

Jaettu asiantuntijuus ja osallisuus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuudessa

ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ -juhlaseminaari 4.12.2013

yh, TtT Minna Laitila
Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri

Taustaa

- Asiakkaan osallisuutta korostetaan erilaisissa suunnitelmissa, strategioissa ja ohjelmissa
 - Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785)
 - Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812)
 - Mielensterveyspalveluiden laatusuositus (2001)
 - Päihdepalvelujen laatusuositukset (2002)
 - Euroopan Unionin terveysstrategia (2007)
 - Laki kunta- ja palvelurakennemuudistus (2007/169)
 - Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma (KASTE)
 - Valtakunnallinen Mielensterveys- ja päihdesuunnitelma – Mieli 2009
 - Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia (2010)
 - Sosiaalihuoltolaki (2010/1326)

Osallisuuden korostamisen taustalla on (ainakin) kaksi erilaista mallia:

1. Konsumerismi ja markkinat

- vaikutus- ja valinnanmahdollisuudet
- palveluiden käyttäjät asiakkaina, kuluttajina tai yhteistyötahoina (stakeholder), joiden mielipiteet tulee palveluissa ottaa huomioon

2. Demokraattinen näkökulma

- painottaa asiakkaiden äänen kuulemista ja heidän valtaistumistaan (empowerment)
- tärkeää vallan tasa-arvoisempi jakautuminen, kansalaisuus, kansalaisoikeuksien toteutuminen ja yhtäläiset mahdollisuudet

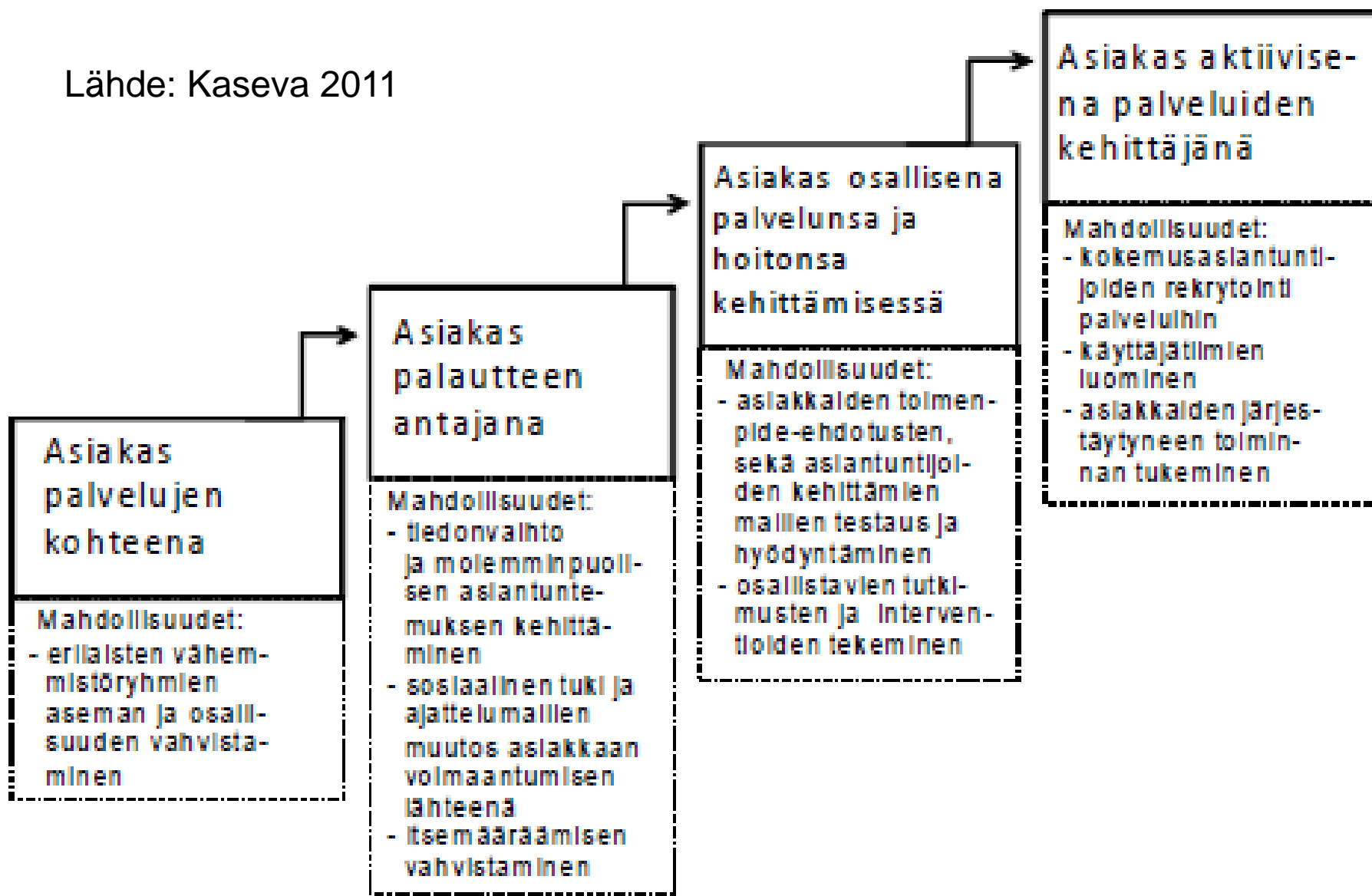
Miksi osallisuus tärkeää?

- Yksilöllinen näkökulma:
 - Palveluiden käyttäjien oikeus olla mukana heitä koskevassa päätöksenteossa
 - Osallisuuden kokemuksen terapeuttinen ja voimaannuttava merkitys, voi vaikuttaa positiivisesti asiakkaan hallinnantunteeseen ja itsetuntoon
- Yhteiskunnallinen, sosiaalinen näkökulma:
 - Osallisuuskokemus voi tukea yhteiskuntaan integroitumista ja vähentää stigmatisoitumista
 - Voidaan vähentää ongelmiin liittyvää leimaamista ja syrjintää
- Palvelujärjestelmän näkökulma:
 - Halu tuottaa laadukkaita sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavia palveluja

Osallisuus on vaikeasti määriteltävä käsite

- Käsitteitä osallisuus (involvement) ja osallistuminen (participation) käytetään välillä synonyymeinä
- Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen
 - Oletus siitä, että palveluiden käyttäjän toiminnalla on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin
 - Asiakas voi ottaa osaa päätöksentekoon
- Suhteet muihin käsitteisiin, esim. itsemääräämisoikeus, voimaantuminen...
- Osallisuus kuvataan usein hierarkisena tai lineaarisena mallina tai jatkumona

Lähde: Kaseva 2011



Kuvio 1. Asiakkaan osallisuuden asteet ja asiakkaan osallisuuteen ja vaikuttavuuteen liittyvät mahdollisuudet.

Osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä (Laitila 2010)

- Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä tarkoitti *palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä.*
- Osallisuus toteutui kolmella eri tavalla:
 - 1) osallisuutena omaan hoitoon ja kuntoutukseen,
 - 2) osallisuutena palveluiden kehittämiseen
 - 3) osallisuutena palveluiden järjestämiseen

Palveluiden käyttäjien osallisuus on

- sekä keino tavoitteen saavuttamiseksi ("means to an end"; esimerkiksi laadukkaampien palvelujen saavuttamiseksi) että
- päämäärä itsessään ("end in itself")

Käytännössä osallisuuden toteutumisessa on edelleen puutteita

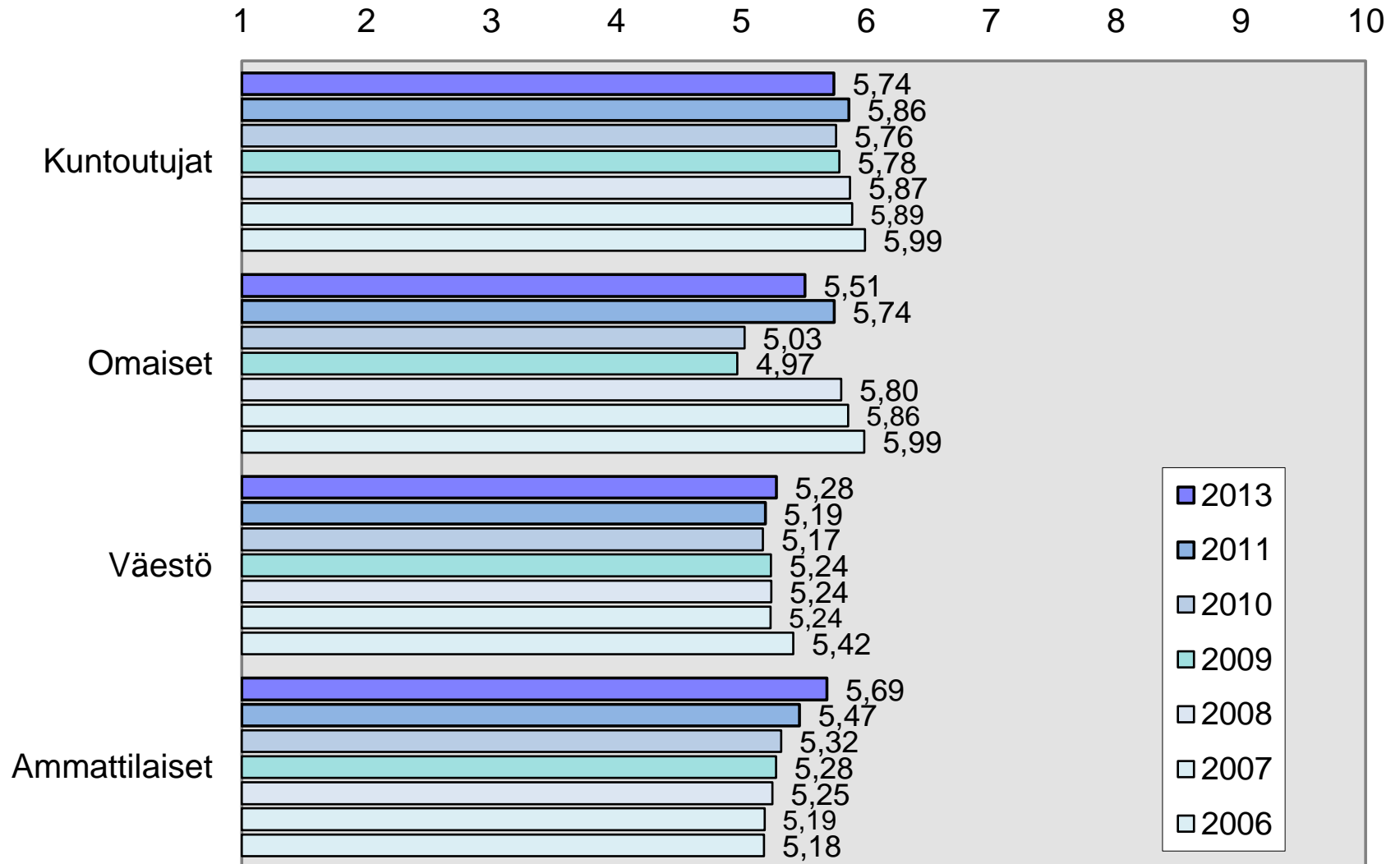
- asiakkaat eivät aina tiedä oikeuksiaan eivätkä tunne tarjolla olevia palveluja, tukitoimia tai haettavissa olevia etuuksia
- kokemuksia huonosta kohtelusta, siitä ettei saa tarvitsemaansa apua
- asiakaskeskeisyyden toteutuminen, Sosiaalibarometri 2013
- ennakkoluuloja ja leimaamista, esim. Mielensterveysbarometri 2013

TAULUKKO 10. Asiakaskeskeisyyden toteutuminen sosiaalihoitajien, terveyskeskusjohtajien, Kelan toimistojen johtajien ja TE-toimistojen johtajien arvion mukaan. Melko hyväksi tai hyväksi arvioivien osuudet vastaajaryhmittäin (%).

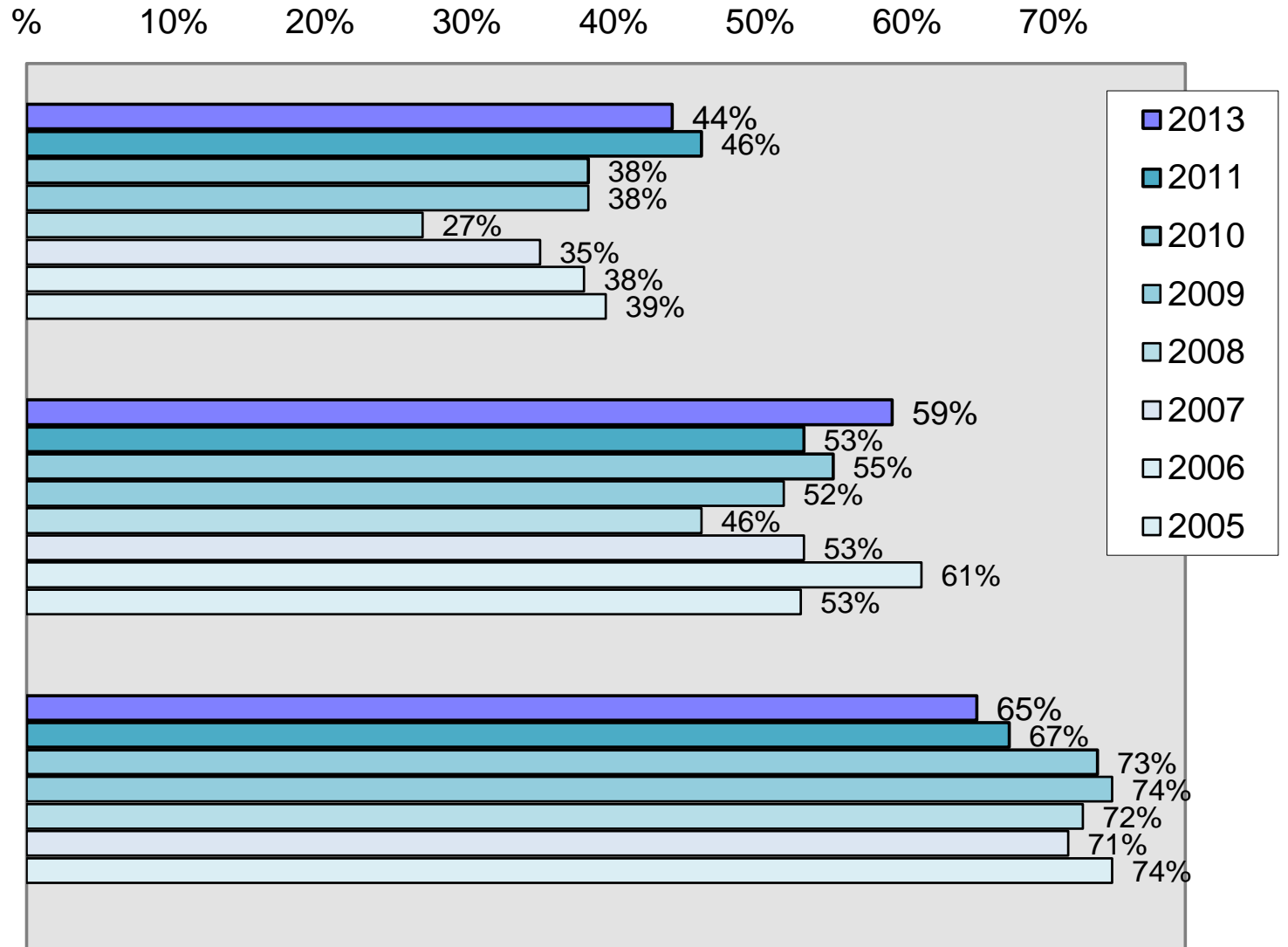
	Sosiaali- johtajat %	Kelan toimiston johtajat %	TE-toimiston johtajat %	Terveyskeskus- johtajat %
Yhdenvertaisuus palvelujen ja etuuksien saamisessa	88	72	53	83
Asiakkaan tilanteen ja tarpeiden kartoittaminen	84	84	44	68
Henkilökohtainen kontakti työntekijään tarvittaessa	79	51	44	—
Ohjaus ja neuvonta palveluihin (omiin)	57	76	41	72
Vaikeimmassa tilanteessa olevien positiivinen erityiskohtelu	53	65	32	53
Tiedottaminen olemassa olevista palveluista	51	64	28	55
Asiakkaan osallistuminen palvelu- ja hoitosuunnitelmien tekemiseen	77	24	50	38
Asiakkaan tilanteen tarkastelu moniammatillisesti	64	41	34	54
Ohjaus muiden tahojen palveluihin	46	65	19	57
Asiakkaan kannalta toimivan palveluprosessin rakentaminen	47	57	39	43
Asiakkaan valinnanvapaus	26	63	—	51
Systemaattinen asiakaspalautteen kerääminen	27	59	9	45
Asiakkaan osallistuminen palvelujen kehittämiseen	21	20	3	16

MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN ASEMA SUOMALAISSA YHTEISKUNNASSA:

1=täysin ulkopuolella ----- 10=täysivaltaisia jäseniä



LEIMAUTUMINEN SAIRAUDEN VUOKSI (%)



Osallisuutta voivat edistää tai hankaloittaa

- Yhteiskunnan, lainsäädännön, organisaatioiden toiminta:
 - Säännöt ja toimintakäytännöt
 - Tiedon saanti
- Työntekijöiden asenteet, koulutus ja käytettävissä olevat resurssit
- Asiakkaiden kyvyt, motivaatio:
 - Kyky ottaa vastuuta
 - Leimautuminen, asiakkaan arkuus, psyykkinen ja fyysinen vointi, lääkitys sekä kuntoutumisen vaihe

Osallisuuden tukeminen

Yksilön tasolla

- Puhumisen tapa
 - Tuleeko asiakas kuulluksi, mitä saa puhua, millaisia asioita käsitellä?
 - Ammattilaiskieli
 - ”osallistetaan”, ”voimaannutetaan”
- Tavoitteiden asettaminen
 - Kuka määrittää tavoitteet, mikä on hyvä elämä?
 - Recovery, arvokas ja merkityksellinen elämä sairaudesta huolimatta

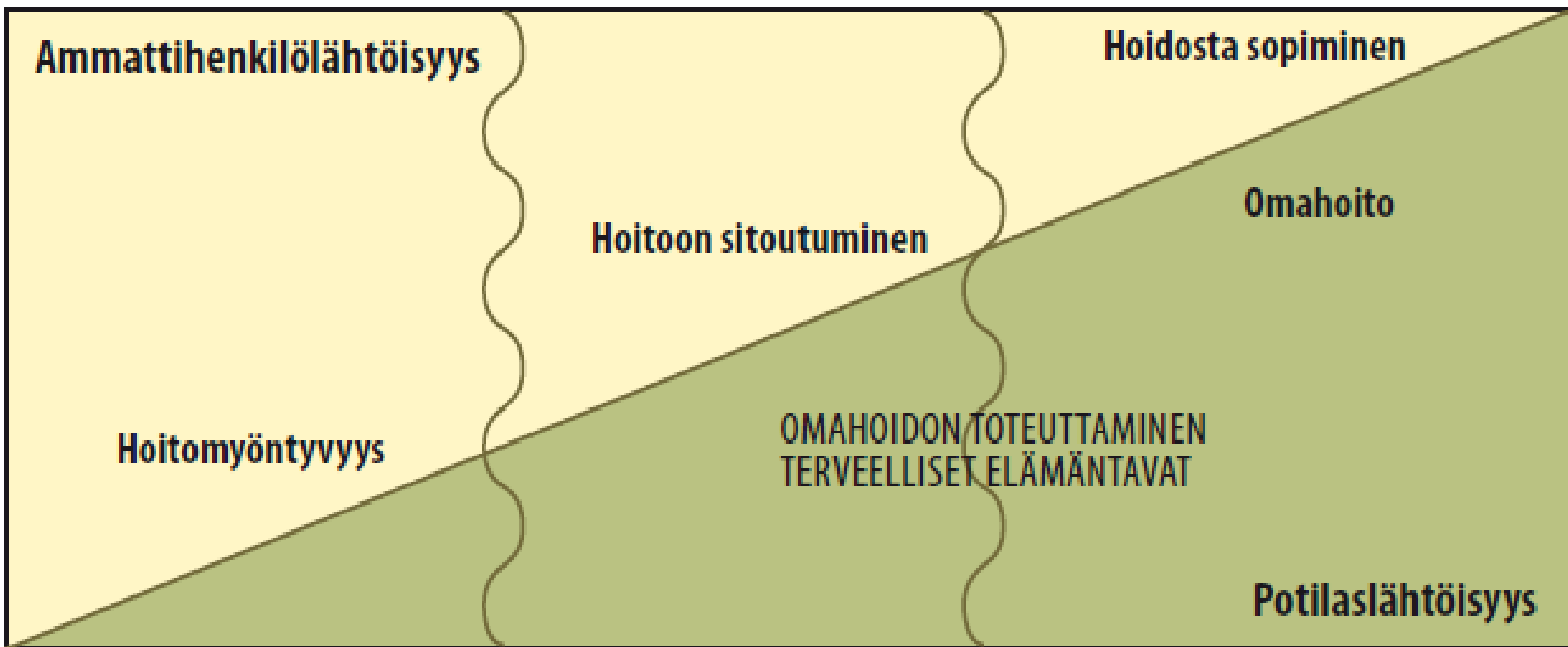
- Riittävä ja ymmärrettävä tiedonsaanti
- Asiakaslähtöiset toimintatavat ja rakenteet
 - Voimavaralähtöisyys, elämän piirin huomioiminen
- Osallisuuden toteutuminen erilaisissa pakkoa tai velvoittavuutta sisältävissä tilanteissa

Yhteisöjen tasolla

- Valtakunnallinen ohjeistus ja ohjaus
 - Yhtenäinen ohjeistus ja esim. taloudellisten esteiden poistaminen
- Palveluiden käyttäjien osallisuus ja osallistuminen kehittämistyöhön ja tutkimukseen
 - Asiakasraadit, järjestöyhteistyö, kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden mukaan ottaminen
- Asiakaslähtöiset rakenteet ja toimintakäytännöt sekä koulutuksen kehittäminen
 - Jaettu asiantuntijuus
 - Osallisuuden tukemisen asiantuntijuus

Jaettu asiantuntijuus

- Asiakas on oman asiansa asiantuntija, työntekijä on valmentaja ja omahoidon tukija
 - Asiantuntijavallasta luopumista
- Palveluiden käyttäjät arvostavat työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista
- Osallisuuden tukemisen asiantuntijuus
 - Miten tuen erilaisten asiakkaiden osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja voimaantumista?



Auktoriteettisuhde

Ammattihenkilö suunnittelee hoidon ja kertoo hoitopäätöksen, jota potilaan edellytetään noudattavan

Kumppanuussuhde

Ammattihenkilö kertoo potilaalle erilaisista hoitovaihtoehtoista ja neuvottelee potilaan kanssa tälle sopivasta hoitovaihtoehdosta

Valmentajasuhde

Ammattihenkilö ottaa selvää potilaan toiveista ja arkielämästä ja sovittelee yhdessä potilaan kanssa hoidon juuri tälle sopivaksi

Osallisuus käytännössä, esimerkkejä

	Oma hoito ja kuntoutus	Palveluiden kehittäminen	Palveluiden järjestäminen
Informaatio	Kysytään Annetaan tietoa Mukana esim. palavereissa	Tiedotetaan esim. kehittämishankkeista Tutkimuksissa tiedonantajina	Tiedotetaan palveluista
Konsultaatio	Näkemykset otetaan huomioon Mahdollisuus osallistua	Asiakastyytyväisyyskyselyt, asiakasraadit Luennot , koulutukset yms.	Palvelutarvekartoitukset
Osallistuminen	Tasavertainen kumppani hoidon suunnittelussa ja päätöksenteossa Osallistuminen toimintaan	Yhteinen kehittäminen Mielenterveysfoorumit Järjestöt	Vertaistuki Yhdessä toiminen Järjestöt Ryhmätoiminnat
Voimaantuminen	Päätöksentekijä Omahoito	Palveluiden toimijalähtöinen kehittäminen	Yhteisöhoito Mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon, hallintoon, rekrytointiin Työllistyminen Kansalaisuus, edustuksellinen demokratia

Lopuksi

- Sanahelinää vai todellisuutta? Tarve, käytännön toteutus, lisäarvo palvelujärjestelmän ja asiakkaan kannalta? "osallisuusmarionetti"
- "Supermarkettiosallisuus", jossa ammattilaiset määrittävät mihin ja miten voi osallistua
- Kokemustiedon ja -asiantuntemuksen tunnustaminen
 - Kokemustiedon vahvuus ja "näyttö"?
 - Edustavuus?
 - Henkilökohtainen kokemus muotoutuu yhteisen jakamisen ja vertaisuuden kautta sosiaaliseksi ja kollektiiviseksi tiedoksi
 - Kokemusasiantuntijuuden asiantuntijuus?

- Asiakkaiden vastuutus ja voimaantuminen
 - Kansalaislähtöinen politiikka, jossa asiakkaat tuovat oman kokemustietonsa myös palveluiden kehittämiseen
 - Asiakkaiden valtaistumista suhteessa palveluorganisaatioihin, ei ainoastaan oman elämään hallintaa
 - Palveluiden markkinoistumisen vaikutukset?
 - Kaikki eivät halua tai kykene olla osallisina
 - Oikeus olla hoidettavana, velvollisuus hoitaa ja tehdä ratkaisuja asiakkaan puolesta
 - Sopimuksenriikkoja ja yhteistyökyvytön (sitoutumaton ja vastuuton) vai apua tarvitseva ihminen
 - Erilaisia osallisuuden mahdollisuuksia ja muotoja
 - Jaettu asiantuntijuus ja asiantuntijavallasta luopuminen