



LUONNOS



Tehemä yhdessä sujuvat sosiaali- ja terveyspalvelut Lappiin

- ASIAKKAAT MUKAAN PALVELUIDEN
SUUNNITTELUUN, KEHITTÄMISEEN JA
TOTEUTTAMISEEN

KIRJAVAINEN MARJAANA JA NISKALA ASTA
POHJOIS-SUOMEN SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS
21.11.2017

Sisällys

Johdanto

1. Asiakasosallisuus Lapin sosiaali- ja terveystalvelu-uudistuksessa
Kaksitoista ehdotusta asiakasosallisuuden parastamiseksi sote-uudistuksessa
 Kuusi ehdotusta palvelun järjestäjälle
 Viisi ehdotusta palveluiden tuottajille
 Viisi ehdotusta tutkimukselle, kehittämiseselle ja innovoinnille

2. Käytännön työkalupakki
 Mitä kehittäjäasiakas ja kokemusasiantuntija voi tehdä?
 Kuulemis- ja keskustelukahvilat sekä yhteiskehittämisen malli
 Kokoa pysyvä kehittäjäryhmä
 Miten toimin ryhmässä
 Löydä kokemusasiantuntija

3. Ajattelun apuvälineitä, tutkimusta ja lakiperusta
 Asiakasosallisuuden perusta laeissa
 Osallisuus ja osallistuminen – hieman käsitteistä
 Asiakasosallisuus ja –osallinen - miten me sen ymmärrämme?
 Kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyt ja sudenkuopat

4. Esimerkkejä toteutuneesta asiakasosallisuudesta ja kokemusasiantuntijatoiminnasta
 Lapissa

Hankkeen kulku ja osallistujat

Johdanto

Sinulla on käsissäsi Palvelut asiakaslähtöisiksi – Asiakkaiden osallistumisen malli ja kokemusasiantuntija-osahankkeen Lapin pilotin raportti. Lappi valittiin yhdeksi viidestä maakunnasta kehittämään asiakkaiden osallistumista ja osallisuutta sosiaali- ja terveyspalveluissa, muut maakunnat ovat Eksote, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Suomi ja Omahäme. Hanketta ohjasi ja rahoitti Sosiaali- ja terveysministeriö. Lapissa hankkeen toiminta-aika oli 10.4-31.12.2017.

Hankkeen tavoitena oli:

- ottaa asiakkaat ja asukkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina sosiaali- ja terveys palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen maakuntien järjestämisvastuulla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollossa
- tuottaa toimintamalli, kuinka asiakkaiden kokemustieto ja kehittämisideat välittyvät virkamiesjohdolle ja poliittiseen päätöksentekoon
- kehittäjäasiakas – ja kokemusasiantuntijatoiminnan työkalupakin rakentaminen
- parantaa henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja kehittää yhteisiä työtapoja

Olemme Lapissa katsoneet rohkeasti sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tulevaisuuteen ja kehittäneet yhteistyöryhmän kanssa kokonaisvaltaisen mallin millä tavoin asiakkaat voivat osallistua sosiaali- ja terveyspalveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Tästä kertoo luku yksi: Asiakasosallisuus Lapin sosiaali- ja terveyspalvelu-uudistuksessa

Luvussa kaksi kerromme miten käytännössä voi toimia, jos haluaa aloittaa yhteiskehittämisen, kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminnan.

Luvussa kolme kerromme lyhyesti asiakkaiden osallistumisen ja osallisuuden perustasta nykyisessä lainsäädännössä ja tulevilla lakiehdotuksissa sekä osallisuus-käsitteestä. Tähän liittyy myös lyhyt tutkimuksiin perustuva katsaus kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyistä ja haasteista.

Antoisia lukuhetkiä!

1. Asiakasosallisuus Lapin sosiaali- ja terveystalvelu-uudistuksessa

Olemme yhdessä työryhmän kanssa määritelleet kolme tapaa toteuttaa asiakasosallisuutta. Ne eivät ole arvo- tai tärkeysjärjestyksessä, mutta kiinnittyvät käytännössä toisiinsa muodostaen erilaisia prosesseja. Päätimme kutsua tätä asiakasosallisuusmalliksi sosiaali- ja terveystalveluuudistuksessa.

Kolme tapaa toteuttaa asiakasosallisuutta:

- Yhteistyö. Tämä käsittää yhteistyön asiakkaiden, kehittäjäasiakkaiden, kokemusasiantuntijoiden, järjestöjen, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden sekä maakunnan päättäjien välillä.
- Osallisuusareenat. Nämä voivat olla säännöllisesti tai epäsäännöllisesti tarpeen mukaan kokoontuvia kohtaamisen paikkoja, jossa asiakkaat, kehittäjäasiakkaat, kokemusasiantuntijat, työntekijät, esimiehet ja päättäjät keskustelevat erilaisista ajankohtaisista aiheista. Yhteistyötä tehdään myös asiakasraatien, neuvostojen ja valtuustojen kanssa.
- Monipuolinen palaute ja ideat. Kerääminen, käsittely ja palautetiedon vaikutusten kertominen palautteen tai kehittämisidean antajille. Myös suora palaute asiakkailta esimiehille, johdolle ja päättäjille.

Kyse on asiakasosallisuuteen liittyvien toimintaprosessien ja -tapojen uudistamisesta sekä monitahoisen tiedon muodostamisesta ja käytöstä kehittämisen, toiminnan ja päätöksenteon perustana. Ei uudesta teoriasta. Käytännössä aloite uuteen tai vanhan parastamiseen voi tulla mistä vain.

Jäsenämme näitä kolmea asiakasosallisuuden muotoa palvelun järjestäjän, tuottajan sekä tutkimuksen, kehittämisen ja innovaatioiden näkökulmista tässä luvussa ja kuvassa 1. Sivuumme myös laajempaa maakunnan päätöksentekoa ja asukkaiden osallistumista. Malli kiteytyy kahdeksitoista ehdotukseksi palveluiden järjestäjälle, tuottajille sekä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioyksikölle. Nämä ehdotukset esitellään lyhyesti tässä luvussa.

Kuva 1. Asiakasosallisuusmalli Lapin sotessa



Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat laaja kokonaisuus erilaisia palveluja, joita voidaan jaotella monin tavoin. Emme tässä mallissa avaa erilaisten asiakasryhmien tai toimialojen mahdollisuuksia osallistua, koska variaatioita on paljon ja ne vaihtelevat toimialoittain. Tavoitteemme on yleismalli, jonka periaatteita voi soveltaa osin tai kokonaan minkä tahansa palvelun suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen sekä yhteistyöhön asiakkaiden, kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa, myös järjestöissä ja järjestöyhteistyössä. Malli on ehdotus, joka elää ja muokkautuu elävässä elämässä paikallisten tarpeiden mukaan. Se voi toimia ainakin keskustelun herättäjänä, yhteisen kehittämisen inspiraationa ja apuna kokonaisuuden hahmottamiseen.

Avoin ja monikanavainen viestintä on asiakasosallisuuden kannalta ensiarvoisen tärkeää. Se kulkee osallisuuden rinnalla joka käänteessä. Viestintä on luonteeltaan myönteistä ja helposti lähestyttävää. Visuaalisuuteen ja helppokäyttöisyyteen kiinnitetään erityistä huomiota. Jokainen työntekijä on viestijä, mutta yksin ei tarvitse toimia, sillä maakunnan viestijät auttavat ja kouluttavat työntekijöitä.

Läpinäkyvyyttä, avoimuutta ja kohtaamista!

Kuusi ehdotusta järjestäjälle

Sosiaali- ja terveysterveyspalvelu-uudistuksen rakenteen ytimessä on palvelunjärjestäjän ja tuottajan erottaminen toisistaan. Maakunnalle jää vastuu palveluiden järjestämisestä, jolloin sen tulee saada tietoa asiakkaiden palveluntarpeista, palvelukokonaisuuksien toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Ehdotamme, että palveluntuottajaksi pääsyn edellytyksenä olisi asiakasosallisuus suunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

Pidämme erityisen tärkeänä sitä, että asiakasosallisuus on osa palveluiden järjestämistä ja yhteistyötä asiakkaiden ja henkilöstön, esimiesten ja päättäjien välillä edistetään suunnitelmallisesti. Asiakkaat voivat olla tekemässä konkreettista yhteistyötä palvelun järjestäjän kanssa. Kun palvelunjärjestäjän tehtävänä on yhtenäisten palveluketjujen ja kokonaisuuksien rakentaminen asiakkaiden tarpeenmukaisiksi kokonaisuuksiksi sekä asiakkaiden oikeuksien ja palveluiden saatavuuden takaaminen, tuntuisi luonteelta, että maakunta palvelunjärjestäjänä edistäisi asiakkaiden osallisuutta laajasti, osana laajempaa asukas- ja kansalaisosallisuuden ja viestinnän toteuttamista. Lapissa asiakasosallisuutta on kehitetty yhteistyössä maakunnan osallisuus- ja viestintävalmistelijoiden kanssa.

Ehdotus 1: Johtaminen

Asiakasosallisuuden strateginen johtaminen ja resurssointi sekä koordinointi yhdessä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioyksikön kanssa. Asukasosallisuusyhteistyö kuntien kanssa, kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantijatoiminnan kehittäminen sekä omassa toiminnassa että yhdessä palvelun tuottajien kanssa sekä järjestöyhteistyö. Järjestöyhteistyön alueita ovat esimerkiksi kokemusasiantijatoiminnan suunnittelu ja kehittäminen maakunnan tarpeiden mukaan sekä järjestöjen asiantuntemuksen ja osaamisen hyödyntäminen alueen vapaaehtoistyössä ja palveluntuotannossa. Järjestöt itsenäisinä toimijoina vastaavat yhteisestä organisoitumisestaan siten, että maakuntaan yhteydenpito sujuu mutkattomasti. Kuntayhteistyö voi käsittää osallisuustyön hyvinvoinnin- ja terveydenedistämisen yhteydessä sekä yhteistyön sivistys-, liikunta- ja kulttuuritoimen kanssa.

Ehdotus 2: Strategiset kirjaukset

Asiakasosallisuuden tavoitteet, toteutuminen ja seuranta kirjataan maakunta- ja palvelustrategiaan sekä hyvinvointikertomuksiin osana palvelun laatua. Sen toteutumista arvioidaan myös vähintään vuosittain, kun dokumentit uusitaan.

Ehdotus 3: Asiakasosallisuussuunnitelma

Järjestäjä edellyttää, että jokaisen palveluntuottajaksi pyrkivän tulee laatia asiakasosallisuussuunnitelma, jossa kerrotaan millä tavoin asiakasosallisuutta toteutetaan, miten sitä valvotaan, arvioidaan ja kehitetään. Näin siitä tulee yhdessä strategisten kirjausten kanssa osa palveluiden laatua.

Ehdotus 4: Asiakasosallisuusareena

Järjestäjä koordinoi yhdessä järjestöjen ja palveluntuottajien kanssa maakunnallista kokemus-, kehittäjä – ja yhteistyöareenaa sekä tekee yhteistyötä maakunnansa toimivien lakisääteisten vanhus- ja vammaisneuvostojen sekä nuorisovaltuustojen toiminta toteutuu siltä osin, kun niiden toiminta koskee sosiaali- ja terveyspalveluja sekä asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista. Neuvostojen yms. toiminta voi myös olla osa osallisuusareenan toimintaa.

Ehdotus 5: Asiakaspalaute- ja kehittämis ehdotusjärjestelmä

Järjestäjä rakentaa ja hallinnoi yhtenäistä ja monikanavaista maakunnallista tai valtakunnallista asiakaspalaute ja kehittämis ehdotusjärjestelmää. Järjestäjä tuottaa yhteistyössä palveluntuottajien kanssa mallin millä tavoin ja missä ajassa palautteet ja ideat käsitellään sekä miten palautteen antajat saavat tiedon palautteen ja ideoiden vaikutuksista toimintaan. Palautteet ja ideat kootaan ja käsitellään. Ne näkyvät julkisesti esimerkiksi maakunnan verkkosivuilla.

Ehdotus 6: Oppilaitosyhteistyö

Järjestäjä edistää oppilaitosyhteistyötä yhdessä palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa, jotta

kokemustiedosta tulee olennainen osa ammattihenkilöiden tietopohjaa ja asiakasosallisuuden asiantuntijuudesta osa hyvää ja laadukasta ammatillaisuutta.

Viisi ehdotusta palvelun tuottajille

Asiakasosallisuus perustuu yhdessä tekemiselle ja –kehittämislle ryhmässä, mutta se ei sulje pois kahdenkeskistä kehittämistä, jolloin asiakas ja työntekijä voivat pohtia yhdessä esimerkiksi palveluprosessin toimivuutta ja vaikuttavuutta. Yhteiskehittämisen avulla voidaan luoda uudenlaista avointa toimintakulttuuria.

Yhteiskehittämisen tavoitteena on lisätä vuorovaikutusta kaikissa tilanteissa horisontaalisesti ja vertikaalisesti riippumatta osallistujamäärästä tai osallistujien hierarkisesta asemasta. Asioita lähestytään tutkien, ihmetellen sen sijaan, että tarjotaan nopeita ratkaisuja tai arvotetaan erilaisia kokemuksia tai tietoa. Yhteiskehittämisen avulla puretaan rooleja, avataan prosesseja ja vahvistetaan yhteistä osaamista sekä luodaan uutta sen sijaan, että lisätään vanhaan. Yhteiskehittäminen perustuu avoimuudelle, luottamukselle ja tasa-arvoiselle dialogille, jossa erotetaan kuunteleminen ja puhuminen toisistaan. Näin tehdään tilaa jokaisen osallistujan näkemykselle. Toimintamenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi dialogista verkostotyötä, palvelumuotoilua tai toiminnallisia ryhmätyönmenetelmiä yhteisen keskustelun lomassa. Tärkeintä on, että työ perustuu dialogiin, ei tietämiseen. Yhteiskehittämisessä yhdistyvät kokemuksellinen ja ammatillinen asiantuntijuus jaetuksi asiantuntijuudeksi. Muutos ei tule ylhäältä eikä alhaalta vaan keskeltä.

Henkilöstön osallisuus omassa työyhteisössä on avainasemassa, kun tartutaan sote-palvelujen yhteiskehittämiseen. Heidän kehittämis ehdotuksia kysytään säännöllisesti ja he ovat mukana organisaation yhteisten toimintojen suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa. Jäykkiä sektorikohtaisia ja oman työn revii rinvartiointeja madalletaan tietoisesti, jopa astutaan lempeästi toisten varpaille. Edetään pikkuhiljaa, pienin askelin. Oman työskentelyn, toimintatapojen ja -prosessien tutkiminen ja kehittäminen sekä palautteen ja ideoiden vastaanottaminen ja antaminen edellyttävät avoimuutta, luottamusta, erilaisuuden hyväksymistä, hyviä viestintätaitoja sekä tietojen ja taitojen jakamista omassa työyhteisössä. Asiakkaiden osallistumisen ja yhteiskehittämisen käytännöt voivat muuttaa ammattihenkilöiden toimenkuvia, kun kehittäminen,

tutkiminen ja yhdessä tekeminen tulevat osaksi sitä. Tämä ei tapahdu lisäämällä työtehtäviä toimenkuviin, vaan työtä järjestellään yhdessä uudelleen, työajat ja -tavat joustavat sekä henkilöstö voi lisäkouluttautua omien vahvuuksiensa ja mielenkiinnon kohteidensa mukaan. Tavoitteena on irtautua lähettämisen kulttuurista yhdessä tekemisen kulttuuriin.

Pieni varoituksen sananen: Yhteiskehittämiseen voi jäädä koukkuun, eikä halua enää muulla tavoin toimiakaan, kertovat ne jotka ovat sitä tehneet.

Ehdotus 1: Asiakasosallisuussuunnitelma

Palvelun järjestäjän kanssa laaditaan asiakasosallisuussuunnitelma, joka huomioidaan omavalvontasuunnitelmassa ja josta raportoidaan säännöllisesti palvelun järjestäjälle. Asiakasosallisuussuunnitelmassa voidaan sopia esimerkiksi: miten asiakasraateja toteutetaan, miten kehittäjäasiakkaat- ja kokemusasiantutijat työskentelevät yhdessä henkilöstön kanssa, millä tavoin palautetta ja kehittämisideoita kerätään ja miten niiden vaikutuksista kerrotaan sekä henkilöstölle että asiakkaille, millä tavoin palveluntuottaja järjestää osallisuusareenoita, joissa asiakkaat ja henkilöstö sekä esimiehet kohtaavat, keskustelevat ja kehittävät palvelua, millä tavoin palveluntuottaja tukee henkilöstön yhteistyö- ja yhteiskehittämisosaamista.

Ehdotus 2: Kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminta

Palveluntuottaja vakiinnuttaa kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminnan osaksi organisaation toimintaa. Laatii menettelytapaohjeet, joissa sovitaan: miten asiakkaita rekrytoidaan, miten heidät valmennetaan/koulutetaan, kuka vastaa toiminnasta, miten asiakkaita tuetaan, ohjataan ja palkitaan, mitkä kustannukset korvataan. Asiakkaiden kanssa tehdään tarvittaessa kirjallinen sopimus. Käytännössä yksi ja sama oman kokemuksensa perusteella toimiva henkilö voi toimia monessa eri tehtävässä riippumatta siitä kutsutaanko häntä kehittäjäasiakkaaksi, kokemusasiantuntijaksi tai joksikin muuksi. Yhteistä heille kaikille on halu vaikuttaa. He ovat sote-palveluiden asiakkaita, entisiä asiakkaita tai heidän läheisiään. Heidät on valmennettu tai koulutettu tehtävänsä.

Lapissa on kehitetty erityisesti kehittäjäasiakastoimintaa. Kehittäjäasiakkailla tai heidän läheisillä

on usein oma voimassa oleva tai tuore asiakkuus taustalla, jolloin asiakas- ja palvelukokemus on vielä hyvässä muistissa. Toiminta suuntautuu palveluiden ja asiakasprosessien suunnitteluun tai kehittämiseen pääsääntöisesti yhteiskehittämissyhmätoimintana, työntekijät ja asiakat yhdessä. Työkalupakista, kappaleessa kaksi, löytyvät käytännön ohjeet kuinka vakiinnutetaan kehittäjäasiakastoiminta sekä miten ryhmien kanssa toimitaan.

Kokemusasiantuntijat voivat puolestaan kehittämistehtävien lisäksi toimia esimerkiksi ammattihenkilöiden rinnalla vastaanotoilla ja neuvonnassa, kouluttajina sekä tiedotus ja vaikuttamistehtävissä. Kokemusasiantuntijoiden kotipesä on usein järjestöissä ja heillä aktiivisesta palveluiden käytöstä saattaa olla jo aikaa. Kappaleesta kaksi Työkalupakki löytyy käytännön ehdotuksia ja ohjeita kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden kanssa toimimiseen.

Ehdotus 3: Yhteiskehittäminen ja toimintakulttuurin muutos

Palveluntuottaja sitoutuu edistämään yhteiskehittämistä ja sen mukana tapahtuvaa toimintakulttuurin muutosta, jossa jokainen asiakas on oman palveluprosessinsa asiantuntija ja yhteistyö asiakkaiden kanssa vakiintuu. Yhteiskehittämisessä asiakkaat, ammattihenkilöt, esimiehet tai päättäjät työskentelevät yhdessä koko prosessin ajan kaikissa sen vaiheissa alusta loppuun. Asiakkaat eivät siis ole viiteryhmä jolta kysytään jälkikäteen mitä he ajattelevat, miten he toimisivat tai muuttaisivat jotain työkäytäntöä, palveluketjua tai – kokonaisuutta. Työ muuttuu enemmän sopimiseksi ja neuvotteluksi, jolloin molemmat sitoutuvat siihen enemmän.

Ehdotus 4: Osallisuusareenat ja asiakasraadit

Palveluntuottaja järjestää oman organisaationsa puitteissa osallisuusareenoita, joissa asiakkaat, henkilöstö ja joskus myös maakunnan päättäjät kohtaavat, keskustelevat ja tekevät yhteistyötä, jonkin ennalta valmistellun teeman puitteissa. Tässä voi hyödyntää kuulemis-, keskustelu ja kehittämiskahvilamalleja, jotka löytyvät luvun kaksi työkalupakista. Organisaatiossa toimii asiakasraati. Se on viiteryhmän ammattihenkilöille ja päättäjille, jotka tulevat raadin luokse kysymään esimerkiksi palvelujen saatavuudesta, niihin pääsystä, toimivuudesta tai kehittämistarpeista.

Ehdotus 5: Asiakaspalaute ja kehittämisideat

Palveluntuottaja kerää päivittäin palautetta ja kehittämisideoita asiakkailta monikanavaisesti. Asiakas valitsee miten antaa palautetta. Tuottaja laatii yhteistyössä järjestäjän kanssa selkeät ohjeet miten palaute käsitellään organisaatiossa, missä ajassa palautteenantaja saa vastauksen sekä miten palautteen vaikutuksista organisaation toimintaan kerrotaan palautteen antajille.

Viisi ehdotusta tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioyksikölle

Yhteiskehittämisen avulla luodaan ja opitaan uutta. Prosessit ja niiden tulokset dokumentoidaan hyvin ja asiakasosallisuuden vaikutuksia seurataan ja arvioidaan. Myös asiakkaat voivat toimia arvioijina ja tutkijoina yhdessä ammattihenkilöiden kanssa.

1. Tutkii, kehittää ja arvioi asiakasosallisuuden toteutumista ja vaikuttavuutta, kehittää uusia asiakasosallisuuden muotoja, erityisesti digitaalista osallisuutta.
2. Jäsentää ja jalostaa kokemus-, palaute- ja tutkimustietoa palveluntuottajille, -järjestäjälle sekä päättäjille ja kansalaisille. Tuottaa helposti omaksuttavaa tietoa asiakasosallisuudesta, sen vaikutuksista ja tuloksista. Toimii tiiviissä yhteistyössä maakunnan viestinnän kanssa.
3. Rekrytoi kokemusasiantuntijoita ja kehittäjäasiakkaita muun muassa laadunvalvojiksi, arvioijiksi ja yhteistutkijoiksi.
4. Tukee ja tekee yhteistyötä palvelun järjestäjän, tuottajien, maakunnan, järjestöjen, kansalaisten kanssa. Järjestää henkilökunnalle koulutusta yhteiskehittämisen erilaisista tavoista ja jakaa tutkimustietoa, joka perustuu monipuolisesti kokemus-, asiantuntija- ja tieteelliseen tietoon.
5. Yhteistyössä maakunnan kuntien kanssa analysoi ja tuottaa tietoa asukkaiden osallisuuden hyvinvointia ja terveyttä edistävästä vaikutuksista sovittujen indikaattoreiden perusteella.

2. Käytännön työkalupakki

Mitä kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat voivat tehdä?

Termejä joilla kutsutaan kokemuksensa perusteella toimivia ihmisiä on monia:

kokemusasiantuntija, kehittäjäkumppani, kehittäjäasiakas, vertaistoimija, kokemuskouluttaja, kokemustoimija jne. Kaikki ovat koulutettuja tai valmennettuja sosiaali- ja terveystalveluiden asiakkaita, entisiä asiakkaita tai heidän läheisiään. Erilaiset yhteisöt käyttävät eri nimikkeitä ja välittävät ja antavat erilaisia tehtäviä. Käytännössä yksi ja sama henkilö voi toimia monessa eri tehtävässä.

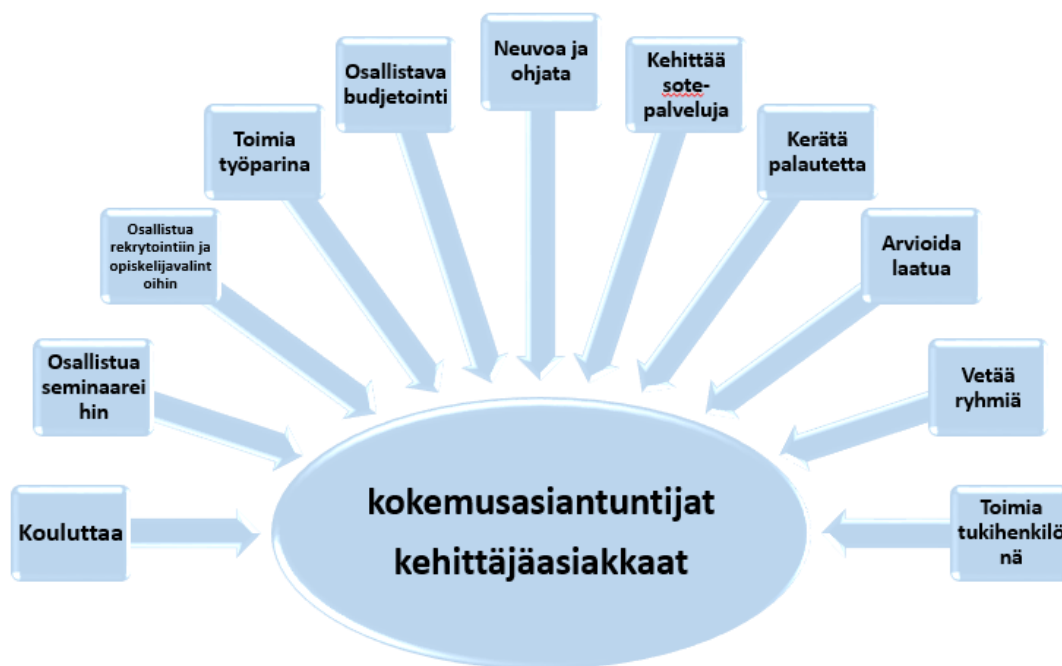
Tässä hankkeessa erotamme kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminnan toisistaan, koska niiden välillä on joitakin eroja ja Lapissa on kehitetty erityisesti kehittäjäasiakastoimintaa.

Kehittäjäasiakkailla on usein oma voimassa oleva tai tuore asiakkuus taustalla. Jos organisaatiossa on sovittu kehittäjäasiakkaiden mukaan ottamisesta, kuka tahansa työntekijä voi koota kehittäjäasiakasryhmän omista asiakkaistaan. Jäljempänä kerromme miten tällaisen ryhmän voi koota. Työntekijä voi myös kysyä yksittäiseltä asiakkaalta haluaako hän kertoa palvelukokemuksistaan. Kutsumme täää kahdenkeskiseksi kehittämiseksi.

Kehittäjäasiakastoimintaa sovelletaan pääsääntöisesti yksittäiseen alvelun, palveluprosessin tai kokonaisuuden suunnittelussa ja kehittämisessä, ei niinkään toteuttamisessa, mutta tässäkin on paikallisia variaatioita.

Kokemusasiantuntijatoimintan juuret ovat usein järjestöissä tai kokemusasiantuntijayhteisöissä kuten Kokemustoimijaverkostossa tai KokoA ry:ssä. Näillä on pitkä kokemus esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden kouluttamisesta, toiminnan kehittämisestä ja kokemusasiantuntijoiden työnohjauksesta. Palveluiden suunnittelun ja kehittämisen lisäksi kokemusasiantuntija voi toimia koulutus-, tiedotus-, vaikuttamistehtävissä ja sekä työskennellä esimerkiksi vastaaotolla tai ryhmässä ammattilaisten rinnalla. Heillä on oman tai läheisen sairauden tai ongelmallisen elämäntilanteen vuoksi kokemusta kuntoutumisesta sekä palvelujärjestelmän toimivuudesta, mutta palveluiden käytöstä saattaa olla jo aikaa. Kokemusasiantuntijatoiminta voi myös kohdistua toisten samanlaisessa tilanteessa olevien henkilökohtaiseen yksilölliseen tai ryhmässä tapahtuvaan auttamiseen ja tukemiseen.

Kuvassa 2. jäsenämme joitakin tapoja, joilla kehittäjäasiakkaat- ja kokemusasiantuntijat voivat osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Käytännössä tehtäviä voi olla paljon muitakin. Organisaation tai järjestön kannalta on tärkeää, että kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminnan periaatteista sovitaan yhdessä koko yksikössä.



Kuva 2. Mitä kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat voivat tehdä käytännössä.

Yhteiskehittämisen prosessi "kehittämiskahvila"

Olemme jäsentäneet erilaisia tapoja toteuttaa yhteiskehittämistä kahvilamallien avulla. Kahvila nimitys liittyy siihen, että yhteiskehittämistä voi toteuttaa myös arjessa siellä missä ihmiset kokoontuvat, vaikka työpaikan kahvitauoilla tai paikallisessa kahvilassa. Kohtaaminen ja yhteiskehittäminen voi tapahtua kertaluontoisesti kuulemis- tai keskustelukahvilassa tai useana kertana kehittäjäkahvilassa. Yhteiskehittäminen voi jatkua myös pitkänä esimerkiksi vuoden mittaisena prosessina. Kahviloita ja yhteiskehittämisen mallia yhdistää dialogisuus, jokaisen osallistujan näkemyksen yhdenvertaisuus, moninaisuuden kunnioittaminen ja toiminnallisuus. Asiakkaat ovat mukana alusta loppuun koko ajan. Kahvilamallimme auttavat alkuun. Pienestä ja konkreettisesta toiminnasta kannattaa aloittaa.

Kehittämiskahvila noudattelee yhteisenkehittämisen prosessia, joka voidaan jakaa viiteen eri vaiheeseen. Kehittämiskahvila kestää aina ainakin 2-3 kertaa ja siihen osallistuu 3-6 esimiestä/työntekijöitä sekä heidän kokoamiaan kehittäjäasiakkaita ja/tai kokemusasiantuntijoita. Ryhmän koko on yhteensä 6-12 henkilöä.

Kehittämiskahvilan tavoitteena on aina muutos; muuttunut palvelu, toimintaprosessi tai sen osa. Dialogisten ja/tai toiminnallisten menetelmien käyttö tukee uusia ideoita ja uudenlaisen tiedon muodostusta.

Yhteiskehittämisen vaiheet

1: Valmistelu ja rekrytointi

Idea kehittämiseen voi tulla monelta taholta. Asiakkaalta, asiakaspalautteesta, kollegan huomiosta, omasta oivalluksesta, lehtiartikkelista, tutkimuskirjallisuudesta ym. Kun työyksikössä on päätetty kehittämiskohde, aloitetaan tarvittaessa uusien kehittäjäasiakkaiden rekrytointi. Jokainen työntekijä voi kysyä omilta asiakkailtaan haluavatko he osallistua kehittämistoimintaan ryhmässä. Lehtiin, sosiaaliseen mediaan ja ilmoitustauluille voi laittaa ilmoituksia. Järjestöistä kannattaa myös kysyä kiinnostuneita. Kiinnostuneille pidetään info-tilaisuus ja heidät haastatellaan tarvittaessa yksilöllisesti.

2: Kehittämistapaamiset

Kehittämistapaamisia on hyvä olla ainakin 2-3 kertaa ja niihin on hyvä varata runsaasti aikaa n.2-3 tuntia. Ryhmän ohjaajan tulee huolehtia, että kaikki saavat kertoa näkemyksensä ja jokaista kuullaan ja kunnioitetaan. Keskustelu pohjautuu dialogiin. Dialogisista menetelmistä ja tooiominnallisista ryhmätyönmeneteölmistä on saatavilla runsaasti tietoa. (???). Ryhmään osallistujille voi myös antaa etukäteis- ja välipohdintoja aiheesta.

Aluksi arvioidaan yhdessä asian nykytila. Miten palvelu tai työkäytäntö toimii nyt? Ketkä ovat toimijoita? Minkälaiset reunaehdot toiminnalla on esimerkiksi lainsäädännön, tilojen ja organisaation käytäntöjen suhteen? Minkälaista kokemusta on asiakkailta ja työntekijöillä palvelusta? Eroavatko kokemukset toisistaan ja jos niin miten? Seuraavaksi hahmotetaan

muutostarve ja kehittämisen tavoitteet. Mitä halutaan muuttaa ja miten? Minkälainen muutos on mahdollinen? Voiko näennäisesti mahdoton ollakin mahdollinen? Kun on arvioitu nykytila, muutostarve ja asetettu tavoitteet ryhdytään suunnittelemaan ratkaisuehdotuksia. Keskustelussa voi tulla esille useita erilaisia ratkaisuja asiaan, joista yhdessä valitaan yksi, jota lähdetään toteuttamaan. Sovitaan kokeilusta, sen kestosta ja toimintatavoista sekä ryhmän jatkostyöskentelystä.

3: Kokeilu

Työntekijät ja esimiehet vastaavat kokeilusta. Sen on hyvä olla riittävän pitkä sekä työntekijöillä aikaa ja toimintaresursseja kokeilun toteuttamiseen. Kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat voivat osallistua kokeiluun yhdessä sovitulla tavalla. Heidän kanssaan sovitaan käytännön toimista kuten vakuutuksista, palkkioista/korvauksista, työajoista yms.

Kehittäjäasiakas/kokemusasiantuntijatoiminnalla on vastuuhenkilö ja heillä tarvittaessa työnohjausta.

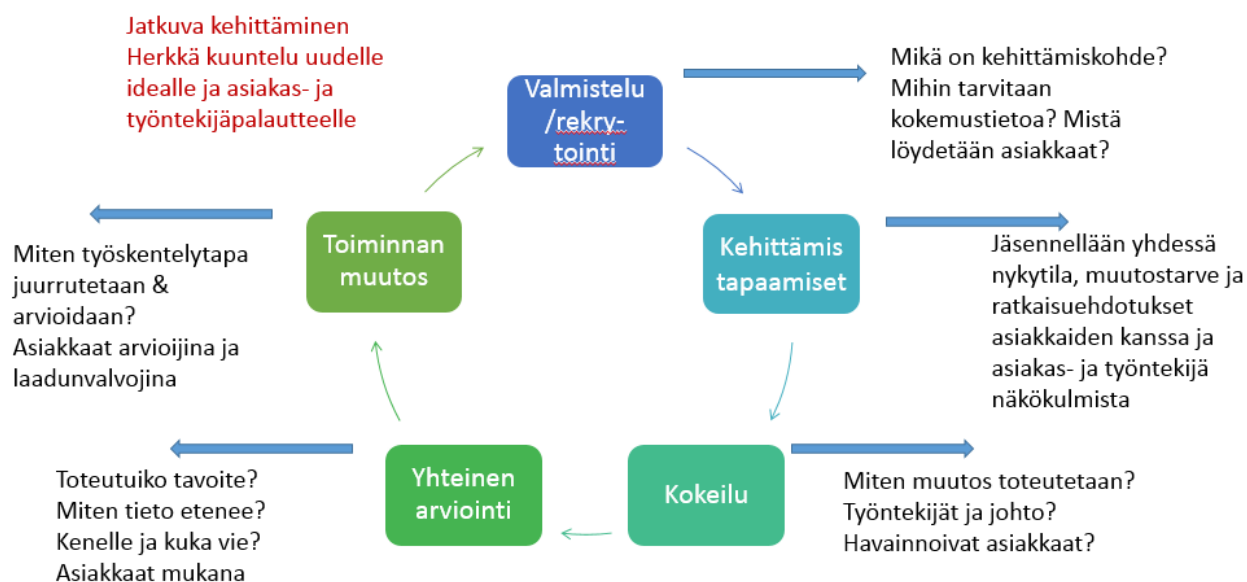
4: Yhteinen arviointi

Koko työryhmä arvioi toimintaa yhdessä. Yhdessä päätetään miten ja mitä arvioidaan. Arviointimenetelmiä on useita esimerkiksi SWOT-analyysi, jossa arvioidaan kokeilun vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Arviointi lähtee usein keskustelusta ovatko kokeilun tavoitteet saavutettu? Jos ei miksi? Mitä parannuksia on tarpeen tehdä ja miten? Mitä uusia ajatuksia on syntynyt kokeilussa? Hyviä työkaluja arviointityöskentelyn eri vaiheisiin löytyy esimerkiksi Suomen sosiaali- ja terveyden verkkosivuilta. Arvioinnin lopuksi päätetään miten arviointitieto viedään organisaation esimiehille ja päätöksentekoon. Minne/kenelle se viedään ja kuka vie?

5: Toiminnan muutos

Yhteiskehittämisen ryhmässä valmistellaan toiminnan muutos ja ehdotetaan miten se juurrutetaan organisaatioon. Mitä se edellyttää? Kenen vastuulla on johtaa prosessia ja keskustella henkilöstön kanssa? Millä tavoin koko henkilöstö otetaan mukaan muutokseen? Vai koskeeko se vain osaa henkilöstöä/toimintaa? Onko osallistuminen uuteen toimintaan vapaaehtoista? Yhdessä sovitun ajan kuluttua kootaan kehittäjäryhmä ja kerrotaan miten heidän ideansa on otettu vastaan ja huomioon toteuttamisessa.

Kuvaan kolme on kiteytetty yhteiskehittämisen vaiheet kehäksi. Parhaimmillaan kehittämisestä tulee organisaation toimintatapa.



Kuva 3: yhteiskehittämisen vaiheet.

Keskustelukahvila

Keskustelukahvila on lyhtyaikaisempi ja helpompi järjestää kuin kehittämiskahvila. Nimensä mukaisesti siellä keskustellaan yhdessä etukäteen valitusta aiheesta. Aloite aiheeseen voi tulla asiakkailta tai työntekijöiltä. Työyksikkö valmistelee tapaamiset yhdessä asiakkaiden, kehittäjäasiakkaiden ja/tai kokemusasiantuntijoiden kanssa. Keskustelukahvilaan kutsutaan mukaan asiakkaita/kehittäjäasiakkaita/kokemusasiantuntijoita ja työntekijöitä samalla tavalla kuin kehittämiskahvilaan. Työyksikön esimies/miehet osallistuvat kahvilan suunnitteluun ja tapaamiseen/tapaamisiin. Keskustelun virittämiseksi käytetään dialogisia ja toiminnallisia menetelmiä esimerkiksi Learnig cafe-mallia, tulevaisuuden muistelua, tarinallisuus näyttämöllä, kuvien avulla kertomista, pariporinaa ja ryhmätöitä. Ryhmä voi kokoontua joko kertaluontoisesti tai useamman kerran. Jokaisella kerralla voi olla eri teema, josta keskustellaan.

Keskustelukahvilaan voi järjestää näin:

1. Valitaan keskustelukahvilan aihe. Se voi olla toimintaprosessi tai sen osa-alue, jonkun palvelun konkreettinen sisältö, asiakkaiden osallistumismahdollisuuksien lisääminen tai yhteistyö työntekijöiden kanssa jne.
2. Varataan tarvittaessa esteetön tila ja kahvit. Kahvila voi myös olla ulkoilmakahvila. Sovitaan kustannuksista.
3. Mietitään mitä vuorovaikutuksellisia menetelmiä käytetään.
4. Sovitaan työnjaosta. Kuka alustaa aiheesta lyhyesti (10-15 minuuttia) ohjaa työskentelyä, kirjaa keskustelun, sovitut asiat ja johtopäätökset.
5. Yhdessä käydään läpi keskeiset johtopäätökset, sovitaan jatkotyöskentelystä ja kuka vie asiaa eteenpäin ja minne/kenelle.
6. Kahvilasta tehdään muistio.
7. Sovitaan muotoillaanko keskustelusta ja muistiosta esimerkiksi kannanotto tai ehdotus. Sovitaan kuka sen tekee ja mihin tai kenelle se lähetetään.
8. Sovitaan tarvittaessa uusi tapaaminen, jossa käydään läpi miten asia on edistynyt ja kannanotto tai ehdotus on vaikuttanut toimintaan.

Esimerkki keskustelukahvilailmoituksesta:

”Tule Keskustelukahvilaan!

Siellä voit puhua poskettomistakin asioista, saada neuvoja ja tukea esimerkiksi palvelujen etsimiseen, sähköisten palvelujen käyttöön sekä juttuseuraa ilmaisen kahvin ja pullan kera.

”Täällä me puhutaan asiaa - ja asian vierestä ja mieluummin murtheila ko kapulakielellä”

Tervetuloa mukaan!”

Kuulemiskahvila

Kuulemiskahvila on helppo järjestää. Varataan tila, kootaan ihmiset yhteen avoimella kutsulla ja kuullaan mitä heillä on kerrottavaa etukäteen valmistellusta aiheesta. Tärkeää on, että kutsu on avoin ja kaikki halukkaat voivat osallistua. Kuulemiskahvila on kertaluontoinen tapahtuma, josta tehdään muistio. Se julkaistaan esimerkiksi organisaation verkkosivuilla. Tavoitteena on osallistujien näkemysten selvittäminen ja niiden kirjaaminen. Näitä voivat olla esimerkiksi uuden lakiehdotus, toimintamallin suunnittelu tai esteettömyyden varmistaminen. Tuloksena voi olla esimerkiksi blogi tai kannanotto. Aikaa kannattaa varata noin kaksi tuntia ja järjestää kahvitarjoilu.

Kuvaan neljä on koottu erilaiset kahvilamallit, joita kaikkia yhdistää yhdessä tekeminen.

Yksinkertaisin on järjestää kuulemis- tai keskustelukahvila.

	Kuulemiskahvila	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 jatkosyöskentelystä ja kuka vie asiaa eteenpäin	käydään läpi keskeiset johtopäätökset, sovitaan jatkosyöskentelystä 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.

Kuva 4. Kahvilamallit

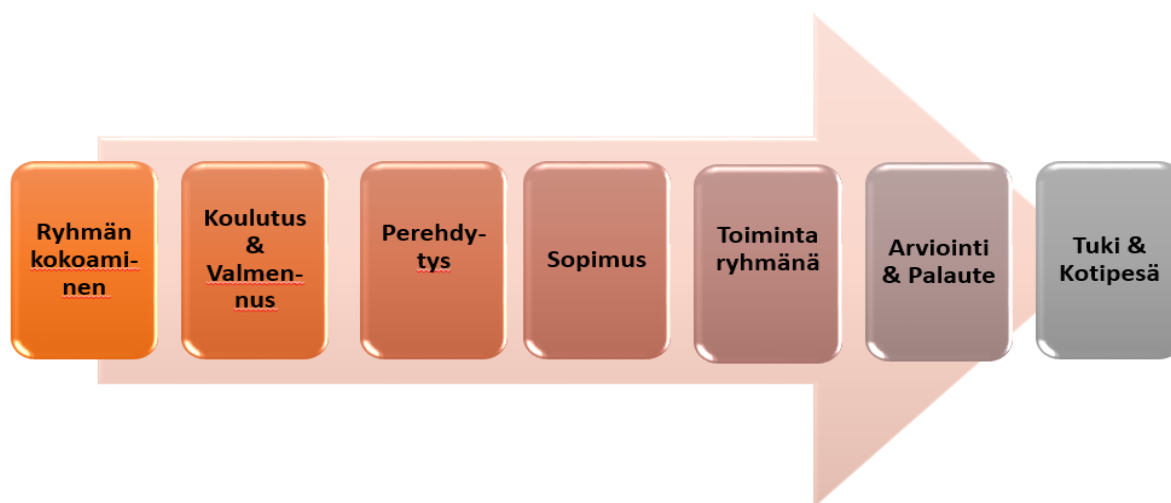
Kokoa kehittäjäasiakasryhmä

Työntekijä voi palvelujen kehittämisen tueksi koota asiakaistaan tai yksikön asiakkaista pysyvän kehittäjäryhmän, jonka kanssa voi avata palveluprosesseja ja työkäytäntöjä, ideoida uutta ja kehittää vanhaa. Tällöin työntekijä valmistautuu itsekin katsomaan työtään etäämmältä ja avoimin mielin, pohtien mitä voisi tehdä toisin.

Kehittäjäasiakkaista, kokemusasiantuntijoista ja ammattihenkilöistä muodostuva ryhmä mahdollistaa laaja-alaisemman näkemyksen niin asennevaikuttamiseen kuin palvelujen kehittämiseen. Ryhmästä kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat saavat myös vertaistukea toisiltaan. Työntekijät voivat myös avata omia työkäytäntöjään ja tukea toisiaan. Kehittäjäryhmän kokoamiseen ja ryhmän toimintaan on tärkeää varata riittävästi aikaa. Luottamuksen rakentaminen, yhteisen päämäärän kirkastaminen ja avoimen vuoropuhelun saavuttaminen ovat

asioita, jotka eivät tapahdu hetkessä.

Olemme mallintaneet kehittäjäryhmän toiminnan kuvaan viisi. Käytännön sovelluksia on monia, mutta malli toimii myös muistilistana.



Kuva 5: Kehittäjäryhmän toiminta

1: Ryhmän kokoaminen

Ryhmän voi koota kutsumalla omia tai oman yksikön asiakkaita mukaan. Tämä voi tapahtua henkilökohtaisella yhteydenotolla, yleisellä lehti-ilmoituksella, esitteellä, ilmoituksella yksikön verkkosivuilla tai yksikön ylläpitämässä sosiaalisessa mediassa. Myös alan järjestöihin voi olla yhteydessä. Ihanteellista olisi, jos kehittäjäasiakkaiksi tulevilla olisi voimassaoleva tai varsin tuore asiakkuus kyseisessä yksikössä.

2: Haastattelu

Kun kehittämistyöhön halukkaista asiakkaita on tavattu ryhmässä tai yksin heille varataan vielä yksilöaika, jossa voi keskustella tarkemmin jokaisen palvelukokemuksista ja halusta ja valmiuksista toimia kehittäjäasiakkaana.

3: Valmennus

Rekrytoituille järjestään koulutusta tai valmennusta ennen varsinaisen työskentelyn aloittamista niistä asioista, joista haastattelujen ja ryhmäkeskustelujen pohjalta on tarvetta. Voit kysyä

kehittäjäasiakaskouluttajaa tueksi järjestöstä. Valmennuksen pituus voi vaihdella, mutta suositeltavaa on ainakin 2-3 tapaamisen järjestäminen, jotta ryhmäytyminen voi alkaa.

4: Perehdytys tehtävään

Asiakkaille järjestetään vielä tarvittaessa perehdytystä tehtävään. Tässä yhteydessä sovitaan myös kuka henkilöstöstä vastaa kehittäjäasiakasyhteistyön koordinoinnista ja perehdyttämisestä.

Perehdytyksen syvällisyys ja laajuus määräytyvät tehtävän mukaisesti, mutta ainakin seuraavat asiat kannattaa käydä läpi keskustellen:

Tehtävän kuvaus

- Sovitaan yhdessä kehittämistehtävän laajuudesta, sisällöstä ja kestosta.
- Ohjeet miten menetellään käytännössä
- Käydään läpi käytännön asiat ja vastuukysymykset
- Salassapitosäännökset ja eettiset ohjeet
- Kuka perehdyttää, ohjaa ja tukee ja miten
- Maksettavat korvaukset matkoista ja kuluista sekä palkkio

5: Sopimus

Koulutuksen tai valmennuksen jälkeen tehdään tarvittaessa kirjallinen sopimus, jossa näkyy kirjattuna edellisessä kohdassa keskustellen läpi käydyt asiat. Sopimus on hyvä olla, jos toiminta on pitkäkestoista ja tehtävä vaatii erityistä tarkkuutta salassapitovelvollisuuden suhteen. Lyhyissä ryhmätoiminnoissa ja yleisluonteisissa keskusteluissa sopimus ei ole tarpeellinen.

6: Toiminta ryhmänä

Ryhmädynamiikka tuo esiin sen kuinka ryhmä toimii. Sillä tarkoitetaan usein ryhmän eri vaiheita, osallistujien välisiä suhteita, rooleja ja ryhmän ilmapiiriä. Ryhmänohjaaja voi vaikuttaa ryhmädynamiikkaan omalla aktiivisuudellaan, ammattitaidollaan, ryhmän seuraamisella ja kuuntelemisella. Ohjaajan on tärkeä tiedostaa, että kaikki ryhmät käyvät läpi erilaisia vaiheita. Tämän ymmärtäminen auttaa häntä luotsaamaan ryhmää eteenpäin kohti yhteistä tavoitetta – palvelun kehittämistä. Tarkempia ohjeita kuinka toimia ryhmän kanssa on seuraavassa kappaleessa.

7: Toiminnan arviointi ja palautteen kerääminen

Kun ryhmätoiminta loppuu, arvioidaan yhdessä keskustellen toimintaa ja tulosta, annetaan kaikille tilaisuus antaa palautetta sekä sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Ryhmään osallistuneilta voi myös kerätä kirjallista palautetta jälkikäteen.

8: Tuki ja kotipesä.

Joskus ryhmään osallistuvat asiakkaat saattavat tarvita tukea ryhmäprosessin aikana ja sen jälkeen. Luonnollinen tuen antaja on kokemusasiantuntija- tai kehittäjäasiakastoiminnasta vastuussa oleva henkilö, on kuitenkin muistettava että hän ei ole hoitava terapeutti.

Ryhmätuki asiakkaille on yleisin tuen tapa. Ryhmä voi olla suljettu työnohjauksellinen tai avoin enemmän toiminnan kehittämiseen keskittyvä. On hyvä, että ryhmällä on vetäjä, joka kutsuu ryhmän koolle, huolehtii käytännön järjestelyihin liittyvistä asioista ja johdattelee keskustelua. vetäjä voi olla myös vertainen tai kokemusasiantuntija, jolla on kokemusta ryhmän ohjaamisesta. Myös ammattihenkilöt saattavat tarvita tukea tai työnohjausta kehittämisryhmien toiminnan ohjaamisessa.

Kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntija toiminnan koordinoinnista vastaavan henkilön/henkilöiden nimeäminen on edellytys toiminnan jatkuvuuden ja kehittämisen turvaamiseksi. Jatkuvuuden edellytyksenä on myös, että asiakkailla on kotipesä, jossa kehittäjäasiakkaista ja kokemusasiantuntijoista pidetään huolta; jatkokoulutetaan, tuetaan ja palkitaan arvokkaasta toiminnasta. Tämä voi olla joko jossain järjestössä tai sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön alaista toimintaa.

Löydä kokemusasiantuntija

Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminta on järjestöjen ydintoimintaa. Järjestöt voivat toimia joko vapaaehtois pohjalta ja niissä on palkattuja työntekijöitä. Jos työntekijät tarvitsevat kehittäjäasiakkaita tai kokemusasiantuntijoita erilaisiin tehtäviin tai ryhmiin paikallisiin järjestöihin kannattaa olla yhteydessä. Jotkut järjestötoimijat tulevat mielellään esittelemään toimintaansa laajemminkin, josta voi alkaa hyvä yhteistyö. Järjestöissä on runsaasti kokemusta ja tieto-taitoa kokemusasiantuntijoiden ja vertaisten koulutuksesta ja tukemisesta sekä toiminnan kehittämisestä sekä vertaisryhmätoiminnasta. Oman ryhmän loppumisen jälkeen ne asiakkaat, jotka haluavat jatkaa toimimista voidaan ohjata mukaan järjestötoimintaan, jolloin järjestö toimii

heidän kotipesänä. Haasteellista järjestöjen kanssa toimimisessa on niiden hajanaisuus, koska moni niistä on keskitynyt vain yhteen asiaan tai sairausryhmään.

Miten toimin ryhmässä?

Ryhmänohjaajan on hyvä olla tietoinen ryhmän kehityksen vaiheista. Se helpottaa ryhmän kanssa toimimista ja yhteistyön kehittymisen ymmärtämistä. Ryhmät käyvät yleensä tietyt kehitysvaiheet läpi, mutta näkemykset vaiheiden järjestyksestä tai kestosta vaihtelevat. Yleisesti voidaan kuitenkin sanoa, että ryhmä käy läpi alkuvaiheen, kuohutavaiheen, yhdenmukaisuuden vaiheen, toiminta vaiheen ja lopetusvaiheen, mutta ei välttämättä tässä järjestyksessä.

1: Alkuvaihe

Ryhmän alkuvaiheessa on hyvä antaa aikaa tutustumiselle ja keskustelulle. Ryhmäläiset voivat pohtia millä tavoin he haluavat osallistua ryhmän toimintaan. Ohjaaja luotsaa ryhmää, antaa mallin työskentelyn periaatteista, luo ilmapiiriä, tutustuttaa ryhmäläiset toisiinsa ja antaa tilaa dialogille. Yhdessä sovitaan ryhmän toimintatavoista ja periaatteista. Myös odotuksia ja tavoitteita ryhmätoiminnan suhteen voi käydä läpi.

2: Kuohuntavaihe

Tässä vaiheessa ryhmäläiset rohkaistuvat ilmaisemaan myös kriittisiä mielipiteitä, joille on hyvä antaa tilaa. Ohjaaja rohkaisee erilaisia näkemyksiä. Ohjaajan tehtävä on ottaa vastaan negatiivisia tunteita ja pitää itsensä kritiikin ulkopuolella. Hän antaa arvostavaa ja myönteistä palautetta ryhmän jäsenille, huolehtii että kukaan ei jää ryhmän ulkopuolelle ja rohkaisee hiljaisempia ryhmän jäseniä ja tasapainottaa hallitseviä ryhmäläisiä.

3: Yhdenmukaisuusvaihe

Tässä vaiheessa ryhmä yhdentyy ja syntyy usein me-henki. Samalla osallistujien riippuvuus ryhmästä kasvaa. Ohjaaja pitää huolta ryhmän perustehtävästä ja tukee erilaisuutta.

4: Hyvin toimiva ryhmä

Tämä vaihe on varsinainen työskentelyvaihe, jolloin ryhmän jäsenillä on monenlaisia suhteita keskenään, ryhmäläisten roolit joustavat, luottamus ja vastuunotto kasvavat, virheet ovat

sallittuja, ja ristiriitoja käsitellään avoimesti. Ohjaaja toimii yhtenä joukossa, ylläpitää motivaatiota ja etsii uusia haasteita ryhmälle.

5: Lopetusvaihe

Ryhmän hajoaminen voi aiheuttaa monenlaisia tunteita ryhmäläisissä. Ryhmäprosessin loppuun saattamiselle on syytä varata aikaa. Jokaiselle ryhmäläiselle annetaan mahdollisuus kertoa oma kokemuksensa ryhmään osallistumisesta. Tässä vaiheessa voidaan myös arvioida ryhmän toimintaa käymällä läpi alussa asetettuja tavoitteita ja odotuksia. Ohjaaja aktivoituu ja luotsaa ryhmän lopetusta.

Ryhmäläisille voi muodostua erilaisia rooleja ja tehtäviä ryhmävaiheiden aikana. Nämä voivat olla ryhmän toimintaa edistäviä, ylläpitäviä tai haastavia rooleja. Toimintaa edistäviä rooleja voivat olla esimerkiksi aloitteentekijä, tietojenetsijä, täsmentäjä, kriitikko ja järjestelijä. Ylläpitäviä rooleja voivat olla esimerkiksi rohkaisija, mukaanvetäjä, tarkkailija, tunteidenilmaisija, sovittelija ja jännistyksen laukaisija. Ryhmätoimintaa haastavia rooleja saattavat olla hyökkääjä, jarruttaja, huomion tavoittelija, kilpailija, klikkiytyjä, saivartelija, itsensä väheksyjä ja ylimielinen. Roolit ovat vain esimerkkejä ja käytännössä niitä voi olla monia muitakin. Ohjaajan on hyvä olla tietoinen rooleista ja mahdollisista rooliristiriidoista itsensä ja ryhmän jäsenten kohdalla ja välillä. Ohjaajan tehtävänä on tasoittaa ryhmää häiritseviä ristiriitoja, tukea ryhmäläisiä ja rohkaista ryhmää tukevia rooleja. Hyvin toimivassa ryhmässä näistä voi keskustella avoimesti, kuitenkin henkilöön menemättä.

5. Ajattelun apuvälineitä, tutkimusta ja lakiperusta

Asiakasosallisuuden perusta laeissa

Asiakasosallisuudella on vankka perusta ehdotuksessa makuntalaiksi, laiksi sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon eristyislainsäädännössä.

Suomalainen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmä on muutoksessa, kun valmisteilla olevassa sote-uudistuksessa palvelut järjestetään uudella tavalla. Tätä kirjoitettaessa (11/17) odotamme valinnanvapauslainsäädännön uudelleen käsittelyä ja maakunta ja sosiaali- ja terveyspalvelulakien

vahvistamista. Käytännössä tämä tarkoittaa lappilaisten palveluiden käyttäjien, henkilöstön ja muiden sidosryhmien mahdollisuutta tehdä aloitteita, kertoa mielipiteensä, tulla kuulluksi, osallistua, kehittää, suunnitella palveluja ja jopa työskennellä ammatti henkilöiden rinnalla sekä vaikuttaa maakunnan päätöksentekoon.

Valmisteilla oleva maakuntalaki (23§) määrittelee, että maakunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa maakunnan toimintaan. Maakuntavaltuustolle määrätään erityisesti tehtäväksi pitää huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista. Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) Järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraadit
- 2) Selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- 3) Valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia maakunnan toimielimiin
- 4) Suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä kuntalaisten kanssa
- 5) Järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun
- 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki lunnoksessa (25§) puolestaan todetaan, että Maakunnan tulee edistää asukkaiden osallistumista ja vaikuttamista siten kuin maakuntalain 23§:ssä säädetään. Asukkaiden näkemykset on otettava huomioon valmisteltaessa maakunnan palvelulupausta, maakuntien yhteistyösopimusta sekä yhteistyöalueen ehdotusta sosiaali- ja terveysministeriölle siitä, miten alueen palvelut ja niiden kehittäminen sekä maakuntien välinen yhteistyö pitäisi ottaa huomioon valtakunnallisissa tavoitteissa.

Tämän lisäksi asiakasosallisuus tulee esille monissa sosiaali- ja terveydenhuollon erityislaeissa. Esimerkiksi: sosiaalihuoltolaissa (1§), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (8§) ja laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (1§) sekä uudessa lakiluonnoksessa vammaisuuden perusteella järjestettävistä erityispalveluista (1§). (nämä aukaistaa vielä yhyesti)

Asiakasosallisuudella sekä asiakkaiden osallistumisella on siis jo vankka pohja sosiaali- ja terveydenhuollon erityislaeissa sekä nykyisessä kuntalaissa, jonka pohjalta valmistellaan

maakuntalokia.

Osallisuus ja osallistuminen – hieman käsitteistä

Osallisuus ja osallistuminen lisäävät elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä, sillä ne eivät ole yksilön ominaisuuksia vaan rakentuvat sosiaalisesti, suhteessa toisiin ihmisiin ja ympäristöön. Myös hiljainen osallistuminen on arvokasta.

Termejä osallisuus, osallistuminen ja jopa osallistaminen käytetään varsin vapaasti sekaisin sosiaali- ja terveydenhuollossa, vaikka asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja asiakaslähtöisyys ovat tunnustettuja arvoja ja toimintatapoja.

Osallisuudella tarkoitetaan yksilöllistä kokemusta kuulumisesta johonkin itselleen tärkeään yhteisöön tai yhteiskuntaan (esim. Leeman & Hämäläinen 2016 599; Särkelä-Kukko 2014, 35; Närhi, Matthies & Kokkonen 2014, 232-233). Osallistumisessa on kyse aktiivisesta toiminnasta, joka toteutuu usein vapaaehtoisuuden pohjalta vuorovaikutuksessa (Närhi, Matthies & Kokkonen 2014 233).

Osallisuus ja osallistuminen ovat kytköksissä toisiinsa, sillä ilman osallisuutta puuttuu osallistumiselta perusta. Osallisuus ja osallistuminen eivät kuitenkaan ole yksilön ominaisuuksia vaan rakentuvat sosiaalisesti vuorovaikutuksessa. Ne ovat keinoja päämäärän saavuttamiseksi. Jotta niistä ei tulisi itsetarkoituksellisia toimintatapoja, on mietittävä mitä niillä saavutetaan, mitkä ovat hyödyt ja haitat, mitä ne muuttavat ja miten. Jos noudatetaan vain tapaa, normia tai lain kirjaimen täyttööä sisältyy osallistumiseen petos, sillä kokemus osallisuudesta, kuulumisesta ja yhteydestä, ei toteudu. (Matthies 2017)

Asiakasosallisuus on osa laajempaa sosiaali- ja terveyspalveluiden demokratisoitumista edistävää toimintaa ja osa asukas- ja kansalaisosallisuutta. Osallisuuden kokemukseen tarvitaan paljonmuutakin kuin sosiaali- ja terveyspalveluiden toimivuus. Asiakasosallisuus voidaan jakaa sisällön mukaan tieto-osallisuuteen, suunnitteluosallisuuteen, päätösosallisuuteen, toimintaosallisuuteen ja arviointiosallisuuteen. Tieto-osallisuus on oikeutta tiedon saamiseen.

Tieto-osallisuus on perusedellytys, jotta asiakas voi olla mukana päättämässä omista asioistaan. Suunnitteluosallisuus on syvempää valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta, jossa asiakkaan asiantuntemus hyväksytään ja organisaation hallinnolliset rakenteet mahdollistavat osallistumisen ja osallisuuden. Päätösosallisuudessa asiakas päättää joko omista tai muiden palveluista. Toimintaosallisuus on kuntalaisten omaa toimintaa elinympäristössään. Arviointiosallisuus tarkoittaa asiakaspalautteen kulkua ja huomioimista palveluissa. (Leeman & Hämäläinen 2016, 588-599.) Jaottelussa asiakasosallisuutta ei määritellä yhteistyönä asiakkaiden ja ammattihenkilöiden välillä. Se nähdään tässä hankkeessa yhtenä asiakasosallisuutta lisäävänä toiminnan muotona. Siihen sisältyy kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toimeenpanoon. He voivat edistää asiakkaiden tieto-, suunnittelu-, toiminta- ja arviointiosallisuutta. Tällöin asiakasta tulee yhteistyökumppani, jolla voi olla voimassa oleva asiakassuhde tai hän on entinen asiakas, joka on kouluttautunut kokemusasiantuntijaksi. Asiakaslähtöisen työtteen näkökulmasta asiakas voikin olla vahva toimija, kansalainen, yhteistyökumppani tai heikko avun tarvitsija, riippuen asiakastilanteesta, toiminnan tavoitteista ja reunaehdoista (Raitakari & Juhila & Günther & Kulmala & Saario 2012, 94).

Asiakasosallisuus tässä hankkeessa perustuu ajatukselle, että jokainen asiakas on osallisena omassa asiakastapahtumassaan ja häntä kuunnellaan. Työntekijä ja asiakas voivat myös pohtia yhdessä esimerkiksi palveluprosessin toimivuutta ja vaikuttavuutta. Kutsumme tätä kahdenkeskiseksi kehittämiseksi. Asiakkaan asiantuntijuus omassa palvelutapahtumassa tai kahdenkeskinen kehittäminen eivät kuitenkaan ole riittävää asiakasosallisuutta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tässä hankkeessa asiakasosallisuus laajennetaan monitahoiseksi yhteistyöksi asiakkaiden, kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden sekä henkilöstön ja päättäjien kesken. Asiakkaat osallistuvat palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja vaikuttavat päätöksentekoon yhteiskehittämisen periaatteiden mukaan toiminnan alusta loppuun. He eivät siis ole viiteryhmä, jonka näkemystä kysytään jälkepäin.

Asiakkaiden osallisuuden lisäämisellä pyrimme monialaisen yhteistyön kautta kansalaisten hyvinvoinnin, terveyden sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn paranemiseen, kustannustehokkaisuuteen oikea-aikaisuuteen ja sujuviin palveluihin sekä terveys- ja tuloerojen kaventumiseen. Yhteistyössä syntyvää monitahoista kokemus-, ammatti- ja tieteellistä tietoa ja

uusia toimintatapoja voidaan käyttää palvelujen ideoinnista kansalliseen päätöksentekoon sekä toiminnan ja uudistavien kokeilujen vaikutusten arviointiin.

Asiakasosallisuus ja –osallinen - miten me sen ymmärrämme?

Asiakkaiden osallisuus laajennetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, tuottamiseen ja päätöksentekoon.

Tässä yhteydessä tarkoitamme asiakasosallisuudella sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaiden, kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden, palveluiden tuottajien (henkilöstön ja esimiesten), palvelun järjestäjän (maakunnan) ja päättäjien yhteistä toimintaa. Kyse on yhdessä tekemisestä ei uudesta menetelmästä tai teoriasta. Asiakasosallisella tarkoitamme sote-palveluiden entistä tai nykyistä asiakasta tai potilasta. Myös asiakkaan tai potilaan läheisiä, joilla on läheisen kautta kokemusta sosiaali- ja terveyspalveluista.

Yhteisissä työpajoissa päätimme puhua asiakasosallisuudesta. Ymmärrämme sen osana asukas- ja kansalaisosallisuutta. Asiakkaiden osallisuus palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja tuottamisessa on osa ajattelu- ja toimintatavan muutosta, jolla pyritään vahvistamaan yhteistyötä ammattihenkilöiden kanssa sekä asiakkaan asemaa ja asiakaslähtöisiä palveluja. Se ei ole vastakohta tieteelliselle, professionaalille ja asiantuntijatiedolle ja tavalle toimia vaan täydentää sitä. Samalla kokemustieto sulautuu luontevasti osaksi ammatti- ja tutkimustietoa.

Kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyt ja sudenkuopat

Yhteistyö kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa on yksi tapa lisätä asiakkaiden osallisuutta, osallistumista ja asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomessa systemaattisesti tutkittua tietoa kokemusasiantuntijuudesta yleensä on varsin vähän, vaikka meneillään on useita kokemusasiantuntijatoimintaa edistäviä hankkeita ja –kokeiluita, joista yksi on tämä palvelut asiakaslähtöiseksi hankkeen osahanke, asiakkaiden osallistumisen malli ja kokemusasiantuntijuus (<http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>).

Suomessa on kokemusasiantuntijatoimintaa tutkittu ainakin osallistumispolitiikoissa (Meriluoto 2016a; 2016b), järjestötoiminnassa (Hokkanen, Nikupeteri, Laitinen & Vasari 2016), kuntoutumista voimaannuttavana ja työelämään suuntaavana toimintana (Rissanen 2015) ja väkivaltatyössä (Laitinen & Nikupeteri 2013) ja kehittäjäasikastoimintaa (Niskala & Kostamo-Pääkkö & Ojanemi 2015). Lähiaikoina julkaistaan myös kirja Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017), jossa kuvataan asiakkaiden osallistumista ja kokemustiedon vaikutuksia palveluiden kehittämiseen monipuolisesti. Suomessa ei ole tutkittu kokemusasiantuntijatoimintaa yhteistyönä ammattihenkilöiden kanssa julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tämän lisäksi aiheesta on tehty joitakin pro gradu-tutkielmia (esim. Jokinen 2016; Soronen 2016; Luiro 2015; Ropponen 2011).

Taina Meriluodon mukaan kokemusasiantuntijatoiminta ei ole asianosaisten oman toiminnan seurausta, vaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat kutsuneet kokemusasiantuntijoita yhteiseen toimintaan. Hänen mukaan kokemusasiantuntijat toimivat ihannekuvina asiakkaista, jotka ovat työstäneet omat vaikeutensa, mutta samalla he ovat julkisten toimijoiden hallittavissa. Heidät esitellään usein hallinnollisessa kontekstissa neutraaleina, kollektiivisen tiedon asiantuntijoina. Näin perustellaan kokemusasiantuntijoiden asemaa yhteisessä kehittämisessä, kun tavoitellaan samaa päämäärää. Toisaalta kokemusasiantuntijat ovat itse mieltäneet tehtävänsä asianajona (agency), jolloin he edustavat jotain tiettyä ryhmää ja sen intressejä. Tällöin he toimivat eräänlaisina väliintulijoina, jotka välittävät oman ryhmänsä tarinoita, tietoa ja toiveita. (Meriluoto 2016a ja 2016b, 69, 89)

Anna Nikupeterin ja Merja Laitisen mukaan kokemuksen muuttuminen tiedoksi ja sen kautta toiminnaksi edellyttää, että kokemustieto tunnistetaan merkitykselliseksi sekä asiakkaan, kokemusasiantuntijan että työntekijän osalta. Kokemusasiantuntijat voivat ohjata asiakkaita julkisen palvelujärjestelmän ulkopuolisiin ryhmiin ja palveluihin. Tämä kuvaa hyvin henkilökohtaisen kokemuksen muotoutumista yhteisölliseksi voimavaraksi sekä kokemusasiantuntijuuden yhteisöllistä tasoa, jolloin se voi mahdollistaa muutoksen myös asiakkaan sosiaalisissa verkostoissa ja yhteisöissä. (Laitinen & Nikupeteri 2013, 439, 446)

Kansainvälistä tutkimusta yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden (peer support) kanssa julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa löysimme jonkin verran, lähinnä mielenterveystyöstä, jossa sitä on

Suomessakin kehitetty pisimpään (esim. Valtakunnallisen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma, Partanen ym. 2015). Kansainvälisten tutkimusten taustalla toimivat maakohtaiset palvelujärjestelmät vaihtelevat, joten tutkimukset eivät ole suoraan verrattavissa Suomeen. Lyhyt katsaus antaa kuitenkin kuvan keskustelusta kokemusasiantuntijuuden hyödyistä ja sudenkuopista.

Australiassa moniammatillisissa julkisissa organisaatioissa (conventional organisations) ammattihenkilöiden suorat ja epäsuorat ennakkoluulot tai kokemusasiantuntijoiden (peer support workers, PSW) vaikeudet tulla toimeen ohjaajien kanssa, hankaloittivat heidän työtä etenkin, jos he olivat työpaikan ainoita kokemusasiantuntijoita. Tämän lisäksi toipumisorientoitunut (recovery orientated) ympäristön puuttui. Muita haasteita oli, riippumatta siitä oliko kyseessä julkinen vai kolmannen sektorin (peer run agency) palveluntuottaja, olivat riittämätön koulutus, epäselvä työnkuva, vertaistukisuhteissa selviäminen (managing), kokemusasiantuntija identiteetin löytäminen, ahdistuneisuuden tai väsymyksen tunteet ja oman sairauden uusiutuminen (Moran, Russinova, Gidugu & Gagne 2013.)

Toisessa Australiassa sijaitsevassa mielenterveyskuntoutusyksiköissä (communitybased residential mental health rehabilitation) tulokset yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden (PSW) kanssa olivat vuoden seurannan jälkeen myönteisiä. Heidän tehtävänsä on ollut paitsi kokemuksen, esimerkin ja toivon jakaminen, myös tukea asiakkaita omien tavoitteiden ja kuntoutussuunnitelman tekemisessä sekä auttaa heitä osallistumaan kuntoutusohjelmaan. Tämän lisäksi he tuottavat systemaattista tietoa ja antavat palautetta moniammatillisen tiimin yhteistyöhön. Henkilöstöstä noin puolet on kokemusasiantuntijoita ja heitä kohdellaan kuten muita ammattihenkilöitä. (Parker, Dark, Vilic, McCann, O'Sullivan, Doyle & Lendich 2016, 95-98.)

Englannissa paikallinen mielenterveystiimi palkkasi ja koulutti kuusi kokemusasiantuntijaa (PSW). Vuoden seurannan jälkeen kokemusasiantuntijat olivat auttaneet asiakkaita pääsemään palveluiden piiriin sekä ymmärtämään palveluprosesseja. Tämän lisäksi he olivat tarjonneet asiakkaille emotionaalista-, käytännön- ja sosiaalista tukea sekä tukea toipumiseen (recovery). (Repper & Watson 2012.)

Yhdysvalloissa kolmannen sektorin (consumer-run service setting) mielenterveyspalveluja tuottavassa organisaatiossa kokemusasiantuntijatoiminta auttoi asiakkaita pois potilaan roolista kohti voimaantunutta yksilöllisyyttä samalla kun toiminnan avulla nostettiin esille mielenterveyspalveluiden puutteita sekä ehdotettiin ratkaisuksi toipumiseen perustuvan toiminnan lisäämistä. (Austin, Ramakrishnan & Hopper 2014)

Asiakkaiden osallisuuden lisääminen sosiaali- ja terveydenhuollossa kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden avulla ei siis ole aivan yksinkertaista. Parhaimmillaan se lisää asiakkaiden osallisuutta, palveluihin pääsyä ja niihin kiinnittymistä sekä voimaannuttaa ja sekä kehittäjäasiakkaita/kokemusasiantuntijoita että asiakkaita. Kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta haasteina on ainakin toimintakulttuurin muutos, jossa asiakkaat nähdään yhdenveroisina toimijoinan ammattihenkilöiden rinnalla, miten toimintaa tuetaan, arvioidaan, ohjeistetaan ja säädellään sekä miten vältetään, että kokemusasiantuntijat eivät omaksu järjestelmälähtöisiä rutiineja, kieltä ja toimintatapoja, vaan heidän erityisyytensä säilyy? Englannin Nottinghamissa on pohdittu kokemuksen käyttöä hieman toisinkin. Voisiko asiakkaiden ja työntekijöiden suhde olla yhdenveroisempi, jos myös ammattihenkilöt voisivat paremmin käyttää omia kokemuksiaan työskennellessään ammattihenkilön tehtävässä (Repper & Watson 2012)?

6. Esimerkkejä toteutuneesta asiakasosallisuudesta ja kokemusasiantuntijatoiminnasta Lapissa

Sote- strategian mukaan järjestäjän tulee tukea eri tahojen, kuten asukkaiden, asiakkaiden, järjestöjen ja yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua. Lapissa, kuten muuallakin Suomessa, on vilkasta sote-järjestötoimintaa, jolla on tärkeä osuus kansalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi ja turvaamisessa. Järjestöjen kautta ja yhteistyössä niiden kanssa asiakkaiden osallisuus paranee maakunnallisessa sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä ja toiminnassa.

Lappilaiset järjestöt tekevät tiivistä yhteistyötä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Posken) kanssa, jossa kehittäjäasiakastoimintaa on kehitetty ja toteutettu systemaattisesti jo kymmmenen vuoden ajan. Järjestöt ja Poske ovat lukuisten hankkeiden tiimoilta toimineet yhdessä kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Seuraavassa muutama pominta

monipuolisesta asiakasosallisuus toiminnasta vuosien varrelta.

Lapin ja Länsipohjan (?) sairaanhoitopiireissä asiakkaiden osallisuus on kirjattu palvelu strategiaan. Niihin on myös perustettu asiakasraateja, potilas- ja omaisneuvostoja. Lapin sairaanhoitopiirissä asiakkaat ovat olleet mukana kehittämässä mm. laajennushanketta, hoitoketjuja ja hukkaavia (mikä on?). Rovaniemellä pikapolia, Kemissä on osallisuutta edistetty rekrytoimalla yhdyshenkilö koordinoimaan osallisuutta. (MIA & MERJA ONKO TEILLÄ NÄSITÄ ENEMMÄN TIETOA ONKO MUUTA TERVEYENHUOLLON ALUEELLA?)

Rovaniemellä psykiatrisessa sairaalassa paikallisen mielenterveysyhdistyksen Balanssin kouluttamat kokemusasiantuntijat ja vertaistukihenkilöt ohjaavat keskusteluryhmiä ja tapaavat potilaita osastoilla. Asiakkaita ja järjestöjen edustajia on ollut myös mukana kehittämässä psykiatrasta hoitotahtoa ja he ovat osallistuneet mielenterveys ja päihdestrategioita käsitteleviin työryhmiin. (TUULA&SATU ONKO MUUTA JA MITEN MUUALLA LAPISSA?)

Lapin kokemusasiantuntija verkosto, jota koordinoi laajaa yhteistyötä muiden järjestöjen ja julkisten toimijoiden kanssa tekevä Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys, järjestää säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa Kokemuksellinen asiantuntijuus-seminaareja kokemusasiantuntijoille, vertaistukihenkilöille ja -ryhmänohjaajille sekä ammattihenkilöille. Seminaarien teemoina ovat olleet. Kotihoito (mitä muuta?). (ASTA & MARIKA MITÄ ON OLLUT JA MITEN SUHTEUTUVAT KEHITTÄJÄASIAKASFOORUMEIHIIN)

Lappi kuuluu järjestöjen ylläpitämään kokemustoimintaverkoston, joka kouluttaa kokemustoimijoita, järjestää heille työnohjausta sekä tapaamisia, tekee oppilaitoyhteistyötä ja järjestää luentoja mm. kanslaisopistolla. Kokemuskouluttajat ovat käyneet oppilaitoksissa ja seminaareissa kertomassa sote-alan ammattilaisille omia kokemuksiaan palveluista ja yhteistyöstä ammattihenkilöiden kanssa.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa (Poske) on jo kymmenen vuoden ajan otettu asiakkaita mukaan erilaisiin kunnallisen työvoima-, sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishankkeisiin ideoimaan ja arvioimaan sote-palveluja.

Kehittäjäasiakastoiminta alkoi Lapissa vuosina 2004–2006 Lastensuojelun kehittämiskeskus ja Sosiaalityön kehittämissyksikkö -hankkeiden aikana Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen mallintajan, tutkijoiden, sosiaalityön tiimien jäsenten ja heidän asiakkaidensa yhteistyönä. Sosiaalityön prosessin kehittämistyön pulmakohdassa mietittiin, mihin suuntaan sosiaalityön käytäntöjä pitäisi kehittää ja huomattiin, että ”mitä jos kysyttäisiin asiakkailta”. (Laitinen, ym. 2007; Niskala 2008.)

Kaste-ohjelmakaudella (2009–2012) kehittäjäasiakastoimintaan rekrytoitiin kehittäjätyöntekijöiden rinnalle 29 kehittäjäasiakasta ja yhteisiä kehittäjätyöntekijöiden ja -asiakkaiden kehittäjäfoorumeja pidettiin kuusi. Asiakkaat osallistuivat kehittämistoimintaan ainakin kolmessa roolissa: asiakaskehittäjinä, vertaisneuvojina ja kokemusasiantuntijoina. Kehittäjäasiakastoimintaa suunniteltiin ja toteutettiin viidessä eri ryhmässä: 1) vaikuttamisryhmä avasi keskustelualustan, 2) prosessiryhmä mallinsi kuntoutusprosessia asiakkaan kokemana ja aloitti artikkelin kirjoittamisen, 3) tiedotusryhmä tutki kuntien wwwsivuja ja kommentoi toimeentulotuen verkkovastauksia, 4) vertaistoimintaryhmä kehitti neuvontapalveluja kansalaisille. Kehittäjäasiakkaat osallistuivat kansalaiskonsultaation aikuissosiaalityön, päihdetyön ja tupakasta vieroittamisen neuvontaan, 5) kehittäjäkahvilaryhmä tuki kansalaisten ja viranhaltijoiden kehitysmuotoisia kohtaamisia. (Liite 1.)

Poske on yhdessä Lapin yliopiston kanssa toimittanut ja julkaisuut teoksen Asiakkaasta kehittäjäasiakkaaksi ja vaikuttajaksi (2017), jossa aihetta käsitellään monipuolisesti ja uudella tapaa.

- keskustelukahvilat 2013, - Rovaniemen uuden ajan sosiaali- ja terveystalot (Asta?)mihin hankkeeseen liittyy?

- Hyvinvointi hakusessa-riipuvuus riskinä ja Ikäihminen toimijana, Pohjois-Suomen LastenKaste ja Seniorikaste 2013-2015

- Paljon tukea tarvitsevat – Paljon palveluita käyttävät 2015-2017

- NÄILLE TOIMIJOILLE LYHYT KYSELY ONKO TOIMINTA JÄÄNYT VAKIINTUNNEKSI ELI MITEN MENEÄ JA JOS EI NIIN MIKSI?

Hankkeen kulku ja osallistujat

TÄHÄN TULEE VIELÄ TEKSTIÄ

Lähteet: (TÄYDENTYY)

Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsti & Günther, Kirsi & Kulmala, Anna & Saario, Sirpa 2012: Asiakslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa.

Repper, Julie & Watson, Emma 2012: A year of peer support in Nottingham: the peer support workers and their work with individuals. The Journal of mental health training, education and practice. Vol. 7 no. 2, s. 79-84.

Lähteet:

Leeman, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asikassosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja Matalan kynnyksen palvelut.

Matthies, Aila-Leena (2017) Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa.

Särkelä-Kukko, Mona (2014) Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen.

Hallituksen esitykset: Maakuntalaki ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 1.9.2016

Luonnos: Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä erityispalveluista 17.5.2017

Sosiaalihuoltolaki

Laki asiakkaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista.

Järjestämisen käsikirja/Alueuudistus.fi, luettu 6.8.2017.

DOMOS