Asiakasraati

Asiakasraadin tarkoitus

Asiakasraati on pysyvä tai määräaikainen ryhmä asiakkaita ja/tai palvelujen käyttäjiä, jotka osallistuvat hyvinvointialueen tai kunnan palvelujen ja toimintamallien kehittämiseen ja käyttöönottoon.

Asiakasraadin tavoitteena on:

- vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia
- parantaa palvelujen ja toimintamallien laatua, saavutettavuutta ja vaikuttavuutta
- tuoda asiakasnäkökulma päätöksentekoon ja kehittämistyöhön
- tunnistaa kehittämistarpeita varhaisessa vaiheessa.

Asiakasraati voidaan perustaa määräaikaisesti esimerkiksi organisaatiota uudistettaessa tai kun uutta toimintamallia otetaan käyttöön. Tällöin raadille voidaan antaa aktiivinen, osallisuutta edistävä ja kokemusasiantuntemusta esille nostava rooli.

Asiakasraadin tehtävät

Asiakasraadin tehtävät määritellään selkeästi etukäteen. Asiakasraadin tehtäviä voivat olla:

- palvelujen ja toimintamallien kokemuksellinen arviointi
- osallistuminen palvelujen ja toimintamallien muotoiluun ja kokeiluihin
- kehittämisideoiden ja parannusehdotusten tuottaminen
- asiakkaiden yhdenvertaisuuden, saavutettavuuden ja oikeusturvan arviointi
- viestinnän kommentointi ja arviointi
- lausuntojen tai kannanottojen antaminen (pyydettäessä)

Asiakasraadin asema ja rooli

Asiakasraati on neuvoa-antava ja kehittävä toimija, ei päätöksentekoelin. Raati toimii osana organisaation osallisuus- ja kehittämisrakenteita. Asiakasraadin näkemykset otetaan huomioon valmistelu- ja kehittämistyössä, ja niiden käsittelystä annetaan palaute raadille. Asiakasraati voi sovitulla tavalla olla aktiivisesti osallisena kehittämistyössä tai uuden toimintamallin käyttöönotossa.

Asiakasraadin kokoonpano

Suositeltu asiakasraadin koko on 8–15 jäsentä, mutta koko voi olla tätä pienempi tai suurempi riippuen siitä, mikä asiakasraadin erityinen tehtävä on. Jäseniksi voidaan pyytää

- palvelujärjestelmän nykyisiä tai äskettäisiä asiakkaita
- tarvittaessa asiakkaiden omaisia tai läheisiä
- käyttöönotettavan toimintamallin kohderyhmään kuuluvia henkilöitä.

Asiakasraadin kokoonpanossa otetaan huomioon moninäkökulmaisuus siten, että raadille annetun tehtävän mukaisesti mukaan kutsutaan eri ikäryhmiä, sukupuolia ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia henkilöitä.

Toimikausi määrittyy asiakasraadin tehtävän mukaan, esimerkiksi 1–2 vuotta kerrallaan siten, että toimikautta voidaan jatkaa tarpeen mukaan.

Raadissa on mukana 1–2 organisaation edustajaa (vastuuhenkilöitä) toiminnan fasilitaattoreina ja järjestäjinä. Heidän tehtävänsä on tukea toimintaa ja huolehtia, että raati toimii tehtäväksi annon mukaisella tavalla. He eivät kuitenkaan ohjaa tai määritä sitä, mitä raati tuottaa ja minkälaisia asioita se nostaa esille.

Asiakasraadin rekrytointi

Rekrytointi toteutetaan avoimesti ja yhdenvertaisesti. Rekrytointimenetelmiä voivat olla:

- avoin hakuilmoitus verkkosivuilla ja palvelupisteissä
- kohdennettu kutsu tietyille asiakasryhmille esimerkiksi työntekijöiden kautta
- yhteistyö järjestöjen ja kokemusasiantuntijaverkostojen kanssa

Valintaperusteita voivat olla:

- motivaatio osallistua
- kokemus palveluista
- kyky tuoda esiin näkemyksiään ja kuunnella muita.

Hakijoille ja valittaville raatilaisille kerrotaan selkeästi

- raadin tarkoitus ja tehtävät
- ajankäyttö ja sitoutuminen
- palkkiot ja korvaukset.

Asiakasraadin toiminta

Kokouksia pidetään sovitulla tavalla sen mukaan, miten raadin tarkoitus ja tehtävä on asetettu. Kokouksia voi olla esimerkiksi 3–6 kertaa vuodessa. Kokoukset voidaan järjestää lähikokouksina, etäkokouksina tai hybridimallin mukaisesti.

Kokouksen yleinen rakenne voi olla esimerkiksi seuraava:

- aloitus ja kuulumiset
- käsiteltävä teema tai kehittämisasia
- keskustelu ja ideointi
- yhteenveto ja jatkotoimet.

Raadin kokouksissa voidaan hyödyntää osallistavia menetelmiä, kuten

- pienryhmäkeskusteluja

- asiakaspolkujen käsittelyä
- ideointityöpajoja
- kyselyt ja ennakkotehtävät.

Raati voidaan myös esimerkiksi kutsua mukaan uuden toimintamallin käyttöönoton työpajaan, jossa työstetään käyttöönoton prosessia ja toimintamallin konkreettista toteutusta.

Tuki ja perehdytys

Asiakasraadin jäsenille tarjotaan:

- perehdytys palvelujärjestelmän rakenteisiin ja toimintatapoihin
- selkeät taustamateriaalit käsiteltävistä asioista
- mahdollisuus kysyä ja saada tukea toiminnan aikana.

Palkkiot ja korvaukset

Raadin jäsenille maksetaan organisaation ohjeiden mukaisesti:

- kokouspalkkio tai osallistumiskorvaus
- matkakulut ja mahdolliset ansionmenetykset.

Vaikuttavuuden varmistaminen

Jotta asiakasraadin jäsenet voivat varmistua työnsä vaikutuksista, raadin näkemykset dokumentoidaan ja niihin vastataan kirjallisesti. Raadille annetaan lisäksi palaute toimenpiteistä ja vaikutuksista, joita heidän toiminnastaan on seurannut.

Kun kyse on uuden toimintamallin käyttöönotosta, voidaan sopia, että käyttöönottoprosessin seuranta- ja arviointitieto käsitellään raadin kanssa.

Seuranta ja arviointi

Raadin toimintaa arvioidaan säännöllisesti:

- osallistujien kokemukset (esim. vuosittainen kysely)
- vaikutus palvelujen kehittämiseen
- toiminnan jatkuvuus ja rakenteiden toimivuus

Tarvittaessa raadin tavoitetta, tarkoitusta ja toimintatapaa päivitetään.

Eettiset periaatteet ja tietosuoja

Asiakasraadin jäsenten henkilökohtaisia asiakastietoja ei käsitellä, ja raadin toiminnassa varmistetaan luottamuksellisuus ja tietosuoja. Osallistuminen asiakasraatiin on vapaaehtoista, eikä raatilaisen tehtävänä ole edustaa koko kohderyhmää oman kokemuksensa perusteella.

Asiakasraati

Kirjaa alla olevaan taulukkoon kuvaus siitä, miten asiakasraadin toiminta toteutuu.

Asiakasraadin toiminta	Kuvaus
Tarkoitus ja tehtävät	
Asema ja rooli organisaatiossa	
Jäsenten rekrytointi	
Kokoonpano (mm. kohderyhmät, jäsenten määrä, fasilitaattorit)	
Toiminta (mm. kokoukset, työskentelytavat)	
Tuki ja perehdytys	
Palkkiot ja korvaukset	
Vaikuttavuuden varmistaminen	
Seuranta ja arviointi	
Eettiset periaatteet ja tietosuoja	