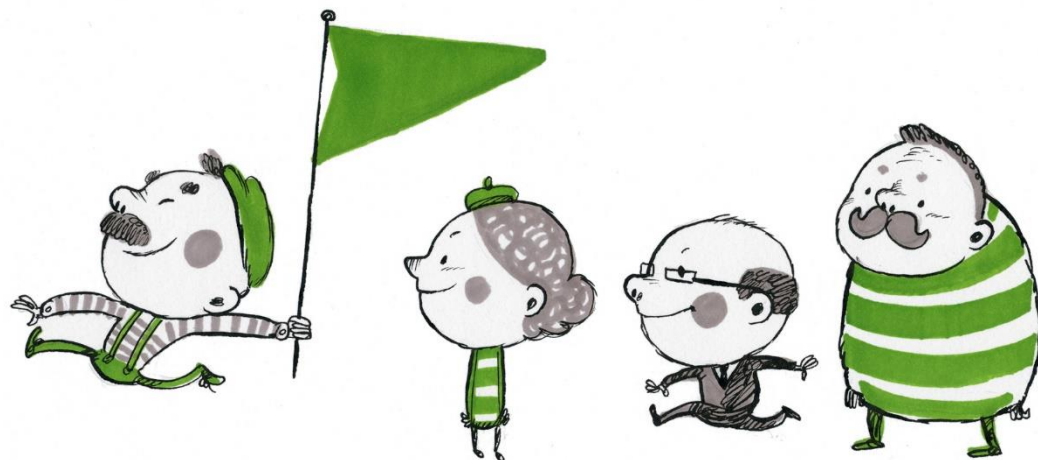


# ASIAKASRAATI



 Pohjois-Karjalan  
Sosiaaliturvayhdistys ry

*Nina Ranta*

## Yleistä...

- Asiakasraati on työntekijöiden ja asiakkaiden *yhteinen* kehittämisryhmä
- Raadin tarkoituksena on tuottaa tietoa, mielipiteitä ja kokemuksia sekä tehdä ehdotuksia, joita käytetään kehittämistyön ja palveluiden parantamisen tueksi
- Voidaan käyttää palautteen keräämiseen, palveluiden kehittämiseen ja uusien ideoiden synnyttämiseen
- Asiakasraati mahdollistaa suoran, välittömän ja ajantasaisen palautteen ja tiedon annon

*”Kehittämisen pitää lähteä nimenomaan asiakkaista!”*

*- Sosiaalipalvelupisteen raatilainen*

- Asiakasraadissa annetaan tilaa erilaisille näkökulmille: kaikkien osallistujien osallistuminen ja mielipiteet nähdään tärkeinä
- Asioita käsitellään *yhteisesti* ja kaikkien osallistujien kannat huomioidaan
- Mahdollisuus pohtia, hämmästellä ja ideoida yhdessä
- ...mutta ennen kaikkea mahdollisuus vaikuttaa!

*”Asiakasraati on vaikuttamiskanava, ei valituskanava”*

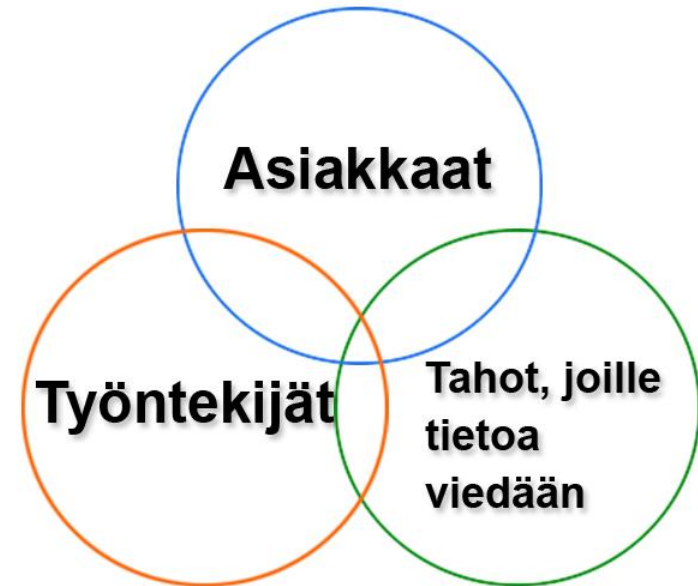
*- Vanhuspalveluraadin jäsen*

## Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen asiakasraati

- Käsittelee työllistymiseen liittyviä palveluita
- Kokoontuu neljä kertaa vuodessa, kolmen kuukauden välein, noin kaksi tuntia kerrallaan
- Raadissa on aina mukana kaksi hankkeiden työntekijää: toinen puheenjohtajan ja toinen sihteerin roolissa
- Raadissa käsiteltävät teemat ja asiat nousevat raatilaisilta itseltään
- Jokaisesta raatitapaamisesta kootaan muistio (voidaan julkaista yhdistyksen nettisivuilla)
- Toimintakauden lopussa jokainen osallistuja saa todistuksen raadissa mukana olosta

## Vaikuttaminen

- Työntekijät toimivat äänen välittäjinä
- Jokaisen raatitapaamisen alussa käydään läpi, mitä kehittämissideoita on viety eteenpäin ja millä keinoin
- Voidaan järjestää keskustelutilaisuuksia eri tahojen kanssa
- Voidaan kutsua raatiin vierailijoita eri tahoilta
- Voidaan laatia yhdessä aloitteita



## Ensimmäinen raatitapaaminen tiistaina 26.4.2016 klo 13-15

- Osallistujia oli 6 erilaisilla taustoilla
- Aloitettiin tutustumalla asiakasraatitoimintaan yleisesti
- Tutustuttiin toisiin nimikierroksella ja jaettiin ajatuksia raatitoiminnan aloittamisesta. Monet kertoivat taustastaan ja omat lähtökohtansa raatiin tulemiseen.
- Raatilaisten taustat: 3 kuntouttavan työtoiminnan asiakasta, 1 työssä oleva, 1 palkkatukityössä, 1 työnetsinnän asiakas
- Suunniteltiin raadeissa käsiteltäviä teemoja pareittain post-it-lapuille, jotka koottiin kollaasiksi seinälle. Ohjaavana kysymyksenä oli: ”Mikä niissä työllisyyspalveluissa (ja työttömyydessä), joita olet saanut, puhututtaa?” Lappuihin nousseiden asioiden pohjalta käytiin keskustelua
- Lopuksi aiheet teemoiteltiin ja sovittiin seuraavan raatitapaamisen aihe

## Raadissa esiin nousseen asiat:

- Te-toimisto: nettisivut, te-toimiston rooli nykyään, virkailijat eivät pysy mukana lakimuutoksissa, asiakkaiden epätietoisuus ja luottamuspuola
- Työlainsäädännön ja –käytäntöjen muutokset
- Työllisyyskurssit ja niiden laatu
- Palkkatuki: palkkatukipaikat eivät näkyvissä missään, palkkatukityön palkka ja kelan etuudet
- Klinikkatutkimukset ja työkyvön arviot
- Kuntouttavan työtoiminnan paikoista palautteen anto ja niiden eteenpäin vieminen
- Työttömyyden syrjäyttävä vaikutus & osallisuuden voimauttava vaikutus

## Lisää:

- Sosiaalitoimen tuki rahallisesti kun työ alkaa
- Työttömien vertaisryhmät
- Vapaaehtoistyö työttömänä ollessa: mahdollisuus työllistyä, riskinä työttömyysetuuksien menettäminen
- Työllistettynä/kuntouttavana puhuttelu vrt. työnimikkeellä puhuttelu
- Seuraavan raatitapaamisen teema: työlainsäädäntöön tulevat muutokset



## Yhteenveto:

- Asiakkaat lähtivät keskusteluun hyvin mukaan, keskustelu vaatii kuitenkin vetäjän
- Keskustelussa rakentava ja tulevaisuuteen orientoitunut ote
- Jo ensimmäinen tapaaminen osoitti raatitoiminnan tärkeyden: siellä tulee esiin sellaisia asioita joita tiedämme, mutta joiden painoarvoa emme tiedä
- Hyvistä tarjottavista kiitosta
- Mitä kehitettävää/parannettavaa?: keskustelu lähtee herkästi sivuteille -> raadin vetäjän roolina yrittää pitää keskustelu aiheessa, raadin tarkoituksena ei ole selvittää omia henkilökohtaisia asioita, raadissa ollaan yhteisten asioiden äärellä, ei oman asian äärellä, ajan rajallisuus, puheenvuorojen jakaminen