

# Osallistuminen sosiaali- ja terveystalvelujen sekä TE-palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin

28.3.2018

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Kokemus vaikuttavuudesta

- ❖ Vaikuttamismahdollisuus omaan palveluun nähtiin vähäisenä. Jos on rahaa voi vaikuttaa valitseeko yksityisen vai julkisen palvelun.
- ❖ Paljon erilaisia ryhmiä, mutta ne koetaan turhaksi, koska ei taetta vaikuttavuudesta tai että joku edes lukee palautteen.
- ❖ Poliittinen vaikuttaminen nähtiin vahvimpana tapana tai esim. kansalaisaloite, joka saadessaan ihmisiä taakseen nostaa vähintäänkin asian julkiseen keskusteluun
- ❖ Ylhäältä alas tulee asioita, mutta viesti ei nouse alhaalta ylöspäin



- ❖ Miten pystyy oikeasti vaikuttamaan, kun asia on poliittinen
- ❖ Joskus on viesti mennyt jollainlailla perille, kun on ollut sattumalta oikea ihminen paikalla kuuntelemassa
- ❖ Vaikutusta on nähty yksittäisen palvelun sisällä.
- ❖ Vaikuttamispalvelut ovat hyvä alku, mutta ei riittävä



# Asioiden eteneminen ylemmälle taholle

- Kehittäjäryhmien/neuvostojen ja päättäjien välillä ei todellista vuorovaikutusta → asiat eivät kohtaa
- Tiimeissä asiat päätetään niin kuin ne esitetään (paljon valtaa esittelijällä) → Pitäisikö asiakkaan esitellä asiat itse.
- Sekä viranomaistyössä, että politiikassa päättäjät kadonneet jonnekin → kukaan ei ota vastuuta omista päätöksistään. Mennään esim. valtuuston tai tiimin taakse.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Palaute ja arviointi

- ❖ Paljon hankkeita alkaa ja loppuu, mutta tietoa katoaa hankkeen mukana ja tulee toinen hanke, joka kysyy samaa → Jaksako enää palautetta antaa, onko hyödytöntä
- ❖ Asiat etenevät hitaasti päätöstentekoon ja asiakas ei välttämättä enää yhdistä, että hänen/heidän näkemyksellään on ollut vaikutusta asiaan.
- ❖ Vahvana tunne, ettei palautteita edes lueta. Esille nousi myös kysymys siitä, vievätkö työntekijät palautetta eteenpäin.
- ❖ Miksi kysytään enää siinä vaiheessa kun palvelu päättyy. Eihän silloin voida enää muuttaa kyseistä palvelua

# Kehittämisaikajatuksia

- ❖ Käytetään rahaa hukkaan, kun tehdään lisäpalvelu, vaikka asia ratkeaisi kuulemalla asiakasta sekä asiakaspalvelutilanteessa että esim. lautakunnissa.
- ❖ Asiakkaat mahdollisimman alusta mukaan kehittämään systeemiä eikä palvelua. Kokemusasiiantuntijat mm. lautakuntiin kertomaan kuinka säästyy rahaa ja palvelu paranee. (Useamman asiakkaan ryhmä)
- ❖ Työntekijöiden sijaan asiakkaat kertomaan, kuinka ovat palvelun kokeneet ja palvelua saaneet (kasvokkain ja/tai video)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

- ❖ Pitäisi saada luotua kokemus, että kehittämisajatuksia/palaute on kuultu. Esim. kuinka palautteen vastaanottava henkilö reagoi? Vastaanottavan tahon palaute palautteesta asiakkaille tärkeä. Jos palaute tulee liian myöhään, sitä ei välttämättä yhdistetä enää.
- ❖ Hyvä käytäntö esim. kirjallisessa palautteessa pyytää yhteystiedot ja soittaa palautteen antajalle. Kysellään lisää, tai informoida kuinka asia tulee etenemään.
- ❖ Vaikuttavampana nähtiin asioiden nostaminen lehden tai kansalaisaloitteen kautta julkiseen keskusteluun
- ❖ Tarvitaan aito halu kuulla palaute ja tehdä sen pohjalta muutoksia!



# ❖ Arvioinnin läpinäkyvyys! Miksi kysytään, mihin vaikuttaa, kenelle tieto välitetään.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma