

Kilpailijoista kumppaneiksi – verkostot asiakaslähtöisiä palveluita rakentamassa

KumppanuusAkademia –hankkeen loppuwebinaari 9.6.2021

Hankkeen tulosten esittely



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



SATAKUNTALIITTO
Regional Council of Satakunta



KUMPPANUUSAKATEMIA



PORIN
YLIOPISTO-
KESKUS

TURUN
YLIOPISTO

Kauppakorkeakoulu



Tukea kotiin

KUMPPANUUSAKATEMIA -HANKE



KUMPPANUUSAKATEMIA

Hankkeen kesto 1.1.2019 – 31.7.2021.

Toteuttajana Turun yliopiston kauppakorkeakoulun Porin yksikkö.

Kohderyhmänä Satakunnan alueella toimivat yritykset ja kolmannen sektorin organisaatiot, erityisesti toimijat, jotka toimivat ikäihmisten koti- ja omaishoidon alueella.

Rahoitus Euroopan aluekehitysrahasto, kestäväää kasvua ja työtä 2014-2020 Suomen rakennerahasto-ohjelmasta.

Tavoitteena ikäihmisten koti- ja omaishoidon kehittäminen

- Edistää julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kumppanuutta monitoimijaverkostossa
- Kehittää verkoston kumppanuus- ja verkosto-osaamista
- Vahvistaa yhteistä ymmärrystä asiakaslähtöisyyden merkityksestä palveluissa ja niiden kehittämisessä
- Edistää palvelujen kehittämistä

Monitoimijaverkoston osaamista kehittämällä voidaan tuottaa paremmin integroituja ja asiakaslähtöisempiä koti- ja omaishoidon palveluja ikäihmisille.

Suunnitellut tulokset

- Tietoa monitoimijaverkoston käyttöön
- Sähköinen alusta (*tukeakotiin.fi*) verkostotoimijoiden tueksi
- Toimijoiden verkosto- ja kumppanuusosaaminen kehittyi ja verkoston tuottamien palveluiden integraatio ja asiakaslähtöisyys paranevat
- Verkostoitumisen, eri sektoreiden välisen yhteistyön ja ideoinnin kautta mahdollistetaan asiakaslähtöinen palvelujen ja uuden liiketoiminnan kehitys

Verkosto

Kilpailijoista kumppaneiksi – verkostot asiakaslähtöisiä palveluita rakentamassa 9.6.2021



Verkosto

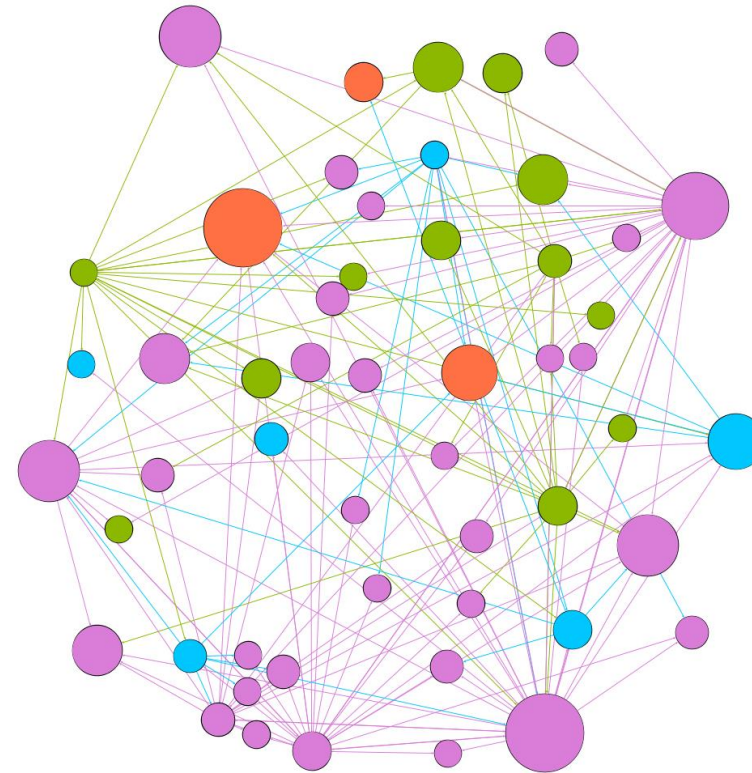
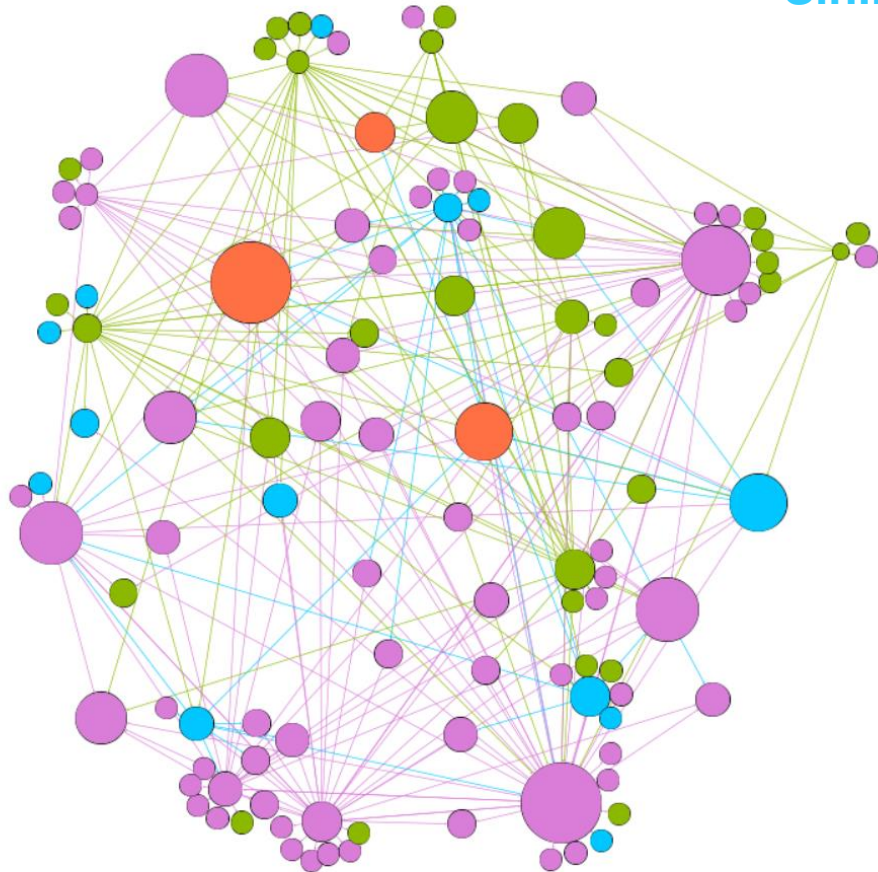


Oranssi = omaiset, asiakkaat, omaishoitajat

Violetti = julkinen sektori

Vihreä = kolmas sektori

Sininen = yksityinen sektori



Vähintään kaksi mainintaa



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

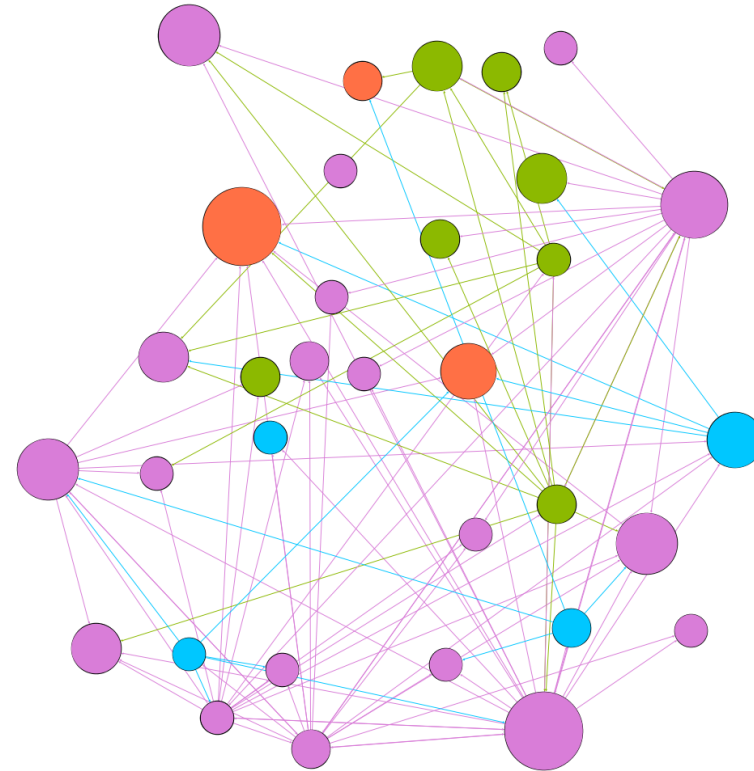
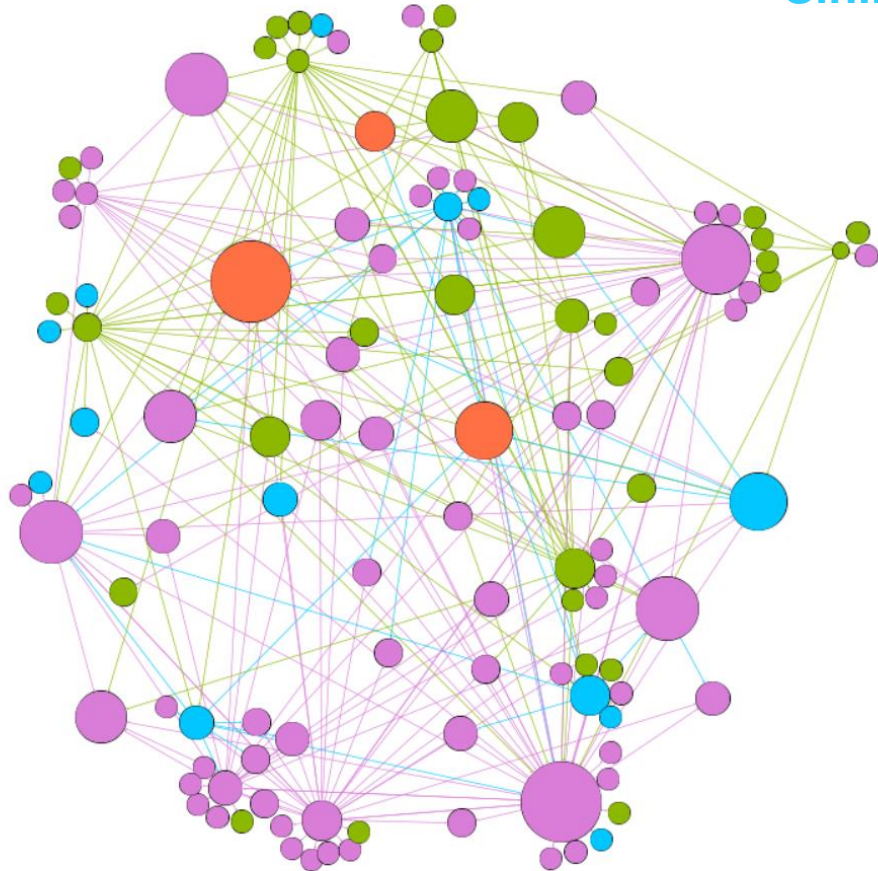
Verkosto

Oranssi = omaiset, asiakkaat, omaishoitajat

Violetti = julkinen sektori

Vihreä = kolmas sektori

Sininen = yksityinen sektori



Vähintään kolme mainintaa



KUMPPANUUSAKATEMIA

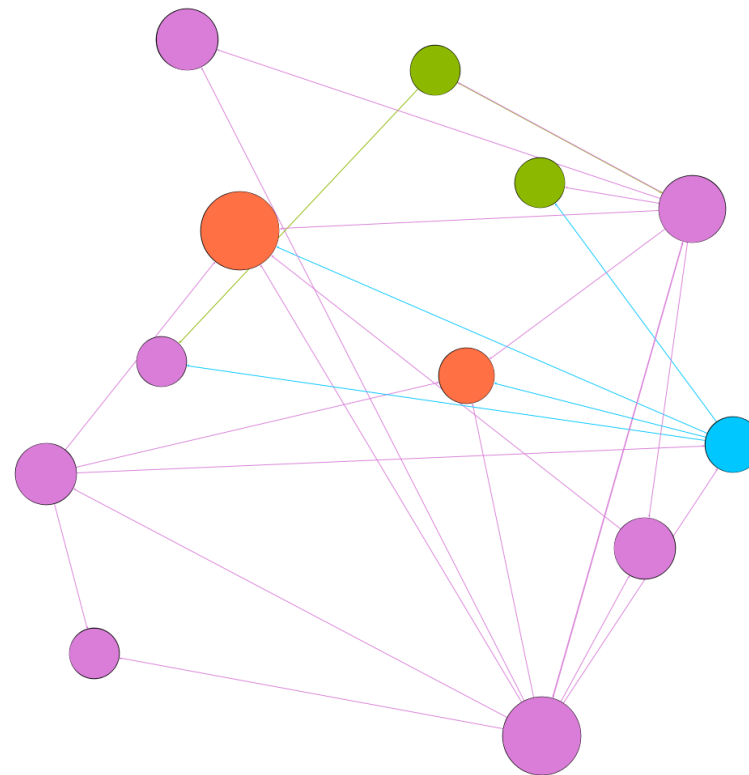
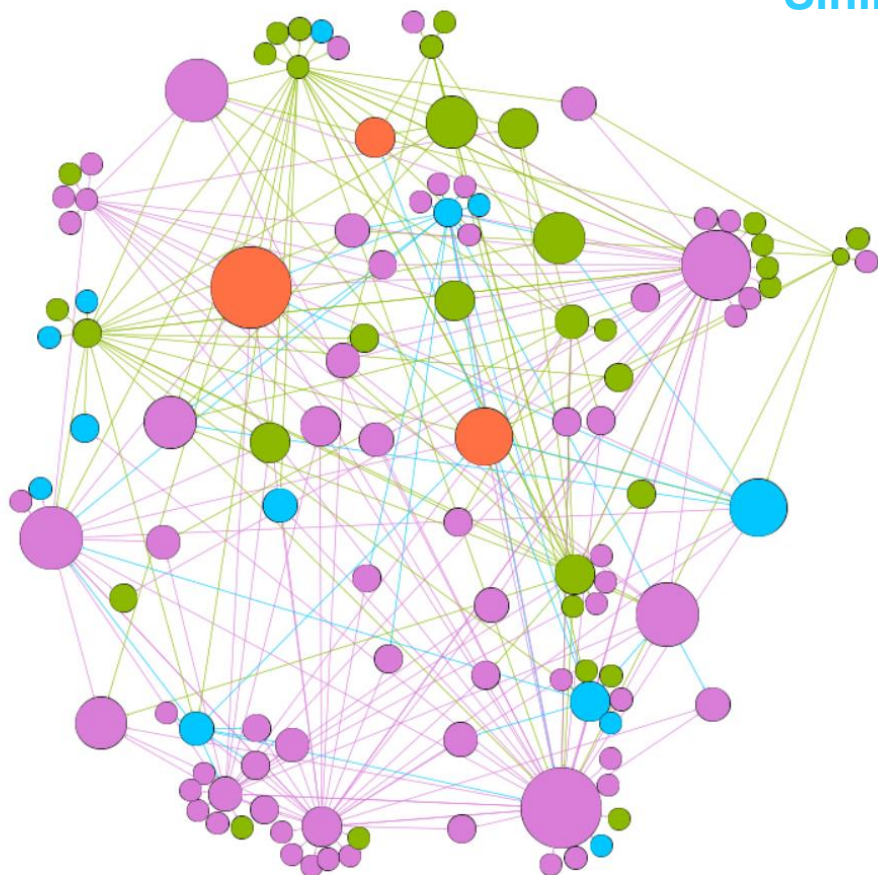
Verkosto

Oranssi = omaiset, asiakkaat, omaishoitajat

Violetti = julkinen sektori

Vihreä = kolmas sektori

Sininen = yksityinen sektori



Vähintään viisi mainintaa



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



KUMPPANUUSAKATEMIA

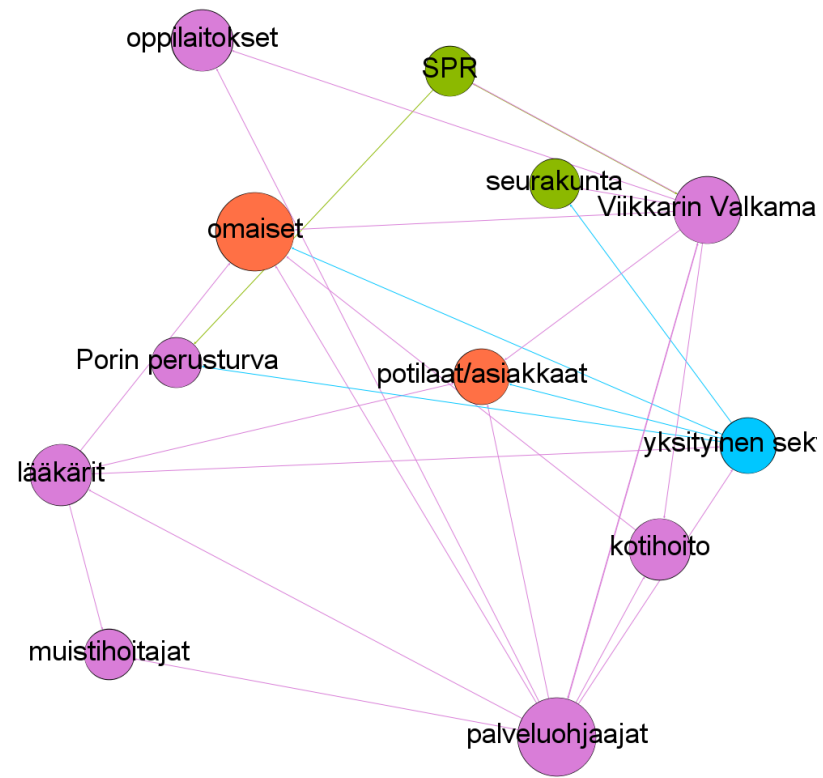
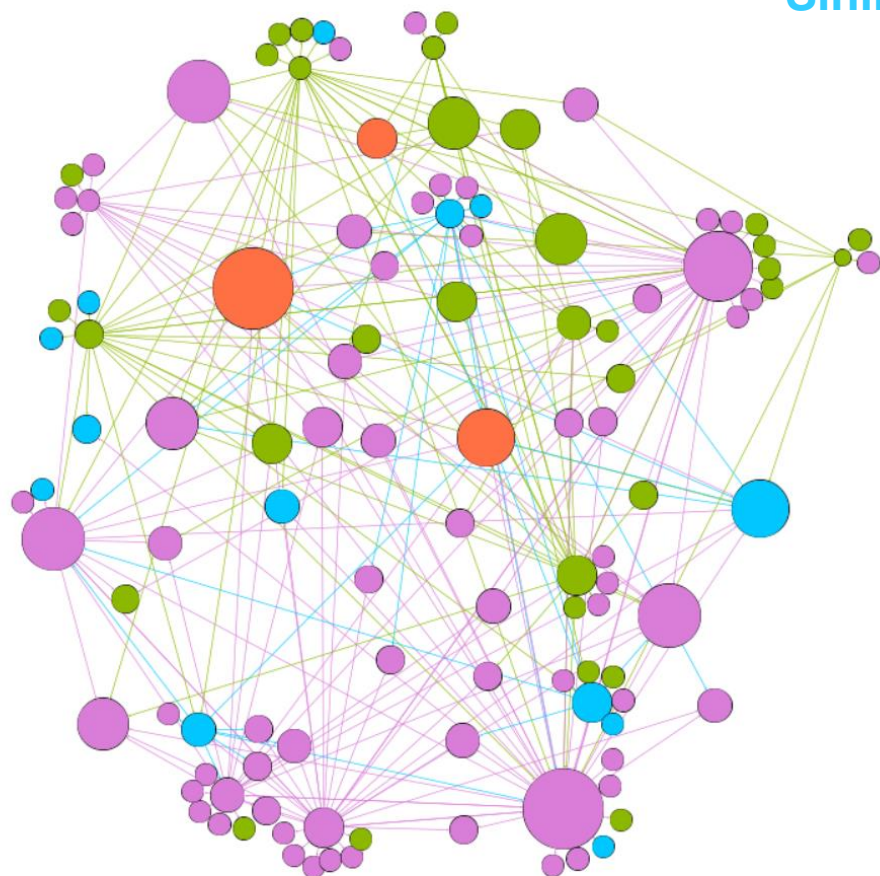
Verkosto

Oranssi = omaiset, asiakkaat, omaishoitajat

Violetti = julkinen sektori

Vihreä = kolmas sektori

Sininen = yksityinen sektori



Vähintään viisi mainintaa



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

MATERIAALIT

- ”Rajapinnat ikäihmisten koti- ja omaishoidon verkostossa” – raportti: <https://tukeakotiin.fi/kumppanuusakatemia/#raportit>

Blogikirjoitukset

- <https://blogit.utu.fi/liike/yhdyspinnat-sosiaali-ja-terveydenhuollon-integraation-tukena/>
- <https://blogit.utu.fi/liike/tiedon-liikkuminen-monitoimijaverkostossa/>

Kilpailijoista kumppaneiksi -verkosto

Kilpailijoista kumppaneiksi – verkostot asiakaslähtöisiä palveluita
rakentamassa 9.6.2021



KILPAILIJOISTA KUMPPANEIKSI – VERKOSTO



- Avoin kaikille koti- ja omaishoidon toimijoille
- Aloitettiin Porin ja Posan seuduilta, syksyllä 2020 laajennettiin koko Satakuntaan
- Kuukausittaiset fasilitoidut kokoontumiset: alustajia, työpajatyöskentelyä, keskusteluja
- Verkoston tapaamisiin osallistui 53 ihmistä (+ hanketiimi)
 - 14 julkiselta, 20 yksityiseltä ja 17 kolmannelta sektorilta + 2 muuta
- Verkostolle avattiin Teams-keskustelualusta
 - Kanavia erilaisille keskusteluille ja tiedotukselle
 - Verkoston tapaamisten yhteenvedot ja esitysmateriaalit
 - <https://teams.microsoft.com/join/rxgppmmwr82po>



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

KILPAILIJOISTA KUMPPANEIKSI – VERKOSTO: TAPAAMISET



13.2.2020 Aloitustapahtuma

9.3. Vanhuspsykiatria ja hyvinvointiteknologia

7.5. Koronan mukanaan tuomat muutokset ja uudet palvelutarpeet sekä niistä seuranneet palveluideat ja –innovaatiot

11.6. Koronan mukanaan tuomat muutokset ja uudet ratkaisut: jaksaminen & koulutus ja tuki netin ja IT-työkalujen käyttöön

8.9. Yhteistyön pullonkaulat ja miten niistä yhdessä selvittäään

8.10. Asiakas toiminnan keskiössä

4.11. Verkostotoiminnan taidot

24.11. Aloitustapaaminen uusille

3.12. Asiakkaan ideasta uudeksi palveluksi

21.1.2021 Idea-aihioiden edelleen kehittäminen ja aiheiden valinta kokeiluja tekeville pienryhmille

11.3. Keskustelua pienryhmille ajankohtaisista aiheista

13.4. Viestintä ja brändi

10.6. Hankkeen tulokset ja verkoston toiminta jatkossa



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

KILPAILIJOISTA KUMPPANEIKSI – VERKOSTO



Keväällä 2021 toiminta keskittyi pienryhmissä tehtäviin kokeiluihin:

- Koti TV tuotanto
- yhtenäisen asiakaspalautteen kokeilu
- sähköisen alustan kehittäminen

KOTI TV YHTEISTYÖ

Tarkoituksena tunnistaa muutoskohdat ikäihmisen palvelutarpeessa ja tuottaa näihin kohdennettua ohjelmasisältöä Koti TV –kanavalle palvelukokonaisuutta esitellen.

Tätä kautta tarkoitus tuoda esille palveluiden / palveluntuottajien monipuolisuutta.

Tarkoitusta varten perustettiin työryhmä, joka työsti yhteistyössä ohjelman sisällön.

Yhteistyön tuloksena syntyi "*Tukea kotiin – omaishoitajan ja muistisairaahan tarina*".

Tukea kotiin – omaishoitajan ja muistisairaahan tarina

Ohjelma kertoo puolisoiden tarinan, joilla yhteistä taivalta takana 53 vuotta. Ohjelmassa käydään samalla läpi sitä, millaisia kotona asumista tukevia palveluita on Satakunnan alueella tarjolla. Ohjelma on tuotettu [KumppanuusAkatemian -hankkeen](#) yhteydessä, jossa keskeisinä toimijoina ovat Satakunnan koti- ja omaishoidon toimijat.

Tukea kotiin -ohjelma näkyy [Koti TV:llä](#) Satakunnan alueella arkisin 26.4.-24.5. klo 13.00-13.30.



Ohjelma katsottavissa 17.5 eteenpäin myös <https://tukeakotiin.fi/palveluista/>

Koronapandemian vaikutukset ikäihmisten koti- ja omaishoidon palveluihin

Kilpailijoista kumppaneiksi – verkostot asiakaslähtöisiä palveluita
rakentamassa 9.6.2021



Koronapandemian vaikutukset ikäihmisten koti- ja omaishoidon palveluihin – Case kolmas sektori

Taustaa:

- Järjestöjen täydentävä rooli
- Valmius, joustavuus
- Haavoittuvuus (vapaaehtoisuus, talous)
- Tulevaisuus (Satakunnan järjestöstrategia 2035, Satasote)

Toteutus:

- Puolistrukturoidut teemahaastattelut marraskuussa 2020
- 10 kolmannen sektorin organisaatiota Satakunnan alueelta
- 11 haastateltavaa
- Haastattelut etätoteutuksena (1 kasvokkainen haastattelu)
- Haastattelujen kesto n 1h
- Litteroinnit tammi-helmikuussa 2021
- Analysointi ja raportointi helmikuu-kesäkuu 2021

Haastatteluteemat

- Koronapandemian vaikutukset toimintaan
- Yhteistyö koronapandemian aikana
- Uudet palvelut ja asiakaslähtöisyys
- Kolmannen sektorin rooli palvelujärjestelmässä

Analyysi

- Sisällönanalyysi ja luokittelu (Nvivo)
- Järjestöt osana verkostoa
- Mitä järjestöjen toiminnan muutokset merkitsevät verkoston näkökulmasta?
- Muutokset organisaatioiden käytännöissä
- Muutokset palveluissa: Mitä loppui? Mitä säilytettiin? Mitä uutta tuli tilalle? Mitkä käytännöt jäävät pysyviksi?

Koronapandemian vaikutukset ikäihmisten koti- ja omaishoidon palveluihin – Case kolmas sektori



Koronarajoitukset haastoivat organisaatiot muutokseen; nopeat ratkaisut ja joustavat palvelut



Etäratkaisut siivittivät digiloikkaan: monia uusia palveluja ja toimintakäytäntöjä aiotaan ottaa pysyvään käyttöön



Uusia kumppanuuksia ja yhteistyöratkaisuja otettiin käyttöön ja tunnistettiin



Koronakriisi koettiin oppimiskokemuksena, jota voidaan hyödyntää tulevaisuudessa



Lue lisää: [Digiloikkaa ja yhteistyötä: Koronarajoitusten vaikutuksia ikäihmisten palveluihin kolmannella sektorilla](#) -raportista



Tukeakotiin.fi

Kilpailijoista kumppaneiksi – verkostot asiakaslähtöisiä palveluita rakentamassa 9.6.2021



TUKEAKOTIIN.FI PALVELUHAKEMISTO



Netissä toimiva hakemisto **Satakunnan alueen ikäihmisten kotona asumista tukevista palveluista.**

Palveluhakemisto kattaa sekä kotiin annettavat palvelut että muualla tapahtuvat, kotona asumista tukevat palvelut.

Palveluhakemistoon liittyminen ei maksa mitään ja kaikki palveluja tarjoavat ovat tervetulleita mukaan, riippumatta esimerkiksi siitä millä sektorilla toimii tai ovatko palvelut maksullisia vai ilmaisia.

<https://tukeakotiin.fi>



Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020



TUKEAKOTIIN.FI: YHTEISKEHITTÄMINEN

- Alustava määrittely hankkeen haastatteluiden perusteella
- Työpaja 19.11.2019
- Työryhmä keväällä 2020
- Määrittelyt kommentoitavina kesällä 2020
- Ikäihmisten ryhmähaastattelut
- Ikäihmisille, heidän omaisilleen ja omaishoitajilleen suunnattu nettikysely tarpeista ja toiveista
- Yksilötestaaminen
- Työryhmä keväällä 2021
- Palautteen ja ideoiden keruu verkoston tapaamisista, alustan esittelyistä ja alustan itsensä kautta



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

TUKEAKOTIIN.FI: TOTEUTUKSESTA

- Ohjenuorat toteutukselle:
 - Ajantasainen tieto saatavilla
 - Toimijat päivittävät itse tietonsa
 - Mahdollisimman vähän ylläpitoa
 - Helppo siirtää ja/tai laajentaa
 - Saavutettavuus ja löydettävyys tärkeitä
- Tekninen toteutus
 - Turun yliopiston Tutkimuksen IT
 - Pohjana WordPress, hakemisto toteutettu React/JavaScript
 - Tiedot hakemistoon haetaan suomi.fi palvelutietovarannosta (PTV)



Tukea kotiin

Etusivu

Palveluhakemisto

Palveluista

Palveluntarjoajille

KumppanuusAkatemia



KUMPPANUUSAKATEMIA

Etusivu



TERVETULOA TUKEAKOTIIN.FI SIVUSTOLLE!

Hae palveluita

Palveluhakemisto kokoaa tiedon Satakunnan ikäihmisten kotona asumista tukevista palveluista yhteen paikkaan. Löydä juuri sinun tarpeeseesi sopivat palvelut!

[Palveluhakemisto →](#)

Ilmoittaudu palveluntarjoajaksi

Palveluhakemisto kattaa sekä kotiin annettavat palvelut että muualla tapahtuvat, kotona asumista tukevat palvelut. Palveluhakemistoon liittyminen ei maksa mitään ja kaikki palveluja tarjoavat ovat tervetulleita mukaan!

[Palveluntarjoajille →](#)



Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020

Hakusivu



Tukea kotiin

Etusivu

Palveluhakemisto

Palveluista

Palveluntarjoajille

KumppanuusAkatemia



Missä kunnassa tarvitset palvelua?

Valitse kunta



Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020

Missä kunnassa tarvitset palvelua?

Pori

Mitä palvelua etsit?

Sairaanhoito kotiin

- akuuttihoito (1)
- etälääkärit (2)
- haavanhoito (3)
- lääkehuolto (1)
- verenpaineenmittaus (3)
- kotisairaanhoito (6)

Palvelut kotiin

- hieronta (1)
- jalkojenhoito (1)
- kotihoito ja kotipalvelu (2)
- kotikuntoutus (2)
- kotisiivous (6)
- kylvetyspalvelut (1)
- pyykinpesu (1)
- muu vanhusten hoivatyö (2)




Muut palvelut ja neuvonta

- apteekit (1)
- asiointi (1)
- henkilökohtaiset avustajat (1)
- keskusteluapu (1)
- kotona asumista tukevat apuvälineet ja teknologia (1)
- neuvontapalvelut (4)
- vapaaehtoistyö (3)
- vertaistuki (3)
- virkistystoiminta (1)
- muut palvelut (5)

Isommat teemat

- muistisairaus (6)
- omaishoito (6)
- saattohoito (1)
- senioriasuminen (1)

Rajaa hakua

-  myös ruotsiksi
-  myös englanniksi
-  maksuton



KUMPPANUUSAKATEMIA

Haun rajaus- mahdollisuus



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ahakon Oy

[ahakon.fi](#) [0440605476](tel:0440605476)

Palvelumme ovat kotisiivous, raivaussiivous, asiointipalvelu, saattoapu, ulkoiluapu, pyykinpesu, ruoanlaitto, asbestikartoitus, sisäilmatutkimus

Saatavilla olevat palvelut

kotisiivous

[Avaa tarkemmat tiedot →](#)

Akson, Aito Tuki ja Apu Oy

[akson.fi/toimipisteet/pori/](#) [0452458363](tel:0452458363)

Akson, Aito Tuki ja Apu on kotipalveluyritys, joka tarjoaa laadukkaita ja monipuolisia sekä turvallisia kotiin annettavia palveluja.

Saatavilla olevat palvelut

kotihoito ja kotipalvelu, kotisairaanhoido, kotisiivous, kylvetyspalvelut, muu vanhusten hoivatyö, omaishoito, pyykinpesu

[Avaa tarkemmat tiedot →](#)

Apteekit

[www.apteekki.fi/](#)

Paikkakuntasi apteekkipalvelut.

Saatavilla olevat palvelut

apteekit

[Avaa tarkemmat tiedot →](#)

Diakon Palvelut Oy

[www.diakon.fi/](#) [026242100](tel:026242100)

Laadukkaita palveluita asumiseen, siivoukseen, kotihoitoon, ateria- ja pitopalveluun, kuntoutus- ja terveyspalveluihin sekä hautauspalvelua.

Saatavilla olevat palvelut

Hakutuloksia

Ahakon Oy

[ahakon.fi](#) [0440605476](tel:0440605476)

Palvelumme ovat kotisiivous, raivaussiivous, asiointipalvelu, saattoapu, ulkoiluapu, pyykinpesu, ruoanlaitto, asbestikartoitus, sisäilmatutkimus

Kotisiivous: Kotisiivous/raivaussiivous räätälöidään yksilöllisesti jokaisen asiakkaan tarpeen mukaan. Vakituinen siivoaja.

Saatavilla olevat palvelut

kotisiivous

[Avaa tarkemmat tiedot →](#)

Akson, Aito Tuki ja Apu Oy

[akson.fi/toimipisteet/pori/](#) [0452458363](tel:0452458363)

Akson, Aito Tuki ja Apu on kotipalveluyritys, joka tarjoaa laadukkaita ja monipuolisia sekä turvallisia kotiin annettavia palveluja.

Kotisairaanhoido, kotihoito, omaishoitajien lomitus: Tarjoamme laadukkaita ja monipuolisia sekä turvallisia kotiin annettavia palveluita vanhuksille kuten kotipalvelua ja kotisairaanhoidoa.

Saatavilla olevat palvelut

kotihoito ja kotipalvelu, kotisairaanhoido, kotisiivous, kylvetyspalvelut, muu vanhusten hoivatyö, omaishoito, pyykinpesu

[Avaa tarkemmat tiedot →](#)

Apteekit

[www.apteekki.fi/](#)

Paikkakuntasi apteekkipalvelut.

Apteekkipalvelut: Apteekit tarjoavat lääkeneuvontaa, opastusta lääkkeiden ja tuotteiden käytössä ja neuvontaa terveyttä koskeissa kysymyksissä.

Saatavilla olevat palvelut

apteekit

[Avaa tarkemmat tiedot →](#)

Tarkennettujen
hakuehtoien
antamat tulokset

PORIN SEUDUN MUISTIYHDISTYS RY

www.muistiliitto.fi/tuki-ja-palvelut/muistiyhdistys-lahellasi/muistiyhdistykset/...

info@porinmuistiyhdistys.fi (Yhdistyksen info sähköposti)

0405688722 (Muistineuvoja, Muistiluotsi)

Ruusulantie 1 Pori, 28330 PORI

Y-tunnus: 1093262-9

Yhdistys edistää ja tukee muistisairaiden ja heidän läheistensä etua ja yhteydenpitoa, tiedottaa sekä neuvoo. Edistää aivoterveyttä yhteiskunnassa.

Saatavilla olevat palvelut

muistisairaus, neuvontapalvelut, omaishoito, vapaaehtoistyö, vertaistuki, virkistystoiminta

Porin Seudun Muistiyhdistys ry on perustettu vuonna 1992. Sen kotipaikka on Pori. Se tarjoaa tukea ja neuvontaa Porin seudun alueella. Yhdistys kuuluu valtakunnalliseen Muistiliittoon. Porin Seudun Muistiyhdistys edistää ja tukee muistisairaiden ja heidän läheistensä etua ja yhteydenpitoa yhteiskunnassa. Yhdistys tiedottaa muistisairauksiin ja aivoterveyteen sekä edunvalvontaan liittyvistä asioista. Yhdistyksen kautta saa neuvontaa ja koulutusta muistisairauksiin ja aivoterveyteen liittyen. Yhdistys järjestää virkistystoimintaa, vapaaehtoisten järjestämiä omaisten vertaistukiryhmiä ja aivoterveyttä edistäviä ryhmiä. Yhdistys osallistuu yhteistyössä Satakunnan ja Varsinais-Suomen Muistiluotsin kanssa Muisti-infopistelle ja muistikahvilatoimintaan. Porin Seudun Muistiyhdistyksen tarjoamat palvelut ovat kaikille avoimia. Yhdistyksen jäsenenä on saa neljä kertaa vuodessa ilmestyvän Muisti-lehden sekä virkistystoimintaa ja retkiä jäsenhintaan.

PALVELUT

- Muistikahvila-toiminta
- Muistisairauksiin liittyvää tukea, neuvontaa ja edunvalvontaa

Muistikahvila-toiminta

Tulosta

Muistikahvilat ovat vapaaehtoisten ryhmänohjaajien ohjaamia matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja, joissa käsitellään muistiin liittyviä aiheita.



Kaikille avoimet Muistikahvilat järjestetään yhteistyössä alueen muistiyhdistysten kanssa. Kahviloissa käsitellään erilaisia muistiin liittyviä aiheita... NÄYTÄ KOKONAAN

Soita Muistiluotsin muistiohjaajalle Varsinais-Suomessa

Tulosta

Muistiohjaajalta saat tietoa Muistiluotsin ja sen kumppaneina toimivien muistiyhdistysten avoimista tilaisuuksista, ryhmistä ja vapaaehtoisten järje... NÄYTÄ KOKONAAN

YHTEYSTIEDOT

0406733829

www.muistiturku.fi/fi/muistiluotsi/

Organisaa- tioiden tarkempia tietoja

PALVELUT

- Asumispalvelut
- DiakonTerveys Fysioterapia
- DiakonTerveys Toimintaterapia
- Kotihoito
- Lääkäripalvelu
- Muistineuvola
- Siivouspalvelu Pori
- Siivouspalvelu Rauma
- Siivouspalvelu Ulvila

Asumispalvelut

Tulosta

DiakonAsuminen tarjoaa asumispalvelua ikäihmisille kerrostalokodeissa, kauniissa ja vihreässä ympäristössä Diakonin alueella Tiilimäellä.



DiakonAsuminen tarjoaa asumispalveluja kerrostalokodeissa, kauniissa ja vihreässä ympäristössä Diakonin alueella Tiilimäellä. Sijainti on rauhalli... NÄYTÄ KOKONAAN

DiakonAsuminen

Tulosta

Puhelinasiointiin vastaa DiakonAsumisen yksikönjohtaja ja asumisohjaaja. Heiltä saat tietoa asumisesta, jonotilanteesta ja palveluista Diakonin alueella.

YHTEYSTIEDOT

0447052101

0447052174

AUKIOLOTIEDOT

MA 8:00–16:00
TI 8:00–16:00
KE 8:00–16:00
TO 8:00–16:00
PE 8:00–16:00

DiakonAsuminen toimisto

Tulosta

DiakonAsumisen toimisto sijaitsee Diakonin alueella Tiilimäellä. Yksikönjohtaja ja asumisohjaaja palvelevat asunnonhakuasioissa sekä antavat palvelu... NÄYTÄ KOKONAAN

YHTEYSTIEDOT

Metsämiehenkatu 2, 28500 PORI (Käyntiosoite)

DiakonAsuminen

Tulosta

DiakonAsuminen tarjoaa asumispalveluja kauniissa ja vihreässä ympäristössä kerrostalokodeissa Diakonin alueella Tiilimäellä. Sijainti on rauhallin... NÄYTÄ KOKONAAN

YHTEYSTIEDOT

www.diakon.fi/asuminen/

↑ Ylös



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

TUKEAKOTIIN.FI: NYKYTILANNE

- 27 organisaation palveluja + apteekit (31.5.2021)
- Kaikista Satakunnan kunnista löytyy useamman organisaation tiedot
- 469 yksilöllistä kävijää 5/2021
- Kuukausittainen kooste tehdyistä hauista
 - kuntakohtaisesti haetut palvelut ja klikatut organisaatiot
- Ohjeet mukaan liittymiseksi:
<https://tukeakotiin.fi/mukaan-palveluhakemistoon/>




Tukea kotiin

**Ikäihmisten kotona asumista
tukevat palvelut Satakunnassa.**

tukeakotiin.fi »

Asiakaslähtöisyys KumppanuusAkademian - hankkeessa

Kilpailijoista kumppaneiksi – verkostot asiakaslähtöisiä palveluita
rakentamassa 9.6.2021



Tavoitteena

vahvistaa monitoimijaverkoston yhteistä ymmärrystä palveluiden asiakaslähtöisyydestä ja sen merkityksestä palvelutuotannossa



Hankkeen toimenpiteet

Verkostotoimijoiden haastattelut

Kansalais-/asiakasraadit

Omaishoitajayhteistyö (työpajat,
KotiTV)

Hankeyhteistyö (OSKE)

Yhtenäinen asiakaspalaute -kokeilu

Sähköisen alustan suunnittelu

Vanhusneuvosto -yhteistyö

Kilpailijoista kumppaneiksi -verkosto

Kumppanuusjohtamisen työryhmä

Tuotokset

Asiakaslähtöiset ikäihmisten koti- ja
omaishoidon palvelut -raportti

Blogitekstit

Luentomateriaalit

Kumppanuusjohtamisen käsikirja
(luku asiakaslähtöisyys)



Tulokset

Asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen toimintatapojen vahvistaminen

Yhteisen käsityksen lisääminen asiakaslähtöisyydestä

Eri sektorien toimijoiden näkemysten parempi ymmärtäminen

Yhteisen tavoitteen vahvistaminen

Asiakkaiden palvelutarpeiden hyödyntäminen

Asiakkaiden osallistumisen lisääminen



KUMPPANUUSAKATEMIA



KUMPPANUUSAKATEMIA

”Jotenkin se asiakaslähtöisyys on ehkä se punainen lanka että koitetaan, kaikki vaikka ei kuuluisi minulle mitenkään niin kaikki alkaa toimimaan, jos tulee joku semmoinen tilanne että nyt tarvittaisiin jonkun ihmisen apua niin kaikki toimii eli yritetään etsiä apu sille ihmiselle”

”Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan lähtökohdista lähtemistä ja sen asiakkaan kuuntelemista ja kuulemista. Eikä sitä että, monesti me ollaan parempia asiantuntijoita sen asiakkaan asioista kuin asiakas itse.... mitä se asiakas tarvitsee, mitkä sen asiakkaan voimavarat...”

”...Ja siinä mennään jo ihan koko tämän meidän kulttuurin.. sinne ihan pohjille. Että miten meidän kulttuuri ikääntymistä arvostaa.”



Kiitos!



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

MATERIAALIT

<https://tukeakotiin.fi/kumppanuusakatemia/asiakaslahtoisuus/>

”Asiakaslähtöiset ikäihmisten koti- ja omaishoidon palvelut” -
raportti: <https://tukeakotiin.fi/kumppanuusakatemia/#raportit>

Blogikirjoitukset

- <https://blogit.utu.fi/liike/kuka-vie-roskapussin-kuka-kuuntelee-asiakaslahtoisuus-ikaihminen-koti-ja-omaishoidon-palvelujen-sydameassa/>
- <https://blogit.utu.fi/liike/kansalaisraadit-ikaihminen-asiakasosallisuutta-vahvistamassa/>
- <https://blogit.utu.fi/liike/onni-on-vanheta/>

Yhtenäisen asiakaspalautteen kokeilu

Kilpailijoista kumppaneiksi – verkostot asiakaslähtöisiä palveluita
rakentamassa 9.6.2021





KUMPPANUUSAKATEMIA

YHTENÄINEN ASIAKASPALAUTE: tavoitteet ja toimenpiteet

- Tarkoituksena tuoda asiakkaiden näkökulmaa palvelujärjestelmän toimivuuteen ja eri toimijoiden yhteistyöhön
- Toteutus huhti-kesäkuussa 2021
- Kohderyhmänä kokeilussa mukana olevien organisaatioiden kohdennetut asiakkaat
 - Kotihoito, omaishoito, kuntouttava päivätoiminta, vertaistukiryhmä ja
 - erikoisairaanhoidossa kokeilun ajankohtana käyvät 65-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat (*tiedonkeruu kesken*)
- Lomakkeiden jako; työntekijöiden mukana, posti/palautuskuoret, ryhmän tai käynnin yhteydessä
- Paperilomakkeilla, mahdollisuus myös sähköiseen vastaamiseen

Koottiin pienryhmä,
jossa edustus kaikilta
sektoreilta

Kokeilun
pohjana
kansallinen
kehitystyö



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Yhtenäinen asiakaspalaute: kysymykset



- Kuinka todennäköisesti suosittelisit käyttämäsi palvelua läheisellesi tai ystävällesi? (NPS)

- Jos vastasit 9-10, niin missä onnistuimme?
- Mikäli vastasit kysymykseen 6 tai vähemmän, niin mitä voisimme tehdä paremmin?

- Väittämät

- Sain apua, kun sitä tarvitsin
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti
- Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani
- Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana
- Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää
- Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli riittävää
- Sain tarpeitani vastaavaa tukea
- Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu

Vastausvaihtoehdot

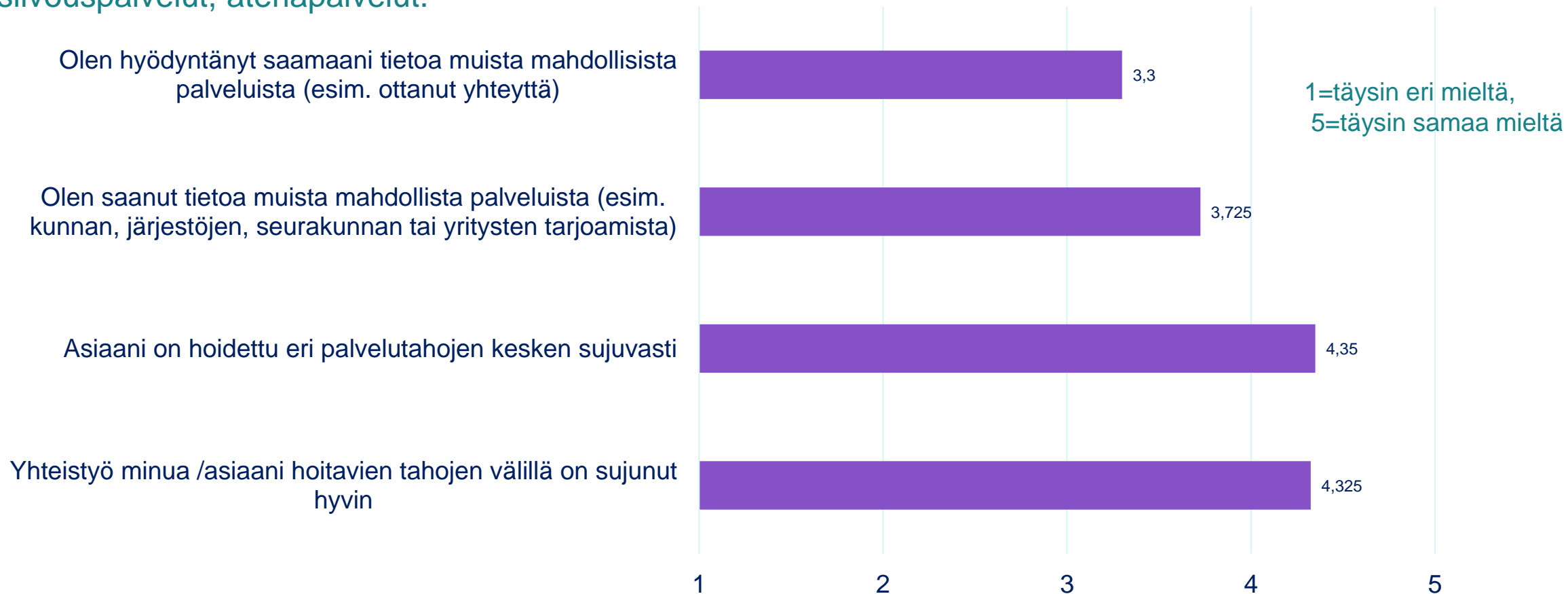
- 1=täysin eri mieltä
- 2=osittain eri mieltä
- 3=ei eri mieltä eikä samaa mieltä
- 4=osittain samaa mieltä
- 5=täysin samaa mieltä
- ei koske minua

- Yhteistyö minua/asiaani hoitavien tahojen välillä on sujunut hyvin
- Haluatko antaa vapaamuotoista palautetta saamastasi palvelusta?
- Palaute lomakkeen täyttämisestä
- Taustatiedot

Yhtenäinen asiakaspalaute: Yhteistyö asiakkaan näkökulmasta



Vastaajilla oli käytössä useita palveluita samanaikaisesti, yleisimmin kotihoito, kotisairaanhoido, siivouspalvelut, ateriapalvelut.



Yhtenäinen asiakaspalaute: Yhteenveto



Kokeilussa mukana olleiden organisaatioiden kokemuksia

- tulokset samansuuntaisia, kuin omissa asiakaspalautteissa
- kokivat sopivan omille asiakkailleen
- sopii eri palveluiden ja sektorien käytettäväksi
- voisi hyödyntää myös jatkossa

Kehitettävää

- ohjeistus selkeämmäksi, esimerkiksi omaishoitajat
- vastaajan kyvykkyyden huomioiminen, esimerkiksi muistisairaudet

Kumppanuusjohtamisen työryhmä ja opas

Kilpailijoista kumppaneiksi – verkostot asiakaslähtöisiä palveluita
rakentamassa 9.6.2021





Kumppanuusjohtamisen opas/työryhmä

- KumppanuusAkatemia hankkeessa perustettiin Kumppanuusjohtamisen työryhmä, jossa oli esimiehiä eri sektoreilta ja organisaatioista.
- Ryhmän keskustelujen, osittain hankkeessa tehtyjen haastattelujen ja osittain tutkimusten pohjalta nousi selvästi viestintä- ja luottamusongelmat sellaisiksi kokonaisuuksiksi, joiden pohjalta työstettiin ”Kumppanuusjohtamisen käsikirja”.
- Käsikirjasta muokattiin kaksi versiota, toinen kotihoitoon fokusoitu ja toinen laajemmin yhteistyötä sote-verkostoissa käsittelevä.





Asiakaslähtöisyys päämääränä

- ”Oppikirjamääritelmän” mukaan asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että ikäihmiselle tarjotut palvelut lähtevät ikäihmisten omista tarpeista ja haluista. Ajatuksena on, että kukin yksilö on oman elämänsä paras asiantuntija ja siksi asiakkaita olisi kuunneltava palveluja suunniteltaessa.
- Verkoston mukaan; Asiakkaan tarpeista ja toiveista lähteminen, dialogi asiakkaan kanssa, ajan antaminen asiakkaalle ja asiakkaan aktivoiminen.

Luottamuksen lisääminen

- Keskeistä luottamuksen määrittämisessä on myös halu ottaa riski ja kykenemättömyys täysin valvoa toisen osapuolen käytöstä. Luotetaan toisten intentioiden hyväntahtoisuuteen
- Luottamuksen lisääminen; älä mikromanageroi, kannusta jatkuvaan oppimiseen, ole suvaitsevainen, jaa tieto auliisti, ole rehellinen, luo verkostoja ja kannusta verkostoitumiseen

Viestinnän parantaminen

- Viestintää niin organisaatioiden sisällä kuin välilläkin voidaan parantaa
- Investoida kannattaa muun muassa: empaattiseen ja ystävälliseen vuorovaikutukseen,
- Esimiehet voivat parantaa viestintää muun muassa: panostamalla työhyvinvointiin, palkitsemalla hyvästä viestinnästä, ja allokoimalla aikaa viestintään

MATERIAALIT



- <https://tukeakotiin.fi/kumppanuusakatemia/#kotihoito-opas>
- <https://tukeakotiin.fi/kumppanuusakatemia/#verkostojohtamis-opas>
- <https://tukeakotiin.fi/kumppanuusakatemia/kotihoidon-verkostoyhteistyon-johtaminen/>

Blogikirjoitukset



- <https://blogit.utu.fi/liike/itsensa-johtamisesta-hyvinvointia-ja-tehokkuutta/>
- <https://blogit.utu.fi/liike/asiakaslahtoisten-sote-palvelujen-johtaminen/>
- <https://blogit.utu.fi/liike/hyvan-verkostoviestinnan-abc/>
- <https://blogit.utu.fi/liike/autenttisesta-johtajuudesta-voimaa-sosiaali-ja-terveydenhoitoon/>

KIITOS!

<https://tukeakotiin.fi/kumppanuusakatemia>



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



SATAKUNTALIITTO
Regional Council of Satakunta



KUMPPANUUSAKATEMIA



PORIN
YLIOPISTO-
KESKUS

TURUN
YLIOPISTO

Kauppakorkeakoulu



Tukea kotiin