

Työterveyslaitos

Asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen

Elina Weiste, vanhempi tutkija, Työterveyslaitos
Sote-ammattilaiset asiakasosallisuuden osaajiksi- hanke

@eweiste #asiakasosallisuus

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mitä asiakasosallisuus on?

- Tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa.
- Asiakasosallisuus on sekä päämäärä itsessään että keino laadukkaiden ja yhdenvertaisten palvelujen tuottamiseksi ja saamiseksi.
- Asiakasosallisuudessa korostuu asiakkaan kokemus, kun taas asiakaslähtöisyydessä näkökulma on palvelunantajan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet -sanasto (1.11.2021) sotesanastot.thl.fi

Asiakasosallisuus toimintakulttuurina



Talon vintillä on strategia ja ohjelmat, yhteinen arvopohja.

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

Kivijalkana osallisuus omaan palveluun.



Asiakkaan ääni kehittämisen keskiöön

Yhdessä kehittämisellä tarkoitetaan asiakkaan palvelujen ja palvelupolkujen kehittämistä yhteistyössä, asiakkaiden ja ammattilaisten vuorovaikutuksessa.

- Asiakkaan näkemys auttaa tunnistamaan palveluiden hyviä ja heikkoja puolia.
- Yhteinen keskustelu vahvistaa ammattilaisten ymmärrystä asiakkaiden tarpeista.
- Asiakas sitoutuu palveluun, kun hän kokee sen toimivaksi ja on voinut itse siihen vaikuttaa.

Asiakasosallisuus sotessa –opas
<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa>

Tasavertainen vuorovaikutus on yhteisen kehittämisen haaste

- Tutkimuksessamme todettiin, että kun asiakasedustajat
 - **korostivat** omaa kokemusperäistä asiantuntemustaan relevanttina päätöksenteolle, heidän kontribuutionsa tulivat **ohitetuiksi**.
 - **vähättelivät** omaa kokemustietoaan, tätä tietoa **käsiteltiin tärkeänä**.
- Saadakseen päätöksentekovaltaa näkemyksilleen, asiakasedustajien täytyi vetäytyä roolista kokemustiedon asiantuntijoina.
- Pelkkä asiakkaiden osallistuminen ei riitä, vaan heillä täytyy olla todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa sekä yhdessä tehtäviin päätöksiin että vuorovaikutuksen kulkuun.

Ota asiakasosallisuus haltuun!

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/opas/asiakasosallisuus-sotessa/>

Asiakasosallisuus sotessa

Tämä opas tarjoaa tukea ja vinkkejä asiakasosallisuuden edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistyössä.

Mitä asiakasosallisuus on?

Asiakasosallisuus syntyy vuorovaikutuksessa

Kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa

Asiakasosallisuuden johtaminen

Lisätietoja

Työterveyslaitos

Kiitos!



Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

Vipuvoimaa

EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto