

# \*Yhdessä asiakkaan kanssa?

Päivi Krook, YTM, KM

sosiaalityöntekijä, Saarikka

\*YTL-tutkinto - lisä

”Asiakkaat kehittämistyön resurssina...”

\*Brittiläisen hyvinvointivaltion reformit

\*Muutokset Suomessa

\*Kokemusasiantuntijuus

\*Osallisuus

\*Kokemustieto

Omat kokemukset kehittämistyöstä asiakkaiden kanssa

## \* Kehittämistyön muutos

- \* Kehittämisen menetelmät, ajattelutavat ja kehittäjät ovat muuttuneet
- \* Johtajat ja esimiehet
- \* Konsultit
- \* Ammatillaiset itse
- \* Palveluiden käyttäjät, kehittäjäasiakkaat

\* Asiakkuuden muutos

\* Jokainen käsite määrittelee eri tavalla asiakkaan/ammattilaisen suhdetta

\* Vaivaiset, köyhät, huollettavat / viranomaiskunta

\* Asiakas-käsite 1980-l / liiketaloudellinen ajattelu

\* Kuluttaja/ valinnanvapaus ja markkinat

\* Palvelunkäyttäjä- KAT- kehittäjäasiakas/osallisuus ja vaikuttaminen, yhteisöt, kansalaisuus, toimijuus

\* Hybridiasiakas

## Yhdessä asiakkaan kanssa - miksi?

- Huoli sote-palveluista ja pyrkimys kansalaiskeskeiseen palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun ja tuottamiseen
- Palveluiden saatavuus ja laatu
- Tarvitaan uusia menetelmiä vaikuttaa - vrt. vaikuttaminen äänestämällä/ demokratia
- Kuntalaiset/asiakkaat ovat vielä paljolti hyödyntämätön voimavara kehittämisessä
- Useissa laissa ohjataan kuulemaan kuntalaisia/asiakkaita

## \* Kehittäjäasiakkaat

- \* Halua ja kykyä toimia
- \* Kollektiivinen toiminta- ei käsitellä omia asioita
- \* Ei välttämättä KAT-koulutusta
- \* Kehittämistyö - vertaistoiminta
- \* Riittävä tieto esim. sosiaalipalveluista tai kehittämisen kohteesta
- \* Palkkiot- etuudet
- \* Työnohjaus

## \* Ammattilaiset

- \* No ei kai nyt meidän asiakkaat
- \* Asenteet
- \* On tahtoa, mutta puuttuu osaaminen ja välineet
- \* Näennäisosallisuus- luvataan paljon, mutta ei vaikutusta ehkä todellisuudessa
- \* Pelko oman asiantuntijuuden murenemisestä - katmaallikkotieto

## \* KOKEMUKSIA

- \* Bottom up- equal-hanke, EP:n TE-kekus v.2005 ->
- \* ESR Valtaväylä-hanke, SeAMK v. 2008
- \* Kaste: SOS-hanke, SOS II-hanke, SoNET BOTNIA v. 2011
- \* EP:n TYP v. 2015