

Kehittäjäkumppanuus uudenlaisena työorientaation perustana

Maria Muhonen

Sosiaalityö muutoksessa – uutta ajattelua asiakastyöhön

PRO SOS Keski-Suomen osahankkeen seminaaripäivä 22.2.2017



MIKSI

kehittäjäkumppanuus tulisi omaksua
uudenlaiseksi työorientaation perustaksi?



MITÄ

kehittäjäkumppanuus tarkoittaa?



MITEN

se mahdollistetaan?

Tässä puheenvuorossa vastaukset ylläoleviin kysymyksiin
perustuvat selvitykseen ”Kehittäjäkumppanuus sote-palvelujen asiakaskohtaamisissa”⁽¹⁾,
joka liittyi Kosken koordinoimaan Keski-Suomen sote-huollon kehittämisrakenteen suunnittelutyöhön⁽²⁾,
joka oli yksi osa-alue laajaa Keski-Suomen Sote 2020 –hanketta⁽³⁾

Kehittäjäkumppanuus toteutuu jo monin tavoin!



TEEMU
TAVALLINEN

Teemu asioi sote-palveluissa säännöllisesti. Hän osallistuisi mielellään kehittämiseen, mutta hänellä ei ole aikaa osallistua asiakasraateihin tai kuntalaistilaisuuksiin.

KOKEMUSTIETO



SEIJA
SATUNNAINEN

Seija on sote-palvelujen satunnainen käyttäjä. Hän ei tiedä missä ja miten voisi osallistua palvelujen kehittämiseen.

KOKEMUSTIETO

KOKEMUSTIETO

OSALLISUUS-
OHJELMAT

KOKEMUS-
ASiantuntija-
TOIMINTA

ASUINALUE- TAI
KYLÄKIERROKSET

SOSIAALINEN
MEDIA

ASUINALUE-
YHTEISTYÖ

KUNTALAIS-
ALOITTEET



KEIJO
KEHITTÄJÄ



ANNI
AKTIIVINEN

KUNTALAIS-
TILAISUUDET

ASIAKAS- JA
ASUKASRAADIT

NUORISO-
VALTUUSTOT

VAALIT

PALAUTE-
LOMAKKEET

KESKUSTELU- JA
KYSYMYSPALSTAT

KOKEMUSTIETO



KERTTU
KESKIVERTO

Kerttu käyttää sote-palveluita "keskivertokansalaisen" tavoin. Hän luottaa ammattilaisten asiantuntijuuteen, eikä halua kyseenalaistaa auktoriteetteja.

POTILAS-
ASIAMIEHET

TOIMIKUNNAT
JA NEUVOSTOT

ASIAKAS-
KYSELYT

KANSALAIS-
RAADIT

OTA
KANTAA.FI

SOSIAALI-
ASIAMIEHET

NUORTEN JA
LASTEN
PARLAMENTIT

KOKEMUSTIETO

Onni asioi usein sote-palveluissa. Kukaan ei ole koskaan maininnut, että juuri hänen kokemuksensa palveluista voisivat olla tärkeitä palvelujen kehittämisessä.



ONNI
OSATON

Haasteena ihmisten todelliset mahdollisuudet ja kiinnostus osallistua olemassa oleviin kehittämisosallisuuden reitteihin, jotka saattavat hyvästä tarkoituksesta huolimatta jopa lisätä osattomuuden tuntemuksia (kts. esim. 4, 5)

Mitä kehittäjäkumppanuudella tässä yhteydessä tarkoitetaan?

Kehittäjäkumppanuus sote-palvelujen asiakaskohtaamisissa

Kumppaneina asiakas ja työntekijä, jotka kohdatessaan **missä tahansa sote-palvelussa**

kehittävät/uudistavat/muokkaavat/parantavat

itselleen merkityksellisiä palveluita

paremmin tarpeita vastaaviksi ja tehokkaammin hyvinvointia vahvistaviksi

Kokemustiedon yhdessä näkyväksi tekemistä

luonnollisten kohtaamisten yhteydessä ihmisten välisen vuorovaikutuksen avulla

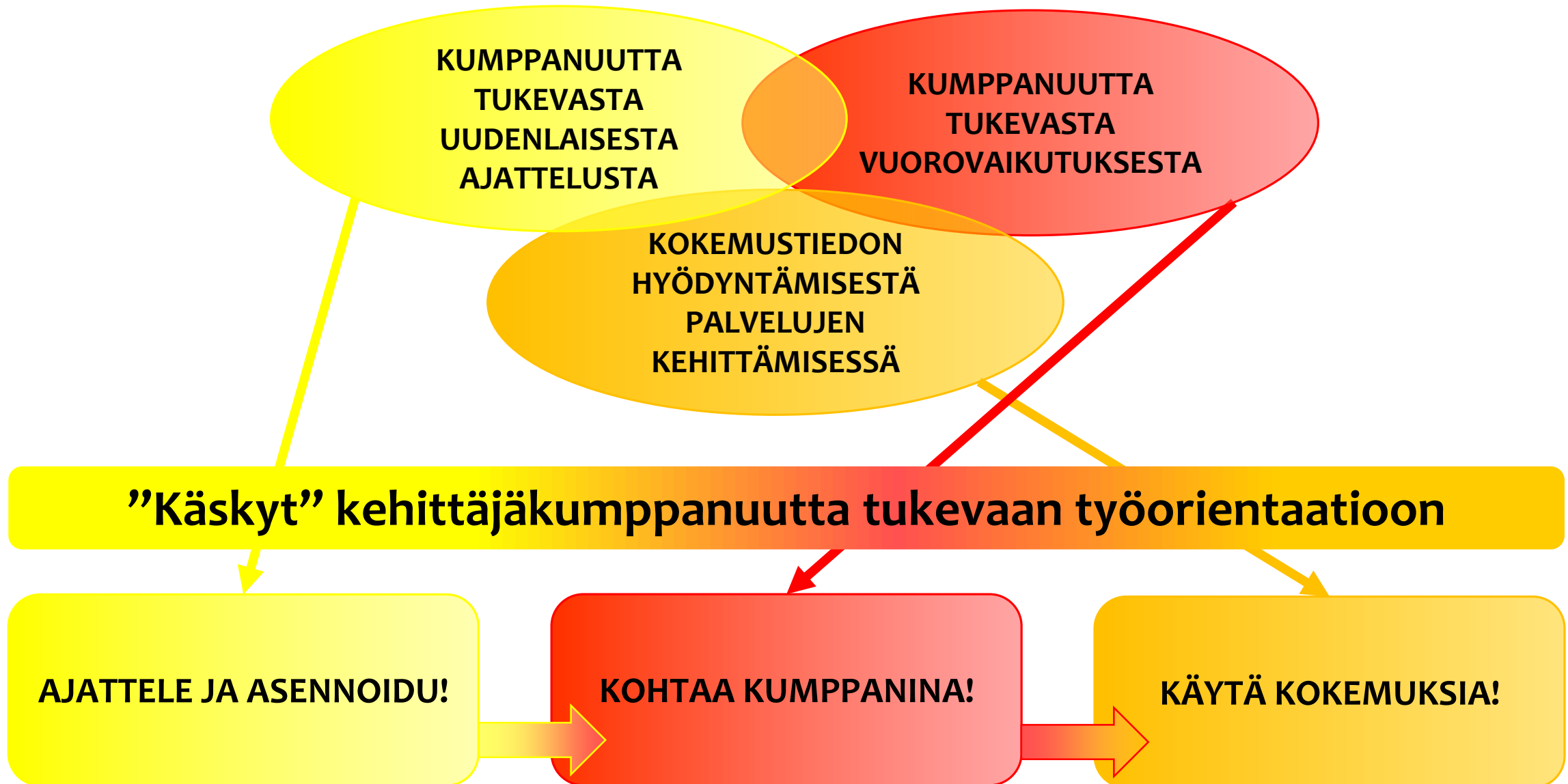
Vrt. ennalta määrättyä ajankohtana kokoontuvat ja ennalta määrättyjä aiheita käsittelevät raadit, foorumit yms.

Hyöty asiakkaalle!
Ei siis ”vaadita” asiakasta osallistumaan ammattilaisten työhön ⁽⁶⁾

Vrt. paperiset palautelomakkeet, kasvottomat palautelaatikot, sähköisen kyselyn valintapainikkeiden klikkaamiset

MISTÄ KEHITTÄJÄKUMPPANUUDEN EDISTÄMISESSÄ ON KYSE?

(kirjallisuuskatsaukseen perustuen, kts. tarkemmin ⁽¹⁾)



AJATTELE JA ASENNOIDU!

KOHTAA KUMPPANINA!

KÄYTÄ KOKEMUKSIA!

KUMPPANUUTTA TUKEVA UUDENLAINEN AJATTELU TARKOITTAÄ, ETTÄ

- Asiakkaiden palveluun liittyvät kokemukset ja yksilölliset tarpeet korostuvat enemmän kuin järjestelmät, mallit ja systeemit ⁽⁷⁾
- Asiakasosallisuuden keinovalikoima muuttuu ja monipuolistuu ⁽⁸⁾, asiakkaan ääni tulee kuulluksi ilman aktivistiksi ryhtymistä ⁽²⁾
- Osallisuutta tukeva toimintatapa nähdään työpainetta helpottavana asiana, ei ylimääräisenä rasitteena ⁽⁹⁾

UUDENLAISTA AJATTELUA EDISTÄVÄT

- **Toimintatapojen tarkastelu**
esim. työnohjauksen tai vertaisarvioinnin avulla ^(10, 11)
- **Asenteiden tarkastelu**
erityisesti asennemuutosten esteiden tiedostaminen ⁽⁷⁾
- **Arvojen tarkastelu**
esim. ammattieettisen keskustelun ja arvoriitojen ratkaisemisen avulla ⁽¹²⁾
- **Johtaminen**
joka mahdollistaa kehittämisosallisuuden kokemuksia myös työntekijöille ja siten motivoi työntekijöitä osallisuutta tukevaan ajatteluun ⁽¹³⁾
- **Julkinen keskustelu & tiedottaminen**
myönteisistä asioista ⁽¹⁴⁾, toimintakulttuurin muutoksista ⁽⁷⁾, palautteiden perusteella tehdyistä toimenpiteistä ⁽¹⁵⁾
- **Koulutus**
ammattilaisille, asiakkaille, sote-alan opiskelijoille ^(7, 13, 16, 17)
- **Perustehtävän äärelle palaaminen** ⁽¹³⁾

KOHTAA KUMPPANINA!

AJATTELE JA ASENNOIDU!

KÄYTÄ KOKEMUKSIA!

VUOROVAIKUTUSOSAAMISTA VOIDAAN HARJAANNUTTA

- Kokemuksellisilla oppimismenetelmillä, esim. työpajateatteri, simuloitunut potilaat, roolipelit ^(20, 21)
- Työnohjauksen avulla ⁽¹⁰⁾
- Keskeistä omien kokemusten ja tunteiden tunnistaminen sekä reflektointi ^(21, 22, 23)

KUMPPANUUTTA TUKEVA VUOROVAIKUTUS PERUSTUU

- **Kunnioitukseen ja luottamukseen**
→ Yleinen kohteliaisuus, tunteiden huomioiminen ja kunnioittaminen, asiakassuhteen jatkuvuus, luottamus palvelua kohtaan, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ^(13, 11, 7)
- **Tasavertaisuuteen ja vastavuoroisuuteen**
→ Ymmärrettävä viestintä, toiveiden käsittely, päätösten perustelu ^(18, 13)
 - **Avoimuuteen**
→ Tiedottaminen palvelujen järjestämisen tavoista, reunaehdoista ja asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksista ^(13, 19)
 - **Vapaaehtoisuuteen**
→ Kehittämiseen osallistumisella tai osallistumatta jättämisellä ei vaikutusta palvelun saamiseen ⁽¹⁶⁾

KÄYTÄ KOKEMUKSIA!

AJATTELE JA ASENNOIDU!

KOHTAA KUMPPANINA!

Kokemustietoon perustuvien muutosten toteuttaminen ei vaadi välttämättä suuria rakenteellisia muutoksia tai määrärahoja ⁽²⁶⁾, vaan muutokset voivat olla pieniä ja vaivattomasti toteutettavia ⁽¹⁵⁾

KOKEMUSTIEDON HYÖDYNTÄMINEN PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ EDELLYTTÄÄ, ETTÄ

- Asiakaskohtaamisten **hiljainen tieto tunnustetaan merkitykselliseksi** ⁽⁷⁾
- **Palautteen kerääminen liitetään osaksi palvelumallia** ⁽²⁴⁾
 - **Kokemustiedon keräämisen jatkotoimenpiteet mietitään** jo suunnitteluvaiheessa ⁽²⁵⁾
- **Tietojohtaminen** on systemaattista ⁽⁷⁾

KEHITTÄJÄKUMPPANUUS ASIAKASTYÖSSÄ

AJATTELE JA ASENNOIDU!

KOHTAA KUMPPANINA!

KÄYTÄ KOKEMUKSIA!

Ylläoleviin teemoihin liittyneestä ryhmäkeskustelusta nousi esiin lisää kehittäjäkumppanuutta edistäviä ja estäviä tekijöitä:

ASIAKKAIDEN JA AMMATTILAISTEN HUOLI SIITÄ, ETTÄ PALAUTTEEN
ANTAMISELLA TAI KEHITTÄMISEEN OSALLISTUMISELLA ON
NEGATIIVISIA SEURAUKSIA

KOKO TYÖYHTEISÖN
SITOUTUMINEN
KEHITTÄJÄKUMPPANUUDEN
EDISTÄMISEEN

ASIAKKAAN KOKEMUS
KEHITTÄMISEEN
OSALLISTUMISEN
MERKITYKSELLISYYDESTÄ

KÄYTETTÄVISSÄ OLEVAN
KOKEMUSTIEDON
HYÖDYNTÄMÄTTÄ JÄTTÄMINEN

ASIAKKAAN
POSITIIVISET
KOKEMUKSET
PALVELUPOLUN
KAIKISSA VAIHEISSA

ASIAKAS- JA
TYÖNTEKIJÄLÄHTÖINEN,
ROHKEA, NOPEA, JOUSTAVA
JA REFLEKTOIVA
KEHITTÄMISTOIMINTA

KIITOLLISUUS
SAADUSTA
PALVELUSTA

TYÖNTEKIJÄN
YMMÄRRYS OMASTA
ROOLISTAAN KEHITTÄJÄ-
KUMPPANUUDEN
EDISTÄMISESSÄ

ASIAKKAAN
VOIMAANTUMINEN,
ELÄMÄNTILANTEIDEN
KOKONAISVALTAINEN
HUOMIOIMINEN JA
MAHDOLLISUUS SAADA
TIETOA OMASTA
TILANTEESTA

YHTEISKUNNALLISTEN
PÄÄTÖSTEN VAIKUTUSTEN
YMMÄRTÄMINEN ASIAKKAAN
KOKEMUKSEEN
PALVELUTILANTEESTA

ASIAKKAIDEN JA
TYÖNTEKIJÖIDEN
KYYNISYYS

Vielä nämä asiat haluaisin kertoa

Kokemustiedon kysymisen, kuulemisen ja keräämisen on oltava läsnä asiakastyön ”sivujuonena” koko ajan.

Asiakasta ei tarvitsisi ohjata ilmaisemaan mielteitään palveluiden kehittämisestä toiseen paikkaan, toisena ajankohtana, vaan kehittämisajatukset otettaisiin vastaan tässä ja nyt!

**Palautteen antajana asiakas asemoidaan osallisuuden asteiden jäsentelyissä alhaisille tasoille ^(27, 28).
Voiko kehittäjäkumppaniksi päästä siis ”vain”
palautetta antamalla?**

Kehittäjäkumppanuus ei voi olla vain aktiivisten ihmisten yksinoikeus!
Siksi on löydettävä toimintatapoja, joiden avulla myös palautteen antaminen voi mahdollistaa kokemuksen kehittäjäkumppanuudesta ja sitä kautta tunteen osallisuudesta palvelujen kehittämiseen.

**Kehittäjäkumppanuuden edistämisessä on kyse ennen kaikkea syvällisestä ajattelutavan muutoksesta ⁽²⁹⁾.
Asiakastyössä esiin tulevan kokemustiedon hyödyntäminen rakenteellisen sosiaalityön hengessä ⁽³⁰⁾,
edellyttää muutoksia kuitenkin myös kehittämistoiminnan rakenteissa.**

Rakenteiden on mahdollistettava asiakas- ja työntekijälähtöinen kehittäminen siten, että yksittäiset ideat ja kokemukset voidaan muuntaa kollektiiviseksi, palvelujen kehittämistä tukevaksi tiedoksi.

Rakenteiden muutoksessa on kumppanuutta tukevan uudenlaisen ajattelun mukaisesti kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että järjestelmä mahdollistaa asiakkaalle kokemuksen palautteen antamisen merkityksellisyydestä ja vaikuttavuudesta.

”Jos asioissa ei ole liikkumavaraa, sitä voi olla puhettavassa.” ⁽³¹⁾

Mielenkiinnostanne kiittäen tarjoilen vielä muutaman lukuvinkin 😊

- 1) Muhonen, Maria 2016. Kehittäjäkumppanuus sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakaskohtaamisissa. Metropolia ammattikorkeakoulu. Kuntoutus, ylempi AMK. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201603092982>
- 2) Haaki, Raili 2015. Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisrakenne. Ehdotus kehittämistoiminnan maakunnallisesta organisoinnista. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske. <http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/11/26.10.2015-K-S-SOTE-KEHITT%C3%84MISRAKENNE-SUUNNITELMA-Raili-Haaki.pdf>
- 3) Keski-Suomen SOTE2020-hanke. <http://www.jkl.fi/hankkeet/sote2020>
- 4) Pajula, Elina 2014. Tositarinoita osallisuudesta. Teoksessa Jämsén – Pyykkönen (toim.). Osallisuuden jäljillä. <http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/oSallisuuden-j%C3%A4jill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- 5) Korvela, Paul-Erik 2012. Uudet osallistumisen tavat saattavat heikentää demokratiaa. <http://politiikasta.fi/uudet-osallistumisen-tavat-saattavat-heikentaa-demokratiaa/>
- 6) Sipari, Salla – Mäkinen, Elisa 2014. Kehittäjäkumppanuus vaatii uudenlaista osaamista. Teoksessa Sipari – Mäkinen – Paalasmaa (toim.). Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisutoiminta/Julkaisusarjat/AATOS/PDF/AATOS_13_Kuntoutettavasta_kehittajakumppaniksi.pdf
- 7) Virtanen, Petri – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>
- 8) Jäppinen, Tuula – Sallinen, Sini (toim.) 2012. Kuntalainen palvelujen kehittäjänä. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=2762
- 9) Matthies Aila-Leena 2013. Hyvät käytänteet – työkaluja osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukemiseen. Teoksessa Matthies – Rantamäki (toim.). Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. KAMPA-hanke. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40925/978-951-39-5077-4.pdf?sequence=1>
- 10) Patja, Kristiina – Eronen, Sanna 2014. Miten työnohjaus voi tukea lääkäriä? Suomen lääkärilehti 15/2014 vsk 69. 1147-1151.
- 11) Saarnio, Reetta – Isola, Arja 2010. Hoitajien kokemuksia haasteellisesti käyttäytyvän dementoituvan vanhuksen onnistuneesta kohtaamisesta. Gerontologia 4/2010 vol. 24.
- 12) Etene 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. ETENE-julkaisuja 32. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. <http://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfcdce9841>
- 13) Rantamäki, Niina 2013. Mikä mahdollistaa, mikä estää osallistumista? Teoksessa Matthies – Rantamäki (toim.). Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. KAMPA-hanke. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40925/978-951-39-5077-4.pdf?sequence=1>
- 14) Rajakangas, Marja-Liisa 2014. Julkisen hoidon hyvät kokemukset pitää jakaa. Näkökulma. Suomen Lääkäri lehti 1-2/2014 v sk 69. 24-25.
- 15) Tanskanen, Anne 2014. Palautteella paremmaksi. Teoksessa Jämsén – Pyykkönen (toim.). Osallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. <http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/oSallisuuden-j%C3%A4jill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- 16) Palsanen, Kati 2013. Yhteistutkiminen versio 2.0. Opas sosiaalityöhön. Soccan työpapereita 2013:3. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca. http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf
- 17) Lång, Johanna 2013. Kehittämistyö Kokkolan ja Kruunupyyn alueella. Teoksessa Matthies – Rantamäki (toim.). Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. KAMPA-hanke. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40925/978-951-39-5077-4.pdf?sequence=1>
- 18) Outila, Marjo – Jumisko, Eija – Kettunen, Riitta 2014. Kotihoidon työntekijöiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen rakentuminen: kehysanalyttinen näkökulma. Gerontologia 4/2014 vol. 28.
- 19) Larjovuori, Riitta-Liisa – Nuutinen, Sanna – Heikkilä-Tammi, Kirsi – Manka, Marja-Liisa 2012. Asiakasfoorumit kunnallisen palvelun kehittäjinä – tapauksena Pirkkalan kunnan perusturvapalvelut. Hallinnon tutkimus 4/2012 vol 31.
- 20) Koponen, Jonna – Pyörälä, Eeva 2014a. Kokemukselliset oppimismenetelmät edistävät lääketieteen opiskelijoiden vuorovaikutustaitoja. Suomen lääkärilehti 6/2014 vol. 69. 387-393.
- 21) Hyvärinen, Marja-Leena – Vaajoki, Anne – Ruth, Katri – Saaranen, Terhi 2013. Simulaatio oppimismenetelmänä hoitotieteen vuorovaikutuskoulutuksessa. Yliopistopedagogiikka 2/2013 vol 20. 16-18. <https://yliopistopedagogiikka.files.wordpress.com/2013/09/yliopistopedagogiikka-2-13-hyvc3a4rinen-ym.pdf>
- 22) Borchers, Pekka 2015. Psykoosin hoito on vuorovaikutusta. Suomen lääkärilehti 39/2015 vol. 70. 2504-2505.
- 23) Raevuori, Anu 2014. Enemmän syvällisyyttä vuorovaikutustaitojen harjoitteluun. Suomen lääkärilehti 9/2014 vol. 69. 619-620.
- 24) Raitanen, Marko – Ruuskanen, Pia 2010. Opas asiakaspalautekeskusteluun. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen asiakaspalautekeskustelun avulla. Vanhustyön kehittämisverkosto. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus julkaisuja B.12:2010. http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2015/06/asiakaspalautekeskustelu_29_09_2010_www.pdf
- 25) Pieviläinen, Hanna – Pyykkönen, Anne – Saukkonen, Tanja 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. <http://www.jelli.fi/lataukset/2011/04/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.pdf>
- 26) Multamäki, Tiinaliisa 2014. Yhteistä kylää ideoimassa – Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjänä. Teoksessa Poikela, Esa – Poikela, Sari (toim.) Yhteys. Yhdessä tekemisen yhteisöt. 69-75. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/59481>
- 27) Kaseva, Kaisa 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä. Integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011: 16. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/111784/URN%3aNBN%3afe201504223159.pdf?sequence=1>
- 28) Leemann, Lars – Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-of863bc8e2e6
- 29) Mäkinen, Elisa 2014. Kokonaiskuva kuntoutujasta vahvistuu. Teoksessa Sipari, Salla – Mäkinen, Elisa – Paalasmaa, Pekka (toim.). Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Aatos-artikkelit 13/2014. Metropolia ammattikorkeakoulun julkaisusarja. 61-64. http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisutoiminta/Julkaisusarjat/AATOS/PDF/AATOS_13_Kuntoutettavasta_kehittajakumppaniksi.pdf
- 30) Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö.2016. <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>
- 31) Oksanen, Jukka 2014. Motivointi työvälineenä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Diojen 3 & 4 ihmishahmot: Milla Lahtinen