



Mitä on asiakasosallisuus ja miten sitä voidaan edistää?

Vaikuta asiakkaana – asiakasosallisuutta edistämässä – Kurssi yhdistysten vaikuttajille
Invalidiliitto 26.10.2019

Tanja Hirschovits-Gerz, THL
tanja.hirschovits-gerz@thl.fi



Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos



Vipuvoimaa

EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Osallisuus on kuulumista ja kuulluksi tulemista

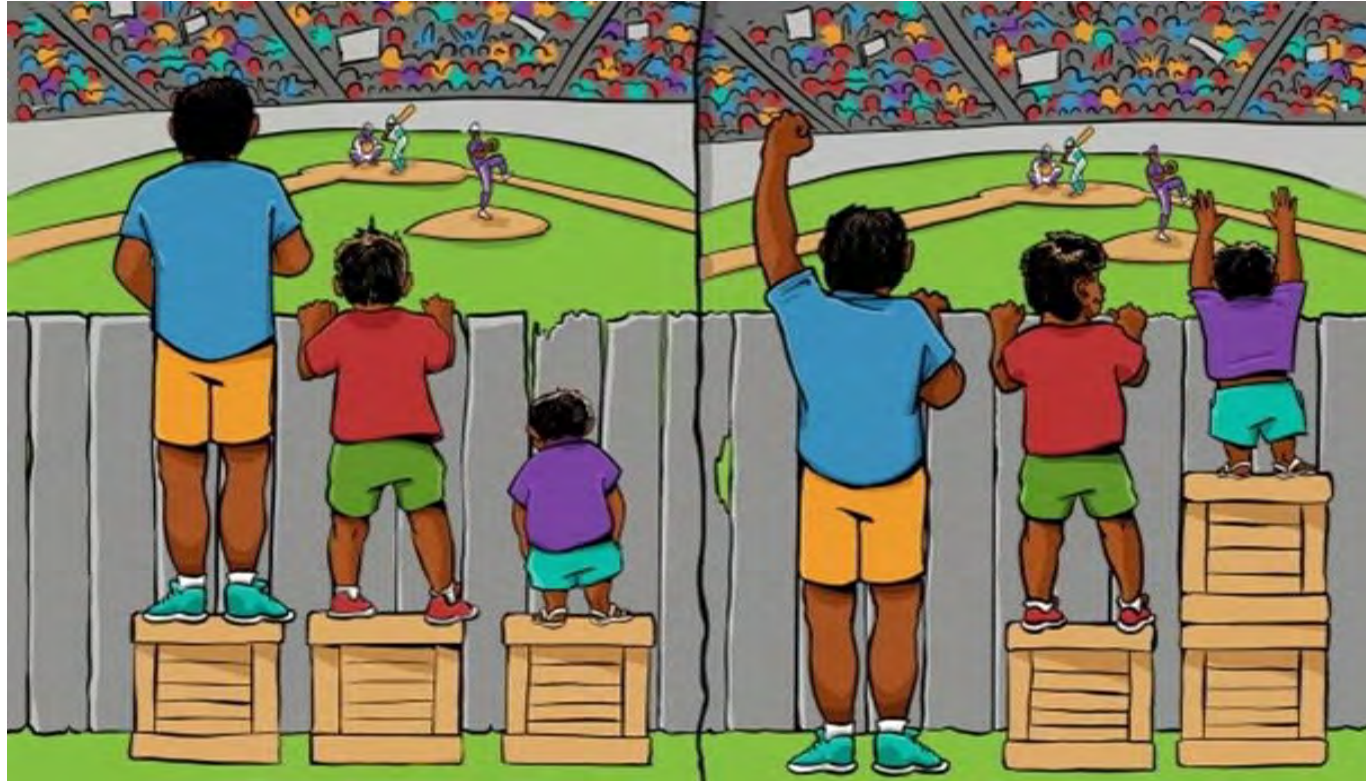


Osallisuus on

Itseisarvo ja
oikeus

Väline

Osallisuus on yhdenvertaisuuden toteutumista



**MUODOLLINEN
YHDENVERTAISUUS**

**TOSIASIALLINEN
YHDENVERTAISUUS**

Osallisuus toteutuu

Eri toiminta- ympäristöissä

- Työelämäosallisuus
- Demokratiaosallisuus
- Koulutusosallisuus
- Palveluosallisuus
- Asukasosallisuus

Erilaisina rooleina

- Asukas
- Kansalainen
- **Asiakas**, potilas
- Kuluttaja
- Kehittäjäasiakas
- Kokemusosaaja
- Kokemusammattilainen

Erilaisina tehtävinä

- Tieto
- Suunnittelu
- Kehittäminen
- Toiminta
- Arviointi
- Päätöksenteko

Erilaisin menetelmin



Etusivu

Lainsäädäntö

Oikeuskäytäntö

Viranomaiset

Valtiosopimukset

Hallituksen esitykset

Julkaisut

Suomeksi

På svenska

In English

Haku osion aineistosta

Hakusana...

Hae ›

Haussa katkaisumerkki *, esim. opintotu* ja takaisinpe*. Laveampi haku tai-sanalla, esim. avopuol* tai aviopuol*. **Katso ohjeet.**

Finlex › Lainsäädäntö

Lainsäädäntö

Suomen sähköinen säädöskokoelma sekä ajantasaisten säädösten ja alkuperäisten säädösten kokoelmat.

§ Osallisuuden edistäminen on kirjattu lakiin

Lakitietoa mm. Invalidiliiton sivuilla: Vammaispalvelut ja sosiaalihuoltolaki

Käsitteitä

Asiakkaan osallisuus
on kokemus ja tunne
osallistumisesta ja
vaikuttamisesta.

Asiakaslähtöisyys on
työntekijöiden ja
organisaatioiden
toimintatapa.

(Sinervo 2019)

Mitä asiakasosallisuudella tarkoitetaan?

**Osallistumista
ideointiin,
suunnitteluun,
kehittämiseen,
toteuttamiseen,
arviointiin
päätöksentekoon.**

Palvelujen käyttäjien
osallistumista ja vaikuttamista

- oman palvelun
- palveluiden tai palvelukokonaisuuksien

Vaikuttavat ja yhdenvertaiset palvelut

Kokemustieto

Ammatillinen
tieto

Osallisuus toimintakulttuurina

Osallisuus strategiana ja toimintaohjelmana:
toiminnan suuntaaminen, seuranta ja arviointi - osallisuus toteutuu rakenteissa

Palvelut tuotetaan/toteutetaan yhdessä **kokemusosaajien** kanssa mm.
koulutetut kokemusosaajat asiakkaiden vertaistukena, ammattilaisten työpareina, järjestöt
yhteistoiminnassa

Asiakkaat kehittävät palveluita yhdessä ammattilaisten kanssa
esim. **yhteiskehittäminen**, asiakasedustajien osallisuus toimielimissä, kuten neuvostoissa,
ohjausryhmissä

Asiakkaat osallistuvat vuoropuheluun palveluiden kehittäjinä
esim. avoimet tilaisuudet ja -foorumit, raadit, sähköiset toimintaympäristöt

Asiakkaat antavat palautetta asiakaspalautejärjestelmä, kyselyt, muu tiedon keruu

Asiakkaat osallistuvat omaan palveluun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin,
päätöksentekoon

Asiakkaat toiminnan kehittäjinä

ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI

STM 10/01/2018



MAAKUNTA

ALUE



PALVELUNTUOTTAJA

Tiedolla osallistaminen, avoin viestintä

ASIAKAS-OSALLISUUS	PALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN	PÄÄTÖKSEN TEKO maakuntapäätäjät	STRATEGINEN TASO	asiakas ja henkilöstö 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 määritelty Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat mukana palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa 	Asiakas kumppanina: <ul style="list-style-type: none"> Tasavertaisuus Vuorovaikutus Yhteisen ymmärryksen lisääntyminen 	<ul style="list-style-type: none"> Vuorovaikutus Kohtaaminen Sopiminen Vastuu
OSALLISUUDEN MUOTOJA	<ul style="list-style-type: none"> Yhteiskehittäminen Digitaaliset alustat Raadit, kuulemis- ja keskustelutilaisuudet Kohdennetut kyselyt Osallistuva budjetointi 	Lakisääteiset: <ul style="list-style-type: none"> Vanhus- ja vammaisneuvosto Nuorisovaltuusto Suora vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> - kansalaisten kohtaaminen - aloitteet Epäsuora vaikuttaminen: <ul style="list-style-type: none"> - järjestöjen kautta - toimijoiden tukeminen 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalaute Yhteiskehittäminen Keskustelutilaisuudet Asiakasraadit Asiakkaat arvioijina Asiakas palvelunantajana 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteiskehittäminen (palvelumuotoilu) Kehittäjäkumppanuus valmennus Työpajat Yhteistyöfoorumit 	<ul style="list-style-type: none"> Aktiivinen osallistuminen omaan palveluun kyvyn 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 päätöksiin Asiakaspalautejärjestelmä 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 palveluntuottajien järjestämisopimuksissa Asiakasosallisuusjärjestelmä Kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita 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 palvelutilanteessa

Miten asiakasosallisuutta voi edistää?

Palveluissa ja arjessa

- Kohtaaminen
- Ihmiskeskeisyys
- Osallisuus ja osallistuminen
 - kokemus – toiminta
- Mistä saan voimaa?
 - taide- ja kulttuurilähtöiset menetelmät, liikunta

**Henkilökohtainen
budjetointi**

**Osallistuva
budjetointi**

Osallisuuden edistäminen

THL: Vammaispalveluiden käsikirja

Esimerkkinä VamO-hankkeen asiakasosallisuutta edistävät materiaalit

Miten edistää osallisuutta?

Osallisuuden apukysymykset

1. Osallisuus omassa elämässä
2. Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa
3. Osallisuus yhteisestä hyvästä

Osallisuus tuottaa hyvää

Hyvinvointi ja terveyshyöty

Investoi osallisuuteen - €

- Henkilöstöresurssit: palkkakulut
- Koulutuskustannukset
- Kokemusosaajien palkat ja palkkiot
- Tilakustannukset
- Toimintabudjetti
- Palautejärjestelmästä aiheutuvat kulut

Osallisuus tuottaa + €

- Tyytyväiset asiakkaat
 - Hyvinvoiva henkilöstö
 - Kustannusvaikuttavat palvelut
- Asiakasosallisuus auttaa kehittämään palveluiden
- laatua
 - oikea-aikaisuutta ja kohdentamista
 - saatavuutta ja saavutettavuutta
 - kokonaisuuksien yhteensovittamista ja palveluiden polutusta
 - yhdenvertaisuutta
 - arkihyötyä ihmisille

Lue lisää

[Lakitietoa Invalidiliiton sivuilla: Vammaispalvelut ja sosiaalihuoltolaki](#)

[Vammaispalvelujen käsikirja \(Thl.fi\)](#)

- [VamO-hankkeen etukäteismateriaalit ennen tapaamista](#)

Yhteystiedot



thl.fi/sokra



TANJA HIRSCHOVITS-GERZ
Etelä-, Keski- ja Länsi-Suomen
aluekoordinaattori
tanja.hirschovits-gerz@thl.fi
puhelin 0295247954

SOSIAALISEN OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN KOORDINAATIOHANKE – SOKRA



Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Asiakasosallisuudesta THL:n sivuilla:

Osallisuuden edistäminen

Tiedä ja Toimi -kortti Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä

THL tarjoaa: sekä Sote-uudistuksen että Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtamisen aihe sivuilla julkaistu 2/2019 tietosisältöä osallisuudesta

Asukas- ja asiakasosallisuus

Asiakkaat ja osallisuus

- Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli
- Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä
- Kokemusosaaminen

Innokylän
työtilassa



Mitä asiakasosallisuus tarkoittaa?

[Mitä asiakasosallisuus tarkoittaa –linkki oppimisportaaliin](#)





Sosiaalisen osallisuuden edistämisen kehittämishanke Sokra

Tanja Hirschovits-Gerz, tanja.hirschovits-gerz@thl.fi



Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

Diak DIAKONIA-
AMMATTIKORKEAKOULU
DIACONIA
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Vipuvoimaa

EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Heikoimmassa asemassa olevien osallisuuden edistäminen

**Mahdollisuuksia
vaikuttaa**

**Kuulumista ja
kuulluksi tulemista**

**Yhteyttä omiin ja
yhteisiin
voimavaroihin**

Sokra tukee ja koordinoi Euroopan sosiaalirahaston (ESR) hankkeita, jotka edistävät sosiaalista osallisuutta ja torjuvat köyhyyttä.

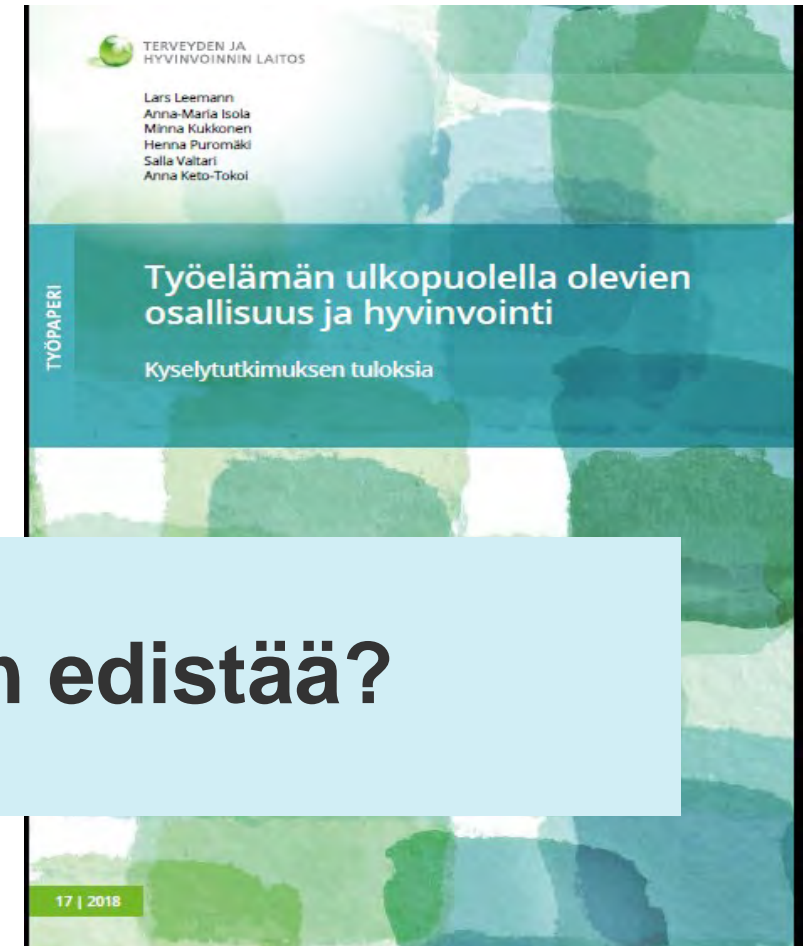
Virittää, verkostoi, tutkii



Kuinka osallinen olet?

- Testaa osallisuutesi ja selvitä mikä myyttinen metsän olento olet!
- Voit tehdä testin verkossa: osallisuustesti.fi





Millä tavoin osallisuutta voidaan edistää?

[Mitä osallisuus on -julkaisu](#)

[Osallisuus kuuluu kaikille-julkaisu](#)

[Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi -julkaisu](#)

17 | 2018

33 | 2017

9 | 2018

17 | 2018

tanja.hirschovits-gerz@thl.fi



Julkaisut ovat luettavissa www.julkari.fi

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

