



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

VO
Virtaa ohjaukseen

Diak

Diak

ASIAKASOSALLISUUDEN MENETELMÄT

Virtaa ohjaukseen 2.9.2020

Susanna Hyväri VTT, TKI-asiantuntija, DIAK



Asiakas?

Asiakas sanan alkuperä

» Sana asiakas tulee latinankielisestä *clientum* sanasta, joka tarkoittaa ”henkilöä joka nojaa toisiin”.

Asiakkuuden käsitteitä:

- » Palvelujen käyttäjä (service user, user)
- » Kuluttaja
- » Kansalainen
- » Yksilö



Asiakkaan aseman kehitys sotepalveluissa

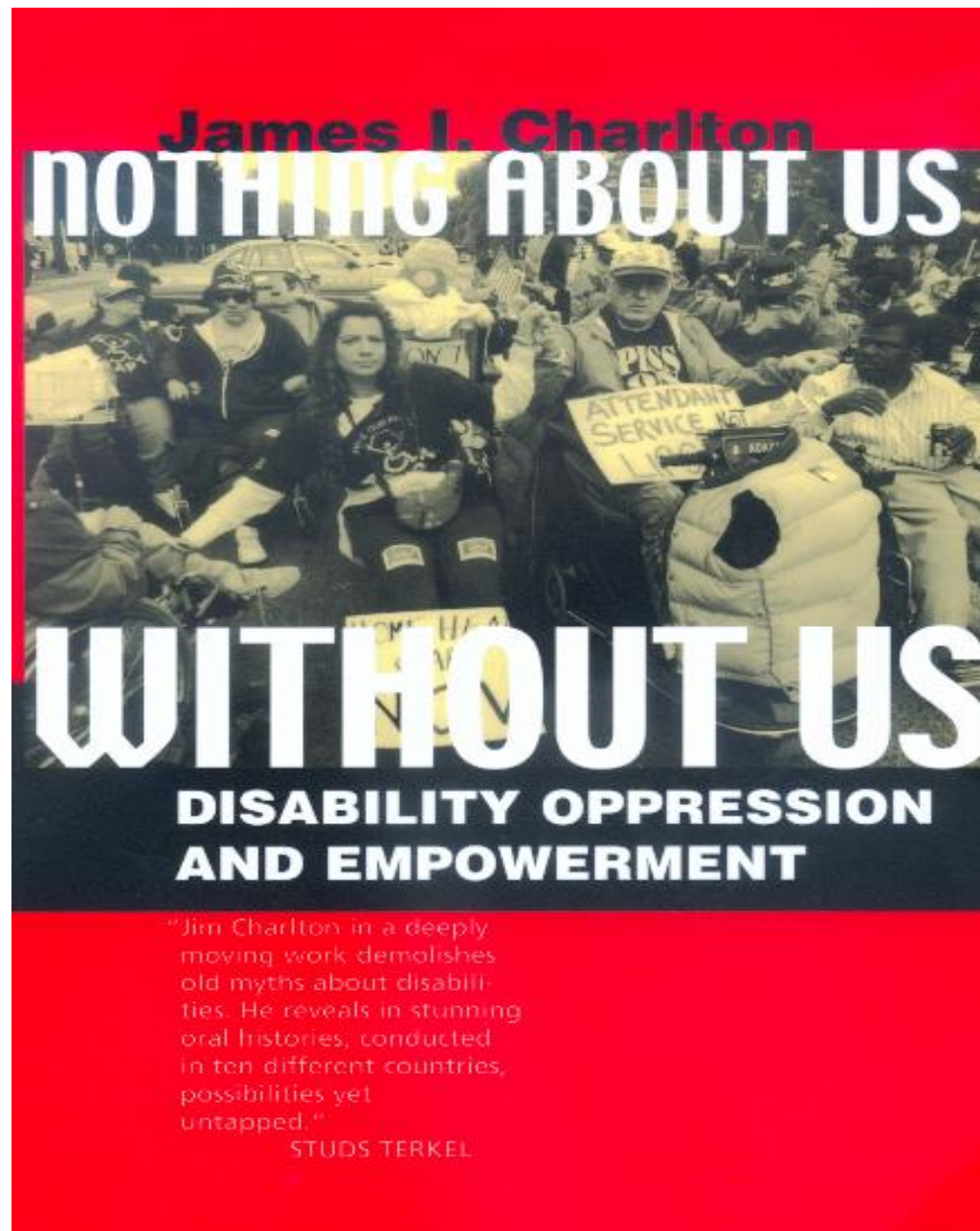
- 1. Asiakkaat palvelujen kohteena – tarvitsee apua ja ohjausta**
- 2. Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys – asiakas on tärkeä**
- 3. Asiakas toimijana – asiakas vaikuttaa omaan elämäänsä**
- 4. Asiakkaan kokemusten tunnistaminen ja hyödyntäminen**
- 5. Asiakas mukana oman ja läheistensä palveluprosessissa**
- 6. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi > kokemusasiantuntijuus, yhteiskehittäminen, asiakaskehittäjä, kokemustutkija**

Kaikkia näitä asiakkaan asemaan liittyviä suhtautumistapoja on edelleen käytössä.

Pohdi missä on oman asiakastyön ja palvelun painopiste.

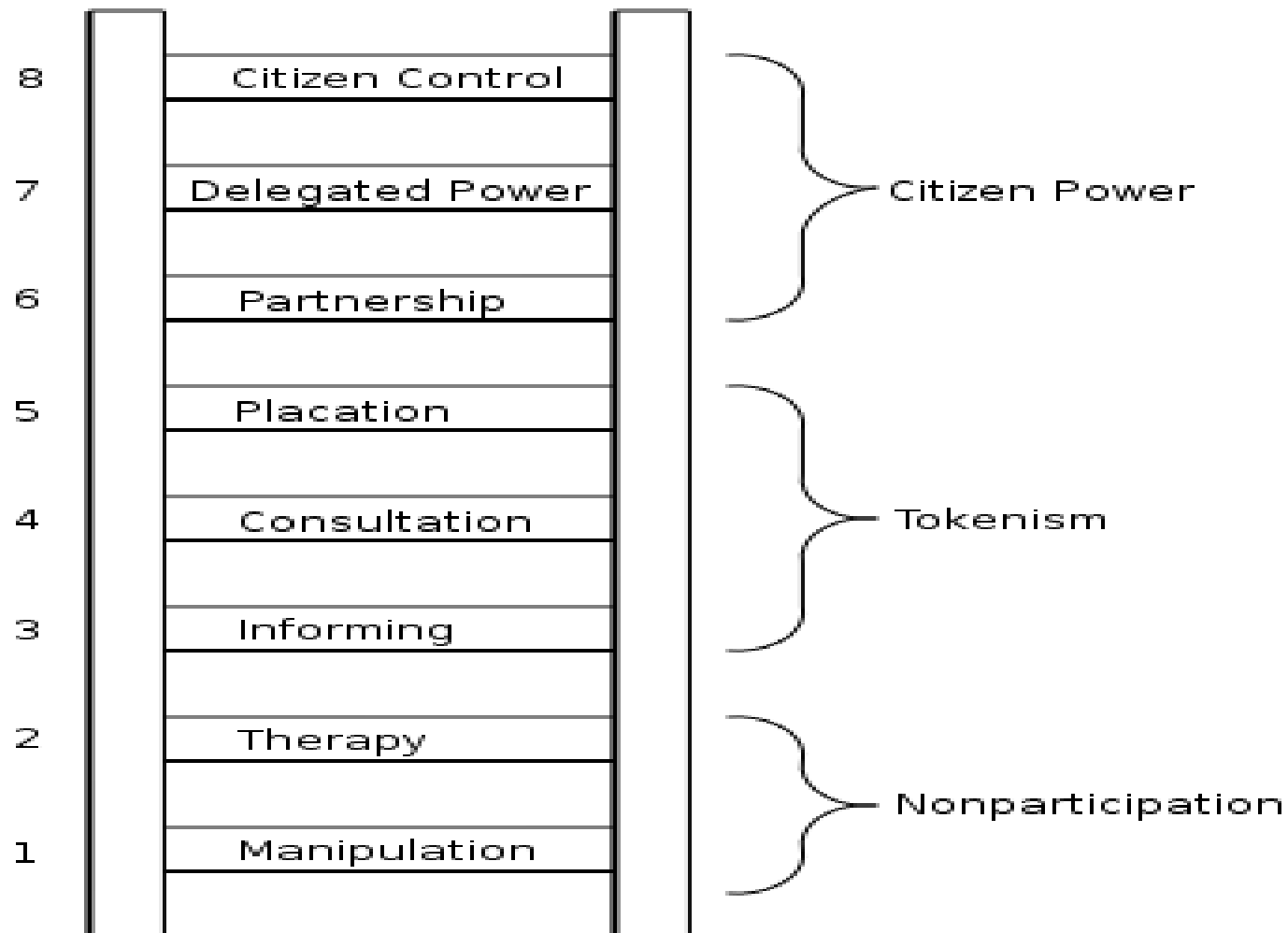
VIRTAÄ OHJAAKSEEN OPISEKELIJÄN NÄKEMYS ASIÄKÄSOSÄLLISUUDESTÄ

”Äsiakkaiden ääntä pitää saada kuuluviin enemmän. Tämän lauseen olen kuullut kentällä noin tuhat kertaa, ja tähän on myös tartuttu. Se, että **kuulemme asiakkaan omat näkökulmat**. Tällä vaikuttamistyöllä voimme tuoda esiin työhuoneissamme tehtyä työtä esimerkiksi päättäjille. Verkostoyhteistyöllä, johon otetaan myös **asiakkaat mukaan yhteiskehittämiseen**, voidaan yhdessä luona seminaareja tai muita tapahtumia, joissa voimme saada **kokemusasiiantuntijoiden omat kokemukset kuulluksi**. Tällainen verkostotyö osallistaa asiakkaita, he tulevat kuulluksi ja he pääsevät myös itse vaikuttamaan kehittämistyöhön ja mahdollisesta myös heitä koskeviin päätöksiin. Verkostojohdamisen oppaassa kerrotaan moniäänisyyden merkittävydestä.”

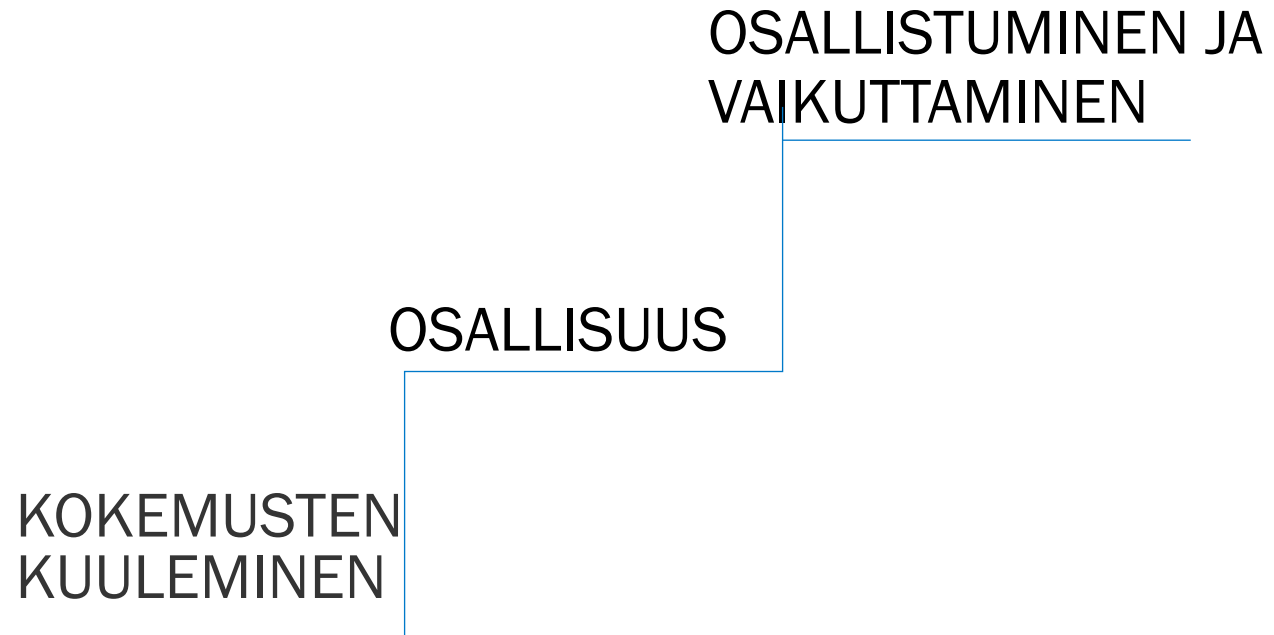


Sherry R Arnstein

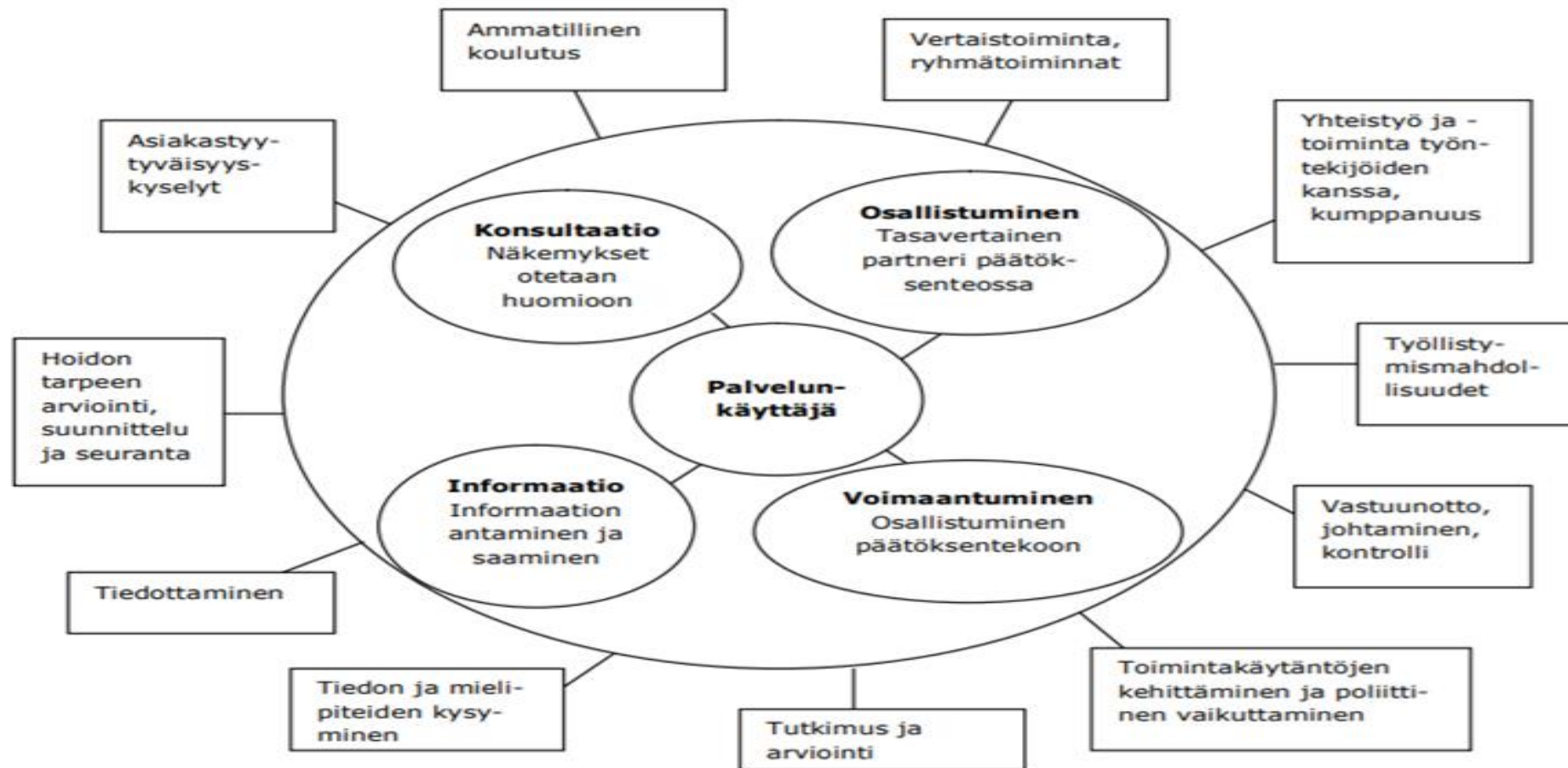
"A Ladder of Citizen Participation," 1969 *Journal of the American Institute*



Kuulemisesta vaikuttamiseen



LAITILA 2010



Mitä on asiakasosallisuus?

Yksilölle toiminnassa kehittyvä tunne voimaantumisesta ja valtaistumisesta, tasavertaisesta toimijuudesta ja palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymisestä ja hyödyntämisestä (Talentia 2018)

Asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. (Leeman & Hämäläinen (2016))

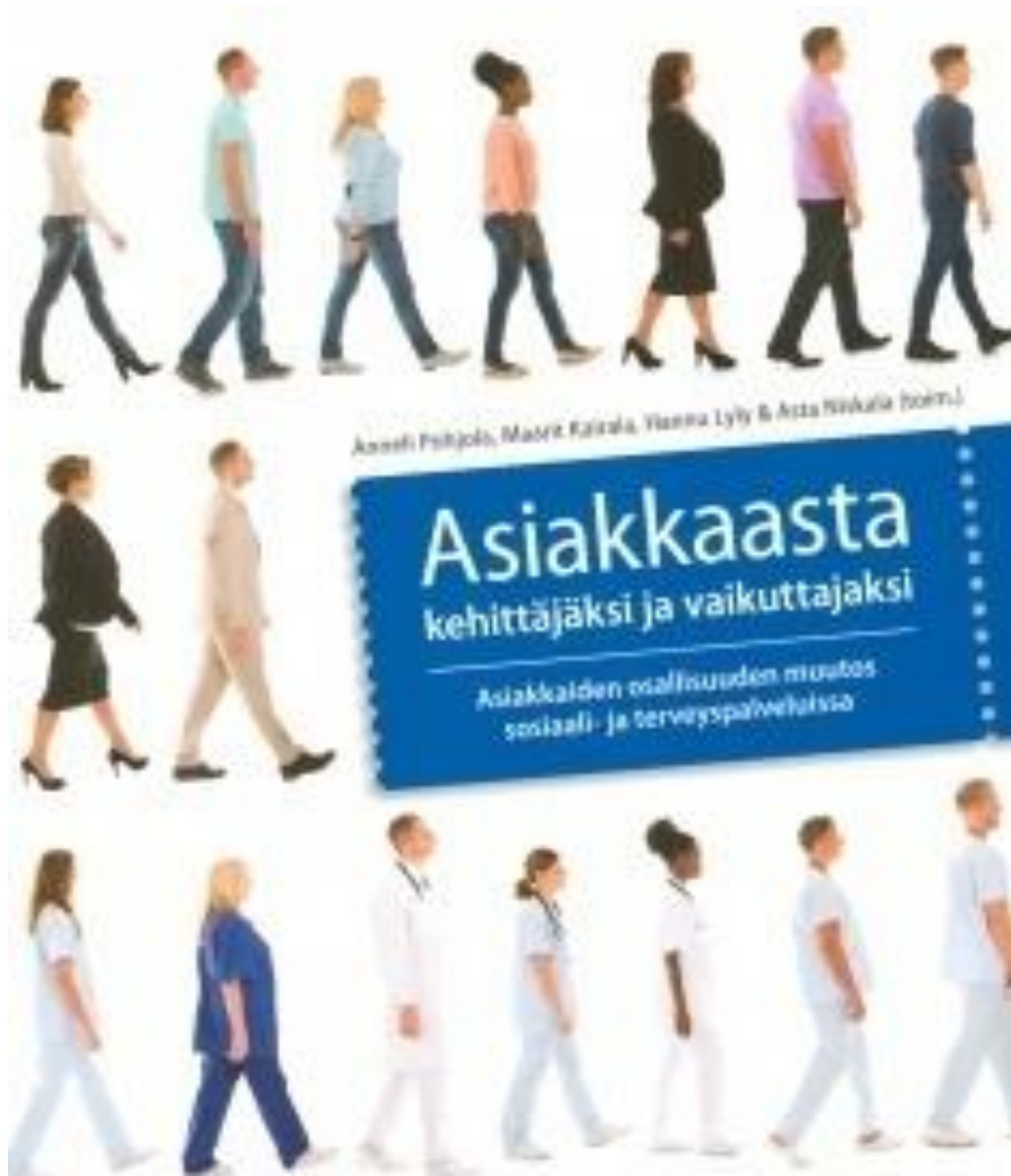
Juhlapuheet-tavoitteet >< Todellisuus





Asiakasosallisuuden ulottuvuudet

- 1. Tieto-osallisuus: palvelut ja niiden saamisen edellytykset, palveluohjaus**
- 2. Suunnitteluosallisuus: asiakkaiden osallistuminen suunnittelun kaikkiin vaiheisiin**
- 3. Toimintaosallisuus: toimintamahdollisuuksien luomista ja esteettömyyttä**
- 4. Arviointiosallisuus: asiakkaiden monipuolinen osallistuminen palvelujen laadun kehittämiseen**
- 5. Kehittämisen- ja vaikuttamisosallisuus: asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa palvelujen toteutukseen**
- 6. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi > kokemusasiantuntijuus, yhteiskehittäminen, asiakaskehittäjä, kokemustutkija**



Aneeli Pohjola, Marit Kaitala, Vianna Lyly & Asta Niikula (toim.)

Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi

Asiakkaiden osallisuuden muutos
sosiaali- ja terveyspalveluissa

Asiakasosallisuuden menetelmät

- » **PALVELUMUOTOILU**> Uusien palvelujen kehittäminen, laadun parantaminen nykyisissä palveluissa
- » **YHTEISKEHITTÄMINEN**> Laaja osallistujajoukko: asiakasryhmät, julkiset toimijat, järjestöt
- » **OSALLISTAVA TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISTYÖ**: Kokemuskehittäjät osallistujina TKI-prosessissa
- » **DIALOGISET MENETELMÄT**> esimerkiksi verkostodialogi, mukana asiakkaat, työntekijät ja johto ym.
- » **LUOVAT MENETELMÄT**: Osallistava teatteri, valokuvat

Asiakasosallistumisen kehittämisprosessi

A) Kehittämistyön käynnistäminen: kartoitus

- Miksi asiakkaiden kuuluminen työprosessissa tärkeää?
 - Miten asiakkaat ovat osallistuneet tähän mennessä?
 - Missä työkäytännöissä ja toiminnoissa asiakkaiden ja palvelun käyttäjien kokemuksista on erityisesti hyötyä?
 - Miten asiakkaat voivat osallistua työkäytäntöihin ja niiden kehittämiseen?
- » **OSALLISTUJAT:** Esim. työntekijät eri työaloilta, esimiehet, kokemusasiantuntijoita, asiakkaita
- » **TYÖTAVAT:** Esim. Paneeli, pienryhmätyöskentely, tulevaisuustyöskentely

Asiakasosallistumisen kehittämisprosessi

B) Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus: esimerkki

- » Luoda toimintamalli palvelujen käyttäjien monipuolisen osallistumisen vakiinnuttamiseksi palveluprosessissa ja sen kehittämisessä**
- » Suunnitella ja luoda keskeiset tehtävät, joissa asiakkaat ja kokemusasiantuntijat osallistuvat palveluprosessiin**
- » Rakentaa yhteistyöverkostossa toteutuvan kokemusasiantuntijakoulutuksen keskeisiä sisältöjä ja tavoitteita**

Asiakasosallistumisen kehittämisprosessi

» C) Kehittämistyön käynnistäminen

- **Asiakkaiden rekrytointi > tulevat kokemusasiantuntijat/kokemuskehittäjät**
- **Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen: käyttäjäkokemuksia myös muista palveluista**
- **Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten kartoittaminen sairastumis- ja kuntoutumisproesseista palveluista ja työkäytännöistä esim. tarinallisin menetelmin**
- **Kerättyjen kokemusaineistojen dokumentointi, analysointi ja tulkinta**
- » > **kehittämistyön avainkohtien paikantaminen**

LÄHTEET:

- » **Hyväri, S. 2013. Palvelun käyttäjiä osallistava kehittämis- ja tutkimustoiminta. Teoksessa Nieminen, A. & Tarkiainen, A. & Vuorio, E. (Toim.) Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. raportteja 177. Turun ammattikorkeakoulu. Turku, 177–191.**
- » **Hyväri, S. 2014. Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sote-palveluissa. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveyden huollossa. Edita 2014.**
- » **Koivisto, J. ym 2018 Osallisuus kuuluu kaikille : Innokylän innovaatiokatsaus**
<http://www.julkari.fi/handle/10024/136074>
- » **Laitila, M. (2010). Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: fenomenografinen lähestymistapa. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Health Sciences 31.**
- » **Leemann, L. & Hämäläinen, R-M (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka 18: 5, 586–594.**
- » **Pohjola, A. ym. 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaan osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere.**
- » **Sihvo, S. ym. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 16/2018**
<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160828>