

Miten asiantuntijat saadaan puhumaan asiakkaan kieltä?

Oppeja Maisan sosiaalihuollon lomakkeiston kehitystyöstä

Kaisa Vallas

Key Account Manager, Helsingin kaupunki

kaisa.vallas@hel.fi

Helsinki



Asiakas ei hae palvelua.

Asiakas hakee tukea ja apua.

Ennen	Jälkeen
Minkä palvelun tarvitset?	Millaiseen tilanteeseen tarvitset apua?
Asiantuntijan kieli ”sosmeta-jargon”	Asiakkaan arkikieli tai käyttäjälle tuttu kieli





**Asiakkaan arkikielen
muotoilu vaatii
erityisasiantuntijuutta.**

#sisältömuotoilu

Kaupungin linjaukset äänensävyistä ja saavutettavuudesta

Kaupunkiyhteiset linjaukset

Kaupunkistrategia, palvelustrategia, kaupungin viestintäohjeet
“Digitaalisten palveluiden on oltava saavutettavia ja asiakaslähtöisiä.”

Kaupungin äänensävyohjeet

Äänensävy on kannustava, selkeä ja toivoa herättävä.

Digipalveluiden saavutettavuusvaatimukset

EU ja WCAG



**Palvelu on
lakisääteinen, mutta
palvelusta
kerrotaan ilman
lakijargoniaa.**

Kumpi on saavutettavampi?

KUVAUS TILANTEESTA TAI HUOLESTA

Kenttään kuvataan henkilön tai perheen tilannetta ja huolta, jonka vuoksi otetaan yhteyttä. Kenttään voidaan kuvata yhteydenoton tekemiseen johtaneita tapahtumia sekä kirjata tapahtuman ajankohta. Kenttään voidaan kuvata tarvittaessa myös esimerkiksi henkilön tai perheen nykyisiä palveluja.



KUVAILE AVUN TARVETTA

Kerro omin sanoin, miksi sinä tai läheisesi tarvitsette apua.

Voit kertoa tilanteesta lyhyesti tai antaa tarkempia tietoja tapahtumista ja päivämääristä.

Voit myös kertoa, mitä palveluita sinä tai läheisesi saatte tällä hetkellä.

**Yhteiskehittäminen
vaatii yhteisen
ymmärryksen
johtamista.**



Yhteisen ymmärryksen johtaminen käytännössä

Uusien
ihmisten
jatkuva
kartalle
saattamista



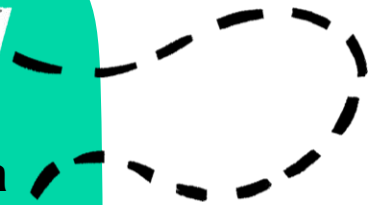
Työajan
perustelemista
ja varaamista
ennakoivasti



Eri rytmien
yhteen-
sovittamista



Aktiivista
kuuntelua ja
viestintää



Helsinki