

Innopaja: Palveluohjaus ja osallisuus

1. Innopajan avaus ja johdatus osallisuuteen: Katariina Välikangas, hankejohtaja
2. Palveluohjaus tuottamassa tarvelähtöisyyttä: koordinaattorit Sara Haimi-Liikkanen ja Tarja Viitikko
3. Learning café –työskentely
4. Innopajan yhteenveto: Katariina Välikangas, hankejohtaja

TERVETULOA!

Toteutus yhteistyössä Innokylän kanssa



*Etelä-Suomen ikäihmisten palvelujen
kehittämishjelma*

TerveSOS – Innopaja 7.5.2014

ASIAKASOSALLISUUS
- ”NE JYRÄÄ MEITIN KUITENKIN”

Hankejohtaja Katariina Välikangas



Asiakasosallisuuden monet kasvot

- Osallisuus on ajankohtainen käsite sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämishankkeissa
 - Konsumerismi – demokratia?
 - Tarpeiden ja kokemusten aito huomioon ottaminen?
 - Resurssien järkevä kohdentuminen

Osallisuuden kolme ulottuvuutta/tasoa:

- Osallisuus yksilötasolla: subjektiivinen kokemus
- Osallisuus yhteisötasolla: toimintaa, kansalaisuus
- Osallisuus yhteisön ja yhteiskunnan päätöksenteossa: toimintaa, mahdollistaminen

Demokratiakäsityksen muutos?

- Big Society kansalaisyhteiskunnan reformiohjelmana - juuret Britanniassa 1980-luvulta: vastuu hyvinvoinnista siirtymässä yksilöille ja yhteisöt saatava mukaan palveluiden tuottamiseen
- Kansalaisyhteiskunta ottaa tehtäväkseen valtiolle aiemmin kuuluneita tehtäviä: Kansalaisten oma vastuu ja kumppanuus hallinnon kanssa
- Demokratiakäsityksen muutos: edustuksellinen demokratia – kansanvalta ruohonjuuritason ratkaisuihin

Mahdollisuuksia osallistua on – löytyykö halua?

- Lainsäädännössä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet ovat vahvasti esillä.

Kuntalain (27 §) mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kunta voi vapaasti päättää siitä, miten se tämän velvollisuutensa käytännössä toteuttaa.

- Osallistumista ja vaikuttamista edistetään ja tuetaan: edustuksellisuus, aluehallinto, tiedotus, kuulemistilaisuudet, vaikuttajaraadit, mielipidemittaukset
- Osallistaminen valmisteluun, arviointiin ja kehittämiseen
- Asiakastarpeiden ennakointi, analysointi ja muutosten sekä arvioinnin vaikutusten huomiointi
- (Sähköiset) palautejärjestelmät

Kumppanuuden politiikka?

- Käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka Tanskassa: miltä julkiset palvelut näyttävät ja tuntuvat kansalaisen arjessa?
- Käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka Suomessa:
Käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka edistää käyttäjien tarpeisiin ja järjestelmälliseen osallistamiseen perustuvaa innovaatiotoimintaa sekä yksityisellä että julkisella sektorilla.
- Innovatiivisella johtamisella asiakasosallisuus osaksi valmisteluprosesseja

Case Hämeenlinna: Iittalan monen sukupolven hyvinvointikeskus

Case Joensuu: Kiihtelysvaaraan yhteiskehittämisen mallia

Kansalaisen ja julkisen vallan suhde tullaan määrittämään uudelleen?

- kokemuksellisuus – merkityksellisyys -