



Palveluiden järjestäjille

ASIAKASOSALLISUUS PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

Mitä?

ASIAKASOSALLISUUS TARKOITTAÄ

Palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista

- omaan palveluun ja
- palveluiden, palveluketjujen sekä palvelukokonaisuuksien

ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin omaa asiointia laajemmin.

Palveluihin osallistuminen ja vaikuttaminen on palvelun käyttäjien oikeus ja osallistumisen edistäminen on palvelunjärjestäjien ja -tuottajien velvollisuus.

Osallisuudesta säädetään laeissa ja osallistujasta käytetään laista riippuen käsitteitä kansalainen, kuntalainen, asukas, asiakas, henkilö, potilas, palvelun käyttäjä/kuluttaja.

Miksi?

Asiakasosallisuus tuo kokemustiedon näkyväksi ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle

Asiakasosallisuuden toteutuminen auttaa turvaamaan palveluiden käyttäjien oikeudet ja kehittämään vaikuttavia, yhdenvertaisia ja kustannustehokkaita palveluita.

Hyvinvointi ja terveyshyöty

Investoi osallisuuteen - €

- Henkilöstöresurssit: palkkakulut
- Koulutuskustannukset
- Kokemusosaajien palkat ja palkkiot
- Tilakustannukset
- Toimintabudjetti
- Palautejärjestelmästä aiheutuvat kulut

Osallisuus tuottaa + €

- Tyytyväiset asiakkaat
 - Hyvinvoiva henkilöstö
 - Kustannusvaikuttavat palvelut
- Asiakasosallisuus auttaa kehittämään palveluiden
- laatua
 - oikea-aikaisuutta ja kohdentamista
 - saatavuutta ja saavutettavuutta
 - kokonaisuuksien yhteensovittamista ja palveluiden poltusta
 - yhdenvertaisuutta
 - arkihyötyä ihmisille

Kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia.

Asiakasosallisuus mahdollistaa ketterän reagoinnin palvelutarpeiden muutoksiin, lisää päätöksenteon läpinäkyvyyttä ja edistää toimijoiden välistä yhteisymmärrystä.

OSALLISUUS TOIMINTAKULTTUURINA**Osallisuus strategiana ja toimintaohjelmana**

toiminnan suuntaaminen, seuranta ja arviointi – osallisuus toteutuu rakenteissa

Palvelut tuotetaan/toteutetaan yhdessä kokemusosaajien kanssa

mm. koulutetut kokemusosaajat asiakkaiden vertaistukena, ammattilaisten työpareina, järjestöt yhteistoiminnassa

Asiakkaat kehittävät palveluita yhdessä ammattilaisten kanssa

esim. yhteiskehittäminen, asiakasedustajien osallisuus toimielimissä, kuten neuvostoissa, ohjausryhmissä

Asiakkaat osallistuvat vuoropuheluun palveluiden kehittäjinä

esim. avoimet tilaisuudet ja -forumit, raadit, sähköiset toimintaympäristöt

Asiakkaat antavat palautetta asiakaspalauttejärjestelmään, vastaavat kyselyihin ja muihin tiedonkeruisiin**Asiakkaat osallistuvat oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin****Asiakkaat toiminnan kehittäjinä****PALVELUIDEN JÄRJESTÄJÄN VASTUU ASIAKASOSALLISUUDEN TOTEUTUMISESTA (KUNTA, MAAKUNTA, MUU ALUE)**

- Sitoo asiakasosallisuuden alue- ja palvelustrategiaan, palvelulupauksiin, palvelusopimuksiin sekä talousarvioon ja -suunnitelmiin.
- Kytkee maakunnan sote-palveluja koskevat asiakirjat yhdyspinoiltaan mm. hyvinvointikertomukseen ja toiminnallisiin yhdenvertaisuussuunnitelmiin sekä kasvupalveluita koskeviin asiakirjoihin.
- Laatii palvelutuotannolle ehdot asiakasosallisuuden minimitason sisällöistä
- Hankkii ja kilpailuttaa palvelut asiakasosallisuuden huomioiden ja sitä edistäen
- Edellyttää monipuolisia osallistumisen kanavia omassa ja muiden toiminnassa
- Edellyttää yhdenvertaista mahdollisuutta saada tietoa osallistumisen mahdollisuuksista
- Edistää osallisuuden toteutumista resursoimalla mm. koordinaattorin palkkaamiseen ja kokemustietovarannon rakentamiseen, palauttejärjestelmän monikanavaisen toimivuuteen ja palautteenkäsittelyprosessiin.
- Vastaa monikanavaisen palauttejärjestelmän sekä toimivan palautteenkäsittelyprosessin toteutumisesta.
- Varmistaa vähemmistöjen ja heikommassa asemassa olevien osallistumisen
- Edistää aktiivisen vuoropuhelun ja viestinnän toteutumista ymmärrettävästi ja oikea-aikaisesti asiakkaiden ja henkilöstön sekä palvelujärjestelmän järjestäjien ja tuottajien kesken.
- Tekee osallisuutta vahvistavia ratkaisuja palveluiden digitalisoinnissa

YHTEYSTIEDOT**THL.fi**

- Asiakkaat ja osallisuus
- Osallisuuden edistäminen

Päivämäärä 1.11.2018

TUTUSTU MYÖS**STM.fi**

- Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli (STM)

Innokylän työtila:

- Asiakkaiden osallisuus palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämisessä

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL

www.thl.fi • twitter.com/THLorg • facebook.com/thl.fi