

# Asiakasosallisuus sote- uudistuksessa

Marjaana Kirjavainen & Asta Niskala

kehittäjätyöntekijä, YTL & kehittämispäällikkö, YTT

Ei riitä, että asiakas on osallisena omassa asiakastapahtumassaan ja häntä kuunnellaan.  
Asiakkaiden osallisuus laajennetaan palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, tuottamiseen ja päätöksentekoon.

# Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihanke

- **Toimenpide 1: Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessit - asiakas keskiöön jakautuu seuraaviin osahankkeisiin:**
  - 1.1 Määritellään julkinen palvelulupaus
  - 1.2 Määritellään kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli
  - 1.3 Kehitetään ja otetaan käyttöön uudet omahoidon sähköiset palvelut
  - 1.4a Palvelusetelikokeilu
  - 1.4b Suun terveydenhuollon palveluseteli

## Asiakkaiden osallistumisen valtakunnallinen toimintamalli ja kokemusasiantuntijuus – 5 pilottia

- Ottaa asiakkaat ja asukkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen maakuntien järjestämisvastuulla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Tuottaa asiakkaiden osallistumisen toimintamalli, kuinka asiakkaiden kokemustieto ja kehittämisideat välittyvät virkamiesjohdolle ja poliittiseen päätöksentekoon sekä kehittäjäasiakas – ja kokemusasiantuntijatoiminnan työkalupakin rakentaminen
- Parantaa henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja kehittää yhteisiä työtapoja



# Asiakasosallisuus

- Asiakasosallisuus perustuu ajatukselle, että jokainen asiakas on osallisena omassa asiakastapahtumassaan. Työntekijä ja asiakas voivat myös pohtia yhdessä esimerkiksi palveluprosessin toimivuutta ja vaikuttavuutta. Kutsumme tätä kahdenkeskiseksi kehittämiseksi.
- Tämän lisäksi asiakkaat osallistuvat palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja vaikuttavat päätöksentekoon yhteiskehittämisen periaatteiden mukaan toiminnan alusta loppuun. He eivät siis ole viiteryhmä, jonka näkemystä kysytään jälkeenpäin.
- Asiakasosallisuudelle olemme määritelleet on kolme muotoa: 1. palaute ja ideat, 2. osallisuusareenat sekä 3. yhteistyötä asiakkaiden, kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden sekä henkilöstön, esimiesten ja päättäjien kesken.

# Asiakasosallisuuden tavoitteet

- Asiakkaiden osallistumisella palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja tuottamiseen tavoitellaan:
  - asiakkaan kannalta sujuvampia ja monipuolisempia palvelu- ja hoitokokonaisuuksia,
  - kustannussäästöjä
  - pitkällä tähtäimellä hyvinvointi- ja terveyserojen kaventumista.
- Yhteistyö kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa on yksi tapa lisätä asiakkaiden osallisuutta. Sen tavoitteena on edellä mainittujen lisäksi mm:
  - asiakkaiden palveluihin pääsyn ja kiinnittymisen helpottaminen
  - kansalaisjärjestötoiminnan yhdistäminen sote-palveluihin
  - kokemustiedon lisääminen ammatti- ja tutkimustiedon rinnalle

# Yhteiskehittäminen perustana

- Asiakasosallisuus toteutuu parhaiten yhteiskehittämällä, kun asiakkaat/kehittäjäasiakkaat/kokemusasiantuntijat ovat mukana koko prosessin ajan.
- Tavoitteena on lisätä vuorovaikutusta kaikkiin inhimillisiin tilanteisiin osallistujamäärästä ja työnimikkeistä tai taustasta riippumatta.
- Lähestymistapa: kommentoiva, tutkiva, ihmettelevä, sopimuksellinen, neuvotteleva.
- Toimintamenetelmiä: dialoginen verkostotyö, palvelumuotoilu, toiminnalliset menetelmät ym.
- Tietoisuus: varautuneisuutta on sekä sote-ammattihenkilöillä että asiakkailla, puretaan rooleja ja vahvistetaan yhteistä.
- Edellytys: reaaliaikaista, rehellistä ja avointa viestintää.

**-> Yhteisellä kehittämisellä on mahdollisuus jalostaa monitoimijaisia asiakaslähtöisiä palveluita.2**

# Saamelaiserityisyys

- Kolmekielinen väestö, kolтта-, inari- ja pohjoisaamenkieliset, jotka ei noudattele valtakuntien rajoja, n. 10.000 saamelaista yhteensä
- Ikääntyneemmille kielet saatavat olla ainoastaan puhuttuja. Nämä ihmiset eivät välttämättä osaa lukea tai kirjoittaa saamea.
- 70 luvulla kielenopetus vahvistui ja nuorempi sukupolvi on voinut osallistua saamenkieliseen ylioppilaskirjoitukseen, opiskella yliopistossa saamea, käytössä on saamenkielinen media ym.
- Rajayhteistyö tärkeää palvelujen saatavuuden kannalta
- Suomenkieliset saattavat tarvita saamen kulttuurintuntemusta -> asiakkaat myös kulttuurilähettiläitä?
- Toimiva kotihoito Lappiin-hankkeella kolme kehittäjäasiakasta, jokaisesta kieliryhmästä

# Muutama sana sotesta

- Lähtökohtana todennäköisesti monituottajamalli, jossa palvelun järjestäjä ja tuottaja erotetaan toisistaan.
- Järjestäjä päättää maakunnan palveluntuotannon rakenteen ja tilaa palvelut tuottajilta sekä vastaa asiakkaan oikeuksista ja etuuksista tiedottamisesta sekä neuvonnasta ja ohjauksesta.
- Tavoitteena on järjestää palvelut asukkaan/asiakkaan tarpeiden mukaisiksi.
- Palveluita tuottaa: maakunta, yksityinen, järjestö, seurakunta, säätiö jne.
- Asiakasetelein ja henkilökohtaisin budjetein tuotettu palvelu haastaa myös nykyiset hoito- ja palveluketjut sekä palveluiden laadunvalvonnan.
  
- Miten tieto asiakkaiden tarpeista saavuttaa järjestäjän (tilaajan) ja tuottajan?
- Miten järjestäjä, tuottaja sekä tutkimus- ja kehittämissyksikkö voivat hyödyntää kehittäjäasiakas/kokemusasiantuntijatoimintaa ja kokemustietoa?



# Asiakasosallisuus sote-uudistuksessa



# 6 ehdotusta palvelunjärjestäjälle

1. Johtaa ja resurssoi osallisuus- ja järjestöyhteistyötä. Koordinoi toimintaa yhdessä tutkimus- ja kehittämissyksikön kanssa.
2. Kirjaa maakunta- ja palvelustrategiaan sekä hyvinvointikertomukseen asiakasosallisuuden tavoitteet, toteutumisen ja seurannan. Toteutumista arvioidaan vähintään vuosittain.
3. Edellyttää asiakasosallisuus suunnitelmaa, jokaiselta palveluntuottajaksi pyrkivältä. Siinä kerrotaan millä tavoin asiakasosallisuutta toteutetaan, miten sitä valvotaan, arvioidaan ja kehitetään.

## 6 ehdotusta jatkuu....

4. Koordinoi yhdessä järjestöjen ja palveluntuottajien kanssa maakunnallista yhteiskehittämisenareenaa. Tekee yhteistyötä kuntien kanssa, liittyen maakunnassa toimivien lakisääteisten vanhus- ja vammaisneuvostojen sekä nuorisovaltuustojen toimintaan.
5. Hallinnoi yhtenäistä ja monikanavaista maakunnallista tai valtakunnallista asiakaspalaute- ja kehitysehdotusjärjestelmää.
6. Edistää oppilaitosyhteistyötä yhdessä palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa.













# Osallisuusjohtaja

- Asiakasosallisuuden tavoitteet ja toteuttamistavat kirjataan maakunnan hyvinvointikertomukseen sekä palvelustrategiaan.
- Osallisuusjohtaja seuraa ja arvioi asiakasosallisuuden toteuttamista yhdessä TKI-yksikön kanssa.
- Koordinoi yhdessä maakunnan palveluntuottajien ja toimijoiden kanssa asiakasosallisuuden kehittämistä ja toteuttamista.
- Toteuttaa rajapintayhteistyötä kuntien ja muiden alueellisten toimijoiden kanssa.

# Yhteiskehittämisen areena – kakku pääläelleen

- Asiakkaista ja työntekijöistä koostuva ryhmä, jolta työntekijät, esimiehet ja päättäjät tulevat kysymään esim. palvelujen saatavuudesta, toimivuudesta, kehittämistarpeista.
- Ryhmä voi tehdä myös aloitteita kehittämistarpeista yms.
- Järjestäjä koordinoi toimintaa koko maakunnan alueella yhdessä asiakkaiden, palveluntuottajien, järjestöjen, yritysten ja yhteisöjen kanssa.
- Lapissa Kokemuksellisen asiantuntijuuden verkosto on jo olemassa ja järjestää tapaamisia kaksi kertaa vuodessa.
- Haasteena on työntekijöiden osallistuminen ja työnantajien sitoutuminen sekä järjestöjen yhtenäisyys ja oma aktiivisuus.

# Esimerkki sähköisestä julkisesta palautejärjestelmästä Englannista

Topics	Key Facts	NHS Choices users rating	Care Quality Commission inspection ratings	Recommended by staff	Mortality rate (in hospital and up to 30 days after discharge)	Food: Choice and Quality
Sort by	Nearest					
<a href="#">Update results</a>						
<b>Pempleton Unit</b> <input type="checkbox"/> Add to shortlist						
<b>Tel: 0300 200 2008</b> The Manor Site Manor Court Avenue Nuneaton Warwickshire CV11 5HX 3.5 miles away   <a href="#">Get directions</a> 		 No ratings yet <a href="#">Rate it yourself</a>	n/a Not yet rated	 Within expected range with a value of 57%	n/a Not available for independent or specialist hospitals	
<b>George Eliot Hospital</b> <input type="checkbox"/> Add to shortlist						
<b>Tel: 024 76351351</b> College Street Nuneaton Warwickshire CV10 7DJ 4.3 miles away   <a href="#">Get directions</a>   		 91 ratings <a href="#">Rate it yourself</a>	 Requires Improvement <a href="#">Visit CQC profile</a>	 Within expected range with a value of 67%	 Number of deaths within the expected range	 88.10% Among the best

# 5 ehdotusta palveluiden tuottajille

1. Toteuttaa palvelun tuottamisen edellytyksenä olevaa asiakasosallisuussuunnitelmaa.
2. Vakiinnuttaa kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminnan yhteiskehittämisen periaatteella.
3. Järjestää osallisuusareenoita, esimerkiksi ns. kahvilamallien avulla, ja ylläpitää asiakasraatia. Hyödyntää paikallisten vanhus-, vammaisneuvostojen ja nuorisovaltuuston toimintaa.

# 5 ehdotusta palveluntuottajille jatkuu

4. Kerää jatkuvaa välitöntä ja monikanavaista palautetta asiakastilanteista. Sopii yhdessä järjestäjän kanssa kuka, miten, missä ajassa palaute käsitellään sekä miten sen vaikutuksista kerrotaan palautteen antajille.
5. Edistää yhteiskehittämistä ja toimintakulttuurin muutosta: asiakastyö muuttuu enemmän sopimiseksi, jolloin molemmat sitoutuvat siihen enemmän. Kehittäminen on luonteva osa jokaisen työntekijän työnkuvaa.



# Asiakasosallisuus suunnitelma

- Palveluntuottaja laatii yhdessä järjestäjän kanssa suunnitelman millä tavoin asiakkaiden osallisuutta yksikön toimintojen kehittämisessä, suunnittelussa ja toteuttamisessa toteutetaan.
- Asiakasosallisuus suunnitelman sisältö:
  - Tavoitteet
  - Toimenpiteet
  - Resurssit ja vastuu
  - Tiedonsaanti ja -kulku
- Tilastoidaan kuinka usein pidetään tilaisuuksia joihin asiakkaat osallistuvat, osallistujien lukumäärä ja missä rooleissa he ovat, kuinka monta ideaa on syntynyt ja kuinka monta ideaa on viety eteenpäin käytäntöön.
- Myös osallistumisen muodot: palaute&ideat sekä kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden toiminta tilastoidaan.
- Järjestäjä seuraa ja arvioi suunnitelman toteutumista, myös omavalvontaa voi toteuttaa.

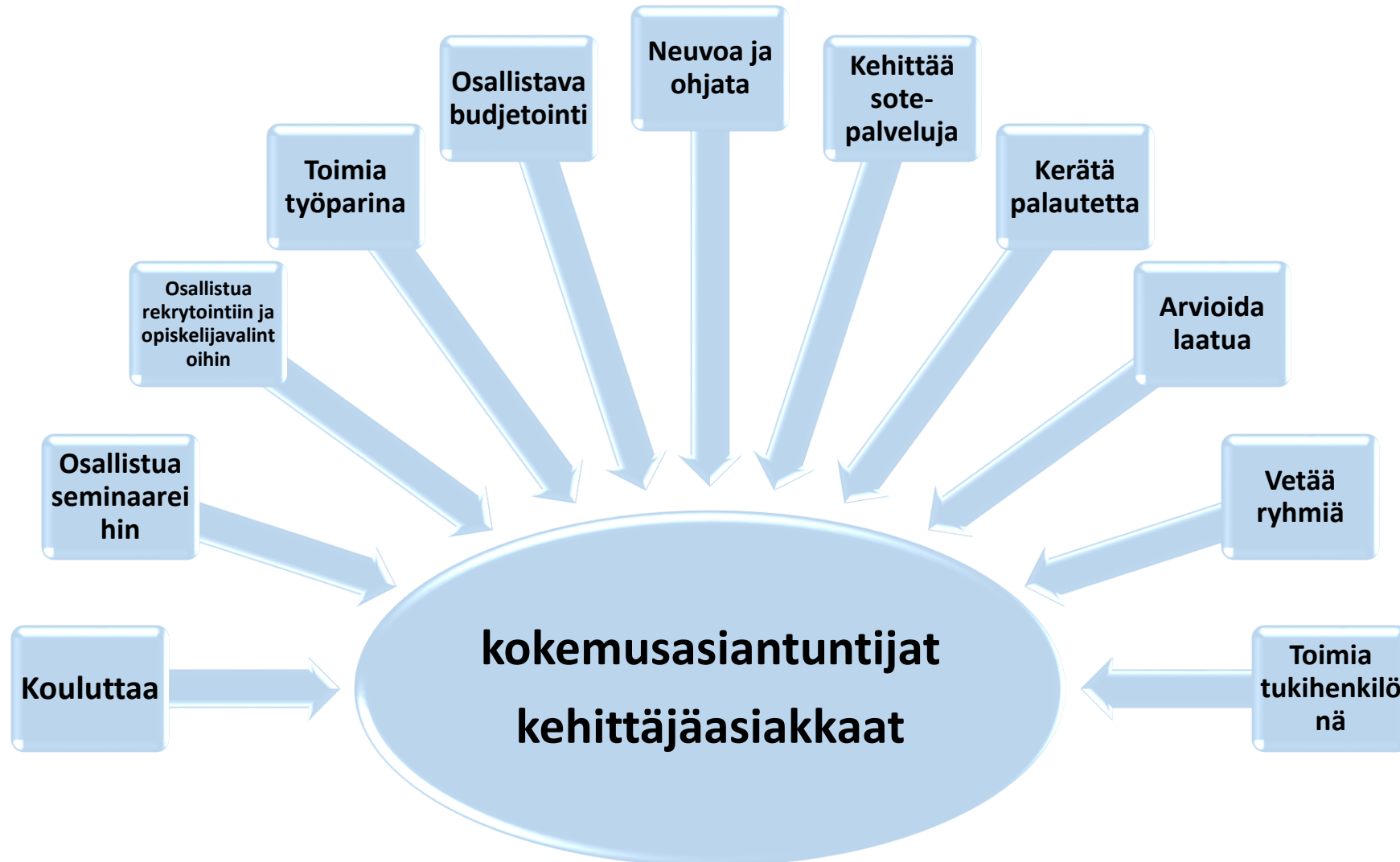
# Kokemuksensa perusteella toimivat

- Termejä ja nimikkeitä monia: kokemusasiantuntija, kehittäjäkumppani, kehittäjäasiakas, vertaistoimija, kokemuskouluttaja, kokemustoimija jne. Kaikki ovat koulutettuja/valmennettuja palvelun käyttäjiä. Periaatteessa yksi ja sama henkilö voi toimia monessa eri tehtävässä.
  - > kokemuksensa perusteella toimivia ihmisiä
- He ovat tehtävänsä koulutettuja/valmennettuja sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaita, entisiä asiakkaita tai heidän läheisiään

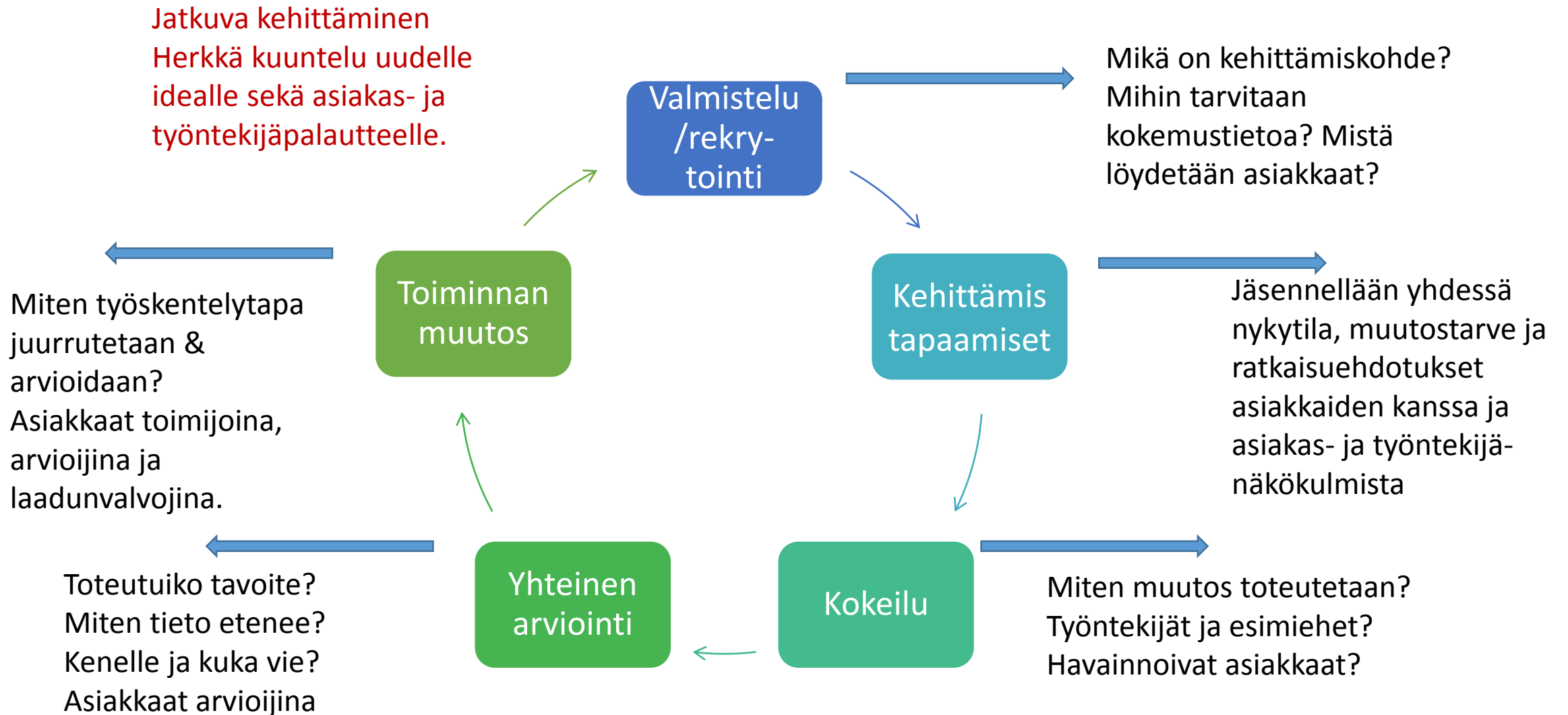
# Kehittäjäasiakkuus ja kokemusasiantuntijuus

- **Kehittäjäasiakas:** palveluiden, työkäytäntöjen, - prosessien ja -tilojen suunnittelussa ja kehittämisessä yhdessä ammattihenkilöiden kanssa. Myös kommentointi ja kannanotto. Lyhyissä tehtävissä perehdytys, pidemmissä valmennus. Toimivat usein kehittäjäasiakasryhmänä. Kehittäjäasiakkailla on usein oma voimassa oleva tai tuore asiakkuus taustalla.
- **Kokemusasiantuntija:** suunnittelu- ja kehittämistyössä sekä kommentoinnissa ja kannanottojen laatimisessa kuten kehittäjäasiakkaat. Tämän lisäksi koulutus- tiedotus-, vaikuttamistehtäviä sekä työntekijöiden rinnalla toimiminen yksilö- ja ryhmätyössä. Omaa tai läheisen kokemusta toipumisesta, kuntoutumisesta, voimaantumisesta sekä palvelujärjestelmän toimivuudesta ja käytöstä. Halu hyödyntää kokemuksiaan toisten tukemisessa. Palveluiden käytöstä voi olla jo aikaa.

# Mitä kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat voivat tehdä käytännössä?



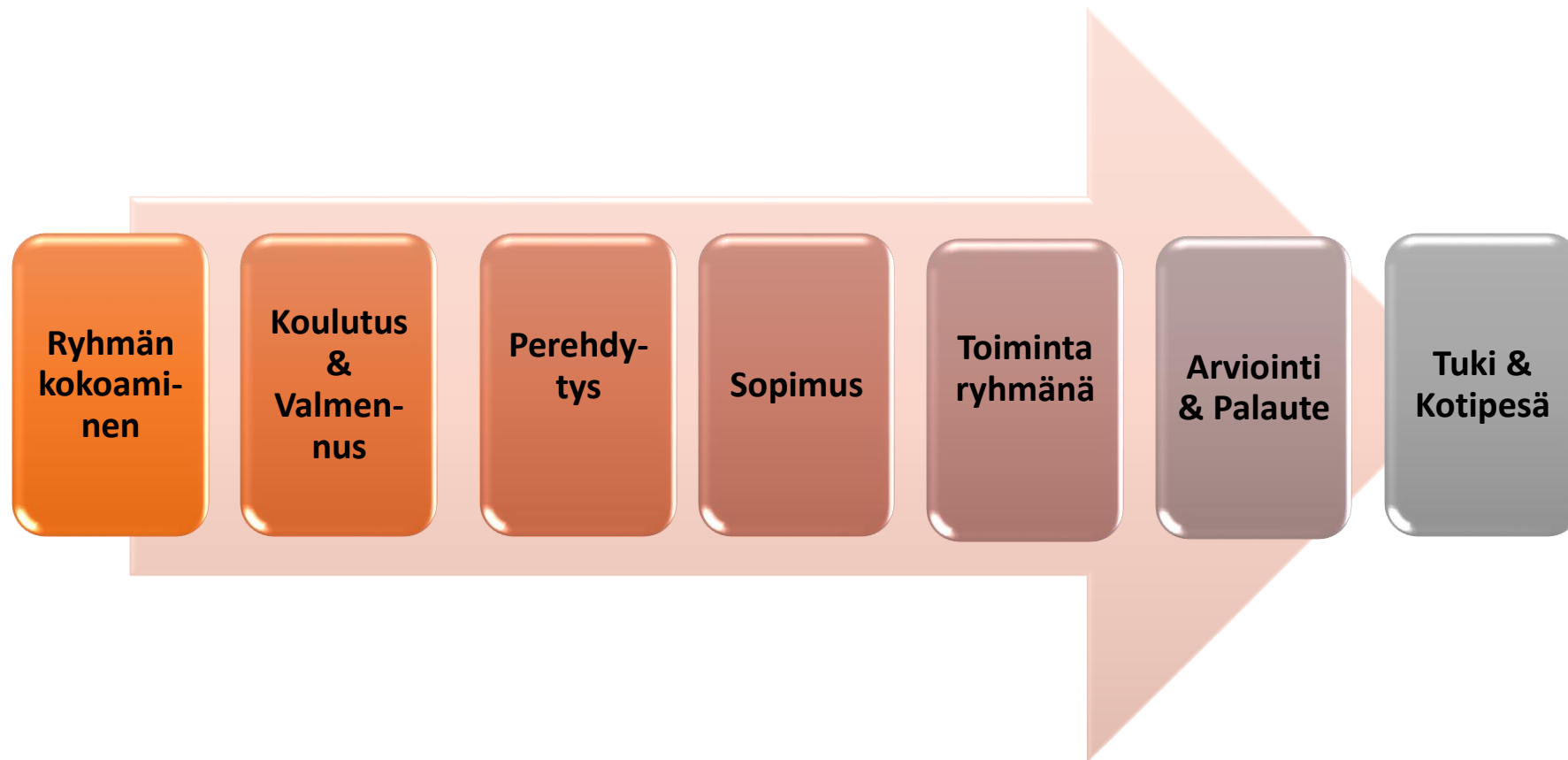
# Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisen kehittämisen malli



# Millä tavoin voin koota asiakkaita yhteen

	Kuuntelukahvila	Keskustelukahvila	Kehittäjäkahvila
Valmistelu	avoin kutsu	työyksikkö valitsee kehittämiskohteen	työyksikkö valitsee osallistujat ja kehittämiskohteen
Rekrytointi	lehti-ilmoitus, digitaalinen myös, esitteet, ilmoitukset	esimiehet mukaan, kehittäjäasiakkaat lehti-ilmoituksilla jne.	3-6 henkilöä esimies/työntekijöitä sekä heidän asiakkaitaan yhteensä 6-12 henkilöä
Suunnittelutapaamiset	Päätetään YHDESSÄ mitä toimintaprosessia tai sen osaa lähdetään kehittämään, miten ja missä		
Toiminta	yksi noin n. 2h työpaja, tehdään muistio	1-2 kesto 2-3h työpajaa, tehdään muistio	kolme 2h työpajaa 3 kk aikana ja seurantatyöpaja 1. nykytilaa 2. toisin tekemisen tavat 3. ratkaisut. Tapaamiset äänitetään ja kirjataan.
Menetelmä	DIALOGISET MENETELMÄT esim. learning cafe, tulevaisuuden muistelu, tarinallisuus näyttämöllä, pariporinat		
Arviointi		käydään yhdessä läpi keskeiset johtopäätökset, sovitaan jatkostyöskentelystä ja kuka vie asiaa eteenpäin	käydään läpi keskeiset johtopäätökset, sovitaan jatkostyöskentelystä ja kuka vie asiaa eteenpäin
Tulos	blogi, kannanotto, lausunto yms.	kannanotto palvelun kehittämiseksi	muuttunut palvelu
Palaute			toimintatavan juurruttaminen Puolen vuoden kuluttua ryhmälle kerrotaan miten heidän ideansa on otettu vastaan ja huomioon suunnittelussa.

# Pitkäaikaisen kehittäjäryhmän kokoaminen ja työskentelyprosessi



# Esimerkkinä kehittäjäasiakassopimus

## 1. Tehtävän kuvaus

Sovitaan yhdessä tehtävän laajuudesta, sisällöstä ja kestosta.

## 2. Menettelytapaohjeet

Käydään läpi käytännön asiat kuten tarvittavat tilat, välineet ja muut käytännön asiat

## 3. Vastuukysymykset

Käydään läpi käytännön asiat kuten salassapitosäännökset. ja eettiset ohjeet

## 4. Perehdytys/koulutus tehtävään

Kuka perehdyttää, ohjaa ja tukee

## 5. Maksettavat korvaukset

Kehittäjäasiakkaalle matkat ja palkkio, kokemusasiantuntijalle matkat ja kulukorvaus

## 6. Muuta huomioitavaa

Sopimuksen allekirjoittaa Organisaation/kunnan edustaja ja kehittäjäasiakas/kokemusasiantuntija



# 5 ehdotusta tutkimukselle ja kehittämiselle

1. Tutkii ja arvioi asiakas ja- asukasosallisuuden toteutumista ja vaikuttavuutta, kehittää uusia osallisuuden muotoja, erityisesti digitaalista osallisuutta.
2. Jäsentää ja jalostaa kokemus-, palaute- ja tutkimustietoa.
3. Rekrytoi kokemusasiantuntijoita ja kehittäjäasiakkaita palautteenkerääjiksi, laadunvalvojiksi, arviojiksi, yhteistutkijoiksi yms.
4. Tukee ja tekee yhteistyötä palvelun järjestäjän, tuottajien, maakunnan, järjestöjen, kansalaisten kanssa.
5. Yhteistyössä maakunnan kuntien kanssa analysoi ja tuottaa tietoa asukkaiden hyvinvoinnista ja terveydestä yhdessä sovittujen indikaattoreiden perusteella.

# Yhteenveto: Asiakkaiden osallistumisen elementit

