

AJANKOHTAISFOORUMI 13.10.2016

Rakenteellinen sosiaalityö

ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Hannu Lyly
Asta Niskala

Kehittäjäasiakastoiminta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujenkäyttäjien osallistumista palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yhdessä työntekijöiden kanssa.

Taustaa

- Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on rakentanut kehittäjäasiakastoimintaa osana sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaa Kaste ohjelmaa.
- Toiminnan kehittäminen lähti liikkeelle asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisestä palveluprosessien tutkimisesta ja yhteisen ymmärryksen avaamista, tämä tutkimusvaihe ajoittui vuosille 2004–2008.
- Kehittäjäasiakastoiminta ja keskustelukahvilat toimivat aktiivisesti kokeiluvaiheessa vuosina 2009 –2012, jolloin kerättiin yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden kokemuksia.
- Kuntiin toiminta laajeni 2013–2016 vuosien aikana, opetellaan yhdessä siirtymään asiakkaiden kanssa näennäissopimisesta avoimeen dialogiin.
- Nyt olisi aika tutkia toiminnan vaikutuksia ja siirtyä systemaattisen kehittäjäasiakastoiminnan käyttöönottoon uusissa sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteissa.

Esimerkkejä kehittäjäasiakastoiminnasta

- Asiakas/Kehittäjä/Keskustelukahvila
 - yhden teeman tai ilmiön ympärille rakentuva tai kehitettävän palvelun tai prosessin kestoinen esimerkiksi Rovaniemen uuden ajan sosiaali- ja terveysterveystoimintakeskus ja pikapoli toiminnan kehittäminen
 - Sodankylä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen palvelusuunnitelman mallinnus 6 työntekijää ja 6 asiakasta (paljon tukea tarvitsevaa)
- Kuntoutuksen prosessiryhmä,
 - artikkelin kirjoittaminen yhdessä ja kirjan toimituskuntaan osallistuminen
- Vaikuttamisryhmä
 - sosiaalihuoltolain valmisteluun osallistuminen ja lausunnon kirjoittaminen
- Verkkoneuvonta
 - toimeentulohuolet
- Kokemusasiantuntijakouluttajakoulutus ja kehittäjäasiakas/kokemusasiantuntijavalmennukset
- Kokemuksellinen asiantuntijuus –verkostoon osallistuminen

Kehittäjäasiakastoiminta
rakenteellisen sosiaalityön
keinona?

Kärkihanke: Palvelut asiakaslähtöisiksi

Osahanke 2: Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli

Hankkeessa kehitetään asiakkaiden osallistumisen valtakunnallinen toimintamalli, joka

- ottaa asiakkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen maakuntien järjestämis-vastuulla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollossa
- tehostaa palvelujen oikea-aikaista kohdentumista ja väestön palvelutarpeisiin vastaavuutta arvioimalla yhdessä asiakkaiden kanssa heidän palvelukokemuksia ja kehittämisideoitaan
- parantaa henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja väestön ymmärrystä palvelutoiminnasta edistään asiakkaiden itsenäistä selviytymistä
- tuottaa mallin, kuinka asiakkaiden kokemustieto ja kehittämisideat 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.

Toimenpiteet

- Toimintamallin kokeiluversion tuottaminen
- Kokeiltavan toimintamallin testaus ja arviointi maakunnassa
- Toimintamallin arviointi ja jatkotoimet

LAPISSA

Kytetään Lapin kokemuksellinen asiantuntijuus verkoston työskentely Lapin maakunnan sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisprosesseihin



<http://www.sosiaalikollega.fi/kehittajaasiakastoiminta/>

<http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/uudistetaan-sote-prosessit>