

*Lähellä ihmistä – lähellä luontoa!*

*Kymijoen  
Hoiva ry*



# Hyvinvoiva työyhteisö hyvän vanhustyön mahdollistajana

Auri Räsänen, hoitotyön esimies



7.10.2019



- Lähihoitaja -03
- Sairaanhoitaja AMK-10
- Johtamisen erikoisammattitutkinto, työhyvinvointi -12
- Sairaanhoitaja YAMK -18
- Palvelumuotoilua mm: Aalto, CityDrivers-hanke
- Esimiestyössä n. 8 - vuotta

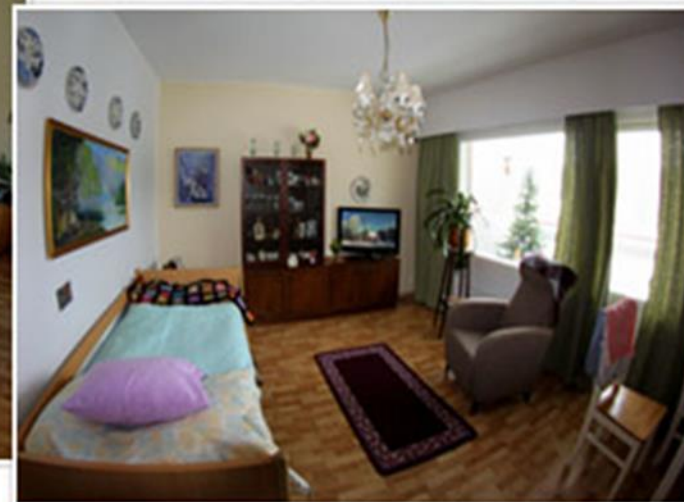




*Lähellä ihmistä – lähellä luontoa!*



# iltarusko



7.10.2019

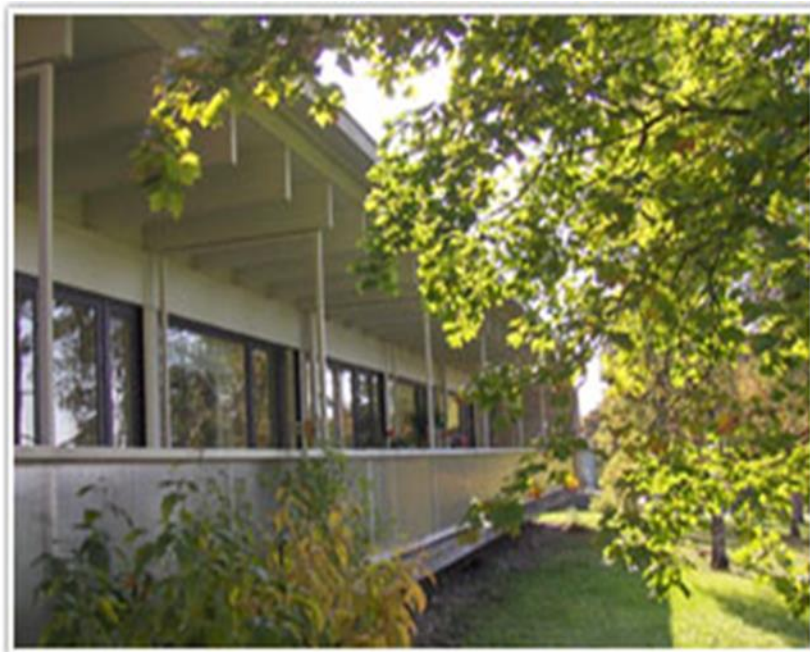
*Kymijoen  
Hoiva ry*



*Lähellä ihmistä – lähellä luontoa!*



# Honkakoti



7.10.2019

*Kymijoen  
Hoiva ry*



*Lähellä ihmistä – lähellä luontoa!*



# Rantakoti

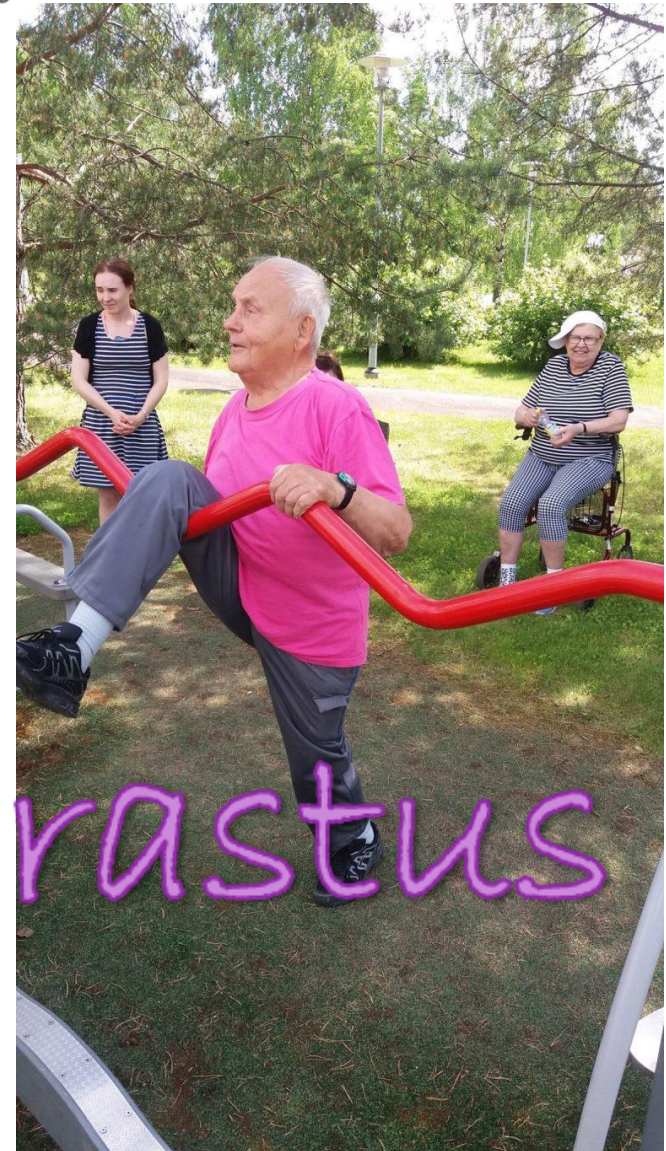


7.10.2019

*Kymijoen  
Hoiva ry*



*Lähellä ihmistä – lähellä luontoa!*



Sarastus

7.10.2019

 Kymijoen  
Hoiva ry 



*Lähellä ihmistä – lähellä luontoa!*

## **ASIAKKUUS-työryhmä**

”Minulla on mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeeni”





## Hankeen tarkoitus ja tavoite

- Tavoitteena oli luoda toimintamalli jolla osallistetaan asiakkaat, asukkaat, palveluiden käyttäjät – yhdistyksen toiminnankehittämiseen yhdessä henkilöstön kanssa.
- Tarkoituksena; uudistaa asiakaslähtöistä palveluprosessia Kymijoen Hoiva ry:n hoiva-asumisen yksiköissä asukkaiden arjen osallisuuden ja vaikuttavuuden tunteen lisäämiseksi.
  - Luo kilpailukykyä
  - Henkilöstön työhyvinvointi
  - Edelläkävijyys palveluiden kehittämisessä



# toteutus

- Hankkeen ympärille koottiin työryhmä.
  - 12 osallistujaa (vastuu jatkuu hankkeen valmistuttua)
- Asukkaiden ajatukset ja toiveet kerättiin kehittämishankkeen pohjaksi.
- Asukashaastattelut 9 haastattelua. Haastattelut syksyllä 2017 ja kevät talvella 2018.
- Työryhmä tapaamisia pidettiin hankkeen pohjalta viisi
- Työryhmän jäsenille koulutettiin asiakasymmärryksen ja asiakaskokemuksen käsitteitä hyödyntäen palvelumuotoilun keinoja.



# Työtä ohjaavia kysymyksiä

- Millaiset tekijät vaikuttavat ikääntyneen asukkaan arkeen?
- Millaista on ikääntyneen asukkaan hyvä arki?
- Millaista on ikääntyneen asukkaan arki hoivakodissa?



# ASIAKASYMMÄRRYS

- NIMI?
- IKÄ?
- SIVIILISÄÄTY?
- PERHE?
- AMMATTI?
- MISSÄ HÄN ASUU?
  - KAUPUNKI
  - ASUMISMUOTO
- HARRASTUKSET?
- LEMMIKKEJÄ?
- KÄYTTÄÄ LIIKKUMISEEN MITÄ VÄLINEITÄ VAI KÄYTTÄÄKÖ MITÄÄN?
- MITÄ PALVELUITA HÄN KÄYTTÄÄ?
  - PÄIVITTÄINEN
  - VIIKOITTAIN
  - KUUKAUSITTAIN



# Palvelumallin laadinta

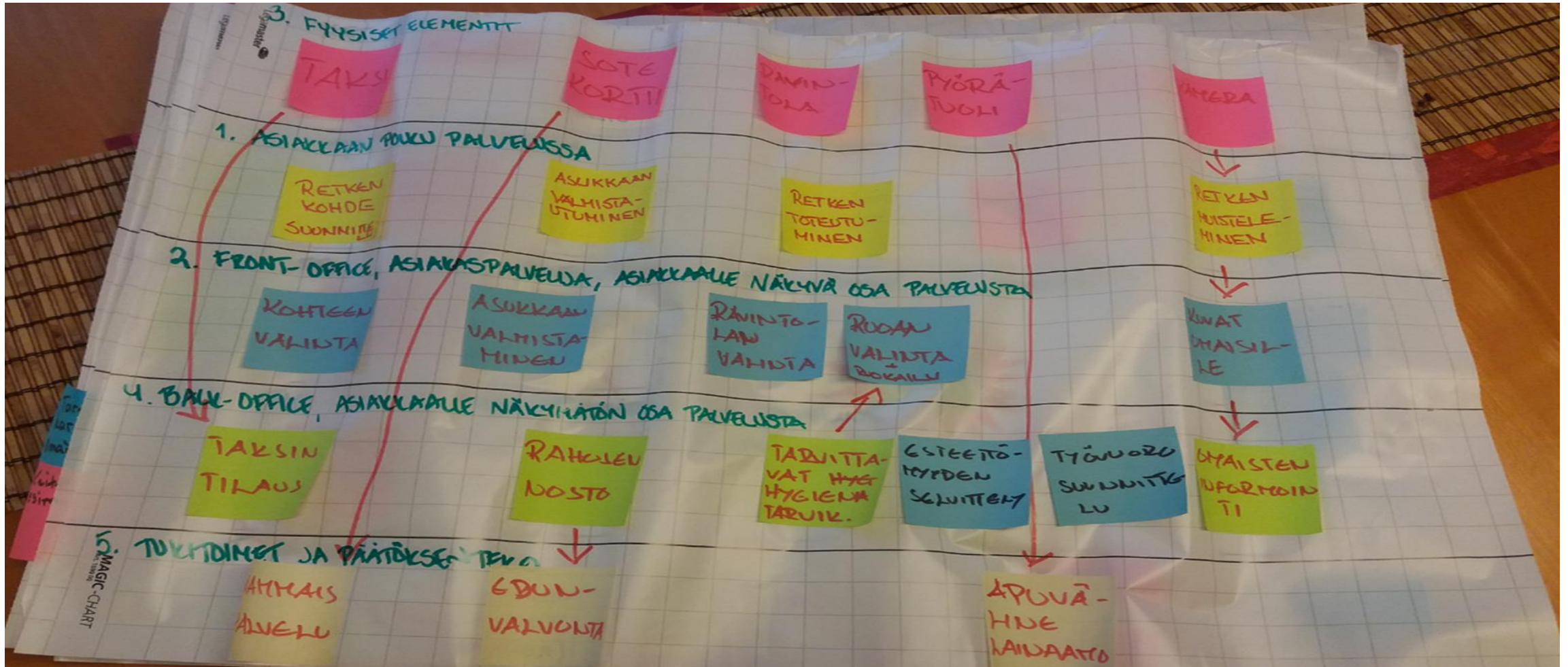
- *Voidaan innovoida, analysoida, kehittää, viestiä ja dokumentoida palveluprosesseja toiminnallisella tasolla*
- *Kyetään hahmottamaan ajallinen järjestys, keskinäiset vaikutussuhteet, pullonkaulat sekä palv. Laadun muodostumiseen vaikuttavat ”totuuden hetket” visuaalisesti.*



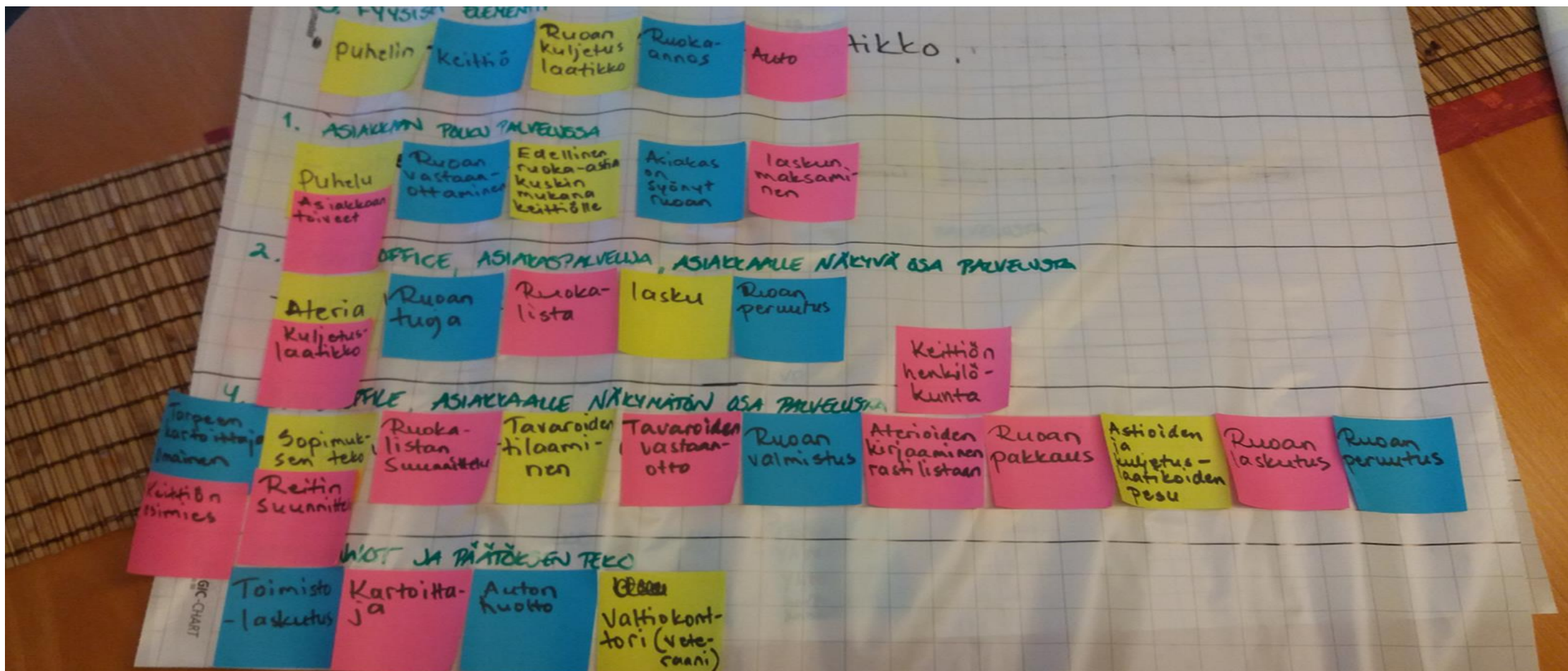


## Laadinnan tarkkuus..

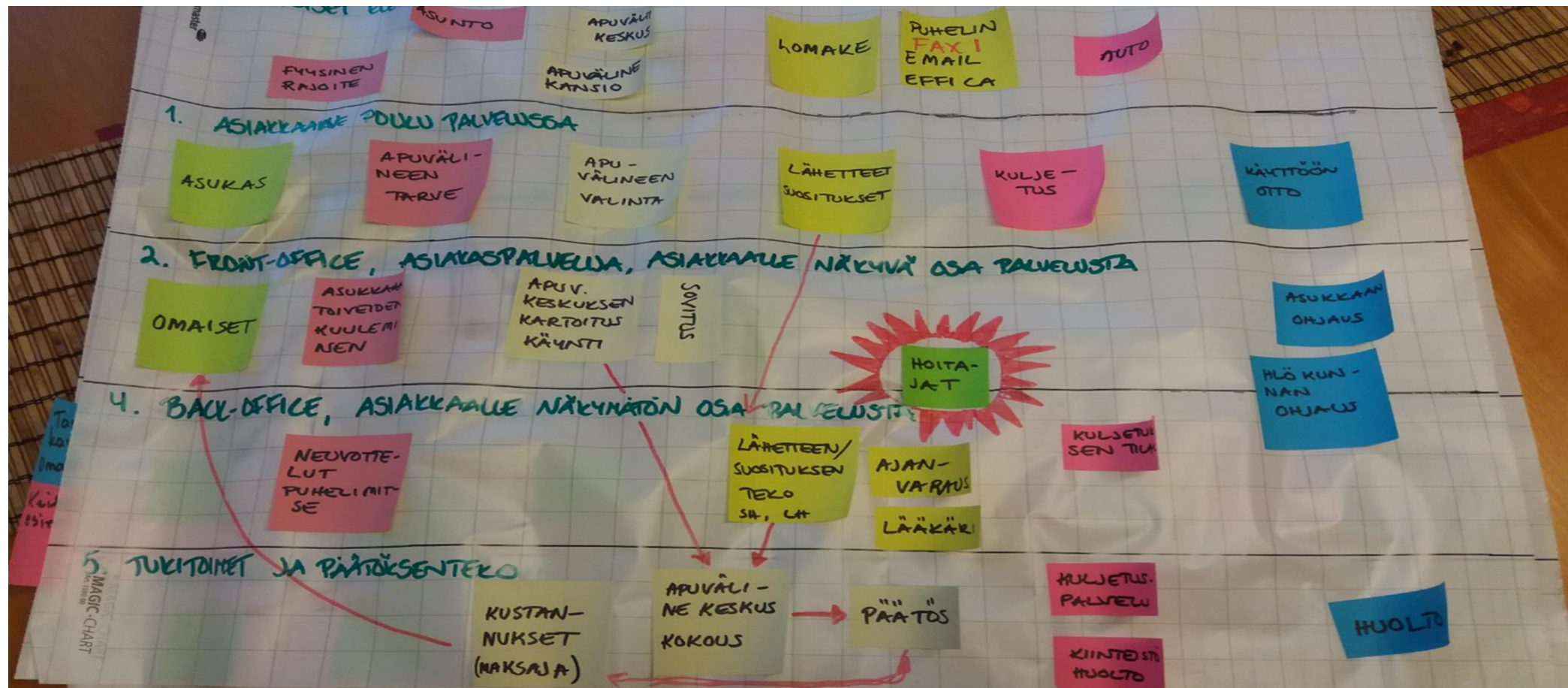
*Voi toimia työkaluna yksittäisen tukitoiminnon tai vaiheen yksityiskohtaiseen määrittelyyn osana asiakkaan prosessia :*









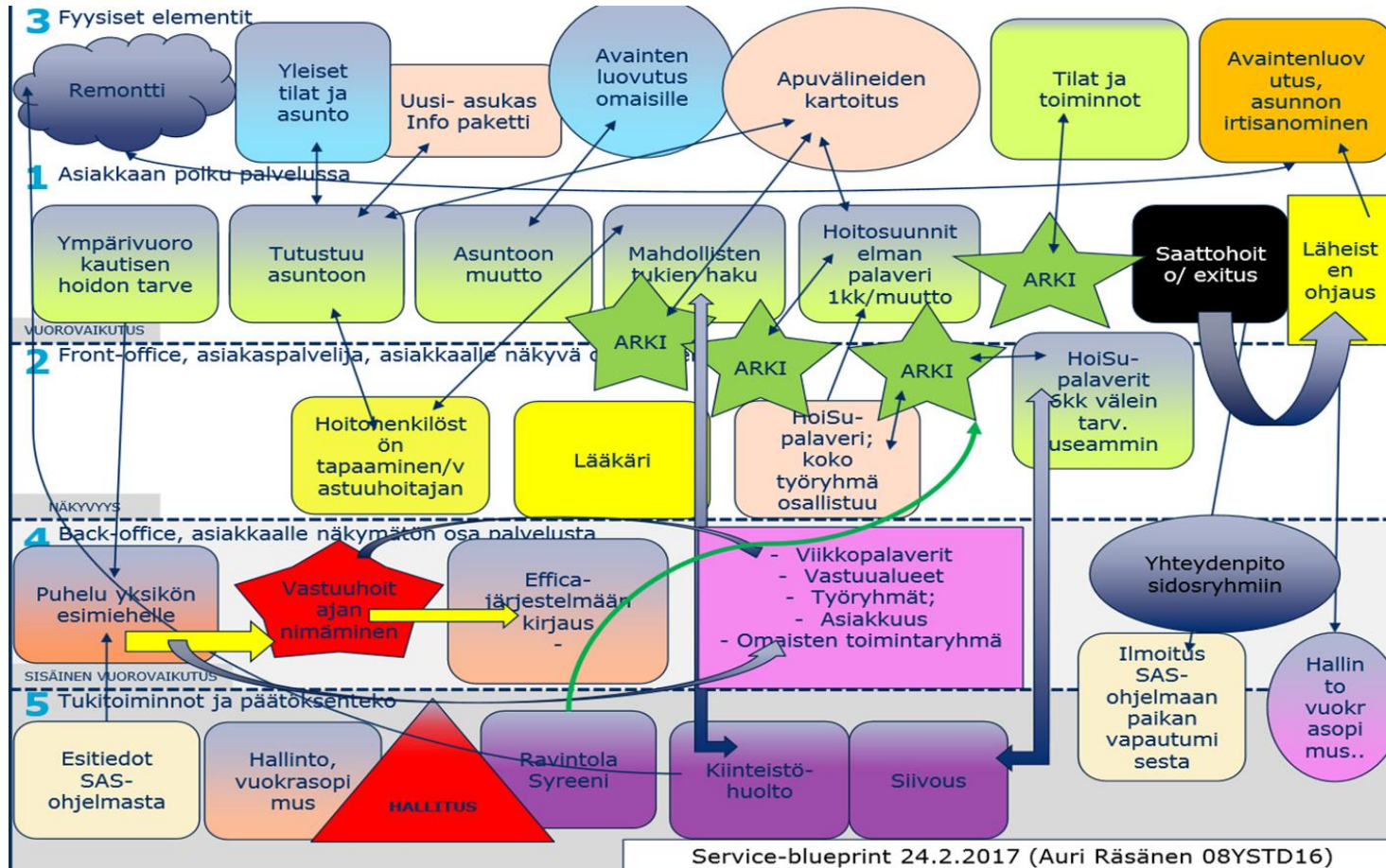






## Laadinnan tarkkuus..

..myös kokonaisvaltaisesti ja  
yleisluontoisen kuvauksen  
tekemiseen palvelusta  
konseptitasolla:







Syntyi:

TOIMINTAMALLI (suunnitelma)

TOIVEKARTTA

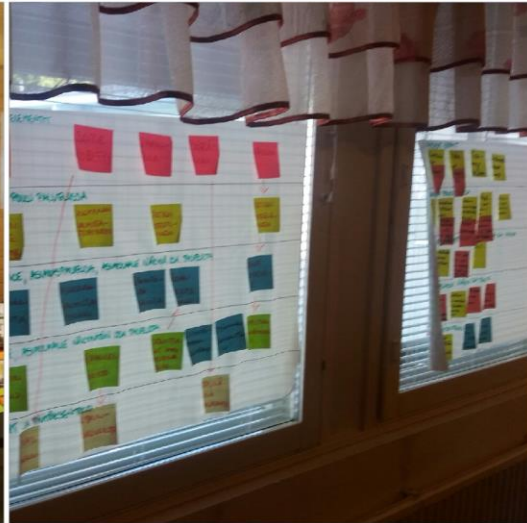
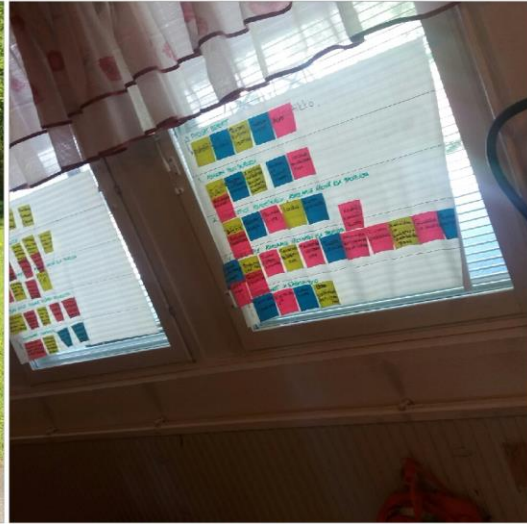
KOKOUSKÄYTÄNNÖT

- **Asiakasymmärrys/ asiakaslähtöisyys**
- **Kuntoutus, vuoteesta -> käveleväksi**
- **Sitoutuminen yhdessä sovittuihin asioihin**
- **henkilökohtaiset toiveet huomioidaan, narratiivisuus, hoidon jatkuvuus**
- **hyvä käytös**
- **puhalletaan ”yhteen hiileen”**
- **keskusteleva ilmapiiri**
- **luottamus**
- **mustahuumori**
- **joustavuus työyhteisössä**
- **Asettaa ”raamit” jonka sisällä voi hoitaja toteuttaa itseään.**
- **”on tavoitettavissa”**
- **”joustava”**
- **Näkee kokonaisuuden, ratkaisukeskeisyys**
- **oikeudenmukaisuus / tasapuolisuus**
- **Esimiehen pitää uskaltaa olla tarvittaessa se esimies (”ei kaveri”)**





*Lähellä ihmistä – lähellä luontoa!*



7.10.2019



# Kiitos!

”Jos haluat matkustaa nopeasti,  
matkusta yksin. Jos taas haluat  
matkustaa pitkälle, matkusta  
yhdessä.”



Inge Lööke Illustrations - these lovely old ladies are best friends and great life enjoyers. (Kuva lainattu)



*Lähellä ihmistä – lähellä luontoa!*



<https://kymijoenhoiva.fi/blogi/>

<https://kymijoenhoiva.fi/>

<https://fi-fi.facebook.com/www.kymijoenhoiva.fi>