

”Sydämeen ottaa, kun meitä kuunnellaan”-

Asiakasosallisuus ikääntyneiden kotiin vietävien palvelujen kehittämisessä

Asiakasosallisuus on omaan palveluun tai palveluiden ja palvelujärjestelmien kehittämiseen liittyvää mahdollisuutta aktiivisesti osallistua ja vaikuttaa niiden suunnitteluun, järjestämiseen, toteutukseen ja arviointiin (Leemann & Hämäläinen 2015, 1; Weiste ym. 2021). Asiakasosallisuuden edistäminen auttaa toimivien palveluiden rakentamisessa, siten voidaan myös kehittää palvelujen laatua ja parantaa niiden vaikuttavuutta. Samalla se lisää myös palveluiden eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 6.)

Asiakasosallisuuden edistäminen ja eettisyyden tarkastelu ovat keskeinen osa Oulun ammattikorkeakoulun roolia KARITA-hankkeessa. Nämä teemat tulee myös huomioida ikääntyneiden kotiin vietävien palvelujen kehittämisessä ja teknologian hyödyntämisessä kotona asumisen tukena. Oamk muun muassa koordinoi eettisen toiminnan arviointia ja toteuttaa asiakaslähtöisen tarvekartoituksen, jolla edistetään asiakasosallisuutta.

Asiakaslähtöisen tarvekartoituksen tarkoituksena on tutkia Oulun kaupungin ikääntyneiden arjessa suoriutumisen haasteita, voimavaroja ja vahvuuksia. Siitä saadun tiedon avulla teknologiaa voidaan kohdentaa oikein ja kehittää ikääntyneiden tarpeita vastaavaksi. Koemme, että asiakaslähtöinen tarvekartoitus edistää asiakasosallisuuden kokemusta ja merkitystä teknologian käyttöönottoon liittyvissä prosesseissa. Haluamme tuoda esiin ikääntyvän väestön aidon äänen ja näin edistää ikääntyneiden mahdollisuutta osallistua palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun. Asiakkaiden näkemyksien ja kokemusten aito kuunteleminen auttaakin asiakkaiden tarpeiden ja odotuksien ymmärtämisessä. Näin palvelut saadaan vastamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja edistetään asiakkaiden sitoutumista palveluun. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4; Weiste ym. 2021.)

Tarvekartoituksista saadut tulokset ja viestit viemme eteenpäin tahoille, jotka kehittävät teknologisia palveluita ikääntyneiden kotona asumisen tueksi. Tämän myötä toiveena on, että ikääntyneiden näkemykset ja kokemukset pääsevät vaikuttamaan palveluiden suunnitteluun ja näin pystyttäisiin tarjoamaan entistä paremmin ikääntyneiden tarvetta vastaavia laadukkaita palveluita. Hankkeen toiminnoissa ja raportoinnissa ikääntyneiden todellisista tarpeista levitetään tietoa ja vahvistetaan ikääntyneiden roolia olla keskiössä prosessien kaikissa vaiheissa.

Osaamista webinaarista

Järjestämme 5.5.2022 webinaarin ”Toistaiseksi hoidan kaikki itse”. Webinaarissa käsittelemme asiakasosallisuuden, yhdenvertaisuuden, eettisyyden ja kohtaamisen teemoja ikääntyneiden palveluissa. Koemme webinaarin järjestämisen tärkeäksi, jotta nykyiset ja tulevat ammattilaiset pääsevät kehittämään osaamistaan sekä paneutumaan ja pohtimaan näitä ajankohtaisia ja tärkeitä teemoja yhä moninaisemmissa sosiaali- ja terveydenhuollon ympäristöissä.

Asiakasosallisuuteen liittyvistä teemoista tulemme kuulemaan aiheen ehdottoman asiantuntijan, Elina Weisteen (TTL) puheenvuoron. Jade yhteisön Susanna Lehtovaara johdattaa kuulijat puolestaan yhdenvertaisuuden ja moninaisuuden teemojen äärelle. Lisäksi webinaarissa mukana panelisteina alan asiantuntijoita, joilta kuulemme ajatuksia herättävää keskustelua. Alla seminaarin ohjelma. Käy ilmoittautumassa mukaan kevään yhteen mielenkiintoisimmista seminaareista www.oamk.fi/karita/koulutukset.

Webinaarin ohjelma:

12.30 - 12.45	Tervetulosanat ja hankekuulumiset, hankkeen osatoteutuksen projektipäällikkö Essi Xiong, OAMK
12.45 - 13.30	Elina Weiste, TTL, asiakasosallisuus
13.30 - 14.15	Susanna Lehtovaara, Jade yhteisö ry, yhdenvertaisuus ja monimuotoisuus ikääntyneiden palveluissa
14.15 - 14.30	Tauko
14.30 - 14.45	Heidi Anttila, THL, paneelin alustus eettisyydestä
14.45 - 15.30	Paneelissa keskustelemassa mm. Heidi Anttila (THL), Pirjo Hätälä (Lomakoti Onnela), Jari Haverinen (FinCCHTA)
15.30 - 15.45	Kiitokset

* Muutokset mahdollisia *

Nina Keskitalo, projektityöntekijä, KARITA-hanke

OAMK

nina.keskitalo@oamk.fi

Sanna Viljamaa, projektityöntekijä, KARITA-hanke

OAMK

sanna.viljamaa@oamk.fi

Essi Xiong, projektipäällikkö, KARITA-hanke

OAMK

Essi.xiong@oamk.fi

Tarja Rautio, projektikoordinaattori, KARITA-hanke

OAMK

tarja.rautio@oamk.fi

Anne Pietikäinen, projektikoordinaattori, KARITA-hanke

OAMK

anne.pietikainen@oamk.fi

LÄHTEET

1. Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Marja 2015. Asiakasosallisuus, Sosiaalisen osallisuuden edistäminen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus. Hakupäivä 20.3.2022.
https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214
2. Weiste, E., Kurki, A-L., Rydman, V., Ylisassi, H., Heikkilä, H., Luokkala, K., Käpykangas, S., Koivunen, M., Männikkö, P. & Sinervo, L. 2021. Mitä asiakasosallisuus on? Teoksessa Asiakasosallisuus sotessa. Työterveyslaitos. Hakupäivä 16.12.2021.
<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>