



## Asiakslähtöisyyttä järjestöjen avulla

23.10.2015

Antti Parpo  
Sosiaali- ja terveysjohtaja  
Rauman kaupunki

1

## Sote-palvelujen tulevaisuuskenaario

- Yksityisen ja järjestöjen merkitys sote-palveluissa kasvaa. Vallalla oleva kehitys todennäköisesti voimistuu
- Julkisten palvelujen rahoitusongelmat pakottavat julkiset palvelut uudistamaan ja hakeutumaan nykyistä tiivimpään yhteistyöhön yritysten ja järjestöjen kanssa
- Järjestöjen ja vapaaehtoistyön volyymi kasvaa ja muuttuu koordinoitummaksi. Nykyisin vapaaehtoistyö alikäytetty voimavara
- Asiakslähtöisyys ja kuntalaisten valinnanvapaus kasvaa kaikissa palveluissa.
- Sote-palvelujen professionaalinen ohjas ja professionaaliset rajat hämärtyvät moniammatillisuuden kasvun myötä

## Asiakaslähtöisyydestä enemmän puhetta kuin tekoja

- Asiakaslähtöisyyttä korostettu vuosia julkisissa sote-palveluissa,
  - Asiakaslähtöisyyttä luodaan ja määritellään hyvin helposti palveluita tuottavan organisaation tarpeista sekä intresseistä käsin
  - Järjestöjen mahdollisuudet tuottaa asiakaslähtöisiä palveluita on rajoitettu hankintalain perusteella. Yksityisessä palvelutuotannossa korostuu aikaisempaa enemmän taloudelliset tavoitteet.
- ”Suomalaista hyvinvointia rakennettaessa, joka on todella tärkeä asia, on lähtökohta ollut instituutioissa, vaikka potilaista ja asiakkaista on puhuttu. Tämä on osin tiedostamatonta, istuu vahvasti kulttuurissa. Tämä on ehkä ollut syynä, miksi monet hyvät innovaatiot eivät ole edenneet tai ne ovat jääneet toteutumatta, kun puhutaan Kumppanuusmalleista.”

Johtaja, Yksityinen terveystalouspalvelu, Turku

## Asiakaslähtöiset palvelut

### Nykytilanne

- Vapaaehtoispankit (laajenemassa)
- Asiakasraadit (alikäytettyjä)
- Vanhus- ja vammaisneuvostojen roolin korostaminen
- Erilaiset palautejärjestelmät (sähköiset palautejärjestelmät alikäytössä)
- Järjestöjen mahdollisuudet vaikuttaa kunnalliseen päätöksentekoon rajalliset huolimatta siitä, että järjestöt ovat merkittäviä asiantuntijoita asiakkaiden palvelutarpeista
- Järjestöjen vaikutusvallan lisääminen paransi järjestöjen yhteistyöllä. Temaattisesti yhtäläisiä järjestöjä useita ja vaikuttaminen hajanaista

## Asiakaslähtöisyyden lisäämisen mahdollisuuksia

- Sähköiset vapaaehtoispankit järjestöjen yhteispohdintana
- Järjestöjen keskinäisen yhteistyön ja vaikuttamisen lisääminen
- Järjestöjen aktiivinen vuoropuhelu ja vaikuttaminen päätöksentekijöihin (kunta)
- Palvelujen kehittämisessä asiakaslaboratoriot käyttöön. (Järjestöt pilottilaboratorien vauhdittajiksi)
  - Sähköiset asiakaspalvelut
  - Palveluprosessien muotoilussa ammattilaisten näkökulman sijaan tai rinnalle asiakasnäkökulma