

Palvelut
asiakaslähtöisiksi

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Uudistetaan

sosiaali- ja
terveydenhuollon
toimintaprosessit

asiakas keskiön

PALVELUSETELIKOKEILU

Sidosryhmäyhteistyön viitekehys kokeilujen käyttöön

Viitekehyyksen tarkoitus

- Tässä dokumentissa kuvataan valinnanvapauskokeilun sidosryhmäyhteistyön viitekehys. Viitekehys on syntynyt viiden ensimmäisen valinnanvapauskokeilun sidosryhmä -työryhmän työn ja tarpeiden pohjalta. Työryhmän työtä koordinoi Jyväskylän valinnanvapauskokeilu.
- Viitekehyyksen tavoitteena on tunnistaa ja kuvata eri sidosryhmien roolit, ja antaa yhteinen toimintamalli työskentelylle.
- Viitekehys toimii pohjana, jota kukin kokeilu voi vapaasti hyödyntää vastaavan sidosryhmäyhteistyön suunnittelussa ja toteutuksessa.



Sidosryhmäkartta - valinnanvapauskokeilut



Sidosryhmät ja hankkeen vaiheet

	Käynnistäminen	Rullaava toiminta	Päättyminen
1. Asiakkaat			
2. Järjestöt edunvalvojina ja hyvinvoinnin edistäjinä			
3. Kokeilun palveluntuottajat			
4. Muut palveluntuottajat			
5. Kunta			
6. Maakuntavalmistelu			
7. Muut kokeilut			
8. Valtakunnalliset sidosryhmät			

- Tavoitteet, miksi ja millaisia kokemuksia haetaan?
- Sidosryhmän rooli
- Yhteistyömuodot
- Miten seurataan

1. Asiakkaat

	Käynnistäminen	Rullaava toiminta	Päättyminen
Tavoitteet, miksi ja millaisia kokemuksia haetaan?	Viestintä Ohjeistaminen Osallistaminen	Tiedotus: tiedon ylläpitäminen ja muutoksista tiedottaminen Säännöllinen palautteen kerääminen	Hankkeen tuloksista tiedottaminen Palvelun jatkumisesta informoiminen
Sidosryhmän rooli	Vaihtojen tekijöillä tärkeä rooli, kokemusten saaminen	Antavat palautetta, tuottavat kokemuksia Valinnat ohjaavat toimintaa ja sen muutoksia	Ansaitsevat kootun tiedon tuloksista, antavat palautetta
Yhteistyömuodot	Asiakkaille tuotetaan tietoa (mediatiedotteet, nettisivut, valintaportaali, esitteet, lehti-ilmoitukset, kuntalaisillat) Päättäjien informointi (edustavat asiakkaita)	Jatkuva tiedottaminen, kuunteleminen, palautteen kerääminen ja palautteeseen reagoiminen, vuorovaikutteisuus Päättäjien informointi (edustavat asiakkaita)	Loppuraportin julkaiseminen, tiedotustilaisuus, kuntalaistilaisuus Päättäjien informointi (edustavat asiakkaita)
Miten seurataan	Vaihtaneiden määrien seuranta, tilaisuuksien osallistujamäärien seuranta, sivujen kävijämäärien seuranta, yhteydenottojen määrien seuranta	Vaihtaneiden määrien seuranta, tilaisuuksien osallistujamäärien seuranta, sivujen kävijämäärien seuranta, yhteydenottojen määrien seuranta	Tulosten arviointi ja analysointi suhteessa koko sote- ja maakuntaudistukseen (ulkopuolinen arviointi?) > asiakasnäkökulma, vaikutukset tulevaisuuden palveluihin?

2. Järjestöt edunvalvojina ja hyvinvoinnin edistäjinä

	Käynnistäminen	Rullaava toiminta	Päättymisen
Tavoitteet, miksi ja millaisia kokemuksia haetaan?	Tavoitteena saada järjestöt vahvemmin mukaan asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseen ja asiakkaille tiedottamiseen. Mikä järjestöjen rooli voisi olla palveluntuottajina (esim. hebu)? Rajanveto, hyvinvoinnin edistäminen/palvelutuotanto. Kokemusasiantuntijoiden roolin lisääminen.	Keinojen etsimienne, miten järjestöt saadaan vahvemmin mukaan palveluiden toteuttamiseen. Missä järjestöt fyysisesti toimivat ja näkyvät?	Miten jatkossa yhteistyötä toteutetaan? Yhteistyösuunnitelma. Järjestöt tunnistavat oman roolinsa ja mahdollisuutensa uudessa järjestelmässä.
Sidosryhmän rooli	Viestin viejinä omille jäsenilleen ja jäseniltään järjestäjälle päin. Asiantuntemuksen tuominen palveluihin	Viestin viejinä omille jäsenilleen ja jäseniltään järjestäjälle päin. Asiantuntemuksen tuominen palveluihin. Toimintamallin kehittäminen ja kirjaaminen.	Toimintamalli luotuna. Järjestöt aktiivisesti mukana eri foorumeilla kehittämässä toimintamallia.
Yhteistyömuodot	Yhteiset tapaamiset, tiedotteet, jalkautuminen eri toimipisteisiin.	Erilaiset kokeilut yhdessä.	Uusia yhteistyö- ja toimintamalleja käytössä.
Miten seurataan			Toimintamallit kuvattuina.

3. Kokeilun palveluntuottajat

	Käynnistäminen	Rullaava toiminta	Päätyminen
Tavoitteet, miksi ja millaisia kokemuksia haetaan?	Tulevatko tuottajat mukaan kokeiluun? Syntykö uusia yrityksiä? Löytykö uusia malleja tuottaa palveluita? Miten yhtenäistetään yksityisten ja julkisten palveluntuottajien palvelu?	Palvelun tuottaminen, seuranta ja yhteinen (julkiset ja yksityiset) kehittäminen.	Vakiintunut valinnanvapauspalveluiden tuotanto.
Sidosryhmän rooli	Keskeistä saada tuottajat mukaan valinnanvapausmallin kehittämiseen	Oleellisia toimijoita rakennettaessa valinnanvapaiden toimintamallia	Jatkavat toimintamallin viemistä maakuntaan ja kehittämistyötä
Yhteistyömuodot	Yhteiset tapaamiset tuottajien kanssa heti käynnistymisvaiheessa. Yhteinen sääntökirja valmistelu. Tuottajahaku	Säännölliset tiedotteet ja tapaamiset.	Raportointi tuottajille kokeilun onnistumisesta. Jatkosta sopiminen
Miten seurataan	Tuottajien osallistumisaktiivisuus tilaisuuksiin. Käytyjen keskustelujen ja toiveiden kirjaaminen.	Kyselyt, asiakkailta ja tuottajilta saadut palautteet sekä vaihtajien määrät.	Loppuyhteenveto seurattavista asioista.

4. Muut kokeilun ulkopuoliset palveluntuottajat

	Käynnistäminen	Rullaava toiminta	Päättymisen
Tavoitteet, miksi ja millaisia kokemuksia haetaan?	Miten integraatio toimii eri palveluntuottajien välillä? Miten palveluohjaus toimii valinnanvapauskokeilusta muille tuottajille? Mitä valinnanvapaus vaikuttaa muiden palveluiden käyttöön?	Seurantaa integraation toteutumisesta. Erilliskysymysten ratkaisemista. Muiden palveluntuottajien informoimista. Yhteisten ohjeiden laatimista.	Yhteiset sopimukset ja ohjeistukset kirjattuna. Parempi yleiskuva eri palveluista ja niiden välisestä yhteistyöstä.
Sidosryhmän rooli		Tuottaa tietoa asiakaslähtöisen palvelun ja sujuvien hoitoketjujen kehittämiseen.	
Yhteistyömuodot	Muiden palveluntuottajien informoiminen kokeilun vaikutuksista yhteistyöhön. Uudet toimintamallit (esim. lähetteet erikoissairaanhoidon uusilta palveluntuottajilta).	Yhteiset tapaamiset, neuvottelut ja toimintamallien täsmentäminen.	Kuvaus palveluverkon toimivuudesta asiakkaan näkökulmasta
Miten seurataan		Esiin nousseet erilliskysymykset ja niihin löydetty ratkaisut kirjataan.	Sääntökirjan täsmentäminen erilliskysymysten osalta.

5. Kunta = järjestäjä

	Käynnistäminen	Rullaava toiminta	Päättyminen
Tavoitteet, miksi ja millaisia kokemuksia haetaan?	Kokeilun tukeminen päätöksenteon yms. osalta. Järjestäjän roolin selkiyttäminen. Hyväksynnän, valvonnan ja ohjauksen kehittäminen. Sääntökirjan täsmentäminen.	Epäkohtiin puuttuminen tarvittaessa. Palvelun asiakslähtöisyyttä seurataan ja kehitetään.	Järjestäjän rooli kuvattuna. Tuottajien hyväksymis-, valvonta- ja sopimusmenettelyt valmiina. Sääntökirjan täsmennykset tehtynä.
Sidosryhmän rooli	Vastaa asiakslähtöisyyden toteutumisesta. Valvoo toiminnan lainmukaisuutta ja laatua. Edesauttaa toiminnan toteuttamista ja kehittämistä	Esiin nousevien kysymysten ratkominen yhteistyössä kokeilun kanssa. Tiedon tuottaminen. Vastaa osaltaan asiakslähtöisyyden toteutumisesta. Valvoo toiminnan lainmukaisuutta ja laatua. Edesauttaa toiminnan toteuttamista ja kehittämistä	Jatkuvuudesta huolehtiminen (asiakkaat, henkilöstö, esimiehet ja palveluntuottajat). Kokemusten tuottaminen maakuntavalmisteliijoille, palveluntuottajille ja järjestäjien edustajille. Kokemustiedon kerääminen (kokemuspankki).
Yhteistyömuodot	Sääntökirjan ja hinnoittelun valmistelu yhdessä palveluntuottajien kanssa.	Uusien tuottajien perehdytys. Säännölliset tapaamiset tuottajittain ja yhteistapaamiset. Nimetään järjestäjän yhteyshenkilö (kummi) tuottajille.	Sääntökirjan täsmentäminen. Jatkosta sopiminen.
Miten seurataan		Asioita käsitellään ja linjataan hankkeen projektiryhmässä. Haasteellisimmat asiat viedään valtakunnalliseen ohjausryhmään.	

6. Maakuntavalmistelu

	Käynnistäminen	Rullaava toiminta	Päättäminen
Tavoitteet, miksi ja millaisia kokemuksia haetaan?	Tuotetaan tietoa tulevan lainsäädännön toteuttamiseen maakunnassa hankkeen jokaisessa vaiheessa.		Toimintamalli annettavaksi valmistelijoiden käyttöön.
Sidosryhmän rooli	Kokemusten hyödyntäjä maakuntavalmistelussa. Maakunta osaltaan tuottaa tarpeen mukaan tietoa kokeiluille maakuntavalmistelusta.	Kokemusten hyödyntäjä maakuntavalmistelussa. Maakunta osaltaan tuottaa tarpeen mukaan tietoa kokeiluille maakuntavalmistelusta.	Kokemusten hyödyntäjä maakuntavalmistelussa. Maakunta osaltaan tuottaa tarpeen mukaan tietoa kokeiluille maakuntavalmistelusta. Tarvittava yhteistyö mm. kansalaisviestinnässä kokeilun päättyessä ja valmistautumisessa uuteen palvelujärjestelmään..
Yhteistyömuodot	Tiedon vaihtaminen eri muodoissa ja kanavissa.	Tiedon vaihtaminen eri muodoissa ja kanavissa.	Tiedon vaihtaminen eri muodoissa ja kanavissa.
Miten seurataan			

7. Muut kokeilut

	Käynnistäminen	Rullaava toiminta	Päätyminen
Tavoitteet, miksi ja millaisia kokemuksia haetaan?	Yhteinen suunnittelu, kokemusten jakaminen ja arviointi.	Yhteinen suunnittelu, kokemusten jakaminen ja arviointi.	Yhteinen suunnittelu, kokemusten jakaminen ja arviointi.
Sidosryhmän rooli	Yhteistyö- ja vertaisryhmä.	Yhteistyö- ja vertaisryhmä.	Yhteistyö- ja vertaisryhmä.
Yhteistyömuodot	Tapaamiset ja viestit. Yhteinen työskentelyalusta.	Tapaamiset ja viestit. Yhteinen työskentelyalusta	Tapaamiset ja viestit. Yhteinen työskentelyalusta
Miten seurataan			

8. Valtakunnalliset sidosryhmät


	Käynnistäminen	Rullaava toiminta	Päättyminen
Tavoitteet, miksi ja millaisia kokemuksia haetaan?	Yhteistyö STM:n, Kelan, THL:n ja VRK:n kanssa		
Sidosryhmän rooli	Keskeisiä toimijoita hankkeen ohjaamisessa ja kansallisten ICT ratkaisujen toteutuksessa. STM rahoittajana ja kokeilujen ohjaajana.		
Yhteistyömuodot	Tapaamiset, työkokoukset ja webinaarit	Tapaamiset, työkokoukset ja webinaarit	
Miten seurataan			



Palvelut
asiakslähtöisiksi

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Uudistetaan
sosiaali- ja
terveydenhuollon
toimintaprosessit
– asiakas keskiöön



NIMI
sähköposti
stm.fi/pasi
#palvelusetelikokeilu
#asiakasosallisuus
#kärkihanke