

Asiakkaat mukana palveluja suunnittelemassa ja kehittämässä



Paljon tukea tarvitsevat –
Paljon palveluita käyttävät
-kehittämishanke 2015–2017



18.2.2016

Case – Paljon tukea tarvitsevat – paljon palveluita käyttävät

- Kehittäjäasiakastoiminta hankekunnissa (Rovaniemi ja Sodankylä)
- Kokemustieto palvelujärjestelmästä + / -
- Ideat tulevaisuuden palveluista
- Kehittäminen ja tutkimustieto

- LAPSEN ERITYSTARPEET HUONIOITU
- AMMATILAINEN OTTI YSTÄVÄLISESTI VASTAAN, ANTI AIKAA, SOITI PERÄN
 - POSITIIVINEN KUNA, VAIKKEI OVEN KUNA SIINÄ ASIATTA
 - KOHTAAMINEN LÄMMIN TEEV. HUOLLOSTA
 - MUONNETTIIN TUKI PIDENMÄKSI AIKAA
 - TOISEN KUUNTELEMINEN KUNNIOITAMINEN AIKAA
 - TUEN TULEMINEN AJALUUN

MILLOIN ERITYISESTI? - MAAHAN MUUTAJA, ERITYISLAPSEN SYNTYMÄ, PITKITYNYT TYÖTÖMYYS, LÄHEISTEN KUULEMA, KRIISIT,

HYÖTY NORMAALIT IHMISET MILLOIN? KUN TILANNE MUUTTU NUT (ELÄMÄN TILANNE) ESIM. LESKIYS, SAIRAUS, TALOUS (KOTI) KUNTOUTUS)

- TASAPAINO ELÄMÄSSÄ
- TYÖ
- HAKKASTUKSET - KUN EI TOI ELÄMÄSSÄ
- TOIMEENTULON VARMUUS
- IHMISSUHTEET
- PIENIÄ ASKELEIN
- KASVOKKAIN KOHTAA -
- VAINEN

7.11.15
HYVÄT KOKEMUKSET

- PIKAPOLI HOITAJA OTI LÄÄKKEIN MUKAAN
- USKOTTIIN TODEKSI OIREET
→ KAIKKI OSASIVAT ASIAN SUHTAUTUVAT VAKAVAST
- MINUT MUISTETTIIN JA TUNNISTETTIIN
- SUOMALAINEN JÄRJESTELMÄ
SOS. TURVA

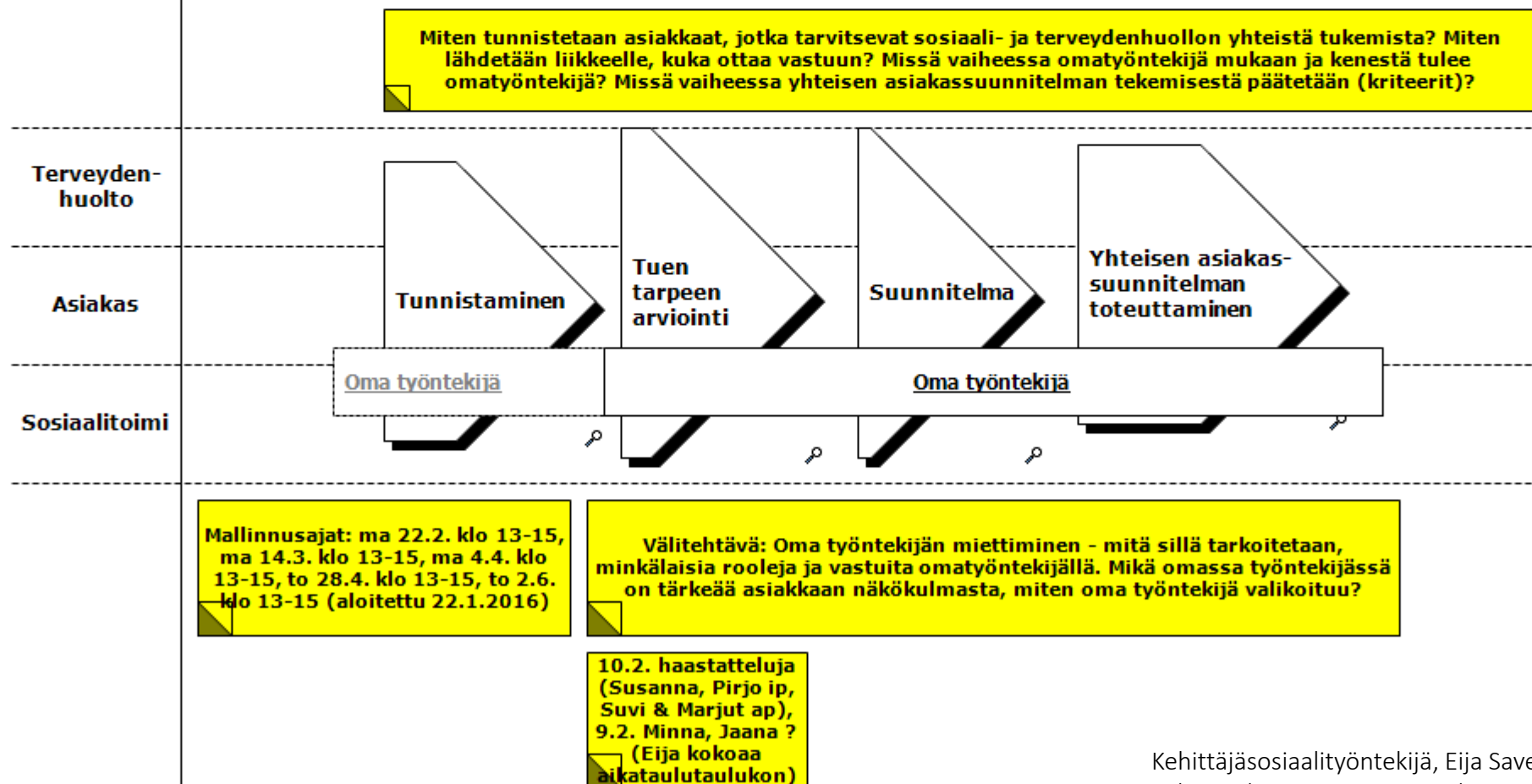
- AVUSTAMINEN JA TUKEMINEN TULLAAN KAVERIKSI
- EI VAIN LOMAKETTA JA JÄÄ YKSIN
- VIRANOMAISTEN KANSSA YHDESSÄ KÄYDÄN LÄPI
- SÄHKÖINEN ASIOINTI EI KORVAA IHMISTEN KANSSAKÄYMIÄ

↑
- OMA AKTIIVISUUS JA VIRANOMAISTEN
- VIRANOMAISTEN Yhteistyö
- LUOTTAMUS, EI VÄHÄTELLEÄ, EI ENNAKKOASENTEITA
- TYÖNTEKIJÄ - IKÄ, VÄSYMYS...
- ULKOPUOLISEN HENKILÄ - "TUKIKI" MATKAAN - TASAPUOLINEN, EI KENENKÄÄN TUOLELLA KUKA?
- OMA HOITAJA - PITKÄAIKAISEN
- HETI SILLOIN KUN TARVE, SINNE/ MIEHTÄ APUA HAKEE
- SAATTAJAESI/ MUKAAN - TYÖNTEKIJÄT LIIKKUU

↑
EI MIKÄ VAAV KUKA
- LUOTTA- MUS SIINEN ETÄ ON JOKU HOITAJA

YHTEINEN
ASIAKASSUUNNITELMA
MILLOIN JA KENELLE
OMATYÖNTEKIJÄ,
KUKA
HYVÄT KOKEMUKSET

Sodankylän yhteistyömalli monia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tarvitseville



Asiakkaat mukana palveluja suunnittelemassa ja kehittämässä

Työtapoja ja –menetelmiä on useita

- asiakaspalautejärjestelmä (yleisin)
- teemapäivät
- kehittäjäasiakasryhmä
- asiakasraati
- kokemusasiantuntija
- teemaviikot

Ks. Tarkemmin esim. ideakirja sosiaalityön kehittämiseen

Asiakkaat mukana palveluja suunnittelemassa ja kehittämässä

- Kuinka asiakkaat saadaan mukaan ?
 - kysymällä esitteitä jakamalla, lehti-ilmoituksella
 - yhteisiä foorumeja toivotaan
- Kehittäminen on yhteistyötä ja vuoropuhelua -> voidaan huomioda eri näkökulmia:

Työhyvinvointiin

Käytännön asiakastyön prosessin kehittämiseen

Uusiin palvelumuotoihin ja sisältöihin

Eurojen säästymiseen

Nykyisten ja tulevien sote-ammattilaisten koulutukseen ja opetukseen

8.2.2016