

ASIAKKAAT KEHITTÄJINÄ -kokonaisuus

Erilaiset osallisuuden ja osallistumisen muodot
Tampereen kaupungin
sosiaali- ja terveystalveissa

- Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen kehittämis- ja vaikuttamistyöhön mahdollisimman helposti ja jokaiselle ominaisella tavalla.
- Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiskehittäminen vahvistaa kaikkien kokemusta siitä, että asioihin voi ja kannattaa vaikuttaa.
- Yhden tahon koordinoimissa asiakkaat kehittäjinä -kokonaisuutta varmistetaan yhdenmukaisuus ja asioiden toteutuminen sekä kehittämistyön jatkuvuus.
- Eri toimintojen yhteen kokoamisella lisätään asiakasosallisuuden vaikuttavuutta palvelujen kehittämisessä sekä mahdollistetaan saadun tiedon hyödyntäminen sosiaalisessa raportoinnissa ja rakenteellisessa sosiaalityössä.
- Kokonaisuutta on kehitetty vuosia Tampereen kaupungin aikuissosiaalityön palveluissa.



Tavoitteet

- Asiakkaan osallisuus ja toimijuus vahvistuvat
- Työntekijän kokonaisvaltainen ymmärrys asiakkaan tilanteesta lisääntyy
- Organisaation tietopohja monipuolistuu
- Palvelujärjestelmä kehittyy vastaamaan muuttuviin tarpeisiin

Yhteiskehittäminen muuttaa yhteistä ajattelua.

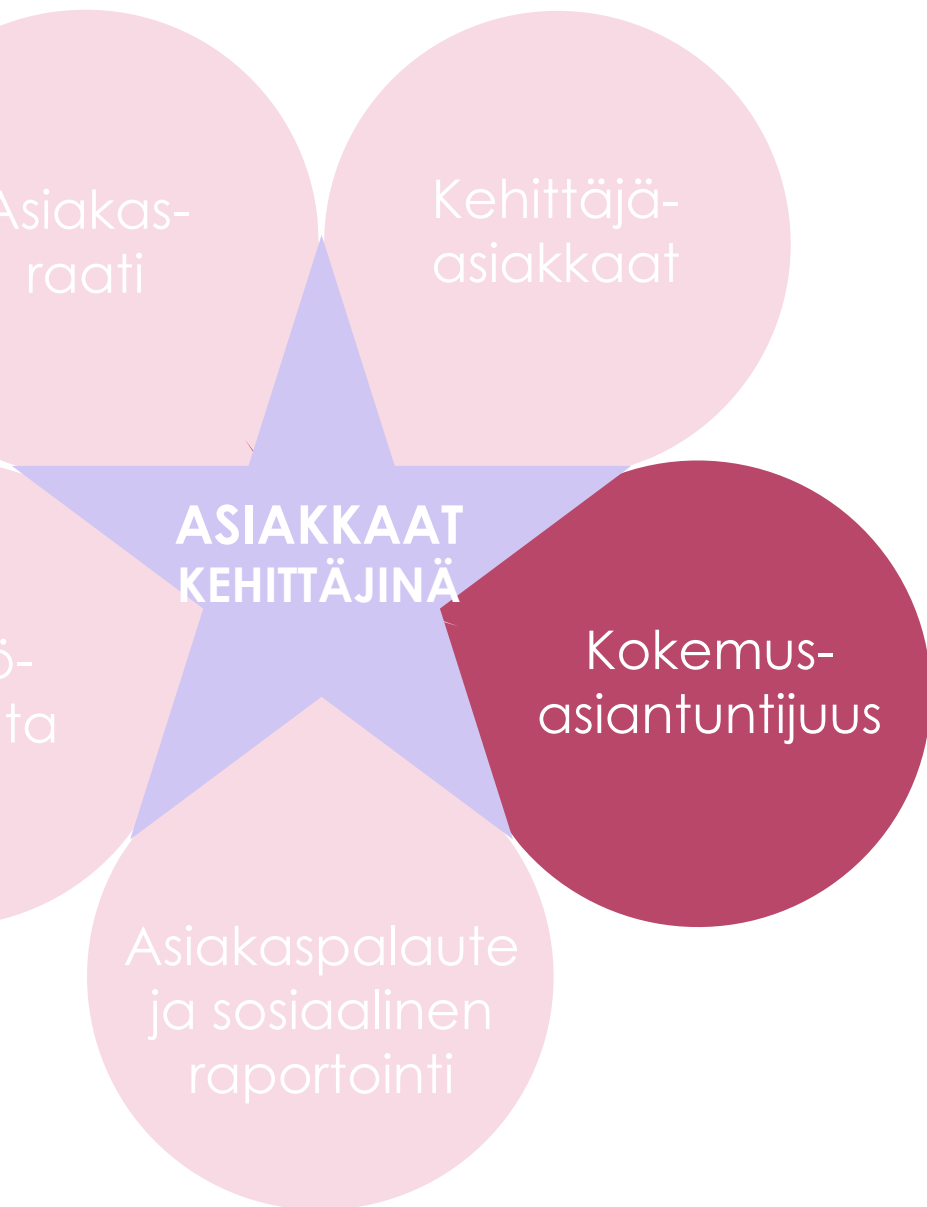


Tavoite

- vahvistaa yksilöasiakkaiden ja työntekijöiden yhteiskehittämistä matalalla kynnyksellä
- tuoda kokemustieto asiantuntijatiedon rinnalle

Keinot

- jokaisella työntekijällä mahdollisuus työskennellä kehittäjäasiakkaan kanssa
- tunnistetaan asiakkaan kokemuksellinen asiantuntijuus
- yksi taho (esim. kehittäjäsosiaalityöntekijä) vastaa kehittämistehtävien suunnittelusta ja toteutuksesta
- tiedon kerääminen, analysointi, käsittely systemaattisesti ja raportointi



Tavoite

- organisaatiossa toimii kokemusasiantuntijoita erilaisissa tehtävissä
- madalletaan asiakkaiden kynnystä sote-palvelujen käyttämiseen

Keinot

- vertaistieto muuttaa asiakastyön dynamiikkaa
- kokemusasiantuntijat osana asiakastyötä ja kehittämistyötä

Tehtävät

- kokemusasiantuntijana
 - yksilötapaamisella
 - ryhmätoiminnoissa
 - koulutuksissa
 - Jalkautumalla toimiston ulkopuolelle
 - palvelujen kehittämisessä



Kanavat

- asiakastyössä kasvotusten ja puhelimitse
- sähköpostitse
- postitse
- Sosiaalisen raportoinnin sähköinen lomake
- Surveypal-palautelaitteet
- asiakastyytyväisyyskyselyt
- sosiaaliasiamies
- valvontaviranomaiset

Keinot

- luodaan mahdollisimman helpot kanavat palautteen antamiselle
- anonyymi tapa vaikuttaa palveluihin
- käytetään palautetta osana kehittämistä
- kootaan tieto sosiaalisiin raportteihin ja viedään tieto päättävälle taholle

Tavoitteet

- asiakkaasta toimijaksi
- nopeat ja sujuvat väylät työelämään
- arvokas lisäresurssi kohtaamistyöhön

Keinot

- tunnistetaan asiakkaan osaaminen ja kyvyt
- tuetaan ja vahvistetaan työelämätaitoja
- niiden asiakkaiden tavoittaminen, joita perinteisillä menetelmillä ei löydetä
- virallista tietoa epävirallisiin verkostoihin



Tavoitteet

- kehitetään palveluja jaetun asiantuntijuuden ja yhteiskehittämisen avulla
- vahvistetaan asiakasnäkökulmaa kaikessa toiminnassa
- vaikutetaan asiakkaiden asemaan
- Vaikutetaan ongelmia synnyttäviin rakenteisiin

Keinot ja toimintaperiaatteet

- toimikausi elokuusta toukokuuhun
- kokoontuu 10 kertaa vuodessa
- toiminnasta vastaa yksi taho, raadilla on puheenjohtaja ja sihteeri
- asiakasedustus eri palveluista, vähintään 10 raatilaista
- aiheet nousevat raatilaisilta ja organisaatiolta

