

Osallisuuden työkalupakki

Osallisuuden menetelmäopas työikäisten
palveluihin



Sisällysluettelo

1. Lukijalle	3
2. Osallisuudesta yleisesti.....	4
3. Osallisuus ja lainsäädäntö.....	6
4. Osallisuuden johtaminen	7
5. Osallisuuden mittaaminen ja arviointi.....	8
6. Osallisuuden mahdollistavia asioita	9
6.1 Selkokieli	9
6.2 Digtuen merkitys asiakasosallisuudessa	9
7. Menetelmiä ja työkaluja	10
7.1 Yhteiskehittäminen	10
7.1.1 Asiakasraati	10
7.1.2 Kokemusasiantuntijat.....	11
7.1.3 Fokusryhmät.....	11
7.1.4 Learning Café ja World Café	12
7.1.5 Erätauko	12
7.1.6 Palvelumuotoilu	13
7.1.7 Ideointipuu ja Luotain	13
7.2 Asiakaspalautte	14
7.3 Osallistava kirjaaminen	15
8. Kirjallisuuslistaus.....	16
8.1 Menetelmäoppaat	17

8/2022 Joensuu

Tekijät: Mira Piironen ja Suvi Tahvanainen / Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry yhteistyössä Siun soten Työkykyhankkeen kanssa



1. Lukijalle

Osallisuuden työkalupakki on menetelmäopas asiakasosallisuuden tukemiseksi työikäisten palveluissa. Työkalupakissa esitellään lyhyesti erilaisia menetelmiä ja työkaluja asiakasosallisuuden tukemiseen, palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Osallisuuden aito toteutuminen on mahdollista vasta, kun osallisuus on otettu osaksi koko organisaation asennetta ja ajattelutapaa. Toisaalta osallisuutta voi edistää perustyössä hyvin pienilläkin asioilla, kuten antamalla aikaa ja kuuntelemalla asiakasta. Osallisuuden edistäminen on osa Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoitteita.

Työkalupakki on tarkoitettu kaikille työikäisten asiakkaiden parissa työskenteleville, osallisuudesta kiinnostuneille, osallisuuden parissa työskenteleville ja esimiehille. Työkalut ja menetelmät ovat hyödynnettävissä myös muissa palveluissa ja kehittämistyössä. Työkalupakki on toteutettu Siun soten työkykyhankkeessa yhteistyössä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kanssa. Työkalupakki on ladattavissa ja tulostettavissa vapaasti.

Rohkeaa ja avointa mieltä matkalla kohti asiakkaiden osallisuutta tukevien toimintojen kehittämistä!

Asiakasosallisuuden talo

Talon vintillä on strategia ja ohjelmat, yhteinen arvopohja.

Organisaatioissa mahdollisuus vaikuttaa palveluihin toteutuu monella tavalla ja usealla tasolla yhtä aikaa - jokainen ulottuvuus on tärkeä.

Kivijalkana osallisuus omaan palveluun.



KUVA 1 ASIAKASOSALLISUUDEN TALO (THL 2020)

2. Osallisuudesta yleisesti

Osallisuus on käsitteenä laaja ja sen alle mahtuu monenlaisia määrittelyjä. Lähikäsitteitä ovat muun muassa osallistuminen, osallistaminen, voimaantuminen ja valtautuminen. Joidenkin määrittelyjen mukaan osallisuus on tunnetta, osallistuminen taas toimintaa. Osallisuutta voidaan kuvailla jokaisen yksilöllisenä kokemuksena suhteestaan ympäröiviin yhteisöihin ja yhteiskuntaan, kuulumisen tunteena ja mahdollisuuksina vaikuttaa omaan ympäristöönsä ja elämänsä kulkuun. Tärkeässä roolissa on vastavuoroisuus, jonka edellytyksiä ovat tiedonsaanti ja mahdollisuudet aktiiviseen mukaan tuloon. Osallisuuden kokemuksen kannalta keskeistä on se, että ihminen tulee aidosti kohdatuksi ja kuulluksi, että hänen asialleen on varattu aikaa.

Miksi osallisuuden huomioiminen on tärkeää? Osallisuuden lisääminen on keskeinen keino syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäisemiseksi ja eriarvoisuuden vähentämiseksi. Osallisuuden lisääminen hyödyttää myös organisaatioita, sillä sen avulla voidaan parantaa palvelujen laatua, tehokkuutta ja tavoitteiden saavuttamista. Osattomuus ja syrjäytyminen taas aiheuttavat ongelmia ja myös lisäkuluja. Osallisuuden kokemus lisää sekä yksilön että yhteisön hyvinvointia. Ihmisillä on tarve tulla kuulluksi, kuulua joukkoon ja edistää itselleen tärkeitä asioita. Oman roolin merkittäväksi kokemisen tunne lisää varmuutta tuoda omia odotuksia, ajatuksia ja taitoja esille erilaisissa tilanteissa. Osallisuutta ei synny aina aivan itsestään, vaan siihen on luotava mahdollisuuksia ja tarjottava tukea.

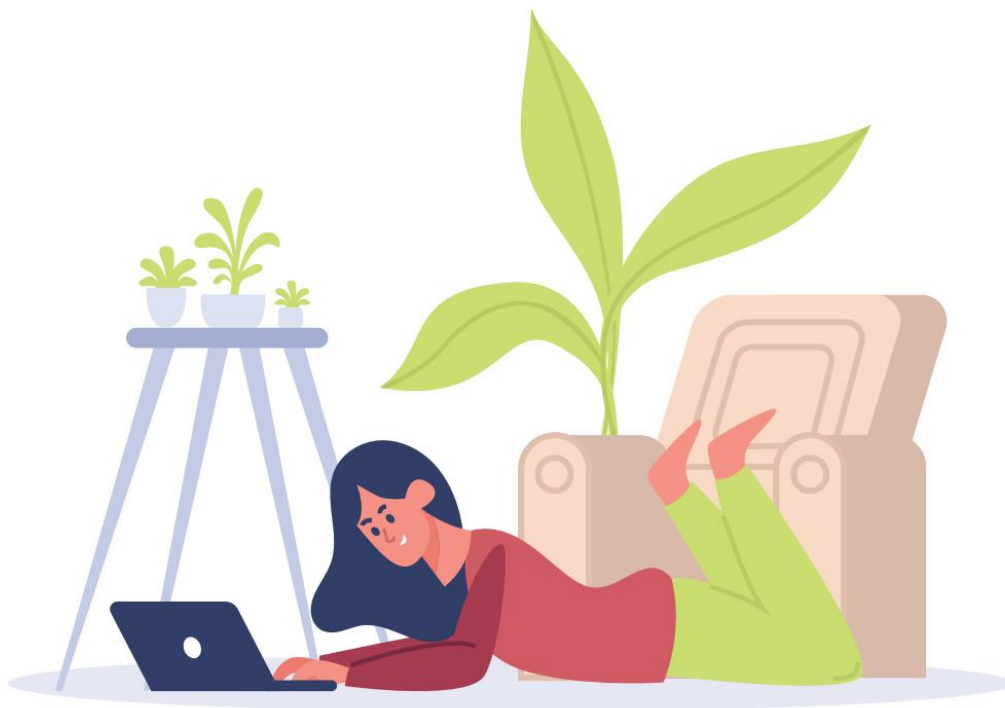
Osallisuus voidaan jakaa seuraavasti:

- **Tieto-osallisuus:** Olemassa olevista palveluista ja toimintamahdollisuuksista on saatavilla riittävästi ja selkeästi esitettyä tietoa,
- **Toimintaosallisuus:** Omatoiminen ja aktiivinen toiminta omassa ympäristössä ja yhteisöissä,
- **Suunnitteluosallisuus:** Mukaan pääsy palvelujen suunnitteluun, esimerkiksi oma palvelusuunnitelma, palvelujen ja elinympäristöjen suunnittelu ja kehittäminen yleisemmin,
- **Päätöksenteko-osallisuus:** Mukaan pääsy päätöksentekoon, esimerkiksi palvelujen tuottamista tai asuinaluetta koskevat päätökset (Kohonen ja Tiala 2002).

Osallisuus käsittää osallisuuden omassa elämässä, vaikuttamisen prosesseissa ja yhteiseen hyvään. Asiakasosallisuus taas liittyy asiakkaan mahdollisuuksiin osallistua ja vaikuttaa omien palveluidensa kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti ammattilaisten kanssa. Asiakasosallisuuden tarkoituksena on luoda yhteistä ymmärrystä asiakkaan kokemusten ja tarpeiden sekä palveluiden toimintakäytäntöjen ja lain asettamien raamien välillä.

Lisätietoa:

- [Asiakasosallisuus sotessa \(ttl.fi\)](https://ttl.fi) Opas tarjoaa tukea ja vinkkejä asiakasosallisuuden edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistyössä. Oppaassa avataan myös asiakasosallisuuden taloa (kts. luku 1 kuva).
- [Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli \(thl.fi\)](https://thl.fi) Mallissa kuvataan maakunnallisen palvelunjärjestäjän ja palveluiden tuottajien vastuita osallisuuden ydintehtävistä, osallisuuden toteutusmuodoista ja toteutumisen edellytyksistä.
- [Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa \(julkari.fi\)](https://julkari.fi) Tutkielmassa kaikkein heikoimmassa asemassa elävien osallisuutta lähestytään pääasiassa sosiaalipoliittisen ja sosiaalipsykologisen tiedon valossa.
- [Osallisuuden edistäminen \(thl.fi\)](https://thl.fi) Tietoa heikoimmassa asemassa olevien osallisuudesta, työelämäosallisuudesta, asukas- ja asiakasosallisuudesta, osallisuuden seurannasta ja osallisuusohjelmista.
- [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet \(thl.fi\)](https://thl.fi) Tietoa osallisuuden osa-alueista ja osallisuuden edistämisen periaatteista.



3. Osallisuus ja lainsäädäntö

Lainsäädännöllä säädetään ihmisen osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista sekä osallisuuden mahdollistamisesta. Mainintoja löytyy muun muassa seuraavista laeista:

- [Perustuslaki \(731/1999\)](#) 1 luku 2§ ja 2 luku 14§
- [Kuntalaki \(410/2015\)](#) 5 luku 22§
- [Laki hyvinvointialueesta \(611/2021\)](#) 5 luku 29§
- [Sosiaalihuoltolaki \(1301/2014\)](#) 4 luku 36§
- [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#) 2 luku 6§
- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#) 1 luku 4§ ja 2 luku 7§

Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

1. järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja;
2. selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
3. valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin;
4. suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
5. järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun;
6. tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua. ([Laki hyvinvointialueesta \(611/2021\)](#) 5 luku 29§)

Tuohan kuulostaa kiinnostavalta. Tulen mukaan!



4. Osallisuuden johtaminen

Hyvin johdettuna osallisuus palvelee sekä koko organisaatiota että sen asiakkaita. Johdon sitoutuminen on oleellista osallisuustyön tekemisen kannalta. Hyvin toteutettu osallisuuden johtaminen antaa rakenteet käytännön työlle ja ohjaa organisaation toimijoita huomioimaan osallisuuden näkökulmat arjen työssään.

Lisätietoa:

- [Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa \(thl.fi\)](#) Tietoa asiakasosallisuudesta ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon esihenkilöille ja johtajille työn tueksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijat, ammattilaiset, kokemusasiantuntijat tai vertaiskehittäjät voivat myös löytää sivulta uusia näkökulmia.
- [Osallisuustyön johtaminen ja osallisuusohjelman teko \(thl.fi\)](#) Työkaluja kunnissa ja alueilla tehtävän osallisuustyön johtamiseen ja koordinointiin.
- [Osallisuutta edistävä hallintomalli tukee osallisuustyön johtamista \(thl.fi\)](#) Osallisuutta edistävissä hallintomallissa julkiset ja yksityiset toimijat sekä kansalaiset luovat yhdessä parempaa elinympäristöä ja parempia palveluita.



5. Osallisuuden mittaaminen ja arviointi

Osallisuuden mittaamisen ja arvioinnin avulla palvelunjärjestäjät voivat kehittää toimintaansa niin, että se on vaikuttavaa sekä organisaation että asiakkaan kannalta. Mittaaminen ja arviointi tuovat esille osallisuuden hyödyt ja parantavat toiminnan laatua. Kannattaa pohtia, voisiko mittaamalla ja arvioimalla saatua tietoa tallettaa avoimesti saataville, sillä tieto synnyttää keskustelua ja edelleen lisää osallisuutta.

Lisätietoa:

- [BIKVA asiakaslähtöinen arviointimalli \(innokyla.fi\)](#) Asiakaslähtöisyyden arviointi- ja kehittämismenetelmä, jossa asiakkaiden näkemykset johtavat toimenpiteisiin koko organisaation eri tasoilla. Menetelmänä käytetään haastatteluja.
- [Edistääkö toiminta osallisuutta? - 24 apukysymystä \(thl.fi\)](#) Apukysymykset auttavat hahmottamaan ja sanoittamaan sitä, miten toiminta tarkalleen ottaen edistää osallisuutta.
- [Opas kuntalaisten osallistumisen arviointiin - miten osallistuminen vaikuttaa, miten kunta edistää osallisuutta? \(kuntaliitto.fi\)](#) Oppaan arviointityökalussa osallisuustyötä arvioidaan kysymysten avulla. Työkalu kattaa kuntien käyttämät kuntalaisten osallisuutta edistävät toimet ja niiden vaikutavuuden arviointimittarit.
- [Osallistavat arviointimenetelmät \(jelli.fi\)](#) Seuraavien arviointimenetelmien kuvaukset: Arviointia-kvaario, Kirjoita-Kuuntele-Kiteytä, Kollektiivinen muistelu ja tarinaviiva, Missä mennään?, Jana, Värikoodiäänestys
- [Osallisuuden arviointi asiakastyössä \(innokyla.fi\)](#) Työkalu, jolla voi arvioida, miten ideointi-, tieto-, suunnittelu-, päätöksenteko, toiminta- ja arviointiosallisuus toteutuvat toiminnassa.
- [Osallisuuden seuranta \(innokyla.fi\)](#) Toimintamallissa esitellään muuttujia, joita tarvitaan osallisuuden toteutumisen seuraamiseksi ja arvioimiseksi.
- [Osallisuuskysely \(thl.fi\)](#) Osallisuuskysely on kaksiosainen Webropol-kysely, jonka avulla voidaan mitata hankkeen toimintaan osallistuvan ihmisen osallisuuden kokemusta ja sen muutosta.
- [Pienet onnistumistarinat -työkalu osallisuusvaikutusten arviointiin \(thl.fi\)](#) Laadullinen arviointityökalu osallisuutta edistävän toiminnan arviointiin. Työkalun avulla voidaan selvittää, miten toiminta on onnistunut edistämään osallistujien osallisuuden kokemusta. Sillä voidaan myös kuvata, mitä osallisuuden kokemuksen vahvistuminen osallistujille merkitsee. Menetelmänä puolistrukturoidut teemahaastattelut.
- [Vaikutusten ennakoarvioinnilla kestäviä päätöksiä \(kuntaliitto.fi\)](#) Käytännön työkaluja tarjoava opas kunnalliseen päätöksentekoon. Vaikutusarviointien myötä kuntalaiset voivat tutustua asioiden taustoihin ja perusteluihin nykyistä paremmin sekä osallistua vaikutusten pohdintaan.

6. Osallisuuden mahdollistavia asioita

6.1 Selkokieli

Osallistumisen lähtökohtana on se, että saatavilla on kaikille ymmärrettävää tietoa. Selkokielen käyttö mahdollistaa osallistumisen ja palveluiden käytön myös niille, joille yleiskieli on liian vaikeaa. Lisätietoa ja vinkkejä selkokielen käyttöön saa esimerkiksi Selkokeskuksen internetsivuilta.

Lisätietoa:

- [Selkokeskus](#)
- [Kymmenen vinkkiä selkokielellä puhumiseen \(selkokeskus.fi\)](#)
- [Saavutettavan kielen työkalupakki – Työkaluja digipalvelujen saavutettavaan kieleen \(saavutettava-kieli.fi\)](#)

6.2 Digituen merkitys asiakasosallisuudessa

Nykyisin monet vaikuttamisen kanavat ovat internetissä. Tämä luo asiakkaille mahdollisuuksia osallisuuteen maakunnassamme, jossa välimatkat ovat pitkiä, mutta myös haasteita niille, joilla ei ole tarvittavia taitoja tai välineitä digitaalisten kanavien hyödyntämiseen. Jos asiakkaalta puuttuu välineitä tai taitoja hyödyntää näitä digitaalisia vaikuttamisen keinoja, apua on saatavilla. Digneuvontaa tarjoavat ympäri maakuntaa esimerkiksi kirjastot ja järjestöt. Kansalaisopistot tarjoavat kurssimuotoista digitukea.

Lisätietoa:

- [Digiosallisuuden edistäminen \(thl.fi\)](#) Sivulla esitellään erilaisia keinoja edistää digiosallisuutta. Tietoa löytyy erityisesti heikoimmassa asemassa olevien ihmisten digiosallisuuden vahvistamiseen.

Lisätietoa digituesta Pohjois-Karjalassa:

- [Yhdistysten tarjoamaa digitukea Pohjois-Karjalassa \(jelli.fi\)](#)
- [SoTyDigi-hanke \(karelia.fi\)](#) Pohjois-Karjalassa toteutetaan vuoden 2023 elokuun loppuun saakka kestävää SoTyDigi-hanketta, jonka tavoitteena on parantaa sosiaali- ja työllisyyspalveluiden asiakkaiden digitaitoja. Hankkeessa tuetaan sosiaali- ja työllisyyspalveluiden toimijoita asiakkaiden digiosaamisen tunnistamisessa ja tuen tarpeen suunnittelussa.

7. Menetelmiä ja työkaluja

7.1 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisessä asiakkaat otetaan mukaan omien palveluidensa suunnitteluun ja kehittämiseen. Se on aktiivista ja tasavertaista vuoropuhelua kehitettävän asian äärellä. Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa useilla erilaisilla menetelmillä ja tavoilla. Yhteiskehittämisessä voi hyödyntää esimerkiksi asiakasraateja, kokemusasiantuntijoita ja erilaisia ryhmäkeskustelun menetelmiä. Parhaimmillaan yhteiskehittämisen menetelmillä saadaan aikaan luovia, toimivia ja kustannustehokkaita uusia toimintatapoja.

Lisätietoa:

- [Kokemusasiantuntijat mukana akuuttipalveluissa Järvenpäässä \(thl.fi\)](https://thl.fi)
Esimerkki yhteiskehittämisestä Järvenpään sosiaali- ja terveyskeskuksessa.
- [Miten heikoimmassa asemassa olevat saadaan mukaan yhteiskehittämiseen? \(innokyla.fi\)](https://innokyla.fi) Kysymyksiä yhteiskehittämisen suunnitteluun.
- [Tietoa työllisyyspalveluiden kehittämisestä: Osallista - kokeile - kehitä \(julkaisut.tamk.fi\)](https://julkaisut.tamk.fi)
Julkaisussa esitellään TUTTU-6Aika -hankkeen yhteiskehittämisen kokeiluja työttömien kanssa.

7.1.1 Asiakasraati

Asiakasraati on jonkin tietyn palvelun tai teeman ympärille koottu ryhmä asiakkaita, jotka tuottavat tietoa omista kokemuksistaan käsin. Raatilaiset tuottavat tietoa palveluiden suunnittelun ja kehittämisen tueksi sekä ideoivat uusia mahdollisuuksia toteuttaa palveluita. Asiakasraadit mahdollistavat suoran ja välittömän palautteen asiakkaiden ja työntekijöiden tai palvelunjärjestäjien välillä.

Lisätietoa:

- [Asiakasraati \(innokyla.fi\)](https://innokyla.fi) Esimerkki asiakasraadinn toteutuksesta ja sen vaiheista.
- [Kohti asiakasraatia \(pksotu.fi\)](https://pksotu.fi) Opas asiakasraadinn suunnitteluun ja toteutukseen.
- [Työllisyyden asiakasraati \(pksotu.fi\)](https://pksotu.fi) Tietoa Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen käynnistämästä työllisyyden asiakasraatitoiminnasta.

7.1.2 Kokemusasiantuntijat

Kokemusasiantuntijalla tai kokemososaajalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on omakohtaista kokemusta sairaudesta, kuntoutumisesta tai palveluiden käyttämisestä. Kokemusasiantuntijat voivat olla koulutettuja tehtäväänsä, mutta nimikettä käytetään joustavasti kuvaamaan henkilöitä, jotka oman kokemustietonsa perusteella jakavat osaamistaan. Kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa, jolloin he tuovat asiakkaan näkökulman ja kokemukset mukaan keskusteluun. Myös omaiset voivat toimia kokemusasiantuntijoina.

Lisätietoa:

- [Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen julkisen sektorin palvelujen kehittämisessä](#) Tutkimus käsittelee kokemusasiantuntijuuden merkitystä julkisen sektorin palveluiden kehittämisessä. Tutkimus selvittää, mitä kokemusasiantuntijuudella tarkoitetaan ja mitä se merkitsee kokemusasiantuntijoille sekä heidän kanssaan työskenteleville. Tutkimuksessa tarkastellaan myös kokemusasiantuntijuuden merkityksiä yksilölle sekä toiminnan tulevaisuuden näkymiä.
- [Kokemososaaminen \(thl.fi\)](#) Kokemososaamisen hyödyntämisen näkökulmia.
- [Siun soten kokemusasiantuntijat \(siunsote.fi\)](#) Tietoa Siun soten kokemusasiantuntijoista.
- [Työllisyyden kokemososaajat \(pksotu.fi\)](#) Tietoa Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kouluttamista työllisyyden kokemososaajista.

7.1.3 Fokusryhmät

Fokusryhmä on ryhmäkeskustelun muoto, jossa asiakkailta kerätään tietoa pienryhmähaastatteluina tiettyyn teemaan liittyen. Keskeistä on tuoda esille asiakkaiden kokemuksia, mielipiteitä ja tuntemuksia käsiteltävään teemaan liittyen. Fokusryhmiä voidaan käyttää asioiden suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa.

Lisätietoa:

- [Mikä on fokusryhmä? \(ok-sivis.fi\)](#) Vinkkejä fokusryhmän järjestämiseen.



7.1.4 Learning Café ja World Café

Learning café tai toiselta nimeltään oppimiskahvila on tapa ideoida ja oppia. Se on keskusteluun, tiedon luomiseen ja siirtämiseen tarkoitettu yhteistoimintamenetelmä. Kommentoimalla, kyseenalaistamalla ja omien näkemysten esittämisellä ryhmä pyrkii löytämään yhteisen mielipiteen. Prosessissa keskitytään ennalta päätettyjen teemojen tai kysymysten ratkaisuun.

World caféssa työskentelyn alussa osallistujat saavat lisätietoa käsitellyssä olevasta aiheesta, sen avulla voidaan korjata virheellisiä käsityksiä ja saada uusia näkökulmia ja ideoita aiheeseen. Menetelmä poikkeaa Learning cafésta Dotmocracy-prosessin ja lomakkeen käytön osalta. Niiden avulla pienryhmien keskusteluista ja moninaisista mielipiteistä löydetään demokraattisella tavalla osallistujajoukon yhteinen näkemys lyhyessä ajassa. Lomake on helppokäyttöinen ja ryhmissä on fasilitaattori auttamassa prosessin etenemistä. Prosessin arvona on, että se kertoo tuloksen lisäksi mielipiteiden jakautumisesta ja osallistujat saavat äänestää itse tuottamistaan mielipiteistä.

Lisätietoa:

- [Learning café \(innokyla.fi\)](http://innokyla.fi)
- [World café \(setlementti.fi\)](http://setlementti.fi)

7.1.5 Erätauko

Erätauko on keskustelumenetelmä, jonka avulla eri lähtökohdista tulevat ihmiset käyvät tasavertaista keskustelua. Menetelmää voi käyttää livenä tai etäyhteydellä. Erätaukoa on käyttökelpoinen, kun aiheeseen tarvitaan syvempää ymmärrystä, ja se toimii osana esimerkiksi luottamuksen rakentamista, valmistelua, päätöksentekoa tai kun on tarve tuoda erilaisia ihmisiä yhteen. Keskustelulla on ohjaaja, joka pitää huolta keskustelun rakentavasta ja tasavertaisesta ilmapiiristä. Erätauko-sivuilta löytyy erilaisia käytännön työkaluja yhteiskunnallisen keskustelun suunnitteluun, käynnistämiseen ja ohjaamiseen.

Lisätietoa:

- [Erätauko \(eratauko.fi\)](http://eratauko.fi)

Olen iloinen, että voin vaikuttaa mielipiteelläni!



7.1.6 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden kehittämistä, johon palvelun käyttäjä otetaan mukaan. Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakkaan ongelma, johon suunnittelutyössä pyritään löytämään ratkaisu. Ensin määritellään oikea ongelma, sitten muotoillaan ratkaisu oikein. Palvelumuotoilun prosessin vaiheisiin kuuluvat seuraavat vaiheet: Määrittele – Tutki ja kiteytä – Ideoi, kuvaa ja kokeile – Testaa ja toteuta. Palvelumuotoilulla tavoitellaan laajempaa näkökulmaa palveluihin sekä luovia, uusia oivalluksia, joita arvioidaan analyttisesti.

Lisätietoa:

- [Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? \(kaks.fi\)](#) Tapaustutkimus, jossa analysoitiin palvelumuotoilua hyödyntänyttä isoa kehittämishanketta.
- [Palvelumuotoilu \(palvelumuotoilupalo.fi\)](#) Perustietoa palvelumuotoilusta, menetelmiä ja työkaluja.
- [Palvelusta tuotteeksi -käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun \(Sokra\)](#) Käsikirja tarjoaa hanketoimijoille välineitä niin uusien kuin jo olemassa olevien toimintamallien ja palveluiden ideointiin, innovointiin, suunnitteluun ja toteutukseen. Käsikirja auttaa määrittelemään ja dokumentoimaan palvelumalleja, kiteyttämään niiden luoman arvon ja kehittämään palveluita systemaattisesti palvelumuotoilun ideologiaa hyödyntäen.

7.1.7 Ideointipuu ja Luotain

Ideointipuun avulla voidaan innovointiprosessin alussa kirjata ylös yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa heidän tarpeitaan ja elämänarvojaan.

Luotain on itsedokumentointityökalu, jonka avulla voidaan toteuttaa pidempikestoista tiedonkeruuta. Osallistuva henkilö kirjaa itsenäisesti palveluun tai arkeensa liittyviä tapahtumia, havaintojaan ja kokemuksiaan tietyn ajanjakson aikana. Jakson päätteeksi luotain palautetaan työntekijälle. Dokumentointia voi tehdä esim. sähköisen tai perinteisen päiväkirjan avulla tai havaintoja valokuvaamalla.

Lisätietoa:

- [Ideointipuu \(innokyla.fi\)](#)
- [Luotain \(palvelumuotoilupalo.fi\)](#)

7.2 Asiakaspalautte

Asiakaspalautteen kerääminen on hyvä keino saada tietoa palveluista ja palveluiden kehittämisen paikoista. Asiakaspalautetta voi kerätä useilla erilaisilla menetelmillä, mutta on hyvä muistaa, että jokainen asiakaskohdointi on mahdollisuus palautteen pyytämiseen ja antamiseen. Palautetta voidaan kerätä kyselyillä, palautelaatikoilla, tapaamisten yhteydessä keskustelemalla, monilla erilaisilla luovilla menetelmillä ja sähköisiä järjestelmiä hyödyntäen. Kerro asiakkaille, miksi tietoa kerätään, miten tietoa käsitellään ja kuinka palautteiden antamaa tietoa hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Muista myös, että asiakkaita kiinnostaa palautteen tulokset.

Esimerkkejä palautteen keräämisestä:

- **Postikortti:** Palautteen keruun ei aina tarvitse tarkoittaa perinteistä kyselyä. Palautteen voi pyytää esimerkiksi postikortin muodossa. Kortissa voi olla valmiiksi paikat tarvittaville taustatiedoille (esim. ikä, sukupuoli, asuinpaikka) ja tilaa vastata vaikkapa siihen millaisia palveluja sinä tarvitset tai avoimet terveiset ja palautteet palvelun tuottajalle.
- **Jalkautuminen:** Joskus palautteen kerääminen uudessa ympäristössä voi olla hedelmällistä. Olisiko esimerkiksi mahdollista saada opiskelijoita tapahtumiin tai kauppakeskuksiin keräämään tietoa palvelustanne? Tai jalkautua itse sinne, missä asiakkaanne arjessa liikkuvat?
- **Lumipallomenetelmä:** Aina palautetta ei tarvitse kerätä omasta palvelusta itse ja paikan päällä. Yhteistyökumppaneita voi haastaa mukaan palautteen keräämiseen.
- **Yleisötilaisuudet:** Yleisötilaisuudet ovat oiva paikka jakaa asiakkaille tietoa palveluista ja samalla kerätä palautetta, ajatuksia ja kokemuksia. On hyvä varata tilaisuuteen mahdollisuus kysyä ja keskustella yhdessä teemaan liittyvistä asioista ja mahdollistaa palautteen antaminen myös muilla keinoin, esimerkiksi perinteisin kyselylomakkein tai luovemmin menetelmin. ([Kuulethan sie minnuu – kokemuksia Siun sotesta ja osallisuudesta suurten muutosten ytimessä \(pksotu.fi\)](#))

Lisätietoa:

- [Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen - sisällölliset ehdotukset \(THL\)](#) Raportissa on esitelty THL:n Asiakaspalautetiedon kansallisen keruun yhtenäistäminen -projektissa valmistellut sisällölliset ehdotukset koskien asiakaspalautetiedon kansallisen keruun mallia.
- [Asiakkaan äänellä - menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä \(jelli.fi\)](#) Oppaaseen on koottu vinkkejä asiakaspalautteen keräämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen sosiaalityössä. Esiteltyt menetelmät: Plussat ja miinukset, Arviointijana, Väittämät – liikennevaloäänestys, Jatka lausetta, Palautekortit, Palvelu on... -juliste, Kuvakortit ja vuorovaikutusta kuvaavat sanat, Sanatehtävä (käytetyn kielen ymmärrettävyys), Palautelomake/palautekysely, Kuvasta kirjoittaminen, Unelmien sosiaalitoimisto, Ihme, Haastattelu, Vapaa palaute, Learning cafe, Sarjakuva, Tilkkutyö, Tunnemaalaus, Värikollaasi.
- [Elämysrata, arvojana, murrelogan. 100 +1 kikkaa ja niksiä järjestöjen viestien esiintuomiseksi yleisötapahtumissa \(Kehitysyhteistyön palvelukeskus\)](#). Ideoita asiakkaiden huomion herättämiseen yleisötapahtumissa.

7.3 Osallistava kirjaaminen

Osallistavassa kirjaamistavassa lähtökohtana on kirjaamisesta ja dokumentoinnista tiedottaminen asiakkaalle. Asiakkaan mukaan otto häntä koskevien tietojen kirjaamiseen palvelun aikana tukee asiakassuhteen positiivista kehittymistä. Jo tieto itsestä kirjattujen asioiden sisällöstä ja mahdollisuus päästä lukemaan itseä koskevia kirjauksia ja kommentoida niitä lisäävät asiakassuhteen luottamusta. Asiakas kokee voivansa vaikuttaa ja osallistua aktiivisemmin prosessiinsa. Parhaiten osallisuus toteutuu, kun kirjaukset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa työntekijän johdolla. Tärkeää on tuoda selkeästi esille erilaiset ja eriävät mielipiteet ja tuoda ilmi mikä on asiakkaan ja mikä työntekijän näkemys. Kirjaamisessa on hyvä huomioida myös selkokieliys.

Lisätietoa:

- [Kirjaamisen kehittäminen työllisyyspalveluissa: Case Tarmo-hanke \(theseus.fi\)](#) Opinnäytetyössä esitellään casen kautta kirjaamisen kehittämistä työllisyyspalvelussa. Liitteestä 4 löytyy Kirjaamisen toimintaohje, jossa kuvataan kirjaamisen periaatteita ja osallistavaa kirjaamista.
- [Osallistava kirjaaminen \(socom.fi\)](#) Power pointissa esitellään mm. osallistavassa kirjaamisessa huomioitavia asioita ja hyviä käytäntöjä.



8. Kirjallisuuslistaus

Hassinen, Jukka 2008. IDEOINTITYÖKALUPAKKI. Ideointimenetelmiä ja -työkaluja ideanikkareille. Partus Oy.

[Jämsén, Arja & Pyykkönen Anne \(toim.\) 2014. oSallisuuden jäljillä. Saarijärven offset.](#)

[Jäppinen, Tuula 2011. Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta.](#) Väitöskirja. Acta-sarja 230, Kuntaliitto. Helsinki.

[Kettunen, Pekka 2004. Osallistua vai vaikuttaa? Kunnallisalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 39.](#) Vammala: Vammalan kirjapaino.

Keskiössä kuntalainen - Suomen Kuntaliiton demokratiapoliittinen asiakirja 2010–2012. Kuntaliiton hallitus 4.2.2010.

Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.) 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Sisäasianministeriö. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Koivuniemi, Kauko ja Simonen, Kimmo 2011. Kohti asiakkuutta - ihmistä arvostava terveydenhuolto. Kustannus Oy Duodecim.

[Matkaopas uudistumisen tielle. Puimala-menetelmä vertaisoppimisen vahvistamiseen ja kehittämistyön tulosten levittämiseen.](#) 2010. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

[Virtanen, Petri; Suoheimo, Maria; Lamminmäki, Sara; Ahonen, Päivi; Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen.](#) Tekesin katsauksia 28/2011.

8.1 Menetelmäoppaat

[Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli](#) Menetelmäkäsikirjassa esitellään Bikva-mallin pääperiaatteet ja neljä vaihetta. Krogstrup, Hanne Kathrine. Stakes 2004.

[Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin](#) Opas esittelee käytännöläheisesti menetelmiä asiakkaiden kanssa tehtävän kehittämistyön toteuttamisesta. Larjovuori, Riitta-Liisa; Nuutinen, Sanna; Heikkilä-Tammi, Kirsi & Manka, Marja-Liisa. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu / Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos 2012.

[Jotos – polku osallisuuteen](#) Lasten ja nuorten osallisuuden käsikirja. Tervonen, Jussi. Tampereen kaupunki / Jotos-koulutushanke 2009.

[Kampa-mallivihko. Käytännön esimerkkejä kansalaisosallistumisesta ja yhteisöllisyydestä maaseudun hyvinvointipalveluissa](#) Vihkosessa esitellään ideoita käytännöistä, joissa kansalaiset osallistuvat ja vaikuttavat maaseudun hyvinvointipalveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen. Jyväskylän yliopisto / Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

[Kansalaisen vaikuttamisopas](#) Vaikuttamisesta selkokielellä. Kehitysvammaisten tukiliitto ry / Me Itse ry 2012.

[Kuntalainen palvelujen kehittäjänä. Opas lähivaikuttamisesta](#). Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskeinoja esitellään oppaassa case-esimerkein. Jäppinen, Tuula & Sallinen, Sini. Kuntaliitto 2012.

[Kuntalaiset keskiöön. Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon](#) Oppaassa esitellään lyhyesti erilaisia kuntalaisia osallistavia menetelmiä ja työkaluja julkisten palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Kuntaliitto.

[Muistot näkyviksi! Muistelumenetelmäkansio](#). Menetelmäkansiossa esitellään luovia menetelmiä, joita voi käyttää muistelun lisäksi osittain myös muunlaisessa toiminnassa. Karttunen, Laura & Tahvanainen, Suvi. Humanistinen ammattikorkeakoulu 2011.

[Osallistavat menetelmät. Tuki- ja virikeaineisto.](#) Osallistavia menetelmiä ryhmätoimintoihin. Taipale, Tanja. Kansan Sivistystyön Liitto KSL ry 2005.

[Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä – Opas sosiaaliviraston työntekijöille](#) Opaskirjaan on koottu sosiaalitoimessa kokeiltuja ja käytettyjä asiakas- tai asukasryhmiä sekä asiakkaita ja heidän läheisiään osallistavia menetelmiä. Halttunen-Sommardahl, Riitta. Helsingin kaupunki / Sosiaalivirasto.

[Osallistumis- ja vaikuttamisopas \(siunsote.fi\)](#) Oppaaseen on kerätty tietoa asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista eri palveluissa. Piironen, Mira & Tahvanainen, Suvi. Siun soten työkykyohjelma 2022 / Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.

[Osallisuuden menetelmien työkalupakki Kajaanin kaupungin nuorisotyöhön ja perusopetukseen](#) Työkalupakkiin on kerätty monia lasten ja nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia edistäviä osallisuuden menetelmiä sekä osallisuuden foorumeita. Kajaanin kaupunki / Nuorisotoimi 2007.

[Vallakas – kuntalaisen vaikuttamisopas](#) Kuntalaisille suunnattu osallistumisen käsikirja. Rantakokko, Jukka-Pekka; Lehtinen, Tuuli; Lundström, Ilona & Kenni, Mikko. Kuntaliitto 2009.

[Voima virtaa. Menetelmämateriaali osallisuudesta tukioppilastoimintaan ja MLL:n nuorisotyöhön.](#) Opas on tehty tukioppilasohjaajille ja MLL:n paikallisyhdistyksissä toimiville nuorten ryhmien ohjaajille tai toiminnan aloittamista suunnitteleville aikuisille. Salovaara, Reija. Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2008.