

KEHITTÄJÄASIAKASRYHMIEN TOIMINTAMALLI

Tarkoitus:

Ikäosaamiskeskus on Rovaniemen kaupungin asiantuntijakeskus, joka tuottaa ikäihmisten hoitoon ja kuntoutukseen liittyviä asiantuntijapalveluita, myös alueen muille kunnille. SenioriKaste -hanke on tukenut kaupunkia Ikäosaamiskeskuksen käynnistämässä ja muistisairaiden hoidon kehittämisessä. Kehittäjäasiakkaiden tapaamisten tarkoituksena on ollut muistisairaana hoidon suunnitteluun, arvioitiin ja kehittämiseen osallistuminen yhdessä ammattilaisten kanssa. Tapaamisilla haluttiin kerätä tietoa siitä, miten muistisairaana läheiset ja muistisairasta omaistaan hoitavat ovat kokeneet nykyisen muistisairaana hoidon vastaavan heidän tarpeisiinsa. Tietoa ja palautetta haluttiin myös siitä, miten muistisairaana läheisiä ja muistisairasta henkilöä hoitavia omaista on tuettu ja miten he ovat kokeneet saamansa palvelut. Kehittäjäasiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä käytetään apuna alueellisen muistipolun kehittämisessä ja mahdollisten palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Kehittäjäasiakasryhmien tapaamisten tavoitteena on ollut asiakkaiden ja työntekijöiden molemminpuolisen ymmärryksen lisääminen palvelujen kehittämisessä.

Suunnittelu:

Kehittäjäasiakasryhmiä suunnittelusta ja vetämisestä vastasi kaksi ryhmänohjaajaa, jotka olivat SenioriKaste-hankkeen kehittäjätyöntekijöitä.

Kehittäjäasiakasryhmät:

Rovaniemi:

Rovaniemen kaupungin Ikäosaamiskeskuksen muistikoordinaattori kokosi muistipoliklinikan asiakasperheistä kehittäjäasiakasryhmän, jota tavattiin hanketyöntekijöiden toimesta noin kerran kuukaudessa. Ryhmän koko vaihteli 2-6 henkilöön. Ikäosaamiskeskuksen muistikoordinaattori toimi kehittäjäasiakasryhmän yhdyshenkilönä ja hän osallistui tapaamisiin mahdollisuuksiensa mukaan.

Ivalo:

Ivalon kehittäjäasiakasryhmä koottiin järjestöyhteistyönä ja siihen osallistui Lapin muistiyhdistyksen Ivalon alaosaston jäseniä, omaishoitajia ja vanhusneuvoston jäseniä. Kehittäjäasiakasryhmää tavattiin noin joka toinen kuukausi. Ryhmän koko vaihteli 2-6 henkilöön. Hanketyöntekijät olivat suoraan yhteydessä kehittäjäasiakasryhmän jäseniin.

Ryhmistä tiedottaminen:

Muistipoliklinikan muistikoordinaattori valitsi omista asiakkaistaan mahdolliset ryhmäläiset ja keskusteli heidän kanssaan kehittäjäasiakasryhmään

osallistumisesta. Oman työnsä kautta muistikoordinaattori pystyi arvioimaan ketkä asiakkaista voisivat olla mukana ja heidän ”jaksamistaan” toimia ryhmässä. Muistikoordinaattori kutsui asiakkaat koolle ensimmäiseen tapaamiseen. Ryhmän jäsenten valinnassa kiinnitettiin huomiota muun muassa seuraaviin asioihin

- Mikä asiakasta kiinnostaa muistisairaana palveluiden kehittämisessä?
- Minkälaisia kokemuksia asiakkaalla on palveluista?
- Minkälaisia odotuksia asiakkaalla on kehittäjäasiakasryhmään liittyen?

Ryhmätapaamisten toteuttaminen:

Ryhmätapaamiset aloitettiin aina kahvitarjoilulla. Ryhmätapaamiset kestivät ajallisesti noin kaksi tuntia. Kehittäjäasiakasryhmät kokoontuivat vuoden 2015 aikana seuraavasti:

Rovaniemen kehittäjäasiakasryhmä kokoontui viisi kertaa ja näissä tapaamisissa pohdittiin muistipolun lisäksi Ikäosaamiskeskuksen liittyviä asioita (esitteet, parkkitilat jne.). Ivalon kehittäjäasiakasryhmää tavattiin kolme kertaa ja näissä tapaamisissa pohdittiin muistipolun ja Ikäosaamiskeskukseen liittyvien asioiden lisäksi asiantuntijuutta verkossa.

Ryhmätapaamisten runko Rovaniemen kehittäjäasiakasryhmässä:

1. Ryhmätapaaminen:
Ryhmätapaaminen aloitetaan ryhmän tarkoituksen läpikäymisellä ja tutustumisella.
Ryhmäläisten kanssa pohditaan Ikäosaamiskeskukseen liittyviä palveluja ja asioita.
2. Ryhmätapaaminen:
Ryhmäläisten kanssa pohditaan oikea-aikaista tiedottamista ja esitteitä.
3. Ryhmätapaaminen:
Ryhmäläisten kanssa pohditaan muistisairaana hoidon eri vaiheita.
4. Ryhmätapaaminen:
Ryhmäläisten kanssa jatketaan muistisairaana hoidon eri vaiheiden pohtimista.
5. Ryhmätapaaminen:
Ryhmäläisten kanssa suunnitellaan pidettäväksi keskustelutilaisuus ryhmän tuotosten eteenpäin viemiseksi ja kehittäjäasiakastoiminnan jatkumista.
Täytetään palautekysely ryhmän toiminnasta.

Tuotosten eteenpäin vieminen

- Ryhmissä esiin nousseita asioita ja kehittämiskohteita viedään tiedoksi asiakasprosessityöryhmään. Asiakasprosessityöryhmä on Lapin sairaanhoitopiirin perusterveydenhuollon nimeämä ikäihmisten palveluja suunnitteleva työryhmä. Työryhmä on koottu kuntien nimeämistä asiantuntijoista.

Keskustelutilaisuus:

- Ryhmätapaamisten jälkeen järjestetään Rovaniemellä ja Ivalossa keskustelutilaisuudet, joihin kutsutaan mukaan muistihoitaja, muistikoordinaattori, geriatri, vanhussosiaalityöntekijä ja muita asianosaisia.
- Keskustelutilaisuuden tarkoituksena on asiakkaiden ja työntekijöiden molemminpuolisen ymmärryksen lisääminen palvelujen kehittämisessä.
- Keskustelutilaisuudessa esitellään kehittäjäasiakasryhmien tuotokset ja kehittämis ehdotukset sekä käydään keskustelua esiin nousseista asioista
- Keskustelutilaisuuden lopuksi mietitään, mihin kehittäjäasiakkaiden esittämiin ideoihin voitaisiin tarttua ja miten yhteistyötä jatketaan.

Toiminnan juurruttaminen:

- Rovaniemen kehittäjäasiakastoiminta liitetään osaksi Ikäosaamiskeskuksen toimintaa ja keskustelutilaisuudet jatkuvat kaksi kertaa vuodessa. Keskustelutilaisuuksiin kutsutaan mukaan mm. viranhaltijoita, päättäjiä ja lääkäreitä. Ikäosaamiskeskuksen muistikoordinaattori toimii keskustelutilaisuuksien koollekutsujana. Tuotokset viedään myös päättäjiille tiedoksi.

Toimintamallin pohjana on käytetty Ideakirja Sosiaalityön kehittämiseen kirjassa esiteltyä kehittäjäasiakasryhmän toimintamallia.

Lähteet:

Marjaana Hinkka & Sanna Keskikylä & Päivi Krook & Marianne Kukkasniemi-Mäkinen & Tanja Mäkelä & Mia Mäki-Fränti & Maarit Pasto & Samuli Pietilä & Satu Raatikainen & Mirja Siren & Tuula Tuominen & Jaana Viinamäki: Ideakirja Sosiaalityön kehittämiseen. SOS II hanke 2015.