



Asiakkaiden osallistuminen ja osallisuus

Demokratia-teemaryhmän kick-off

Marko Nousiainen 31.8.2022



Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos



DIAKONIA-
AMMATTIKORKEAKOULU
DIACONIA
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Vipuvoimaa

EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mitä osallisuus on?

Osallinen ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta.

Osallinen ihminen tulee kuulluksi itsenään ja voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin.

Osallinen ihminen pääsee osalliseksi yhteisestä hyvästä: hän voi sekä tuottaa yhteistä hyvää että pääsee nauttimaan siitä.

Osallisuuden osa-alueet

1

Osallisuus omassa elämässä

Ihminen saa elää omannäköistä elämää. Ihmisen voi määrittellä, mihin toimintaan ja palveluun hän osallistuu.

2

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa

Ihminen voi vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. Ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia tuetaan.

3

Osallisuus yhteisestä hyvästä

Luodaan olosuhteita, joissa ihmiset voivat osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja pääsevät myös nauttimaan yhteisestä hyvästä.

Tämä edesauttaa sitä, että ihmiset saavat arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Toiminta, jossa yhteiskuntaryhmät kohtaavat, edistää hyviä väestösuhteita.

Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa (THL 2017)



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Osallisuutta lisäävät toiminnot

Yksilön osallisuuden kokemus

PALVELUT

TYÖ, TOIMINTA,
MIELEKÄS
TEKEMINEN

OSALLISTUMIS-
KANAVAT

VAIKUTTAMIS-
TOIMIELIMET

EDUSTUKSELLI-
NEN
DEMOKRATIA

YHTEISÖT

KOHTAAMIS-
PAIKAT

KULTTUURI

Mahdollisuus
vaikuttaa
oman elämän
kulkuun

Osallisuus
toimeentuloon,
tietoihin ja
taitoihin

Luottamus,
kunnioitus,
arvostus, kiitos

Mahdollisuus
näyttää oma
osaaminen

Omat tekemiset
tuntuvat
merkityksellisiltä

Mahdollisuus
tehdä hyvää
muille ja olla
ratkaisemassa
yhteisiä
ongelmia

Kuuluminen
itselle
tärkeisiin
yhteisöihin

puuvoimaa
EU:lta
2014–2020

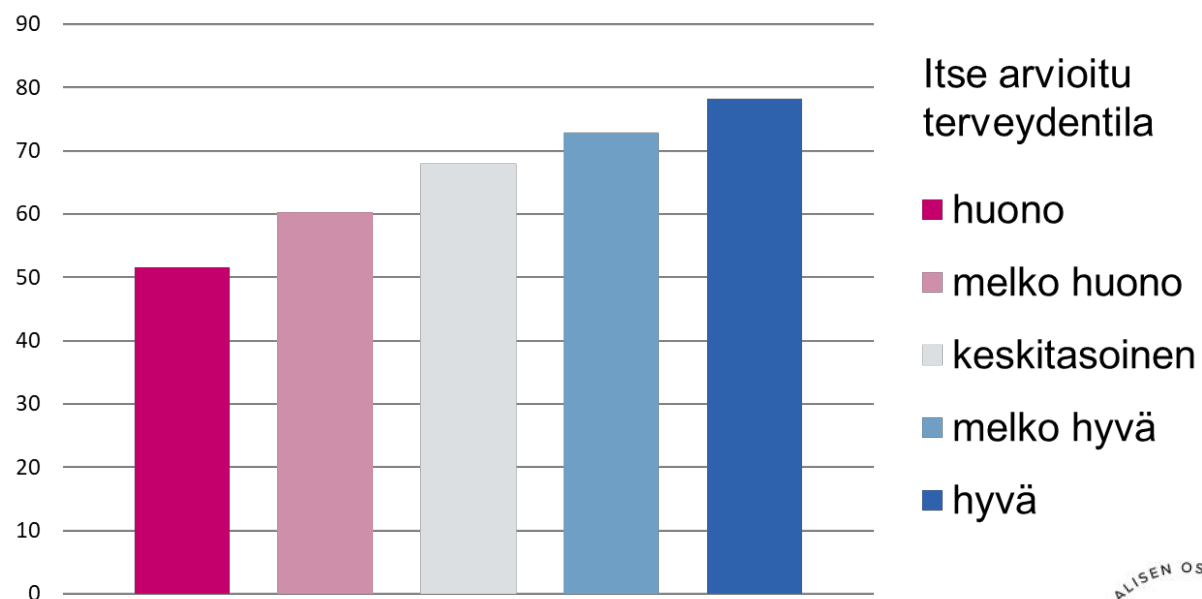


Osallisuuden kokemus on yhteydessä hyvinvointiin

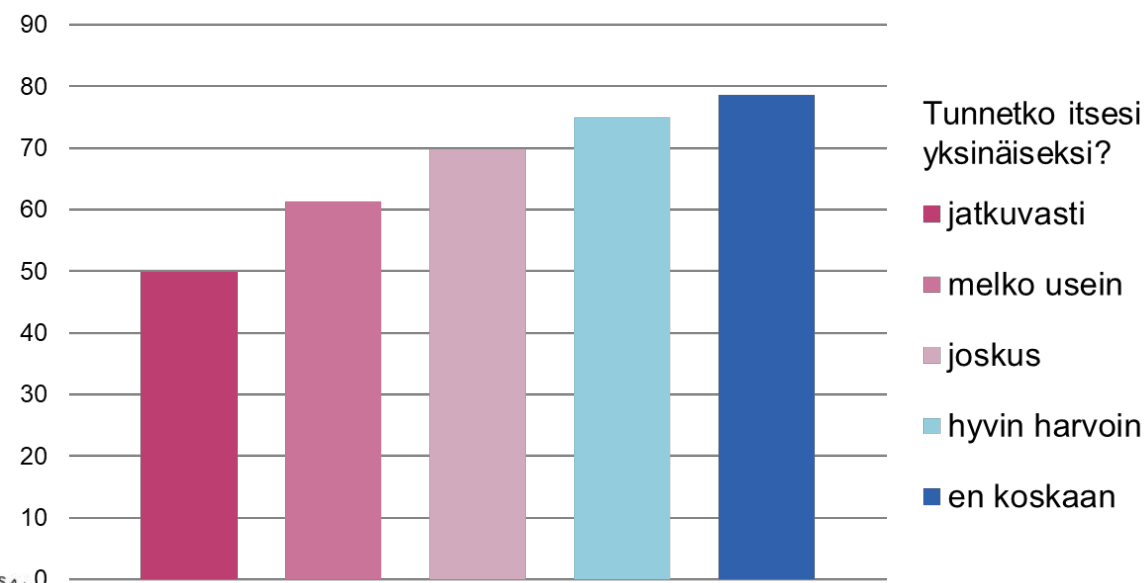


Terveys ja yksinäisyys

Osallisuuden kokemus (0-100, keskiarvo) & terveydentila

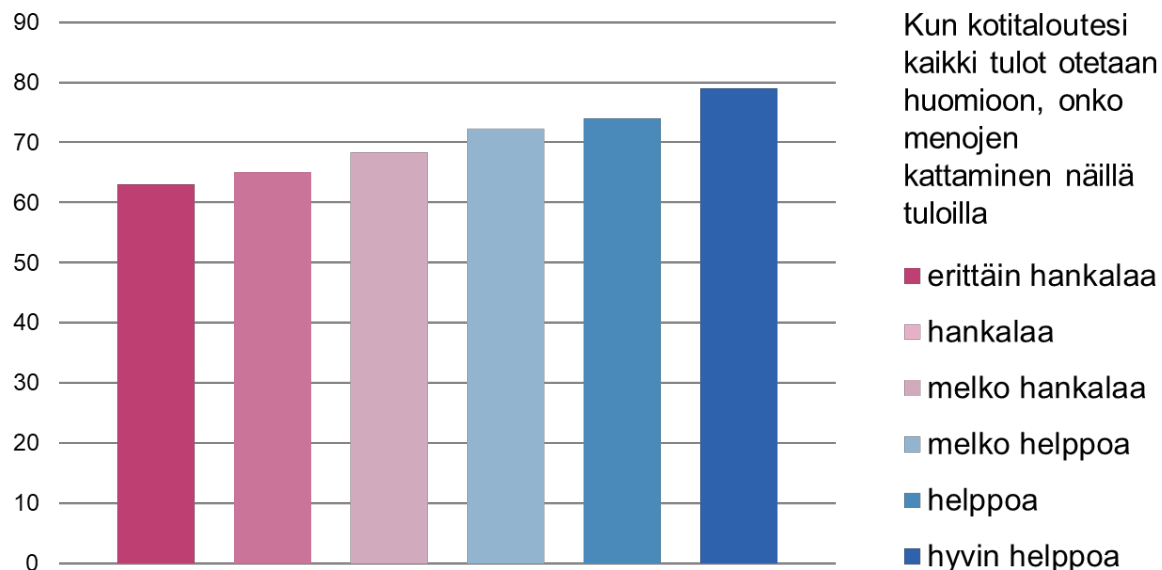


Osallisuuden kokemus (0-100, keskiarvo) & yksinäisyys

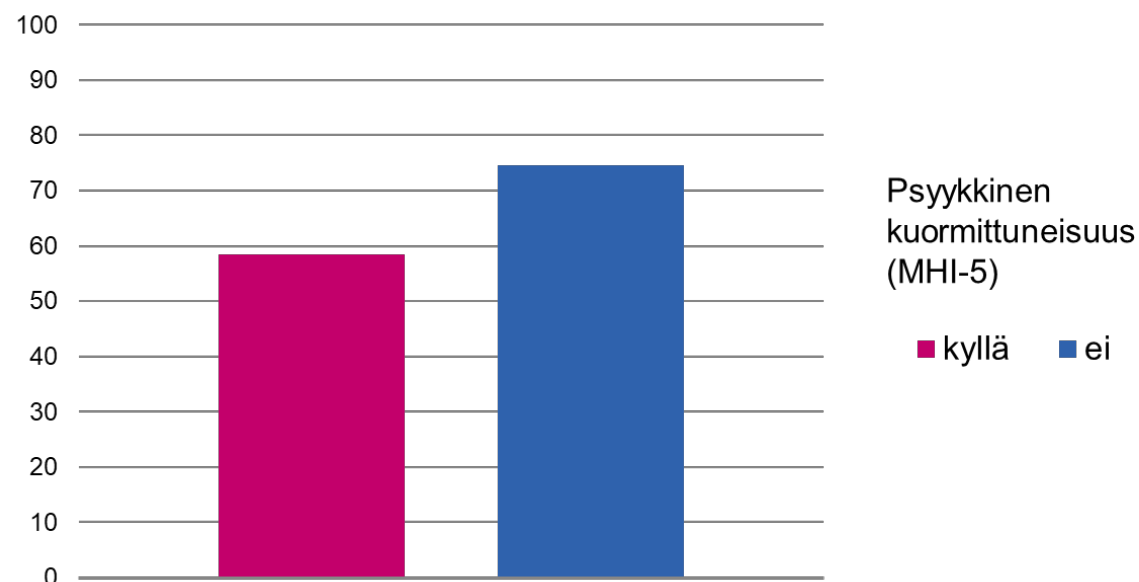


Köyhyys ja psyykkinen kuormittuneisuus

Osallisuuden kokemus (0-100, keskiarvo) & menojen kattaminen



Osallisuuden kokemus (0-100, keskiarvo) & psyykkinen kuormittuneisuus



Osallisuuden kokemus on osallistumisen edellytys



Asiakasosallisuus

- Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa käyttämiensä palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin
- Asiakasosallisuudessa on kyse, paitsi demokraattisesta legitimitetistä, toimivien palveluiden yhteiskehittämisestä
- Jotta asiakasosallisuus toteutuu, on kehitettävä monipuolisia ja mielekkäitä osallistumien tapoja, jotka

on suunniteltu erityisesti tavoittamaan paljon palveluja käyttäviä

Lähtevätkö ihmiset mukaan?

Luottamus ja usko vaikuttamis- mahdollisuuksiin

- Luottaako ihminen muihin?
- Luottavatko muut häneen?
- Uskooko ihminen mahdollisuuksiinsa vaikuttaa?

Luottamuksen rakentaminen

- Pitkäjänteistä työtä
- Kunnioittava kohtaaminen
- Kokemukset siitä, että omilla näkemyksillä on merkitystä

Mahdollisuus osallistua

- Rahan puute ja vaikeudet saavat ihmiset vetäytymään
- Koetaanko tiloja turvallisiksi?

Innostaminen

- Miksi haluaisin osallistua?
- Sopiiko toiminta minulle?
- Mihin voin vaikuttaa?
- Seuraa, elämyksiä, ruokaa, tietoja, taitoja...

Palvelujen kehittämiseen osallistuminen

**Kehittäjä-
asiakas**

**Kokemus-
asiantuntija-
toiminta**

Kokemuosaaminen
(Thl.fi)

**Asiakas-
palaute**

Tilaisuudet

**Asiakas-
osallisuus-
ryhmä**

**Asiakas-
-raati**

**Palvelu-
muotoilu**

**Kiertävät
kokoukset
palvelu-
yksiköissä**

Esimerkki: innovatiivinen tulosperusteinen huumehoidon hankinta, Tampere 2016-2020

Lähde: Schneider, T. Uusi julkinen hallinta,
yhteistyö ja osallisuus sosiaali- ja terveyspalvelujen
hankinnassa. THL 2019

4P-kumppanuus huumehoidon hankinnassa: valmistelu

Tausta: Tampereen kaupunkistrategia ja hyvinvointisuunnitelma (2013): Ongelmina mm. hyvinvointierojen kasvu, väestörakenne, huoltosuhde ja palveluiden pirstaleisuus, kalleus ja heikko vaikuttavuus

Valmistelu: asiakkaiden tarpeiden selvittäminen, palvelujen käyttötilastot, palvelumuotoilu 7 palveluyksikössä opioidikorvaushoidossa olevien tilanteesta (muotoiluluotain n=26, työpajat), läheisten haastattelut

-> palvelukokonaisuuden kuvaus, ”kukaan ei putoa”-konsepti

4P-kumppanuus huumehoidon hankinnassa: suunnittelu ja tuotanto

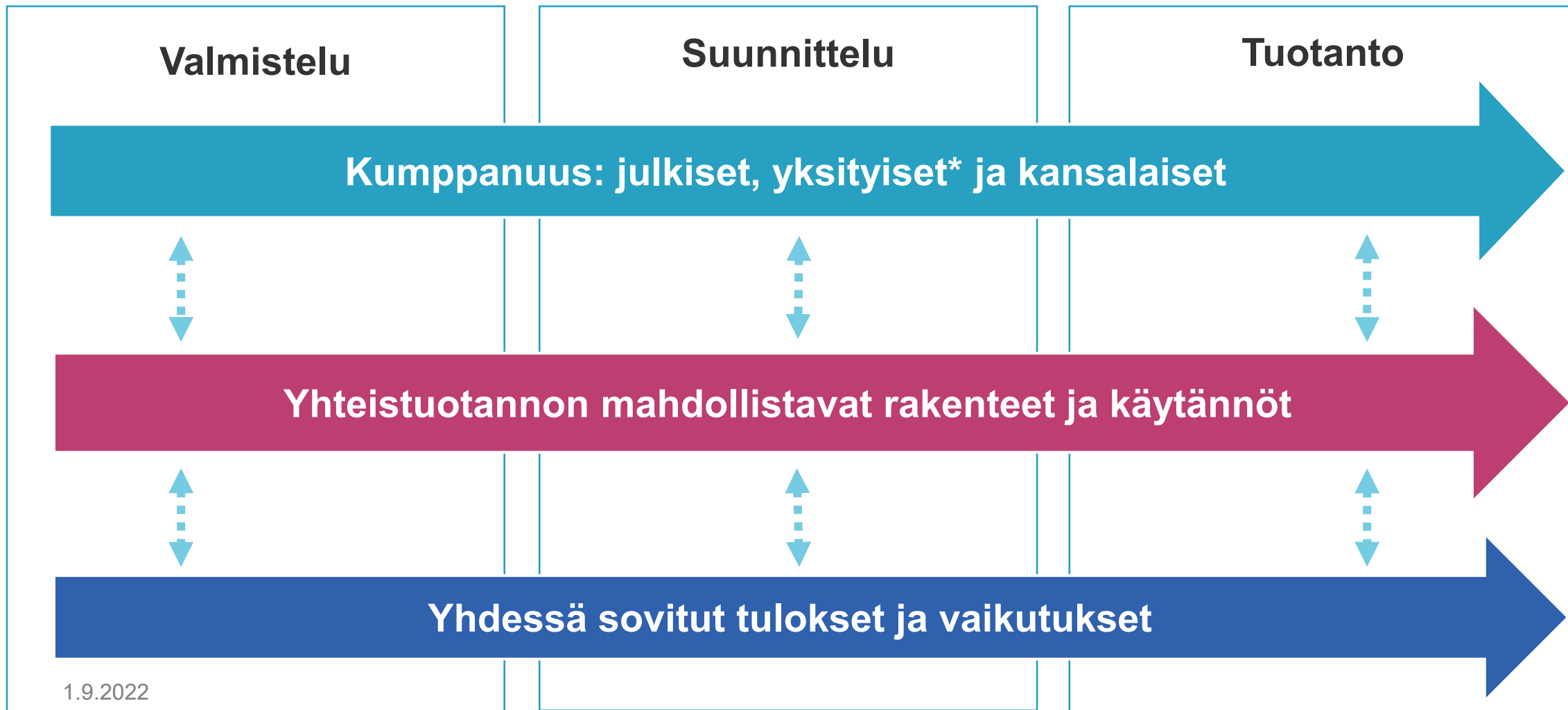
Suunnittelu: markkinavuoropuhelut kaupungin ja palveluntuottajien välillä, julkiset dokumentit ja keskustelualusta Innokylässä -> laadun vertailuperusteet

1. osallistavuus (asiakasraadit, kokemusasiantuntijat),
2. innovatiivisuus (osallisuus, toipumisen tuki)
3. lääketieteellinen hoito

Tuotanto: ohjausryhmä, jäsenenä kaupungin, palveluntuottajien ja asiakkaiden edustajat (kokemusasiantuntija tai omainen). Tehtävät:

- valvoa sopimusehtojen noudattamista,
- kehittää yhteistoimintaa,
- käsittelee innovaatioehdotukset ja
- kannustinjärjestelmään liittyvät asiat

Osallisuutta edistävä hallintomalli



OSALLISUUS SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN HANKINNASSA

Yhteistyötä ja osallistumista korostava toimintamalli **auttaa palvelun järjestäjiä vastaamaan palvelutarpeisiin.**

Malli tukee erityisesti paljon palveluja tarvitsevien ihmisten pirstoutuneen hoidon ja tuen kokoamista kokonaisuuksiksi, ja ohjaa välttämään hankintaan sisältyviä riskejä.

Osallisuuden palasen kuvaus ja arvio: [Osallisuus sosiaali- ja terveyspalvelujen hankinnassa \(Innokylä.fi\)](#)

Osa kokonaisuutta: [Osallisuutta edistävä hallintomalli tukee osallisuustyön johtamista \(Thl.fi\)](#)

Lopuksi

- 10 % asiakkaista käyttää n. 80 % sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksista
- Osallistuminen tärkeää ratkaistaessa ns. kompleksia ongelmia
- Asiakkaiden tilanteet voivat olla haastavia, edellyttää osallistujien ”käsin poimintaa” – keskeistä äänen kuuluminen
- Edellyttää organisaatioilta tahtoa ottaa asiakkaat kumppaneiksi ja avoimuutta kokeilla osallistavia toimintatapoja

Lue lisää osallisuudesta ja sen edistämisestä

Hedman L., Ikonen J., Leemann L., Koskela T., Martelin T., Solin P., Tamminen N. & Parikka S. (2021) Osallisuuden kokemus ja positiivinen mielenterveys työmarkkina-aseman ja kotitalouden rakenteen mukaan – FinSote 2019 -tutkimuksen tuloksia *Tutkimuksesta tiiviisti* 5/2021. THL, Helsinki.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäperi 33/2017. Helsinki: THL.

Leskelä, R., Komssi, V., Sandström, S., Pikkujämsä, S., Haverinen, A., Olli, S., Ylitalo-Katajisto, K. (2013) Paljon sosiaali- ja terveystalveluja käyttävät asukkaat Oulussa. Suomen lääkärilehti 48:68.

[Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet \(Thl.fi\)](#)

[Osallisuusindikaattori \(Thl.fi\)](#)

[Osallisuuden edistämisen mallit \(THL.fi\)](#)

Schneider, T. (2019) Uusi julkinen hallinta, yhteistyö ja osallisuus sosiaali- ja terveystalvelujen hankinnassa. Tapaustutkimus innovatiivisesta huumeoidon hankinnasta. Raportti 14/2019, Helsinki: THL.

Yhteystiedot



thl.fi/sokra



Marko Nousiainen

arviointitutkija

+358295247225

marko.nousiainen@thl.fi

SOSIAALISEN OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN KOORDINAATIOHANKE – SOKRA



Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos



Vipuvoimaa

EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto