

BIKVA-ARVIOINTI



Asiakaslähtöinen arviointimalli

Brugerindragelse i kvalitetsvurdering



- Mallin kehitti Hanne Krogstrup Aalborgin yliopistossa sosiaalipsykiatrian tarpeisiin
- Esitteli mallin Helsingin pohjoismaisessa arviointiseminaarissa syyskuussa 2003
- Mallia on käytetty monilla sosiaalityön eri alueilla erityisesti pohjoismaissa
- Bikva on responsiivinen arviointimalli; sidosryhmien tulkinnat huomioidaan
- Perustuu kriittisen arvioinnin ajattelumalleihin ja tuottaa tietoa siitä, miten asiakkaita voidaan tukea vapautumaan perinteen ohjaamasta ajattelusta ja olemisesta

Taustatekijöitä



- 1990-luvun puolivälissä asiakkaita haluttiin enemmän mukaan arviointiin
- Asiakastyytyväisyystutkimuksia ei pidetty riittävinä, sillä ne arvioivat tyytyväisyyttä muiden (organisaation) kuin asiakkaiden lähtökohdista
- ➔ Eivät haasta sosiaalityötä, eivät tuota uusia ideoita
- Koko sosiaalialan toimintaideologian lähtökohtana on ihmisen kokonaistilanne, tavoitteena elämäntilanteen kohentaminen
- ➔ Asiakkaan näkökulma keskeisessä asemassa
- Myös lainsäädäntö, hallitusohjelma sekä erilaiset valtion ohjeistukset kehottavat kuuntelemaan asiakkaiden mielipiteitä ja osallistamaan heitä päätöksentekoon ja suunnitteluun

Pääosassa asiakkaat – palvelujen käyttäjät



- Mallin lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta
- Asiakkailta on tietoa, jota voidaan hyödyntää julkisen sektorin kehittämisessä
- Asiakkaille annetaan mahdollisuus ilmaista ideoita ja ongelmia, jotka eivät muuten tule esille tai joita ei pidetä merkityksellisinä
- Asiakkaiden omia kiinnostuksen kohteita, prioriteetteja ja valmiuksia on kunnioitettava
- Tavoitteena on haastaa ”itsestänselvyydet” työntekijöiden toimintatavoissa, laitosten tavoissa ja rutiineissa ja organisaation ylemmillä tasoilla
- Asiakkailta on kansalaisina sekä oikeuksia että velvollisuuksia, yhteiskunnan kokonaisuus huomioiden kaikkia tarpeita ei voida täyttää
- Asiakkaille tulee antaa tietoa arvioinnin tavoitteesta, tietojen käyttötarkoituksesta sekä osallistumiseen liittyvistä riskeistä ja eduista ja heiltä tarvitaan tähän tietoon perustuva suostumus



Mahdollisuus saada aikaan muutosta, kritisoida nykyistä käytäntöä sekä esittää ideoita tulevia käytäntöjä varten.

- Asiakkaat ovat myös oikeutettuja saamaan **jälkeenpäin** tietoa tuloksista ja toimenpiteistä, joihin on päätetty ryhtyä. Tiedottaminen lisää asiakkaiden aktiivisuutta ja halua osallistua yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen

Ensimmäinen vaihe: **asiakkaiden** avoin ryhmähaastattelu



- **Asiakkaat voivat omin sanoin kuvailla näkemyksiään ja kokemuksiaan palveluista**
- **Ensimmäinen ryhmähaastattelu on koko prosessin tärkein: sieltä nousevat esiin aidot kokemukset ja mahdolliset muutostarpeet**
- **Miksi ryhmässä?**
 - Asioita ei käsitellä liian tunnepitoisesti ja yksilöllisesti, keskustelu ei harhaudu kauas olennaisesta
 - Asiakkaat luottavat enemmän nimettömyyteen ryhmässä, uskalletaan antaa kriittistä palautetta
 - Otetaan kantaa myös muiden palautteeseen, yhteistyö tekee keskustelun monipuoliseksi, ei käytetä ”järjestelmän kieltä”
 - Tarvittaessa voidaan tehdä myös yksilöhaastattelu, esimerkiksi silloin, jos asiakas ei pysty osallistumaan ryhmäkeskusteluun tai jos hänelle esitetään hyvin henkilökohtaisia kysymyksiä

Arvioijan rooli



- Arvioija on mieluiten asiakkaille etukäteen tuntematon henkilö
- Työyhteisön ulkopuolelta tulevan arvioijan on helpompi olla rehellinen ja objektiivinen
- Hyvä arvioija
 - huomioi sen, että asiakas voi joutua arvostelemaan henkilöä, josta on riippuvainen
 - tekee ilmapiirin mukavaksi ja turvalliseksi
 - ei tuo omia arvolatauksiaan mukaan keskusteluun ja puuttuu keskusteluun mahdollisimman vähän, lähinnä pitää keskustelun asiassa, aktivoi ja esittää tarkentavia kysymyksiä
 - tarvittaessa pystyy ohjaamaan keskustelua (dominoivat / pidättyväiset asiakkaat)
 - on kiinnostunut, herkkä, empaattinen, joustava, ennakkoluuloton...
 - on erityisen huomaavainen ja hienotunteinen silloin, kun asiakkaiden sosiaaliset taidot ovat vähäiset
 - tuntee arvioitavan palveluprosessin ainakin pääpiirteittäin
 - tuntee ryhmädynamiikkaa
 - ei pelkää kenttätyöntekijöiden reaktioita

Asiakkailta saadun tiedon käsittely



- Ryhmähaastattelu voidaan nauhoittaa tai siitä kirjoitetaan tiivistelmä
- Palautteet käsitellään ja järjestetään esimerkiksi avainsanojen mukaan
- Niiden perusteella tehdään haastatteluohjeet tulevia vaiheita varten

Toinen vaihe: Asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille



- Avoimia kysymyksiä ei enää esitetä, vaan keskustelu perustuu asiakashaastatteluihin
- Työntekijät valitaan asiayhteyden perusteella, heitä informoidaan arvioinnin toteutuksesta ja tavoitteista
- Suostumuksen pyytäminen vähentää varauksellista asennetta
- Ryhmähaastattelussa pohditaan, mihin asiakkaiden arviot heidän mielestään perustuvat
- Tavoitteena on, että työntekijät pohtivat omia toimintatapojaan kahdesta näkökulmasta; mikä on heidän oma käsityksensä palvelusta ja mikä on asiakkaiden palaute
- Työntekijöillä voi olla oikeutettuja näkemyksiä, jotka tulee huomioida lainsäädännössä ja poliittisessa päätöksenteossa sekä yleistä etua ja yhteisiä näkökohtia punnittaessa
- Huomioidaan myös muut työn lähtökohdat: yleinen etu, poliittiset tavoitteet, budjetit, lainsäädäntö, ammatilliset ja eettiset näkökohdat, tärkeysjärjestys...
- Asiakkaiden antama palaute ei ole objektiivinen totuus eikä tavoitteena ole asiakkaiden kaikkien tarpeiden täyttäminen, vaan asiakkaan arvio on yksi huomioitava seikka monien joukossa
- Suurin osa (80 – 85 %) asiakkaiden palautteesta liittyy asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen

Miten työntekijät reagoivat?



- Työntekijöiden varauksellinen suhtautuminen on yksi arvioinnin toteuttamisen oleellinen este; voidaan tarvita johdon tukea
- He voivat kokea uhkaavana sen, että asiakkaille on annettu mahdollisuus arvioida omia kokemuksiaan ja työntekijöiden käytäntöjä
- Kolme tapaa reagoida:
 - He ovat iloisia ja yllättyneitä (myönteinen palaute, asiakkaat pohtivat asioita)
 - Ovat surullisia saatuaan mielestään epäoikeudenmukaista palautetta, he ovat kuitenkin tehneet töitä asiakkaan eteen
 - Torjuvat kritiikin; kyse ei ole tieteellisestä arvioinnista, asiakkaiden uskottavuus kyseenalaista, työntekijät tietävät asiat parhaiten. *"...mitä tyyppisiä sä oikein oot haastatellu?"*

Kielteinen suhtautuminen muuttuu usein myönteisemmäksi arviointiprosessin edetessä ja kritiikkiä pystytään käsittelemään rakentavasti. Työntekijät tarvitsevat aikaa kielteisen kritiikin käsittelyyn.

Jatkotoimenpiteet



- **Muutetaan käytäntöä**
- **Pohditaan ja arvioidaan asiaa myöhemmin**
- **Työntekijöiden haastattelussa saadut tiedot jaetaan**
 - Ongelmiin, jotka viedään johtajille
 - Ongelmiin, jotka viedään poliittisille päättäjille
 - Ongelmiin, joita työntekijät käsittelevät esimerkiksi henkilöstökokouksissa ja kehityskeskusteluissa

Kolmas vaihe: Asiakkailta ja kenttätyöntekijöiltä saatu palaute esitellään **hallintojohdolle**



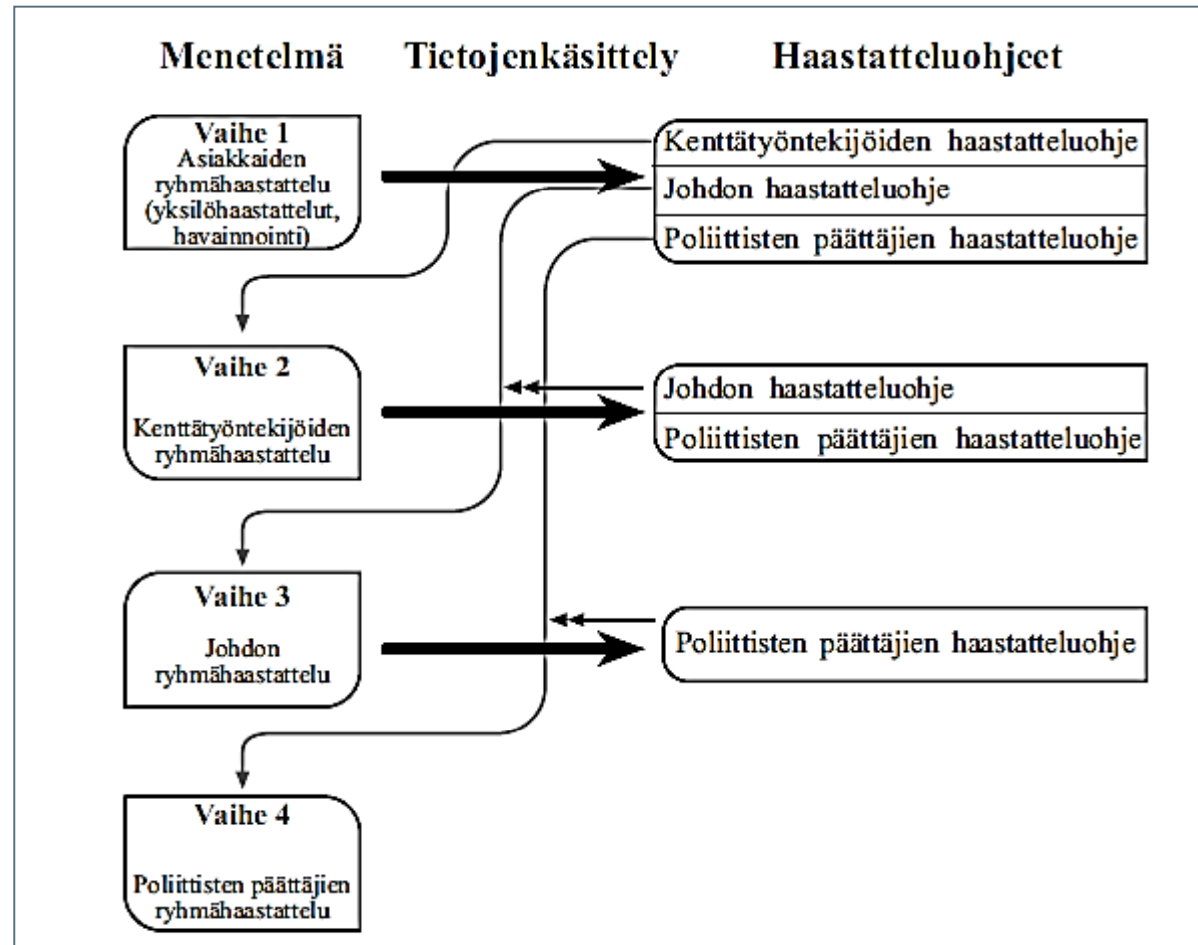
- Haastattelun pohjana ovat asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden kanssa tehdyt haastattelut
- Hallintojohdolle esitellään ne ongelmat, joihin he voivat vaikuttaa ja joihin heillä on toimivaltaa
- Palaute koskee usein voimavaroja, työn organisointia, työpaikkakulttuuria...
- Tavoitteena on saada heidän arvionsa palautteen syistä
- Ketä otetaan mukaan?
 - Harkinnan tulokseen vaikuttaa se, millaisia ongelmia edellisissä haastatteluissa on tullut esiin
- Jos johtohaastattelussa nousee esiin kenttätyöntekijöiden kannalta tärkeää tietoa, se palautetaan heille uudelleen keskusteltavaksi

Neljäs vaihe: Asiakkailta, työntekijöiltä ja hallintojohtolta saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille



- Tavoitteena on saada heidän arviointinsa palautteen syistä
- Mukana on usein esim. kunnan sosiaalilautakunta
- Tilaisuus on luonteeltaan enemmän keskustelu kuin haastattelu
- Tärkeintä on tuoda esiin ongelmat, jotka ovat päättäjien ratkaistavissa, mutta yleensä he ovat kiinnostuneita koko arviointiprosessin tuloksesta
- Bikva-mallin tiedonkeruuosuus päättyy tuloksiin:
 - Ongelmalle ei voida heti tehdä mitään, esteenä esim. lakisääteiset määräykset , sopimukset
 - Päättäjät voivat keskustella ongelmista ja päättää, että käytäntöä ei muuteta
 - Päättäjät haluavat muuttaa käytäntöä ja tekevät päätöksiä sen mukaisesti

Bikva-mallin eteneminen



Bikvaan kytkeytyvät oppimisen mallit



- **Kaksikehäinen oppiminen**
 - Tilanne pystytään näkemään monelta kannalta ja kyseenalaistetaan olemassa olevia toimintatapoja
 - Ollaan avoimia asiakkaiden näkökannoille
 - Saadaan tietoa myös ristiriitaisista tarpeista
- **Vrt. yksikehäinen oppiminen: kykyä pysyä viitoitetulla tiellä noudattamalla sääntöjä ja pykälää, muutoksia tehdään organisaation näkökulmasta**

- **Vertaisoppiminen**
 - Keskustelukumppanina on vertainen
 - Tiedon ja kokemuksen jakamista ja vastavuoroisuutta; henkilökohtaisesti koettu luovutetaan toisten käyttöön, eläydytään toisten tilanteisiin ja tunteisiin
 - Kokemus muuttuu tiedoksi, kun kokija tulkitsee sen; tulkittaessa asioita toisin kuin ennen ihmisen ajattelu muuttuu, ihminen muuttuu
 - Emotionaalinen, sosiaalinen ja dynaaminen prosessi

Asiakasosallisuus on haaste



- Työntekijät käsittävät asiakasosallisuuden osallistumisena palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin omassa asiassa ja/tai yleisellä tasolla
- Asiakslähtöisyys kaiken toiminnan lähtökohta?
- Haasteena on saada asiakasosallisuus näkyväksi arjen työssä, rakenteissa ja yhteiskuntapolitiikassa
- On myös asiakkaiden voimaannuttamista sosiaalityön keinoin; tietoisuuden ja resurssien vahvistamista
- Pää tavoite on kohentaa asiakkaiden elämänlaatua ja lisätä heidän tyytyväisyyttään palvelujen laatuun
- Toteutuuko asiakasosallisuus työssä?
 - Yleinen näkemys oli, että asiakkaat eivät juuri osallistu palvelujen suunnitteluun ja arviointiin yleisesti, yksilötyössä enemmän
 - Asiakslähtöisyys on käsitteenä usein abstraktilla tasolla; ei ole määritelty sitä, mitä se omassa työyhteisössä tarkoittaa
 - Voidaan ajatella myös niin, ettei asiakkaan edes kuulu kantaa vastuuta palvelujen suunnittelusta, sillä se on ammatillista toimintaa

Bikvan merkitys arvokeskusteluun



- Asiakasosallisuuskäytäntöjen kehittäminen johtaa myös eettisten toimintatapojen ja arvojen pohdintaan: *”Olemme lukkiutuneet ja jumiutuneet kylltien ja pöytien taakse, joten sopisi kysyä itseltään välillä, miten se asiakkaan osallisuus ja kunnioittaminen omassa työssä tarkoittaa ja miten se sujuu.”*
 - Prosessi avaa arvokeskustelulle tilan, oikeutuksen ja mahdollisuuden
 - Asiakkaat tuovat keskusteluun oman näkemyksensä, työntekijät pohtivat omaa ammatti-identiteettiään
 - Työntekijöiden mielestä keskustellaan liian vähän siitä, mitä on riittävän hyvä ja ihmisarvoinen elämä; arvokeskustelu tuo tunnistettavuutta ja näkyvyyttä perustyöhön
 - Vaikka keskustelu hiipuisi arvioinnin päätyttyä, rohkeus aidompaan dialogiin on yleensä vahvistunut
 - Työntekijät kokivat saaneensa arvioinnista uuden tiedon ja ajatusmallien lisäksi myös eettisesti kestävämmän työotteen
- ➔ Arvojen ja eettisen pohdinnan julkilausuminen arviointiprosesseissa mahdollistaa asiakaslähtöisemmän toimintakulttuurin.

Tuloksia mahdollistavat ja estävät tekijät



- **Asiakkaalta saatu positiivinen palaute ja luottamuksellinen suhtautuminen**
 - asiat menevät eteenpäin, niihin voi vaikuttaa
- **Työntekijöiden kyky kuulla asiakkaita, palvelukokemusten arvostaminen**
- **Arvioijan rooli ja prosessin ohjaaminen**
- **Refleктоiva, arvioiva ja tutkiva työote**
- **Rohkeus käsitellä asioita avoimesti**
- **Arvokysymysten pohtiminen**
- **Lähiesimiesten vahva rooli ja kiinnostus**
- **Vaikuttaminen rakenteellisiin asioihin**
- **Osallisten tietoisuus, että asiat viedään eteenpäin**
- **Rakenne palautteen käsittelylle ja pohdinnalle**
- **Uudenlaisen tiedon muodostuminen**
- **Asioiden dokumentointi**
 - Julkiset raportit otetaan vakavasti
- **Asiakkaat eivät uskalla tuoda negatiivisia asioita julki**
 - Tavoitetaanko edes kaikkein huonoimmassa asemassa olevia asiakkaita?
- **Arvioija toimii liian organisaatiolähtöisesti**
- **Puutteellisesti valmistellut haastatteluohjeet**
- **Työyhteisön hämmennys, puolustusasenne ja ahdistus**
- **Muutosvalmiutta ei ole**
 - ei synny yhteisymmärrystä muutosta vaativista asioista
- **Työyhteisön vajaat resurssit ja aikapula**
 - Prosessi viedään läpi liian nopeasti pysähtymättä miettimään asiakkaiden sanomaa
 - Ei anneta palautetta asioiden etenemisestä
- **Toimintaympäristön epävakaus**
 - Vaikeuttaa ylemmän johdon sitoutumista

Bikvan toimivuuden edellytyksiä



- **Käyttöönotto-kehittämisverkoston rakentaminen heti prosessin alussa ja menetelmään sitoutuvan ilmapiirin luominen on tärkeää**
 - Keinoina mm. kaikkien oleellisen toimijaryhmien edustajat mukaan, suorat yhteydenotot, tiedottaminen, asioiden ei anneta unohtua, lupien hankkiminen arvioinnin tekoon, arvioinnin tavoitteiden ja teeman määrittely (ei kuitenkaan liian tiukka, asiakkaiden mielipiteille tilaa)
- **Haastattelija on neutraali, asiakkaille vieras henkilö**
 - Ajatusten ja ideoiden välittäjä
 - Vaikuttaa kuitenkin tavalla tai toisella prosessin kulkuun ja tulokseen; ohjaa keskustelua lisäkysymyksillä, työstää ja teemoittaa materiaalia, kokoaa niistä kehittämissuhteita
- **Asiakkaita rohkaistaan ilmaisemaan mielipiteensä niin, ettei heidän tarvitse pelätä seurauksia tai tuntea oloaan ahdistuneeksi. Erityisesti oman mielipiteen vähättely on yleistä**
- **Työntekijät luopuvat vanhanaikaisesta auktoriteettiin perustuvasta asiantuntijaroolista ja pyrkivät tasavertaiseen, vuorovaikutteiseen kumppanuuteen asiakkaan kanssa**
- **Johtajien ja päättäjien osallistaminen on tarvittaessa tärkeää, he päättävät resursseista ja ovat vastuussa sosiaalipolitiikasta**
 - Yksi mahdollisuus on käyttää valmiita kokousrakenteita, kuten lautakuntia
 - Resurssien vähäisyyteen vetoaminen on yleistä, asiakkaiden ja työntekijöiden ajatusten ja ideoiden kuuleminen on kuitenkin myös tahdon asia
- **Organisaation tehtäväksi jää kehitysehdotusten muuttaminen toimintatavoiksi, sitoutuminen tärkeä tekijä**

Mitkä ovat tärkeimmät tekijät sille, että asiakkaan ääni kuuluu ja vaikuttaa palvelujen kehittämisessä?



1. Pitää mielessä se, että palvelut ovat oikeasti asiakkaita varten ja pohtia, mitkä ovat asiakkaan kuulemisen todelliset esteet (pallottelu, ”hankala asiakas”, työntekijöiden valmius)
2. Halu oppia asiakkailta –asenne; monia erilaisia foorumeja ja tilaisuuksia asiakaspalautteen keräämiseksi
3. Kuunteleva kuulija / työntekijä; ennakkoluuloton, kiinnostunut, luotettava...
4. Palautteen antaminen haastaa työntekijät ja koko työyhteisön; puolustuspuheesta työn kehittämiseen, koulutusta palautteen vastaanottamiseen
5. Selkeä työnjako, kuka vastaa arvioinnista ja jatkotoimenpiteistä; työ vaatii aikaa, ei ehkä onnistu asiakastyön lomassa, tarvitaan organisaation ja esimiesten tukea ja sitoutumista
6. Työskentelyn muuttaminen asiakaslähtöiseksi; muutoksille avoin ilmapiiri, joustava organisaatio
7. Arviointipalautetta ei kannata kerätä, ellei sitä aiota käyttää: tarvitaan aitoa halua palvelujen ja toiminnan kehittämiseen

BIKVA-pilottiryhmien osallistujat

Bikvan ohjelmateoria



Toimintamalli

Toimeenpanevat organisaatiot

- Tarve arvioinnille määritelty
- Riittävästi työaika ja resursseja varataan
- Arvioinnista tiedotetaan läpi organisaation

Toimeenpanijat

- Valitaan arvioija, mielellään organisaation ulkopuolelta
- Arvioija tietää oman roolinsa ja positionsa ja hallitsee Bikvan

Yhteistyötahot ja kumppanit

- Osallistetaan yhteistyötahot

Ympäristökonteksti

- Varmistetaan johdon sitoutuminen
- Varmistetaan arviointitiedon hyödyntäminen ja raportointi

Arvioinnin suunnitelma

- Arvioija tekee tarkan suunnitelman Bikvan toteuttamisesta yhdessä johdon ja työntekijöiden kanssa

Kohderyhmä

- Keneltä palvelukokemuksia kysytään ja miksi?

Muutosmalli

Interventio

- Kyky kuulla asiakkaiden puhetta

Mekanismit

- Kyky kuulla asiakkaiden puhetta
- Uudenlaisen tiedon muodostus ja arvokeskustelu
- Reflektointi ja avoimuus
- Johdon tuki ja tuotetun tiedon hyödyntäminen

Tulokset ja vaikutukset

- Työkäytännöt muuttuvat
- Tukea ja ideoita kehittämiselle
- Hiljainen tieto näkyväksi
- Ristiriitoja kyetään käsittelemään
- Tutkivampi, arvioivampi ja asiakaslähtoisempi työote
- Asiakastyön arvostus nousee
- Bikva halutaan toistaa

Tulokset



- **Konkreettisia muutoksia toimintakäytäntöihin**
 - Voi myös vahvistaa olemassa olevia käytäntöjä, kaikkea ei tarvitse muuttaa
 - Vakiintuneiden, pitkään toimineiden käytäntöjen muuttaminen haaste
- **Muutoksenhaut ja valitukset vähenivät**
- **Tasavertaisempaa kohtaamista asiakkaiden ja työntekijöiden välillä**
 - Ajoittain koettu vastakkainasettelu vähentynyt
 - Vallan käytön ajatukset kohtaamistilanteissa vähentyneet
- **Prosessi käsitellä ristiriitoja saatu aikaan**
 - Ulkopuolisen arvioijan ohjaus luo turvallisuutta
- **Arvokeskustelua syntyi**
- **Työ läpinäkyvämpää dokumentaation ja tiedottamisen avulla**
 - Helpottaa yhteistyötä muiden toimipisteiden kanssa
- **Asiakaspalautteet ja eri tahojen keskustelut näkyviksi**
- **Syvällisempi pohdinta mahdollistunut**
- **Oppimisprosessi ja reflektointi lisääntyneet**
 - Oppiminen on osa muutosta
- **Työntekijöille saatu koulutusta dialogisesta työorientaatiosta**
 - Oivallus dialogisuuden merkityksestä
- **Työn sisäinen organisointi helpottunut.**
 - Väärät tiedot ja odotukset yhteistyökumppaneilta vähentyneet
 - Työ kaikille näkyvämpää; työvoimaa sijoitettu sinne, missä sitä tarvitaan

Vaikutukset



- **Toiminut muun kehittämistyön lähtökohtana**
 - Ideoita paremman palvelukulttuurin luomiseksi
- **Vahvistanut asiakasosallisempaa työorientaatiota ja asiakastyön arvostusta**
- **Tutkivan ja arvioivan työtteen selvä vahvistuminen**
- **Oppimisprosessit ovat tulleet osaksi muutosta**
 - Lähiesimiesten vastuu pitää prosessit käynnissä
 - Johtopäätösten selkeyttäminen ja niistä keskusteleminen edistää oppimista
- **Avoimempi ja rohkeampi työkulttuuri**
 - Myös oman työn arviointi rohkempaa
 - Nopeampi puuttuminen epäkohtiin
- **Työntekijöiden yhteisvastuu lisääntynyt**
 - ”ei kuulu mulle” –asenne vähentynyt
- **Usko vaikuttamismahdollisuuksiin lisääntynyt**
- **Sosiaalisen yhdenmukaisuuden arvot toteutuvat**
- **Luo haasteita asiakaslähtöiselle johtamistyölle**
 - Johdon sitoutuminen ja toimenpiteet
 - Kokonaisuuden esittäminen tärkeää etenkin poliittisille päättäjille
- **Kiinnostus asiakaslähtöiseen arviointiin lisääntynyt**
 - Toimintaidelogia jäänyt elämään: ”*Tähän sopisi Bikva*”

Kokemuksia Bikvasta 1



- Aihealueen rajaaminen helpottaa työskentelyä ja vaikuttaa paremmin
- Eri toimijat näkevät ja tulkitsevat asioita eri tavalla
- Keskustelu on ensimmäinen konkreettinen toimi silloin, kun pitää ryhtyä muuttamaan jotain niin moniulotteista ja epämääräistä asiaa kuin asiakkaan kohtaaminen
- Jos haastatteluryhmät ovat suuria, saavat aktiiviset puhujat parhaiten esille omat mielipiteensä, joita ei helposti kyseenalaisteta
- Vaikutelma siitä, että vasta seuraavan tason haastateltavat voivat tehdä asioille jotain
- Haastattelijan ei tarvitse olla asiantuntija, koska asiakkaat ovat sitä itse

- Työntekijätason haastattelussa ensireaktio loukkaantuminen; selittelyä, syytelyä, puolustautumista, asiakkaiden myönteistä palautetta ei edes nähty. Keskustelun edetessä tilanne vapautui, näkökulma laajeni ja monesta ongelmasta oltiin samaa mieltä asiakkaiden kanssa
- Asiakkaiden ajatusten ja eri työntekijöiden mielipiteiden kuuleminen avaa näkökulmia, uusia oivalluksia

- Päätäjätason värvääminen vaikeaa, kehittämisverkoston rakentaminen ja ylläpitäminen tärkeää hankkeen alusta saakka
- Päätäjien kanssa tilaisuus muistutti vaalikeskustelua, jossa jokainen haluaa kommentoida joka asiaa, punaista lankaa vaikea löytää. Myös uusia teemoja tuotiin esille

- Saa aikaan konkreettisia muutoksia
- Toimintaa alettiin heti kehittää tekemällä pieniä muutoksia toimipisteen toimintoihin
- Suurin vaikutus ajatusten ja asenteiden tasolla, asiakaskeskeisempi suuntaus organisaation jokaisella tasolla?

Kokemuksia Bikvasta 2



- Menetelmän selkeys ja luovuudelle tilaa jättävä luonne, työhön saatava tuki ja positiivinen kanssakäyminen muiden arviointityöläisten kanssa tekivät arvioinnista mielekkään kokemuksen
- ”Meidät otetaan vakavasti” (asiakas)
- Osallistaminen on merkityksellistä asiakkaan aktivoinnissa ja hänen omassa voimaantumisessaan
- Poliittiset päättäjät innostuivat arvioinnin tiedonsiirtotavasta; keskustelusta ja asiakkaiden puheenvuoroista. Selvitysten ja raporttien lukemiseen turtuu
- Kun saa olla mukana kuljettamassa organisaation kaikkia tasoja innostavaa arviointiprosessia eteenpäin, lisääntyy myös oma into ja työmotivaatio
- Työntekijän ja asiakkaan innostuminen samasta asiasta lähentää ja lisää luottamusta
- Kehittämisen näkökulma houkuttelee asiakkaita mukaan paremmin kuin ongelmakeskeisyys (vertaistukiryhmät)
- Samaa tiedottamisen ja vaikuttamisen tasoa ja laatua vaikea saavuttaa pelkkien asiakirjojen välityksellä; keskustelussa syntyvä tieto on vahvempaa ja todellisempaa
- Kokemus lisäsi uskoa siihen, että vaikuttamistyö voi olla mutkatonta

Riitta Hirsikoski, lastensuojelutyön bikva-arvioinnin vastaava ohjaaja

Omia ajatuksiani Bikva-menetelmästä



- Asiakkaiden mukaan saamiseksi henkilökohtainen kutsu toimii paremmin kuin ilmoitus
- Pienimuotoisempana helposti toteutettavissa esim. laitoksissa, joiden asukkaille erityisen hyödyllinen
- Kaikkien vaiheiden läpikäyminen vaatii aikaa ja suunnitelmallisuutta.
- Asioihin voidaan paremmin vaikuttaa yhdessä keskustelemalla kuin selvityksiä kirjoittamalla
- Asiakas tuo esiin kokemansa epäkohdat; myös pienillä asioilla voi olla suuri merkitys

Lähteet



- Hänninen, Kaija & Julkunen, Ilse & Hirsikoski, Riitta & Högnabba, Stina & Paananen, Ilkka & Romo, Henna & Thomasén, Tarya: Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä – Raportti BIKVÄ-arviointimenetelmän oppimisen kehistä 2007. Valopaino Oy. Helsinki.
- Högnabba, Stina: Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? – Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista 2008. STAKES. Helsinki.
- Koivisto, Juha: Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi 2007. Valopaino Oy. Helsinki.
- Krogstrup, Hanne Kathrine: Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli 2004. STAKES. Helsinki.

Kiitos!

