



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

OSAAMINEN KILPAILUKYVYKSI



KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKASRAADIT JA PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Helena Koskimies
Projektipäällikkö,
OSKU –projekti

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

HK

8.10.2012

1

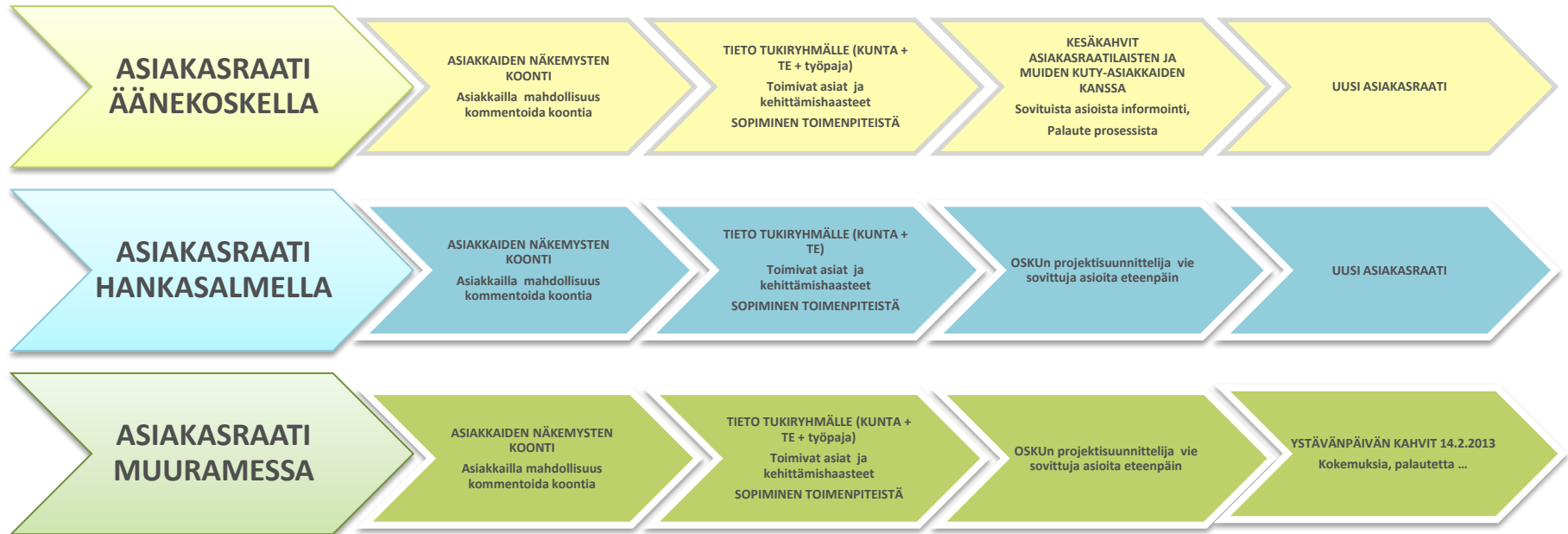


Asiakasraatien avulla vahvistetaan asiakkaiden osallisuutta palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa ja toteutuksessa.

OSKU –projektin asiakasraatien tavoitteena on saada asiakkaiden kokemusasiantuntijuus mukaan kehittämistyöhön ja samalla luoda pysyvä, prosessimainen toimintamalli hankekuntiin.



ASIAKASRAATIPROSESSIT OSKUSSA



KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELU

Viin

"on pakotettu
kuntouttavaan
työtoimintaan"

Sopiva

Ensisijainen

"Tarjotaan
kuntouttavaa
työtoimintaa,
vaikka haluaisi
tehdä oikeaa
työtä"

Asialähtöinen

Kuntalähtöinen

"se on ollut hyvä
vaihtoehto tässä
elämäntilanteessa"

Oikea-aikainen

HK

AKTIVOINTISUUNNITELMAT JA TAVOITTEELLISUUS

Suunnitelman seuranta

”aktivointisuunnitelmaan merkitään työaika ja muutamalla rivillä jotain”

Asiakkaan tietoisuus tavoitteista

”kuntouttavalla työtoiminnalla on alku ja loppu, mutta kutyn päättyessä ollaan edelleen alkupisteessä”

Tavoitteiden siirtäminen asiakkaan omiksi tavoitteiksi

Verilaisia kuntouttavan työtoiminnan paikkoja ja asiakkaalla on valinnanmahdollisuuksia”

Vahvuudet esiin

YHTEISTYÖ PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

Aktivointisuunnitelma

"sukkulointia eri palveluissa eri ammattilaisten luona".

Palveluista

Kohtelu

"Tieto te-
toimistosta ei kulje
kuntouttavan
työtoiminnan
yhteisöihin"

Asiakkaan kuuleminen

"Te-toimistossa
positiivinen henki, kiva
käydä, saa tietoa, tarjotaan
vaihtoehtoja"

Toimivat
terveystarkastukset ?

OHJAUS, PALVELUOHJAUS

Henkilö

" Työnjohto on yhtä sirkusta, on paljon lippuja ja lappuja "

Joustavuus

Yksilöllisyys

" Lähiesimiehet ovat hyviä pomoja ja lähiohjaajia arvostetaan. "

Yhdenvertaisuus

Asiakkaan osaaminen

" Otetaan hyvin huomioon, kun on huonoja päiviä "

Yhteinen ideointi

TYÖYHTEISÖN TUKI

"Ryhmään on ollut helppo tulla ja ryhmässä pystyy puhumaan lähes mistä vaan."

Ohjaajien tuki

Luottamus

Huumori

Vertaistuki

"Toiminnassa kuntouttava meininki; joustavaa, ymmärtävää, tukevaa ja pajalla on mukava käydä"

Asiakkaan kuuleminen

"muiden työntekijöiden kielteiset asenteet"

Relevantti tieto kuty:sta

TIEDON SAAMINEN / TIEDONKULKU

Tiedottaminen palvelusta

...kilö

"Ei ole tieto kulttuuri- ja liikuntapalveluista kaivataan tietoa, ne ovat hinnakkaita, kaivataan tietoa alennuksista"

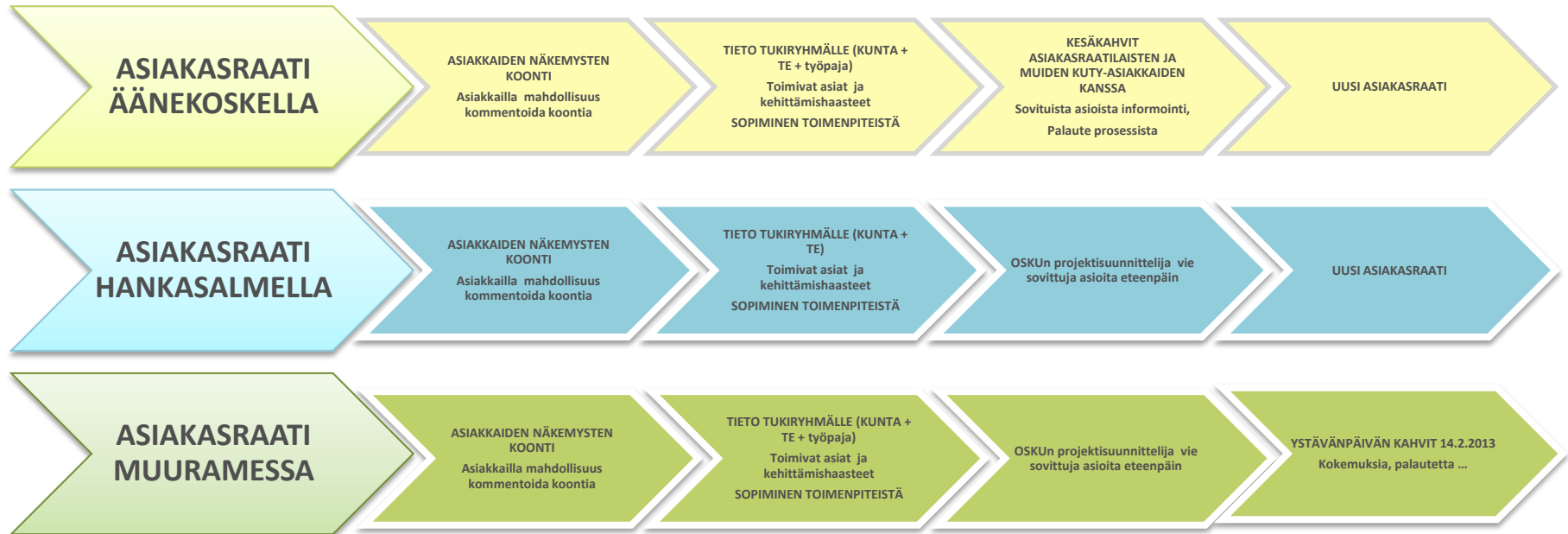
"Mitä sitten, kun 500 pv:n työttömyys päättyy? On vaikea tunnistaa oikea tieto."

Jaettu tieto

"terveyskeskuksessa toimii tiedottaminen esim. päivystyksistä"



ASIAKASRAATIPROSESSIT OSKUSSA



(OMA MUISTIINPANO, EI ESILLÄ, PAALAA NUOLIDIAAN)

Hankasalmi

asiakasraatipalaute käsitelty: te + palveluohjaajat
 Infotilaisuus kuntouttavasta työtoiminnasta kunnan eri toimialojen edustajille
 Ryhmätoiminta käynnistynyt (1 nuoret ja 2 ikääntyvät miehet)
 Aikuisten naisten ryhmä keväällä 2013, vertaistoimintana
 Matalakynnyksen Atk-kurssi keväällä 2013

Muurame

asiakasraatipalaute käsitelty: te + sosiaalitoimi + työpaja
 Kunnan palveluna Hyvinvointiryhmä
 Tiedottaminen: eläkeinfo, lehtiartikkeli
 Matalankynnyksen atk-kurssi, vertaistuella
 Itsepalvelun kehittäminen: ”Hyvinvointietotupa”

Äänekoski:

Asiakasraatipalaute käsitelty: te + sosiaalitoimi + työpaja
 Palautetta käsitelty myös TE –toimistossa
 Infottu lisää kuntouttavan työtoiminnasta eri yhteisöissä
 Syksyllä 2012 alkaa eri toimijoiden osaamisalueiden kartoitus
 Aktivointisuunnitelmaprosessia nopeutettu; kunnan oma tsekkaus

Vipuvoimaa
 EU:lta
 2007–2013

