

Sauristo Hannele

Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä

-Opas asiakasraadien perustamiseen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Sosionomi (ylempi amk)

Opinnäytetyö 19.12.2014

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Sauristo Hannele Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä - Opas asiakasraadin perustamiseen 57 sivua + 28 opas 19 Joulukuuta 2014
Tutkinto	Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Koulutusohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	Yliopettaja Jyrki Konkka
<p>Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä on hyvin ajankohtainen ja tärkeä aihe. Opinnäytetyöni koostuu Kehitetään yhdessä -oppaasta ja opinnäytetyöni kirjallisesta raportista. Opinnäytetyöni aihe on käytännönläheinen ja yhteydessä työelämään. Kehittämistoiminnan tavoitteena ei ole ollut ongelmien tai käytännön kysymysten ratkaisu, vaan Haagan palvelupisteen asiakasraadin hyväksi havaittujen toimintakäytänteiden ja kokemuksellisen tiedon kuvaaminen. Pääpaino oppaassa on asiakasraadin ja osallistavan toiminnan kuvaamisessa ja sen käytäntöosuudessa. Opas sisältää asiakasraadin perustamisessa tarvittavia tietoja, kuten ryhmän kokoaminen ja toiminnan aloittaminen, ryhmän puitteiden ja tapaamisrakenteiden luominen sekä ohjaajien omien kokemusten ja käytäntöjen esitleminen. Työni vastaa kuntien tarpeeseen luoda ja ottaa käyttöön osallistavia menetelmiä. Opinnäytetyössäni ja oppaan laadinnassa hyödynsin jo olemassa olevia aineistoja eli asiakaspalveluraadin jäsenille laadittuja kyselyitä ja muistioita 2009–2014 sekä reflektoin raadin toimintaa. Oppaan laadinnassa käytin hyödynseni omaa ammatillista osaamistani ja kokemustani asiakasraadin ohjaajana ja raadin perustajana. Oppaan suunnitteluun ja ideointiin sekä arviointiin osallistuivat myös asiakasraadin jäsenet ja ohjaajat.</p> <p>Opas on tarkoitettu kaikille sosiaali- ja terveysalan työntekijöille sekä heille, jotka ovat kiinnostuneita vuorovaikutteisen osallistavan menetelmän toimintamallista palveluiden kehittämisessä. Opas toimii myös Haagan palvelupisteen uuden ohjaajan perehdyttämisen aineistona.</p>	
Avainsanat	Opas, asiakasraati, asiakasosallisuus, palveluiden kehittäminen

Author(s) Title Number of Pages Date	Sauristo Hannele Customers participating in improvement of social services - Guide for starting a customer service jury 57 pages + 28 Guide 19 December 2014
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	
Instructor(s)	Jyrki Konkka, Principal Lecturer
<p>Customers participating in improvement of social services is a very current and important topic. My thesis consists of Kehitetään yhdessä –guide and literary report. My thesis is very practical and has a concise contact to working life. The purpose of this thesis is to share good methods and experiential knowledge in Haaga asiakasraati. The main emphasis is on describing asiakasraati and customer participating activity. This guide includes facts about starting asiakasraati, such as how to build the group, how to set the meetings and what kind of resources are needed. It also includes experiences and methods of the tutors of asiakasraati. My thesis responses to municipalities' need to create and adopt participating methods. In my thesis I have used already existing material such as questionnaires and jury memos from years 2009-2014. I have also reflected the function of jury. While producing the guide I have used my professional knowledge and experience as tutor and founder of jury. Also jury members and tutors have participated in ideation and evaluation of the guide.</p> <p>The guide is made for all employees in healthcare and social services and of course to all who are interested in use of interactive participating method in improvement of services. The guide can also be used in orientation of new jury tutors in Haaga.</p>	
Keywords	Guide, asiakasraati, customer involvement, service improvement/development

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen	3
3	Asiakaslähtöisyys ja osallisuus palveluiden kehittämisessä	6
3.1	Asiakaslähtöisyys palveluiden kehittämisessä	6
3.2	Vuorovaikutus ja dialogi osallisuuden edellytyksenä	7
4	Asiakasraati osallisuuden vahvistajana sosiaalipalveluissa	10
4.1	Asiakasraati	10
4.2	Haagan palvelupisteen asiakasraati	11
4.3	Asiakasraadın toiminnan lähtökohdat ja tavoitteet	13
4.4	Osallisuus raadin toiminnassa 2009–2014	14
4.5	Asiakasraati positiivisena ja innostavana kokemuksena	15
5	Kehittämistehtävä	19
5.1	Opas asiakasraadın perustamiseen	19
5.2	Oppaan kehittämisprosessin vaiheet	20
5.2.1	Suunnitteluvaihe	21
5.2.2	Toteutusvaihe	21
5.2.3	Reflektointivaihe	22
6	Oppaan valmistusprosessi	24
6.1	Oppaan suunnittelu ja ideointi	24
6.2	Oppaan kirjoitusprosessi	26
6.2.1.	Oppaan väliarviointi	27
6.3	Oppaan oikoluku- / viimeistely ja ulkoasu	30

6.3.1. Oppaan oikoluku ja viimeistelyvaihe	30
6.3.2 Oppaan ulkoasun toteutus	31
6.4 Valmis opas	32
7 Työn arviointi	35
7.1 Oppaan arviointi	35
7.2 Opinnäytetyöni raportin arviointi	36
7.3 Opinnäytetyöni prosessin arviointi	37
7.4 Oman ammatillisen edistymisen arviointi	39
8 Pohdinta	40
Lähteet	43
Liitteet	47
Liite 1 Saatekirje asiakaspalveluraadin jäsenille	48
Liite 2 Suostumuskirje asiakaspalveluraadin jäsenille	49
Liite 3 Asiakaspalveluraadin looginen malli	50
Liite 4 Asiakaspalveluraadin arviointikysymykset	55
Liite 5 Oppaan alustava sisällysluettelo	56
Liite 6 Kehitetään yhdessä – Opas asiakasraadin perustamiseen	57

1 Johdanto

Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on hyvin ajankohtainen asia ja se on tänä päivänä noussut kattavan keskustelun kohteeksi. Palveluja tulisi kehittää ja tuottaa aidosti palveluiden käyttäjien tarpeista käsin ja asiakaslähtöisesti asiakkaita kuunnellen ja heidän mielipiteitään arvostaen (Toikko 2006: 2-3). Suomessa vastuu palveluiden kehittämisestä on edelleen vahvasti julkisella sektorilla, mutta asiakkaiden osallistumista korostetaan laeissa, strategioissa ja suunnitelmissa. Myös Helsingin kaupungin strategiassa korostetaan, että asiakkaat tulisi osallistaa eri tavoin palveluiden kehittämistyöhön ja siinä olisi hyödynnettävä erilaisia vuorovaikutteisia osallistumismenetelmiä. Osallisuusmenetelmät tuovat asiakaskokemuksen entistä paremmin esille ja tukevat jo olemassa olevia asiakastyytyväisyyskyselyjä (Excell – Juntila – Ranta – Tyyskä 2013: 5).

Palveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämiseen edellyttää niin työyhteisöiltä kuin johdoltakin osaamista, innostusta ja orientaatiota. Myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsoen sosiaalialan ammattilaisten tehtävänä on tuottaa tietoa ja vaikuttaa, kun kehitetään sosiaalialan palveluja asiakaslähtöiseen suuntaan. Työntekijöiden on toimittava aktiivisesti muiden viranomaisten kanssa, kun tehdään palveluja koskevia päätöksiä, ja on tärkeää saada tuotua palveluiden käyttäjien asiantuntemus esille. Kajanojan (2011) mukaan ammattilaisen rooli onkin tässä tilanteessa tärkeä. Ammattilaisen tulee huolehtia siitä, että erilaiset osallisuuden ja vaikuttamisen areenat kohtaavat myös vähempiosaisia palveluiden käyttäjiä. On varmistettava, että myös tällaiset ryhmät saavat äänensä kuuluviin. (Kajanoja 2011: 204.) Sosiaalialan ammattilaisella on myös mahdollisuus käyttää omaa asiantuntijuuteen perustuvaa asemaansa ja sen sisältämää valtaa, kun viedään asiakkaiden arkea koskevia asioita eteenpäin (Laitinen – Niskala 2013: 15). Nykypäivän asiakkaat eivät enää tyydy vain passiiviseksi palveluiden käyttäjiksi, vaan he haluavat olla kehittämässä palveluja omanlaisikseen.

Läntisen Helsingin sosiaalipalveluihin kuuluvassa Haagan palvelupisteen aikuissosiaalityön yksikössä on vuodesta 2009 alkaen toiminut pysyvä asiakasraati. Asiakasraati on vuorovaikutteinen osallistavan menetelmän toimintamalli, jonka avulla sosiaalipalveluita ja niiden toimivuudesta saadaan palveluiden käyttäjiltä täsmällistä tietoa. Tätä tietoa voidaan hyödyntää palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Raadin

perustajana ja ohjaajana minulla on paljon käytännön kokemusta osallistavan menetelmän työtavasta ja tuon niitä esille myös opinnäytetyössäni.

Opinnäytetyöni toteutetaan toimintatutkimuksellisin menetelmin, joissa on vahva kehittämisen näkökulma. Työni tavoitteena on saada aikaan opas, jonka avulla tuotetaan tietoa Haagan palvelupisteen osallistavan menetelmän mallista. Oppaassa kuvataan asiakaspalveluraadin perustamista ja niitä keskeisiä asioita, joita on syytä ottaa huomioon raatia perustettaessa ja sen toimintaa johdettaessa. Työssäni hyödynnän jo olemassa olevaa aineistoa eli asiakaspalveluraadin jäsenille laadittuja kyselyitä ja muistioita 2009–2014, reflektoin raadin toimintaa sekä käytän omaa kokemustani asiakaspalveluraadin ohjaajana ja sen kehittäjänä. Asiakasraadin jäsenet ja ohjaajat osallistuvat oppaan sisällön suunnitteluun ja arvioivat oppaan toimivuutta. Pyrin myös tuomaan esiin asiakasraadin jäsenten kokemuksia raadin toiminnasta ja kuvaamaan ne mahdollisimman autenttisesti eli juuri sellaisina kun raadin jäsenet ovat ne kokeneet.

Asiakkaiden osallisuudesta puhuttaessa on syytä määritellä, mitä tarkoitan asiakkaalla opinnäytetyössäni. Usein on todettu, että kansalaista ei tulisi nähdä pelkästään palveluiden käyttäjänä tai asiakkaana, sillä kansalaisuus sisältää käsitteenä mahdollisuuden laajempaan osallisuuteen (Larjovuori – Nuutinen – Heikkilä – Tammi – Manka 2012: 12). Tässä yhteydessä käsittelen kuitenkin kansalaisen mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen nimenomaan asiakkaana ja palveluiden käyttäjän roolissa.

2 Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen

Laitisen ja Pohjolan (2010) mukaan tulevaisuuden hyvinvointipalveluissa tarvitaan asiakaslähtöisiä palvelumuotoiluja sekä palveluiden käyttäjän tasavertaista osallisuutta ja heidän kokemuksellisen tietonsa hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä (Laitinen – Pohjola 2010: 73). Palveluiden järjestäjät ja tuottajat eivät hyödynnä tarpeeksi kansalaisten ja palveluiden käyttäjien kokemuksia niiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Palveluiden käyttäjien ääni, kokemukset ja mielipiteet jäävät esimerkiksi palveluiden kehittämisessä usein huomioimatta, jonka vuoksi palveluiden kehittämissuunta asiakasnäkökulmasta on vielä perinteisesti ylhäältä alaspäin ohjautuvaa. Palvelut tulisi suunnitella ja kehittää asiakaskeskeisyyden malliin ja kansalaisten itsemääräämisoikeutta korostaen (Anttonen – Haveri – Lehto – Pallukka 2012: 228).

Palveluita parantaessa tulisi kiinnittää huomiota käyttäjälähtöisyyteen ja siihen, että kuntalaiset otetaan mukaan suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Perinteiset osallistumisen ja vaikuttamisen muodot, esim. asiakaskyselyt, kuntalaiskuulemiset tai äänestäminen ovat hyviä osallistumisen muotoja, mutta ne eivät riitä, vaan niiden rinnalle tarvitaan erilaisia osallistumisen malleja, jotka antavat kansalaisille ja palveluiden käyttäjille mahdollisuuden tuoda esille oman mielipiteensä. (Raisio – Vartiainen 2011: 7.)

Kansalaisten ja kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämisellä tulisi pyrkiä kehittämään julkisen sektorin palvelujärjestelmiä sekä palveluiden laatua ja niiden saatavuutta. Kansalaisten näkökulmasta on tärkeää, että heille annetaan mahdollisuus osallistua, heitä kuullaan ja heidän näkemyksiinsä suhtaudutaan vakavasti ja että ne johtavat konkreettisiin muutoksiin. Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen ja Suokas esittävät Tekesin katsauksessa (28/2011), että palveluiden käyttäjiä olisi kuultava, kun kehitetään palveluita ja varsinkin silloin, kun palvelut tuodaan asiakkaan ulottuville (Virtanen – Suoheimo – Lamminmäki – Ahonen – Suokas 2012: 22).

Timo Toikko (2006) korostaa, että tulevaisuudessa palveluiden käyttäjien osallistumisella on yhä merkittävämpi asema, kun sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja kehitetään. Palveluiden käyttäjiä ei tulisi ainoastaan osallistaa oman elämänsä suunnitteluun, vaan myös ottaa mukaan vaikuttamaan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmien suuntaan.

Palveluiden käyttäjät tulee nähdä asiantuntijoina, jolloin kysymyksessä on kansalaislähtöinen politiikka ja jossa asiakkaat tuovat oman kokemustietonsa myös palveluiden kehittämiseen. (Toikko 2006: 21.)

Eri lainsäädännöt, hallitusohjelmat ja erilaiset valtion ohjeistuksetkin korostavat demokratian ja osallisuuden lisäämistä palveluissa. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain (812/2000) mukaan asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Uudistuva sosiaalihuoltolaki ja kuntalaki korostavat kansalaisten ja palveluiden käyttäjien osallisuutta, kuuluksi tulemistä sekä yhteistyön tärkeyttä. Kuntalaki kannustaa osallistumaan ja kokonaisuudistuksessa kiinnitetään erityistä huomioita lähidemokratian kehittämiseen. Lisäksi demokratiajaosto valmistelee uuteen kuntalakiin osallisuusstrategiaa osaksi kunnan muuta strategista suunnittelua. Uuden kuntalain on tarkoitus tulla voimaan vuoden 2015 alussa.

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen visioissa ja strategioissa asiakaslähtöinen toimintakulttuuri on ollut toiminnan perustana jo useampina vuosina. Strategian mukaan palveluja kehitetään entistä asiakaslähtöisemmiksi. Helsingin kaupungin visiossa ja strategiassa vuosille 2013–2016 keskeisinä asioina ovat demokratia ja osallisuus; tämän mukaan toiminnassa tulisi luoda hyvä pohja toimivalle demokratialle, kansalaisten aktiiviselle osallistumiselle ja hyvinvoinnille sekä erilaisille osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien luomiselle. (Helsingin kaupungin strategia 2013–2016.)

Palveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämiseen edellyttää niin työntekijöiltä kuin johdoltakin osaamista, innostusta ja orientaatiota. Toikko (2012) mainitsee, että tulevaisuudessa uusien toimintatapojen kehittäminen ei välttämättä ole yksinkertaista ja ongelmallista. Uusien toimintatapojen kehittäminen ja juurruttaminen on pitkä prosessi, joka edellyttää myös organisaation strategisia päätöksiä. (Toikko 2012: 163.)

Sosiaali- ja terveysalan työntekijän velvollisuuksiin kuuluu edelleenkin tuoda julki ja pitää aktiivisesti esillä asiakasnäkökulmaa, ihmisten arjen todellisuutta ja siinä näkyviä epäkohtia. Myllärinen ja Tasti (2012) mielestä tämä edellyttää työntekijöiltä asiakaslähtöisiä ja asiakkaita osallistavia ratkaisuja. Palvelujärjestelmää tulisi kehittää niin, että yksilön tarpeet tulisivat paremmin huomioiduksi ja toisaalta kehittää palveluita kansalaiskeskeiseen suuntaan. (Myllärinen – Tasti 2012: 41,43.)

Kansalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen muotojen vahvistaminen palveluiden kehittämisessä on käytännössä koettu haastavaksi. Avoimempi palveluiden käyttäjien kanssa tehtävä yhteistyö voidaan kokea uhkana ammatilliselle autonomialle tai ammatilliselle roolille, jonka vuoksi palveluiden käyttäjiä ei vielä osata ottaa kehittämiskumppaneiksi tai ainakin se koetaan vaikeaksi. Haasteena on, miten luodaan toimivia osallistamisen menetelmiä, jotka kiinnostavat sekä kansalaisia, ja työntekijöitä että viranomaisia. Kansalaisten mahdollisuus vaikuttaa päätöksiin toteutuu hyvin moniportaisesti ja välillisesti sekä usein virkamiestyönä. Laitilan (2010) mukaan myös asiakkaiden kyvyt osallisina ovat hyvin erilaisia, jonka vuoksi tarvitaan erilaisia osallisuuden mahdollisuuksia ja muotoja (Laitila 2010: 184).

Haagan palvelupisteessä asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta pidetään tärkeänä. Siellä onkin vuodesta 2009 asiakaskyselyiden rinnalle perustettu asiakasraati. Raadin avulla on pystytty edistämään palveluiden käyttäjien osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuutta sosiaaliviraston palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä sekä arvioinnissa yhdessä sosiaaliviraston työntekijöiden ja viranomaisten kanssa. Palveluiden käyttäjät ovat myös itse olleet halukkaita vaikuttamaan ja kehittämään heitä koskevia palveluja. Heidät nähdään oman kokemuksensa asiantuntijoina, joilla on olennaista tietoa sosiaalipalveluiden asiakkuudesta ja rakenteista. Asiakasraadin välityksellä tämä tärkeä käyttäjätieto on saatu tuotua esille ja sitä on voitu hyödyntää palveluiden parantamisessa.

Opinnäytetyöni tavoitteena on levittää tietoa ja kokemusta asiakasosallisuudesta ja Haagan osallistavan menetelmän mallista, josta on hyviä käytännön kokemuksia. Mallin avulla on voitu mahdollistaa palveluiden käyttäjiä kertomaan omia näkemyksiään, keskustelemaan keskenään ja työstämään asioita yhdessä. Työni vastaa kuntien tarpeeseen luoda ja ottaa käyttöön käyttäjälähtöisiä menetelmiä. Tavoitteenani on laatia opas, jonka avulla tuotetaan tietoa Haagan palvelupisteen osallistavan menetelmän mallista.

3 Asiakslähtöisyys ja osallisuus palveluiden kehittämisessä

3.1 Asiakslähtöisyys palveluiden kehittämisessä

Asiakkaan osallisuus on sosiaali- ja terveydenhuollossa tunnustettu arvo ja tavoite. Yhä enemmän on alettu korostaa palveluiden käyttäjien äänen kuulemistä ja kokemuksellisen tiedon hyödyntämistä laadukkaiden hyvinvointipalveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä. On tärkeää mahdollistaa asiakslähtöinen toimintatapa ja antaa aktiivisten asiakkaiden osallistua palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja toteutukseen (Liski 2013: 59.)

Palveluiden käyttäjien osallistuminen heitä koskevien palveluiden parantamiseen ei ole vielä arkipäivää. Asiakkaiden osallisuus perustyössä on koettu haasteelliseksi (Högnabba 2008: 30). Muutos asiantuntijakeskeisestä toiminnasta dialogiseen suhteeseen palvelujen käyttäjien kanssa ei tapahdu itsestään, vaan tulee omaksua asiakslähtöinen ja asiakkaita osallistava toimintakulttuuri, jossa halutaan ottaa palveluiden käyttäjät palveluiden luomiseen mukaan. Muutostoinnin edellytyksenä on, että jo yhteiskunnallisella tasolla palveluiden käyttäjille luodaan ja mahdollistetaan omia vuorovaikutteisia osallistumisen menetelmiä sekä rakenteita, jotka tukevat asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Kajanojan (2011) mukaan talouden määräämän kehityksen vastavoimaksi tarvitaan yhä enemmän panostusta siihen, että vahvistetaan asukkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Tällöin asukkaiden, päättäjien ja ammattilaisten erilaiset näkemykset sekä kokemukset tulevat yhteisen pohdinnan kohteeksi. (Kajanoja 2011: 203.) Palveluiden käyttäjien omia osallistumiskenttiä ja vaikuttamisen areenoita voivat olla muun muassa fokusryhmät, keskustelutilaisuudet, erilaiset foorumit sekä käyttäjä- ja asiakasraadit.

Palveluiden käyttäjien osallistuminen tulisi olla osana kunnan strategiaa ja toimintaa. Organisaation tulisi tunnistaa palveluiden käyttäjien tarpeet niin, että palvelut olisivat asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisia ja laadultaan hyviä (Stenvall – Virtanen 2012: 154). Palveluiden käyttäjien osallistaminen palveluiden kehittämiseen edellyttää monenlaisia resursseja, kuten aikaa ja rahaa. Organisaation johdon on nähtävä osallisuus arvona ja tuettava sen toteuttamista käytännön arjessa. Osallisuuden toteutumiseksi tarvitaan lisäksi työntekijöitä, jotka ovat aidosti kiinnostuneita ja innokkaita osallistamaan palveluiden käyttäjät toimintaan mukaan. Kun toimintaa suunnitellaan,

on oleellista miettiä, mihin toiminnalla ollaan pyrkimässä ja miksi palveluiden käyttäjiä osallistetaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (Oranen 2012: 124–125).

Kun palveluiden käyttäjät osallistetaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja käytännön arviointiin yhdessä työntekijöiden kanssa, voidaan puhua asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Liskin (2013) mielestä asiakaslähtöisellä toimintamallilla voidaan lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä ja palveluiden kustannustehokkuutta (Liski 2013: 59). Stenvall ja Virtanen puolestaan näkevät asiakaslähtöisyyden perustavan ajatukseen, että palveluiden käyttäjät ovat oman hyvinvointinsa asiantuntijoita, ja heitä tulee osata hyödyntää osana palveluiden kehittämistä. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakkaan tulee olla toiminnan keskiössä ja palvelutuotannon lähtökohtana, joiden toimintakykyä ja aktiivisuutta palveluiden tulisi vahvistaa (Stenvall – Virtanen 2012: 170, 178).

Palveluiden käyttäjät nähdään itsenäisinä, vastuullisina ja yhteiskunnan toimintaan aktiivisesti osallistuvina kansalaisina, jotka osallistuvat palveluiden uudistamiseen omasta tahdostaan. Heillä on kiinnostusta vaikuttaa omaan elämäänsä sekä yhteiskuntaa koskeviin päätöksiin ja heillä on myös halu vastuun ottoon (Särkelä 2011: 155). Osallistumisessa korostuu myös toimijuus ja yhdenvertaisuus, jossa palveluiden käyttäjät nähdään resurssina, toimijoina ja kumppaneina. Väyrynen ja Lindh (2013) ovat havainneet, että yhteisessä toimijuudessa korostuu jaettu tieto ja keskinäinen vuorovaikutus (Väyrynen – Lindh 2013: 408).

3.2 Vuorovaikutus ja dialogi osallisuuden edellytyksenä

Osallistumisen eri muotoja palveluiden kehittämisessä voidaan tarkastella osallisuuden eri asteiden perusteella (kuvio 1). Osallisuuden eri muotoja yhdistää asiakkaan osallistuminen toimintaan yhdessä työntekijän kanssa ja se perustuu palveluiden käyttäjien ja palveluiden tarjoajan yhteiseen kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja yhteiseen dialogiin. Vuorovaikutuksessa korostuu erityisesti luottamuksen merkitys, joka näkyy vuorovaikutuksen toimivuutena. Stenvallin ja Virtasen (2012) mielestä aito osallisuus voi toteutua vain silloin, kun palveluiden käyttäjät ja palveluiden tuottajat yhdessä osallistuvat avoimeen sekä kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen (Stenvall – Virtanen 2012: 163).

Högnabban (2008) mukaan vuorovaikutustilanteessa tulisi syntyä suhde, jossa molemmilla on tilaa tuoda esille omia näkökulmiaan ja kokemuksiaan ja jossa erilaiset näkökulmat tulevat osaksi yhteistä keskustelua. Yhteinen pohdiskelu ja hämmästyly luovat hyvän edellytyksen aidolle dialogiselle orientaatiolle. (Högnabba 2008: 35.) Yhteisen vuorovaikutuksen lähtökohtana on tuoda esille palveluiden käyttäjien mielipiteet ja kokemukset ja sen kautta toimintojen kehittäminen.

Osallisuuden eri muodoissa yhdistyy kokemustiedon ja ammatillisen tiedon välinen vuorovaikutus, ja tätä voi pitää jaettuna asiantuntijuutena. Laitilan ja Pohjolan (2010) mukaan jaetussa asiantuntijuudessa hyödynnetään tällöin tasapuolisesti molempien tietoperustaa (Laitila – Pohjola 2010: 59). Tasavertaisessa kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa syntyy yhteisiä kokemuksia, ideoita ja muutostarpeita, mutta myös yhteistä vastuuta, jakamista ja vaikuttamista sekä varsinaista yhdessä tekemistä. Larjovuori ym. (2012) mukaan osallistumisen eri muodot voivat tukea toinen toisiaan ja tärkeitä on, että osallistumisen muotoja toteutetaan avoimesti (Larjovuori – Nuutinen – Heikkilä-Tammi – Manka 2012: 11).



Kuvio 1. Asiakkaiden osallistumisen muotoja (mukaillen Larjovuorta, Nuutista, Heikkilä-Tammista ja Mankaa 2012.)

Osallisuus tiedottamisen näkökulmasta: asiakas sekä tuottaa että saa palveluihin liittyvää tietoa, ja tämän vuoksi myös tieto sekä ymmärrys organisaation toiminnasta kasvavat. Tiedonvaihdanta on vuorovaikutuksellisempaa.

Osallisuus konsultaation näkökulmasta: asiakkaat ilmaisevat omia tarpeitaan ja tuovat käytännön kokemuksen kautta uudenlaisia näkökulmia sekä asettavat päämääriä ja tavoitteita palveluiden kehittämiseen. Palveluiden käyttäjät voivat näin toimia myös konsultteina. *Osallisuus kehittämisen näkökulmasta:* asiakkaat osallistuvat aktiivisesti yhdessä työntekijöiden kanssa palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin alusta alkaen sekä antavat konkreettisia kehittämissuhteita.

Virtanen ym. (2012) esittävät, että kun suurempi joukko palveluiden käyttäjiä osallistuu samaan aikaan palveluiden kehittämiseen ja tuo oman kokemuksensa sekä äänensä kuuluviin, on tällöin kyse myös keinoista ja yhteisöllisyydestä (Virtanen – Suoheimo – Lamminmäki – Ahonen – Suokas 2012: 29). Yhteisöllinen kokemus jalostuu suuremmissa joukossa jaetun tiedon ja yhteisen keskustelun kautta (Toikko 2011: 113). Yhteisöihin kuulumisen, niissä toimimisen ja niiden kautta vaikuttaminen rakentavat kansalaisuutta ja osallisuutta, jolla on positiivisia vaikutuksia palveluiden käyttäjien elämäntilaan ja hyvinvointiin, ja se on yksi osa tekijä joka näkyy muuan muassa palveluiden käyttäjän sosiaalisena kuntoutuksena ja terveyshyötyinä (Jäppinen – Sallinen 2012: 17). Osallisuus ja yhteisöllisyys ovat tärkeässä roolissa myös sosiaalisen kestävä kehityksen määritelmässä. Osallistamalla ja vaikuttamalla palveluiden käyttäjät kokevat olevansa osallisia omassa yhteisössään ja yhteiskunnassa. (Särkelä 2011: 155.)

4 Asiakasraati osallisuuden vahvistajana sosiaalipalveluissa

4.1 Asiakasraati

Asiakasraati on palveluiden käyttäjien ja sitä toteuttavien virkamiesten yhteinen, avoin ja vuorovaikutteinen keskustelu- ja kehittämisryhmä (Aaltio 2012: 10). Ryhmän avulla mahdollistetaan palveluiden käyttäjät osallistumaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin yhdessä työntekijöiden kanssa. Toiminnassa korostuu Deliberatiivinen demokratia. Kyllösen ja Gretschelin ym. mukaan deliberaatiossa asioita käsitellään yhdessä ja erilaiset näkökulmat huomioidaan sekä asioita tarkastellaan objektiivisesti (Kyllönen 2002: 91 – Gretschel – Kiilakoski 2012: 76). Raadin kaikkien jäsenten ideat nähdään yhtä arvokkaina ja päätös perustuu aina yksimielisyyteen.

Asiakasraatien toimintaa voidaan toteuttaa joko niin, että ryhmä on avoinna kaikille tai vaihtoehtoisesti suljettuna ryhmänä. Raadin ideana on toimia suorana vaikuttamiskanavana palveluiden käyttäjien ja virkamiesten välillä. Raadin jäsenillä ei ole päätäntävaltaa. Jäsenet antavat suoraa palautetta, tekevät ehdotuksia ja tuovat ideoita palveluiden parantamiseen ja kehittämiseen.

Raadissa tarkastellaan palveluita käyttäjien näkökulmasta kunnallisella ja yhteiskunnallisella tasolla. Asiakasraadilta saatu suora ja välitön palaute antaa syvällistä, ajantasaista ja yhteisöllistä tietoa monenlaisista ilmiöistä. Tieto on tarkempaa ja hyödynnettävämpää kuin esimerkiksi tavallisista asiakastytyväisyys- ja palautekyselyistä kerätty informaatio. Valkaman ja Raision (2014) mielestä raadin jäsenet voivat olla sekä palveluiden käyttäjän että kansalaisen roolissa. Kansalainen tarkastelee asioita yleisemmällä tasolla, palveluiden käyttäjä puolestaan pohtii kysymyksiä henkilökohtaisemmalla ja yksilöllisemmällä tasolla. Sosiaalipalveluiden tuottamisessa tarvitaan sekä kansalaisen että palveluiden käyttäjien näkökulmia. (Valkama – Raisio 2014: 110.)

Asiakasraadeissa vaikuttaminen voi ulottua usealle eri tasolle. Valkama ja Raisio (2014) ovat määritelleet kansalaisten ja asiakkaiden osallisuuden palveluiden kehittämisessä kolmeen eri tasoon: 1) henkilökohtainen taso, 2) paikallinen taso ja 3) valtakunnallinen taso. Henkilökohtaisella tasolla palveluiden kehittäminen liittyy niihin palveluihin, joista asiakkaalla on kokemusta. Paikallisella ja valtakunnallisella tasolla asiakas

vaikuttaa ylemmälle taholle, jolloin vaikuttaminen voi olla suoraa tai välillistä. (Valkama – Raisio 2014: 110.)

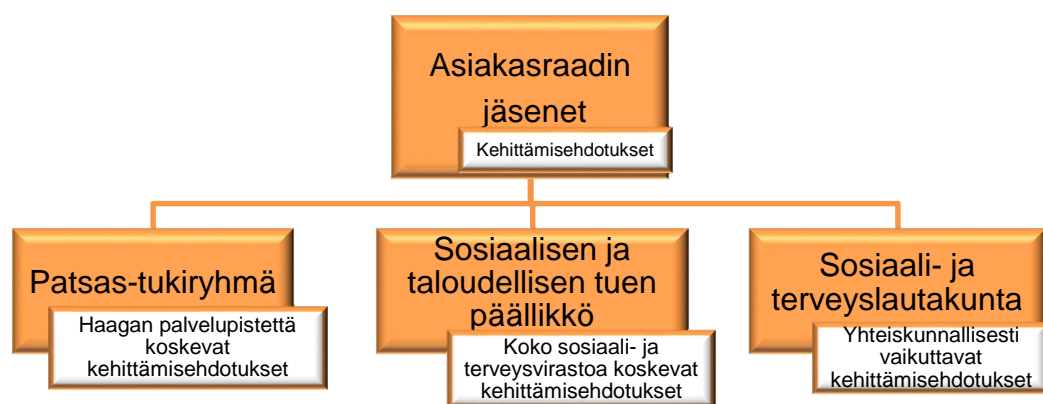
4.2 Haagan palvelupisteen asiakasraati

Asiakasraati on perustettu Haagan sosiaalipalvelupisteeseen vuonna 2009 palveluneuvontahankkeen myötä. Asiakaspalveluraati on pysyvä ryhmä, johon kuuluu kymmenen palveluiden käyttäjää ja kolme palvelupisteen työntekijää. Raadin tarkoituksena on ottaa palveluiden käyttäjät mukaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen, kehittämiseen ja arviointiin yhdessä työntekijöiden kanssa. Raati on muita osallistumisen tapoja täydentävä kanava, sen toiminta on avointa ja julkista ja raatiin osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Raadin ohjaajana, puheenjohtajana ja sihteerinä toimivat sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Sosiaalialan ammattilaisten rooli raadin ohjaajana on olla välittäjänä sosiaalipalvelujärjestelmän ja palvelun käyttäjistä koostuvan asiantuntijaryhmän välillä.

Raadin jäsenet on koottu palveluiden käyttäjistä siten, että työntekijät ovat suositelleet omia asiakkaitaan jäseniksi tai palveluiden käyttäjät ovat raadin esitteen avulla saaneet tietoa raadin toiminnasta ja ovat kiinnostuneet jäsenyydestä. Kaikki jäsenet haastatellaan ja tavoitteena on saada mahdollisimman monipuolisesti edustettuna oleva ryhmä. Raatiin pyritään saamaan monen ikäisiä, maahanmuuttajataustaisia ja eri elämäntilanteissa olevia miehiä ja naisia. Yhteistä kaikille on Haagan palvelupisteen asiakkuusjäsenyyden alkaessa, ja jäsenenä voi olla korkeintaan kaksi vuotta. Raati kokoontuu kerran kuukaudessa kaksi tuntia kerrallaan, kokouksessa on aina esityslista ja siitä tehdään muistio.

Asiakasraadin tapaamisissa käsitellään mm. sosiaali- ja terveysviraston organisaation rakennetta, toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä. Raadin kokouksissa on käynyt myös ulkopuolisia vierailijoita, mm. asumisneuvonnan työntekijä, yhdyskuntatyöntekijä, sosiaaliasiamies sekä asiantuntijoita eri yhteistyötahoilta, joita palveluiden käyttäjillä on. Asiakasraadin jäsenet antavat palautetta, esittävät konkreettisia parannusehdotuksia sosiaali- ja terveysviraston palveluista ja ovat aktiivisesti mukana ideoimassa uusia käytäntöjä.

Haagan asiakasraadın jäsenien vaikuttamiskanavina (kuvio 2) toimivat Patsas-tukiryhmä, sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikkö sekä sosiaali- ja terveyslautakunta. Puheenjohtaja ja sihteeri vievät Haagan palvelupistettä koskevat kehittämissuhteet Patsas-työryhmälle, joka on raadin tukiryhmä. Tukiryhmän jäseninä toimivat ohjaajien lisäksi johtava sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja. Koko Helsingin kaupunkia koskevat kehittämissuhteet lähetetään sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikölle ja yhteiskunnallisesti vaikuttavat kehittämissuhteet lähetetään sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Haagan palvelupisteen asiakastilassa on myös palautelaatikko, johon muut asiakkaat voivat jättää raadille keskustelunaiheita tai ideoita.



Kuvio 2. Asiakasraadın vaikuttamiskanavat

Raadin jäsenet ovat toimintansa aikana tehneet useita Haagan palvelupistettä ja koko Helsingin sosiaali- ja terveystuon koskevia kehittämissuhteita. Haagan palvelupistettä koskevat ehdotukset ovat liittyneet mm. tiedottamisen lisäämiseen. Palveluiden käyttäjät eivät aina ole olleet ajan tasalla esimerkiksi toimeentulotuen myöntämisen perusteihin tulevista vuosimuutoksista. Nyt toimeentulotuen myöntämisen perusteet lähetetään Haagan palvelupisteessä automaattisesti vuoden alussa palveluiden käyttäjille päätösten mukana ja tiedottamista lisätään tarpeen mukaan. Koko Helsingin sosiaali- ja terveystuon koskevat kehittämissuhteet ovat puolestaan liittyneet mm. toimeentulotuen jatkokaavakkeen sisällölliseen kehittämiseen, silmälasia ja ruoka-kauppoja koskeviin maksusitoumuksiin sekä asiakaspuhelimien tai kännykän hankkimiseen sosiaalityötuon palvelupisteille. Yhteiskunnallisesti vaikuttavat kehittämissuhteet, ovat liittyneet esimerkiksi toimeentulotuella myönnettävän HSL-lipun tarpeelli-

suuteen asiakkaan aktivoitumisessa ja syrjäytymisen ehkäisemisessä sekä lapsilisien huomiotta jättämiseen toimeentulotukipäätöksissä.

Kun asiakasraadin tuottamia ideoita ja ehdotuksia on kuultu ja käsitelty ja mahdollisesti hyödynnetty eri vaikuttamiskanavissa ja päätösten teoissa, on tärkeää tuoda tämä tieto myös raadin jäsenille. Kuulluksi tulemisen kautta raadin jäsenet kokevat itsensä tärkeäksi ja tarpeelliseksi, ja sillä on myös voimaannuttava vaikutus jäseniin.

4.3 Asiakasraadin toiminnan lähtökohdat ja tavoitteet

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus ovat sosiaali- ja terveysvirastossa tärkeitä arvoja. Palvelujärjestelmän asiakaslähtöinen toimintatapa on perusedellytys, kun huomioidaan palveluiden käyttäjiä palveluiden kehittämisessä. Palveluiden käyttäjiä on kuultu aikaisemmin liian vähän ja kuultua tietoa ei ole osattu tarpeeksi hyvin hyödyntää päätöksenteossa ja palveluiden parantamisessa. Raadin perustamisen lähtökohtana on lisätä sosiaalipalveluiden käyttäjien osallisuutta ja hyödyntää heidän asiantuntijuut-taan suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja seurannassa yhdessä työntekijöiden kanssa. Tärkeänä tekijänä raadin perustamisessa on myös asiakkaiden oma halukkuus vaikuttaa ja tuoda oma asiantuntijuutensa esille, kun uudistetaan sosiaaliviraston palveluita. Tutkimukset osoittavat, että kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskeinojen kehittämisen lähtökohdaksi on noussut yhä enenevässä määrin kuntalaisten oma halukkuus ja kiinnostus suoriin ja käyttäjälähtöisiin demokratiakeinoihin (Jäppinen – Sallinen 2012: 5).

Seuraavaksi määrittelen muutamia keskeisiä raadin tavoitteita. Ensisijaisena tavoitteena on *asiakaskunnan äänen kuuleminen ja sen vahvistaminen sosiaalivirastossa*. Palveluiden käyttäjillä on sellaista erityistä kokemuksellista tietoa, jota työntekijöillä ei ole. Tätä tietoa on pystytty hyödyntämään palveluiden kehittämisessä, kun asiakaspalveluraadin toiminnalle on annettu tila ja luotu rakenteet, ja näin saatu palveluiden käyttäjien ääni kuuluviin. Toikko (2006) korostaakin artikkelissaan, että osallistumisen yksi edellytys on tehdä tila asiakkaan äänelle (Toikko 2006: 19).

Tärkeänä tavoitteena on myös *osallisuuden ja vuorovaikutteisuuden lisääminen*. Palvelujärjestelmän asiakaslähtöisen toimintatavan avulla on pystytty lisäämään osallisuutta ja yhteistä vuorovaikutteisuutta palveluiden käyttäjien ja ammatillisen asiantuntijan välil-

le. Vuorovaikutus ja yhteinen dialogi ovat toiminnan perusta - tällöin vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat osapuolet pääsevät vaikuttamaan. Palveluiden käyttäjät voivat vertailla kokemuksiaan ja näkemyksiään ja sitä kautta yksilöllinen tieto muuntuu sosiaalisesti tiedoksi. Laitilan ja Niskalan mukaan (2013) kyseessä on asiakasorientaatio, jonka ytimenä on molemminpuolisuus. Se toimii niin vetäjien kuin jäsentenkin ehdoilla ja rikkoo tavanomaisen asiakas-työntekijä -roolin. (Laitila – Niskala 2013: 13.)

Samaten hyvin keskeisenä tavoitteena voi pitää *asiakaslähtöisyyttä*, joka tässä tarkoittaa, ettei palveluja järjestetä mahdollisimman toimiviksi pelkästään sosiaaliviraston, vaan myös palveluiden käyttäjien tarpeista lähtien. Palveluiden käyttäjät ovat palveluiden kehittämisen kohteena ja keskiössä, ja he osallistuvat itse alusta asti palveluiden suunnitteluun yhdessä työntekijöiden kanssa. Raitakari ym. (2012) toteavat, että palveluiden käyttäjä tulisi nähdä palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana ja että ammattilaisten sekä virkamiesten tulisi luoda palveluiden käyttäjille erilaisia mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen ja arviointiin (Raitakari – Juhila – Gunther – Kulmala – Saario 2012: 53).

Edellä mainittujen tavoitteiden lisäksi pitää pyrkiä siihen, että *asiakasraad*in toiminta *leviäisi laajemmalti* sosiaali- ja terveystieteiden palvelupisteille. Raadin asiakaslähtöisestä toimintatavasta on hyviä kokemuksia ja toiminnan leviäminen mahdollistaisi yhä suuremman asiakaskunnan äänen kuulumisen virkamiesten ja päättäjien korviin.

4.4 Osallisuus raadin toiminnassa 2009–2014

Haagan asiakaspalveluraati on ollut varsin aktiivinen koko toimintansa ajan. Raatilaiset ovat olleet mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa Haagan palvelupisteen asukastila Hopelan käyttöön ottamista. He ovat osallistuneet sähköisen asioinnin pilottihankkeeseen ja tehneet useita koko Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden osastoja koskevia kehittämissuunnitelmia. He ovat käyneet kertomassa raadin toiminnasta muun muassa sosiaali- ja terveystieteiden johtoryhmän kokouksessa ja esitelleet toimintaa myös muille yhteistyötahoille. Lisäksi he ovat luoneet yhteistyöverkostoja sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan ja sosiaaliamiehen kanssa. Asiakasraatitoiminnan kehittämisessä on käytetty hyväksi myös ns. loogista mallia. Se on valmis kaavakepohja, jonka avulla on määritelty toiminnan tarkoitus ja tavoitteet. Malli toimii raadin toiminnan, vaikuttamisen, arvioinnin

ja kehittämisen apuvälineenä (liite 2). Mallia hyödyntävät raadin jäsenet ja ohjaajat toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Mallissa määriteltyjen avoimien kysymysten avulla raadin jäsenet arvioivat toimintaa kahdesti jäsenyytensä aikana (liite 3).

4.5 Asiakasraati positiivisena ja innostavana kokemuksena

Raadin toiminta on koettu positiivisena ja innostavana kokemuksena sekä raadin toiminnalla on ollut monenlaisia vaikutuksia jäsenten elämään. Tässä osiossa tuon esille vuosien 2009–2014 kertyneiden muistioiden ja arviointikyselyjen aineistosta nostetut tyypillisimmät vastaukset, jotka kuvaavat osallistumisen vaikutuksia. Aineistot koostuvat viidestäkymmenestä raadin kokousmuistioista ja neljästä jäsenille laaditusta toimintaan liittyvästä arviointikyselystä (liite 3). Kyselylomakkeiden aineiston olin jo aikaisemmin analysoinut ja näitä tuloksia on hyödynnetty tässä osiossa. Olen pyrinyt kuvaamaan ne mahdollisimman autenttisesti eli juuri sellaisina kuin raadin jäsenet ovat ne kokeneet.

Asiakasraatiin osallistuminen on auttanut jaksamaan arjessa ja tuonut monen raatilaisen elämään sisältöä ja vaihtelevuutta.

”Hienoa, että on tällainen raati olemassa, kehittäminen pitää lähteä nimenomaan asiakkaista”

”Tuo toiminta tuo mukavasti sisältöä elämään”

”Auttaa arjessa jaksamaa”

Toiminnan sosiaalisuus ja yhteinen tekeminen ovat tärkeitä elementtejä raadin toiminnassa. Raadin jäsenet ovat kokeneet myös tärkeäksi toisten, erityisesti samanlaisia tilanteita kokeneiden ihmisten tapaamisen. Kokemusten ja tietojen vaihto on koettu merkittäväksi. Kokemuksellisesti jaettu tieto on myös lisännyt raatilaisten ymmärrystä ja antanut uudenlaisia näkökulmia sosiaalipalveluihin. Lisäksi he ovat saaneet ideoita ja oppia uusia asioita.

”Kuulee uusia asioita ja neuvoja ja on mukava tavata toisia jäseniä”

”Saa, tai joutuu miettimään asioita muidenkin näkökulmasta”

Raadin kokousten myötä myös jäsenten tiedon määrä on kasvanut, ja he ovat jakaneet kyseistä tietoa myös muille palveluiden käyttäjille ja ystävilleen. Tällä tavoin asiakasraati toimii myös vertaistoiminnan areenana, jossa palveluiden käyttäjien henkilökohtaiset tiedot ja kokemukset ovat jalostuneet sosiaalisiksi tiedoksi. Lisäksi tieto on muuttanut raatilaisten näkemyksiä palveluiden toiminnasta ja tuottamisesta ja heille on avautunut uusia näkökulmia sosiaalipalveluiden järjestämiseen. Tieto sosiaalipalveluiden rakenteista ja käytänteistä on tehnyt toiminnan myös avoimemmaksi ja näkyväksi.

”Informatiivista ja hyvä kun sai vastauksia kysymyksiin”

”Osallistuminen oli aktiivista ja hyviä kehittämisideoita”

”Toiminta tekee sosiaalipalveluiden toiminnan avoimemmaksi”

Raadin toiminnassa on koettu tärkeänä organisaation johdon ja johtajien sitoutuminen asiakaslähtöiseen toimintaan, koska on tärkeää, että jäseniä kuullaan ja hyödynnetään päätösten teossa, palveluiden kehittämisessä ja niiden suunnittelussa sekä heille annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. Sipilän (2006) mukaan hyvä osallisuus pitää sisällään tunteen siitä, että voi osallistua ja vaikuttaa halutessaan (Sipilä 2006: 21).

”Osallisuus on tärkeää ”

”Asiakkaita kuullaan ja palveluita on kehitetty asiakaspalveluraadin toimesta”

Raadin toimintaan osallistuminen on ollut voimaannuttava ja merkittävä kokemus, joka on näkynyt hyvinvoinnin lisääntymisenä raatilaisen elämässä. Jäsenet ovat kokeneet,

että toiminta esimerkiksi tukee heidän jaksamistaan arjessa, parantaa heidän elämänlaatuun ja lisää hyvinvointia. Toiminnan avulla parannetaan myös monen muun elämänlaatua, kun palveluja kehitetään niiden käyttäjien kokemusten pohjalta.

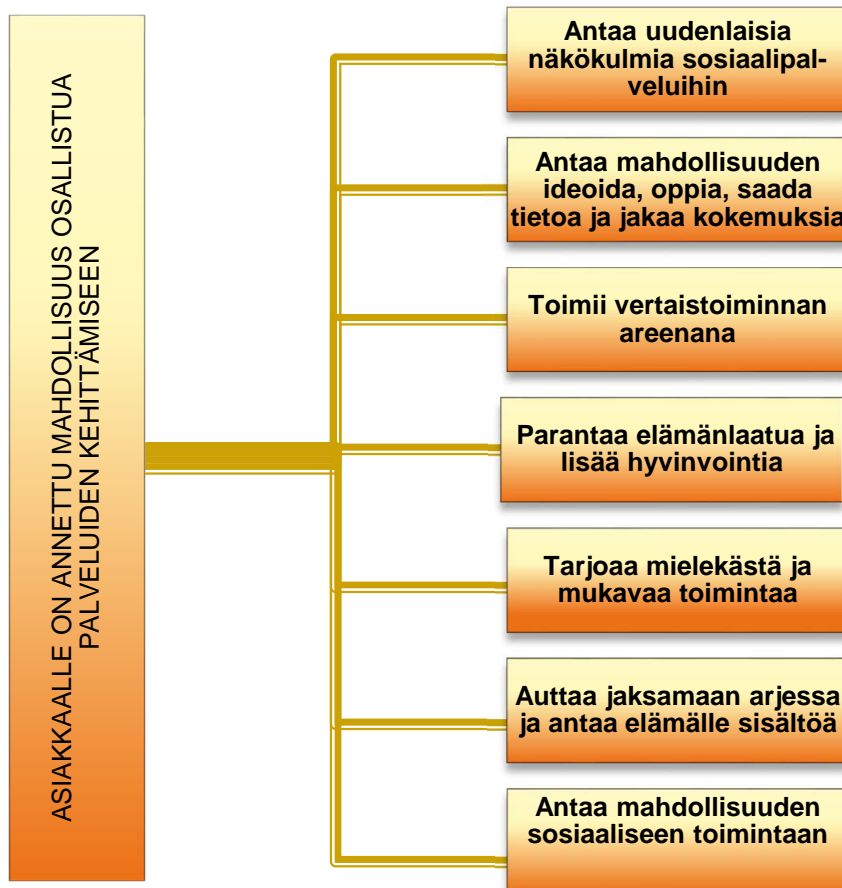
”Tuntee itsensä jotenkin arvostetuksi”

”Jaksetaan paremmin, elämänlaatu paranee ja koetaan hyvinvointia”

”Parantaa monen muunkin elämänlaatua kun kehitetään palveluja ja kun saadaan tietoa, jota voi jakaa”

Stina Högnabba (2008) esittää, että osallistuminen itselleen merkittäviin asioihin on jo sinällään voimaannuttavaa, se kohentaa itsetuntoa ja saa aikaan muutoksia. Palveluiden parantumisessa osallisuuden päätavoitteina tulisi olla elämänlaadun kohentuminen ja palveluiden laadun parantuminen. (Högnabba 2008: 30.)

Yhteenvedona voidaan todeta, että kuuluminen erilaisiin yhteisöihin tukee ihmisten hyvinvointia ja jaksamista. Kun heille on tarjottu mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen, on se tuonut uudenlaisen mahdollisuuden toiminnalle ja tekemiselle, jota he ovat kaivanneet. Sosiaalinen yhteenkuuluvuus, vuorovaikutus ja yhteinen toiminta ovat tuottaneet raadin jäsenille monia hyvinvoinnin vaikutuksia, vaikka se ei ole ollut raadin päällimmäinen tavoite toimintaa suunniteltaessa ja käynnistettäessä (kuvio 3).



Kuvio 3. Osallistumisen vaikutuksia raatilaisen elämässä

5 Kehittämistehtävä

5.1 Opas asiakasraadin perustamiseen

Yksi keskeisimpiä osia nykypäivän monissa työyhteisöissä on kehittämistoiminta. Sillä tarkoitetaan esimerkiksi uusien menetelmien luomista, ohjeistamista tai järjestämistä. Palveluiden kohentamiseksi yhdessä palveluiden käyttäjien kanssa tarvitaan tietoa ja kokemusta, ja tähän liittyen esimerkiksi Haagan asiakasraadin toiminnasta on hyviä kokemuksia. Kehittämistehtäväni tavoitteena on tuottaa opas, jonka avulla tuotetaan tietoa ja jaetaan konkreettisia kokemuksia, joita tulisi ottaa huomioon asiakasraatia käynnistettäessä ja sen toimintaa organisoitaessa. Opas sisältää asiakasraadin perustamisessa tarvittavia tietoja, kuten ryhmän kokoaminen ja toiminnan aloittaminen sekä ryhmän puitteiden ja tapaamisrakenteiden luominen. Se esittelee myös ohjaajien omia kokemuksia ja käytäntöjä. Lisäksi oppaan tavoitteena on auttaa ja innostaa muita sosi-aali- ja terveysalan työntekijöitä käyttämään ja luomaan uudenlaisia asiakaslähtöisiä toimintatapoja ja siten osallistamaan asiakkaita palveluiden kehittämiseen. Opas toimii jatkossa myös Haagan palvelupisteen uuden ohjaajan perehdyttämisen aineistona.

Oppaan sisällölliset tavoitteet:

1. asiakasraadin perustamisen kuvaaminen
2. keskeisten asioiden löytäminen, kun perustetaan ja organisoidaan raadin toimintaa

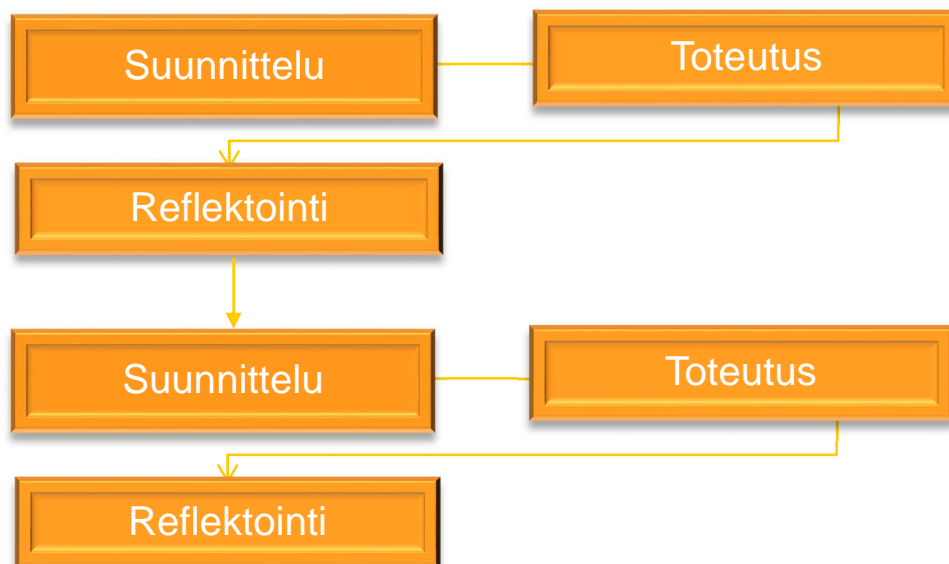
Opinnäytetyöni kehittämistoiminta voidaan ymmärtää lineaarisesti etenevänä toimintana, joka etenee suunnittelusta toteutukseen ja reflektointiin (kuvio 4). Painopiste on kehittämisessä, mutta työssäni on piirteitä myös toimintatutkimuksesta. Kehittämistoiminnan tavoitteena ei ole ongelmien tai käytännön kysymysten ratkaisu, vaan hyväksi havaittujen toimintakäytänteiden ja kokemuksellisen tiedon kuvaaminen. Toikon ja Rantasen (2009) mukaan tällöin voidaan puhua kokemukseen perustuvasta ammatillisesta näytöstä, jossa painottuu kokemus ja hiljainen tieto ja joka perustuu dokumentointiin. (Toikko – Rantanen 2009: 40–41,81.)

Opinnäytetyössäni ja oppaan laadinnassa käytin hyödykseni omaa ammatillista osaamistani ja kokemustani asiakaspalveluraadin ohjaajana ja raadin perustajana. Työssäni

ja oppaan toteutuksessa hyödynsin omaa ”hiljaista tietoaani” (tacit knowledge), jota olen pyrkinyt tekemään käsitteelliseksi ja näkyväksi oppaan avulla. Hiljainen tieto on raadin perustamisesta ja ohjaamisesta karttunutta osaamista, taitoa ja kokemusta, joka on aiemmin jäänyt dokumentoimatta. Moilasan (2008) ja Virtainlahden (2009) mielestä hiljainen tieto on asiantuntijuutta, osaamista, kokemusta ja tietämystä. Käytännön tekeminen ja kokeileminen ovat erityisen tärkeitä hiljaisen tiedon syntymisessä. Kokeuksista oppiminen mahdollistaa hiljaisen tiedon. (Moilanen 2008: 237–238; Virtainlah- ti 2009: 167.)

5.2 Oppaan kehittämisprosessin vaiheet

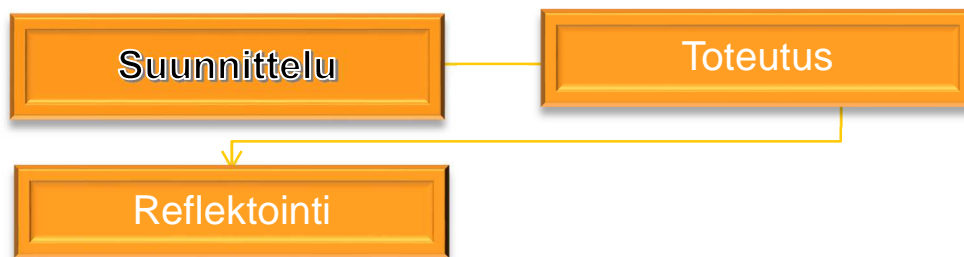
Opinnäytetyöni oppaan kehittämisprosessin eteneminen voidaan hahmottaa jatkuvana syklinä eli kehittämisen spiraalina. Opasta kehitetään vähitellen ja usean vaiheen kaut- ta. Spiraali sisältää useita peräkkäin toteutettuja kehiä ja on jatkuva prosessi. (Heikki- nen ym. 1999, 123; Toikko 2009: 67.)



Kuvio 4. Kehittämisen spiraali (mukaillen Toikkoa 2009: 67).

5.2.1 Suunnitteluvaihe

Kehittämistoiminnassani on myös piirteitä osallistavasta kehittämisestä. Oppaan suunnitteluun (kuvio 5) olin myös osallistanut asiakasraadin jäsenet ja ohjaajat. Kun palveluiden käyttäjät otetaan mukaan kehittämiseen, niin Hyvärin ja Laineen (2012) mielestä tällöin voidaan puhua myös osallistavasta kehittämisestä. Tällöin palveluiden käyttäjät osallistetaan kehittämistoiminnan eri vaiheisiin yhdessä työntekijöiden kanssa.



Kuvio 5. Suunnitteluvaihe

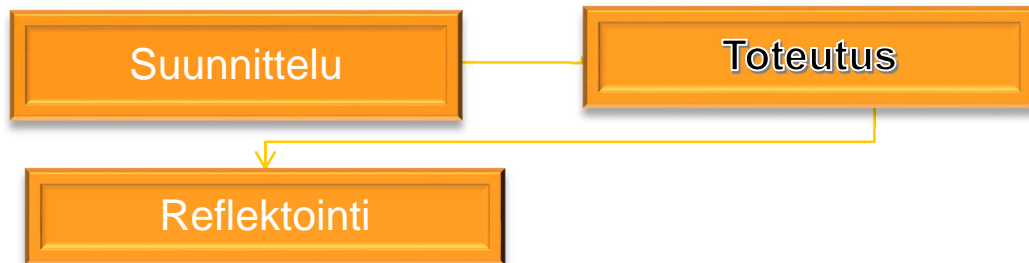
Palveluiden käyttäjien ja työntekijöiden yhteinen kehittämistoiminta voi laajimmillaan tarkoittaa kansalaislähtöistä kehittämistä. (Hyväri – Laine 2012: 48.) Oppaan sisällön suunnittelun vaiheessa raadin jäsenet ja raadin muut ohjaajat, pohtivat nykyisen toiminnan näkökulmasta:

- 1) Mitä asioita tulee huomioida, kun perustetaan raatia?
- 2) Mitä raadin toimintaan liittyviä asioita on hyvä tuoda oppaassa esille?

5.2.2 Toteutusvaihe

Oppaan toteutusvaiheessa paneuduin oppaan kirjoittamiseen. Sen tueksi perehdyin myös toisiin aihetta sivuaviin kirjoitettuihin oppaisiin ja muuhun kirjallisuuteen sekä hyödynsin omia muistiinpanojani (kuvio 6). Raadin jäsenet ja ohjaajat arvioivat myös oppaan sisällöllistä toteutusta tässä vaiheessa. Robsonin (2001) mielestä asiakkaat ja

henkilöt, jotka ovat toiminnan käyttäjiä sekä arvioivat toimintaa, ovat avainasemassa. Ongelmaksi saattaa nousta se, kuinka saadaan heidän äänensä kuuluviin. (Robson 2001: 34.)



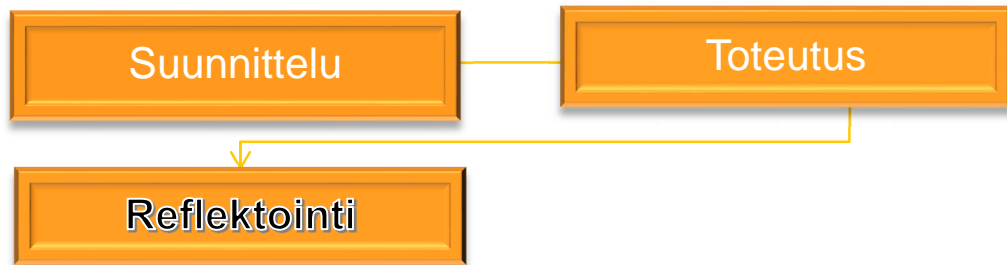
Kuvio 6. Oppaan toteutusvaihe

Opinnäytetyön raportissa ja oppaan työstämisessä käytin hyödynseni jo olemassa olevaa asiakasraadin aineistoa (muistioita ja asiakasraadin arvioinnin kyselyjä). Toikon ja Rantasen (2009) mukaan systemaattinen aineiston kerääminen voidaan jakaa autenttiseen materiaaliin, jossa aineisto on kerätty nykyhetkessä, mutta myös jälkikäteiseen materiaaliin, jossa aineistoa kerätään menneistä (Toikko – Rantanen 2009: 108). Oppaan toteutuksen vaiheessa olin myös osallistanut oppaan toteutukseen ulkopuolisen oikolukijan sekä graafisen suunnittelijan, jolta sain tukea oppaan ulkoasun suunnitteluun, ideointiin ja sen työstämiseen.

5.2.3 Reflektointivaihe

Niin oppaan työstämisessä kuin opinnäytetyöni raportoinnissakin korostuu reflektio eli itsetarkkailu ja itsearviointin merkitys (kuvio 7). Reflektiivisen ajattelun avulla pyritään uudelleenlaiseen suhteeseen kokemukseen nähden eli katsotaan kokemuksia uudesta näkökulmasta, reflektoidaan niitä ja opitaan niiden perusteella (Heikkinen – Huttunen – Moilanen 1999: 18). Reflektiivisessä näkemyksessä toimintakäytänteitä ja menetelmiä uudelleenarvioidaan jatkuvasti ja tavoitteena on löytää sellainen tarkastelun tapa, jossa nykyinen käytäntö nähdään uudessa valossa (Aaltola – Valli 2001: 175). Oman toimin-

nan tarkastelussa ja palveluiden kehittämisen keskiössä ovat avoimuus, osallisuus ja yhteistyö (Koskimies – Pyhäjoki – Arnkil 2012: 7).

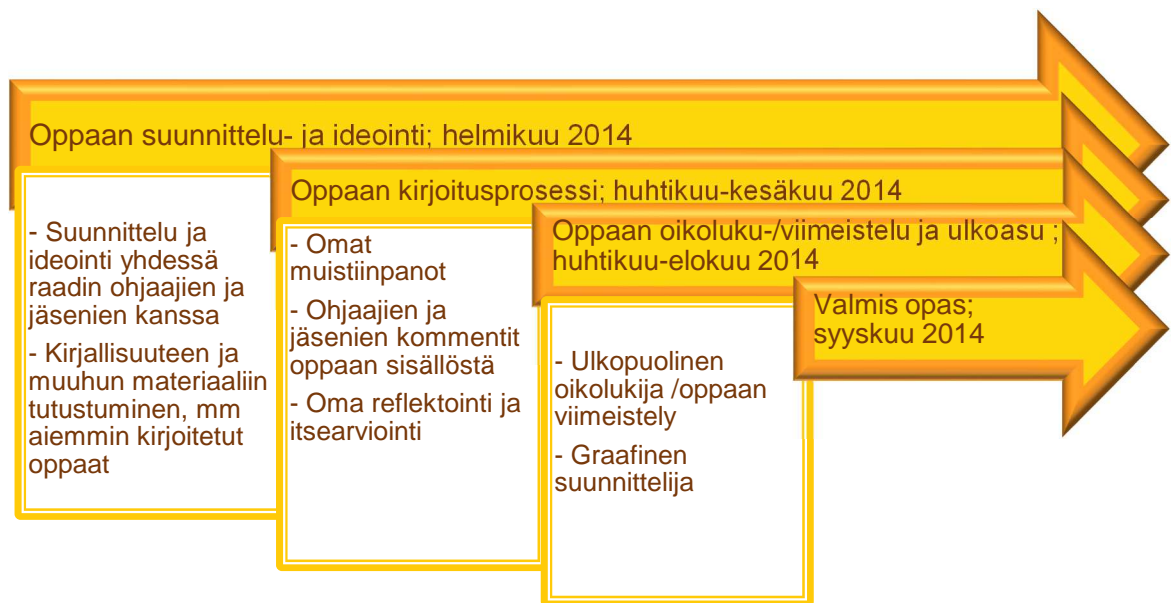


Kuvio 7. Reflektointivaihe

Omassa työssäni olen tarkastellut ja arvioinut uudelleen jo olemassa olevaa aineistoa, esimerkiksi muistioita ja kyselyjä. Näin muodostin itselleni toiminnasta myös ”peilin”, jonka avulla reflektoin ja arvioin raadin nykyistä toimintaa. Seppänen-Järvelän ja Vatajan (2009) mukaan peiliaineisto voi toimia niin yksilön kuin yhteisönkin reflektoinnin välineenä. Peilien tarkoituksena on mahdollistaa toiminnan analysointi itsestä etäännyttämällä ja auttaa lisäämään ymmärrystä toiminnan luonteesta. (Seppänen-Järvelä – Vataja (2009: 58.)

6 Oppaan valmistusprosessi

Tässä osiossa esittelen opinnäytetyöni toiminnallisena osuutena tekemääni Kehitetään yhdessä -opas asiakasraadin perustamiseen – opasta (liite 6) sekä koko opasprosessin toteutumista (kuvio 8). Kuvaan oppaan suunnittelu- ja kirjoitusprosessia, sekä viimeistelyn eri vaiheita.



Kuvio 8. Oppaan toteutumisprosessi



Oppaan ideointiin ja suunnitteluun halusin kiinnittää erityistä huomiota, koska se on yksi tärkeimmistä vaiheista. Siksi oppaan toteutus aloitettiin yhteisellä suunnittelulla asiakasraadin ohjaajien ja jäsenien kanssa helmikuussa 2014. Raatilaisten mukanaololla oppaan suunnitteluvaiheessa halusin varmistaa oppaan sisältöön liittyvien ai-

heiden syvällisen tarkastelun. Raadin jäsenet olivat pohtineet etukäteen, mitä asioita tulee huomioida raatia perustettaessa ja mitä muuta on hyvä tuoda oppaassa esille. Yhteisessä keskustelussa nousi esille mm. työntekijöihin, jäsenten valintaan ja jäsenyyteen liittyviä teemoja, jotka koettiin tärkeiksi oppaassa. Esimerkiksi raadin jäsenien valinnassa kannattaa ottaa huomioon se, että ”jäsenet ovat eri elämäntilanteissa”, ”erikäisiä ja jäsenien joukossa on myös maahanmuuttajataustaisia jäseniä”, ”jäsenien tulee sitoutua toimintaan”, ”tulee olla kiinnostunut myös asioista yleisellä tasolla” ja ”ohjaajien tulee olla innostuneita”.

Ohjaajien esille tuomat teemat olivat hyvin samansuuntaisia. Olimme yhdessä ohjaajien kanssa käyneet jo aikaisemmin keskustelua ja arvioineet raadin toimintaa oppaan sisällöllisestä näkökulmasta. Oppaan sisältöä oli pyritty suunnittelemaan niin, että se olisi selkeä ja helppolukuinen ja että se antaisi lukijalle mahdollisimman johdonmukaisen kuvan Haagan palvelupisteen osallistavan menetelmän mallista. Oppaan lopullisista teemoista, rakenteesta ja ulkoasun valinnasta oli päätäntävalta luonnollisesti minulla. Raadin pääasiallisena tehtävänä on ollut oppaan ideointi ja sisällön arviointi.

Asiakasraadin ohjaajana ja toiminnan kehittäjänä minulla oli valmiiksi tarvittava tieto ja käytännön kokemus oppaan sisällölliseen tuottamiseen. Oppaan suunnittelun ja ulkoasun tueksi perehdyin myös toisiin aihetta sivuaviin kirjoitettuihin oppaisiin, opinnäytteihin, joiden tuotoksena oli opas sekä muuhun kirjallisuuteen. Asiakaslähtöiseen toimintaan liittyviä oppaita ovat esimerkiksi:

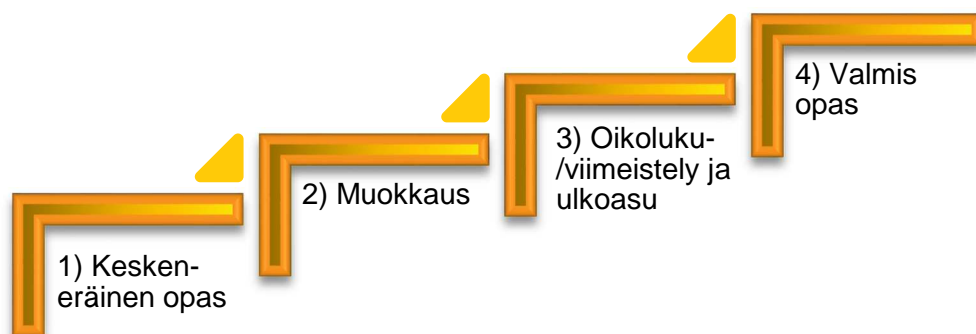
- Larjovuori Riitta-Liisa ym. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi –Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Opas oli suunnattu selkeästi kunnissa ja muissa organisaatioissa toimiville, jotka ovat kiinnostuneita kehittämään palvelujaan asiakaslähtöisesti. Oppaassa kuvataan asiakasfoorumeita ja niiden toimintatapaa.
- Pajunen Anna-Elina ja Koivunen Mirjami 2010. Vertaisryhmätoiminnan opas. Käytännön vinkkejä aloittelevalle ryhmäohjaajalle. Opas on suunnattu ryhmäohjauksen tueksi, ja ohjeiden tarkoituksena on auttaa suunnittelemaan vertaistukiryhmän toimintaa. Opas oli suunnattu erityisesti vertaistukiryhmän toiminnan perustamiseen.
- Palsanen Kati 2012. Yhteistutkiminen –Opas sosiaalityöhön. Oppaan tavoitteena on yhteistutkimisen menetelmän avulla kehittää ja tutkia sosiaalipalveluja yhdessä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kanssa.

- Möller ym. 2013. Kaupunkilaisten raati –käsikirja. Käsikirja on kertomus kaupunkilaisten raati-nimisestä demokratiapilotista ja sen toteutuksesta vuonna 2013.

Osa edellä mainituista oppaista käsitteli samoja teemoja kuin oma työni/oppaani, mutta toteutustavat ja kohderyhmät luonnollisesti vaihtelivat. Mielestäni onkin selkeä tarve oppaalle, jossa esitellään ja kerrotaan konkreettisesti, miten sosiaalipalveluiden asiakkaat otetaan mukaan heitä koskevien palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

6.2 Oppaan kirjoitusprosessi

Varsinaisen kirjoitustyön aloitin huhtikuussa 2014. Kirjoitusprosessiin olin varannut aikaa kolme kuukautta. Vilkan ja Airaksisen (2003) suositusten mukaan olin jo aikaisemmin tehnyt työtäni varten raadin toiminnan kuvaukseen perustuvan alustavan sisällysluettelon (liite 5), jota aloin avata ja laajentaa. Oppaan kirjoitusprosessin voi jakaa neljään eri vaiheeseen (kuvio 9) keskeneräisestä oppaasta muokkaukseen, ulkoasuun ja oppaan viimeistelyyn ja lopuksi valmiiseen oppaaseen.



Kuvio 9. Oppaan kirjoitusprosessi

Kirjoitustyöni eteni prosessinomaisesti eteenpäin vaihe vaiheelta käsitellen aina tiettyä osiota kerrallaan. Kirjoittamisen ohella jatkuvasti reflektoin, tarkastelin olemassa olevaa aineistoa. Arvioin nykyistä toimintaa sekä hyödynsin omia muistiinpanojani, joita olin jo tehnyt opinnäytetyöni suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Peilasin myös toimintaamme muihin aihetta sivuaviin asiakaslähtöisen työskentelyn ja ryhmän toimintaan liittyviin oppaisiin sekä muuhun kirjallisuuteen, johon tutustuin kirjoitusprosessin aikana.

Oppaan kirjoitustyön etenemistä auttoi alustava sisällysluettelo. Kirjoittamisen alussa kävi selväksi, että alustava sisällysluettelo oli alusta alkaen melko puutteellinen, jonka vuoksi se muuttui kirjoittamisen myötä. Jatkuva prosessinomainen reflektointi ja arviointi sekä peilaaminen nykyiseen toimintaan vaikuttivat siihen, että pystyin tuomaan oppaassa esille varsin paljon hyväksi osoittautuneita toimintatapoja, joita olimme luoneet raadin toiminnan aikana. Toikon (2005) mukaan reflektiivinen prosessi mahdollistaa oppimisen, tiedon tuottamisen ja sen kehittämisen (Toikko 2005: 19).

Oppaan kirjoittaminen oli mielekästä, mutta toisaalta melko haastavaa, kun raadin toiminnasta oli hyvin vähän dokumentoitua tietoa. Jatkuva reflektointi ja arviointi piti toteuttaa huolellisesti, jotta oppaasta ei jäisi puuttumaan mitään oleellista. Ensimmäinen versio syntyi kaikesta huolimatta vaivattomasti ja ripeästi, ja sain sen jo toukokuussa 2014 arvioitavaksi raadin jäsenille ja ohjaajille. Oppaan kirjoittamisessa oli hankalinta saada luotua teksti niin helposti ymmärrettäväksi ja käytännön läheiseksi, että lukija löytää helposti tarvitsemansa tiedon ja omaksumaan sen omaan toimintaansa. Oppaassa on käytännön esimerkkien avulla pyritty esittelemään toimivia käytäntöjämme ja toimintatapojamme.

Opasta kirjoittaessani peilasin raadin nykyistä toimintaa aikaisempaan. Totesin, että toimintamme oli kehittynyt vuosien varrella paljon. Raadin toiminta on selkiytynyt ja olemme luoneet selkeän toimintamallin sekä määritelleet toiminnallemme tavoitteet, joiden avulla pystymme kehittämään ja arvioimaan toimintaamme. Olemme saaneet myös luotua vaikuttamiskanavia, jotka ovat keskeisiä raadin toiminnan kannalta.

6.2.1. Oppaan väliarviointi

Olimme sopineet raadin jäsenten ja ohjaajien kanssa, että kirjoitusprosessin aikana osallistun yhteen asiakasraadin kokoukseen, jossa arvioimme oppaan sisältöä. Toikon

ja Rantasen (2009) mukaan arviointi on kehittämisprosessiin kuuluva tehtävä, jonka avulla arvioidaan kyseistä toimintaa ja sen mukaan tehdä täsmennyksiä sekä parannuksia (Toikko – Rantanen 2009: 82–83). Suunnilleen kaksi viikkoa ennen ensimmäistä kokousta lähetin sillä hetkellä valmiina olevan materiaalin sekä avoimet kysymykset seitsemälle raadin nykyiselle jäsenelle, kahdelle vanhalle jäsenelle ja kolmelle raadin ohjaajalle. Heidän tehtävänä oli lukea ja arvioida keskeneräistä opasta seuraavien kysymysten avulla.

- a) vastaako sisältö nykyistä raadin toimintaa?
- b) onko teksti selkeää ja helppolukuista?
- c) kaipaako opas sisällöllisesti jotain, jos kaippaa niin mitä?
- d) muut kommentit oppaasta ja mahdolliset ideat.

Sain sähköpostin välityksellä kolmelta jäseneltä avoimiin kysymyksiin vastauksia, ja lisäksi arvioimme vielä yhteisessä kokouksessa toukokuussa 2014 suullisesti oppaan sisällöllistä toteutusta. Kokouksessa oli läsnä kahdeksan jäsentä ja kaksi ohjaajaa (kuvio 10). Asiakasraadin jäsenistä ja ohjaajista suurin osa ei ollut lukenut opasta erilaisen elämäntilanteiden ja työkiireiden vuoksi. Heidän oli yhteisessä arviointikokouksessa vaikea antaa palautetta keskeneräisestä oppaasta. Kävimme kuitenkin oppaan sisältöön liittyvää keskustelua.

ARVIOINTIA SÄHKÖPOSTIN VÄLITYKSELLÄ (3 sähköpostivastausta)	YHTEINEN ARVIOINTIKOKOUS TOUKOKUUSSA (läsnä 8 jäsentä + 2 ohjaajaa)
<ul style="list-style-type: none"> • ”sisältö vastaa tosi hyvin raadin nykyistä toimintaa” • ”teksti on selkeää, jäseneltyä ja helppolukuista” • ”erittäin ymmärrettävää suomen- 	<ul style="list-style-type: none"> • ”vaikuttamiskanavat ovat hyvät ja tärkeitä” • ”oppaassa olisi hyvä tuoda esille se, että kuinka tärkeää on tuoda palautetta jäsenille siitä kuka ja

<p>kieltä”</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”teoriaa on mielestäni tuotu hyvin esille” • ”raadin toiminnan perustamiseen ja itse toimintaan liittyvät asiat on hyvin seikkaperäisesti tuotu esille” • ”hyvä että on konkreettisia seikkoja tuotu esille” • ”aika laaja on jo tällaisenaan” 	<p>missä on kehittämissuhteita käsitelty ja mitkä asiat on mennyt eteenpäin”</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”jäsenyyden päättämisen osioon voisi lisätä todistusten jako”
--	--

Kuvio 10. Keskenikäisen oppaan arviointi

Palautteiden vähäisyydestä huolimatta opas sai hyvää palautetta raadin jäseniltä ja ohjaajilta. Opas koettiin hyvin helppolukuiseksi ja selkeäksi ja se vastasi hyvin nykyistä raadin toimintaa. Sisällöllisesti opasta pidettiin onnistuneena ja katsottiin, että siinä oli osattu tuoda hyvin seikkaperäisesti esille raadin perustamiseen ja itse toimintaan liittyvät asiat. Vaikuttamiskanavat koettiin toiminnan kannalta tärkeiksi. Yhteisessä arviointikokouksessa eräs raadin jäsenistä painotti sitä, kuinka tärkeää on saada palautetta siitä miten raadin kehittämissuhteita on viety eteenpäin eri vaikuttamiskanavissa.

”Oppaassa olisi hyvä tuoda esille se, että kuinka tärkeää on tuoda palautetta jäsenille siitä kuka ja missä on kehittämissuhteita käsitelty ja mitkä asiat on mennyt eteenpäin”

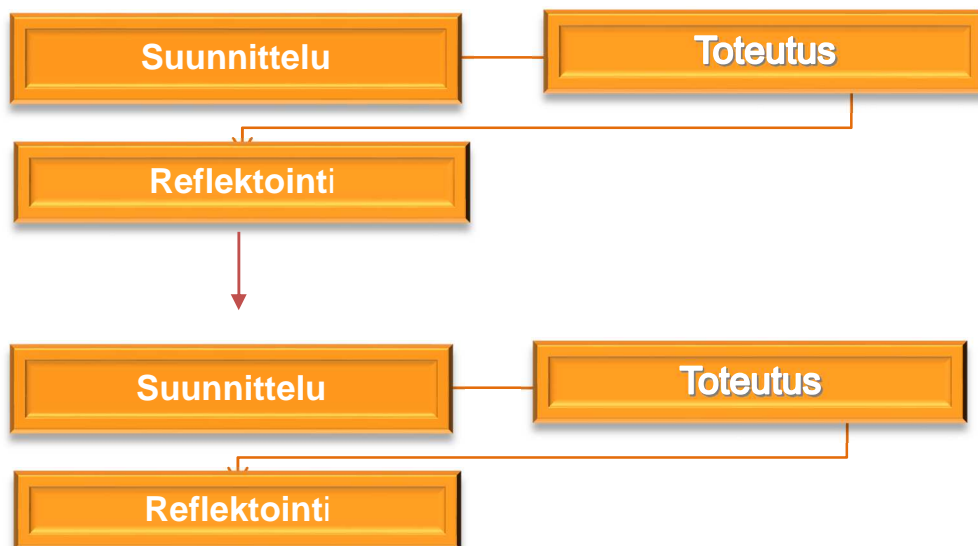
Palautteiden pohjalta viimeistelin oppaan lopulliseen muotoonsa ja toteutin raadin jäsenien ja ohjaajien tuomia kehittämissuhteita. Muita sisältömuutoksia en oppaaseen tehnyt, koska olin mielestäni onnistunut tuomaan hyvin esille Haagan palvelupisteen osallistavan menetelmän mallin ja ne seikat, jotka ovat toiminnan perustamisen kannalta oleellisia. Pelkonani oli myös se, että oppaasta muodostuisi liian laaja. Tavoitteenanihan oli säilyttää lukijoiden mielenkiinto oppaan viimeiseen lukuun saakka.

6.3 Oppaan oikoluku- / viimeistely ja ulkoasu

6.3.1. Oppaan oikoluku ja viimeistelyvaihe

Kieliasulla on suuri merkitys oppaan laadinnassa, koska oppaan avulla pyritään antamaan tietoa ja käytännön vinkkejä raadin toiminnan perustamisesta. Hirsjärven ym. (2003) mukaan tekstin tulisi olla helppolukuista, selkeää ja kiinnostavaa (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2003: 261). Tekstin tulisi olla myös luotettavaa, ymmärrettävää ja tekstin sanoma tulisi omaksua helposti. Viimeistelyvaiheessa on hyvä lopuksi varmistaa, että sisältö on johdonmukaista, teksti on sujuvaa ja ymmärrettävää sekä oikeinkirjoitettu. (Luukkonen 2007: 97–98, 200.)

Oppaan tekstin kirjoittaminen ei välttämättä aina ole helppoa. Usein yksin kirjoittaessa omaan tekstiin sokaistuu, eikä omia virheitä välttämättä huomaa. Oppaan kirjoitus- ja viimeistelyvaiheeseen olin pyytänyt tukea ulkopuoliselta oikolukijaltani, joka varmisti tekstin oikeinkirjoituksen, sujuvuuden ja tekstin ymmärrettävyyden. Oikolukijan kanssa työskentelyssä korostui myös samalainen prosessinomaisuus kuin oppaan tekemisessä (kuvio 11).



11. Oppaan oikoluku ja viimeistelyvaihe

Yhteinen työskentelymme eteni vähitellen, usean vaiheen kautta ja se sisälsi useita peräkkäin toteutettuja tapaamisia. Yhteisissä tapaamisissa, arvioimme ja pohdimme aina tekstin oikeinkirjoitusta sekä tekstiin liittyviä asiakysymyksiä. Sen mukaan tein tekstiin täsmennyksiä ja parannuksia.

6.3.2 Oppaan ulkoasun toteutus

Oppaan ulkoasun suunnittelun aloitin perehtymällä eri oppaisiin ja aiheeseen liittyviin lähteisiin ja kirjallisuuteen. Näin sain hyviä ideoita kansilehden ja sisällöllisen toteutuksen suunnitteluun ja ideointiin. Kirjalähteistä mm. Elisa Pesosen Julkaisijan käsikirjasta (2007) sain kattavasti tietoa esimerkiksi formaatista, typografiasta ja värytykseen liittyvistä seikoista sekä siitä, miten lukijan kiinnostuksen voi yrittää herättää monin eri keinoin. Syventymällä tarkemmin visuaalisen suunnittelun keinoihin oli helpompi alkaa suunnitella ja ideoida oman oppaan visuaalista ilmettä.

Ulkoasuun on hyvä kiinnittää huomiota, koska sen perusteella lukija muodostaa oppaasta itselleen mielikuvan ja ensivaikutelman. Pesosen (2007) mukaan visuaalinen suunnittelu on julkaisun perusta, joka antaa sisällölle ulkoasun ja ilmeen. Suunnittelun tehtävänä on myös varmistaa viestin perillemeno. Pesonen korostaa, että suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota mm. seuraaviin seikkoihin; 1) kenelle julkaisu on kohdennettu 2) ketkä kuuluvat kohderyhmään, jolle julkaisua ollaan laatimassa eli koostuuko kohderyhmä nuorista, vanhoista vai uusista asiakkaista 3) mikä on julkaisun tarkoitus ja sen keskeinen viesti lukijalle (Pesonen 2007: 2-3.)

Oppaan ulkoasun suunnitteluun ja visuaalisen ilmeen toteuttamiseen sain apua graafiselta suunnittelijalta. Myös ulkoasun työstäminen toteutui kolmeen eri vaiheen kautta prosessinomaisesti, kuten oikolukukin kanssa (kuvio 11). Graafisen suunnittelijan kanssa tapasimme yhteensä kolme kertaa.

Ensimmäisen tapaamisen aloitimme yhteisellä suunnittelulla ja ideoinnilla. Tapaamisessa esittelin omia toiveitani ja ajatuksiani, jotka liittyivät ulkoasuun eli formaattiin, asetelumalliin ja fonttimalliin/ -kokoon. Päädyimme tekemään oppaasta selkeän ja yhtenäisen kokonaisuuden, joka noudattaa visuaalisesti opinnäytetyön raportin linjaa. Opinnäytetyöni raportti tukee vahvasti myös oppaan sisällöllistä toteutusta. Oppaan

väritysmaailmana päädyimme jatkamaan oranssi-/ mustapohjaista linjaa, jota olin käyttänyt jo opinnäytetyöni raportissa. Kirjasintyypiksi valitsin Arialin, kirjaisinkooksi 14 ja leipätekstin rivin välitykseksi 1.5. Sopivankokoinen fontti ja kirjaintyyppi helpottavat lukemista ja huomio kiinnittyy tekstiin. (Pesonen 2007:31). Otsikoiden halusin erottuvan, joten käytin sen vuoksi fonttikokoa 16.

Halusin käyttää myös oppaassa ihmishahmokuvia havainnollistamaan tekstiä ja tekstiruutuja. Tekstiruutujen avulla tuon esille ja korostan raadin jäsenien omia kommentteja raadin toiminnasta. (Tekstiruuduissa olevat kommentit on poimittu raadin muistioista satunnaisella otannalla.) Oppaan kansilehdessä käytin hahmokuvioita ns. hahmogalleriasta sekä väritystekniikkaan eli kansikuvan toteuttamisessa käytin moniste-, väri ja yhdistelytekniikkaa. Graafinen suunnittelija käytti kansilehden toteutuksessa kuvankäsittelyohjelmaa.

Ulkoasun toteutuksen toisessa vaiheessa sain ensimmäisen luonnosversion tarkasteltavaksi ja arvioitavaksi, ja se antoi jo hyvin suuntaa valmiille oppaalle. Toisessa vaiheessa arvioimme, pohdimme ja suunnittelimme oppaan ulkoasua lisää. Halusin lisätä oppaaseen vielä mm. tekstiruutuja ja niiden viereen hahmo kuvioita. Tapaamisemme jälkeen tehtäväkseni jäi huolehtia tekstin lopullisen version tuottamisesta ennen viimeistä tapaamistamme, jossa kävimme vielä yhdessä lävitse oppaan kuvioihin ja tekstiruutuihin liittyviä asioita.



6.4 Valmis opas

Valmis opas on suunnattu kaikille sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille ja kaikille niille, jotka ovat kiinnostuneita kehittämään palveluja asiakaslähtöisesti, asiakkaita kuullen ja heidän mielipiteitään arvostaen. Opas toimii myös jatkossa Haagan palvelupisteen uuden ohjaajan perehdyttämisen aineistona. Opas esittelee asiakasraadin perustamisessa tarvittavia tietoja, kuten ryhmän kokoamista ja toiminnan aloittamista, ryhmän puitteiden ja tapaamisrakenteiden luomista sekä ohjaajien omien kokemusten ja käytäntöjen esille tuomista. Valmis opas koostuu alkusanoista ja yhdeksästä luvusta sekä lähteistä ja liitteistä.

Oppaan *alkusanoissa* kerron asiakkaiden osallisuuden tärkeydestä palveluiden kehittämisessä, asiakasraadista ja sen merkityksestä palveluiden käyttäjälle sekä pyrin motivoimaan muita lukijoita hyödyntämään opasta. *Toisessa luvussa* esittelen yleisesti tietoa asiakasraadista ja sen merkityksestä palveluiden kehittämisessä. *Luku kolme kuvaa asiakasraadin perustamista*, ja siinä tuon esille johdon ja työyhteisön sitouttamista raadin toimintaan sen perustamisvaiheessa sekä korostan tavoitteiden merkitystä raadin toiminnassa. Tavoitteet antavat sisällön toiminalle ja pohjan raadin toiminnan arvioimiselle.

Asiakasraadin puitteet luvussa käsitelen ensin raadin ohjaajilta vaadittavaa tietoa, taitoa ja innostusta raadin ohjaamiseen sekä esittelen toiminnassamme hyviksi koettuja esimerkkejä. Samassa luvussa nostan esille myös ryhmän muotoon ja kokoon liittyviä seikkoja sekä aikaan ja tapaamiseen liittyviä sääntöjä ja sopimuksia. Kiinnitän huomiota myös tiloihin, sillä niiden tulee olla toimivat ja tukea ryhmän toimintaa. Samassa luvussa korostan myös ryhmän jäsenten valintaan ja haastatteluun liittyviä seikkoja. Asiakasraadin jäsenten valitsemiseen kannattaa paneutua ja varata siihen aikaa, sillä ryhmän kokoonpano vaikuttaa työskentelyn sujumiseen ja ryhmälle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Esittelen myös ryhmälle luotavia toimintasääntöjä. Ne edistävät omalta osaltaan turvallisen ilmapiirin syntymistä ja lisäävät luottamuksen syntymistä ryhmässä.

Luku viisi sisältää asiakasraadin jäsenten rekrytointiin ja tiedottamiseen liittyviä asioita. Selvitän myös tapaamisten rakennetta sekä jäsenyyden päättymiseen liittyviä tärkeitä asioita. Oppaan *luvussa kuusi* tuon esille esityslistoissa ja muistioissa huomioitavia seikkoja. *Seitsemännessä luvussa* kerron asiakasraadin toiminnan suunnittelusta ja arvioinnista sekä tähän liittyvästä ajankäytöstä. *Asiakasraadin tukiryhmän luvussa* esittelen tukiryhmämme toimintaa, joka on käytännössä koettu erittäin tärkeäksi. Oppaan *yhdeksännessä luvussa* kerron asiakasraadin vaikuttamiskanavista, joiden on tärkeä olla luotuna jo toiminnan alussa. Raadin toiminta edellyttää, että organisaatiossa on sellaisia vaikuttamiskanavia, joiden kautta kehittämisideat saadaan vietyä eteenpäin. *Oppaan viimeisessä luvussa* esittelen mallia, jonka avulla raadin toimintaa voidaan arvioida ja kehittää.

Valmis opas julkaistaan sähköisenä Metropolian ammattikorkeakoulun sivuilla ja se toimitetaan myös Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden viraston käyttöön. Sähköistä versiota voi tarvittaessa tulostaa omaan käyttöön.

7 Työn arviointi

Opinnäytetyön oma arviointi on tarpeellista, sillä se on tärkeä osa koko prosessia. Sen tarkoituksena on arvioida koko opinnäytetyöprosessini onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista. Työni arviointi koostuu oppaan ja raportin ja opinnäytetyöprosessin arvioinnista sekä oman ammattilaisen edistymisen arvioinnista. Apuvälineenä tässä olen hyödyntänyt SWOT-analyysia, itsearviointia sekä raadin jäseniltä ja ohjaajilta saatua palautetta.

7.1 Oppaan arviointi

Oppaan tavoitteena oli jakaa tietoa ja kokemusta Haagan palvelupisteen osallistavan menetelmän mallista sekä innostaa muita sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä ottamaan asiakkaat mukaan palveluiden kehittämiseen. Oppaan sisällöllisenä tavoitteena oli kuvata asiakasraadin perustamista ja löytää ne keskeiset asiat, jotka pitää ottaa huomioon raatia perustettaessa ja sen toimintaa organisoitaessa. Oppaan sisällöllisenä tavoitteena oli tehdä myös oppaasta selkeä ja helppolukuinen.

Oppaan kehittämisprosessin aikana, työssäni tekeminen ja sen dokumentointi kulkivat rinnakkain. Oppaan kirjoittaminen oli antoisaa ja mielekästä, joskin toisaalta myös haastavaa, koska oli peilattava ja reflektoitava nykyistä toimintaa ja tuottaa sen pohjalta tietoa. Kehittämistoimintaan osallistui koko prosessin ajan useita eri henkilöitä. Reflektointi, arviointi ja osallistujien sosiaalinen prosessi oli keskeinen tekijä kehittämisprosessin eri vaiheissa ja sen arvioinnissa.

Oppaan suunnitteluun, ideointiin ja arviointiin olin osallistanut sekä raadin jäsenet että ohjaajat. Työskentely heidän kanssa oli antoisaa. He osasivat yhteisen vuorovaikutuksen kautta tuoda esille tärkeitä asioita, joita tulee huomioida opasta laadittaessa. Yhteinen vuorovaikutus tuotti myös tärkeää tietoa siitä, miten raatiin osallistuminen on vaikuttanut heidän elämäänsä. Vertailin saatua tietoa aikaisempaan aineistoon (muistiot ja arviointikyselyt) ja se vahvisti omaa käsitystäni osallisuuden tärkeydestä ja sen merkityksestä raadin jäsenien elämään.

Oppaan väliarviointi puolestaan tuotti ongelmia osalle raadin jäsenistä. Oma työ ja elämäntilanne oli sellainen, ettei oppaan väliarviontiin osallistuminen ollut mahdollista. Oppaan oikolukemisessa käytettävissäni oli ulkopuolinen oikolukija ja ulkoasun ideoinnissa, suunnittelussa ja sen työstämisessä graafinen suunnittelija. Päätös osallistaa heidät työni tekemiseen oli erittäin hyvä ratkaisu. Työskentelyssä heidän kanssaan myös korostui kehittämisen prosessi. Työni eteni vähitellen usean vaiheen kautta, ja se sisälsi peräkkäisiä toteutuksia. Työskentely heidän kanssaan oli mielekästä, antoisaa ja hyvin opettavaista.

Yhteenvedona voin todeta, että opinnäytetyölle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet, kun opinnäytteenä syntyi Kehitetään yhdessä –opas asiakasraadin perustamiseen. Työni on kehittämislähtöinen ja sen tavoitteena ei ollut ongelmien tai käytännön kysymysten ratkaisu, vaan hyväksi havaittujen toimintakäytänteiden ja kokemuksellisen tiedon kuvaaminen. Oppaan laadinnassa toteutui prosessinomaisuus mielestäni hyvin. Valmis opas vastasi omia tavoitteitani ja toiveitani. Olin mielestäni osannut tuoda hyvin esille ne keskeiset asiat, joita asiakasraadin perustamisessa ja sen toimintaa suunniteltaessa tarvitaan. Opasta on mielestäni helppo lukea. Kansilehti, oppaan kuvat ja tekstiruudut antoivat oppaalle ilmettä ja lisäksi tekstiruudut tukevat oppaan kirjoitettua tekstiä. Ulkoasu oli mielestäni onnistunut, se on yksikertainen ja selkeä. Oppaan suunnittelu, toteutus, eri lähteisiin tutustuminen sekä yhteistyö raadin jäsenten ja ohjaajien, oikolukijan sekä graafisen suunnittelijan kanssa veivät runsaasti aikaa, mutta lopulliseen tuotokseen nähden se kannatti. Suunniteltu työskentely ja työn organisointi autoivat pysymään aikataulussa.

7.2 Opinnäytetyöni raportin arviointi

Opinnäytetyöni raportin kirjoittaminen eteni myös prosessin omaisesti. Sen tekeminen tuntui alussa vaikealta, sillä työni oli alussa melko jäsentymätön. Kun opinnäytetyöni suunnitelma oli selkeä, niin jatkotyöskentely sujui mielestäni hyvin ja sen työstäminen oli antoisaa. Raportti on mielestäni selkeä ja se tukee sisällöltään ja ulkoasultaan myös opasta. Sen tuottamisessa on käytetty hyvin laajasti eri lähteitä, jotka olen pyrkinyt merkitsemään mahdollisimman huolellisesti. Raportista selviää myös hyvin, kuinka opinnäytetyöni kehittämistehtävä on toteutettu.

Opinnäytetyön raporttia ovat arvioineet myös raadin nykyiset ohjaajat. Heidän mukaan raportti on ”selkeä” ja ”hyvin kirjoitettu”. Luku 3. (Asiakaslähtöisyys ja osallisuus palveluiden kehittämisessä) sai erityisesti kiitosta koska, siinä oli kiteytetty perusajatus asiakaslähtöisestä toiminnasta. Raadin vaikuttamiskanaviin liittyvässä kohdassa puolestaan kaivattiin lisätietoa Patsa-tukiryhmästä, minkä ammattikunnan edustajia Patsasryhmäläiset ovat ja kuinka usein tukiryhmäläiset tapaavat.

Raporttia laatiessani ja teoriaan tutustuessani yllätyin asiakasosallisuuden laajasta käsitteestä ja siitä, ettei osallisuuden termiä voida tulkita kovin yksiselitteisesti. Itselleni ajatuksia herättävää ja kiinnostavaa olivat raatilaisten kokemukset raadin jäsenyydestä. Näitä halusin selventää luvussa 4.5 asiakasraati positiivisena ja innostavana kokemuksena. Vanhojen asiakasraadin aineistojen (muistiot ja kyselyt) tutkiminen ja niiden pohdiskelu selvensi ja täsmensi minulle sen, kuinka tärkeää jäsenille on ollut osallistua raadin toimintaan. Ohjaajana ja raadin perustajana olin sen kyllä vuosien varrella tiedostanut, mutta nyt asiaa vielä tarkemmin tutkiessani ymmärsin, että raatiin osallistuminen vaikuttaa jäsenten elämään hyvinkin merkittävästi. Se on ollut yksi tärkeä osa heidän elämäänsä ja koko hyvinvointia.

7.3 Opinnäytetyöni prosessin arvioiti

Opinnäytetyöni prosessin arvioinnin apuvälineenä hyödynsin SWOT-analyysia (kuvio 12) Sen tavoitteena on tuoda esille prosessin ja tekijän vahvuudet (strengths), heikkoudet (weaknesses) sekä potentiaaliset mahdollisuudet (opportunities) ja uhkakuvat (threats).

Vahvuuteni:	Heikkouteni:
<ul style="list-style-type: none"> • Hyvä motivaatio sekä aiheen kiinnostavuus ja tärkeys • Vahva kokemus asiakasraadin toiminnasta (raadin perustaja ja ohjaaja) • Raadin toiminnasta valmista aineistoa vuosilta 2009–2014 	<ul style="list-style-type: none"> • Ei aiempaa kokemusta oppaan kirjoittamisesta • Kirjoitustaito • Malttamattomuus

Mahdollisuuteni:	Uhkani:
<ul style="list-style-type: none"> • Vahva ulkopuolinen tukijoukko • Ei aikaisempia oppaita kyseisestä aiheesta • Opintovapaalla 9 kk • Opinnäytetyöni aiheen ajankohtaisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Aiheesta vähän oppaita/opinnäytetöitä • Opinnäytetyöni laajuus (opas + raportti)

Kuvio 12. Prosessin ja tekijän vahvuudet (strengths), heikkoudet (weaknesses) sekä potentiaaliset mahdollisuudet (opportunities) ja uhkakuvat (threats).

Opinnäytetyöprosessi eteni suunnitelmien mukaisesti ja sujuvasti, vaikka matkan varrella toki tuli epätoivon ja turhautumisen tunteita. Opinnäytteeni, on työelämälähtöinen, kehittämiseen liittyvä, käytännönläheinen ja siinä korostuu yhteistoiminnallisuus. Kokonaisuudessaan se oli itselleni uusi tapa toteuttaa kyseinen työ. Oppaan laadinnasta minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta sekä vastaavanlaista opasta asiakasraadin perustamisesta ole aikaisemmin tehty.

Työni aihe on hyvin ajankohtainen. Henkilökohtaisesti se on ollut minulle hyvin tärkeä ja läheinen. Opinnäytetyöni resursseista tärkein on ollut oma henkilökohtainen motivaationi ja sitoutuminen opinnäytetyöni tekemiseen. Opinnäytetyöni prosessin onnistumista on sen eri vaiheissa auttanut runsas tukijoukko. Muun muassa ohjaaja opettajan neuvot ja kriittisetkin kommentit auttoivat työtä eteenpäin. Raadin ohjaajien kommentit raportista valoivat uskoa sen toteutumiseen. Yhteinen ideointi ja suunnittelu raadin jäsenien kanssa loi uskoa siihen että yhteisen työskentelyn ja oppimisen avulla prosessi menee eteenpäin. Sain apua myös oikolukijaltani, jolta pyysin konsultaatiota ja apua tekstin kirjoittamiseen. Hän pystyi ulkopuolisena kyseenalaistamaan kirjoittamaani tekstiä ja ohjaamaan oikeinkirjoituksessa. Graafisen suunnittelijan mukaan ottaminen oli erittäin tärkeää ja hyödyllistä, koska oma ammattitaitoni ja tietokoneohjelmat eivät olisi olleet riittävän hyviä luomaan oppaalle haluamaani visuaalista ilmettä.

Opinnäytetyöni prosessin edistymistä auttoivat myös hyvä aikataulun suunnittelu ja yhdeksän kuukauden opintovapaa, jonka aikana pystyin perehtymään huolellisesti teorian tietoon ja kirjamateriaalien etsintään.

7.4 Oman ammatillisen edistymisen arviointi

Opintojeni alussa oman ammatillisen edistymisen tärkeänä tavoitteena oli erityisesti kehittämisprosessien ja projektien vahvempi osaaminen. Tämän tavoitteen toteutumiseen opinnäytetyöni on vastannut. Kokemuksen, reflektion ja teorian tiedon yhdistäminen on kehittänyt minua ihmisenä ja työntekijänä. Opinnäytetyöni prosessiin, ovat kuuluneet jatkuva arviointi ja suunnittelu, tiedon haku, dokumentointi, reflektointi sekä tutkiva työote nämä kaikki ovat syventäneet myös nykyistä ammatillista osaamistani.

Työni kirjoittaminen ja hyvien käytäntöjen sekä hiljaisen tiedon tuottaminen ovat vaatineet mielestäni myös avointa, rohkeaa ja ennakkoluulotonta asennetta sekä hyvää itseluottamusta. Opinnäytetyöni ja oppaan prosessien hallinta ovat vaatineet myös hyviä vuorovaikutustaitoja ja ammatillista työotetta. Työni tekeminen oli kokonaisuudessaan hyvin antoisaa oppimisen ja kasvamisen aikaa. Se on antanut hyvän pohjan työelämän kehittämis- ja prosessitoiminnan hallitsemiselle ja johtamiselle.

8 Pohdinta

Opinnäytetyöni tekemisen kautta ymmärsin osallisuus-käsitteen laajuuden sekä sosiaalityöhön liittyvän yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja sen tärkeän merkityksen. On tärkeää, että yhteiskunnallisten epäkohtien vähentämiseksi pyritään vaikuttamaan ja ottamaan kantaa laajemminkin yhdessä palveluiden käyttäjien kanssa –etenkin jos palveluiden käyttäjät ovat heikommassa asemassa olevia kansalaisia, joiden on vaikea tuoda esille omia mielipiteitään ja kokemuksiaan palveluista. Mielestäni pelkät asiakastytyväisyyskyselyt eivät tänä päivänä riitä vastaamaan laadukkaiden ja kustannustehokkaiden palveluiden kehittämistarpeeseen, vaan niiden rinnalle tarvitaan suoria asiakkaita osallistavia käyttäjälähtöisiä menetelmiä.

Erilaiset strategiat, lait ja asetukset korostavat asiakasosallisuuden ja demokratian tärkeyttä. Valtiovarainministeriön julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassakin (2013) mainitaan, että tulevaisuudessa tarvitaan erilaisia käyttäjälähtöisiä menetelmiä, kuten asiakasraateja, kuulemistilaisuuksia ja foorumeita. On todettu, että käyttäjälähtöisten menetelmien avulla voidaan parantaa palveluiden laatua, palveluprosessien näkyvyyttä ja niiden kautta saavuttaa mahdollisesti myös kustannussäästöjä.

Käyttäjälähtöiset menetelmät ja asiakasosallisuus ovat vuosien varrella lisääntyneet palveluiden kehittämisessä, mutta mielestäni se ei ole vielä työyhteisöjen arkipäivää. Käyttäjälähtöiset menetelmät edellyttävät uutta ajattelua ja toimintaa yli rajojen. Palveluiden käyttäjät tulisi nähdä yhteistyökumppaneina ja heille tulisi antaa siihen mahdollisuus. Asiakkaiden osallistuminen tulisi olla osana kunnan strategiaa ja sen toimintaa sekä se tulisi nähdä tärkeänä arvona palveluiden parantamisessa. Käyttäjälähtöisten menetelmien mahdollistajina toimivat mielestäni organisaation lähiesimiehet ja ylin johto.

Sosiaalialan työntekijöiltä, esimiehiltä ja ylemmältä johdoltakin asiakkaan äänen kuuluville saaminen edellyttää ammatillista osaamista ja asiakaslähtöistä palveluasennetta sekä sitoutumista ja avoimuutta asiakkaiden äänelle. Asiakkaiden ottaminen kumppaniksi palveluiden kehittämiseen ei ole sinänsä vaativaa, mutta se edellyttää tahtoa, halua ja rohkeutta poistua omalta mukavuusalueelta sekä ajatusmaailmaa, että ”tämä on meidän yhteinen juttu” ja sen tulisi koskea koko organisaatiota.

Sosiaalipalveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa on oman kokemukseni mukaan hyvin antoisaa ja omaa elämääni se on rikastuttanut monellakin tapaa. Toiminta on kasvattanut minua niin työntekijänä kuin ihmisenäkin. Olen saanut oppia ja kokea uusia asioita, ja ymmärrykseni aikuissosiaalityön palveluiden käyttäjiä kohtaan on suuresti lisääntynyt. Henkilökohtainen sitoutuminen ja raadin merkityksellisyys on ollut myös avain työntekemiselle ja sen tuomalle ilolle. Toiminnan avulla olen myös pystynyt yhdessä muiden ohjaajien kanssa antamaan raadin jäsenille kokemuksen siitä, että he ovat tärkeitä, heitä arvostetaan ja kunnioitetaan juuri sellaisina kun he ovat.

Se, miten maailma muuttuu ja mitä kaikkea se tuo tullessaan, emme varmasti osaa etukäteen ennustaa. On kuitenkin selvää, että emme voi nyt emmekä tulevaisuudessa välttyä osallistamasta asiakkaita palveluiden parantamiseen yhdessä työntekijöiden kanssa. Asiakkailla on sellaista kokemuksellista tietoa, jota tarvitaan asiakaslähtöisten palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa, ja siksi se olisi mielestäni erittäin tärkeää, että palveluiden käyttäjien osallistuminen näihin muodostuisi vakiintuneeksi toimintatavaksi työyhteisöissä.

Helsingin sanomissa 20.8.2014 Susanna Huovinen tuo esille sen, että ”asukkaita on kuultava sote-palveluissa”. Lukiessani artikkelia, olin lukemaani tyytyväinen. Tulevassa sote-uudistuksessa huomioidaan myös kansalaiset ja palveluiden käyttäjät. Heille annetaan mahdollisuus vaikuttaa oman alueensa sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Lakiesitykseen kirjataan ensimmäistä kertaa, että sote-palveluja tulee suunnitella ja kehittää yhdessä palveluiden käyttäjien kanssa ja ennen päätösten tekoa sote-alueilla on pidettävä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia, sekä kansalaisraateja ja kerättävä palautetta.

Lakiesitys tuo kunnille velvollisuuden luoda omanlaisia käyttäjälähtöisiä menetelmiä, joissa kuntalaiset voivat vaikuttaa ja tulla kuuluksi. Erilaisille käyttäjälähtöisille menetelmille on varmasti tulevaisuudessa tarvetta ja uskon, että opinnäytetyöni vastaa hyvin tähän tarpeeseen. Toivon, että opinnäytetyöni raportista ja oppaasta on apua asiakasraadin perustamiseen ja että se innostaisi muita sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä ottamaan palveluiden käyttäjät mukaan palveluiden parantamiseen. Yhdessä asiakkaiden kanssa voimme luoda uudenlaisia innovaatioita.

Haluan vielä lainata Merja Fischerin ja Satu Vainion ” Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä” - kirjasta otteen, joka mielestäni sopii tähän loppuun hyvin.

*”Kansallinen hyvinvointi ja kestävä kehitys syntyvät hyvinvoivista kansalaisista, jotka **positiivisen vuorovaikutuksen, arvostamisen ja osallistamisen kautta** rakentavat edelleen Suomen kilpailukykyistä tulevaisuutta”*

Lähteet

Aaltio, Elina 2012. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus Oy

Aaltola, Juhani – Valli, Raine (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: Vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino

Anttonen, Anneli – Haveri, Arto – Lehto, Juhani – Pallukka, Hannele (toim.) 2012. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampereen Yliopistopaino Oy

Demokratiapolitiikan suuntaviivat. Demokratiapoliittinen keskusteluasiakirja 2009. Oikeusministeriö. Luettu 8.12.2013.

Excell, Pirkko – Junntila, Antti – Ranta, Jouko – Tyyskä, Ulla 2013. Muistio. Osallisuuden vahvistaminen sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa. Helsinki: Helsingin kaupunki sosiaali- ja terveystieteiden keskus

Gretschel, Anu – Kiilakoski, Tomi (toim.) 2012. Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Heikkilä, Asta – Jokinen, Pirjo – Nurmela, Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. WSOY.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2003. Tutki ja Kirjoita. Kustannusyhtiö Tammi.

Helsingin strategiaohjelma 2013–2016.

www.google.fi/#q=helsingin+kaupungin+strategia. Luettu 17.10.2013

Heikkinen, L, T – Rovio, Esa – Syrjälä, Leena (toim.) 2007. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat.

Heikkinen, L, T – Huttunen, Rauno – Moilanen, Pentti (toim.)1999. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WAQY-kirjapainoyksikkö.

Hyväri, Susanna – Laine, Terhi 2012. Osallistavan kehittämisen perusteita. Teoksessa Kotila, Hannu – Mutanen, Arto (toim.) 2012. Käytäntöä tutkimassa. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu: Vantaa.

Högnabba, Stina 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes.

Jäppinen, Tuula 2011. Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Helsinki: Kuntaliitto

Jäppinen, Tuula – Sallinen, Sini 2012. Kuntalainen palveluiden kehittäjänä. Helsinki: Kuntaliitto

Kajanoja, Aulikki 2011. Sosiaalisesti kestävä kehitys kunnallisessa sosiaalipolitiikassa. Teoksessa Anneli, Pohjola – Särkelä, Riitta (toim) 2011. Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto Ry.

Kajanoja, Aulikki – Niiranen, Vuokko – Jokiranta, Harri 2008. Kunnallinen sosiaalipoliittikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta.

Kohonen, Kirsi – Tiala, Toni (toim.) 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Sisäasianministeriö Suomen Kuntaliitto.

Koskimies, Mimosa – Pyhäjoki, Jukka – Arnkil, Tom Erik 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy

Kuronen, Marjo 2004. Valtaistumista vai voimavaraistumista. Feministisiä näkökulmia empowerment sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa Kuronen, Marjo- Granfelt, Riitta – Nygvist, Leo – Petrelus, Päivi (toim.) 2004. Sukupuoli ja sosiaalityö.

Kyllönen, Simo 2002. Kommunikoiva kansanvalta- kiistojen ratkaisu neuvottelevan demokratian keinoin. Teoksessa Loukola, Olli – Lybäck, Katinka – Tervo, Mikko (toim) 2002. Arvot, ympäristö ja teknologia. Yhteiskunnallisten toimien uudet oikeutukset. Helsinki

Laitinen, Merja – Pohjola, Anneli (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Gaudeamus

Laitila, Minna (2010). Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. www.epshp.fi/files/5610/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveys-ja_paihdytyossa_Fenomenografinen_lahestymistapa.pdf Luettu 7.12.2013.

Laitinen, Merja – Niskala, Asta (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000.

Larjovuori, Riitta-Liisa – Nuutinen, Sanna – Heikkilä-Tammi, Kirsi – Manka, Marja-Liisa 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. www.tekes.fi/Julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf. Luettu 5.1.2014.

Liski, Anne 2013. Asiakaslähtöisyyden ja kuntalaisnäkökulman edistäminen - luottamuksen ja vuorovaikutuksen merkitys. Teoksessa Lumijärvi, Ismo – Harisalo, Risto – Stenvall, Jari – Rannisto, Pasi-Heikki, Liski, Anni, Hatakka, Aino, Tyvitalo, Jenni (toim.) 2013. Kohti tuloksellista kehittämistoimintaa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Luukkonen, Marsa 2004. Tekstiä tekemään! Kirjoittajan opas. Juva: WSOY

Moilanen, Raili 2008. Ikääntyvien asiantuntijoiden hiljaisen tiedon tunnustaminen. Teoksessa Toom, Auli – Onnismaa, Jussi – Kajanto Anneli (toim.) 2008. Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta.

Myllärinen, Anna Riitta – Tast, Eeva 1998. Sosiaalialan uuden asiantuntijuuden rakentaminen koulutuksen ja työelämän yhteistyönä. Sosiaalipedagoginen orientaatio ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa. Hämeenlinna : Publisher

Mäntysaari, Mikko – Pohjola, Anneli – Pösö, Tarja (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. Juva : WS Bookwell Oy

Närhi, Kati – Kokkonen Tuomo – Mathies Aila-Leena 2013. Teoksessa Laitinen, Merja –Niskala, Asta (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy

Oranen, M. 2013. Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa: A. Hastrup – M. Hietanen-Peltola, J. Jahnukainen & M. Pelkonen (toim.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 2013. Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste – kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Tampere: Juvenes Print -Suomen Yliopistopaino Oy.

Palola, Elina – Karjalainen, Vappu 2011. Sosiaalipolitiikka. Hukassa vain uuden jäljillä? Unigrafia Oy Yliopistopaino.

Pesonen, Elisa 2007. Julkaisijan käsikirja. Porvoo

Raisio, Harri – Vartiainen, Pirkko 2011. Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen. Delideratiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa. Kuntatalon paino: Suomen Kuntaliitto

Raitakari – Juhila – Gunter – Kulmala – Saario 2012. Asiakaslähtöisyydet asiakasammattilaisvuorovaikutuksessa : kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Anttonen, Anneli – Haveri, Arto – Lehto, Juhani – Pallukka, Hannele (toim.) 2012. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampereen Yliopistopaino Oy

Robson, Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammer- Paino Oy.

Seppänen-Järvelä, Riitta – Vataja, Katri (toim.) 2009. Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Juva : WS Bookwell Oy

Sipilä, Maija 2006. Kestävä kehitys näkyväksi. osallistuminen toimivaksi. Avauksia maankäyttöön. Helsinki: Kuntaliitto

Stenvall, Jari – Virtanen, Petri 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen: kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma

Särkelä, Riitta 2011. Osallisuus, vaikuttamismahdollisuudet ja sosiaalinen kestävyys. teoksessa. Teoksessa Anneli, Pohjola – Särkelä, Riitta (toim) 2011. Sosiaalisesti kestävä kehitys. Vaasa: Paino:Fram

Toikko, Timo 2006. Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2006.
www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/aikakausi/tak/2006/03/toikko.pdf. Luettu 24.11.2013

Toikko Timo 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. www.seamk.fi/includes/loader.aspx?id=829bcc78-5b64-480b-82c4-c389946952c5. luettu 17.10.2013

Toikko, Timo 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittämisessä. Teoksessa Ruuskanen, Petri. T – Savolainen, Katri – Suonio, Mari (toim.) 2011. Toivo Sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Painettu EU:ssa.

Toikko, Timo 2012. Sosiaalipalveluiden kehityskunnat. Tampereen Yliopistopainos Oy.

Toikko, Timo – Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen Yliopistopainos Oy.

Valtiovarainministeriön tiedote 86/2013. Uusi kuntalaki kannustaa osallistumaan. www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20130607Uusiku/name.is p. Luettu 17.10.2013

Valtiovarainministeriö 2013. Yhteistyössä palvelu pelaa! Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia. <http://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/9/article-825>. Luettu 2.7.2014.

Viinamäki, Leena – Saari, Erkki 2007 (toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus

Vilka, Hanna – Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtainlahti, Sanna 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Kariston kirjapaino Oy.

Virtanen, Petri – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus.

Valkama, Katja – Raisio, Harri 2014. Deliberatiivinen demokratian mahdollisuus rakenteellisessa sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen, Merja – Niskala, Asta (toim.) 2014. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy

Väyrynen, Sanna – Lindh, Jari 2013. Yhteistoimijuuden rajoitteet päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Laitinen, Merja - Niskala, Asta (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy

Liitteet

Liite 1 Saatekirje asiakaspalveluraadin jäsenille

Liite 2 Suostumuskirje asiakaspalveluraadin jäsenille

Liite 3 Asiakasraadin looginen malli

Liite 4 Arviointi kysymykset

Liite 5 Oppaan alustava sisällysluettelo

Liite 6 Kehitetään yhdessä -Opas asiakasraadin perustamiseen

Liite 1 Saatekirje asiakaspalveluraadin jäsenille

Saatekirje

Opiskelen Metropolian ammattikorkeakoulussa Sosionomi (YAMK) tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Opinnäytetyöni koostuu Kehitetään yhdessä oppaasta ja kirjallisesta raportista. Tarkoituksena on tuottaa opas, jonka avulla tuotetaan tietoa Haagan palvelupisteen osallistavan menetelmän mallista, jonka avulla on pystytty edistämään palveluiden käyttäjien osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia sosiaaliviraston palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä sekä arvioinnissa yhdessä työntekijöiden kanssa. Opas on tarkoitettu sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöille sekä heille, jotka ovat kiinnostuneita asiakasosallisuuden menetelmästä palveluiden kehittämisessä.

Opinnäytetyö toteutetaan vuoden 2014 aikana. Opinnäytetyöni ja oppaan aineoston keruumenetelminä käytän jo olemassa olevia aineistoja eli asiakaspalveluraadin jäsenille laadittuja kyselyitä ja muistioita 2011–2013 sekä reflektoin raadin toimintaa sekä laadinnassa käytän hyödykseni omaa ammatillista osaamistani ja kokemustani asiakaspalveluraadin ohjaajana ja raadin perustajana. Työssäni pyrin tuomaan esiin asiakaspalveluraadin jäsenten kokemuksia raadin toiminnasta ja kuvaamaan ne mahdollisimman autenttisesti eli juuri sellaisena kun raadin jäsenet ovat ne kokeneet.

Opinnäytetyöni raportissa ja oppaassa ei mainita raadin jäsenten nimiä ja muita yksilöityjä tietoja. Aineisto hävitetään opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen.

Opinnäytetyö julkaistaan Metropolian

amk(www.metropolia.fi/palvelut/kirjasto/opinnaytetyot/) sekä mahdollisesti aikuissosiaaliviraston sivuilla

(www.aikuissosiaalivirasto.fi/aikuissosiaalivirasto/kehittaminen_ja_menetelmat/menetelmat)

Hannele Sauristo
Metropolian Ammattikorkeakoulu
Sosionomi (YAMK)
Sosiaalialan koulutusohjelma

Liite 2 Suostumuskirje asiakaspalveluraadin jäsenille

SUOSTUSMUSKIRJE ASIAKASPALVELURAADIN JÄSENILLE

Suostumus

Olen tutustunut opinnäytetyön saatekirjeeseen ja annan suostumukseni, että opinnäytetyön raportissa ja oppaan laadinnassa voidaan käyttää jo olemassa olevia asiakaspalveluraadin muistioita ja arviointikyselyjä.

Allekirjoitus, paikka ja päiväys

Hannele Sauristo
Metropolian Ammattikorkeakoulu
Sosionomi (YAMK)
Sosiaalialan koulutusohjelma

Liite 3 Asiakaspalveluraadin looginen malli

Sosiaali- ja terveysvirasto/ Haagan palvelupiste Looginen malli HAAGAN PALVELUPISTEEN ASIAKASPALVELURAATI 2013-2015				
Ongelma / Tarve: 1. <i>Tarve: Asiakkaiden halukkuus olla vaikuttamassa ja kehittämässä sosiaaliaseman palveluja</i> 2. <i>Tarve löytää vaikuttamiskanavia, keinoja ja muotoja</i> 3. <i>Tarve tehdä paremmin → sosiaaliaseman imagon parantaminen ja kynnyksen madaltaminen ("ensivaikutelman voi antaa vain kerran")</i> 4. <i>Asiakkaita kuullaan liian vähän, tietoa hyödynnetään päätöksenteossa, palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa liian vähän</i>				
Päämäärä/Tavoite: 1. Asiakkaiden äänen kuuleminen ja vahvistuminen; vaikuttamismahdollisuuksien mahdollistuminen 2. <i>Asukkaiden/asiakkaiden osallisuuden ja toiminnan vuorovaikutteisuuden lisääminen</i> 3. <i>Asiakaslähtöisyyden lisääminen / viranomaiskeskeisyyden väheneminen</i> 4. <i>Asiakastiedon käytön lisääminen toiminnan kehittämisessä</i> 5. <i>Asiakaspalveluraatitoiminnan levittäminen muille palvelupisteille → voimien yhdistäminen</i>				
Resurssit				
Asiakaspalveluraadin raatilaiset, ohjaajat ja tukiryhmä.				
Toiminnot	Tuotokset	Lyhyen aikavälin tulokset	Keskipitkän aikavälin tulokset	Pitkän aikavälin tulokset
Asiakaspalveluraati osallistuu keskusteluun, antaa suoraa palautetta ja tekee ehdotuksia palveluista ja palvelujen laadusta. Asiakaspalveluraati osallistuu toiminnan suunnitteluun (esim. kyselykaavakkeet, looginen malli)	Osallistuminen asiakaspalveluraadin kokouksiin (kokous- ja osallistujamäärät). Osallistuminen suunnittelukokouksiin (kokous- ja osallistujamäärät)	Raatilaiset tuovat oman asiantuntemuksensa keskusteluun. Raatilaiset tuovat tietoa muilta alueella asuvilta asiakkailta.	Raatilaiset osallistavat myös muita asiakkaita/asukkaita keskusteluun ja vaikuttamiseen.	<u>Asukkaiden/asiakkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet palveluiden kehittämisessä ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa ovat lisääntyneet</u>
Asiakaspalveluraatia ja sen toimintamallia tuodaan esille / asiakaspalveluraati esittäytyy ja	Tilaisuuksien ja osallistujien määrä.	Tietoa asiakaspalveluraadin toiminnasta on levitetty sekä suullisesti että	Raatia kutsutaan eri tilaisuuksiin.	<u>Asiakaspalveluraateja on pääkaupunkiseudulla enemmän kuin yksi</u>

kertoo toiminnastaan muille sosiaalilasemille ja pääkaupunkiseudulle.		dokumentoidusti. Asiakaspalveluraati tarjoaa itseään aktiivisesti esittäytymään eri tilaisuuksiin.		
Asiakaspalveluraati tekee muutosehdotuksia toimintakäytäntöihin. Yhteistyö sosiaaliasiamiesten ja sosiaalilautakunnan kanssa.	Muutosehdotusten määrä.	Sosiaalisen ja taloudellisen tuen johtoryhmän jalkat sosiaalilautakunnan rakenteisiin pääseminen. Toimivan vaikuttamiskanavan löytyminen.	Otetaan käsittelyyn, otetaan tosissaan. Tehdään päätös toimintakäytäntöjen muutoksesta.	Muutos toimintakäytännöissä
Oletukset siitä, mitkä tekijät muutosta selittävät:				
Innostus ja halu toiminnan jatkuvaan ylläpitoon = juurruttamiseen vakiintuneeksi toiminnaksi, kehittämiseen, levittämiseen, innostuneet ja pätevät raadin vetäjät, halukkaat asiakkaat, sosiaalilautakunnan työkalut ja voimavarojen käyttö, sosiaalilautakunnan ja sosiaalilautakunnan sekä toimiva yhteistyö sosiaaliasiamiesten kanssa.				
Oletukset hankkeen toimivuuden välttämättömistä ehdoista:				
Henkilöresurssit, tilat, innostus ja halu uuden luomisen ja levittämiseen, johdon tuki, asiakasosallisuus ei ole pelkkää sanahelinää vaan tapahtuu oikeata sitoutumista,				
Ulkoiset tekijät, jotka voivat vaikuttaa ohjelman toimivuuteen:				
Uusi organisaatiomalli / palvelurakenne ei tue asiakasosallisuutta.				

Prosessin arviointisuunnitelma			
Toiminnot	Tuotokset	Tiedonkeruun menetelmä	Tiedontuotannon aikataulu ja vastuuhenkilö
			Väliarviointi
Asiakaspalveluraati <ul style="list-style-type: none"> osallistuu keskusteluun, antaa suoraa palautetta ja tekee ehdotuksia palveluista ja palvelujen laadusta. 	Osallistuminen asiakaspalveluraadin kokouksiin Asiakaspalveluraadin palautteet ja kehittämis ehdotukset	Kokous- ja osallistujamäärät Muistioista kerätty listaus Kysely asiakaspalveluraadille raadin toiminnasta.	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015
Asiakaspalveluraati osallistuu toiminnan suunnitteluun (esim. kyselykaavakkeet, looginen malli) Sosta tai muut ulkopuoliset	Osallistuminen suunnittelukokouksiin	Suunnittelukokous- ja osallistujamäärät Jo osallistuminen sinänsä on tässä vaiheessa iso asia → jatkossa myös vaikutus. Miten raatilainen kokee oman osallistumisensa? Onko raatilasten kommentteilla ollut vaikutusta esim. stt- kyselylomakkeeseen. Kuinka aktiivisesti vetäjä tarjoavat raatilaisia tilaisuuksiin ja kommentoijiksi.	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015
Asiakaspalveluraati osallistuu <ul style="list-style-type: none"> ammattilisiin koulutustilaisuuksiin ja toimii yhteistyössä alan opiskelijoiden kanssa, mm. opinnäytteet ja praksis. 	Osallistuminen koulutustilaisuuksiin Asiakaspalveluraadin näkyminen opinnäytetoissa Asiakaspalveluraadin toimiminen opiskelijoiden kanssa	Työryhmien ja osallistujien määrä. Koulutus- ja osallistujamäärät Opinnäytetöiden määrä? Ideeiden "nappaaminen" – montako ideaa?	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015
Asiakaspalveluraati tekee muutosehdotuksia toimintakäytäntöihin.	Muutosehdotusten määrä.	Muutosehdotusten määrä.	Väliarviointi 28.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015

Yhteistyö sosiaaliamiesten ja sosiaali- ja terveyslautakunnan kanssa.	On tavattu sosiaali- ja terveyslautakunnan jäseniä ja sosiaaliamiehiä	Tapaamisten ja tapaajien määrä. Itsearviointi kokouksessa → muistioon dokumentointi.	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015	
Arviointikysymykset	<p>1. Miten hyvin asiakaspalveluraatitoiminta on organisoitu ja toiminta onnistunut?</p> <p>2. Miten raatilaiset ovat kokeneet toiminnan?</p> <p>3. Onko löydetty ja minkälaisia vaikuttamiskanavia, keinoja ja muotoja?</p> <p>4. Onko toimipisteen imago parantunut ja kynnyks madaltunut?</p> <p>5. Kuullaanko asiakkaita, hyödynnetäänkö tietoa päätöksenteossa, palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa?</p> <p>6. Onko asiakaspalveluraatitoiminta levinnyt ja onko kyetty yhdistämään eri raatien voimavaroja?</p>			
Tulosarvioinnin suunnitelma				
Tulokset	Mittarit	Tiedonkeruun menetelmä		
Lyhyet				
Raatilaiset tuovat oman asiantuntemuksensa = asiakasnäkökulman raadin kokouksissa keskusteluun.	Raadin ohjaajien jäikipurku ja siinä asiakasnäkökulman erityishuomiointi.	Asiakaspalveluraadin muistiot		
Toimivat vaikuttamiskanavat	Nykyiset vaikuttamiskanavat (Leila Palviainen ja sosiaali- ja terveyslautakunta)	Toimiva vaikuttamiskanava on löytynyt lisää		
Keskipitkät				
Asiakaspalveluraadin ehdotuksia on viety eteenpäin sosiaalivirastotasolla	Onko asia ollut esillä ja onko ehdotuksia toteutettu	muistiot??		
Asiakaspalveluraatia kutsutaan eri tilaisuuksiin.	Kuinka monta kutsua asiakaspalveluraati on saanut tai kuinka monta kertaa ohjaajat ja/tai raatilaiset ovat olleet kertomassa asiakaspalveluraadin toiminnasta.	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015		
Pitkän aikavälin tulokset		Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015		

<p>Asukkaiden/asiakkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet palveluiden kehittämisessä ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa ovat lisääntyneet</p>			<p>Loppuarviointi 2.9.2015 Raatilaiset ja ohjaajat</p>	
<p>Asiakastiedon käyttö toiminnan kehittämisessä ja päätöksenteossa on lisääntynyt</p>			<p>Loppuarviointi 2.9.2015 Raatilaiset ja ohjaajat</p>	
<p>Asiakaspalveluraateja on pääkaupunkiseudulla enemmän kuin yksi</p>	<p>Onko? Montako?</p>	<p>Onko? Montako?</p>	<p>Loppuarviointi 2.9.2015 Raatilaiset ja ohjaajat</p>	
<p>Muutos toimintakäytännöissä</p>	<p>Muutosten määrä?</p>	<p>Konkreettisten muutosten raportointi.</p>	<p>Loppuarviointi 2.9.2015 Raatilaiset ja ohjaajat</p>	

Liite 4 Asiakaspalveluraadin arviointikysymykset

ARVIONTIKYSYMYKSET

1. Miten hyvin asiakaspalveluraatitoiminta on organisoitu ja toiminta onnistunut?
2. Miten raatilaiset ovat kokeneet toiminnan?
3. Onko löydetty ja minkälaisia vaikuttamiskanavia, keinoja ja muotoja?
4. Onko toimipisteen imago parantunut ja kynnys madaltunut?
5. Kuullaanko asiakkaita, hyödynnetäänkö tietoa päätöksenteossa, palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa?
6. Onko asiakaspalveluraatitoiminta levinnyt ja onko kyetty yhdistämään eri raatien voimavaroja

Liite 5 Oppaan alustava sisällysluettelo

Sisällysluettelo

- 1 Asiakaspalveluraati
- 2 Osallisuus ja osallistava menetelmä
- 3 Ryhmän perustaminen
 - 3.1.1 tavoitteet
 - 3.1.2 ryhmän jäsenet
 - 3.1.3 ryhmän muoto
- 4 Ryhmän puitteet
 - 4.1.1 ryhmänohjaajat
 - 4.1.2 aika ja tapaamisen tiheys
- 5 Ryhmän tapaamisen rakenne ja ryhmän aloitus
 - 5.1.1 ryhmäntapaamisen aloitus
 - 5.1.2 ryhmän tapaamisten päättäminen
 - 5.1.3 ryhmän säännöt
- 6 Vaikuttamiskanavat
- 7 Taustatuki

Liite 6 Kehitetään yhdessä – Opas asiakasraadien perustamiseen

Kehitetään yhdessä



Opas asiakasraadin perustamiseen

Hannele Sauristo 2014

Sisällys

1	ALKUSANAT	4
2	ASIAKASRAATI	6
3	ASIAKASRAADIN PERUSTAMINEN	7
	3.1 Johdon ja työyhteisön sitouttaminen toimintaan	7
	3.2 Raadin tavoitteet	7
4	ASIAKASRAADIN PUITTEET	9
	4.1 Raadin ohjaajat	9
	4.2 Ryhmän muoto ja koko	10
	4.3 Aika ja tapaamisten tiheys	10
	4.4 Tila ja tarjottavat	11
	4.5 Ryhmän jäsenten valinta ja haastattelu	11
	4.6 Ryhmän säännöt	12
	4.7 Tiedote- /ilmoittautumislomake	13
5	ASIAKASRAADIN TAPAAMISTEN RAKENNE	14
	5.1 Tapaamisten rakenne, aloitus ja päättäminen	14
	5.2 Jäsenyyden päätyminen	15
6	ESITYSLISTAT JA MUISTIOT	15
7	TOIMINNAN SUUNNITTELU JA ARVIOINTI	16
8	ASIAKASRAADIN TUKIRYHMÄ	16
9	ASIAKASRAADIN VAIKUTTAMISKANAVAT	17
10	TOIMINNAN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI	18
	LÄHTEET	19
	LIITTEET	20
	Liite 1 Asiakasraadin ilmoittautumis-/tiedotelomake	21

	3
Liite 2 Asiakasraadin looginen malli	22
Liite 3 Asiakasraadin arviointikysymykset	27
Liite 4 Asiakasraadin päättötodistus	28

1 ALKUSANAT

Asiakkaan osallisuus on sosiaali- ja terveydenhuollossa tunnustettu arvo ja tavoite. Sosiaalipalveluiden rakenteita ja palveluita arvioitaessa ja niitä kehitettäessä on yhä enemmän alettu korostaa palveluiden käyttäjien äänen kuulemista sekä heidän kokemuksellisen tietonsa hyödyntämistä laadukkaiden hyvinvointipalveluiden tuottamiseksi. Läntisen Helsingin sosiaalipalveluihin kuuluvassa Haagan palvelupisteen aikuissosiaalityön yksikössä on vuodesta 2009 alkaen toiminut pysyvä asiakasraati. Raadin toiminnan keskeisenä tavoitteena voidaan pitää asiakaslähtöisyyttä, joka tässä tarkoittaa, ettei palveluja järjestetä mahdollisimman toimiviksi pelkästään sosiaaliviraston, vaan myös palveluiden käyttäjien tarpeista lähtien.

Asiakasraati on vuorovaikutteinen osallistavan menetelmän toimintamalli, jonka avulla on mahdollistettu palveluiden käyttäjiä osallistumaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin yhdessä työntekijöiden kanssa. Toiminnassa korostuu deliberatiivinen eli keskusteleva demokratia (Kyllönen 2002: 91). Deliberaatiossa asioita käsitellään yhdessä ja erilaiset näkökulmat huomioidaan. Raadin kaikkien jäsenten ideat nähdään yhtä arvokkaina ja päätös perustuu aina yksimielisyyteen.

Raati on muita osallistumisen tapoja täydentävä kanava, sen toiminta on avointa ja julkista ja raatiin osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Raadin jäsenet nähdään oman kokemuksensa asiantuntijoina, joilla on olennaista tietoa sosiaalipalveluiden asiakkuudesta ja palvelurakenteista. Asiakasraadin välityksellä tämä tärkeä käyttäjätieto on saatu tuotua esille ja sitä on voitu hyödyntää palveluiden parantamisessa.

Raatiin kuulumisen on vaikuttanut monella tavalla myös raatilaisten omaan elämäänsä. Raatilaisten ovat pitäneet tärkeänä, että heidän kokemuksillaan ja mielipiteillään on oikeasti merkitystä heitä itseään koskevien palvelujen kehittämisessä. Toimintaan osallistuminen on ollut voimaannuttava ja merkittävä kokemus, joka on näkynyt hyvinvoinnin lisääntymisenä raatilaisten elämässä.

Jäsenet ovat kokeneet, että toiminta mm. tukee heidän jaksamistaan arjessa, parantaa heidän elämänlaatuaan ja lisää hyvinvointia. Raadin toiminta kohentaa välillisesti myös muiden palveluiden käyttäjien elämänlaatua, koska palveluja kehitetään konkreettisesti niiden käyttäjien kokemusten pohjalta.

Ohjaajana ja raadin perustajana koen, että itselleni on ollut suuri kunnia saada olla mukana tällaisessa toiminnassa. Toiminta on kasvattanut minua niin työntekijänä kuin ihmisenäkin. Olen saanut oppia ja kokea uusia asioita, ja ymmärryksen aikuissosiaalityön palveluiden käyttäjiä kohtaan on suuresti lisääntynyt. Arjen työhön olen saanut uudenlaisia näkökulmia, jotka ovat lisänneet omaa työhyvinvointiani.

Raadin perustaminen edellyttää suunnitelmallisuutta ja huolellista valmistautumista. Tässä oppaassa kuvataan toimintatapaamme, joka on useamman vuoden työn myötä kehittynyt hyvin systemaattiseksi. Pyrkimyksenä on ollut kirjoittaa mahdollisimman käytännönläheinen opas, jonka tarkoituksena on antaa konkreettisia vinkkejä raadin perustamiseen ja innostaa muita sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä ottamaan palveluiden käyttäjät mukaan palveluiden kehittämiseen. Yhdessä asiakkaiden kanssa voidaan luoda aivan uudenlaisia innovaatioita.

Haluan lopuksi kiittää asiakasraadin jäseniä ja ohjaajia, graafista suunnittelijaa sekä oppaan oikolukijaa. Olen saanut teiltä erittäin arvokasta tietoa ja hyviä konkreettisia vinkkejä oppaan kirjoittamiseen. Yhteiset keskustelut, arvioinnit ja suunnittelu ovat olleet antoisia ja ovat auttaneet oppaan työstämisessä eteenpäin.

Klaukkalassa 19.12.2014

Hannele Sauristo
Sosionomi YAMK

2 ASIAKASRAATI

Asiakasraati on palveluiden käyttäjien ja sitä toteuttavien virkamiesten yhteinen, avoin ja vuorovaikutteinen keskustelu- ja kehittämisryhmä (Aaltio 2012: 10). Keskustelu- ja kehittämisryhmän toiminta on jokseenkin erilaista ryhmätoimintaa, mihin on perinteisesti totuttu sosiaali- ja terveysalalla. Toiminnassa palveluiden käyttäjällä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja toteutukseen yhdessä työntekijöiden kanssa.



”Hienoa, että on tällainen raati olemassa, kehittäminen pitää lähteä nimenomaan asiakkaista”

Raadin jäsenen kommentti kokouksesta

Jäsenet antavat suoraa palautetta, tekevät ehdotuksia ja tuovat ideoita palveluiden parantamiseksi ja kehittämiseksi. Raadin jäsenillä ei ole päätäntävaltaa, vaan raadin ideana on toimia suorana vaikuttamiskanavana palveluiden käyttäjien ja virkamiesten välillä.

Raadissa tarkastellaan palveluita käyttäjien näkökulmasta kunnallisella ja yhteiskunnallisella tasolla.

Asiakasraadilta saatu suora ja välitön palaute antaa syvällistä, ajantasaista ja yhteisöllistä tietoa monenlaisista ilmiöistä. Tieto on tarkempaa ja hyödynnettävämpää kuin esimerkiksi tavallisista asiakastytyväisyys- ja palautekyselyistä kerätty informaatio. Raadin jäsen voi olla sekä palveluiden käyttäjän että kansalaisen roolissa. Valkaman ja Raision (2013) mielestä kansalainen tarkastelee asioita yleisemmällä tasolla, kun palveluiden käyttäjä puolestaan pohtii kysymyksiä henkilökohtaisemmalla ja yksilöllisemmällä tasolla. Sosiaalipalveluiden tuottamisessa tarvitaan sekä kansalaisten että palveluiden käyttäjien näkemystä. (Valkama – Raisio 2013: 110.)

3 ASIAKASRAADIN PERUSTAMINEN

3.1 Johdon ja työyhteisön sitouttaminen toimintaan

Asiakasraadın perustaminen ja toiminta eivät itsessään edellytä organisaatiolta suuria taloudellisia uhrauksia. Lähinnä rahaa tarvitaan kahvitukseen, mahdollisiin syyskauden ja kevätkauden päätösjuhliin tai retkiin. Sen sijaan toiminnan käynnistämiseen ja juurruttamiseen on tärkeää saada johto ja koko muu työyhteisö mukaan. Yhteinen ideointi ja suunnittelu on koettu merkitykselliseksi, ja on hyvä, että koko työyhteisössä on tietoa ja käsitystä raadin toiminnasta. Tieto motivoi työntekijöitä mahdollisesti itsekin



”Osallisuus on tärkeää”

Raadin jäsenen kommentti kokouksesta

osallistumaan raadin toimintaan ohjaajina, ja he ovat tärkeässä roolissa, kun he rekrytoivat asiakkaita jäseniksi raadiin. Johdon sitoutuminen puolestaan on edellytys asiakasraadın olemassaololle, sillä se mahdollistaa kehittämisideoiden sekä palautteiden etenemisen ja toteuttamisen niin organisaatio- kuin virastotollakin.

3.2 Raadin tavoitteet

Raadin toiminnalle on hyvä asettaa tavoitteita, joiden ei suinkaan tarvitse olla laajoja tai monimutkaisia. Tavoitteet antavat sisällön toiminnalle ja pohjan raadin toiminnan arvioimiselle. Seuraavaksi määrittelen muutamia keskeisiä tavoitteita, jotka ovat olleet toimintamme punaisena lankana.

Ensisijaisena tavoitteena on **asiakaskunnan äänen kuuleminen ja sen vahvistaminen sosiaalivirastossa**. Palveluiden käyttäjällä on sellaista erityistä kokemuksellista tietoa, jota työntekijöillä ei ole. Tätä tietoa on pystytty hyödyn-

tämään palveluiden kehittämisessä, kun asiakaspalveluraadin toiminnalle on annettu tila ja luotu rakenteet ja näin saatu palveluiden käyttäjien ääni kuuluviin.

Tärkeänä tavoitteena on myös **osallisuuden ja toiminnan vuorovaikutteisuuden lisääminen**. Palvelujärjestelmän asiakaslähtöisen toimintatavan avulla on pystytty lisäämään osallisuutta ja yhteistä vuorovaikutteisuutta palveluiden käyttäjien ja ammatillisen asiantuntijan välille. Vuorovaikutus ja yhteinen dialogi ovat toiminnan perusta - tällöin vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat osapuolet pääsevät vaikuttamaan. Palveluiden käyttäjät voivat vertailla kokemuksiaan ja näkemyksiään ja sitä kautta yksilöllinen tieto muuntuu sosiaalseksi tiedoksi. Laitisen ja Niskalan mukaan (2013) kyseessä on asiakasorientaatio, jonka ytimenä on molemminpuolisuus. Se toimii niin vetäjien kuin jäsentenkin ehdoilla ja rikkoo tavanomaisen asiakas-työntekijä -roolin. (Laitinen – Niskala 2013: 13.)

Samaten hyvin keskeisenä tavoitteena voi pitää **asiakaslähtöisyyttä**, joka tässä tarkoittaa, ettei palveluja järjestetä mahdollisimman toimiviksi pelkästään sosiaaliviraston, vaan myös palveluiden käyttäjien tarpeista lähtien. Raitakarin ym. (2012) mukaan palveluiden käyttäjät ovat palveluiden kehittämisen kohteena ja keskiössä ja he osallistuvat itse alusta asti palveluiden suunnitteluun yhdessä työntekijöiden kanssa. Palveluiden käyttäjä tulisi nähdä palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, ja ammattilaisten sekä virkamiesten tulisi luoda palveluiden käyttäjille erilaisia mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. (Raitakari – Juhila – Gunther – Kulmala – Saario 2012: 53.)

4 ASIAKASRAADIN PUITTEET

4.1 Raadin ohjaajat

Raadin ohjaajilta vaaditaan innostusta ja sitoutumista asiakasraatityöhön. Jokainen työntekijä ohjaa ryhmää omalla persoonallaan, mutta keskustelu- ja kehittämisyhmän ohjaaminen vaatii myös ryhmänohjaustaitoja. Ohjaajalta vaaditaan esimerkiksi hyviä vuorovaikutus- ja kuuntelemistaitoja sekä taitoa ohjata keskustelua niin, että pysytään käsiteltävässä aiheessa. Tarvitaan dialogista työotetta, joka avulla luodaan yhteishenkeä ja yhteistä ymmärrystä asioihin (Valkama – Raisio 2013: 111). Ohjaajan tulee myös toimia niin, että kaikki jäsenet kokevat ryhmässä olonsa turvalliseksi ja että jokainen ryhmäläinen tulee nähdyksi ja kuulluksi.

”mukava ilmapiiri”

”tunnelmasta päätellen kokous oli hyvä”

Raadin jäsenten kommentteja kokouksesta

Martin ym. (2012) esittävät, että ryhmässä oleminen on vastavuoroinen prosessi, jossa molemmat osapuolet (ohjaaja ja ryhmä) voivat oppia jotain uutta itsestään ja käsiteltävästä ilmiöstä. Ohjaajalle tämä voi olla työskentelyn parasta antia. (Martin – Heiska – Syvälahti – Hoikkala 2012: 19.) Ryhmää perustettaessa on myös päätettävä, kuinka monta ohjaajaa sillä on. Tämän hetkessä asiakasraati-toiminnassamme ohjaajia on kolme, ja tämä on todettu hyväksi käytännöksi. Aikaisemmin ohjaajia oli vain kaksi, ja tällöin ryhmän toiminta oli paljon haavoittuvaisempaa.

Raadin kokoontumisessa läsnä on kolme työntekijää, joista yksi ohjaa ryhmää, toinen on sihteeri ja kolmas on tarkkailijan roolissa. Roolit voivat vaihdella eri tapaamiskerroilla. Yhdessä työskenneltäessä ryhmän jatkuvuus ja tapaamiset ovat nyt turvatumia. Työtehtävien jakaminen (puheenjohtajuus, sihteerinä toi-

miminen, kahvitukset) kuormittavat ohjaajia vähemmän, kun raadin työ ja vastuutehtävät on voitu jakaa useamman työntekijän kesken. Työskentely on myös antoisaa, sillä on innostavaa suunnitella ryhmän toimintaa yhdessä sekä antaa ja saada palautetta ryhmän ohjaamisesta. Martinin ym. (2012) mielestä myös ohjaajat oppivat toinen toisiltaan ja tämä lisää ammattitaitoa myös ryhmän ulkopuolella (Martin – Heiska – Syvälahti – Hoikkala 2012: 19).

4.2 Ryhmän muoto ja koko

Ennen ryhmän aloitusta on hyvä miettiä, onko ryhmä avoin vai suljettu vai aika ajoin täydentyvä. Omassa toiminnassamme on koettu hyväksi, että raadin toimintaa on toteutettu suljettuna ryhmänä, jota on aika ajoin täydennetty. Suljettussa ryhmässä muun muassa jäsenten ryhmäytymisprosessi on ollut lyhyt ja luottamuksellinen ilmapiiri on saavutettu lyhyessä ajassa. Suljettu ryhmä muodostuu usein myös tiiviimmäksi kuin avoin ryhmä. Ryhmäytymisen myötä jäsenet tulevat tärkeiksi toisilleen ja osalle jäsenistä voi kehittyä ystävyysuhteita.

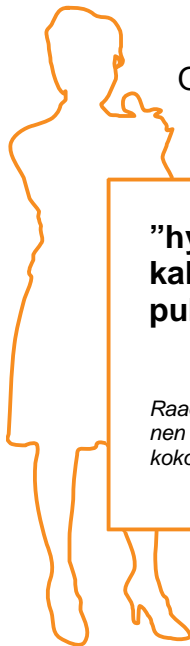
Myös ryhmän koolla on merkitystä. Omassa raadissamme jäseniä on kymmenen, ja tämä määrä on todettu käytännössä hyväksi. Ryhmä pystyy toimimaan, vaikka kaikki jäsenet eivät olisikaan paikalla jokaisella tapaamiskerralla. Toisaalta tämän kokoisessa ryhmässä kaikilla jäsenillä on mahdollisuus osallistua aktiivisesti keskusteluun ja saada äänensä kuuluviin.

4.3 Aika ja tapaamisten tiheys

Raadin tapaamisten tiheys ja käytettävissä oleva aika on hyvä suunnitella ryhmän aloittamisen yhteydessä. Ryhmä voi kokoontua säännöllisesti tai ryhmän tapaamiskerrat voidaan määritellä etukäteen kunkin parantamista vaativan asian mukaan. Oma ryhmämme kokoontuu säännöllisesti. Tapaamme

kerran kuukaudessa kaksi tuntia kerrallaan. Tapaamiskertoja kertyy vuodessa yhteensä kymmenen.

4.4 Tila ja tarjottavat



**”hyvät
kahvit ja
pullat”**

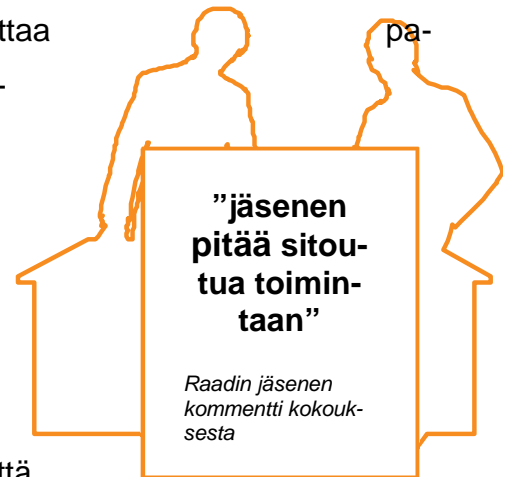
*Raadin jäse-
nen kommentti
kokouksesta*

On syytä kiinnittää huomiota myös raadin kokoontumistilaan. Tilojen tulee tukea ryhmän toimintaa, jota ollaan tekemässä (Palsanen 2011: 18). Tilan olisi hyvä olla sama jokaisella tapaamiskerralla. Yleisesti ottaen asiakasraadin toiminta vaatii tilan, joka on esteetön ja rauhallinen sekä mahdollistaa yhteisten tarjottavien nauttimisen. Omassa toiminnassamme yhteiset tarjottavat on koettu tärkeiksi, sillä niiden avulla käynnistetään luontevasti ryhmän yhteinen tapaaminen. Tarjottavina voi olla muun muassa kahvia, leipää ja hedelmiä.

4.5 Ryhmän jäsenten valinta ja haastattelu

Omaan asiakasraatiimme on valittu yhteensä kymmenen jäsentä. Jäsenten valinnassa on kiinnitetty huomiota siihen, että saataisiin muodostettua mahdollisimman monipuolisesti edustettuna oleva ryhmä. Raadin jäseneksi pyritään saamaan monen ikäisiä, maahanmuuttajataustaisia ja eri elämäntilanteissa olevia miehiä ja naisia. Yhteistä kaikille on palvelupisteen asiakkuus jäsenyyden alkaessa. Pajusen ja Koivusen (2010) mielestä ryhmäläiset hyötyvät siitä, että he ovat jäseninä erilaisia, mutta heillä on samanlainen kokemusmaailma (Pajunen – Koivunen 2010: 5).

Asiakasraadın jäsenten valitsemiseen kannattaa neutua, sillä ryhmän koostumus vaikuttaa työs-kentelyn sujumiseen ja ryhmälle asetettujen ta-voitteiden saavuttamiseen. Raadin jäsenet on koottu palveluiden käyttäjistä siten, että työnteki-jät ovat joko suositelleet omia asiakkaitaan jä-seniksi tai palveluiden käyttäjät ovat raadin esit-teen avulla saaneet tietoa raadin toiminnasta ja ovat kiinnostuneet jäsenyydestä. On oleellista, että palveluiden käyttäjällä on ollut oma motivaatio ja haluk-kuus raadin jäseneksi.



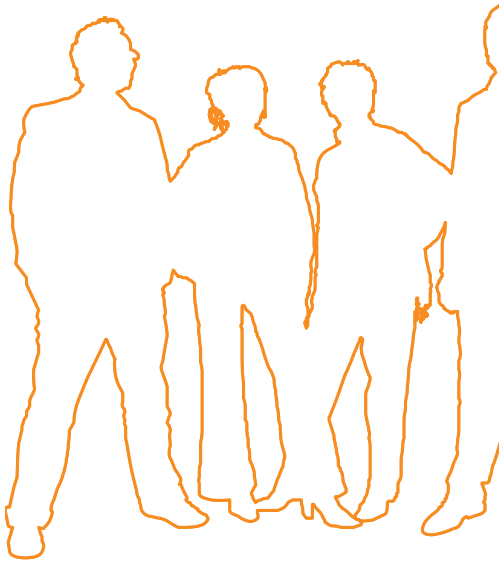
Valitessamme jäseniä raatiin olemme kokeneet tärkeäksi haastatella halukkaita ennen valintapäätöstä. Haastattelussa kerrotaan tarkemmin raadin toiminnasta ja tavoitteista sekä myös siitä, mitä raadin jäsenyys edellyttää palveluiden käyttäjältä. Jäsenyys edellyttää mm. ryhmässä olemisen taitoa sekä kykyä ottaa toiset huomioon. Kokemusten perusteella haastattelu sitouttaa jäseniä raadin toimintaan, jolloin myös poissaoloja on vähemmän.

Uusia jäseniä on valittu raatiin myös kesken kauden, jos siihen on vapautunut tilaa. Tämä toimintamuoto on todettu hyväksi, koska tällöin kaikki ryhmän jäsenet eivät vaihdu yhtä aikaa ja tämä luo ryhmätoiminnalle jatkuvuutta. Kokemuksena on, että uusikin ryhmän jäsen pääsee toimintaan mukaan kohtuullisen nopeasti.

4.6 Ryhmän säännöt

Asiakasraadın säännöt on hyvä luoda yhdessä heti toiminnan alussa. Sääntöjä, joista kannattaa sopia, ovat mm. kokoontumiseen ja jäsenyyteen liittyvät asiat, kokouskäytänteet, päihdeettömyys, poissaolot sekä toisten huomioimiseen ja

kunnioittamiseen liittyvät asiat. Säännöt edistävät omalta osaltaan ryhmän turvallisen ilmapiirin syntymistä ja lisäävät luottamuksen syntymistä ryhmässä.



Esimerkkejä raadin säännöistä:

- ollaan ajoissa paikalla
- osallistutaan selvin päin
- poissaolosta ilmoittamisvastuu
- ei tuoda omia henkilökohtaisia ongelmia ryhmään, ne tulee käsitellä oman sosiaaliohjaajan kanssa
- kännykät kiinni

4.7 Tiedote- / ilmoittautumislomake

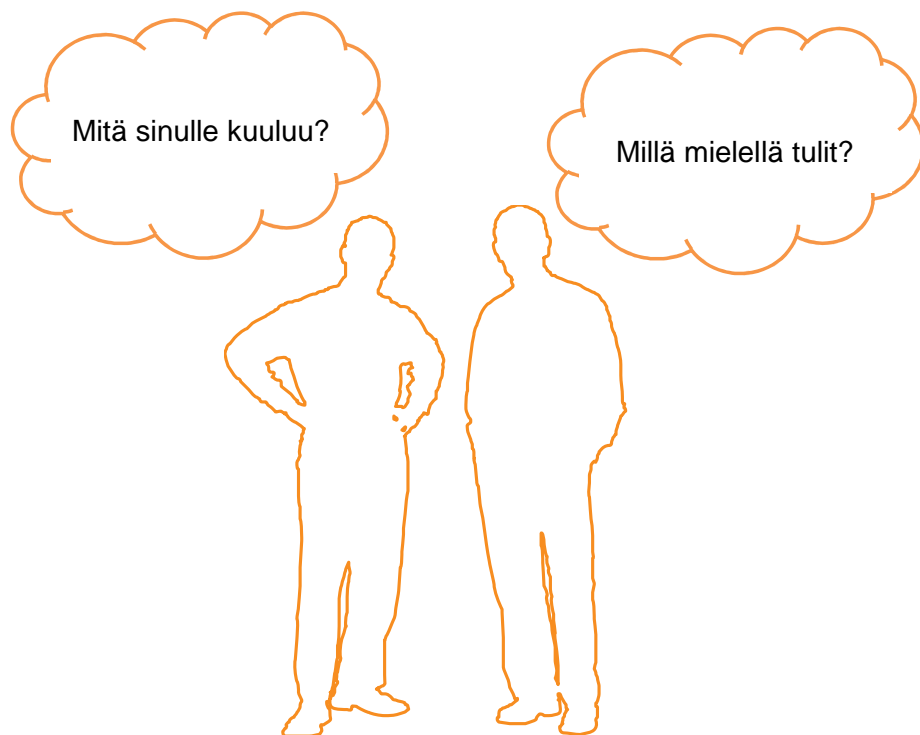
Raadin toiminnasta on hyödyllistä tiedottaa mahdollisimman laajasti, jotta mahdollisimman moni palveluiden käyttäjä voi osallistua ja vaikuttaa palveluiden parantamiseen. Raadin jäsenet on koottu palveluiden käyttäjistä siten, että työntekijät ovat suositelleet omia asiakkaitaan jäseniksi tai palveluiden käyttäjät ovat raadin esitteen avulla saaneet tietoa raadin toiminnasta ja ovat kiinnostuneet jäsenyydestä. Raadin jäsenet täyttävät tiedote-/ilmoittautumislomakkeen, kun he ilmoittavat halukkuutensa raadin jäseniksi (liite 1).

5 ASIAKASRAADIN TAPAAMISTEN RAKENNE

5.1 Tapaamisten rakenne, aloitus ja päättäminen

Ryhmätapaamisten rakenne kannattaa suunnitella niin, että se on selkeä ja toistuu lähes samanlaisena joka kerralla. Asiakasraadin tapaaminen koostuu kolmesta osasta: kuulumiskierros, esitys-/asialista ja loppuarviointi.

Ryhmätapaamisten aloitusvaihe on koettu merkittäväksi, ja siihen kuuluu päälimmäisten kuulumisten vaihtaminen: ”Millä mielellä tulit?” tai ”Mitä sinulle kuuluu?” On tärkeää aloittaa kuulumiskierroksella, koska ryhmän toiminta ei ole terapeutin vaan asialistaan perustuva. Jokaisella jäsenellä on oma tunteuksensa, kun hän tulee tapaamiseen ja tämä tuntemus on hyvä käydä lävitse ennen kuin siirrytään esityslistassa eteenpäin. Myös tapaamisten päättäminen yhteiseen arviointiin on koettu tärkeäksi. Arvioinnin avulla saadaan palautetta, jolla voidaan esimerkiksi kehittää raadin toimintaa.



5.2 Jäsenyyden päättyminen

Raadin jäsenenä voi olla korkeintaan kaksi vuotta, mutta jäsenyys voi päättyä jo aikaisemminkin jäsenen elämäntilanteen muuttumisen myötä. Jäsenyyden päättymisvaiheessa osa jäsenistä voi kokea haikeutta. On tarpeellista ruveta hyvissä ajoin valmistamaan raatilaisia jäsenyyden päättymiseen ja sen tueksi voi viimeisillä ryhmäkerroilla kutsua jo uusia jäseniä tapaamisiin. Yhteisessä tapaamisessa lopettamassa olevat jäsenet voivat kertoa raadin toiminnasta ja omasta kokemuksestaan sitä, millaista on olla raadin jäsen. Raadin toiminnan päätyttyä jäsenille annetaan päättötodistus (liite 4).

6 ESITYSLISTAT JA MUISTIOT

Raadin esityslistan aiheet ja teemat koostuvat raadin jäsenten ja ohjaajien tuomista ehdotuksista. Aiheita ja teemoja kannattaa suunnitella yhdessä jäsenten kanssa toiminnan alkaessa sekä puolivuositain syksyllä ja vuodenvaihteessa. Raadin toiminnan alussa on myös hyvä selventää jäsenille organisaation rakennetta ja oman viraston toimintaa. Useinkaan palveluiden käyttäjillä ei ole tietoa siitä, mihin eri palveluihin heillä olisi oikeus tai mahdollisuus, eikä heillä välttämättä myöskään ole tietoa työntekijöiden koulutuksesta, työn tavoitteellisista taustoista tai päätäntävällasta.

Esityslistoja ei kannata laatia liian täyteen. On tärkeää, että kokouksen aikana jää tarpeeksi aikaa yhteiselle keskustelulle sekä mielipiteiden ja kokemusten vaihtamiselle. Raadin esityslistat ja muistiot postitetaan jäsenille kotiin ennen seuraavaa ryhmätapaamista.

7 TOIMINNAN SUUNNITTELU JA ARVIOINTI

Raadin toiminnan suunnittelulle ja arvioinnille kannattaa varata riittävästi aikaa samoin kuin ryhmätapaamisten jälkeiselle arvioinnille. Tälle kaikelle olemme varanneet aikaa noin kaksi tuntia kuukaudessa ja Patsas-tukiryhmän (asiakasraadin tueksi perustettu ryhmä) kanssa tehtävälle työlle noin kymmenen tuntia vuodessa (kuvio 1).

YHTEINEN SUUNNITTELU	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Esityslistat</i>
YHTEINEN ARVIOINTI	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Muistiot</i> • <i>Ryhmän jälkeinen arviointi</i>
ASIAKASRAADIN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Patsas-tukiryhmä</i>

Kuvio 1. Raadin toiminnan suunnittelu ja arviointi

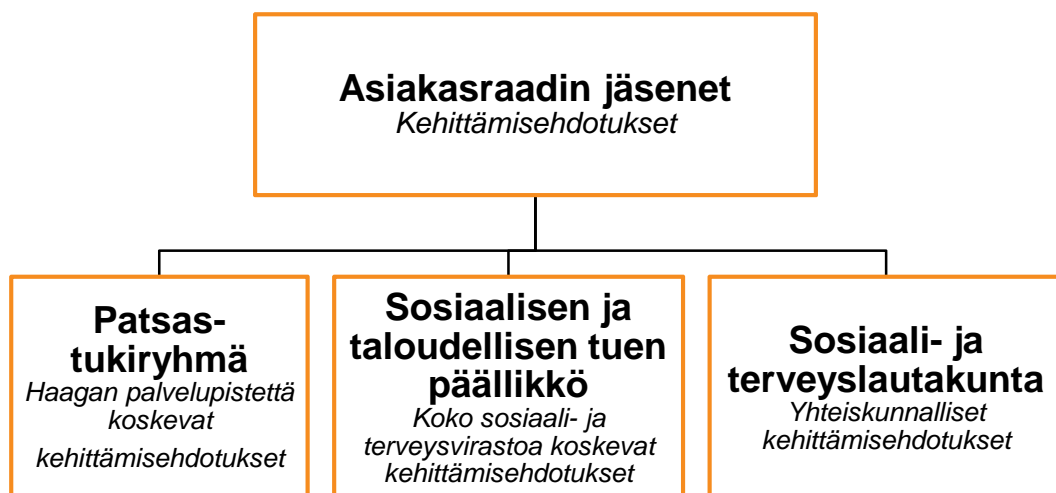
8 ASIAKASRAADIN TUKIRYHMÄ

Asiakasraadin toiminnan tueksi olemme perustaneet Patsas-tukiryhmän. Ohjaajien lisäksi tukiryhmän jäseninä toimivat johtava sosiaalityöntekijä ja johtava sosiaaliohjaaja. Tukiryhmän tavoitteena on viedä palvelupisteemme kehittämisideoita organisaatiossa eteenpäin ja toimia ohjaajien ja raadin toiminnan arvioinnin sekä kehittämisen tukena. Tukiryhmän tapaamisia on ollut neljästä kuuteen kertaan vuodessa tai tarpeen mukaan.

9 ASIAKASRAADIN VAIKUTTAMISKANAVAT

Yksi ohjaajien tärkeimmistä tehtävistä ryhmässä on vertaisasianajo. Liisa Hokkasen (2013) mielestä vertaisasianajo on ryhmän yhteisten asioiden eteenpäin viemistä (Hokkanen 2013: 77). On tärkeää, että raadin jäsenten tietoa ja kehittämissuhteita siirretään eteenpäin, heidän ideoitaan kuullaan ja että ideat ja ehdotukset käsitellään ja hyödynnetään tulevissa päätösten teoissa. Asiakasraadin toiminta siis edellyttää, että luodaan organisaatiossa sellaisia vaikuttamiskanavia, joiden kautta kehittämissuhteet saadaan vietyä eteenpäin.

Haagan asiakasraadin jäsenten vaikuttamiskanavina (kuvio 2) toimivat Patsas-tukiryhmä, sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikkö sekä sosiaali- ja terveyslautakunta. Raadin puheenjohtaja ja sihteeri vievät Haagan palvelupistettä koskevat kehittämissuhteet Patsas-tukiryhmälle. Koko Helsingin kaupunkia koskevat kehittämissuhteet lähetetään sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikölle ja yhteiskunnallisesti vaikuttavat kehittämissuhteet sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Haagan palvelupisteen asiakastilassa on myös palautelaitteisto, johon kaikki asiakkaat voivat jättää raadille keskustelunaiheita tai ideoita.



Kuvio 2. Asiakasraadin vaikuttamiskanavat

Kun asiakasraadın kehittämii ideoita ja parannusehdotuksia on eri vaikuttamiskanavien kautta kuultu ja käsitelty sekä mahdollisesti hyödynnetty tulevissa päätösten teoissa, on tärkeää tuoda tämä tieto myös takaisin raadin jäsenille. Kuulluksi tulemisen kautta jäsenet kokevat itsensä tärkeiksi ja tarpeellisiksi ja sillä on myös voimaannuttava vaikutus jäseniin.

10 TOIMINNAN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI

Asiakasraatitoiminnan kehittämisesssä on käytetty hyväksi myös loogista mallia. Se on valmis kaavakepohja, jonka avulla on määritelty toiminnan tarkoitus ja tavoitteet. Malli toimii raadin toiminnan vaikuttamisen, arvioinnin ja kehittämisen apuvälineenä (liite 2). Mallia hyödyntävät raadin jäsenet ja ohjaajat toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Mallissa määriteltyjen avoimien kysymysten avulla raadin jäsenet arvioivat toimintaa kahdesti jäsenyytensä aikana (liite 3).

LÄHTEET

Aaltio, Elina 2012. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus Oy

Hokkanen, Liisa 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, Merja – Niskala, Asta (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kyllönen, Simo 2002. Kommunikoiva kansanvalta- kiistojen ratkaisu neuvottelevan demokratian keinoin. Teoksessa Loukola, Olli – Lybäck, Katinka – Tervo, Mikko (toim) 2002. Arvot, ympäristö ja teknologia. Yhteiskunnallisten toimien uudet oikeutukset. Helsinki

Martin, Minna – Heiska, Hanna – Syvälahti, Anne – Hoikkala, Marianne 2012. Satoa ryhmästä. Opas hyvinvointiryhmän ohjaajalle. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö

Pajunen, Anna-Elina – Koivunen, Mirjami 2010. Vertaisryhmätoiminnan opas. Käytännön vinkkejä aloittelevalle ryhmänohjaajalle. ADHD-liitto ry.

Palsanen, Kati 2012. Yhteistutkiminen. Opas sosiaalityöhön. Helsinki: Socca. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.

Raitakari, Suvi – Juhila, Kirsi – Gunther, Kirsi – Kulmala, Anna – Saario, Sirpa 2012. Asiakaslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Anttonen, Anneli – Haveri, Arto – Lehto, Juhani – Pallukka, Hannele (toim.) 2012. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampereen Yliopistopaino Oy

Valkama, Katja – Raisio, Harri 2013. Kansalaisraati. Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona. Teoksessa Laitinen, Merja – Niskala, Asta (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy

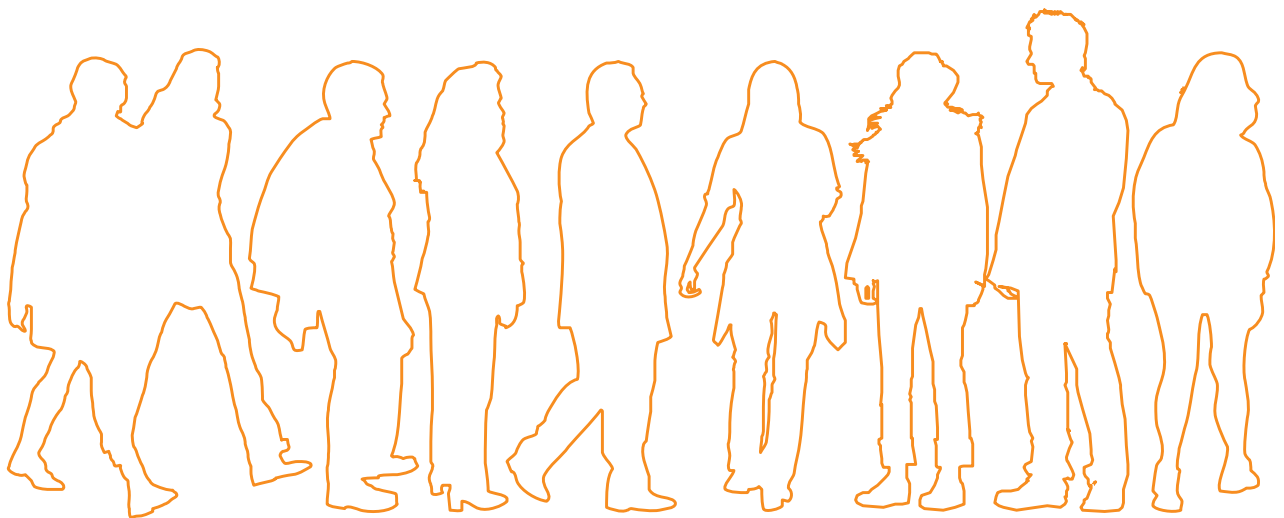
LIITTEET

Liite 1 Asiakasraadin ilmoittautumis-/tiedotelomake

Liite 2 Asiakasraadin looginen malli

Liite 3 Asiakasraadin arviointikysymykset

Liite 4 Asiakasraadin päättötodistus



Liite 1 Asiakasraadin ilmoittautumis-/tiedotelomake

HELSINGIN KAUPUNKI
SOSIAALI JA TERVEYSVIRASTO
HAAGAN PALVELUPISTE

TIEDOTE / OSALLISTUMINEN



Haagan palvelupisteen asiakkaille

Haagan palvelupisteessä panostetaan asiakaslähtöiseen palvelukulttuuriin. Haluamme edistää asiakkaiden osallisuutta palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja seurannassa yhdessä sosiaaliaseman työntekijöiden kanssa.

Palvelupisteessämme on yli kolmen vuoden aikana toiminut pysyvä asiakaspalveluraati. Raadin tarkoituksena/tavoitteena on tuoda esiin asiakkaiden näkemyksiä sosiaaliaseman palveluiden järjestämisestä, toteutumisesta ja osallisuudesta. Asiakasraatilaiset antavat palautetta, tekee ehdotuksia ja ideoi. Raati kokoontuu kerran kuukaudessa.

Asiakasraatiin valitaan ilmoittautuneiden joukosta 2 uutta jäsentä.

Mikäli haluat osallistua sosiaaliasemamme palvelujen kehittämiseen ja haluat jakaa kokemuksia muiden avuksi sekä olet kiinnostunut tulemaan mukaan tällaiseen työhön ilmoittaudu alla olevalla lomakkeella työntekijäsi kautta tai ota yhteyttä.

Tarkempia tietoja:

Sosiaaliohjaaja

Sosiaalityöntekijä

OLEN KIINOSTUNUT OSALLISTUMAAN HAAGAN PALVELUPISTEEN ASIAKASRAATIIN

Suku- ja etunimi _____

Osoite: _____

Puhelin: _____

Sähköpostiosoite: _____

Liite 2 Asiakasraadin looginen malli

Sosiaali- ja terveysvirasto/ Haagan palvelupiste Looginen malli HAAGAN PALVELUPISTEEN ASIAKASPALVELURAATI 2013-2015	
Ongelma / Tarve: 1. <i>Tarve: Asiakkaiden halukkuus olla vaikuttamassa ja kehittämässä sosiaaliaseman palveluja</i> 2. <i>Tarve löytää vaikuttamiskanavia, keinoja ja muotoja</i> 3. <i>Tarve tehdä paremmin → sosiaaliaseman imagon parantaminen ja kynnyksen madaltaminen ("ensivaikutelman voi antaa vain kerran")</i> 4. <i>Asiakkaita kuullaan liian vähän, tietoa hyödynnetään päätöksenteossa, palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa liian vähän</i>	
Päämäärä/Tavoite: 1. Asiakkaiden äänen kuuleminen ja vahvistuminen; vaikuttamismahdollisuuksien mahdollistuminen 2. <i>Asukkaiden/asiakkaiden osallisuuden ja toiminnan vuorovaikutteisuuden lisääminen</i> 3. <i>Asiakslähtöisyyden lisääminen / viranomaiskeskeisyyden väheneminen</i> 4. <i>Asiakstiedon käytön lisääminen toiminnan kehittämisessä</i> 5. <i>Asiakspalveluraatitoiminnan levittäminen muille palvelupisteille → voimien yhdistäminen</i>	
Resurssit	
Asiakspalveluraadin raatilaiset, ohjaajat ja tukiryhmä.	
Toiminnot	Tuotokset
Asiakspalveluraati osallistuu keskusteluun, antaa suoraa palautetta ja tekee ehdotuksia palveluista ja palvelujen laadusta.	Osallistuminen asiakspalveluraadin kokouksiin (kokous- ja osallistujamäärät).
Asiakspalveluraati osallistuu toiminnan suunnitteluun (esim. kyselykaavakkeet, looginen malli)	Osallistuminen suunnittelukokouksiin (kokous- ja osallistujamäärät)
Asiakspalveluraatia ja sen toimintamallia tuodaan esille / asiakspalveluraati esittäytyy ja	Tilaisuuksien ja osallistujien määrä.
	Lyhyen aikavälin tulokset Raatilaiset tuovat oman asiantuntemuksensa keskusteluun. Raatilaiset tuovat tietoa muilta alueella asuvilta asiakkailta.
	Keskipitkän aikavälin tulokset Raatilaiset osallistavat myös muita asiakkaita/asukkaita keskusteluun ja vaikuttamiseen.
	Pitkän aikavälin tulokset <u>Asukkaiden/asiakkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet palveluiden kehittämisessä ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa ovat lisääntyneet</u>
	Asiakspalveluraateja on pääkaupunkiseudulla enemmän kuin yksi

<p>kertoo toiminnastaan muille sosiaaliasemille ja pääkaupunkiseudulle.</p>	<p>dokumentoidusti. Asiakaspalveluraati tarjoaa itseään aktiivisesti esittäytymään eri tilaisuuksiin.</p>	<p>Muutosehdotusten määrä.</p>	<p>Asiakaspalveluraati tekee muutosehdotuksia toimintakäytäntöihin. Yhteistyö sosiaaliasiamiesten ja sosiaalilautakunnan kanssa.</p>	<p><i>Muutos toimintakäytännöissä</i></p>
<p>Asiakaspalveluraati tekee muutosehdotuksia toimintakäytäntöihin. Yhteistyö sosiaaliasiamiesten ja sosiaalilautakunnan kanssa.</p>	<p>Sosiaalisen ja taloudellisen tuen johtoryhmän jaltai sosiaalilautakunnan rakenteisiin pääseminen. Toimivan vaikuttamiskanavan löytäminen.</p>	<p>Muutosehdotusten määrä.</p>	<p>Oletukset siitä, mitkä tekijät muutosta selittävät:</p> <p>Innostus ja halu toiminnan jatkuvaan ylläpitämiseen = juurruttamiseen vakintuneeksi toiminnaksi, kehittämiseen, levittämiseen, innostunet ja pätevät raadin vetäjät, halukkaat asiakkaat, sosiaalialantyon työkuultuuriin muutos, on saatu luotua vaikuttamisväylät sosiaaliviraston sisällä ja sosiaalilautakuntaan sekä toimiva yhteistyö sosiaaliasiamiesten kanssa.</p>	<p>Oletukset hankkeen toimivuuden välttämättömistä ehdoista:</p> <p>Henkilöresurssit, tilat, innostus ja halu uuden luomisen ja levittämiseen, johdon tuki, asiakasosallisuus ei ole pelkkää sanahelinää vaan tapahtuu oikeata sitoutumista,</p> <p>Ulkoiset tekijät, jotka voivat vaikuttaa ohjelman toimivuuteen:</p> <p>Uusi organisaatiomalli / palvelurakenne ei tue asiakasosallisuutta.</p>

Prosessin arviointisuunnitelma				
Toiminnot	Tuotokset	Tiedonkeruun menetelmä	Tiedontuotannon aikataulu ja vastuuhenkilö	Väliarviointi
Asiakaspalveluraati <ul style="list-style-type: none"> osallistuu keskusteluun, antaa suoraa palautetta ja tekee ehdotuksia palveluista ja palvelujen laadusta. 	Osallistuminen asiakaspalveluraadin kokouksiin Asiakaspalveluraadin palautteet ja kehittämisehdotukset	Kokous- ja osallistujamäärät Muistioista kerätty listaus Kysely Asiakaspalveluraadille raadin toiminnasta.	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015	
Asiakaspalveluraati osallistuu toiminnan suunnitteluun (esim. kyselykaavakkeet, looginen malli) Sosta tai muut ulkopuoliset	Osallistuminen suunnittelukokouksiin	Suunnittelukokous- ja osallistujamäärät. Jo osallistuminen sinänsä on tässä vaiheessa iso asia → jatkossa myös vaikutus. Miten raatilainen kokee oman osallistumisensa? Onko raatilasten kommentteilla ollut vaikutusta esim. stt-kyselylomakkeeseen. Kuinka aktiivisesti vetäjä tarjoavat raatilaisia tilaisuuksiin ja kommentoijiksi.	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015	
Asiakaspalveluraati osallistuu <ul style="list-style-type: none"> ammatillisiin koulutustilaisuuksiin ja toimii yhteistyössä alan opiskeilijoiden kanssa, mm. opinnäytteet ja praksis. 	Osallistuminen koulutustilaisuuksiin Asiakaspalveluraadin näkyminen opinnäytteissä Asiakaspalveluraadin toimiminen opiskelijoiden kanssa	Työryhmien ja osallistujien määrä. Koulutus- ja osallistujamäärät Opinnäytteiden määrä? Ideoiden "nappaaminen" – montako ideaa?	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015	
Asiakaspalveluraati tekee muutosehdotuksia toimintakäytäntöihin.	Muutosehdotusten määrä.	Muutosehdotusten määrä.	Väliarviointi 28.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015	

Yhteistyö sosiaaliasiamiesten ja sosiaali- ja terveyslautakunnan kanssa.	On tavattu sosiaali- ja terveyslautakunnan jäseniä ja sosiaaliasiamiehiä	Tapaamisten ja tapaajien määrä. Itsearviointi kokouksessa → muistioon dokumentointi.	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015
Arviointikysymykset	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miten hyvin asiakaspalveluraatitoiminta on organisoitu ja toiminta onnistunut? 2. Miten raatillaiset ovat kokeneet toiminnan? 3. Onko löydetty ja minkälaisia vaikuttamiskanavia, keinoja ja muotoja? 4. Onko toimipisteen imago parantunut ja kynnys madaltunut? 5. Kuullaanko asiakkaita, hyödynnetäänkö tietoa päätöksenteossa, palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa? 6. Onko asiakaspalveluraatitoiminta levinnyt ja onko kyetty yhdistämään eri raatien voimavaroja? 		
Tulosarvioinnin suunnitelma			
Tulokset	Mittarit	Tiedonkeruun menetelmä	
Lyhyet			
Raatillaiset tuovat oman asiantuntemuksensa = asiakasnäkökulman raadin kokouksissa keskusteluun.	Raadin ohjaajien jälkipurku ja siinä asiakasnäkökulman erityishuomiointi.	Asiakaspalveluraadin muistiot	
Toimivat vaikuttamiskanavat	Nykyiset vaikuttamiskanavat (Leila Palviainen ja sosiaali- ja terveyslautakunta)	Toimiva vaikuttamiskanava on löytynyt lisää	
Keskipitkät			
Asiakaspalveluraadin ehdotuksia on viety eteenpäin sosiaalivirastotasolla	Onko asia ollut esillä ja onko ehdotuksia toteutettu	muistiot??	
Asiakaspalveluraatia kutsutaan eri tilaisuuksiin.	Kuinka monta kutsua asiakaspalveluraati on saanut tai kuinka monta kertaa ohjaajat ja/tai raatillaiset ovat olleet kertomassa asiakaspalveluraadin toiminnasta.	Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015	
Pitkän aikavälin tulokset		Väliarviointi 20.8.2014 Loppuarviointi 2.9.2015	

<p>Asukkaiden/asiakkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet palveluiden kehittämisessä ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa ovat lisääntyneet</p>			<p>Loppuarviointi 2.9.2015 Raatilaiset ja ohjaajat</p>	
<p>Asiakastiedon käyttö toiminnan kehittämisessä ja päätöksenteossa on lisääntynyt</p>			<p>Loppuarviointi 2.9.2015 Raatilaiset ja ohjaajat</p>	
<p>Asiakaspalveluraja on pääkaupunkiseudulla enemmän kuin yksi</p>	<p>Onko? Montako?</p>	<p>Onko? Montako?</p>	<p>Loppuarviointi 2.9.2015 Raatilaiset ja ohjaajat</p>	
<p>Muutos toimintakäytännössä</p>	<p>Muutosten määrä?</p>	<p>Konkreettisten muutosten raportointi.</p>	<p>Loppuarviointi 2.9.2015 Raatilaiset ja ohjaajat</p>	

Liite 3 Asiakasraadin arviointikysymykset

1. Miten hyvin asiakaspalveluraatitoiminta on organisoitu ja toiminta onnistunut?
2. Miten raatilaiset ovat kokeneet toiminnan?
3. Onko löydetty ja minkälaisia vaikuttamiskanavia, keinoja ja muotoja?
4. Onko toimipisteen imago parantunut ja kynnys madaltunut?
5. Kuullaanko asiakkaita, hyödynnetäänkö tietoa päätöksenteossa, palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa?
6. Onko asiakaspalveluraatitoiminta levinnyt ja onko kyetty yhdistämään eri raatien voimavaroja?

Liite 4 Asiakasraadin päättötodistus



TODISTUS

(raatilaisen nimi)

on osallistunut

(ajankohta)

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden asiakaspalveluraatiin kokemusasiantuntijana

Raadin tavoitteena on tuoda esiin asiakkaiden näkemyksiä sosiaaliaseman palveluiden järjestämisestä, toteutumisesta ja osallisuudesta. Raatilaiset ovat osallistuneet kauden aikana Läntisen palvelupisteen palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yhdessä sosiaaliviraston työntekijöiden kanssa.

Ryhmän ohjaajat: