

# Asiakasosallisuuden kehittäminen palvelut asiakaslähtöiseksi kärkihankkeessa

Rovaniemi 21.9.2017  
Sosiaalineuvos Juha Luomala

# Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessit - asiakas keskiöön

Valtio, kunnat ja kuntayhtymät ja asukkaat etsivät yhdessä uusia tapoja kehittää sote-palveluja. Lopulliset palvelut ja toimintamallit syntyvät maakunnissa kokeilujen kautta, asiakaskokemusten ja -palautteen perusteella.

Palvelujen parantaminen vaatii kaikilta toimintatapojen muutosta.

Asiakkaalle uudet palvelut lisäävät joustavuutta ja valinnanvapautta sote-palvelujen käyttöön. Asiakas saa paremmin tukea toimintakyvyn ylläpitämiseen ja omahoitoon ja löytää sote-palvelut helpommin.

## Palvelulupaus

Maakunnat määrittävät, millaiset ja minkätasoiset sote-palvelut ne tarjoavat asukkailleen. Minimitaso on määrätty laissa.

Maakunnat tekevät palvelulupauksen yhdessä asukkaidensa kanssa. Työssä hyödynnetään asiakkaiden osallistumisen toimintamallia.

## Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli

Asukkailta ja asiakkailta kerättyä kokemustietoa käytetään palvelujen parantamiseen.

Asukkaat ja asiakkaat voivat osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin sekä vaikuttaa päätöksentekoon.

## Omahoidon sähköiset palvelut

Sähköiset palvelut täydentävät ja korvaavat nykyisiä palveluja. Sähköiset kanavat lisäävät asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia.

Palvelujen digitalisointi antaa mahdollisuuden saada palveluja tasapuolisesti asuinpaikasta riippumatta.

Asiakkaat saavat palvelut nopeammin.

## Palvelusetelikokeilu

Valinnanvapauden toteuttamisen toimintamalleja kokeillaan nykylainsäädännön pohjalta.

Kokeilujen tuloksena on asiakkaalle parhaat toimintamallit palvelujen valitsemiseen sekä tuottajille ja järjestäjille palvelusisältöjen kehittämiseen. Tavoitteena on myös nopeuttaa hoitoon pääsyä.

# Mitä on asiakasosallisuus?

- Asiakasosallisuus tarkoittaa palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin
- Asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, jolla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä.

Palvelun asiakas voi olla:

1. Informantti tai palautteenantaja, jolloin tämä antaa palautetta palveluista ja on läsnä asiakkaana
2. Osallinen, jolloin asiakas on enemmän kuin palautteen antaja. Tätä voidaan pitää asiakasosallisuuden toteutumisen perusasteena
3. Vaikuttaja. Tällöin asiakas toimii edellisten lisäksi myös laadun kehittäjänä
4. Oman asiakasprosessinsa johtaja. Asiakas pääsee määrittelemään palvelun raamit.

# Asiakasosallisuus lainsäädännössä

- Asiakasosallisuudesta säädetään mm.:
- Kuntalaki
- Maakuntalain luonnos
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- sosiaalihuoltolaki korostaa entistä enemmän palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta.
- lisäksi mm. Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan (ETENE) suositus on, että asiakkailla tulee olla mahdollisuus osallistua oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen.

## Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet / Maakuntalaki 23 §

Maakunnan **asukkailla ja palvelujen käyttäjillä** on oikeus osallistua ja vaikuttaa maakunnan toimintaan. Maakuntavaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia maakunnan toimielimiin;
- 4) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
- 5) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua maakunnan talouden suunnitteluun;
- 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Maakunnan on **sisällytettävä 1 ja 2 momentissa tarkoitettujen oikeuksien toteuttamista turvaavat velvoitteet maakunnan järjestämismääräyksiin kuuluvia palveluja tuottavien yhteisöjen ja säätiöiden kanssa tekemiinsä sopimuksiin sekä liikelaitoksen osalta hallintosääntönsä.** Näiden palveluntuottajien on huolehdittava toiminnassaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamisesta.

# Osallistuminen maakuntauudistuksessa

## Maakunnan päätöksenteko, toiminta ja asukkaiden osallistuminen



SOTE- JA MAAKUNTAUUDISTUS

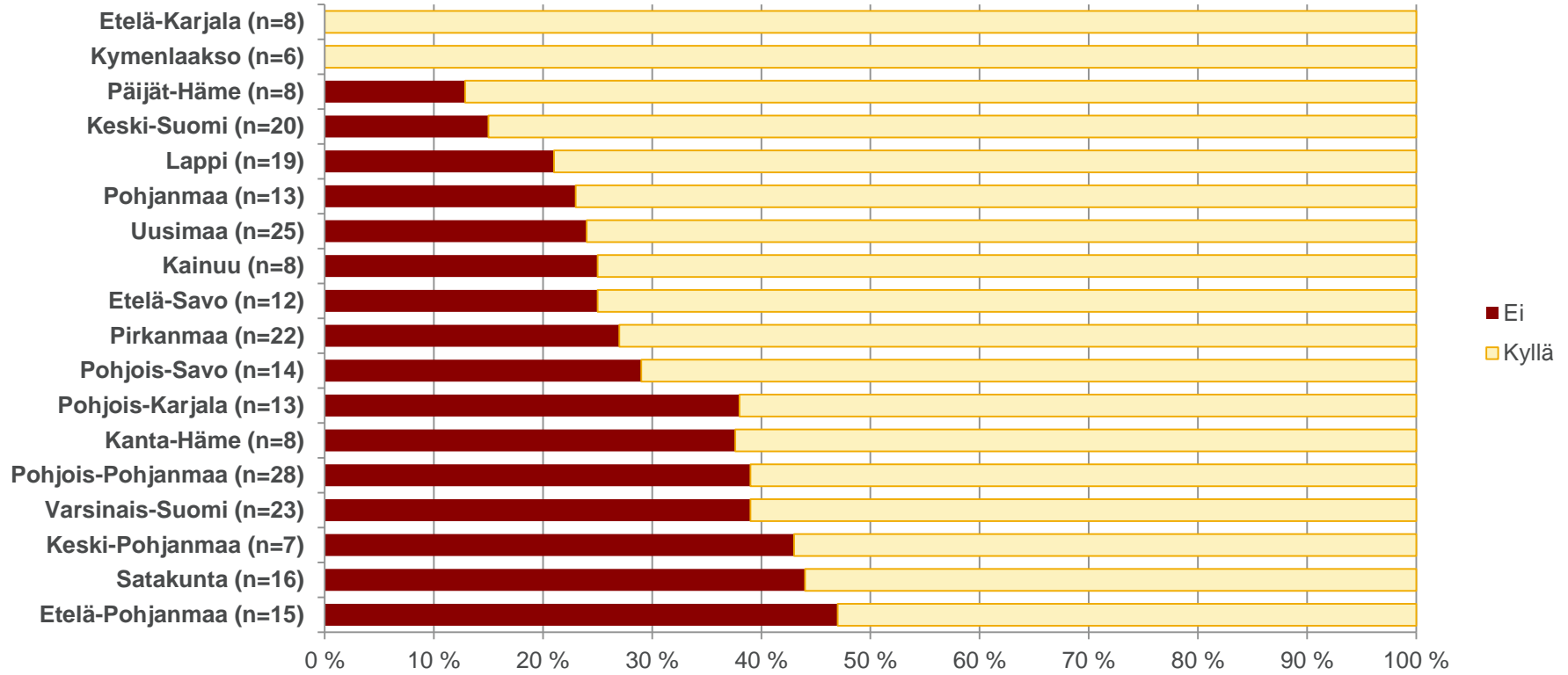
Hyödynsaaja	Hyöty	Edellytykset
Asukas, Asiakas, Potilas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elämän hallittavuus ja päätösvalta lisääntyvä</li> <li>• Palveluriippuvuus vähenee</li> <li>• Kokemus arvokkuudesta lisääntyy</li> <li>• Palvelutoiminnan ymmärrys kasvaa</li> <li>• Saan paremmin <b>kohdentuvat palvelut</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esim. kokemustukihenkilö asiakkaan ja ammattilaisen välillä tulkkina</li> <li>• Vertaistyö</li> <li>• Suunnittelu-, toiminta-, päätös- ja arviointiosallisuus.</li> </ul>
Palvelujärjestelmä (kaikki sektorit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluriippuvuus vähenee, ongelmat eivät ehdi kasaantua</li> <li>• Palvelupolut paranevat</li> <li>• Vaikuttavammat ja <b>kustannustehokkaammat palvelut</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakasosallisuuden mahdollistava toimitila</li> <li>• Asiakasosallisuutta hyödyntävien palveluiden arviointi</li> <li>• <b>Ammattilaisten kyky kohdata asiakkaat</b></li> </ul>
Työntekijät, ammattilaiset, asiantuntijat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisää työkaluja ja ymmärrystä asiakkaiden kohtaamiseen ja palvelemiseen kokonaisvaltaisesti</li> <li>• asiakkaat / asukkaat ymmärtävät mitä on odotettavissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koulutus</li> <li>• Riittävät (ajalliset) resurssit omaksua uutta työskentelemisen tapaa + tarvittaessa koulututtavia</li> <li>• Mentorit, tuki ja työnohjaus</li> </ul>
Päätäjät (kunta / alue)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahoitustarve vähenee</li> <li>• Asiakastuntemus lisääntyy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kehittämässä asiakasosallisuus (suunnittelu, toiminta, toteutus ja arviointi) aidosti mukaan</li> <li>• Asiakasosallisuutta edistävät toimet ja kokeilut kiinnitetään strategioihin</li> </ul>
Järjestöt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteydet palvelujärjestelmään lisääntyvät, asioiden edistäminen helpottuu</li> <li>• Yhteistyö kansalaisyhteiskunnan ja julkisen sektorin välillä joustavoituu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntiin / alueille kehittämisrakenteisiin yhteyshenkilö, esim. asiakasosallisuuskoordinaattori</li> <li>• Toimintakulttuurin muutos ulospäin suuntautuneemmaksi</li> </ul>
Yhteiskunta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demokratiaprosessit ja kansanvaltaisuus paranevat, yhteiskuntarauha säilyy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osallistuminen yhteiskehittämiseen otetaan todesta – ihmiset saavat palautteen ja näkevät työnsä tuloksia</li> </ul>

# Moninainen asiakasosallisuus

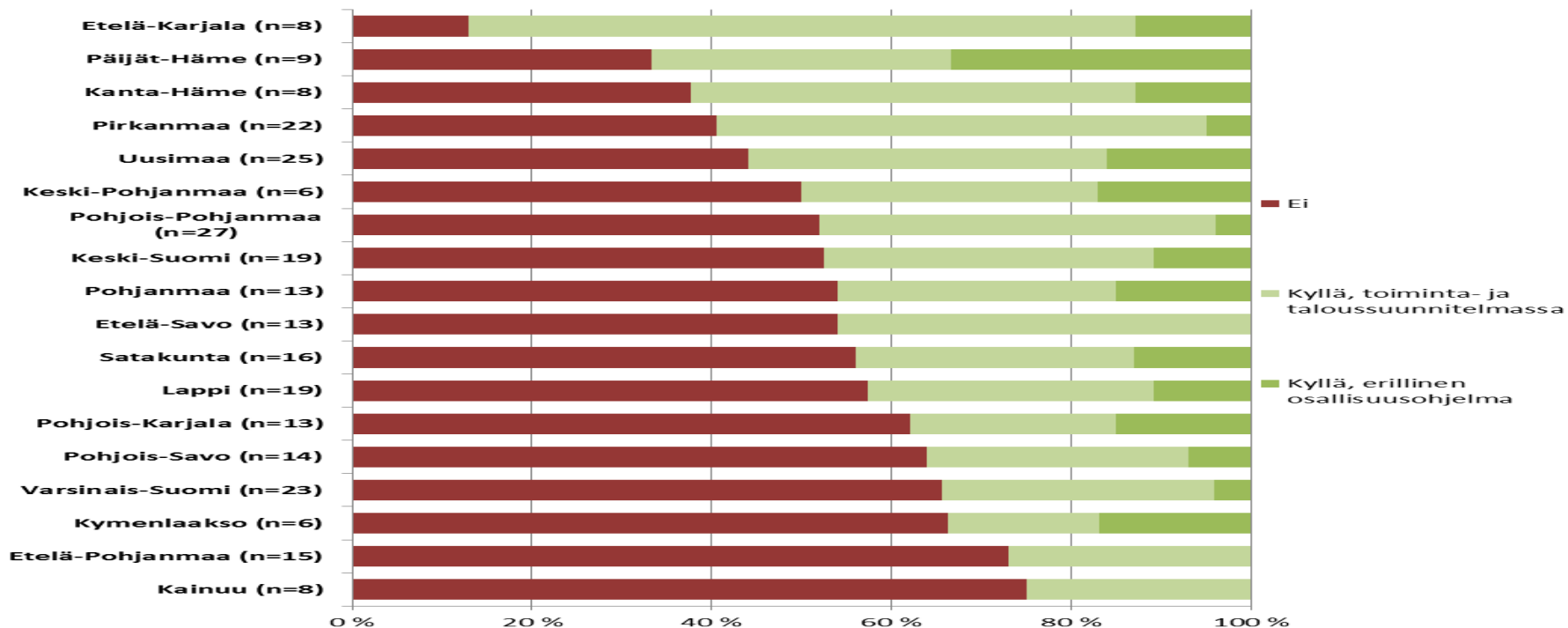
- Miten asiakasosallisuutta on huomioitu (kysely hankeen pilottimaakunnille):
- Vanhusneuvosto, Vammaisneuvosto, Nuorisoraati, Kansalaisraati, Muu asiakasraati, Keskustelutilaisuudet palveluiden ideointiin liittyen, Keskustelutilaisuudet palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen liittyen, Keskustelutilaisuudet palveluiden arviointiin liittyen, Kuulemistilaisuudet, Väestölle suunnatut sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvät kyselyt, Palvelutyytyväisyys palautteet, Sähköiset tavat osallistaa asiakkaita (esim. verkkosivujen kautta), Kokemusasiantuntijat, Kehittäjäasiakkaat, Asiakkaat mukana palveluiden suunnittelussa, Asiakkaat mukana yksittäisten palveluiden kehittämisessä (yhteiskehittäminen), **Asiakkaat mukana palvelumuotoilussa**, Asiakkaat mukana palveluiden arvioinnissa, **Asiakkaat maakunnan palveluiden talouden suunnittelussa/ osallistava budjetointi**, Asiakasedustajat mukana päätöksiä tekevissä toimielimissä, Asiakastietoa on muualla tavoin käytetty toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa, Kannustettu asiakkaita omaehtoisen toimintaan, Kannustettu asiakkaita osallistumaan järjestöjen ja muiden yhteisöjen toimintaan



### 31.1 Kuntalaiset osallistuvat palveluidensa ideointiin, suunnitteluun, testaamiseen sekä toteutukseen yhteistyössä kunnan toimijoiden kanssa (yhteiskehittämisen periaate) / TEAviisari 2017/alustavia tuloksia

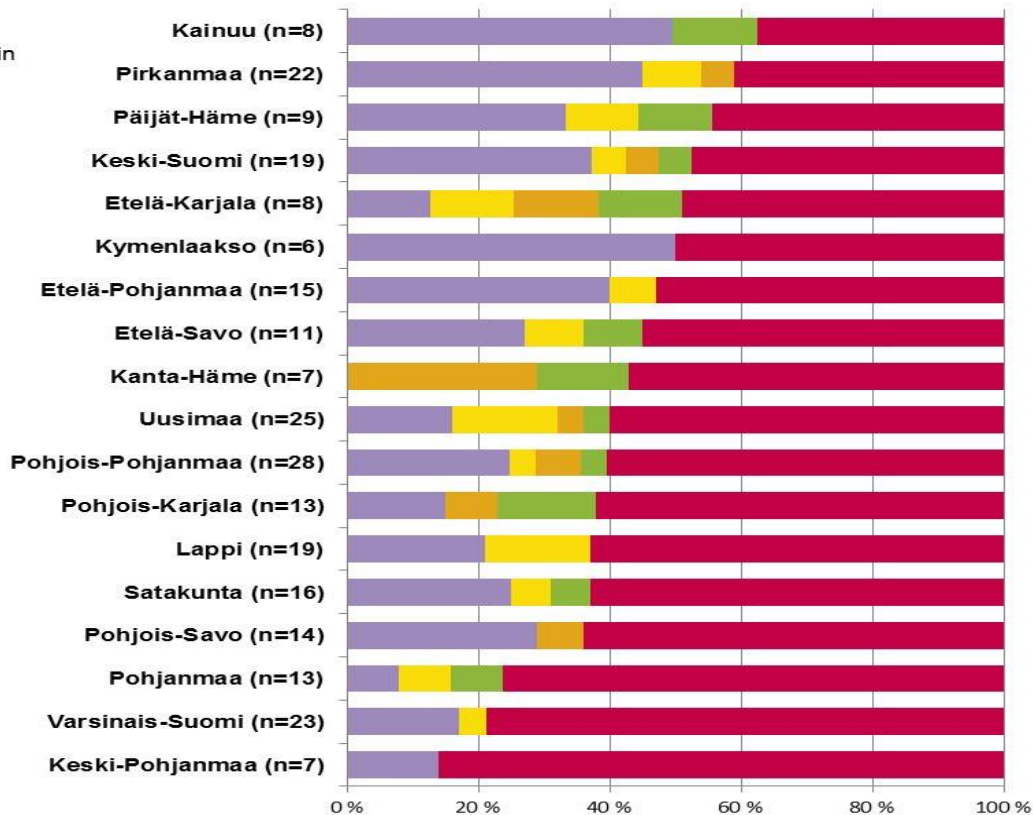


## 32.2 Onko kunnan vuoden 2017 toiminnan suunnittelussa määritelty kuntalaisten osallisuuden edistämisen toimenpiteet?



## Onko osallisuuden edistäminen vastuutettu jollekin kuntanne ryhmälle?

- Kyllä, osana kunnan hyvinvointiryhmän työtä tai jonkin muun ryhmän työtä
- Kyllä, erillinen kunnan viranhaltijoista koostuva osallisuustyöryhmä
- Kyllä, erillinen kunnan viranhaltijoista ja paikallisista toimijoista koostuva osallisuustyöryhmä
- Kyllä, erillinen jossa myös kuntalaisia
- Ei

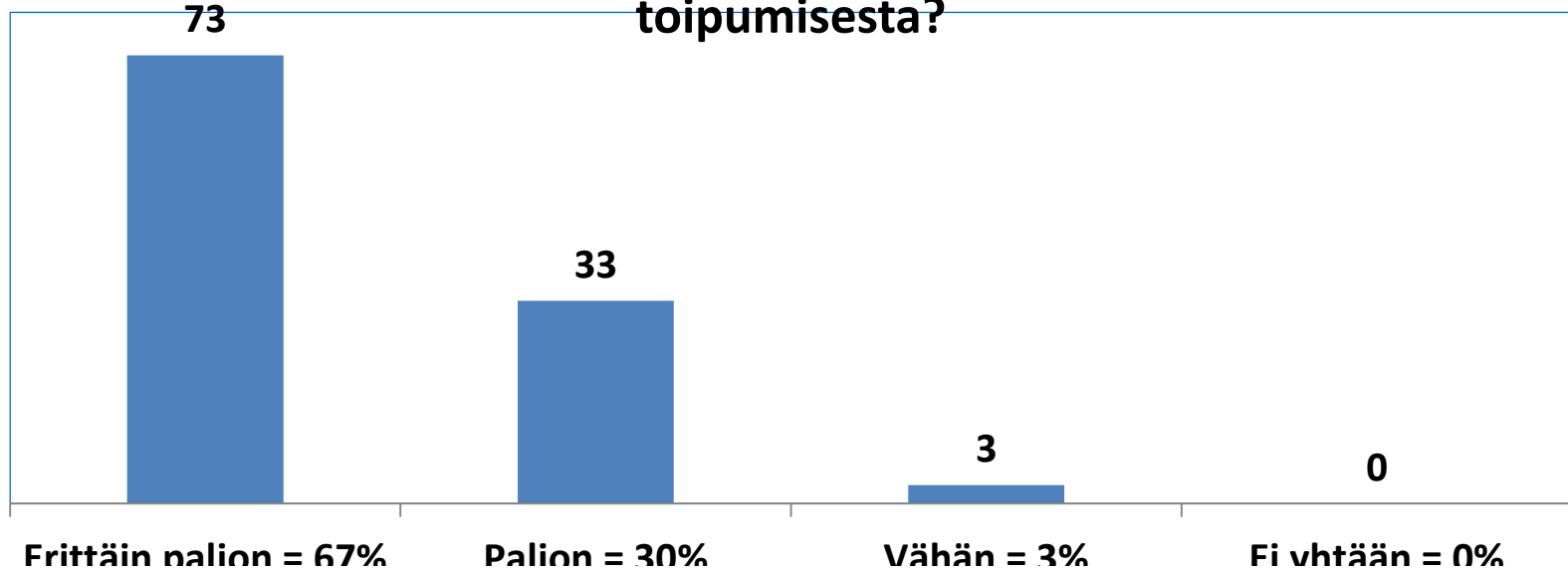


# Kokemusasiantuntijuus

- tarpeen tunnistaa, että osaamista voi olla monenlaista eikä niiden tarvitse kilpailla keskenään
- kokemuksia erityisesti päihde- ja mt-työssä sekä lastensuojelussa, esim. lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ryhmä nostanut merkittäväällä tavalla esiin epäkohtiakin
- tärkeää tunnistaa myös kokemusasiantuntijuuden eri roolit: kokemusasiantuntija auttajana (vertaisauttaja – työntekijä ulottuvuudella), kokemusasiantuntija kehittäjänä ja kokemusasiantuntija vaikuttajana
- toiminnan esteenä usein asenteet, mutta yhtä usein myös julkisen puolen byrokratia ja toimintakäytäntöjen puute (maksut jne.)
- tarvitsee usein tukea organisoitumisessa - järjestöjen rooli
- kokemus työntekijöille usein mullistava

# Asiakastyytyväisyyskysely päihdetyön kokemusasiantuntijan asiakasvastaanotolla Vantaan Korson terveysasemalla käyneille 2012-2014 (N=109kpl)

Oliko Sinulle HYÖTYÄ siitä, että kokemusasiantuntijalla oli  
omakohtainen kokemus päihdesairaudesta ja siitä  
toipumisesta?



# Kokemusasiantuntija -infoa:

- Mielen avain -hankkeen suositukset kokemusasiantuntija -koulutukseen:  
[http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/Julkaisut/Kumppanuu  
sesitteet/kokemusasiantuntija\\_suosituksset\\_nettiin.pdf](http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/Julkaisut/Kumppanuu<br/>sesitteet/kokemusasiantuntija_suosituksset_nettiin.pdf)
- Kokemusasiantuntija opas: Hietala Outi - Rissanen Päivi  
<http://mtkl.fi/wp-content/uploads/2015/03/Kokemusasiantuntija-opas.pdf>
- KoKoA koulutetut kokemusasiantuntijat ry [www.kokemusasiantuntija.fi](http://www.kokemusasiantuntija.fi)
- <http://www.pesapuu.fi/piilosivut/lapset/salapoliisit/>
- <http://www.pesapuu.fi/toiminta/nuoret-lastensuojelussa/>
- <http://www.stophuumeille.fi/index.php/fattaluuta>

# Määritellään kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli

Päätavoite: Osahankkeessa kehitetään **asiakkaiden osallistumisen valtakunnallinen toimintamalli**, joka

- ottaa asiakkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen maakuntien järjestämisvastuulla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollossa → kytkentä palvelulupaukseen
- tehostaa palvelujen oikea-aikaista kohdentumista ja väestön palvelutarpeisiin vastaavuutta
- parantaa henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja väestön ymmärrystä palvelutoiminnasta
- tuottaa mallin, kuinka asiakkaiden kokemustieto ja kehittämisideat välittyvät virkamiesjohdolle ja poliittiseen päätöksentekoon.

# Miten tätä tavoitellaan

- 5 alueellista pilottia, jotka kaikki **toimivat tällä hetkellä tiiviissä yhteistyössä alueensa maakuntavalmistelun sekä alueen muiden kärkihankkeiden kanssa** ja samalla tuottavat osioita valtakunnalliseen malliin
- **Etelä-Pohjanmaalla** kehitetään ja kokeillaan ”Aktiivisen kohtaamisen foorumia”, joka on sähköinen alusta eri toimijoiden välisille kohtaamisille. Laajemmin luodaan yhteiskehittämisen mallia asiakkaiden ja ammattilaisten välille
- **Keski-Suomessa** tuotetaan kesisuomalainen kehittäjäkumppanuuden malli, joka liitetään osaksi STM:n kansallista osallistumisen toimintamallia. Mallinnusta testataan neljässä eri pilotissa erikoissairaanhoidossa, perusterveydenhuollossa, sosiaalisessa kuntoutuksessa ja kuntien hyvinvointityössä.



# Miten tätä tavoitellaan

- **Etelä-Karjalan** pilotin tavoitteena on laatia asiakkaiden osallisuutta vahvistava maakunnallinen osallisuusohjelma. Asiakasosallisuustieto pyritään saamaan osaksi Eksoten tietojohdamisen mallia ja raportointijärjestelmää.
- **Lapin** pilotin tavoitteena on luoda Lapin maakuntaan asiakasosallisuuden toimintamalli, joka on valmis otettavaksi käyttöön maakunnallisessa sote-rakenteessa.
- **Kanta-Hämeessä** etsitään asiakkaista edelläkävijöitä, palveluiden aktiivisia käyttäjiä. Yhdessä edelläkävijöiden kanssa voidaan jatkossa kehittää palveluita ja testata esim. vaihtoehtoisia toimintamalleja tai hakea näkemyksiä palveluja suunniteltaessa.

# Miten tätä tavoitellaan

- THL:n tukemalla työpajatyöskentelyllä on haettu laajemmin näkemystä ja ideoita valtakunnallisen mallin tueksi
- Citrus Solutions tuottaa sähköisen alustan ”Aktiivisen kohtaamisen foorumin” kokemustiedon välittämiseen ja asiakkaiden ja päättäjien vuorovaikutusfoorumiksi, kytkeytyy Innokylään
- Kärkihankkeiden yhteisessä arvioinnissa poikkileikkaava selvitys niissä tehdystä asiakasosallisuuteen liittyvästä työstä
- hyödynnetään myös muu asiakasosallisuuden kehittämiseen liittyvä työ (THL/Sokra, STM, kunnat, maakunnat, sairaanhoitopiirit)
- Maakuntien valmisteluun tuotetaan tukea teemaan liittyen ([alueuudistus.fi](http://alueuudistus.fi) → järjestämisen käsikirja)
- vuoden lopussa vedetään yhteen aluepilottien kokemukset, työpajojen tuottamat mallinnukset, sähköinen alusta vuorovaikutukselle sekä muu asiakasosallisuuteen liittyvä kehittämistyö
- hankitaan asiantuntemusta tuottamaan visuaalisesti toimiva pohja, johon asiakasosallisuuden prosessi kootaan, synkronoidaan Palvelulupaus-toimintamallin kanssa

# Millainen toimintamalli on mahdollinen

- Onko olemassa yhtä tapaa asiakasosallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden toteuttamiseen, erilaisia toimintamalleja ja käsikirjoja jo useita.
- Mikä on ja voi olla valtakunnallisen toimintamallin ohjaava rooli?
- Valtakunnallisessa mallissa tarpeen määrittää asiakasosallisuuteen liittyvä lainsäädäntö, standardit hyvälle asiakasosallisuudelle eri toimijoille (järjestäjä, tuottaja, ammattilaiset, päättäjät), sekä koota kuhunkin liittyvät jo olemassa olevat hyvät toimintatavat
- Huomioida asiakasosallisuuden eri tasot (palaute, kokemusasiantuntijuus, lakisääteiset osallistumisen toimintatavat, vaikuttaminen palvelujen kehittämiseen, vaikuttaminen päätöksentekoon)
- Huomioida asiakasosallisuus osana laajempia osallistumisen kysymyksiä
- Tavoitteena vuoden vaihteeseen mennessä asiakasosallisuuden prosessikuvaus joka huomioi eri tasot ja tarjoaa tukea ja hyviä käytäntöjä maakunnille (osahankkeet jatkuvat 3/2018 saakka, mikä voisi olla tarpeen huomioida aikataulussa)

# Asiakasosallisuus asenteena

- lukemattomia hyviä asiakasosallisuuden toimintamalleja, ja kohta ehkä valtakunnallinenkin malli
- parhaiten asiakasosallisuutta takaa kuitenkin aito vuorovaikutteinen kohtaaminen asiakastilanteessa
- suuri osaamis- ja asennehaaste
- aito asiakkaan kohtaaminen on oikeastaan koko sote-uudistuksen kulmakivi → asiakaslähtöiset palvelupolut syntyvät vain yhteisestä käsityksestä asiakkaan tarpeesta
- avain myös kustannustehokkaaseen palvelurakenteeseen sekä aitoon monitoimijaiseen yhteistyöhön asiakkaan tueksi