

Soste ja eduskunnan kuntoutusverkosto

Asiakasosallisuus pohjana käyttäjälähtöisille palveluille

Pirkko Excell, erityissuunnittelija
Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala
osallisuus- ja vuorovaikutusyksikkö

Toimivuus rakentuu tasa-arvolle, yhdenvertaisuudelle, vahvalle sosiaaliselle koheesiolle ja **avoimelle osallistavalle toimintatavalle.**

Toimivaa kaupunkia rakennetaan **luottamuksen** varaan.

...**avoimen datan** esimerkilliseen hyödyntämiseen sekä **designin** kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen luovat edellytyksiä niin virikkeelliseen arkeen kuin merkityksellisten ratkaisujen hakemiseen globaaleihin haasteisiin.

*Helsinki kehittää yhteen sovitettuja, vaikuttavia ja ihmiskasvoisia palveluja **yhdessä kaupunkilaisten kanssa.***

*Helsingin toimintamalli perustuu mahdollisimman suureen **avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen.** Helsinki on maailman johtava kaupunki julkisen tiedon avaamisessa ja sen hyödyntämisessä.*

...modernit osallisuuskäytännöt parantavat **väestöryhmien välistä ymmärrystä**, yhdenvertaisuutta ja palvelujen laatua.

Kaupunki on kaikkia varten.
Kaupunkia rakennetaan **yhdessä.**

Kaupunkilaisten ja yritysten luomat **jakamistalouden** uudet toimintamallit monimuotoistavat kaupunkia yhteisöllisesti ja taloudellisesti.

Asukas- ja käyttäjätyytyväisyys on kaupungin tuloksellisuuden keskeisimpiä mittareita.

*Helsingissä otetaan käyttöön sähköinen asiointi mahdollisimman laajasti ja kerätään systemaattisesti **palautetta** sähköisesti.*

Helsinki vahvistaa asemaansa osallisuuden ja avoimuuden kansainvälisenä edelläkävijänä.

Kaupunki varmistaa tuoreen organisaatiomuutoksen tavoitteiden, erityisesti asukaslähtöisyyden, **osallisuuden** ja kustannustehokkuuden toteutumisen sekä kaupunkikokonaisuuden ohjattavuuden paranemisen.

*Helsingissä rakennetaan monipuolisia ja elinvoimaisia kaupunginosia kasvattamalla **asukkaiden vaikutusvaltaa** elinympäristönsä asioihin.*

Avoin, osallistava ja omintakeinen kulttuurimme synnyttää jatkuvasti uutta ja odottamatonta.

Helsinki on asukas- ja käyttäjälähtöinen kaupunki.

Päätöksentekomalleja ja palveluprosesseja tehostetaan ja **byrokratiaa kevennetään.** Helsinki on ensisijaisesti paikka ja yhteisö, ei virkakoneisto. Kaupunki on **omaleimaisten kaupunginosiensa** summa, asukkaidensa, yrittäjiensä ja vierailijoidensa muodostama urbaanisti yhteisöllinen kokonaisuus.

Helsinki ymmärtää roolinsa yhä enemmän edellytysten luojana ja **mahdollistajana.** Helsinki luo aktiivisesti **kumppanuuksia** kansalaisjärjestöjen ja kaikkien kaupungin kehittämisestä ja elävöittämisestä kiinnostuneiden kanssa.

*Kehitetään **avoimuutta ja osallisuutta** koko kaupunkikonsernissa.*

Kaupunki edesauttaa dialogia sekä **aktivoi heikommassa asemassa olevia osallistumaan.** Asiakas on aina osallinen omassa palvelussaan.

Helsinki

Teimme osallisuuden periaatteet kaupunkilaisten kanssa

"Kunnan jäsenten osallisuus ja kaupungin ja kaupunkilaisten vuorovaikutus perustuu yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntämiseen, omaehtoisen toiminnan mahdollistamiseen ja yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luomiseen."

- Helsingin kaupungin hallintosääntö



Osallisuuden periaatteet



Yksilöiden ja yhteisöjen
**osaamisen ja
asiantuntijuuden**
hyödyntäminen



Yhdenvertaisten
osallistumismahdollisuuksien
luominen



Omaehtoisen
toiminnan mahdollistaminen

Osallisuusmalli käytännössä

- Toimialojen osallisuustyö
- Kaupungin tilojen käytön avaaminen (esim. Varaamo)
- Vapaaehtoistoiminta
- Digitaalinen osallisuus (esim. Helsinki-sovellus)
- Avoin data
- Aloitteet ja palautteet
- Vaikuttajatoimielimet
- Osallistuva budjetointi
- Stadiluotsit (7)
- Yritysluotsit (3)

Saamme asiakaspalautetta usean eri kanavan kautta

**Kaupungin
palautejärjestelmä**



Pikapalautteet



**Sosiaali- ja
potilasasiamiehille
tulevat yhteydenotot**



**Kokemusasian-
tuntijat**



**Sosiaalinen
raportointi**



Sosiaalinen media



**Palveluiden
omat menetelmät**



**Kantelut/
muistutukset**



**Asiakasraadit ja
neuvostot**



Kansalliset kyselyt



Asiakaspalautteiden määrät 2020

- Kaupungin palautejärjestelmän laadullisia palautteita 5800 kappaletta
- Pikapalautteita 74 000 palautetta. Laitteet pois käytöstä 16.3.2020 alkaen koronapandemian takia
- Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteydenotot 1812 kappaletta
- [Sosiaalisen raportoinnin raportit](#)
- Kokemusasiantuntijoita 24 palvelussa (erityisesti psykiatria- ja päihdepalvelut)
- [Soten sosiaalisen median tilit](#)
- Kantelut ja muistutukset n. 700/v
- Asiakasraateja säännöllisesti 19
- Kyselyt: THL:n kansallinen asiakastyytyväisyyskysely terveysasemilla ja suun terveydenhoidossa
- Lisäksi palveluilla omia kyselyitä

Mitä tutkittiin v.2020?	Millä menetelmillä?	Ketkä osallistuivat?	Mitä sitten tehtiin?
Haagan terveys- ja hyvinvointikeskus ja perhekeskus , tulevaisuuden tarveselvitys ja tulevaisuusmuotoilu	Kysely: Crowst – mobiiliyhteisö Internet-kysely: Kerrokantasi Asukastyöpaja (2) Henkilökunnan työpaja (2)	352 vastaajaa, eniten 25 – 34-vuotiaita. Kerrokantasi 149 vastaajaa	Tietoja liitettiin tarvesuunnitelmaan ja niitä käytetään toiminnan ja tilojen suunnittelussa
Terveysasemien palveluhankinta (ulkoistus). Kuntalaisten mielipiteet hankinnasta ja palveluista	Kysely: Crowst Kysely: Questback (su/ru) Ikääntyneiden haastattelut	400 vastaajaa 618 vastaajaa 41 haastattelua	Tiedote sote uutiskirjeeseen ja intraan. Juttu Helsinki-lehteen. Ohjausryhmä hyödyntää tietoja.
Meilahden suu- ja hammaskeskus: Kuntalaisten mielipiteet uuteen suunnitelmaan ja toimintamalliin sekä toimipisteen nimeen	Kysely: Crowst Kysely: Kalasataman verkkopanelistit Henkilöstökyselyt	300 vastaaja	Tulokset käytetään toimintamallin kehitykseen ja opasteisiin
Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskus Kuntalaisten odotukset uusille tiloille ja palveluille sekä lähipalvelupisteen sijainnille	Kysely: Harava – kysely internetissä ja lomakkeilla (su/ru) Aikaisemmat asukastilaisuuksien materiaalit	416 vastausta netistä, 23 lomakkeilla.	Alueen asukkaille lähetettiin vastauksia kysymyksiin tiedotteessa.
Suun terveyden palvelusetelille uusi nimi, kuntalaisten ideointitutkimus	Kysely: Crowst	300 vastausta	
Kampin perhekeskus Kuntalaisten odotukset ja toiveet palvelulle, digitalisaatiolle ja perhekahvilatoimintaan	Kysely: Crowst	500 vastausta, alaikäraja 15v Asukastilaisuudet työn alla (kevät 2021?)	Juttu intraan ja sote-uutiskirjeeseen, tulokset kehittämistyön tueksi. Jatkossa asiakasyhteisön perustaminen perhekahvilatoimintaan.

Case: Haagan terveys- ja hyvinvointikeskus ja perhekeskus, kyselytutkimus mobiiliyhteisölle



Miten Crowst toimii?

Seuraa osallisuusprojektien ja tutkimusten etenemistä online **Crowst Dashboardissa**

...ihmiset vastaavat **puhelimillaan,** sieltä mistä halutaan.

Mobiiliteknologia mahdollistaa **reaaliaikaisen seurannan**

Tutkimuksen tavoitteet

Helsingin kaupunki suunnittelee ja toteuttaa perhe-, terveys-, ja hyvinvointikeskuksen Haagan liikenneympyrän sisään osaksi suurempaa korttelikokonaisuutta. Alueelle rakentuu myös toimitilaa ja asuntoja, sekä erilaisia palveluja. Suunnitelma on osa kaupunkibulevardihanketta.

Tämän tutkimuksen avulla Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala haluaa:

TIETOA &
IDEOITA

Helsingiläisiltä suunnittelunsa sekä toteutuksen tueksi

OSALLISTAA

Helsingiläiset ja aktiivisesti sisällyttää heidät osaksi suunnitteluprosessia



Tutkimuksen taustatiedot

Metodi: mobiilikysely

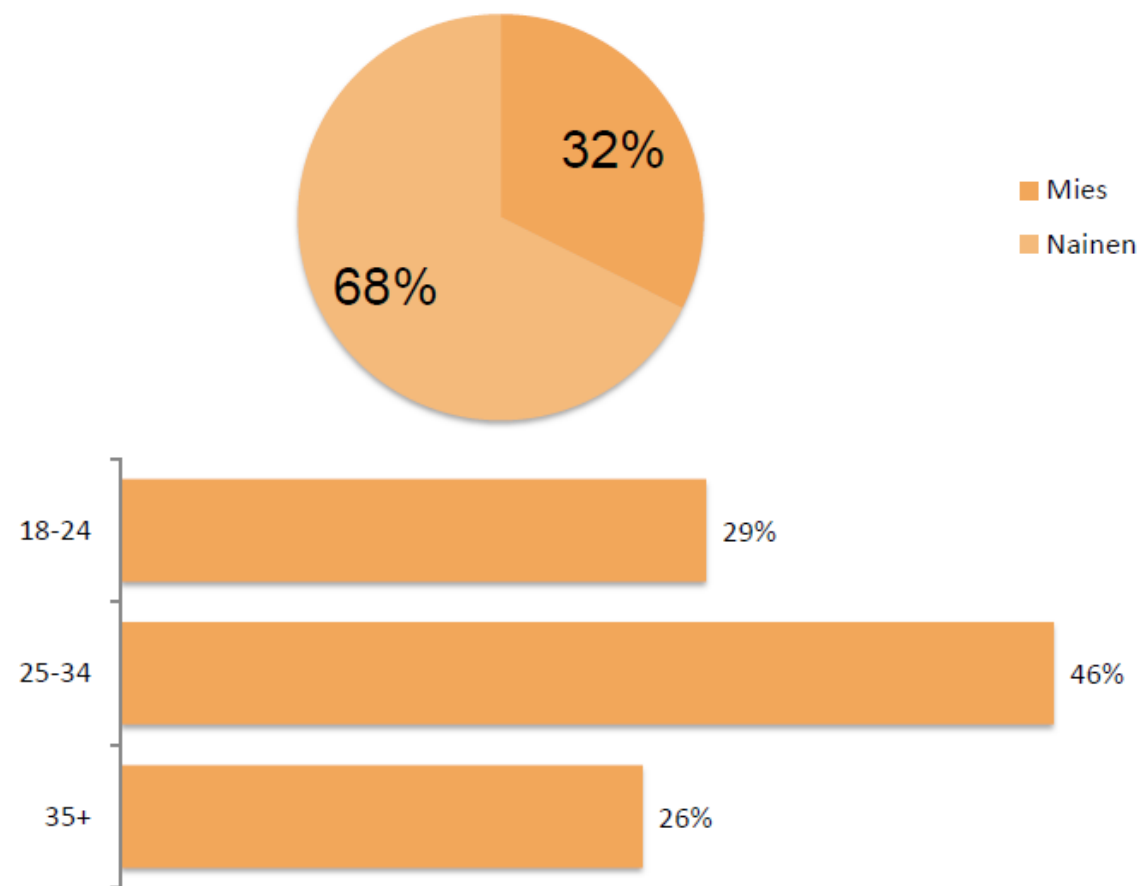
(N=352, helsinkiläiset 18-vuotta täyttäneet Crowst - mobiilisovelluksen käyttäjät)

Vastausaika 26.02.– 20.3.2020

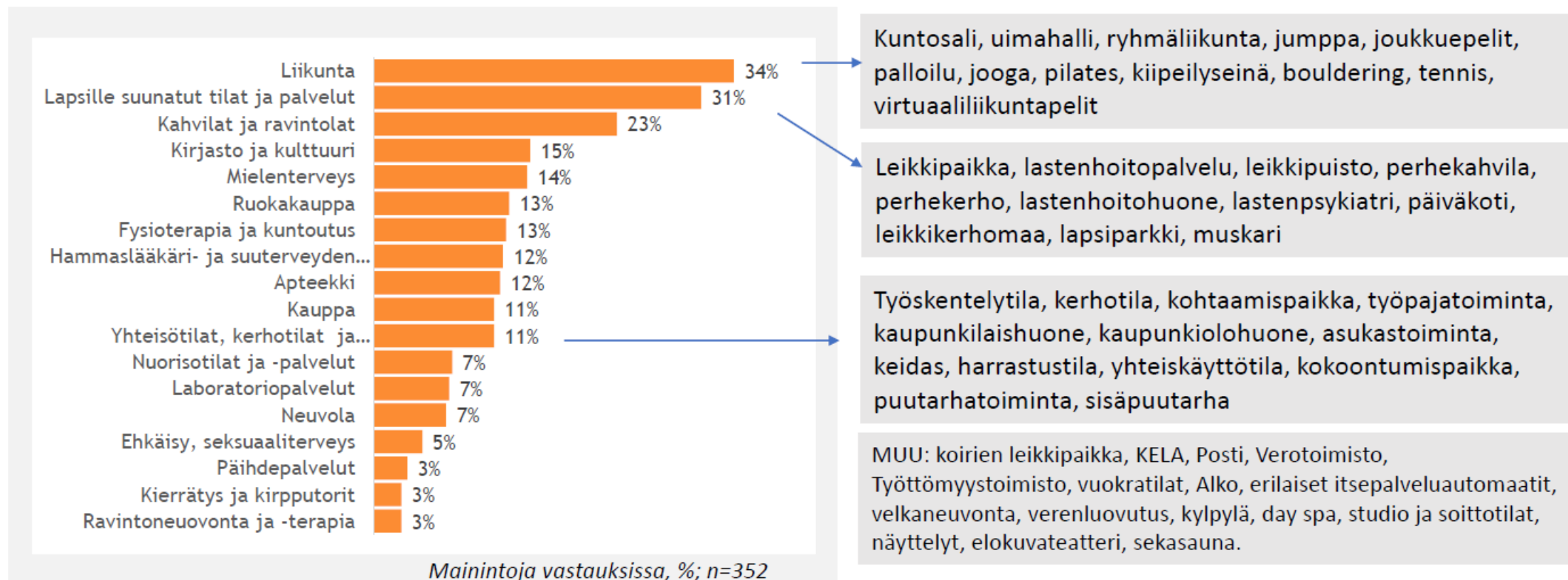
Kysely sisälsi 10 kysymystä

- 7 avointa, omin sanoin vastattavaa kysymystä
- 2 yksittäisvalintakysymystä
- 1 ranking-kysymys

Sukupuoli ja ikä



Helsinkiläisiä kiinnostavat erityisesti liikuntamahdollisuudet ja lapsille suunnatut palvelut



Eniten mainintoja keräsivät: kuntosali, kirjasto, apteekki (24h), kauppa (erityisesti 18-24v nuorten parissa), ruokakaupat (erityisesti 25-34-vuotiaiden parissa), lapsille suunnatut palvelut, kahvilat ja ravintolat (erityisesti edullisia vaihtoehtoja, nopeaan nälkään esim. työpäivän jälkeen tullessa, erityisesti 25-34v parissa).

Toiveet ja huomiot suhteessa nykyisiin palveluihin

- Ehdotetuista (Kalasataman esimerkin) palveluista pidettiin erityisen tärkeänä: hammaslääkäri ja mielenterveys, (fysio)terapia, laboratorio (Huslab), ehkäisyklinikka, neuvola
- Olemassa olevien palveluiden parannustoiveet:
 - Psykiatria- ja päihdepalvelut > ilman ajanvarausta, myös etäpalveluna/verkossa
 - Fysioterapia, toimintaterapia > mahdollisuus ostaa hoitoon tarvittavia välineitä
 - Enemmän ilmaisia parkkipaikkoja
 - Kuvauspalvelut (röntgen)
- Lisäksi: ravintoterapeutti/neuvonta, jutteluseura, apteekki, 24h päivystys, kriisiapu, vertaistuki, vaihtoehtohoitoja
- Yleisesti korostetaan: esteetön, helppo, ilman jonoa, aukioloajat, (seuraavan) hoitoajan helppo varaaminen, ruotsinkielisyys, monikielisyys

“Palvelu johon on matala kynnys päästä ja se on suunniteltu ihmisille, jotka kokevat akuutteja tai kroonisia mielenterveysongelmia tai yksinäisyyttä. Paikka, johon voisi vain kävellä sisälle ja saisi apua, jos kokisi esim. masennusta tai ahdistusta.” (Nainen, 27)

”Neuvola, fysioterapia, perheneuvola ja perhepalveluita. Ennaltaehkäisevää asukastoimintaa, vertaisryhmiä” (Nainen, 26)

”Haluaisin nuorisopalveluja, esimerkiksi iltoja vahdituissa tiloissa johon nuoret voisivat kokoontua oleskelemaan ja pelaamaan esim. pleikkaria. Asioidessa esimerkiksi terveyskeskuksessa, minulle on tärkeää että kaikki tarvittavat terveyspalvelut ovat samassa paikassa, jonka lisäksi esimerkiksi ravintolapalvelut ovat plussaa.” (Nainen, 19)

”Hypnotisointi traumojen hoitoon ja läpikäyntiin” (Mies, 35)

Odotustiloilta toivotaan riittävä tilaa ja viihtyisyyttä

- Odotustiloilta helsinkiläiset toivovat ennen kaikkea riittävästi tilaa (ettei joutuisi istumaan lähekkäin), mukavia istumapaikkoja ja siisteyttä
- Muita toiveita: juoma- ja välipalaautomaatti, käsidesi, TV, WIFI, älylaitteiden latauspiste, WC ja käsienpesupaikka
- Viihtyisää tunnelmaa toisivat esim. viherseinä tai ei-allergisoivat huonekasvit, taide, musiikki tai luonnonäänet, pehmeät värit, luonnonvalo ja/tai hyvä valaistus, suihkulähde, puupinnat
- Odotustiloilta toivotaan rauhallisuutta: ei läpikulkua, ei lähellä lasten leikkipaikkaa, pientä yksityisyyttä
- Lapsille oma alue



"Valkoiset seinät ja kirkkaat valot ovat kuin kuoleman kokemus. Seinien pintaratkaisut rikkovat värivalinnoillaan sekä yksitoikkoisuuden ja estävät äänen kaikua. Istuimet tulisi sijoitella siten että ihmiset olisivat pienemmissä ryhmissä, ja jakaa tilaa seinäkkeillä. Asiakkaille tulisi antaa mahdollisuus katsoa muualle kuin varpasiinsa tai väistellä muiden katseita. Tilanjakajina voisi toimia, ellei vallan akvaario niin livekamera haaganpuroilta joko suorana tai luuppina syyskudun aikaan. Kasvit, viherseinät ovat sopivan rauhalliset odottavan pitkälle ajalle. Lisäksi ne parantavat sisäilmaa ja ovat muutoinkin iloksi." (Mies, 52)

Kulkemista keskuksessa auttaa selkeä opastus sekä etukäteen että paikan päällä rakennuksessa liikkuesssa

Viestiminen

- Ajanvarauksen yhteydessä opastus, mihin mennä, huoneen numero ja sijainti tekstiviestillä
- Selkeä opastus, opasteet, infotaulut ja kyltit
- Digiopastenäyttö, myös nettisivuilla/sovelluksessa
- Jonotusnumero
- Johdonmukaisuus, selkeys,
- Hyvä: Kalasatama, Terveystalo, Meilahden tornisairaala
- Omaterveys-sovellus
- Neuvova jonotuslippuautomaatti
- Tekoälyrobotti
- Vähintään suomi, ruotsi, englanti

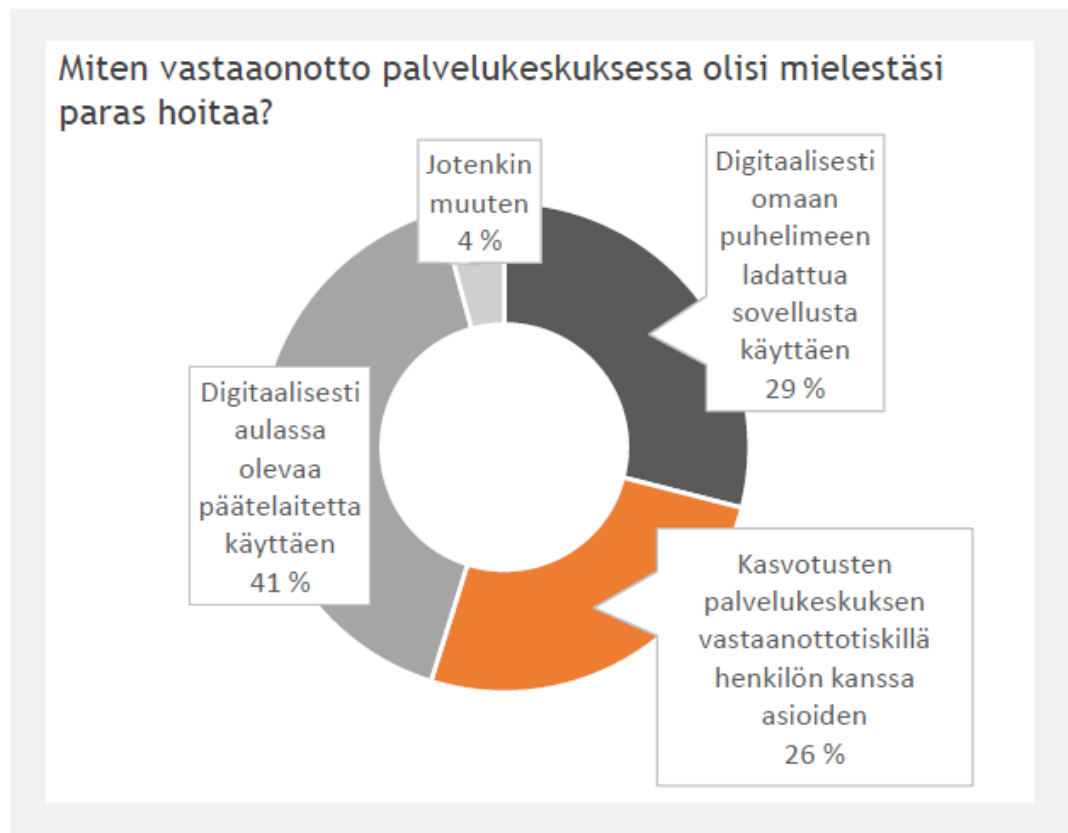
Rakennus

- Isot kyltit
- Värikoodaus, värikorostus
- Nuolet lattialla
- Kartta, mieluiten iso
- Mahdollisuus kysyä apua
- Kerrostaulu hissien vieressä
- Selkeä palveluiden jaottelu (esim. terveystalvelut ja apteekki lähekkäin)
- Aulassa/vastaanotossa/pääovella heti selkeää opastusta
- Infotiski, vastaanotto, jossa sekä ihminen että robotti/automaatti



"Kälasatamassa on ollut digitaaliset näytöt jonne voi kela- tai ajokortin kanssa hakea oma varattu aika ja kartta minne mennä ja se on toiminut melko hyvin paitsi joskus antanut vähän väärät ohjeet. Joku sellainen olisi silti paras ratkaisu ja sitten kunnon opastukset. Muuten voi olla vaikea löytää isossa keskuksessa. Mutta jos olisin vanha mummo niin olisi kiva jos joku opastaja veisi minut oikean paikkaan henkilökohtaisesti." (Nainen, 30)

Suurin osa toivoisi opastamista digitaalisesti



Paikan päällä yleisillä laitteilla/kontaktipisteillä: 67%

Digitaalisesti päätelaitteen tai oman sovelluksen kautta: 70%

% vastauksista, n=352

- Suurin osa vastaajista näkisi parhaana, että opastus järjestettäisiin digitaalisesti, joko terveyskeskuksen päätelaitteen avulla (41%) tai oman puhelinosovelluksen kautta (29%). Palvelukeskuksen vastaanottotiskillä asioisi mieluiten noin neljäsosa (26%).
- Opastaminen puhelinosovelluksen avulla sopisi parhaiten 35+-vuotiaalle (38% heistä suosisi sitä vaihtoehtoa) ja miehille (39%) verrattuna 21% 18-24 -vuotiaista ja 24% naisista
- 18-24-vuotiaat hieman useammin suosivat opastamista kasvotusten vastaanottotiskillä: 32% valitsisi tämän vaihtoehdon (verrattuna 21% 25-34-vuotiasta)
- Digitaalinen laite aulassa sopii parhaiten 18-24 ja 25-34-vuotiaille (43% ja 46%) ja naisille (46%) mutta vähemmän 35+ -vuotiaille (30%) ja miehille (30%)
- *Jotenkin muuten*: nettisivu, oma sovellus +infotiski yhdistelmä, kaikki vaihtoehdot, eri ikäryhmille eri vaihtoehtoja, vastaanotto paikan päällä varmuuden vuoksi (esim. silloin kuin puhelimen akku tyhjä)

Ehdotukset kehityskohteiksi

Matalan kynnyksen palvelut, ilman jonoa

Mielenterveyspalvelut

24h chat

Ennaltaehkäisevät palvelut eri kohderyhmille

Liikunta ja terapia

Etäpalvelut, asiakassuhteen kehittäminen, personoidut ratkaisut

Rakennuksessa: värikoodaus, temaattinen jako, synergia palveluiden välissä (teema ja sijainti)

Lastenhoitopalvelut

Vertaistuki

Apu sosiaalisten yhteyksien luomisessa

Luonnon tunnelmaa, kasveja



Case: Aito välittäjä Kalasataman psykiatriapalvelussa

Aito välittäjä -toiminnan synty

Aito välittäjä -toiminta on syntynyt kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteiskehittämisen tuloksena LOV ME -hankkeessa vuosien 2018–2019 aikana.

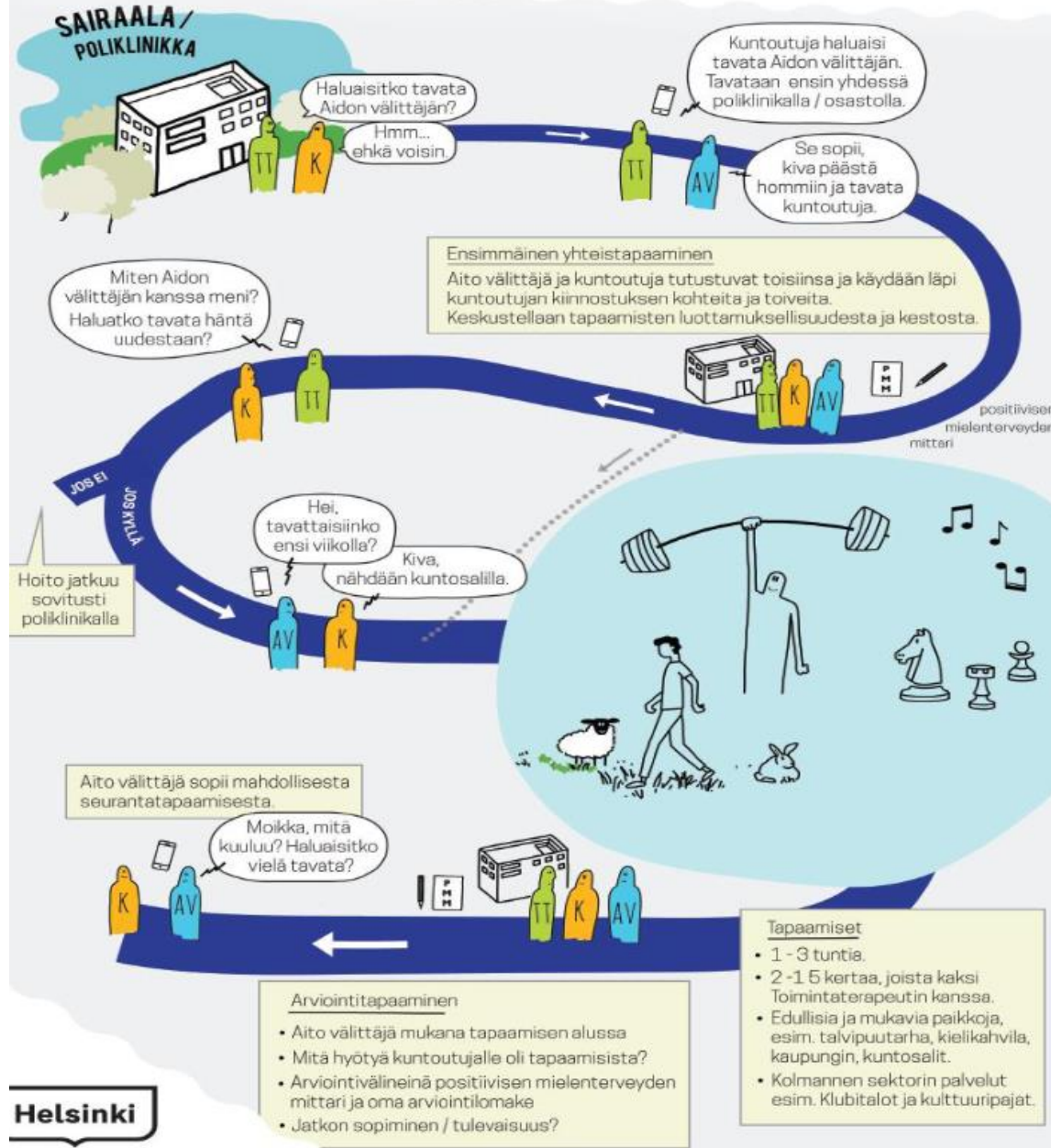
LOV ME -hanke on Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen yhdistyksen (Kakspy ry:n) koordinoima, STEA-rahoitteinen yhteishanke FinFami Uusimaan ja Kukunori ry:n kanssa. Hankkeessa kehitetään käyttäjälähtöisen kokeilevan kehittämisen prosessia, jonka tavoitteena on positiivisen mielenterveyden vahvistaminen toipumisorientaation näkökulmasta. Hankkeen nimi onkin lyhenne toipumisorientaation sanoista:

L iittyminen
O ptimismi
V oimaantuminen
M yönteinen minäkuva
E lämän merkityksellisyys.



AITO VÄLITTÄJÄ

TT Toimintaterapeutti K Kuntoutuja AV Aito välittäjä



Aito välittäjä -toiminta osana psykoosipalveluja

Aito välittäjä toimii yhteistyössä alueen psykoosipoliklinikan toimintaterapeutin kanssa. Alueellisilla psykoosipoliklinikoilla on 2–3 psykoosityöryhmää ja kotikuntoutustyöryhmä.

Toimintaterapeutti ehdottaa Aidolle välittäjälle asiakasta sen jälkeen, kun toimintaterapeutti on varmistanut, että kuntoutuja on kiinnostunut tukihenkilötoiminnasta. Toimintaterapeutti järjestää ensimmäisen yhteistapaamisen poliklinikalle. Ensimmäisessä tapaamisessa Aito välittäjä ja kuntoutuja tutustuvat toisiinsa ja sopivat aloitetaanko yhteistyö vai ei. Kuntoutujalla on mahdollisuus myös jäädä miettimään asiaa. Aidolla välittäjällä on mahdollisuus kieltäytyä aloittamasta yhteistyötä. Jos yhteistyö aloitetaan, niin alussa sovitaan ensimmäisestä tapaamispaikasta, viestintäkäytännöistä ja luottamuksellisuudesta.

Yhteistyössä keskitytään kuntoutujan voimavaroihin ja mielenkiinnon kohteisiin. Tukihenkilötoiminnassa keskeistä ovat hyvät vuorovaikutustaidot: on tärkeää kuunnella tarkalla korvalla, mistä kuntoutuja on kiinnostunut. Aito välittäjä voi ehdottaa vaihtoehtoja esimerkiksi vierailukohteeksi tai harrastuskokeiluksi, mutta kuntoutuja tekee päätökset. Aito välittäjä kannustaa ja tukee osallistumista. Tavoitteena on tasa-arvoinen yhteistyösuhde, jossa toivo, itsevarmuus ja elämän merkityksellisyys vahvistuvat.



Kiitos!