

Looginen malli LÄNTISEN SOSIAALIASEMAN ASIAKASPALVELURAATI 22.1.2012

Ongelma / Tarve:

1. *Tarve: Asiakkaiden halukkuus olla vaikuttamassa ja kehittämässä sosiaaliaseman palveluja*
2. *Tarve löytää vaikuttamiskanavia, keinoja ja muotoja*
3. *Tarve tehdä paremmin → sosiaaliaseman imagon parantaminen ja kynnyksen madaltaminen ("ensivaikutelman voi antaa vain kerran")*
4. *Asiakkaita kuullaan liian vähän, tietoa hyödynnetään päätöksenteossa, palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa liian vähän*

Päämäärä/Tavoite:

1. *Asiakkaiden äänen kuuleminen ja vahvistuminen; vaikuttamismahdollisuuksien mahdollistuminen*
2. *Asukkaiden/asiakkaiden osallisuuden ja toiminnan vuorovaikutteisuuden lisääminen*
3. *Asiakaslähtöisyyden lisääminen / viranomaiskeskeisyyden väheneminen*
4. *Asiakastiedon käytön lisääminen toiminnan kehittämisessä*
5. *Asiakaspalveluraatitoiminnan levittäminen muille palvelupisteille → voimien yhdistäminen*

Resurssit

Asiakaspalveluraadin raatilaiset, ohjaajat ja tukiryhmä.

Toiminnot	Tuotokset	Lyhyen aikavälin tulokset	Keskipitkän aikavälin tulokset	Pitkän aikavälin tulokset
Asiakaspalveluraati osallistuu keskusteluun, antaa suoraa palautetta ja tekee ehdotuksia palveluista ja palvelujen laadusta.	Osallistuminen asiakaspalveluraadin kokouksiin (kokous- ja osallistujamäärät).	Raatilaiset tuovat oman asiantuntemuksensa keskusteluun.	Raatilaiset osallistavat myös muita asiakkaita/asukkaita keskusteluun ja vaikuttamiseen.	<u>Asukkaiden/asiakkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet palveluiden kehittämisessä ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa ovat lisääntyneet</u>
Asiakaspalveluraati osallistuu toiminnan suunnitteluun (esim. kyselykaavakkeet, looginen malli)	Osallistuminen suunnittelukokouksiin (kokous- ja osallistujamäärät)	Raatilaiset tuovat tietoa muilta alueella asuivilta asiakkailta.		
Asiakaspalveluraati osallistuu ammatillisiin koulutustilaisuuksiin ja toimii yhteistyössä alan opiskelijoiden kanssa, mm. opinnäytteet ja praksis.	Osallistuminen koulutustilaisuuksiin (koulutus- ja osallistujamäärät)	Raatilaiset tuovat oman asiantuntemuksensa keskusteluun.		<u>Asiakasnäkökulma asiakastyössä ja koko sosiaaliaseman toiminnassa on lisääntynyt</u>

Raatilaiset osallistuvat sosiaaliaseman työryhmien toimintaan.	Työryhmien ja osallistujien määrä.		Haagan toimipisteen jokaisessa työryhmässä on asiakasjäseniä.	
Asiakaspalveluraati käy läpi asiakaskyselyjen kehittämiskohteet ja tekee omia ehdotuksia.	Kyselyjenmäärä.	Haagan toimipisteen arviointiryhmä käy läpi ja arvioi raadin ehdotukset	Asiakaspalveluraadin ehdotuksia on viety eteenpäin (toteutettu ja/tai viety sosta - tasolle).	Asiakastiedon käyttö toiminnan kehittämisessä ja päätöksenteossa on lisääntynyt
Asiakaspalveluraatia ja sen toimintamallia tuodaan esille / asiakaspalveluraati esittäytyy ja kertoo toiminnastaan muille sosiaaliasemille ja pääkaupunkiseudulle.	Tilaisuuksien ja osallistujien määrä.	Tietoa asiakaspalveluraadin toiminnasta on levitetty sekä suullisesti että dokumentoidusti. Asiakaspalveluraati tarjoaa itseään aktiivisesti esittäytymään eri tilaisuuksiin.	Raatia kutsutaan eri tilaisuuksiin.	Asiakaspalveluraateja on pääkaupunkiseudulla enemmän kuin yksi
Asiakaspalveluraati tekee muutosehdotuksia toimintakäytäntöihin. Yhteistyö sosiaaliasiameisten ja sosiaalilautakunnan kanssa.	Muutosehdotusten määrä.	Sosiaalisen ja taloudellisen tuen johtoryhmän ja/tai sosiaalilautakunnan rakenteisiin pääseminen. Toimivan vaikuttamiskanavan löytyminen.	Otetaan käsittelyyn, otetaan tosissaan. Tehdään päätös toimintakäytäntöjen muutoksesta.	Muutos toimintakäytännöissä

Oletukset siitä, mitkä tekijät muutosta selittävät:

Innostus ja halu toiminnan jatkuvaan ylläpitämiseen = juurruttamiseen vakiintuneeksi toiminnaksi, kehittämiseen, levittämiseen, innostuneet ja pätevät raadin vetäjät, halukkaat asiakkaat, sosiaalialantyyön työkuulttuurin muutos, on saatu luotua vaikuttamisväylät sosiaaliviraston sisällä ja sosiaalilautakuntaan sekä toimiva yhteistyö sosiaaliasiameisten kanssa.

Oletukset hankkeen toimivuuden välttämättömistä ehdoista:

Henkilöresurssit, tilat, innostus ja halu uuden luomisen ja levittämiseen, johdon tuki, asiakasosallisuus ei ole pelkkää sanahelinää vaan tapahtuu oikeata sitoutumista,

Ulkoiset tekijät, jotka voivat vaikuttaa ohjelman toimivuuteen:

Uusi organisaatiomalli / palvelurakenne ei tue asiakasosallisuutta.

Prosessin arviointisuunnitelma

Toiminnot	Tuotokset	Tiedonkeruun menetelmä	Tiedontuotannon aikataulu ja vastuhenkilö
Asiakaspalveluraati <ul style="list-style-type: none"> • osallistuu keskusteluun, • antaa suoraa palautetta ja • tekee ehdotuksia palveluista ja palvelujen laadusta. 	Osallistuminen asiakaspalveluraadin kokouksiin Asiakaspalveluraadin palautteet ja kehittämisehdotukset	Kokous- ja osallistujamäärät Muistiosta kerätty listaus Kysely asiakaspalveluraadille raadin toiminnasta.	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo
Asiakaspalveluraati osallistuu toiminnan suunnitteluun (esim. kyselykaavakkeet, looginen malli) Sosta tai muut ulkopuoliset	Osallistuminen suunnittelukokouksiin	Suunnittelukokous- ja osallistujamäärät. Jo osallistuminen sinänsä on tässä vaiheessa iso asia → jatkossa myös vaikutus. Miten raatilainen kokee oman osallistumisensa? Onko raatilasten kommentteilla ollut vaikutusta esim. stt-kyselylomakkeeseen. Kuinka aktiivisesti vetäjä tarjoavat raatalaisia tilaisuuksiin ja kommentoijiksi.	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo
Asiakaspalveluraati osallistuu <ul style="list-style-type: none"> • ammatillisiin koulutustilaisuuksiin ja • toimii yhteistyössä alan opiskelijoiden kanssa, mm. opinnäytteet ja praksis. 	Osallistuminen koulutustilaisuuksiin Asiakaspalveluraadin näkyminen opinnäytetöissä Asiakaspalveluraadin toimiminen opiskelijoiden kanssa	Työryhmien ja osallistujien määrä. Koulutus- ja osallistujamäärät Opinnäytetöiden määrä? Ideoiden ”nappaaminen” – montako ideaa?	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo Patsas
Raatilaiset osallistuvat sosiaaliaseman työryhmien toimintaan	Raatilaiset osallistuvat Haagan palvelupisteen ryhmiin Osataan olla (puolin ja toisin), että asiakkaita on talon ”sisäisissä” ryhmissä	Ryhmien määrä, joihin raatilaiset osallistuvat? Osallistujamäärä Onnistuminen – kysely ryhmässä oleville asiakkaille ja työntekijöille	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo Patsas
Asiakaspalveluraati käy läpi asiakaskyselyjen kehittämiskohteet ja tekee omia ehdotuksia.	Kyselyjenmäärä. Asiakaskyselyjen kehittämiskohteet on käyty raadin kanssa läpi.	Muistiot	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo Artsi
Asiakaspalveluraatia ja sen toimintamallia tuodaan esille / asiakaspalveluraati esittäytyy ja kertoo toiminnastaan omalle ja muille palvelupisteille ja pääkaupunkiseudulle.	Tilaisuuksien ja osallistujien määrä.	Tilaisuuksien ja osallistujien määrä. ”Asiakkaan ääni”-valotaululla yiedotetaan asiakaspalveluraadin ”saavutuksista”	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo
Asiakaspalveluraati tekee muutosehdotuksia toimintakäytäntöihin.	Muutosehdotusten määrä.	Muutosehdotusten määrä.	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele

			Sauristo
Yhteistyö sosiaaliasiamiesten ja sosiaalilautakunnan kanssa.	On tavattu sosiaalilautakunnan jäseniä ja SAMEja.	Tapaamisten ja tapaajien määrä. Itsearviointi kokouksessa → muistioon dokumentointi.	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo
Arviointikysymykset	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miten hyvin asiakaspalveluraatitoiminta on organisoitu ja toiminta onnistunut? 2. Miten raatilaiset ovat kokeneet toiminnan? 3. Onko löydetty ja minkälaisia vaikuttamiskanavia, keinoja ja muotoja? 4. Onko toimipisteen imago parantunut ja kynnys madaltunut? 5. Kuullaanko asiakkaita, hyödynnetäänkö tietoa päätöksenteossa, palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa? 6. Onko asiakaspalveluraatitoiminta levinnyt ja onko kyetty yhdistämään eri raatien voimavaroja? 		
Tulosarvioinnin suunnitelma			
Tulokset	Mittarit	Tiedonkeruun menetelmä	Tiedontuotannon aikataulu ja vastuhenkilö
Lyhyet			
Raatilaiset tuovat oman asiantuntemuksensa = asiakasnäkökulman raadin kokouksissa keskusteluun.	Raadin ohjaajien jälkipurku ja siinä asiakasnäkökulman erityishuomiointi.	Asiakaspalveluraadin muistiot	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo Patsas
Raatilaiset tuovat tietoa muilta alueella asuvilta asiakkailta.	Nostetaan esityslistan yhdeksi kohdaksi.	Asiakaspalveluraadin muistiot	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo
Haagan palvelupisteen arviointiryhmä käy läpi ja arvioi raadin ehdotukset sosiaaliviraston kyselystä.	On käyty läpi	Artsin muistio: miten käyty läpi ja miten otettu huomioon.	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Patsas
Sosiaalisen ja taloudellisen tuen johtoryhmän ja/tai sosiaalilautakunnan rakenteisiin pääseminen. Toimivan vaikuttamiskanavan löytäminen.	Toimiva vaikuttamiskanava on löytynyt.	Toimiva vaikuttamiskanava on löytynyt	Loppuarviointi 30.6.2013 Patsas Asiakaspalveluraati Sotyp ja Sosop
Keskipitkät			
Raatilaiset osallistavat myös muita asiakkaita/asukkaita keskusteluun ja vaikuttamiseen.	Raati on järjestänyt ainakin yhden avoimen asiakaspalveluraadin.	Onko järjestetty ja montako? Muistio tai muu dokumentointi. Tilaisuuden onnistumisen arviointi seuraavassa raatikokouksessa.	Asiakaspalveluraati
Haagan toimipisteen jokaisessa työryhmässä on asiakasjäseniä.	Onko?	Montako?	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele

			Sauristo Asiakaspalveluraati
Asiakaspalveluraadin ehdotuksia on viety eteenpäin (toteutettu ja/tai viety sosta - tasolle).	Sosta joryn muistiot: onko asia ollut esillä ja onko ehdotuksia toteutettu	Sosta joryn muistiot	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo
Asiakaspalveluraatia kutsutaan eri tilaisuuksiin.	Kuinka monta kutsua asiakaspalveluraati on saanut tai kuinka monta kertaa ohjaajat ja/tai raatilaiset ovat olleet kertomassa asiakaspalveluraadin toiminnasta.	Asiakaspalveluraadin muistio	Väliarviointi 30.6.2012 Loppuarviointi 30.6.2013 Johanna Moll ja Hannele Sauristo
Pitkän aikavälin tulokset			
<u>Asukkaiden/asiakkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet palveluiden kehittämisessä ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa ovat lisääntyneet</u>		Kysely asiakkaille Dokumentoitu tieto "vuosien varrelta" toteutuneesta vaikuttamistyöstä - muistiot	Loppuarviointi 30.6.2013 Raatilaiset ja ohjaajat
<i>Asiakasnäkökulma asiakastyössä ja koko sosiaalisen toiminnassa on lisääntynyt</i>		Kysely Haagan palvelupisteen työntekijöille	Loppuarviointi 30.6.2013 Raatilaiset ja ohjaajat
<i>Asiakastiedon käyttö toiminnan kehittämisessä ja päätöksenteossa on lisääntynyt</i>			Loppuarviointi 30.6.2013 Raatilaiset ja ohjaajat
<i>Asiakaspalveluraateja on pääkaupunkiseudulla enemmän kuin yksi</i>	Onko? Montako?	Onko? Montako?	Loppuarviointi 30.6.2013 Raatilaiset ja ohjaajat
<i>Muutos toimintakäytännöissä</i>	Muutosten määrä?	Asiakaspalveluraadin muistio ja Sosta, aiva-, sosv-joryn muistio, slk:n muistio. Konkreettisten muutosten raportointi.	Loppuarviointi 30.6.2013 Raatilaiset ja ohjaajat