

Asiakaskokemus on kuntoutuksen tulevaisuus

Kuntoutuspäivät 2018

7.-8.6.2018, Kulttuuritehdas Korjaamo
Töölönkatu 51, Helsinki

www.kuntoutussaatio.fi/kuntoutuspäivät



#Kuntoutuspäivät



Ohjelma	Torstai 7.6.2018		Perjantai 8.6.2018
08:30 – 09:15 09:15 – 12:00 12:00 – 13:00 13:00 – 16:00	Ilmoittautuminen, kahvit Yleisohjelma (Vaunusali) Lounas Työryhmät 1-3 <ul style="list-style-type: none">• Kehittäjäasiakkuus yhteistä palvelujen muotoilua (Vaunusali)• OTEtta osatyökykyisten työllistymiseen (Korjaamo Kino)• Vaikuttava kuntoutus työhön paluun tukena ja kehitysideoiden leijonanluola (Kulmasali)	08:30 – 09:00 09:00 - 12:00	Ilmoittautuminen, kahvit Työryhmät 4-6 <ul style="list-style-type: none">• Tieto ratkaisee sotien (Korjaamo Kino)• Psykososiaaliset menetelmät asiakaslähtöisen kuntoutuksen tukemiseksi (Kulmasali)• Kuntoutusyhteistyö - Avain asiakkaan erinomaiseen kokemukseen (Vaunusali)
16:00 - 18:30	Verkostoitumistilaisuus (Vintti)	12:00 – 13:00 13:00 – 14:15	Lounas Yleisohjelma (Vaunusali)

Kuntoutuspäivät juontaa toiminnanjohtaja **Markus Raivio**, Kukunori

Ohjelma torstaina 7.6.2018

08:30 – 9:15 Ilmoittautuminen, kahvit

Yleisohjelma (Vaunusali)

09:15 Ohjelman aloitus, Kuntoutuspäivien juontaja, toiminnanjohtaja **Markus Raivio**, Kukunori

09:20 -09:40 Kuntoutuspäivien avaus, tervetuloa Kuntoutuspäiville

- Kuntoutussäätiön hallituksen varapuheenjohtaja **Juha Mikkola**, VKK
- Ilmarisen varatoimitusjohtaja **Sini Kivihuhta**

9:40 -10:00 Valtiovallan tervehdys, sosiaali- ja terveysministeri **Pirkko Mattila**

10:00 – 10:50 Paneeli-keskustelu: Sotkeeko sote kuntoutuksen?_Mihin kuntoutus on menossa? Näinköhän valuvat korjaantuu? Juontajana toimii toiminnanjohtaja **Markus Raivio** (Kukunori). Alustuksena on osastopäällikkö **Outi Antilan** (STM) puheenvuoro kuntoutuksen kokonaisuudistuksesta ja keskustelemassa neljä asiantuntijaa:

- kehityskoordinaattori **Tuomas Tuure** (Kynnys ry)
- toimitusjohtaja **Eija Sorvari** (Miina Sillanpään säätiö)
- kuntoutusjohtaja **Markku Hupli** (Eksote)
- tutkimuspäällikkö **Timo T. Seppälä** (THL)

10:50 – 11:20 Ruotsalainen kuntoutuksen innovaatio – uudenlaisen yhteistoimintamallin avulla tukea vaikeasti työllistyville asiakkaille / biträdande förbundschef, **Annika Ruys-Hagberg**, Samordningsförbundet Insjöriket Möndal, Partille, Härryda, Lerum och Alingsås

11:20 - 12:00 Vuorovaikutus, empatia ja tunteet digitalisoituvassa asiakaskokemuksessa / aivotutkija **Katri Saarikivi**, Helsingin yliopisto

12.00 – 13:00 Lounas

13:00 – 16:00 Työryhmät 1-3

TYÖRYHMÄ 1 . Kehittäjäasiakkuus – yhteistä palvelujen muotoilua (Vaunusali)

Puheenjohtaja tutkija **Jouni Puumalainen** / Kuntoutussäätiö

Palvelujen kehittämisessä on asiakkaan kokemus alettu kokea yhä tärkeämmäksi. Tarkoituksena on yhdistää järjestelmän tai asiantuntijan näkemys asiakkaan näkemykseen palvelun merkityksestä ja toteutuksen tarkoituksenmukaisuudesta. Kehittäjäasiakkuuden avulla pyritään rakentamaan palveluja, jotka ovat mielekkäitä niin järjestelmän kuin asiakkaankin kannalta. Työryhmässä pohditaan erilaisia tapoja toteuttaa kehittäjäasiakkuus.

13.00 Johdattelu työryhmän toimintaan / **Jouni Puumalainen**

13.05 Kehittäjäasiakkaan ääni erityislasten ja ikäihmisten omaishoidon kehittämistyössä / kehittäjäasiakas **Kari Kähkönen** ja **Pirkko Huotari**, Etelä-Savon asiakaslähtöinen palveluohjausverkosto ja osaamiskeskus omais- ja perhehoitoon (OSS) –hanke

13.30 Vertaisohjaajan ja työntekijän työparityöskentely / kehittämissuunnittelija **Hede Kumpulainen** ja vertaisohjaaja **Jemina Ahmakari**, Tukikohta ry:n ja A-klinikkasäätiön Osis-toiminta

13.55 Käytännön kokemuksia: Näin kokemusasiantuntijan ja tutkijan yhteistyö onnistuu

kehittämishankkeessa / kehittäjä-kokemusasiantuntija **Petri Hälikkä** ja tutkija, uuden työn muotoilija **Maari Parkkinen**, Kuntoutussäätiö

14.20 Kahvitauko

14.50 Savuttomuuskoutsi tukena mielenterveys- ja päihdekuntoutujan tupakoinnin lopettamisessa / Erytysasiantuntija **Patrick Sandström**, Filha ja kokemusasiantuntija **Markku Forström**, Mielenterveyden keskusliitto

15.15 Paneelikeskustelu: Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä

16.00 Päätös

Jokaisen puheenvuoron loppuun on varattu aikaa kysymyksille ja keskustelulle.

TYÖRYHMÄ 2: OTEtta osatyökykyisten työllistymiseen (Korjaamo Kino)

Puheenjohtajat: Yhteyspäällikkö **Mika Ala-Kauhaluoma**/Kuntoutussäätiö ja projektipäällikkö **Raija Tiainen**, Osatyökykyisille tie työelämään -ohjelma / STM

Osatyökykyisille tie työelämään -kärkihanke (OTE) on yksi Sipilän hallituksen kärkihankkeista. Työryhmässä tuomme esiin itse osatyökykyisen, ammattilaisen ja työnantajan näkökulman työllistymisen helpottamiseksi.

13.00 Johdattelu työryhmän toimintaan / **Mika Ala-Kauhaluoma**, Kuntoutussäätiö

13:05 Mitä meneillään tällä hetkellä OTE-kärkihankkeessa / ohjelmajohtaja **Päivi Mattila-Wiro**, Osatyökykyisille tie työelämään –kärkihanke, STM

13:25 Osatyökykyisistä osaavaa työvoimaa -työantajatutkimuksen tuloksia / toimitusjohtaja **Mikko Kesä**, Mikko Kesä Oy

13:50 OSKU - Tietyoelamaan.fi -verkkopalvelu: kaikki osatyökykyisyydestä yhdestä osoitteesta / viestintäpäällikkö **Timo Korpela**, Kuntoutussäätiö

14:05 Kahvitauko

14:35 Vammaisten henkilöiden yrittäjäyys ja sen tukeminen / ylitarkastaja **Patrik Tötterman**, TEM

15:00 Työkykykoordinaattori auttaa osatyökykyistä kohti työelämää / palvelupäällikkö **Pilvi Österman**, Lääkärikeskus Aava Oy

15:25 Työmarkkinajärjestöjen lausunnot osatyökykyisten työmarkkinasiirtymien mahdollistamiseksi / työmarkkinajohtaja **Janne Makkula**, Suomen Yrittäjät ry

15:50 Loppukeskustelu ja päätös

Puheenvuorojen jälkeen on varattu aikaa kysymyksille.

TYÖRYHMÄ 3: Vaikuttava kuntoutus työhön paluun tukena ja kehitysideoiden Leijonanluola (Kulmasali)

Puheenjohtajat: Sovellusmuotoilija, tutkija Tuula Lehikoinen, Kuntoutussäätiö (vaikuttavuuden teema) Tutkimus ja kokeilut -yksikön johtaja Riikka SHEMEIKKA, Kuntoutussäätiö sekä lehtori Anu Pelkonen, Jyväskylän ammattikorkeakoulu JAMK (Leijonanluola)

Työryhmän ensimmäisessä osassa tarkastellaan **asiakaskokemusta ja tehtyjen toimien vaikuttavuutta**, kun tavoitteena on työhön paluu.

Jälkimmäisessä eli **kehitysideoiden Leijonanluolassa** kuntoutuksen opiskelijat esittelevät kokeilukulttuurin hengessä luotuja, kuntoutukseen liittyviä uusia ratkaisuja. Opiskelijat ovat muotoilleet olemassa olevia kuntoutusprosesseja ja -malleja tai kehitelleet kokonaan uusia ratkaisuja osana JAMKin ja Kuntoutussäätiön yhteistä kuntoutuksen kiihdyttämöä. Ammattilaisista koostuva tuomaristo sparraa ja arvioi esitettyjä ideoita, niiden toteutusta ja levittämismahdollisuuksia. Parhaat palkitaan!

Työryhmä järjestetään yhteistyössä työeläkeyhtiö Ilmarisen ja Jyväskylän ammattikorkeakoulu JAMK:n kanssa.

13.00 Avaus / tutkija, sovellusmuotoilija **Tuula Lehikoinen**, Kuntoutussäätiö

13.05 Ammatillinen kuntoutus henkilöasiakkaan näkökulmasta / ylilääkäri **Maija Haanpää**, Työeläkevakuutusyhtiö Ilmarinen

13.30 Työhön paluun tukitoimien vaikuttavuus / erityisasiantuntija **Jani Ruotsalainen**, Työterveyslaitos

14.00 Asiakaskokemuspuheenvuoro

14.05 Työeläkekuntoutuksen vaikuttavuus / yliopisto-opettaja, KTM, tohtoriopiskelija **Jarna Kulmala**, Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu

14.30 Kahvitauko

14:50 Leijonanluolan aloitus, juontaja, toiminnanjohtaja **Markus Raivio**, Kukunori

14:55 Tervetuloa Leijonanluolaan, kuntoutuksen lehtori Anu Pelkonen, Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja tutkimuksesta ja kokeiluista vastaava johtaja Riikka Shemeikka, Kuntoutussäätiö

15:05 Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoiden pitchaukset, tuomarin kommentit ja kysymykset

- KOMO-seulontamenetelmän kokeileminen toisen asteen koulutuksen asiakasohjaustyössä / **Minna Nieminen**, kuntoutuksen ohjaaja (AMK) opiskelija, JAMK
- Pitkäaikaistyöttömien fyysisen aktiivisuuden ja työllistymisen edistymisen yhteydet pääkaupunkiseudulla / **Camilla Kirsilä**, **Maria Lesonen**, kuntoutuksen ohjaaja (AMK) ja **Jenna Vierijärvi**, toimintaterapeutti (AMK) opiskelijat, JAMK
- Järjestöistä löytyy -Pieksämäen Neuvokas Toimintakeskuksen yhteistyöjärjestöjen yhteistyön kehittäminen / **Henna Oranen**, kuntoutuksen ohjaaja (AMK) opiskelija, JAMK

Tuomareina kuntoutuksen tuotepäällikkö **Kaisa Valppu** Ilmarinen, yliopettaja **Sanna Sihvonon** JAMK kuntoutusjohtaja **Marjukka Aaltonen** Kiipula ja KTAY

15:30 Kuntoutuksen prosessikiihdyttämö ketterän yhteiskehittämisen alustana, toimitusjohtaja **Soile Kuitunen**, Kuntoutussäätiö ja koulutus­päällikkö **Mirja Immonen**, Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

15:40 Tuomareiden puheenvuoro, voittajan julkistaminen

15:50 Leijonanluolan sulkeutuu, juontaja, toiminnanjohtaja **Markus Raivio**, Kukunori

Ohjelma perjantaina 8.6.2018

08:30 – 09:00 Ilmoittautuminen, kahvit

09.00-12.00 Työryhmät 4-6

TYÖRYHMÄ 4: Tieto ratkaisee soten - Kuntoutuksen toimialayhdistyksen sessio (KTAY) (Korjaamo Kino)

Puheenjohtajana asiantuntija, elinkeinopolitiikka Jarno Talvitie, KTAY

Viime vuodet ilma on ollut sakeana erilaisesta sote-tiedosta. Ymmärrys ja tietoisuus palvelujärjestelmästä ovat keskustelun kautta varmasti lisääntyneet, mutta yhtä lailla ovat lisääntyneet hämmennys ja virheellisetkin käsitykset. Samaan aikaan kaiken hälinän keskellä on valmisteltu kokonaisuutta, joka tulee ratkaisemaan soten. Sote toteutuu, kun merkitykselliseen tietoon perustuva, eri tasoilla tapahtuva päätöksenteko sekä ohjaus alkavat muokata toimintakulttuureja ja palvelujärjestelmäämme. Enenevässä määrin tieto tulee liikuttamaan palvelujen käyttäjien lisäksi tuottajia, järjestäjiä sekä rahaa. Työryhmässä keskustellaan tiedon roolista ja mahdollisuuksista muutoksen toteuttajana. Pohdintaa millaista tietoa tarvitsemme ja kuinka paljon tiedon varaan voi laskea. Mihin lähivuosina on keskityttävä, jotta odotukset toteutuvat eivätkä jää hurskaiksi toiveiksi?

8:30 Ilmoittautuminen, kahvit

9:00 Avaussanat / puheenjohtaja **Raimo Kalliokoski**, KTAY

9:10 Sote-tieto - muutos ja mahdollisuus / Erytisasiantuntija, **Mikko Huovila**, STM

9:40 Tieto osana kyvykästä palvelujen järjestämisestä, tuottamista ja ohjausta / johtaja, analyytikkaratkaisut,

Tomi Malmström Nordic Healthcare Group

10:10 Kahvitauko

10:30 Avoimuus ja vertailtavuus - paradoksi kilpailuilla markkinoilla? / tutkimusjohtaja **Martti Virtanen**, KKV

11:00 Päätöksentekoympäristön vaikutukset valintoihin / johtaja, kuluttajapolitiikka **Anja Peltonen**, KKV

11:30 Tuottajat tiedon valtateillä / osakas **Kimmo Kääriä**, Salivirta & Partners

12:00 Lounas

TYÖRYHMÄ 5: Psykososiaaliset menetelmät asiakaslähtöisen kuntoutuksen tukemiseksi (Kulmasali)

Puheenjohtaja: Erikoistutkija, terveystieteiden erikoispsykologi, PsT **Mila Gustavsson-Lilius**,
Kuntoutussäätiö

Työryhmässä käsitellään konkreettisia työkaluja ja menetelmiä, joita hyödyntämällä voidaan tukea kuntoutuksen suunnittelua ja toteuttamista.

08:30 Ilmoittautuminen, kahvit

9:00 Johdanto erityyppisiin arviointimenetelmiin ja niiden käyttöalaaan psyykkisen toimintakyvyn arvioinnissa / johtava tutkija **Erja Poutiainen**, Kuntoutussäätiö

9:30 TOIMIA-verkosto asiakaslähtöisen psyykkisen toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin tukena / erikoistutkija **Heidi Anttila**, THL

9:50 Kysely oppimisvaikeuksien ja mielenterveyden ongelmista (KOMO) kuntoutuksen arvioinnin tukena / erikoistutkija **Mila Gustavsson-Lilius**, Kuntoutussäätiön NUTTU – Nuoret tuella työelämään –hanke

10:05 Miten selvittää kuntoutuksellisen ryhmän dynamiikkaa ja koherenssia? / tutkija **Piia Pietilä**, Kuntoutussäätiö

10:15 Kahvitauko

10:45 Asiakkaan ääni kuntoutuksen tavoitteiden asettelussa – Spiral -menetelmä / psykologitutkija **Kati Peltonen**, Kuntoutussäätiö ja menetelmän soveltamisesta tutkija **Piia Pietilä**, Kuntoutussäätiö

11:10 Asiakkaan kokemukset mielenterveyspotilaiden videovälitteisestä hoidosta – Ketterästi kuntoon - hankkeen tuloksia / psykologi **Marianne Oksanen**, HUS, HYKS-psykiatria, IT-psykiatrian ja psykososiaalisten hoitojen linja

11:35 Kuinka tukea kuntoutujan mielen taitojen kehittymistä? – Käytännön työkaluja ohjaajalle, psykologi, PDO, psykoterapeutti, työnohjaaja **Leena Tarkiainen**, Kuntoutussäätiö

12:00 Lounas

TYÖRYHMÄ 6: Kuntoutusyhteistyö - Avain asiakkaan erinomaiseen kokemukseen (Vaunusali)

Puheenjohtajat: Erityisasiantuntija **Jaana Joutsiluoma**, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry/

Kuntoutusverkosto KUVe ja säätiön johtaja **Katariina Pärnä**, MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö

Tulevaisuuden uusissa palveluissa palveluohjaus ja -neuvonta ovat keskeisessä roolissa. Niiden huolellinen toteutus mahdollistaa asiakaslähtöisyyden ja palveluiden integraation sekä valinnanvapauden tuoman lisäarvon asiakkaille.

Työryhmän teemana on palveluohjaus. Kokonaisuus on rakennettu yhteistyössä verkostona (Kuntoutusverkosto KUVe), elinkaariajattelun mukaisesti. Ohjelma koostuu neljästä esityksestä ja niiden yhteyteen sopivista case- esimerkeistä.

08:30 Ilmoittautuminen, kahvit

9:00 Avaus

9:10 Nostetaanko kissa pöydälle? – kuulluksi tuleminen palveluohjauksessa

- palvelupäällikkö **Sirkka Kosunen**, MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö
- kuntoutuksen ohjaaja **Virpi Hurula**, MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö
- kehittämisspäällikkö **Karoliina Ahonen**, Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö Vamlas
- hankesuunnittelija **Anu Lönnqvist**, Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö Vamlas

Kuntoutuspäivien ohjelma kännykkäsi: viestiseina.fi/kp18 | Twitter: #Kuntoutuspäivät

9:50 Hyvä asiakaskokemus paras markkinointivaltti - palveluntuottajan näkökulmia / kehitysjohtaja **Susanna Antikainen**, Suomen Kuntoutusyritykset

10:25-10:55 Kahvitauko

10:55 Kuntoutusta kortteleihin – yhteistyöllä tuloksellisia palveluita / omahoidon suunnittelija, **Vuokko Mäkitalo**, Suomen Luustoliitto ry ja vastaava ohjaaja **Essi Serni**, Pohjois-Haagan palvelukeskus, Helsingin kaupunki

11:25 Eletty kuntoutus ja koettu kuntoutuminen – ikääntyneiden kuntoutustoimijuuden rakentuminen / Kehittämispäällikkö **Riitta Koivula**, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja asiantuntija **Aila Pikkarainen**, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

11:55 Päätössanat

12:00 Lounas

Esitykset sisältävät mahdollisuuden kysymyksiin ja keskusteluun.

Yleisohjelma 8.6.2018 (Vaunusali)

13:00 Mikä olisi sinun kuntoutumista edistävä palvelu? - Kuntoutussäätiön asiakkaiden kokemuksia ja verkkokyselyn tulokset #tuunaakuntoutus / Kuntoutussäätiön **digipajan asiakkaat** (video)

13:10 Katse asiakaskokemuksen tulevaisuuteen / Demokratia ja kyvykkyydet –tiimin johtaja **Satu Korhonen**, Demos Helsinki

13:40 Vuosi Työ Elämään –kilpailun finaalista – mitä kilpailu mahdollisti?

Kuntoutuspäivillä 2017 järjestettiin TyöElämään kilpailu, jossa etsittiin työllistämistä edistäviä ratkaisuja. Tavoitteena oli synnyttää ja kehittää Suomeen uudenlaisia, työllistämistä edistäviä palveluja. Kilpailu oli avoin kaikille ja siihen osallistui niin työnhakijoita, työnantajia kuin palveluntarjoajia.

Kolme finalistia kertoo mitä kilpailu mahdollisti?

- Avoin Innovaatiofoorumi / **Annmarie Kuurto**
- Flashwork - sovellus työhöntutustumispäivien etsimiseksi ja tarjoamiseksi / **Helmi Laaksonen** ja **Susanna Saarvo** (videotervehdys)
- OpoCoaching - opinto-ohjausta työnhakijoille / **Leena Ståhlberg** ja **Marjaana Herlevi**

14:00 Turvataan ihmisten oikeus kuntoutumiseen. Nyt. / toimitusjohtaja **Soile Kuitunen**, Kuntoutussäätiö

Hyvää kotimatkaa ja nähdään ensi vuonna Kuntoutuspäivillä uudelleen!