

Työelämän tutkimuspäivät 2020

Abstrakti ehdotus

19.3.2020

Sari Käpykangas, Anna-Leena Kurki, Mari Turja ja Elina Weiste

## Asiakasosallisuutta edistämässä yhteiskehittämisen keinoin

Asiakasosallisuuden vahvistaminen on yksi keskeisistä päämääristä sote-alan kehittämisessä. Kehittämistyön tavoitteina on vahvistaa 1) asiakkaan toimijuutta omassa hoidossaan ja palvelussaan, (Kivistö ym., 2019) sekä 2) asiakkaan osallisuutta palveluiden suunnittelussa, tuottamisessa ja arvioinnissa (Leemann & Hämäläinen, 2015). Muutosta ei voida tehdä vain strategiatasolla, vaan onnistuakseen se edellyttää organisaatioiden paikallisten kehittämiskäytäntöjen uudistamista sekä sote-ammattilaisten osaamisen vahvistamista.

Onnistu Yhdessä ESR- hankkeessa (2019 -2020) toteutetaan neljän asiakasosallisuuspajan prosessi, jossa ammattilaiset ja asiakkaat yhdessä kehittävät asiakasosallisuutta: analysoivat asiakkaan osallistumisen tapojen muutoksia ja nykyhaasteita sekä luovat uudenlaisia toimintatapoja vastatakseen näihin haasteisiin. Kehittämisen kohteena ovat sosiaali- ja terveysalan palvelut ja asiakastyö, johon nivoutuu palveluohjaus sekä kokemusasiantuntijuus. Pajaprosessi toteutetaan viidessä sote-organisaatiossa. Mukana olevat yksiköt toimivat eri alueilla Suomessa ja pajoihin osallistuu 15-20 henkilöä, erilaisista rooleista. Osallistujien joukossa on asiakkaita, ammattilaisia, esimiehiä, johtajia, työsuojelu- ja hr-henkilöstöä sekä kuntaedustajia. Työpajat pohjaavat kehittävän työntutkimuksen teoriaan ja ekspansiivisen oppimisen teoriaan. Menetelminä ovat yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu.

Esityksessämme tarkastelemme sitä, millaisena asiakasosallisuus näyttäytyy pajaosallistujien puheessa. Selvitämme 1) minkälaisia käsityksiä asiakkailla ja ammattilaisilla on asiakasosallisuudesta ja 2) miten käsitykset muuttuvat pajaprosessin aikana. Aineistonamme on työpajojen nauhoitetut ja litteroidut ryhmäkeskustelut. Aineiston analyysimenetelmänä on sisällönanalyysi.

Aineiston alustava analyysin osoittaa, että puhe asiakkaan osallisuudesta jakautuu kolmeen luokkaan: 1) ideaalit eli puhe mahdollista tulevaisuuden kehittämispoluista; 2) toimintatavat ja rakenteet eli millaiset organisaation rakenteet mahdollistavat asiakkaan osallisuuden; sekä 3) käytännön toiminta eli miten asiakasosallisuus ilmenee käytännön palvelukohtaamisissa. Esityksessämme tarkastelemme yhteiskehittämisen merkitystä asiakasosallisuutta koskevien käsitysten muodostumiseen.