

## Palveluverkko tutuksi -työpajan suunnittelumatriisi

**Työpajan vastaava(t):** Työpajassa on hyvä olla useampi vastaava henkilö. Fasilitoijien määrä riippuu työpajojen määrästä. On hyvä, että osallistujia sekä vastaavissa että taustaryhmässä on osallistujia eri sote-palveluista, jotta kokonaisuus saadaan mahdollisimman kattavaksi. Mikäli tulevaisuudessa sote-keskuksissa on erilaisia koordinaattoreita, työpajojen koordinointi olisi luonteva osa heidän työnkuvaansa.

### Pajan nimi ja ajankohta:

Palveluverkko tutuksi. Aikaa on hyvä varata vähintään 1 ½ h (osallistujien määrä, järjestämistapa sekä erityisasiantuntijoiden alustusten kesto vaikuttaa; läsnäolotapaamisiin menee helposti enemmän aikaa). Työpajan voi järjestää esim. tiimin muiden yhteisten palaverien aikaan. Työpajan voi järjestää läsnäolotapaamisena, etänä tai hybridinä.

### Pajan tarve:

Tarve parantaa paljon palveluja tarvitsevien (PPT) asiakkaiden/potilaiden hoitoa ja tukea verkoston yhteistyöllä. Mitä minä verkoston jäsenenä voin tehdä asiakkaan asian edistämiseksi ja kenen kanssa toimin? Verkoston eri ammattilaisten tehtävänkuvien ja roolien tuntemuksen lisääminen. Miten huomioidaan läheisverkosto (toimijana/ avun tarvitsijana)? Miten ihmisen omat voimavarat ja tahtotila otetaan mukaan?

### Pajan tavoitteet:

- Työpajassa on hyvä olla joku teema, esim. työkyky, mielenterveys, päihdeongelmat tm. Erityisasiantuntijat määrittävät teeman mukaan.
- Paljon palveluja tarvitsevien potilaiden/asiakkaiden auttaminen saadaan entistä sujuvammaksi siten, että järjestelmän eri rakenteet ja työntekijät toimivat paremmin yhteistyössä. Tarkoituksena ei ole löytää yksittäisen asiakkaan tilanteeseen ratkaisua vaan orientoitua monialaiseen yhteistyöhön.
- Potilaiden ja asiakkaiden tarvitsema tuki osataan huomioida jatkossa entistä paremmin.
- Asiakkaiden/potilaiden tarvitsema tuki pystytään aiempaa kattavammin tarjoamaan eri työntekijöiden toimesta.
- Verkostoon tutustuminen.
- Monialaiseen yhteistyöhön kiinnostuksen herättäminen, että siihen jää ns. ”nälkä”.

### Kohderyhmä (ihmiset ja ammattiryhmät, joita pajalla tavoiteltu muutos koskee):

Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden hoitoon osallistuvat ammattilaiset. Koska työpaja on koulutuksellinen, työpajaa ei ole suunniteltu sellaiseksi että asiakas on läsnä.

### Osallistujien määrä ja tausta (ihmiset, jotka kutsuttu pajaan):

Teeman mukaiset erityisasiantuntijat (esim. erikoissairaanhoidosta tai työkykypalveluista). Heidän osallistumisensa toimii myös ns. vetovoimatekijöinä.

Sote-keskusten perusterveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen henkilökunta. Mukana tulee olla asiantuntijoita myös esim. fysioterapiasta, mielenterveystiimistä ja suun terveydestä. Kokemusasiantuntijuutta on tärkeää hyödyntää.

Esimerkki organisoinnista: Sote-keskuskohtaisessa pajassa paikan päällä on mukana mahdollisuuksien mukaan koko sote-henkilökunta (hoitajat, lääkärit, mielenterveystiimin työntekijät, fysioterapeutit, sosiaalipalvelujen työntekijät). Jokaisessa keskuksessa on myös fasilitaattori luotsaamassa keskustelua (läsnäolo). Tarpeen mukaan osa erityisasiantuntijoista tai fasilitaattoreista voivat olla mukana etäyhteydellä.

**Ennen pajaa tehtävät kartoitukset ja/tai ennakkotehtävät:**

Anonymisoidut/kuvitteelliset asiakastilanteet riippuen valitusta teemasta. Asiakastilanteet ovat sellaisia, joihin on vaikea löytää ratkaisuja yksin.

**Tavoitteen saavuttamisen seuranta ja arviointi:**

Työpajan lopuksi kerätään palaute (esim. koettiin työpaja hyödylliseksi ja kehittämis ehdotukset).

**Käytännön järjestelyt (esim. markkinointi, tilat, tarjoilut, materiaalit, suunnittelun etenemisen aikataulut, työnjako)**

Mitä isompi organisaatio, sitä enemmän suunnittelulle kannattaa varata aikaa. Ajantarve riippuu järjestämistavasta, osallistujien määrästä ja myös siitä, kuinka valmiit verkostot järjestäjillä on jo valmiiksi käytettävissä.

- Taustaryhmän suunnittelutapaamiset.
- Markkinointi, kutsut ja tiedotteet eri tahoille hyvissä ajoin (esim. sote-yhteyshenkilöt, erityisasiantuntijat, fasilitaattorit). Huom. kokemusasiantuntijoiden tilaukset.
- Teeman mukaisten, anonymisoitujen ja/tai kuvitteellisten asiakastapausten pyytäminen (voi pyytää esim. mukaan kutsuttavilta erityisasiantuntijoilta)
- Diaesitys aiheesta ja osallistujista tapaamisen alkuun.
- Fasilitoijien hankkiminen ja jako sote-keskuskohtaisiin pajoihin.
- Sote-keskuskohtaisen kokoonpanon valmistelu.
- Läsnäolotapaamiseen ja/tai etäyhteyteen liittyvät valmistelut.
- Sote-keskuskohtaisten yhteyshenkilöiden nimeäminen ja tilavarausten teko.
- Mahdollisten sähköisten alustojen hyödyntäminen fasilitointia varten (esim. Jamboard, Padlet)
- Fasilitaattoreiden ohjeistus, tehtäväjako ja tiedot käsiteltävistä asiakastapauksista.
- Mahdolliset tarjoilut.

Esimerkki toteutuneesta työpajasta alla.			
Aikataulu	Alatavoitteet eli mikä kunkin osion tavoite on? (Muista yhteys pajan kokonaistavoitteeseen.)	Mitä (sisällöt) ja miten (työtavat)	Kuka (vastuunjako)
Klo 8.00		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastuufasilitaattorit avaavat Teams-etäyhteyden.</li> <li>• Pajoihin osallistuvat kokoontuvat fasilitaattorin kanssa sovitussa paikassa.</li> <li>• Kunkin terveysaseman fasilitaattori tai osastonhoitaja avaa yhteisen Teams-yhteyden muihin osallistujiin.</li> <li>• Työkykyhankkeen edustajat, kokemusasiantuntijat ja mahdolliset muut osallistujat osallistuvat etäyhteydellä.</li> </ul>	
8.15		<p>Orientaatio aiheeseen yhteisesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pääfasilitaattorit toteavat osallistujat ja esittelevät aamun ohjelman.</li> <li>• Työkykyhanke+Toike esittelevät lyhyesti työkykynäkökulmaa ja anonymisoidut asiakastilanteet (2).</li> </ul>	
		<p><b>Arviointi:</b> Pysyttiin aikataulussa, orientaatio oli onnistunut. Etäyhteyksien ja tilojen kanssa oli joitakin ongelmia etukäteisvalmisteluista huolimatta. Asemakohtainen esittäytyminen on hyvä mutta siihen ei voi käyttää paljon aikaa.</p>	
8.35		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakaannutaan asemakohtaiseen työskentelyyn.</li> <li>• Etäyhteydellä osallistuvat pohtivat itsenäisesti esiteltyjä asiakastilanteita.</li> </ul>	
		<p>Asemakohtaisissa pajoissa käsitellään yhtä esiteltyä asiakastapausta, mm.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haasteet?</li> <li>• Keitä ammatillaisia asiakkaan hoidossa tarvitaan ja miksi?</li> <li>• Miten asiakasta voidaan auttaa?</li> <li>• Monialaisen työn haasteet ja mahdollisuudet asiakastapauksen osalta.</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitoija varmistaa, että eri ammattiryhmien äänet tulevat esiin ja kerää ryhmän tuotokset Jamboardiin.</li> </ul>	
8.55		Kaikki tahot palaavat yhteiseen Teams-kokoukseen.	
		<b>Arviointi:</b> Asemakohtaiseen työpajatyöskentelyyn olisi pitänyt varata enemmän aikaa (½ h). Asemakohtainen fasilitointi on helpompaa paikan päällä kuin etäyhteydellä. Jamboard toimi hyvin ja on myös muistilistana.	
9.00		<p>Työpajojen tuotosten läpikäynti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asemien fasilitoijat esittelevät työpajassa nousseet havainnot (10 min/asiakas).</li> <li>Kokemusasiantuntija kertoo havainnoistaan.</li> <li>Toimintaterapeutin ja kuntoutusohjaajan ajatukset ja havainnot.</li> <li>Lähtöriedustajan ajatukset ja havainnot.</li> <li>TYKY-hankkeen edustajat kertovat ajatuksistaan ja havainnoistaan molempien asiakastilanteiden läpikäyntien jälkeen</li> <li>Yhteistä keskustelua aiheesta.</li> <li>Aikaa n. ½ h /asiakastilanne</li> </ul>	
		<b>Arviointi:</b> Onnistui oikein hyvin vaikka aikataulu oli tiukka. Eri toimijoiden ääni saatiin hyvin kuuluviin. Toistoa tuli jonkun verran - kehittämisehdotus: fasilitaattori nostaisi kerrallaan muutaman tärkeimmän, esiin nousseen asian, joita edellisistä ryhmistä ei ole vielä noussut. Yksi kokemusasiantuntija oli tässä työpajassa riittävä aikatauluunkin nähden.	
9.55		Lyhyen palautekyselyn esittely osallistujille. Viekkää terveiset omiin työryhmiinne. Paja päättyy.	
<b>Pajan jälkeen</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Forms-/Zef-kysely osallistujille (vastuuhenkilöt). Osastonhoitajat välittävät kyselyn tiimimiittiin kutsuille/QR-koodi</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitaattorit käyvät läpi työpajan annin heti työpajan jälkeen (arviointikohtien täyttö)</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suunnittelutyöryhmä, työkyvyn erityisasiantuntijat sekä fasilitaattorit kokoontuvat tiimimiitin jälkeen keräämään yhteiset kokemukset pajasta sekä käymään läpi tulleet palautteet.</li> </ul>	

		<b>Arviointi:</b> Oli hyvä käydä työpaja läpi heti sen jälkeen, ajatukset olivat hyvin muistissa. Kyselyyn tuli vastauksia osallistujamäärään nähden vähän mutta tulleet vastaukset olivat monipuolisia ja niistä saatu kokonaisarvosana työpajasta oli hyvä. Saatiin tehtyä suunnitelma jatkoa varten, parannusehdotukset huomioiden.	