

ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI - MALLISTA KOHTI KONKRETIAA

PALVELUT ASIAKASLÄHTÖISEKSI - KÄRKIHANKKEEN OSAHANKKEEN TULOKSIA JA ASIAKASOSALLISUUSTYÖN JATKOKEHITTÄMISTÄ

Tuloksekas, vaikuttava sosiaalinen
kuntoutus –seminaari,

Sosku-hankkeen loppuseminaari
26.11.2018, Hämeenlinna

Tanja Hirschovits-Gerz,
erikoissuunnittelija,
Terveystieteiden tutkimuskeskus ja
Hyvinvoinnin tutkimuskeskus



6.11.2018

THL, tanja.hirschovits-gerz@thl.fi



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

MITÄ ASIAKASOSALLISUUDELLA TARKOITETAAN?

- Palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista
 - **oman palvelunsa**
 - **palveluiden tai palvelukokonaisuuksien** suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin.

Osallisuus itseisarvona oikeutena
• Myös vertaisuuden kokemus

Osallisuus
välineenä

Osallisuuden edistäminen on **lakisääteistä**

Määritellään kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli (9/2016-3/2018)

Tavoitteena

- Tuottaa toimintamalli, kuinka asiakkaiden kokemustieto ja kehittämissideat välittyvät virkamiesjohdolle ja poliittiseen päätöksentekoon
 - Lisäksi 5 pilottialuetta: Eksote, Etelä-Pohjanmaa, Oma-Häme, Lappi, Keski-Suomi

ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI

STH 10/01/2018



MAAKUNTA



PALVELUNTUOTTAJA

Tiedolla osallistaminen, avoin viestintä

**ASIAKAS-
OSALLISUUS**

**PALVELUIDEN
JÄRJESTÄMINEN**

**PÄÄTÖKSEN TEKO
maakuntapäätäjät**

**STRATEGINEN
TASO**

asiakas ja henkilöstö
**KEHITTÄMIS-
YHTEISTYÖ**

**ASIAKAS SOTE-
PALVELUTILANTEESSA**

Osallisuuden ydin

Osallisuuden muotoja

Osallisuuden toteutumisen edellytykset



ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI

STM 30/01/2018



MAAKUNTA



PALVELUNTUOTTAJA

Tiedolla osallistaminen, avoin viestintä

| ASIAKAS-OSALLISUUS | PALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN | PÄÄTÖKSEN TEKO maakuntapäätäjät | STRATEGINEN TASO | asiakas ja henkilöstö KEHITTÄMIS-YHTEISTYÖ | ASIAKAS SOTE-PALVELUTILANTEESSA |
|--|--|--|--|--|--|
| OSALLISUUDEN YDIN | <ul style="list-style-type: none"> Strateginen johtaminen ja koordinaatio: <ul style="list-style-type: none"> asiakasosallisuus järjestöyhteistyö Osallistumisjärjestelmä /osallisuusohjelma Kokemustiedon hyödyntämisen varmistaminen | <ul style="list-style-type: none"> Huolehtii monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista | <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden osallisuuden tavoitteet määritelty Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat mukana palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa | Asiakas kumppanina: <ul style="list-style-type: none"> Tasavertaisuus Vuorovaikutus Yhteisen ymmärryksen lisääntyminen | <ul style="list-style-type: none"> Vuorovaikutus Kohtaaminen Sopiminen Vastuu |
| OSALLISUUDEN MUOTOJA | <ul style="list-style-type: none"> Yhteiskehittäminen Digitaaliset alustat Raadit, kuulemis- ja keskustelutilaisuudet Kohdennetut kyselyt Osallistuva budjetointi | Lakisäätöiset: <ul style="list-style-type: none"> Vanhus- ja vammaisneuvosto Nuorisovaltuusto Suora vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> kansalaisten kohtaaminen aloitteet Epäsuora vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> järjestöjen kautta toimijoiden tukeminen | <ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalaute Yhteiskehittäminen Keskustelutilaisuudet Asiakasraadit Asiakkaat arvioijina Asiakas palvelunantajana | <ul style="list-style-type: none"> Yhteiskehittäminen (palvelumuotoilu) Kehittäjäkumppanuus valmennus Työpajat Yhteistyöfoorumit | <ul style="list-style-type: none"> Aktiivinen osallistuminen omaan palveluun kyvyn ja halun mukaan Jaettu päätöksenteko Sitoutuminen omahoitoon ja palvelusuunnitelmaan |
| OSALLISUUDEN TOTEUTUMISEN EDELLYTYKSET/VAATIMUKSET | <ul style="list-style-type: none"> Osallisuusohjelma Palveluntuottajan ja osallisuuden koordinaation vastuuttaminen Järjestöt mukana Kokemustietovaranto Asiakastieto päätöksiin Asiakaspalautejärjestelmä Toimivat verkkosivut /sähköiset alustat | <ul style="list-style-type: none"> Asukkaiden ja kokemusasiantuntijoiden edustajia toimielimissä Kokemusasiantuntija /asukaspooli Vuorovaikutus Avoin valmistelu | <ul style="list-style-type: none"> Konkreettinen suunnitelma asiakasosallisuudesta palveluntuottajien järjestämisopimuksissa Asiakasosallisuusjärjestelmä Kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita hyödynnetty | <ul style="list-style-type: none"> Johdon esimerkki Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiskehittämisvalmennus Järjestöjen hyödyntäminen | <ul style="list-style-type: none"> Asiakas tulee kuulluksi Mahdollisuus vaikuttaa palveluunsa halutessaan Oikeus tukihenkilöön palvelutilanteessa |



MAAKUNTA



PALVELUNTUOTTAJA

Tiedolla osallistaminen, avoin viestintä

PALVELUIDEN
JÄRJESTÄMINEN

PÄÄTÖKSEN TEKO
maakuntapäätäjät

STRATEGINEN
TASO

asiakas ja henkilöstö
KEHITTÄMIS-
YHTEISTYÖ

ASIAKAS SOTE-
PALVELUTILANTEESSA

OSALLI-
SUUDEN
YDIN

OSALLI-
SUUDEN
MUOTOJA

OSALLISUUDEN
TOTEUTUMISEN
EDELLYTYKSET/
VAATIMUKSET

- **Strateginen johtaminen ja koordinaatio**

- Asiakasosallisuus, Järjestöyhteistyö, Kokemustiedon hyödyntämisen

- **varmistaminen**

- Yhteiskehittäminen
- Digitaaliset alustat
- Raadit, kuulemis- ja keskustelutilaisuudet
- Kohdennetut kyselyt
- Osallistuva budjetointi

- Osallisuusohjelma,
- Strategiat, palvelulupaus, palvelusopimukset
- Palveluntuottajien vastuuttaminen ao:n Järjestöt mukana, Kokemustietovaranto, Asiakastieto päätöksiin
- Asiakaspalautejärjestelmä
- Toimivat verkkosivut ja sähköiset alustat



MAAKUNTA



PALVELUNTUOTTAJA

Tiedolla osallistaminen, avoin viestintä

ASIAKAS-
OSALLISUUS

PALVELUIDEN
JÄRJESTÄMINEN

PÄÄTÖKSEN TEKO
maakuntapäätäjät

STRATEGINEN
TASO

asiakas ja henkilöstö
KEHITTÄMIS-
YHTEISTYÖ

ASIAKAS SOTE-
PALVELUTILANTESSA

OSALLI-
SUUDEN
YDIN

- Asiakkaiden osallisuuden **tavoitteet määritelty**
- Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat mukana palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa

OSALLI-
SUUDEN
MUOTOJA

- Asiakaspalaute, Yhteiskehittäminen
- Keskustelutilaisuudet, Asiakasraadit
- Asiakkaat arvioijina, Asiakas palvelun antajana

OSALLISUUDEN
TOTEUTUMISEN
EDELLYTYKSET/
VAATIMUKSET

- **Konkreettinen suunnitelma asiakasosallisuudesta palveluntuottajien järjestämissopimuksissa**
- **Asiakasosallisuusjärjestelmä**
- **Kokemus- ja vertaistoimijoiden osaamista hyödynnetty**

Vaikuttavat ja yhdenvertaiset palvelut

Osallisuus toimintakulttuurina

Kokemustieto

Ammatillinen
tieto

Osallisuus strategiana ja toimintaohjelmana:
toiminnan suuntaaminen, seuranta ja arviointi - osallisuus toteutuu rakenteissa

Palvelut tuotetaan/toteutetaan yhdessä kokemusosaajien kanssa mm.
koulutetut kokemusosaajat asiakkaiden vertaistukena, ammattilaisten työpareina, järjestöt
yhteistoiminnassa

Asiakkaat kehittävät palveluita yhdessä ammattilaisten kanssa
esim. **yhteiskehittäminen**, asiakasedustajien osallisuus toimielimissä, kuten neuvostoissa,
ohjausryhmissä

Asiakkaat osallistuvat vuoropuheluun palveluiden kehittäjinä
esim. avoimet tilaisuudet ja -foorumit, raadit, sähköiset toimintaympäristöt

Asiakkaat antavat palautetta asiakaspalautejärjestelmä, kyselyt, muu tiedon keruu

Asiakkaat osallistuvat omaan palveluun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin

Asiakkaat toiminnan kehittäjinä

OSALLISUUDEN SEURANTA JA ARVIOINTI?

- Miten **järjestäjä arvioi ja seuraa** palvelutuottajien riittävää asiakasosallisuustyötä?
- Miten palvelun **tuottajat voivat itse arvioida ja seurata** riittävää asiakasosallisuuden toteutumisen tasoa/laatua/luonnetta?
- Asiakasvuorovaikutuksessa ja toiminnan arjessa?
- Vrt. HYTE-työ ([materiaalia HYTEpäivältä](#))
 - Kokemustietoindikaattorit ja rakenneindikaattorit

OSALLISUUS TUOTTAA HYVÄÄ

Hyvinvointi ja terveyshyöty

Investoi osallisuuteen - €

- Henkilöstöresurssit: palkkakulut
- Koulutuskustannukset
- Kokemusosaajien palkat ja palkkiot
- Tilakustannukset
- Toimintabudjetti
- Palautejärjestelmästä aiheutuvat kulut

Osallisuus tuottaa + €

- Tyytyväiset asiakkaat
- Hyvinvoiva henkilöstö
- Kustannusvaikuttavat palvelut

Asiakasosallisuus auttaa kehittämään palveluiden

- laatua
- oikea-aikaisuutta ja kohdentamista
- saatavuutta ja saavutettavuutta
- kokonaisuuksien yhteensovittamista ja palveluiden polutusta
- yhdenvertaisuutta
- arkihyötyä ihmisille

ASIAKASOSALLISUUS ON OIKEUS

Asiakasosallisuus tuo kokemustiedon näkyväksi ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle.

TYÖ JATKUU

- Innokylän työtila: Asiakkaiden osallisuus palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämisessä
 - <https://www.innokyla.fi/web/tyotila1923650>
- Verkostoista voimaa!

KIITOS! 😊

Tanja Hirschovits-Gerz,

Erikoissuunnittelija, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

- Asiakasosallisuuden edistäminen

tanja.hirschovits-gerz@thl.fi

Puhelin 0295247954

Asiakasosallisuus THL:n sivuilla

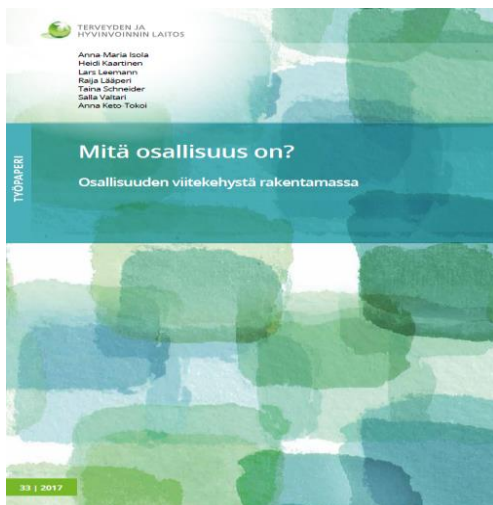
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakas-ja-asukasosallisuus>



MATERIAALIA

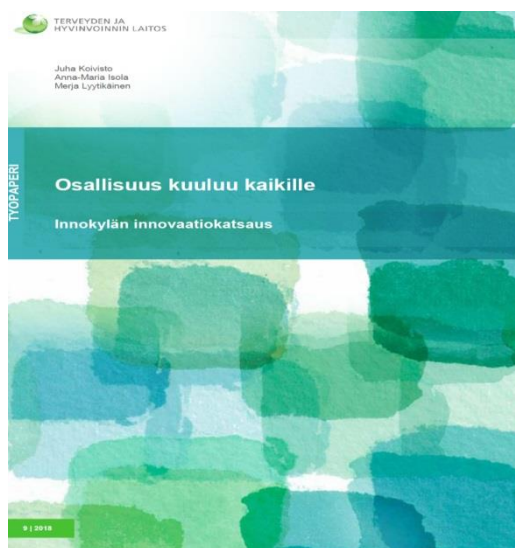
- [Hallituksen kärkihankkeet valtioneuvoston sivuilla](#)
- Palvelut asiakaslähtöisiksi: <https://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>
- **Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli:** <https://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/asiakkaiden-osallistumisen-toimintamalli>
- Alueuudistuksen sivuilla Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli: <https://alueuudistus.fi/osallistuminen/sote>
 - Asukasosallisuudesta lisäksi <https://alueuudistus.fi/tiekartta/tuki-osallistumiseen-ja-vaaleihin>
- THL:n sivuilla osallisuus:
 - Osallisuuden edistäminen: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>
 - Asiakas- ja asukasosallisuus: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakas-ja-asukasosallisuus>
 - Sote-uudistuksen sivuilla asiakkaat ja osallisuus: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>



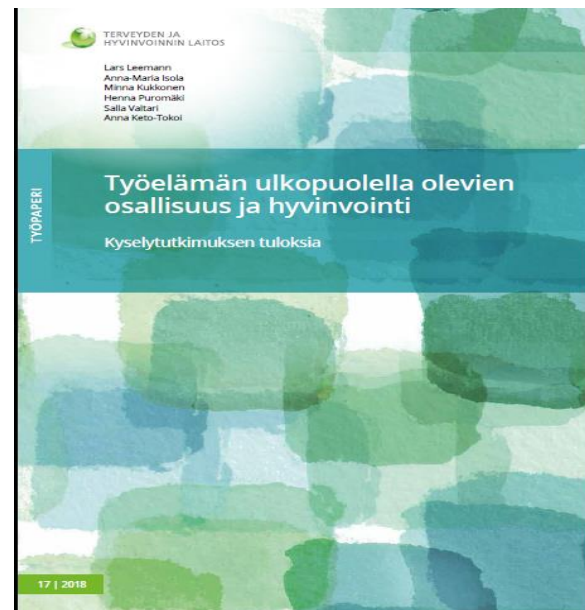


Osoitteessa:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1



https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1



http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN_ISBN_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kirjallisuutta Osallisuudesta

