

Minna Koivula ja Sanna-Kaisa Karvonen

ASIAKASOSALLISUUDEN YHTEISKEHITTÄMISEN TOIMINTAMALLI

Centria. Raportteja ja selvityksiä, 58.

Minna Koivula ja (&) Sanna-Kaisa Karvonen

ASIAKASOSALLISUUDEN YHTEISKEHITTÄMISEN TOIMINTAMALLI



JULKAISIJA:

Centria-ammattikorkeakoulu
Talonpojankatu 2, 67100 Kokkola

TAITTO: Centria-ammattikorkeakoulun markkinointi- ja viestintäpalvelut

KANNEN KUVA: ADOBESTOCK-kuvapankki

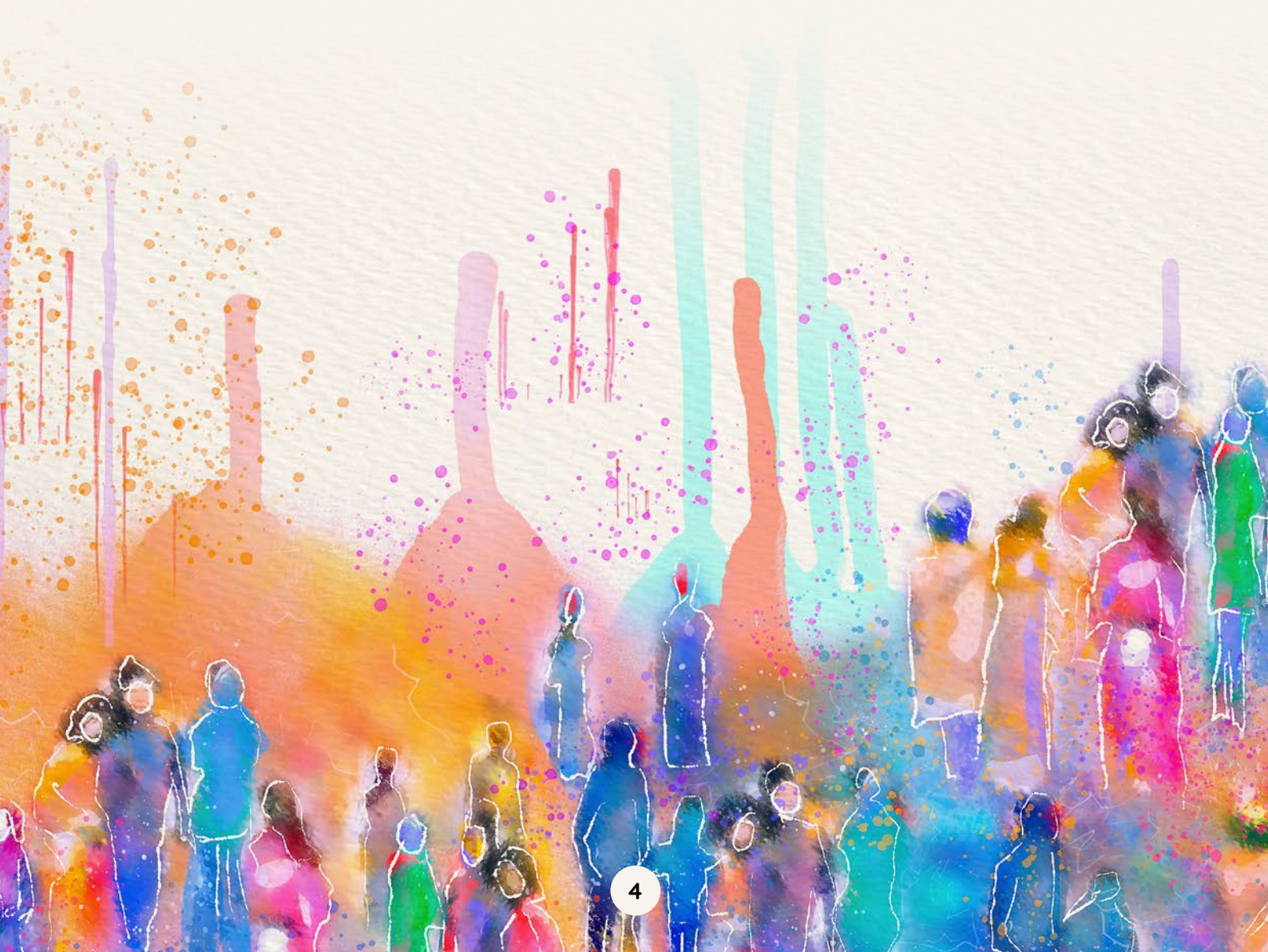
Centria. Raportteja ja selvityksiä, 58.

ISBN 978-952-7173-69-5

ISSN 2342-933X

SISÄLLYSLUETTELO

LUKIJALLE.....	5
OMA-HANKE Osa Minusta, osanA meitä 2020-2022.....	6
ASIAKASOSALLISUUDEN YHTEISKEHITTÄMISEN MALLIN TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	7
ASIAKASOSALLISUUS OSANA YHTEISKUNNALLISTA YHDENVERTAISUUTTA.....	9
LUOVA ASIAKASOSALLISUUDEN YHTEISKEHITTÄMISEN MALLI	10
ASIAKASOSALLISUUDEN YHTEISKEHITTÄMISEN MALLIN OSA-ALUEET	14
TIETO-OSALLISUUS.....	15
TOIMINTAOSALLISUUS.....	15
SUUNNITTELU- JA PÄÄTÖSOSALLISUUS.....	16
ARVIOINTIOSALLISUUS.....	16
LÄHTEET	17



LUKIJALLE

Heikoimmassa asemassa olevien osallisuuden tueksi on olemassa monenlaisia erilaisia palveluita. Tässä oppaassa olemme suunnanneet asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen mallin palveluntarjoajille, joiden asiakkaat ovat syystä tai toisesta syrjäytymisuhan alla.

Palveluntarjoaja tuottaa palvelua aina asiakkaita varten ja pyrkii parhaimpaan lopputulokseen omasta näkökulmastaan, mutta se ei aina välttämättä takaa sitä, etteikö palvelun järjestämisessä olisi tarkastelun varaa asiakkaan näkökulmasta. Koska asiakkaat ovat palvelun käyttäjinä asiantuntijoita, heidät kannattaa ottaa mukaan kehittämistyöhön.

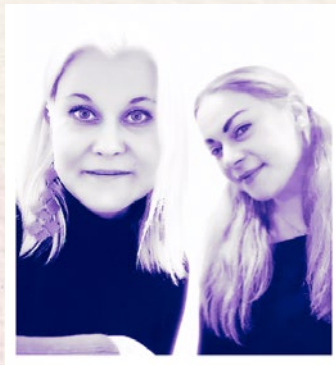
Asiakkailla on oikeus tulla kuulluiksi sekä olla osallisena itseään koskevien palveluiden kehittämisen kaikissa eri vaiheissa. Osallisuus toteutuu palvelujärjestelmän kehittämistyössä eri tasoilla, monimuotoisesti ja vuorovaikutuksessa. Jättäisin sen monenmuotoisesti pois, koska vuorovaikutus on aina vähintään kaksisuuntaista.

Tämä asiakasosallisuutta tukeva yhteiskehittämisen malli on kehitetty toiminnalliseksi välineeksi tukemaan palveluntarjoajan asiakasosallisuuden vahvistamista sekä strategista kehittämistyötä. Asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen malli on jaettu erilaisiin aihealueisiin, joista voi valita spesifisti oman palvelun kehittämistarpeisiin vain osan tai koko kokonaisuuden. Asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen mallin hyödyntämisen tavoitteena on tukea palvelun toimintakulttuuria siten, että asiakasosallisuus kulkee mukana kaikissa palvelun eri vaiheissa monipuolisesti sekä läpinäkyvästi.

Toivotamme lukijoille inspiroivia ja hetkiä mallin parissa. Rohkaisemme jokaista toimijaa soveltamaan harjoitteita oman palvelun näköisiksi ja etenkin, asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisiksi!

Antoisia yhteiskehittämisen hetkiä toivoen,

Minna Koivula ja Sanna-Kaisa Karvonen



OMA HANKKE

Osa Minusta, osana meitä 2020-2022

OMA oli hanke, joka liittyi Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjaan numero 5. Se toimi vuonna 2020-2022. OMA-hankkeen keskiössä olivat heikoimmassa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt, joiden sosiaalista osallisuutta tuettiin taidelähtöisten ja pelillisten menetelmien avulla. Tavoitteena oli luoda asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen malli sekä kehittää uusia yhteistoiminnan muotoja, joissa palveluntarjoajat kohtaavat yhdessä kohderyhmän kanssa. Hankkeen käynnistyessä Covid-19 -pandemia haastoi hankkeen toimintoja, mutta myös mahdollisti niiden uudelleen suuntaamisen. Alkuperäisen hankesuunnitelman mukaiset Osallisuuden markkinat -tapahtumat, joissa oli tarkoitus tuoda näkyväksi alueen palveluidentarjoajia ja saattaa yhteen kohderyhmää sekä toimijoita, vaihtui Osallisuuspolkuun, jossa yhteisötaiteen keinoin luotiin siltoja eri toimijoiden ja viiteryhmiä välille. Osallisuuspolku muotoutui digitaaliseksi pelialustaksi, jossa on jaettu osallisuutta tukevia tehtäviä eri osa-alueisiin. Pelin tehtäviä voi tehdä joko yksilöllisesti tai palvelun sisällä ryhmässä ohjaajavetoisesti. Osallisuuspolku-pelin tehtävät ohjaavat etsimään omalta alueelta osallisuutta eri tavoin tukevia palveluita. Osallisuuspolku on löydettävissä digitaalisena pelialustana osoitteesta <https://centria-tki.itch.io/osallisuuspolku>.

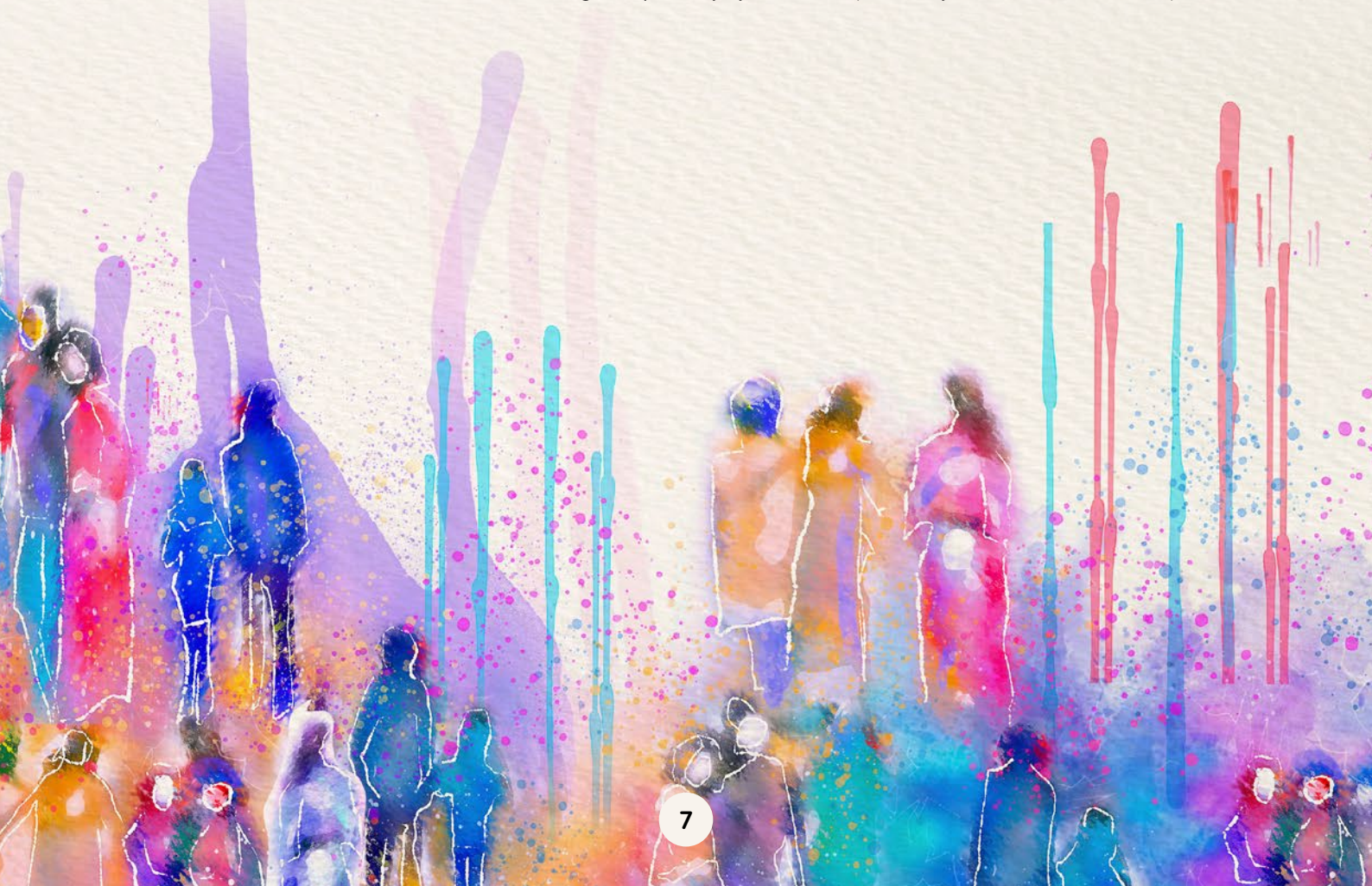
Asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen mallia ideoitii ja testattiin yhdessä Kokkolan ja Kannuksen palveluntarjoajien kanssa. Samalla pilotoitiin heidän asiakkaidensa kanssa menetelmiä työ- ja asiakasyhteisöissä. Tästä kehittämistyöstä suuri kiitos ja kunnia kuuluu alueen palveluntarjoajille ja heidän asiakkailleen, jotka lähtivät rohkeasti innovoimaan yhdessä meidän kanssamme!

ASIAKASOSALLISUUDEN YHTEISKEHITTÄMISEN MALLIN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

OMA-hanke on käyttänyt teoreettisena viitekehystenä asiakasosallisuuden mallin kehittämistyössä Leemannin ja Hämäläisen (2015, 3-4) asiakkaan osallisuuden toteutumiskategoriaa palvelujärjestelmissä. Asiakkaan osallisuuden neljä toteutumiskategoriaa kuvaavat asiakkaan osallistumisastetta. Matalimmalla tasolla asiakas nähdään informanttina, jolloin asiakas ainoastaan osallistuu toimintaan ja antaa siitä palautetta. Toisella asteella asiakasta nimitetään osalliseksi, jolloin hän on enemmän kuin palautteen antaja. Toista astetta pidetään asiakasosallisuuden perusasteena. Kolmannella tasolla palvelua käyttävää asiakasta pidetään vaikuttajana, joka osallistuu laadun kehittämiseen. Kolmatta astetta pidetään jo korkeana asiakasosallisuuden toteutumisen asteena. Neljännellä ja korkeimmalla asiakasosallisuuden asteella asiakasta nimitetään johtajaksi. Korkeimmalla asiakasosallisuuden asteella asiakas määrittää itse palvelun raamit. Usein asiakasosallisuuden taso jää ensimmäiselle tai toiselle tasolle, jolloin asiakasosallisuuden toteutuminen on vain näennäistä. Kolmannelle ja neljännelle tasolle pääseminen edellyttää palveluntarjoajalta asiakasosallisuustietoisuutta ja sen arvon ymmärtämistä. Malli kuvataan kuviossa 1.



KUVIO 1. Asiakkaan osallisuuden toteutumiskategoriat palvelujärjestelmissä (Leeman ja Hämäläinen 2015, 3-4).



Asiakasosallisuuden tason määrittämisen lisäksi on tärkeää miettiä sen suuntaamista. Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omaan palvelujärjestelmäänsä on osa yksilöllistä palvelutarpeen täyttämistä, mutta myös asiakaslähtöisyyden toteutumista. Asiakasosallisuuden tukemisen toinen mahdollisuus on palveluiden kehittäminen. Tämä asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen malli on suunniteltu seuraavan Leemannin ja Hämäläisen (2015, 4-6) luoman asiakasosallisuuden jaottelun kautta kuviossa 2:



KUVIO 2. Asiakasosallisuuden osa-alueiden jaottelu.

ASIAKASOSALLISUUS OSANA YHTEISKUNNALLISTA YHDENVERTAISUUTTA

Asiakasosallisuuden malli pohjautuu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen osallisuutta edistävään hallintomalliin, joka tässä tarkoittaa yhteiskehittämistä ja sitä, että osallistujat nähdään vaikuttajina, yhteistuottajina, ideoijina sekä toiminnan arvioitsijoina. Osallisuutta edistävän hallintomallin ydinajatuksena on, että se lisää heikoimmassa asemassa olevien ihmisten mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa sekä parantaa palvelujärjestelmän toimivuutta, laatua ja vaikuttavuutta. Osallisuutta edistävän hallintomallin periaate on yhdessä kestävien ja arvioitujen käytänteiden luominen. (THL 2022.)

Kun asiakkaat otetaan mukaan palveluiden kehittämiseen ja asiakasosallisuus on konkreettisesti keskiössä, voidaan parhaimmillaan saavuttaa eettisesti kestäviä, kustannustehokkaita ja yhdenvertaisia palvelukokonaisuuksia. Palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa kehittämällä palvelujen vaikuttavuus lisääntyy, ja siitä hyötyvät asiakkaiden lisäksi ammattilaiset, palveluntuottajat, palvelunjärjestäjät ja laajemmin koko yhteiskunta. Asiakkaalle kehittämiseen osallistumisen hyödyt ja motiivit liittyvät auttamisen haluun ja osallistumiseen yhteiseen hyvään. Asiakkaat haluavat osallistua kehittämistyöhön myös siksi, että he kokevat olevansa merkityksellinen osa palvelukokonaisuutta, heillä on mahdollisuus saada tietoa ja vaikuttaa. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnamäki, Lyytikäinen & Sainio 2018, 8-15.)

Leemann ja Hämäläinen (2015, 1) kirjoittavat artikkelissaan, että asiakasosallisuudesta ja sen toteutumisesta on myös säädetty useassa eri laissa. Esimerkiksi kuntalaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta sekä oikeuksista ohjaavat ja korostavat palveluiden asiakaslähtöisyyttä sekä asiakasosallisuutta. Alla olevat lait edellyttävät, että asiakkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua oman palvelunsa suunnitteluun. Asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen mallin avulla voidaan helpottaa palveluntarjoajien vastaamista näiden lakien asetuksiin, mutta ennen kaikkea kehittämistyöstä halutaan tehdä mielekästä kaikille osallistuville osapuolille ja innostaa asiakkaiden mukaan ottamiseen kaikissa palvelun kehittämisen vaiheissa.

Asiakasosallisuus lainsäädännössä:

- Perustuslaki (731/1999)
- Kuntalaki (410/2015)
- Terveysturvalaki (1326/2010)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Sote-maakuntaehdotus (5 luku, 29 §)

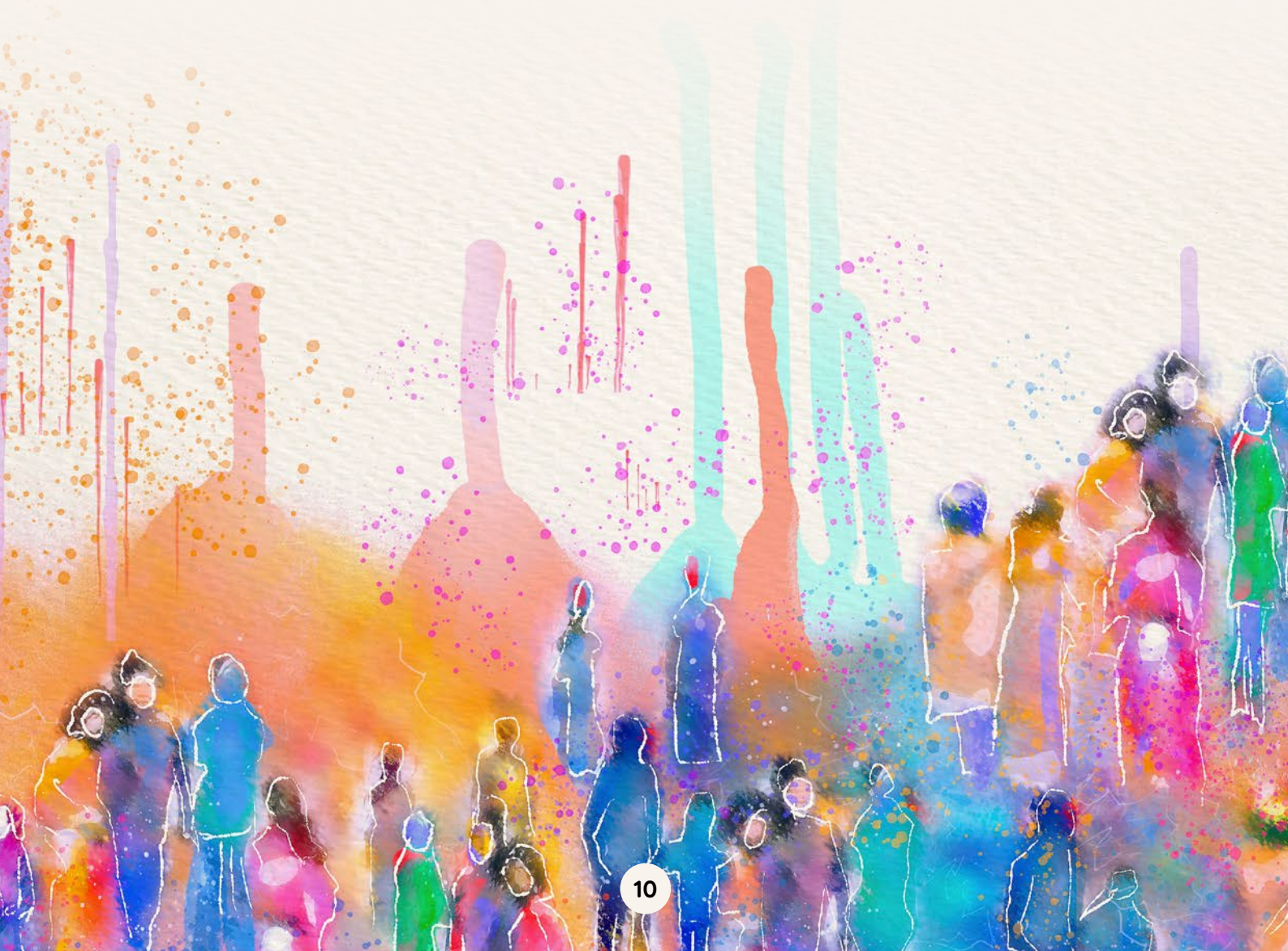
LUOVA ASIAKASOSALLISUUDEN YHTEISKEHITTÄMISEN MALLI

Asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen malli on kehitetty OMA-hankkeessa vuosina 2020-2022. Tavoitteena oli luoda yhteiskehittämisen malli, joka pohjautuu taidelähtöiseen ja toiminnalliseen ajatteluun. Tärkein tavoite mallin kehittämisessä oli innostaa, niin työntekijät kuin asiakkaat palvelukontekstista riippumatta, aktiivisesti kehittämään entistä parempaa huomista, jossa osallisuus ja yhteisöllisyys on keskiössä. Mallin ajatuksena on, että ammattilaisten asiantuntijuustieto kohtaa asiakkaiden kokemustiedon niin, että jokaisen ääni pääsee kuuluviin.

Yhteiskehittämisen malli on ponnahduslauta ideoiden valtamereen, josta jokainen voi napata oman yhteisönsä tarpeisiin vastaavat työkalut käyttöön. Polkupyörää ei kannata keksiä uudelleen, parastaminen on sallittua ja jopa suotavaa. Parastaminen tarkoittaa sitä, että napataan joku olemassa oleva käytäntö ("varastetaan") ja parannellaan se oman porukan näköiseksi. Kun kehittämisurakka rakentuu oman porukan näköiseksi eikä sitä tehdä hampaat irvessä, nousee prosessin lopputuloksen onnistumisprosentitkin huimasti.

Toiveemme on, että malli olisi osa palvelun jatkuvaa kehittämistä ja se juurtuisi parhaassa tapauksessa osaksi toimintojen kehittämisen arkea. Ennen kaikkea tavoitteena on, että yhteiskehittämisen aikana syntyneet ideat viedään käytäntöön ja niitä arvioidaan, kehitetään aktiivisesti eteenpäin sekä juurrutetaan osaksi toimintoja. Tärkein peruseriaate on kaikkien osallistujien yhdenvertaisuus. Ja innostus. Ja huumori. Niin ja erityisesti uskallus myös rohkeasti kokeilla, epäonnistua ja taas kokeilla.

Tämä asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen malli on kuvattu kuviossa 3. Se pohjautuu tekijöiden tekemään tutkimukseen Haikuja osallisuudesta – taideperustainen osallistava toimintatutkimus asiakasosallisuudesta. Tutkimus on toteutettu osana OMA-hanketta sekä Kulttuurihyvinvointi YAMK -tutkimusta, jonka Koivula ja Karvonen suorittivat vuonna 2021. Tutkimus on luettavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202101281637>.



Asiakasosallisuuden eri osa-alueiden toteutuminen ja aktiivinen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä

Asiakkaan osallisuuden vahvistuminen omassa elämässä

Asiakkaan valtaistumisen mahdollisuus

Asiakasta osallistavat toimenpiteet palvelun kehittämisessä

Asiakasosallisuuden mahdollistaminen

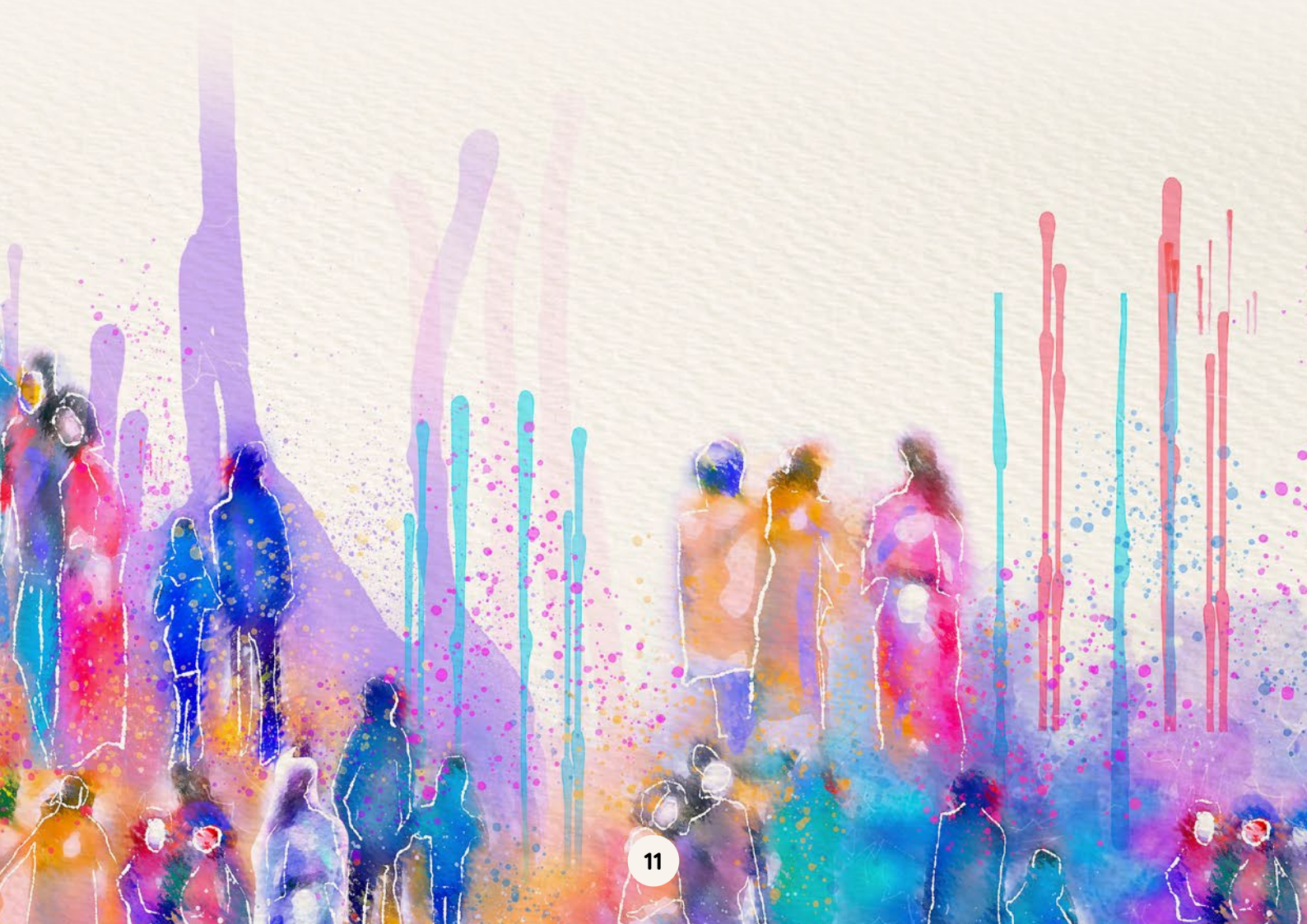
Palveluntarjoajan tekemä aktivointi

Asiakkaan osallistuminen

Palveluntarjoajan osallisuustietoisuuden herääminen

Asiakkaan aktiivisena toimijana näkeminen

Kuvio 3. Osallisuuden rakentuminen yhteiskehittämisen prosessissa (Karvonen & Koivula 2021).





ASIAKASOSALLISUUS STRATEGIANA
JA TOIMINTAOHJELMANA

Toiminnan suuntaaminen, seuranta ja arviointi -
Asiakasosallisuus toteutuu palvelun rakenteissa

Asiakkaat kehittävät palveluita yhdessä
ammattilaisten kanssa
YHTEISKEHITTÄMINEN

Kokemustieto ja ammatillinen tieto käyvät
vuoropuhelua keskenään

Asiakkaat osallistuvat oman palvelun suunnitteluun,
toteutukseen ja arviointiin

Asiakkaat toiminnan kehittäjinä

Kuvio 4. Asiakasosallisuuden toteutumisen tavoitteet kuvattuna.

Kuviossa 4. on avattu asiakasosallisuuden toteutumisen tavoitteita siten, että kuvion alimmalta tasolta edetään kohti ylhäällä olevaa tavoitetilaa, jossa asiakasosallisuuden toteutuminen on tullut osaksi palvelun toimintakulttuuria ja hallinnollisia rakenteita. Kuvion portaita on hahmotettu rinnakkain asiakasosallisuuden sekä ymmärryksen ja luottamuksen lisääntymistä, jotka ovat yhteiskehittämisen kannalta ratkaisevassa asemassa. Tieto- ja toimintaosallisuus nähdään kuviossa sisäänrakennettuina "piilotasoina", joiden oletetaan toteutuvan yhteiskehittämisen syventyessä. Kuvio pohjautuu Tiedä ja toimi- korttiin asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. (THL 2018, Tiedä ja toimi -kortti)

Seuraavassa osiossa asiakasosallisuuden osa-alueet on jaettu teemoihin. Teemojen yhteiskehittämisen malli löytyy erillisenä oppaana, joka etenee vaihe vaiheelta. Haluamme rohkaista jokaista yhteiskehittämisen mallia hyödyntävää muokkaamaan tehtäviä omiin tarpeisiin sopivaksi ja omaa palvelua parhaiten tukevaksi, ei ole yhtä ja ainutta oikeaa tapaa hyödyntää materiaalia.



Voit avata OMA-hankkeen kotisivujen (centria.fi/oma) "Asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen toimintamalli" -osiota [Asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen toimintamalli -ohjeistuksen](#), jossa tehtävät teoriaosuuksineen ovat selkeästi nähtävillä.

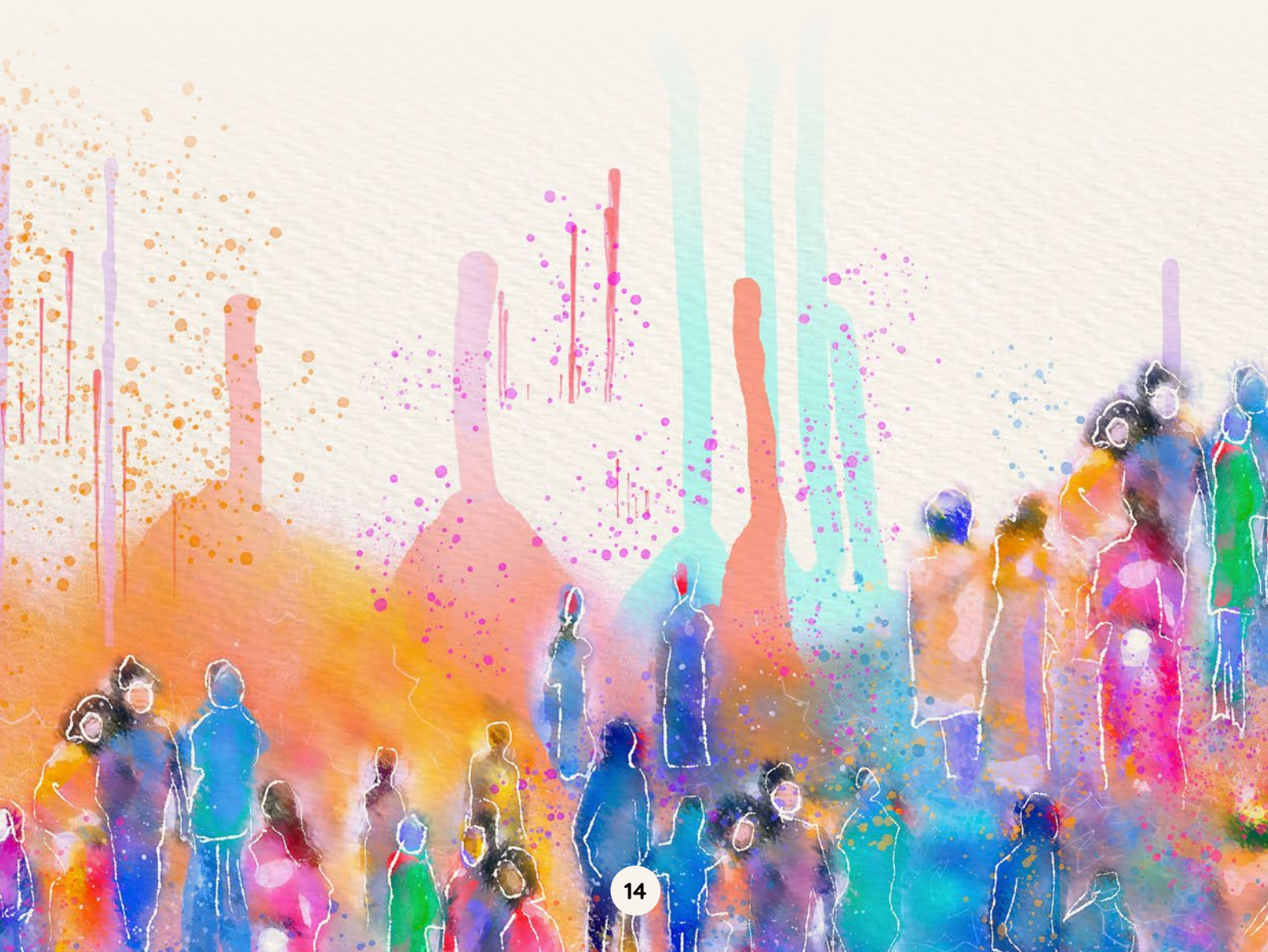
ASIAKASOSALLISUUDEN YHTEISKEHITTÄMISEN MALLIN OSA-ALUEET

Yhteiskehittämisen mallin osa-alueet on jaoteltu siten, että ne keskittyvät tukemaan eri asiakasosallisuuden osa-alueita spesifisti. Osa-alueiden työkaluja voi soveltaa omassa toimintaympäristössä mielekkääksi kokemallaan tavalla. Kaikki osa-alueet läpi käymällä palveluntarjoaja voi todella sanoa käsitelleensä läpinäkyvästi ja kokonaisvaltaisesti asiakasosallisuutta vahvistavan kokonaisuuden, jossa asiakkaat ovat olleet oman palvelunsa kehittäjiä ja asiantuntijoita. Se, kuinka hyvin työkalun käytöstä saatu informaatio jää elämään palvelun toimintakulttuuriin, jää jokaisen palvelun omalle vastuulle.

Mallin kohdalla päädyttiin tiettyyn järjestykseen osa-alueiden työstämisessä, jolloin kokonaisuus rakentuu pala palalta syventäen asiakkaiden tietoisuutta ja mahdollisuuksia aktiivisena toimijana palvelun kehittämisessä. Mallissa yhdistettiin suunnittelu- ja päätösosallisuuden osa-alueet, koska ratkaisu osoittautui kokonaisuuden kannalta toimivammaksi ratkaisuksi ja myös sen vuoksi, että nämä osa-alueet kytkeytyvät tiiviisti toisiinsa.

Asiakasosallisuuden yhteiskehittämisen mallin lähtökohdat

1. Erilaiset näkökulmat ja ajattelutavat sekä tarpeet pääsevät esiin. Moniäänisyys rikastuttaa prosessia ja tuo erilaisia mahdollisuuksia esiin.
2. Erilaisten näkemysten ja ideoiden yhteensovittaminen ja kunnioittaminen. Muistetaan kultainen keskitie!
3. Tiedon ja osaamisen jakaminen, myös tunteet ovat tärkeässä osassa.



TIETO-OSALLISUUS

Tieto-osallisuus on laaja ja moniulotteinen osa-alue, koska siihen kytkeytyy niin tiedotus kuin viestintäkin sekä niiden esteettömyys ja yksilöllisyys. Kuinka asiakas saa tietoa palvelusta ja onko se esteetöntä ja saavutettavaa. Tieto-osallisuuden haasteena nähtiin kohderyhmän vaihtelevat digitaidot sekä sosiaalisen median vähäisen käytön. Nykyään tiedottaminen on siirtynyt suurilta osin sosiaalisen median varaan, mutta puhuttaessa heikoimmassa asemassa olevista tiedon saavutettavuus voi jäädä heikoksi.

Yhdessä etsimällä löydetään sopivat tiedottamisen kanavat ja samalla saadaan arvokasta tietoa siitä, missä mahdollisesti tarvitaan tukea. Tiedottamisen kanavien löytämisen jälkeen voidaan yhdessä harjoitella käyttämään vaikkapa jotakin sosiaalisen median alustaa. Asiakkaita voi sitouttaa toimintaa ja kehittämiseen mukaan sopimalla myös erilaisista vastuuuoroista tiedottamisen suhteen. Esimerkiksi ”päiväni yhteisössä” -kuvakavalkadi somessa, jossa halukkaat osallistujat ottavat valokuvia palvelun arkisesta toiminnasta sellaisena kuin sen itse kokevat ja näin välittävät tunnelmaa ja kokemuksia somen kautta eteenpäin. Tai asiakkaat voivat osallistua tiedottamiseen pienillä tarinoilla asiakkaan kirjoittamana otsikolla ”tuu mukaan meidän yhteisöön!” palvelusta kertovassa lehtisessä ([OMA-sanomat 5/2022](#)). Näin asiakkaan tuoma arvokas näkemys, kokemus ja ääni pääsevät kuuluviin ja rikastuttavat viestintää.

Tieto-osallisuuteen kytkeytyvät teemat:

- Tiedotus ja viestintä
- Esteettömyys ja saavutettavuus
- Yksilöllisyys

TOIMINTAOSALLISUUS

Toimintaosallisuudella tarkoitetaan yksilön mahdollisuutta toimia omassa elinympäristössään, käyttämässään palveluissa sekä sosiaalisissa suhteissa. Toimintaosallisuus voidaan nähdä toteutuvan silloin, kun osallistumisen ja mukana olemisen lisäksi yksilö kokee itsensä osalliseksi toimintaan yhdessä muiden kanssa. Toimintaosallisuuden tarkastelu on tärkeää juuri sen takia, että kokemus toimintaosallisuudesta on hyvin yksilöllinen. Palveluissa toimintaosallisuuden toteutuminen edellyttää todellisten toimintamahdollisuuksien luomista sekä esteettömyyttä. Onko jokaisella mahdollisuus osallistua toimintaan mahdollisista rajoitteista riippumatta omana itsenään? Onko toiminta luonteeltaan sellaista, että jokaisella on mahdollisuus osallistua toimintaan yhdessä muiden kanssa?

Toimintaosallisuuteen liittyvät teemat:

- Toiminnan osallistavuus
- Erilaiset mahdollisuudet olla osallisena toiminnassa
- Toiminnan yhdenvertaisuus

SUUNNITTELU- JA PÄÄTÖSOSALLISUUS

Suunnitteluosallisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että toimintaan osallistuvalla yksilöllä on tietoa palvelutarjonnasta sekä itseään koskevista palveluprosesseista, oikeus saada tietoa valmisteilla olevista toiminnoista ja mahdollisuus osallistua omien palveluidensa suunnitteluprosesseihin. Suunnitteluosallisuuden toteutuminen edellyttää asiakkaiden asiantuntemuksen ymmärrystä ja arvostusta sekä hallintorakenteita, jotka sallivat ja mahdollistavat asiakkaiden osallisuuden suunnitteluun. Suunnitteluosallisuuden toteutumisen voi aloittaa pienestä kohti suurempaa, hakien yhteisiä mahdollisuuksia suunnitteluosallisuuden toteutumiselle. Suunnitteluosallisuuden, kuten muidenkin asiakasosallisuuden osa-alueiden kohdalla on tärkeää varmistaa mahdollisuus tuettuun osallistumiseen, jossa asiakas saa tarvitsemansa tuen.

Päätösosallisuus liittyy osaltaan suunnitteluosallisuuteen sekä sen toteutumiseen. Päätösosallisuuden toteutuessa asiakkaalla tulisi olla päätösvaltaa itseään koskevien palveluiden tuottamiseen. Kuten suunnitelmaosallisuuskin, myös päätösosallisuus edellyttää hallinnollisia rakenteita, luottamusta sekä vallan ja vastuun jakamista uudella tavalla työntekijöiden, asiantuntijoiden sekä asiakkaiden välillä.

Suunnittelu- ja päätösosallisuuteen liittyvät teemat:

- Asiakkaiden osallisuus palveluprosessien suunnittelussa
- Palveluiden käyttäjien vaikutus palveluiden tuottamiseen

ARVIOINTIOSALLISUUS

Arviointiosallisuudessa oleellista on se, että asiakkaat tai palvelun käyttäjät tietävät mitä arvioidaan ja minkä vuoksi sekä mitä palautteella tehdään ja kenelle se menee. Pelkkä arviointipalautteen kerääminen ei takaa sitä, että hallinnollisissa rakenteissa olisi otettu huomioon valmiudet muuttaa tarvittaessa palvelun rakenteita palautteiden pohjalta. Arviointia toteuttaessa on hyvä miettiä jo lähtökohtaisesti se, että pelkkä arviointi itsessään ei vielä johda arviointiosallisuuden toteutumiseen.

Arviointiosallisuuteen liittyviä teemoja:

- Miten arvioidaan?
- Miksi arvioidaan?
- Mitä arvioinnilla tehdään?
- Mihin arviointi menee?
- Ketä arviointiin ja sen suunnitteluun osallistuu?

LÄHTEET

Karvonen, S-K. & Koivula, M. 2021. Haikuja osallisuudesta – taideperustainen osallistava toimintatutkimus asiakasosallisuudesta. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Kulttuurihyvinvointi (YAMK). Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202101281637> Viitattu: 13.10.2022.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokra. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: www.thl.fi/sokra. Viitattu: 13.10.2022.

Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16:2018, Helsinki. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1>. Viitattu: 25.10.2022.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Tiedä ja toimi- kortti. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT_Asiakasosallisuus_26112018_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu: 2.11.2022.

Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitos. 2022. Osallisuutta edistävä hallintomalli tukee osallisuustyön johtamista. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista> Viitattu: 2.11.2022

