

Tässä liitteessä:

- **Asiakasosallisuuden kehittäminen Etelä-Pohjanmaalla**
- **Kehittäminen hankkeen jälkeen**
- **Suosituksat jatkotoimenpiteiksi**
- **Lähteet ja materiaalit**

Asiakasosallisuuden kehittäminen Etelä-Pohjanmaalla

Asiakasosallisuuden vahvistaminen lapsi- ja perhepalveluissa

Tavoite: Asiakasosallisuuden vahvistaminen läpivaikeasti kaikissa kehittämistyön osa-alueilla.

Mistä lähdettiin liikkeelle?

Toimintakulttuurin muutos - työryhmä keväällä 2017 tehdyssä SOTEMAKU –esivalmisteluvaiheessa huomioi lasten ja perheiden osallisuuden vahvistamisen seuraavasti:

Tavoitetilana oli:

- ✓ Valtakunnalliset ja/tai alueelliset tavoitteet ja toimintamallit sekä koulutus
- ✓ Nostaa esille konkreettisia malleja ja työvälineitä
- ✓ Uusien toimintamallien konkretisointi ja käyttöön vieminen; asteittainen käyttöönotto jo valmistelun aikana
- ✓ Asenteiden, työn ja toimintakulttuurin muutos, "tomutus":
 - Lapsi-hankkeen osallisuussuunnitelman tavoitteiden jatkotyöstäminen
 - Huolehditaan siitä, että kunnassa ja maakunnassa on riittävästi henkilöitä, jotka vastaavat osallisuuden toteutumisesta
 - Huomioidaan tiedottaminen, kuuleminen ja kohtaaminen
 - Hankkeissa kehitetyt hyvät käytännöt pysyvään käyttöön
 - Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia on kaikille

Työryhmä linjasi konkreettisen työskentelyn mm. seuraavasti:

- Osallisuuden hahmottamisen tavat ja käsitteet yhteisiksi
- SOTEMAKU Osallisuuden Loppuraportti tulossa sisältäen osallisuutta koskevan lainsäädännön
- Tomu työryhmä/alatyöryhmä työstiä muutoksen portaita jatkossa (?)
- Tehdään lapsi-, nuori- ja perhetutkimusta hyödyntämällä osallistavia tutkimusmenetelmiä (esim. yhteistutkimus, osallistava kysely, asiakaskyselyt) yhteistyössä koulujen ja perhekeskusten kanssa. Mallia hyödynnetään mm. perhekeskustoimintamallin kehittämisessä

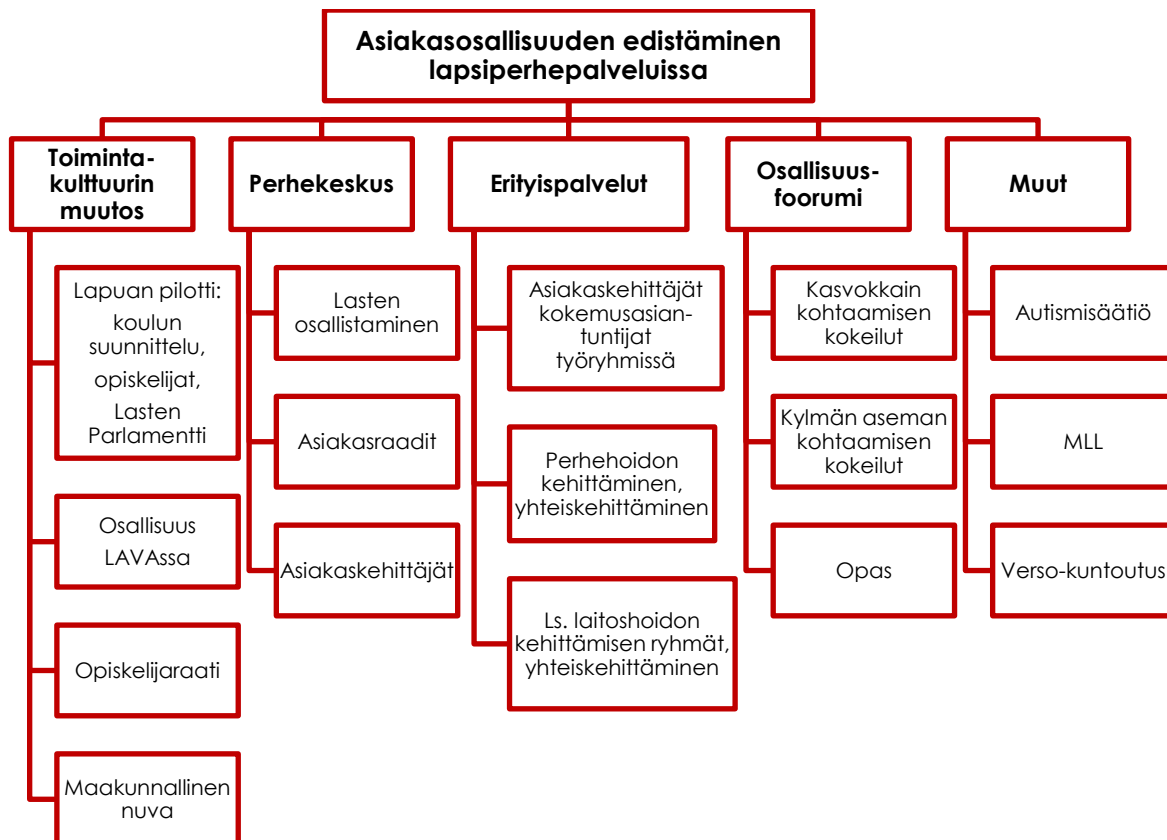
- Erityistason palveluiden kehittämisessä edetään vahvasti kokemusasiantuntijoiden kanssa toteutettavan yhteiskehittämisen keinoin. Aikaisemmin mainittuja keinoja osallisuuden kokemuksen mahdollistamiseksi tuodaan myös erityistason palveluiden luokse, joiden hyödyntämisessä konsultoidaan myös ammattilaisia. Asiakasraatitoiminnan käynnistäminen.
- Osallistava budjetointi
- Hankeyhteistyö; SeAMK & SONet BOTNIA:n osahanke (Muutoksen tuki –foorumit ja Kohtaamisen kahvila –konsepti/ osallisuusfoorumi), Arvokas tieto –hanke (EPSOTE); MLL osahankkeen osallisuustyö

Edellä mainitussa työryhmän lisäksi asiakasosallisuutta on vahvistettu kokonaisuudessaan Etelä-Pohjanmaan LAPE:ssa kaikissa kehittämiskokonaisuuksissa: Toimintakulttuurin muutoskokonaisuudessa, perhekeskuskehittämisessä sekä erityis- ja vaativan tason palveluiden kehittämisessä. SeAMK:n & SONet BOTNIA:n ja muiden osahankkeiden osallisuustoimenpiteet ja kehittäminen löytyvät heidän omista osahankkeiden raporteistaan.

Lapsiperheiden kanssa toimivia tahoja on tiedotettu asiakasosallisuudesta ja sen merkityksellisyydestä kaikissa LAPE-hankkeen työryhmissä, tilaisuuksissa ja piloteissa. Asiakaskehittäjiä ja kokemusasiantuntijoita pyydettiin mukaan ja he osallistuivat lähes kaikkiin sekä perhekeskuskehittämisen ympärille koottuihin sekä erityispalveluiden eri työryhmiin. Osallisuutta on vahvistettu lisäksi lapsi- ja perhepalveluita käsittelevän laadullisen kyselyn avulla (vastaajia 106), jonka tuloksia on analysoitu ja hyödynnetty opinnäytetöissä ja eri kehittämistyöryhmissä.

Alla olevaan kuvaan on jäsennetty Lape –hankeaikainen osallisuuden edistäminen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden suunnittelussa, toteuttamisessa.

Kuva 1. Asiakasosallisuuden kokonaisuus Etelä-Pohjanmaan LAPE:n päähankkeessa



Asiakasosallisuuden edistäminen toimintakulttuurin muutos osa-alueella

Lapuan kaupungin pilotti osallisuudesta

Lapuan kaupungin sivistys- ja perustuvan kanssa käytiin neuvottelu pilotin aloittamiseksi ja kohdentamiseksi syyskuulla 2017. Lapuan kaupungin sivistyslautakunnan [päätöksen](#) mukaan pilotin avulla saadaan lapualainen toimintamalli siitä, miten lapualaiset lapset ja nuoret voivat osallistua heille tarkoitettujen palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen sekä voivat vaikuttaa muutokseen heille itselleen tärkeisiin asioihin.

Pilotin ensimmäisessä vaiheessa hanketyöntekijä oli mukana *oppilaiden vaikutusmahdollisuuksien* vahvistamiseen liittyvässä prosessissa, jossa kolmen (Liuhtari, Ritämäen) koulun oppilaiden näkemyksiä huomioitiin osana koulujen tilaohjelma-/rakennusprojektia. Liuhtarissa ja Ritämäen koulujen oppilaiden näkemykset huomioitiin uusien koulujen ulko- ja sisätilaratkaisuiksi. Koululla oli ideointi- ja suunnittelupäivä (aivoriihi, piirtäminen) lokakuulla 2017 yhdessä henkilöstön kanssa. Koulujen oppilaskunnat esittivät 4-5 tärkeintä ehdotusta huomioitavaksi sisä- ja ulkotiloja suunniteltaessa. Hautasen erityisopetusyksikössä marraskuun ideointipäivästä tehtiin kooste hyödynnettäväksi suunnittelu-toimikunnassa. Koulujen tilaohjelmaan liittyvä lehtijuttu julkaistiin [Lapuan Sanomissa](#) 10.10.2017.

Pilotin toisessa vaiheessa tammikuulla 2018 sivistystoimi esitti toiveen myös *toisen asteen oppilaiden* näkemysten selvittämiseksi uuden koulukampuksen osalta. Helmikuulla 2018 toisen asteen (Sedu, lukio ja Seurakuntaopisto) rehtoreiden kanssa sovittiin, että hanketyöntekijä jalkautuu oppilaskuntien hallituksiin tai muihin vastaaviin kevään aikana. Rehtorit toivoivat painotettavan oppilaiden osallisuuden vahvistamiseen liittyvää sisältöä keskusteluissa. Hanketyöntekijä kävi tapaamassa maaliskuulla Lapuan Sedun opiskelijafoorumissa, huhtikuulla lukion opiskelijakunnan hallitusta ja toukokuulla Seurakuntaopiston opiskelijayhdistyksen hallitusta. Tapaamisten jälkeen lähetettiin sivistystoimeen tietoa opiskelijoiden antamasta viestistä, mutta varsinainen yhteinen palautetilaisuus pidettiin kesäkuulla 2018 sivistystoimen ja rehtoreiden kanssa. Tapaamisessa päädyttiin kytkemään nuorisotoimi ja nuorisovaltuusto tiiviimmin osaksi opiskelijoiden (hallitukset) vaikuttamismahdollisuuksia sekä nuorisovaltuuston nivominen vahvemmin osaksi päätöksentekoa (luottamuselimiä). Sovittiin myös, että sivistystoimi vie osan asioita suoraan rehtoreiden kokouksissa eteenpäin.

Pilotin kolmannessa vaiheessa Lapuan kaupunki oli kiinnostunut kehittämään *Lasten Parlamentti -toimintaa* osaksi lapualaista lasten osallisuuden ja vaikuttamisen polkua. Tämän käynnistämiseksi Lapuan kaupunki sai testamenttirahoitusta. Sivistyslautakunta teki asiasta [päätöksen](#) 5.4.2018 olevassa kokouksessa ja toiminta päätettiin käynnistää elokuulla 2018. Toiminnasta ovat vastuussa vastuopettaja ja nuorisonohjaaja. Lasten Parlamentin hallitus muodostuu koulujen oppilaskuntien puheenjohtajistosta, joka kokoaa asioita suuristuntoon. Lasten Parlamentin hallitus vieraili Tampereella tutustumassa sikäläisen Lasten Parlamentin toimintaan. Ensimmäinen suuristunto järjestettiin Lapuan kaupungin valtuustosalissa Lapsen oikeuksien päivänä 20.11.2018. Tapahtumaan osallistui lähes 100 lasta, kaupunginhallitus sekä asiantuntijoita ja toiminnan tukijoukkoja. Tapahtuma sai runsasta mediajulkisuutta, ja se noteerattiin [YLE 1:n uutisissa](#), maakuntalehti [Ilkassa](#) sekä [Lapuan Sanomissa](#).

Hanketyöntekijä oli alustajana marraskuussa 2017 Lapuan nuorisotoimen järjestämässä *nuorisovaltuuston kuulemistilaisuudessa*, jossa paikalla oli nuorisovaltuuston jäseniä, viranhaltijoita, koulujen rehtorit, lautakuntien, kaupunginhallituksen ja lautakuntien jäseniä.

Yhteen tulemana voidaan todeta, että Lapualla muodostuva Lasten ja nuorten osallisuutta vahvistava malli ja polku muodostuvat seuraavista elementeistä:

- oppilaskunnat - Lasten Parlamentti - nuorisovaltuusto muodostavat lapualaisen lasten ja nuorten osallisuutta vahvistavan mallin ja polun, jotka luovat pohjaa lasten ja nuorten äänen sekä mahdollisuuden vaikuttaa heitä itseään koskettaviin asioihin.
- nämä rakenteet ovat helpottamassa mm. myös Lapsivaikutusten arvioinnin käyttöönotosta.

Lasten osallisuus lapsivaikutusten arvioinnissa

YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen yhtenä yleisperiaatteena on, että lapsella on oikeus osallistua (12 art.) häntä koskevaan päätöksentekoon. Toimintakulttuurin muutos kokonaisuudessa pilotoitiin lapsen osallisuutta lapsivaikutusten arvioinnin osa-alueella. Lapsivaikutusten arviointi tehdään silloin, kun päätökset kohdistuvat lapsiin. Tässä velvoittavassa säädöksessä ei aseteta lapselle alaikärajaa. Lapsivaikutusten arvioinnin kautta toteutetaan parhaiten Lapsen oikeuksien sopimusten noudattamista.

Lapsivaikutusten arviointia pilotoitiin Alajärvellä, jossa eräänä tärkeänä näkökulmana on lapsen osallisuus. Lapsille, huoltajille ja henkilöstölle suunnatun kyselyn kysymyksiä pohdittiin työryhmän ja THL:n projektipäällikön avustuksella lapsen oikeuksien ja hyvinvoinnin sekä perusopetuksen näkökulmasta. Kysymyksissä korostuivat lapsen oikeus osallisuuteen, lapsen etuun, yhdenvertaisuuteen sekä hyvään kasvuun ja kehitykseen. Perusopetuksen laatu, terve oppimisympäristö ja oppilashuolto nousivat myös kysymysten taustoittajatekijöiksi. Lapsille kohdennettuiden sähköisten kyselyiden tueksi varhaiskasvatuspäällikkö laati lapsiystävällisen [PowerPoint esityksen](#), jonka avulla oppilaat saivat tietoa, mihin ovat vaikuttamassa ja miksi heidän näkemykset ovat tärkeitä. Opettajat saivat ohjeeksi käydä tämä esitys oppilaiden kanssa läpi ilman ylimääräistä vaikuttamisen oppilaiden mielipiteisiin. Sähköiset kysymykset laadittiin mahdollisimman lapsiystävälliseen muotoon (google form sin hymiöt). Alajärvellä 781 lasta osallistui toimitila- ja palveluverkkoselvitykseen.

Alajärven mallia sovellettiin myös Kurikan lapsivaikutusten arvioinnissa ja Lappajärvellä. Ilmajoen sivistystoimen palveluverkkoselvityksessä koulujen oppilaskunnan osallistuivat lapsivaikutusten arvioinnin tekemiseen SWOT-analyysin avulla.

Koulu- ja opiskeluhuollon asiakasraati

Hanketyöntekijä on ollut myös mukana konsultoimassa ja pohtimassa Seinäjoen koulu- ja opiskeluterveydenhoitajien kanssa pilottia, jossa käynnistettiin asiakasraatitoimintaa muutamilla kouluilla. Työryhmä päätyi siihen, että asiakasraadit kootaan jo valmiina olevien oppilaskuntien ja tukioppilaiden ympärille, jotka kutsuttiin asiakasraadin tapaamisiin.

Asiakasraadeissa käsiteltävät asiat pohjautuivat tuoreeseen kouluterveyskyselyn pohdintaan ja ne liittyivät palvelujen saatavuuteen, tyytyväisyyteen terveystarkastuksissa, lääkäripalveluihin sekä muiden asioiden hoitoon. Keskeisenä koordinaattorina oli koulu- ja opiskeluterveyden osastonhoitaja. Asiakasraatien vetäjinä toimivat terveydenhoitaja ja osastonhoitaja. Sovittiin myös, että kehitettävät ideat kootaan ja viedään koulu- ja opiskeluterveydenhuollon kehittämissyhmään, jossa on mukana avoterveydenhuollon ylilääkäri ja hoitotyön johtaja. Keväällä 2018 koulu- ja opiskelijater-

veydenhuollon asiakasraadit kokoontuivat Seinäjoen yhtenäiskoululla ja Sedu Koskenalan toimipisteessä.

Maakunnallinen nuorisovaltuusto

Maakunnallinen nuorisovaltuuston käynnistämistyö eteni Etelä-Pohjanmaalla, vaikka Etelä-Pohjanmaa ei päässyt mukaan kansalliseen hankkeeseen. Maakunnan osallisuuden vastuvalmistelija yhdessä sote- ja maakuntauudistuksen kanssa kutsui kuntien nuorisovaltuustot mukaan valmistelemaan maakunnallista nuorisovaltuustoa. Maakunnallinen nuorisovaltuusto organisoitui toukuualla 2018. Toinen tapaaminen on ollut syksyllä, jossa Lape on ollut mukana järjestämässä maakunnallisen nuorisovaltuuston tapaamista.

Asiakasosallisuus perhekeskuskehittämisessä

Perhekeskuskehittämisessä testattiin eri menetelmin lasten äänen esille saattamista. Hanketyöntekijät kävivät Ähtärin esikoulussa, jossa lapset tuottivat piirustukset teemana: "Millainen on mukava perhekeskus?" Lasten piirustuksissa esille nousivat värikkäät ympäristöt, joissa korostuivat eri leikkivälineet ja eri palvelut. Esikoululaiset mielsivät perhekeskuksen nivoutuvan mm. neuvolaan, joten ilmeisesti sen hetkisen neuvolan mielikuvat nousivat esille lasten piirustuksissa. Isokyrön Valtaalan koulun 6-lk:n oppilaat myös pohtivat, millainen on hyvä perhekeskus, mitä he toivovat siellä olevilta aikuisilta. Oppilaat tuottivat luottamuksen ja salassapidon tärkeyttä sekä sitä, että aikuisen ei tulisi haista tupakalle.

Alueille suunnatuilla perhekeskuskerroksilla kannustettiin huomioimaan asiakkaat perhekeskuskehittämisessä, joissa esimerkkinä asiakkaiden mukanaolo tai asiakasraadit olisivat vaihtoehtoja. Alueiden perhekeskuksiin on alkanut syntymään asiakasraateja, esimerkiksi Järvi-pohjanmaalle, Kaksi-neuvoiseen ja Lapualle. JIKky:sä lapsiperheiden käyttäjäneuvostoa on hyödynnetty jo ennen LAPE-hankkeen käynnistymistä.

Asiakaskehittäjät ja kokemusasiantuntijoita on ollut perhekeskuskehittämisen eri alatyöryhmissä, mm. matalan kynnyksen tuki ja monitoimijainen perhetyö -työryhmä ja palvelutarpeen arviointi -työryhmässä, vanhemmuuden ja parisuhteen tuki, eroauttaminen ja väkivallan ehkäisy -työryhmässä. Hankkeessa on ollut myös työntekijänä romanasiantuntija, joka on omaa kokemusta tuonut esille vähemmistökuultuurin edustajana.

Perhekeskuskehittämisessä on työntekijätaso ollut laajamittaisesti mukana sekä alueellisessa ja maakunnallisessa perhekeskuskehittämistyössä että erilaisissa alatyöryhmissä perhekeskuksen eri teemojen osalta. maakunnallisessa työryhmätyöskentelyssä.

Asiakasosallisuus erityis- ja vaativantason kehittämistyössä

Asiakaskehittäjät ovat olleen erityis- ja vaativan tason kehittämistyössä moninaisesti. Hanketyöntekijä on toteuttanut myös läpileikkaavasti yhteiskehittämistä eri kehittämistoimenpiteissä asiakkaiden kanssa.

Työryhmissä on ollut sekä kokemusasiantuntijoita että asiakaskehittäjiä. Esimerkkinä "Monitoimijainen arviointi ja jalkautuvat palvelut" –työryhmä, jossa asiakaskehittäjät ovat kommentoineet ns. verkostonsuunnitelmaa, jota on tehty asiakaslähtöiseksi. Erityis- ja vaativan tason palveluiden työryhmään haastateltiin sijoitettua lasta ja hänen vanhempansa. Tämän seurauksena saatiin sovituksi yhteisestä asiakassuunnitelmasta nuorisopsykiatrian ja lastensuojelun kesken.

Perhehoidossa on mukana olleet myös asiakaskehittäjät. Teemakerralla ovat mukana olleet sijoitettujen lasten vanhemmat. Perhehoidossa olevia lapsia sekä sijaissisaria on haastateltu ja tuloksia on käsitelty työryhmässä. On ollut myös yhteiskehittämispäivä perhehoitoon sijoitettujen lasten ja nuorten kanssa lokakuulla 2017 sekä vielä erikseen perhehoidossa olevien lasten kehittämispäivä marraskuulla 2018. et ja nuoret on koottu yhteen yhteiskehittämispäivään. Tämän tuloksena on systemaattisesti viety lasten, nuorten ja perhehoidon asiakaspalautetta eteenpäin. Lapsilta ja vanhemmilta saatu tieto on kirjattu raporttiin "*Systeeminen perhehoito Etelä-Pohjanmaalla*" (Aarnio & Pakkala, 2018), joka toimii suuntaviivojen antajana maakunnallisen perhehoidon järjestämisessä.

Lastensuojelun laitoshoidon kehittämistyössä koottiin kehittäjäryhmät laitoshoidon kehittämisen ympärille. Sijoitetuille lapsille ja nuorille oli oma kehittämistyöryhmä kuten myös sijoitettujen lasten vanhemmille. Keväällä 2017 molemmilla ryhmillä oli neljä ryhmätapaamista. Nuoret tekivät työntekijöille haastattelulomakkeen tärkeistä kysyttävistä asioista. Nuorten ja vanhempien tuottama tieto on kirjattu kirjaan käsikirjaan "*Arki ja erityisyys lastensuojelulaitoksessa – lastensuojelulaitoksen käsikirja*" (Aarnio 2018), joka ohjaa Seinäjoen kaupungin lastensuojelulaitosten toimintaa.

Perhekuntoutuksessa ei toteutunut suunniteltu vanhempien kehittäjäryhmä, koska ryhmää ei saatu muodostettua useammasta yrityskerrasta (3x) huolimatta. Pilotointiin osallistuneet vanhemmat ovat olleet mukana kehittämistyössä.

Huomioitavaksi lapsiperheiden asiakasosallisuudesta Sote-maakuntaudistuksessa

SeAMK:n Osallisuusfoorumien ja Etelä-Pohjanmaan LAPE:n tiimi kokoontuivat pohtimaan osallisuutta lapsiperhepalveluissa syksyllä 2017. Asiakasosallisuuden lähtökohdaksi otettiin lapsi- ja perhepalveluissa seuraavat teesit:

"0-toleranssi ei-osallisuudelle?"

"Kuuluuko lasten ääni, kun aikuiset puhuvat?"

Työryhmässä koottiin yhteistä ymmärrystä siitä, mitä asiakasosallisuus tarkoittaa. Yhteenvedona todettiin, että osallisuus tarkoittaa läpinäkyvyyttä, yhteistä ymmärrystä sekä tulla kohdatuksi ja tuntea itsensä arvokkaaksi. Se on mahdollisuutta osallistua, ottaa kantaa, vaikuttaa, antaa palautetta, ideoida, innostua. Asiakkaalle osallisuus tarkoittaa: läpinäkyvyyttä, yhteistä ymmärrystä ja kuulluksi tuleamista, mutta myös kokemusta siitä, että työntekijä ottaa tosissaan ja vie asiaa eteenpäin. Osallisuuden kautta asiakas saa kokemuksen tasavertaisuudesta työntekijän kanssa, mutta myös kokeemukseen liittymisestä yhteisöön, sekä oman kokemusperäisen tiedon saamasta arvosta. Asiakkaalla on siten mahdollisuus voimaannuttavaan kokeemukseen. Kun työntekijä huomioi osallisuuden, hän varmistaa sen, ovatko esitetyt toimenpiteet asiakkaalle arvoa tuottavia.

Taustalla vaikuttaa monet lait, mutta erityisen vahvasti Lapsen oikeuksien sopimus 12 artikla. Artiklassa todetaan lapsen näkemyksen kunnioittaminen, joka takaa jokaiselle lapselle, joka kykenee muodostamaan näkemyksensä, oikeuden ilmaista ne vapaasti kaikissa häntä koskevissa asioissa ja oikeuden saada oman näkemyksensä huomioon otetuksi. Artiklassa todetaan, että lapsen näke-

mykset häntä koskevissa asioissa on selvitettävä ja otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. Artikla velvoittaa myös antamaan lapselle mahdollisuuden tulla kuulluksi häntä koskevissa oikeudellisissa ja hallinnollisissa toimissa (12 artikla 2 kohta). Lapsella on myös oikeus olla käyttämättä osallisuuden oikeuttaan. Lapsen on myös saatava kaikki tarvittavat tiedot ja neuvot voidakseen tehdä oman etunsa mukaisen päätöksen.

Lapsen oikeuksien komitea korostaa, että lapsen kuulemisen ei tule olla tilapäistä, vaan aktiivista toimintaa. Komitea mukaan lapsen tai lasten kuulemismenettelyissä tai osallistumistilanteissa on huomioitava monia asioita, kuten esimerkiksi tilanteen vapaaehtoisuus, kunnioitavuus, lapsille sopivuus, turvallisuus, aikuisten asianmukainen koulutus ja vastuullisuus. Alaikäraja ei lapsen oikeudelle ilmaista näkemystään ei ole. Huomiona on vielä, että:

"Velvollisuus antaa lapselle tilaisuus ilmaista näkemyksensä ja velvollisuus ottaa näkemykset huomioon päätöksenteossa eivät tarkoita sitä, että valta ja vastuu päätöksistä siirtyisivät lapselle. Lapsen oikeus saada näkemyksensä huomioon otetuiksi ei tarkoita myöskään sitä, että päätösten tulisi olla lasten näkemysten mukaisia. 12 artiklan tarkoituksena on varmistaa lasten mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon itseään ja lapsia yleisesti koskevissa asioissa."

Hakalehto-Wainio Suvianna (2014, 150). Lasten oikeudet lapsen oikeuksien sopimuksessa. Teoksessa Ihmisoikeuksien käsikirja

STM:n [Asiakkaan osallisuuden toimintamallin](#) todettiin sopivan myös lapsiperhepalveluissa asiakasosallisuutta kehittävässä toiminnossa. Tässä toimintamallissa on huomioitu palveluiden järjestämisen, päätöksenteon, strategisen tason sekä kehittämistyön ja asiakastason näkökulmat. Jonkin verran Etelä-Pohjanmaan LAPE:ssa erityisesti kehittämisyhteistyön tasolla onkin jo pystytty edistämään kokonaisuutta eri toimenpitein. Seuraavassa taulukossa on punaisella kehystetty ne kohdat, jossa Etelä-Pohjanmaan LAPE:ssa on kyetty vahvistamaan asiakasosallisuutta.

Taulukko 1. Asiakasosallisuuden vahvistamisen kohtia Etelä-Pohjanmaan LAPE:ssa

ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI					
	MAAKUNTA		PALVELUNTUOTTAJA		
	Tiedolla osallistaminen, avoin viestintä				
OSALLISUUS	PALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN	PÄÄTÖKSEN TEKO	STRATEGINEN TASO	ASIAKAS JA HENKILÖTÖ KEHITTÄMIS-YHTEISTYÖ	ASIAKAS SOTE-PALVELUTILANTEESSA
OSALLISUUDEN YDIN	<ul style="list-style-type: none"> Strateginen johtaminen ja koordinaatio: <ul style="list-style-type: none"> asiakasosallisuus järjestöyhteistyö Osallistumisjärjestelmä / osallisuusohjelma Kokemustiedon hyödyntämisen varmistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Huolehtii monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden osallisuuden tavoitteet määritellyt Asiakkaita ja kokemusasiantuntijia mukana palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakas kumppanina: <ul style="list-style-type: none"> Tasavertaisuus Vuorovaikutus Yhteisen ymmärryksen lisääntyminen 	<ul style="list-style-type: none"> Vuorovaikutus Kohtaanminen Sopiminen Vastuu
OSALLISUUDEN MUOTOJA	<ul style="list-style-type: none"> Yhteiskehittäminen Digitaaliset alustat Raadit, kuulemis- ja keskustelutilaisuudet Kohdennetut kyselyt Osallistuva budjetointi 	<ul style="list-style-type: none"> Lähiasteet: <ul style="list-style-type: none"> Vanhus- ja vammaisuusneuvosto Nuorisovaltuusto Suora vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> kansalaisten kohtaaminen alustoilla Erilaisia vaikuttamiskeinoja: <ul style="list-style-type: none"> järjestöjen kautta toimijoiden läheisyyden kautta 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalautteet Yhteiskehittäminen Keskustelutilaisuudet Asiakasraadit Asiakkaita arvioijoina Asiakas palvelunantajana 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteiskehittäminen (palvelumuotoilu) Kehittäjäkumppanuus valmennus Työpajat Yhteistyöfoorumit 	<ul style="list-style-type: none"> Aktiivinen osallistuminen omaan palveluun kyyrin ja halun mukaan Jaettu päätöksenteko Sitoutuminen omahoitoon ja palvelusuunnitelmaan
OSALLISUUDEN TOTEUTUMISEN EDELLYTYKSET / VAATIMUKSET	<ul style="list-style-type: none"> Osallisuusohjelma Palveluntuottajan ja osallisuuden koordinaation vastuuttaminen Järjestöt mukana Kokemustietovaranto Asiakastieto päätöksillä Asiakaspalautteijärjestelmä Toimivat verkkosivut / sähköiset alustat 	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaiden ja kokemusasiantuntijoiden edustajia toimielimissä Kokemusasiantuntija / asukaspooli Vuorovaikutus Avoin valmistelu 	<ul style="list-style-type: none"> Konkreettinen suunnitelma asiakasosallisuudesta palveluntuotteiden järjestämispöytäkirjoissa Asiakasosallisuusjärjestelmä Kokemusasiantuntijoita ja vertaisohjelmia hyödynnetty 	<ul style="list-style-type: none"> Johdon esimerkki Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiskehittäminen valmennus Järjestöjen hyödyntäminen 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakas tulee kuulluksi Mahdollisuus vaikuttaa palveluunsa halutessaan Oikeus tukihenkilöön palvelutilanteissa

Lähde: Sihvo S., Isola A-M, Kivipelto M., Linnanmäki E., Lyytikäinen M. & Sainio S. (2018).

Mitä on hyvä huomioida lasten ja perheiden asiakasosallisuudessa sote -maakuntavalmistelussa?

Sosiaali- ja terveydenhuollossa: asiakasosallisuuden tavat, vahvoilla & kehitettävää?

Sosiaalihuolto: VAHVOILLA

- Positiivinen julkisuuskuva suurelle yleisölle
- ASIAKASLÄHTÖISYYS:
 - Asiakkaiden kohtaaminen
 - Työ perustuu henkilökohtaiseen asiakaspalveluun
 - Asiakkaiden toimintaympäristöihin jalkautuminen, mm. kotikäynnit, kouluympäristö; Joustavuus palveluissa
- JÄRJESTÖT:
 - Vakiintuneita avustuskäytäntöjä järjestöille, esim. MLL; Järjestöt ja seurakunnat vertaistuellisten toimintojen osajia
- OSALLISUUDEN TAVAT:
 - Sosiaalinen media aluillaan käytänteenä
 - Asiakastytyväisyyskyselyt

Sosiaalihuolto: HEIKOILLA / KEHITETTÄVÄÄ

- Tiedotus /julkisuuskuva
- ASIAKASLÄHTÖISYYS:
 - Asiakkaan kohtaaminen palveluun hakeutumisen vaiheessa (palveluasenne)
 - Useita palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohtaaminen / palvelujen koordinointi
- JÄRJESTÖT:
 - Miten järjestöt ja seurakunnat kuulevat toimijoiden kehittämissä ryhmiin osallistuvia?
 - Järjestöjen avustuskäytännöt auki kunta/maakunta -toimintaympäristössä
- OSALLISUUDEN TAVAT:
 - Ryhmämuotoiset palvelut aluillaan
 - Vertaistuki osana julkisia palveluja
 - Some, sähköinen asiointi, chat
 - Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen asiakastyössä
 - Asiakkaiden palvelujen kehittäjä-rooli vasta aluillaan (palvelumuotoilu)
 - Asiakaspalautteiden aito hyödyntäminen systemaattisesti
- BUDJETOINTI: Budjetteihin erillinen osallisuussarake, joihin varattu rahaa. → pystyy seuraamaan käyttöä

Terveydenhuolto: VAHVOILLA

- ASIAKASLÄHTÖISYYS:
 - Koko perheen kohtaaminen
 - Mahdollisuus vaikuttaa palveluun
 - Asiakkaan kuulluksi tuleminen
- OSALLISUUDEN TAVAT:
 - Palautteiden kerääminen (yleisiä, kohdennettuja, paperilla + sähköisesti)
 - Vertaisryhmät (neuvolassa, eri ikäryhmille, kohderyhmille)
 - Lapsiperheiden asiakasraadit (aloittaneet)
 - Kokemusasiantuntijat erikoissairaanhoidossa + neuvolassa (perhevalmennus)

Terveydenhuolto: HEIKOILLA / KEHITETTÄVÄÄ

- Läpinäkyvyys
- TILAKYSEMYKSET:
 - Tilojen yhteiskäyttö (→ kohtaamispaikka-toiminta)
- KEHITTÄMISEN TAVAT:
 - Yhteiskehittäminen (perhekeskustyöryhmät on, ei osata vielä hyödyntää)
 - Palvelumuotoilu (kokemus on mm. JIK-perhevalmennusmessut)
 - Systemaattinen tieto erityisryhmien palvelukokemuksista → integratiiviset työtavat eivät ole vielä hallussa
- SOME JA DIGI:
 - Sosiaalinen media (ei osata hyödyntää esim. vertaistoiminnassa)
 - Digitaaliset vuorovaikutteiset alustat
 - Sähköinen asiointi
- ASIAKASLÄHTÖISYYS
 - Asiakkaiden nopeat, "kepeät" haastattelut, kuulemiset
 - Palveluohjauksessa → yhden luukun periaate ei ainakaan asiakkaiden mukaan toimi
 - Vastavuoroisuus työntekijän ja asiakkaan välillä (→ ei vastaa viesteihin /yksilöllisiin tarpeisiin)

Lastensuojelu: VAHVOILLA

- Lakisäätöinen osallisuus toimii hyvin lastensuojelussa, esimerkiksi kuulemiset.
 - Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä: määrittely tehtävänkuvassa osallisuuden edistäminen.

- Päätökset valmistellaan yhteistyössä perheen kanssa ja eri näkökulmat kirjataan.
- Systemisyys lisännyt eri näkökulmien arvostamista
 - Asiakkaalla on vaikuttamisen mahdollisuus mm. tapaamispaikka, ajankohta, kokoonpano → lastensuojelu on muuttunut entistä joustavammaksi
 - Perhetyössä ja muissa tukitoimissa korostetaan yhä enemmän asiakkaan osallisuutta ja näkemyksiä.
- Osallistava kirjaaminen yleistynyt

Lastensuojelu: KEHITETTÄVÄÄ

- Avoimuus yksilönsuoja huomioiden eli salamyhkäisyys
- Systemaattisen tiedon keräämisessä vaikutuksista / vaikuttavuudesta
- Asiakkaan tiedon nostaminen ammattilaisten tiedon rinnalle
- Vertaisryhmien ja vertaistukihenkilöiden vähäisyys
- Asiakaskehittäjäryhmien vähäisyys
 - Palautekäytännöt hajanaiset
 - Osallisuuden toteuttamisen tavat ovat yksioikoisia (kysytään mielipide, mutta ei tueta sen muodostamisessa)
- Liian vähän aikaa → asiakkaan osallisuus kärsii
 - Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen vähäistä → digitaalisten vuorovaikutustaitojen hyödyntäminen palveluissa ja niiden kehittämisessä (asiakkaan näkökulman ja osallisuuden vahvistaminen)
 - Sosiaalisen median käyttö tiedottamiseen ja viestintään vastavuoroista; miten voisi lastensuojelussa toteuttaa?
 - Palvelumuotoilu (nyt käytetty uuden ls-yksikön perustamisessa)
- Koemme osallistavamme kun kysymme näkemyksiä, mutta esim. asiakassuunnitelmaneuvoittelussa olisi tärkeä asiakkaan olla mahdollista tutustua etukäteen esim. asiakassuunnitelmapohjaan (lomake)
- Osittain meillä on vaihtelevia tulkintoja "avusteisesta osallisuudesta", esim. miten tukihenkilöt voivat osallistua neuvotteluihin. Kannustammeko riittävästi myös tähän?

Erityishuomioita asiakasosallisuudesta lasten, nuorten ja perheiden palveluissa

Lapsen oikeuksien sopimus määrittää LAPSEN oikeuden osallisuuteen

- Maakunnan huomioitava tämä ns. lapsiystävällisessä maakunnan toiminnassa, myös strategisesti.
- Tulee huomioida muut Lapsen oikeuden artiklat, mm. lapsen edun ensisijaisuus ja syrjimättömyys.
- Tulee huomioida lapsiystävälliset toimintatavat ja menetelmät.
- Mitä haavoittuvammassa asemassa asiakas on, sitä tukevammalla mahdollisuudella tulee olla. Myös valvonta huomioitava!

Huomioitava asiakasosallisuuden roolit (lapset ja nuoret) Rousu S. & Keltanen M. (2011).

- 1) Asiakkaat kansalaisina (edustuksellinen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen, demokratiakasvatus)
- 2) Asiakkaat asianosaisina (osallistuminen omien asioiden hoitoon, suunnitteluun ja arviointiin. Työntekijöiden tehtävä mahdollistaa.)
- 3) Asiakkaat asiantuntijoina, "kokemusasiantuntijat" (Osallistuminen toiminnan kehittämiseen ja arviointiin. Työntekijöiden tehtävä motivoida.)

Osallisuuden rakenteista

- Asiakasosallisuuden rakenteet jäljessä sosiaalihuollossa verrattuna terveydenhuoltoon.
- Sosiaalihuollossa on huomioitava erityisesti sijaishuollon osallisuusrakenteet (vrt. julkinen huoltaja).
- Asiakkaan osallisuuden toteutumisen kannalta on oleellista, että työntekijöiden osallisuus organisaatiossa toteutuu.
- Resurssikysymys läpileikkaavasti huomioitava osallisuuden toteuttamiseksi: maakuntaan osallisuus- tai vuorovaikutuskoordinaattorit
- Osallisuuden seuranta huomioitava.

Edustuksellisen osallisuuden lisääminen

- Lakisääteisten neuvostojen lisäksi erillinen:
 - → Perhepalveluneuvosto ja Lasten ja nuorten vaikuttajat (huomioiden "katveessa" olevat lapset ja nuoret) tms.
- Miten edustajat valitaan? Huomioidaan erilaiset asiakkaiden taustat (kutsumenettely yms.).
- Miten asioita viedään eteenpäin? Kenen ääntä käyttävät? Miten vuoropuhelu edustajan ja taustaryhmän välillä

Tiedolla osallistaminen huomioitava lapsiperhepalveluissa

- Nostoja virallisesta tiedosta, esim. LTH-kyselyt, kouluterveyskyselyt ja muu kokemustieto.
- Kuntien ja kuntayhtymien kautta somessa.

Menetelmäosaamiseen lisämausteita

- Sähköiset palvelut, mm. chat erilaisiin tarpeisiin ja vautuu kun avaa palvelusivun
- Digitalustat
- Pop up -kyselyt, ovensuukyselyt – pop up kohtaamiset (kuka organisoii?)
- Merkittävien kokousten jälkeen lyhyet videoklipit, vrt. AVI

Osallisuuden edistäminen hankkeen jälkeen

Osallisuuden edistäminen hankkeen jälkeen kuuluu olennaisena osana jokaisen työnkuvaan lapsiperhepalveluissa.

Suosituksia jatkotoimenpiteiksi

0-toleranssi kaikelle ei-osallisuudelle.

Alueiden perhekeskustyöryhmiin asiakasosallisuuden varmistaminen.

Maakuntavalmistelussa palvelukohtaisessa valmistelussa asiakasosallisuus työryhmiin (myös järjestöt ja seurakunta)

Lapsi- ja perhepalveluiden maakunnallinen asiakasneuvoston perustaminen

Maakunnallisen Lasten foorumin tai Lasten Parlamentin perustaminen.

LAPE-siltaus ja maakunnallinen LAPE työryhmä jatkossa tulee toimimaan väylänä edelleen edistää asiakasosallisuuden vahvistamista Etelä-Pohjanmaan maakunnassa lapsiperhepalveluista suunniteltaessa, kehittäessä ja arvioitaessa.

Lähteet ja materiaalit

Aarnio & Pakkala (2018) Systeminen perhehoito Etelä-Pohjanmaalla

Aarnio (2018) Arki ja erityisyys lastensuojelulaitoksessa – lastensuojelulaitoksen käsikirja

Hakalehto-Wainio Suvianna (2014, 150). Lasten oikeudet lapsen oikeuksien sopimuksessa. Teoksessa Ihmisoikeuksien käsikirja

Hanhela Saara (2018). Aito kohtaaminen. Etelä-Savon Lape-hanke

Lapsen oikeuksien sopimus. <http://www.lapsenoikeudet.fi>

Sihvo Sinikka, Isola Anna-Maria, Kivipelto Minna, Linnanmäki Eila, Lyytikäinen Merja & Sainio Salla (2018). Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli, Loppuraportti. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018, (sivu 41) [Viitattu https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y]

Rousu S. & Keltanen M. (2011). Kuntien lakisääteisten lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma sekä hyvinvoinnin ja palveluiden tila 2010. STM, THL & Kuntaliitto.

Lisätiedot: Auli Romppainen, Satu Mäki-Fossi ja Eija Ala-Toppari-Peltola