

Viittausohjeet:

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). *Asiakasosallisuus*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla www.thl.fi/sokra.

ASIAKASOSALLISUUS

Lars Leemann, Riitta-Maija Hämäläinen 26.6.2015

Mitä on asiakasosallisuus?

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

Asiakasosallisuus voidaan määritellä seuraavasti:

Asiakasosallisuus tarkoittaa, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin.

Kattavaa, yleispätevää ja yleisesti hyväksyttävää määritelmää asiakasosallisuudesta ei ole tällä hetkellä. Asiakasosallisuus määritellään usein tutkimuksen tilanteen, tarkoituksen tai ympäristön tarpeen lähtökohdista. Asiakasosallisuus käsitteen käyttö on siten usein epäjohdonmukaista eri tutkimuksissa.

Asiakasosallisuuden lainsäädännöllinen perusta

Sosiaali- ja terveydenhuollon arvot ja eettiset kysymykset ohjaavat osallisuutta ja toimintaa eri asiakasryhmissä, kuten pitkäaikaistyöttömät, osatyökykyiset ja vammaiset. Asiakkaiden oikeudesta osallisuuteen on myös säädetty useissa laeissa, kuten kuntalaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki korostaa entistä enemmän palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (ETENE) suosittelee, että julkiset palvelut tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallistua oman palvelusuunnitelman laatimiseen, jota myös mainitut lait edellyttävät.



Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja osallisuus

Termi ”asiakasosallisuus” koostuu sanoista ”asiakas” ja ”osallisuus”. Sekä sosiaali- ja terveystalveissa että työllisyyspalveluissa käytetään useita eri käsitteitä asiakkaasta, jotka lähemmin tarkasteltuna eivät tarkoita täysin samaa. Esimerkiksi asiakas (engl. client tai customer) tai potilas (engl. patient) ovat sisällöltään erilaisia eri palveluissa. Myös palvelujen käyttäjä (engl. service user tai user), kuluttaja (engl. consumer), yksilö (engl. individual), asianosainen, yhteistyötaho tai sidosryhmään kuuluva (engl. stakeholder) ja kansalainen (engl. public tai citizen) ovat käsitteinä eri näkökulmia asiakasosallisuuteen. Myös asiakasosallisuudesta käytetään kahdenlaista termiä: asiakkaan osallisuus tai asiakasosallisuus.

Asiakasosallisuuden käsite määritellään ja ymmärretään monin eri tavoin. Asiakasosallisuus voidaan jakaa sen mukaan, onko kyseessä enemmän asiakkaan osallistuminen vai asiakasosallisuus, jolloin asiakkaan rooli voidaan ymmärtää eri tavoin. Lisäksi käytetään termiä sosiaalinen osallisuus. Osallisuuteen liittyy useita eri termejä, joilla on erilaisia merkityksiä ja ymmärryksiä, jotka määrittelevät mihin osallisuus on suunnattu ja miten osallisuus koetaan.

Osallisuus (engl. involvement) ja osallistuminen (engl. participation) ovat Suomessa useimmiten käytettyjä termejä. Joissakin tapauksissa käytetään myös voimaantuminen (engl. empowerment), sitoutuminen tai velvoite (engl. engagement), yhteistoiminta (engl. collaboration), kumppanuus (engl. partnership) ja vaikuttaminen (engl. influence). Yleensä sosiaalinen osallisuus käännetään englanninkielisistä sanoista social *inclusion*, kun asiakasosallisuus on englanniksi customer *involvement*.

Asiakasosallisuus, sosiaalipolitiikka ja palvelujärjestelmä

Sekä termien valinta että asiakasosallisuuden käsite riippuvat tieteellisestä lähestymistavasta, ja asiakasosallisuuden merkitys muuttuu eri viitekehyksissä. Evers’in malli erottaa viisi erilaista lähestymistapaa sosiaalipolitiikkaan ja palvelujärjestelmään, joissa kussakin asiakasosallisuus voi näyttäytyä eri tavalla (Taulukko 1).

Asiakasosallisuuden yhteydessä on kuitenkin tärkeää pitää erillään käsitteet osallisuus ja osallistuminen, mutta juuri näitä taustakäsitteitä käytetään usein synonyymeinä. Vaikka ne ovat erityisesti asiakasosallisuuden lähikäsitteitä, niiden välillä on olennaisia eroja. Teorialähtöisissä tutkimuksissa osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen; osallistuminen on osa osallisuutta. Verrattuna osallistumiseen osallisuus edellyttää lähtökohtaisesti, että asiakkaalla on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin. Osallisuus ja osallistuminen eroavat siinä, kuinka paljon asiakas osallistuu päätöksentekoon.



Taulukko 1: Erilaisia sosiaalipolitiikan malleja ja niiden näkökulmia palvelujärjestelmään:

Hyvinvointi- valtiollinen (welfarism)	Professionalismi (professionalism)	Konsumerismi (consumerism)	Managerialismi(ma- nagerialism)	Osallistuminen (participationism)
<ul style="list-style-type: none"> - hierarkkinen palvelujärjestelmä - yhtäläiset palvelut - yhtäläiset standardit - lautakunnat ja neuvostot - valtiollinen laadun tarkkailu - sosiaaliset oikeudet 	<ul style="list-style-type: none"> - palveluohjaus - koulutustason parantaminen - ammatillisen neuvonnan ja konsultaation kehittäminen - laadun valvonta professionaalista omavalvontaa - julkisen palvelun eetos 	<ul style="list-style-type: none"> - kilpailu - yksilöllinen valinta - markkinatutkimus - palvelusetelit - kuluttaja-orientaatio - kuluttajalobbaus - kuluttajansuoja 	<ul style="list-style-type: none"> - hallinnollisuus - tavoitteiden asettaminen - hallinnollisten ja taloudellisten asioiden vahvistaminen - valituskäytännöt 	<ul style="list-style-type: none"> - kollektiivinen oma-apu - vapaaehtoisuus - käyttäjälähtöisten ja yhteisöllisten palveluiden vahvistaminen - paikallisuuden vahvistaminen - tavoitteena palveluiden käyttäjien voimaantuminen - vastavuoroisuus ja dialogi - palveluiden käyttäjien kontrollin lisääminen palveluiden suunnittelussa ja toimeenpanossa

Palvelujärjestelmässä voidaan luokitella asiakasosallisuuden toteutumista, jossa voidaan erottaa neljä asiakkaan osallisuusastetta. Asiakasosallisuus nousee asteittain vähäisestä asiakasosallisuudesta korkeampaan asiakasosallisuuteen:

- 1) Palvelun asiakas *informanttina* (asiakaspalaute; ei osallisuutta, pelkästään asiakkaan osallistuminen),
- 2) Palvelun asiakas *osallisena*, enemmän kuin palautteen antajana (asiakasosallisuuden perusaste),



- 3) Palvelun asiakas *vaikuttajana*, laadun kehittäjänä (korkea aste asiakasosallisuudesta),
- 4) Palvelun asiakas *johtajana*, joka määrittelee palvelun raamit (korkein aste asiakasosallisuudesta).

Ensimmäisessä vaiheessa asiakas pelkästään osallistuu (näennäinen asiakasosallisuus), kun taas vaiheet 2-4 ilmentävät todellista asiakasosallisuutta.

Asiakasosallisuuden eri tasot ja ulottuvuudet

Asiakasosallisuuden asteen lisäksi, myös asiakasosallisuuden taso, eli asiakasosallisuuden suuntaaminen, on olennaista. Aluksi asiakasosallisuus keskittyi pelkästään asiakkaiden mahdollisuuksiin vaikuttaa omiin palveluihin, mutta on laajentunut palvelujen suunnitteluun ja siihen osallistumiseen. Asiakasosallisuuden taso voidaan jakaa siten kahteen ulottuvuuteen: asiakas voi osallistua pelkästään omien palvelujen suunnitteluun tai asiakas voi osallistua palvelujen suunnitteluun yleisellä tasolla. Asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihin on tärkeä osa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisten palvelutarpeiden huomioimista.

Toisaalta asiakasosallisuus on myös keino kehittää palveluita yleisellä tasolla. Sekä Suomen että kansainvälisissä sopimuksissa että erilaisissa suunnitelmissa, laatusuosituksissa, strategioissa sekä ohjelmissa pyritään lisäämään asiakasosallisuuden hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. Esimerkiksi Euroopan komission suosituksessa työmarkkinoilta syrjäytyneiden aktiivisen osallisuuden edistämisestä panostetaan asiakasosallisuuteen toimintatapana palveluiden laadun varmistamiseksi ja palvelujen lisäämiseksi. Asiakasosallisuutta pyritään vahvistamaan työelämäosallisuutta edistävässä palveluissa, jolloin asiakkaan motivaatiolla ja asiakkaan mahdollisuudella vaikuttaa palvelusuunnitelmaansa ja sen toteuttamiseen on merkitystä tuloksen kannalta. Asiakkaan voimaistaminen korostaa heikossa työmarkkina-asemassa olevan henkilön keskeistä asemaa palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa, ja vastuuta ko. prosessissa. Tällä hetkellä asiakasosallisuuden systemaattista hyödyntämistä palvelujen ja palvelujärjestelmän kehittämisessä on kokeiltu eri muodoissa yksittäisissä kehittämishankkeissa, muun muassa myös sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa (Kaste).

Asiakasosallisuuden moniulotteisuutta kuvaa myös jaottelu osallisuuden kokonaisuuksista ja eri ulottuvuuksista. Alkuperäinen jaottelu käsitteli sosiaalista osallisuutta ja pohjautui valtakunnalliseen osallisuushankkeeseen (1998–2002) ja sen kokemuksiin. Sen jälkeen jaottelua on sovellettu myös asiakasosallisuuteen. Seuraavaksi esitetään asiakasosallisuuteen sovellettu jaottelu, joka sisältää myös palvelujärjestelmään kohdennettavia vaatimuksia.

Tieto-osallisuus: Asiakkaalla on oikeus saada tietoa eri palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä, niin että varmistetaan tiedon perille meno; asiakkaita kuullaan; heillä on oikeus saada palveluprosessiaan koskevaa tietoa esteettömästi. Henkilöä kuullaan omana itsenään.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Edellyttää palveluilta kohtaamista, kuuntelemista, kysymistä, asiakkaan hyväksymistä omana itsenään, yksilön äänen hyväksymistä, vuorovaikutuksen osaamista ja esteetöntä tiedottamista. Tieto-osallisuus voidaan ymmärtää myös perusedellytykseksi, jotta henkilö palvelun asiakkaana voi päästä mukaan niihin prosesseihin, joissa hän voi kokea osallisuutta.

Suunnitteluosallisuus: Asiakkaalla on tietoa palvelutarjonnasta ja omasta palveluprosessista sekä lisäksi oikeus saada konkreetista tietoa valmisteilla olevista hankkeista ja osallistua suunnitteluprosesseihin; palveluiden asiakkaat (esim. pitkäaikaistyöttömät) otetaan huomioon myös kunnallisissa suunnitteluprosesseissa.

Edellyttää palveluista asiakkaan asiantuntemuksen hyväksymistä sekä hallinnollisia rakenteita, jotka sallivat ja mahdollistavat osallisuuden. Palveluiden on varmistettava mahdollisuus tuettuun osallistumiseen, esimerkiksi palvelutarjoajan tukemana. Palveluiden ammattilaisten vuorovaikutusosaaminen luo perustan osallisuudelle.

Päätösosallisuus: Asiakkailla on palveluissa päätösvaltaa palvelujen tuottamiseen.

Edellyttää palveluissa hallinnollisia rakenteita, luottamusta, vallan ja vastuun jakamista uudella tavalla viranomaisten ja asiakkaiden kesken sekä mahdollisuutta myös tuettuun päätöksentekoon.

Toimintaosallisuus: Asiakkailla on mahdollisuus toimia omassa elinympäristössään. Tähän liittyy vahva sosiaalinen näkökulma: yksilö määrittää itseään sosiaalisissa suhteissaan ja tulee kokonaiseksi niiden kautta.

Edellyttää palveluissa todellisten toimintamahdollisuuksien luomista ja esteettömyyttä. Tehdään osallisuuden tunteen kokeminen mahdolliseksi toiminnassa yhdessä muiden kanssa, osallistumisen ja mukana olemisen lisäksi.

Arviointiosallisuus: Palveluissa varmistetaan asiakas- ja käyttäjäpalautteen kulku päättäjille ja viranomaisille ja sen huomioiminen.

Edellyttää palveluissa hallinnollisia rakenteita ja organisaation valmiutta muuttaa tarvittaessa rakenteita palautteen pohjalta.

Asiakasosallisuuteen ja asiakkaan osallistumisen välisiin eroihin vaikuttaa osallisuuden kokemuksellisuus. Osallisuudella ja vastaavasti osattomuudella viitataan henkilön subjektiivisiin kokemuksiin ja tunteisiin. Tämä tarkoittaa sitä, että yksilötasolla kokemus osallisuudesta tai osattomuudesta vaihtelee henkilöiden välillä. Toisin sanoen objektiivisesti katsottuna sama tilanne voi tarkoittaa hyvinkin erilaisia subjektiivisia osallisuuden ja osattomuuden kokemuksia. Osallisuuden kokemuksen subjektiivisuus vaikeuttaa osallisuuden rajojen määrittelyä, mitattavuutta ja sisältöä (esimerkiksi tunteet ja kokemus osallisuudesta). Käytännössä tämä tarkoittaa, että asiakkaan



osallisuuden kokemusta on vaikea mitata ja arvioida. Kokemuksellinen osa asiakasosallisuudesta syntyy asiakkaassa palvelujen tuen seurauksena edistämällä osallistumista ja osallistamalla asiakkaita.

Asiakasosallisuus tavoitteena ja keinona palvelujen kehittämisessä

Asiakasosallisuudella kehitetään palveluja monin tavoin. Vuonna 2015 voimaan tullut uusi sosiaalihuoltolaki korostaa entistä enemmän palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Lainsäädäntöjen muutokset liittyvät myös uusiin näkemyksiin johtamisesta ja johtamisoppeihin (esimerkiksi new public management). Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan kehittää palvelujen laatua ja parantaa vaikuttavuutta sekä selkeyttää resurssien määrän ja palveluiden vaatimusten ristiriitaa. Asiakasosallisuutta pidetään tärkeänä myös kansalais- ja järjestötoiminnan roolien ja tehtävien vahvistuessa. Lisäksi asiakasosallisuudella voidaan paremmin vastata muuttuneisiin palvelutarpeisiin lisääntyneen muuttoliikkeen, väestörakenteen muutosten ja yksilöntason tarpeiden vuoksi.

Asiakasosallisuus on samanaikaisesti sekä keino palveluiden kehittämisessä että tavoite itsessään. Tavoitteena asiakasosallisuuden edistäminen lisää palveluiden eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä, kun taas keinona asiakasosallisuuden edistäminen kehittää yleisesti palveluiden tehokkuutta ja parantaa laatua.

Perusteluita palvelujärjestelmän asiakasosallisuuden edistämiseen on useita. Palveluiden asiakasosallisuutta pitäisi lisätä seuraavin perustein:

- 1) organisaation ja palveluiden laatu (palveluiden sopeutumisen näkökulma);
- 2) tehokkuus ja tavoitteiden saavuttaminen (tehokkuusnäkökulma);
- 3) palveluiden käyttäjien ja järjestäjien välisen vallan epätasapainon väheneminen (voimaantumisen näkökulma);
- 4) järjestelmän hyväksyttävyyden ja tuki (legitimaation näkökulma);
- 5) osallisuus itsessään on positiivista ja lisää mukana olijoiden itsetuottamista (itseilmaisun näkökulma); sekä
- 6) demokratiaan opettaminen (kansalaisten opettamisen näkökulma).

Tämän lisäksi voidaan korostaa asiakasosallisuutta ja sen mahdollisuuksia lisätä vuorovaikutteista dialogia palveluissa ja demokraattista palvelukulttuuria. Asiakkaiden avoin osallisuus tuottaa kestäviä, toimivampia ja taloudellisempia ratkaisuja.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Esimerkkejä asiakasosallisuuden edistämisen eri tavoista ja menetelmistä

- Asiakkaan palvelusuunnitelma
- Asiakastyytyväisyyskysely
- Asiakaskyselyt
- Asiakkaiden ryhmähaastattelut
- Systemaattinen palautteen kerääminen asiakastyöstä
- Asiakasraadit
- Työpajat

Lähikäsitteet

- Asiakaslähtöisyys
- Kokemusasiantuntemus

Kokemustieto ja siitä kumpuava asiantuntijuus on saanut uudenlaista nostetta ja arvostusta, erityisesti päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Kokemusasiantuntijuuden käyttö on laajentunut sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaiden kokemuksia on hyödynnetty jo pitkään esim. vertaistuen muodossa. Kokemustietoa hyödynnetään siten, että asiakas toimii kokemusasiantuntijana, kokemuskouluttajana, kokemustutkijana tai kokemuspuhujana. Tilanteesta riippuen tarvitsemme erilaista tietoa eikä kokemustieto sinällään ole absoluuttisesti sen arvokkaampaa kuin jokin muunlainen tieto.

- Kehittämistyö (palvelujen suunnittelu, kehittäminen ja arviointi)
- Sosiaalinen osallisuus



Lisätietoa

www.thl.fi/koppi

www.stm.fi/kaste

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kohti-kuntouttavampia-tyoelamapalveluita-koppi/tapahtumat/olen-tarkea-ja-hyodyllinen-asiakasosallisuutta-koppi-hankkeen-valiseminaarissa>

<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/laki-ja-oikeuskaytanto/asiakkaan-asema-ja-oikeudet>

<https://www.innokyla.fi/web/verstas175757>

<http://serviceuserinvolvement.co.uk/>

Kirjallisuus

Cowden, S., & Singh, G. (2007). The 'user': Friend, foe or fetish?: A critical exploration of user involvement in health and social care. *Critical Social Policy*, 27(1), 5-23. doi: 10.1177/0261018307072205

Dahlberg, M., & Vedung, E. (2001). *Demokrati och brukarutvärldning*. Lund: Studentlitteratur. Ref. Heikkilä & Julkunen (2003).

ETENE. (2011). *Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettavissa http://www.etene.fi/c/document_library/get_file?folderId=63023&name=DLFE-2903.pdf. Viitattu 19.12.2014.

Evers, A. (2003). Current strands in debating user involvement in social services. Council of Europe. Group of Specialists in Social Services (CS-US).

Fudge, N., Wolfe, C. D. A., & McKeivitt, C. (2008). Assessing the promise of user involvement in health service development: Ethnographic study *BMJ (Clinical Research Ed.)*, 336(7639), 313-317. doi: 10.1136/bmj.39456.552257.BE

Heikkilä, M., & Julkunen, I. (2003). *Obstacles to an increased user involvement in social services. A commissioned background document*. Council of Europe. Group of Specialists in Social Services (CS-US).



- Högnabba, S. (2008). *Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? tutkimus bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista*. Helsinki: Stakes. Luettavissa <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210319562>. Viitattu 19.1.2015.
- Julkunen, I., & Heikkilä, M. (2007). User involvement in personal social services. Teoksessa R. van Berkel & B. Valkenburg (toim.), *Making it personal. Individualising activation services in the EU* (s. 87–103). Bristol, UK: The Policy Press.
- Kaihlamäki, S. (2013). *Asiakasosallisuus palvelujen kehittämisessä*. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Luettavissa <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013121220973>. Viitattu 19.1.2015.
- Kohonen, K., & Tiala, T. (2002). Johdanto. Teoksessa K. Kohonen & T. Tiala (toim.), *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi* (s. 5-8). Helsinki: Sisäasiainministeriö ja Suomen Kuntaliitto.
- Kujala 2003 Kujala, E. 2003. *Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen*. Väitöskirja. Acta Universitas Tampereensis 914. Tampere: Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos.
- KOM. (2008). *Komission suositus työmarkkinoilta syrjäytyneiden aktiivisen osallisuuden edistämisestä* [Euroopan Komission suositus 2008/867/EY]. Luxemburg: Euroopan Komissio / Euroopan unionin virallinen lehti. Luettavissa <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:307:0011:0014:FI:PDF>. Viitattu 19.1.2015.
- Laitila, M. (2010). *Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa*. Väitöskirja. Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Health Sciences 31. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, Terveystieteiden tiedekunta. Luettavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0224-5>. Viitattu 19.1.2015.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Luettavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 19.1.2015.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785. Luettavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>.
- Luhtasella, L. (2009). *Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa*. Lisensiaatintutkimus. Helsinki, Helsingin yliopisto, Yhteiskuntapolitiikan laitos. Luettavissa <http://hdl.handle.net/10138/16493>. Viitattu 2.2.2015.
- Kuntalaki 1995/365. Luettavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365>. Viitattu 19.1.2015.



- Munday, B. (2004). *Methodological Material on Users' Participation in Social Services*. Council of Europe. Group of Specialists in Social Services (CS-US).
- Patterson, S., Weaver, T., Agath, K., Albert, E., Rhodes, T. Rutter, D., & Crawford, M. (2008). 'They can't solve the problem without us': a qualitative study of stakeholder perspectives on user involvement in drug treatment services in England. *Health and Social Care in the Community* 17, 54–62. doi: 10.1111/j.1365-2524.2008.00797.x
- Phillips, J. (2004). Service user involvement in homelessness. *Shelter CHiP*. Luettavissa http://scotland.shelter.org.uk/professional_resources/practice_solutions/practitioner_articles/service_user_involvement_in_homelessness. Viitattu 19.1.2015.
- Pieviläinen, H., Pyykkönen, A., & Saukkonen, T. (2014). *Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä*. Pohjoiskarjalainen Sosiaaliturvayhdistys ry. Luettavissa <http://www.jelli.fi/lataukset/2011/04/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.pdf>. Viitattu 26.3.2015.
- Pikassos (2012). *Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan vammaiskaste – osahankkeessa*. Pikassos Oy. Luettavissa <http://www.pikassos.fi/aineistot/finish/13-vammaistyo/49-osallisuuden-ja-asiakaslahtoisyyden-edistaminen-pirkanmaan-vammaiskaste-osahankkeessa-2-2012>. Viitattu 9.4.2015.
- Raivio, H. & Karjalainen, J. (2013). Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa T. Era (toim.), *Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?* (s. 12-34). Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Raivio, H. & Nykänen, N. (2015). *Osallistavan työllisyyspolitiikan elementtejä – yhdenvertaisuutta vai aktivointia? Sosiaalisten oikeuksien ja vastikkeellisuuden ristivetoa vaikeassa työmarkkina- asemassa olevien työllisyyden edistämässä*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-171-6>.
- Seikkula, J., & Arnkil, T. E. (2009). *Dialoginen verkostotyö*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Luettavissa <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084999>. Viitattu 9.4.2015.
- Sosiaalihuoltolaki 1302/2014. Luettavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Viitattu 21.4.2015.
- STM. (2012). *Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2012–2015*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3328-6>. Viitattu 15.4.2015.



STM. (2011). *Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia : Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettavissa http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf. Viitattu 1.12.2014.

Valtioneuvoston selonteko. (2002). *Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä*. Luettavissa http://www.intermin.fi/download/31572_osallisuusselonteko_2002.pdf. Viitattu 16.4.2015.

VNK. (2013). *Eurooppa 2020 –strategia. Suomen kansallinen ohjelma*. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Luettavissa http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/nd/nrp2013_finland_fi.pdf. Viitattu 19.12.2014.



Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

