



Asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen

Tarja Viitikko, projektikoordinaattori

Yhteinen tulevaisuus –Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa hanke



Hankkeen keskeisiä teemoja ...

Ikääntyneiden asiakasohjauksen uudistaminen / Sujuva asiakasohjausyksikön käynnistäminen

**Monialaisen palvelu- ja hoidontarpeen arvioinnin toimintamallit ja palvelupolut
Asiakkuuksien segmentointi**

Asiakasvastaava -toimintamalli

Monialainen ja moniammatillinen tiimityö soteasemilla

Sosiaalityön kehittäminen ja integrointi sote-keskuksiin

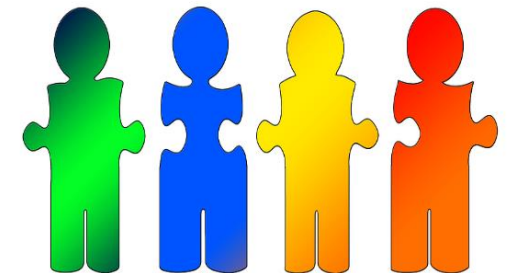
**Ensivaiheen palveluohjaus ja –neuvonta eri asiointikanavissa ja sotekeskuksissa
Ikääntyneet ja työikäiset**

Läpileikkaavat työkokonaisuudet

**Osaamisen kehittäminen
Asiakasohjauksen digitalisointi
Ennaltaehkäisevän toiminnan kehittäminen
Asiakasosallisuuden vahvistaminen**

Asiakasosallisuuden kehittäminen ja vahvistaminen

- Monialaista yhteistyötä, verkostojohtamista ja kehittämisen koordinoitua...
- Tulevaisuuden sote-keskus hankkeessa *osallisuus* läpileikkaavana teemana, jota kehittämisasiantuntija/palvelumuotoilija koordinoi
- Kokemusasiantuntija toiminta koordinoitua (n. 140 kokemusasiantuntijaa)
- Vapaaehtoistoiminta koordinoitua (n. 100 vapaaehtoista)
- Järjestöyhteistyö (HYTE –tiimin koordinaatio)
- Yritysyhteistyö koordinoitua
- Sote –ammattilaisten osallisuus –osaaminen ja yhteinen ymmärrys
- ➔ Henkilöstön osaamisvalmennus hyvinvointiasemilla (Videot + Walk-in osallisuuspisteet)
- Digituki



Miten asiakkaat osallistuvat kehittämiseen?

- Asiakaspalautteen ja –kokemuksen tiedonkeruu
- Osallistumalla keskusteluihin, kyselyihin esim. Otakantaa.fi –palvelu
- Yhteiskehittämisen toimintamallit ja menetelmät
- Kehittämistyöryhmät ja työpajat
- Ohjausryhmä -osallisuus
- Palvelumallien kehittäminen mm. TYÖTÄ –hankkeessa [Kokemuksia palvelupolulta – Klaus](#)
- Toimintamallien pilotointi mm. Asiakasohjauksen monialainen toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnin malli.
- Kehittämiskokeilut mm. ASKO –hankkeessa
- Palvelujen kehittäminen mm. henkilökohtainen budjetointi

Monialainen sote-yhteistyö

- Yhteistyö on yhteistä työtä myös asiakasosallisuuden vahvistamisessa.
- Perusta, kivijalka jokaisessa asiakaskohtaamisessa/ palvelutuokiossa on asiakkaan ja ammattilaisen välinen vuorovaikutus ja dialogi.
- Miten varmistamme varikkotiimin sujuvan ja saumattoman yhteistyön ja niin ettei asiakkaan ääni huku moottorin jyrinään?



**Asiakas on kuski —
Millainen on toimiva varikkotiimi?**

Kiitos!



Sote-uudistus



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue