



Asiakasosallisuus sote- palveluiden kehittämisessä

**Potilaiden osallisuus terveydenhuollossa
– miten ja miksi? 3.5.2021**



Osallisuuden lisäämisen tavoitteena vaikuttavat ja yhdenvertaiset palvelut



- Asiakasosallisuus tärkeää yhteiskunnassa, jossa kaikilla mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua
- Ihmisellä on oikeus tulla kuulluksi ja olla osallisia omaan palveluunsa sen kaikissa vaiheissa kehittäminen mukaan lukien
- Asiakasosallisuuden myötä ammattilaisten ymmärrys asiakkaista, heidän tarpeista, heidän odotuksista täydentyvät -> palvelut vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita
- Asiakasosallisuus auttaa kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemusta -> asiakas sitoutuu enemmän palveluihinsa ja lisää palvelujen vaikuttavuutta
- **Ammattilaistieto täydentyy (palvelujen) kokemustiedolla**



Asiakasosallisuus toimintakulttuurina

- Osallisuus kansallisessa ja hyvinvointialueen strategiassa
 - Osallisuutta toteutetaan läpileikkaavasti organisaatiossa
- Osallisuus hyvinvointialueen palveluissa yhdessä ammattilaisten kanssa
 - Palveluiden tuottaminen yhdessä kokemusosaajien kanssa
 - Palveluiden yhteiskehittäminen
 - Vuoropuhelu palveluista
- Osallisuus palautejärjestelmissä
 - Avoimet palautetilaisuudet, asiakasraadit, neuvostot, oikaisukeinot
 - Saatu palaute käsitellään päätöksenteossa ja sillä on merkitystä!
- Osallisuus hyvinvointialueen verkostotyössä



Strateginen johtaminen tärkeää

- Asiakkaiden tarpeet ohjaavat palveluiden suunnittelua
- Asiakasosallisuus on kirjattu organisaation strategiseksi tavoitteeksi
- Johto on sitoutunut asiakasosallisuuteen
- Johto luo edellytykset asiakasosallisuuden toteutumiselle mahdollistaen yhteisen vuoropuhelun ja kehittämisen kokemusasiantuntijoiden kanssa
- Johto arvostaa moninaista asiantuntijatietoa
- Johto huolehtii, että asiakasosallisuudella riittävät resurssit



Lainsäädäntö tukee osallisuustyötä

- Lainsäädännössä useita kirjauksia osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista
- Perustuslaki, Terveystoimintalaki, Sosiaalihuoltolaki
- Lastensuojelulaki, vammaispalvelulaki, päihdehuoltolaki jne.
- **Laki hyvinvointialueesta**
 - 29 § (Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet)
 - 32 § (Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet)
 - 41 § (Hyvinvointialuestrategia)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä



Laki hyvinvointialueesta 29 §

- Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet
- *”Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä.”*
- Pykälässä tarkempi kuvaus, miten osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää hyvinvointialueella



Laki hyvinvointialueesta 32 §

- Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet
- *”Aluehallituksen on asetettava ... **hyvinvointialueen nuorisovaltuusto** tai vastaava nuorten vaikuttajaryhmä, ... **hyvinvointialueen vanhusneuvosto** sekä ... **hyvinvointialueen vammaisneuvosto**. ... Aluehallituksen on huolehdittava vaikuttamistoimielinten toimintaedellytyksistä.”*
- *” Vaikuttamistoimielimille tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai joilla vaikuttamistoimielin arvioi olevan merkitystä lasten ja nuorten, ikääntyneen väestön tai vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palveluiden kannalta, ja vaikuttamistoimielimet tulee ottaa mukaan osallistumisen ja kuulemisen kehittämiseen hyvinvointialueella.”*



Laki hyvinvointialueesta 41 §

- *Hyvinvointialueella on oltava strategia, jossa aluevaltuusto päättää hyvinvointialueen toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteista. Hyvinvointialueen strategiassa tulee ottaa huomioon:*
- *”1) asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen hyvinvointialueen tehtävälalla; 2) palvelujen järjestämistä ja tuottamista koskevat strategiset linjaukset; 3) hyvinvointialueen tehtäviä koskevissa laeissa säädetyt palvelutavoitteet; 4) omistajapolitiikka; 5) henkilöstöpolitiikka; 6) **asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.**”*