

Palvelut asiakaslähtöiksi - Kärkihanke

Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli

LAPIN työpaja 27.9.2106

Sosiaalineuvos Pirjo Sarvimäki

Hankkeen tavoitteet

Hankkeessa kehitetään asiakkaiden osallistumisen valtakunnallinen toimintamalli, joka

- ottaa asiakkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen maakuntien järjestämisvastuulla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollossa
- tehostaa palvelujen oikea-aikaista kohdentumista ja väestön palvelutarpeisiin vastaavuutta arvioimalla yhdessä asiakkaiden kanssa heidän palvelukokemuksia ja kehittämissideoitaan
- parantaa henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja väestön ymmärrystä palvelutoiminnasta edistämällä asiakkaiden itsenäistä selviytymistä
- tuottaa mallin, kuinka asiakkaiden kokemustieto ja kehittämissideat välittyvät virkamiesjohdolle ja poliittiseen päätöksentekoon.

jatkuu

- Lisäksi hankkeessa arvioidaan asiakkaiden osallistumisen ja kokemustiedon tuottamisessa käytettävien menetelmien osuvuutta, tiedon hyödyntämistä ja uusien menetelmien, erityisesti digitaalisten menetelmien käyttöön ottoa.

Toimintamallin kehittäminen kolmessa vaiheessa

- 1) toimintamallin kokeiluversion tuottaminen 11/2016
- 2) kokeiltavan toimintamallin testaus ja arviointi maakunnassa 12/2016 - 11/2017
- 3) toimintamallin tarkentaminen ja jatkotoimet 03/2018

Asiakkaiden osallistumisen mallin kehittäminen testattavaksi

Ydintiimi

valmistelee projektiryhmässä käsiteltävät asiat

Projektiryhmä

rakentaa kokeiltavan mallin ja suunnittelee sen testausta ja arviointia

Työpajoissa eri

toimijat voivat jakaa kokemustietoa, tuottaa ideoita ja arvioita mallin rakentamisen eri vaiheissa

Arviointitiimi tukee mallin kehittämistä ja arvioi

Systemaattisesti kerätyn tiedon tuottamiseksi määriteltävä:

- mitä tietoa tarvitaan, kuinka tieto kerätään (menetelmät) ja analysoidaan, kuinka tietoa hyödynnetään palvelujen tuottamisessa ja kehittämisessä sekä laadun varmistamisessa
- kuinka arvioidaan tiedon vaikutuksia ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen sekä päätöksentekoon

Asiakkaat tiedon tuottajina, palvelutoiminnan kehittäjinä, arvioijina :

- kuinka asiakkaiden osallistuminen tapahtuu
- kuinka rakennetaan henkilöstön ja asiakkaiden hyvä yhteistyö, yhteiskehittäminen
- kuinka asiakas/ henkilöstö/ väestö saa palautteen kokemustiedon hyödyntämisestä ja vaikutuksista

Muu
asiantuntija-apu
/ kuulemiset

Asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamis- mahdollisuudet maakuntalakiluonnoksessa

23 §

Maakunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa maakunnan toimintaan. Maakuntavaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukas raateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia maakunnan toimielimiin;
- 4) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;

jatkuu

5) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua maakunnan talouden suunnitteluun;

6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Maakunnan on sisällytettävä 1 ja 2 momentissa tarkoitettujen oikeuksien toteuttamista turvaavat velvoitteet maakunnan järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavien yritysten, yhteisöjen ja säätiöiden kanssa tekemiinsä sopimukseen sekä palvelulaitoksen hallintosääntöön. Näiden palveluntuottajien on huolehdittava toiminnassaan osallistumis- ja vaikuttamis-mahdollisuuksien toteuttamisesta

Asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet sote-järjestämislakiluonnoksessa

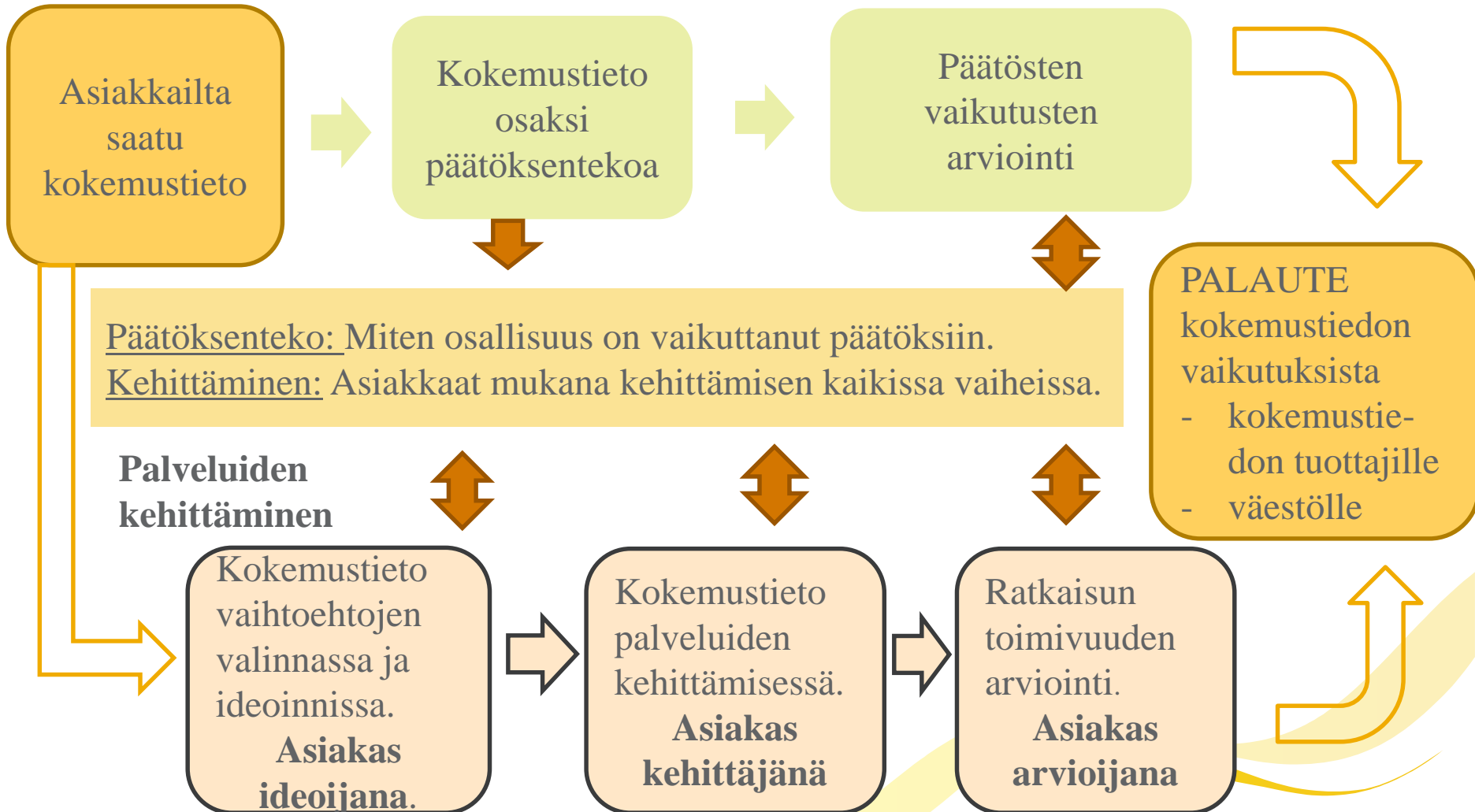
35§

Maakunnan tulee edistää asukkaiden osallistumista ja vaikuttamista siten kuin maakuntalain 23§:ssä säädetään.

Asukkaiden näkemykset on otettava huomioon valmisteltaessa maakunnan palvelulupausta, maakuntien yhteistyösopimusta sekä yhteistyöalueen ehdotusta sosiaali- ja terveysministeriölle siitä, miten alueen palvelut ja niiden kehittäminen sekä maakuntien välinen yhteistyö pitäisi ottaa huomioon 27 §:n mukaisissa valtakunnallisissa tavoitteissa.

ASIAKASOSALLISUUS PÄÄTÖKSENTEOSSA JA PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ

Poliittinen tai operationaalinen päätöksenteko



Hankkeen organisointi

Kärkihankkeiden kokonaisohjaus

**HYTE-
ministeriryhmä**

Osahankkeiden yhteinen ohjaus

Hankkeen ohjausryhmä
STM, Kela, Sitra, THL
Kokeiluhankkeet

STM: n linjaorganisaation ohjaus

Osahankkeen suunnittelu, toteutus ja arviointi

Projektiryhmä
Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli