

# Asiakkaiden osallisuus – mitä se tarkoittaa kehittämistyössä?

Asta Niskala ja Annikki Paajanen 31.10.12 Oulu

Tavoitteena kehittämishankkeissa jo  
koko 2000 luvun ajan

Asiakkaiden osallisuuden  
kehittäminen

Oletus ”Toiminta muuttaa käytäntöjä  
ja asenteita”  
- siis toimitaan

# Ajatukset PaKaste hankkeen alussa

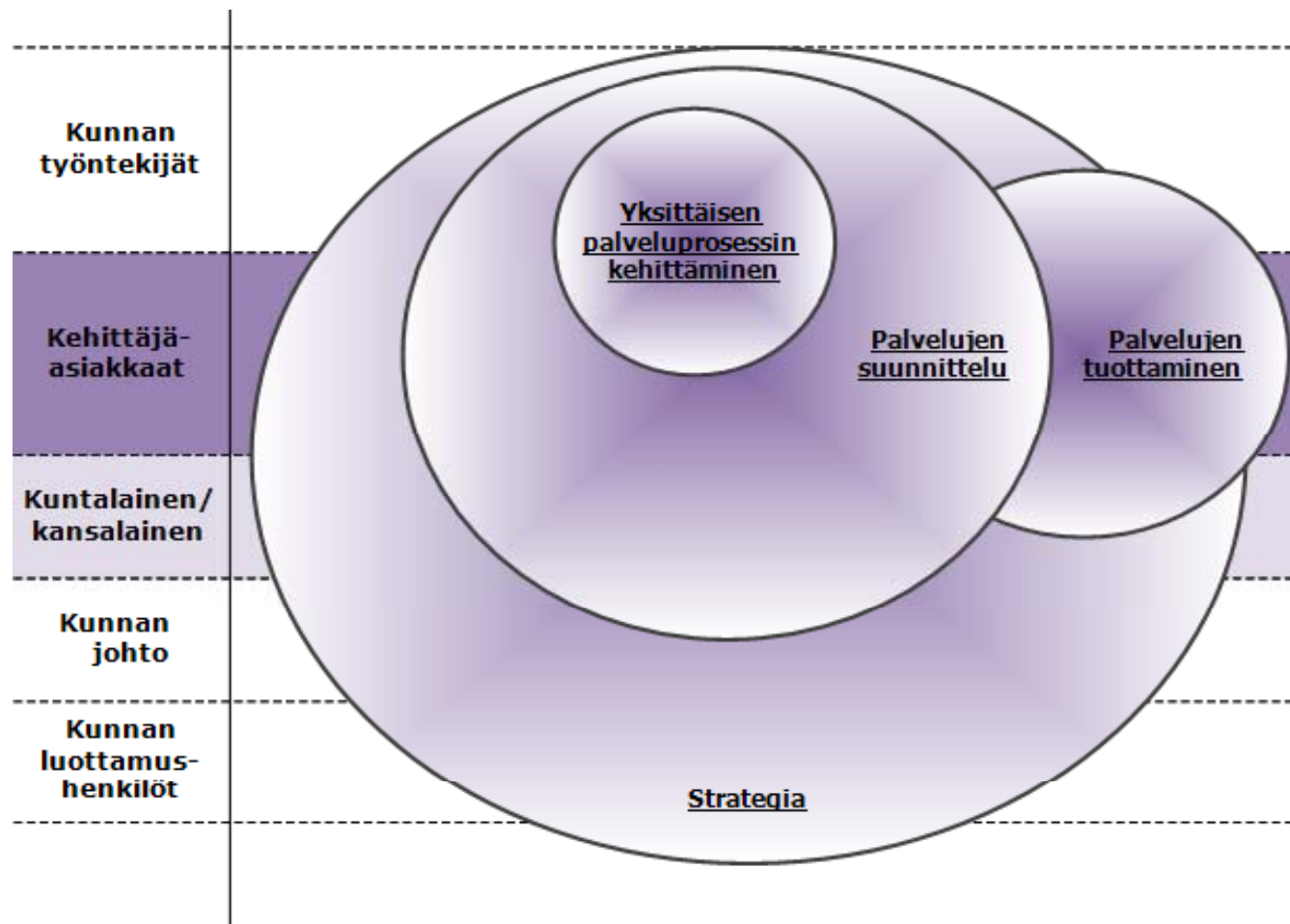
Kun näin lehti-ilmoituksen?

Hyvin suurella mielenkiinnolla ilmoittauduin heti. Koska olen elämässäni kokenut kaikenlaista, jos siitä on jollekin hyötyä niin hyvä.

Olen toiminut kehittäjäasiakkaana ja aikuissosiaalityössä ja toimeentuloturvan verkkokonsulttina. Kahvila toiminnassa olen myös mukana, tarkoitus on aloittaa toiminta myös Enontekiöllä.

<http://www.sosiaalikollega.fi/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminta>





## Kehittäjäasiakastoiminta

[http://lshp.qpr.com/QPR2012\\_POSKE/Portal/QPR.Isapi.dll?QPRP ORTAL&\\*prmav&SES=fIZBPeyh3r74O4lqUYw5vg&FMT=p&LAN=f i%u002c1&DTM=&RID=268303340162038901](http://lshp.qpr.com/QPR2012_POSKE/Portal/QPR.Isapi.dll?QPRP ORTAL&*prmav&SES=fIZBPeyh3r74O4lqUYw5vg&FMT=p&LAN=f i%u002c1&DTM=&RID=268303340162038901)

# Verkkoneuvonta

Jotenkin kaipaisi syvempää paneutumista oikeastaan keskustelua kokemusasiantuntijoiden kesken

Miten vastaukset syntyvät ,  
luotammeko kehittäjätyöntekijöihin  
vastauksissa ja näkyykö meidän mielipide  
oikeasti .

Miten kysyjälle/asiakkaalle annetut vastaukset soveltuvat käytettäväksi. Onko niillä merkitystä .

Asiakkaiden mahdollisuuksista vaikuttaa oman palvelunsa kehittämisessä?

Kyllä mutta asiakas yleensä ei jaksa, ei myöskään ole tapaa miten

Jotta kehittäjäfoorumit olisivat vaikuttavia tai vaikka kahvilatoiminta niin mukana täytyisi olla poliittinen päätöksentekijä ja myös virkamies/työntekijä.

Kyllä mutta asiakas yleensä ei jaksa, ei myöskään ole tapaa miten? Onko sittenkin parasta vaikuttaa poliittisten päätöksentekijöiden kautta  
vaalit oli juuri onko vaikuttaminen varmistettu.

# Hanke- vai perustyötä vai perustyössä kehittäen

## YKSITTÄINEN PALVELUPROSESSI

1) Asiakkuuden aikana arvioidaan asiakkaan tilanteen lisäksi myös systemaattisesti palveluprosessia sekä asiakkaan ja työntekijän yhteistä työskentelyä.

- Vuorovaikutus
- Asiakkaan tilanteen koheneminen
- Vaikuttavuus pidemmällä aikajänteellä
- Oman hyvinvoinnin seuranta osana prosessia esimerkiksi Oma hyvinvointi -päiväkirjan avulla.

2) Asiakkaista ja työntekijöistä kootaan yhteinen kehittäjäryhmä, joka arvioi ja kehittää tiettyä palveluprosessia tai sen jotakin kohtaa (esim. asiakkaaksi tulo). Palveluprosessin kehittämisessä voidaan työskentelyvälineenä käyttää mallinnusta.



# Hanke- vai perustyötä vai perustyössä kehittäen

Kuntien suunnittelujärjestelmä muutetaan palvelujärjestelmälähtöisestä asiakaslähtöiseksi. Työntekijöiden ja asiakkaiden yhteinen suunnitteluprosesseja voidaan toteuttaa monilla eri tasoilla:

- 1) Kunta ottaa kehittäjäasiakastoiminnan pysyvästi käyttöön luomalla puitteet ja osoittamalla resurssit sen toimintaan, esimerkiksi keskustelukahvilan muodossa.
- 2) Kehittäjäasiakkaita ja asiakasryhmiä on mukana palveluiden suunnittelussa säännöllisesti.
- 3) Työntekijöiden ja asiakkaiden yhteiset kehittämispalaverit ja työkokoukset.
- 4) Kansalaisraadit - kerätään kertaluonteisesti asiakas-/kuntalais-/kansalaisraati.
- 5) Palveluiden vaikuttavuuden seuranta, esim. asiakastietojärjestelmien hyödyntäminen

# Hanke- vai perustyötä vai perustyössä kehittäen

Perustyönä kunnassa/ palvelun tuottajan kanssa mahdollista

– pienillä resurssilla mahdollista

– pysyvää toimintaa ks. Sosiaali- ja terveydenhuoltolaki

– oman työn tutkimista ja kehittämistä

-Uudenlaista työotteetta

-Oman asiakasprosessin aikana

-ryhmässä

LAAJEMMAT foorumit ehkä kaipaa **Kehittämisyksikköjen koordinoitua**

**Kaikkien osallistumismahdollisuus huomioida**

# Mitä kehittäjäasiakastoiminta on?

- Viranomaisammattilaisten ja kansalaisasiakkaiden asiantuntijuuden yhdistämistä (Mirja Määttä 2011, Tuula Jäppinen 2011)
- Ammattialisten ja asiakkaiden osallistumisen kehittymistä (vrt. Timo Toikko 2006)
- *Asiakasosallisuuden soveltamista koko palveluprosessin läpäisevänä näkökulmana* (Aila-Leena Matthies, Mari Kattilakoski, Niina Rantamäki 2011)
- Toisaalta voidaan nähdä myös asiakkaiden ”loppuun käyttämisenä” (Briitta Koskiahho 2011)
- Yhteistä palvelutoiminnan kehittämistä ja arviointia?

# Ajatukset lopussa - miten kehittäjäasiakastoimintaa kehitetään?

Mielenkiintoista, oppinut uutta.

Mikä on lopputulos miten kehitys, hyödynnetään. **Onko tämä projekti projektien joukossa vai miten opituista asioista tulisi käytäntö?**

Kehittäjätyöntekijät voisivat ajatella asioita enemmän käytännön tarpeista, onko opittu tapa ainoa oikea? **Voisivatko virkaihmiset tulla pois jalustalta ja olla ihmisille ihminen**

**Me ollaan ymmärretty jo, että on yhteinen kieli, mutta ei olla aina ihan varmoja**