

Järjestön mahdollisuudet osallisuuden vahvistamiseen ja kehittämiseen

Sanna Välimäki

Toiminnanjohtaja

Kasper- Kasvatus- ja perheneuvonta ry

Sanna.valimaki@suomenkasper.fi

Kasper ry on perheiden ja perhesuhteiden asiantuntijajärjestö



Esimerkkinä Kasper ry:n työskentely asiakasosallisuuden vahvistamiseksi



- Järjestöillä on usein paljon ruohonjuuritason ymmärrystä, hiljaisia signaaleja ja koottuja asiakaskokemuksia
- Järjestöillä kokemusta vaikuttamistyöstä ja usein pääsevät hyvin ns. tärkeisiin pöytiin, tiedon tuottaminen päätöksentekoon
- Samalla mahdollisuus antaa asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa järjestön kautta
 - Kasper ry esimerkiksi toteutti lastensuojelulain visiotyöskentelyssä vanhempien äänen kuulemisen
- Mahdollisuus tuottaa asiakkaiden ääntä ja myös asiakkaita oikeisiin paikkoihin kokemusten kertomista varten muille asiakkaille ja ammattilaisille (asiakkaat ja kokemusasiantuntijat)
- Asiakkaille ja potilaille välineitä ja osaamista oman osallisuutensa vahvistamiseen (esim. Soihtu-koulutus), voimaantuminen, vertaistuki, osallisuus viitekehyksenä
- Asiakasturvallisuuden näkökulmasta- asiakkaille usein osuvimmat huomiot sekä kiinnostus palvelun parantamiseen-> järjestöt kohtaamisen ja kehittämisen näyttämöinä
- Asiantuntija-avun antaminen ja tiedon jakaminen osallisuuden kehittämiseen ja ”herättelijän” ja myös haastajan rooli

Kokemuskohtaamo-hanke (STEA 23-25)

- Järjestössä ollut asiakasturvallisuusosaaminen + osallisuusosaaminen lähtökohtana
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja erityisesti osallisuuden kärki ohjasivat ajattelua siihen, miten tärkeää asiakasosallisuus on osana asiakasturvallisuutta
- Asiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden kokemukset pohjalla: tarve tunnistettu
- Yhteistyötahot hytealueilta löydettiin helposti ja innostus on kasvanut
- Olemme perustaneet kahdelle hyvinvointialueelle Kokemuskohtaamot, jossa tavataan asiakasvanhempia, parannetaan asiakasosallisuutta ja lisätään asiakasturvallisuutta alueiden viranomaisten, ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa
- Työmuotona kohtaaminen, kehittäminen ja yhteiskehittäminen, koulutus, osallisuuden edistäminen, kokemusten jakaminen ja asiakasturvallisuustietoisuuden lisääminen



Miten yhteistyö toimii vanhemman kanssa, joka on kriisissä ja kokee turvattomuutta?

Etsitäänkö yhdessä sopivia palveluita? Miten se tehdään?

Onko mahdollista osallistua sen verran kuin itse haluaa?

Onko vanhempi osallistuja vai toiminnan kohde vai molempia?

Miten löydätte ne, jotka eivät itse kykene aktiiviseen osallistumiseen? Keitä he ovat?

Onko vanhemmille tarjolla tilaisuuksia, joissa on mahdollisuus vapaamuotoiseen osallistumiseen.

osallisuus omaa perhettä koskevassa prosessissa

Muotoillaanko palvelua yhdessä vanhempien kanssa esim. palvelumuotoilun avulla?

Onko osallistujilla mahdollisuus saada tietoa osallistumisensa vaikutuksista. Kertyykö työstä kerättyä tietoa, jota hyödynnetään?

Onko osallistujia kuultu, kun toimintaa on kehitetty?

Onko organisaatiossa käytössä yhteiskehittämisen menetelmiä:

- kokemusasiantuntijuus,
- kehittäjäasiakkuus
- fokusryhmä
- asiakasraati tai jokin aivan uusi menetelmä

osallisuus toimintaorganisaatiossa ja sen prosesseissa

Pyritäänkö pysyviin käytäntöihin?

Miten vanhempia rohkaistaa yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen?

Järjestetäänkö tapahtumia tai kanavia tuoda esiin omia näkökulmia ja mielipiteitä, jolloin ne saisivat laajempaa näkyvyyttä?

osallisuus yhteisestä hyvästä

Etsitäänkö aktiivisesti vaikuttamisen mahdollisuuksia?

Millainen ilmapiiri vanhempien äänen esiin nostamiselle on?

Panostetaanko vanhempien vaikuttamisen taitoihin, annetaanko opetusta, valmennusta tms.?

