



Miten syntyvät mielekkäät kohtaamiset julkisissa palveluissa

Päivi Tiittula, Erityisasiantuntija

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry

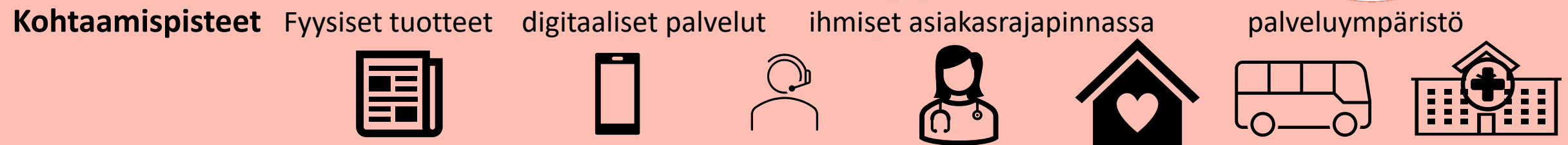
lökkään arki, toimijuus ja elämysmaailma

Yhteiskunnassa vallitsevat arvot, asenteet suhtautuminen ikääntymiseen, Vanhuspolitiikka

Toimintaympäristö, sosiaaliset suhteet, aikaisemmat kokemukset kokemukset

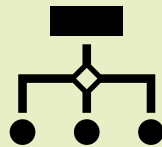


- Miten saan asiani hoidettua?
- Mistä saisin tietoa, tukea?
- Kuka auttaa, kun olen yksin?
- Miten pääsen osallistumaan?
- Mihin olen oikeutettu, Saanko palveluja?
- En kykene/ en osaa /en uskalla / en halua/ en jaksa/ en pysty



Taustalla vaikuttavat Työyhteisön /työntekijän asiakasymmärrys, osaaminen, oppiminen, tyytyväisyys, työhyvinvointi

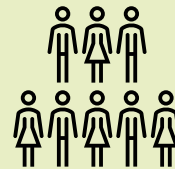
Rakenteelliset ja systeemiset tekijät



Organisaatio, johtaminen, toimintatavat, prosessit, palvelupolut



Etiikka, ihmislähtöisyys, työ-, oppimis- ja kehittämiskulttuuri



Sidosryhmät, yhteistyö, yhdyspinnat Luottamus, yhteisö-ohjautuvuus



Toimintaympäristö Työvälineet, digialustat Tekoäly



Taloudellinen panostus Tuloksellisuus

Tarve tulla nähdyksi, kuulluksi , kohdatuksi



Dialogikeskustelun periaatteet

- **Tasavertainen kohtaaminen**
- **Ole läsnä ja kuuntele**
- **Liity toisen puheeseen**
- **Puhutaan kokemuksista**
- **Arvosta muita**