

KOKEMUSTOIMIJOIDEN KOORDINOINTI

V A A S A .

V A S A .

09/2018

SEIJA NYQVIST
Vapaaehtoistyön koordinaattori
Koordinator för frivilligarbete

VALTAKUNNALLINEN TOIMINTAMALLI

Valtakunnallisessa toimintamallissa

- Asiakkaat otetaan mukaan tasavertaisina kumppaneina palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen.
- Arvioidaan yhdessä asiakkaiden kanssa palvelukokemuksia ja kehittämisideoita
- Tuottaa malli, jossa asiakkaiden kokemustieto ja kehittämisideat vältyvät virkamiesjohdolle ja päätöksentekoon.
- Arvioidaan asiakkaiden osallistumisen ja kokemustiedon tuottamisessa käytettävien menetelmien toimivuutta.

V A S A .
V A S A .

VAASAN TOIMINTAMALLI

Vaasan toimintamalli liittyy Sosiaali- ja terveyslautakunnan toimeksiantoon ja valtakunnalliseen maakuntauudistukseen.

Vaasan kaupungin Sosiaali- ja terveyslautakunnan toimeksiannon 12.4.2016 perusteella asiakasosallisuutta edistävä työryhmä kokoontui 6/2016 - 2 /2017. Työryhmän loppuraportti oli Sosiaali- ja terveyslautakunnan käsittelyssä 21.3.2017.

V A A S A .
V A S A .

VAASAN TOIMINTAMALLI

Tarkoitus ja tarpeet

Asiakasosallisuuden lisääminen ja mahdollistaminen.

Lainsäädäntö ohjeistaa organisaatioita kehittämään toimintaa niin, että asiakkaat ovat mukana palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä.

Keskeiset tavoitteet

Henkilökunta osaa käyttää kokemustoimijoita osana toiminnan kehittämistä ja suunnittelua.

Asiakasosallisuutta lisäämällä saadaan laajempi näkökulma palveluiden kehittämiseen, koordinointiin ja tiedonkulun turvaamiseen.

V A A S A .
V A S A .

KOKEMUSTOIMIJOIDEN KOORDINOINTI

Kokemustoimija

Kokemustoimijalla on omakohtainen kokemus esimerkiksi psyykkisestä tai fyysisestä sairaudesta tai erilaisesta haastavasta elämäntilanteesta joko niitä itse kokeneena tai läheisenä.

Eletyn ja koetun kautta kokemus muuttuu tiedoksi.

Kokemustoimijana toimiminen vaatii tarpeeksi pitkälle edennyttä kuntoutumista tai elämäntilanteen hyväksymistä tai siitä selviytymistä.

V A A S A .
V A S A .

KOKEMUSTOIMIJOIDEN KOORDINOINTI

Kokemustehtävä

Kokemustehtäviä ovat esimerkiksi

- vertaistukiryhmän ohjauksessa
- vertaiskeskustelijana toimimisessa
- ammattilaisen kanssa ryhmissä ja koulutuksissa
- oppituntien pitämisessä
- esitysten pitämisessä seminaareissa
- palveluiden suunnitteluissa ja kehittämisessä

V A A S A .
V A S A .

Toimintamallien juurruttamiseen varattava aikaa

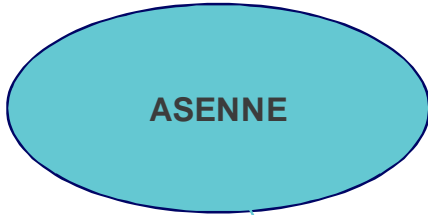
Työyhteisössä yhteiset pelisäännöt mihin projekteihin keskitetään voimavaroja



- Toiminnan aloitus vaatii kehittämistä
- Pelko, että kokemustoimijat vievät työt



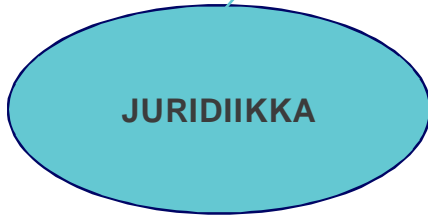
- Jatkuva muutos
- Kiire
- Säästöt
- Runsaat projektit



- Organisaation, johdon ja esimiehen asenne
- Organisaatiossa ilmenevä sisäinen vastustus

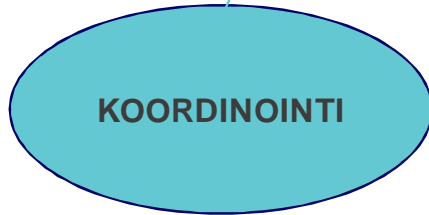
Organisaatioissa avoin toimintaympäristö. Salliva johtamiskulttuuri mahdollistaa erilaiset kokeilut.

- Sopimukset
- Vastuut
- Vaitiolovelvollisuus



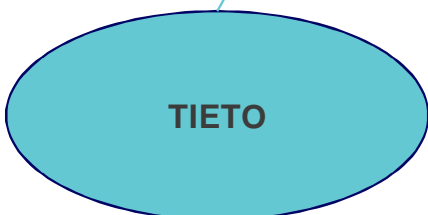
Koulutus ja perehdyttäminen

- Linjat eivät ole selkeitä
- Kuinka, kuka ja mistä
- Korvaukset



Ohjeet ja päätökset

- Tiedon puute
- Kokemuksen puute
- Ymmärryksen puute
- Rohkeuden puute



Koulutus ja perehdyttäminen

Vaasan kaupungin henkilökunta käyttää vähän kokemustoimijoita

*Mitkä asiat vaikuttavat ongelmaan?
Kuinka ne ratkaistaan?*

V ^ ^ S ^ .
V ^ S ^ .

YLÄKÄSITTEET KOORDINOINTI JA TIETO



Toimintamallissa keskityttiin juurisyysanalyysin yläkäsitteeseen koordinointi

- mallin luominen
- kokemustoimintaan liittyvien lomakkeiden suunnitteleminen ja toteuttaminen

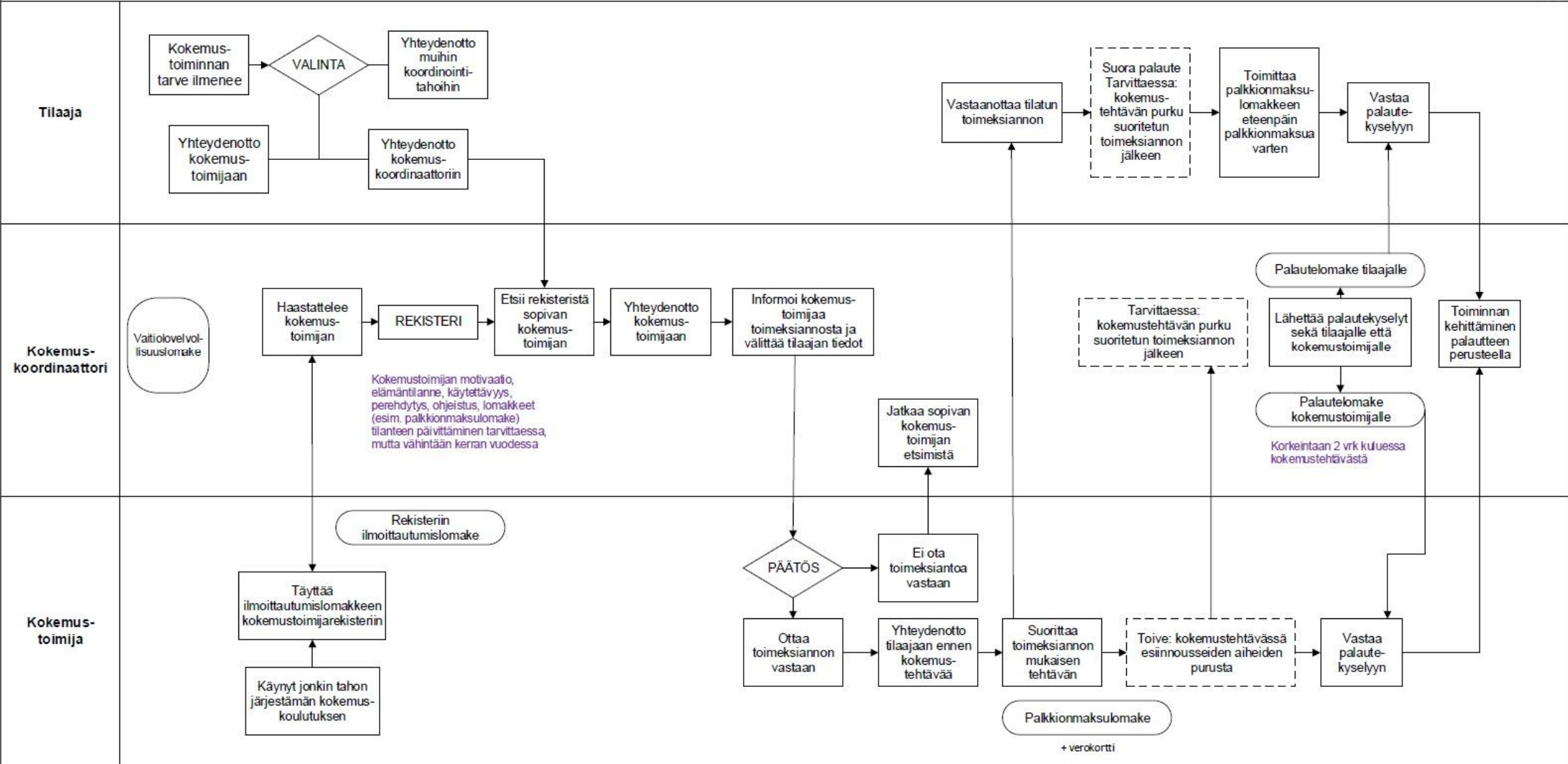
Tiedon lisäämiseksi tuotettiin

- esite markkinoinnin avuksi kokemustoiminnan koordinoinnista tilaajia varten

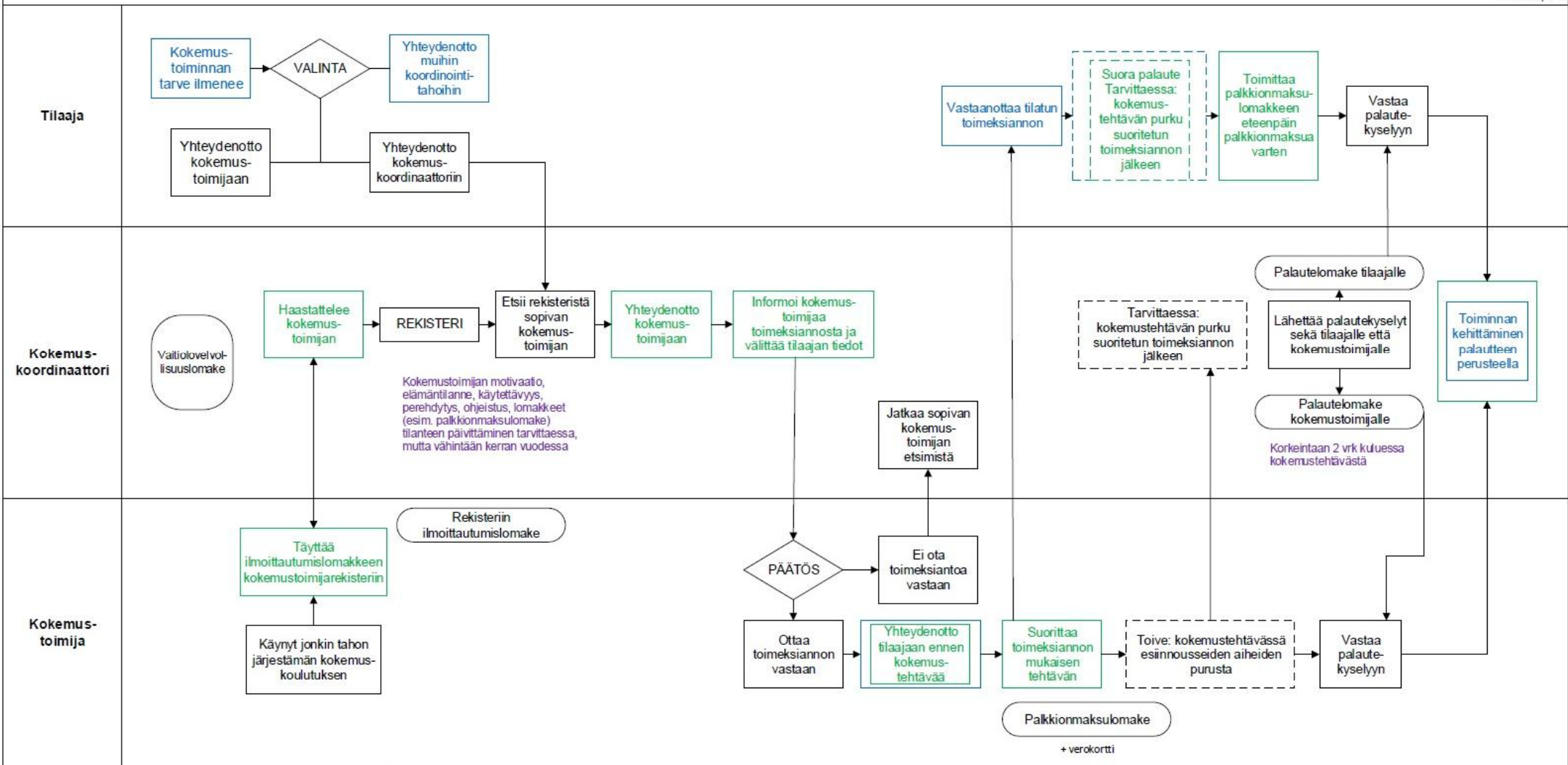
V A S A .
V A S A .

KOKEMUSKOORDINOINNIN PROSESSI

1/2018, AK



KOKEMUSKOORDINOINNIN PROSESSI (virtausyksiköt)



Arvoa tuottava aika tilaajalle merkitty sinisellä Arvoa tuottava aika tilaajalle

Arvoa tuottava aika kokemustoimijalle merkitty vihreällä Arvoa tuottava aika kokemustoimijalle

VIRTAUSTEHOKKUUS

Virtausyksikön jalostuminen

Kehittämistyössä emme ehtineet testaamaan mallia käytännössä, jolloin virtaustehokkuuden laskeminen ei ollut mahdollista.

Kokonaisaika on kokemustoiminnan tarpeen tunnistamisesta tarpeen tyydyttämiseen eli suoritettuun kokemustehtävään ja palautteen antamiseen ja saamiseen.

Prosessiin on merkitty toimintoja, jotka liittyvät sekundaariseen tarpeen tyydyttämiseen ja ovat toiminnan kehittämisen kannalta tärkeitä, mutta eivät varsinaisesti jalosta virtausyksikköä.

$$\text{virtaustehokkuus} = \frac{\text{virtausyksikön jalostuminen}}{\text{kokonaisaika}} = x \text{ prosenttia}$$

V A A S A .
V A S A .

TILAAJA

Tarpeen tarkka kuvaus

- Mitä kokemusta toivotaan.
- Minkälaista kokemustoimijaa tarvitaan.
- Minkälaisesta kokemustehtävästä on kysymys.
- Missä kokemustehtävä suoritetaan.
- Koska kokemustehtävä on ja kuinka kauan se kestää.
- Onko kysymyksessä yksittäinen kerta tai koostuuko tilaajan tarve useammista kerroista.
- Maksetaanko kokemustehtävästä palkkio. Tilaaja ja kokemustoimija sopivat keskenään palkkiosta.

V A A S A .
V A S A .

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMEN PALKKIOSUOSITUKSET

Asiakkaiden ja potilaiden osallisuutta edistävien toimenpiteiden kehittäminen
Sosiaali- ja terveyslautakunta 21.3.2017 26§

Työryhmä suosittelee, että kokemustoimijoille maksettavasta palkkiosta ja korvauksista sovitaan aina ennen tilauksen vahvistamista tilaajan ja kokemustoimijan kesken. Kokemustoimijoille maksettaviksi sosiaali- ja terveystoimialan palkkioiksi esitetään:

Palkkion maksu edellyttää aina sosiaali- ja terveystoimen edustajan tekemään toimeksianto tai toimeksianto perustuu hyväksytyyn kehittämis-, projekti- tai vastaavaan suunnitelmaan. Palkkiot maksetaan tulosalueiden asiantuntijapalkkioihin varatuista määrärahoista.

V A S A .
V A S A .

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMEN PALKKIOSUOSITUKSET

- ryhmänohjaaminen/vertaistoiminta 20 €/kerta,
- luentopalkkio: ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneille tai opintojensa, asemansa tai kokemuksensa perusteella erikoisasiantuntijaksi katsottaville toistuva luento 26 euroa/h, kertaluoteinen esitelmä 37 euroa/h ja muille vastaavasti 20 €/h ja 26 €/h
- paneeliin osallistuminen 40 €/tilaisuus
- messut, seminaarit, muut tilaisuudet, 40 euroa/3 h, 80 euroa/6 h jos osallistumiseen sisältyy esitelmä, luento tai vastaava.

V A A S A .
V A S A .

LOMAKKEET

15

- Rekisteriin ilmoittautumislomake
- Vaitiolovelvollisuuslomake
- Tietosuojaseloste
- Palkkiomaksu-ilmoitus
- Palautelomakkeet sekä tilaajalle että kokemustoimijalle
 - Kokemustoiminta asiakaskysely tilaajalle
 - Kokemustoiminta asiakaskysely kokemustoimijalle



Kuva: Raimo Vahtera

V A S A .
V A S A .

ILMOITTAUTUMISLOMAKE KOKEMUSTOIMINTAREKISTERIIN

- henkilötiedot
- kielitaito
- kokemuskoulutus, jonka on käynnyt laajuus ja koulutusvuosi
- oma kokemus tai omat kokemukset jonka asiantuntija on
- kokemustehtävät, joita haluaa tehdä
- aikaisempi kokemus kokemustehtävistä

V A A S A .
V A S A .

KOKEMUSTOIMIJAN HAASTATTELU

- ilmoittautumislomakeen pohjalta
- elämäntilanne, käytettävyys kokemustehtäviä varten
- kokemus palvelujen käyttäjänä
- perehdytys
- ohjeistus
- lomakkeiden läpi käyminen:
tietosuojaseloste, vaitiolovelvollisuus ja palkkiomaksuilmotus

Tilanteen päivittäminen tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa

V A A S A .
V A S A .

PALAUTE



Vastaaminen palautekyselyyn

Palautelomakkeet:

Asiakaskysely tilaajalle

Asiakaskysely kokemustoimijalle

V A S A .
V A S A .

1. Tapahtuman kieli

- suomi
 ruotsi
 muu, mikä _____

2. Toimeksianto, jota palautteesi koskee? _____

_____ Päivämäärä _____

3. Arviosi toimeksiannosta

Arviosi asteikolla 1-5

1 = täysin eri mieltä 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Toimeksianto oli selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etukäteisohjeistus oli riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaisuus vastasi toimeksiantoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimeksiantaja kohtasi sinut hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokemustehtävä onnistui hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Haluatko jättää palautetta koordinaattorille? _____

5. Haluatko jättää palautetta toimeksiantajalle? _____

6. Haluatko antaa muuta palautetta? _____

Kiitos vastauksistasi

Lomakkeen palautusosoite:

Vaasan kaupunki | Seija Nyqvist

Vuorikatu 2-4, 65100 Vaasa

lisätietoja: 040 717 3005

seija.nyqvist@vaasa.fi

Kokemustoiminnan asiakaskysely kokemustoimijalle

V A S A .
V A S A .

Kokemustoiminnan palautelomake

Tilaajalle

1. Tapahtuman kieli

- suomi
 ruotsi
 muu, mikä _____

2. Mitä palautteesi koskee?

- luento
 kehittämissyöryhmä
 vertaisryhmän ohjaaja
 vertaiskeskustelu
 tukihenkilö
 muu, mikä _____

3. Kohderyhmä _____ Päivämäärä _____

4. Arviosi toimeksiannosta

Arviosi asteikolla 1-5

1 = täysin eri mieltä

5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Asiantunteva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esiintyminen ja osallistuminen oli luontevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutustaidot olivat hyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kohtaaminen oli hyvää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokemustehtävä onnistui hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Mitä hyvää puheenvuorossa /vertaiskeskustelussa oli? _____

6. Olisiko jotain voinut tehdä toisin? _____

7. Haluatko jättää palautetta kokemustoimijalle? _____

8. Minkälaisiin tilaisuuksiin suosittelisit kokemustoimijaa? _____

9. Haluatko jättää palautetta koordinaattorille? _____

Kiitos vastauksistasi

Lomakkeen palautusosoite:

Vaasan kaupunki I Seija Nyqvist

Vuorikatu 2-4, 65100 Vaasa

lisätietoja: 040 717 3005, seija.nyqvist@vaasa.fi

Kokemustoiminnan asiakaskysely tilaajalle

V A S A .
V A S A .



KIITOS

OTA YHTEYTTÄ seija.nyqvist@vaasa.fi

V A A S A .
V A S A .