

ASIAKASRAADIT JA KEHITTÄJÄASIAKASRYHMÄT AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ ETELÄ-POHJANMAALLA



OSMO-HANKE

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



JOHDANTO

Osmo-hanke selvitti asiakasosallisuuden rakenteita ja käytäntöjä aikuissosiaalityössä Etelä-Pohjanmaalla. Näkökulmaksi valikoitui asiakasosallisuuden korkea aste (Leeman & Hämäläinen, 2016) eli selvitimme, minkälaisia käytäntöjä maakunnan aikuissosiaalityössä on asiakkaiden osallistumiseen palvelujen kehittämisessä. Tausta-ajatuksena on, että asiakasosallisuutta edistämällä palveluiden laatu, toimivuus ja tehokkuus parantuvat ja sosiaalinen osallisuus lisääntyy (Leeman, Kuusio & Hämäläinen, 2016).



PAREMMIN ASIAKKAIDEN TARPEITA VASTAAVIA PALVELUITA

Osmo-hankkeen toiminta-alueista asiakasraati tai vastaava toimii neljällä alueella.

Käsiteltävät asiat valikoituvat sekä asiakkaiden esiin tuomista ajatuksista että työntekijöiden alustuksista. Keskusteluiden pohjalta pyritään kehittämään aikuissosiaalityön omaa toimintaa ja viemään viestiä myös ylemmälle taholle.

Alueet, joilla asiakasraatia tai vastaavaa toimintaa ei ole, kokevat toiminnalle olevan tarvetta. Työntekijät ajattelevat, että asiakkailla on paras tietämys siitä, minkälaiset palvelut heitä parhaiten auttavat ja tukevat. Lisäksi työntekijät kokevat tärkeäksi sen, että asiakkaat tulevat kuulluiksi palveluissa.

TULOSTEN HYÖDYNTÄMINEN

Maakunnan eri alueille on mahdollista kokeilla uusia asiakasosallisuuden pilotteja tai jatkokehittää jo olemassa olevia käytäntöjä yhdessä hanketyöntekijöiden kanssa. Kyselyn kautta tulleet toiveet otetaan huomioon, kun Osmo-hankkeessa tehdään tarkennettua toimintasuunnitelmaa vuodelle 2019.

