Asiakasosallisuuden kehittäminen sosionomikoulutuksessa

20.3.2019

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) oli tavoitteena uudistaa palveluita vastaamaan paremmin lasten, nuorten ja perheiden tuen tarpeita. Asiakkaan parempi kohtaaminen ja asiakaslähtöiset palvelut ovat kehittämistyön ytimessä. Tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan tietoa ja kokemuksia lasten ja perheiden arjesta ja palvelujen tarpeista kysymällä sitä suoraan heiltä.

Seinäjoen ammattikorkeakoulu oli mukana valtakunnallisessa LAPE-hankkeessa ja työskentely oli kytketty osaksi Käyttäjälähtöinen kehittäminen –opintojaksoa. Kolmannen vuosikurssin sosionomiopiskelijat kehittivät ja kokeilivat erilaisia keinoja asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi lapsiperhepalveluissa.

Asiakas osallisena

Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas on aktiivisena toimijana, osallisena, mukana kehittämistyössä. Osallisuus merkitsee mukanaoloa, vaikuttamista ja hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä. Ihminen kokee olevansa merkityksellinen, kun hän tulee kuulluksi ja saa tilaisuuden vaikuttaa omaan elämäänsä ja yhteisiin asioihin. Käyttäjälähtöinen kehittäminen -opintojaksolla kehitettiin keinoja lisätä asiakkaiden osallisuutta. Tavoitteena oli erilaisten kohderyhmien tavoittaminen sekä erilaisten tapojen kokeileminen asiakkaan äänen esiin saamiseksi. Tehdyissä kokeiluissa pyrittiin siihen, että ihmisellä itsellään on mahdollisuus määritellä oma tilanteensa.

Digitaalisia ja luovia menetelmiä

Kokeiluissa hyödynnettiin digitaalisia ja luovia menetelmiä, jotka voivat innostaa nuoria ja lapsiperheitä osallistumaan. Digitaalinen osallistuminen on arkipäiväinen keino olla yhteydessä toisiin ja saada tietoa. Se mahdollistaa sekä kansalaisten välisen yhteydenpidon, että yhteyden viranomaisiin ja päätöksentekijöihin. Digitaalisuutta hyödynnetään jo sähköisissä äänestyksissä, konsultaatioissa ja kansalaisaloitteissa. Teknologian käyttöä puoltaa sen vaivattomuus ja kustannustehokkuus.

Luovista menetelmistä valokuvaaminen, piirtäminen ja tarinoiden kertominen ovat helppoja tapoja toteuttaa tiedonkeruuta. Nämä keinot itsessään ovat toiminnallisia ja osallisuutta lisääviä. Näissä on mahdollisuus itse määrittää, mitä haluaa elämästään kertoa tai kuvata. Luovien menetelmien käyttöä tiedon saamiseksi asiakkaiden elämästä ja ajatuksista on mahdollista soveltaa erilaisiin aiheisiin. Lisäksi ne tarjoavat mahdollisuuksia puhua erilaisista kokemuksista, tunteista sekä sensitiivisistäkin aiheista. Digitaalisten ja luovien menetelmien käyttöä voidaan myös yhdistää keskenään, jolloin toteutustavat monipuolistuvat.

Kokeiluista syntyi opas

Opiskelijoiden kanssa tehdyistä kokeiluista koottiin opas Kohtaamista ja kokemuksia – Asiakasosallisuuden kehittämisen kokeiluja. Siinä kuvataan tehtyjen kokeilujen toteutus ja kokemukset sekä pohditaan edellytyksiä niiden hyödyntämiseksi asiakaslähtöisyyden toteutumisen näkökulmasta. Oppaassa esitetyt kokeilut liittyvät asiakastiedon keräämiseen ja sitä kautta mahdollisuuteen syventää asiakasymmärrystä ja asiakaslähtöisyyden vahvistamista lasten, nuorten ja perheiden palveluissa. On hyvä mahdollistaa asiakkaille erilaisia tapoja ja tilaisuuksia mielipiteiden ja ajatusten ilmaisemiseen ja etsiä keinoja, joilla asiakas voi vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin yksin tai yhdessä vertaisten ja ammattilaisten kanssa. Näin voidaan rohkaista asiakkaita tuomaan äänensä kuuluviin.

Maakunnallisen LAPE-hankkeen osahanke ”Lape-kehittämishankkeen muutoksen tuki lapsen oikeuksia ja tietoperustaisuutta vahvistavan toimintakulttuurin edistämiseksi” päättyi vuoden 2018 lopussa. Osahanke oli Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja sosiaalialan osaamiskeskus SONetBotnian toteuttama. Osahanke liittyi LAPE-hankkeen toimintakulttuurin muutos –tavoitealueeseen ja sisälsi kaksi osa-aluetta:
– Toimintakulttuurin muutoksen edistäminen kohti tietoperustaisuutta hyödyntävää ja lapsen oikeuksia edistävää päätöksentekoa
– Osallisuusfoorumien kokeileminen ja kehittäminen lapsiperhepalveluissa.
Hankkeessa valmistuneet oppaat ovat vapaasti saatavilla verkossa. Vaikka LAPE-hankkeet päättyivätkin, kehittäminen jatkuu. Toivomme, että oppaiden käytännönläheiset konstit ja esimerkit löytävät paikkansa lasten, nuorten ja perheiden parissa tehtävässä työssä.

Aalto A. & Kohtamäki T. 2018. Kohtaamista ja kokemuksia: Asiakasosallisuuden kehittämisen kokeiluja https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/158689/Aalto_Kohtamaki.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rinne P. & Saarijärvi A. 2018. Toimintakulttuuria muuttamaan! : Askeleita ja vinkkejä lapsen oikeuksien edistämiseen ja tietoperustaisuuden hyödyntämiseen lapsiperhepalveluissa. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/158692/Rinne_Saarijarvi.pdf?sequence=1&isAllowed=y**Anu AaltoTiina Kohtamäki**