

Rakenteellinen sosiaalityö

RRP osaprojekti 2023-2025

Missä mennään sosiaalityön tiekartalla?

Asiantuntija Milla Rantakari 26.11.2024



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso



Rakenteellinen sosiaalityö -osaprojektin tavoitteet

- 1) Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle on laadittu **rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma**
- 2) Sote-ammattilaisten rakenteellisen sosiaalityön **osaamista on vahvistettu**
- 3) Rakenteellinen sosiaalityö on **juurrutettu osaksi hyvinvointialueen tiedon tuotantoa**

Tavoitteena on, että jatkossa rakenteellisen sosiaalityön tietoa tuotetaan systemaattisesti, sitä pystytään hyödyntämään johtamisessa ja tieto on yhteismitallista sekä vertailukelpoista muiden hyvinvointialueiden kanssa.





Rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelman laatiminen 1/2

- Nykytilan kartoitusta ja tiedon koontia
- Käytäntöjen kehittämistä ja toteuttamista
 - Sosiaalityön kehittäjät ja Sosiaalityön kehittämisryhmä
 - Sosiaalityön tiekartta, kyselyt ja seminaarimateriaalit
 - Rakenteellisen sosiaalityön työryhmä (kevät 2024)
 - Johtoryhmät (Peso, IKU) ja sosiaalityön esihenkilötapaamiset
 - Verkostotapaamiset ja yhteydet (mm. Hyte, Osallisuusohjelman toimeenpano, TKI-yksikkö, Etsivä sosiaalityö)
 - Sosiaalinen raportointi
 - Sosiaalityötä Päijät-Hämeessä –blogi





Rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelman laatiminen 2/2

- Rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelman kansallinen mallipohja on valmistunut [Hyvinvointialueen rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelman mallipohja Final 30.10.24 .docx](#)
- Päijät-Hämeessä toteutussuunnitelman on tarkoitus olla valmiina syksyllä 2025
- Suunnitelma laaditaan yhteistyössä
 - Johdon
 - Hyteyksikön ja Osallisuusohjelman koordinaation
 - Sosiaalityön kehittäjien ja Sosiaalityön kehittämisryhmän kanssa
 - Laatimisen valmistelussa on hyödynnetty kehittämistyön aikana koottua tietoa.
- Rakenteellisen sosiaalityön valmista toteutussuunnitelmaa esitellään ja jalkautetaan käytäntöön sen valmistuttua.





Sosiaalisen raportoinnin syksyn 2024 tilannepäivitys

- Tiedonkeruujakso 1.9-31.12.2024
- Raportteja tällä hetkellä **24** (25.11)
- Tietoa koottu tämän lisäksi myös tiimeissä, koulutustilaisuudessa ja Rake-hetkissä
- Sosiaalisen raportoinnin tietoa on toimitettu mm. johtoryhmille, Hyte-yksikköön,, tulosityksiköihin ja niitä on esitelty mm. tiimeissä, Sosiaalityön tiekartta-seminaarissa, verkostoissa, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunnassa ja Hyte-aamukahveilla.
- Tiedon pohjalta on pohdittu mm. osaamis- ja kehittämistarpeita, keskusteltu uusista toimintakäytännöistä ja verrattu tuloksia meneillään olevaan kehittämiseen.
- Helsingin yliopiston maisterivaiheen opiskelijat ovat tekemässä raporteista käytäntötutkimusta *”Asiakkaan ääni sosiaalisessa raportoinnissa”*
- Sosiaalisen raportoinnin linkki: <https://link.webropol.com/s/sosiaalinenraportointisyksy2024>





Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

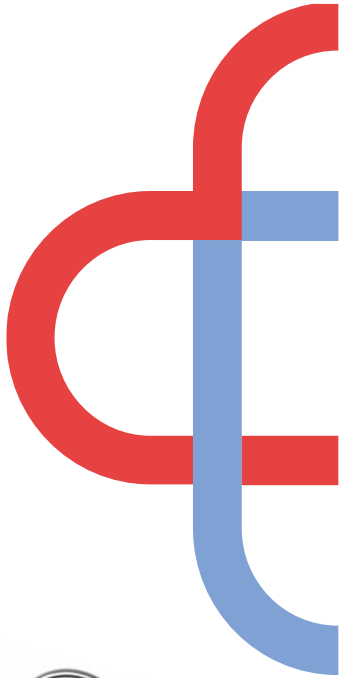
Rakenteellisen sosiaalityön osaamisen vahvistaminen

- Pätevä-materiaalit: Sosiaalihuollon omatyöntekijäys – Rakenteellinen sosiaalityö -osio
- Rakenteellisen sosiaalityön osaamistarvekysely 2024 (n132)
- Rakenteellisen sosiaalityön koulutus- ja keskustelutilaisuudet 2024-2025
- Rakenteellisen sosiaalityön käytännönläheinen verkkokurssi Pätevään
- Yhteistyötä tehdään muiden hyvinvointialueiden ja osaamiskeskusten kanssa



Tulevia tilaisuuksia

- Seuraava Sosiaalityön tiekartta- tilaisuus *Sosiaalihuollon kehittäminen uusissa rakenteissa* **keskiviikkona 21.5 klo 12-15.30**, laitathan ajan jo kalenteriisi
- Rakenteellisen sosiaalityön koulutus- ja keskustelutilaisuudet
 - **29.11 klo 8.30** **Monitoimijainen rakenteellinen sosiaalityö**, professori Kati Närhi, Jyväskylän yliopisto
 - **12.12 klo 8.30** **Päätöksenteko, politiikka ja vaikuttaminen hyvinvointialueilla**, yliopistotutkija Tuomo Kokkonen, Jyväskylän yliopisto ja aluevaltuutettu, asiakas- ja osallisuuslautakunnan pj. Sirkku Hildén
- Verson aamukahvit 2025



Verson aamukahvit 2025

Aamukahveilla esitellään sosiaalialan ajankohtaista tutkimus- ja kehittämistyötä. Tilaisuudet toteutetaan Teams-etäyhteydellä ja niihin ei tarvitse ilmoittautua. Tilaisuuksia ei tallenneta, mutta materiaalit tallennetaan esittäjien luvalla Verson materiaalipankkiin tilaisuuden jälkeen.



TAMMIKUU

Maanantai 27.1 klo 8.30-9.30

Palveluintegraatio - katsaus nuorten huumekuolemien teematutkintaan

Hanna Tiirinki, johtava tutkija, Onnettomuustutkintakeskus, työelämäprofessori, Turun yliopisto

Puheenvuorossa tarkastellaan sote-palveluintegraation teorian ja käytännön peilipintaan tutkimuksen ja käytännön esimerkkien kautta. Casena on nuorten tapaturmaiset huumekuolemat ja tutkinnassa tehdyt havainnot erityisesti sosiaalipalvelujen näkökulmasta.

Teams-osallistumislinkki tilaisuuteen:

[Liity kokoukseen nyt](#)

Kokoustunnus: 366 863 891 286

Tunnuskoodi: 9eYKbS



HELMIKUU

Keskiviikko 12.2 klo 8.30-9.30

Rakenteellinen vammaissosiaalityö ja hyvinvointialueet

Yliopistonlehtori Mari Kivistö, Lapin yliopisto ja apulaisprofessori Merja Tarvainen, Itä-Suomen yliopisto. Apulaisprofessori toteutuu Itä-Suomen yliopiston ja Etelä-Savon hyvinvointialueen yhteistehtävänä.

Puheenvuorossa tarkastellaan rakenteellista vammaissosiaalityötä, jossa vammaisuuteen avautuu tapauskohtaista sosiaalityötä laajempi näkökulma ja työala. Rakenteellista vammaissosiaalityötä muotoilevat uusiin puitteisiin niin hyvinvointialueuudistus kuin osaltaan myös uudistuva vammaispalvelulaki, sekä yleisemmät palvelujärjestelmään kohdistuvat muutospaineet.

Puhujat toimivat Rakenteellisen vammaissosiaalityön tietoperusta ja -käytännöt hyvinvointialueilla -tutkimushankkeessa, jota rahoittaa Sosiaali- ja terveysministeriö sosiaalityön yliopistotasaisen tutkimuksen rahoituksena (VTR).

Teams-osallistumislinkki tilaisuuteen:

[Liity kokoukseen nyt](#)

Kokoustunnus: 363 751 251 706

Tunnuskoodi: uz28h3



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

MAALISKUU

Maanantai 10.3 klo 8.30-9.30

Traumatietoisien lähestymistavan mahdollisuuksia sosiaalityössä

Teija Karttunen, YTT, sosiaalityöntekijä, sosiaalityön yliopistolehtori, Helsingin yliopisto

Puheenvuorossa tarkastellaan traumaan liittyvän ymmärryksen merkitystä sosiaalityölle, sen organisaatioille ja mitä traumatietoisuus voisi olla käytännössä. Konkreettisenä esimerkkinä hyödynnetään RITA -tutkimushankkeessa (2022-2024) tehtyjä havaintoja koskien rikostaustaisia naisia, heidän traumakokemuksiaan ja kohtaamisia palvelujärjestelmässä.

Teams-osallistumislinkki tilaisuuteen:

[Liity kokoukseen nyt](#)

Kokoustunnus: 377 052 204 729

Tunnuskoodi: hS37Vn



HUHTIKUU

Tiistai 22.4 klo 8.30-9.30

Vertaisverkko - Nivelvaiheen tukipalvelu lastensuojelun jälkihuollon palveluvalikoimaan

Projektipäällikkö Juho Kuosa, Vamos Lahti, Diakonissalaitos

Hankkeen tavoitteena on kehittää nuorten aikuisten sujuvia palvelupolkuja siirtymävaiheissa lastensuojelusta jälkihuoltoon sekä jälkihuollosta aikuissosiaalityöhön ja/tai vammaispalveluihin. Lisäksi hankkeessa tuotetaan tietoa jälkihuoltopalvelun vaikuttavuudesta ja pilotoidaan jälkihuollon palveluvalikoimaa täydentävä vertaisryhmätoiminnan malli.

Teams-osallistumislinkki:

[Liity kokoukseen nyt](#)

Kokoustunnus: 335 362 974 083

Tunnuskoodi: BmLu2s



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

Mukavaa
työviikkoa!



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Lisätietoja

Asiantuntija

Milla Rantakari, Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, TKI-yksikkö,
Päijät-Hämeen hyvinvointialue

p. 044 440 3738

milla.rantakari@paijatha.fi

Sosiaalityötä Päijät-Hämeessä –blogi: [Sosiaalityötä Päijät-Hämeessä
\(\[sosiaalityotapaijathameessa.blogspot.com\]\(https://sosiaalityotapaijathameessa.blogspot.com\)\)](https://sosiaalityotapaijathameessa.blogspot.com)

Rakenteellisen sosiaalityön kehittäminen Päijät-Hämeessä:

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso: [Rakenteellisen sosiaalityön kehittäminen - Päijät-Sote \(paijat-sote.fi\)](https://paijat-sote.fi)

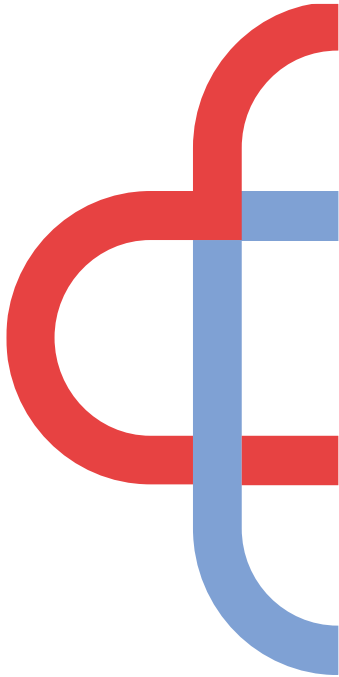
Innokylä: [Rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma Päijät-Hämeen hyvinvointialueella \(RRP, P4, I3\) |
Innokylä \(innokyla.fi\)](https://innokyla.fi)



Sosiaalipuolen.hommia



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Suomen kestävän kasvun ohjelma (RRP)

Päijät-Hämeessä

Suomen kestävän kasvun ohjelmalla tuetaan ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäväää kasvua. Rahoitus tulee EU:n elpymisvälineestä (Next Generation EU). Ohjelma sisältää Suomen elpymis- ja palautumissuunnitelman (RRP Recovery and Resilience Plan) ja sovittaa yhteen eri EU-ohjelmien rahoitusta.

Suomen kestävän kasvun ohjelma toteutetaan alueellisissa kehittämishankkeissa, joihin sosiaali- ja terveysministeriö myöntää valtionavustuksia. Ohjelmaa toimeenpannaan jokaisella hyvinvointialueella.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen (Päijät-Sote) kestävän kasvun alueellisen hankkeen tavoitteena on vahvistaa ennaltaehkäisyä, digitalisaatiota ja palveluiden monimuotoisuutta, tiedolla johtamista sekä turvata henkilöstön saatavuutta. Ohjelmalle on myönnetty valtionavustusta vuosille 2022-2025.

EU-rahoituksen saajilla on yleinen velvollisuus ilmoittaa rahoituksen alkuperä ja varmistaa EU:lta saadun rahoituksen näkyvyys.



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU

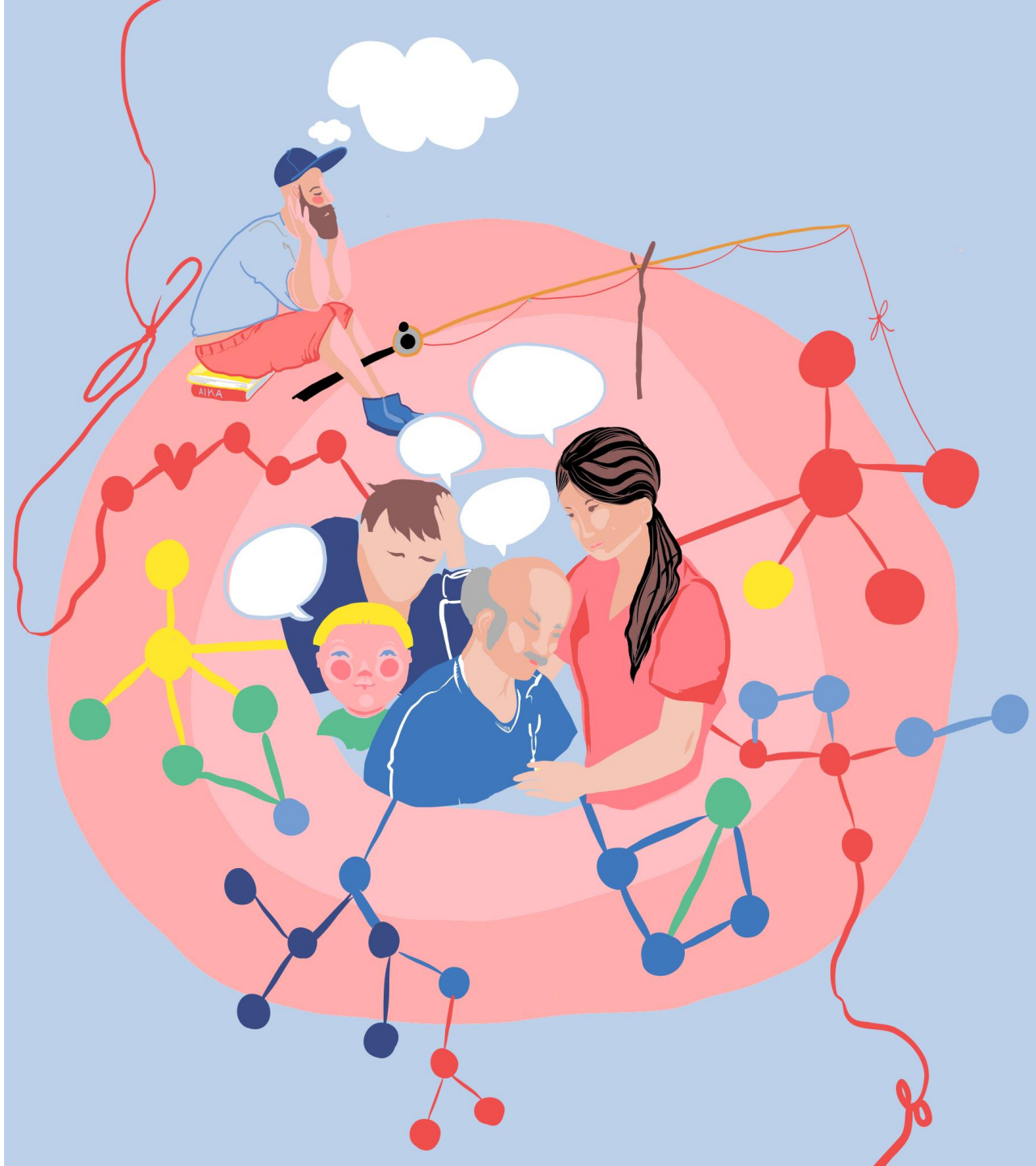
Asiakasosallisuuden käytännöt hyvinvointialueella

Nicola Kettunen

26.11.2024

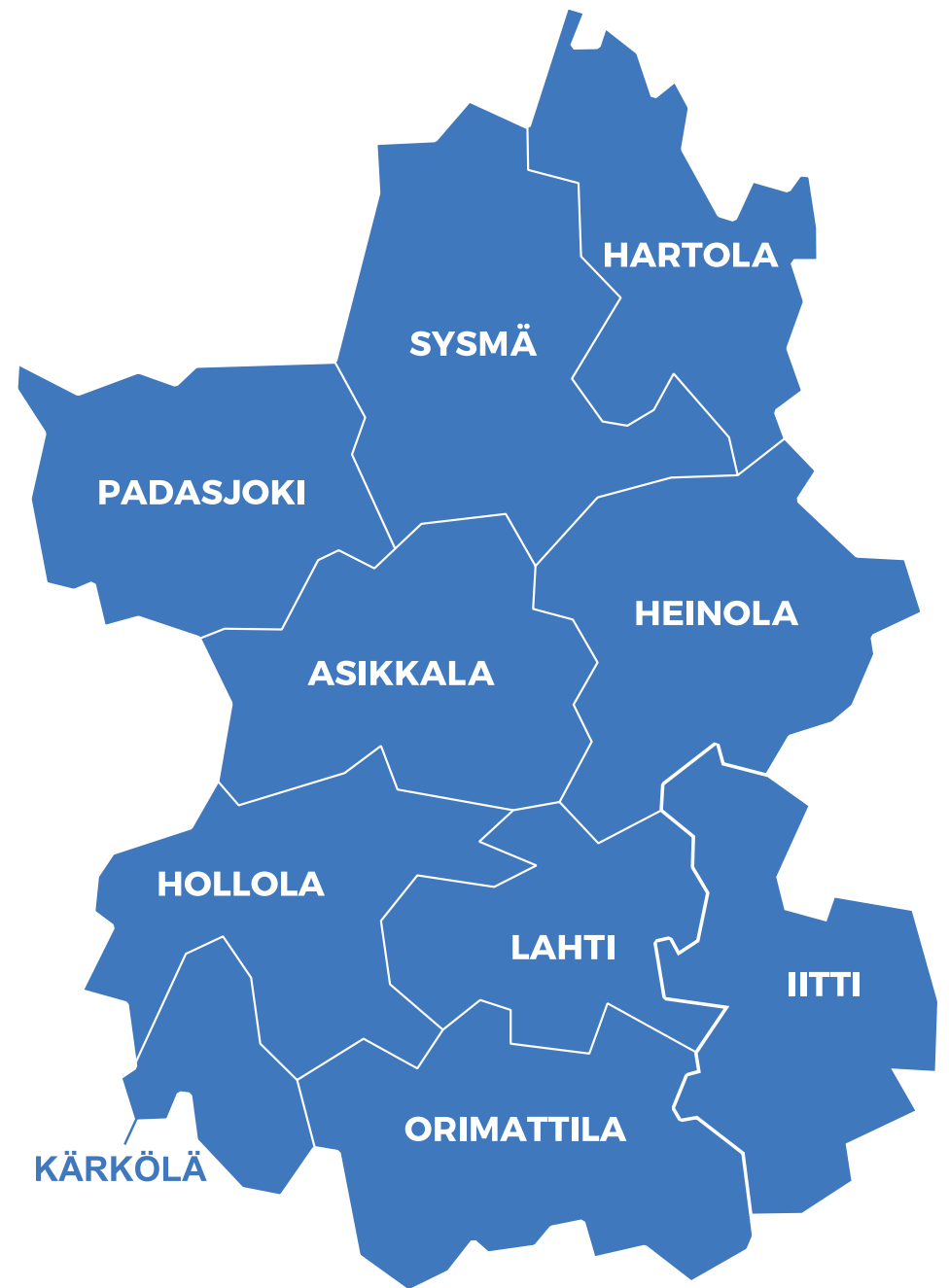


Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Päijät-Hämeen hyvinvointialue ja osallisuustyö

- Hyvinvointialue palvelee yli 200 000:ta asukasta ja työllistää noin 7 600 työntekijää.
- Hyvinvointialueen osallisuustyötä ohjaa osallisuusohjelma, joka on osa hyvinvointialueen strategiakokonaisuutta.
- Osallisuustyön tavoitteena on, että osallisuus **läpi leikkaa kaiken hyvinvointialueen toiminnan ja meillä on vakiintunut toimintakulttuuri, jossa osallisuus toteutuu sekä päätöksenteossa että palveluissa ja niiden kehittämisessä.**
- Osallisuusohjelmaa toteuttaa ja jalkauttaa **Osallisuusohjelman toimeenpano –hanke.** Osallisuustyötä kehitetään ja tehdään toimialoilla, ja myös erilaisten muiden hankkeiden kautta. Osallisuustyö on hyvinvointialueella moniulotteista.



Osallisuustyön tavoitteet ja tehtävät Osallisuusohjelman toimeenpano -hankkeessa 2024*

Asukkaiden kuulemisen toimintamalli

Kootaan aiheita, joista olisi hyvä kuulla asukkaita. Kuvataan tapoja koota yhteen ja analysoida sekä hyödyntää tietoa päätöksenteossa ja palveluiden kehittämisessä.

Asiakkaiden osallisuutta vahvistava toimintamalli

Luodaan osallisuusosaamisen osaamisvaateet. Suunnitellaan ja toteutetaan koulutusta. Kehitetään työntekijöille työkalupakki, josta löytyy kuvauksia kokemus- ja kehittäjäasiakastoiminnasta ja ohjeita mm. asiakasraatien järjestämiseen.

Kokemusasiantuntijatoiminnan rakenteet

Kootaan hyvinvointialueella toimivat kokemusasiantuntijat ja toimimisesta kiinnostuneet siten, että asiantuntijaa tarvitseva löytää tiedot (kokemuspankki). Kehitetään yhteistä perehdytystä ja palautejärjestelmiä.



Vaikuttamiskanavien kehittäminen ja tiedon tuottaminen

Mietitään ja kuvataan tavat, miten asukkaiden kuuleminen olisi hyvä järjestää. Kehitetään asukkaiden ja asiakkaiden vaikuttamiskanavia (ml. sähköisten vaikuttamiskanavien pilotointi), joiden avulla kerätään tietoa hyödynnettäväksi hyvinvointialueen toiminnan ja päätöksenteon kehittämisessä.

* Hanke jatkuu vuonna 2025



Asiakasosallisuus ja asiakkaan osallisuus

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.



Asiakkaiden osallisuus ja sen vahvistaminen strategisessa työskentelyssä ja palvelutuotannossa

- ❖ Hyvinvointialuestrategia 2023-2025
- ❖ Osallisuusohjelma 2023-2025 (päivitetään vuoden 2024 aikana) pohjautuu hyvinvointialueen strategiaan ja on yksi sen keskeisistä toimintaohjelmista. Osallisuusohjelma ohjaa hyvinvointialueen osallisuustyötä
- ❖ Osallisuuden toteutumista seurataan omavalvonnan osavuosikatsauksissa sekä vuosiraporteissa
- ❖ Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia kärki 1: Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa

- ❖ Palvelutuotannossa asiakkaiden osallisuus huomioidaan arjen kohtaamisissa
- ❖ Asiakkaan ajatuksia ja toiveita kuullaan
- ❖ Itsemääräämisoikeus huomioidaan asiakaskohtaamisissa
- ❖ Asiakas otetaan mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon
- ❖ Asiakkaan osallisuus huomioidaan hoidon aikana
- ❖ Asiakas kohdataan yksilönä



Tiedonkeruumenetelmiä
asiakkaiden osallisuuden
vahvistamisen toteuttamisen
tueksi sekä asiakkailta ja
henkilöstöltä nousseita toiveita
ja tarpeita vuonna 2024



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen henkilöstöstä koostuvalle ryhmälle suunniteltiin ja toteutettiin **”unelmien asiakasosallisuus-koulutus” työpaja**, jossa henkilöstöltä kerättiin osaamisen tarpeita ja toiveita asiakasosallisuuden edistämisen tueksi. Työpajassa nousseita ajatuksia ja ideoita on hyödynnetty mm. **Osallisuuden kompassin** tietokorttien sisältöä luotaessa, sekä **hyvinvointialueen intranet-sivuston** sisällön tuottamisessa.

Lähetekeskustelut eri toimialojen asiantuntijoiden ja esihenkilöiden kanssa menetelmien käyttöönotossa (esim. kokemusosaajatoiminnan kehittäminen ja asiakasraatien perustaminen)

Yhteen koottu tieto olemassa olevista ja toimivista asiakasraadeista ja niiden yhteyshenkilöistä

Yhteen koottu tietopankki Päijät-Hämeen alueella toimivista ja olevista kokemusosaajista henkilöiden työtehtäviin välittämisen tueksi (myöhemmin valtakunnallisessa pankissa)

Jalkautuminen asiakkaiden pariin tapahtumissa ja tilaisuuksissa, kuten sote-keskuskierros, pop-up jne. Face to face –keskustelut asiakkaiden kanssa.



Asiakkaat haluavat saada äänensä kuuluviin ja osallistua oman palvelunsa, palvelusuunnitelman sekä palvelujärjestelmän kehittämiseen ja suunnitteluun. Hyvänä keinona pidetään asiakkaiden **aitoa kuuntelemista** palvelutilanteessa sekä esim. kehittäjäasiakkaana toimimista

Asiakkaat pitävät tärkeänä saada antaa palautetta omasta palvelustaan helposti ja oikea-aikaisesti sekä monikanavaisesti. **Tuetun palautteen annon** mahdollisuus.

Erilaiset tapahtumat sekä henkilöstölle että asiakkaille koetaan hyvänä keinona edistää asiakasosallisuuden kehittämistä ja toteuttamista. Tapahtumista, työpajoista, seminaareista ja tietoiskuista saadaan tietoa erilaisista menetelmistä, asiakasosallisuuden tärkeydestä ja vaikuttamismahdollisuuksista.

Johdon tuki ja kannustus on tärkeässä roolissa kun asiakasosallisuutta halutaan edistää Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palveluissa

TOIMINNAN LÄPINÄKYVYYS! Mitä meillä tehdään ja miten asiakkaan ääni vaikuttaa ja huomioidaan?



Kokemusosaajatoiminnan kehittäminen Päijät- Hämeessä



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

KOKEMUSOSAAJA: THL:n suosittama yhteinen nimike kokemusasiantuntijoille, kokemustoimijoille sekä kehittäjäasiakkaille

Alueellista kokemusosaajatoimintaa kehitetty vuoden 2024 aikana yhteistyössä, kokemusosaajien, kuntien, kolmannen sektorin ja oppilaitosten kanssa.

- ❖ Alueellinen kokemusosaajaverkosto perustettu vuoden 2024
- ❖ Päijät-Hämeen kokemusosaajat kokoontuvat säännöllisesti vertaistuellisiin tapaamisiin
- ❖ Kehittämistyö jatkuu vuonna 2025. Tulossa mm. kokemuosaajakoulutus ja valtakunnallinen kokemusosaamispankki.

Vuonna 2024 kokemusosaajia on työllistynyt erilaisiin tehtäviin hyvinvointialueella asiakasosallisuuskoordinaattorin välittämänä

Osallisuusohjelman toimeenpanohankkeessa työskennellyt kaksi kokemusosaajaa, jotka pilotoineet kokemusasiantuntijan vastaanottoja sekä ryhmiä Sote-keskuksissa.

- ❖ Ryhmätoiminta jatkuu vuonna 2025 osana avosairaanhoidon mielenterveys ja päihde-palveluita
- ❖ Kokemusasiantuntijan Bipolaaristen vertaistukiryhmä jatkuu osana Miete ry:n toimintaa



Osallisuustyön työkalupakki



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Osallisuuden kompassi



Opas osallisuuteen hyvinvointialueen henkilöstölle

Yhteiskehittämisen tulos

Koostuu 15 geneerisestä tietokortista, joissa menetelmiä osallisuuden lisäämiseen palveluissa (mm. asiakasraadin perustaminen, kokemusosaajatoiminta, yhteiskehittäminen, kokemustiedon keruu jne.)

Mikäli sinulla on hyvä keino ja menetelmä osallisuuden lisäämiseksi ja haluat jakaa sen koko henkilöstölle, ota yhtettä Nicolaan ja tehdään siitä oppaaseen uusi tietokortti



Osallisuus ja asiakaskokemus intranet-sivusto

- ❖ Nopea väylä löytää ohjeistuksia, ajankohtaisia uutisia sekä tietoa asiakasosallisuudesta sekä asiakaskokemuksen mittaamisesta. Ohjeet linkitetään IMS-järjestelmästä, jolloin ovat aina ajantasalla

Osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo IMS- järjestelmässä

- ❖ Ajantasaisimmat dokumentit ja ohjeet osallisuudesta HVA:lla
- ❖ mm. Toiminnallinen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma, osallisuusohjelma, kokemusasiantuntijatoiminnan dokumentit, asiakasosallisuuspalkkiot HVA:lla ja kokemustiedon keräämisen ohjeet

Hyvinvointialueen Osallistu ja vaikuta- verkkosivut (julkaistaan 12/24)

- ❖ Vaikuttamisen kanavat, toiminnan läpinäkyvyys päijäthämäläisille, mitä meillä tehdään juuri

Asiakasosallisuuden edistäjien verkosto

- ❖ Tavoitteena jakaa hyviä käytäntöjä ja kuulla ajankohtaisista asioista asiakasosallisuuden teemalla.
- ❖ Kokoontuu 4 x vuodessa, oma Teams-kanava

Koulutusten suunnittelu henkilöstölle vuonna 2025 osana Osallisuusohjelman toimeenpano- hanketta



Asiakasosallisuuskoordinaattori asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen tukena

Asiakasosallisuuskoordinaattori auttaa ja tukee ammattilaisia asiakaskokemuksen hyödyntämisessä.

Koordinaattori voi auttaa suunnittelemaan ja toteuttamaan erilaisia asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen menetelmiä sekä pohtia yhdessä henkilöstön, johdon ja asiantuntijoiden kanssa tiettyihin toimintoihin ja palveluiden kehittämiseen soveltuvia keinoja.

Asiakasosallisuuskoordinaattori yhdistää kokemosaaajat ja tilaajatahon sekä on mukana kehittämässä kokemustoimintaa

Innostaa, kannustaa, ohjaa ja kulkee vierellä.

Toimii linkkinä asiakkaiden, henkilöstön, johdon ja sidosryhmien välillä.





Kiitos!

Lisätietoja:

Nicola Kettunen

Asiakasosallisuuskoordinaattori

nicola.kettunen@pajatha.fi

p. 044 482 5174





Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Asiakaspalautteen keräämisen ja hyödyntämisen kehittäminen

Maiju Päivä

26.11.2024

Missä mennään sosiaalityön tiekartalla?



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Mistä on kyse?

- Asiakaspalautteen kerääminen on osa organisaatiomme arkea
- Keräämme jatkuvaa asiakaspalautetta erilaisten palautekanavien kautta, joiden avulla asiakas voi antaa palautetta
 - itsenäisesti (esim. verkkosivukysely, tekstiviestikysely)
 - tuetusti (esim. tabletilaitteella vastattavat kyselyt)
- Lisäksi toteutamme tarpeen mukaan kohdennettuja asiakaskokemus- ja sidosryhmäkyselyjä
- Nopealla reagoinnilla palautteeseen voimme kääntää asiakkaan tyytymättömyyden tyytyväisyydeksi, ja tehdä arvostelijasta suosittelijamme
- Käynnistämme palautteen keräämisen uuden Roidu-järjestelmän avulla 01/2025
- Toimintamalleja on kehitetty yhdessä ammattilaistemme ja asiakkaidemme kanssa



Asiakaspalautetiedon kerääminen

MITEN?

MITÄ?

- Asiakaspalautetietoa kerätään lähtökohtaisesti kaikista hyvinvointialueen tuottamista palveluista (tässä kehittämistyössä mukana sote-palvelut)
- Asiakaspalautetietoa kerätään kansallisten sisältömäärittelyjen sekä mahdollisten omien tarvelähtöisten määrittelyjen mukaisesti

MIKSI?

- Toiminnan laadun ja asiakaskokemuksen arviointi
- Toiminnan kehittäminen ja asiakaskokemuksen parantaminen (eri organisaatiotasolla ja henkilökohtaisella tasolla)
- Asiakkaiden osallistaminen
- Strategian ja palvelustrategian tavoitteet

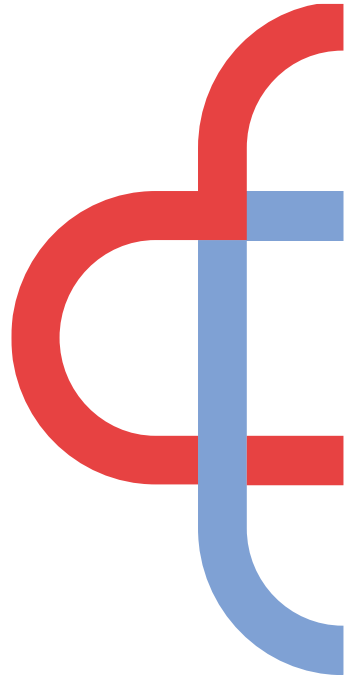
MILLOIN?

- Asiakkuuden/palvelun alkaessa / aikana / päättyessä
- Erikseen määriteltävällä tiheydellä, esimerkiksi 4-6 kuukauden välein samalta asiakkaalta samasta palvelusta
- Muina ajankohtina riippuen tarpeesta asiakaskokemustiedolle, esim. hankkeissa ja sidosryhmille



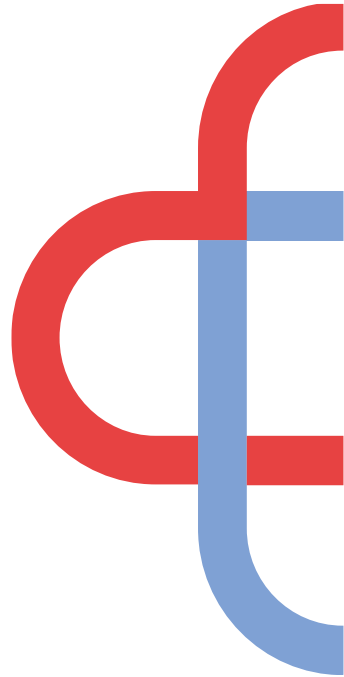
Miten asiakaspalautetietoa kerätään ja käsitellään? (1/2)

- Asiakaspalautteen antaminen on mahdollisimman helppoa ja nopeaa
- Keräämisessä on huomioitu haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien tarpeita, joita on tunnistettu yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa
- Itsenäisen palautteenannon rinnalla on tuetun palautteenannon toimintamalli
- Asiakaspalautetiedon keräämisen toimintamallit perustuvat saavutettavan ja monikanavaisen palautejärjestelmäratkaisun käyttöön
 - Roidu-järjestelmän käyttöönotto vaiheittain alkuvuonna 2025
 - Samassa järjestelmässä mitataan jatkossa myös työntekijäkokemus
- Yhteydenottopyynnön jättäneelle palautteen antajalle vastataan 14 vuorokauden kuluessa



Miten asiakaspalautetietoa kerätään ja käsitellään? (2/2)

- Ammattilaisten ja asiakkaiden näkemysten hyödyntäminen (haastattelut, työpajat, palaute)
- Yksiköiden hyvien käytäntöjen laajentaminen
 - tunnistettu myös selkeämpää ohjeistusta ja yhtenäistämistä vaativat asiat
- Henkilöstöohjelman ja oppimista edistävien palaverikäytäntöjen rooli palautteiden käsittelyssä ja niiden pohjalta tehtävien kehittämistoimenpiteiden toteuttamisessa ja vaikutusten arvioinnissa
- Osallisuusohjelman tavoitteet asiakkaiden / asukkaiden osallistamisesta palvelujen kehittämiseen → **Osallistu ja vaikuta** –sivut pajatha.fi – verkkosivuille (uudet sivut julkaistaan 9.12.2024)



Asiakaspalautetiedon keräämisen toimintamallit

ITSENÄINEN PALAUTTEENANTO

NPS-palautteen
kerääminen tekstiviestillä
(kaksisuuntainen SMS)

Esimerkiksi
vastaanottotoiminnot,
osastotoiminnot,
toimenpideyksiköt
(THLC ja **SHLC**)

TUETTU PALAUTTEENANTO

HVA:n laitteilla ja
mahdollisuus tukeen
vastaamisessa (myös
paperilomake tarvittaessa)

Esimerkiksi
asumispalvelut,
kotiin vietävät palvelut,
kuntouttava työtoiminta

Muut mahdolliset tavat
yksikön / palvelun ja
asiakkaiden tarpeista
riippuen

Esimerkiksi
lasten ja nuorten palvelut,
digiklinikka,
tukipalvelut

- Verkkosivuilla oleva kysely nykyiseen tapaan jatkuvasti vastattavissa näiden toimintamallien rinnalla mahdollistamassa spontaanin palautteenannon
- Lisäksi tärkeää luoda säännöt tilanteille / tunnistaa tilanteet, joissa palautetta ei kysytä, esim. saattohoito ja kuolema



Tuetun palautteenannon palvelumuotoilu

- Palautteen keräämisen kohta pitkäkestoisessa asiakkuudessa / palvelussa
 - Organisaation näkökulmasta perinteisesti palvelun päätyttyä
→ kehitetään palvelua seuraaville asiakkaille
 - Asiakkaan näkökulmasta jo palvelun aikana
→ kehitetään palvelua mahdollisuuksien mukaan jo palautetta antaneelle asiakkaalle
- ”Olemme täällä sinua varten. Kerro kuinka onnistuimme!”
 - Sitoutuminen asiakaspalautteen keräämiseen
 - Asiakkaan kannustaminen ja opastaminen palautteenantoon
 - Suullisen palautteen merkityksen ymmärtäminen

Anna palautetta ja vaikuta

Kerro kuinka onnistuimme! Erinomainen asiakaskokemus on meille tärkeä. Palautteesi perusteella kehitämme palveluamme entistä paremmaksi.

Voit antaa palautetta omasta tai läheisesi saamasta palvelusta tai muusta toimintaamme liittyvästä asiasta missä asioinnin vaiheessa tahansa.



Tuetun palautteenannon palvelumuotoilu asiakasryhmittäin

1) Ikääntyneet

- Pohjana ikääntyneiden palveluissa tehty selvitystyö
- Pilotointi kesällä 2024 perusterveydenhuollon sairaalapalvelujen osastotoiminnoissa ja ikääntyneiden asumispalveluissa yhdessä kesänuorten kanssa

2) Lapset ja nuoret

- Pohjana ehdotukset alaikäisten kansallisista asiakaspalautteista sekä toimintojen kokemukset palautteen keräämisestä lapsilta ja nuorilta
- Muotoilu ja pilotointi lasten ja nuorten kanssa syksyllä 2024

3) Muut haavoittuvat asiakasryhmät (maahanmuuttajat, vammaiset henkilöt, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat)

- Pohjana kansallisen työryhmän tekemät ehdotukset (työpaperi julkaistaan vuodenvaihteessa)
- Tavoitteena kartoittaa nykyisiä palautekäytäntöjä, arvioida kansallisten palautemäärittelyjen sopivuutta, löytää keinoja tukea asiakkaiden osallistumista kyselyihin ja arvioida haavoittuvien asiakasryhmien osallisuutta palvelujen kehittämisessä



Asiakaspalautteen sisältö (aikuiset)

- **NPS:**

Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi, jos hänen tilanteensa olisi samankaltainen?

Erittäin epätodennäköisesti Erittäin todennäköisesti

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- avoin kysymys: ” **Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?**”

- 2-7 kansallista väittämää (asteikolla 1-5)

- Saatavuus: **Sain apua, kun sitä tarvitsin**
- Kohtaaminen: **Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti**
- Osallistuminen: **Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani**
- Turvallisuus: **Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana**
- Tiedon saanti: **Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu**
- Tiedon ymmärrettävyys: **Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää**
- Hyödyllisyys: **Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi**

Sain apua, kun sitä tarvitsin.



Täysin eri mieltä Osittain eri mieltä Ei samaa eikä eri mieltä Osittain samaa mieltä Täysin samaa mieltä

- **Avoin palaute:** Mikä meni hyvin? Missä voimme parantaa?



Asiakaslähtöisen
palautteenantotavan turvaamisessa
on erilaisten palautekanavien
lisäksi olennaista, että palveluja
tuottavat ammattilaisemme tietävät
miksi ja miten asiakaspalautetta
kerätään sekä osaavat kannustaa
ja opastaa asiakasta antamaan
palautetta.

- Tiedän miksi asiakaspalautetta kerätään**
Asiakaskokemuksen arvioiminen on yksi strategisista painopisteistämme. Asiakaspalaute voi olla myönteistä tai kriittistä. Jokainen palaute on meille arvokas. Palaute auttaa meitä kehittämään toimintaamme.
- Tiedän miten asiakaspalautetta kerätään yksikössäni**
Palautteen keräämiseen on käytössämme verkkosivukysely, tekstiviestikysely, mobiilisovelluksella avattava kysely, paperilomake ja suullinen palaute.
- Kannustan ja osaan opastaa asiakasta antamaan palautetta**
Asiakas voi antaa palautteen itselleen sopivalla tavalla, myös suullisesti. Käsittelemme palautteen luottamuksellisesti.
- Tiedän mihin kirjaan asiakkaan antaman suullisen palautteen**
Roidu-järjestelmä on käytössä koko hyvinvointialueella. Pääsen tallentamaan saamani palautteen Intrassa: *Sovellukset → Tietojohdaminen ja raportointi → My Roidu*
- Tiedän millaista suullista palautetta kirjaan järjestelmään**
Kirjaan palautteen, joka on asiakaspalvelun ja toimintamme kehittämisen kannalta olennaista. Voin lisäksi kertoa työkaverille suoraan hänen saamansa kiitokset.
- Tunnistan yksikköni vastuuhenkilöt palautteen käsittelyssä**
Osaan nimetä yksikköni palautteen käsittelijät, joiden vastuulla on mm. vastata yhteydenottopyynnön jättäneelle asiakkaalle.
- Tiedän miten asiakaspalautteet käsitellään yksikössäni**
Käsittelemme palautteita osana säännöllisiä palaverikäytäntöjämme. Vastamme yhteydenottopyynnön jättäneelle asiakkaalle 14 vuorokauden kuluessa.
- Osaan kertoa asiakkaalle miten palaute etenee ja vaikuttaa**
Käsittelemme kriittiset palautteet välittömästi. Seuraamme palautteen perusteella tehtävien toimenpiteiden toteutumista ja raportoimme niiden tuloksista.
- Osaan kertoa asiakkaalle mistä palautetuloksia löytyy**
Yksikkömme tulokset ovat esillä infotaululla/-näytöllä ja koko hyvinvointialueen tuloksia löytyy verkkosivuiltamme www.paijatha.fi/palaute.
- Tiedän mistä löydän lisätietoja ja tarkempia ohjeita**
Tarkemmat ohjeet palautteen keräämiseen, käsittelyyn ja raportointiin löytyvät [IMS-järjestelmästä](#).



KIITOS!

Asiakaspalautetiedon keräämisen,
käsittelyn ja raportoinnin intra-sivu

Yhteyshenkilö:
kehittämispäällikkö Maiju Päivä
maiju.paiva@paijatha.fi
p. 044 440 6561



Tutkimustiedon hyödyntämisen mahdollisuudet hyvinvointialueella

Taija Lehtinen, informaatikko
Missä mennään sosiaalityön tiekartalla?
26.11.24

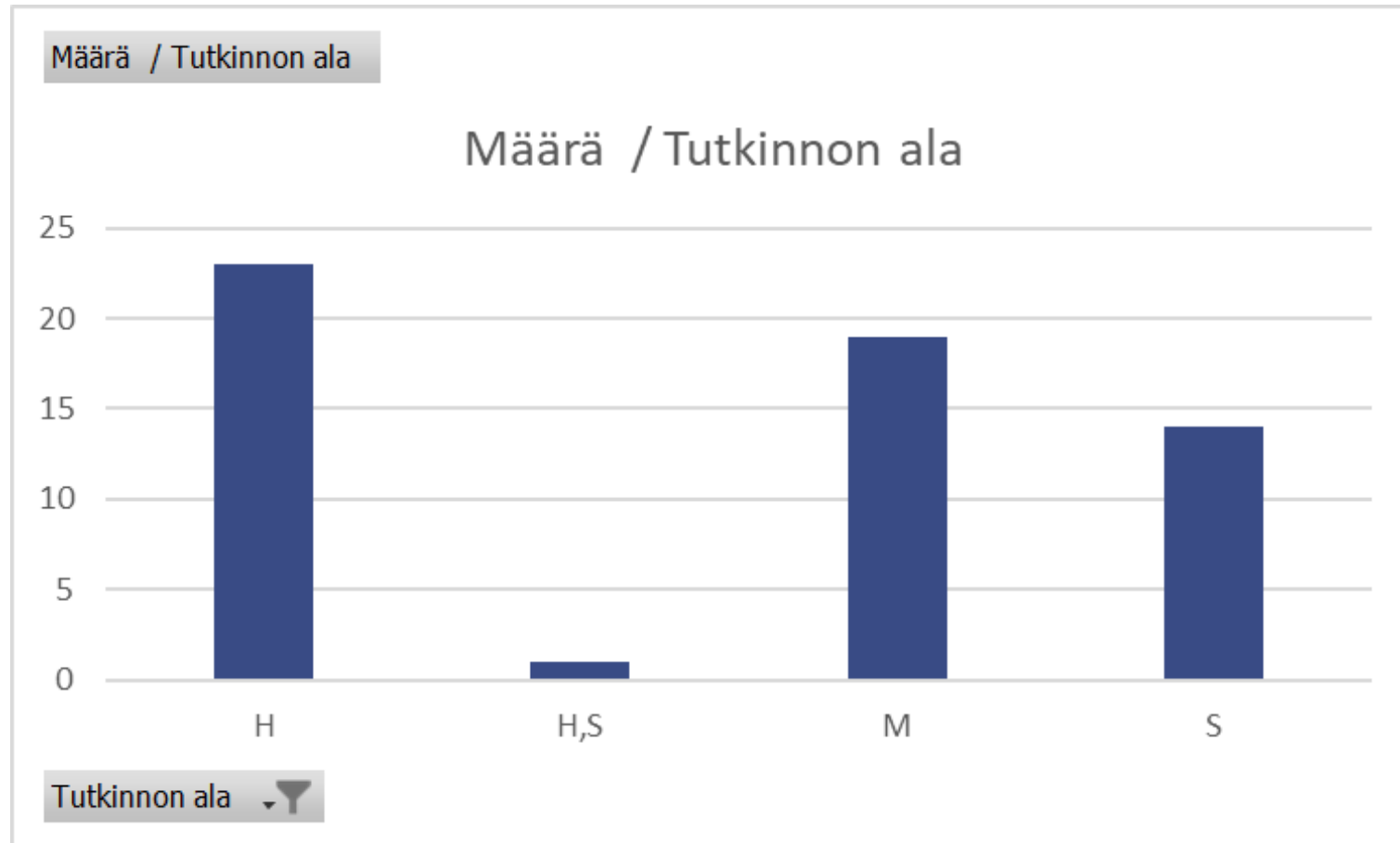


Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

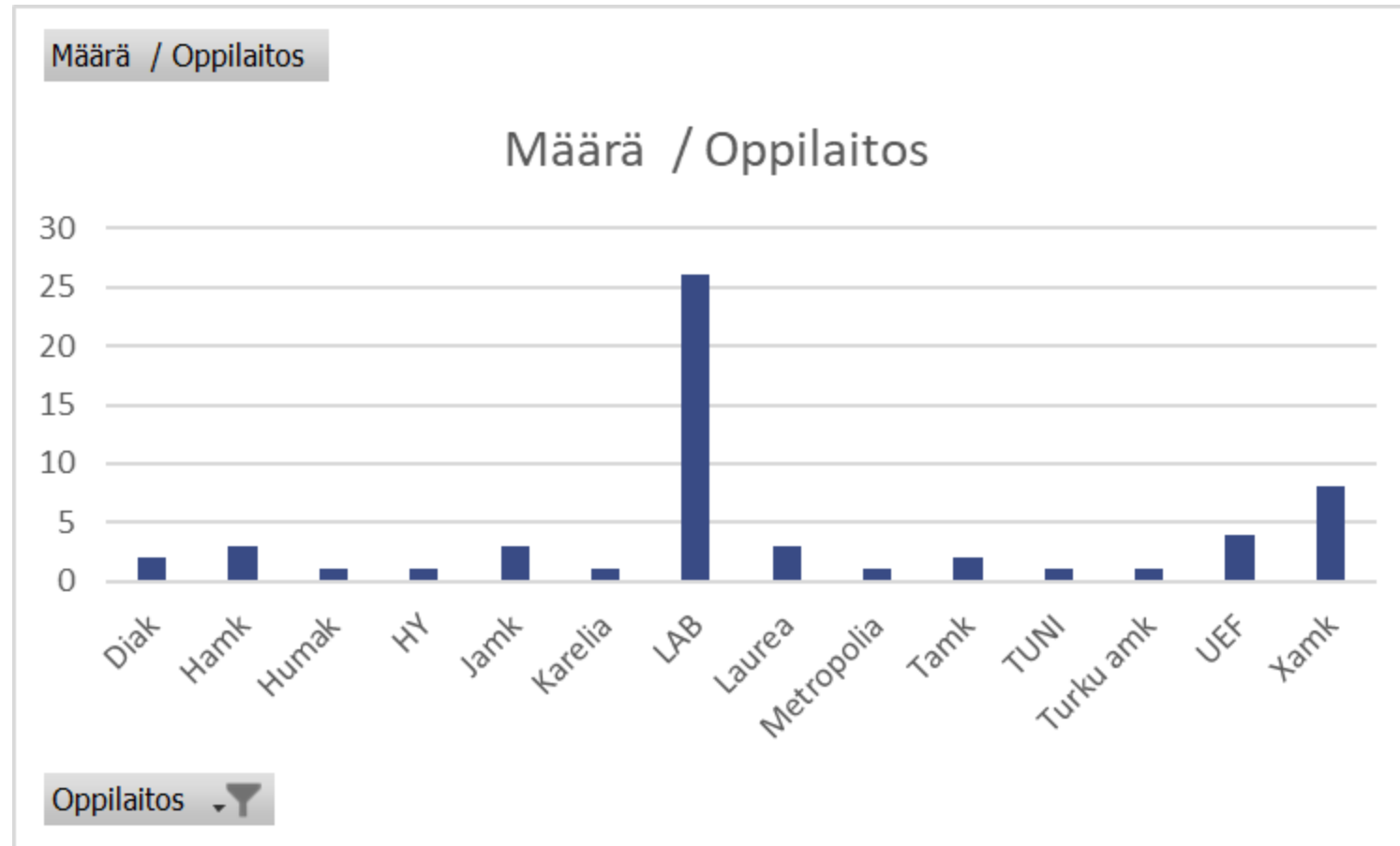
Opinnäytetyöt hyvinvointialueella 2023



Opinnäytetyöt hyvinvointialueella 2023

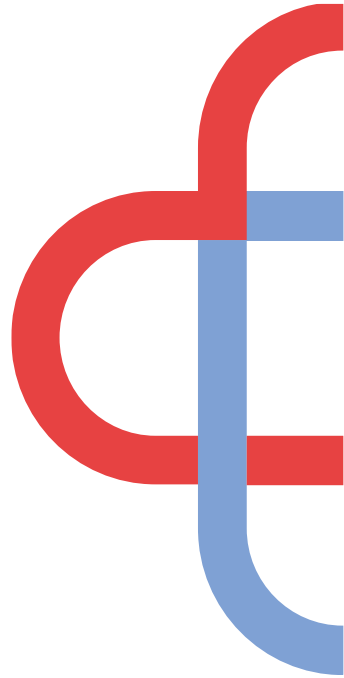


Opinnäytetyöt hyvinvointialueella 2023



Haasteet tutkimusten löytämisessä

- Tieto on hajallaan
- Tietosuoja-asiat
- Indeksoinnin erot
- Opinnäytteiden rekisteröimättä jättäminen



Kirjastopalvelut ja tietokannat

- [Hyvinvointialueen kirjasto-tietopalvelu](#) ja [virtuaalikirjasto Helli](#)
- [Finna](#)
- [PubMed](#)
- Medic
- Medline

Sosiaalityön tietokannat ja julkaisuarkistot

- [Social Work Reference Center](#)
- [Campbell Library](#)
- [Sosnet](#)
- [THL tutkimukset ja hankkeet](#)
- [Sosiaalityön tutkimuksen seura](#)
- [Julkari](#)
- [Socca](#) (ja [muut osaamiskeskukset](#))
- [Journal.fi](#)
- [Korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten julkaisuarkistot](#)
- Korkeakoulujen tutkimustietojärjestelmät



Sosiaalityön tietokannat ja julkaisuarkistot

- [Sosiaalityön tiedeblogi – tutkitusti sosiaalityössä](#)
- [Talentia tutkii ja selvittää](#)



Tutkimusdatapalvelut

- [Tietoarkiston tutkimusaineistot](#)
- [Etsin - tutkimusaineistojen hakupalvelu](#)
- [Re3data – kansainvälinen tutkimusaineistoarkisto](#)



Kiitos ja hyvää työviikon jatkoa!

Lisätietoja: Taija Lehtinen, 044-482 8236
taija.lehtinen@paijatha.fi; kirjasto@paijatha.fi



Sosiaalihuollon tutkimus Päijät-Hämeen hyvinvointialueella

Tuula Carroll, kehittämispäällikkö

Missä mennään sosiaalityön tiekartalla?
26.11.2024



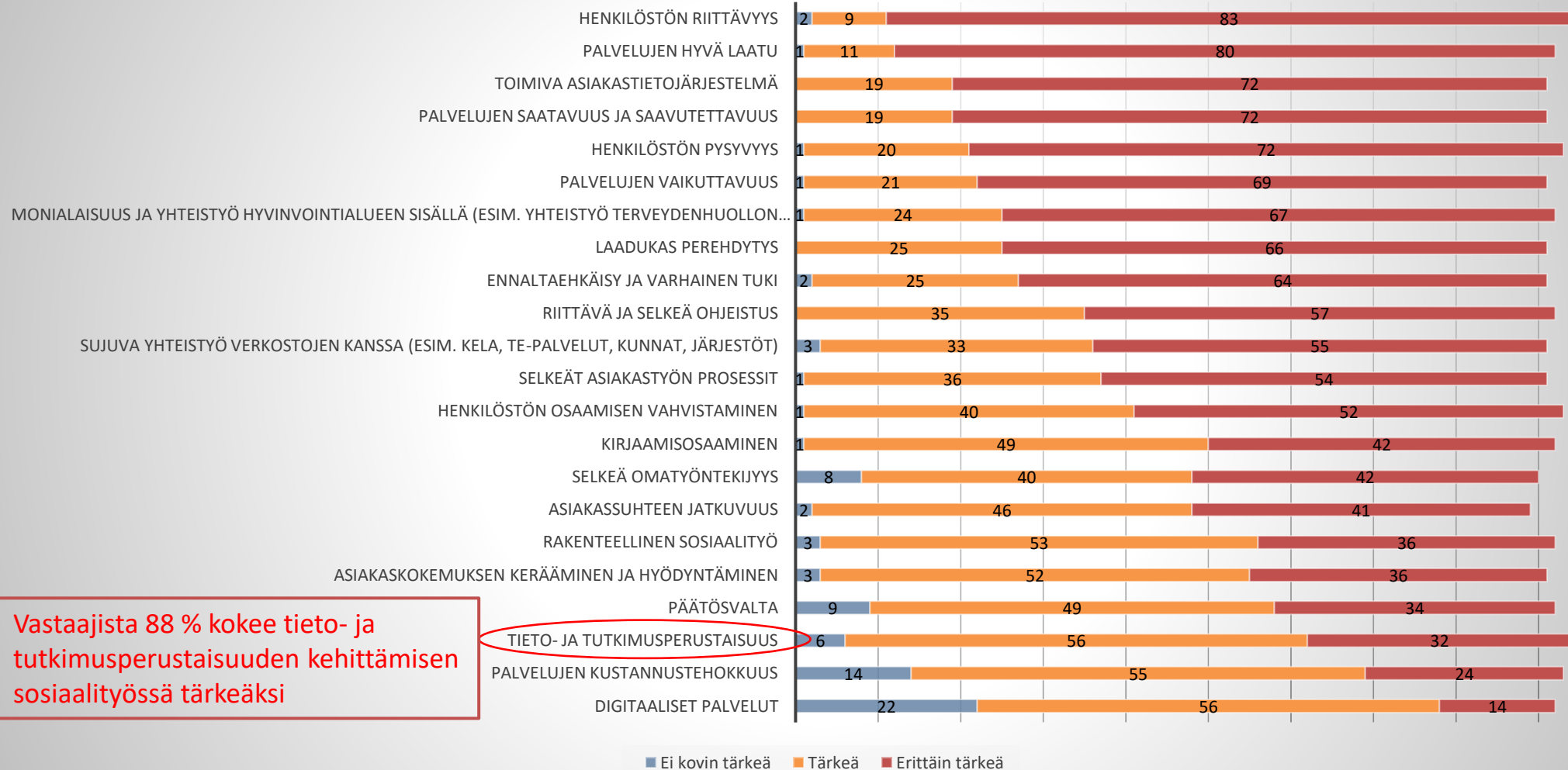
Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Sosiaalityön Tiekartta 2023 – 2025 työntekijäkysely:

Kaksiosainen kysymys, jossa pyydettiin arvioimaan listassa mainittujen sosiaalityön laatuun vaikuttavien tekijöiden kehittämisen tärkeyttä ja ajankohtaisuutta omassa työssä / yksikössä. Lisäksi pyydettiin arvioimaan, toteutuvatko tekijät omassa työssä tällä hetkellä.

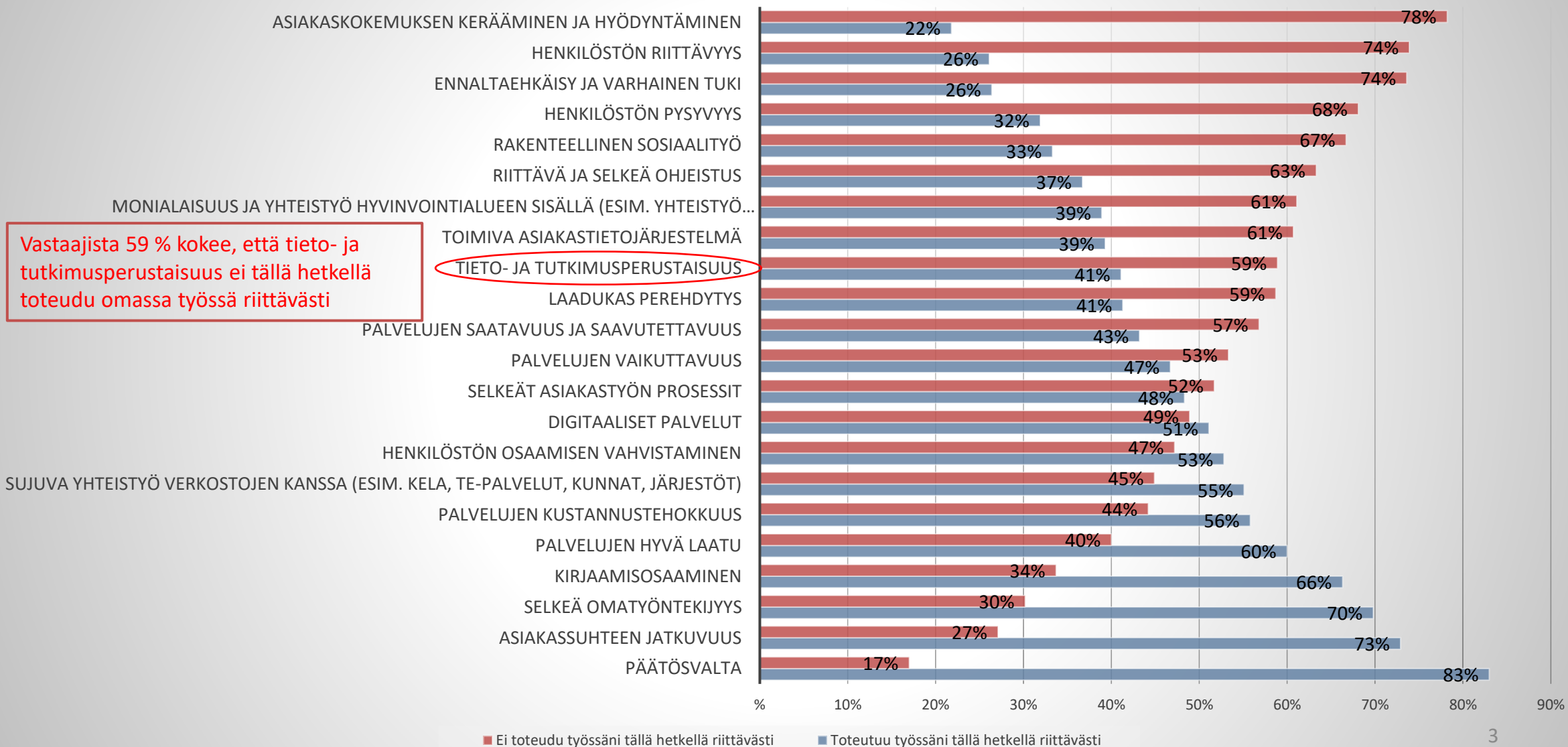
Tärkeys ja ajankohtaisuus (n 92)



Vastaajista 88 % kokee tieto- ja tutkimusperustaisuuden kehittämisen sosiaalityössä tärkeäksi

Saman kysymyksen toinen osa: miten asiat toteutuvat tällä hetkellä omassa työssä?

Toteutuminen (n 92)



Sosiaalihuollon tutkimus ja tutkimusrakenteen vahvistaminen Päijät-Hämeessä

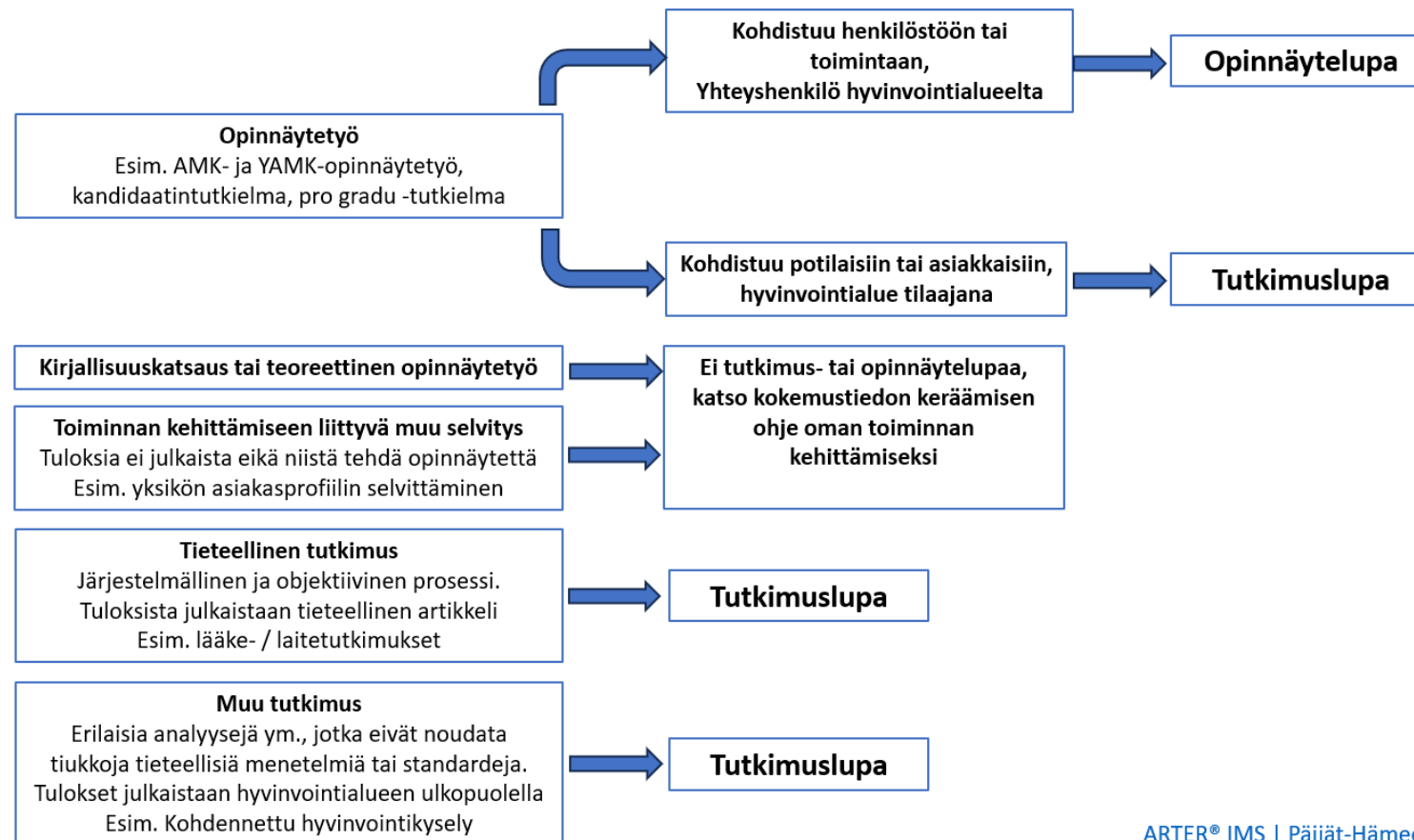
- Väitöskirjatutkija (kaksoisvirka, UEF) => ensimmäinen tutkija aloittanut, toteutus mallinnettu
- Paljon näkyvyyttä päijäthämäläiselle sosiaalihuollon tutkimukselle:
 - Sosiaalityön tutkimuksen päivät (-22, -23 ja -24)
 - Vaikuttavuuden tutkimuksen päivät -24
 - Lahden Tiedepäivä (oma sosiaalihuollon sessio) -24
- Useampia sosiaalihuollon tutkimushankkeita käynnissä / käynnistymässä
 - Sosiaalihuollon suositukset –osahanke (käynnissä)
 - SOTEPALA –tutkimushanke (käynnissä)
 - NÄPSÄ –tutkimushanke (käynnistymässä)
- Haavoittuvassa asemassa olevien osallisuuden kokemus: useita selvityksiä, paljon näkyvyyttä, vertaisarvioitu artikkeli julkaistaan -25 alussa (Vastapaino)
- Työelämäprofessori maaliskuusta -25 alkaen (Helsingin yliopisto kutsumenettely, määräaikainen 5-vuotinen)
- Tutkimus- ja opinnäytelupakäytäntöjen yhtenäistämistä erikoissairaanhoidon kanssa
- Sosiaalityön käytäntötutkimukset

Sosiaalihuollon tutkimusrakenne ja opinnäytetyöt

Tutkimuksiin ja opinnäytteisiin liittyviä ohjeistusta, lomakkeita ja prosesseja yhdenmukaistetaan siten, että on yksi yhteinen ohjeistus, joka koskee niin terveyden- ja sosiaalihuollon kuin pelastuslaitoksenkin toimintaa.

Työ alkaa olla loppusuoralla, ohjeistus viedään IMS:iin ja esihenkilöitä tiedotetaan uudistetusta ohjeistuksesta. Sosiaalihuoltoon liittyvät opinnäytteisiin ja tutkimuksiin liittyvät kysymykset voi ohjata: tuula.carroll@pajatha.fi

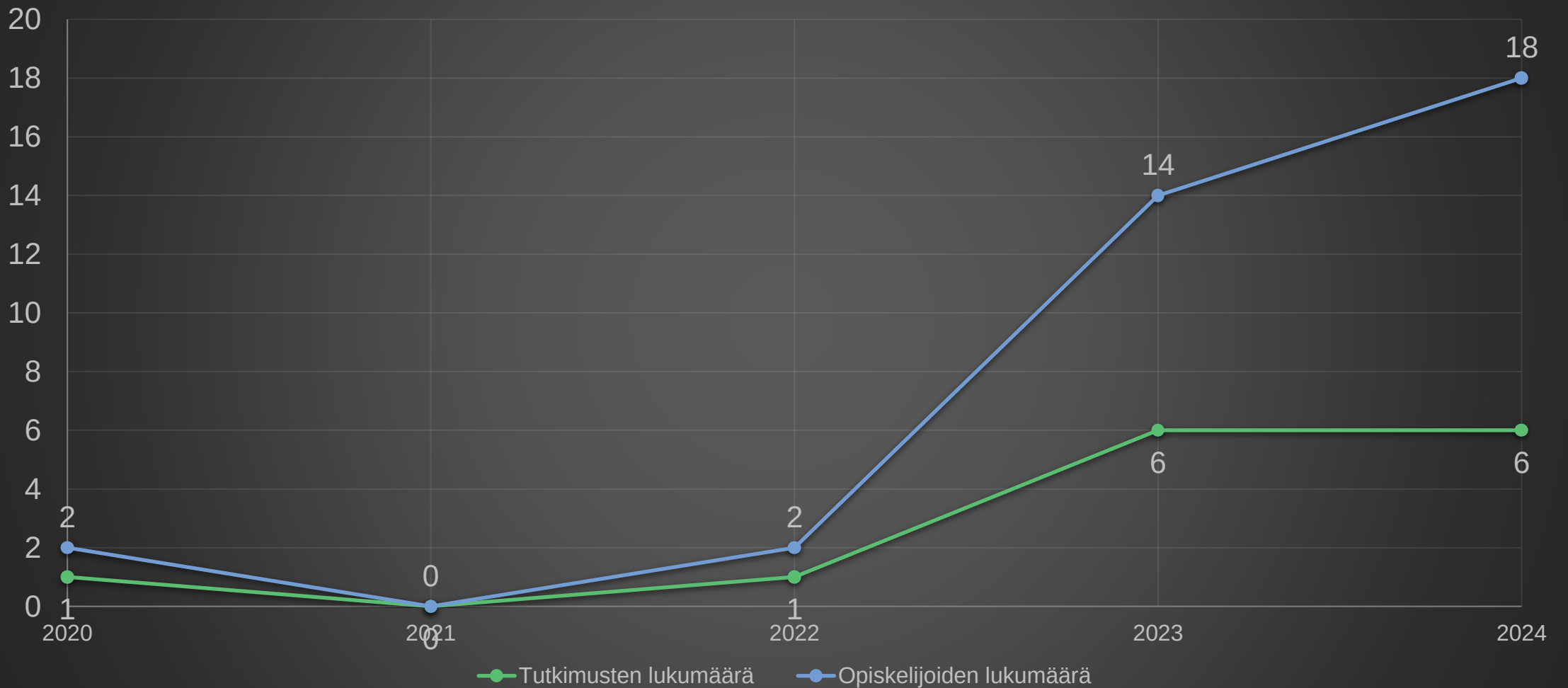
Opinnäyte- ja tutkimusluvan hakeminen Päijät-Hämeen hyvinvointialueella



Sosiaalityön käytäntötutkimusten hyöty

- lyhyellä aikavälillä: laadukasta täsmätietoa sosiaalityön arjesta nouseviin tietotarpeisiin
- pitkällä aikavälillä: osaratkaisu rekrytoinnin haasteisiin?

Sosiaalityön käytäntötutkimukset Päijät-Hämeessä 2020 - 2024





Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

SOTEPALA - TUTKIMUSHANKE

Osatutkimus 2024-2025:

**Moniammatillisen yhteistyön tarve ja
tarkoituksenmukaisuus alakouluikäisten lasten
hyvinvoinnin tukemisessa – opettajien,
oppilashuollon ja sosiaalityöntekijöiden
näkemyksiä**



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU



Reeta Lamminpää, TtT, tutkija

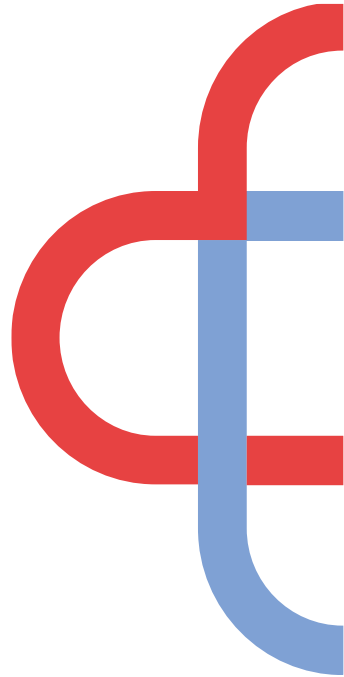
SOTEPALA –hanke

Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Sosiaalialan osaamiskeskus Verso

26.11.2024

SOTEPALA –hanke?

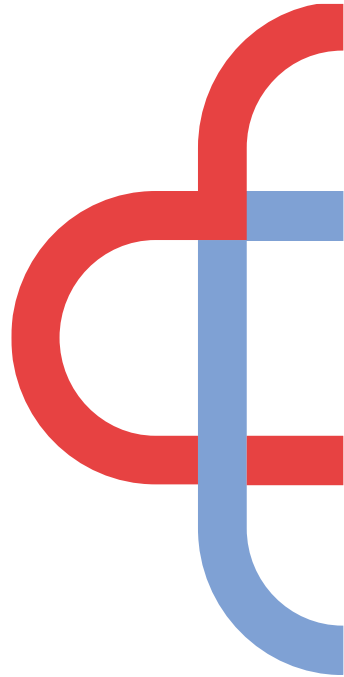
- Tutkimushankkeessa tarkastellaan koululaisten hyvinvointia kokonaisuutena
- Hankkeen johtaja Silja Kosola (nuorisolääketieteen dosentti, tutkimusjohtaja LUVN)
- Hankkeessa tehdään useita osatutkimuksia (mm. rekisteritutkimus, prospektiivinen seurantatutkimus, fokusryhmähaastattelut), joista yhteistyössä Soccan, Verson ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä koskeva osuus
- SOTEPALA –hankkeen toteutukseen osallistuvat kaikki Etelä-Suomen yt –alueen hyvinvointialueet



Moniammatillisen yhteistyön tarve ja tarkoituksenmukaisuus alakouluikäisten lasten hyvinvoinnin tukemisessa – opettajien, oppilashuollon ja sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä

Tutkimuksen tarkoitus

- Osatutkimuksessa tarkastellaan alakouluissa tapahtuvaa moniammatillista yhteistyötä koulun sisällä **sekä** koulun ja hyvinvointialueilla tehtävän lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön välillä
- Moniammatillista yhteistyötä edistävät ja estävät tekijät?
- Tarkoituksena on tarkastella ammattilaisten näkökulmasta:
 - yleisimpiä lasten hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä moniammatillisuutta vaativia tilanteita
 - moniammatillisen yhteistyön rajaamiseen ja rajattomuuteen liittyviä haasteita
 - moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen/rakentamiseen liittyviä toiveita (tarkoituksenmukainen yhteistyö, joka ei työllistä tarpeettomasti)

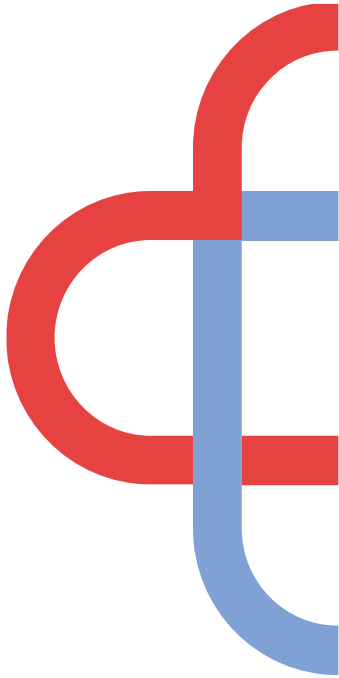


Osallistujat

Tutkimuksen osallistujat rekrytoidaan kolmelta hyvinvointialueelta pienestä, keskisuuresta ja suuresta kunnasta

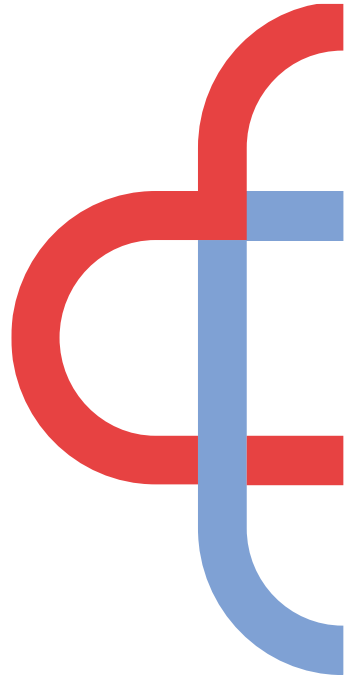
Tutkimuskohteena olevat ammattiryhmät:

- Opettajat ja erityisopettajat
- Kouluterveydenhoitajat
- Koululääkärit
- Koulupsykologit
- Koulukuraattorit
- Perhesosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityöntekijät



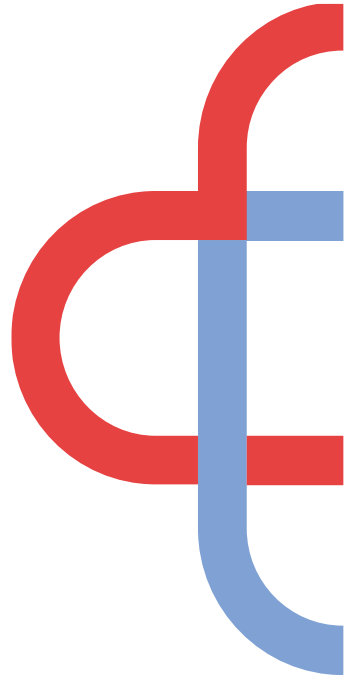
Aineistonkeruu

- Fokusryhmähaastattelut ryhmiteltynä ammattilaisittain:
 - a. Opettajat
 - b. Koulun oppilashuoltotiimi
 - c. Koulun alueella toimivat sosiaalityöntekijät
- Haastattelut toteutetaan joko kasvokkain tai Teams- yhteydellä
- Osallistujat saavat ennen haastattelua täytettäväkseen sähköisen Webropol –kyselyn, joka tarkastelee samoja teemoja kuin haastattelut



Osatutkimuksen aikataulu

- Tutkimussuunnitelman laatiminen sekä haastattelurungon ja kyselyn rakentaminen (elokuu-lokakuu 2024)
- Täydentävien tutkimuslupien hakeminen valituilta hyvinvointialueilta ja kunnista (lokakuu-marraskuu 2024)
- Haastattelujen ja kyselyn toteuttaminen joulukuu-helmikuu 2025
- Aineiston analysointi ja tuloksista raportointi vuoden 2025 loppuun mennessä



Tutkimusryhmä

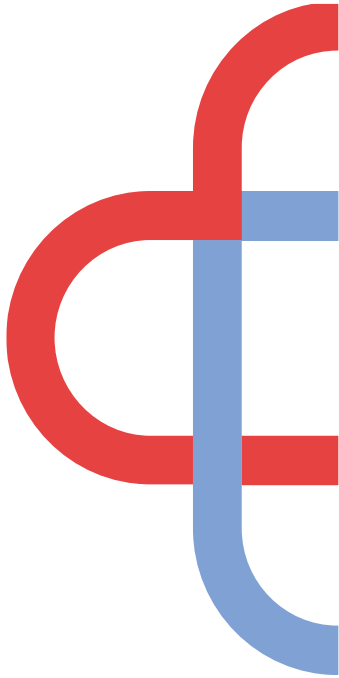
Reeta Lamminpää (Verso)

Elina Aaltio (Socca)

Johanna Hela (Socca)

Maria Tapola-Haapala (Verso, oto)

Silja Kosola, SOTEPALA tutkimushankkeen johtaja, LUVN.



Lisätietoja:
reeta.lamminpaa@paijatha.fi

