

# KOHTAAMISTA JA KOKEMUKSIA

Asiakasosallisuuden kehittämisen kokeiluja

Anu Aalto ja Tiina Kohtamäki



# LUKIJALLE

## **”Teemme yhdessä lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia”.**

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) on tavoitteena uudistaa palveluita vastaamaan paremmin lasten, nuorten ja perheiden tuen tarpeita. Asiakkaan parempi kohtaaminen ja asiakaslähtöiset palvelut on nostettu keskiöön. Tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan tietoa lapsilta, nuorilta ja perheiltä itseltään. On myös pystyttävä hyödyntämään heidän omia kokemuksiaan arkeen ja palvelujen tarpeisiin liittyen kysymällä sitä suoraan heiltä.

Tähän oppaaseen on koottu erilaisia menetelmiä, joiden avulla on kerätty tietoa lasten, nuorten ja perheiden arjesta. Tavoitteena on ollut asiakaslähtöisyyden huomioiminen ja osallisuuden toteuttaminen tiedonkeruussa sekä erilaisten kohderyhmien tavoittaminen. Monet olemassa olevat asiakasosallisuuden muodot (mm. asiakasraadit, neuvostot) edellyttävät osallistujilta erityistä aktiivisuutta ja rohkeutta ajatustensa esiin tuomisessa. Tässä oppaassa kuvatuissa kokeiluissa on haluttu kokeilla muitakin tapoja, joilla erilaisten asiakkaiden ääni voisi tulla esiin. Osallistavien menetelmien kokeilut on toteutettu Seinäjoen ammattikorkeakoulun kolmannen vuosikurssin sosionomiopiskelijoiden toimesta Käyttäjälähtöinen kehittäminen -opintojaksolla. Opintojakson tavoitteena on kehittää asiakasosallisuutta mahdollistavaa ja sitä arkipäiväistävää toimintaa.

Oppaan kautta haluamme kannustaa moninlaisiin tapoihin tiedon saamiseksi eri kohderyhmiltä. Oppaassa kuvataan kokeilujen toteutus, niistä saadut kokemukset sekä pohditaan edellytyksiä niiden käyttämiseksi asiakaslähtöisyyden toteutumisen näkökulmasta.

Anu Aalto ja Tiina Kohtamäki  
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

# Asiakslähtöisyys palveluiden kehittämisessä

Asiakslähtöisyys on yksi sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnan lähtökohtainen arvo, jonka mukaan jokainen yksilö kohdataan ihmisarvoisesti. Tähän ajatteluun liittyy palvelujen järjestäminen asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Tämä edellyttää asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä yhteisymmärrystä tavoista, joilla asiakkaan tarpeet voidaan tyydyttää. Yhteisymmärryksen saavuttaminen edellyttää palveluntarjoajalta kattavaa tietoa asiakkaista, heidän tarpeistaan ja sen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä eli asiakasymmärrystä. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan jalostettua ja käyttötilanteeseen kytkettyä asiakastietoa. Tämän vastinparina myös asiakkaalla olisi oltava palveluymmärrystä eli tietoa ja käsitystä palvelumahdollisuuksista ja palvelun tarjoajan roolista asiakkaan kumppanina.

Asiakslähtöisyys on lähellä asiakaskeskeisyyden termiä ja usein niitä käytetään toistensa synonyymeinä. Asiakslähtöisyys voidaan kuitenkin nähdä asiakaskeskeisyyden seuraavana vaiheena, jossa asiakas osallistuu itse alusta alkaen palvelutoiminnan suunnitteluun palvelun tarjoajien kanssa. Eli asiakaskeskeinen toiminta on asiakslähtöistä vasta, kun se on toteutettu asiakkaan kanssa, ei ainoastaan asiakasta varten. Asiakslähtöisyydessä asiakas nähdään yhtenä resurssina palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. Tämänkaltainen ajattelu muuttaa palvelun käyttäjän toimijaksi, ei vain toiminnan kohteeksi. Tiedon kerääminen ei siis riitä asiakasymmärryksen syntymiseen. Tietoa on myös analysoitava ja hyödynnettävä, ennen kuin siitä tulee asiakasymmärrystä.

ASIAKSLÄHTÖISYYS  
TOIMINNAN  
ARVOPERUSTANA

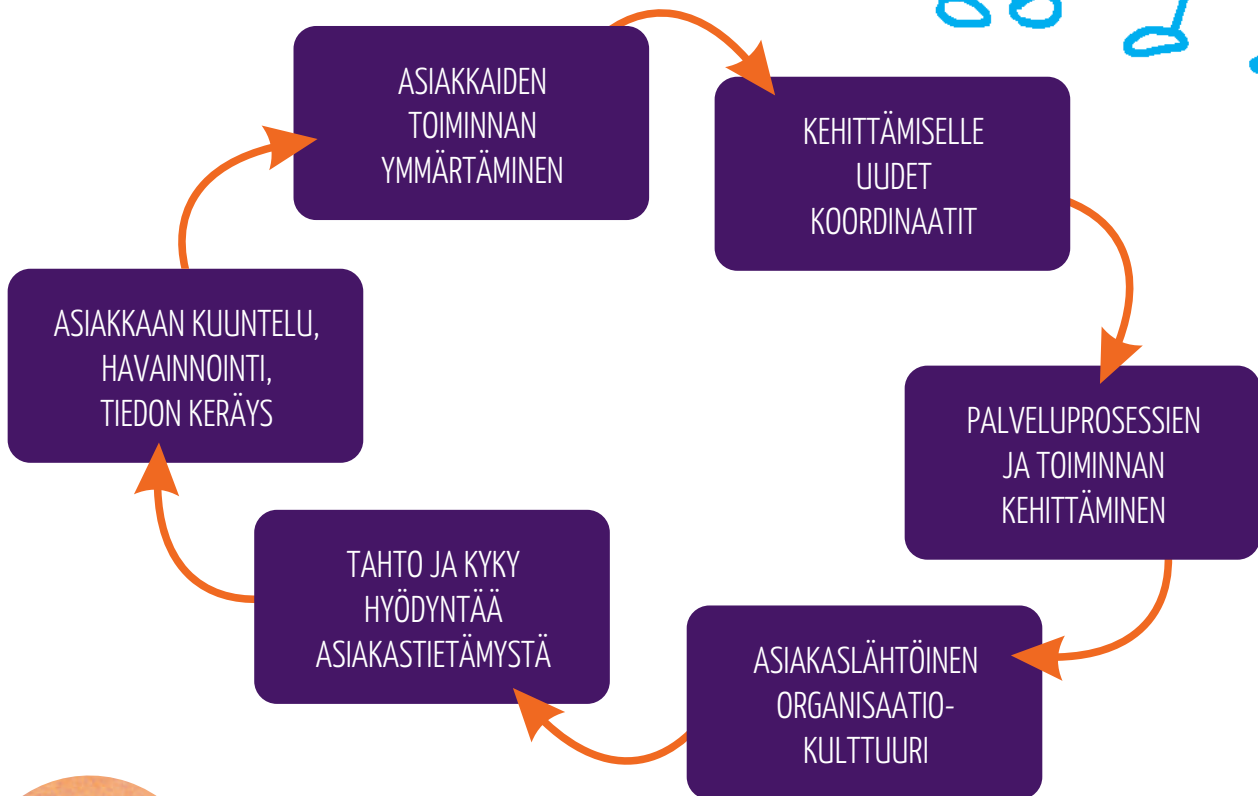
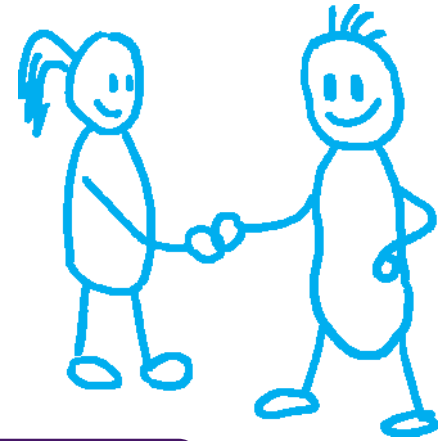
ASIAKAS  
TASAVERTAISENA  
KUMPPANINA

YMMÄRRYS  
ASIAKKAAN TARPEISTA  
TOIMINNAN ORGANISOINNIN  
LÄHTÖKOHTANA

ASIAKAS  
AKTIIVISENA TOIMIJANA,  
SUBJEKTINA.

Kuvio 1. Asiakslähtöisyyden rakennepuut

Tässä oppaassa esitetyt kokeilut liittyvät asiakastiedon keräämiseen ja sitä kautta mahdollisuuteen syventää asiakasymmärrystä. Palvelun kehittäjillä on oltava tietoa asiakkaan tarpeista ja tämän tiedon kerääminen ja hyödyntäminen päätöksenteon pohjana on edellytys palvelujen kehittämiseksi yhä asiakaslähtöisemmiksi.



Kuvio 2.  
Asiakasymmärryksen rooli  
asiakaslähtöisen  
toiminnan kehittämisessä.



# Osallisuus

Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas on aktiivisena toimijana, osallisena, mukana kehittämistyössä. Sokra-koordinaatiohankkeen määritelmän mukaan ”osallisuus merkitsee mukanaoloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä. Ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, kun hän tulee kuulluksi itsenään ja saa tilaisuuden vaikuttaa oman elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin”.

Etelä-Pohjanmaan Sotemaku-osallisuustyöryhmä puolestaan kiteyttää osallisuutta neljän ulottuvuuden kautta:

- kansalaisvaikuttaminen/lähidemokratia (asukasosallisuus, vaikuttamista yhteisiin asioihin)
- sosiaalinen inkluusio (mukana olemista, kuulumista johonkin ryhmään tai joukkoon, osallistumista ja yhdessä tekemistä, syrjäytymisen vastavoima)
- osallisuus palveluissa (palveluiden kehittäminen, arviointi, järjestäminen)
- osallisuuden kokemus (vahvistaa hyvinvointia, kuulluksi tuleminen, kohtaaminen).

Koska sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöt ovat erilaisia, voidaan osallisuutta toteuttaa eri tavoin eri ympäristöissä. Sopivan osallisuuden muodot ja toimintatavat ovat löydettävissä vain kokeilujen kautta. Palvelun käyttäjien osallistuminen edellyttää organisaatiolta strategisia päätöksiä, rohkeita kokeiluja ja tilan luomista myös kokemusasiantuntijuuden kehittymiselle. Uuden käytännön oppiminen edellyttää paneutumista niin ammatillisilta asiantuntijoilta, organisaation johdolta kuin kokemusasiantuntijoilta.

Palvelun käyttäjien roolin korostaminen edellyttää asiakaslähtöistä toimintatapaa. Toikon ja Rantasen mukaan kysymys on kuitenkin laajempi. Asiakkaita ei pyritä osallistamaan pelkästään suhteessa omaan elämäänsä, vaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmien suuntaan. Palvelun käyttäjät nähdään sekä asiakkaina että asiantuntijoina, joiden tietoa ja taitoa käytetään palvelujärjestelmän toimintatapojen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

# Asiakasosallisuuden kehittäminen ja pilotointi

Oppaassa kuvatut osallistavien menetelmien kokeilut on toteutettu Seinäjoen ammattikorkeakoulun kolmannen vuosikurssin opiskelijoiden toimesta Käyttäjälähtöinen kehittäminen -opintojaksolla. Opintojakson tavoitteena on kehittää asiakasosallisuutta mahdollistavaa ja sitä arkipäiväistä toimintaa. Asiakslähtöisyyden näkökulmasta kokeilut liittyvät asiakkaan kuulemisen, havainnoinnin ja tiedonkeruun tapoihin.

Tiedonkeruun kohteena ovat olleet Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen (LAPE) -hankkeen mukaisesti lapset, nuoret ja lapsiperheet.

Tavoitteena asiakslähtöisyyden ja osallisuuden toteutumiselle on ollut erilaisten kohderyhmien tavoittaminen sekä erilaisten tapojen kokeileminen asiakkaan äänen esiin saamiseksi. Tehdyissä kokeiluissa on pyritty siihen, että ihmisellä itsellään on mahdollisuus määritellä oma tilanteensa. Strukturoituja tiedonkeruumenetelmiä on sen vuoksi käytetty vain, kun sen avulla on voitu saada vertailevaa tietoa tai on kokeiltu esimerkiksi mobiilisti toteutettavaa kyselyä.

Osallisuuskokeilut on jaoteltu kahteen ryhmään sen mukaan, millainen työntekijän ja osallistujan rooli kokeilussa on ollut:

## 1) “Palveluasema”

Työntekijän rooli on ollut oleellinen asiakkaan äänen esille saamisessa. Näitä ovat olleet esimerkiksi haastattelut ja kertomusten tai tarinoiden kirjaaminen.

## 2) “Kylmä asema”

Työntekijän rooli on ollut vähäinen, eikä sitä ole edellytetty tiedon keräämisessä vaan lähinnä tulosten kokoamisessa ja analysoinnissa. Nämä kokeilut ovat olleet eri muodoissa olevia kyselyjä ja valokuvan käyttöä.



# Palveluasema

## **Henkilökohtainen avoin haastattelu** - Arjen haasteet lapsiperheissä

Haastattelu toteutettiin jo olemassa olevassa asiakassuhteessa, jolloin asioita voitiin kertoa tutulle henkilölle. Haastattelutilanteen aihe voidaan muotoilla tarpeen mukaan monenlaiseksi. Kokeilussa aiheena oli “mihin asioihin kaipaisit tukea arjessasi?” Asiakas kertoi vapaasti tähän liittyviä asioita ja ne kirjattiin ylös molempien nähtäville. Kirjaamisen voi tehdä joko asiakas itse tai työntekijä. Haastattelun voi toteuttaa tarpeen mukaan myös useampana kierroksena, jolloin aluksi kootaan yksittäisiä arjessa kuormittavia asioita. Toisella kierroksella voidaan lähteä yhdessä miettimään näihin ratkaisuvaihtoehtoja.

Ensimmäisen kierroksen työskentely toteutettiin kahden kesken työntekijän ja asiakkaan kanssa. Ratkaisuvaihtoehtoja ideoiva toinen kierros voitaisiin hyvin toteuttaa myös vertaisryhmässä.

### Menetelmä

**Yksilöhaastattelu**

### Plussat

**Tuottaa paljon  
syvällistä tietoa,  
yksilöllinen**

### Miinukset

**Ajankäyttö**

### Edellytykset

**Luottamussuhde**

# Palveluasema



## Ryhmähaastattelu -koululaisten iltapäivä

Ryhmähaastattelua kokeiltiin menetelmänä 2.luokan oppilaille. Lapset jaettiin noin 6-7 hengen ryhmiin ja haastattelutilanne toteutettiin yhdelle ryhmälle kerrallaan. Lapsille esitetyt kysymykset liittyivät siihen, mitä he tekevät koulun jälkeen, mihin menevät ja kenen kanssa viettävät koulun ulkopuolisen ajan. Haastatteluihin käytettiin aikaa puolesta tunnista tuntiin ryhmää kohden.

Ryhmähaastattelumenetelmän vahvuutena nähtiin, että ryhmä tuki yksittäisiä oppilaita kysymysten ymmärtämisessä. Lapsille tuli mieleen uusia asioita omasta arjestaan muiden vastauksia kuuntelemalla.

Ryhmä tukee kysymysten ymmärtämistä ja uusien ajatusten syntyä. Haasteena voi olla toisten vastausten matkiminen. Kaikki eivät uskalla tai halua kertoa asioistaan ryhmässä. Ohjaajalta vaaditaan erityistä huomiota arempien rohkaisemisessa.

### Menetelmä

**Ryhmähaastattelu**

### Plussat

**Ryhmä tukee yksilöä  
ideoinnissa/  
muistamisessa,  
helppo toteuttaa**

### Miinukset

**Ei uskalleta sanoa  
omaa mielipidettä/  
kokemusta**

### Edellytykset

**Tasapuolisuuden  
varmistaminen  
- ohjaajan rooli**



# Palveluasema



## **Piirtäminen + kuvan sanoittaminen** -koululaisen iltapäivä

Kokeilussa piirtämistä käytettiin menetelmänä 1. luokan oppilaiden kanssa. Lapset ohjeistettiin piirtämään koulun jälkeisestä ajastaan esimerkiksi kenen kanssa ovat, mitä tekevät ja minne menevät. Aikaa piirtämiseen käytettiin yksi oppitunti. Kun lapsi oli saanut piirustuksensa valmiiksi, hän sai kertoa omin sanoin piirroksestaan. Lisäksi esitettiin tarkentavia kysymyksiä lapsen iltapäivästä. Vastaukset kirjoitettiin muistilapuille ja kiinnitettiin piirustuksiin.

Piirtäminen on monille lapsille luonteva tapa ilmaista itseään ja haastattelun liittäminen piirtämiseen oli luontevaa. Lapset olivat innokkaita piirtäjiä ja tehtävään lähdettiin hyvin mukaan. Pelkkien piirustusten analysointi olisi ollut vaikeaa, jonka vuoksi keskustelu kuvasta oli tarpeellinen lisä.

Haasteena tässä menetelmässä on se, että lapsi ei keksi piirrettävää. Tällaisissa tilanteissa lasta voi auttaa alkuun toistamalla tehtävä sekä antamalla lisäkysymyksiä avuksi. On tärkeää, ettei sanoja laiteta lasten suuhun ja kysellä liian johdattelevia kysymyksiä. Pienen avun jälkeen lapset keksivät piirrettävää.

### Menetelmä

**Piirtäminen +  
keskustelu**

### Plussat

**Virittää aiheeseen,  
lapsille luonteva  
tapa ilmaisuun,  
helppo toteuttaa**

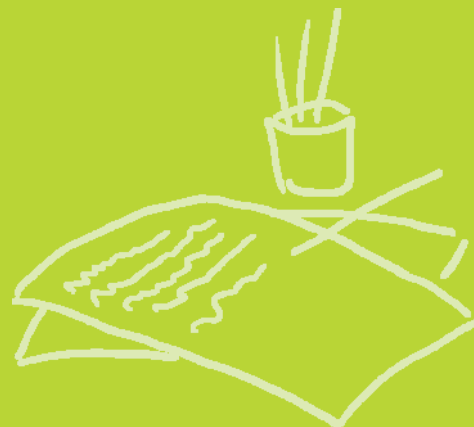
### Miinukset

**Ei keksi piirrettävää**

### Edellytykset

**Ohjaajan rooli  
- alkuun auttaminen,  
piirroksista  
keskusteleminen**

# Palveluasema



## **Kirjoittaminen** - koululaisten iltapäivä

Kolmasluokkalaisilla oppilailla kokeiltiin kirjoittamista menetelmänä oman tarinan kertomiseen. Lapset saivat kirjoittaa lyhyen tarinan siitä, mitä he tekevät koulun jälkeen. Kaikille jaettiin yksi A4-paperi, ja kirjoittamiselle annettiin aikaa oppitunnin verran. Oppilaita autettiin alkuun pääsemisessä antamalla apukysymyksiä. Toiset lapsista olivat nopeampia kirjoittamaan, muutamilla meni kirjoittamiseen koko oppitunti.

Menetelmän vahvuutena oli, että kaikki saivat kirjoittaa niistä asioista, mitkä kokevat tärkeiksi. Oppilaat ottivat tehtävän innoissaan vastaan, eikä suurempaa apua tarvittu, joten tämä menetelmä tuntui sopivan kohderyhmälle vaatimustasoltaan hyvin.

Tarinat ovat helppoja ja nopeita toteuttaa, mutta on mietittävä miten tietoa hyödynnetään ja viedään organisaatiossa eteenpäin.

### Menetelmä

**Kirjoittaminen**

### Plussat

**Kirjoittaminen itselle tärkeistä asioista, helppo toteuttaa**

### Miinukset

**Kirjoittaminen tuottaa vaikeuksia**

### Edellytykset

**Ohjaajan rooli - alkuun auttaminen**

# Palveluasema: YHTEENVETO KOKEILUSTA

## Käyttötarkoitus

- alkukartoitus
- ratkaisuvaihtoehtojen kehittelyyn
- myöhemmin yksilöhaastattelusta esim. keskustelevalaksi ja ideoivaksi ryhmäksi

## Menetelmä

- haastattelu (yksilö ja ryhmä)
- piirtäminen
- kirjoittaminen

## Työntekijän rooli

- suunnittelu, toteutus ja kohtaaminen, alkuvaiheen keskustelun teema
- mahdollisten jatkokierrosten organisointi tiedon koonti ja toimittaminen

# Kylmä asema



## **Arjen tuen tarpeet** – avoin kysely

Arjen tuen tarpeita kartoittava kysely jätettiin vanhempien vastattavaksi päiväkoteihin ja MLL:n perhekahvilaan. Kyselyn tavoite oli kartoittaa mitä vanhemmat haluavat tai tarvitsevat lapsiperhearkeaan helpottamaan. Informointi tapahtui joko saatekirjeen avulla tai niin, että työntekijä informoi vanhempia tiedonkeruusta. Asiakkaiden osallistuminen tätä kautta jäi kaikissa muodoissa todella niukaksi. Paperisia kyselyitä jätettiin yhteensä 38 ja vastauksia saatiin vain 6. Perhekahvilassa vanhemmat esittivät sen sijaan toiveita, että olisi kiva kertoa ja jutella, mutta mieluummin suoraan ihmiselle kuin itse asioita arjen kiireessä kirjatun.

## **Lasten iltapäivät vanhempien näkökulmasta** – sähköinen kysely

Sähköinen kysely toteutettiin myös 1-3 luokkalaisten lasten huoltajille koulun jälkeisen ajan vietosta. Vastauksia saatiin yhteensä 14/70. Linkki kyselyyn lähetettiin huoltajille allekirjoitettavien lupalappujen kautta. Laput opettaja jakoi lapsille. Tarkoituksena oli lähettää linkki kyselyyn sähköisesti, mutta se ei ollut mahdollista. Tällöin vastausprosentti, 20%, olisi todennäköisesti ollut suurempi. Kaikkiaan alhainen vastausprosentti on kuitenkin samansuuntainen aiemmin kuvattujen kyselyjen vastausprosentin kanssa.

### Menetelmä

**Kysely (paperi - avoin, sähköinen - standardoitu )**

### Plussat

**Selkeä tapa kerätä tietoa tavalla, johon ihmiset ovat tottuneet. Paljon tietoa isolta määrältä.**

### Miinukset

**Ihmiset eivät vastaa kyselyihin**

### Edellytykset

**Napakka, motivointi vastaamiselle (palkkio + aiheen tärkeys?) Kyselyn saavutettavuus helppoa**



# Kylmä asema

## Peruskoulusta jatko-opintoihin - mobiilikysely

Mobiilikysely toteutettiin peruskoulun kahdeksannen luokan oppilaille (n=176). Oppilaat saivat oppilaanohjaajien tunneilla linkin vastataksaan kyselyyn omalla älypuhelimella.

Mobiilikyselyllä saatiin äkkiä vastaukset kyselyyn, mutta linkin avautumisessa tarvittiin apua. Mobiili-osallistuminen antoi nopeasti haluttua tietoa, mutta se edellyttää käyttöön älylaitteen ja toimivan verkon. Tässä ryhmässä jokaisella oppilaalla oli käytössään älypuhelin.

Paikallisesti ja ajantasaisesti mobiilikyselyllä voidaan kartoittaa asiakkaan tai asiakasryhmän näkemyksiä palvelusta. Vastaaminen toteutuu nimettömästi, eikä kysely vaadi kirjautumista.

Aikuisen eli opettajan positiivinen tai välinpitämätön suhtautuminen näytti vaikuttavan oppilaan vastausintoon enemmän kuin tekniset pulmat linkin avautumisessa tai verkon nopeudessa.

Vaikka mobiilikyselyn voi toteuttaa ilman erillistä työntekijää, edellytti vastaaminen tässä kohderyhmässä henkilökohtaisen kohtaamisen linkkien avautumisen varmistamisessa ja vastaamaan kannustamisessa. Mobiilikysely antaa paljon mahdollisuuksia nopeaan, laajaan ja edulliseen tiedonkeruuseen, kunhan kyselyn saavutettavuus/tavoitettavuus on hyvin ratkaistu.

### Menetelmä

**Mobiilikysely**

### Plussat

**Helppo ja nopea tapa kartoittaa tietoa isolta määrältä, voidaan soveltaa eri aiheisiin**

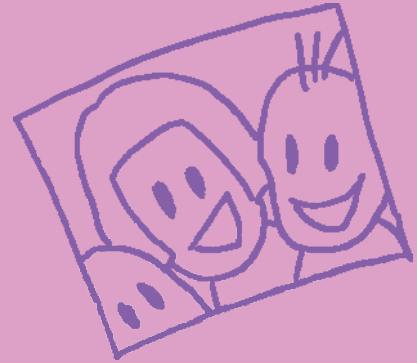
### Miinukset

**Linkit eivät toimi, missä kysely on löydettävissä? Miten motivoida vastaamaan?**

### Edellytykset

**Kohderyhmästä ja asiasta riippuen voi edellyttää ohjaajaa**

# Kylmä asema



## **Lapsiperheiden arki** -vaikuta valokuvalla

Mannerheimin lastensuojeluliiton perhekahvilan kävijöitä pyydettiin valokuvaamaan lapsiperheen arkea. ”Vaikuta valokuvalla” otsikoitu mainosjuliste oli perhekahvilan tilassa ja MLL:n Facebook-sivulla. Kuvat tuli lähettää tätä varten erikseen luotuun sähköpostiin ja saatteeksi pyydettiin pientä tarinaa jokaisen kuvan yhteyteen. Tarkoituksena oli kerätä mahdollisimman rehellisiä ja aitoja kuvia lapsiperheiden arjesta. Kuvien lähettämisen ja siihen liittyvän pienen tarinan lisäksi mainoksessa kerrottiin kuvien käytöstä osana tiedonkeruuta sekä tulosten julkaisemisesta valokuvanäyttelyn muodossa perhekahvilassa. Osa kuvien lähettäjästä antoi myös luvan julkaista kuvansa tätä varten luodulla määräaikaaisella Instagram -tilillä.

### Menetelmä

**Valokuvaus**

### Plussat

**Vaivaton tapa vaikuttaa;  
Osallistuminen onnistuu omalla älypuhelimella;  
Helppo soveltaa eri aiheisiin**

### Miinukset

**Miten ja missä ohjeistetaan, markkinoidaan ja saadaan houkuteltua osallistumaan**

### Edellytykset

**Selkeät tiedot ja ohjeet mitä/miten toteutetaan ja mihin kuvat lähetetään**

# Kylmä asema

## Hyvän perhepalvelun ominaisuudet - pop up -kysely

Pop-up kysely järjestettiin Seinäjoen ammattikorkeakoulun Hankemessuilla Lape-hankkeen toimintakulttuurin muutoksen tuki osahankkeen esittelypisteessä. Toteutustapa tuotti kohtuullisesti vastauksia ja mielipiteitä messuille osallistuneilta ihmisiltä. Mielipiteiden kerääminen edellytti kuitenkin aktiivista roolia pop up -kyselyn järjestäjiltä rohkaisemalla ja innostamalla ihmisiä pysähtymään ja vastaamaan. Ilman tätä vaihetta osallistuminen olisi jäänyt vähäiseksi. Pop up-kysely on suhteellisen helppo toteuttaa ja se tuottaa nopeasti näkemyksiä erilaisiin kysymyksiin. Samaan yhteyteen on mahdollista liittää aiheesta tiedottamista ja keskustelua. Vastaukset voidaan kerätä esimerkiksi post-it lapuille seinälle tai suoraan tietokoneelle. Tässä kokeilussa käytettiin post-it lappuja, joiden sisältö kirjattiin tapahtuman jälkeen Answer Garden -sovellukseen ja muodostettiin sanapilvi vastauksista. Sanan koko kertoo toistuvuudesta aineistossa (pienet tai suuret sanat).

Menetelmä	Plussat	Miinukset	Edellytykset
Pop up -kysely	Tiedon keruu ihmisiltä, joita muuten vaikea tavoittaa, selkeä kohderyhmä (tapahtumat), samalla mahdollistuu keskustelu aihepiiriin liittyvistä asioista yleisemminkin	Ihmisiä ei tavoiteta tai saada jäämään paikalle	Henkilö, joka houkuttelee osallistumaan, selkeästi muotoiltu kysymys/aihe, johon vastauksia haetaan

TASAPUOLINEN HELPPOUS LÖYDETTÄVISSÄ ENNAKOIVA MATALA KYNNYYS INHIMILLINEN LASTEN HUOMIOINTI  
KUNNIOITTAVA LUOTTAMUS YKSI LUUKKU YKSILÖLLISYYS AVOIMUUS JOUSTAVUUS

## Kylmä asema: YHTEENVETO KOKEILUSTA

### Käyttötarkoitukset

- alkukartoitus tilanteen hahmottamiseksi, palvelutarpeiden kartoittaminen, kansalaisten kommentointi tms. isolta määrältä ihmisiä
- mielipiteiden kartoittaminen, palvelutarpeiden kartoittaminen, ideoiden testaaminen tms.

### Menetelmä

- kyselyt (sähköinen, paperi)
- pop up -kysely
- valokuva

### Työntekijän rooli

- kyselyn luonti ja saattaminen vastattavaksi, tietojen koonti ja välittäminen eteenpäin
- teeman luonti ja saattaminen vastattavaksi, tilan rakentaminen
- keskustelua ja palveluista tiedottamista
- koota tiedot yhteen ja välittää eteenpäin



# LOPUKSI

Menetelmien jakaminen palveluasemaan ja kylmäasemaan on hyvä ymmärtää vain ohjeellisena tapana toteuttaa menetelmiä. Täysin ilman työntekijän roolia mikään näistä menetelmistä ei toimi eikä onnistu. Asiakslähtöisyyden toteutuminen edellyttää tiedon käsittelyä, jalostamista ja hyödyntämistä organisaatiossa (vrt. kuvio 1 ja 2).

Sähköisten- ja luovien menetelmien käyttö 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 esimerkiksi 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.

Ymmärrys asiakkaan tarpeista tulee olla toiminnan organisoinnin lähtökohtana. Tässä oppaassa esitetyt kokeilut liittyvät asiakastiedon keräämiseen ja sitä kautta mahdollisuuteen syventää asiakasymmärrystä ja asiakslähtöisyyden vahvistamista lasten, nuorten ja perheiden palveluissa. On hyvä mahdollistaa asiakkaille/osallistujille erilaisia tapoja ja tilaisuuksia mielipiteiden ja ajatusten ilmaisemiseen.

Ollaanko valmiita etsimään keinoja, joilla asiakas voi vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin yksin tai yhdessä vertaisten ja ammattilaisten kanssa? Rohkaistaanko asiakkaita tuomaan äänensä kuuluviin?

# Lähteet

- Asiakasosallisuus toiminnan lähtökohtana. Verkkosivusto. [Viitattu 24.10.2018] Saatavana: <https://alueudistus.fi/osallistuminen/sote>
- Ertiö, Titiana 2018. Plan on the Move: Mobile Participation in Urban Planning. State-of-the-Art and Future Potential. Turun yliopisto. Saatavana: <https://www.utu.fi/fi/Ajankohtaista/mediatiedotteet/vaitostiedotteet/Sivut/Kansalaisten-osallistumismahdollisuudet-monipuolistuvat-mobiiliteknologioiden-avulla-vaitos-titiana-ertiio.aspx>
- Honkanen Kati 2015. Lapsinäkökulmainen asuinaluetutkimus. Blogikirjoitus. [Viitattu 4.11.2018] Saatavana: <https://lapsinakokulma.wordpress.com/2015/06/08/havainvoja-valokuvamenetelmasta-lapsinakokulmaisessa-tutkimuksessa/>
- Käyttäjälähtöinen kehittäminen, Opintojakso Seinäjoen Ammattikorkeakoulu, sosionomi AMK [Viitattu 5.11.2018] Saatavana: <https://opinto-opas.seamk.fi/index.php/fi/21/fi/79/SOS16/year/2016/classification/23>
- Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2017-18. [Viitattu 3.11.2018] Saatavana: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->
- Lundman Riina & Rannila Päivi 2016. Tiede, taide ja teknologia asuinalueen kehittämisessä. Verkkojulkaisu. [Viitattu 4.10.2018] Saatavana: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/159846/Tutkitusti\\_parempi\\_lahio\\_Asuinalueiden\\_kehittamisohjelman\\_tutkimusjulkaisu.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/159846/Tutkitusti_parempi_lahio_Asuinalueiden_kehittamisohjelman_tutkimusjulkaisu.pdf?sequence=1)
- Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen, 2011. Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. Helsinki: Tekes 281/2011 [Viitattu 25.10.2018] Saatavana: <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>
- Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL, 2017, 38. Osallisuuden osa-alueet: Miten osallisuutta edistetään? THL – Työpöperä 33/2017 [Viitattu 3.11.2018] Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen, Sainio. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveystministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Saatavana: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM\\_r1618\\_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Sokra, Tanja Hirschovits-Gerz, R.Lääperi, H.Puromäki, A-M Isola. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen valtakunnallinen koordinaatiohanke kuntajohtajien tukena Viitasaari-Saarijärvi -seudun seutujohtoryhmän kokous 25.10.2016 [Viitattu 3.11.2018] Saatavana: <https://www.innokyla.fi/documents/2035930/48e7480f-9196-43ad-b492-74e3d4df010c>
- SOTEMAKU – osallisuustyöryhmä. Minna Laitilan esitys 24.10.2018.
- Toikko, Timo & Rantanen Teemu. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Yliopistopaino Oy.
- Toikko, Timo 2009. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. [Viitattu 15.10.2018] Saatavana: [https://epedufimy.sharepoint.com/personal/kneuvonta\\_kirjasto\\_seamk\\_fi/Documents/Jaettu%20avoin/Dokumentit/Asiakkaiden%20osallistuminen.pdf?slrid=60eca29e-8013-7000-762a-a78dfa2b15a8](https://epedufimy.sharepoint.com/personal/kneuvonta_kirjasto_seamk_fi/Documents/Jaettu%20avoin/Dokumentit/Asiakkaiden%20osallistuminen.pdf?slrid=60eca29e-8013-7000-762a-a78dfa2b15a8)
- Vartiainen Janina 2018. Lasten piirustukset tunneilmäisun välineenä. Verkkojulkaisu. [Viitattu 20.10.2018] Saatavana: <https://lapsinakokulma.wordpress.com/2018/09/27/lasten-piirustukset-tunneilmäisun-valineena/>

# Palveluasema

## Käyttötarkoitus

- alkukartoitus
- ratkaisuvaihtoehtojen kehittelyyn
- myöhemmin yksilöhaastattelusta esim. keskustelevalaksi ja ideoivaksi ryhmäksi

## Menetelmä

- haastattelu (yksilö ja ryhmä)
- piirtäminen
- kirjoittaminen

## Työntekijän rooli

- suunnittelu, toteutus ja kohtaaminen, alkuvaiheen keskustelun teema
- mahdollisten jatkokierrosten organisointi tiedon koonti ja toimittaminen

# Kylmä asema

## Käyttötarkoitus

- alkukartoitus tilanteen hahmottamiseksi, palvelutarpeiden kartoittaminen, kansalaisten kommentointi tms. isolta määrältä ihmisiä
- mielipiteiden kartoittaminen, palvelutarpeiden kartoittaminen, ideoiden testaaminen tms.

## Menetelmä

- kyselyt (sähköinen, paperi)
- pop up -kysely
- valokuva

## Työntekijän rooli

- kyselyn luonti ja saattaminen vastattavaksi, tietojen koonti ja välittäminen eteenpäin
- teeman luonti ja saattaminen vastattavaksi, tilan rakentaminen
- keskustelua ja palveluista tiedottamista
- koota tiedot yhteen ja välittää eteenpäin

MUKANA  
HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKKEESSA

Lapsi- ja  
perhepalveluiden  
muutosohjelma

HALLITUKSEN  
KÄRKIHANKE



ISBN 978-952-7317-00-6

ISBN 978-952-7109-98-4 (verkkojulkaisu)