

POSOTE20

TULEVAISUUDEN SOTE-KESKUS
SOTE-RAKENNEUUDISTUS

Pohjois-Savo



Miksi ja miten osallisuus on merkittävä osa vaikuttavaa sosiaali- ja terveyspalvelua?

Osallisuutta kehittämistyöhän keskiviikkoisin

Anne Aholainen, osallisuus- ja järjestökoordinaattori, VTM
POSOTE20 -hanke



Tehtävänanto:

- Miksi osallisuus on tärkeä kehittämistyön elementti sekä osa vaikuttavaa ja laadukasta sosiaali- ja terveystaloutta?
- Millä tasoilla asiakasosallisuutta täytyy huomioida, jotta se on osa tulevaisuuden sosiaali- ja terveystaloutten toimintakulttuuria?
- Osallisuusohjelman toteuttamisessa lähdetään käyntiin tämän puolituntisen vauhdittamana.



Osallisuuden huomioiminen on kirjattu useampaan lakiin

Osallistujasta käytetään laista riippuen käsitteitä kuten kansalainen, kuntalainen, asukas, asiakas, henkilö, potilas, palvelun käyttäjä tai kuluttaja.



KUNTALAISIA VELVOITTEET ASUKKAIDEN OSALLISTAMISEEN (22§, 29§)

1. Perustuslaki 11.6.1999/731
2. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
3. Lakipotilaanasemastajaoikeuksista 17.8.1992/785
4. Lakisosiaalihuollonasiakkaanasemastajaoikeuksista 22.9.2000/812
5. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveys palveluista 28.12.2012/980
6. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 28.12.2012/980
7. Lastensuojelulaki 13.4.2007/417
8. Nuorisolaki 21.12.2016/1285
9. Perusopetuslaki 21.8.1998/628
10. Liikuntalaki 10.4.2015/390
11. Kehitysvammalaki 20.5.2016/381
12. Omaishoitolaki 937/2005
13. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189
14. Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412
15. Varhaiskasvatuslaki 13.7.2018/540
16. Perhehoitolaki 263/2015
17. Laki kuntien kulttuuritoiminnasta 2019

Kooste: Seija Korhonen, Mansikka ry, 18.1. ja 25.1.2021, osallisuuskoulutus



Sote-uudistuksessa osallisuus

Palvelujärjestelmän uudistamistyön keskeinen tavoite on lisätä asiakaslähtöisyyttä, saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta. Tavoitteisiin päästään vahvistamalla asiakasosallisuutta. Tarkoittaa:

Palvelujen käyttäjien osallistuminen ja vaikuttaminen

- omaan palveluun
- omaa palvelua laajemmin palveluiden, palveluketjujen, sekä palvelukokonaisuuksien ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arvioimiseen.

Lähde:

<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>



Panokset osallisuuteen

Tyytyväiset asiakkaat
Hyvinvoiva henkilöstö
Kustannusvaikuttavat palvelut

Auttaa kehittämään palvelujen laatua, oikea-aikaisuutta ja kohdentamista, saatavuutta ja saavutettavuutta, kokonaisuuksien yhteensovittamista ja palveluiden polutusta, yhdenvertaisuutta, arkihyötyä ihmisille

Hyvinvointi ja terveyshyöty

Henkilöstöressurit: palkkakulut

Koulutuskustannukset

Kokemusosaajien palkat ja palkkiot

Tilakustannukset

Toimintabudjetti

Palautejärjestelmästä aiheutuvat kulut

Tulokset osallisuudesta



Terveyshyötymalli

Kehitetty pitkäaikaissairaiden (kroonisten sairauksien) hoitoon vastaamaan perusterveydenhuollossa vallitsevaan ”akuutin tyranniaan”. Poiminnat asiakkaan ja potilaan osallisuutta tukevasta toimintakulttuurista:

SOTE ei ole saari yksilön elämässä

- Yhteisön merkitys potilaan tukemisessa – vertaistuen antaminen, yhteistyö muiden kunnan toimialojen kanssa, yhteistyö yhdistysten, seurakuntien ja yhteisöjen kanssa.

MOTIVAATIO ei synny tyhjiössä

- Omahoito ja omahoidon tuki - ammattihenkilö kyselemällä, kuuntelemalla ja neuvottelemalla potilaan kanssa ottaa selvää tämän toiveista ja arkielämästä. Tavoite on, että näin asiakas tai potilas ottaa vastuun omasta hoidostaan, motivoituu siitä ja ammattihenkilö tätä tukee ja vahvistaa.

→ Yksilön voimaantuminen

Lähde: <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/terveyshyotymalli-chronic-care-model-ccm>

Osallisuus toimintakulttuurina: POSOTE20 –elementit?



- Oman palvelun suunnittelu, toteutus, arviointi
- Asiakaspalautteet, kyselyt,
- muu tiedonkeruu mm. järjestöjen avulla

Osallisuus
omassa
palvelussa

- Vuoropuhelun paikat
- Yhteiskehittämisen paikat
- Järjestöt kehittämiskumppanina

Palvelujen
yhteis-
kehittä-
minen

- Toiminnan suuntaaminen ja sitominen valintoihin
- Osallisuuden seuranta ja arviointi
- Järjestöjen kokoama hiljainen tieto

Osallisuus
strategiana
ja toiminta-
ohjeena

Palvelun
Yhteistoteut-
taminen

- Kokemusosaajat vertaistukena, työparina
- Järjestöyhteistyö palvelutuotannossa



OSALLINEN TIEDOSTA

- tiedon saamista, joka mahdollistaa kyvyn tehdä päätöksiä ja osallistua
- tiedon tuottamista omasta kokemuksesta kehittäjille, työntekijöille ja päättäjille



OSALLINEN OMAN PALVELUNSA SISÄLLÖSTÄ

- päätösvaltaa omasta elämästä ja siihen liittyvistä asioista
- mahdollisuutta säädellä omaa tekemistä ja olemista
- Toimintaympäristö on ymmärrettävä, hallittava ja ennakoitava.



OSALLINEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN

- mukana olemista ryhmissä, joissa pystyy vaikuttamaan itsensä ulkopuolelle esimerkiksi palveluissa, asuinympäristössä tai laajemmin yhteiskunnassa



OSALLINEN YHTEISÖISSÄ JA YHTEISKUNNASTA

- mahdollisuutta panostaa yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroiisiin sosiaalisiin suhteisiin

POSOTE -osallisuussalkku

Tieto-osallisuus

= oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen

Monikanavainen viestintä pohdittuna eri segmenteille: selkeä ja ymmärrettävä muoto, saavutettavuus

Sähköinen osallisuusalusta tai –sovellus: tieto, palaute, asukas- ja asiakaskyselyt

Kuulemistilaisuudet tai jokin muu osallistava jalkautuva tiedotusmalli

Asiakaspalautejärjestelmä ja palautteen käyttäminen kehittämiseen

Suunnitteluosallisuus

= osallistuu palvelun tai toiminnan suunnitteluun ja kertoo mielipiteitään

Yhteiskehittämisen työtavat kehittämissä, palvelumuotoilu

Asiakas- ja asukasraadit
Olemassa olevat esim. järjestöiltä

Kokemusasiantuntijat – sopiminen ehdoista, palkkiosta ja käytännöistä

Kumppanuuspöydät poikkihallinnollisten ongelmien ratkaisuun

Päätöksenteko-osallisuus

= mahdollisuus osallistua päätöksiin omaa palveluaan tai asuinaluettaan koskien

Äänestäminen:
Aluevaalit ja kansanäänestykset

Aloitejärjestelmä

Vaikuttamistoimielimet: vanhus-, vammais-, nuorisoneuvosto

Vapaaehtoiset vaikuttamistoimielimet: millaisia vajeita halutaan paikata päätöksenteossa

Toimintaosallisuus

= oma toiminta tai osallistuminen erilaisiin tehtäviin elinympäristössään

Kolmannen sektorin yhteistyön edistäminen asukkaiden osallisuuden edistämiseksi - Järjestöyhteistyön ohje

Järjestöjen toiminnan löytäminen: sähköinen alusta (pohjoissavolaiset.fi, hyvinvointitarjotin.fi)

Matalan kynnyksen toimintapaikat: kohtaamispaikat, asukastuvat, kylätalot, julkiset rakennukset

Muuta: Tapahtumat ja kokoontumiset, foorumit kehittämishankkeet

Osallisuutta kehittämistyöhön keskiviikkoisin

- **3.2. Apukysymykset osallisuustyön välineenä, itsearviointiin ja raportointiin tueksi.**

Elina Pekonen, aluevastaava, Itä-Suomi, Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke, Diakonia-ammattikorkeakoulu

- **10.2. Perheet keskiöön! -toimintasuositus: Lasten osallisuuden vahvistaminen perhekeskustoiminnan kehittämisessä.**

Sinikka Roth, Perhekeskusyhteistyön johtaja/Perheet keskiöön -hankkeen järjestöagentti, MII Iisalmi

- **17.2. Kumppanuuspöydässä kestäviin ratkaisuihin**

Seija Korhonen, osallisuusammattilainen, Mansikka ry (Leader)

- **3.3. Asiakasraadit suunnittelun, kehittämisen ja arvioinnin tukena**

Merja Ålander, asiakkuuspäällikkö, Kuopion yliopistollinen sairaala

- **17.3. Kokemusasiantuntijat kehittämistyön ja sote-ammattilaisten kumppanina**

Teppo Uotinen, koulutettu kokemusasiantuntija, Puhumalla paras! -hankkeen työntekijä

- **24.3. Järjestöjen kehittämiskumppanuus.**

kehittämiskonsultti Miia Lahtela, SOS-lapsikylät

- **31.3. Digiosallisuus - miten poistaa digitaalisten välineiden käytön esteitä?**

Projektipäällikkö Maria Puustinen, Digivieri -hanke, Pohjois-Savon liitto

POS
SOTE
TE?