

Johanna Vihtari,
Leini Sinervo &
Miia Stähle



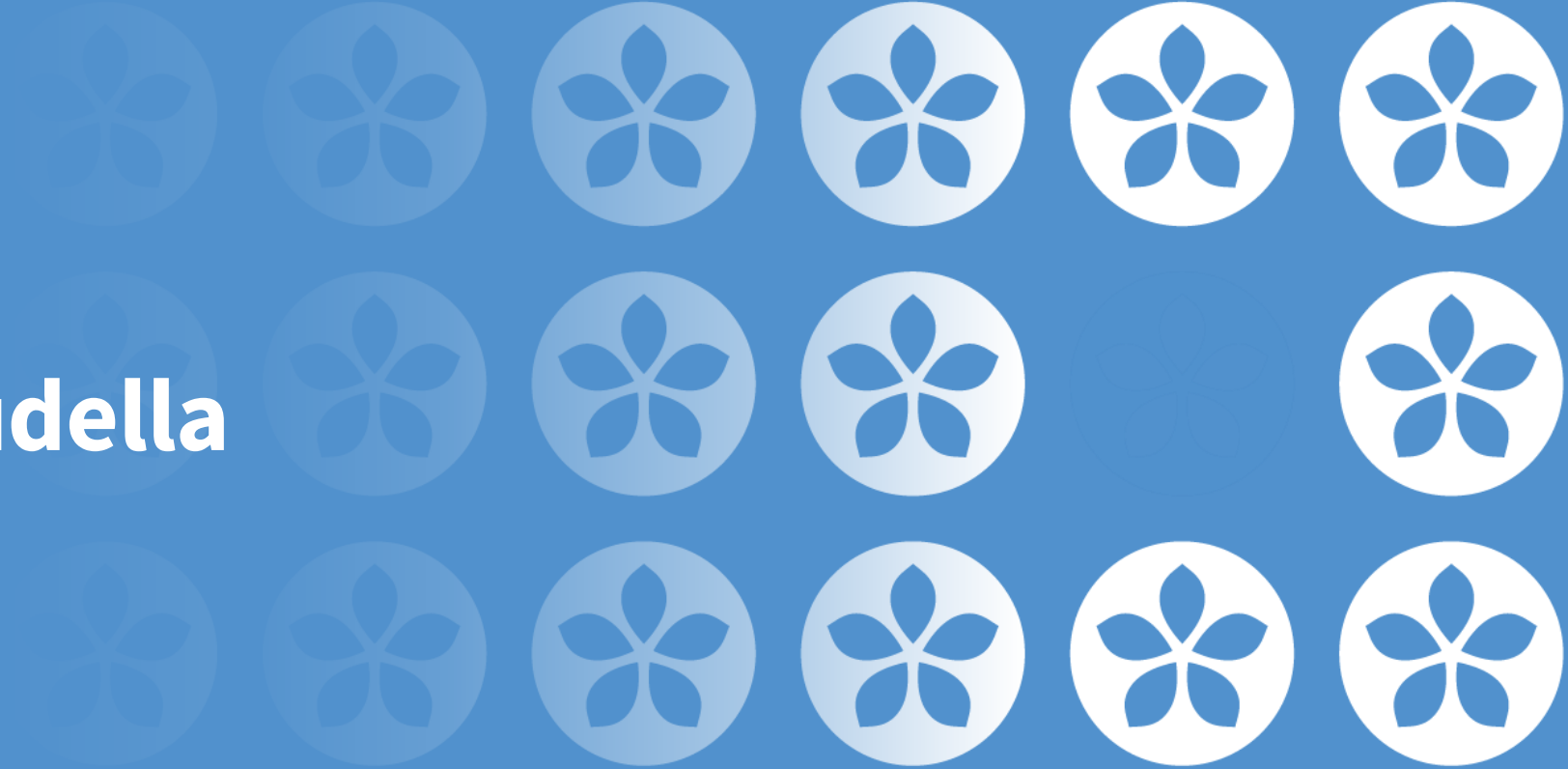
Asiakasosallisuus SOTE-palveluissa

Mitä, Miksi ja Miten?

Sisältö

- Mitä asiakasosallisuudella sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tarkoitetaan?
- Miksi asiakasosallisuus on tärkeää?
- Miten voimme edistää asiakasosallisuutta?
- Miten tästä eteenpäin?

**Mitä
asiakasosallisuudella
tarkoitetaan?**



Asiakasosallisuus

- Asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa ([Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet 1.11.2021](#)).
- Osallisuus on asiakasosallisuutta laajempi asia. Liittyy osallisuuteen omassa elämässä, vaikuttamisen prosesseissa ja yhteisestä hyvästä. ([Osallisuuden viitekehys](#))

Asiakkaan ja organisaation näkökulma – kolikon kaksi puolta

- Asiakkaan kokemus ja tunne osallistumisesta ja vaikuttamisesta.
- Työntekijöiden ja organisaatioiden toimintatapa ja tavoite.



Keino ja päämäärä – asiakkaan erilaiset roolit

- Asiakas markkinoilla, valintoja tekevä kuluttaja.
Asiakas palvelun käyttäjä tai kuluttaja, jonka mielipiteellä on merkitystä.
- Asiakas demokratiassa, oman elämänsä asiantuntija.
Asiakas valtaistunut ja osallistuva, kansalaisoikeudet ja yhtäläiset mahdollisuudet.

Asiakasosallisuus toteutuu...



...asiakkaan omassa palvelussa, esimerkiksi asiakas- tai kuntoutussuunnitelman laatimisessa ja hoidosta päätettäessä.



...palvelujen kehittämisessä, suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa esimerkiksi asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaamispaikoissa, asiakasraadeissa, tai kokemusasiantuntijatoiminnassa.



Asiakasosallisuus lainsäädännössä

- Perustuslaki (731/1999)
- Kuntalaki (410/2015)
- Hallintolaki (434/2003)
- Terveystalolaki (1326/2010)
- Sosiaaliololaki (1301/2014)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaaliolollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki hyvinvointialueista (611/2021; 5 luku 29 § ja 32§, 7 luku 41§)



Keskustelu

- ✓ Mieti, mitä asiakas sinulle tarkoittaa?
- ✓ Puhukaa yhdessä siitä, mitä organisaatiossanne tarkoittatte asiakkaalla?

Asiakasosallisuus organisaation toimintakulttuurina



Kuva: Asiakasosallisuuden talo. [Lähde: Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa – THL](#) (THL, 2020)

Talon vintillä on strategia ja ohjelmat, yhteinen arvopohja.

Mahdollisuus vaikuttaa palveluihin toteutuu organisaatiossa monella tavalla ja usealla tasolla yhtä aikaa - jokainen ulottuvuus on tärkeä.

Kivijalkana osallisuus omaan palveluun.

Asiakasosallisuuden haaste

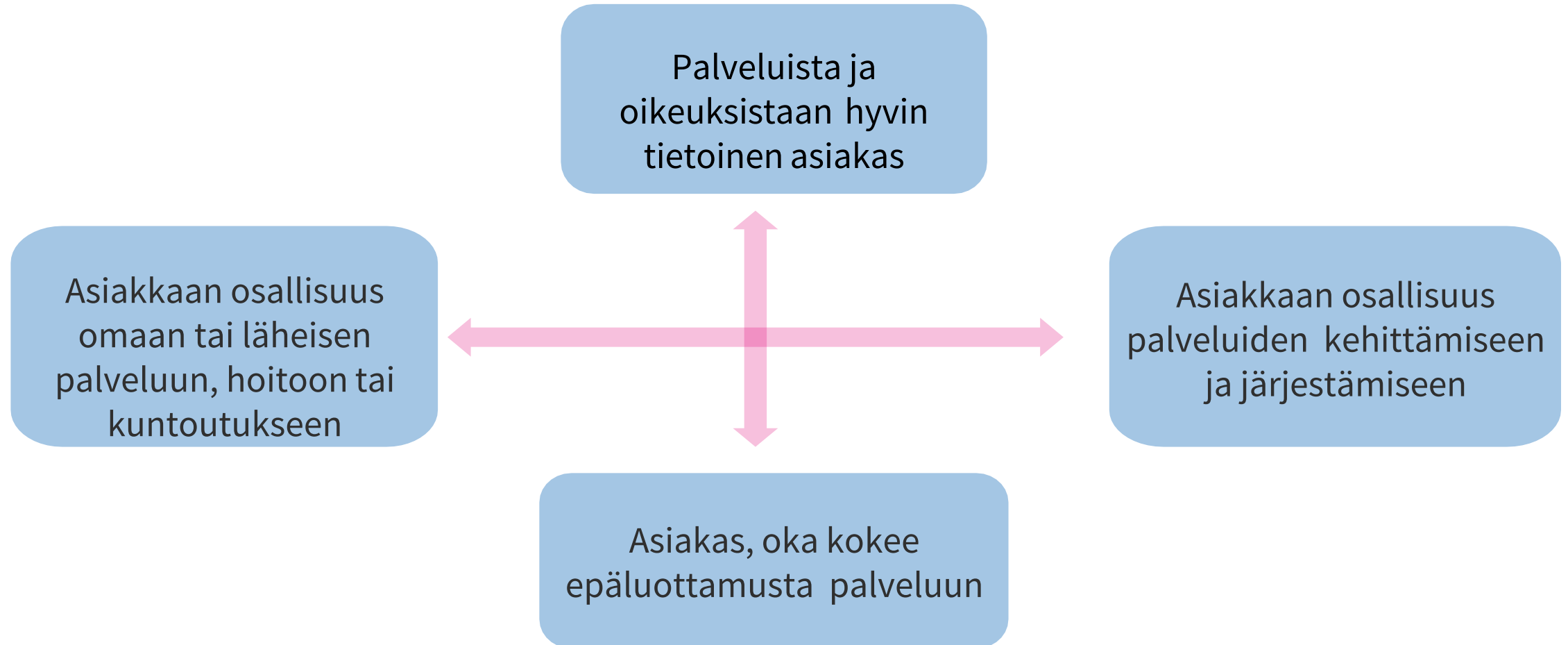
- Kuka määrittää asiakkaan tarpeen?
- Kuka määrittää asiakkaan saaman palvelun?
- Kenellä on oikeus julkiseen palveluun?



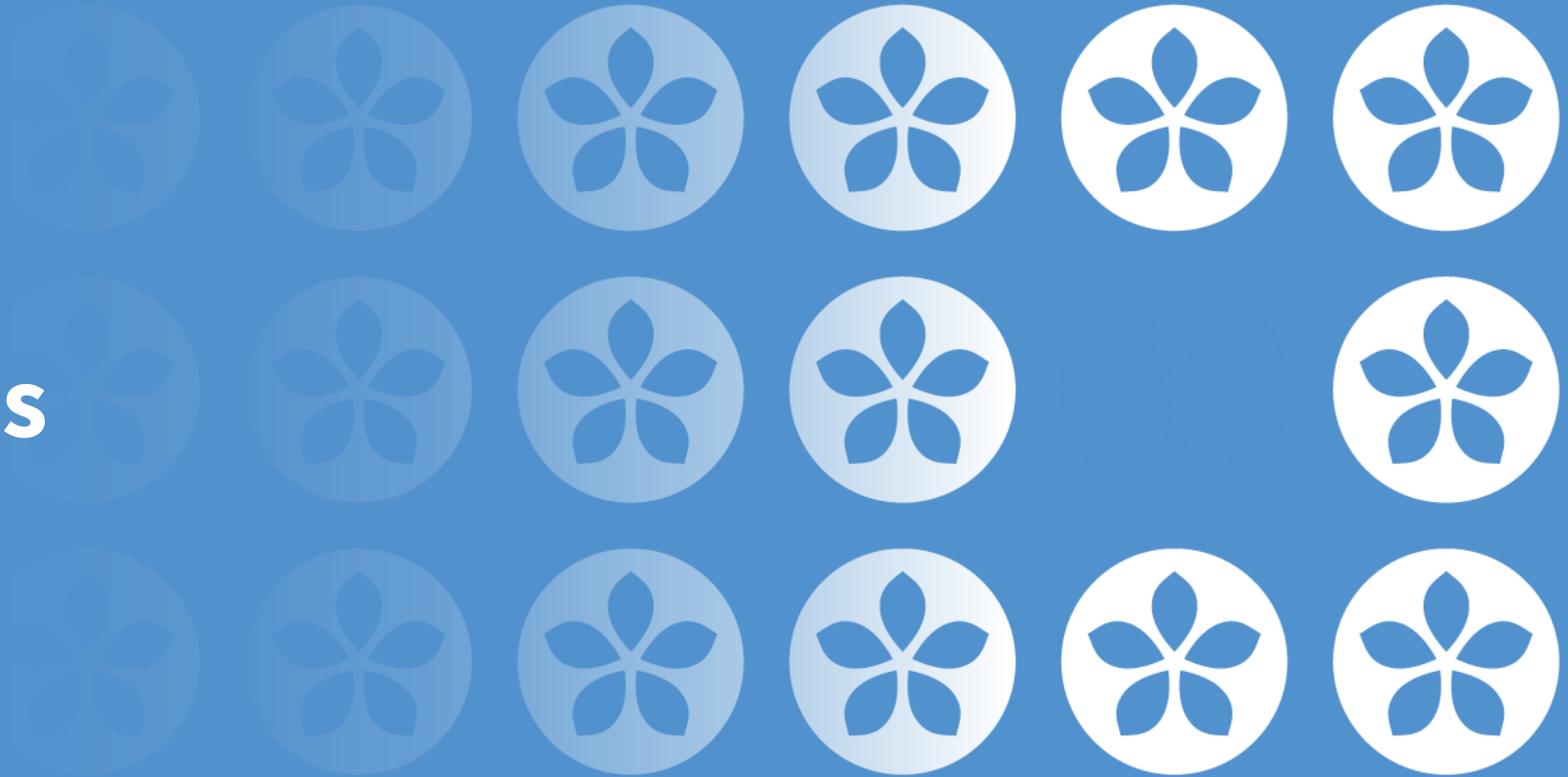
Asiakasosallisuus on tasapainon hakemista, neuvottelua ja yhteisen ymmärryksen luomista asiakkaan kokeman tarpeen, toimintakäytäntöjen ja lain asettamien raamien välillä.



Miten tukisit eri tavoin sitoutuneiden asiakkaiden erilaista osallisuutta?



**Miksi
asiakasosallisuus
on tärkeää?**



Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma 2020-2022

”Jotta ohjelman tavoitteet saavutetaan, **on varmistettava asiakkaiden ja potilaiden osallistuminen ja vaikuttaminen oman palvelunsa ohella palveluiden kehittämiseen ja arviointiin.** Siksi olemassa olevien **asiakasosallisuuden menetelmien käyttöönottoon on panostettava.** Tämä on erityisen tärkeää, jotta palveluiden yhdenvertainen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus parantuvat.” ([s.15](#))

Työkykyohjelma 2020-2022

”Toiminnan periaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus. Tämä tarkoittaa **asiakkaan mahdollisuutta osallistua oman palvelunsa lisäksi työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden kehittämiseen, tuottamiseen ja arviointiin**. Työkyvyn tuessa varmistetaan asiakasosallisuus käyttämällä **osallistumisen mahdollistavia keinoja**, kuten keskustelutilaisuuksia, asiakasraateja, yhteiskehittämistä ja koulutettuja kokemusosaajia.” ([s.17 ja 19](#))

Miksi asiakasosallisuutta tarvitaan?



**Voimaannuttaa
asiakasta ja
ammattilaista**

**Syventää
osallisten ja
organisaation
osaamista ja
tietoperustaa**

**Tuottaa
vaikuttavampia
palveluja**

Ajatuksia asiakasosallisuudesta

”Aikasemmin puhuttiin me ja ne tai me ja he, **nyt mä huomaan, että puhutaan yhä enemmän me.**”

”Me olemme kaikki ihmisiä, ja koitetaan auttaa toinen toisiamme, ja **asiakkaalta voi oppia myös paljon** asiakastilanteessa.”

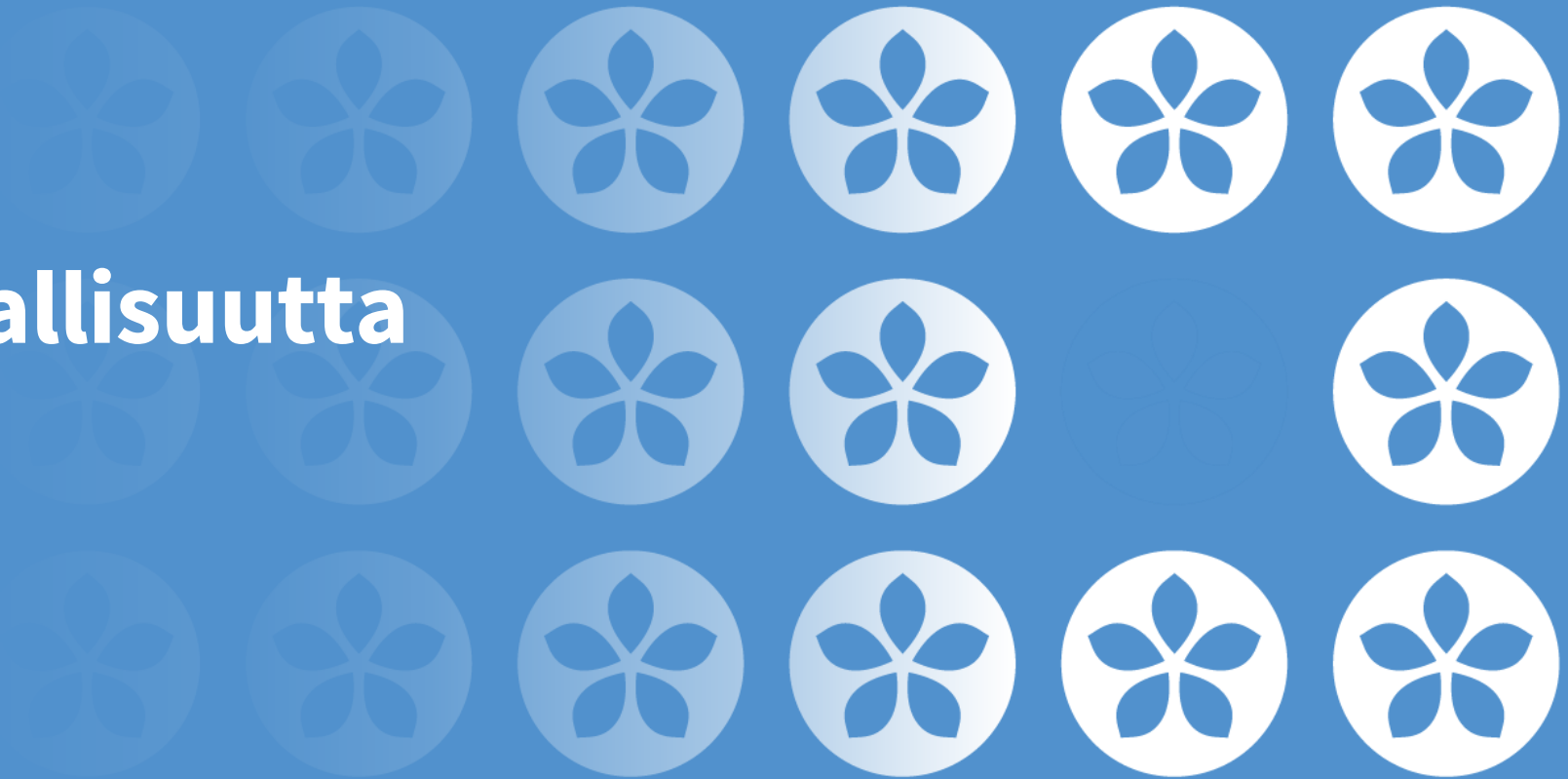
”**Nyt olemme samalla puolella**, et vastakkainasettelu kuntoutujien ja ammattilaisten välillä et ne **vertaisohjaajat kuvataan siltana**, tulkkina ja tämmösenä lähentäjänä.”

”Se konkretisoituu se ihminen. **Onhan se nyt paljon mielekkäämpää, et se on mukana siinä.**”

”Työntekijöiden **asenne ja ilmapiiri on muuttunu** palveluis. Et se on mun mielest, miten se (asiakasosallisuus) näkyy.”

Asko-hanke (2020), Vihtari (2019)

**Miten asiakasosallisuutta
edistetään?**

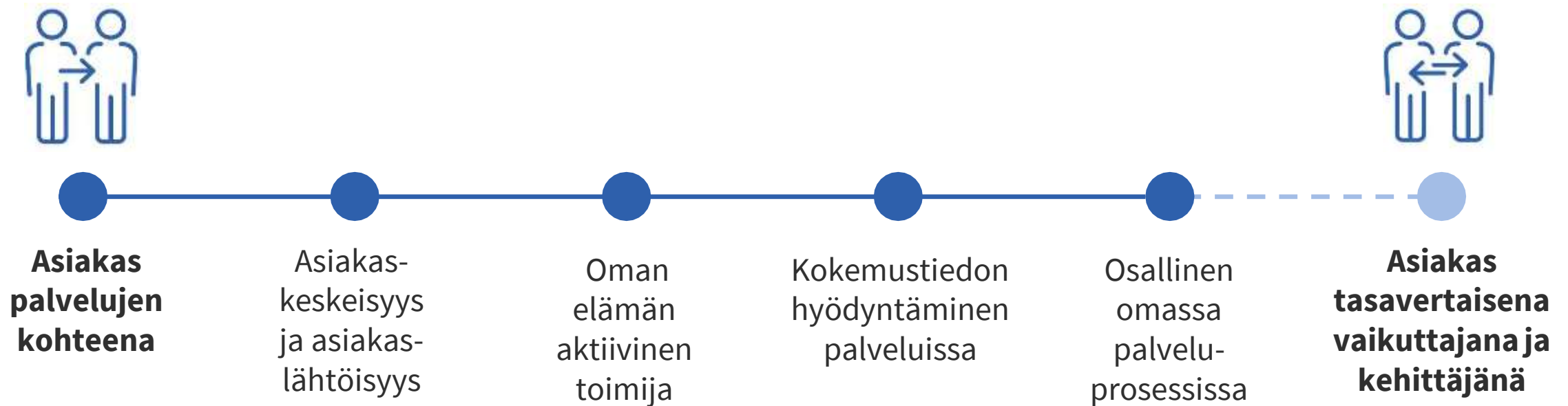


Edistäminen lähtee uuden ajattelutavan omaksumisesta

”Se on se haaste. Koska meidän oltiin ihan pienestä pitäen harjoiteltu, et miten tavoitteet tehdään ja miten ne ongelmat ymmärretään. Ongelmatkin etsitään niin – opeteltiin niin, että minä katson sieltä kaukaa niin, että minä kerroin, mitkä on potilaan ongelmat.”

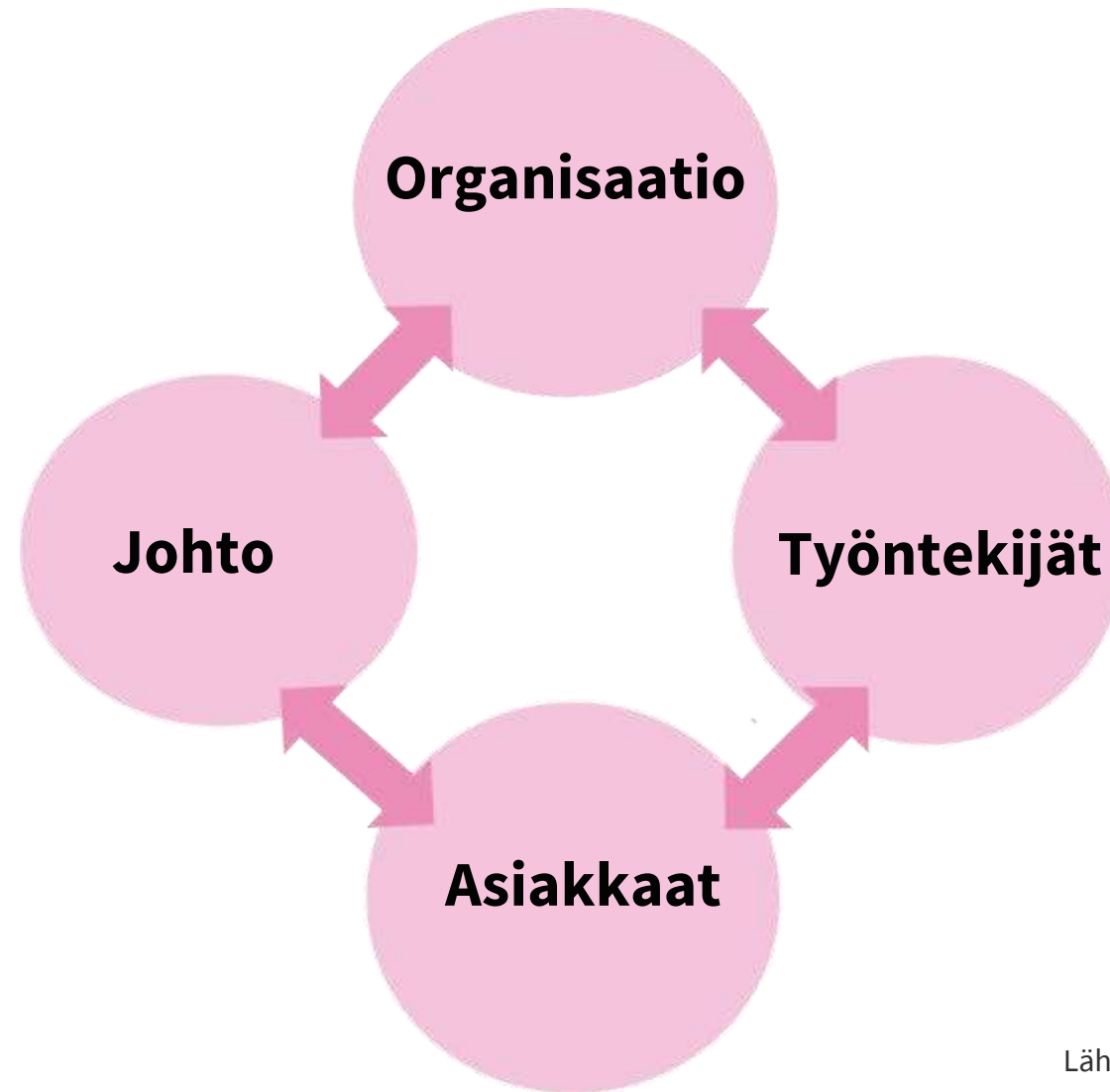
Sote-lähijohtaja (Vihtari, 2019)

Asiakasosallisuuden muutossuunta



Kuvio: Muutossuunta asiakassuhteessa ja -rooleissa (mukailtu Pohjola 2010, 2017).

Asiakasosallisuus on kaikkien asia



Lähde: Thomas (2002); Niiranen (2002)

Asiakasosallisuus asiakkaan omassa palvelussa



Yhteistyötä edistävät

**Asiakkaan ja
työntekijän
kokemus
kohdatuksi,
kuulluksi ja
ymmärretyksi
tulemisesta**

**Asiakkaan
mahdollisuus
vaikuttaa ja
päättää
palveluistaan**

**Asiakkaan
mahdollisuus
antaa
palautetta**

Asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyö

- ✓ Luotanko lähtökohtaisesti asiakkaaseeni?
- ✓ Muistanko kysyä olettamisen sijaan?
- ✓ Katsonko myös toisen näkökulmasta?
- ✓ Onko tavoitteet sovittu yhdessä?
- ✓ Onko palvelussa aikaa rakentaa luottamusta?

Pienilläkin kysymyksillä on merkitystä -> Miten koit käynnin?
Mitä muuta toivoisit tai haluaisit tietää?

Asiakasosallisuus on vuorovaikutusta ja avoimuutta osa 1/3

*”Asiakastietotekstin kirjoittaminen **yhdessä asiakkaan kanssa** oli hyvä kokemus. Mielessä on haastava tilanne, missä nuori nainen oli raskaana ja tiedossa oli hänen hankaluutensa päihteiden käytön kanssa. **Oli mietittävä, miten asiakasta tuetaan** synnytyksen jälkeen, jotta vauvaa ei tarvitsisi sijoittaa sijaisperheeseen.”*

Asiakasosallisuus on vuorovaikutusta ja avoimuutta osa 2/3

*”Asiakas ei nähnyt päihteiden käytön vaikutusta äitiyteensä yhtä vakavana kuin miten me ammattilaiset asian arvioimme ja **tästä käytiin hänen kanssaan neuvotteluja. Luottamuksen säilymiseksi** oli merkittävää, että kirjoitin hänen kanssaan yhdessä tapaamisestamme tekstin. Samalla pystyimme keskustelemaan näkemystemme erilaisuudesta ja **ymmärtämään toistemme näkökulmia** paremmin.”*

Asiakasosallisuus on vuorovaikutusta ja avoimuutta osa 3/3

*”Asiakas **koki tulleen kuulluksi** ja toisaalta ymmärsi, miksi ammattilaiset olivat tilanteesta huolissaan. **Neuvotellen ja keskustellen yhteistyössä** päädyttiin siihen, että hän ja vauva aloittivat yhteisen elämänsä ensikotijaksolla. Uskoisin, että **yhteiskirjoittamisella ja avoimuudella pääsimme tähän hyvään lopputulokseen**. Se vaati vähän vaivaa ja rohkeuttakin, mutta palkitsi luottamuksellisella asiakassuhteella.”*

Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä ja järjestämisessä



Palaute on yksi osa asiakasosallisuutta

- ✓ Mitä palautteille teidän organisaatiossa tehdään?
- ✓ Mitä on muutettu palautteen perusteella?
- ✓ Miten asiakas saa tiedon siitä, mitä palautteesta seuraa?

Vuoropuhelu palveluista

- Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet, kuten nuorisovaltuustot, vanhusneuvostot ja vammaisneuvostot.
- Asiakasraadit ja asiakasryhmät palveluiden kehittämisessä, avoimet asiakastilaisuudet ja -kuulemiset.
- Esimerkkinä terveys- ja hyvinvointikeskus, johon oli perustettu verkkopanelistien ryhmä. Tämän lisäksi käynnistettiin kuukausittaiset osallisuusillat, näihin keskustelutilaisuuksiin olivat tervetulleet verkkopanelistit sekä kaikki muut keskuksen palvelujen kehittämisestä kiinnostuneet. Tilaisuuksissa kerrottiin palveluista, tulevista suunnitelmista ja otettiin vastaan kehittämisehdotuksia.

Yhteiskehittämisryhmä - esimerkki (osa 1 / 2)



Yhteiskehittämisryhmän perustaminen

Sosiaalityöntekijä perusti ammattilaisten ja asiakkaiden yhteiskehittämisryhmän sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseksi.

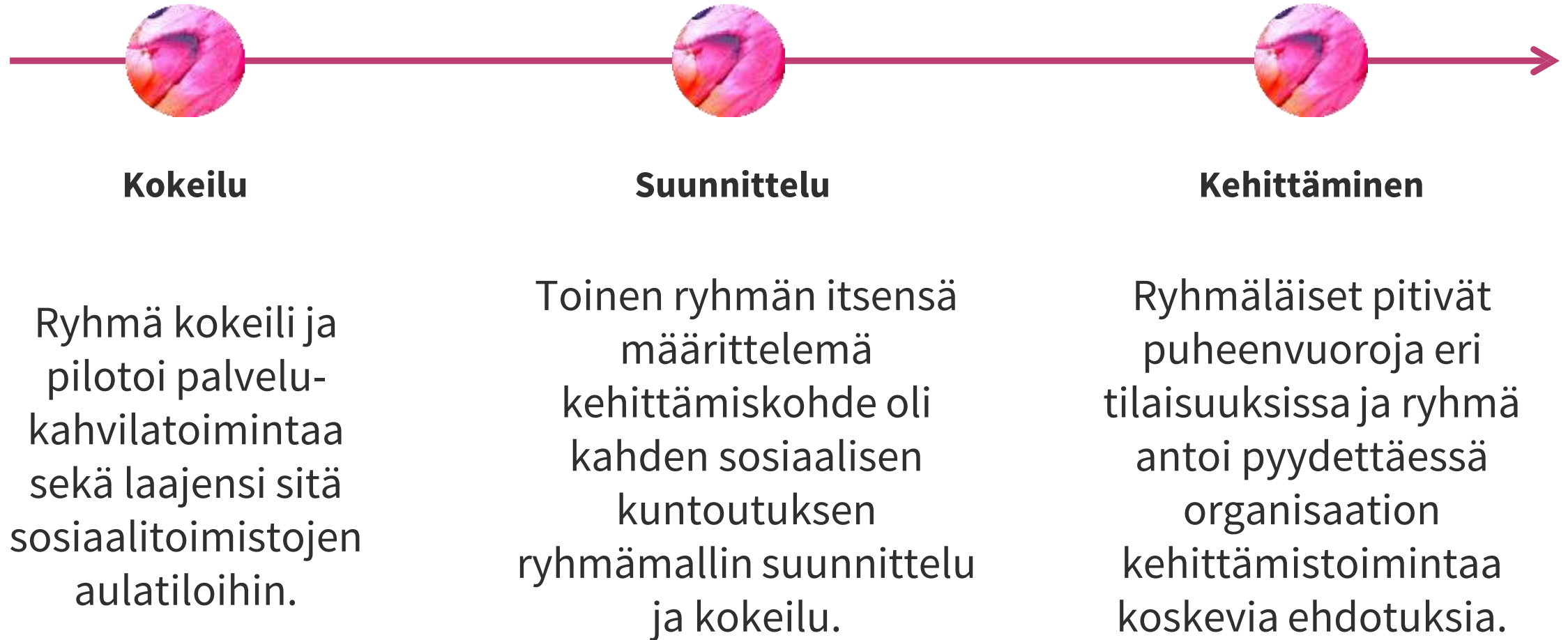
Kehittämistarpeiden kartoitus

Ryhmän toiminta alkoi keskustelulla aikuissosiaalityön kehittämistarpeista ja sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksesta. Ryhmässä haluttiin ymmärtää tarkemmin aikuissosiaalityön asiakkaiden tarpeita.

Yhdessä ideointi

Ryhmäläiset kävivät leipäjonossa keräämässä siellä kävijöiden kokemuksia - syntyi idea kehittäjäasiakkaiden osallistumisesta leipäjonon yhteydessä toimivan palvelukahvilan pitämiseen.

Yhteiskehittämisryhmä -esimerkki (osa 2 / 2)



Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia yhteiskehittämisyhmästä 1/2

A3: Juu, **me tehään jotain konkreettista** eikä vaan ruodita asioita.

A7: Tai mä ainakin luulen, yritetään, **mut en tiedä johtaaks se mihinkään** sitte.

A3: No johtaahan se esimerkiksi joka ikinen torstai, ku on palvelukahvilassa ja siellä jollekin tyrkkää sitä kahvia ja kertoo kulttuurikortista, **ni on tehny jotain ihan konkreettista**.

A7: Niin no oonhan mä saannu ainakin niitä nii joo. Ja sit se yks tuttuki tuli leipäjonoon.

Muurinen (2016)

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia yhteiskehittämisyhmästä 2/2

A3: No **onhan tää nyt ollu varsin voimauttavaa** et jos aattelee että kaikki sellanen mitä on huonoja artikkeleita ”köyhä” ja ”työtön” ja ”sairas” ja what not. Ni on ”velkainen”. **Ni kaikki on käännetty silleen ”ei mut tosi hyvä, et ku sä oot, ni kerro meille mitä pitää tehdä?”**. Et oikeestaan tällanen **b-luokan kansalaisuus on tässä ollu arvostettu asia**. -- Siis tosiaan nousee semmonen metrin ryhtikin ihan erilaiseksi, et ”joo et hei et mä oon ammattiköyhä, vähän mä oon hyvä tässä”.

Muurinen (2019b)

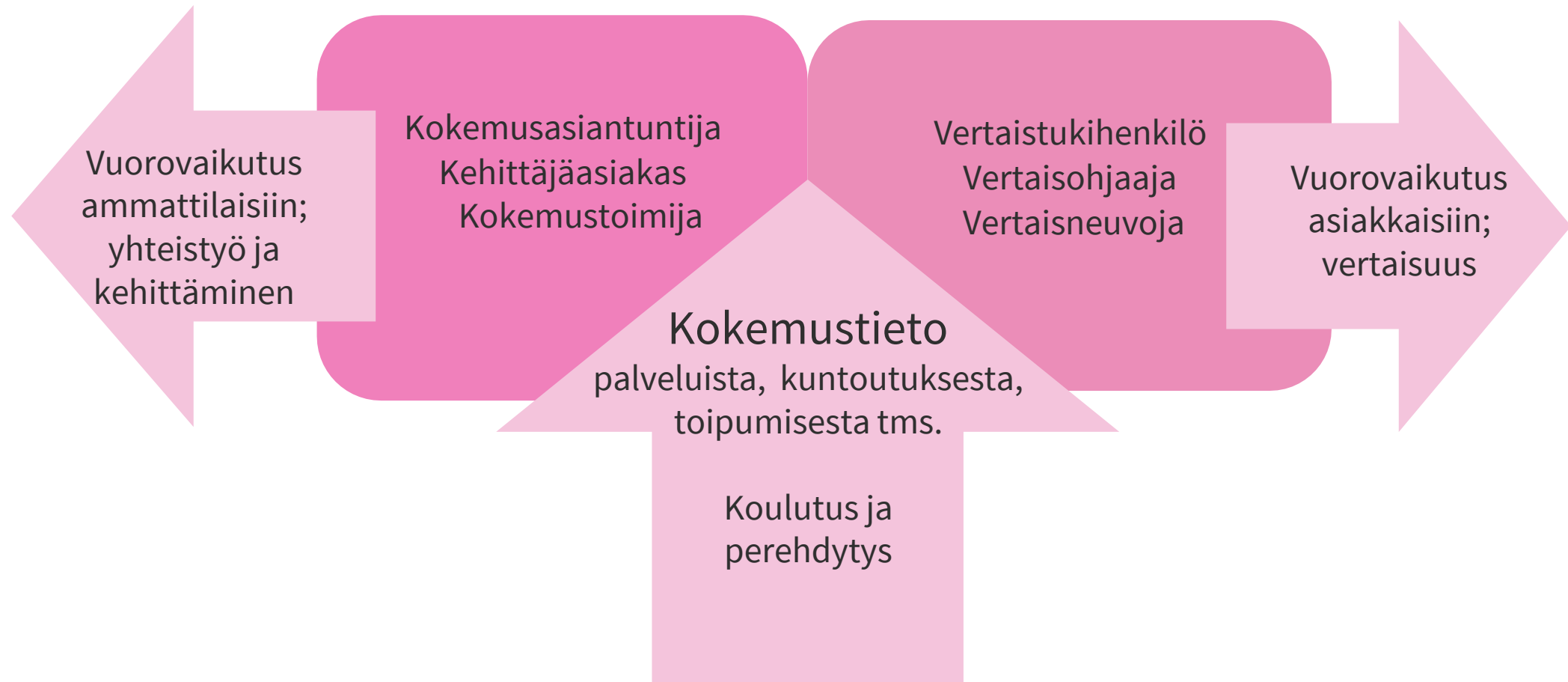
Työntekijöiden kokemuksia yhteiskehittämisyhmästä

STT1: ”Mä mietin, **et miten asiakkaat kokee sen, et jos korostetaan sitä, et me ollaan ryhmäläisiä**. Mä luulen, et se on asiakkaiden kannalta aika hyvä juttu, tai mä oon ainakin kokenut sen, et tavallaan **se jotenkin helpottaa sitä yhdessä oloa ja kommunikaatioo**.”

STT2: ”Nii koska, jos ite on nyt ehkä ymmärtäny jotain asiakkaan asemasta enemmän, ni kyl varmaan asiakkaatki on ymmärtäny meidän työntekijöiden asemasta *jotain vähän* enemmän ja ymmärtää, että sosiaalityöntekijäkin on vain ihminen.”

Muurinen (2019b)

Kokemusasiantuntijat ja vertaiset



[THL Kokemusosaaminen](#)

Kuvio mukailtu Ranta (2019); Hietala (2019)



Pohdittavaksi

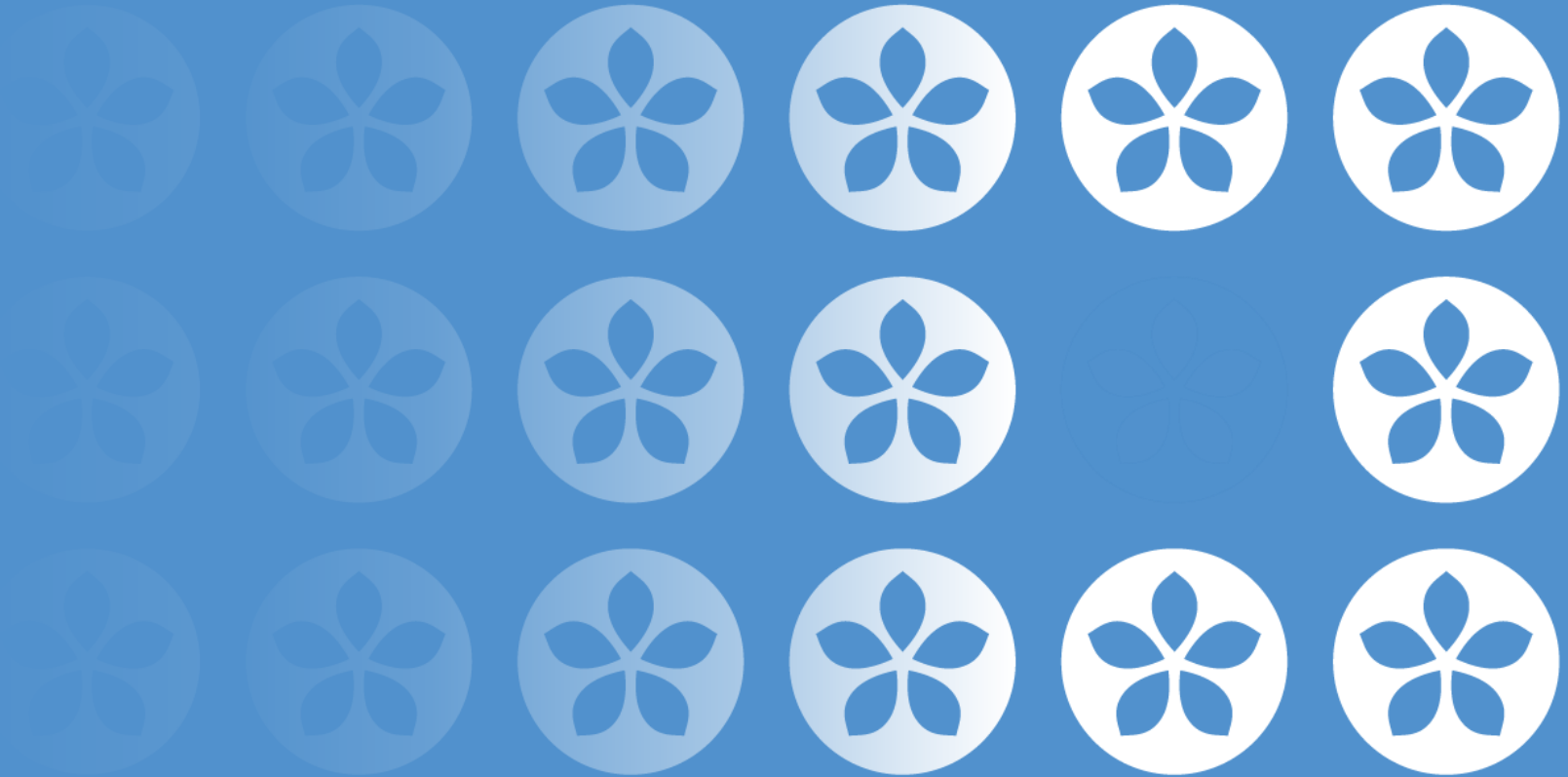
Millaisia hyviä kokemuksia tai esimerkkejä sinulla on asiakasosallisuuden edistämisestä esimerkiksi

- ✓ asiakkaan omassa palvelussa?
- ✓ yhteiskehittämisessä tai yhteistuotannossa?

Tutustu malleihin Innokylässä!

- Asiakkaiden-osallisuus-palveluiden-ja-palvelujärjestelman- kehittämisessä toimintamallit
- Asiakasosallisuusryhmät vammaispalvelujen yhteiskehittämisessä
- Asiakasraati
- Kokemusasiantuntijapankki (KAP Vantaa)
- Päivä elämässä – kokemustietoa palveluiden kehittämiseen
- Fattaluuta - Vertaistukitoiminnan kehittäminen ja asioinnin helpottaminen

**Miten tästä
eteenpäin?**





Pohdintaa

- ✓ Mitkä asiat koet haastavaksi asiakasosallisuuden edistämisessä?
- ✓ Mitkä asiat edistävät asiakasosallisuutta?

Haasteita 1/2



Asiakkaiden **halu ja kyky päättää ja osallistua**. Ihmisen terveydentilan ja motivaation vaikutus osallistumiseen.



Omaksutut **ajattelutavat**. Kohteeksi asettamisen pitkä perinne. Luottamus siihen, että asiantuntijat tietävät parhaiten.

Haasteita 2/2



Ammattilaisten
käyttämä **kieli.**



Työntekijät voivat kokea
asiakkaan osallisuuden
**uhkana ammattilaisen
roolilleen.**



Asiakkaan ”**palvelu-
uupumus**”
tasapainotellessaan eri
palveluiden välissä.



Ammattilaisten
asenteet, keskinäinen
**kilpailu ja
valtasuhteet.**

Edistäviä tekijöitä 1/2



Tiedon **saavutettavuus, selkeä kieli ja ohjeet**. Asiakkaille tarjottu **riittävä tieto** vaikuttamisen ja päätöksenteon pohjaksi.



Työntekijän valmius **perustella käytäntöjään**.
Palvelujen saamisen perusteet kerrotaan ymmärrettävästi.

Kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutus, kuuntelu ja sen edellyttämät resurssit.



Edistäviä tekijöitä 2/2



Ajan antaminen päätöksentekoon,
mahdollisuus kysymyksiin.



**Avoin ilmapiiri ja
luottamuksellisuus**, jotta asiakas
uskaltaa sanoa mielipiteensä ja
hänellä on mahdollisuus päättää
omista asioistaan.



Halu **kuunnella**,
kommunikoida ja
neuvotella
yhdessä.

Mitkä ovat seuraavat askeleet?

- Keskustellaan yhdessä miten voimme lisätä asiakasosallisuutta omassa työssä, työyhteisössä tai verkostoissa?
- Sovitaan etenemistapa, johon kaikki voivat sitoutua.
- Sovitaan vastuutahot, sovitaan myös kuka ja miten seuraa muutoksen toteutumista?

Lähteitä 1/3

- Blomgren, Sanna ja Saikku Peppi (2019). Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Tutkimuksesta tiiviisti 6 /2019. THL. Haettu [31.8.2020]
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-285-7>
- Heini A., Hokkanen L., Kontu K., Kunttu K., Lindroos N., Ronimus H. (2019). Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä: asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopisto. Tutkimusraportteja ja selvityksiä.
- Isola A-M., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R., Schneider T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017 THL. Haettu [17.7.2020]
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Laitila, M. (2010). Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Dissertations in Health Sciences. Itä-Suomen yliopisto ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Kuopio. Haettu [17.9.2019] osoitteesta http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf
- Muurinen, Heidi (2016) Kokeileminen sosiaalipalveluiden yhteistoiminnallisen kehittämisen menetelmänä. Sirpa Kannasoja, Marjo Kuronen & Tytti Poikolainen (toim.) Tutkiva sosiaalityö: Sosiaalityön aika. Talentia – lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura.

Lähteitä 2/3

- Muurinen, Heidi (2019a) Service-User Participation in Developing Social Services: Applying the Experiment-Driven Approach. European Journal of Social Work 22(6), 961–973.
- Muurinen, Heidi (2019b) Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Heikki Waris -instituutin julkaisuja 2/2019. Helsinki: Heikki Waris -instituutti.
- Niiranen, Vuokko (2002). Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: Marginaalit ja sosiaalityö, 63–80. Toim. Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu ja Niskala, Asta (toim.) (2017). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, A., Kemppainen T. & Väyrynen, S. (toim.), (2012). Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus
- Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet. Julkaistu 1.11.2021.
<https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/43d24e40-e871-4af5-b488-044a4cba68e7>
- Stenvall, Elina (2020). Osallisuutta ja osallistumista. Osa 1: Osallisuuden lähtökohdat kansallisessa lapsistrategiassa. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:27. [Haettu 16.9.2020]
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7160-8>

Lähteitä 3/3

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL (2020): [Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa](#)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL (2019): [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet](#)
- Thomas, Nigel (2002). Children, family and the state: decision-making and child participation. Bristol: Bristol University Press
- [Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022 : Ohjelma ja hankeopas \(STM:n julkaisuja 2020:3\)](#)
- [Työkykyohjelma 2020-2022 : Ohjelma ja hankeopas \(STM:n julkaisuja 2020:11\)](#)
- Valokivi, Heli, 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Väitöskirja. Tampereen yliopisto 2008.
- Vihtari, Johanna (2019) ”On totuttu siihen, et on tietty valta-asema, ja nyt tää ajatus muuttuukin ihan toiseksi” : Sosiaali- ja terveydenhuollon johdon ja esimiesten kokemuksia asiakasosallisuudesta. Pro-gradu-tutkielma. Vaasan Yliopisto. [Haettu 9.9.2020] <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019103136201>

Johanna Vihtari
Projektisuunnittelija
Yhdenvertaisuus –yksikkö, THL
etunimi.sukunimi@thl.fi

Leini Sinervo
Kehittämispäällikkö
Yhdenvertaisuus –yksikkö, THL
etunimi.sukunimi@thl.fi

Miia Ståhle
Aluekoordinaattori
HYKS/THL
etunimi.sukunimi@thl.fi