

ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI, LAPIN PILOTTI

Taustaa

Ajatus asiakkaiden osallisuudesta ja osallistumisesta on pikkuhiljaa läpäissyt lähes kaikki tasot lain-säädännöstä, ohjelmista, strategioista ja tutkimuksesta kehittämiseen saakka, ainakin ideaalitasolla. Mutta miten osallistumista lisätään? Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on rakentanut kehittäjäasiakastoimintaa osana Kaste-ohjelmaa. Toiminnan kehittäminen lähti liikkeelle asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisestä palveluprosessien tutkimisesta ja yhteisen ymmärryksen avaamisesta vuosina 2004–2008 (tutkimusvaihe). Kehittäjäasiakastoiminta ja keskustelukahvilat toimivat aktiivisesti kokeiluvaiheessa vuosina 2009–2012, jolloin kerättiin yhteisöllisen osallisuuden kokemuksia. Kuntiin toiminta laajeni 2013–2015 vuosien aikana, kun opettelimme siirtymään yhdessä asiakkaiden kanssa näennäissopimisesta avoimeen dialogiin.

Pilottihanketta olemme valmistelleet työryhmässä. Valmisteluryhmässä ovat toimineet kehittäjäasiakkaat Hannu Lyly, Behnaz Vahdati Afoosi, Moein Pourahmari Kermani Rovaniemeltä, Ismo Tyni ja Sanna Virkkula Kuusamosta sekä Jaana Malinen Kolarista. Kunnan työntekijöistä mukana ovat olleet sosiaaliohjaajat Sari Lämsä ja Teija Isopoussu Kuusamosta. Valmisteluryhmässä ovat olleet mukana myös kehittäjätyöntekijä Eija Savelius-Koski (Paljon tukea tarvitsevat – paljon palveluja käyttävät -hanke) ja koordinaattori Marika Ahola Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry:n oppilaitoshankkeesta ja työryhmän vetäjänä on toiminut kehittämispäällikkö Asta Niskala Poskesta. Lisäksi sosiaalityön opiskelija Tommi Isopoussu oli mukana vierailijana yhdellä kokoontumiskerralla. Asiakkaat kokevat yhteistoiminnallisen ja tasa-arvoisen neuvottelun kokonaisvaltaisen palveluprosessin toteutumisen ehdoksi. Muutostyöskentelyssä, jota asiakaskehittäjätoimintakin on, vanhat toimintatavat voidaan kyseenalaistaa ja luoda uusia tekemisen tapoja yhteisellä, paikallisuuteen kiinnittyvällä neuvottelulla. Kehittäjäasiakastoiminta on yksi tapa varmistaa se, että julkinen valta kiinnittäisi huomiota hyvinvointia tukeviin ja huono-osaisuutta ehkäiseviin rakenteisiin.

Lappi toimintaympäristönä

Vuoden 2014 lopussa koko maan väestömäärä oli 5 471 753 henkilöä, joista Lapin sairaanhoitopiirin alueella 118 144.¹ Vuosina 2012–2014 Lshp:n kokonaisväestömäärä on ollut hienoisessa laskussa. Koko maan väestömäärä on vastikään kasvanut runsaalla 30 000 pakolaisella, joista osa on jäänyt myös Lapin alueelle. Lappi on hyvin harvaan asuttua aluetta. Keskimääräinen väestötiheys on vain kaksi asukasta neliökilometriä kohden, kun koko maassa neliökilometrillä on 18 asukasta. Erityisesti alueen pohjois- ja itäosissa sijaitsee laajoja asumattomia alueita. Toisaalta Lapissa on myös selkeitä väestökeskittymiä. Väestön keskittyminen kaupunkeihin ja niiden läheisyydessä sijaitseville alueille sekä kuntakeskuksiin on jatkunut tasaisesti ja jatkunee tulevana vuosinakin. Toisaalta täysin asumattomien alueiden määrä lisääntyy². Ennusteiden mukaan kuntien väestömäärä pienenee Rovaniemeä, Kittilää, Utsjokea ja Kolaria lukuun ottamatta.³

¹ Sotkanet 2015, tilastokeskus

² Peruspalvelujen tila Lapissa vuonna 2013. Aluehallintoviraston toimialueen peruspalvelujen arviointi.

³ Tilastokeskus 2014 ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri 2015: Laaja selvitys ympärivuorokautisesta hoidosta ja asumis- palveluista Oulun yliopistollisen sairaalan erityisvastuualueella (OYS-erva).

Työvoimaosuuksien aleneminen, muutokset ikäryhmien suhteissa, palveluiden keskittyminen keskuksiin, väestön ikääntyminen sekä valtion roolin kaventuminen Lapissa voivat kiihdyttää väestön vähentymistä. Lapin kuntiin kohdistuu tällä hetkellä myös eriytymiskehitys suhdanneherkkien toimialojen, kuten kaivos- ja matkailualueet, asemasta johtuen, mikä heijastuu myös väestökehitykseen ja hyvinvointipalvelujen tuottamiseen.⁴

Sosiaali- ja terveystalouden kannalta olennaisimmat väestörakenteen muutokset ovat väestön vanheneminen ja työikäisten suhteellisen osuuden pieneneminen. Huoltosuhde on heikentynyt Lshp:n alueella jyrkemmin kuin koko maassa keskimäärin ja työllisen väestön määrä on pienempi kuin maassa keskimäärin. Rakennetyöttömyys ja kuntien yleinen pienituloisuusaste ovat Lapissa koko maata korkeampaa, samoin kuin väestön sairastavuus. Työikäisen väestön hyvinvoinnin tila on heikommalla tasolla kuin koko maassa keskimäärin.

Sosiaalihuoltolaissa (2014) on otettu hyvin huomioon se, että sosiaalihuolto ei tarkoita vain palveluja, vaan se on kokonaisvaltaisesti kytköksissä koko kansan hyvinvointiin. Myös valintojen seuraamuksia keskinäiseen kansalaisten tasa-arvoon on erittäin tärkeää pohtia ja nostaa esille. Edellä mainitusta syystä asiakkailta olevaa tietoa palvelujen saatavuudesta ja vaikuttavuudesta tulisi kytkeä systemaattisesti palveluiden kehittämis- ja suunnittelutyöhön. Kehittäjäasiakastoiminnassa kysymys ei ole perinteisestä asiakaspalautteesta vaan asiakkaiden osallisuudesta tiedontuotantoon ja syntyneen tiedon hyödyntämiseen palvelujen kehittämisessä.

Viimeisen vuoden aikana Lapin alueella sote-valmistelua on tehty useassa moniammatillisessa asiakasprosessityöryhmässä. Valmisteluun osallistettiin laajasti kuntien ja kuntayhtymien, järjestöjen ja oppilaitosten edustusta sekä asiakkaita. Tavoitteeksi asetettiin asiakaslähtöisten, yhdenvertaisten ja integroitujen sosiaali- ja terveystalouden luominen Lapin sairaanhoitopiirin alueelle. Työskentelyn keskeisiksi tehtäviksi nostettiin palvelurakenteen ja asiakastarpeiden kriittinen tarkastelu, kehittämiskohteiden esiin nosto, tulevien palvelukokonaisuuksien ideointi ja innovointi sekä palveluiden kustannushyötyanalyysi.

Työryhmät tarttuivat innolla toimeksiantoonsa ja saivat haasteellisen työnsä ansiokkaasti päätökseen keuhkälä 2016. Asiantuntijatukenä työskentelyssä etenemiseen saatiin Lapin liiton Sote-Savotta-hankkeelta. Iloksemme saimme huomata, että lappilaiset työntekijät ja asiakkaat haluavat olla aktiivisesti mukana kehittämässä sote-palveluita. Asiakkaita saimme mukaan sekä prosessityöskentelyyn että otakantaa.fi -sivuston kautta. Lappilaiset palvelujen käyttäjät odottavat tulevalta Sotelta osaavaa, asiakkaan tarpeet huomioivaa henkilökuntaa, sujuvaa palveluprosessia sekä sähköisten palvelujen tehostamista, ei kuitenkaan lähipalvelujen kustannuksella. Asiakkaat haluavat olla mukana kehittämässä ja antaa näin suoraan palautetta.

Tulevaisuudessa maakunta vastaa alueensa sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisestä sekä alue- ja organisaatorajat ylittävistä kehittämisyhteistyöstä. Lisäksi maakunta koordinoi ja ohjaa tuottajatasolla tapahtuvaa, integroitua kehittämistyötä sekä tukee kuntia hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyössä. Maakunta osallistuu kansalliseen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämiseen sekä toimii yhteistyössä kuntien sekä koulutus-, kehittämis- ja tutkimustoimintaa harjoittavien organisaatioiden kanssa.⁵

⁴ Suikkanen, ym. 2014. Lapin kunnissa toteutetut hyvinvointibarometrit. Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka -hanke. <https://www.ulapland.fi/news/Lapin-kunnat-rakennemuutoksien-edessa-/gu3y14s0/9ae734be-1657-446e-abad-cca7aaff119b>

⁵ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 36 §

Kehittäjäasiakastoiminta Lapissa

Olemme kokeilleet kehittäjäasiakastoimintaa yhdessä kuntien työntekijöiden ja kehittäjäasiakkaiden kanssa palvelujen kehittämistä ja suunnittelua usealla eri tavalla ja tasolla: 1) Asiakkuuden aikana arvioidaan asiakkaan tilanteen lisäksi myös systemaattisesti palveluprosessia sekä asiakkaan ja työntekijän yhteistä työskentelyä. 2) Asiakkaista ja työntekijöistä kootaan yhteinen kehittäjäryhmä, joka arvioi ja kehittää tiettyä palveluprosessia tai sen jotakin kohtaa (esim. asiakkaaksi tulo). 3) Kunnan palvelustrategiaa rakennetaan käyttäjälähtöisesti.

Vuonna 2014 arvioimme tehtyä kehittäjäasiakastoimintaa ja kysyimme kehittäjäasiakkailta, miten he ovat kokeneet pystyvänsä vaikuttamaan ja miten toiminta on vaikuttanut heidän omaan elämäntilanteeseensa. Kehittäjätapamisissa yhtäläinen toimijuus on arjen uudelleen rakentamista ja suhteen luomista instituutioihin ja viranomaiskulttuuriin. Tuloksena on paitsi asiakkaan arjen ongelmallisen tilanteen korjaantuminen tai lievittyminen, myös asiakkaan kehittyminen toiminnan subjektiksi. Kehittäjäasiakastoinnassa työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisellä kehittämistoiminnalla haetaan uudenlaista ymmärrystä asiakkuudesta. Taustalla ei ole kysymys siitä, että ihminen/asiakas olisi ongelmankantaja, eikä siitäkään, että tilanne olisi ongelmallinen. Näiden sijaan huomio kiinnitetään asiakasprosesseihin ja asiakkaiden kanssa yhdessä tutkitaan asiakasprosesseihin ja palvelutoimintaan liittyviä haasteita sekä keskustellaan avoimilla areenoilla palvelujen kehittämistarpeista.⁶

Asiakkaiden tavoiteltua osallisuutta palvelujärjestelmän kehittämiseen ja siihen vaikuttamiseen kuvaavat monet käytössä olevat käsitteet, kuten osallistava suunnittelu, yhteiskehittäminen tai kansalaisvaikuttaminen. Asiakkaiden katsotaan tuovan lisäarvoa kehittämistyöhön ja päätöksentekoon. Tehtävä on yhteinen ja vastavuoroinen sekä ammattilaisille että asiakkaille. Kehittäjäasiantuntijuus on suhdekäsite, jossa toiminta perustuu yhteiseen oppimisprosessiin ja jaettuun valtaan. Tavoitteena on vaihtoehtoisten toimintamallien työstäminen ja toisin tekeminen palveluissa. (Pohjola 2016.) Käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden käsitteet liittyvät muun muassa ihmisläheisyyteen, käyttäjäkeskeisyyteen ja toimijoihin. Ihmisläheisen toiminnan lähtökohtana ovat ihmisten tarpeet, jolloin kehittäminen tavoittelee hyvää palvelua ja toimintatapaa. Käyttäjäkeskeisyys korostaa palvelun käyttäjien osallistumista kehittämistyöhön. Toimijälähtöinen kehittäminen sen sijaan ei lähde liikkeelle vain palvelujen käyttäjistä vaan kaikista osapuolista, jotka ovat sidoksissa kehitettävään kohteeseen. Kun nämä kaikki näkökulmat nähdään yhteisenä kokonaisuutena, voidaan puhua kontekstuaalisesta kehittämisestä.⁷

Olemme rakentaneet Kokemuksellinen asiantuntijuus Lapissa -verkoston yhteistyössä järjestöjen kanssa vuosina 2014–2016. Tavoitteena on luoda yhteistyölle perustuva kokonaisuus kokemuksellisen asiantuntijuuden parissa toimivien tahojen kesken. Yhdessä toimimalla mahdollistamme kokemuksellisen asiantuntijuuden hyödyntämisen kaikessa kirjossaan. Muun muassa asiakkaat voivat valita itselleen sopivimman kokemuksellisen asiantuntijuuden tehtävän tai toimintakentän. Verkostona jaetaan osaamista ja resursseja kokemuksellisen asiantuntijuuden aseman vahvistamiseksi ja tuetaan kokemustoiminnassa mukana olevia ihmisiä sekä rakennetaan kokemuksellisuuden toimintarakenteita.

⁶ Niskala & Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015

⁷ Niskala & Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015

Järjestöjen toiminta ankkuroituu monelta osin ihmisten kokemukselliselle asiantuntijuudelle ja sille pohjautuvalle vaikuttamistoiminnalle. Järjestöt toimivat oman jäsenistönsä, toimintaan osallistuvien sekä toiminta-alueensa kysymysten asiantuntijoina ja edunvalvojina. Järjestöihin kertyy organisoitunutta ja yleistettyä kokemustietoa, jota jaetaan muun muassa palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Lisäksi järjestöjen kautta välittyy laajan joukon kokemustietoa yksilöityinä eli järjestöt toimivat kokemustiedonkanavana. Järjestöt toimivat myös tukirakenteena välittäen kokemusasiantuntijoita ja kokemustoimijoita erilaisiin kokemuksellisen asiantuntijuuden tehtäviin sekä tarjoten tuen ja koulutuksen mahdollisuuksia tehtävissä toimiville. Järjestöillä on pitkät perinteet kokemuksellisen toiminnan alueista muun muassa vertaistoiminnassa, työparityöskentelyssä, kokeuskoulutuksessa ja vaikuttamis- ja kehittämistyössä niiden eri muodoissaan.

Haasteet kokemuksellisen asiantuntijuuden juurtumisessa julkisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämistyöhön

Sosiaali- ja terveystalvelujen johdolla on vielä asenteellisuutta asiakkaiden osallistumisen suhteen, edustuksellinen demokratia ja sitä kautta vaikuttaminen katsotaan usein riittäväksi. Työntekijätalvelulla osallistavan kehittämisen katsotaan vievän niin paljon aikaa, ettei sen toteuttamista arjen kiireessä katsota mahdolliseksi. Kokemuksellisuuden hyödyntämisestä puuttuu myös osaamista, jolloin tyydytään lähinnä kuuntelemaan asiakkaita järjestelmän näkökulmasta tai pyytämään palautetta talveluista. Vaikuttamisen tukirakenteet puuttuvat tai ovat erillisten, määrääaikaisten hankkeiden varassa.⁸

Tavoitteet

- I. Luoda Lapin maakunnan sosiaali- ja terveystalveluihin asiakkaiden osallisuuden toimintamalli
- II. Arvioida kehittäjäasiakastoiminnan vaikutuksia kehittämistyöhön ja asiakkaan omaan tilanteeseen.
- III. Hyväksyttää luotu kokemuksellisen asiantuntijuuden malli maakunnallisessa Sote-rakenteessa.

Toiminta

1. Osallistua Lapin maakunnan sosiaali- ja terveystalveluiden uudistamiseen. Pilotti kiinnittyy sote-uudistustyöhön Posken kehittämistyön kautta erityisesti ikäihmisten ja lapsi- ja perhepalveluiden osalta.
2. Kehittäjäasiakastoiminnan työkalupakin rakentaminen. Olemme aiemmassa kehittäjäasiakastoiminnan rakentamisvaiheessa kokeilleet erilaisia ryhmätyömenetelmiä. Ryhmässä keskustelu, arviointi ja palautteen anto sekä yhteinen ideointi näyttävät lisäävän työntekijöiden ymmärrystä asiakkaasta ja asiakkaiden ymmärrystä talvel-

⁸ Pohjola 2016, julkaisematon käsikirjoitus

luista ja työntekijöiden tehtävistä. Haluamme nyt systemaattisesti edelleen kehittää ja arvioida erilaisia ryhmäkahviloita, joissa asiakkaat ja työntekijät sekä johto käyvät kehittämisseskusteluja. Kokeilemme kolmenlaista kehittäjäkahvilamallia (taulukko 1).

Taulukko 1 Kokeiltavat kehittäjäkahvilamallit

Vaihe	Kuulemiskahvila	Keskustelukahvila	Kehittäjäkahvila
Valmistelu	Avoin kutsu ”Tule osallistumaan sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamiseen”	Sosiaali- ja terveystoimisto valitsee palvelun, jonka kehittämiseen haluaa sekä työntekijöiden että asiakkaiden mielipiteitä.	Työyksikössä valitaan teema ja osallistujia.
Rekrytointi	Kutsutaan kuntalaisia paikallislehdessä ja ilmoitustauluilla olevilla esitteillä.	Palvelun esimiehet sitoutuvat tulemaan mukaan ja asiakkaita kutsutaan paikallislehdessä ja ilmoitustauluilla olevilla esitteillä.	Työyksiköstä osallistuu 3–6 henkilöä esimies-/työntekijätasolta sekä heidän asiakkaitaan, yhteensä 6–12 henkilön ryhmät.
Sisältö	Dialogiset menetelmät, esimerkiksi tulevaisuuden muistelu Kesto noin 2 tuntia Keskustelu kirjataan	Menetelmänä Learning Cafe kesto 2–3 tuntia Keskustelu kirjataan ja käydään lopuksi läpi keskeiset päätelmät ja johtopäätökset. Tarvittaessa sovitaan jatkotyöskentelystä Sovitetaan kuka vie asiaa eteenpäin	Kolme kahden tunnin työpajataapaamista kolmen kuukauden aikana ja seurantatyöpaja <ul style="list-style-type: none"> • Ensimmäisellä kerralla tarkastellaan palvelun nykytilaa • Toisella tapaamisella pohditaan toisin tekemisen tapoja ja • Kolmannella kerralla esitetään ratkaisuehdotuksia Tapaamiset äänitetään ja kirjataan
Tuotos	Blogi, kannanotto tai lausunto	Kannanotto palvelun kehittämiseen	Muuttunut palvelu Puolen vuoden kuluttua ryhmälle esitellään, miten heidän ideansa on otettu palvelutuoannon suunnittelussa huomioon

3. Kehittäjäasiakastoiminnan vaikutusten arviointi.

Kahvilat toteutetaan dialogisilla menetelmillä. Painotetaan ryhmien lopussa selkeiden johtopäätösten ja tarvittaessa jatkotyöskentelyn avaamista. Erilaisten toimintamallien vaikutuksia selvitetään haastatteleamalla osallistuneita. Arvioinnista saatavien johtopäätösten avulla kokoamme kehittäjäasiakastoiminnan ”työkalupakin”.

Osallistutaan kaikkien pilottien yhteiseen tietovarannon keräämiseen ja tallennustavan kehittämiseen.

4. Tuotosten pohjalta rakennetaan asiakkaiden osallistumisen malli Lapin maakunnan sosiaali- ja terveyspalveluihin.
Kokemuksellisen asiantuntijaverkoston työkokousten toteuttaminen sekä pilotin prosessin ja tuotosten reflektointi tässä kokemusasiantuntijoista, kehittäjäasiakkaista, kehittäjätyöntekijöistä, järjestötyöntekijöistä ja kuntien työntekijöistä koostuvassa verkostossa. Mallissa huomioidaan sekä kehittäjäasiakastoiminta että kokemusasiantuntijatoiminta. Malli esitellään ja viedään hyväksyttäväksi Lapin maakunnan väliaikaishallinnolle.

Tulokset

Lapin olosuhteisiin kiinnittyvä asiakkaiden osallistumisen malli on syntynyt. On selvitetty asiakkaita osallistavien toimintojen vaikutuksia palvelujen parantamisessa sekä osallistumisen vaikutuksia asiakkaiden elämäntilanteeseen. Käytössä on aiempaa monipuolisempia asiakkaiden osallistumisen tapoja, jotka lisäävät palveluiden laatua ja oikea-aikaisuutta. Maakunta ottaa kehittäjäasiakastoiminnan pysyvästi käyttöön luomalla puitteet ja osoittamalla resurssit sen toimintaan. Kehittäjäasiakaita ja asiakasryhmiä on säännöllisesti mukana palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä.

Resurssit

Osa-aikainen työntekijä. Toimintamenot 29 900 €.

Yhteys kärkihankkeen tavoitteisiin

Kehittämistavoite kiinnittyy Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihankkeeseen ja siinä toimenpiteen 1 "Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosessit – asiakas keskiöön" osuuteen 2. Määritellään kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli.

Hakija

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske).

Vastuuhenkilö vs. kehitysjohtaja, YTT Asta Niskala