

**PRO  
SOS**  
..... HANKE

**Uudenlaista  
sosiaalityötä  
yhdessä  
rakentamassa  
1.8.2016-  
31.7.2019**

**ASIAKASNEUVONPIDON MALLI**

**Marja-Liisa Saariaho, marja-  
liisa.saariaho@seamk.fi**



# YHTEISKEHITTÄMINEN AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ, ASIAKASNEUVONPIDON MALLI

Marja-Liisa Saariaho



# Asiakasneuvonpidon mallin prosessi

- Mallia käytetään palveluiden käyttäjälähtöiseen kehittämiseen
- Mallissa noudatetaan yhteiskehittämisen periaatteita
- Asiakasneuvonpito on palveluiden **kehittämisen väline**
- **Asiakkaat ja työntekijät yhdessä tasaveroisina kehittäjinä**
- **Tavoite:** asiakkaan äänen kuuluville saaminen, osallisuuden lisääminen, palveluiden kehittäminen, vaikuttaminen

# Asiakasneuvonpidon mallin prosessi

- Ryhmän tehtävänasettelu **määritellään yhdessä**.
- Käyttäjälähtöinen kehittäminen voidaan kohdentaa yleisesti palveluiden kehittämiseen, mutta se voidaan kohdentaa myös yksittäisen asiakkaan palveluiden kehittämiseen.
- Kehittämisprosessi on tältä osin joustava ja avoin.

# Asiakasneuvonpidon mallin prosessi/vaiheittaisuus

## Vaiheittaisuus kehittämisessä:

1. palvelujen käyttäjän kokemusten keruu, reflektointi
2. luodaan **yhteinen** tavoite kehittämiselle (jonkin toiminnan/palvelun kehittämistarve)
3. Kokeilu (yksittäisen asiakkaan palvelu tai yleisesti palvelun kokeilu)
4. Reflektointi, raportointi, uudelleenmuokkaus, uusi kokeilu

# 1. Palvelun käyttäjän kokemusten keruu

- Aluksi muodostetaan ryhmän yhteiset pelisäännöt
- Työntekijät tuovat esiin omaa työtään ja millaisia palveluja on paikkakunnan aikuissosiaalityössä
- Tämän jälkeen ryhmätöiden avulla kootaan tietoa, miten asiakkaat ovat kokeneet saamansa sosiaalipalvelun (hyvät kokemukset/kehittettäviä asioita)
- Mikä on asiakkaalle tärkeää ja ensisijaista ja millaisia asiakkaiden palvelupolkuja on löydettävissä.

## 2. Yhteisen tavoitteen luominen

- kerätään olemassa olevaa **tietoa ja kokemuksia palveluista ja erilaisista käytännöistä**
- prosessi toteutetaan yhteistoiminnallisesti asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa.
- Keskeisessä asemassa ovat niin sanotut **kokemustarinat**, joissa kuvataan asiakkaiden kokemuksia palveluista.
- Laaditaan kokemusten perusteella tavoitekuva
- Aineiston perusteella laaditaan raportti/muistio

# 3. Kokeilu

- **Tavoitteen perusteella** tehdään **kehittämisehdotukset**, joiden toteutus suunnitelmaan yhdessä organisaatioiden kanssa.
- Samalla sovitaan **kokeilujaksosta**, jonka aikana uutta toimintaa kokeillaan käytännössä.



# 4. Reflektointi ja raportointi, uudelleenmuokkaus

- Tässä asiakasneuvonpidon vaiheessa on tarkoitus käydä kokeilua läpi ja kerätä palautetta, pohtia yhdessä miten toimiva kokeilu oli, mitä kehitettävää on, jatketaanko toimintaa yms.
- Kokemusten ja tiedon keräämistä seuraa edelleen puntarointi ja sen pohjalta tavoitekuvan tarkentaminen ja kehittämistyötä jatketaan tai todetaan, että kokeilu jää pysyväksi toiminnaksi

# LISÄTIETOA

[www.prosos.fi](http://www.prosos.fi)

-> julkaisu: Yhteiskehittäminen aikuissosiaalityössä - toimintamalleja työntekijöiden ja asiakkaisen yhteiseen kehittämiseen ja yhteistutkijuuteen



# PRO SOS

Uudenlaista sosiaalityötä  
yhdessä rakentamassa

●●●●●●●● HANKE

Marja-Liisa Saariaho

