

Suuntaamo

10.11.2020



Ohjelma

- Esittäytyminen
- Lämmittely
- HB-hankkeiden esittäytyminen
- Yhteinen keskustelu



Suuntaamossa mukana

Moi! Olen Petteri Kukkaniemi ja työskentelen kehittämispäällikkönä Kehitysvammaisten Palvelusätiössä. Vastaan Suunnan toiminnasta.

Heippa! Täällä Miia Koski Silta omannäköiseen elämään-hankkeesta

Heippa! Olen Katariina, ja työskentelen Etevan HB-hankeessa Silta omannäköiseen elämään -hankeessa hankesuunnittelijana

Terve, olen Lauri Kervinen ja kehitän henkilökohtaista apua Kehitysvammaisten Palvelusätiössä.

Zau! Olen Niina Sillanpää Kehitysvammaliitosta. Tehtäviä on monenlaisia.

Johanna Näätsaari, viimeisessä sosionomiopintojen harjoittelussa Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluissa

Heidi Hautala Kehitysvammaisten Palvelusätiöstä. Itsemääräämisoikeuden parissa pääsääntöisesti työskentelen, mutta HB jutuissa mukana Erasmus+ hankkeen SKILLS II kautta.

Heips! Olen Jenni Kerppola. Teen töitä suunnittelijana Kehitysvammaisten Palvelusätiön Yksi yhteinen lapsuus-hankeessa. Oppimassa uutta täällä 🥰

Olen Sirpa Vallittu-Corell Tampereen kaupungilta. Olen HB-Pirkanmaan hankkeen hanke päällikkönä. Moi kaikille!

Suuntaamossa mukana

Hei! Olen Elisa de Boer ja työskentelen hankekoordinaattorina Essotella Mikkelissä Sopiva-hankkeessa 😊

Moi! Terhi Lappeenrannasta .

Hei Olen Katja Ihamäki Metropolia amk:sta. Työskentelin Avain kansalaisuuteen HB-hankkeessa.

Hei! Olen Anna-Maria Sipponen HeVa-hankkeesta Päijät-Hämeestä

Hei! Olen Marjukka Turunen Kelasta ja olemme Kelan puolelta mukana Etevan HB-hankkeessa kumppanina. Olemme Kelasta mukana myös Eksoten puolella ja muuallakin miten alueelliset hankkeet tarvitsette meitä!

Hei, Mervi Vornanen Keusotesta.

Hei, olen Anne Whellams, henkilökohtaisesta budjetoinnista kiinnostunut kehittäjäkumppani.

Jari Nurmi olen Kvpssä Hallituksen sekä Asianruntijarymän jäsen

Henkilökohtainen budjetointi



Tavoitteita



Toimi ihmislähtöisesti



Huomioi olemassa oleva



Rakenna verkostoja



Pidä rima korkealla



Tee vaikutukset näkyväksi

Tavoitteita



Vaali uteliaisuutta



Nosta ideoiden laatua



Kasvata luottamusta



Madalla kokeilukynnystä

Tärkeää





Alueelliset hankkeet esittäytyvät

HB-Pirkanmaa - asiakkaan ja ammattilaisen tukeminen

Hankepäällikkö Sirpa Vallittu-Corell

HeVa-hanke (Päijät-Häme)

Projektisuunnittelijat Anna-Maria Sipponen ja Riitta Silventoinen

Vinkit asiakaskehittämiseen!

Yhdessä pienryhmissä keskustellen:
mitkä ovat konkreettiset vinkkinne
asiakaskehittämiseen?

Ryhmästä vähintään yhden tehtävänä
on kirjoittaa vastaukset nähtäville.
Yksi vastaus / viesti.

Asiakaskehittämisen vinkit

Asiat joita yhdessä kehitetään ja joihin toivotaan asiakkaan näkemystä, olisivat selkeitä

Asiakkaan kohtaaminen ja hänen näkemyksensä huomioiminen, selkeä kieli

Puhetta tukevat menetelmät huomioitu, selkokieli, kuvitus, AC

Asiakkaiden motivointi: että tietävät mihin ovat tulossa ja mihin toiminta vaikuttaa, muuten hetken päästä ei tule ryhmiin enää ketään

Tiedoksi ryhmän ajallinen kesto: puoli vuotta, vuosi tms. Selkeä tavoite ja sille kauanko kestää

Tulossa selkokielelliset ohjeet, yhdessä valtakunnallisesti tehdään

Tiivis vuorovaikutus kehittävän porukan kanssa, että asiat eivät jää irralliseksi

Asiakkaan osallisuus virtuaalimaailmassa, mitkä keinot ja työvälineet

Tulokset ja seuranta: jos jotain tiettyä asiaa esimerkiksi vuoden verran käsitelty: mitä konkreettisesti seurannut juuri tästä työstä

Asiakaskehittämisen vinkit

Valmiit kokemusasiantuntija -ryhmät ja vertaisohjaajaryhmät - näiden hyödyntäminen eli helppoa hyödyntää jo olemassa olevia koottuja verkostoja. Järjestöjen hyödyntäminen. Kokeiluasiakkaiden haastattelut.

Esite HB:stä, esim. flyer. Miten innostut osallistumaan hankkeeseen lupaamatta liikaa

Asiakkaalle oma kehittämisverkosto ja omaisille oma - kaikkien ääni tulee kuuluville

Minun elämäni kirjanen lähetetty asiakkaalle, yksilöllisen elämän suunnittelun työvälineet esim. palvelutarpeen arvioinnissa

Omaisten ja asiakkaan osallisuus, asiakkaan tuki, kuka/mikä hän on?

Järjestöjen rooli on merkittävä, tukiyhdistykset ja -piirit - moninainen näkemys

Seminaari, johon kutsuttaisiin ihmisiä laajemmin, esim. palveluntuottajia, joita asia koskee, ja joille tuotaisiin esiin mitä ryhmän työskentelystä seurannut. Pelkästään yksikään seminaari ei riitä, vaan asioiden jalkauttaminen myös

Kaikki samaan tilaisuuteen, kehittäjäasiakkaat, palveluntarjoajat jne. Voi kutsua niitäkin joista asia koskee (vaikka eivät ole kehittäjäasiakkaita). Kehittäjäasiakkaiden erityismotivointi kuitenkin.

Kasvokkain tapahtuvat tapaamiset asiakkaan kanssa toivottavia. Voimavaroja ja halua olla mukana vertaisohjaajien puolelta olla mukana. Tietoa ja osaamista on. Kelan etäpalvelujen hyödyntäminen hyvä selvittää.

Asiakaskehittämisen vinkit

Kuulla asiakkaan ja työntekijän näkemys

Ei liian pitkiä kokouksia, selkeät asiakokonaisuudet

Samat käsitteet ym. -> dokumentointi, että kaikki tietävät mistä puhutaan

Dokumentointi: näkisi mitä tehty ja mitä tullaan tekemään. Prosessin avoimuus

Puhelut asiakkaille myös yksi tapa yhteydenottoon ja asiakkaan mukaan ottoon. Perinteiset tavat voivat olla monelle asiakkaalle paras tapa yhteydenottoon, ei halua/kykene/voi lähteä kotoa minnekään. Sosiaalisten kontaktien tarve on monilla kova.

Nousee asioita, joita ammattilaisten kuuluisi saada tietää. Dokumentaatio siis tärkeää myös koulutustarveasioihin liittyen.

Monimuotoiset osallistumismahdollisuudet (lähi, etä, kellonajat jne.)

Materiaalia asiakasosallisuusryhmästä tiedoksi työntekijöille, jos vaihtuvuutta

Asiakkaiden vertaistukiryhmät? Hanketyöntekijät kokevat ainakin vertaistuen todella tärkeäksi.

Asiakaskehittämisen vinkit

Hyvä fasilitointi: kaikki ääneen (jotka haluavat)

Tässä ajassa tärkeää miettiä suurten ryhmien sijaan yksilöllisempiä tapaamisia ja pienryhmiä- osallisuus ja kuulluksi tuleminen

Lähi-ihmisten hyödyntäminen osallistumisen ja osallisuuden tukena

Tärkeää olla joku toimiva taustateoria toiminnalle esim. Simon Duffya on käytetty

Kohderyhmien mukana olo ja hyödyntäminen aktiivisesti joka vaiheessa myös esim. suunnittelussa

Tärkeää muistaa kokemusasiantuntijuuden kehittyminen prosessin aikana ja sen tukeminen vs. odotukset ja tavoitteet

Kielen/termistön oltava kohderyhmän mukaista ja materiaalien saavutettavia

Tärkeää pohtia mistä aloitetaan, mitkä askeleet tulee ottaa ja mitä pitää käydä läpi ennen kuin päästään keskustelemaan HB:sta. Varmistaa, että ollaan samalla lähtöviivalla tiedon yms. suhteen.

Vältetään turhien lupauksen tekemistä ja väärin mielikuvien luomista