

Podcast: **Mitä hyötyä asiakasosallisuudesta on asiantuntijalle?**

Linkki podcastiin, joka on litteroitu alla: <https://soundcloud.com/user-841203804/mita-hyotya-asiakasosallisuudesta-on-asiantuntijalle?in=user-841203804/sets/tyoekyvyn-palvelupolku>

Lehtinen: Asiakasosallisuus tarkoittaa sitä, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelujen suunnitteluun, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Tavoitteena on, että hoito ja palvelut toimitetaan paremmin, oikea-aikaisemmin ja vastaisivat asiakkaan tarpeisiin. Osallisuus edellyttää, että asiakas voi vaikuttaa aidosti palveluprosessiin. Miten käy asiantuntijuuden, kun asiakas on oman asiansa asiantuntija ja ammattilaisen kumppani. Eila Linnanmäki, johtava asiantuntija ja yhdenvertaisuus- ja osallisuusyksikön päällikkö Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksesta kertoo, mitä kaikkea kätkeytyy käsitteisiin asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys. Haastattelijana tuottaja Satu Lehtinen Työterveyslaitoksesta.

Eila Linnanmäki, olet johtava asiantuntija ja yhdenvertaisuus- ja osallisuusyksikön päällikkö Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksessa. Me puhumme nyt asiakasosallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä. Ja erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaalla on työkyvyn tuen tarvetta sairauden tai vamman vuoksi. Eila Linnanmäki, mitä asiakasosallisuus oikein tarkoittaa?

Linnanmäki: Asiakasosallisuus on hyvin laaja ja moniulotteinen, monella eri tasolla toteutuva toimintatapa. Ja siinä asiakkaat osallistuvat ja vaikuttavat aktiivisesti niin omaan asiaansa, omaan palveluunsa, hoitoonsa kuin myös sitten palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun, myös toteutukseen joissain tilanteissa. Ja sitten tärkeä asia, myös palveluiden arviointiin.

Lehtinen: Miten tämä asiakasosallisuus eroaa asiakaslähtöisyydestä?

Linnanmäki: Asiakaslähtöisyys voidaan ajatella, että se on organisaation, on se sitten yritys tai palvelun tuottaja tai muu, niin tällainen arvo tai periaate, joita sitten organisaatiossa toteutetaan. Eli tavoitteena on ottaa paremmin huomioon asiakkaiden tarpeet ja tarjota asiakkaille oikea-aikaisia ja hyvin sujuvia palveluita. Mutta sitten asiakasosallisuus, tai tätä kutsutaan tietysti aika monella muullakin termillä, jotka on vähän rinnakkaisia, asiakkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen ja niin edelleen. Mutta jos me puhumme tästä aika vaativasta käsitteestä kuin asiakasosallisuus, niin se tarkoittaa oikeasti sieltä asiakkaan, ihmisen lähtökohdista lähtevää tapahtumasarjaa, missä myöskin asiakkailla ja potilailla on se kokemus siitä tilanteesta. Ja että heillä on aidosti vaikuttamisen mahdollisuus. Ja monta kertaahan tämä asiakaslähtöisyys-sana jää vähän sellaiseksi pinnalliseksi, että loppujen lopuksi se ei sitten aidosti toteudukaan sieltä asiakkaan näkökulmasta. Mutta se on jo hieno saavutus, että asiakaslähtöisyydestä puhutaan niin paljon tällä hetkellä, myös SOTE-alalla. Eli se on aika uusi asia itse asiassa loppujen lopuksi. Ja varsinkin jos puhutaan asiakasosallisuudesta.

Lehtinen: No, jos ajatellaan nyt henkilöä, jolla on työkyvyn tuen tarvetta sairauden tai vamman vuoksi, niin mitä se asiakasosallisuus voisi hänen kohdallaan tarkoittaa?

Linnanmäki: Se voi tarkoittaa hyvin monia asioita. Ensinnäkin tietenkin kaikkein lähin asia on tässä omassa palvelussa ja hoidossa saatu kokemus. Eli onko asiakasta kohdeltu hyvin, kunnioittavasti, minkälainen tämä kohtaaminen on ammattilaisen kanssa ollut. Ja onko siinä syntynyt sellainen tilanne, että asiakkaalla on oikeasti mahdollisuus vaikuttaa siihen omaan palveluunsa, ikään kuin siihen päätöksentekoon, että mitä seuraavaksi tapahtuu ja näin. Ja pystyy myöskin sitten ikään kuin antamaan sen oman näkemyksensä siihen tilanteeseen. Ja ne omat ehkä tausta-asiansa myöskin tuomaan siihen keskusteluun mukaan, että mitkä ne minun elinoloni on siellä takana? Mitkä asiat vaikuttaa tämän palvelun tai hoidon jatkuvuuteen tai jatkoon Eli että miten onnistutaan yhdessä tässä tilanteessa. Mutta usein ihan tässä vuorovaikutustilanteessa tietenkin se kunnioittava kohtelu ja tällainen aito vuoropuhelu. Ja, että kuullaan asiakasta. Mutta sitten jos ajatellaan, että mitä hyötyä voi olla asiakasosallisuudesta, kun mennään vähän niin kuin seuraavalle portaalle eli palveluiden, palvelukokonaisuuksien, palveluketjujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Niin sieltähän sitten aikaa myöten pitäisi tulla aika paljonkin hyötyjä, jotka heijastuvat sitten yksittäisten asiakkaiden, esim. hoidon sujuvuuteen tai palvelun sujuvuuteen, että pompotellaanko ihmisiä palvelupisteestä toiseen, vai sujuuko se mutkattomasti. Miten yhteydenotot sujuvat? Onko riittävästi aikaa näihin vastaanottotilanteisiin ja muuta. Eli nämähän on ikään kuin sellaisia rakenteita, rakenteellisia tekijöitä, joihin sitten asiakkaiden edustajat ikään kuin osallistuvat siihen kehittämisprosesseihin ja muihin. Ja sieltä hyödyt koituvat tietenkin sitten yksittäisille asiakkaille.

Lehtinen: Eli asiakasosallisuudessa itse asiassa puhutaan todella isosta asiasta?

Linnanmäki: Kyllä. Hyvin laajoja asioita ja monella tasolla toteutuvia asioita. Ja itse asiassa, jotta se lopputulos oikeasti olisi aidosti asiakkaiden kannalta hyvä, eli että siinä tarpeet mahdollisuuksien mukaan otetaan huomioon, niin se pitäisi toteutua ikään kuin tämän ajatuksena tai tämän toimintakulttuurin oikeastaan läpäistä koko organisaatio ihan sinne johtoon saakka. Eli organisaation johtohan antaa tähän resurssit ja mahdollisuudet ja ikään kuin luo niitä rakenteita, missä sitten tämä asiakkaiden osallistuminen, vaikuttaminen, voisi toteutua. Ja ammattilaisilla on luonnollisesti iso rooli tässä.

Lehtinen: No, mihin siellä sitä asiakkaan ääntä nyt tarvitaan?

Linnanmäki: Varmasti tässä on hyvin paljonkin tekemistä. Ja jokainen ammattilainen varmaan tietää hyvin tarkkaankin ja tuntee sen oman alansa puutteita ja kehittämistarpeita. Ja asiakkaat sen tietävät myöskin, että tosiaan on varmasti tilanteita hyvinkin paljon, jossa olisi kehittämisen varaa. Usein kuulee aika paljon kiinnitettävän huomiota nimenomaan, tai huonoa palautetta tulee, kun me kysytään asiakkaalta palautetta, niin usein on tämä pompottelu tai pitkät jonotusajat, tai että joutuu odottelemaan paljon, tai yhteydenotto on vaikeaa. Ei tiedä, mistä apua saa, mihin pitäisi ottaa yhteyttä, miten se tapahtuu. Näihin palveluihin pääsyyn liittyy aika paljon. On esteitä monenlaisia. Sitten

valitettavasti jossain kohtaa on rakentamalla rakennettukin esteitä, että se palveluihin pääsy, se on yksi kynnyskysymys. Ja sitten toinen asia liittyy näihin palvelupolkuihin, että miten siellä sitten sujuu. Henkilöstön vaihtuvuus on yksi semmoinen asia, joihin voitaisi vaikuttaa. Ja sitten monta kertaa juuri se, että jos on kehitettykin asioita ja näin, niin se arviointi olisi se tärkeä juttu, että vielä kerran katsotaan, että paraniko asiat näiden asiakkaiden näkökulmasta. Ja tällaisia prosesseja varmaan pitäisi sitten ihan paikassa kuin paikassa vähän lähteä. Tietysti tilojakin, voi olla fyysisiä tilojakin, joita pitäisi kohentaa ja näin edelleen.

Lehtinen: Mitä ne voi olla ne asiakkaan keinot ihan konkreettisesti vaikuttaa? Minkälaisia keinoja siellä on?

Linnanmäki: Varmasti niitäkin on todella paljon jo käytössä eri palvelusektoreilla. Ehkä esim. kokemusasiantuntijuustoiminta on meidän maassa jo aika laajallekin levinnyt. Meillä on systemaattista kokemusasiantuntijoiden koulutustakin Suomessa jo monessa paikassa. Ja sitten on ihan tämä vertaistukitoiminta, sekin on tavallaan yhtenä osana näitä menetelmiä. Ja sitten on erilaisia asiakasraateja esim. Me voidaan käyttää palvelumuotoilun keinoja, kun lähdetään jotakin tiettyä palvelua yhdessä asiakkaiden kanssa kehittämään. Ja sitten on erilaista osallistavaa arviointia, erilaisia menetelmiä käytettävissä. Menetelmiä on paljon, jos halutaan ottaa niitä käyttöön.

Lehtinen: No, mitä tästä nyt sitten olisi hyötyä ammattilaiselle?

Linnanmäki: Niin, tämä on hyvä kysymys. Katsoisin, että tämä on yksi asia, johon meidän pitää todella paljon nyt kiinnittää jatkossa huomiota. Mitä hyötyä tästä toiminnasta on ammattilaisille? Eli tosiaan tässä on käyty läpi asiakkaalle koituvia hyötyjä, ja ne on aika helppo itse asiassa ymmärtää, että näin varmasti tapahtuu. Ammattilaiset kokevat varmasti monesti tämän asiakkaan tulon ikään kuin, tai kokemustiedon ja kokemusasiantuntijuuden tulon heidän asiantuntijuuden rinnalle, voi olla, että se koetaan joskus vähän uhkanakin sille omalle asiantuntemukselle. Ja tässä olisi varmasti aika paljon keskustelun paikkaa, että se kokemusasiantuntijatieto, kokemustieto, ei uhkaa sitä asiantuntijatietoa, vaan ne toimisivat rinnakkain ja täydentäisivät, rikastaisivat toinen toisiaan. Eli lopputulos voi olla myös ammattilaisen kannalta parempi, jos he saavat joskus ehkä yllättäviäkin näkökulmia sieltä asiakkailta.

Lehtinen: Eila Linnanmäki, miten ammattilaisesta tulee asiakaslähtöinen? Voidaanko me kouluttautua asiakaslähtöisiksi vai miten se tapahtuu?

Linnanmäki: Kyllä varmasti. Kaikki lähtee tietysti siitä omasta tahdosta ja halusta kehittyä tällä saralla. Mutta varmasti on mahdollista. Mutta kyllä se vaatii sitä aikaa ja paneutumista. Ja onneksi meillä on varmasti enenevässä määrin työkaluja ja koulutusmahdollisuuksia tähän uuteen toimintatapaan. Tai tavallaan tähän ei ole uutta asiaa, mutta sitten taas toisaalta se on. Se kuulostaa aika uudelta. Me voidaan varmasti ne ammattilaiset, jotka kohtaavat asiakkaita, erilaisia asiakkaita ja näin, niin varmasti siihen osaamiseen kohdata eri tyyppisiä tilanteita ja usein rankkojakin asioita ja kuulla sitä asiakkaan omaa ääntä. Ja

antaa myöskin sitä, ikään kuin luopua vähän siitä vallasta ja antaa vastuuta enemmän asiakkaalle, niin kyllä tämä vaatii varmasti koulutustakin siihen ja osaamisen kehittämistä. Meillä on, varsinkin SOTE-alalla perinteisesti asiakkaita ehkä kohdattu enemmän hoidokkeina ja jotenkin tällaisesta näkökulmasta ja se vaatii tietynlaisen ajatusprosessin, ajattelun muutoksen, asennemuutoksen, kun me nyt sitten annammekin enemmän vastuuta ja valtaa, päätösvaltaa asiakkaille itselleen. Mutta sitten toisen tyyppisissä ammattitehtävissä taas voidaan kouluttaa ihan näihin asiakasosallisuuden menetelmiin esim. että miten kutsutaan koolle asiakasraati? Miten pyritellään näitä juttuja? Miten kokemusasiantuntijoita saadaan mukaan toimintaan? Missä heistä on hyötyä jne.? Miten palvelumuotoilumenetelmää voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä yhdessä asiakkaiden kanssa? Eli meillä on aika paljon tällaisia menetelmiä, joihin voi kouluttautua.

Lehtinen: Voiko asiakas olla asiantuntija? Pystymmekö me kaikki valikoimaan ja valvomaan palvelujamme?

Linnanmäki: Kyllä jokainen on varmaan paras asiantuntija siinä omassa asiassaan ja omassa elämäntilanteessaan. Mutta tätä ei pitäisi katsoa, että tämä on uhka sille ammattilaisen asiantuntemukselle, vaan että nämä voisivat toimia rinnakkain toisiaan täydentävinä, tämä kokemustieto ja sitten asiantuntijatieto. Minulle tulee mieleen sellainen näkökohta, että mikä on usein ammattilaisilla ehkä se pelko siitä, että asiakkailla on valtava, että jos asiakkaille annetaan lisää äänivaltaa ja näin edelleen, niin se ikään kuin avautuu tällainen toiveiden tynnyri tai tällainen pohjaton, tai Pandoran lipas, johon he eivät mitenkään pysty vastaamaan näihin toiveisiin. Tällaista tilannettahan ei käytännössä kyllä synny. Nimenmaan tämä vuorovaikutus ja tällaiset tietyt foorumit, jotka tarjotaan tähän asiakkaita mukaan ottavaan työhön, niin siinä se on se mahdollisuus käydä sitä vuoropuhelua, että mitkä ne on ne reunaehdot, jotka siellä ammattilaisen työssä näkyvät? Mitkä on ne resurssit ja muut rajoitukset, jotka aina tulee vastaan? Jos ammattilaisille tulee sellainen pelko, että ei pysty vastaamaan näihin mahdottomiin, että ne on kohtuuttomia ne toiveet, mitkä sieltä tulee, niin paras tapa on keskustella niistä reunaehdoista, rajoituksista, mitkä sitten rajaa ammattilaisen työtä. Vaikka sitä halua olisi auttaa jokaista asiakasta, niin tätähän ei pystytä tekemään. Vaan me pystymme tekemään vaan parhaamme siinä, että me saisimme tietyn tyyppisistä lähtökohdista, ongelmista kärsiviä potilaita tai asiakkaita autettua parhaan kykymme mukaan, mutta taikatemppuihin ei kukaan kykene.

Lehtinen: Eila Linnanmäki, onko teillä jo tietoa siitä, miten näitä on otettu ammattilaisten keskuudessa vastaan?

Linnanmäki: Siellä on hyvinkin mahtavia esimerkkejä meillä Suomessa siitä, miten ollaan jo viety pitkällekin näitä ajatuksia. Ja näitä kannustavia esimerkkejä meidän pitäisi vaan yhä enemmän saada kuuluville. Ja nimenomaan ammattilaiset itse kertomaan, miten heidän näkökulmastaan, mitä hyötyä heille on ollut tästä toiminnasta? Ja myöskin johdon ääntä olisi hyvä kuunnella näistä näkökulmista. Missä on onnistuttu? Miksi he ovat alun perin lähteneet resurssimaan ja ottamaan käyttöön näitä uusia toimintatapoja? Ja hyviä esimerkkejä on. Mutta ehkä täytyy myöskin tunnustaa se suoraan, että tie on

kyllä vielä pitkä edessä. On myös hyvin paljon sitä, että tyydytään esim. keräämään asiakaspalautetietoa, mutta sitä tietoa, mikä sieltä on tullut, sitä ei lähdetä purkamaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Ikään kuin oteta mukaan siihen asiakkaita asiakkaiden kanssa yhdessä tehtävään kehittämistyöhön. Vaan usein se menee niin, että sitten vaan tyydytään passiivisesti keräämään sitä asiakaspalautetta ja sitten ammattilaiset keskenään lähtevät miettimään, mitä asioille pitäisi tehdä. Kun se pitäisi olla tällainen iteratiivinen prosessi, joka jatkuvasti kehittyy ja viedään eteenpäin, eikä siitä koskaan tarvitse tulla täydellistä eikä valmista. Mutta aina pyritään vähän parempaan kuin aiempi. Tämä on hyvä myöskin ottaa mukaan tähän keskusteluun, että ammattilaisethan ovat myöskin, heillä on myöskin kokemustietoa ja arvokasta tietoa. Ja ei heillä ole pelkästään tällaista koulutuksen ja teoreettista tietoa, vaan heillä on myöskin kokemustietoa siitä, mikä olisi parempi palvelu ja mitä asioille pitäisi tehdä. Eli näin juuri. Ja tällaiset asiantuntijat, ammattilaiset, jotka haluavat lähteä tähän toimintaan mukaan yhdessä asiakkaiden kanssa, tällaiseen vuorovaikutukseen ja altistavat ikään kuin itsensä sille, että he eivät tiedä asiasta ehkä ihan kaikkea, mutta tietävät todella paljon, niin sehän on mahtava kokemus kyllä kaikille. Huomaa, että itse tietää paljon, mutta ei tavallaan vaadi itseltään kuitenkaan liikaa.

Lehtinen: Kuuntelit podcast -haastattelua, joka liittyy hallituksen kärkihankkeeseen osatyökykyisille tie työelämään. Sosiaali- ja terveysministeriön hanke tähtää siihen, että osatyökykyiset jatkavat työelämässä tai työllistyvät avoimille työmarkkinoille.