



Raision asiakasraati

1. Kertokaa toimintamallista lyhyesti

Aikuissosiaalityön asiakasraati on palveluiden käyttäjistä ja työntekijöistä koostuva kehittämisryhmä, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa palvelujärjestelmälle ja lisätä käyttäjien tietoa; erityisesti tarkoituksena on lisätä käyttäjien osallisuutta palveluihin vaikuttamisessa.

2. Mitkä ovat toimintamallin edut?

Perustuu vapaaehtoisuudelle, hierarkiattomuudelle ja tasa-arvoisuudelle. Saadaan palveluita käyttävien henkilöiden näkemyksiä esille ja osaksi palveluiden suunnittelua ja kehittämistä.

3. Mitkä ovat toimintamallin haasteet?

Haasteena saada toimintamuoto käynnistymään ja riittävästi raatilaisia innostumaan toiminnasta.

4. Miten malli toimisi maakunnallisesti?

Asiakasraati voisi toimia myös maakunnallisesti kooten maakunnan alueella palveluita käyttäviä. Tällöin olisi kiinnitettävä erityistä huomiota raatilaisten motivointiin ja matkakustannusten korvaamiseen, jotta halukkaita henkilöitä saadaan mukaan.

5. Mitä aikuissosiaalityössä pitäisi parantaa/muuttaa?

Tietoisuus tarjolla olevista palveluista! Tarpeisiin vastaavia palveluita asiakaslähtöisesti ja oikea-aikaisesti! Suunnitelmallista ja tavoitteellista työskentelyä!

6. Kerro asiakasesimerkki mallin toimimisesta



Parhaiten asiakkaita on saatu innostettua mukaan silloin, kun he ovat olleet muissa kunnan palveluissa, kuten sosiaalisen kuntoutuksen ryhmissä tai kuntouttavassa työtoiminnassa. Ainoastaan sosiaalityöntekijällä asioivia asiakkaita on ollut haasteellista saada mukaan. Liekö kyse siitä, että osallistuminen muihin palveluihin lisää näkemystä sosiaalityön monipuolisesta palvelunkuvasta ja näin kiinnostus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen myös kasvaa?

7. Miten toimintamalli tukee asiakastyöskentelyä?

Osallisuuden kokemusten lisääntyminen ja voimaantuminen, kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa omiin asioihin, yhteisöön, yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään. Tietoisuuden lisääntyminen aikuissosiaalityöstä, ollaan asiakkaita varten. Aikuissosiaalityön uusi imago ja brändi-> lähestyttävyyys.

Asiakasraati, osallisuus ja tieto : Raision aikuissosiaalityön asiakasraadissa avustamisen tuotokset

Saarnio, Hannu (2018)

Julkaisun pysyvä osoite on

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018121721978>

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tavoite oli, että Raisiossa järjestettävä asiakasraati toteutuisi ja että sillä olisi käytössään asiakasosallisuutta toteuttava malli. Kehittämistyönä toteutetun opinnäytetyön tavoitteena oli myös avustaa markkinoinnin, asiakasraadinnin infotilaisuuden ja asiakkaiden valintaprosessin valmistelussa. Asiakasraadinnin oli tarkoitus pohjautua Kaarinassa toimivalle asiakasraadille, josta tieto siirtyisi Raisioon haastattelun välityksellä.

Asiakasraati toteutettiin osana valtakunnallista PRO SOS -hanketta, jota osaltaan koordinoi Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Asiakasraati liittyy myös osallistavan sosiaaliturvan kokeiluun. Asiakasraadinnin toteutus liittyy tavoitteeseen palvelujärjestelmän muuttamisesta asiakasosallisuutta toteuttavammaksi.

Konkreettisina kehittämistehtävinä syntyi asiakasraadinnin avoin työskentelymalli ja jäsenitys asiakasraadinnin taustastruktuurista ja organisoimisesta, joista jälkimmäinen valaisee asiakasraadinnin alkuvalmisteluita.

Kehittämistyön teoriapohja on osallisuudessa ja asiakkaiden ja työntekijöiden tiedossa.

Asiakasraadinnin avoin työskentelymalli koostuu kuudesta osasta, jotka ovat 1. aloitus, 2. asialistan esittely ja hyväksyminen, 3. edellisen kokouksen muistion läpikäyminen ja hyväksyminen, 4. työskentelyvaihe, 5. työskentelyn suunnittelu- ja arviointivaihe ja 6. lopetus. Se pohjautuu yleisille kokouskäytännöille ja pyrkii yhdistämään asiakasraadinnin malliin kehittämistoiminnan ulottuvuuksia.

Asiakasraadinnin voi nähdä, joko suppeasti, jolloin sen toimintaympäristö ja vaikutusalue on vain yhden kunnan sosiaalipalveluiden toimintaympäristö tai laajemmin verkostomaisena rakenteena, joka kattaa koko palvelujärjestelmän. Asiakasraadinnin toiminta kaipaakin kehittämistä juuri toimintaympäristön rakenteiden ja verkostojen osalta, sillä asiakasraadinnin vaikuttavuus ja sille asetettujen tavoitteiden saavuttaminen saattavat muuten jäädä toteutumatta. Myös asiakasraadinnin julkisten tavoitteiden selkeyttäminen vaatii kehittämistä. Asiakasraadinnin uskottavuuden lisäämiseksi, siihen osallistuville asiakkaille kannattaisi maksaa rahallinen korvaus panoksestaan.

Katso Vasson sivuilta www.vasso.fi/aikuissosiaalityo PRO SOS -osahankkeen 2017-2018 tapaamisissa tuotettua materiaalia, opinnäytetöitä ja hankekuntien hyvien käytäntöjen kuvauksia!



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020