

# **Kokemusasiantuntijatoiminta ja asiakasosallisuus Keski-Suomen sote- ja maakuntaudistuksessa**

*Kristina Grahn, Susanna Mutanen, Nina Peränen, Tiina Ahonen (KSSHP) ja Tarja Kettunen (KSSHP ja JY)*



# Keski-Suomen sairaanhoitopiirissä kehitetään asiakasosallisuutta ja kokemusasiantuntijuutta

Kokemus-  
asiantuntija  
tukenasi ja  
kehittäjä-  
kumppanina



Vastoinkäymisistä  
huolimatta  
hyvää elämää



Asiakas kehittäjäkumppanina Keski-Suomen sote- ja kuntapalveluissa

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE



**Tekes: Kokemusasiantuntijuus palveluissa – Asiakaslähtöiset omahoidon ohjausmallit kansansairauksien ehkäisyssä 2015-2017**



**STM: Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihanke**  
**Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli**  
**Asiakas kehittäjäkumppanina Keski-Suomen sote- ja kuntapalveluissa**

Tekes



# Asiakas kehittäjäkumppanina Keski-Suomen sote- ja kuntapalveluissa: yhteiset tavoitteet

*Syvennetään yhdessä ymmärrystä asiakkaiden palvelutarpeesta hyödyntämällä kokemustietoa*

*Kehitetään asiakaslähtöisiä palveluja*

*Tuetaan asiakkaiden omahoitoa*

*Viestitään kehittämistyön tuloksista*

## Asiakasosallisuuden askelmerkkejä:

### **Kokemustieto kerätään ja dokumentoidaan**

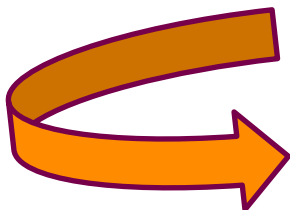
- Kerätty aineisto (haastattelu, arviointi, valokuvat, raportit, havainnointitieto) käsitellään tallennettavaan ja hyödynnettävään muotoon kehittämistyössä

### **Kokemustieto ulottuu päätöksentekoon**

- Yhdessä tunnistetut kehittämiskohteet käsitellään vuorovaikutteisesti päättäjien kanssa

### **Päätöksenteon vaikutusten arviointi ja läpinäkyvyys asiakkaille**

- Avoin sähköinen asiakkaan osallistumisen kanava, jossa kehittämisehdotukset, toimenpiteet, päätökset ja tulokset ovat läpinäkyviä



**Dynaaminen  
asiakasosallisuus  
hyvinvointityössä**

**ksshp** 

*Keski-Suomen sairaanhoitopiiri*

# Ehdotus kokemusasiantuntijoiden ja asiakasosallisuuden asemoitumisesta Keski-Suomen sote- ja maakuntauudistuksessa

Toiminta perustuu lakiehdotuksiin:

- Maakuntalaki 5 luku § 23 ja sote-järjestämislaki 4 luku § 35 (asukkaiden osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuudet)

Osallisuuden kirjaaminen palvelulupaukseen:

- Sisällytetään kokemusasiantuntijuus osaksi maakunnan palvelulupausta sekä määritellään kokemusasiantuntijatoiminta osaksi liikelaitoksen ja sote-keskusten toimintakokonaisuutta
- Asiakkaan osallistuminen ideointiin, toteutukseen, kehittämiseen ja arviointiin
- Asiakasosallisuus ja kokemustiedon kerääminen on maakunnassa ja tuotantoyksiköissä systemaattista toimintaa
- Liitetään osaksi maakunnallisen sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnitelmaa

# Ehdotus: kirjataan velvoite palveluiden tuottajille osallisuuden huomioinnista

- Sovitaan koordinoinnista ja tilauskäytänteistä: koordinointi- ja koulutusvastuu on jatkossa maakunnalla (kokemusasiantuntijakoulutuksen toteutus tapahtuu yhteistyössä koulutusorganisaatioiden kanssa).
- Tehdään sopimuskäytänteet ja palvelun käyttö mahdollisimman helpoksi eri sidosryhmille. Yksi selkeä toimeksiantosopimus madaltaisi palvelun käyttöönoton kynnystä. Toimeksiantosopimuksen reunaehdot määritellään lähtökohtaisesti koordinoivassa organisaatiossa. Sopimuksessa määritellään korvauskäytänteet (palkkion suuruus, matkakorvaukset ja palkkioon oikeuttavat toimeksiannot).



# Kokemusasiantuntija

- Pitkäkestoisen koulutuksen suorittanut **pitkäaikaissairas**, joka on kuntoutunut sairaudestaan tai **pitkäaikaissaira**an omainen
- **Koulutuksessa** saanut teoreettisia valmiuksia mm. kehittäjänä toimimiseen, vertaisryhmien ohjaukseen, esiintymiseen, psyykkiseen tukeen ja elämäntapamuutoksista keskusteluun
- Kokemusasiantuntijan työ perustuu **toimeksiantosopimukseen**, jossa on määritelty työn reunaehdot: kesto, sisältö, tuotos ja korvaus.
- **Ksshp:ssa** 34 koulutettua kokemusasiantuntijaa

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

# Ehdotus: Kokemusasiantuntijatoiminnan koordinoitavastuu maakunnan konsernihallintoon

## Vahvuus:

- Kokemusasiantuntijat toimivat sujuvasti kaikissa organisaatioissa tukien monialaista hyvinvointiyhteistyötä
- Ison organisaation tuki taustalla (markkinointi ja kehittäminen)
- Tehdään sopimuskäytänteet ja palvelun käyttö mahdollisimman helpoksi tilaajille

## Huomioitavia asioita (selvitellään yhdessä):

- Miten kokemusasiantuntijat asemoituvat suhteessa järjestöjen kouluttamiin kokemusasiantuntijoihin tai kansalaisiin, jotka haluavat osallistua vaikuttamistyöhön?
- Toiminnan koordinointi ja palkkiokäytänteet tulevaisuudessa?
- Mikä on sopimusoikeus yksityishenkilön kanssa?
- Koulutus ja täydennyskoulutus?
- Vaikuttavuustiedon kerääminen?

# Kiitos! Voit kysyä lisätietoja toiminnastamme:



**Kristina Grahn**  
Projektipäällikkö

[kristina.grahn@ksshp.fi](mailto:kristina.grahn@ksshp.fi)  
Puh. 014 2691417



**Tiina Ahonen**  
Vs. oyl

[tiina.ahonen@ksshp.fi](mailto:tiina.ahonen@ksshp.fi)  
p. 014 269 2008



**Nina Peränen**  
Osastonhoitaja

[nina.peranen@ksshp.fi](mailto:nina.peranen@ksshp.fi)  
p. 014 269 3691



**Susanna Mutanen**  
Projektityöntekijä

[susanna.mutanen@ksshp.fi](mailto:susanna.mutanen@ksshp.fi)  
014 269 5516



**Tarja Kettunen**  
Professori

[tarja.kettunen@ksshp.fi](mailto:tarja.kettunen@ksshp.fi)  
(014) 2695155



**Tekes**

