



**KEUSOTE**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# Asiakasosallisuudella parempia palveluita

Anna Pylkkänen 07.02.2024

**KEUSOTE.FI**

# Henkilökohtainen apu Keusotessa

- Henkilökohtaisen avun tuottamistavat asiakasmäärissä:
  - Ostopalvelut 59%
  - Työnantajamalli 29%
  - Palveluseteli 8%
  - Oma palvelutuotanto 4% (käynnistynyt 10/23)
- Henkilökohtaisen avun keskus (HA-keskus) vastaa työnantajamallin ohjauksesta, neuvonnasta ja sijaispalkanmaksusta
- Henkilökohtaisen avun asiakkaita kaikkiaan noin 820

# Henkilökohtaisen avun oma palvelutuotanto

- Vahvistaa hyvinvointialueen järjestämiskyvykkyyttä
- Turvaa henkilökohtaisen avun saamisen asiakkaille, joilla palvelun toteuttaminen muilla tavoilla on vaikeaa
- Vähentää riippuvuutta ostopalvelusta
- Tekee laadunhallinnasta helpompaa
- Pyrkii vastaamaan myös työnantajamallin sijaistarpeisiin

# Henkilökohtaisen avun kehittamisestä Keusotessa

- 2/2022 käynnistyi kehittämistyö, jota varten palkattu projektityöntekijä
- Kaksi kärkeä: työnantajamallin kehittäminen ja oman avustajatoiminnan suunnittelu ja käynnistäminen
- TA-mallin kehittämisen tavoitteina
  - Vahvistaa asiakkaiden edellytyksiä toimia työnantajina
  - Edistää työnantajamallin kokemista turvallisena, toimivana ja itselle mielekkäänä henkilökohtaisen avun järjestämistapana
  - Luoda rakenteet ja toimintamallit asiakasosallisuuden vahvistamiseksi
- Ohjauksessa ja neuvonnassa huomio ennakoivaan toimintaan

# Asiakkaiden ääni kehittämisen keskiössä

- Työnantajien asiakaskysely
  - Tarjosi merkittävää tietoa asiakaskokemuksista TA-mallin palvelupolun eri vaiheissa
  - Teki näkyväksi työnantajien tarpeita, toiveita ja näkemyksiä
  - Lisäsi ymmärrystä tekijöistä, jotka vaikuttavat siihen, miten helppona tai vaikeana TA-malli koetaan
  - Toimi keskeisenä perustana kehittämistyölle
- Työnantajamallin asiakasraati
  - Asioiden työstäminen ja kehittäminen yhdessä
  - Asiakaskyselyä täydentävää ja syventävää tietoa

# Työnantajamallin asiakasraati

# Lähtökohtana dialogisuus

- Asiakasjäsenet mukana tasavertaisina kehittäjäkumppaneina, eivät pelkästään informantteina
- Yhteiset tavoitteet ja pelisäännöt
- Yhteisesti jaettu tieto prosessin kaikissa vaiheissa
- Asioiden kriittinen tarkastelu ja yhteinen etsimisen prosessi
- ”Kukaan ei kohtaamisessa tiedä kaikkea, eikä kukaan ole täysin tietämätön”
- Raatitoiminnan jatkuva arviointi ja sen pohjalta yhteisen työskentelyn kehittäminen

# Selkeät toimintamallit dialogisen yhteiskehittämisen mahdollistajana 1/2

## 1. Avoin haku ja haastattelut

- Yhteisten lähtökohtien, tavoitteiden ja käsiteltävien teemojen kartoitus

## 2. Raatietiketti

- Yhteisen työskentelyn pelisäännöt ja reflektointipinta toteutukselle
- Perustana haastatteluissa käydyt keskustelut ja dialogiset työskentelyperiaatteet

## 3. Teema

- Jokaisella tapaamiskerralla oma aiheensa
- Tunnistettujen haasteiden pohjalta yhdessä valittu

## 4. Ennakkomateriaali

- Raatitapaamista alustava, etukäteen toimitettava aineisto
- Tietoa ja pohdittavia kysymyksiä, teemaan virittyminen



# Selkeät toimintamallit dialogisen yhteiskehittämisen mahdollistajana 2/2

## 5. Yhteenveto tapaamisesta

- Muistio tapaamisessa käydyistä keskusteluista
- Käytäntöön vietävät ja jatkotyöstettävät asiat

## 6. Palautekysely tapaamisesta

- Joka tapaamisen jälkeen
- Ilmapiiri, kuulluksi tuleminen, yhteinen työskentely, käytännön järjestelyt, mikä toimi ja mikä ei
- Seuraavan tapaamisen teemasta äänestäminen

## 7. Palautekyselyn vastausten referointi

- Raatilaisten informointi siitä, miten raatitapaaminen on koettu ja mitä jatkolta toivotaan

# Toteutus

- Raadissa seitsemän asiakasjäsentä ja työntekijäjäseniä 3-5 (HA-keskuksesta ja sosiaalityöstä)
- Työntekijäjäsen fasilitoi keskustelua
- Raatitapaamisia vuoden aikana neljä, teemoinaan:
  1. Työnantajien tukeminen palvelupolun alussa
  2. TA-mallin opaskirja ja verkkosivut
  3. Rekrytoinnin haasteet ja niihin vastaaminen
  4. Työnantajien osallisuuden edistäminen TA-mallissa
- Tapaamisten välillä säännöllinen yhteydenpito sähköpostitse ja kyselyin

# Tulokset

- Työnantajamallin opaskirja ja HA-keskuksen verkkosivuuudistus
- Palveluprosessin muotoilu ja siihen liittyvät uudet sisäiset ja ulkoiset käytännöt esim. uuden työnantajan ensi-info ja uudet toimintatavat sosiaalityön ja HA-keskuksen välillä
- Työnantajien uudet tukitoimet ja niiden kokeilut esim. vertaistoiminnot ja teemaillat
- Avustajien rekrytointia edistävien toimien käynnistäminen ja kokeilu esim. ”oma avustajavälitys”, WorkPilots
- Arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista, näkemyksistä ja tarpeista, jota hyödynnetään kaikessa kehittämisessä!

# Muuta huomioitavaa

- Kaikkiin asioihin ei löydy välitöntä ratkaisua, eikä jokaista ideaa ole mahdollista toteuttaa
- Keskeistä on avoin vuorovaikutus, pyrkimys ymmärtää paremmin ja halu oppia asioista yhdessä
- Dialogi ei lopu siihen, että näkemykset poikkeavat toisistaan tai käsiteltävät asiat ovat kompleksisia > asioita yhdessä tutkimalla voidaan löytää jotakin arvokasta
- Osallisuus, kuulluksi tuleminen ja mahdollisuudet vaikuttaa ovat itsessään arvokkaita

# Tärkeitä kysymyksiä

- Millä tavoin varmistamme asiakkaiden aidon osallisuuden ja tasavertaisen työskentelyn, kun kehitämme palvelua yhdessä?
- Mistä tunnistamme näennäisosallistamisen – ja kuinka voimme varmistaa, ettei asiakkaillemme synny kokemuksia siitä?
- Miten kohtaamme dialogisesti tilanteet, joissa asiat näyttävät asiakkaalle ja ammattilaiselle erilaisina?

# Jatkokehittäminen

# Suuntaviivat jatkolle

- Asiakkaita osallistava kehittäminen laajenee TA-mallin avustajiin
  - TA-mallin työntekijäkokemusten, tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen
  - Tukimuotojen kehittäminen työntekijäkokemusten perusteella
  - Oman avustajatoiminnan perehdytyskoulutuksen pilotointi TA-mallin avustajilla
- Asiakasraatitoiminnan käynnistäminen omassa avustajatoiminnassa
- Vammaispalvelulain uudistusta ennakoiva käytäntö, jossa TA-mallin ohjaus ja neuvonta ulotetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteyteen
  - Tähän yhteyteen mahdollisesti vertaisneuvonta

# Avustajien perehdytyskoulutus



# Koulutuksen tarkoitus ja tavoitteet

- Kehitetty Keusoten omaan avustajatoimintaan, jatkossa kokeillaan myös työnantajamallissa
- Rakentaa perustaa henkilökohtaisen avun ideologian, arvojen ja eettisten periaatteiden mukaiselle työskentelylle
- Auttaa tunnistamaan ja kohtaamaan työn erityispiirteitä
- Tukee avustajan ammatillista osaamista ja identiteettiä sekä kokemusta työn merkityksellisyydestä
- Tarjoaa reflektointipinnan, jota vasten omaa ammatillista työskentelyä on mahdollista peilata

# Koulutuksen toteutus

- Itsenäisenä verkko-opiskeluna Thinglink-alustalla ja reflektioivina keskusteluina
- Pitää sisällään kuusi opintojaksoa, joissa tekstiä, videoita ja tietovisoja
- Osa sisällöistä itse tuotettuja, osa ulkoisista lähteistä (esim. THL, TTL, Avustajan ABC –opas)
- Henkilökohtaista apua spesifisti koskevan sisällön lisäksi työkaluja vuorovaikutukseen, kohtaamisiin ja asiakasosallisuuden varmistamiseen
- Kokemukset olleet erittäin hyviä, avustajilta saatu palaute koulutuksesta kiitettävää
- Reflektiivisen keskustelun merkitys myös perehdytysvaiheen jälkeen on keskeinen!

# Hyvinvointia yhdessä

Kiitos!

Anna Pylkkänen  
Projektityöntekijä  
[anna.pylkkanen@keusote.fi](mailto:anna.pylkkanen@keusote.fi)

**KEUSOTE.FI**