



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Kehittämisklinikka

24.4.2024

Asiakasosallisuus kehittämistyössä

Ohjelma 24.4.2024

Asiakasosallisuus kehittämistyössä

13.-13.05 Tervetuloa, Kaisa Lahtinen, asiantuntija, THL

13.05-13.25 Asiakasosallisuus kehittämistyössä, kokemuksia kansallisen Omaolo-palvelun kehittämisestä, Leena Soininen, Johtaja digitaaliset palvelut, lääketieteellinen johtaja DigiFinland

13.25-14.05 Hyvinvointialueen puheenvuoro: Kokemusasiantuntijat kehittämistyön ytimessä, Mikko Ketola TtM, palvelualueylihoitaja, Krista Rintamäki Mth, kokemusasiantuntijakoordinaattori, Tiina Ojajärvi Lh, projektityöntekijä, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

14.05-14.25 Asiakkaan osallisuus Sujuvat palvelut –valmennuksissa, Anu Vähäniemi, projektipäällikkö, THL

14.25-14.40 Innokylän terveiset, ~~Hanne Savolainen, erikoissuunnittelija, THL~~, Kaisa Lahtinen, THL

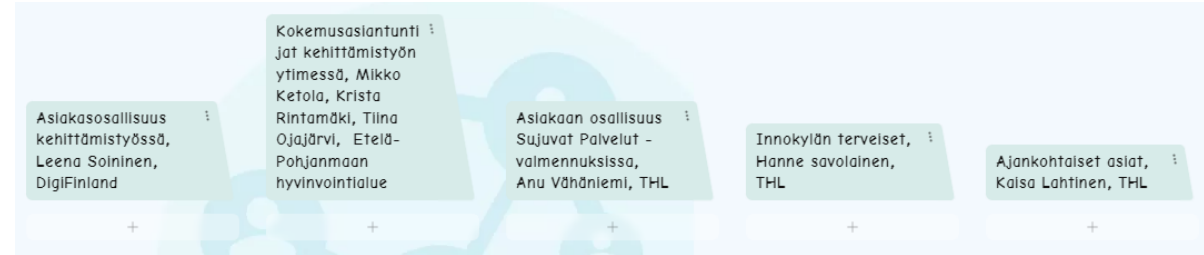
14.40-15.00 Verkoston ajankohtaiset, Kaisa Lahtinen, asiantuntija, THL



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Kysyttävää ja kommentteja esittäjille?

- Chatissa linkki [Padlettiin](#), jossa voit esittää kysymyksiä ja kommentteja esityksen aikana
- Klikkaa esittäjän kohdan alla + Kirjoita kysymyksesi/kommenttisi
- Paina julkaise
- Voit tykätä toisten kommenteissa painamalla sydäntä
- Voit kommentoida toisten tekstejä kohdassa ”Lisää kommentti” ja painamalla nuolta



Tilaisuuden materiaalit ja tulevat tilaisuudet Innokylässä: [Kehittämisen tuen hankeverkoston työpöytävälilehdellä](#)



Forms –kysely

Mistä yhteistyöalueelta tulet ja mitä teet?

1. Näytölle tulee vastausvaihtoehdot
2. Klikkaa vastauksesi
3. Klikkaa oikeasta alakulmasta seuraava sivu näkyviin
4. Klikkaa vastauksesi
5. Paina: Lähetä
6. Kyselyn saa pois näytöltä ruksista/Valmis
7. Vastaukset näkyvät keskustelussa

Forms
Nimiä ei tallenneta ; Tulokset jaettu

1. Miltä yhteistyöalueelta tulet?

- Etelä-Suomi
- Itä-Suomi
- Sisä-Suomi
- Länsi-Suomi
- Pohjois-Suomi

< 1/2 >

Forms
Nimiä ei tallenneta ; Tulokset jaettu

2. Valitse sinua parhaiten kuvaava vaihtoehto:

- RRP Hankejohtaja
- RRP Projekti- / kehittämispäällikkö
- RRP Asiantuntija / kehittäjä
- Muu RRP henkilöstö
- Muu
- THL:n henkilöstö

Lähetä

< 2/2 >



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Asiakkaan
osallisuus
Sujuvat palvelut
–valmennuksessa

Anu Vähäniemi,
THL

Asiakkaiden osallistuminen parantaa mahdollisuuksia onnistua



NHS:n tutkimus 2021:

Kehittämishanke SAAVUTTI TAVOITTEENSA 4 KERTAA
TODENNÄKÖISEMMIN jos asiakkaat oli osallistettu
projektiin jollain tavalla

Kostal G, Shah A. (2021) Putting improvement in everyone's hands: opening up healthcare improvement by simplifying, supporting and refocusing on core purpose. British Journal of Healthcare Management <https://doi.org/10.12968/bjhc.2020.0189>

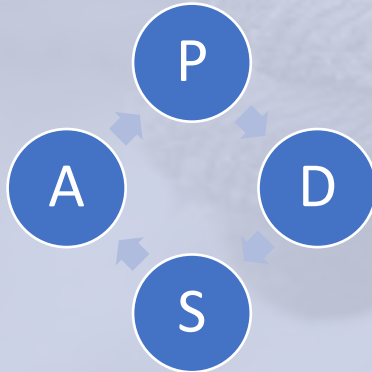


Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Sujuvat palvelut valmennus - keskeiset elementit

Systemaattinen kehittäminen

- Nykytila
- Tavoite
- Kokeilut
- Arviointi



Vertaisoppiminen, jakaminen

- Opitaan omista ja muiden kokemuksista

Arvoa asiakkaalle

- Integroidut palvelukokonaisuudet
- Digitaalisten toimintamallien jalkauttaminen

Lisätietoa ja aiempien hankkeiden kokemuksia [Innokylästä](#)

Sujuvat palvelut -valmennuksessa asiakas otetaan mukaan alusta alkaen

- Asiakas edustaa kehittämiskohteeksi valitun asiakas-/palveluprosessin asiakasryhmää
- Asiakkaan ei tarvitse tuntea koko kokonaisuutta, vaan tuoda mukaan oman kokemuksen tavalla, joka on hänelle luontevaa



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Asiakas
tasavertainen
kehittäjä ja
asiantuntija -
Kaikissa
kehittämistiimeissä
mukana asiakas

Asiakkaan rekrytointi kehittämistiimiin

- Asiakkaan polku kulkee useamman eri palvelun ja ammattilaisen kautta ja siksi kehittämistiimeissäkin on jäseniä eri yksiköistä
- Kokemusasiantuntija tai vastaavasta koulutuksesta on hyötyä, mutta se ei ole edellytys mukaan lähtemiselle



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

A background image showing three people in a meeting. A woman with dark curly hair is in the foreground, looking down and smiling. A man with a beard is partially visible on the right, and another woman is blurred in the background on the left.

Asiakas (yli 18 v),
kuuluu/
on kuulunut
kehitetettävän
prosessin
asiakasryhmään
tai on asiakkaan
omainen

Kuinka asiakasryhmän edustajan saa mukaan

- Kokemusasiantuntijat, potilasjärjestöt, asiakaspaneelit
- Konkreettinen kuvaus kehittämistyöstä ja odotuksista - pelisäännöt
 - Ajankäyttö ja sitovuus, tekniset taidot, kielitaito
 - Tarvitseeko tietokonetta ja puhelinta, vai tarjotaanko tarvittaessa välineet
 - Korvaus ajankäytöstä, matka- ja majoituskulut



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Asiakkaan
infopaketti

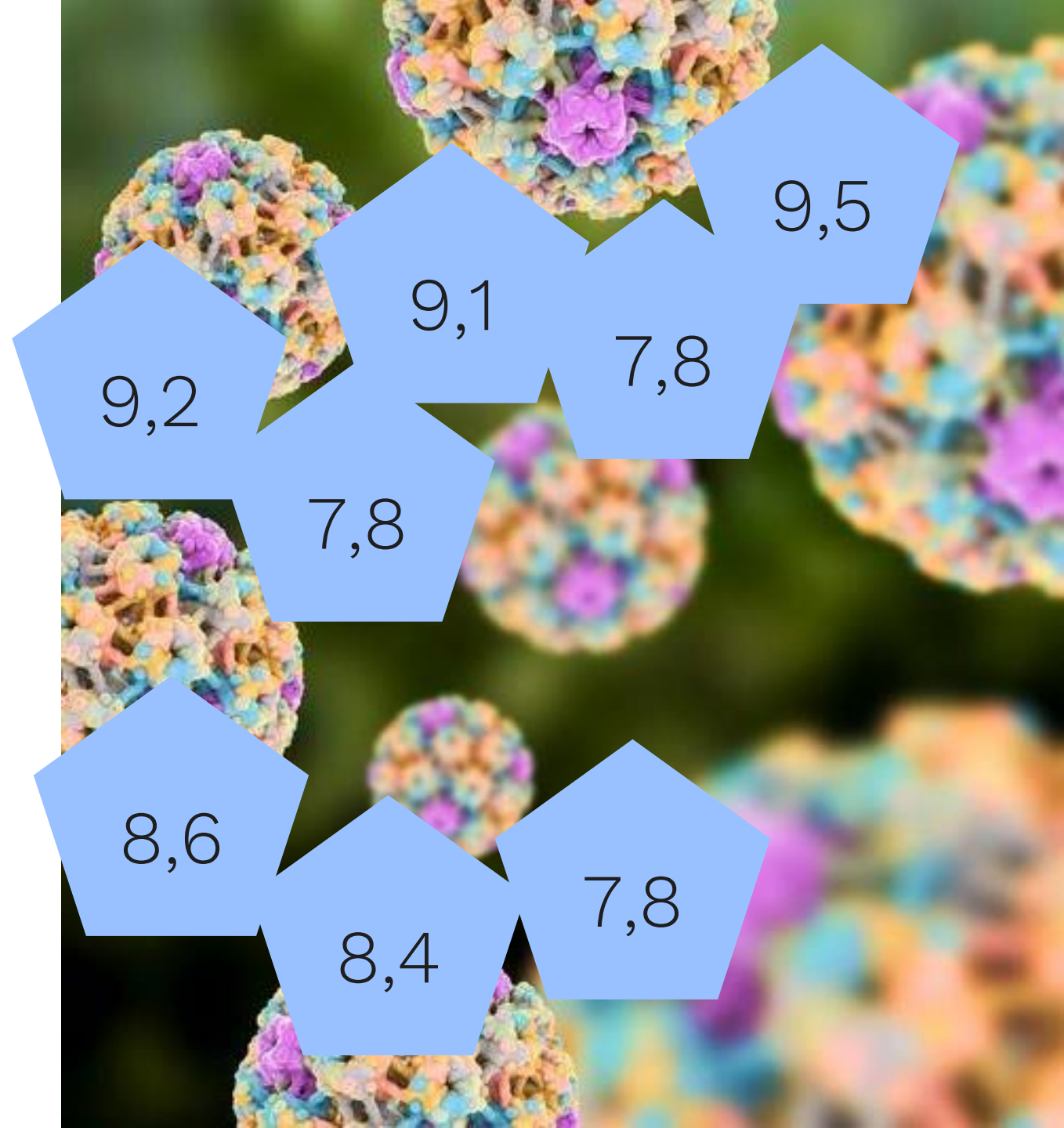
Palkkiosuositus-referenssi esim. Koulutetut
Kokemusasiantuntija ry

Tiimien palaute

- Asiakkaan mukana olo kehittämistiimissä toi lisäarvoa kehittämisprosessille
- Kehittäjäasiakkaan näkökulmat on huomioitu prosessin kehittämisessä
- Arviointi asteikolla 1-10



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU




Hyödyt asiakkaan mukana olemisesta kehittämistyössä


- Prosessiin mukaan palvelun käyttäjän näkökulma ja muistutus, mitä lisäarvoa palvelun kehittämisestä on asiakkaalle - Asiakasnäkökulma aidosti mukana
- Asiakas yksinkertaistaa monimutkaisia prosesseja ja palauttaa kehittämistä arkeen sekä käytäntöön
- Yhteiskehittämistä parhaimmillaan palvelumuotoilun ytimessä toimien
- Rohkaisee luottamaan asiakkaiden näkemyksiin ja kykyihin ja ottamaan asiakkaita mukaan kehittämiseen laajemminkin



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



”Kehittämisprosessin kannalta oli tärkeää, että saimme asiakkaan mukaan alusta lähtien.”



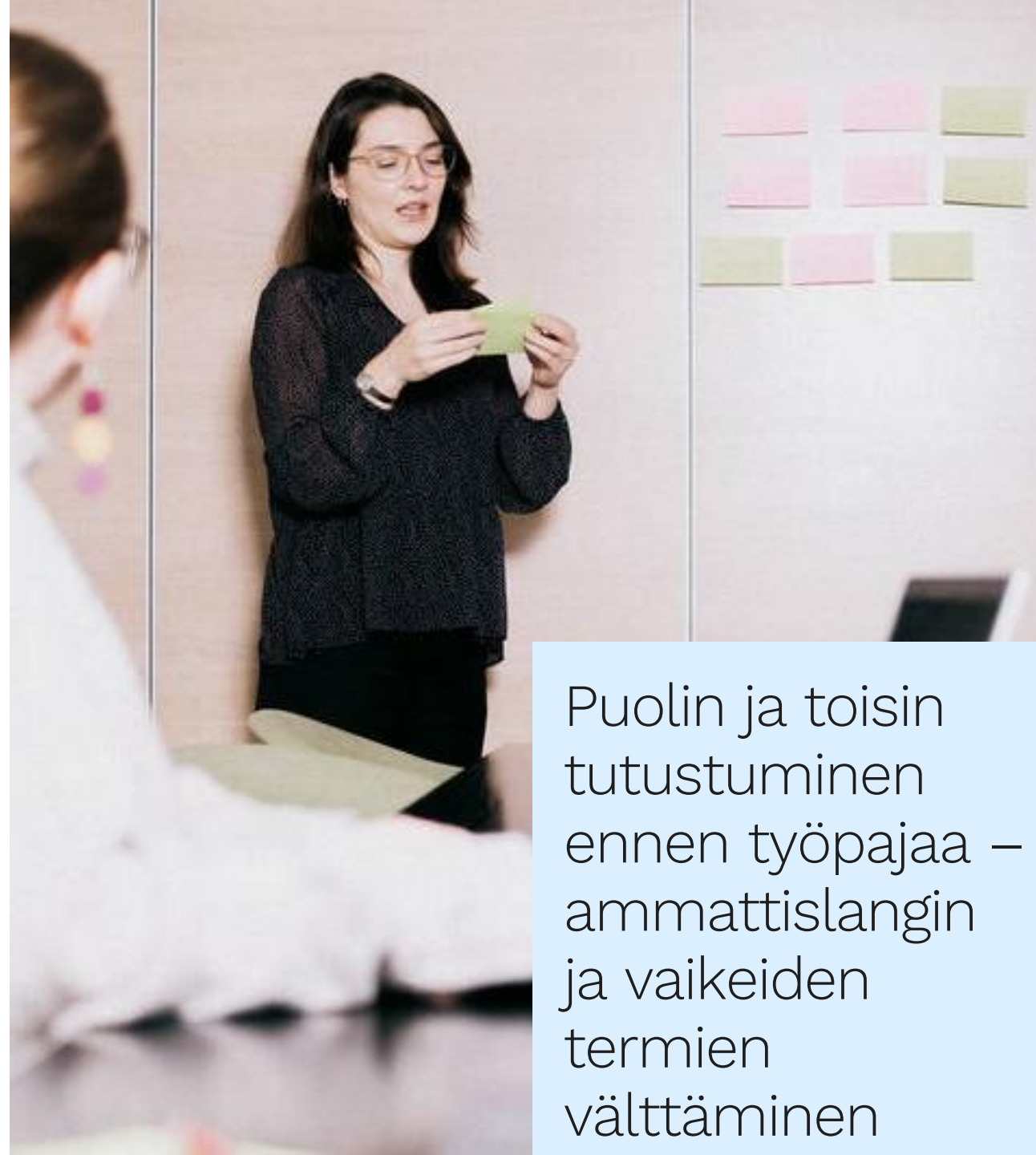
”Asiakkaan mukana olo pakotti miettimään asiat ymmärrettävästi, jolloin omakin ajatus selkeytyi”

Hyviä käytäntöjä asiakkaan ollessa osa kehittämisyhmää

- Yksi ryhmän ammattilaisosallistujista toimii asiakkaan vastuuhenkilönä, auttaa käytännön asioissa sekä tukee kehittämistyöhön osallistumisessa
- Ryhmätöissä varmistaminen, että kaikilla yhteinen ymmärrys kehittämismenetelmistä ja miten niitä käytetään –valmentajat apuna
- Ryhmän sisäinen viestintä kanavilla, joille myös asiakkaalle on tasavertainen pääsy
- Asiakas mukana kaikissa kehittämistyöryhmän tapaamisissa ja asiakasnäkökulman käsittely on vakioitu osa jokaista kokousta



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Puolin ja toisin tutustuminen ennen työpajaa – ammattislangin ja vaikeiden termien välttäminen

Asiakkaan rooli kehittämisprosessin edetessä

- Työpaikkakäynti: prosessin rajaaminen, oleelliset yksiköt/toiminnot, keskeiset ongelmat
- Nykytila: Arvovirtakuvauksen yhteydessä tunnistetut ongelmat ja näkökulmat - olemmeko ymmärtäneet kaiken oleellisen
- Tiedon hankkiminen nykytilanteesta
- Ideaaliprosessi: Jos lähdettäisiin puhtaalta pöydältä, miltä tämä palvelukokonaisuus / -polku näyttäisi? Mikä olisi suurin ja tärkein muutos, joka parantaisi asiakaskokemusta?
- Muutokset / kokeilut: Suunniteltujen PDSA muutosten esittely ja testaus asiakkailla



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Työskentelyn edetessä
näkökulman laajentaminen:

- Asiakashaastattelut
- Asiakasraati
- Asiakaspalautekyselyt

Sujuvat palvelut –valmennus, 5. kierros

1 vapaa paikka!

- Yksi vapaa paikka kehittämistiimille Sujuvat palvelut –valmennukseen 5. kierrokselle
 - Työpajat toteutetaan Korpilammella, Espoossa
 - Infotilaisuus 14.5.2024 klo 14-15.30
 - 1. Työpaja 3.-4.9.2024
 - 2. Työpaja 10.-11.12.2024
 - 3. Työpaja 18.-19.3.2025
 - 4. Työpaja 14.5.2025



**Sujuvat palvelut
-valmennus**

Mikäli kiinnostuitte, olkaa pikaisesti yhteydessä
Anu Väänäseen, etunimi.sukunimi@thl.fi



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Innokylän
terveiset
Hanne Savolainen,
THL

Teemme arviota hankeverkoston toiminnasta!

- Ovatko kehittämisklinikat vastanneet tarpeisiinne?
- Kaipaatteko keskustelufoorumia?
- Mitä aiheita toivot tuleville klinikoille?

Käythän vastaamassa näihin ja muihin kysymyksiin, jotta voimme kehittää klinikoita teidän tarpeita vastaaviksi!

[Webropol-linkki](#) palautekyselyyn, käythän vastaamassa!

Kysely auki 30.4. saakka





Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Verkoston
ajankohtaiset asiat
Kaisa lahtinen,
THL

Toimenpidetaulukot

- Inv 1 hankesuunnitelmien kehittämiskohteista on koottu [toimenpidetaulukot](#) asiakasryhmittäin ja hyvinvointialueittain THL:n verkkosivuille
- Taulukoista näette, mitä muut hyvinvointialueet kehittävät ja kehittääkö joku alue samankaltaisia asioita kuin te
- RRP:n kehittämistyöstä on julkaistu jo 315 toimintamallia (24.4.2024)
- Inv 1 toimintamalleja julkaistu 100 (12.4.)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Tutkikaa
taulukoita ja
toimintamalleja
ja olkaa
kehittäjiin
rohkeasti
yhteydessä!



Perustieto-ohjeet investointi 1

Perustiedot	Investointi 1 toimintamallit
Toimintamallin nimeäminen	Kehittämisprosessin nimi, HV-alue, (RRP, P4, I1)
Liitä toimintamalli kokonaisuuksiin	<ul style="list-style-type: none">• Oman hyvinvointialueen RRP-kokonaisuus ja• Muut kokonaisuudet, jotka liittyvät kehittämistyöhön, jos esim. kehittämistyö aloitettu toisessa hankkeessa
Valitse rahoittajiksi	<ul style="list-style-type: none">• Muu EU-rahoitus ja• Sosiaali- ja terveysministeriö (STM)
Valitse aihealueet	<ul style="list-style-type: none">• RRP ja• Prosessien kehittäminen ja• Muut aihealueet (max 3), jotka kuvaavat kehittämistä
Valitse ilmiöt	<ul style="list-style-type: none">• Kestävä kasvu ja• Muu ilmiö, jotka keskeisesti liittyvät kehitettävään prosessiin



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Hae toimintamalleja perustietojen avulla

Kun etsit valmennuksessa kehitettävää prosessia, joka on julkaistu Innokylään:

1. Avaa Innokylän etusivulta ”Selaa toimintamalleja”
2. Saat auki laajemman hakukentän
3. Kirjaa perustietojen asiasanat hakukenttiin ja ”Etsi”

Hae toimintamalleja

Q (RRP, P4, I1)

Rajaa hakua

Paikkakunta	Aihealue	Ilmiöt
Ei mikään	× RRP	Kestävä kasvu
Kohderyhmä	Rahoittaja	Kehittämisen vaihe
- Kaikki -	Sosiaali- ja terveysministeriö (STM)	- Kaikki -

Tyhjennä valinnat Etsi



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Tukea toimintamallikuvausten tekoon

Innokylään tehty uusi sivu RRP kehittäjien tueksi:

[Tukea toimintamallien kehittämiseen ja kuvaamiseen \(RRP\) | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)

- RRP yleiset ja investointikohtaiset ohjeet
- Usein kysytyt kysymykset, päivitetty

Innokylän kehittämisen polku käyttöön -koulutus RRP:n aluehankkeille

- [10.5. klo 9-10.30 THL:n tapahtumakalenterissa](#)
- Mukana myös päivitettyjä UKK kysymyksiä



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

25.4.2024

THL:n substanssiverkostot

THL:n substanssiverkostot, joihin investointi 1 kehittäjät voivat liittyä, on koottu THL:n verkkosivuille.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

25.4.2024

[Verkostojen
tiedot THL:n
verkkosivulla](#)

Kehittämisklinikat

Inv 1 kehittäjille, avoimia, ei ilmoittautumista
THL:n tapahtumakalenterissa

Kevät 2024

[5.6. klo 13-15](#)

Innokylän hyödyntäminen
kehittämistyössä

Syksy 2024

[21.8. klo 13-15](#)

[1.10. klo 13-15](#)

[30.10. klo 13-15](#)

[27.11. klo 13-15](#)

Aiheet tarkentuvat lähempänä

Lisätietoja: Kaisa Lahtinen, etunimi.sukunimi@thl.fi

Innokylässä: [Sujuvat palvelut -kehittämisen tuen hankeverkoston sisältökokonaisuus](#)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

25.4.2024

Muuta ajankohtaista

[Mielenterveys- ja päihdepalvelujen kehittämisen verkoston](#) Innokylä – kokonaisuus + tilaisuuksien materiaalit

Verkostotilaisuus 12.6. klo 9-10.30

- [Liity verkostoon Webropol-kyselyllä](#)

Lue lisää ajankohtaisia asioita [Sujuvat palvelut -projektin blogi, Innokylä](#)



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Teemme arviota hankeverkoston toiminnasta (webro)!

- Ovatko kehittämisklinikat vastanneet tarpeisiinne?
- Kaipaatteko keskustelufoorumia?
- Mitä aiheita toivot tuleville klinikoille?

Käythän vastaamassa näihin ja muihin kysymyksiin, jotta voimme kehittää klinikoita teidän tarpeita vastaaviksi!

[Webropol-linkki](#) palautekyselyyn, käythän vastaamassa!

Kysely auki 30.4. saakka



Yhteistyössä



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



DigiFinland



Työterveyslaitos | Arbetshälsöinstitutet
Finnish Institute of Occupational Health





Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Kiitos!

Lisätietoja

Kaisa Lahtinen, etunimi.sukunimi@thl.fi