

**Osatyökykyisille
tie työelämään**

**HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE**

Kaikkien työpanosta tarvitaan

OTE



Ketterä verkosto Rivakka Ote! STM/195/2017

Kokeilun perustiedot

- Rivakka Ote
- Kesto 1.4.2017 - 31.10.2018 (31.12.2018)
- Osatyökykyisille tie työelämään / Polut hoitoon ja kuntoutukseen
- Kohdejoukko:
Hankekumppaniorganisaatiot,
asiantuntijat ja heidän asiakkaat
- Maakunta: Uusimaa
- Myönnetyn rahoituksen määrä: 339 300 €

Hanke- ja asiantuntijakumppanit

- HYKS Psykiatrian sosiaalityö, akuutti- ja konsultaatiolinja sekä mielialalinja
- Vantaan kaupunki, aikuissosiaalityö ja terveystalot
- Helsingin kaupunki, psykiatria- ja päihdepalvelujen sosiaalityö
- Uudenmaan TE-toimi / Vantaan, Helsingin ja Järvenpään toimipaikat
- KELA
- Asiantuntijakumppanit:
 - Vates-säätiö
 - Mielenterveyden keskusliitto ry
 - Etelä-Suomen Klubitalot ry

Muutoksen kohde ja tavoite

- Verkoston kyky palveluohjata asiakkaita hoitoon ja kuntoutukseen, työntekijöiden valmius toimia maakunnan laajuisessa verkostossa.
- Tavoitteena on oikeampien ja tarkoituksenmukaisempien palveluiden piiriin ohjautuminen myös siinä tapauksessa, että palveluntarpeen järjestämismvastuu on muilla viranomaisahoilla.

Kokeilun maku-sote-yhteys

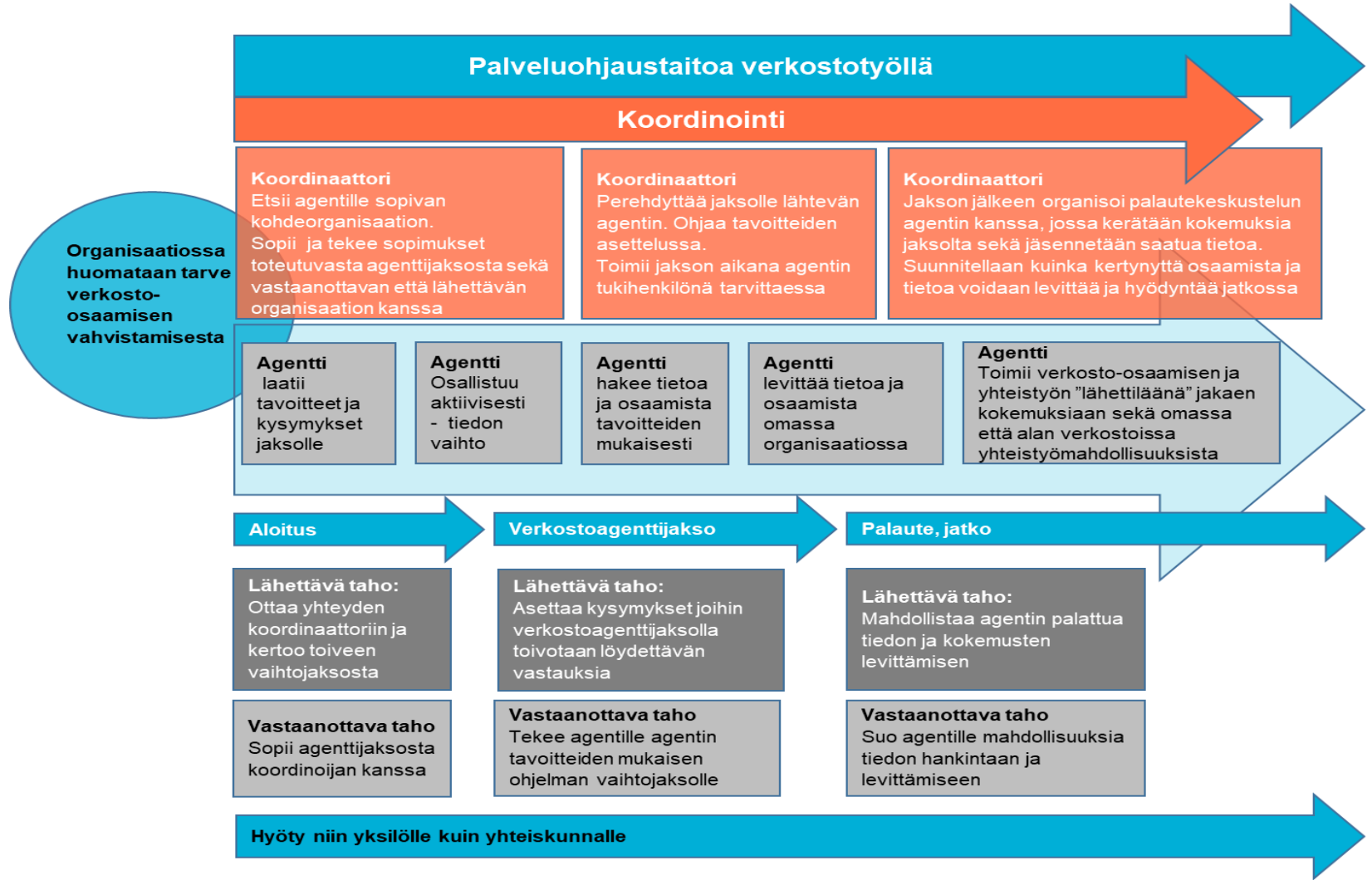
- Tulevassa maku-sote maailmassa verkostomainen työtapa on väistämätön ja vahvistuva
- Verkosto-osaaminen on osa palvelun laatua ja tulee olla maakunnan hankesopimukseen sisällytetty vaade. Työssä olevien työntekijöiden verkostoyhteistyön osaamistarpeiden kehittämistä ja täydentämistä pitää määritellä laatukriteereinä palveluiden laatu-kuvauksessa, muuten se jää yksinäisen organisaation kulttuurin varaan
- Asiakaspaneelitoiminta, joka toimii puolueettomalla maaperällä, mahdollistaa asiakasnäkökulman huomioinnin

Kokeilun työmenetelmät

Rivakka Ote –hanke toteutettiin kehittävällä työotteella

- Verkostoagenttitoiminta
- Asiakaspaneelitoiminta
- Muut osallistamisen tavat: seminaarit, webinaari, koulutusiltapäivä, tapahtumat, asiantuntijavierailut, vlogit, blogit, skype-yhteistyöpalaverit hankekumppaneiden kanssa

Verkostoagenttitoiminta

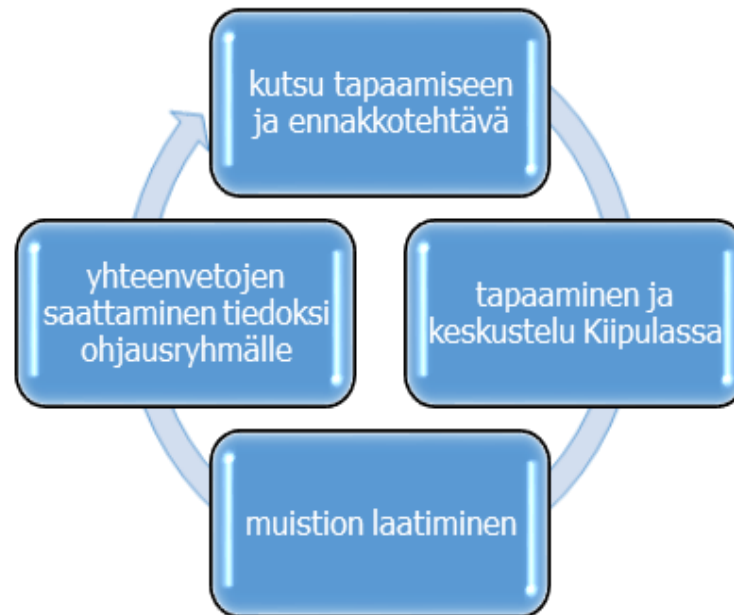


Verkostotyöosaamisen malli:

- Lisäsi työntekijän ja organisaatioiden tietoa ja ymmärrystä lähettävästä ja vastaanottavasta kohteesta sekä loi suoria asiantuntija- ja verkostoyhteyksiä
- Agenttitoiminnan tuloksena syntyi organisaatioiden välille yksikkökohtaisia palaverikäytänteitä, sekä pohdintaa ja alustavia suunnitelmia yhteisistä koulutuksista ja info-tilaisuuksista.
- Oma työnkuva muuttui agenttijakson jälkeen mielekkäämmäksi ja monipuolisemmaksi
- Konsultointikynnys muihin yksiköihin on aiempaa matalampi

Asiakaspaneelitoiminta

Asiakaspaneeli toimi jäsennellysti ja irti kontekstistaan. Tapaamisiin liittyi ennakkotehtävä ja tapaamisen keskustelusta kirjoitettiin muistio. Tapaamisten asiasisältö vietiin eteenpäin tiedoksi ohjausryhmälle.



Asiakaspaneelista nousseita huomioita

- Selkeäkielisyys
- Itsehoito/ itseohjautuvuus
- Asiakassuunnitelma (asiakkaan näkökulman huomioiminen)
- Tiedon siirto ja sen omistajuus
- Tiedotusta eri palvelumahdollisuuksista tulee lisätä

Kohdejoukon kannalta:

- Uuden työtavan ”verkostoagenttius” myötä asiakkaan polut nopeutuvat ja heidän tilanteensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti.
- Verkostoagentille jää konkreettiset kontaktit yhteistyökumppaneihin sekä ymmärrys verkoston toimintakentästä vahvistuu.
- Organisaatioiden välinen yhteistyö lisääntyy ja verkosto-osaaminen kehittyy.

Palvelujärjestelmän kannalta:

- Verkostoagenttitoiminnan avulla palveluohjaus terävöityy.
 - Vahvistamalla ymmärrystä verkoston toimijoista mahdollistetaan kokonaisvaltainen asiakasohjaus, jolloin osaaminen erityisesti asiakkuuden nivelvaiheiden sujuvoittamiseen on mahdollista.
- Palveluiden käyttäjänäkökulman huomiointi palveluiden kehittämisessä.

Tulosten merkitys ja hyöty

Yhteiskunnan kannalta:

- Inhimillinen, tasa-arvoinen ja parempi palvelu asiakkaille.
- Syntyy taloudellista säästöä ja kerrannaisvaikutuksia, kun toiminnot oikea-aikaistuvat ja terävöityvät.

Tärkeimmät opit

- Asiakkaiden sujuvan palvelupolun varmistamiseksi tarvitaan verkostotyötä.
- Verkostoagenttitoiminta vahvistaa työelämäyhteistyötaitoja ja monialaista osaamisverkostoa.
- Verkostoagenttitoiminnan avulla työntekijä tunnistaa asiakkaan palveluverkoston ja osaa asemoida oman työnsä siihen.
- Verkostoagenttitoiminta toimii työelämälähtöisenä lisäkoulutuksena ja ammattitaidon kehittämisenä sekä syventää asiantuntijuutta.

Tärkeimmät opit

- Verkostoagenttitoiminnan oppimisenäkökulma: oppimista tapahtuu tavoitteellisen toiminnan kautta.
- Asiakaslähtöistä toimintaa voi kehittää vain kuuntelemalla asiakasta. Hyvä konsepti kehittämiseen on asiakaspaneelitoiminta.
- Selkeäkielisuuden merkitys
- Asiakastiedon omistajuus

Entä seuraavaksi?

- Verkostoagenttien lähettäminen eri organisaatioihin vaatii jatkossa järjestäjätahon → toiminnan varmistaminen tulevaisuudessa
- Verkostoagentti-koulutus
- VISIO vuonna 2020:

Verkostoyhteistyö on vakiintumassa osaksi työkuultuuria

Asiakas on luontevasti osallinen palvelumuotoilussa ja palveluiden kehittämisessä



Osatyökykyisille
tie työelämään

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Kaikkien työpanosta
tarvitaan

OTE

Rivakka Ote!

Leila Tauriainen

leila.tauriainen@kiipula.fi

stm.fi/ote

#OTEhanke

#kärkihanke