# Osallisuuden iso kuva - työryhmä HELLÄ ja KaRa

- Ryhmä kokoontunut Skypellä palavereihin 6 krt, 3 palaveria keväälle 2021
- Ryhmässä soten henkilöstöä ja edustajat Kajaanin vanhus- ja vammaisneuvostoista, Kapova Ry:stä, Nuorisovaltuustosta (MaNu) ja kehittäjäasiakas
- Hahmotetaan osallisuuden kuvaa ja muotoja hankkeissa
- Määritelty osallisuuden toimenpiteet
- Työpakettien esittelyt teemoittain (asiantuntijavieras palavereissa)

# Ryhmän ajatuksia hankkeiden osallisuudesta

- ” Osallisuusyhteistyö voi olla esimerkiksi hankkeen työpakettien kehitystoimenpiteiden koeponnistukset, kokemukset, näkemykset, viestintä molempiin suuntiin”
- ”asiakaspalautteen antamisen saavutettavuus, ammattilainen voi ottaa palautteen vastaan tai avata palautelinkin valmiiksi asiakkaalle tietokoneelle. Muutkin kuin digitaaliset palautekanavat huomioitava. Asiakaspalautteen antaminen tulee olla vaivatonta ja reaaliaikaista. ”
- ”Osallisuuden iso kuva- ryhmä voi toimia viestintäkanavana ja informaation lähteenä muutoksen esiintuomiseksi arjessa. Kehottaa oman järjestön/ viitekehyksen ryhmää vastaamaan esimerkiksi kyselyihin.”
- ”Lisää viestintää uudesta perusterveyden huollon vastaanottotoiminnan mallista ja muista uudistuksista, mitä konkreettisesti tarkoittaa asiakkaalle. Esitemateriaalin tekemistä ja jakamista ym. Juttusarja paikallislehtiin. Viestintäkanavien monipuolinen käyttö”

- ”digilaitteiden opastusta ja saatavuuden parantamista eri käyttäjäryhmille. Riski, että digipalvelut voivat aiheuttaa syrjäytymistä.”
- ”etälääkärin tulisi kertoa asiakkaalle vastaus kansanomaisesti, selkeää kieltä myös sähköisiin viesteihin.”
- ”asiakkaiden näkökulman tärkeys palvelujen kehittämisessä”
- ”erityisryhmien huomioiminen”
- ”Järjestöjen hiljainen työ ja palvelut näkyväksi”

# KaRa - Osallisuus 19.2.2021

**Osallisuuden muotoja - Ohjausryhmän lisäksi**

**Värikoodit: Soten johdon/henkilöstön osallisuus, asiakkaiden osallisuus, kuntien/järjestöjen/srk. ym. yhteistyötahojen osallisuus**

| | ***Projekti-/työryhmät*** | ***Työpajat/koulutukset*** | ***Kyselyt henkilöstölle*** | ***Asiakkaiden osallisuus*** | ***Järjestöyhteistyö*** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Osa-alue 1<br>Vapaaehtoinen alueellinen valmistelu ja hankekoordinaatio** | | | | • Kehittäjäasiakas ohjausryhmässä ja Osallisuuden ison kuvan rakentamisessa | • Ohjausryhmän järjestöjen edustajat<br>• Osallisuusryhmän jäsenjärjestöt ja yhteisöt (Kapova ry, Kainuun vanhus- ja vammaisneuvostot) Osallisuuden ison kuvan rakentamisessa |
| **Osa-alue 2<br>Johtamisen ja ohjauksen kehittäminen** | | | | | |
| TP1: Järjestämistehtävän selkiyttäminen ja järjestäjän tietotarpeet | • Työryhmät | • Työpajat | | • Kokemustiedon hyödyntäminen kuntalaisilta (soten asiakasymmärrystyöryhmä yhteistyössä), tietoa palvelun laadusta ja saatavuudesta. | |
| TP 2: Tietojohtamisen kyvykkyyden kehittäminen | • Tietojohtamisen kehittämissuunnitelma-työryhmä<br>• Sote tietomalli-työryhmä | • Virta-hankkeen työpajat | • Henkilöstökyselyt<br>- Tietojohtamisen arviointimallia hyödyntäen | | |
| TP 3: Tietojohtamista tukevat työvälineet | • Tehtäväkohtaiset projekti-/työryhmät:<br>• Raportointityöryhmä<br>• Raportointitiimi<br>• Reaaliaikainen asiakaspalaute<br>• Digitaalinen ohjaustaulu<br>- Moniammatillisen vastaanottotoiminnan henkilöstölle<br>- HELLÄ –henkilöstö | • TIJO-koulutukset<br>• Raportointijärjestelmän koulutukset<br>• Digitaalinen ohjaustaulu-koulutukset | • Nimikilpailu<br>- TIJO/raportointijärjestelmä kokonaisuudelle | | • Reaaliaikainen asiakaspalaute<br>- esittely |
| TP 4: Tiedolla johtamisen pilotti | • Työryhmät | • Yhteiset työpajat | | • Asiakaskysely<br>• Asiakaskokemus (sydänpotilas)<br>• Kehittäjäasiakas | • Yhteiset työpajat<br>• Kyselyt<br>• Kainuun sydänyhdistys ja Sydänliitto yhteistyössä<br>• HYTE: Yliopistoyhteistyö |

# KaRa - Osallisuus 19.2.2021



**Osallisuuden muotoja - Ohjausryhmän lisäksi**

**Värikoodit: Soten johdon/henkilöstön osallisuus, asiakkaiden osallisuus, kuntien/järjestöjen/srk. ym. yhteistyötahojen osallisuus**

| | ***Projekti-/työryhmät*** | ***Työpajat/koulutukset*** | ***Kyselyt henkilöstölle*** | ***Asiakkaiden osallisuus*** | ***Järjestöyhteistyö*** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Osa-alue 3: Toimintatapojen ja -prosessien uudistaminen ja yhtenäistäminen digitaalisten välineiden avulla** | | | | | |
| TP 1: Asukkaan sähköiset asiointipalvelut | • Digitaalinen palvelualusta-työ-ja projektiryhmät<br>• Omasoten käyttöliittymän-projektiryhmä | • Työpajat johto ja työntekijät<br>- Omasote-työpaja<br>- Digitaalinen palvelualusta-työpaja | • Henkilöstökyselyt<br>- Omasote-kysely | • Asiakaskyselyt<br>- Omasote-kysely<br>• Omasote-työpaja<br>• Digitaalinen palvelualusta-työpaja | • Omasote -työpaja<br>• Digitaalinen palvelualusta-työpaja<br>• Esittelyt järjestöille |
| TP 2: Työntekijän digitaaliset työvälineet | • Asiakkuussovellus-projektiryhmä<br>• Kerralla kuntoon-projektiryhmä<br>• Etäkonsultaatio-projektiryhmä<br>• PSOP-työryhmä | • Asiakkuussovelluksen koulutukset<br>• Kerralla kuntoon –koulutukset<br>• PSOP-pääkäyttäjäkoulutus | • Etäkonsultaatio-haastattelut<br>• PSOP nykytilan kartoitukset | | |
| TP 3: Tiedon laadun parantaminen | • Lastensuojelun vanhat tiedot Kantaan –työryhmä<br>• Sähköisen arkistoinnin tiimi<br>• Kirjaamisasiantuntija -verkosto | • Kirjaamisvalmennukset (Kansakoulu III ja Kainuun soten täydennyskoulutus)<br>• Kirjaamisasiantuntijoiden työyksikkö kohtaiset valmennukset | • Kirjaamisen valmiuksien kartoitus | | |
| TP 4: Kyberturvallisuuden parantaminen | • Tehtäväkohtaiset työryhmät | • Riskienhallinta –työpaja<br>• Jatkuvuuden hallinta -työpaja | • Johdon/henkilöstön haastattelut | | |

Kainuun sote

# HELLÄ - Osallisuus 19.2.2021

Sote-uudistus

**Osallisuuden muotoja - Ohjausryhmän lisäksi**

**Värikoodit: Soten johdon/henkilöstön osallisuus, asiakkaiden osallisuus, kuntien/järjestöjen/srk. ym. yhteistyötahojen osallisuus**

| | ***Projekti-/työryhmät*** | ***Työpajat/koulutukset*** | ***Kyselyt hlöstölle*** | ***Asiakkaiden osallisuus*** | ***Järjestöyhteistyö*** |
|---|---|---|---|---|---|
| **A. Moniammatillinen vastaanotto** | • Projektiryhmä<br>• Valmisteluryhmä<br>• Sote-esimiespalaverit<br>• Yhteistyöpalaverit<br>• Dailyt | • Työntekijöiden vierituki<br>• Henkilöstölle koulutus moniammatillisuudesta | • Työhyvinvointikyselyt<br>• Kysely moniammatillisuudesta | • Asiakkaiden kokemukset vastaanotolle ilmoittautumisesta<br>• Asiakaspalautekyselyt terveysasemille<br>• Opinnäytetyö asiakkaiden kokemuksista etälääkäri- ja hoitajavastaanotoista? | • Osallisuusryhmässä (Kapova ry, vanhus- ja vammaisneuvostot /Kni, Nuoriso-valtuusto, kehittäjäasiakas) kokemuksia etävastaanotoista, palautetta tiedotusmateriaalista, tiedon jakoa uudesta vastaanoton toimintamallista |
| **B. Kerralla kuntoon suun terveydenhuollossa** | • Projektiryhmä | • Henkilöstölle toiminnanohjaus-järjestelmäkoulutus | • Työhyvinvointikysely Teppanan henkilöstölle | • Asiakaspalautekyselyt Teppanan hammashoitolasta | |
| **C. Perhekeskustoiminnan tehostaminen, lasten, nuorten ja perheiden palvelut** | • Sivi-sote –strategiaryhmä<br>• Projekti- ja työryhmät muotoutumassa | • Koulutusta henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille lähisuhdeväkivaltatyöstä | • Kysely ammattilaisille Neuvokas perhe -kortin ja materiaalin käytöstä | • Asiakaskyselyt Neuvokas perhe -toimintamallin kokemuksista<br>• Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen neuvolatyössä<br>• Perheet mukana Neuvokas perhe –kehittämisessä | • Projekti- ja työryhmissä mukana sivistystoimi, järjestöjä, srk, poliisi<br>• Moniammatillinen neuvola & MLL, järjestöjen hyödyntäminen neuvola-työssä (erityisterapiaa, kuntoutusta tarvitsevat lapset, harvinaiset sairaudet)<br>• Lähisuhdeväkivaltatyö & Ensi-ja turvakotien liitto, Kainuun kriisikeskus,…<br>• Neuvokas perhe -kehittäminen: Kainuun sydänyhdistys, Sydänliitto, Ehyt ry, Kainuun Liikunta |
| **D. Nuorten psykososiaalisen tuen menetelmät** | • Projektiryhmä<br>• Esimiesverkosto | • Koulutukset ja menetelmäohjaus terveydenhuollon ammattilaisille ja koulujen kuraattoreille | • Koulutuspalaute osallistujilta | • Mahdollinen palaute menetelmien vaikutuksesta kohderyhmältä | • Esimiesverkostossa mukana koulukuraattoreiden esimiehet |
| **E. Hyte-työn vaikuttavuuden parantuminen** | • Projektiryhmä | • Koulutusta sote- ja hyte-toimijoille<br>• Työpajojen sarja: mukana ikäihmisiä, sote- ja hyte- toimijoita, päätöksentekijöitä | | • Hyödynnetty v. 2019 tehtyä opinnäytetyötä asiakaskokemuksista<br>• Ikäihmisten kokemustiedon kerääminen ja hyödyntäminen | • Projektiryhmässä mukana vanhusneuvosto Kni, Kainuun Mielenterveysseura Ry<br>• Yhteistyö osallisuusryhmän kanssa<br>• Vanhus- ja vammaisneuvostot mukana rekrytoimassa ikäihmisiä työpajaan |