

Asiakasosallisuus kehittämisen keskiössä

Yhteistyöllä tukea työkykyyn (YTY)

2023 - 2024



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Asiakkaan määritelmä



Työkyvyn tuen ja työllistymisen tuen asiakas on yleensä palveluihin osallistuva tai niihin oikeutettu henkilö.

Asiakas voi olla myös potilas, kuntoutuja, kansalainen tai vertainen.



Mitä on asiakasosallisuus?



Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan asiakasosallisuus on **asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa** palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteutukseen tai arviointiin.

Asiakasosallisuus voi liittyä **asiakkaan omaan palveluun tai palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen** yleisemmin.

Asiakkaalla tarkoitetaan tässä sekä palvelun käyttäjiä että niihin oikeutettuja henkilöitä.



Taustaa Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä –hankkeesta:

Työkykyohjelman Tuetusti työhön ja osallisuuteen Päijät-Hämeessä (TTO) -hanke muodostui kahdesta osa-alueesta:

Työkyvyn tuki osana Sote-keskusta

sekä

Tuettu työllistyminen

Hankekokonaisuus oli laaja ja asiakasosallisuus nivoutui vahvasti molempiin osa-alueisiin.



Miten asiakasosallisuutta edistettiin TTO - hankkeessa?

Asiakaslähtöisyys
punaisena
lankana

Asiakkaat ja
ammattilaiset
yhdessä mukana
kehittämisessä

Asiakaskokemuksen
kerääminen
palvelupiloteista

Jalkautuminen
asiakkaiden
palveluihin

Verkostotyöskentely,
keskustelutilaisuudet

Asiakasraatien ja
kokemusasiantuntijan
osaamisen
hyödyntäminen



Miten asiakasosallisuutta edistettiin TTO - hankkeessa?

Alun perin hankkeen henkilöstössä oli mukana **kehittäjäasiakas** tuomassa asiakasnäkökulmaa kehittämistyöhön. Pandemia-aika asetti rajoituksia asiakkaiden lähestymiseen heidän toimintaympäristöissään ja kontaktit jäivät vähäisiksi. Kehittäjäasiakas siirtyi ennen pitkää muihin tehtäviin.



Vuonna 2022 hankkeeseen palkattiin **asiakaskokemuksen asiantuntija**, jolla oli palvelumuotoiluosaamisen lisäksi oma kokemus kuntouttavan työtoiminnan asiakkuudesta. Tämä edesauttoi vahvasti asiakasymmärryksen kerryttämistä hankkeen eri toimenpiteissä ja helpotti kontaktin luomista asiakkaisiin.



Miten asiakasosallisuutta edistettiin TTO -hankkeessa?

Hankkeen esittelyt asiakkaille sekä ammattilaisille

- Paitsi ammattilaisille, myös asiakkaille annettava informaatio kehittämistyön tarkoituksesta, tavoitteista ja vaiheista koettiin tärkeäksi. Käytimme hyödyksemme esimerkiksi alueella toimivia asiakasraateja kartoittaaksemme asiakkaiden kokemuksia ja toiveita

Yhteiskehittämisen työpaja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille

- Järjestimme kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille yhteiskehittämisen työpajan saadaksemme heidän äänensä kuuluviin. Työpajassa keskusteltiin mm. asiakkaiden kokemuksesta ammattilaisten rooleista ja merkityksestä sekä ajatuksia työhönvalmennuspalvelun tarpeesta



Miten asiakasosallisuutta edistettiin TTO -hankkeessa?

Haastattelut

- Asiakkaiden haastatteluja järjestettiin mm. työkykykoordinaattorin asiakkaille **puhelimitse**
- Laatuksiteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen asiakkaita haastateltiin **focusryhmähaastattelujen** sekä **vapaamuotoisten keskustelujen** avulla
 - Ryhmämuotoiseen työllistämiseen osallistuneita asiakkaita haastateltiin focusryhmähaastattelun muodossa
 - Kehittämistyönä laaditut asiakaslähtöiset palvelupolut käytiin asiakkaiden kanssa lävitse ja arvioitiin niiden käytettävyyttä



Miten asiakasosallisuutta edistettiin TTO -hankkeessa?

Kyselyt

- Kyselylomakkeita käytettiin kerätessä laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen asiakkaiden palautteita

Havainnointi

- Laatukriteereihin perustuvan tuetun työhönvalmennuksen pilotointiin osallistuneiden asiakkaiden tunteita havainnoitiin Orimattilan työpajalla pilotoinnin alkamispäivänä

Kahvia ja kehittämideoita –tilaisuudet asiakkaille ja ammattilaisille

- Avoin tilaisuus järjestettiin sote-keskuksessa sekä asiakkaille että ammattilaisille. Tilaisuudessa saatiin palautetta ja ajatuksia mm. työkykykoordinaattorin sekä työttömien terveydenhoitajan palveluista.



Asiakaskokemustiedon käsittely ja hyödyntäminen

Kaikilla edellä mainituilla tavoilla kerätty tieto **teemoiteltiin ja analysoitiin**. Kerättyä tietoa käytettiin pohjana palvelupilottien kehittämisessä ja arvioinnissa.

Lisäksi asiakkailta saatu ja analysoitu tieto esitettiin ammattilaisille palvelupilottien palautekeskusteluissa; osa näistä tilaisuuksista järjestettiin teamsin kautta ja osassa jalkauduttiin suoraan toimintayksiköihin.

Asiakkailta saatu kokemustieto nivoutuu oleellisena osana YTY –hankkeen palvelupilottien toteuttamiseen.



Miten asiakasosallisuuden edistämistä jatketaan YTY –hankkeessa?

TTO –hankkeen projektityöntekijä jatkoi Yhteistyöllä tukea työkykyyn (YTY) –osaprojektin projektipäällikkönä v. 2023 alusta.

Asiakasosallisuuden edistäminen kaikissa kehittämistyön vaiheissa ja toimenpiteissä jatkuu noudatellen TTO –hankkeen tuloksena saatuja, hyviksi havaittuja kokemuksia ja malleja.

Yhteiskehittämisen periaate soveltuu hyvin käytettäväksi toimintamalliemme toteuttamisessa: palvelujen käyttäjät otetaan mukaan palvelujen ja toimintamallien suunnitteluun, toteutukseen sekä arviointiin. Näin saamme kehitettyä palveluitamme asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja palvelut ovat käytettäviä, vaikuttavia ja asiakkaan etua tukevia.



**Asiakkaiden tarpeen
tunnistaminen**

**Palautteen analysointi
ja tulosten esittely**

**Yhteiskehittäminen:
asiakkaat ja
ammattilaiset yhdessä**

**Palvelun kehittäminen
yhdessä kokemustietoa
hyödyntäen**

**Asiakkaiden
palautteen
vastaanottaminen ja
käsittely**

**Jatkuva
kehittäminen**

**Asiakas-
osallisuus**

**Kaikessa toiminnassa läpileikkaavana periaatteena
on asiakasosallisuuden huomioiminen**



Mitä vaikutuksia on asiakasosallisuudesta?



Suomen kestävän kasvun ohjelma (RRP) Päijät-Hämeessä

Suomen kestävän kasvun ohjelmalla tuetaan ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäväää kasvua. Rahoitus tulee EU:n elpymisvälineestä (Next Generation EU). Ohjelma sisältää Suomen elpymis- ja palautumissuunnitelman (RRP Recovery and Resilience Plan) ja sovittaa yhteen eri EU-ohjelmien rahoitusta.

Suomen kestävän kasvun ohjelma toteutetaan alueellisissa kehittämishankkeissa, joihin sosiaali- ja terveystministeriö myöntää valtionavustuksia. Ohjelmaa toimeenpannaan jokaisella hyvinvointialueella.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen (Päijät-Sote) kestävän kasvun alueellisen hankkeen tavoitteena on vahvistaa ennaltaehkäisyä, digitalisaatiota ja palveluiden monimuotoisuutta, tiedolla johtamista sekä turvata henkilöstön saatavuutta. Ohjelmalle on myönnetty valtionavustusta vuosille 2022-2025.

EU-rahoituksen saajilla on yleinen velvollisuus ilmoittaa rahoituksen alkuperä ja varmistaa EU:lta saadun rahoituksen näkyvyys.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU