

MITÄ YHTEISKEHITTÄMINEN TARCOITTAÄ?

Outi Hietala,
erikoistutkija-kehittäjä,
VTT



MIKSI YHTEISKEHITTÄMISTÄ?

- *Palveluiden pitkän tähtäimen tuloksellisuutta, asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta ei turvata pelkästään hiomalla palveluprosesseja ja –rakenteita, vahvistamalla asiakastyön menetelmiä, asiantuntemusta ja osaamista tai luomalla uusia malleja*
- Auttamistyön, hoidon ja kuntoutuksen **tulos/vaikutus riippuu viimekädessä aina asiakkaasta**
- Perinteiset tavat koota asiakaspalautetta tai kehittää ammatillista työtä ovat saaneet rinnalleen uusia toimintamuotoja (palvelumuotoilu, yhteiskehittely, co-design, co-production)
- Asiakkaita kutsutaan palveluissa paitsi vertaisuuteen perustuviin rooleihin, myös **ammattilaisten yhteistyökumppaneiksi**: kokemusasiantuntijoiksi, kehittäjäasiakkaiksi, kokemuskouluttajiksi, asiakasraatilaisiksi, palvelumuotoilijoiksi....
- Yhteiskehittäminen **mahdollistaa oppimista/toimijuutta/kuntoutumista**, niin asiakkaille, ammattilaisille & johtajille
- **Yhteiskehittämisen lupaus & haaste**: asiakkaiden ja ammatillisen & järjestelmän logiikoiden yhteensovittaminen ~ osallistava demokratia



MIKSI KOKEMUSASIASIANTUNTIJOITA?

- **Kokemusasiiantuntija** on koulutuksen käynyt henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta eri sairauksista (psykkisistä tai somaattisista, myös päihdesairauksista) joko niistä itse kärsivänä, toipuneena tai sairastuneen omaisena/läheisenä.
- Kokemusasiiantuntijat tietävät mikä heitä on toipumisessa auttanut, mitkä palvelut ovat auttaneet ja miksi ne ovat olleet tehokkaita. Asunnottomuuteen ja asumispalveluihin liittyvät kokemukset ovat nekin osa kokemusasiiantuntemusta
- **KOMPETENSSIKUILU JA ROOLIVASTAKKAISUUDET** (auttaja-autettava, kuntouttaja-kuntoutuja): kokemusasiiantuntija ammattilaisten ja asiakkaiden "välissä" yhteisen vuorovaikutustyylin rakentamisessa, vertaisena, tulkkina



Yhteiskehittäminen on...

- elämän- ja työ/palvelukokemusten, sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien, niistä toipumisen ja kuntoutumisen sekä niihin liittyvien **kokemusten yhteistä tutkimista** > **muutos? vahvistaminen?**
- palveluissa, niiden ja arjen yhdyspinnalla sekä arjessa toteutettavia **kokeiluja**, jotka **ideoidaan ja toteutetaan yhdessä**
- jo olemassa olevien **palveluiden edelleen kehittämistä** tai **uusien luomista** (mikro-makrotaso)
- **yhteistä oppimista**
- kehittämistilanteiden, kokeilujen ja niiden tulosten **yhteistä arviointia**
- **toimintatapa, tyylilaji** (uutta & vanhaa)



Yhteiskehittäminen käytännössä?

- **Osallistujat** voivat olla ammattilaisia, kokemusasiantuntijoita, asiakkaita ja heidän omaisiaan, esimiehiä, johtajia ja päättäjiä – kaikkien näkökulmat ja ajatukset tarjoavat aineksia yhteiseen tutkimus-, kokeilu- ja oppimisprosessiin (verkostot)
- **Yhteiskehittäminen voi toteutua eri tasoilla:** asiakastyössä, palvelukäytännöissä, moniammatillisessa/monitahoisessa yhteistyössä, johtamisessa ja strategiatyössä (toimintakulttuuri)
- Yhteiskehittäminen on **toimintatapa tai tyylilaji** (ei malli tai menetelmä, hyvä käytäntö)
- Jatkumo/siirtymä asiakkaiden tarpeisiin vastaamisesta, ongelmien strategisesta korjaamisesta, osallistamisesta **yhdessä tekemiseen, yhteisymmärryksen kautta mahdollistuvaan kaikkien osallisuuteen**

14.4.2016

Yhteiskehittämisessä lähtökohtana mahdollisimman "*puhdas pöytä*"

- kukaan ei yksipuolisesti tai etukäteen määrittele yhteiskehittämisen tavoitetta tai toimintatapoja, motivoi muita
 - rakenteeseen luodaan tilaa ja aikaa paineettomalle vuorovaikutukselle > eri näkökulmat ja "äänet" alkavat vähitellen tulla kuulluksi
 - kompetenssierot & tehtäväjaot taustalle/häivytyks
 - painopiste yksisuuntaisesta vaikuttamisesta vastavuoroiseen vaikuttamiseen (dialogisuus)
 - lähtökohtana osallistujien tulkinnat, kokemukset ja havainnot sekä tieto kehittämisaiheesta
 - niitä tutkitaan yhdessä keskustellen, eri näkökulmia rinnakkain kuljettaen (toiminnallisuus)
- epävarmuuden ja ei-tietämisen hedelmällisyys
 - tuttuus, luottamus ja vapaaehtoinen sitoutuminen
 - eri näkökulmat, roolit ja kokemisen tavat alkavat lähentyä (ammattilaisten ihmisyys, asiakkaiden toimijuus/pystyvyys)



Yhteiskehittäminen etenee...

- kaikille ymmärrettävä ja inspiroiva näkökulma kehittämishaasteisiin alkaa syntyä **Miksi tätä tehdään?**
- yhteinen kehittämistavoite alkaa kirkastua (mihin tässä pyritään? **Mikä on tämän tarkoitus?**)
- **Missä tätä tehdään?** Kokeilujen mahdollisuudet & paikat palveluissa sekä arjessa & yhdyspinnalla alkavat hahmottua
- **Miten tätä tehdään?** Vuorovaikutuksen dialogisuus vahvistaa ja ylläpitää sitoutumista (toisilta oppiminen)
- Rento ja innostava, uteliaisuutta ruokkiva ja asiantuntemusten moninaisuutta ruokkiva tyylilaji > kaikkien toimijuus vahvistuu, paineisuus vähenee, "lumipalloefekti"



Yhteiskehittäminen SEKÄ VAATII ETTÄ ANTAA

- **epävarmuuden, ei-tietämisen ja keskeneräisyyden sietäminen**
- kaikkien kuulluksi ja näkyväksi tuleminen, kuuleminen/näkeminen
- tuoreus, tilanteiden ainutkertaisuudesta nauttiminen
- halu & kyky ristiriitojen käsittelyyn & vastavuoroisuuteen
- avoimuus > uusia toimijoita mukaan (uusi prosessi)
- edetään prosessi, ei tulos edellä (~kuntoutuminen: asiakkaan toimintaa itsensä ja yhteiseksi hyväksi, rakentuu ja muovautuu)
- **kehittämistyön, kuntoutuksen tulokset** (mallit, käytännöt) & **kuntoutuminen nähdään sivutuotteina**
- elävämpi suhde omaan perustehtävään > **myös ammattilaiset kuntoutuvat** (yhteinen kiinnostus < asiakkaan tarve)



KIITOS

