

# YHTEISKEHITTÄMISPÄIVÄ 26.03.2018

## ASIAKKAAN VAIKUTTAMINEN OMIIN PALVELUIHIN ASIAKASPROSESSISSA

28.3.2018

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# KOKEMUKSIA ASIAKASSUUNNITELMAN TEOSTA

## POSITIIVISTA

- Hyviä kokemuksia, yksilöllinen kohtaaminen tärkeää.
- Pystyy vaikuttamaan keskustelemalla
- Rauhassa eteneminen. Jos mahdollista, tapaamisten harventaminen pikku hiljaa, ei yhtäkkiä.
- Suunnitelman päivittäminen tarpeen mukaan, ei turhia käyntejä.
- Oman tutun työvalmentajan kanssa suunnitelman teko mukavaa.

## KEHITETTÄVÄÄ

- Yksi yhteinen suunnitelma
- Kaavamainen tekeminen, ei katsota asiakkaan elämää kokonaisvaltaisesti
- Suunnitelman tekemisessä mukana pienempi/eri joukko, kuin sen toteuttamisessa → myöhemmin toteuttaja(t) saavat muuttaa suunnitelmaa.
- Suunnitelmaa päivitetään vain etukäteen sovittuina aikoina.
- Itse tietää tarvitsevansa palvelua, mutta ns. kriteerit eivät täyty palvelun saamiseen.
- Työntekijöiden välillä paljon eroja, kaikilta ei saa yhtä laadukasta ja monipuolista tietoa.
- Mahdollisuus työntekijän vaihtamiseen, jos kemiat eivät kohtaa.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



# MITKÄ ASIAT TEKEVÄT SUUNNITELMASTA ASIAKASLÄHTÖISEN?

## TYÖNTEKIJÄ

- Tule lopettaa ”Etukäteen tietäminen”, ei kirjaa omia päätelmiä
- Asiakkaan elämän kokonaisvaltainen kartoittaminen, vaatii paljon ammattitaitoa
- Läheiset usein eri mieltä. Tärkeää kuulla asiakkaan mielipide, ei vain läheisten.
- Yhdessä kirjaamisen käyttöönotto. Asiakas tulee tietoisemmaksi, sitoutuu paremmin.
- Kuuntelu, läsnä olo

## ASIAKAS

- Saa kertoa mikä itseä oikeasta kiinnostaa, mistä olisi itselle hyötyä.
- Tulee olla itse tosi aktiivinen, välillä raskasta.
- Työntekijän tulisi muuttua asiakkaan tarpeiden mukaan.
- Aito kohtaaminen, hetkeen keskittyminen
- Suunnitelman päivitys yhdessä koko ison verkoston kanssa

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



# MITEN VOIT VAIKUTTA YMPÄRILLÄ OLEVIIN PALVELUIHISI?

- Rahalla, yksityinen vs. kunnallinen
- Oma aktiivisuus isossa roolissa
- Haastavaa, kun aktiivimallia miettii → Joutuu palveluihin / kursseille, jotka eivät vastaa omaa tarvetta, osaamista tai kiinnostusta. Eivät vie omaa tilannetta mitenkään eteenpäin.
- Jokaisella tulisi olla mahdollisuus tehdä asioita, jotka itseä kiinnostaa ja joista on itselle hyötyä.
- Palveluohjaus korostuu, jotta tietää mitä kaikkia mahdollisuuksia itsellä on.



# TOTEUTUUKO VALINNANVAPAAUS KOHDALLASI NYT?

## MINKÄLAISTA TIETOA KAIPAAT, JOTTA VOIT TEHDÄ VALINNAN?

- Valinnanvapaus toimii täällä, isommissa kaupungeissa saattaa olla haasteita
- Nyt suhteellisen helppoa, tietää minne mennä.
- Haluavatko kaikki edes valita itse? Laaja valikoima tuo omat haasteensa
- Päätöksenteko haastavaa, palveluohjaus korostuu edelleen
- Pitää itse vaatia paljon ja jatkaa niin kauan, että saa tarvitsemaan palvelua



# MUUTA POSITIIVISTA TAI KEHITETTÄVÄÄ

- Usein uusi henkilö vastassa, tulisi olla mahdollisuus yhteen ja samaan työntekijään.
- Kokonaisuuden huomioiminen, ei vain kaavamaista suunnitelman tekoa.
- Palveluihin ohjaaminen asiakkaan tarve edellä
- Ns. seinättömien palveluiden kehittäminen.
- Henkilökohtainen budjetti saattaa olla haastava esimerkiksi vammaiselle henkilölle.
- Apua konkreettisesti myös kotiin esim. etsivän aikuissosiaalityön kautta.
- Vapaaehtoistyön hyväksyminen karenssin ehkäisyksi.

*Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma*

