

MITEN TUEMME JATKUVAA KEHITTÄMISTÄ INTEGROIDUSSA PALVELUTUOTANNOSSA?

Peurunka2 -seminaari 15.4.2015

15.4.2015

Työryhmä 7

koordinaattori Raili Haaki

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



MITEN TUEMME JATKUVAA KEHITTÄMISTÄ INTEGROIDUSSA PALVELUTUOTANNOSSA?

Työryhmän ohjelma

- Maakunnallisen kehittämisrakenteen tämänhetkiset ideat, Raili Haaki
- Esimerkkejä hyvistä kehittämistoimista
Kokemuksia kertovat:
 - Tytti Mäkinen, Viitasaaren kaupunki
 - Kati Jetsu, K-S SHP
- Jäsennetään yhdessä onnistuneen kehittämisen elementtejä (1) yleisesti (2) työntekijätasolla (3) toimintayksikkötasolla (4) maakuntatasolla
- Kootaan osallistujien näkemykset ja evästystä kehittämisrakenteen suunnittelulle

Keski-Suomen SOTE 2020 hankkeen suunnitelma

- ”Uuden alueellisen kehittämis-, koulutus- ja tutkimusrakenteen luominen sosiaali- ja terveystalouden laadun ja kehittymisen varmistamiseksi.”
 - kehittämisrakenteen suunnittelussa keskeinen kysymys on sen tiivis yhteys paikallisiin toimintayksiköihin ja ammattilaisten päivittäiseen työhön sekä asiakaskokemusten hyödyntäminen

Kehittäminen, tutkimus ja koulutus *Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollossa* (Kuvio hankesuunnitelmasta)

Alueellinen neuvottelukunta

Integroitu sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissyksikkö

Perusterveydenhuollon yksikkö + Koske

Konsultaatio-yksikkö

Hyvinvoinnin edistämisen koordinaatio-yksikkö

Yliopistot
AMKT
JAO/POKE

Sosiaali- ja terveystieteiden palvelu-yksikkö - Asiakas /potilasliittymäpinta

Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusyksikkö

KANSALAISET, JÄRJESTÖT, SEURAKUNNAT, YRITYKSET

Suunnittelutyön edetessä...

- Kehittäjien ja kehittäjäorganisaatioiden yhteinen tahtotila selkeytynyt - työnimi: *"Campus Futura"*
- Seuraava askel toiminnallinen yhteistyö (esim. so+te+perus+erikoistason yhteiset koulutukset, kehittämishankkeet, tutkimushankkeet,...)
- **Miten tuetaan ammattilaisten työn kehittämistä kaikilla tasoilla? - myös, ja erityisesti, suurin ammattiryhmä lähihoitajat!**

OSANA MAAKUNNALLISTA INTEGROITUA PALVELUTUOTANTOA kehittämis-, tutkimus- ja koulutusyksikkö "CAMPUS FUTURA"

Kehittämis-, tutkimus- ja koulustoiminnan tuki ja toteutus



Ammattilaisten mahdollisuus (=osaaminen, koulutussuunnittelu, asenne, lupa, resurssit,...) kehittää omaa työtään - integroidussa palvelutuotannossa

Asiakaskokemusten hyödyntäminen (monin eri tavoin!)

Kehittäjäkumppanuus, palvelumuotoilu

Koulutetut kokemusasiantuntijat

Asiakasfoorumit, asiakaspalautteet yms,

Sujuva ja jatkuva asiakaskokemusten hyödyntäminen palvelutoiminnassa (johtaminen, palveluasenne, dokumentointi, tietojärjestelmät)

SOTE kehittämisen uusissa rakenteissa on myös varmistettava kehittämisen tiivis yhteys mm:

1. SOTE-integraation rakentamiseen: Asiakas keskiössä -ajatteluun kiinnittyminen
2. Johtamiseen: kehittämistoiminnan yhteys strategiseen johtamiseen, kehittämisen koordinointi ja oman työn kehittämisen mahdollistaminen kaikilla tasoilla
3. Henkilöstöhallintoon, osaamisen ja työhyvinvoinnin ylläpitämiseen: organisaatiot kilpailevat jatkossa työntekijöistä!
4. Taloushallintoon: palvelun laadun, vaikuttavuuden ja tehokkuuden kysymykset
5. Tiedonhallintaan, tiedontuotantoon, ICT ratkaisuihin: asiakaskokemukset helposti hyödynnettäviksi

Onnistuneen kehittämisen elementtejä

Työryhmässä lumipallo-menetelmää
mukaellen koottiin

1. Yleisesti
2. Työntekijätasolla
3. Toimintayksikötasolla
4. Maakunta

Työryhmän keskustelun koonti...

1) YLEISIÄ onnistuneen kehittämisen elementtejä:

- Asiakaslähtöisyys
- Lähtökohtana yhteisesti tunnistettu ongelma/ tarve
- Nykytilanteen ja toiminnan monipuolinen kuvaus (tilastojen yms. hyödyntäminen), oikean tiedon kerääminen sekä arviointi kehittämisen pohjana
- Verkostot ja yhteistyö sekä laaja sitoutuminen tärkeää
- Viestintä, tiedottaminen kattavasti koko toiminnan ajan
- Tulosten ja edistymisen seuranta
- Arvokeskustelu ja arvojen todeksi eläminen
- Uutta kehitettäessä on samalla purettava vanhaa
- Riittävästi aikaa

Onnistuneen kehittämisen elementtejä

2) TYÖNTEKIJÄTASOLLA

- Jokaisella on oma vastuu omasta kehittämistyöstä, itsensä johtamisesta
- Yhteinen visio oltava jokaisella tiedossa
- Henkilökohtainen oivallus tärkeää
- Tietoisuus oman työn tuloksellisuudesta
- Urakehityksen näkökulma motivoi kehittämään
- Kehittämistoimet estävät myös rutinoitumisen haittoja
- Työn imu, mahdollisuus ja tila lisää halua ja motivaatiota kehittää omaa työtään
- Koulutusmäärärahoista ei tulisi säästää

Onnistuneen kehittämisen elementtejä

3) TOIMINTAYKSIKÖTASOLLA

- Asiakaslähtöisyys
- Ruohonjuuritaso osaa kertoa ongelmista - innovaatioiden syntymiselle tulee antaa mahdollisuus
- Päällekkäisen toiminnan karsiminen, tietoisuus toisten tekemisistä ja osaamisista tuo tehoa
- Osaaminen käyttöön ”oikea ihminen oikeaan työhön”
- LEAN -ajattelu!
- Jo muualla keksittyä voi hyödyntää, vaikkei sellaisenaan siirtää
- Arvojen todeksi eläminen tärkeää (esimies avainasemassa omalla esimerkillään)
- Yleisesti tiedossa oleva ”hissipuhe” tavoitteesta luo ymmärrystä, halua, sitoutumista kehittämiseen
- Kiitokset, palkitseminen ja kannustaminen tärkeää

Onnistuneen kehittämisen elementtejä

4) MAAKUNTATASOLLA

- Tarvitaan ”kehittämismylly”, maakunnallinen verkosto
- Tiivis verkosto, yhteen nivova foorumi, läheisyys eri henkilöiden/toimijoiden välillä myös tärkeää
- Koordinaatio
- Tietopankki (dynaaminen, uuden ajan ratkaisu)
- Yhteiset systemaattiset seurantamittarit, yhteistä indikaattoreiden keräämistä ja niihin automaattiset ”liikennevalot” kertomaan kehittämisen tarvetta ja suuntaa
- Erityisosaamista myös syrjäseuduille
- Monipuoliset menetelmät käyttöön

Kehittämisen (=muutosjohtamisen) perusasioita tiivistetysti

1. SUUNTA, näkymä johon mennään, yhteinen visio, katse tulevaan
2. SYYT, yhteinen ymmärrys muutoksen syistä, ASIAKASLÄHTÖISYYS kehittämisen ideoinnissa
3. KEINOT, sovittu toteutus ja etenemistapa.
TIETO & KONKRETIA & VUOROVAIKUTUS
4. JOHTAMINEN ja VIESTINTÄ, Kehittämisen yhteys strategiseen johtoon, lähiesimiesten tuki ratkaisevan tärkeää innovatiivisuudelle
5. ASENNE ja LUOTTAMUS, työn imu, sitoutuminen, avoimuus