

Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa

Leini Sinervo Kehittämispäällikkö Terveyden ja hyvinvoinnin laitos,
Elina Weiste Vanhempi tutkija Työterveyslaitos

Sisältö

- Esityksen runkona on Työkykyohjelman käyttöön valmisteltu kalvosarja: Asiakasosallisuus sote-palveluissa. Mitä, Miksi ja Miten? Johanna Vihtari, Leini Sinervo, Miia Ståhle 2020. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/asiakkaiden-osallisuus-palveluiden-ja-palvelujarjestelman-kehittamisessa>.
- Esitystä on päivitetty ja täydennetty Sote-alan ammattilaiset asiakasosallisuuden osaajiksi (ASKO) -hankkeen 2019-2022 materiaaleilla. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa>

Tavoite ja aiheet

Tavoitteen on tarjota yleiskuva siitä, mistä puhutaan kun puhutaan asiakasosallisuudesta

- Mitä asiakasosallisuudella tarkoitetaan?
- Miksi asiakasosallisuus on tärkeää?
- Miten voimme edistää asiakasosallisuutta?

Mitä tarkoitetaan?

Asiakasosallisuus

- Tila, jossa asiakas **osallistuu ja kokee vaikuttavansa** palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen **vuorovaikutteisesti** asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa [Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet 1.11.2021.](#)
- Osallisuus on asiakasosallisuutta laajempi asia. Se liittyy osallisuuteen omassa elämässä, vaikuttamisen prosesseissa ja yhteisestä hyvästä. [Osallisuuden viitekehys.](#)

Asiakkaan ja organisaation näkökulma

- kolikon kaksi puolta

- Asiakkaan kokemus ja tunne osallistumisesta ja vaikuttamisesta.
- Työntekijöiden ja organisaatioiden toimintatapa ja tavoite.



Keino ja päämäärä – asiakkaan erilaiset roolit

- Asiakas markkinoilla, **valintoja tekevä kuluttaja**. Asiakas on palvelun käyttäjä tai kuluttaja, jonka mielipiteellä on merkitystä. Asiakasosallisuus on keino laadukkaiden ja yhdenvertaisten palvelujen saavuttamiseksi.
- Asiakas demokratiassa, **oman elämänsä asiantuntijana**. Asiakas valtaistunut ja osallistuva, kansalaisyhteiskunta ja yhtäläiset mahdollisuudet. Asiakasosallisuus on päämäärä itsessään.

Asiakasosallisuus on ihmiskeskeistä

- Toteutuu asiakkaan **omassa tai läheisen palvelussa**, esimerkiksi asiakas- tai kuntoutussuunnitelman laatimisessa ja hoidosta päätettäessä.
- Toteutuu **palvelujen kehittämisessä tai järjestämisessä**, suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa esimerkiksi asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaamispaikoissa, asiakasraadeissa, yhteiskehittämisessä tai kokemusasiantuntijatoiminnassa.

Keskustelu ja pohdinta

- ✓ Mieti mitä asiakas sinulle tarkoittaa?
- ✓ Puhukaa verkostossa yhdessä siitä kuka on teidän asiakkaanne?

Sisäinen asiakas, olemassa oleva asiakas, potentiaalinen asiakas, henkilöasiakas, ryhmäasiakas, maksava asiakas, palveluita tilaava asiakas...

Miksi tärkeää?

Asiakasosallisuus lainsäädännössä

- Perustuslaki (731/1999)
- Kuntalaki (410/2015)
- Hallintolaki (434/2003)
- Terveysturvalaki (1326/2010)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- **Laki hyvinvointialueista** (611/2021; 5 luku 29 § ja 32§, 7 luku 41§)

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet

Hyvinvointialueita koskevan lain (**611/2021**) mukaan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista **osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä**

- ✓ järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja
- ✓ selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- ✓ valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin
- ✓ suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa
- ✓ järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun
- ✓ tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua (29 §)

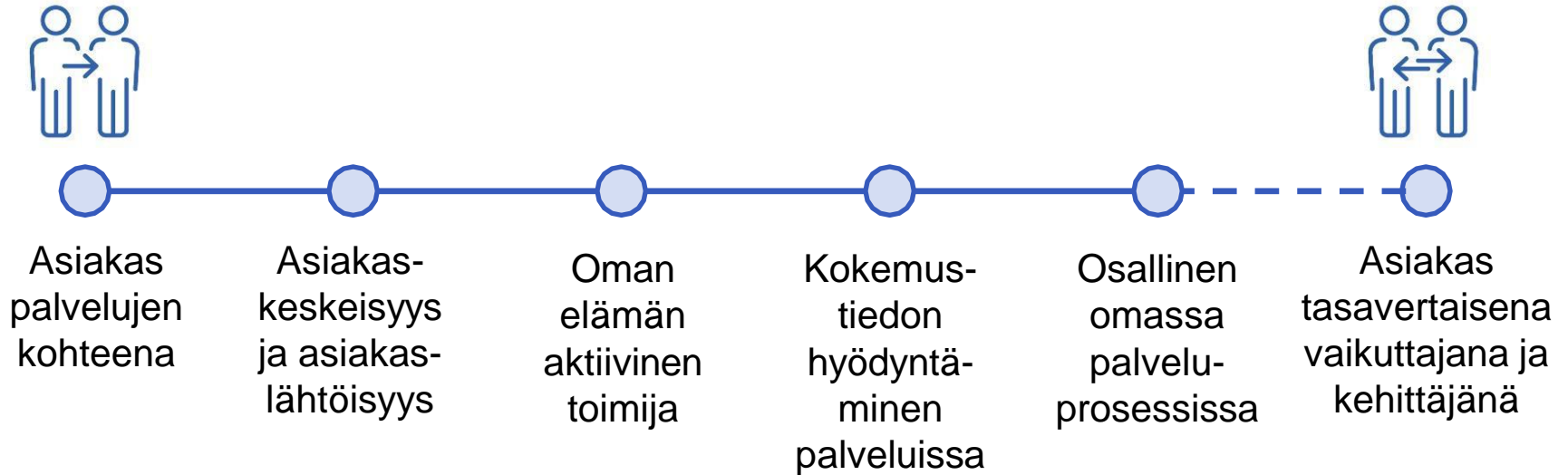
Hyvinvointialueen **vaikuttamistoimielimet** (32 §)

Hyvinvointialueen strategiassa tulee ottaa huomioon mm. asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet (41 §)

Työkykyohjelma 2020-2022

”Toiminnan **periaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus**. Tämä tarkoittaa asiakkaan mahdollisuutta osallistua oman palvelunsa lisäksi työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden kehittämiseen, tuottamiseen ja arviointiin. Työkyvyn tuessa varmistetaan asiakasosallisuus käyttämällä osallistumisen mahdollistavia keinoja, kuten keskustelutilaisuuksia, asiakasraateja, yhteiskehittämistä ja koulutettuja kokemusosaajia.”
([sivut 17 ja 19](#))

Asiakasosallisuuden muutossuunta



Kuvio: Muutossuunta asiakassuhteessa ja -rooleissa (mukailtu Pohjola 2010, 2017).

Ajatuksia asiakasosallisuudesta

”Aikaisemmin puhuttiin me ja ne tai me ja he, **nyt mä huomaan, että puhutaan yhä enemmän me.**”

”Me olemme kaikki ihmisiä, ja koitetaan auttaa toinen toisiamme ja **asiakkailta voi oppia myös paljon asiakastilanteessa.**”

”Se konkretisoituu se ihminen. **Onhan se nyt paljon mielekkäämpää, et se on mukana siinä.**”

”Työntekijöiden **asenne ja ilmapiiri on muuttunu** palveluis. Et se on mun mielest, miten se näkyy.”

”**Nyt olemme samalla puolella**, et vastakkainasettelu kuntoutujien ja ammattilaisten välillä et ne **vertaisohjaajat kuvataan siltana**, tulkkina ja tämmösenä lähentäjänä.”

Odotukset eivät aina kohtaa

- Asiakkaat ja ammattilaiset ovat samaa mieltä siitä, että asiakas pitäisi ottaa mukaan yhä enenevässä määrin palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen.
- Ammattilaiset nostivat esille kuulluksi tulemisen keskeisyyden, kun taas asiakkaat korostivat aitoja mahdollisuuksia päästä vaikuttamaan palveluihin.
- Kun ammattilaiset tarjosivat asiakkaille vastuunottamista omasta palvelustaan, asiakkaat korostivat puolestaan kuulluksi tulemisen tärkeyttä.
- Vaikka ammattilaiset toisaalta korostivat asiakkaan oman vastuunoton tärkeyttä, pitivät he omaa oikeuttaan päättää asiakkaalle sopivasta hoidosta välttämättömänä.

Hyödyistä ja riskeistä

	Yksilö	Organisaatio	Yhteiskunta
Hyödyt ja perustelut	<ul style="list-style-type: none">• Parempi hoitotulos, kun on osallinen• Yksilö voimaantuu, kun vaikuttaa	<ul style="list-style-type: none">• Järjestelmän kuormitus vähenee, kun palvelu vastaa tarvetta• Laajempi tietopohja, kun palveluiden käyttäjätieto on mukana suunnittelussa	<ul style="list-style-type: none">• Kansalaisyhteiskunta• Erilaisten ihmisten törmäyttäminen ja kuoppien rikkominen
Riskit ja haasteet	<ul style="list-style-type: none">• Haastaa asiakkaan ja ammattilaisen valtasuhdetta• Tehostamisajattelu ja vastuun siirto yksilölle	<ul style="list-style-type: none">• Haastaa tietosuhteita; asiantuntijätieto ammattilaistieto, palvelun käyttötieto• Lailliset roolit ja vastuut sekoittuvat – julkinen, järjestö, yksityinen	<ul style="list-style-type: none">• Sementoi valtarakenteita; pelkkä normin mukainen toiminta, näennäisosallisuus.• Ruokkii hallintavaltaa.

**Miten
edistetään?**

Edistäminen lähtee uuden ajattelutavan omaksumisesta

”Se on se haaste. Koska meidän ollaan ihan pienestä pitäen harjoiteltu, et miten tavoitteet tehdään ja miten ne ongelmat ymmärretään. Ongelmatkin etsitään niin – opeteltiin niin, että minä katson sieltä kaukaa niin, että minä kerroin, mitkä on potilaan ongelmat.”

”Osallisuus on eräänlainen työorientaationi, jota en erikseen toteuta, vaan se on olennainen osa työskentelyäni.”

Organisaation toimintakulttuurina



Kuva: [Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa – THL](#) (THL, 2020)

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.

Asiakasosallisuus omassa palvelussa

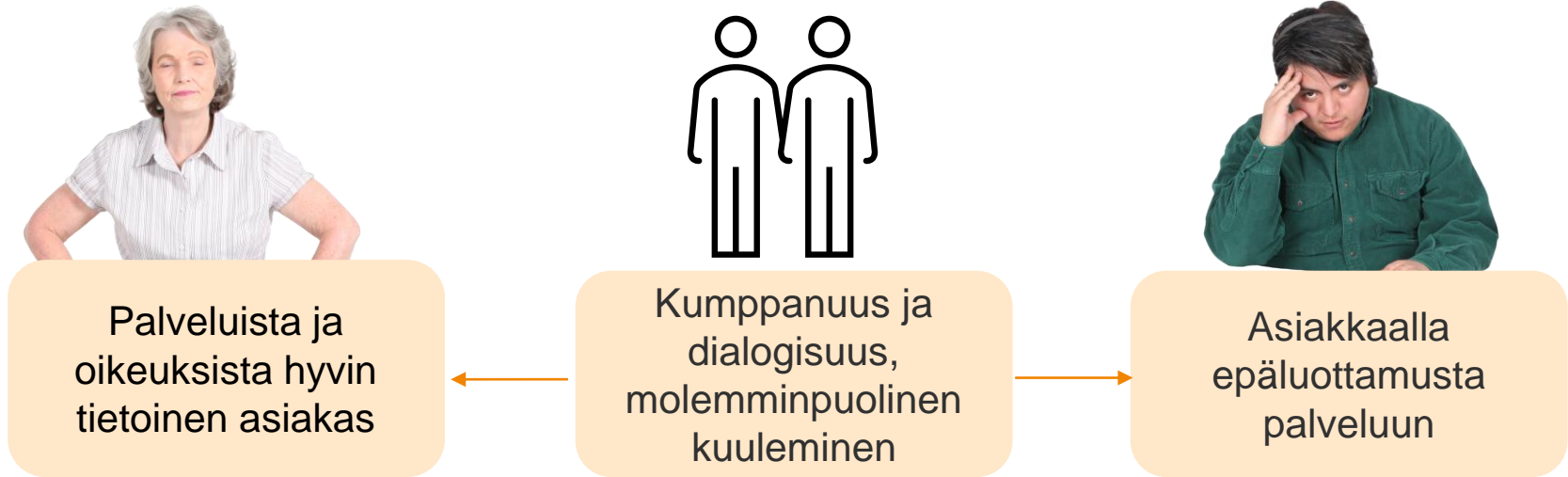


Asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyö

- ✓ Muistanko kysyä olettamisen sijaan?
- ✓ Katsonko myös toisen näkökulmasta?
- ✓ Onko tavoitteet sovittu yhdessä?
- ✓ Tehdäänkö päätökset yhdessä?
- ✓ Onko palvelussa aikaa rakentaa luottamusta?

Pienilläkin kysymyksillä on merkitystä -> Miten koit käynnin?
Mitä muuta toivoisit tai haluaisit tietää?

Asiakkaan erilaiset toimintatavat ja vuorovaikutus



Asiakasosallisuus muodostaa jatkumon, jonka toisessa päässä on kansalaisen vaativa ja aktiivinen toimintatapa ja toisessa päässä palvelujärjestelmien ulkopuolelle ajautunut ja niistä irtisanoutunut toimintatapa, niiden välissä on useita muita toimintatapoja (Valokivi, 2008).

Asiakasosallisuutta edistävät vuorovaikutustavat

- Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun
- Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä
- Ota asiakas tasavertaiseksi keskustelukumppaniksi
- Panosta yhteiseen päätöksentekoon
- Vahvista vuorovaikutusosaamistasi

Asiakasosallisuus syntyy vuorovaikutuksessa:

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

Asiakasosallisuuden haaste

Asiakasosallisuus on tasapainon hakemista, neuvottelua ja yhteisen ymmärryksen luomista asiakkaan kokeman tarpeen, toimintakäytäntöjen ja lain asettamien raamien välillä.

- Kuka määrittää asiakkaan tarpeen?
- Kuka määrittää asiakkaan saaman palvelun?
- Kenellä on oikeus julkiseen palveluun?

Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä ja järjestämisessä



Asiakaspalautteen tasoja



Palveluntuottajan kokoama palaute

- ✓ Mitä palautteille teidän organisaatiossa tehdään?
- ✓ Mitä on muutettu palautteen perusteella?
- ✓ Miten asiakas saa tiedon siitä, mitä palautteesta seuraa?

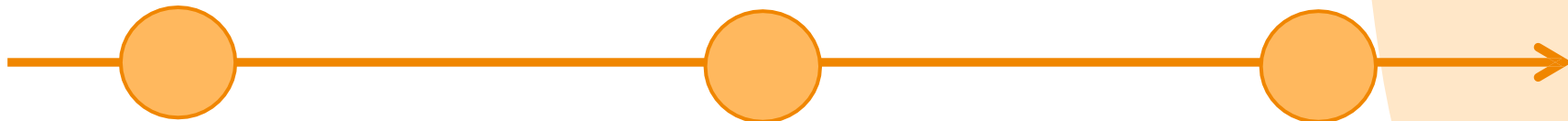
Vuoropuhelu palveluista

- Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet - nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto (Kuntalaki ja Laki Hyvinvointialueista).
- Viranomaisryhmät esimerkiksi kansallinen potilasneuvottelukunta, palveluvalikoimaneuvosto, organisaatioiden johtoryhmissä asiakasedustajia.
- Avoimet asiakastilaisuudet, asiakaskuulemiset ja vaikuttajatapaamiset.
- Asiakasraadit ja asiakasryhmät palveluiden kehittämisessä.

Asiakasraadit

- Asiakasraadit esimerkiksi sairaalapalveluissa, sosiaalityössä, työllisyyspalveluissa.
- Täydentää ammattilaisten osaamista. Tietoa, jota ei saada asiakastilanteissa eikä palautteissa.
- Usein tuottaa palautetta palveluiden laadusta ja ehdotuksia parantamisesta. Tuloksena esimerkiksi julkilausumia, ohjeita, lomakkeita, palvelupolkuja.
- Määräaikaisia, säännöllisiä, sopimuksellisia, tavoitteellisia, vetäjän rooli korostuu ja se mitä käsitellyille asioille tapahtuu.

Yhteiskehittäminen - esimerkki



Yhteiskehittämisryhmän perustaminen

Sosiaalityöntekijä perusti ammattilaisten ja asiakkaiden yhteiskehittämisryhmän sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseksi.

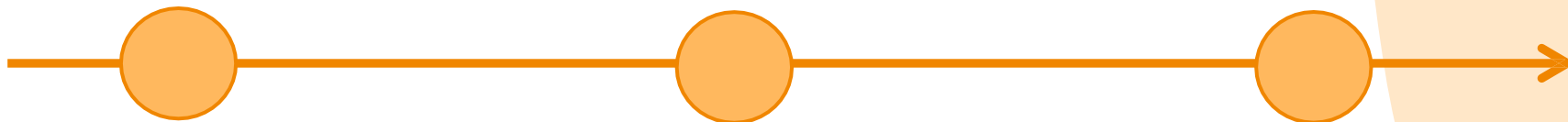
Kehittämistarpeiden kartoitus

Ryhmän toiminta alkoi keskustelulla aikuissosiaalityön kehittämistarpeista ja sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksesta. Ryhmässä haluttiin ymmärtää tarkemmin asiakkaiden tarpeita.

Yhdessä ideointi

Ryhmäläiset kävivät leipäjonossa keräämässä kävijöiden kokemuksia – syntyi idea kehittäjäasiakkaiden osallistumisesta leipäjonon yhteydessä toimivan palvelukahvilan pitämiseen.

Yhteiskehittämisryhmä



Kokeilu

Ryhmä kokeili ja pilotoi palvelukahvilatoimintaa sekä laajensi sitä sosiaalitoimistojen aulatiloihin.

Suunnittelu

Toinen ryhmän itsensä määrittelemä kehittämiskohde oli kahden sosiaalisen kuntoutuksen ryhmämallin suunnittelu ja kokeilu.

Kehittäminen

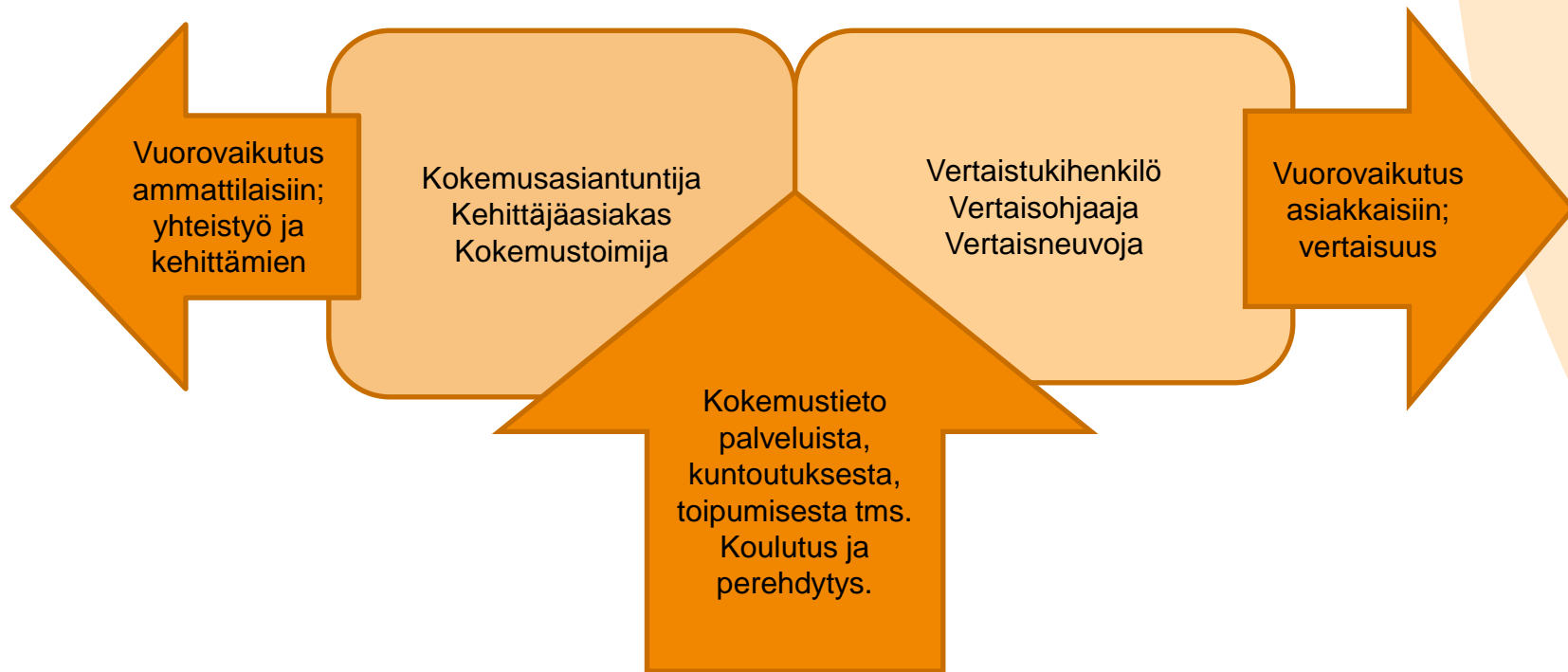
Ryhmäläiset pitivät puheenvuoroja eri tilaisuuksissa ja ryhmä antoi pyydettäessä organisaation kehittämistoimintaa koskevia ehdotuksia.

Erilaisia rooleja yhteiskehittämisessä

- Kuuntelija ja mielipiteen antaja - kysytään näkemyksiä asiakkaalta
- Konsultti - asiakas antaa neuvoja
- Kumppani - asiakas toimii yhteistyökumppanina
- Päätöksentekijä - asiakas osallistuu, tekee aloitteita ja päätöksiä, vaikuttaa

Osallistujien omien mahdollisuuksien ja toiveiden mukaisesti

Kokemusasiantuntija- tai vertaisvastaanotto

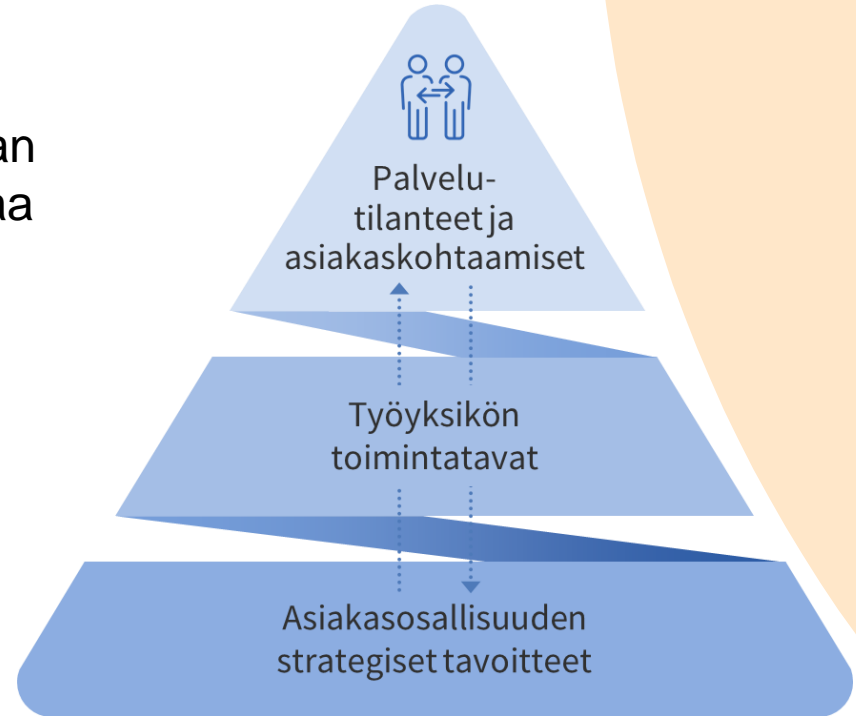


Huomioitavia asioita

- Kokemustoimijoiden koulutus ja perehdyttäminen tehtäviin
- Kokemustoimijoiden palkkaukseen liittyvät kysymykset
- Asiakasosallistujien rekrytoimisen tavat ja erilaiset osallistumistavat tavoitteista riippuen
- Ammattieettiset kysymykset ja sopimukset
- Ammattilaisten jargon ja yleiskielen käyttö

Asiakasosallisuuden johtaminen

- ✓ Asiakasosallisuuden edistäminen on strateginen valinta – johto linjaa suunnan
- ✓ Muutostarpeen avaaminen – johto kuvaa realistiset hyödyt
- ✓ Resurssit – linjausten ja tavoitteiden realistisuus näkyy resursseissa
- ✓ Sitoutuminen – koordinoidaan eri toimenpiteitä
- ✓ Ymmärrys – mitä ja missä, toimialojen ohjeistukset, roolit ja vastuut
- ✓ Vaikuttavuus – tavoitteet on mietitty ja tunnistettu mittareita



Kuva: [Asiakasosallisuuden johtaminen | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#)

Tavoitteet konkretiaksi

- Johto hyväksyy suunnitelmat ja budjetit – miten linjaukset siirtyvät suunnitelmiin
- Osaamisen varmistaminen – myös kokeilua ja virheiden sallimista
- Tieto kulkee eri tasoilla avoimesti – kannustava ja mahdollistava toimintakulttuuri
- Toimintamallit, prosessit, seuranta – tiedolla johtamisen työkalut ja säännöllinen keskustelu

Asiakasosallisuus sotessa verkko-opas

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

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

Tutustu malleihin myös Innokylässä!

[Asiakkaiden-osallisuus-palveluiden-ja-palvelujärjestelmän-kehittämisessä toimintamallit](#)

[Asiakasosallisuusryhmät vammaispalvelujen yhteiskehittämisessä](#)

[Asiakasraati](#)

[Kokemusasiantuntijapankki \(KAP Vantaa\)](#)

[Päivä elämässä – kokemustietoa palveluiden kehittämiseen](#)

[Fattaluuta - vertaistukitoiminnan kehittäminen ja asioinnin helpottaminen](#)

Lähteitä ja lisäluettavaa

- Blomgren, Sanna ja Saikku Peppi (2019) Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Tutkimuksesta tiiviisti 6 /2019. THL.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-285-7>
- Heini A., Hokkanen L., Kontu K., Kunttu K., Lindroos N., Ronimus H. (2019) Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä: asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopisto. Tutkimusraportteja ja selvityksiä.
- Isola A-M., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R., Schneider T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017 THL.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Laitila, M. (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Dissertations in Health Sciences. Itä-Suomen yliopisto ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Kuopio. Haettu [17.9.2019] osoitteesta
http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf
- Muurinen, Heidi (2016) Kokeileminen sosiaalipalveluiden yhteistoiminnallisen kehittämisen menetelmänä. Sirpa Kannasoja, Marjo Kuronen & Tytti Poikolainen (toim.) Tutkiva sosiaalityö: Sosiaalityön aika. Talentia –lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura.

- Muurinen, Heidi (2019a) Service-User Participation in Developing Social Services: Applying the Experiment-Driven Approach. *European Journal of Social Work* 22(6), 961–973.
- Muurinen, Heidi (2019b) Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. *Heikki Waris -instituutin julkaisuja 2/2019*. Helsinki: Heikki Waris -instituutti.
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: *Marginaalit ja sosiaalityö*, 63–80. Toim. Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Peränen, Niina ja Sainio, Salla (2018) Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenästäminen – sisällölliset ehdotukset. THL.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138460/20181022_asiakaspalautetiedonkeru_u_yhteenvedo_FINAL_korj20190130.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pohjola, Anneli, Kairala, Maarit, Lyly, Hannu ja Niskala, Asta (toim.) (2017) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, Anneli, Kemppainen T. & Väyrynen, S. (toim.), (2012) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

- Smits, DW., van Meeteren, K., Klem, M. et al. Designing a tool to support patient and public involvement in research projects: the Involvement Matrix. Res Involv Engagem 6, 30 (2020). <https://doi.org/10.1186/s40900-020-00188-4>
- Stenvall, Elina (2020) Osallisuutta ja osallistumista. Osa 1: Osallisuuden lähtökohdat kansallisessa lapsistrategiassa. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:27. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7160-8>
- Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet. Julkaistu 1.11.2021. <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/43d24e40-e871-4af5-b488-044a4cba68e7>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL (2020): [Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja Terveyspalveluissa](#)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL (2019): [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet](#)
- Thomas, Nigel (2002) Children, family and the state: decision-making and child participation. Bristol: Bristol University Press
- [Työkykyohjelma 2020-2022: Ohjelma ja hankeopas \(STM:n julkaisuja 2020:11\)](#)

- Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Väitöskirja. Tampereen yliopisto 2008.
- Vihtari, Johanna (2019) "On totuttu siihen, et on tietty valta-asema, ja nyt tää ajatus muuttuukin ihan toiseksi" Sosiaali- ja terveydenhuollon johdon ja esimiesten kokemuksia asiakasosallisuudesta. Pro-gradu-tutkielma. Vaasan Yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019103136201>
- Weiste, Elina, Sari Käpykangas, Lise-Lotte Uusitalo, and Melisa Stevanovic (2020) "Being Heard, Exerting Influence, or Knowing How to Play the Game? Expectations of Client Involvement among Social and Health Care Professionals and Clients" International Journal of Environmental Research and Public Health 17, no. 16: 5653. <https://doi.org/10.3390/ijerph17165653>
- Weiste, Elina Sote-ammattilaisten ja asiakkaiden odotuksia asiakasosallisuudesta: Kuulluksi tulemistä vai mahdollisuutta vaikuttaa? 2020. Onnistu yhdessä -yhteistyö Työterveyslaitoksen kanssa | Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat KT
- Weiste, E., Stevanovic, M. & Uusitalo, L-L. (2022) Expertise of experience in the co-development of social and health care services: Self-promotion and self-dismission as clients' interactional strategies. Sociology of Health and Illness 44(4-5), 764-780. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1467-9566.13457>