

# Asiakas kehittäjäkumppanina Keski-Suomen SoTe- ja kuntapalveluissa

Kehittäjäkumppanuusmallin avulla kohti  
asiakaslähtöisiä palveluja

Susanna Mutanen  
Nina Peränen





## Keski-Suomen sairaanhoitopiirin strategia 2015–2020

### PERUSTEHTÄVÄ, MISSIO

Annamme kansallisiin ja kansainvälisiin suosituksiin perustuvaa, luotettavaa, turvallista ja vaikuttavaa tutkimusta, hoitoa ja kuntoutusta potilaan parhaaksi.

Uusi sairaala  
2020



### STRATEGIA

Hiemme nykyisiä tehokkaampia toimintamalleja potilaiden turvalliseen ja vaikuttavaan hoitoon ja kuntoutukseen.

1. Potilas
2. Henkilöstö
3. Toimintamalli
4. Kustannustehokkuus
5. Yhteistyö
6. Viestintä

### VISIO

Lähtökohtana on sairaala, jossa annamme potilaiden tarvitseman tutkimuksen, hoidon ja kuntoutuksen kokonaisvaltaisesti ja tehokkaasti.

## Potilas ensin

Tavoitteemme on, että tutkimus, hoito ja kuntoutus lähtevät potilaan tarpeista. Tuemme potilasta olemaan aktiivinen oman sairautensa hoidossa.



### MITTARIT

1. Sairaanhoitopiiri-tasoiset mittarit
2. Toimialue- ja vastuu-alueitasoiset mittarit

ARVOT



Tyytyväiset potilaat



Vastuu potilaista ja työyhteisöstä

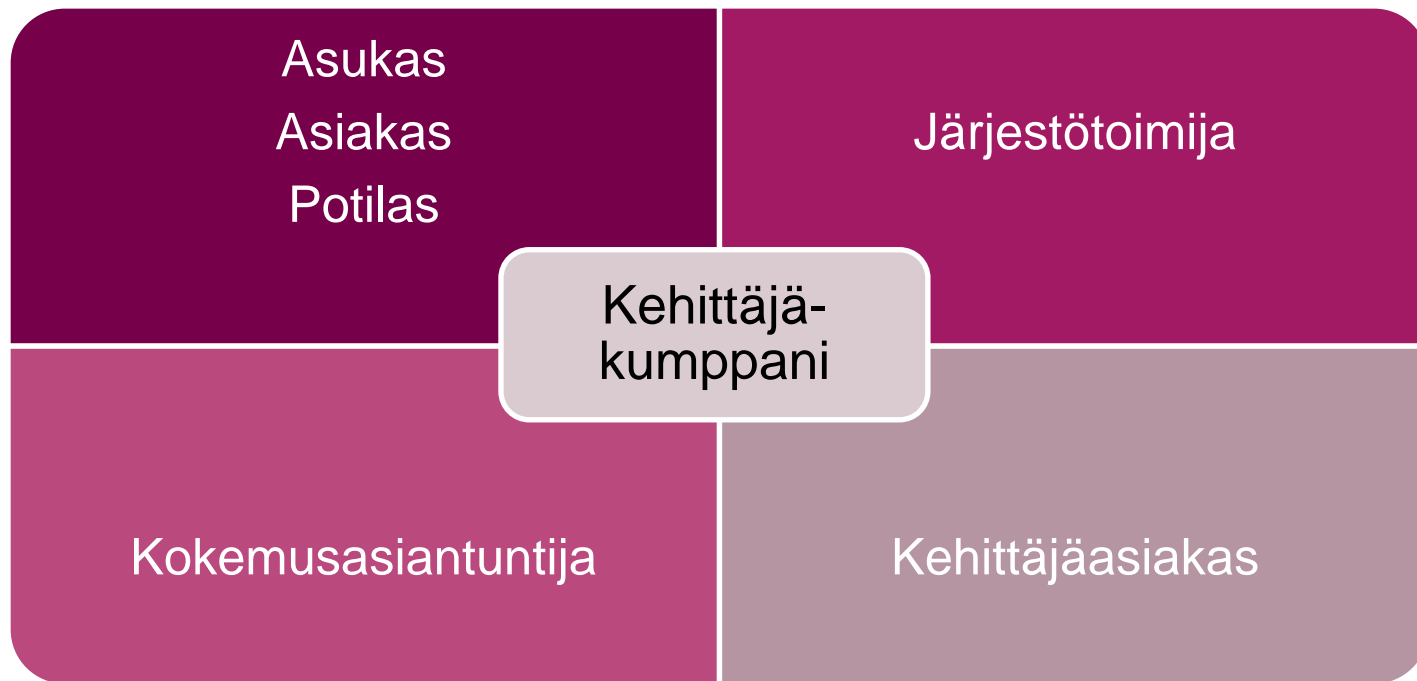


Into ja halu uudistua



Yhteistyön arvostaminen

# Kehittäjäkumppanit ja -asiakkaat Keski-Suomessa



# Kokemusasiiantuntija- toiminta Keski-Suomessa

- 34 koulutettua kokemusasiiantuntijaa
- Pitkäkestoisen koulutuksen suorittanut pitkäaikaissairas, joka on kuntoutunut sairaudestaan tai omainen
- Koulutuksessa saatu teoreettisia valmiuksia mm. kehittäjänä toimimiseen, vertaisryhmien ohjaukseen, esiintymiseen, psyykkiseen tukeen ja elämäntapamuutoksista keskusteluun
- Toiminnan koordinointi sairaanhoitopiirissä
- Kokemusasiiantuntijuus palveluissa –hanke (2015-2017)

[http://www.ksshp.fi/fi-FI/Sairaanhoitopiiri/Muu\\_toiminta/Perusterveydenhuollon\\_yksikko/Kokemusasiiantuntijat](http://www.ksshp.fi/fi-FI/Sairaanhoitopiiri/Muu_toiminta/Perusterveydenhuollon_yksikko/Kokemusasiiantuntijat)

# Järjestöyhteistyö

- Yhteistyötä sairaanhoitopiirin kanssa jo 20 vuotta
- Uusi sairaala –hanke ja sairaalan tilojen suunnittelu
- Hyvis.fi sähköiset asiointipalvelut –sivusto
- Vertaistukiyhteistyö
- Osastoinfot





# Kehittäjäasiakkaat

- Sosku hanke
- Yhteiskehittämistilaisuus
  - Asiakkaiden ideat, näkemykset, tarpeet
- Asiakasinfot
- Kehittämisteemat ja –kohteet
- Yhteiskehittäjäryhmä:
  - Yksilö- ja ryhmätoimintaa
  - Tiedottaminen (chat palvelu)
  - Kolmannen sektorin yhteistyö



# Palveluiden käyttäjät

- Kumppanuuspöydät
- Neuvostot
- Asiakasraadit
- Asiakaspalaute
- Asiakkaiden/ kuntalaisten kuuleminen hyvinvointikertomustyössä



# Kärkihanke: Palvelut asiakaslähtöisiksi (STM)

**Toimenpide 1:** Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessit - asiakas keskiöön

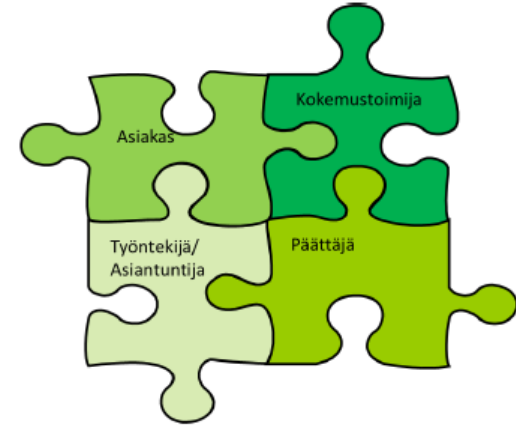
1. Määritellään julkinen palvelulupaus
- 2. Määritellään kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli**
3. Kehitetään ja otetaan käyttöön uudet omahoidon sähköiset palvelut





# Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessien uudistaminen - asiakas keskiöön (STM)

- Digitalisaatio
- Byrokratian vähentäminen
- Asiakkaan omatoimisuuden tukeminen
- Asiakkaiden kokemukset ja palaute otetaan huomioon palveluiden kehittämisessä ja ohjauksessa
- Laaja-alainen, poikkihallinnollinen yhteistyö
- Maahanmuuttajat



## Kärkihanke:

### Palvelut asiakaslähtöisiksi (STM), kumppanit

- Etelä-Pohjanmaan SHP
- Eksote
- Keski-Suomen SHP
- Lappi (POSKE)
- Oma Häme ja Hämeenlinnan kaupunki

# Projektin tavoitteena Keski-Suomessa

- Tuottaa kehittäjäkumppanuuden malli osaksi kansallista osallistumisen toimintamallia. Testaaminen tapahtuu erilaisissa toimintaympäristöissä Keski-Suomessa.
- Hyödyntää kehittäjäkumppanuudella kerättyä kokemustietoa palveluiden kehittämiseen ja päätöksentekoon. Asiakas saa myös tietoa kokemustietonsa vaikutuksista päätöksentekoon.
- Tehdä kehittäjäkumppanuudesta läpinäkyvää ja helposti toteutettavaa. Hyvis.fi sivustolle rakennetaan käytäntöpankki, jota ammattilaiset ja kehittäjät hyödyntävät kehittäjäkumppanuustoiminnassa.
- Madalletaan ammattilaisten kynnystä käyttää kehittäjäkumppanuutta kehittämistyössä lisäämällä tietoisuutta kumppanuuden hyödyistä kehittämistyössä

## Kehittäjäkumppanuuden ohjeet ja pelisäännöt

### Testaus ja mallintaminen

Psykiatrian  
vastuualue  
KSSHP

Seututerveys-  
keskus  
Petäjäveden  
terveysasema

Sosku hanke/  
Laukaan  
maahanmuut-  
tajapalvelut

Wiitaunionin  
ja  
Jyväskylän  
hyvinvointi-  
kertomustyö

Kehittäjäasiakkaat, asukkaat, kokemusasiantuntijat, potilaat

### Tietovaranto, palautejärjestelmä



# Ydinkohdat

- Maakunnallisen kehittäjäkumppanuusmallin toimintaohjeiden ja käytäntöjen luominen
- Asukkaiden kokemustiedon systemaattinen kerääminen ja sen pohjalta nousseiden kehittämistarpeiden dokumentointi, nostaminen valmisteluun ja päätöksentekoon
- Palautteen antaminen kokemustiedon tuottajille, missä sitä on käsitelty ja mihin se on johtanut
- Maakunnan hyvien käytäntöjen jakaminen (Innokylä ja Hyvis).

A photograph of a sunset over a lake. The sky is a mix of blue, orange, and pink, with some clouds. The sun is low on the horizon, behind a line of dark evergreen trees. The water is calm, reflecting the sky and the trees. There are lily pads on the water's surface. The overall mood is peaceful and quiet.

# Kiitos!

©Veeti Valkama

Susanna Mutanen ja Nina Peränen @ksshp.fi