

Valta vai kumppanuus: Asiakasosallisuus yhteiskehittämisen voimana



VÄLITÄ
ja
VAIKUTA



Turvallisemman tilan periaatteet

- Jokainen kantaa vastuun omista puheistaan ja teoistaan, älä tee oletuksia muista, pyri tunnistamaan valta-asetelmat.

Kuuntele
ja opi

- Anna palautetta rakentavasti ja ota opiksesi.
- Ketään ei saa loukata, anna jokaisen osallistua omien mahdollisuuksiensa mukaisesti.
- Älä arvostele.

Puutu!

Kunnioita ja
anna tilaa!

Luottamuksellisuus
ja vastuu

- Kunnioita jokaisen itsemääräämisoikeutta. Mikäli huomaat epäasiallista toimintaa, puutu jos voit.

Tilaisuuteen on nimetty häirintäyhdyshenkilö.



Keskustellaan Padletilla

Skannaa QR-koodi ja
siirry yhteiselle
Padletille!



Valta vai kumppanuus: ▾
Asiakasosallisuus yhteiskehittämisen voimana

Ketä meitä on täällä paikalla tänään

Lisää kommentti: Anna itsellesi
nimimerkki tai nimikirjaimet ja
kerro missä roolissa työskentelet


Roolit:

- johtajat
- asiantuntijat
- lähiesihenkilöt
- asiakastyötä tekevät

♡ 0 💬 0

+ Lisää kommentti


🔗 🔔 🔍 ⋮



One last thing,
what should we call you?
Tämä auttaa muita näkemään, kuka lisäsi tämän
kommentin.

Kind Ant

Valmis



Lisää kommentti ja anna
ensimmäisellä kerralla
itsellesi nimimerkki tai
nimikirjaimet!



Yhteiskehittäminen luo muutoksen!

Asiakasosallisuuden vahvistaminen sitouttaa perheet palveluihin niin erityis- kuin peruspalveluissakin. Järjestöjen ja julkisen sektorin saumaton yhteistoiminta luo vaikuttavuutta asiakastyöhön ja palvelujärjestelmään.

Kokemuskohtaamo- ja Mukana muutoksissa-hankkeet ovat tuoneet uudella tavalla yhteiskehittämiseen asiakkaat, ammattilaiset ja päättäjät.



Kokemuskohtaamo

asiakasosallisuudella
vallasta kumppanuuteen

Jonna Salonen, Piia Hiltunen



Kasper- Kasvatus- ja perheneuvonta ry

on perheiden ja perhesuhteiden asiantuntijajärjestö



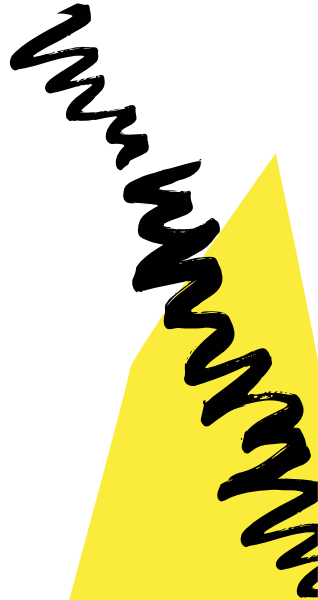
Havaintoja lastensuojelusta

Lasta suojellaan, mutta ensisijaisesti vanhempia tukemalla.

Vanhemmat kokevat osattomuutta lapsensa asiakkuudessa eivätkä tunne lastensuojelun toimintatapoja.

Osattomuus näkyy vuorovaikutuksen vaikeuksina ja luottamuksen puutteena vanhemman ja viranomaisen välillä.

Vanhemmilla on suuri merkitys siinä, onnistuuko lastensuojelu tehtävässään.



Kokemuskohtaamo-hanke 2023-2025



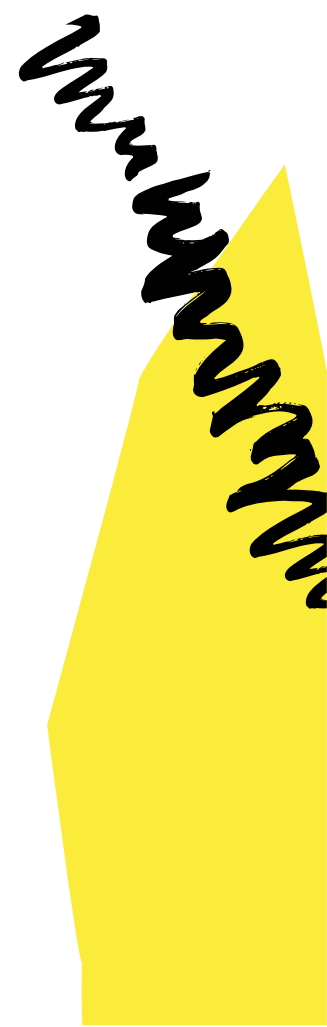
Sosiaali- ja
terveysministeriön
RAHOITTAMA



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue



Kokemuskohtaamo-hankkeessa...

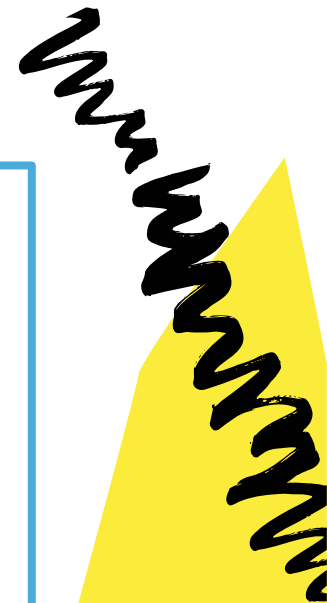
*...osallisuuden ja tiedon
lisääntymisen myötä...*

Vanhempien
tyytyväisyys
lastensuojeluun
kasvaa ja kokemus
saatavasta tuesta
paranee

*...asiakkaiden ja
työntekijöiden
välisen ymmärryksen
lisääntyessä...*

Lastensuojelun
palvelut muuttuvat
asiakas-
turvallisemmiksi

...työntekijät
vahvistavat
omassa työ-
orientaatioissaan
vanhemman
kohtaamista ja
osallisuutta.



Miksi

me puhumme yhä tästä?





Vanhemmilta
saadaan tietoa
kehittämistyöhön

Vanhemmille
annetaan
tietoa

Vanhempien ääni
yhteiskehittämisen
yttimeen

TIETO LISÄÄ TURVAA

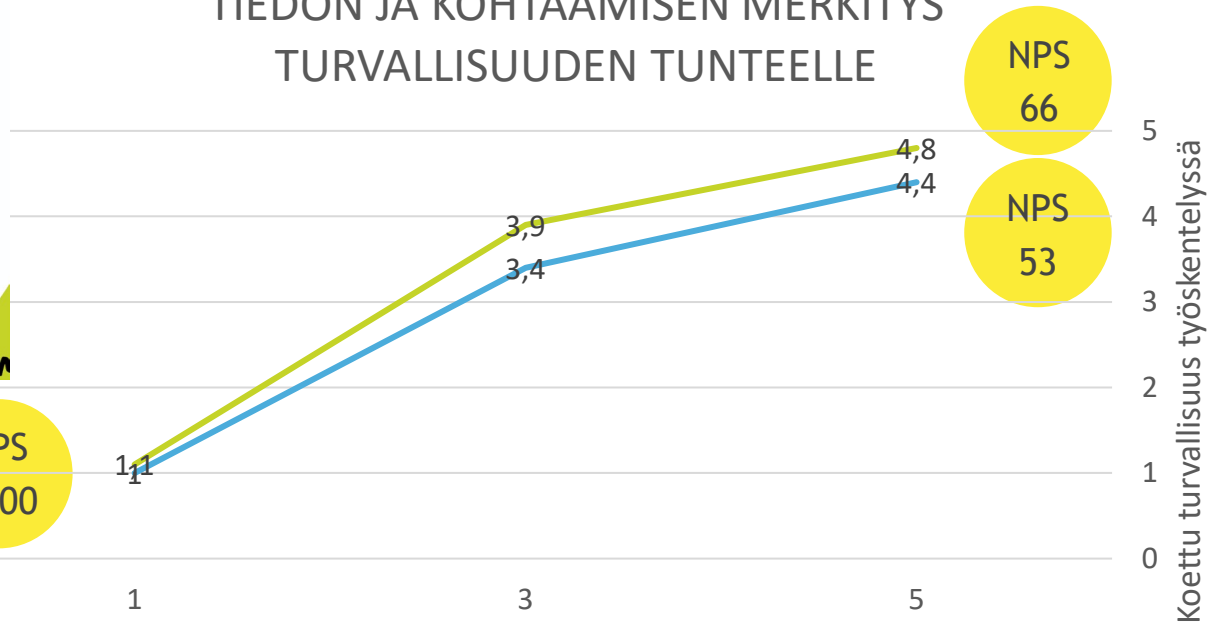
TAVOITTEET
 Työntekijät vahvistavat omassa työpöytätyössään luottamuksen asiakasvaihengen kohtaan sekä asiakasvalmiutta.

PAROITUS
 Luottamuksen palautus myötäistää asiakasvaihennin asiakasvaihengen ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen lisäämistä.

TOTEUTUS:
 Kyselytoteutus: Kyselytoteutus on toteutettu kahden kerran: ensimmäinen kerta on toteutettu ennen koulutusta ja toinen kerta on toteutettu koulutuksen jälkeen.

TULOKSET:
 Työntekijöiden antaman ymmärrettävän tiedon määrä on kasvanut merkittävästi koulutuksen jälkeen.

TIEDON JA KOHTAAMISEN MERKITYS TURVALLISUUDEN TUNTEEILLE



- Työntekijän antaman ymmärrettävän tiedon määrä.
- Vanhemman kokemus työntekijän kokonaisvaltaisesta välittämisestä.



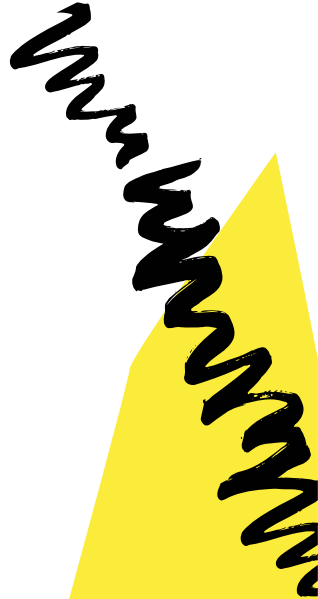
Havaintoja hankkeessa

Tieto kehitettävistä asioista on lisääntynyt.

Asiakaskyselyihin on kiinnitetty huomiota enemmän ja vastausmäärät ovat lisääntyneet.

Tieto kokemusasiantuntijoista on lisääntynyt ja uusia tapoja toimia on syntynyt.

Järjestö ja hyvinvointialue sopivat hyvin kumppaneiksi.



ASIAKAS

AMMATTILAISET

KOKEMUS-
KOHTAAMO

HYVINVOINTIALUE

JÄRJESTÖ

ASIAKAS

AMMATTILAISET

KOKEMUS-
KOHTAAMO

HYVINVOINTIALUE

JÄRJESTÖ

ASIAKAS

AMMATTILAISET

KOKEMUS-
KOHTAAMO

HYVINVOINTIALUE

JÄRJESTÖ

ASIAKAS

AMMATTILAISET

KOKEMUS-
KOHTAAMO

HYVINVOINTIALUE

JÄRJESTÖ

ASIAKAS

AMMATTILAISET

KOKEMUS-
KOHTAAMO

HYVINVOINTIALUE

JÄRJESTÖ

”Kokemuskohtaamo on silta asiakkaan ja ammattilaisen välillä.”
-esihenkilö hyvinvointialueelta

”Silta tai askelma, jota ei ole ollut olemassa, mutta mikä pitäisi olla.”
-asiantuntija hyvinvointialueelta



Kokemuskohtaamo

Jotta lastensuojelu tuntuisi avulta.

 www.suomenkasper.fi  Kasper - Kasvatus- ja perheneuvonta ry  @kasper.ry  Kasper- Kasvatus ja perheneuvonta ry

