

# Asiakasosallisuus Päijät-Hämeen hyvinvointialueella vuonna 2024

---

Nicola Kettunen

29.2.2024



Päijät-Hämeen  
hyvinvointialue



# Asiakasosallisuus- mitä se on?

- ❖ **ASIAKAS**= palvelujen käyttäjä tai niihin oikeutettu henkilö
- ❖ Asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteutukseen ja arviointiin
- ❖ Asiakasosallisuus voi liittyä asiakkaan omaan palveluun tai palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen yleisemmin
- ❖ Asiakasosallisuutta voidaan tarkastella joko yksilön tai organisaation näkökulmasta

***Asiakas EI ole kohde vaan on toiminnassa mukana***



# Miksi asiakasosallisuus on tärkeää?

- ❖ Asiakasosallisuus edistää tasa-arvoisen yhteiskunnan rakentamista jossa kaikilla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa.
- ❖ Yhteinen keskustelu vahvistaa ammattilaisten ymmärrystä asiakkaiden tarpeista
- ❖ Auttaa toimivien palvelujen rakentamisessa.
  - Kun asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia aidosti kuullaan, ammattilaisten ymmärrys asiakkaiden odotuksista ja tarpeista kehittyy ja palvelut vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita.
  - Asiakkaan näkemys auttaa tunnistamaan palveluiden hyviä ja heikkoja puolia.
- ❖ Asiakkaan kokemus kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta sekä päätöksentekoon osallistumisesta lisäävät asiakkaiden sitoutumista palvelusuunnitelmaan.
  - Palvelun vaikuttavuus lisääntyy
- ❖ Asiakkaan kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa ja olla osallinen omaan palveluunsa lisäävät asiakastyytyväisyyttä.
  - Tyytyväinen ja hyvinvoiva asiakas lisää henkilöstön työhyvinvointia ja työn mielekkyyttä.



# Vuoden 2024 kehittämisen kärjet ja tavoitteet

---



Päijät-Hämeen  
hyvinvointialue

# Kokemusosaamistoiminta

- ❖ Hankkeessa kaksi kokemusasiantuntijaa: Pilottien näkyväksi tekeminen ja juurrutus osaksi omaa toimintaa vuonna 2025
- ❖ Uusien vastaanottojen suunnittelu ja aloituksen tukena toimiminen
- ❖ Kokemusasiantuntijatoiminnan näkyväksi tekeminen ja yhteisen työskentelyn mahdollisuuksien edistäminen ja jalkautus HVA:lla
- ❖ Kokemusasiantuntija ja –toimijaverkoston luominen (yhteinen iltapäivä 04/24 ja mahdollisesti henkilöstölle syksy -24)
- ❖ Kokemusasiantuntijapankin selvitystyö, suunnittelun käynnistys ja rakentaminen (tulossa yhteinen suunnittelu/keskustelutilaisuus 08/24)
- ❖ Ei rahallisten- palkkioiden selvitystyö käynnissä (koskee myös muuta asiakasosallisuutta edistävää toimintaa, esim. asiakasraadit ja kehittäjäasiakkaat)



# Työkalupakki työntekijöille – osaamisen kehittäminen

- ❖ Osallisuuden intranet
- ❖ Osallisuuden työkirja/opas henkilöstölle (esimerkki asiakasraadin tietokortista)
- ❖ Koulutustarpeiden kartoittaminen ja koulutuksen rakenteen suunnittelu
- ❖ Ohjeistukset (esim. kokemustiedon keräämisen ohjeet)



# Esimerkki oppaan tietokorteista (asiakasraati)

## ASIAKASRAATI

### Ohjeita ja ideoita asiakasraatien perustajille ja vetäjille

Asiakasraati on asiakkaista ja työntekijöistä muodostuva ryhmä, joka tuottaa tietoa, näkemyksiä ja kokemuksia palveluiden käyttäjiltä heille suunnattujen palveluiden kehittämiseksi. Asiakasraati on väylä asiakaslähtöiseen yhteissuunnitteluun ja päätöksentekoon. Asiakasraadissa voi olla myös asiakkaiden läheisiä tai tukihenkilöitä.

Asiakasraatien tavoitteena on kehittää palveluita asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, ja toimia tasavertaisena vuorovaikutus- ja tiedonvaihtokanavana palvelunjärjestäjän ja asiakkaiden välillä.

Asiakasraadit voidaan perustaa ja koota tarpeen mukaan joko teemapohjaiseksi jonkin tietyn kohteen kehittämiseksi, tai palvelun asiakkaiden osallisuuden tueksi. Asiakasraati on myös yksi hyvinvointipalveluidemme tukimuoto, sillä osallisuus ja vaikuttaminen omiin asioihin lisää tutkitusti hyvinvointia.

Hienoa, että olet tutustumassa asiakasraadin tietokorttiin! Tehdään yhdessä työtä arvokkaan asiakaskokemuksen ja palveluiden parantamiseksi asiakasraadeissa.

## ...sitten järjestä asiakasraati!

### SUUNNITTELE, TIEDOTA JA SITOUTA

Suunnittele palvelun ja asiakaskunnan luonteeseen sopiva tilaisuus ja tiedotustapa; juliste, puhelu, viesti, este, kutsu, kirje? Muista ilmoittaa aika, paikka ja yhteystiedot. Onko tarvetta huomioida työvuorot tai lomat?

Välillä tapahtumakutsua asiakkaille ja pyydä työkalveritiasi ja esimiestäsi levittämään sanaa palaverissa ja muussa toiminnassa. Kannusta asiakkaita mukaan kohtaamisissa. Muistuta osallistujia tekstiviestillä tai suullisesti vielä ennen tilaisuutta. **Asiakasraadit ja niiden toiminta ovat palvelunne yhteinen asia!**

### VALMISTELE ASIAKASRAATI

Asiakasraati kokoontuu yleensä 3-5 kertaa vuodessa palvelupaikassa, tai muussa helposti tavoitettavassa paikassa pienten tarjoilujen kera. Varaa ja valmistele tilat ja tarjottavat, sekä tarvittavat välineet, laitteet ja esitystekniikka. Huolehdi, että jokainen löytää perille. Mieti mahdolliset korvauskäytännöt, kokouspaikot, matkakorvaukset.

### AUTA JÄRJESTÄYTYMÄÄN

Elene rauhassa asiakkaiden tahtiin. Raadin perustaminen ja toiminnan juurruttaminen ottaa oman aikansa. Sopivassa kohtaa

- laatikaa asiakasraatin tavoitteet ja pelisäännöt, toimintatavat ja kokouskäytännöt
- sopikaa miten päätökset ja esitykset kirjataan ja viedään eteenpäin; kuinka muistio tai pöytäkirja laaditaan ja missä se on nähtävillä; avoimesti tutustuttava kansio tai ilmoitustaulu palvelupaikassa, verkkosivusto, suullinen tiedotus?
- kerratkaa, miten tietoa hyödynnetään ja miten siitä tiedotetaan
- sopikaa mahdolliset asiakasraadin vastuuroolit

**On tärkeää, että asiakasraatien työ on tavoitteellista, näkyvää ja strukturoitua.** Muistoiden ja pöytäkirjojen avulla taataan se, että kaikki kehitysideat tulevat kirjatuiksi, käsitellyiksi ja vietyiksi eteenpäin palvelun järjestäjälle tai yhteistyötahoille. Tiedota kuinka asiakasraadissa tuotettua tietoa on hyödynnetty ja esityksiin vastattu.

### MAHDOLLISTA AVOIN JA ROHKASEVA ILMAPIIRI

Suunnittele tilaisuuden alkuun tunnelmaa rentouttavaa ohjelmaa tai keskusteluun orientoivaa herätelyä. Rohkaise omanlaisen asiakasraadin kehittämiseen ja avoimuuteen. Kuuntele asiakkaitten näkemyksiä asiakasraadista ja vaikuttamisesta. Kerää yhdessä kehityksen aiheita ja ideoita asiakasraatikokouksiin. Ohjaa vaikeuksissa, selvitä kysymyksissä. Ottakaa arvostelematia vastaan hulluimmatkin ideat. Luovuudesta syntyy innovaatioita!

**Auta raatilaisia luomaan raati, johon jokaisen on hyvä tulla omana itsenään.**

KANSALAISTEN HYVINVOINTIA LISÄÄ TUTKITUSTI  
KUULLUKSI TULEMINEN, OSALLISUUDEN JA VAIKUTTAMISEN KOKEMUKSET!

## Kuinka perustan asiakasraadin?

### Selvitä ensin:



#### KENELLE RAATI ON? KUKA SIITÄ HYÖTYY?

Asiakasraadin perustamiseen tarvitaan suunnitelma. Kuka raatia ohjaa? Mitä, missä, milloin ja kenelle?



#### TUTUSTU OHJEISIIN

- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen strategia ja osallisuusohjelma
- Asiakasraadin perustamisopas
- Kokemuseräisen tiedonkeruun opas



#### TAVOITTEET

Valmistaudu esittämään asiakasraatin tavoitteita ja toimintaa. Kenelle asiakasraati on suunnattu? Mitä raadissa tehdään ja miten asioita edistetään?



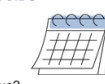
#### POHDI

Mitä etuja asiakasraati tuo asiakasosallisuuteen ja vaikuttamiseen? Miten edistää heppoa vaikuttamista? Voiko asiakkaat ottaa mukaan jo raadin suunnitteluvaiheeseen?



#### SELVITÄ JA VERKOSTOIDU

Onko palvelussanne olemassa muita asiakasraateja? Raadit voivat toimia myös yhteistyössä. Ketä verkostoonne voisi kuulua?



#### VARAA AIKAA

Aiheiden valmistelu, tilaisuuksien järjestäminen, koolle kutsuminen, muistion täydentäminen, tiedottaminen ja verkostoyhteistyö vaatii aikaa. Sovi ajankäytöstä työyhteisösi kanssa.



#### OHJAAJAN TEHTÄVÄT

Välillä tietoa tahoille, joita esin nousseet asiat koskettavat. Järjestä vierailuja, hanki lisätietoa tarvittaessa. Auta ja kannusta raatilaisia tuomaan asioita esin.



#### MAHDOLLISTA

Huomioi erityistä tukea tarvitsevat, sekä mahdollista asiakkaille erilaisia tapoja osallistua omalla tavallaan ja panoksellaan.

KIITOS ARVOKKAASTA TYÖSTÄSI!



# Asiakasosallisuuden eri muotojen kehittäminen ja selvitystyö (esimerkkejä)

- ❖ Kohdennetut kyselyt mm. asiakasraati- ja asukaskokous- toiminnan kartoittamiseksi, toiminnan aloittamisen tukeminen (kevät 2024)
- ❖ Asiakasosallisuuden edistäjien verkosto
- ❖ Sote-keskuskierrokset (kokemuskierros)
- ❖ Henkilöstön tukeminen asiakasosallisuuden toteuttamisessa (esim. asiakasraatien perustamisen tukena toimiminen)





# Asiakasosallisuuden edistäjien verkosto

- ❖ Perustettu Tulevaisuuden sote-keskus- hankkeessa vuonna 2023
- ❖ Ydintehtävä: Tuottaa tietoa asiakasosallisuuden nykytilasta ja toiminnan mahdollisuuksista. Koota yhteen hyviä käytäntöjä sekä kartoittaa millaista tukea asiakasosallisuuden edistämiseksi tarvitaan
- ❖ Tarkoituksena toimia tiedottamisen kanavana verkoston ja toimialojen sekä asiakasosallisuutta ohjaavan ja linjaavan työryhmän välillä
- ❖ Kokoontuu neljä kertaa vuodessa
- ❖ Tällä hetkellä 33 jäsentä eri toiminnoista ja tehtävistä, mm. koulukuraattoreita, asiantuntija- ja kehittämistehtävissä olevia hanketyöntekijöitä, sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä työskenteleviä ja ICT-asiantuntijoita
- ❖ Myös verkoston jäsenet voivat esittää tapaamisiin aiheita ja niitä heiltä myös jokaisen tapaamisen yhteydessä pyydetään
- ❖ Verkostolla on oma teams-kanava, jossa jäsenet voivat käydä keskustelua myös tapaamisten ulkopuolella ja voi jakaa tietoa, ohjeita ja muuta materiaalia asiakasosallisuuteen liittyen



# Ota yhteyttä:

Nicola Kettunen

Asiakasosallisuuskoordinaattori

Osallisuusohjelman toimeenpano-  
hanke

[nicola.kettunen@paijatha.fi](mailto:nicola.kettunen@paijatha.fi)

044 482 5174





päijät  sote



Päijät-Hämeen  
PELASTUSLAITOS