# Asiakasosallisuus - palveluiden kehittäminen ja asiakaspalaute

**Laura Tiitinen**

Yliopisto-opettaja

Sociopolis, Lapin yliopisto

8.2.2016

# Miksi asiakasosallisuutta?

”Asiakkailta saadun palautteen avulla voidaan havainnoida sosiaalityön tuloksia.
Sosiaalityön tuloksellisuutta ja työn laatua on vaikea arvioida.

Määrällisiä mittareita voivat olla esimerkiksi asiakasmäärät ja kuntouttavan työtoiminnan päätökset.

Asiakaspalautteen kaltaisia laadullisia mittareita tarvitaan osoittamaan, ovatko palvelut riittäviä ja oikein ajoitettuja.”

- Sosiaalityöntekijä Anne Tanskanen 2014

- (Lähde: Asiakkaan äänellä - http://www.jelli.fi/lataukset/2011/09/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A42014.pdf)

# Suunnittelu ja viestintä

- Asiakaspalautteiden tekemistä ja keräämistä kannattaa suunnitella yhdessä asiakkaiden kanssa
- Muistakaa opiskelijat aputyövoimana
- Palautteen keräämisestä kannattaa viestiä asiakkaille ja medialle – parantaa palautteen saannin mahdollisuuksia
- **Palautetta voi kerätä näinkin:**
- Asiakkaiden läheisiltä ja omaisilta
- Asiakasryhmät voivat kerätä palautetta toisilta asiakkailta – vertaistutkimus tai -selvitys

# Asiakaspalautetta voi kerätä:

- Perinteinen **asiakaspalautelaatikko**
- **Palautelaatikko verkossa** –kyselylomake, jolla palautetta voi lähettää
- **Asiakaspalautepäivä** – kirjallista palautetta / toiminnallista palautetta
- Asiakkaat antavat palautetta **julkisesti** esim. mielipidepalstoilla – vastaatteko siihen?
- **Asiakashaastattelu** (opiskelijoiden tekemänä?)
- **Palautekortit**, joissa lauseen alkuja. Esim. *Olen tyytyväinen… Mietin… Ehdottaisin….*
- **Sponttaani palaute** – palautteen kirjaajana voi olla asiakas, omainen tai työntekijä

# Spontaanin palautteen prosessi

**Palautteen antaminen**
- Palautteen antajalle tarjotaan väylä vaikuttaa SoTe-palveluihin.

**Palautteen kirjaaminen**
- Kaikki palautteet kirjataan sähköisesti samaan järjestelmään.

**Palautteen luokittelu**
- Jokainen palaute on luokiteltu oikean henkilön käsiteltäväksi.

**Palautteen käsittely**
- Kaikki palautteet käsitellään annetuissa aikarajoissa asianmukaisesti.

**Palautteen analysointi**
- Automaattisen analysoinnin pohjalta tarjotaan tietoa toiminnan kehittämiseksi.

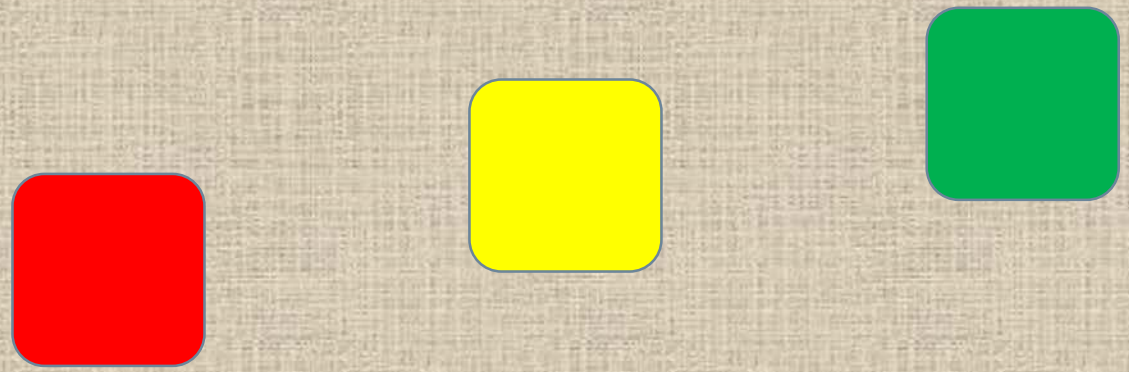
**Toiminnan kehittäminen**
- Palautetta hyödynnetään laajasti ja systemaattisesti toiminnan kehittämisessä.

**Kehittämis-toimien esiin tuonti**
- Palautteiden aikaansaamat toimenpiteet tuodaan julkisesti kansalaisten nähtäville.

**Palautteen arkistointi**
- Palautteet arkistoidaan vastauksineen ja kehittämistoimineen.

# Palauteseinä - liikennevaloääänestys

- Sosiaalitoimiston seinälle tehtiin isoja julisteita, joissa oli toimiston palvelua koskevia väittämiä. Asiakkaat saivat ottaa kantaa väittämiin liimaamalla mielipidettään vastaavan tarralapun julisteeseen (liikennevalovärit). Halutessaan asiakkaat saivat kirjoittaa perusteluja liimalapuille.



Lähde: Asiakkaan äänellä - http://www.jelli.fi/lataukset/2011/09/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A42014.pdf

# Kehittäjäasiakasmallit

- **Kehittäjäkahvilamalli** - puolisuljettu ryhmä, jonkun palvelun kehittämisen ympärillä, jossa työntekijöitä ja asiakkaita – näin voisi tehdä vaikka omavalvontasuunnitelmaa!
- **Kuulemiskahvila** - (1 krt jostain palvelusta ja asiakasryhmästä), kutsut esim. lehti-ilmoituksella
- **Keskustelukahvila**- työntekijöitä ja asiakkaita – keskiössä ilmiö tai palvelu
- **Kehittäjäasiakas-työntekijä työskentelypari** – tekevät jotain eri lailla/ käyvät läpi palveluprosessin kehittämisen tarpeita
- **Asiakasraati tai asiakasryhmä –**

# Palautteen ja asiakasosallisuuden merkitykset ja käsittely

- Kehittämisen lisäksi merkitystä sosiaalipalveluiden maineelle - ihmisiä kuunnellaan ja palautteet otetaan vakavasti.
- Saadut tulokset ja kehittämisehdotukset on tärkeää käydä läpi henkilöstön ja johdon kanssa palaverissa.
- Mitä palautteen perusteella voisi kehittää jo oman työyhteisön voimin?
- Positiivinen palaute kannustaa työntekijöitä jatkamaan ja edelleen kehittämään hyväksi todettuja käytäntöjä.
- Palautetta annetaan usein myös asioista, joihin tarvitaan lisää resursseja ja kuntapäättäjiä → Tulokset käsitellään myös palveluista vastaavassa lautakunnassa.
- Palautteiden käsittely asiakasryhmien kanssa ja tiedoksi mediaan?
- Tuloksista kooste ainakin asiakkaiden nähtäväksi, esimerkiksi sosiaalitoimiston ilmoitustaululle tai verkkosivulle.
- Tietoa myös palautteiden perusteella tehtävistä muutoksista

# Asiakasosallisuus voimaannuttavana työskentelymenetelmänä

- Erityisesti kehittäjäasiakkuudella ja kokemusarvioinnilla yksilötason merkityksiä asiakkaalle

- Toivo • Voimaantuminen • Elämän tarkoitus • Toipuminen • Yhteiskuntaosallisuus • Työelämään suuntautuminen • Tyytyväisyys tai tyytymättömyys palveluihin ja omaan elämään • Kuntoutujien & asiakkaiden näkemysten arvostaminen.

- Lähde: Rissanen, Päivi 2015: Kokemusarviointi. https://www.thl.fi/documents/470564/817072/Kokemusarviointi+2.11..pdf/690bdac7-cc2d-4a33-9dde-a2ae8c8b8f78

# Valmiita asiakaspalautelomakkeita ja palautteen keruumalleja

- **Asiakkaan äänellä -** koottuja vinkkejä asiakaspalautteen keräämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen sosiaalityössä:
- http://www.jelli.fi/lataukset/2011/09/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A42014.pdf