

# Kehittäjäasiakastoiminta



## YHTEISKEHITTÄMINEN

Ikäihmiset  
Viranhaltijat

## TOTEUTTAJAT

- Itä-Lapin (Salla, Kemijärvi, Pelkosenniemi) kehittäjäasiakkaat ja viranhaltijat
- Toimiva kotihoito Lappiin hanke

## TILANNE

Kevät 2017-kevät 2018.

## TAVOITE

Kehittäjäasiakkuus on yhteistyötä mm. sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa. Asiakkaat osallistuvat omien palveluidensa kehittämiseen. Asiakkaat ovat keskiössä ja osallisuus lisääntyy.

Tavoitteena on asiakkaiden ja työntekijöiden molemminpuolisen ymmärryksen lisääminen palvelujen kehittämisessä.

Muutosta työtapoihin ja henkilöstön osaamiseen, osallistumiseen.

## TOTEUTUS

Keväällä 2017 pidin kaksi kehittäjäasiakasrekrytointi-infoa Itä-Lapissa : Sallasta 5 ikäihmisen ryhmä ja Pelkosenniemeltä 3 hlön ryhmä. Rekryn jälkeen em. ryhmille omat tilaisuudet, missä keskustelimme kahvituksen kera, mitkä ovat kehittäjäasiakkaan tehtävät ja roolit.

Kehittäjäasiakkaat ovat osallistuneet mahdollisuuksiensa mukaan asiakasosallisuutta käsitteleviin seminaareihin sekä etäyhteyksillä että paikan päällä sekä Toimiva kotihoito- hankkeen työkokouksiin ja seminaareihin.

Kehittäjäasiakkaiden kanssa kehitämme alueellista palveluneuvontaa asiakkaan ja työntekijän, järjestelmän näkökulmista.

Laadittu Toimiva kotihoito hankkeen kautta Kolarin kirjastolla esillä olevista teknologisista laitteista tiedote Kolarin kirjastopilotille. Kehittäjäasiakkaat saivat ensituntuman hankkeen tarjoamiin laitteisiin tämän tehtävän kautta.

Yhteiskehittämisen tilaisuuksia on Itä-Lapissa pidetty kaksi, viranhaltijoita ja kehittäjäasiakkaat ovat yhdessä kehittäneet palautteen antamista ja vastaanottamista.  
-> Mm. Palautteen käsittelyosion kirjoittaminen kotihoidolle laadittuihin palvelukuvauksiin. Palautteen antamisen toteuttaminen sähköisissä palveluissa.

Ryhmä on antanut myös valinnanvapauslakiin lausuntonsa.

## JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittäjäasiakkaat saavat kokemuksia omien palveluidensa kehittämistä ja laajemmin vaikuttamisesta. Osallistuminen kannattelee: joskus informaation antaminen ja saaminen riittävät osallisuuden kokemukseksi, toisissa tilanteissa ikääntynyt kokee osallisuutta vain, kun pääsee mukaan päätöksentekoon (esim. aloitteen tekemiset johtavat oikeasti jonkun toimintatavan muutokseen).

Yhteydenpito kehittäjäasiakkaisiin pitää olla jatkuvaa, jotta he pysyvät muutoksessa mukana. Yhteydenpito on ollut monikanavaista sähköposti ja puhelin ja etäyhteyksillä sekä vieraillemalla heidän ryhmässään.

Yhteiskehittämisen tilaisuudet: Yhteisten työtapojen kehittämisen avaus. -> viranhaltijan kommentti: "Ei koskaan aikaisemmin ole tehty yhdessä asiakkaiden kanssa".

Yhteiskehittämispäivän jälkeen -> palauteasiana käsitelleet myös viranhaltijan omassa työyhteisössä.

Opiskelijan mukanaolo em. tilaisuuksissa antoi innostusta vetää hänen omalla harjoittelujaksolla omaa kehittäjäasiakasryhmää.

Isojen asiakokonaisuuksien palastelu on tärkeää -> kokonaisuus hahmottuu paremmin sitä kautta.

[Sirkka.nissi-onnela@poskelappi.fi](mailto:Sirkka.nissi-onnela@poskelappi.fi)