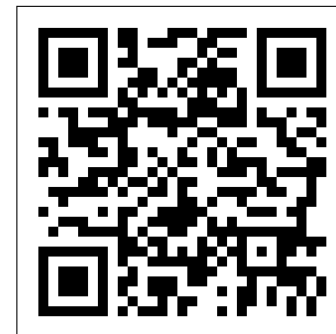


Päivä elämässä -kokemusasiantuntijan havainnointi KSSHHP

Jani Korpela, kehittämisosastonhoitaja (psykiatria)
Susanna Mutanen, terveyden edistämisen suunnittelija (PTH yksikkö)
Nina Peränen, hyvinvointikoordinaattori (PTH yksikkö)

etunimi.sukunimi@ksshp.fi



<http://www.ksshp.fi/paivaelamassa/>

MITÄ?

- Havainnontien toteuttamista ja kokemustiedon keruuta, jolla vahvistetaan kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteiskehittämistä
- Toiminta on avointa ja ennalta sovittua
- Kokemusasiantuntijat havainnoivat kohteessa 1-2 työvuoroa itsenäisesti
- Havainnointi ja potilaiden sekä ammattilaisten kohtaamiset tuottavat kokemustietoa asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseen

Mallia on toteutettu ksshp:ssa vuodeosastoilla (myös suljetuilla), poliklinikoilla, vastasyntyneiden teho-osastolla, synnytysosalissa, terveysasemilla, suun terveydenhuollossa sekä fysioterapiayksiköissä.



MITEN?



- 1 Toimintaan perehdytetyt kokemusasiantuntijat suunnittelevat havainnoinnin toteutuksen yhdessä ammattilaisten kanssa. Lisäksi henkilöstö informoidaan.

**Raportoidulla
kokemustiedolla
asiakasnäkökulmaa
palveluiden
kehittämiseen**

Ohjaus / Lypsyhuone



- 2 Havainnoinnin toteutus toimintayksikössä sisältäen keskustelut potilaiden ja ammattilaisten kanssa



- 3 Keskustelu (palaute) esimiesten ja henkilöstön kanssa – tarvittavat toimenpiteet ja suunnitelma kehittämistoimiksi



MIKSI?

Päivä elämässä

Kokemus-
asiantuntijan
havainnointi



Nostaa esille asiakkaiden palvelukokemuksia ja kokemusasiantuntijan havainnoiteja esimiehille sekä henkilöstölle → saadaan tarkempaa ja kohdennetumpaa tietoa asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen



Mahdollistaa asiakkaiden ja ammattilaisten yhteiskehittämisen sekä myös vahvistaa asiakasosallisuutta toimintaympäristössään

