

Kehittäjäasiakas - Ennakoivan kotiutumisen mallin kehittäminen



YHTEISKEHITTÄMINEN

Kehittäjäasiakastoiminnan avulla asiakasosallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien lisääminen

Asiakkaan kokemustiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

TOTEUTTAJAT

Hankkeen verkostot: Kotiutushoitajat, kotihoitojen ja terveyskeskusten vuodeosastojen ja L-PKS:n ja LKS:n henkilöstöä, kehittäjäasiakas sekä Toimiva kotihoito Lappiin -hanke

TILANNE

Työryhmätyöskentely v. 2017 Kehittäjäasiakkaan kokemusten koonti toiminnasta haastattelemalla 5/2018 sekä mallin esittely ja kommentointi tehtyyn malliin

TAVOITE

- Lisätä asiakkaiden vaikuttamisen mahdollisuuksia ja kanavia kertoa mielipiteitään heitä itseään tai heidän läheisiään koskevissa asioissa
- Mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen konkreettiseen kehittämistyöhön asiantuntijajäsenenä
- Kerätä tietoa mitä mieltä asiakkaat ovat toiminnasta tällä hetkellä ja mitä asioita toiminnan kehittämisessä tulisi huomioida
- Kehittäjäasiakastoiminnan mallista kerätään tietoa ja kokemuksia. Tavoitteena on löytää toimivia malleja ja keinoja asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi

TOTEUTUS

- Verkostossa johon kuului kotiutushoitajia, kotihoidon, terveyskeskusten vuodeosastojen, L-PKS:n ja LKS:n henkilöstöä sekä kehittäjäasiakas keskusteltiin sairaalasta kotiuttamisen ja kotiutumisen ongelmista ja kehittämistarpeista
- Verkostokokouksissa koottiin toimivia hyväksi koettuja malleja ja toimintatapoja yhteiseksi toimintamalliksi
- Kehittäjäasiakkaan esittämiin ongelmakohtiin pyrittiin yhteistyössä verkostojen kanssa löytämään ratkaisuja. Ennakoivan kotiutumisen malli perustuu näihin yhteistyössä tehtyihin ratkaisuihin.

JOHTOPÄÄTÖKSET

- Malli hyödynnettävissä muissakin asiakasosallisuutta tarvittavissa toiminnoissa
- Kehittäjäasiakas piti tapaamisia hyvänä tapana päästä keskustelemaan hänelle tärkeistä asioista.
- Kehittäjäasiakkaan mielestä hän pystyi konkreettisesti vaikuttamaan toimintaan ja piti tapaamisia tärkeinä. Hän koki osallisuutensa lisääntyneen toiminnan avulla.
- Kehittäjäasiakas olisi toivonut että mukana olisi ollut enemmän kehittäjäasiakkaita kuin yksi. Tällöin olisi saatu useamman asiakkaan kokemuksia eikä vastuu yhden kokemuksista kasvaisi liian suureksi.