



Etelä-Pohjanmaan
S O T E

Asiakkaan osallisuus palveluissa

Minna Laitila

25.1.2018

Monimuotoinen osallisuus

- Inclusion, syrjäytymisen vastapari
 - Tarkoitetaan useimmiten kiinnittymistä yhteiskuntaan ja yhteisöihin, jäsenyyden kokemista, mahdollisuutta toimia ja vaikuttaa yhteiskunnassa ja yhteisöissä
- Involvement
 - Asiakkaan osallisuus kuvaa asiakkaan kokemusta ja aitoa osallistumista
- Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen
 - pitää sisällään oletuksen siitä, että palveluiden käyttäjä voi osallistua päätöksentekoon ja hänen toiminnallaan on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin



Miksi osallisuus tärkeää?

- Yksilöllinen näkökulma:
 - Palveluiden käyttäjien oikeus olla mukana heitä koskevassa päätöksenteossa
 - Osallisuuden kokemuksen terapeuttinen ja voimaannuttava merkitys, voi vaikuttaa positiivisesti hallinnantunteeseen ja itsetuntoon
- Yhteiskunnallinen, sosiaalinen näkökulma:
 - Osallisuuskokemus voi tukea yhteiskuntaan integroitumista
 - Voidaan vähentää ongelmiin liittyvää leimaamista ja syrjintää
- Palvelujärjestelmän näkökulma:
 - Halu tuottaa laadukkaita sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavia palveluja

Osallisuuden tasot

1. Yksilötaso
 2. Palveluiden taso
 3. Päätöksenteon taso
 4. Tutkimuksen ja opetuksen taso
(Tambuyzer et al. 2014)
-
- Osallisuus omaan hoitoon ja palveluun
 - Osallisuus päätöksentekoon koskien palvelujärjestelmään
(Storm et al. 2010)



Osallisuuden muodot

(Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle 2002 kansallisen suoran osallistumisen kehittymisestä)

1. Tieto-osallisuus

- Oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen

2. Suunnitteluosallisuus

- Oikeus olla mukana esim. elinympäristöön liittyvässä suunnittelussa, yhteissuunnittelu ja kaupunkifoorumit

3. Päätösosallisuus

- Oikeus olla mukana omaa elämää koskevassa päätöksenteossa
- palvelun käyttäjille on delegoitu päätösvaltaa, esim. jolle valtuusto on delegoinut päätöksenteon

4. Toimintaosallisuus

- koskee oikeutta toteuttaa oma toiminta elinympäristössä yhdessä muiden kanssa

Mitä on asiakasosallisuus?

- palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun
- osa sosiaalista osallisuutta, jolla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä
- asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin



Asiakasosallisuus omassa hoidossa/palvelussa

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua käyttävän yksittäisen henkilön (tietyn asiakkaan) mahdollisuus tulla kuulluksi ja sopia hoidosta/palvelusta yhteisymmärryksessä sote-ammattihenkilön kanssa.

Osallisuus palveluissa

- Sekä palveluiden käyttäjät että työntekijät pitävät tärkeänä
- Erilaisia näkemyksiä sisällöstä

(Elstad and Eide, 2009; Omeni et al., 2014; Petersen et al., 2012; Rise et al., 2013)



Etelä-Pohjanmaan
S O T E

Edellytyksiä

- Mahdollisuus osallistua päätöksentekoon
- Tunnistetaan oikeus tulla nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi
- Ihmislähtöisyys, tuettu päätöksenteko, palveluiden käyttäjien näkemysten ja palautteen huomioiminen, yhteistyö
- Voimavaralähtöisyys, mahdollisuuksien ja kykyjen huomioiminen

(Millar et al. 2015; Roberts 2010; Storm and Davidson 2010)



Etelä-Pohjanmaan
S O T E

Esteitä

- Palvelun käyttäjän oma motivaatio, huono terveydentila
- Ammattilaisten ja esimiesten asenteet
- Ammattilaisten ajan, taitojen, työkalujen ja ohjeiden puuttuminen
- Perinteinen hoitomalli, rutiinit, ammattilaiskieli
- Käsitteen epäselvyys, johdon tuen puuttuminen, ei käytännön mahdollisuuksia osallistumiseen, toimintakulttuuri, stigma

(Bee et al. 2015; Crawford et al., 2003; Geel et al. 2016; Goodwin & Happell 2008; Oxelmark et al. 2017; Patton 2013; Roper and Happell 2007; Solbjør et al 2013)

Palvelun käyttäjien näkökulmasta keskeistä

- Osallisuus hoidon ja palveluiden suunnitteluun ja yhteiseen päätöksentekoon
 - Omien tarpeiden määrittäminen
 - Omaa elämää ja arkea koskevien päätösten tekeminen
 - Vaikuttamismahdollisuudet omaan elämään
- Mahdollisuus saada apua ja tukea tarvittaessa

(Elstadt & Eide, 2009; Petersen et al., 2012; Grundy et al., 2016; Dahlqvist et al., 2015)



Etelä-Pohjanmaan
S O T E

Erilaisia ihmisiä, erilaisia tapoja olla mukana

	Oma hoito ja kuntoutus	Palveluiden kehittäminen	Palveluiden järjestäminen
Informaatio Tieto-osallisuus Mielenkiinto kuuleminen	Kysytään Annetaan tietoa Mukana esim. palavereissa	Tiedotetaan esim. kehittämishankkeista Tutkimuksissa tiedonantajina	Tiedotetaan palveluista
Konsultaatio Suunnitteluosallisuus Mielenkiinto otetaan huomioon	Näkemykset otetaan huomioon Mahdollisuus osallistua	Asiakastyytyväisyys- kyselyt, asiakasraadit Luennot , koulutukset yms.	Palvelutarvekartoitukset
Osallistuminen Päätösosallisuus	Tasavertainen kumppani hoidon suunnittelussa ja päätöksenteossa Osallistuminen toimintaan	Yhteinen kehittäminen Mielenkiintofoorumit Järjestöt	Vertaistuki Yhdessä toiminen Järjestöt Ryhmätoiminnat
Voimaantuminen Toimintaosallisuus	Päätöksentekijä Omahoito	Palveluiden toimijalähtöinen kehittäminen	Yhteisöhoito Mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon, hallintoon, rekrytointiin Työllistyminen Kansalaisuus, edustuksellinen demokratia

Palvelunkäyttäjän näkeminen ja osallisuuden tukeminen kolmesta eri näkökulmasta

- 1) kansalaisena, jolla on oikeuksia;
- 2) voimaantuneena kuluttajana, jolla on valinnanmahdollisuuksia; sekä
- 3) palveluiden kanssatuottajana, joka pystyy vaikuttamaan palveluihin ja palvelujärjestelmään sekä yksilönä että yhteisöjen jäsenenä.

