

Työterveyslaitos

Asiakasosallisuutta edistävä vuorovaikutus terveydenhuollossa

Hengityслиitto, 60. Helin kesä

Osallistu – jaa kokemuksesi

9.-10.6.2023

Johtava tutkija Elina Weiste, Työterveyslaitos

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Elina Weiste



Toimintaterapeutti
2000-2010
Helsingin kaupunki

2016
Valtiotieteiden tohtori
HY

2010-2021
Tutkija HY

2017-
Tutkija
Työterveyslaitos

2000
Toimintaterapeutti AMK
Metropolia

2007
Sosiaalitieteiden
maisteri
HY



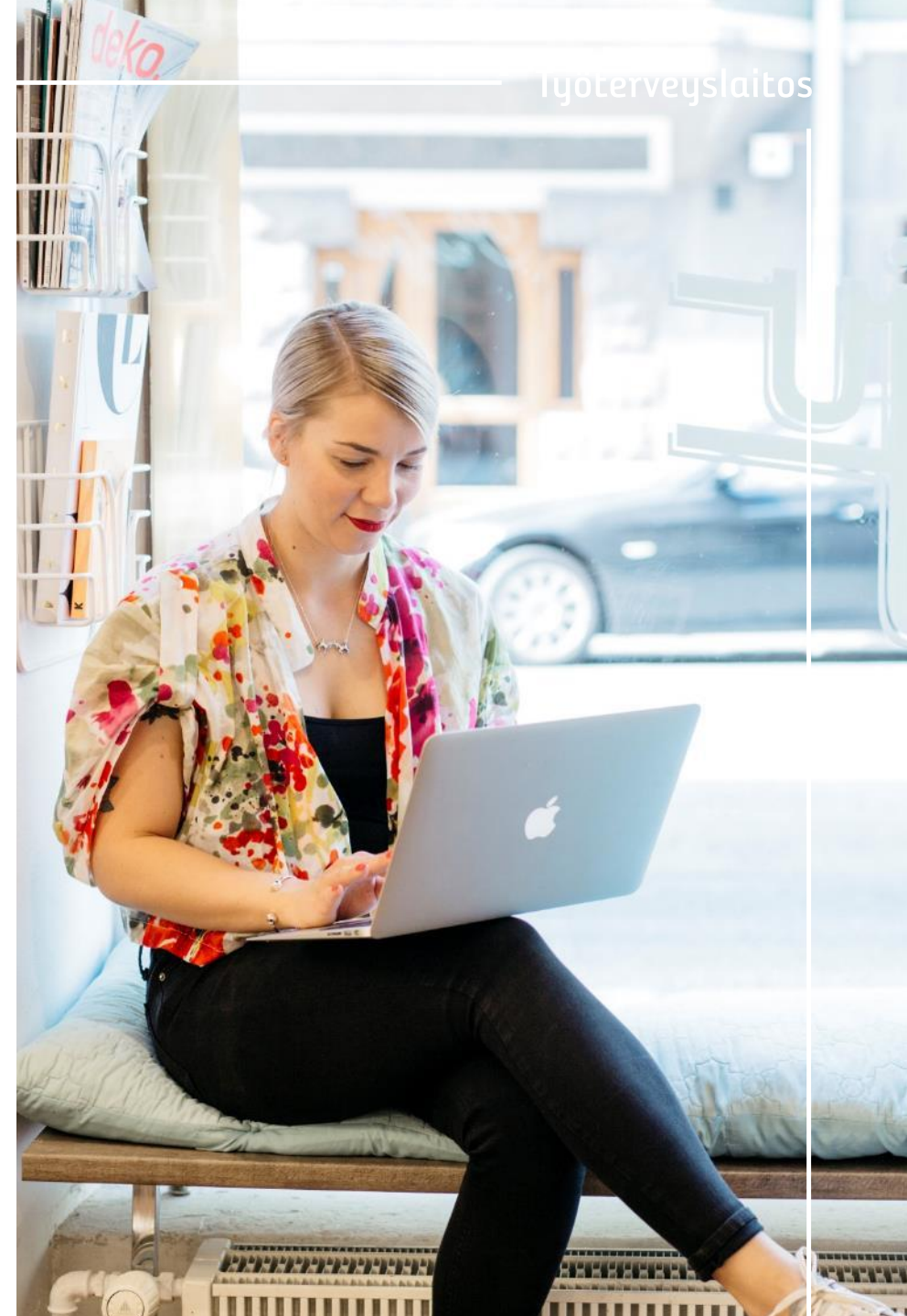
Työterveyslaitos

2020
Dosentti JY:
Kliininen
vuorovaikutus



Aiheena

- Mitä asiakasosallisuus on?
- Miten edistää asiakasosallisuutta vuorovaikutuksessa?
 - Viisi asiakasosallisuuden kannalta tärkeää vuorovaikutuksen tapaa
- Erityisiä huomioita kokemustoimijoiden vuorovaikutustilanteista



Mitä asiakasosallisuus on?

Asiakasosallisuus

- Tila, jossa asiakas **osallistuu ja kokee vaikuttavansa** palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen **vuorovaikutteisesti** asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa.
- Asiakasosallisuus on sekä **päämäärä itsessään** että **keino** laadukkaiden ja yhdenvertaisten palvelujen tuottamiseksi ja saamiseksi.
- Asiakasosallisuudessa korostuu asiakkaan kokemus, kun taas asiakaslähtöisyydessä näkökulma on palvelunantajan.

Osallisuuden kokemus



Asiakasosallisuuden talo



Talon vintillä on strategia ja ohjelmat, yhteinen arvopohja.

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

Kivijalkana osallisuus omaan palveluun.

Terveydenhuollon iso kulttuurinmuutos

Passiivisesta potilaasta aktiiviseksi "kuluttajaksi"

- Asiakkaan rooli muuttuu päätöksen tekijäksi ja vastuunkantajaksi omasta terveydestä
 - Asiakkaan ja ammattilaisen välinen tiedollinen suhde muuttuu
 - Valta-asetelma muuttuu ja asiakkaan vaikutusmahdollisuuden paranevat
- > Onko asiakkaan aktiivisuus vapaaehtoista ja erilaista asiakkaasta ja tilanteesta riippuen?

**Edellyttää asiakkailta
uudenlaista toimijuutta.**

**Vaatii työntekijöiltä
uudenlaisten työkäytäntöjen,
työkulttuurin ja osaamisen
kehittämistä.**



Miten edistää asiakasosallisuutta vuorovaikutuksessa?

**”Pienikin muutos riittää. Hyvä lähteä
liikkeelle pienistä ja konkreettisista,
omaa työtä lähellä olevista asioista.”**

Asiakasosallisuus syntyy vuorovaikutuksessa

1. Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun
2. Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä
3. Ota asiakas tasavertaiseksi keskustelukumppaniksi
4. Panosta yhteiseen päätöksentekoon
5. Vahvista vuorovaikutusosaamistasi

Tavoitteena yhteisen ymmärryksen ja päätösten rakentaminen asiakkaan tilanteesta, palvelun tarpeesta, tavoitteista ja keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun

- Ollakseen osallinen täytyy saada äänensä kuuluville.
- Ensimmäinen askel asiakasosallisuuden tukemisessa on tarjota asiakkaille mahdollisuus osallistua keskusteluun ja tuoda esille näkemyksiään ja kokemuksiaan.



Miten kutsua asiakas osalliseksi keskusteluun?

- **Osoita aitoa mielenkiintoa** toisen kokemuksia kohtaan
- **Kysy ja anna tilaa vastata**
- **Suuntaa hyvään:** Kommentointi positiiviseen sävyyn tukee ja kannustaa osallistumista.
- **Kysy suoraan ja kehu:** Puhuttele ryhmäläistä nimeltä ja anna aikaa vastata. "Onko sinulla Jaakko tähän jotain kommentoitavaa?"
- Kehuminen on myös varsin tehokas tapa kutsua ryhmäläisiä osallistumaan silloin, kun kaikki pysyvät hiljaa. "Leo on taiteellinen henkilö, onko sulla jotain mielipidettä?"
- **Pyydä palautetta:** Tällöin asiakkaan on mahdollista kertoa mielipiteensä ja kokemuksensa.

Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä

- Asiakkaan osallistumisen lisäksi on tärkeää, että asiakkaan näkemyksiä oikeasti **kuunnellaan**.
- Kuulluksi tulemisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan **tarve ja näkemykset** tulevat **ymmärretyiksi**.
- Kuulluksi tuleminen edellyttää **aktiivisesti kuuntelevaa otetta**, jossa pyritään ymmärtämään asiakkaan kokemus ja näkökulma.



Non-verbaali kuuntelemisen osoittaminen

- **Sanattomasti kuuntelemista osoitetaan esimerkiksi katsekontaktin ja nyökkäysten avulla.**
- Tärkeä osa kuuntelemista on myös asiakkaan tunnekokemukseen asettuminen, jota tehdään peilaamalla asiakkaan asentoa ja äänen käyttöä.
- Myös erilaiset minimipalautteet, kuten *mm, joo ja nii*, ilmaisevat aktiivista kuuntelemista.

Verbaali kuuntelemisen osoittaminen

- Kuuntelemista voidaan osoittaa myös esimerkiksi **käyttämällä samoja sanoituksia kuin asiakas, asiakkaan puhetta täydentämällä, lisäkysymyksillä tai uudelleen muotoilemalla asiakkaan sanoma toisin sanoin.**
- Tällaiset uudelleen muotoilut, jotka tarjotaan asiakkaalle vahvistettavaksi, ovat hyvin tehokkaita yhteisen ymmärryksen rakentamisessa.
- *"Eli sä koit, ettei sun tilannetta otettu vakavasti ja sä halusit tulla puhumaan siitä uudelleen."*

Tutkimuksesta tiedetään, että...

- Mitä enemmän **väitelausemuotoisia** kysymyksiä ammattilaiset asiakkaille esittivät, sitä paremmaksi molemmat arvioivat **yhteistyösuhteensa laadun**.
- Väitelausemuotoisissa kysymyksissä ammattilainen esitti omin sanoin ymmärryksensä siitä, mitä asiakas oli hänelle kertonut ja tarjosi sen asiakkaalle vahvistettavaksi.
- *“Eli sulla on ollut ahdistunut olo?” “Että viime käynnin jälkeen sä et ole saanut nukuttua ja ruokahalukin on mennyt?”*
- Kuulluksi tulemattomuus aiheuttaa asiakkaissa **turhautumista** ja **luottamuksen puutetta** sekä johtaa usein **uusiin käynteihin** saman asian vuoksi.

Ota asiakas tasavertaiseksi keskustelukumppaniksi

- Vaikka asiakas saisi osallistua ja hänen näkemyksensä kuultaisiin, sekään ei vielä riitä tekemään asiakkaasta aidosti osallista.
- Asiakkaan sanomalla täytyy olla myös oikeasti merkitystä. Tarvitaan **valtaa vaikuttaa**.
- Kun keskustelun kaikilla osapuolilla on samoissa määrin valtaa vaikuttaa sekä tilanteen kulkuun että tilanteessa tehtäviin päätöksiin, ovat keskustelun osapuolet **tasavertaisessa asemassa** toisiinsa nähden.



Vallan toinen puoli on vastuu

- Kun asiakkaan **valta** omasta hoidosta tai palvelusta lisääntyy, kasvaa myös **vastuu** siihen liittyvistä valinnoista.
- Vastuuseen liittyy myös **riittävä tieto ja taito**. Asiakkaalla on oltava riittävästi tietoa ja ymmärrystä valintojen tekemisen tueksi.
- Vastuun kantaminen vaatii myös **voimavaroja**, joita kaikilla asiakkailla ei välttämättä ole juuri sillä hetkellä. Asiakkailla pitäisikin olla mahdollisuuksia vaikuttaa omaan hoitoonsa, mutta sellaisissa määrin, että vastuun kantaminen on mahdollista.

Tutkimuksesta tiedetään, että...

- Sekä ammattilaisten että asiakkaiden mielestä asiakkaan **kuulluksi tuleminen** on tärkeä ennakkoehto asiakasosallisuuden toteutumiselle.
- **Ammattilaiset** nostivat esille **kuulluksi tulemisen keskeisyyden**, kun taas **asiakkaat** korostivat aitoja mahdollisuuksia päästä **vaikuttamaan** palveluihin.
- Kun ammattilaiset tarjosivat asiakkaille **vastuunottamista** omasta palvelustaan, eivät asiakkaat olleet kuitenkaan kovinkaan innokkaita ottamaan sitä vastaan, vaan korostivat puolestaan kuulluksi tulemisen tärkeyttä.
- Samoin vaikka ammattilaiset toisaalta korostivat asiakkaan oman vastuunoton tärkeyttä, pitivät he omaa oikeuttaan päättää asiakkaalle sopivasta hoidosta välttämättömänä. Tällä tavoin he korostivat omaa, ammattirooliinsa perinteisesti liitettyä **päätöksentekovaltaa**.

Panosta yhteiseen päätöksentekoon

- Asiakasosallisuuden ytimessä on mahdollisuus **tehdä päätöksiä**.
- Asiakkaan **mahdollisuudet vaikuttaa** omaan palveluunsa tulevat näkyviksi päätettäessä esimerkiksi hoidon tai palvelun tavoitteista ja keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi.
- Tiedetään, että asiakkaan osallistuminen omaa hoitoaan tai palveluaan koskevaan päätöksentekoon **edesauttaa asiakkaan sitoutumista ja parantaa tuloksia**. Asiakkaiden **kokemus** saamastaan hoidosta tai palvelusta on tällöin myös **myönteisempi**.



Yhteinen päätöksenteko

- Palvelukohtaamisissa tulisi pyrkiä **yhteiseen päätöksentekoon**, jossa ammattilainen ja asiakas yhdessä tekevät asiakkaan hoitoa koskevan päätöksen.
- Yhteinen päätöksenteko on asia, joka vaatii paljon sekä ammattilaiselta että asiakkaalta.
- Ammattilaisen tulee osata paitsi **informoida asiakasta** päätökseen vaikuttavista tekijöistä (esim. tarjoamalla vaihtoehtoja), myös **kutsua asiakas tasavertaiseksi osallistujaksi** päätöksentekotilanteessa (esim. tekemällä ehdotuksia).
- Asiakkaan taasen tulee osallistua aktiivisesti tilanteen kulkuun ja itsekin siis viedä päätöksentekotilannetta eteenpäin yhdessä ammattilaisen kanssa.

Tutkimuksesta tiedetään, että...

- **Asiakkaan vaikeneminenkin on kannanotto.** Tämä on tavallinen, solidaarisuutta ylläpitävä tapa, jolla ehdotuksia hylätään vuorovaikutuksessa ilman, että kieltäytymistä tarvitsee tehdä näkyväksi.
- Jos asiakkaan ollessa hiljaa häntä kutsutaan yhä innokkaammin osallistumaan keskusteluun, **erimielisyyden ilmaiseminen tulee vaikeaksi.** Asiakas saattaa kokea, ettei hänellä ole muuta mahdollisuutta kuin olla ammattilaisen kanssa samaa mieltä.
- Vastaamaan “pakottaminen” voi olla sama kuin ehdotukseen suostumiseen pakottaminen.
- Kun on kyse asiasta, johon on tärkeää, että asiakas sitoutuu, täytyy jaetussa päätöksenteossa hyväksyä myös toisinaan se, että **päätös jää vielä ilmaan** roikkumaan.

Vahvista vuorovaikutusosaamistasi

- Vuorovaikutuksessa kehittymisen näkökulmasta on hyvä tulla **tietoiseksi** omista vuorovaikutustavoista.
- Toisaalta on tärkeää tiedostaa se, että itse vuorovaikutustilanteessa ei ole mahdollisuutta olla analyyttinen ja miettiä seuraavaa siirtoa. Vuorovaikutuksen sujuminen edellyttää heittäytymistä tilanteeseen.
- Oman toiminnan **reflektiivinen tarkastelu jälkikäteen** lisää vuorovaikutusosaamista.



**Erityisiä huomioita
kokemustoimijoiden
vuorovaikutustilanteista**

Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa

- Miten kokemustoimijat vastaavat asiakkaiden kertomuksiin henkilökohtaisista, haastavista kokemuksistaan?
- Vastauksissaan kokemustoimijat usein korostivat **vastavuoroista kokemuksen jakamista**, rohkaisten asiakasta sairastumisensa hyväksymiseen. Tämä herätti molemmiin puolista affiliaatiota ja ohjasi asiakkaita kertomaan lisää vaikeuksistaan.
- Toisinaan kokemustoimijat myös **neuvoivat** asiakasta sen pohjalta, miten olivat itse toimineet vastaavassa tilanteessa. Tällaiset puheenvuorot osoittautuivat vähemmän affiliaatiiviksi ja lopettivat aiheen käsittelyn.
- Kokemustoimijoiden rooli ei ole helppo; edellyttää tasapainoilemista epäsymmetrisen asiakas-ammattilaissuhteen ja tasavertaisen vertaissuhteen välillä.

Vuorovaikutus yhteiskehittämisessä ammattilaisten kanssa

- Kokemustoimijoiden osallistuminen yhteiseen kehittämiseen auttaa tarkastelemaan palveluita asiakkaan näkökulmasta.
- Kokemustoimijoiden näkökulmat auttaa ammattilaisia ylittämään palveluiden rajoja ja kyseenalaistamaan vakiintuneita käytänteitä.

Kurki, A-L., Weiste, E., Toiviainen, H., Käpykangas, S. & Ylisassi, H. (arvioitavana). Co-development of client involvement in social and health care services: examining modes of interaction.



Vuorovaikutus yhteiskehittämisessä ei ole aina helppoa

- Kun kokemustoimijat...
- **korostivat** omaa kokemusperäistä asiantuntemustaan relevanttina päätöksenteolle, heidän kontribuutionsa tulivat helposti **ohitetuiksi**.
- **vähättelivät** omaa kokemustietoaan ja esittivät sen potentiaalisesti epärelevanttina päätöksenteolle, tätä tietoa **kehuttiin ja käsiteltiin tärkeänä**.
- Saadakseen päätöksentekovaltaa näkemyksilleen, kokemustoimijoiden täytyi toisinaan **vetäytyä roolista kokemustiedon asiantuntijoina**.
- Pelkkä kokemustoimijoiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen ei riitä, vaan heillä täytyy olla **todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa** yhdessä tehtäviin päätöksiin.

Työterveyslaitos

Kiitos!

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Ota asiakasosallisuus haltuun!

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/opas/asiakasosallisuus-sotessa/>

Asiakasosallisuus sotessa

Tämä opas tarjoaa tukea ja vinkkejä asiakasosallisuuden edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistyössä.

Mitä asiakasosallisuus on?

Asiakasosallisuus syntyy vuorovaikutuksessa

Kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa

Asiakasosallisuuden johtaminen

Lisätietoja