

Mitä on asiakasosallisuus sosiaali- ja terveystalvueluissa?



Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti ammattilaisten kanssa.

Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa toimintatapaa, jossa asiakas nähdään aktiivisena toimijana ja toimintaa organisoidaan hänen yksilöllisistä tarpeistaan ja voimavaroistaan käsin.

Asiakasosallisuus organisaation toimintakulttuurina

Asiakkaat osallistuvat omaan palveluunsa

- mahdollisuus vaikuttaa palveluihinsa

Asiakkaat antavat palautetta palveluista

- palautejärjestelmät ja kyselyt

Asiakkaat osallistuvat vuoropuheluun palveluista

- asiakasraadit, avoimet tilaisuudet

Asiakkaat kehittävät palveluita yhdessä ammattilaisten kanssa

- yhteiskehittäminen, asiakasedustaja neuvostoissa/ johtoryhmissä

Palvelut tuotetaan yhdessä asiakasedustajien kanssa

- kokemosaaajat vertaistukena, ammattilaisten työpareina

Asiakasosallisuus strategiana ja toimintaohjelmalla

- asiakasosallisuus toiminnan valmistelussa, suunnittelussa ja tuotannossa

“Asiakas oman elämänsä aktiivisena toimijana

Historiallinen muutossuunta

Asiakas palvelujen kohteena

Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys

Asiakas oman elämänsä aktiivisena toimijana

Asiakkaan kokemustiedon hyödyntäminen palveluissa

Asiakas osallinen omassa/ läheisensä palveluprosessissa tai palvelujärjestelmässä

Asiakas palvelujen kehittäjänä, palveluihin ja palvelujärjestelmään vaikuttajana

Uudenlainen yhteistyösuhde, asiakkaan rooli tasavertaisena vaikuttajana ja kehittäjänä.

Työterveyslaitos



Tampereen yliopisto



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

