

Sian
SOTE

**POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE**

Osallisuusosaamisen kehittäminen

Tiina Tolvanen, osaamisen kehittämisen suunnittelija
Henkilöstön kehittämisspalvelut, osaamisen kehittäminen

29.9.2025

Osallisuusosaamisen vahvistaminen Siun soteassa -taustaa

- Osallisuus on keskeinen osa asiakkaan tai potilaan palvelun ja hoidon suunnittelua
- Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelun käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan
- Henkilöstön osallisuusosaamisen vahvistaminen tukee tätä strategista tavoitetta ja edistää asiakasosallisuutta
- Asiakasosallisuus sekä asiakaskokemuksen johtaminen on yksi koulutussuunnittelun painopisteistä vuosille 2025 – 2026

Osallisuusosaamisen vahvistaminen Siun sotessa -tilannekatsaus

- Koulutussuunnittelu käynnistettiin yhteistyössä Siun soten osallisuustyöryhmän kanssa alkuvuodesta 2025
 - Edustajat eri toimialueilta
 - Työpajoissa kartoitettiin osallisuusosaamisen nykytilaa sekä kehittämistarpeita
 - Muodostettiin yhteinen näkemys, millä menetelmällä lähdemme liikkeelle asiakasosallisuuden osaamisen vahvistamisessa

Asiakasosallisuuden verkkokurssi

- **Kurssin sisältö** (päivitetään vielä tarvittaessa):

- **Asiakas- ja asukas osallisuus**

- Osallisuuden määritelmä, osallisuuden muodot ja tasot
 - Osallisuuden merkitys
 - Osallisuus Siun sotessa

- **Asiakaskohtaaminen**

- **Asiakaskokemus ja asiakaskokemuksen johtaminen**

- Keinot mitata asiakaskokemusta, asiakaspalaute, miten sitä keräämme
 - Mitä mittaamisella tavoitellaan, asiakaskokemuksen merkitys
 - Asiakaskokemuksen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

- **Tavoitteena:**

- Lisätä ja vahvistaa ymmärrystä sekä tietoisuutta osallisuuden perusteista, sen eri tasoista sekä merkityksestä
 - Asiakaskokemuksen hyödyntämisen lisääminen toiminnan kehittämisessä
 - Jakaa konkreettisia toimintamalleja, keinoja ja hyviä käytänteitä asiakasosallisuuden edistämiseksi

Miksi verkkokurssi?

- Osallisuuden ja asiakaskokemuksen hyödyntämisen / johtamisen perusteet
- Mahdollista suorittaa omaan tahtiin ja tarpeen mukaan
- Verkkokurssin jatkumona mahdollista lähteä toteuttamaan esimerkiksi alueellista koulutusta tai webinaaria yhdessä yhteistyötahojen kanssa

Asiakasosallisuuden verkkokurssi

- **Kurssin toteutuksessa huomioitavaa:**

- Kysely henkilöstölle
 - Asiakasosallisuuden hyvät käytänteet ja toimintamallit
 - Kuinka asiakaskokemusta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä
 - Mistä erityisesti kaivataan lisätietoa ja osaamisen vahvistamista
 - Osaamisen jakaminen, videoklipit
- Asiakaspalautteiden hyödyntäminen kurssin toteutuksessa
- Olemassa oleva materiaali, esimerkiksi verkkokurssit: Yhdistyskenttä ammattilaisen tukena sekä Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

- **Aikataulusuunnitelma:** Kurssi valmistuu kevään 2026 aikana

Kiitos!