Elina Koivumäki

ASIAKASRAATITOIMINNAN PALVELUMUOTOILU JÄMSÄSSÄ

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Hyvinvoinnin edistämisen koulutus (ylempi amk)

2023

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Tutkintonimike	Hyvinvoinnin edistäminen (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Elina Koivumäki
Työn nimi	Asiakasraatitoiminnan palvelumuotoilu Jämsässä
Toimeksiantaja	Jämsän Terveys Oy
Vuosi	2023
Sivut	42 sivua, liitteitä 10 sivua
Työn ohjaaja(t)	Miia Heikkinen

TIIVISTELMÄ

Työssäni tutkin ja samalla kehitin Jämsän Terveyden asiakasraatitoimintaa. Sain työnantajaltani toimeksiannon syksyllä 2021 sille, että minun tulee yhdistää hyvinvointipalveluiden, terveyspalveluiden sekä vanhuspalveluiden asiakasraatitoiminta yhdeksi yhtenäiseksi asiakasraadiksi. Kehittämistyöni tavoitteena oli asiakasraatien yhdistämisen lisäksi asiakasraadin yhteiskehittäminen kuntalaisten avulla.

Asiakkaiden osallistuminen toiminnan kehittämiseen lisää kuntalaisten osallisuutta sekä vaikuttamisen mahdollisuutta. Aikaisemmin palveluiden käyttäjien tarpeita ja odotuksia ei ole otettu systemaattisesti huomioon. Kokemusasiantuntijuuden nostaminen merkittäväksi ja arvokkaaksi toimintamuodoksi on edistänyt monilla tavoin palveluja käyttävän kuntalaisen äänen kuulluksi tulemista.

Asiakasraatitoiminnan kehittämisen työkaluksi valikoitui luontevasti palvelumuotoilu. Asiakasraadinjäsen on mukana kehittämässä avoimen vuorovaikutuksen sekä palvelukokemuksiensa kautta Jämsän Terveyden toimintaa. Palvelumuotoilussa ei anneta valmiita vastauksia toimijan puolelta, vaan asiakasraadinjäsenten oma ääni tulee keskiöön ja tätä kautta toiminnan kehittäminen on osallistavampaa. Tavoitteena on palvelujen kehittäminen yhdessä.

Yhteiskehittäminen tapahtui alkukankeuden jälkeen kiihtyvällä vauhdilla. Kehittämistyö jatkuu edelleen, vaikka tutkimustyöni on tullut päätökseen. Asiakasraadin ydinporukka nostaa erilaisia teemoja esille, ja näihin etsimme yhdessä ratkaisua. Asiakasraatitoimintaa osallistuvat ovat pitäneet merkityksellisenä asiantuntijoiden vierailuja asiakasraadissa. Kutsuttuna ovat olleet esimerkiksi Jämsän Terveyden johtava ylilääkäri, toimitusjohtaja sekä Keski-Suomen hyvinvointialueen aluevaltuuston jäsen. Asiantuntijat ovat kertoneet omissa puheenvuoroissaan ajankohtaisia asioita, ja alustuksien jälkeen asiakasraadin jäsenet ovat osallistuneet keskusteluihin erittäin vilkkaasti.

Eri toimialojen yhteinen asiakasraatitoiminta on lisännyt ymmärrystä sekä tuonut uusia näkökulmia toimialakohtaiseen toimintaan. Asiakasraatitoiminnan avulla mahdollistetaan osallisuutta sekä avointa vuoropuhelua palveluita kehitettäessä. Kehittämistyön tuloksena on strukturoitu asiakasraatitoiminta, joka luo luottamusta Jämsän Terveyden asiakasraatitoimintaan.

Asiasanat: asiakasraati, palvelumuotoilu, osallisuus, yhteiskehittäminen

South-Eastern Finland University of Applied Sciences

Degree title	Master of Social Services and Health Care
Author (authors)	Elina Koivumäki
Thesis title	Service design in customer council operation in Jämsä
Commissioned by	Jämsän Terveys Oy
Time	2023
Pages	42 pages, 10 pages of appendices
Supervisor	Miia Heikkinen

ABSTRACT

In my work, I researched and at the same time developed Jämsä Terveys' customer council activities. I received an assignment from my employer in the autumn of 2021 that I should combine the customer council activities of welfare services, health services and elderly services into one unified customer council. The goal of my development work was, in addition to uniting customer councils, co-developing the customer council with the help of residents.
The participation of customers in the development of operations increases the residents' ability to participate and be influential. In the past, the needs and expectations of service users have not been systematically considered. Elevating experiential expertise to a significant and valuable mode of operation has in many ways promoted the voice of the municipal citizen who uses the services to be heard.

Service design was naturally chosen as the tool for developing customer council operations. The customer council member is involved in developing Jämsä Terveys' operations through open interaction and service experiences. In service design, ready-made answers are not given from the operator's side, but the customer council members' own voice comes to the fore, and through this, the development of operations is more inclusive. The goal is to develop services together.
Co-development took place at an accelerating pace after the initial stiffness. The development work continues, even though my research work has come to an end. The core team of the Customer Council brings up various themes, and we look for a solution to these together. Those who participate in the customer council activities have considered the visits of experts to the customer council to be meaningful. For example, the chief physician of Jämsä Terveys, the CEO and a member of the regional council of the Central Finland welfare region have been invited. The experts have talked about current issues in their own speeches, and after the introductions, the members of the customer council have participated in the discussions in a very lively manner.

The joint customer council activities of different industries have increased understanding and brought new perspectives to industry-specific activities. With the help of customer council activities, participation and open dialogue are enabled when developing services. The result of the development work is a structured customer council operation that builds trust in Jämsä Terveys' customer council operation.

Key words: customer council, service design, participation, co-development

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 5
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS 6
2.1 Asiakasraati 6
2.2 Osallisuus 8
2.3 Vaikuttaminen 9
3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ 11
3.1 Kehittämistehtävä 11
3.2 Toimintaympäristö 13
3.3 Kehittämistehtävän eettisyys 15
4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN PROSESSI 18
4.1 Palvelumuotoilu asiakasraatitoiminnassa 18
4.2 Kehittämistoiminnan prosessikuvaus 23
4.3 Asiakasraatitoiminnan kehittyminen 26
4.4 Asiakasraadin tapaamiset 26
5 KEHITTÄMISHANKKEEN KYSELYN TULOKSET 30
5.1 Mitkä seikat vaikuttivat asiakasraatitoimintaan mukaan tulemiseesi? 31
5.2 Miten olet kokenut asiakasraatitoiminnan? 31
5.3 Miten kehittäisit asiakasraatitoimintaa? 32
6 JOHTOPÄÄTÖKSET 33
7 POHDINTA 36
8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET 37
LÄHTEET 38
LIITTEET

Liite 1. Asiakasraatimuistio 3.3.2022
Liite 2. Asiakasraatimuistio 17.5.2022
Liite 3. Asiakasraatimuistio 13.9.2022
Liite 4. Asiakasraatimuistio 7.12.2022
Liite 5. Webropol kysely - Asiakasraatitoiminta

1 JOHDANTO

Ihmisen tarve tulla kuulluksi ja nähdyksi on elämän perusasioita. Osa ihmisistä haluaa vaikuttaa asioihin, jotka kokevat merkittäväksi. He hakeutuvatkin usein erilaisiin foorumeihin, joiden kautta kokevat saavansa vietyä merkityksellisiä asioita eteenpäin.

Tässä opinnäytetyössä kehitetään Jämsässä sosiaali- ja terveyshuollon asiakasraatitoimintaa yhtenäistämällä eri toimialojen asiakasraadit kokonaisuudeksi. Samanaikaisesti kehitetään toimintamallin muutosta raatiin osallistuvien kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää asiakasraatitoimintaa palvelumuotoilun keinoin.

Olen työskennellyt palvelupäällikkönä ikäihmisten palveluissa heinäkuusta 2020 alkaen. Tätä ennen olen työskennellyt hoivakodin johtajana sekä hankepäällikkönä. Koen, että muutosjohtaminen on yksi vahvuuksistani, ja olen voinut hyödyntää sitä eri työtilanteissa. Saadessani työnantajaltani toimeksiannon syksyllä 2021 alkaa kehittämään asiakasraatitoimintaa oli se minulle mielekäs haaste. Alun alkaen minulle oli selvää, että haluan tutkia tätä aihetta tarkemmin ja samalla hyödyntää oppimistani tekemällä aiheeseen liittyvän opinnäytetyön.

Tutkimustyössä käytettiin kahta eri tutkimusmuotoa. Laadullista tutkimusaineistoa kerättiin havainnoinnin lisäksi Webropol-kyselyn avulla. Havainnointi tapahtui asiakasraadin tapaamisten yhteydessä. Kirjasin asiakasraatitapaamisten jälkeen havaintoni muistiin myöhempää analysointia varten. Asiakasraatitoiminnan kehittämisen keinoissa mukailtiin palvelumuotoilun mallinnusta. Palvelumuotoilussa nostetaan asiakasraadin jäsenten avulla näkyväksi asioita, joita palveluntuottaja voi kehittää. Palvelumuotoilun keinot takasivat, että asiakasraatiin osallistuvat saivat oman äänensä kuuluviin.

Tutkimustuloksien avulla asiakasraatitoiminnan jatkokehittäminen on luontevaa. Opinnäytetyön aikana toimintamalli kehittyi koko ajan. Huomioitavaa on, että kehittyminen jatkuu vielä tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeenkin. Tavoitteena olikin valmistaa toimiva malli, jossa palveluntuottaja yhdessä asiakkaiden kanssa aidosti kehittävät toimintaa.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa avaan keskeisempiä käsitteitä sekä teoreettista viitekehystä. Käyn myös lyhyesti läpi löytämiäni aikaisempia aiheeseen liittyviä tutkimuksia.

2.1 Asiakasraati

Asiakasraatitoiminta on yksi vaikuttavimmista osallistamisen muodoista sosiaali- ja terveyspalveluissa systemaattisesti kerätyn asiakaspalautteen rinnalla. Aktiivinen ja osallistuva kuntalainen yhdessä asiantuntijan kanssa kehittämässä toimintaa näkyy erilaisissa julkisissa linjauksissa ja on sosiaalipoliittisena tavoitteena kehittämisessä. (Niskala ym. 2017, 7–8; Kivipelto 2018, 244.) Jämsän kaupungin laajassa hyvinvointi- ja turvallisuussuunnitelmassa on nostettu esille eri-ikäisten ihmisten osallisuuden varmistaminen erilaisilla verkostotapaamisilla sekä asiakasraadeilla. (Jämsän kaupungin laaja hyvinvointi- ja turvallisuuskertomus 2021–2024, 20–25.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos seuraa säännöllisesti kansalaisten hyvinvointia sekä palvelukokemuksia sosiaali- ja terveysalalla. Aluetasoista tietoa väestön terveydestä, hyvinvoinnista ja palvelujen käytöstä saadaan asiakasrekistereiden avulla sosiaali- ja terveyshuollossa. Ilmiöiden kuvaamiseen on tehty kyselytutkimus, jonka toteuttaa Kansallinen terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus FinSote. Ensimmäisen kerran kyselytutkimus on toteutettu vuonna 2018. Vuonna 2020 tehtiin FinSote-tutkimus, joka oli suunnattu yli 20-vuotiaille Suomessa vakituisesti asuville. Kysely lähetettiin 61 600 henkilölle, ja vastausprosentti oli 46,4 % (N=28 199). Tutkimuksen avulla saatiin tietoa suomalaisten koetusta hyvinvoinnista, palvelukokemuksista, terveydentilasta, elinoloista, työ- ja toimintakyvystä sekä elintavoista. Samalla kerättiin tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelujen saatavuudesta. (Parikka ym. 2020, 1–2, 6.)

Pro gradu -tutkimuksia asiakasraatitoiminnasta on tehty useampiakin. Esimerkiksi Kuusela (2018) on pro gradu -tutkielmassaan tarkastellut kansalaisraatia, jossa tutkimuksessa on ollut Tampereen kaupungin toiminnassa oleva asiakasraati. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelulla, johon osallistui kahdeksan asiakasraadin jäsentä. Kuuselan tutkimuksen metodologisena lähestymistapana oli aineistolähteinen laadullinen tutkimus ja aineiston analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysia.

Tutkimustulosta tarkasteltaessa Kuusela keskittyi kolmeen teemaan, jotka nousivat aineistosta; julkisen keskustelun (deliberatiivisen demokratian) ulottuvuudet, intressien muodostuminen sekä motivaation syntyyn vaikuttavat tekijät. Tutkimukseen osallistuneet kokivat toimintansa asiakasraadissa yhteiskunnallisesti hyödylliseksi. Samalla he olivat kiinnostuneita osallisuudesta ja vaikuttamisesta. Tutkimukseen osallistuneet näkivät voivansa asiakasraadin kautta saada paremmin ajatuksiansa esille. Osallistumalla toimintaan he kokivat ymmärryksensä eri asioihin parantuneen. Deliberatiivisessa demokratiassa keskustellaan ennen päätöksentekoa erilaisia argumentteja vertaillen, ja tämä oli tutkimukseen osallistuvien mielestä merkityksellistä. (Kuusela 2018.)

Laissa sosiaali- ja terveyshuollon järjestämisestä (612/2021) todetaan, että sen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön hyvinvointia ja terveyttä. Samalla varmistetaan palveluiden yhdenvertaisuus, yhdessä toimivuus sekä kustannusvaikuttavuus sosiaali- ja terveydenhuollossa koko maassa. Samaisen lain 4. §:ssä on avattu hyvinvointialueiden yhdenvertaisuutta seuraavasti: ”hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää”.

Asiakkaan yksilöllisestä palvelutarpeen ja hoidon tarpeen arvioinnista säädetään erikseen. Hyvinvointialueella palvelut on toteutettava asukkaiden tarpeet huomioiden yhdenvertaisesti mutta kuitenkin palvelukokonaisuudet huomioiden. Tarvittaessa voidaan keskittää palveluita suurempiin kokonaisuuksiin, kun vaaditaan erityisosaamista (esimerkiksi syöpähoidot), kalliita investointeja (esimerkiksi kuvantamislaitteet) tai toiminnan tehokas toteuttaminen (esimerkiksi ympärivuorokautinen ensihoito) edellyttävät sitä. (Laki sosiaali- ja terveyshuollon järjestämisestä 9. §, 36. § ja 39. §.)

Suomessa ohjataan hyvinvoinnin edistämiseen jo perustuslaissa (731/1999), jonka mukaan julkisen vallan yhtenä tehtävänä on tarjota jokaiselle yhdenmukaiset edellytykset terveeseen elämään. Kuntalain (365/1995) mukaan jokaisen kunnan tehtävänä on edistää kuntalaisten hyvinvointia sekä kestävää kehitystä. Kuntalaki nostaa myös esille kuntien itsehallinnon ja asukkaiden mahdollisuuden vaikuttaa esimerkiksi poliittisen päätöksentekojärjestelmän kautta.

Terveydenhuoltolaki (1326/2010) ohjaa kuntia sekä edistämään että ylläpitämään kuntalaisten hyvinvointia, terveyttä ja kaventamaan väestöryhmien välisiä terveyseroja. Laki ohjaa kuntia ylläpitämään väestön työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta yhteistyössä julkisen sektorin sekä toisen ja kolmannen sektorin kanssa edistäessään väestön terveyttä ja hyvinvointia. Asiakasraadin mahdollisuus olisi omalta osaltaan olla vaikuttamassa myös kuntien hyvinvointisuunnitelmiin.

Asiakasraatitoiminta edistää avoimuutta julkiselle toiminnalle. Päätöksenteon tueksi kuullaan asiakasraadin mielipiteitä, eli rooliltaan asiakasraati on neuvoa-antava, ja on huomioitavaa, ettei valmistella asiakasraadille asioita liian pitkälle. Näin toimiessa varmistuu aito osallisuus. Asiakasraatitoiminta voi kehittyä vain jatkuvan palautteen avulla. (Räsänen 2021.) Asiakasraatitoiminnan avulla voidaan nostaa muun muassa kunnan omia erityistarpeita esille ja viedä niitä käsiteltäviksi hyvinvointialueelle.

2.2 Osallisuus

Yhteiskunnan eri osa-alueilla on pyritty osallistuttamaan ihmisiä useamman vuosikymmenen ajan. Toisaalta se antaa myönteisiä lupauksia, mutta osallistaminen on nähty myös uusliberalistisena hallintakeinona, joka pirstaloittaa osallistamiskäytäntöjä sekä korostaa yksilön asemaa. Osallistaminen voi pahimmillaan olla keino hyväksyttää toimintamalleja ilman, että aidosti annetaan osallistujan vaikuttaa päätöksentekoon. (Kettunen 2021.)

Osallisuus liittyy käsitteellisesti suomen kielessä olemiseen ja kiintymiseen, kun taas englanniksi se (capability) viittaa enemmän kykyyn ja toimintaan. Osallisuus on henkilön omien hyvinvoinnin osa-alueiden ja vuorovaikutussuhteiden paranemista ja lisääntymistä, mikä sitä kautta edistää elämän merkityksellisyyttä. Osallisuuden kautta voidaan vaikuttaa elämänkulkuun, toimintoihin, mahdollisuuksiin, palveluihin ja yhteisiin asioihin. Osallisuuden eri ulottuvuuksia on muun muassa sellaiset asiat, että ihminen voi halutessaan päättää omasta elämästään, kykenee hallitsemaan tekojaan sekä osaa olla vuorovaikutuksessa toimintaympäristöönsä. Osallisuus on vaikuttamista yhteiskunnassa, asuinympäristössä sekä ryhmässä, johon yksilö kuuluu. Osallisuuteen

kuuluu myös kyky panostaa yhteiseen hyvään sekä sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja merkityksellisyyden luomiseen. (Isola ym. 2017, 9–23.)

Osallisuusindikaattorin avulla voidaan mitata osallisuuden kokemusta ja koettua osallisuutta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kehittämä osallisuusindikaattori (Experiences of Social Inclusion Scale, ESIS) koostuu kymmenestä väittämästä: Päivittäisillä tekemisilläsi on **merkitystä**. Saat **myönteistä palautetta**. **Kuulut** johonkin **ryhmään** tai yhteisöön, joka on sinulle tärkeä. Olet **tarpeellinen**. Pystyt **vaikuttamaan** omaan elämääsi. Elämälläsi on **tarkoitus**. Sinulla on mahdollista **tavoitella** sinulle tärkeitä asioita. Saat **apua** tarvittaessa. Sinuun **luotetaan**. Pystyt vaikuttamaan ainakin osittain **elinympäristösi** asioihin. Näiden lisäksi osallisuus lisää arvostusta, vaikuttamismahdollisuutta sekä tarpeellisuuden tunnetta ja nämä puolestaan lisäävät koettua osallisuutta. (Kukkonen & Isola 2021, 103, 105–106.)

Kippola-Pääkkönen ja Appelqvist-Schmidlechner (2022) toteavat, että sosiaali- ja terveysalan (sote) palvelujärjestelmän uudistamistyössä yhtenä tavoitteena on ollut vahvistaa palveluja käyttävien asiakkaiden osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuuksia ja ottaa asiakkaita aktiivisesti mukaan palvelujen suunnittelu- ja kehittämistyöhön. Asiakkaiden kokemuksellista tietoa voidaan hyödyntää tarvittaessa tarpeita vastaavien ja vaikuttavien palveluiden kehittämiseksi. Osallisuuden kokemisessa korostuu yksilön mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä koskeviin asioihin. Tällä on hyvinvointia tukeva merkitys.

2.3 Vaikuttaminen

Omaan elämään vaikuttamisen lisäksi osallisuuden kokemusta vahvistaa se, että voi vaikuttaa erilaisissa yhteisöissä tai palveluissa. Käyttäjien ollessa kehittämässä palveluiden toimintoja on kehittäminen laadukkaampaa. Kuntalaisten mukaan ottamisessa kehittämiseen on oleellista löytää sellaisia tapoja, että erilaiset ihmiset tulevat kuulluiksi. Erilaisia toimintoja mietittäessä on hyvä ottaa huomioon kaikki ikäryhmät. Esimerkiksi ikäihmisiä on hyvä kuulla muitakin toimintoja kuin vain ikäihmisten palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä. Ihmisellä pitää olla syy, miksi lähteä toimimaan sekä uskoa siihen, että hänen toiminnallaan on vaikutusta. Yksilön pitää pystyä luottamaan siihen, että tulee

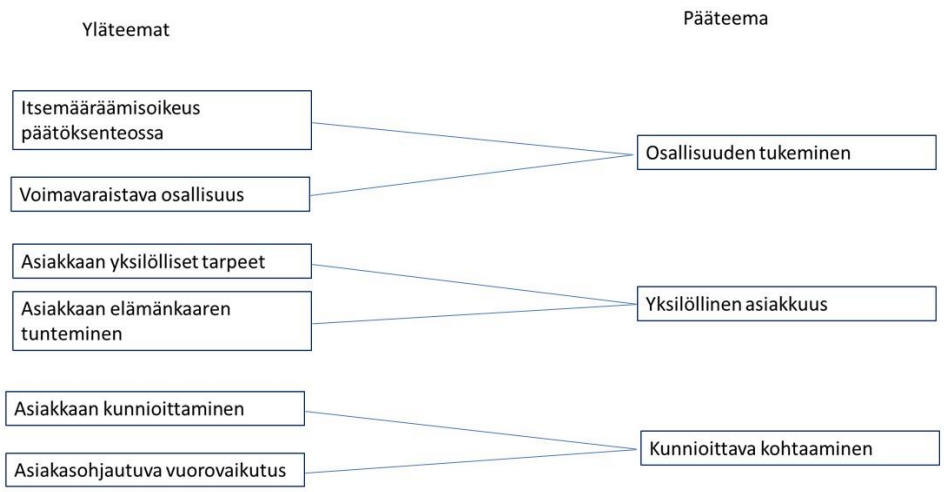
kuulluksi ja että hänen ajatuksiaan pidetään merkityksellisenä sekä tarpeellisina yhteisössä, jossa hän on aktiivisena jäsenenä. (Kukkonen & Isola 2021.)

Kansalaisaktivismi on toimintaa, joka pyrkii vaikuttamaan sekä muuttamaan yhteiskuntaa rakentavalla tavalla. *Yhteisöaktivismi* on kansalaisaktivismia, ja sen tavoitteena on esimerkiksi julkisten palveluiden parantaminen. *Kaupunkilaisaktivismi* on yleistynyt 2010-luvulta alkaen, ja tarve on kuntalaisesta lähtevää toiminnan muutosta paikallistasolla. *Kaupunkilaisaktivismi* on luonteeltaan muun muassa rakenteellista, aloitteellista ja rakentavaa. Se ei ole sidottuna politiikkaan, ja se pyrkii vaikuttamaan kaupunkiin, sen tiloihin tai olosuhteisiin. (Mäenpää & Faehnle 2021.)

Termiä *kaupunkilaisaktivismi* tulee käyttää harkiten. Osa mieltää sanan poliittiseksi, vaikka sitä se ei ole. Kaupunkilaisaktivismina pidetään esimerkiksi ravintolapäiviä, mutta tapahtumapäivien alullepanijat eivät koe olevansa aktivisteja. Heidän mielestään *kaupunkilaisaktivismi* on sanana harhaanjohtava ja vähättelevä. Myöskään viranomaistaholla ei mielletä sanan tarkoittavan yhteishyvän eteen toimimista. (Mäenpää & Faehnle 2021.)

Erilaisia mielipiteitä ja näkemyksiä pidetään etuna rakennettaessa yhteistoiminnallista kokonaisuutta. Ryhmätoimintamenetelmällä pyritään edistämään sosiaalista toimintaa, ja luonteeltaan se voi olla epävirallista tai suunnitelmallista. Yhteistoiminnallisen ennakoinnin (myös organisaatioiden välisen) tavoitteena on tuottaa ideoita, oivalluksia sekä erilaisia näkemyksiä. (Jokinen 2022, 260–261.)

Väitöskirjassaan Moisanen (2018) toteaa, että ylimmän ja keskijohdon kertoman pohjalta muodostuu asiakaslähtöisyyteen kolme eri pääteemaa. Niiden yläteemoista muodostuu yksilöllinen asiakkuus. Yksilön osallisuutta tuetaan muun muassa voimavaraistavan osallisuuden avulla. (Ks. kuva 1.)



Kuva 1. Keskijohdon ja ylimmän johdon asiakaslähtöisyyden teemat (Moisanen 2018, 90)

Keränen (2015) teki väitöskirjansa Cambridgen yliopistoon aiheenaan yhteiskehittäminen. Hän toteaa, että olemme siirtyneet vahvasta asiantuntijuuden omistamisen asenteesta (expert mindset) lähemmäksi osallistamisen ja yhteistyön asennetta (participation mindset). Monitieteinen yhteisökehittäminen voidaan jaotella kuuteen osaan kehityskulultaan. Ensimmäinen osa oli esille tuleminen (vuosina 1953–1979), toinen osa ylösnouseminen (1980–1985), kolmantena tuli eteneminen (1986–1992). Neljäs osa oli työkalujen etsiminen (vv 1993–1999), viidenneksi luotiin yhteinen kieli (2000–2010] ja kuudennessa vaiheessa aloitettiin yhteisön rakentaminen (vuodesta 2011 nykyhetkeen). (Keränen 2015, 24; Fisk ym. 1993; Spohrer ym. 2010.)

3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

3.1 Kehittämistehtävä

Kehittämistehtävän prosessi käynnistyi syksyllä 2021. Sain työtehtäväkseni kehittää Jämsän sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasraatitoimintaa. Mielestäni oli luontevaa lähteä syventämään kehittämistehtävääni laatimalla siitä opinnäytetyö. Tämän avulla sain tarvitsemani taustateorian kehittämistyöni tueksi.

Aikaisemmin eri toimialat Jämsässä olivat eriyttäneet asiakasraadit toimialakohtaisesti. Asiakasraatien tavoitteena on ollut toiminnan kehittämisen lisäksi

nostaa asiakastyytyväisyyttä. Valitettavasti kuntalaiset eivät ole innostuneet laajemmin lähtemään mukaan, ja esimerkiksi perhepalveluiden asiakasraatiin on osallistunut vain yksi kuntalainen. Asiakasraadit ovat kirjattuna Jämsän kaupungin ja Jämsän Terveys Oy:n väliseen palvelusopimukseen, ja niitä tulee pitää jokaisella toimialalla sekä samalla kerätä aktiivisesti palautetta toiminnasta.

Kehittämistehtävän tavoitteena on ollut synnyttää uudenlainen asiakasraatimalli Jämsän Terveydelle sekä Jokilaakson sairaalalle. Vuosina 2015–2021 on jokainen sosiaali- ja terveysalan palvelu järjestänyt itsenäisesti asiakasraateja (yhteensä viisi eri asiakasraatia), ja niiden haasteena on ollut hyvin vähäinen osallistujamäärä, yhdestä seitsemään henkilöön. Kehittämistyönäni yhdistin asiakasraadin yhtenäiseksi. Sen tarkoituksena oli saada laaja-alaisempaa näkemystä toiminnan kehittämiseen sekä lisätä avoimuutta ja vuorovaikutusta asiakkaiden ja toimeksiantajan välillä.

Jämsän kaupunki järjestää edelleen lakisääteisen vanhus- ja veteraaniasian neuvottelukunnan sekä vammaisneuvoston. Asiakasraadin osatavoitteena on tukea lakisääteistä sosiaali- ja terveysalan neuvostotoimintaa ja samalla saada toimintaa enemmän asiakaskeskeiseksi. Yhtenä haasteena tulee olemaan hyvinvointialueelle siirtyminen. Asiakasraadin toiminta saattaa muuttua Jämsässäkin yhteneväiseksi muiden Keski-Suomen alueen kuntien kanssa. Jämsän kokonaisulkoistus jatkuu syksylle 2025 saakka, joten toimiva asiakasraati on jämsäläisten etu kaikissa sosiaali- ja terveyspalveluiden muutoksissa.

Laitio (2018) toteaa Sitran julkaisemassa blogissaan seuraavasti: ”Valistuneella yksilöllä on oikeus olla käyttämättä mahdollisuuksiaan, mutta yhteiskunnan on tavoiteltava jokaista yksilöä.” Laitio haastaakin eri toimijoita monipuolisempaan viestintään tavoiteltaessa eri kohderyhmiä. Muutamissa toiminnoissa on ymmärretty, kuinka tärkeää on vertaisen välittämä tieto toiminnasta eikä luoteta ainoastaan siihen, että on avoimesti tiedotettu mahdollisuudesta kaikkien osallistua toimintaan. Meilläkin oli vakaa usko siihen, että olemme tulleet kuulluiksi halustamme saada uusia raatilaisia. Tutkijana jäin miettimään, olimmeko kuitenkaan tavoittaneet kaikkia jämsäläisiä, jotka olisivat olleet halukkaita osallistumaan asiakasraatitoimintaan.

Parhaimmillaan asiakasraati tukee yksilön, väestön sekä toimijan kehittymistä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä tulevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta. Kehittämistehtävän tarkoitus oli vakiinnuttaa asiakasraatitoiminta Jämsän sosiaali- ja terveyshuoltoon. Siirtyessämme 1.1.2023 hyvinvointialueelle uskoisin asiakasraatitoiminnan merkityksen kasvavan kuntalaisten viestin välittäjänä.

Asiakasraati voi olla tulevaisuudessa merkittävässä asemassa asiakkaiden ja potilaiden osallisuudessa. Sen tavoitteena on omalta osaltaan parantaa sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakas- ja potilasturvallisuutta. Tulevaisuudessa valvova viranomainen voi hyödyntää asiakasraadin näkemyksiä esimerkiksi suunnitellessaan valvontakohteita tai miettiessään viranomaisten asiakirjojen ymmärrettävyyttä. Asiakasraatitoiminta edistää hallinnon avoimuutta. (Räsänen 2021.) Tällä hetkellä välittömän hyödyn asiakasraadeista saavat kuntalaiset, toimija ja välillisesti valvovat viranomaiset. Hyvinvointialueiden aloittaessa toimintansa vuonna 2023 siirtyi valvontavastuu niille aluehallintovirastolta. Samaan aikaan alettiin korostamaan entisestään sote-yksiköiden omavalvontaa.

Oman työni kautta olen mukana asiantuntijan roolissa suunnittelemassa Jämsän kaupungin hyvinvointisuunnitelmaa. Tavoitteena on, että seuraavaa hyvinvointisuunnitelmaa tehtäessä pääsisi Jämsän Terveyden ja Jokilaakson sairaalan asiakasraatilaiset vaikuttamaan sen sisältöön kokemusasiantuntijan näkökulmasta. Asiakaslähtöinen hyvinvointisuunnitelma olisi hyvä viedä kohti asiakaskeskeistä suunnitelmaa. Tämä oli yksi osatavoite kehittämistehtävässäni.

Kehittämistehtävälle asetettu tutkimuskysymys on seuraava: Miten palvelumuotoilun avulla onnistutaan kehittämään asiakaskeskeisempää toimialoja yhdistävää asiakasraatitoimintaa?

3.2 Toimintaympäristö

Jämsän Terveys Oy on Pihlajalinna Oy:n ja Jämsän kaupungin omistama yhteisyritys. Se tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja pois lukien viranomaistyöksi määritellyn työn, aina syyskuuhun 2025 asti. Jämsän Terveys aloitti toimin-

tansa 1.9.2015, jolloin suurin osa Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöistä siirtyi liikkeen luovutuksen kautta uuden työnantajan palvelukseen. Jämsän kaupungin omaksi toiminnaksi jäi ainoastaan vammaispalvelut sekä viranomaispäätöksiä vaativa työ.

Jämsän Terveydestä omistaa Pihlajalinna Oy 51 % ja Jämsän kaupunki 49 %. Jokilaakson Terveys tuottaa Jämsässä erikoissairaanhoitoa, ja siitä 90 % omistaa Pihlajalinna Oy ja Keski-Suomen sairaanhoitopiiri 10 %. Hyvinvointialueen aloittaessa siirtyi Jämsän kaupungin osuus Keski-Suomen hyvinvointialueelle, mutta palvelusopimuksen sisältöön ei tehty muutoksia. Asiakasraatitoiminta on edelleen osa palvelusopimusta ja sen toimintaa tarkastellaan kvartaaleittain seurantakäyntien yhteydessä.

Asiakasraatitoiminta toteutui Jämsässä Jokilaakson sairaalan auditoriossa. Se sijaitsee 0-kerroksessa, ja sinne on mahdollista saapua esteettömästi hissillä. Auditorioon mahtuu noin 70 henkilöä, joten pandemian aikaiset turvaetäisyydet saatiin tarvittaessa toteutettua. Siellä on kaksi suurta näyttöä, joiden avulla kaikki näkivät näytettävän materiaalin ja samalla asiakasraatiin voi osallistua myös kotoa käsin Teams-yhteyden välityksellä.

Teams-linkki lähetettiin jokaiselle asiakasraatiin osallistujalle sekä mahdolliselle asiantuntijavieraalle. Tämän avulla varmistin, että jokainen pääsee osallistumaan sekä vaikuttamaan huomioiden terveysturvallisuus sekä senhetkiset mahdolliset kokoontumisrajoitukset. Asiakasraatiin ilmoittautui 15 kuntalaista marraskuussa 2021. Asiakasraatitoimintaan pääsivät mukaan kaikki kuntalaiset, minkä mahdollistin paikallislehden ilmoituksella sekä sosiaalisen median viestinnällä. Kehittämistyöni periaatteena oli antaa kaikille kuntalaisille osallistumisen sekä kehittämisen mahdollisuus Jämsän sosiaali- ja terveyspalveluissa. Ensimmäisessä tapaamisessamme oli kuntalaisia paikalla 15 henkilöä, ja myöhemmin vakiintunut osallistujamäärä on ollut noin seitsemän asiakasraatilaista. Suurin osa osallistujista oli yli 65-vuotiaita mieshenkilöitä.

Jämsän kaupungin hyvinvoinnin kehittämispäällikkö Hannele Rahkonen oli lupautunut tarvittaessa olemaan käytettävissä asiakasraatitoiminnassa. Hän onkin yksi keskeisimmistä yhteistyökumppaneistamme kehittäessämme kuntalaisten osallisuutta. Hänen lisäkseen asiakasraadissa oli mukana 5 naista ja 7

miestä. Heidän keski-ikäänsä minulla ei ole tiedossa, mutta havaintojeni perusteella enemmistö asiakasraatilaisista oli eläkeikäisiä. Asiakasraatilaisista 7 oli ollut aikaisemminkin mukana hyvinvointipalveluiden, terveyspalveluiden tai vanhuspalveluiden asiakasraadeissa.

3.3 Kehittämistehtävän eettisyys

Kehittämistyössäni minuakin on ohjannut tutkimuseettinen neuvottelukunta, jonka tehtävänä on kehittää tutkimusetiikkaa sekä tarvittaessa olla osallisena selvittämässä tutkimuseettisiä ongelmakysymyksiä asiantuntijaelimen roolissa. Tutkimustuloksista tulee uskottavampia ja luotettavampia tutkijan keskittyessä kehittämistyötä tehdessään myös oman ammattitaitonsa kehittämiseen. (Muukkonen 2010.)

Tutkijaa ohjaa kolme yleistä eettistä periaatetta. Ensimmäiseksi tutkijan tulee ottaa huomioon tutkittavan **itsemääräämisoikeus** ja **ihmisarvo**. Toisena tutkijan tulee kunnioittaa **aineetonta ja aineellista kulttuuriperintöä** sekä **luonnon monimuotoisuutta.** Kolmanneksi tutkimus tulee toteuttaa siten, **ettei siitä aiheudu haittaa, vahinkoa tai merkittäviä riskejä tutkittavalle**. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 7.) Asiakasraatiin osallistuvat ovat kaikki vapaasta tahdostaan mukana asiakasraatitoiminnassa sekä toiminnan kehittämisprosessissa. Jokaista asiakasraatilaista kohdellaan samanarvoisesti muiden osallistujien kanssa ikään, sukupuoleen, asemaan tai etnisestä taustastaan riippumatta. Aineetonta kulttuuriperintöä vahvistan asiakasraatitoiminnan kehittäjänä pitämällä kiinni sovituista käytänteistä, aineellista kulttuuriperintöä noudatetaan tapaamalla ennalta sovitussa neuvotteluhuoneessa. Esityslistassa on viikkoa aikaisemmin kerrottu tapaamispaikkamme. Missään vaiheessa ei tutkittavan henkilöllisyys tule esille, eikä se siten aiheuta vahinkoa tai merkittäviä riskejä asiakasraadin jäsenille. Nimettömänä tehty Webropol-kysely on hyvä esimerkki tämän eettisen periaatteen noudattamisesta. Tutkijan roolissa tulee minun varmistaa, että tutkittavat voivat luottaa minuun kaikissa tilanteissa.

Opetus- ja kulttuuriministeriön tutkimuseettinen neuvottelukunta ohjeistaa hyvään tieteelliseen käytäntöön sekä loukkausepäilyjen käsittelyyn tutkimuseetti-

sessä ohjeessa. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK) edistää tieteellisen tutkimuksen hyviä käytänteitä, ohjeistaa yleisen ohjeistuksen noudattamiseen sekä varmistaa niiden tunnetuksi tulemisen. HTK edistää tutkijan tutkimustyössä tapahtuvaa läpinäkyvyyttä sekä eettistä toimintatapaa. Tutkimusorganisaatioiden laatujärjestelmän ohjenuorana on hyvä tieteellinen käytäntö. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 4–6.) 15.3.2023 julkaistaan päivitetty HTK-ohje, jossa tutkimustöiden tarkastaminen siirretään ammattikorkeakoulujen (YAMK-tutkinnot) sekä yliopistojen (gradututkinnot) vastuulle. (Aittasalo 2022).

Havainnointi, haastattelu tai tutkimukseen osallistuminen tietoja antamalla on tutkimusperiaatteiden valossa hyvän tavan mukaista, kun noudatetaan seuraavia periaatteita: tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, eikä tutkittavalle saa tulla tunnetta pakottamisesta missään tilanteessa. Osallistumisen tutkimukseen on mahdollista keskeyttää missä tilanteessa tahansa, ja mahdollinen keskeyttäminen ei aiheuta tutkimukseen osallistuvalle toimenpiteitä. Materiaali, jota on saatu ennen keskeyttämistä, voidaan käyttää vain tutkimuksessa. Osallistujan tulee olla tietoinen siitä, mitä tutkitaan, mitä henkilötietoja kerätään sekä kuinka kerättyä tutkimusmateriaalia käytetään ja säilytetään. Tutkittavan tulee olla tietoinen tutkimuksen tavoitteista sekä mahdollisista haitoista ja siitä, mitä tutkimus mahdollisesti tuo mukanaan. Tutkittavan tulee olla myös tietoinen siitä, koska tutkimusta tehdään, etenkin kun tutkijan rooli on moninainen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8–9.)

Materiaalia tässä tutkimuksessa on kerätty Webropol-kyselynä sekä havainnoimalla. Sähköinen kysely lähetettiin jokaisen asiakasraatilaisen ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Saatesanat sähköpostiviestiin olivat seuraavat: *Opiskelen Hyvinvoinnin edistämisen ylemmän ammattikorkeakoulun opintoja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa. Kehittämistyössäni tutkin asiakasraadin palvelumuotoilua. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan toiminnan kehittämistä yhdessä Sinun, palveluntuottajan kuin minunkin kanssani. Asiakasraadin toiminnan kehittämiseen liittyen toivon Sinun vastaavan muutamaan kysymykseen. Vastauksiasi tarkastelen opinnäytetyössäni. Muistutan ettei henkilöllisyytesi missään tilanteessa tule esille.* Kyselyn päätyttyä vastaajaa kiitettiin osallistumisesta arvokkaaseen asiakasraatitoimintaan.

Webropol-kyselyssä ei tule missään vaiheessa tietoon tutkittavan henkilötietoja, enkä pysty profiloimaan vastausten perusteella, kuka on kukin. Tästä huolimatta en tulostanut vaan arkistoin tutkimustulokset itselleni opinnäytetyökansiooni omalle henkilökohtaiselle salasanalla varustetulle tietokoneelle, jonne ei ole muilla mahdollisuutta kirjautua. Havaintomateriaalin kirjoitin käsin vihkooni, jota säilytin lukitussa työhuoneessani. Materiaalin käytön jälkeen olen hävittänyt vihkoni lukittuun tietosuojajäteastiaan Jämsän Terveyden hallinnon tiloissa.

Launis (2015) nostaa artikkelissaan esille kaksi eettistä kysymystä: 1. Mitkä asiat ovat sellaisia, joista tutkijan tulee puhua? 2. Mitkä ovat ne rajat, joiden puitteissa tutkijalla on vastuu siitä, miten tutkimuksen tuloksia käsitellään? Omassa kehittämistyössäni olin tutkijana myös sellaisessa roolissa, jossa minun tulikin nostaa esille ja tarvittaessa viedä eteenpäin erilaisia tietooni saamia asioita. Luottamuksen saavuttamiseksi oli toki ensiarvoisen tärkeää, että asiakasraatilaiset voivat luottaa minuun sekä toimintatapaani. Minun tuli ymmärtää sosiaalinen vastuuni, etten väärinymmärtänyt saamaani tietoa ja olin ymmärtänyt saamani informaation objektiivisesti. Väärinymmärryksessä voi olla kyse siitä, että totuudenmukainen tieto voidaan esittää väärässä kohdassa. Kyseessä voi myös olla se, että teen johtopäätöksiä väärän tiedon valossa. (Launis 2015.)

Tämän kehittämistyön tulokset ovat julkisia, ja se voidaan tarvittaessa esitellä myös Innokylässä. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ohjeistuksesta nousee mielestäni hyvin esille, että kun tutkimustyötä tehdään julkisille sosiaali- ja terveyspalveluille, tulee tutkijan miettiä tarkasti eettisiä periaatteita.

Kehittämistyön aineiston kerääminen tapahtui havainnoimalla, joten oli tärkeää tiedottaa asiasta asiakasraatiin osallistuvia henkilöitä. Viestintä sanoin, ilmein ja elein (non-verbaalinen viestintä) on keskeinen osa havainnoimisessa. Mitä havainnoidaan, mitkä ovat tutkimuskysymykset ja miten asiat esitetään? Havainnoitavat henkilöt voivat kieltäytyä tai keskeyttää osallistumisensa tutkimukseen missä vaiheessa tahansa.

Kehittämistyössä tehtiin kaikille asiakasraadin jäsenille anonyymisti Webropol -kysely, jossa tarkasteltiin asiakasraatitoimintaa. Tämä ei aiheuttanut tutkimuseettistä ongelmaa, koska tutkittavia henkilöidä ei voitu yksilöidä tässä tapauksessa. Kehittämistyön teoria pohjautui luotettavaan lähdekirjallisuuteen sekä tieteellisiin artikkeleihin palvelumuotoilusta ja asiakasraatitoiminnasta.

Kaikki sähköpostiviestintä tapahtui siten, että vastaanottajan sähköpostiosoite oli piilokopiona. Tämä varmisti sen, ettei asiakasraatilaisten sähköpostiosoitteet välittyneet muille asiakasraatilaisille. Maaliskuussa 2022 asiakasraadin päätöksellä jokainen osallistuja oli saanut niin halutessaan antaa julkaistavaksi sähköpostiosoitteensa sekä puhelinnumeronsa mahdollisia kuntalaisten yhteydenottoja varten. Yhteystiedot ovat näkyvissä Jämsän Terveyden verkkosivuilla (Jämsän Terveys 2022) sekä Jokilaakson sairaalan tulokerroksessa sijaitsevassa hyvinvointitorilla. Hyvinvointitori on matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjaustoimipiste.

4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN PROSESSI

4.1 Palvelumuotoilu asiakasraatitoiminnassa

Syksyllä 2021 sain työnantajaltani Jämsän Terveydeltä tehtäväkseni kehittää asiakasraatitoimintaa. Aikaisemmin eri toimialoilla, terveyspalvelulla, vanhuspalveluilla, perhepalveluilla sekä päihde- ja mielenterveyspalveluilla oli jokaisella oma asiakasraatinsa, joiden avulla pyrittiin vaikuttamaan toimialan toimintaan. Asiakasraatien tavoitteena on ollut toiminnan kehittämisen lisäksi asiakastyytyväisyyden nostaminen. Kuntalaiset eivät olleet innostuneet laajemmin lähtemään mukaan asiakasraateihin. Esimerkiksi perhepalveluiden asiakasraatiin oli osallistunut vain yksi kuntalainen.

Asiakasraadit ovat kirjattuna Jämsän kaupungin ja Jämsän Terveyden väliseen palvelusopimukseen, ja niitä tulee pitää jokaisella toimialalla. Samalla kerätään aktiivisesti palautetta toiminnasta. Kehittämistyön tavoitteena on saada asiakasraati yhdeksi, toimivaksi kokonaisuudeksi, jossa aidosti kehitetään toimintaa säännöllisesti.

Asiakasraadin toiminta on parhaimmillaan silloin, kun raatiin osallistuvat henkilöt pysyvät samoina, jolloin yksikön toiminnan kehittäminen on pitkäjänteisempää. Yleisesti asiakasraadeissa on jäsenenä 10–20 kuntalaista (Innokylä), jolloin avoimuus säilyy raatilaisten kesken. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan asiakkaiden osallisuus korostuu, kun asiakkaat itse ovat mukana vaikuttamassa toiminnan kehittämisessä. Käsitteellä asiakasosallisuus tarkoitetaan asiakkaan aitoa osallistumista ja hänen kokemuksiensa ja asiantuntemuksiensa kuulemista. Näitä seikkoja voidaan huomioida palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Lopullisen päätöksen asiakkaan ehdotuksien viemisestä käytäntöön tekee palvelun tuottaja.

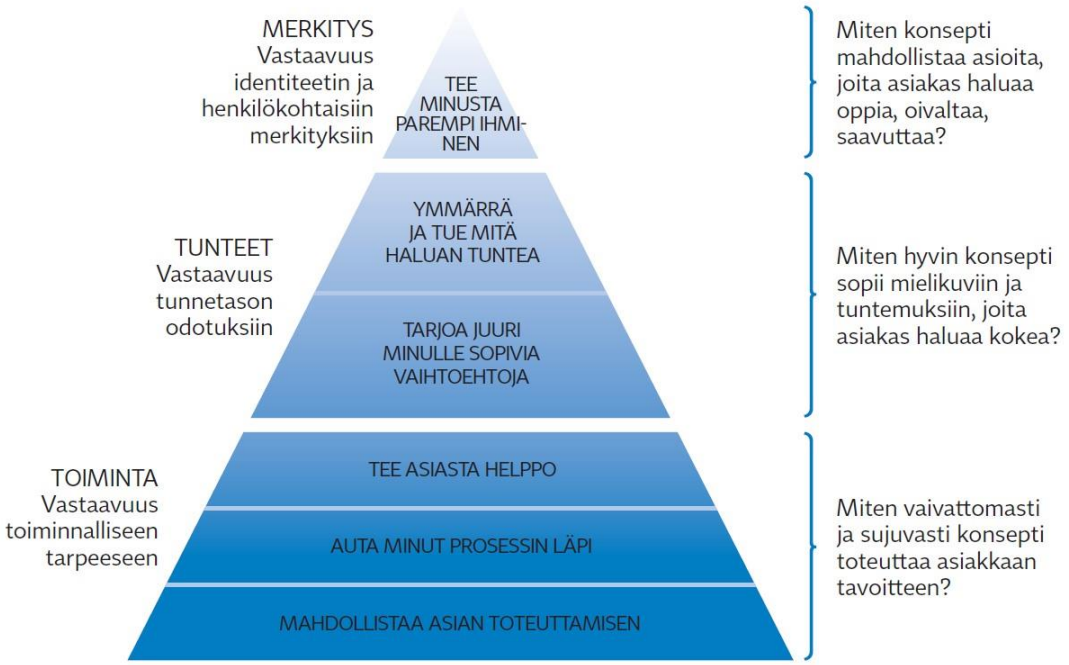
Yhteiskehittäminen ei ole Jämsässä vielä vakiintunut toimintatapa, vaan yleisesti on totuttu, ettei kohderyhmäläisiä oteta mukaan palvelun kehittämiseen. Opinnäytetyöni painottuu tutkimaan asiakasraadin yhtenäistämisen aloitusvaihetta palvelumuotoilun keinoin.

Palvelumuotoilua kuvaillaan yleiseksi ajatustavaksi, prosessiksi ja työkaluvalikoimaksi, joka perustuu erilaisiin osaamisalueisiin. Palvelumuotoilun mallinnus on yhteinen sävel kehitettäessä laadukkaita palveluita. (Stickdorf 2012; Tuulaniemi 2011, 60.) Palvelumuotoilussa on tärkeää yhteisen toimintakulttuurin luominen yksittäisten kehittämistehtävien sijaan (Virrankoski 2013). Brown (2009, 64–70) ilmaisee palvelumuotoilun vaativan monipuolista ajattelua. Miten saadun tiedon avulla päästään yhteisen toiminnan rakentamiseen?

Palvelumuotoilussa asiakas ja palveluntarjoaja ovat vuorovaikutuksessa suunnittelemassa parempaa palvelua. Suunniteltaessa palvelua tulee ymmärtää kokonaisuus, jonka yhdistävänä tekijänä on tarve. Erilaisten asioiden ja ihmisten välisistä suhteista syntyy käsitys toiminnan motiivista sekä ihmisen tarpeista. Tätä kutsutaan asiakasymmärrykseksi. Palvelumuotoilu raamittaa palvelun kehittämisen tarpeen. Yrityksen tulee ymmärtää asiakkaiden osallisuus. Asiakkaan ollessa keskiössä suunnitellaan palveluita aidosti palvelua käyttävälle ihmiselle. Samalla minimoidaan riski epäonnistua. Asiakaskeskeisyydessä palvelut on suunniteltu todellisten tarpeiden perusteella. (Tuulaniemi 2011 58–65.)

Suoheimo (2020) on väitöskirjassaan tutkinut palvelumuotoiluun liittyviä ilkeitä ongelmia. Esimerkiksi väestön ikääntyminen on palvelumuotoilun näkökulmasta ongelma eli se, kuinka saamme nuorempia kuntalaisia mukaan. Huomioitavaa on, että tarkastelemme asiaa pidemmälle emmekä vain ongelmakeskeisesti. Alatutkimuksessa on esitelty erilaisia työkaluja, joita voisi hyödyntää palvelumuotoilussa. Suoheimo (2020) toteaa, että alatutkimukset sekä kehittävät palvelumuotoilua että luovat teoriaa siihen liittyen. Mess Map™ -kartoitusta käytettiin työkaluna osallistavassa tapaustutkimuksessa. Tärkein luotu malli alatutkimuksissa oli ”Icebreak Model of Design Problems”. Mallin avulla palvelumuotoilija voi ymmärtää kompleksisuutta ja sen eri tasoja. Sitä voidaan käyttää palvelumuotoilun ilkeissä ongelmissa, kuten sosiaalisessa muotoilussa, muutosmuotoilussa sekä kestävän kehityksen muotoilussa.

Asiakaskokemus jaetaan palvelumuotoilussa kolmeen osaan. Tätä kuvaa erinomaisesti Palmu Inc -yrityksen. laatima arvonmuodostuspyramidi (ks. kuva 2).

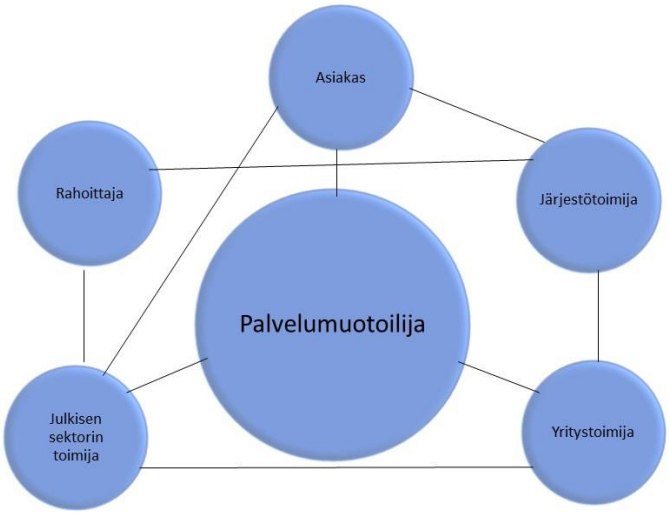


Kuva 2. Arvonmuodostuspyramidi. Lähde Palmu Inc -yritys. (Tuulaniemi 2011, 75)

Pyramidin alaosan, **toiminnan,** tulee olla kunnossa, että palvelumuotoilua pystytään toteuttamaan. Keskiosassa, **tunteet,** on asiakkaan henkilökohtaisia kokemuksia. Ja pyramidissa ylimpänä on toiminnan **merkitys**, yksilön kokeman merkityksellisyyden ja kokemuksen oivaltamisen taso. Palvelumuotoiluprosessin runko on kaikissa toiminnoissa hyvin saman sisältöinen. Se koostuu

määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, tuotannosta ja arvioinnista. Jokainen palveluntuottaja tekee oman sovelluksensa prosessista omien taustojensa ja tarpeidensa mukaan.

Tulevaisuudessa on entistä yleisempää, että muotoiluajattelijat toimivat yhdessä yhteisen päämäärän hyväksi. Muotoilijana voi tällöin toimia esimerkiksi voittoa tavoitteleva yritys, voittoa tavoittelematon yhdistys tai kokemusasiantuntija. (Mäkinen. 2021.)



Kuva 3. Uudet yhteydet haastavien ongelmien ratkaisemiseksi. (Mäkinen. 2021)

Kuvassa 3 Mäkinen (2021) havainnollistaa tulevaisuuden muotoilun rakennetta. Kuinka uudet yhteydet mahdollistavat haastavienkin ongelmien ratkaisut palvelumuotoilun avulla? Muotoiluajattelun yhteisellä areenalla päästään laadukkaampaan lopputulokseen monipuolisempaa yhteistoimintaa käyttäen. On huomioitavaa, että mahdollisimman hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi tulee kaikkien osa-alueiden optimaalisuus olla kunnossa. Vilkki (2021) avaa palvelumuotoilukäsitettä opinnäytetyöntyyppinä seuraavasti: *”Palvelumuotoilussa yhdistetään käyttäjien osallistamista, tutkimusta sekä projektitoimintaa iteratiivisessa eli toistuvassa toiminnassa.”*

Tutkimuskysely toteutettiin hyvin varhaisessa vaiheessa, kun kokoontumiskertoja oli takana kolme. Kyselyn tavoitteena oli osallistaa jo varhaisessa vaiheessa asiakasraatilaiset pohtimaan toiminnan merkitystä sekä kartoittaa, mitkä seikat vaikuttivat asiakasraatiin tulemisen.

Metsämuurosen (2011) mukaan laadullista tutkimusta ja määrällistä tutkimusta tehtäessä ovat ne työmäärältään hyvinkin tasa-arvoisia. On kuitenkin muistettava, että tutkimustavat ovat erilaisia. Ennen tutkimusasettelua pohdinkin, mikä vastaa parhaiten asiakasraatitoiminnan kehittämiseen ja miten kerään datan parhaiten. Laadullisen tutkimuksen tekijä keskittyy harvemmin syyseuraussuhteisiin (Coolican 2014).

Tieteellisen aineiston perusmenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa on havainnointi, jota tosin käytetään harvemmin. Sen etuna on autenttisuus ja kokonaisvaltaisuus. Lisäksi havainnoinnin avulla pystytään todentamaan, kuinka asia toteutuu käytännössä. Tutkijan ollessa osana ryhmää, jota havainnoidaan, puhutaan osallistuvasta havainnoinnista. Havainnoinnin muotoja on osallistuva ja ulkopuolinen havainnointi. Ennen tutkimusaineiston keräämistä määritetään, mitä ja miten ilmiötä havainnoidaan sekä mihin kiinnitetään huomiota. Havainnointitutkimuksessa on tärkeää saavuttaa kohderyhmän luottamus olemalla heidän keskuudessaan. Tärkeää on myös erottaa toisistaan kontekstitieto ja havainnointi-ilmiöön keskittyvät muistiinpanot. (Grönfors 2011.)

Havainnointitutkimuksen analysointiin sopii narratiivisen tutkimuksen muodot. Tutkija nostaa esiin merkityksellisenä pitämiään seikkoja kuvaillen niitä samalla. Laadun varmistaminen tapahtuu havainnointitutkimuksessa, jossa tutkija tarkastelee omaa toimintaansa kriittisesti. Eettisesti suoritetussa havainnoinnissa kohderyhmälle kerrotaan heidän havainnoinneistaan. (Paalumäki & Vähämäki 2020.)

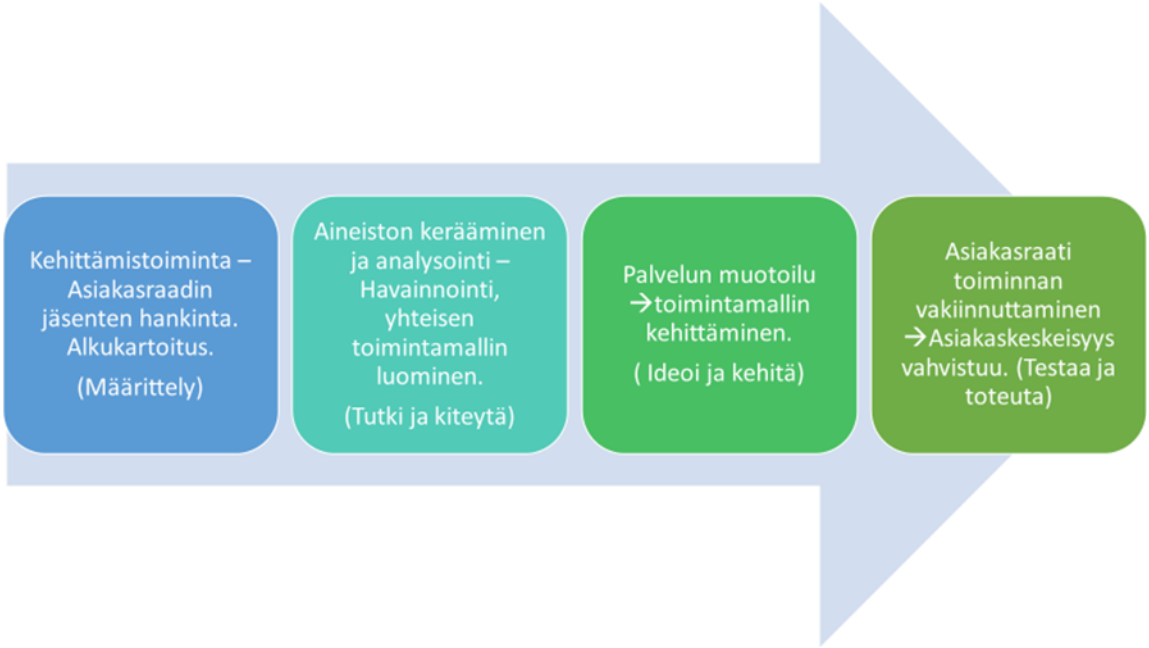
Laadulliset ja määrälliset tutkimusmenetelmät palvelumuotoilussa täydentävät toisiaan. Laadulliset menetelmät soveltuvat kuitenkin paremmin suunniteltaessa asiakasymmärryksen kasvattamista. Määrällisessä tutkimuksessa palvelumuotoilussa tutkitaan palvelun tuottamisen onnistumista. Molempia menetelmiä voidaan soveltaa ja käyttää senhetkisten tarpeiden mukaan. (Tuulaniemi 2011, 143.)

Webropol-kyselyssä olin laatinut alkuun kolme laadullista kysymystä, ja niissä vastaaja sai avoimesti vastata esitettyihin kysymyksiin. Kyselyn päätyttyä nu-

meroin vastaajat 1–7 vastauskohtaisesti. Neljässä seuraavassa kysymyksessä tein vastaajien taustakartoitusta, joissa vastaajan vastauksia ohjattiin ennalta laadituin vastauksin: esimerkiksi onko vastaaja mies, nainen tai ei halua kertoa sukupuoltaan. Kyselyssä määrälliset ja laadulliset kysymykset olivat helposti ymmärrettävissä ja vastattavissa. Varmistin kysymysten asettelun lähettämällä ennakkoon kysymykset luettavaksi ja vastattavaksi neljälle 25–79-vuotiaalle asiakasraadin ulkopuoliselle henkilölle. Heidän palautteidensa perusteella muutin yhden kysymyksen sanamuotoa helpommin ymmärrettävämmäksi.

4.2 Kehittämistoiminnan prosessikuvaus

Kehittämistoiminta ei ole mielestäni projektimaista toimintaa, vaan asiakasraatitoiminnan kehittämisessä minulla on aito halu saada kuntalaisten ääni kuuluvaksi. Lisäksi tämä antaa heille mahdollisuuden vaikuttaa sosiaali- ja terveyspalveluihin Jämsässä.



Kuva 4. Kehittämistoiminnan prosessikuvaus (mukaillen Palvelumuotoilu Palo 2022)

Kuva 4 esittää kehittämistyöni vaiheita kaaviokuvan avulla. Ensimmäisellä tapaamiskerralla tulevat asiakasraatilaiset vastasivat alkukartoituskyselyyn, jonka tavoitteena oli sopia yhteisistä pelisäännöistä. Alkukartoituksen perusteella määriteltiin tapaamiskertojen säännöllisyys sekä kartoitettiin, mitä asiakasraadin jäsenet odottivat asiakasraadilta. Vastauksista kävi ilmi, että osaa

ensimmäiselle tapaamiskerralle osallistuneista hämmensi se, ettei heille kerrottukaan valmista konseptia vaan ainoastaan suuntaviivoja asiakasraatitoiminnasta. Ajatukseni oli heti alusta saakka saada asiakasraatilaisia heräteltyä omaehtoiseen kehittämistoimintaan. Alkukartoituksen perusteella sovimme yhteiset pelisäännöt siitä, kuinka usein kokoonnumme sekä miten asiakasraatipalaverin sisältö rakentuu.

Aineistoa keräsin niin sähköisesti kuin havainnoimalla asiakasraatiin osallistuvia kuntalaisia. Tein sähköisen palautekartoituksen, kun asiakasraati oli kokoontunut kolme kertaa. Kaikki asiakasraatiin osallistuneet eivät vastanneet sähköiseen kyselyyn. Valitettavasti en saanut vastauksia asiakasraadin nuorimmilta osallistujilta, mutta ilokseni he olivat toiminnassa mukana vielä tammikuussa 2023.

Havainnoin jokaisessa asiakasraatipalaverissa osallistujia ja pyrin ottamaan kaikki huomioon. Näin jokainen sai äänensä kuuluville. Havaintojeni sekä sähköisen kyselyn pohjalta saadun palautteen pohjalta kehitin asiakasraatitoimintaa. Esimerkiksi alun perin asiakasraadit aloitettiin klo 15. Kuitenkin jokaiselta tapaamiskerralta joku jäsenistä lähti kesken pois. Työikäisiltä tarkistin erikseen, että he pystyivät osallistumaan myös aikaisempaan aloitusaikaan. Muutos sopi heille heidän töidensä luonteen vuoksi. Siirsimme yhteisellä sopimuksella asiakasraadin alkamaan klo 14. Sen tavoitteena oli, että kaikki asiakasraadin jäsenet pystyivät olemaan paikalla palaverin loppuun asti.

Asiakasraadin toiminnan havainnointi tapahtui systemaattisesti jokaisella tapaamiskerralla. Kirjoitin muistivihkooni ylös osallistuvien asiakasraatilaisten määrän ja rakenteen. Samalla kirjoitin havaintojani niin ilmapiiristä kuin yleisesti tunnelmastakin. Kirjoitin ylös myös kaikki asiakysymykset, jotka lupasin selvittää. Varsinaisen asiakasraatimuistion lähetin asiakasraatilaisille vasta sen jälkeen, kun olin saanut vastaukset kaikkiin kysymyksiin.

Joulukuun 2022 tapaamiskerran jälkeen yksi asiakasraatilaisista laittoi minulle sähköpostia ja kiitti kuluneesta vuodesta. Samalla hän kertoi, kuinka hänellä on tunne, että nyt heitä oikeasti kuunnellaan. Toivomuksena hänellä oli vuodelle 2023, että asiakasraatitoiminta tulisi vielä näkyvämmäksi, kun siirtymä hyvinvointialueellekin on tapahtumassa.

Asiakasraatilaiselta saamani palaute tukee kaaviokuvassa (kuva 4) olevaa prosessikuvauksen vaihetta, jossa yhteiskehittäminen vakiintuu ja kuntalaisten ääni saadaan aidosti kuuluviin sosiaali- ja terveyspalveluita kehittäessä. Kehittämistyöni raportoinnin aikana en päässyt kuitenkaan kuvaamaan, vakiintuuko asiakasraatitoiminta yhteiskehittämisen tasolle.

Kehittämistoiminta aloitettiin laittamalla Jämsässä ilmestyvään ilmaisjakelulehti Vekkariin lehti-ilmoitus, jossa hain asiakasraadin jäseniä. Tällä halusin varmistaa, että kaikilla kuntalaisilla olisi tasavertainen mahdollisuus ilmaista kiinnostuksensa asiakasraatiin pääsemiseksi. Lehti-ilmoituksen lisäksi ilmoitin Jämsän Terveyden Facebook-sivuilla uuden asiakasraadin aloittamisesta ja siitä, kuinka pääsee osalliseksi toimintaa. Mielestäni mainonta onnistui hyvin, koska alun perin 22 kuntalaista oli kiinnostuneita asiakasraatitoiminnasta. Heistä 15 saapui paikalle ensimmäiseen tapaamiskertaan.

Ennen julkista viestintää lähetin aikaisimmin asiakasraadeissa toimineille 25.10.2021 sähköpostia, jossa kerroin tulevasta muutoksesta sekä mahdollisuudesta saada jatkaa uudessa asiakasraadissa. Vanhoista asiakasraadin jäsenistä ilmoittautui ennakkoon yhdeksän. He ilmoittivat olevansa kiinnostuneita jatkamaan laajennetussa asiakasraadissa.

HALUATKO PÄÄSTÄ VAIKUTTAMAAN?

Tule mukaan Jämsän Terveyden ja Jokilaakson sairaalan asiakasraatiin.

Tervetuloa vaikuttamaan Jämsän Terveyden ja Jokilaakson sairaalan kehittymiseen. Asiakasraadin tarkoituksena on tuottaa tietoa, mielipiteitä ja kokemuksia, joita käytetään kehittämistyön ja palveluiden parantamisen tueksi. Ensimmäinen yhteinen asiakasraati kokoontuu 2.12.2021 klo 15.

Ilmoittautumiset sekä lisätietoa asiakasraadin toiminnasta saat: puh. 050 570 0446 tai sähköpostitse jt.hyvinvointitori@pihlajalinna.fi. Ilmoittaudu mukaan viimeistään 24.11.2021.

Tervetuloa mukaan!

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

Kuva 4. Lehti-ilmoitus paikallislehti Vekkarissa 3.11. 2021

Kuvassa 5 olevan lehti-ilmoituksen suunnittelin yhdessä Jämsän Terveyden viestintävastaava Salla-Maria Mäkisen kanssa. Asiakasraatitoiminnan kehittämisen lähtökohdat pidettiin julkisina toiminnan käynnistyessä. Julkisella sektorilla on tärkeää, että on menetelmä, jonka avulla kehitetään toimintaa siten, että asiakkailla on mahdollisuus kertoa ongelmansa ja ideansa, jotka eivät muuten tule kuulluksi (Ranson & Stewart 1994, 178).

4.3 Asiakasraatitoiminnan kehittyminen

Iso-Britanniassa on jo 1990-luvulla kirjoitettu lakiin kuntalaisten osallistaminen julkisten palvelujen kehittämiseen. Samalla vuosikymmenellä Suomessa alettiin vasta nostamaan esille sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteiskehittämisen tärkeyttä. (Keskitalo 2020; Julkunen & Heikkilä 2007) Osallistavan yhteiskehittämisen keinoin voidaan saada ratkaisuja julkisella sektorillakin oleviin haasteisiin (Keskitalo 2020, 26).

Yhteiskehittämisen onnistuminen edellyttää osallistujien aitoa mahdollisuutta kertoa mielipiteensä, tulla kuulluksi sekä olla mukana yhteisessä keskustelussa. Kaikkien osapuolten tulee kunnioittaa osallistujien eriäviä mielipiteitä sekä toisiaan. (Kostilainen ym. 2020, 39; Burkhalter ym. 2002, 405–407; Mansbridge 2015, 35–36.)

Kostilainen ym. (2020) ovat todenneet, että hyvinvointi- ja terveyspalvelujen asiakas on omien tarpeidensa asiantuntija. Parhaimmillaan asiakas itse pystyy kuvailemaan, millaisia ongelmia hän kohtaa arjessaan ja palveluiden piirissä. Ei voida kuitenkaan olettaa, että asiakas itse ratkoisi itsenäisesti ongelmiaan. Palveluiden yhteiskehittäminen on prosessi, joka nostaa esille arjen asiantuntijoita sekä tarpeita ja toiveita.

4.4 Asiakasraadin tapaamiset

Asiakasraadin kokoontumiset olivat säännöllisiä ja suunniteltuja. Ensimmäisellä julkisesti kokoon kutsutulla tapaamisella tein palaveriin osallistuneille kirjallisen alkukartoituksen. Siihen vastattiin paikan päällä ensimmäisten ajatusten mukaisesti. Alkukartoituksen perusteella sovimme, että asiakasraati kokoontuu kolmesta neljään kertaan vuodessa ja asiakasraadin esityslistat lähe-

tetään aina viikkoa aikaisemmin asiakasraadin jäsenille. Tämän avulla pystyttiin varmistamaan, että kaikki osallistujat ennättivät valmistautumaan seuraavaan tapaamiseen. Alkukartoituksessa nostettiin esille myös, ettei aikaisemmista asiakasraatien tapaamisista ole tehty muistioita. Tämä kehittämisehdotus otettiin heti käytäntöön. Asiakasraadissa emme käsitelleet yksittäisiä asiakastapauksia vaan aina yleisellä tasolla. Asiakasraatilaisten toiveena oli, että jokaisessa asiakasraadissa olisi aina yksi asiantuntija paikalla kertomassa omasta vastuualueestaan sekä sen ajankohtaisista asioista.

2.12.2021	Ensimmäinen tapaamiskerta Alkukartoitus
3.3.2022	Yhteiset toimintatavat Asiantuntijavieraana Jämsän Terveyden palvelujohtaja
17.5.2022	Webropol kyselyn esittely Asiantuntijavieraana Johtava ylilääkäri
13.9.2022	Jämsän sosiaali- ja terveyspalvelujen siirtyminen hyvinvointialueelle Asiantuntijavieraana hyvinvointialueen valtuuston jäsen sekä Jämsän Terveyden toimitusjohtaja
7.12.2022	Keski-Suomen hyvinvointialueen valtuutettu kertomassa siirtymisestä uuteen toimintamalliin. Asiantuntijavieraaksi hyvinvointialojen palvelupäällikkö
3/2023	Asiakasraatitoiminnan suunnittelu vuodelle 2023
5/2023	

Kuva 5. Asiakasraadin tapaamiset.

Kuvassa 6 on jokaisen asiakasraatipalaverien eri teemat. Ensimmäisellä kerralla kaikki osallistujat esittelivät itsensä sekä vastasivat alkukartoituslomakkeen kysymyksiin.

Alkukartoituksen kysymykset olivat seuraavat:

1. Kerro kuinka usein toivotte asiakasraadin kokoontuvan?
2. Millaisia asioita haluaisit asiakasraadin käsittelevän?
3. Keitä vieraita tai asiantuntijoita haluaisitte kuulla asiakasraadissa?
4. Mitä muuta toivoisitte asiakasraadilta?

Näiden vastausten perusteella lähdin yhteiskehittämään toimintaan. Ensimmäisellä tapaamiskerralle oli saapunut 15 kuntalaista. Totesimme, että videoneuvotteluhuoneessa emme voi koronaohjeet huomioon ottaen kokoontua turvallisesti. Seuraavat tapaamiset siirrettiinkin isompaan tilaan, Jokilaakson sairaalan auditorioon.

3.3.2022 Asiakasraatipalaverissa sovimme yhteisesti neljästä tapaamiskerrasta vuodelle 2022. Tämä nousi selkeästi esiin alkukartoituksessa. Muita asioita oli muun muassa asiakasparkkipaikkojen riittävyys Jämsänkosken hoitajavastaanoton ja sairaalan edessä. Samassa palaverissa pyysin asiakasraatilaisia miettimään, haluaisivatko he antaa nimensä, sähköpostiosoitteensa tai puhelinnumeronsa julkisuuteen kuntalaisten mahdollisia yhteydenottoja varten. Asiakasraadin jäsenet vastasivat kysymykseeni sähköpostilla, jonka jälkeen yhteystiedot laitettiin näkyville verkkosivuille ja Jämsän sairaalan hyvinvointitorille. Havaintojeni mukaan asiakasraatiin osallistuvat olivat hieman epäileviä sekä huolissaan. Oliko asiakasraatitoimintaan tulossa heidän haluamiaan muutoksia. Kun kävimme läpi alkukartoituksen tuloksia, he toivat esille epäilynsä: saavatko he vastauksia esitettyihin kysymyksiin tai kokoontuisiko asiakasraati lupausten mukaisesti? (Liite 1.)

Toukokuun 2022 tapaamiskerralla kerroin tulevasta Webropol-kyselystä sekä tarkemmin opinnäytetyöstäni. Korostin, että vastaaminen on kaikille vapaaehtoista ja ettei missään vaiheessa vastaajien henkilöllisyys nouse esille. Avasin samalla arvonmuodostuspyramidin (kuva 2) tarkoitusta asiakasraatitoimintaa kehitettäessä. Korostin erityisesti myös asiakasraadin jäsenten ajatusten tärkeyttä ja toimintaan osallistumisen vapaaehtoisuutta. Johtava ylilääkäri Titta Frantsilan ollessa asiantuntijavieraana osa asiakasraadissa esitetyistä kysymyksistä koski omaa tai läheisen terveydentilaa. Frantsilan kanssa totesimme, ettei asiakasraadissa voitu käsitellä yksittäistapauksia, vaan keskustelu on pidettävä yleisellä tasolla (liite 2).

Havaintojeni mukaan tunnelma oli rentoutuneempi kuin maaliskuussa 2022. Kertasimme vielä uudelleen asiakasraatiin osallistujien kiinnostuksen kohteita sosiaali- ja terveyshuollossa Jämsässä. Asiakasraadin jäsenet toivat pohdittavaksi ennakkoluulottomasti omia ja kuulemiaan mielipiteitä sekä kysymyksiä.

Tulevasta hyvinvointialueesta oli elokuun 2022 asiakasraatiin kutsuttu asiantuntijaksi Keski-Suomen hyvinvointialueen valtuuston jäsen Sanna Rajalan. Hän perui tulonsa vain muutamaa tuntia ennen asiakasraadin kokoontumista. Havaintojeni perusteella paikalla olleet asiakasraatilaiset olivat hieman pettyneitä, kun hyvinvointialueen aluevaltuuston jäsen ei tullut paikalle. He epäilivät myös hänen motiiviaan peruuttaa tulonsa. Vapaa aikataulu mahdollisti laajemman ajatuksenvaihdon (liite 3). Keskustelu oli vilkasta, vaikka jäseniä oli paikalla vain neljä. Muut asiakasraadin jäsenet, kahta lukuun ottamatta, olivat ilmoittaneet esteestä. Jämsän Terveyden ja Jokilaakson Terveyden toimitusjohtaja Seppo Kariniemen saimme Teams-yhteydellä mukaan asiakasraatiin. Kariniemi kertoi itsestään ja toivoi, että häneen oltaisiin yhteydessä mahdollisimman pienellä kynnyksellä. Kariniemi kertoi arvostavansa asiakasraatitoimintaan osallistuvien panosta yhteiseen asiaan. Vähäinen osallistujamäärä oli kahdelle asiakasraatilaiselle pettymys. He pohtivat mistä tämä johtui, ja voisiko asiaan jotenkin vaikuttaa. Pohdintaa tuli myös tapaamiskertojen määrästä. Oliko niitä nyt liikaa ja vaikuttiko se osallistujamäärään?

Vuoden 2022 viimeisessä asiakasraadissa oli vilkasta keskustelua Keski-Suomen hyvinvointialueelle siirtymisestä. Aluevaltuutettu Sanna Rajala avasi senhetkisiä jo päätettyjä asioita sekä valotti tulevaa sen verran, kuin hänellä oli mahdollista. Toisena asiantuntijana oli hyvinvointipalveluiden palvelupäällikkö Immu Isosaari, joka samalla toimii työsuojelupäällikkönä. Jämsän sairaalan sisäilmaongelmat nousivat keskiöön hänen puheenvuorossaan ja ajanloppumisen vuoksi, asiakasraadin ehdottamana, kutsuimme hänet jatkamaan keskustelua seuraavalla kokoontumiskerralla maaliskuussa 2023 (liite 4). Tällä tapaamiskerralla oli tunnelma erittäin rentoutunut ja keskusteleva. Asiakasraatilaiset olivat aktiivisia osallistujia ja toivat runsaasti esille erilaisia näkemyksiään. Ilahduttavaa oli, että tässä asiakasraadissa oli jälleen yhtä lukuun ottamatta kaikki muut paikalla. Jäinkin pohtimaan, oliko sillä ollut vaikutusta, kun kokouskutsua lähettäessäni pyysin ilmoittamaan, jos asiakasraadin jäsen ei enää haluaisi jatkaa toiminnassa.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN KYSELYN TULOKSET

Asiakasraatitoiminnan kehittämisestä tein Webropol-kyselyn (liite 5). Laadullisessa kyselyssä oli kolme avointa kysymystä. Laadullista tutkimusta suositellaan käytettävän silloin, kun tutkitaan asiantuntijuuden sekä yhteisöllisyyden kehittymistä. (Vilkki 2021.) Kysely sisälsi myös neljä taustakartoituskysymystä, joiden tavoitteena oli saada tietoa kyselyyn vastanneista henkilöistä. Palvelumuotoilu mahdollistaa tutkittavan itsensä epäsuoran havainnoinnin tutkimuskysymysasettelun kautta. (Vilkki 2021.)

Aineisto kerättiin anonyymisti 11.6.2022 sähköpostilla lähetetyn kyselylinkin avulla. Vastausaikaa oli kesäkuun loppuun saakka. 22.6.2022 mennessä vastaajia oli vain kolme. Sen vuoksi lähetin piilokopiona kaikille asiakasraatilaisille muistutusviestin vastaamisesta. Samalla kiitin kaikkia jo vastanneita. Lopulta vastausmäärä oli N 7. Toisin sanoen asiakasraatilaisista 50 % vastasi kyselyyn.

Kyselyyn vastanneista nuorin oli 64-vuotias ja vanhin 75-vuotias. Kaikki vastaajat olivat kertoneet ikänsä ja sen perusteella vastaajien keski-ikä oli 70,7 vuotta. Vastaajista neljä oli miehiä ja naisia oli kaksi. Yksi vastanneista ei halunnut kertoa omaa sukupuoltaan.

Taustatiedoissa kysyttiin: olivatko vastaajat toimineet aikaisemmin eri toimialojen asiakasraadeissa. Heistä neljä ei ollut aikaisemmin toiminut Jämsän sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasraatitoiminnassa. Kolme vastaajaa oli olleet eri asiakasraadeissa aikaisemminkin. He olivat olleet mukana toiminnassa keskimäärin 4,7 vuotta.

Webropol-kyselyssä oli määrällisten kysymysten lisäksi kolme laadullista kysymystä. Näiden kysymysten tavoitteena oli osallistaa vastaajia miettimään asiakasraatitoimintaa ja yhteiskehittämistä tarkemmin. Kaikki vastaajat (N 7) vastasivat jokaiseen avoimeen kysymykseen. Olen erotellut vastaajat siten, että heidät on nimetty nimimerkeillä: vastaaja 1, vastaaja 2, vastaaja 3, vastaaja 4, vastaaja 5, vastaaja 6 ja vastaaja 7.

5.1 Mitkä seikat vaikuttivat asiakasraatitoimintaan mukaan tulemiseesi?

Kyselyn ensimmäinen kysymys ohjasi vastaajia miettimään mitkä seikat olivat vaikuttaneet siihen, että he ovat lähteneet mukaan asiakasraatitoimintaan. Vastaaja 2 oli lähtenyt mukaan omakohtaisesta kiinnostuksesta hänelle uutta toimintaa kohtaan. Vastaaja 3 kertoi: *"Yleinen keskustelu sairaalan toiminnasta, niin positiivinen kuin negatiivinenkin. Ajattelin, että parhaiten saan oikeaa tietoa osallistumalla."*

Jämsässäkin siirryttiin vuoden 2023 alussa hyvinvointialueelle. Samalla hetkellä Jämsä siirtyi myös Keski-Suomen sairaanhoitopiiriin. Jämsäläiset olivat olleet Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä vuodesta 2011. Vastaaja 1, vastaaja 5 ja vastaaja 6 nostivat esille huolensa tulevasta hyvinvointialueen sekä sairaanhoitopiirin muutoksesta. He toivoivat saavansa tietoa muutoksista asiakasraatiin osallistumisen avulla. Vastaaja 1 toteaa: *"Mielenkiinto terveydenhoidon tilaa kohtaan Jämsässä ja nyt vielä enemmän, kun tulee sote. Miten selviämme jatkossa?"*

Vastaaja 7 *pohti: "Halu säilyttää palveluita kaikki ikäryhmät huomioon ottaen. Palvelujen helppo saatavuus sekä niiden kehittäminen. Toiminnassa on joitain epäkohtia. Niitä haluaisi tuoda esiin ja etsiä ratkaisuja."*

Vastaaja 6 oli työskennellyt pitkään terveydenhuollossa. Eläköidyttyäänkin hänellä oli säilynyt kiinnostus yhteisiin asioihin. Lisäksi hänellä oli halu kehittää erityisesti vanhuspalveluita.

5.2 Miten olet kokenut asiakasraatitoiminnan?

Toisessa avoimessa kysymyksessä kartoitettiin henkilökohtaisia kokemuksia. Kuinka vastaaja on kokenut asiakasraatitoiminnan? Avoimet vastaukset tukivat havaintojani. Osa vastaajista oli ollut toiminnassa mukana vasta hetken, joten kokemuksia toiminnasta ei ollut vielä muodostunut laajemmin. Vastaaja 7. vastasi näin: *"Alkuvaiheessa vielä vaikea kommentoida, mutta suht` hyvää keskustelua on syntynyt- Selkeästi huomaa, että on tarpeen keskustella asioista. Ihan hyvässä hengessä on keskusteluita käyty, ei ole mennyt kinasteluksi."*

Pidempään raadissa olleet analysoivat enemmän kokemuksiaan. Asiakasraadin palavereissa he olivatkin enemmän äänessä ja toisaalta rohkaisivat samalla uusia asiakasraadin jäseniä avaamaan keskusteluja. Vastaaja 1 on kirjoittanut: *"Nyt uuden raadin aloittaessa, uskon että meillä on annettavaa ja että meitä kuunnellaan."* Vastauksista kävi ilmi, ettei suunniteltu aika ollut riittävä, vaikka tapaamiskertojen määrää oli nostettu. *Vastaaja 5. kommentoi seuraavasti: "Kokous on voimakkaasti aikarajoitteinen, jolloin osa ideoista ja näkemyksistä jää julkituomatta."* Havaintojeni perusteella muutama asiakasraatilainen osallistui voimakkaammin keskusteluun, kun palaveriaika läheni loppua.

Vastaukset ohjasivat asiakasraadin toimintaa oikeaan suuntaan. On ilahduttavaa, että myös kriittisempää palautetta annettiin. Se on tutkijan näkökulmasta osoitus luottamuksesta.

5.3 Miten kehittäisit asiakasraatitoimintaa?

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä tutkimuskyselyyn osallistuneet pystyivät kertomaan omia näkemyksiään. Kuinka he kehittäisivät asiakasraatitoimintaa? Vastaajat olivat pohtineet monipuolisesti toiminnan kehittämistä. Asiakasraadin vastauksissa mietittiin, miten saadaan nuorempia kuntalaisia mukaan toimintaan. Olisiko sittenkin parempi, jos asiakasraateja olisi useampi ja ne olisi eriytetty eri toimialoille? Vastaaja 6. kirjoitti: "*Sitä olen pohtinut, että onko tämä uusi asiakasraati liian suuri toiminta-alueena? Tuleeko eri terveydenhuollon alueet huomioiduksi riittävän hyvin asiakkaiden näkökulmasta?"*

Kehittämistyön tutkijana olen mielissäni, että myös konkreettisia kehittämisehdotuksia tuli esille, vaikka asiakasraatitoiminta ei tässä muodossa ollut toiminutkaan ennen kyselyä kuin seitsemän kuukautta. Vastaaja 4 esittikin konkreettisen ehdotuksen, miten asiakasraatitoimintaa voitaisiin kehittää. "*Keskityttäisiin vaikka puolivuosittain johonkin teemaan/ asiaan, joka vietäisi ns. mahdolliseen maaliin*."

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Botero & Hyysalo (2013) toteavat ettei palvelun kehittäminen välttämättä lakkaa yhteiskehittämisen tulosten julkaisemisin jälkeen, vaan se jatkuu vuorovaikutteisena erilaisten palautekanavien myötä. Tutkimustyön avulla sain hyvät lähtökohdat jatkaa yhteiskehittämistä yhdessä asiakasraatilaisten kanssa. Nimettömänä annettavan palauteen antokanava voisi jatkossakin olla Webropol-kysely, jonka kysymyssisällöt vastaisivat tässä tutkimustyössä olleita kysymyksiä. Taustatiedoista tulen poistamaan sukupuolen, koska sillä ei oli merkitystä saatuihin tuloksiin. Suoran palautteen antamisen mahdollisuus sekä havaintojen pohjalta tehtyjä muutoksia toimintaan tulee edelleenkin seurata aktiivisesti.

Havainnointimateriaalista nousee esille, että osa asiakasraadin jäsenistä mieluummin tarkkailee asiakasraadin kulkua kuin itse aktiivisesti osallistuu keskusteluun. Nämä niin sanotut hiljaiset asiakasraatilaiset laittavat ennakkokysymyksiä aktiivisemmin kuin enemmän tapaamiskerroilla äänessä olevat. Osallistuminen ja osallisuus tulee erottaa toisistaan erityisesti silloin, kun puhutaan asiakasosallisuudesta. Osallisuus pitää sisällään osallistumisen, mutta samalla osallistuminen mahdollistaa osallisuuden. (Isola ym. 2017.)

Asiakasosallisuus voidaan jaotella neljään eri osa-alueeseen. Ensimmäinen taso on, että osallistuja on informanttina (asiakas vain osallistuu). Toisella tasollaa ollaan osallisena. Tämän tason katsotaan olevan asiakasosallisuuden lähtötaso. Kolmanteen tasoon mentäessä muututaan vaikuttajaksi, ja asiakasosallisuuden neljännessä tasossa asiakas nähdään johtajana. Silloin asiakas on itse mukana määrittelemässä saamaansa palvelua. (Leemann & Hämäläinen, 2015, 2–4.) On arvokasta, että asiakasraadin jäsenet ovat eri lähtökohdista, sillä tämä mahdollistaa monipuolisemman ajatuksien vaihtamisen. Kuntalaisten tietoisuuden lisääntyminen toimivasta asiakasraadista tulee kasvattamaan yhteydenottojen määrää ja sitä kautta yhdessä käsiteltäviä asioita.

Leemann & Hämäläinen (2015) ovat kirjoittaneet, että asiakasosallisuus voidaan jakaa eri ulottuvuuksiin sekä osallisuuden kokonaisuuksiin. Niitä ovat tieto-, suunnittelu-, päätös-, toiminta- ja arviointiosallisuuteen. **Tieto-osalli-**

suus on peruste osallisuudelle ja prosessiin osallistumisen lähtökohta. Kuntalaisella tulee olla tietoisuus mahdollisuudesta osallistua asiakasraatiin niin halutessaan. Säännöllisesti esiin nostettu mahdollisuus uusien asiakasraatilaisten tulemisesta mukaan toimintaan tulee olla jatkossa prosessoitua. **Suunnitteluosallisuudessa** on osallistujalla oikeus saada haluamaansa tietoa palveluista ja niiden tulevaisuudensuunnitelmista. Asiakasraadin tapaamiskerroilla olevien asiantuntijoiden avulla on mahdollista kehittää toimintaa siten, että eri palvelut tulevat paremmin kuntalaisten tietoisuuteen.

Päätösosallisuus mahdollistaa asiakkaat tuettuun päätöksentekoon palvelujen tuottamisesta. Osallistava budjetointi on yksi näkyvimmistä kuntien päätösosallisuuden toiminnan muodoista. Asiakasraadissa nostetaan esille palvelun tuottamisen kehittämisehdotuksia, joita puheenjohtaja vie eteenpäin ratkottavaksi. **Toimintaosallisuudessa** luodaan aidot ja esteettömät toimintamahdollisuudet. Sosiaalisesta näkökulmasta tarkasteltaessa ihminen määrittää itse omat sosiaaliset suhteet ja tulee niiden kautta kokonaiseksi.

Arviointiosallisuudessa viestitään osallistujan tuomat näkökulmat ja mahdolliset epäkohdat niitä koskeville toimielimille. Jämsässä asiakasraadin jäsenten yhteystiedot ovat saatavilla Jämsän Terveyden verkkosivujen kautta. Näin asiakasraatilaiset voivat saada kuntalaisten esittämiä kysymyksiä ja ajatuksia ja tuoda niitä yhteiseen foorumiin. Kukkonen (2021) toteaa olevan tärkeää, että ihminen on merkityksellinen yhteisön jäsen ja hänen ajatuksiaan pidetään tarpeellisina. Tulla nähdyksi ja kuulluksi sekä ymmärretyksi on ihmisen perustarpeita, jotka nousivat esille tässäkin tutkimustyössä.

Johtopäätöksenä tutkimuskysymykseen, onnistutaanko palvelumuotoilun avulla lisäämään asiakaskeskeisyyttä eri toimialojen yhdistetyssä asiakasraadissa Jämsän Terveyden ja Jokilaakson sairaalan toiminnankehittämisessä. Tutkijan näkökulmasta voin todeta, että asiakaskeskeisyys on hieman lisääntynyt. Se näkyy rohkeutena nostaa esille eri toimialojen asioita yhteiseen keskusteluun. Yksi konkreettisesta muutoksesta on se, että asiakasraatitoiminnan yhdistyminen on antanut asiakasraadin jäsenille rohkeutta laittaa omat yhteistietonsa julkisesti näkyville. Sen vuoksi kuntalaisten on mahdollista matalalla kynnyksellä tuoda omia ajatuksiaan esille.

Asiakasraadin jäsen toi esille, ettei terveydenhuollon ajanvaraus ole mahdollista kuulovammaiselle, koska Jämsässä ei ole mahdollisuutta tilata sähköisesti lääkäriaikaa. Asiaa selvitettiin ja todettiin, että Jämsän Terveyden verkkosivuilla oli ohjeistus, kuinka aika saadaan varattua. Tieto ei ollut kuitenkaan helposti löydettävissä. Kuntalaispalautteen perusteella tekstiviestiajanvarauksen mahdollisuus tuotiin näkyvämmäksi. Asiakaskeskeisyyttä tulee kehittää jatkossakin ja yhteiskehittäminen on mielestäni tähän hyvä vaihtoehto.

Tutkimuskyselyn ja havaintojen pohjalta voidaan todeta, että asiakasraatiin osallistuvat kokevat tulleensa paremmin kuulluksi esittäessään ajatuksiaan. Tutkijana mietin asiakasraatiin osallistuvien määrän olleen liian pieni siihen, että voisimme todeta, onko asiakaskeskeisyys noussut merkittävästi tai edes kiitettävästi. Asiakasraadin jäsenet olivat pääasiassa yli 65-vuotiaita, joten kaikkia ikäryhmiä ei edustettu tasavertaisesti. Tätä taustaan vasten katsottuna tutkimustyön tulos on vääristynyt.

Alakysymyksenä oli, mitkä seikat vaikuttivat asiakasraatiin hakeutumiseen. Avoimissa vastauksissa nousi esille oman tietoisuuden lisääminen, kehittäminen sekä aikaisempi osallistuminen asiakasraatitoimintaan. Palvelumuotoilun näkökulmasta olisi laajempi ikäryhmä antanut yhteiskehittämiseen enemmän erilaisia mielipiteitä. Toisaalta kehittäminen on ollut hyvää vuoropuhelua ja se on auttanut tutkijaa omassa työssään. Asiakasraatitoiminnan kehittäminen on prosessi, joka jatkuu opinnäytetyön valmistumisen jälkeenkin sykleittäin.

Tutkimuskysely tehtiin puolen vuoden kuluttua asiakasraatitoiminnan aloittamisesta. Tutkijana halusin saada mahdollisimman varhaisessa vaiheessa selville, miten asiakasraatilaiset kokivat osallisuutensa toimintaan. Tarkoituksena oli, että kysely herättelisi uudella tavalla miettimään omaa roolia toiminnan kehittämisessä sekä osallisuudessa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kyselyn tekeminen varhaisessa vaiheessa sitoutti asiakasraadin jäseniä miettimään toiminnan kehittämistä. Tämän jälkeen myös avoimuus kasvoi fyysisillä tapaamiskerroilla.

7 POHDINTA

Asiakasraatitoiminnan palvelumuotoilun alkuvaiheessa mietin useamman kerran omaa toimintaani. Asiakasraadin kehittäjänä minun oli varmistettava toimintani eettisyys ja mielestäni onnistuin tässä hyvin. Erityisen tärkeänä toimintaa kehittäessäni näen tasapuolisuuden sekä kaikkien osapuolten huomioimisen. Opinnäytetyötä kirjoittaessani pohdin omaa eettisyyttäni varsinaisen toiminnan ulkopuolelta. Mielestäni on ollut hyvä, kun opinnäytetyöprosessini kesti alkuperäisestä suunnitelmasta hieman pidempään. Se on syventänyt prosessin ymmärrystäni sekä samalla kehittänyt muutenkin toimintaani.

Palvelumuotoilun avulla tapahtuva toiminnan kehittäminen julkisissa palveluissa on haastavaa. Kahdella ensimmäisellä tapaamiskerralla minulta odotettiin valmiita vastauksia, kuinka lähdemme toimimaan ja mitä odotan asiakasraatilaisilta. Toimintavuoden aikana on asiakasraadin jäseniltä tullut koko ajan enemmän kehittämisehdotuksia, joita olemme yhdessä käsitelleet ja vieneet eteenpäin.

Palvelumuotoilu on vieras usealle varttuneemmalle suomalaiselle. Haasteena onkin, miten saamme nuoremmat henkilöt innostumaan sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasraatitoiminnasta sekä kehittämään ja luomaan uudenlaista toimintamallia. Olen pohtinut voisiko digitaalisten sovellusten avulla saada keski-ikäisiä tai jopa nuoria lähtemään mukaan toimintaan. Tulevaisuudessa tämä on yksi palvelumuotoilun keino, mitä voisin lähteä kehittämään asiakasraatitoiminnassa.

Mielestäni palvelumuotoilua voi hyvin käyttää sosiaali- ja terveyspalveluita kehitettäessä. Jämsässä olemme saaneet hyvät lähtökohdat asiakasraatitoimintaan ja sen kehittäminen tulee jatkumaan edelleen. Asiakaslähtöinen asiakasraatitoiminta luo avoimuutta ja luottamusta toimijaa kohtaan. Se ei kuitenkaan tarkoita, että pääsisimme koskaan siihen tulokseen, jossa kaikki asiakkaat olisivat tyytyväisiä sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Hyvinvointipalveluihin kuuluvan mielenterveys- ja päihdetyön toimialan entiset asiakasraatilaiset jäivät pois toiminnasta muutaman tapaamiskerran jälkeen. Olenkin miettinyt, johtuiko tämä tavastani toimia puheenjohtajana. Vai onko

taustalla kenties heidän kokema tunne, etteivät asiat, joita käsittelimme, koskettaneet heitä. Toiminnan kehittäjänä olen pohtinut asiaa monelta eri kannalta. Asiakasraatitoiminta perustuu kuitenkin vapaaehtoisuuteen ja ihmisen tuntiessa olevansa väärässä ryhmässä on ymmärrettävää, ettei hän osallistu toimintaan. Hyvinvointipalveluissa on edelleen pienryhmiä, joissa asiakkaat käsittelevät itselleen merkityksellisiä asioita. Toiminnan kehittäjän roolissa koen epäonnistuneeni heidän sitouttamisessaan asiakasraatitoiminnan palvelumuotoiluun.

8 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Päätösosallisuuden lisääminen sosiaali- ja terveyspalveluissa nousi tutkimustyössäni päällimmäiseksi kehittämisehdotukseksi. Toistaiseksi päätösosallisuuden lisääminen sosiaali- ja terveysalalla on hyvin vähäistä. Kokemusasiantuntijoiden tuottamaa tietoa käytetään paremmin kolmannella sektorilla, mutta julkisissa palveluissa heidän käyttämistään ei ole juuri ollenkaan. Päätösosallisuutta lisäämällä saataisiin vielä paremmin varmistettua, että palveluita käyttävien ääni tulisi kuulluksi.

Asiakasraatitoimintaa on hyvä kehittää systemaattisesti raadin jäsenten kanssa yhdessä. Palvelumuotoilu sopii toiminnan kehittämiseen. Sen avulla varmistamme, ettei toimintaa johdeta ainoastaan palvelun tuottajan haluamalla tavalla. Palvelumuotoilun keinoin tapahtuva kehittämistyö on pitkäkestoinen prosessi. Yhtenä kehittämisehdotuksena on, että asiakasraatitoiminta nostetaan paremmin saavutettavaksi esimerkiksi verkkosivujen tehokkaammalla käytöllä. Silloin kuntalaiset löytäisivät entistä helpommin tietoa asiakasraadin toiminnasta, jäsenten yhteystiedot ja ehkä innostuvat itsekin lähtemään mukaan toimintaan. Verkkosivuilla voisi julkaista myös kokousmuistiot, jolloin käsitellyt asiat saisivat uudenlaista näkyvyyttä.

LÄHTEET

Aittasalo, M. 2022. Päivitetty HTK-ohje julkaistaan Etiikan päivässä 15.3.2023. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). WWW-julkaisu. Saatavilla: https://tenk.fi/fi/ajankohtaista/paivitetty-htk-ohje-julkistetaan-etiikan-paivassa-1532023 [viitattu 20.1.2023].

Brown, T. 2009. Change by Design. How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation. New York: HarperCollins Publishers

Burkhalter, S., Gastil, J. & Kelshaw, T. 2002. A conceptual definition and theoretical model of public deliberation in small face-to-face groups. *Communication Theory*, 12, s. 398–422. Saatavilla: http://jgastil.la.psu.edu/pdfs/ConceptualDefinitionDeliberation.pdf [viitattu 11.9.2022].

Coolican, H. 2014. Research methods and statistics in psychology. London: Hodder. E-kirja. Saatavissa: https://www.worldcat.org/title/research-methods-and-statistics-in-psychology/oclc/875894490?referer=di&ht=edition [viitattu 26.2.2022].

Fisk, R.P., Brown, S.W. & Bitner, M.J., 1993. Tracking the evolution of the services marketing literature. *Journal of Retailing*, 69 (1), 61–103.

Grönfors, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät. Vilkka, H. (toim.) Hämeenlinna. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf [viitattu 20.2.2022].

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Helsinki Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Jokinen, L. 2022. Yhteistoiminnallinen ennakointi: sosiaalisten rakenteiden analysointi ja merkitys yhteisen tulevaisuuden luomisessa. Teoksessa Aalto, H-K., Heikkilä, K., Keski-Pukkila, P., Mäki, M. & Pöllänen, M. (toim.) Tulevaisuudentutkimus tutuksi – Perusteita ja menetelmiä. Tulevaisuudentutkimuksen Verkostoakatemian julkaisuja 1/2022. Saatavissa: https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/153465/TVA-1-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 8.10.2022].

Julkunen, I. & Heikkilä, M. 2007. User Involvement in Personal Social Services. Teoksessa van Berkel, R. & Valkenburg, B. (toim.). Making It Personal. Individualising Activation Services in the EU. Bristol: The Policy Press, 87–103.

Jämsän kaupungin hyvinvointi- ja turvallisuussuunnitelma 2021–2024. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://static.jamsa.fi/uploads/sites/2/2022/03/jc3a4msc3a4n_kaupungin_laaja_hyvinvointi-_ja_turvallisuuskertomus.pdf [viitattu 21.7.2022].

Jämsän Terveys Oy. 2022. Asiakasraati. WWW-sivut. Saatavissa: https://www.jamsanterveys.fi/terveyspalvelut/asiakkaalle#asiakasraati [viitattu 13.1.2023].

Jämsän Terveys Oy. 2022. Tietoa meistä. WWW-sivut. Saatavissa: https://www.jamsanterveys.fi/tietoa-meista [viitattu 8.10.2022].

Keränen, K. 2015. An exploration of the characteristics of co-creation in the B2B service business. University of Cambridge. Department of Engineering. Väitöskirja. PDF-tiedosto. Saatavissa: file:///C:/Users/macko/Downloads/PhD%20thesis%20Krista%20Keranen%2006062015%20final.pdf [viitattu 18.10.2022].

Keskitalo, E. 2020. Osallistavan tutkimuksen ja kehittämisen teoreettisia ja menetelmällisiä lähtökohtia. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Näkökulmia osallistavaan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 5. E-kirja. Saatavissa https://kaakkuri.finna.fi/Search/Results?lookfor=Osallistavan+tutkimuksen+ja+kehitt%C3%A4misen+teoreettisia+ja+menetelm%C3%A4llisi%C3%A4+l%C3%A4ht%C3%B6-kohtia&type=AllFields&limit=20 [viitattu 15.10.2022].

Kettunen, P. 2021. Työntekijän osallisuus: mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan. Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa https://www.elibslibrary.com/book/9789523456792 [viitattu 21.7.2022].

Kippola-Pääkkönen, A. & Appelqvist-Schmidlechner, K. 2022. Sanoilla voimme vahvistaa osallisuuden ja osattomuuden polkuja. Blogi. Päivitetty 3.2.2022. Saatavissa: https://blogi.thl.fi/sanoilla-voimme-vahvistaa-osallisuuden-tai-osattomuuden-polkuja/ [viitattu 10.6.2022].

Kivipelto, M. 2018. Sosiaalityön asiantuntijuus suhteisiin paikantuvana mikropolitiikkana. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Rommakkaniemi, M. (toim) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Rovaniemi: Unipress, 244.

Kostilainen, H., Määttä, A., Nieminen, A. & Perikangas, S. 2020. Osallistavan tutkimuksen ja kehittämisen teoreettisia ja menetelmällisiä lähtökohtia. Teoksessa Helminen, J. (toim). Näkökulmia osallistavaan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 5. E-kirja. Saatavissa https://kaakkuri.finna.fi/Search/Results?lookfor=Osallistavan+tutkimuksen+ja+kehitt%C3%A4misen+teoreettisia+ja+menetelm%C3%A4llisi%C3%A4+l%C3%A4ht%C3%B6-kohtia&type=AllFields&dfApplied=1&limit=20 [viitattu 10.6.2022].

Kukkonen, M. & Isola, A.-M. 2021. Osallisuuden kokemus – ensimmäisiä koko aikuisväestöä koskevia tuloksia. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://journal.fi/gerontologia/article/view/103102/60241?acceptCookies=1 [viitattu 10.6.2022, 15.10.2022].

Kuntalaki (365/1995)

Kuusela, K. 2018. Asiakasraati osallistumisen keinona. Vaasan yliopisto. Johtamisen yksikkö. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/9335/osuva_8525.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 20.7.2022].

Laitio, T. 2018. Kokemusrikas elämän on yhteisön etu ja yksilön oikeus. Blogi. Päivitetty 12.11.2018. Saatavissa: https://www.sitra.fi/blogit/kokemusrikas-elama-yhteison-etu-ja-yksilon-oikeus/ [viitattu 20.7.2022].

Laki sosiaali- ja terveydenhuollonjärjestämisestä (612/2021)

Launis, V. 2015. Tutkijan sosiaalinen vastuu puntarissa. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://journal-fi.ezproxy.xamk.fi/tt/article/view/51167/15614 [viitattu 10.6.2022].

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvointilaitos. Saatavissa: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214 [viitattu 23.9.2022].

Leeman, L. & Isola, A.-M. 2021. Köyhyyttä kokeneilla usein matala osallisuuden kokemus – THL:n osallisuusindikaattori auttaa vähentämään syrjäytymistä. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/fi/-/koyhyytta-kokeneilla-usein-matala-osallisuuden-kokemus-thl-n-osallisuusindikaattori-auttaa-vahentamaan-syrjaytymista [viitattu 15.10.2022].

Leeman, L., Martelin, T., Koskinen, S., Härkänen, T. & Isola, A.-M. 2021. Development and Psychometric Evaluation of the Experiences of Social Inclusion Scale. *Journal of Human Development and Capabilities*, 23:3, 400-424. Saatavissa: https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/19452829.2021.1985440?needAccess=true [viitattu 15.10.2022].

Mansbridge, J. 2015. A Minimalist Definition of Deliberation. Teoksessa P. Heller & V. Rao. (toim.) Deliberation and development. Rethinking the Role of Voice and Collective Action in Unequal Societies, 27-50

Moisanen, K. 2018. Asiakaslähtöisen osaamisen johtaminen asiakaspalvelussa. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Väitöskirja. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, 170. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/19335/urn_isbn_978-952-61-2775-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 18.10.2022].

Muukkonen, P. 2010. Tieteen keskeiset ongelmat ja tutkimuseettiset periaatteet Suomessa. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://journal-fi.ezproxy.xamk.fi/tt/article/view/2680/2454 [viitattu 21.7.2022].

Mäkinen, M. 2021. Muotoiluajattelu muokkaamassa tulevaisuuden hyvinvointia kolmannella sektorilla. Vastaava toimittaja Karppinen, H. Työkirjasta Tehtävänä tulevaisuus -tulevaisuuden muotoilijan käsikirja. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/506476/LAB_2021_22.pdf?sequence=5&isAllowed=y [viitattu 12.7.2022].

Mäenpää, P. & Faehnle, M. 2021. 4. sektori: kuinka kaupunkiaktivismi haastaa hallinnon, muuttaa markkinat ja laajentaa demokratiaa. E-kirja. Saatavissa: https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517688758 [viitattu 12.7.2022].

Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan asema ja toimijarooli muutoksessa. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Niskala, A. Lyly, H. (toim). Asiakkaasta toimijaksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino. 7–8.

Paalumäki, A. & Vähämäki, M. 2020. Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät, 131–140. E-kirja. Saatavissa: https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456167 [viitattu 20.7.2022].

Palvelumuotoilu Palo. 2022. WWW-sivu. Saatavissa: https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/ [viitattu 12.7.2022].

Parikka S., Koskela T, Ikonen J, Kilpeläinen H, Hedman L, Koskinen S, & Lounamaa A. 2020. Kansallisen terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus FinSoten perustulokset 2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/finsote-tutkimus [viitattu 20.7.2022].

Perustuslaki (731/1999)

Ranson, S. & Stewart J. 1994. Management for the public Domain – Enabling the learning society. London. St. Martin Press

Räsänen, S. 2021. Asiakasraati osana valvonnan kehittämistä. Valvira. WWW-dokumentti. Päivitetty 5.2.2021. Saatavissa: https://www.valvira.fi/-/asiakasraati-osana-valvonnan-kehittamista [viitattu 20.7.2022].

Spohrer, J.C., Gregory, M. & Ren, G., 2010. The Cambridge-IBM SSME White Paper Revised. In Maglio, P.P., Kieliszewski, C.A. & Spohrer, J.C., eds. Handbook of Service Science. New York: Spingler. 677–706.

Suonheimo, M. 2020. Approaching Wicked Problems in Service Design. Lapin Yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Väitöskirja. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 286. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64421/Suoheimo_Mari_Acta%20electronica%20Universitatis%20Lapponiensis%20286.pdf?sequence=16&isAllowed=y [viitattu 18.10.2022].

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 21.7.2022].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Saatavissa https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BABBGXETEB#/kohta:Palvelumuotoilu/piste:tUp [viitattu 31.5.2022].

Vilkki, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Saatavissa: https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701236/ [viitattu 24.7.2022].

Virrankoski, A. 2013. Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin. Signum, (3). Saatavissa: https://journal.fi/signum/article/view/8669 [viitattu 6.7.2022].

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

Asiakasraati muistio 3.3.2022

1. Avaus

Palvelupäällikkö Elina Koivumäki avasi asiakasraadin. Asiakasraadissa mukana olleet henkilökunnan edustajat esittäytyivät. Palvelupäällikkö Elina Koivumäki, palvelujohtaja Sisko Tiirinen ja palvelukoordinaattori Tiina Pastila.

2. Esittäytyminen

Asiakasraatilaiset esittäytyivät. Kolme ilmoittanut etukäteen estymisensä osallistumaan tähän asiakasraadin kokoukseen.

3. Asiakasraadin kyselyn yhteenveto

Sovimme, että asiakasraati kokoontuu 4 kertaa vuodessa.

Laitetaan kaikille asiakasraatilaisille kysely saako nimen ja yhteystiedot julkaista Jämsän Terveyden nettisivuilla. Ajatuksena nousi esiin, että kuntalaisten olisi hyvä tietään ketkä asiakasraatiin kuuluvat ja tuoda tietoisuuteen raadin olemassa olo. Moni raatilainen kuuluu erilaisiin eläkejärjestöihin, missä voivat asiaa ottaa esille. Lista asiakasraatilaisista voisi olla Jämsän Terveyden sivuilla hyvinvointitorin kohdalla. Hyvinvointitorin ilmoitustaululle myös esille asiakasraatilaisten nimilista.

Tavoitteena on kehittää yhteistyötä, kuunnella asiakkaiden toiveita → mikä kuntalaisille on parasta.

Jokaiseen asiakasraatiin pyydetään paikalle asiantuntijoita. Mietitään asiantuntijoita kyselyn pohjalta nousseiden asioiden tiimoilta, mistä asioista asiakasraati haluaa keskustella ja onko mahdollisesti joku tietty asiantuntija, joka halutaan paikalle.

Hoitopolkujen avaaminen, miten hoito menee eri ikäryhmillä. On epäselvää esim. miten hoito jatkuu eläkkeelle jäätyä, kun ei enää kuuluta työterveyshuollon piiriin, miten pääsee erikoislääkärille. Mietitään miten tiedon löytymistä voisi helpottaa.

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

Kyselystä nousi esiin, että voisi miettiä miten asiakasraatilaisia voisi osallistuttaa enemmän. Kyselyssä nousi esiin esim. hoitopolkujen asiakaskokemuksien pohdinta. Mietitään voisiko asiakaskokemusta käyttää myös hyödyksi, kun hoitopolkuja suunnitellaan tai kehitetään jonkun tietyn potilasryhmän hoitoa.

Jatkossa mieltä askarruttavia kysymyksiä voi laittaa sähköpostilla: JT.hyvinvointitori@pihlajalinna.fi tai tiina.pastila@pihlajalinna.fi Keräämme kysymykset ja ohjaamme ne oikeille asiantuntijoille vastattavaksi.

4. Muut esiin nousseet asiat

Edellisessä kokouksessa noussut esiin, että hammashoitolasta ei löydy palautelaatikkoa. Myös se. että vastaanottoaikojen saaminen on ollut haastavaa. Asiakasraadin palautteen perustella, hammashoitolasta tuli kyseiseen palautteeseen seuraava vastaus: Meillä on itse asiassa kolmekin palautelaatikkoa ja ainakin pääodotusaulassa oleva palautelaatikko on hyvin näkyvillä. Nykyään meillä sisäänkäynnin läheisyydessä myös Roidu-asiakaspalautetabletti, eli palautetta voi antaa kirjallisesti myös näpyttelemällä siihen. Harmillista kuulla, että sairastumisen vuoksi aika on siirtynyt puolen vuoden päähän. Tämä on nykyään meidän hammashoitolan hoitoon pääsytilanne, resurssipulasta johtuen. Sekä hammaslääkäreitä että suuhygienistejä on ollut pitkään liian vähän hoidettavien määrään nähden.

Asiakasraadin palautteen pohjalta, olemme miettineet hyvinvointitorin aukiolon laajentamista. On havaittu, että aamut klo 8-9 ovat hiljaisia. Mietitään aukioloaikoja uudelleen. Mahdollisesti aamupäivään 2 tuntia ja iltapäivään 1 tunti.

Edeltävästi lähetetyistä kysymyksistä nousi esiin parkki paikan ahtaus. Nostettu esiin tarvitaanko takseille niin monta paikkaa. Tämän palautteen pohjalta, 7.3.2022 yhteys sairaalan huoltopäällikköön. Jätetään kaksi taksi paikkaa, yksi normitaksille ja yksi invataksille. Varataan 10min paikka niille jotka ovat vain tuomassa jotain sairaalalle. Muistutus henkilökunnalle, että säästettäisiin etummaisia parkkiruutuja asiakkaille. Jämsänkosken laboratorion eteen toivotaan parkkipaikkoja. Tätä asiaa selvitetään.

Ikäihmisten tehostetuissa palvelutaloissa tehdään määräajoin tarkastuksia, niiden tuloksista haluttaisiin tietoa. Selvitetään kaupungilta, voiko tuoda julki asioita mitä tarkastuksien yhteydessä on noussut esiin ja mitä asioita sovittu.

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

Esiin nostettiin myös kysymystä, miten asiakas tiedot siirtyvät, kun siirrymme Pirkanmaalta takaisin Keski-Suomeen. Tässä vaiheessa asiaan on vaikea vielä vastata. Omakannassa tiedot säilyvät ja siirtyvät sinne normaalisti, vaikka siirrymmekin takaisin Keski-Suomeen.

6. Seuraava asiakasraati

Seuraava suunniteltu asiakasraati kokoontuisi 5/2022

Muistion laatija

Tiina Pastila

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

Asiakasraati muistio 17.5.2022

1. Avaus

Palvelupäällikkö Elina Koivumäki avasi asiakasraadin. Paikalle oli päässyt seitsemän asiakasraadin jäsentä, yksi oli ennakkoon ilmoittanut esteellisyydestä. Kutsuttuna asiantuntijana paikalla oli johtava ylilääkäri Titta Frantsila

2. Edellisen kokouksen muistio käytiin läpi

Muistiosta nostettiin esille, maaliskuussa sovittu sairaalan edustan taksien parkkipaikkojen vähentäminen ja muuttaminen vapaasti kaikille pysäköitäväksi, lyhyeen asiointiin. Palaute vietiin eteenpäin ja yksi taksitolpista onkin nyt poistettu.

Toisena kohtana nostettiin esille, miten pääsee tutustumaan eri yksiköiden toimintaan. Jämsän kaupungin kanssa tehdään yhteistyössä neljä kertaa vuodessa seurantaa. Seurantakäyntien jälkeen muistiot ja taulukot viedään Sosiaali- ja terveyslautakunnalle tutustuttavaksi sekä kommentoitavaksi. Katsoimme maaliskuun 2022 sote –lautakuntaan viedyn esityksen. Pääset tarkemmin tutustumaan muistioon tästä linkistä:
https://jamsa10.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=2022113-4

3. Asiantuntija puheenvuoro

Johtava ylilääkäri Titta Frantsila näytti sosiaalisessa mediassa olevan videon, jossa lääkäriopiskelija tutustuu Jämsän Terveyden/Jokilaakson sairaalan toimintaan ja sen monipuolisuuteen. Keskusteluun nousi myös koronarokotukset, ajanvaraus sekä joukkorokotuspaikka, jotka saivat asiakasraatiin osallistuneilta positiivista palautetta. Tämä on tärkeää syksyn rokotusten järjestelyjen kannalta. Keskusteltiin myös koronaohjeistuksista. Totesimme koronatilanteen kehityksen niin Jämsässä kuin koko Suomessakin.

Ensiavun odotusajoista nousi keskustelua, odotusaika määräytyy hoidon kiireellisyyden mukaan. Niin sanottu triage taulusta voi tarkistaa kiireellisyysluokan. Taulukko on nähtävillä ensiavun aulassa olevasta ilmoitustaulusta.

Ukrainan tilanteen vaikutuksesta Jämsän terveydenhuollossa keskusteltiin, Jämsään saapuneista pakolaisista valtaosa on lapsia ja nuoria.

Titta muistutti, että esimerkiksi olkapää kipu ei välttämättä vaadi lääkärinhoitoa ja Jämsässä pääseekin fysioterapeutille suoravastaanotolle, mihin hoitajapuhelinpalvelusta voidaan ohjata suoraan ilman lähetettä. Fysioterapeutti voi tutkimusten jälkeen, tarvittaessa olla yhteydessä lääkäriin. Fysioterapeutilla on oikeus kirjoittaa viisi päivää sairauslomaakin.

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

4. Muut asiat

80- vuotiaisiin ei olla enää suoraan Jämsän Terveydeltä yhteydessä vaan heidän tulee itse varata aika terveystarkastukseen. Asiakasraadista nousi kysymys, miksi näin ei voi toimia, kun Trafikin ottaa määräaikaistarkastuksen tullessa suoraan kirjeellä yhteyttä. Ajokortin uusimiseen vaadittu lääkärintarkastus on lakisääteistä. 80 vuotiaille suunnattua ennalta ehkäisevää terveystarkastusta ei taasen ole.

Elina esitti terveydenhuollon vaikuttavuuden pyramidia, jossa asiakasraati oli nostettu pyramidin kärkeen ja saatavuus on alimmaisessa. Pyramidista keskustelemiseen ei jäänyt paljon aikaa, mutta Elinan opiskeluun liittyen asiakasraatilaisille tullaan lähettämään kesän aikana muutama kysymyksiä, joihin voitte nimettömänä vastata.

Asiakasraatilaisista osa on antanut luvan julkaista sähköpostiosoitteensa sekä osa puhelinnumeronsa, kuntalaisten mahdollisia yhteydenottoja varten. Asiakasraadista tulee Jämsän Terveyden sivuille oma kohtansa, jossa kerrotaan asiakasraadin toiminnasta sekä kokousmuistiot tullaan liittämään sinne. Sivulle tulee myös näkyviin yhteystiedot, keiden kautta kuntalaiset voivat tuoda kysymyksiään tai kommenttejaan sosiaali- ja terveyspalveluista.

Jatkossa mieltä askarruttavia kysymyksiä voi laittaa sähköpostilla: JT.hyvinvointitori@pihlajalinna.fi tai elina.koivumaki@pihlajalinna , laitathan otsikkokenttään merkinnän asiakasraati, niin kysymykset ja mahdolliset kommentit ohjautuvat eteenpäin varmemmin.

5. Seuraava asiakasraati

Seuraavaan asiakasraatiin on kutsuttu mukaan palveluvastaava, aluevaltuutettu Sanna Rajala kertomaan tulevasta hyvinvointialueesta. Asiakasraati kokoontuu seuraavan kerran 13.9.2022 klo 15:00

Muistion laatija: Elina Koivumäki

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

Muistio

Asiakasraati

AJANKOHTA 13.9.2022
KLO 15.00
PAIKKA Jämsän sairaala, auditorio 0-kerros

Esityslista:

1. Palaverin avaus.

2. Jämsän Terveyden ja Jokilaaksonsairaalan toimitusjohtaja Seppo Kariniemi esittäytyi.

3. Muut asiat.

- Tiedottaminen kesän suluista Jämsän Terveyden sivuilla. Katsottiin yhdessä mistä sulku ajankohdat löytyvät. Suluista oli tiedotettu myös Jämsän kaupungin verkkosivuilla sekä Vekkarissa.
- 75 v ilmaiset uimahallikäynnit on herättänyt keskustelua. Kaikilla ei ole ollut tiedossa, että ilmaisia uimahallikäyntejä on ollut edes saatavilla. Keskusteltu ennalta ehkäisevän toiminnan tärkeydestä,
- Saako influenssa- ja koronarokotuksen yhtä aikaa? Titta Frantsila vastaa: ”Koronarokotuksen yhteydessä annetaan influenssarokotteet. Tiedotamme näistä erikseen, kun THL ensin ohjeistaa valtakunnallisesti. Koronarokotusten järjestysnumeroista tullaan jatkossa kyllä luopumaan.”
- Hyvinvointitorin toiminta sai kiitosta.
- Etälääkäri videoyhteys on koettu toimivaksi. Yhteyden muodostaminen on ollut helppoa ja kaikki on toiminut hyvin.
- Ensiapuun pääsy on koettu hankalana. Ensiavussa saattaa olla tilanne joka ei näy jonottavalle. Esimerkiksi kaikki flunssaiset, joudutaan laittamaan eristykseen, joka lisätyöllistää henkilökuntaa muun muassa eristysvaatepukeutumisella.
- Hammashoitoon jono?

Seuraava kokous 8.12.2022 klo 15 Kutsutaan vieraiksi: Sanna Rajala ja hyvinvointipalveluiden päällikkö Immu Isosaari

T. Elina Koivumäki

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

Muistio

Asiakasraati

AJANKOHTA 7.12.2022
KLO 15.00
PAIKKA Jämsän sairaala, videoneuvotteluhuone, 3 krs.

Esityslista:

1. Palaverin avaus.

2. Edellisen asiakasraadin kokousmuistion läpikäyminen lisäyksellä koskien kysymystä hammashoidon jonosta:

- Hammashuollossa ei ole hammaslääkärille varsinaista jonoa, heille aika annetaan kiireellisyyden mukaan. Särkyajan saa lähes aina samana päivänä, lohkeamat ym. puolikiireelliset ajat menevät hammaslääkäristä riippuen 1-3 kk päähän. Kiireettömät ajat, eli tarkastukset ym. menevät hammaslääkäristä riippuen 4-5 kk päähän. Suuhygienistijono meillä on. Tällä hetkellä jonossa on 445 asiakasta. Jonoa puretaan sitä mukaa kun suuhygienistille avautuu uusia päiviä.

3. Hyvinvointialueen valtuutettu Sanna Rajalan puheenvuoro. Keskusteltiin siirymisestä hyvinvointialueelle, sen strategiasta sekä Jämsän asemasta. Lisätietoja hyvinvointialueesta löydät www-sivuilta: https://hyvaks.fi/

4. Hyvinvointipalveluiden palvelupäällikkö Immu Isosaaren puheenvuoro. Työsuojelupäällikön roolissa Immu kävi läpi sairaalan sisäilman tilannetta, sekä suunnitelmia tilanteen korjaamiseksi.

5. Muut asiat:

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

- Kuka vastaa, jos vakavasti sairas, aivoverenkiertohäiriöstä kärsivähenkilö, kotiutetaan yksin omaan kotiinsa?
  - Jatkohoidon ja kotiutuksen suunnittelu aloitetaan jo potilaan saapuessa osastolle. Suunnitelmaa päivitetään koko osastojakson ajan kuntoutumisen edetessä. Kotiutussuunnitelma laaditaan lääkärin johdolla moniammatillisessa yhteistyössä ja tarvittaessa järjestetään hoitopalaveri, johon lääkäri osallistuu.
  - Mikäli kuntoutuminen ei etene toivotusti, pohditaan tukitoimien lisäämistä tai kotiutumista aiempaa tuetumpaan asumismuotoon.
  - Osastolla 2 erityisesti moniammatillinen tiimi joka on viikoittain, hoitokoordinaattorin = kotiutushoitajan, fysioterapeutin ja omahoitajan rooli on tärkeä kun mietitään potilaan avuntarvetta ja pärjäämistä ja jatkohoitoa, millaista apua kotiin tarvitaan vai lähdetäänkö hakemaan tuettua asumista.
  - Eli kun sairaalahoidon tarvetta ei enää ole, minkä lääkäri aina arvio lääketieteellisin perustein.
  - Potilasta itseään tulee myös kuulla ja hänen toiveitaan kotiutumisesta aina kun kykenevä oman kantansa ilmaisemaan.

- Kysymys saapunut asiakkaalta asiakasraadin jäsenelle: ”Mistä tai mitä kautta kuulovammainen henkilö voi tehdä ajanvarauksen terveyspalveluihin. Jämsän Terveyden sivuilla on ajanvaraukseen ainoastaan puhelin numerot joihin voi soittaa.”
  - Ajanvaraus tekstiviestillä numerosta 040 845 0545 Puhevammaiset, kuurot ja huonokuuloiset voivat olla yhteydessä terveysasemalle tekstiviestillä. Tekstiviestillä voi varata vastaanottoajan tai perua varatun ajan. Tekstiviestissä tulee olla lähettäjän koko nimi, henkilötunnus ja ajanvarauksen tarpeen syy.
  -

- Terveysasemien ja laboratorionäytteenottojen sulut vuodenvaihteessa:
  - Kuoreveden terveysasema 22.12.22 – 1.1.23
  - Koskenpään terveysasema 12.12.22 - 8.1.23
  - Länkipohjan terveysasema 19.12.22 – 8.1.23
  - Jämsänkosken hoitajavastaanotto 27.12.22 -1.1.23
  - Päiväkeskus 19.12.22-8.1.23

Ajanvarauspuhelimeen ei oltu saatu yhteyttä.

- Meillä ei ole mitään aikakatkaisua puheluissa ja toki kannattaa se takaisinsoittopyyntö jättää.
-

Jämsän Terveys
Pihlajalinna

XAMK
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Asiakasraatitoiminta

Hei, olet tärkeä henkilö Jämsän Terveyden ja Jokilaakson sairaalan asiakasraatitoiminnan kehittämisessä.
Toivonkin, että sinulla olisi noin 10–20 minuuttia aikaa vastata tähän kyselyyn. Se sisältää kolme avointa kysymystä, sekä muutamia taustakysymyksiä. Kyselyn missään vaiheessa henkilöllisyytesi ei tule tietooni, vaan voit vastata täysin anonyymisti.

1. Mitkä seikat vaikuttivat asiakasraatitoimintaan mukaan tulemiseesi?

_____

_____

_____

_____

_____

2. Miten olet kokenut asiakasraatitoiminnan?

_____

_____

_____

_____

_____

3. Miten kehittäisit asiakasraatitoimintaa?

_____

_____

_____

_____

_____

4. Ikäsi

Ikäsi

En halua kertoa (= 0)

5. Olen

Nainen

Mies

En halua kertoa

6. Olen toiminut aikaisemmin asiakasraadissa

Kyllä

En

7. Jos vastasit kyllä, niin kuinka kauan olet toiminut asiakasraadissa

Olen toiminut asiakasraadissa yhteensä (= vuotta ja kuukautta muodossa)