

Sosiaaliset innovaatiot ja käyttäjälähtöisyyden dialogi

Hannu Hämäläinen

Innovaatiorikkeen johtaja, Stakes

Joensuu

1.10.2008

1. Murros ja haasteet – miksi tarvitsemme innovaatioita

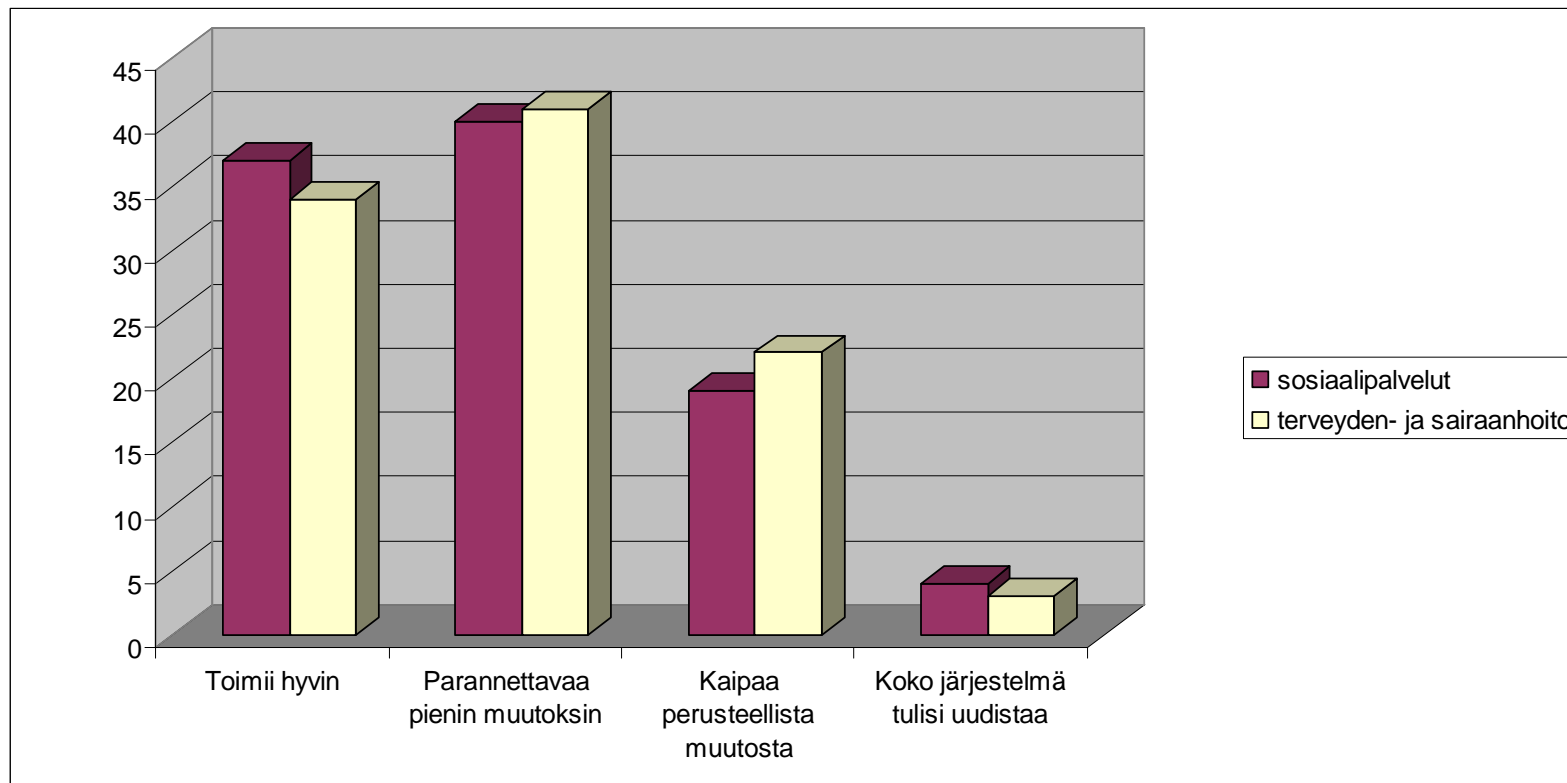
Mihin haasteisiin vastaamme

- väestörakenteen muutos
- työvoiman riittävyys ja jaksaminen
- hyvinvoinnin ja terveyden sekä palveluiden käytön eriarvo
- palveluiden saatavuus
- hyvinvoinnin ja terveyden ongelmat
- tuottavuus, vaikuttavuus, laatu

Palvelujärjestelmän murros

- peruspalveluista erikoispalveluihin, skaalautuminen paikallisesta alueelliseen ja kansalliseen - PARAS
- saumattomuus ja asiakaslähtöisyys, asiakkaan valinta
- tilaaja – tuottaja – mallit
- alueelliset mallit, yhteistoiminta-alueet, tilaajapoolit
- sopimusosaaminen ja laatu

Väestön mielipiteitä sosiaalipalveluista ja terveydenhuollosta - kolmasosan mielestä toimii hyvin vaikka parannettavaa löytyy



2. Innovaation käsitteestä

Mikä on sosiaalinen innovaatio

Sosiaalinen innovaatio on yksilön, ryhmän tai yhteisön luovan toiminnan tuloksena syntynyt uusi idea, joka johtaa lisäarvoa tuottavaan tulokseen yksilön tai yhteisön hyvinvoinnissa, terveydessä tai palvelujärjestelmässä.

Lähde: Hannu Hämäläinen: Innovaatiotoiminnalla ratkaisuja hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuuden haasteisiin, Yhteiskuntapolitiikka 2/05,

kts. myös Vappu Taipaleen ja Hannu Hämäläisen dialogi määrittelystä kirjassa:

Kertomuksia sosiaalisista innovaatioista, Stakes, 2007.

Millaisia ovat sosiaaliset innovaatiot sosiaali- ja terveysalalla

1. **Systemisiä innovaatiota**, jotka käsittävät

-lainsäädäntöä, ohjausjärjestelmää (normit, suositukset), palvelujen ja etuuksien järjestämistä kansallisesti, alueellisesti, seudullisesti ja paikallisesti sekä niiden erilaisia järjestämistapoja ja -muotoja,

*Kenelle
STM, VN,
EDK,*

2. **Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevia innovaatioita**,

jotka kehittävät esimerkiksi hoitokäytäntöjä ja hoitoprosesseja, palveluketjuja, asiakaslähtöisyyttä,

*SH-piirit,
kunnat,
tuottajat*

3. **Yksilöiden ja väestön hyvinvointia ja terveyttä koskevia innovaatiota**,

jotka ylläpitävät tai lisäävät yksilön toimintakykyä asumisessa, työssä, asioinnissa julkisissa ja yksityisissä palveluissa, vapaa-aikana,

*Järjestöt,
yritykset,
sektorit*

4. **Hyvinvoinnin ja terveyden tuote- ja palvelumarkkinoita koskevia innovaatioita**,

jotka vastaavat yksilöiden hyvinvoinnin ja terveyden ylläpitämisen tai kehittämisen tarpeeseen.

*Kansalaiset
yritykset
järjestöt*

Hannu
Hämäläinen

Innovaatioita kaiken ikää

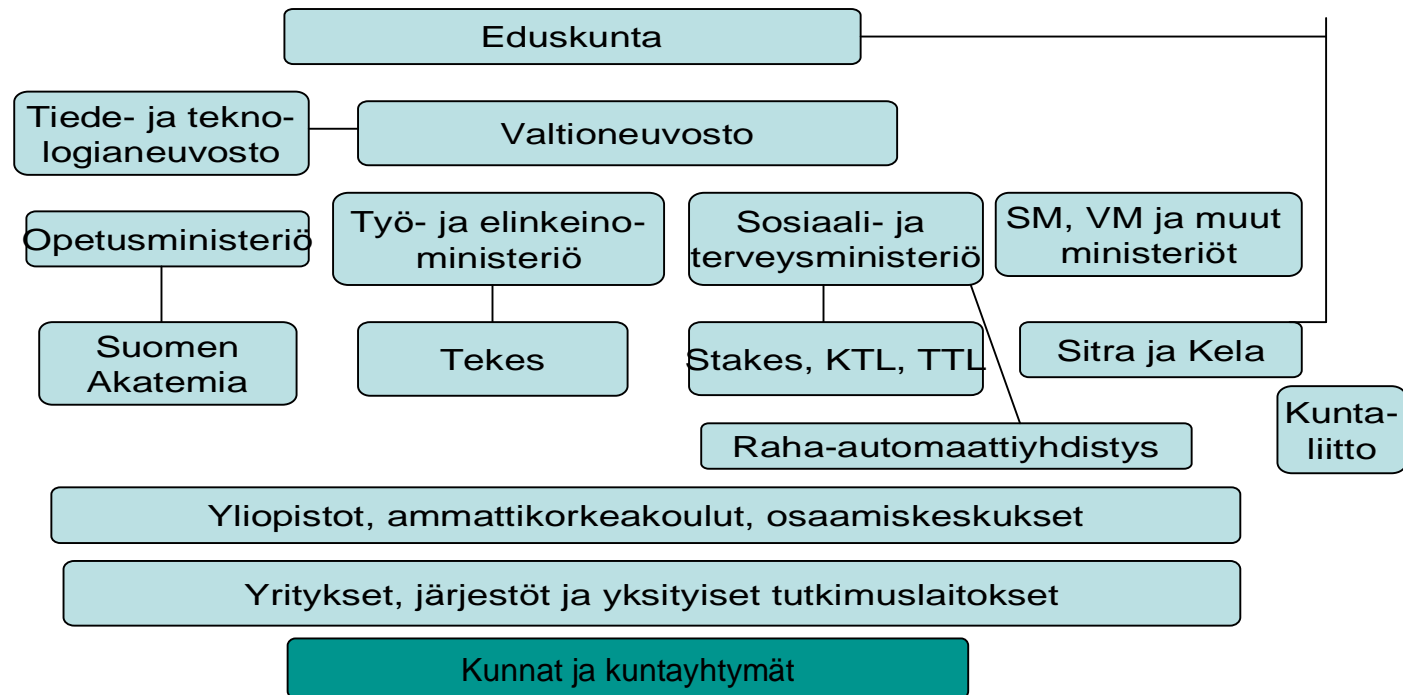
1. Koululaisten Inno-Suomi-palkinnot -
lapset ovat luovia
2. Työyhteisöt ovat innovatiivisia -
Stakesin Terve-Sos-palkintoja
vuodesta 1990
3. Ikääntyneet ovat innovatiivisia -
Martan arjen innovaatiot



Martta2.wmv

3. Kansallisen innovaatioympäristön vastauksia haasteisiin

Sosiaali- ja terveysalan innovaatio toiminnan ympäristö



STM: palveluinnovaatio-hanke

- Hyvä käytäntö - avoin innovaatioympäristö - INNOKYLÄ (Stakes, Kuntaliitto ja STKL)
- Palveluvaaka – vaikuttavuustietoa kansalaisille, Stakes
- Muuta STM:ssä
 - organisaatiomuutokset: 1. Valvonta: STTV&TEO, 2. T&K: Stakes-KTL, 3. Lääkelaitos&ROHTO
 - terveydenhuollon lainsäädäntöuudistus
 - Paras ja Kaste sekä sosiaaliturvauudistus
 - politiikkaohjelmat: lapset, nuoret ja perheet sekä terveyden edistäminen

Työ- ja elinkeinoministeriön uusi kansallinen innovaatiostrategia: laaja-alainen innovaatiopolitiikka ja käyttäjälähtöisyys (DUI)

The screenshot shows the website 'Kansallinen Innovaatiostrategia' in a Windows Internet Explorer browser. The page title is 'Kansallinen Innovaatiostrategia' and the URL is 'http://www.innovaatiostrategia.fi/'. The browser's address bar shows the URL and a search engine (Google). The website's navigation menu includes 'Etusivu', 'Toteutus', 'Avoin konsultaatio', 'Työpajat', 'Uutiset', 'Tausta-aineisto', and 'Yhteystiedot'. The main content area features a large heading 'Kansallinen Innovaatiostrategia' and a sub-heading 'Suomen tulevaisuusstrategiassa osaaminen ja innovaatiot ovat entistä keskeisemmässä asemassa...'. Below this, there is a search bar with the text 'Haku:' and a 'Hae' button. The page also includes several news items and a section for '11 työpajaa'. The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including 'Käynnistä', 'HH hk 161107', 'shok 1505', 'Kauppa- ja teollisuus...', and 'Kansallinen Innovaatiostrategia - Windows Internet Explorer'. The system clock shows '10:21'.

Kansallinen Innovaatiostrategia - Windows Internet Explorer
http://www.innovaatiostrategia.fi/

Kansallinen Innovaatiostrategia

KANSALINEN INNOVAATIOSTRATEGIA

Etusivu Toteutus Avoin konsultaatio Työpajat Uutiset Tausta-aineisto Yhteystiedot

Kansallinen Innovaatiostrategia

Suomen tulevaisuusstrategiassa osaaminen ja innovaatiot ovat entistä keskeisemmässä asemassa. Kansallisen innovaatiostrategian tehtävänä on luoda edellytyksiä laaja-alaiselle innovaatiopolitiikalle suomalaisessa yhteiskunnassa, varmistaa innovaatioympäristömme kansainvälinen kilpailukyky sekä edistää innovaatioiden syntyä ja käyttöönottoa.

Matti Vanhasen II hallituksen ohjelman mukaisesti laadittavan kansallisen innovaatiostrategian valmistelusta vastaa kauppa- ja teollisuusministeriö.

Strategian valmistelu nojaa tärkeältä osin kansalaisten, yritysten ja innovaatiojärjestelmän toimijoiden näkemyksiin. Näkemyksiä kerätään kaikille avoimen konsultaation avulla sekä kohdennetuilla asiantuntija-työpajoilla. [Lue lisää...](#)

Haku: Hae

Uutiset ja tiedotteet

Innovaatiotoiminnan kysyntälähtöisyys - työpajan yhteenveto julkaistu	12.11.2007
Työpajan alueellinen innovaatiopolitiikka yhteenveto julkaistu	01.11.2007

Kiitos...

...kaikille vastanneille!
Avoin konsultaatio suljettiin 31.10.2007.

Yhteenveto julkaistaan

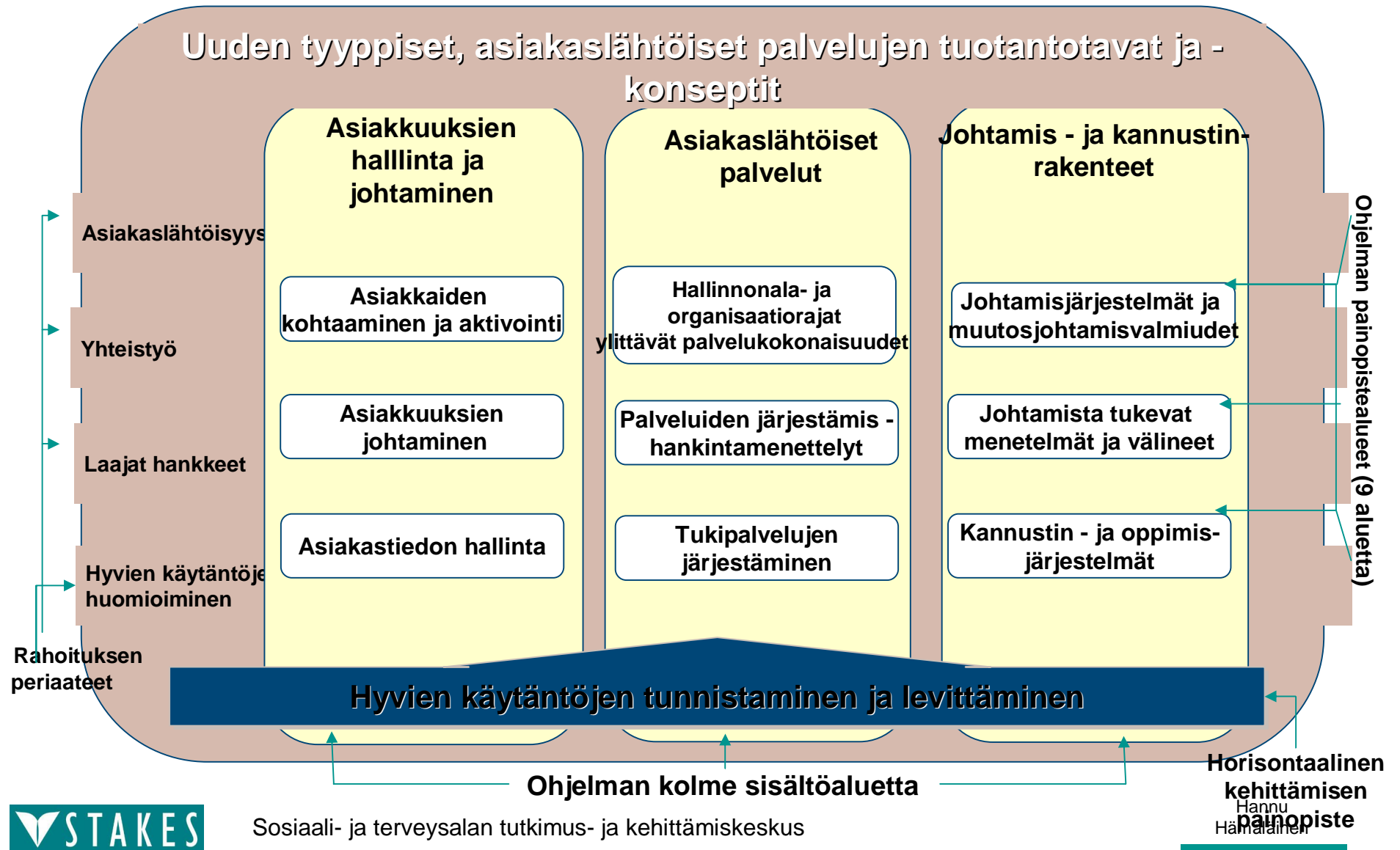
11 työpajaa

Kansallista innovaatiostrategiaa valmistellaan 11:ssä työpajassa, joihin kutsutaan osallistujia

http://www.innovaatiostrategia.fi/fi/uutiset/body0=230

Käynnistä HH hk 161107 shok 1505 Kauppa- ja teollisuus... Kansallinen Innovaatiostrategia - Windows Internet Explorer 100% 10:21

Tekes: Innovaatiot sosiaali- ja terveystalouden järjestelmässä

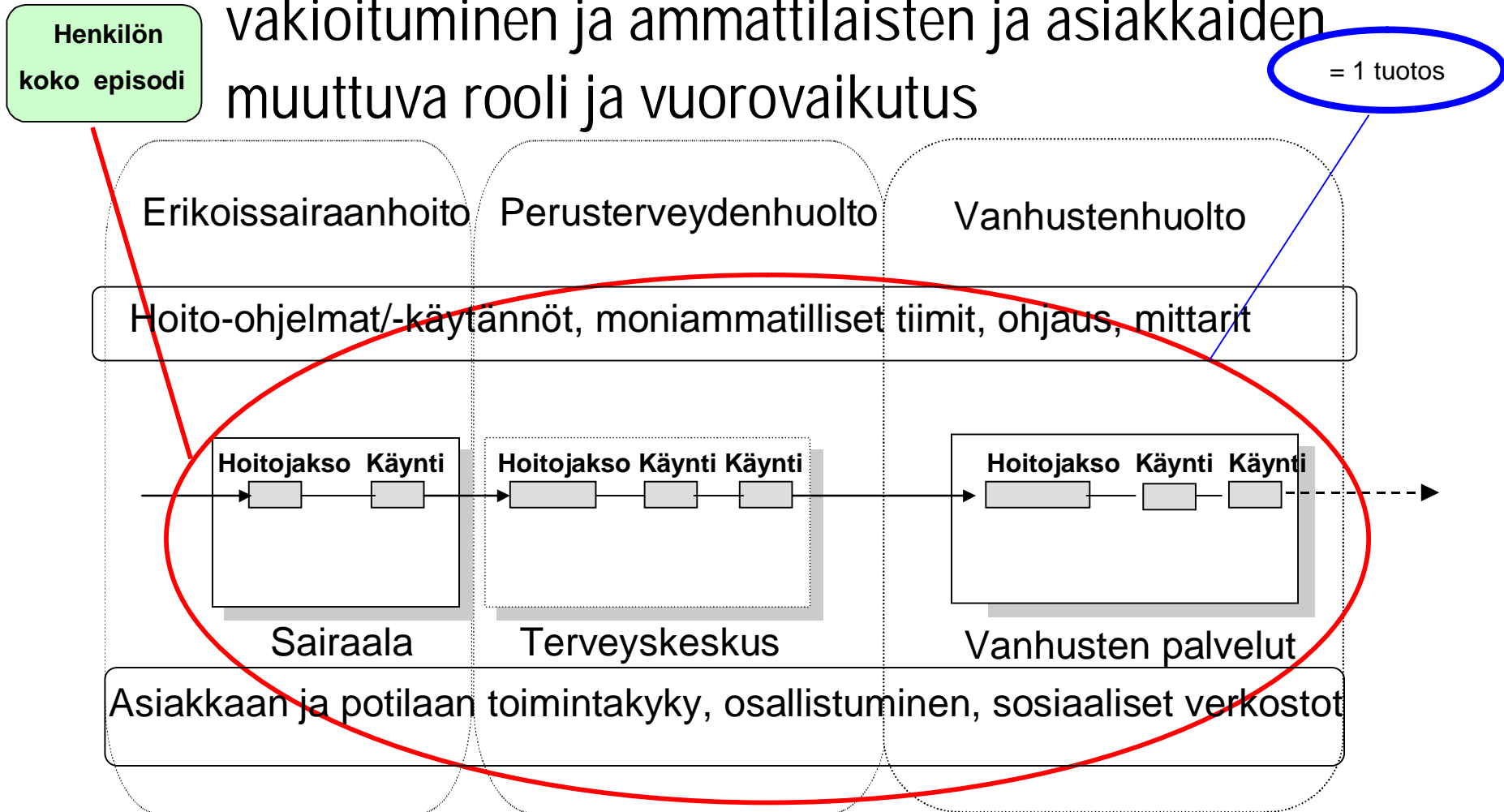


Muuta

- hyvinvoinnin ja terveyden strateginen huippuosaamiskeskus (SHOK)
- osaamiskeskukset
- klusterien ja verkostojen uusi nousu
- avoimet innovaatioympäristöt, living labs

4. Sosiaaliset innovaatiot ja asiakaslähtöisyyscaset

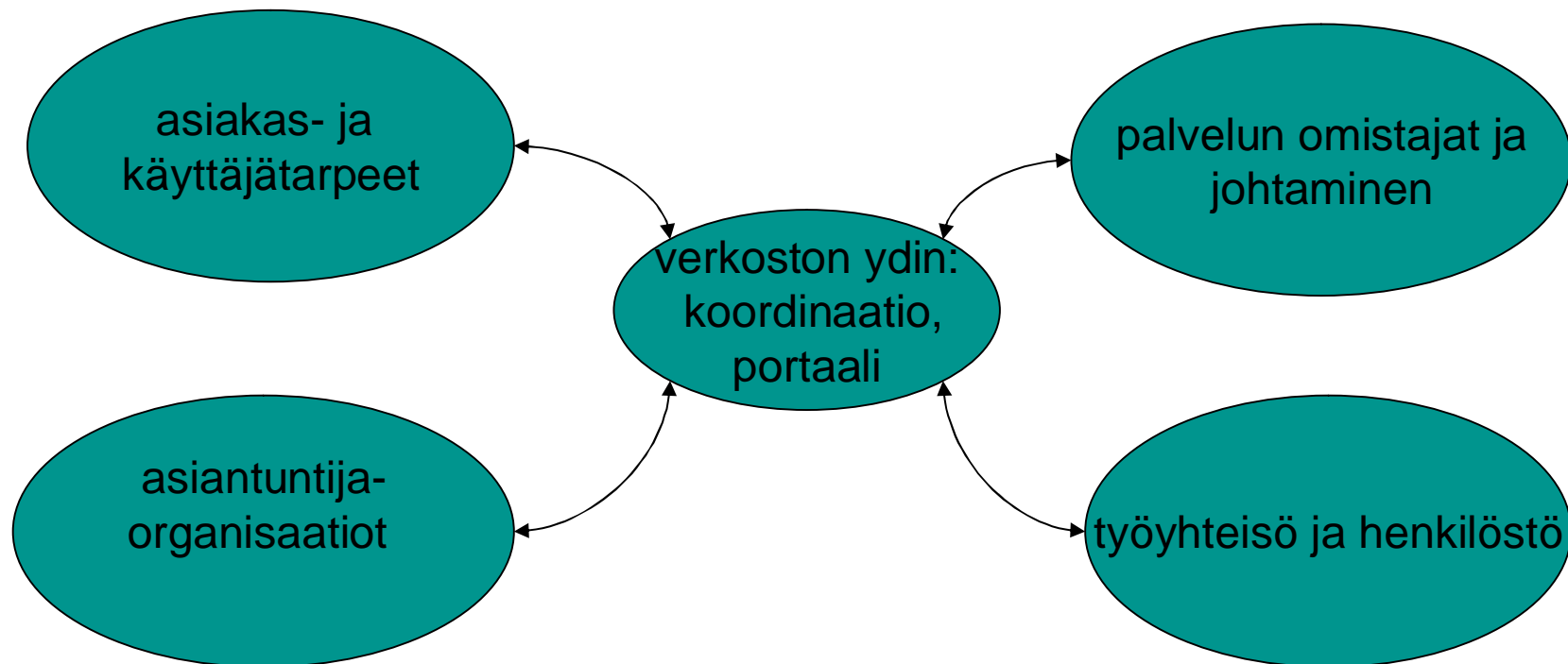
Case 2: Hoito- ja palveluprosessien vakioituminen ja ammattilaisten ja asiakkaiden muuttuva rooli ja vuorovaikutus



5. Innovaatioprosessit ja asiakaslähtöisyyden vuoropuhelu

Avoin innovaatioiden osaamisverkosto-asiakaslähtöisyyden vuoropuhelu

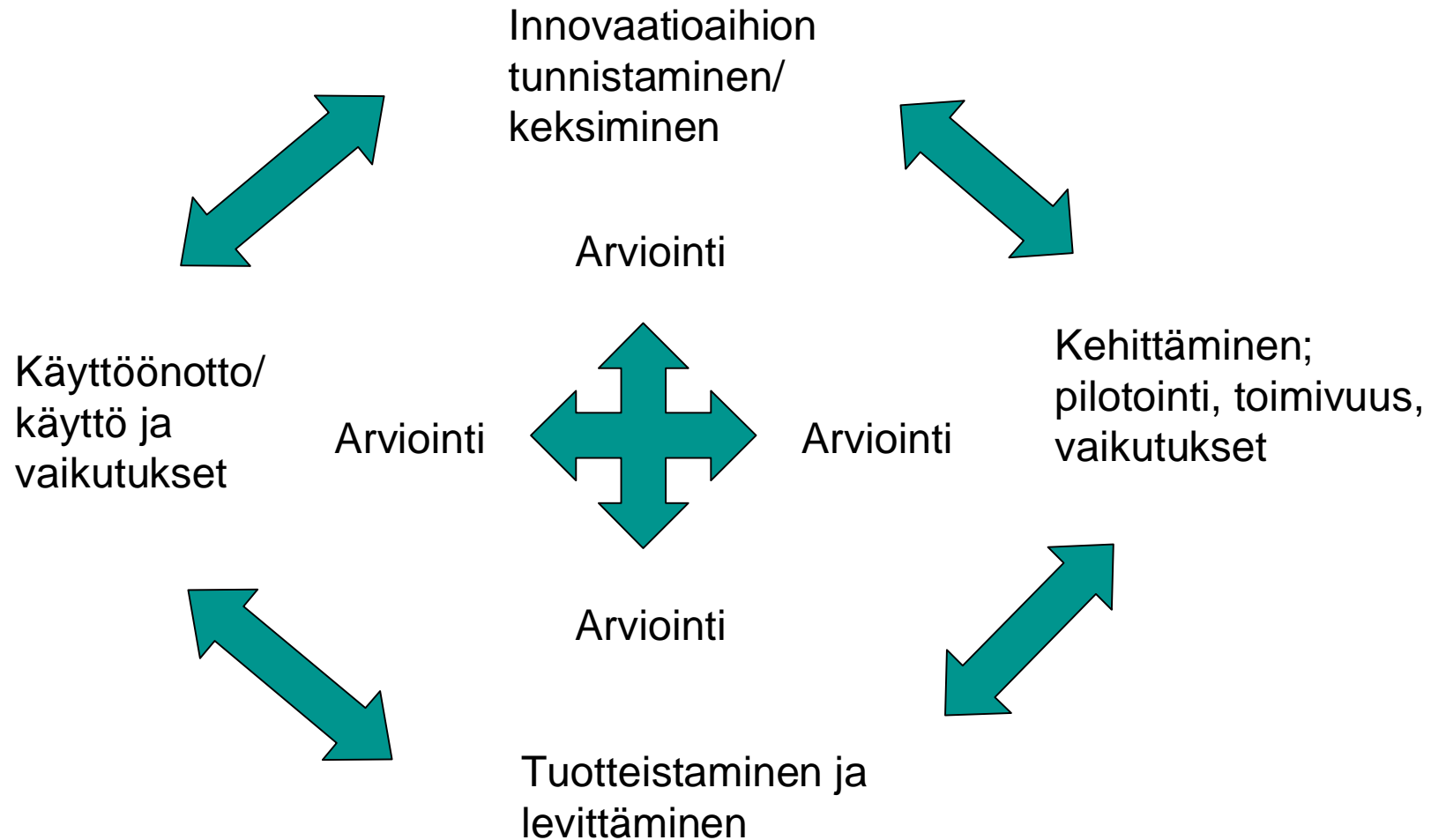
lähde: mukaellen triple helix ja mitchell livinglab



Case 1: Innovaatiotoiminnan itsearvioinnin malli

Juha Koivisto

Hannu Hämäläinen



Kuvio 1. Epälineaarinen innovaatioprosessi

Innovaatiotoiminnan verkostomaisuus

Innovaatiot syntyvät ja toimivat nykykäsityksen mukaan verkostoissa.

Verkostomaisuus merkitsee ensinnäkin sitä, että innovaatioprosessin eri tiloissa eri toimijat, esimerkiksi kehittäjät, tutkijat, rahoittajat, asiakkaat, käyttäjät, välittäjäorganisaatiot, ovat keskenään moninaisessa vuorovaikutussuhteessa ja mobilisoivat toiminnassaan erilaisia resursseja (esim. tietoa, taitoja, menetelmiä, rahaa) ja vaikuttavat näin omalta osaltaan innovaatioprosessin etenemiseen sekä kehitettävän asian muokkautumiseen.

Verkostomaisuus tarkoittaa lisäksi sitä, että kehitetty uusi asia edellyttää toimiakseen jossakin uudessa paikassa samankaltaisen ympäristön kuin se jossa se osoittautui toimivaksi kokeiluvaiheessa. Tämä merkitsee sitä, että innovaation käyttäjän on muokattava innovaatiolle sopiva ympäristö toimijoineen, toimintoineen ja resursseineen, jotta sen avulla saavutettaisiin tavoiteltavia tuloksia. Innovaatiot eivät kuitenkaan pysy täysin samana siirrettäessä, vaan ne muokkautuvat aina hivenen omanlaisikseen.

Avoin vai suljettu innovaatioympäristö?

Omasta suljetusta järjestelmästä avoimeen verkostomaiseen toimintakulttuuriin.

MIKSI?

Osaaminen, resurssit, innovatiivisuus, rakentaa omille vahvuuksille ovat kriittisiä tekijöitä.

Suljetun ja avoimen innovaatiojärjestelmän piirteitä

Lähde: mukaellen Chesbrough

SULJETTU

- osaaminen itsellä
- hyöty itselle: ideasta tuotteeseen itse
- keksit itse, hyödyt itse
- itsellä parhaat innovaatiot - voittaja
- ensin markkinoilla - voittaja
- tuotannollisten oikeuksien suojele, jottei toiset vie ideoita

AVOIN

- osaamista myös muualla organisaatiossa ja sen ulkopuolella
- ulkopuolinen tuotekehitys tuo lisäarvoa myös omaan tuotekehitykseen
- ei tarvitse keksiä itse hyötyäkseen keksinnöistä
- oman liiketoimintamallin ja organisaation asemointi
- sisäisten ja ulkoisten ideoiden hyödyntäjät ovat voittajia
- osataan hyödyntää patenteja ja oikeuksia paremmin

Suljetusta avoimeen innovaatiotoimintaan

Innovaatioprosessin katsotaan nykyään toimivan parhaiten avoimena prosessina. Ajatuksena on, että innovaatioprosessin perustana oleva tietämys on julkinen hyödyke, yhteinen hyvä, jonka tulee olla tarjolla kaikille tasavertaisesti

→ Yrityksille yllyke jakaa tietämystä, osaamista ja kehittää innovaatioita avoimessa prosessissa; avoin innovaatioprosessi voi viime kädessä olla yrityksille myös taloudellisesti kannattavampi kuin suljettu

→ Yksilöille yllyke osallistua innovaation kehittämiseen, jalostamiseen, muokkaamiseen esim. itsensä kehittämisen, yhteisöllisyyden rakentamisen ja yhteisöön kuulumisen, maineen saavuttamisen (symbolinen pääoma) ym. vuoksi

Itsearviointimallin työkirjat

Työkirja 1: Kehittämisen logiikka

Työkirja 2: Kokeilu ja arviointi

Työkirja 3: Tuotteistaminen ja levittäminen

Työkirja 4: Käyttöönoton tukeminen

Työkirja 5: Innovaatiotoimintaa hidastavat ja vauhdittavat tekijät

Työkirja 6: Toimivuus, vaikuttavuus ja levinneisyys

Toimintalogiikka	Indikaattorit	Innovaatiotoimijat	Huomiot
Innovaatiohankkeen yleinen tavoite?	Miten yleisen tavoitteen saavuttamista seurataan ja arvioidaan?	Ketkä yleisen tavoitteen määrittelevät? Ketkä arvioivat?	
Innovaatiohankkeen yksilöidyt tavoitteet?	Miten yksilöityjen tavoitteiden saavuttamista seurataan ja arvioidaan?	Ketkä tavoitteet määrittelevät? Ketkä arvioivat?	
Millaisen uuden asian luomista tavoitteiden saavuttaminen edellyttää?	Miten uuden asian kehittämistä seurataan ja arvioidaan?	Ketkä ovat mukana uuden asian määrittelyssä ja suunnittelussa?	
Millaisilla kehittämistoiminnoilla uusi asia saavutetaan?	Millaisia muita kehittämisen resursseja tarvitaan (esim. aika, välineet, tieto)?	Ketkä valitsevat toteuttamistavan? Ketkä toteuttavat? Ketkä rahoittavat?	

Luodun asian tuotteistaminen ja levittäminen

Millaiseksi tuotteeksi kehitetty asia jatkojalostetaan pilotoinnin ja arvioinnin perusteella?	Ketkä osallistuvat tuotteistukseen (roolit ja vastuut)?	Miten kehitettyä tuotetta levitetään (ohjaava perusajattelu, strategiat, verkostot, toimet ja tekemiset)?	Ketkä osallistuvat levittämiseen (roolit ja vastuut)?

Kuka on asiakas?

- lead users (von Hippel)
- expert users
- user driven
- tuunaus
- kuka on asiakas: kunta, ammattilainen, palvelunkäyttäjä?
-
- osaavatko asiakkaat ja tarvitsevatko he tukea?

Väestölähtöisyys ja universaalit palvelut vs. asiakaslähtöisyys ja räätälöidyt palvelut

- väestön tarpeet vs. yksilölliset tarpeet
- sosiaali- ja terveydenhuollon universaalit palvelut vs. yksilöllinen hoito, palvelu. ratkaisu
- design for all ja sovelletut ratkaisut
- yleiset tuotteet vs. räätälöidyt
- legitimizeetti
- läpinäkyvyys

Asiakaslähtöisyyden mahdollisuus - avoimuus?

- palveluiden saatavuus
- palveluiden valinta
- palveluketjut ja prosessit
- osallistuminen/osallisuus
- itsemääräämisoikeus
- asiakaspalaute, valitukset, virheet
- laatu, vaikuttavuus
- läpinäkyvyys

6. Työyhteisö, asiakkaat ja innovatiivisuus

Organisaatio, tieto ja vuorovaikutus - asiakkaat

Rationaalinen suunnittelu	Oppiva organisaatio	Avoin ja monimuotoinen toimintaympäristö
Hierarkkinen	Vuorovaikutteinen	Vuorovaikutteinen
Vahva asiantuntijuus	Tietämys kehittyy yhteisessä oppimisprosessissa	Tietämys kehittyy arjen kommunikaatiossa
Ilmitietoa ja yleistyksiä Lineaarinen	Ilmitietoa ja hiljaista tietoa Samanaikainen oppiminen ja kehittäminen	Paikallisteoriaa ja hiljaista tietoa Sirkuläärinen Itseorganisoituvaa toimintaa
Varmaa tietoa	Opitaan yllätyksistä ja virheistä	Epävarmuus ja paradoksit kuuluvat prosessiin

Vertaa Robert Arnkil: Hyvien käytäntöjen levittäminen EU:n kehittämisstrategiana. Kehittämistyön risteyksiä kirjassa

Innovatiivinen työ ja työyhteisö

- vuorovaikutus, verkostot ja avoin innovaatioympäristö
- luovuus ja rohkeus
- erilaisuuden suvaitseminen
- erilaisille osaamisille rakentuva
- kannustavuus
- työntekoa ja tuloksia palkitseva (sekä yhteisön että yksilön)
- onnistumista palkitseva, mutta epäonnistumista sietävä ja niistä oppiva

7. Lopuksi: Onnellinen loppu?

Miten eteenpäin?

- kehittämisestä hyväksi arvioitujen ratkaisujen käyttöönottoon
- tukirakenteet käyttöönotolle - insentiivit
- riskirahastot ja riskinotto – innovatiiviset hankkeet ja innovatiiviset hankinnat
- toiminnan kehittäminen on investointi
- otetaan innovatiivisuuden ja luovuuden voimavarat käyttöön
- asiakaslähtöisyys, tarvelähtöisyys



Kiitoksia ja lisätietoa mm.

<http://innovaatio.stakes.fi/>

hannu.hamalainen@stakes.fi