

Rivakasti hoitoon ja kuntoutukseen

Hallituksen kärkihanke

Osatyökykyisille tie työelämään

Projekti 7, Polut hoitoon ja kuntoutukseen

Projektipäällikkö Rivakka Ote- hanke

Leila Tauriainen

Osatyökykyisille tie työelämään OTE



Koordinaatiohankkeen organisaatio

Sosiaali- ja terveysministeriö
Projektiryhmän pj. **Ritva Partinen, STM**

Polut hoitoon ja kuntoutukseen –koordinaatiohanke
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos & Työterveyslaitos

Polut hoitoon ja kuntoutukseen kokeiluhankkeiden verkosto

Kainuu

Keski-
Suomi

Kiipula
Uusimaa

Oulu

Pirkanmaa

Pori

Kokeilun työmenetelmät

Rivakka Ote –hanke toteutettiin kehittävällä työotteella

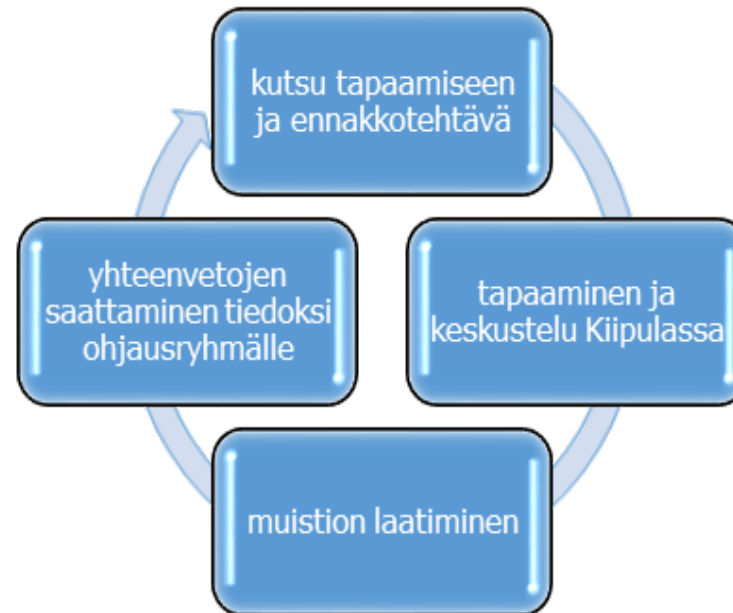
- Kohdejoukko: Hankekumppaniorganisaatiot, asiantuntijat ja heidän asiakkaat
- Verkostoagenttitoiminta
- Asiakaspaneelitoiminta
- Muut osallistamisen tavat: seminaarit, webinaari, koulutusiltapäivä, tapahtumat, asiantuntijavierailut, vlogit, blogit, skype-yhteistyöpalaverit hankekumppaneiden kanssa

Verkostotyöosaamisen malli:

- Lisäsi työntekijän ja organisaatioiden tietoa ja ymmärrystä lähettävästä ja vastaanottavasta kohteesta sekä loi suoria asiantuntija- ja verkostoyhteyksiä
- Agenttitoiminnan tuloksena syntyi organisaatioiden välille yksikkökohtaisia palaverikäytänteitä, sekä pohdintaa ja alustavia suunnitelmia yhteisistä koulutuksista ja info-tilaisuuksista.
- Oma työnkuva muuttui agenttijakson jälkeen mielekkäämmäksi ja monipuolisemmaksi
- Konsultointikynnys muihin yksiköihin on aiempaa matalampi

Asiakaspaneelitoiminta

Asiakaspaneeli toimi jäsennellysti ja irti kontekstistaan. Tapaamisiin liittyi ennakkotehtävä ja tapaamisen keskustelusta kirjoitettiin muistio. Tapaamisten asiasisältö vietiin eteenpäin tiedoksi ohjausryhmälle.



Asiakaspaneelista nousseita huomioita

- Selkeäkielisyys
- Itsehoito/ itseohjautuvuus
- Asiakassuunnitelma (asiakkaan näkökulman huomioiminen)
- Tiedon siirto ja sen omistajuus
- Tiedotusta eri palvelumahdollisuuksista tulee lisätä

Kohdejoukon kannalta:

- Uuden työtavan ”verkostoagenttius” myötä asiakkaan polut nopeutuvat ja heidän tilanteensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti.
- Verkostoagentille jää konkreettiset kontaktit yhteistyökumppaneihin sekä ymmärrys verkoston toimintakentästä vahvistuu.
- Organisaatioiden välinen yhteistyö lisääntyy ja verkosto-osaaminen kehittyy.

Tulosten merkitys ja hyöty

Palvelujärjestelmän kannalta:

- Verkostoagenttitoiminnan avulla palveluohjaus terävöityy.
 - Vahvistamalla ymmärrystä verkoston toimijoista mahdollistetaan kokonaisvaltainen asiakasohjaus, jolloin osaaminen erityisesti asiakkuuden nivelvaiheiden sujuvoittamiseen on mahdollista.
- Palveluiden käyttäjänäkökulman huomiointi palveluiden kehittämisessä.

Tulosten merkitys ja hyöty

Yhteiskunnan kannalta:

- Inhimillinen, tasa-arvoinen ja parempi palvelu asiakkaille.
- Syntyy taloudellista säästöä ja kerrannaisvaikutuksia, kun toiminnot oikea-aikaistuvat ja terävöityvät.

Tärkeimmät opit

- Asiakkaiden sujuvan palvelupolun varmistamiseksi tarvitaan verkostotyötä.
- Verkostoagenttitoiminta vahvistaa työelämäyhteistyötaitoja ja monialaista osaamisverkostoa.
- Verkostoagenttitoiminnan avulla työntekijä tunnistaa asiakkaan palveluverkoston ja osaa asemoida oman työnsä siihen.
- Verkostoagenttitoiminta toimii työelämälähtöisenä lisäkoulutuksena ja ammattitaidon kehittämisenä sekä syventää asiantuntijuutta.

Tärkeimmät opit

- Verkostoagenttitoiminnan oppimisenäkökulma: oppimista tapahtuu tavoitteellisen toiminnan kautta.
- Asiakaslähtöistä toimintaa voi kehittää vain kuuntelemalla asiakasta. Hyvä konsepti kehittämiseen on asiakaspaneelitoiminta.
- Selkeäkielisyyden merkitys
- Asiakastiedon omistajuus