# 

# ASIAKASPEILI

# – KOKEMUKSENI PALVELUNKÄYTTÄJÄNÄ

Asiakaspeilin tavoitteena on saavuttaa aikuissosiaalityön palveluissa **parempaa ymmärrystä siitä, miten palvelunkäyttäjä kokee oman tilanteensa, ammattilaisten tarjoaman tuen sekä oman asiointiprosessinsa.** Asiakaspeilin tavoitteena on myös tuoda **näkyväksi palvelunkäyttäjän kokemuksia palvelujärjestelmästä ja sen toimivuudesta.**

Alkuperäinen Asiakaspeili-lomake kehitettiin Helsingissä lastensuojelun avohuollon Kivikon toimipisteessä osaksi sosiaalialan ammattilaisten reflektiiviseen itse- ja vertaisarviointiin tarkoitettua Kuvastin-menetelmää. Nykyinen versio Asiakaspeilistä on jalostunut yhteiskehittämisprosessissa pääkaupunkiseudun aikuissosiaalityön Praksiksessa vuosina 2012–2013.

Sosiaalityön yliopisto-opiskelijat ovat käytäntötutkimuksissaan havainneet, että **asiakaspeili mahdollistaa asiakkaan tiedon huomioimisen ja asiakkaan osallisuuden vahvistumisen. Asiakkaat ovat myös toivoneet menetelmää osaksi omaa sosiaalityön työskentelyään.** (Pulkkinen Katri, 2011, Pitkänen Niina, 2012)

### Miten käytät asiakaspeiliä?

Asiakaspeiliä voidaan käyttää asiakastyön eri vaiheissa. Tarkoitus on, että asiakas kertoo ja sosiaalityöntekijä asettuu kuulijan rooliin. Lomaketta voidaan käyttää niin, että

1. Sosiaalityöntekijä käy kysymyksiä läpi ja kirjoittaa ylös asiakkaan vastauksia tai
2. Asiakas vastaa ensin kysymyksiin itse kirjoittamalla, minkä jälkeen kysymykset käydään läpi siten, että sosiaalityöntekijä kuuntelee asiakasta.

Lomakkeeseen dokumentoidaan vain palvelunkäyttäjän näkemyksiä viimeistä kysymystä lukuun ottamatta. Kysymykset (peilit) koskevat asiakkaan elämäntilannetta ja suunnitelmia sekä yhteistyötä ja palvelujärjestelmää.

Asiakas ja sosiaalityöntekijä voivat jatkaa yhteistä keskustelua asiakaspeilin pohjalta. Lomaketta on myös mahdollista käyttää osana Kuvastin - sosiaalityön työyhteisön itse- ja vertaisarviointimenetelmää <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/kuvastin_malli/>

Asiakaspeili-lomakkeeseen kirjattuja asioita voidaan käyttää myös sosiaalityön palvelujen kehittämisessä.

Lomakkeeseen kirjoitettuja asioita käsitellään toimipisteessä luottamuksellisesti, salassapito-ohjeiden puitteissa ja niitä kirjataan asiakastietojärjestelmään vain asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kesken sovitulla tavalla.

# ASIAKASPEILI

# – KOKEMUKSENI PALVELUNKÄYTTÄJÄNÄ

Asiakkaan peilin on täyttänyt: \_­ sosiaalityöntekijä \_sosiaaliohjaaja \_asiakas

**I ELÄMÄNTILANTEEN JA SUUNNITELMIEN PEILIT (YHTEISTYÖN ALKUVAIHE )**

1. Millaiseksi koet elämäntilanteesi juuri nyt?
2. Millaiset asiat ovat Sinulle tärkeitä arkielämässäsi (kuten läheiset ihmissuhteet, työ, opinnot, terveys, raha-asiat, harrastukset, osaamisesi)?
3. Millaisia toiveita ja suunnitelmia Sinulla on lähitulevaisuudelle? Mikä tukee tai mahdollistaa toiveittesi tai suunnitelmiesi toteutumista?
4. Millaisia asioita on mielestäsi syytä ottaa huomioon myönteisten muutosten aikaan saamiseksi? Mihin voit ja mihin et välttämättä voi itse vaikuttaa?
5. Liittyykö elämäntilanteeseesi riskejä tai esteitä, jotka haittaavat tavoiteltua muutosta? Jos liittyy, niin millaisia?
6. Oma huolesi tilanteestasi arvioituna asteikolla 1-4 ja perustelusi huolelle.

(0= ei lainkaan huolta, 4 = suuri huoli) Kuvaile, mikä mahdollisesti tuottaa huolta, mistä huolesi nousee?

0 1 2 3 4

1. Minkälaista tukea olet saanut sinulle tärkeiltä ihmisiltä - perheeltä,   
   sukulaisilta tai ystäviltä?
2. Millaisia kokemuksia Sinulla on kuluneen vuoden ajalta asioinnista erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa sekä työllistymiseen ja etuusasioihin liittyvistä palveluista (ns. palvelujärjestelmästä)?
3. Miten ammattilaiset ovat huomioineet elämäntilannettasi ja käsitelleet kanssasi Sinulle tärkeitä asioita?
4. Ovatko jotkin tekijät palvelujärjestelmässä vaikeuttaneet tilannettasi?  
   (esim. viranomaistoiminta, palvelutarjonnan niukkuus) Jos ovat, miten?
5. Millaisiin asioihin toivot tai olet toivonut tukea sosiaalityöntekijältä?
6. Miten tapaaminen sujui tällä kerralla? Mitä voisi tehdä eri tavoin seuraavalla kerralla?

**II YHTEISTYÖN JA PALVELUJÄRJESTELMÄN PEILIT**

**(TYÖSKENTELYN ARVIOINTI)**

1. Miten olet kokenut tapaamiset sosiaalityöntekijän tai sosiaalityöntekijöiden

kanssa?

1. Millaisia tunteita kohtaamiset ja saamasi tuki ovat Sinussa herättäneet?
2. Miten työntekijä on käsitellyt kanssasi elämäntilannettasi ja ottanut huomioon Sinulle tärkeitä asioita, kuten läheiset ihmissuhteet, työ, opinnot, terveys, raha-asiat, harrastukset, osaamisesi?

1. Miten yhteiset sopimukset sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa ja mahdollisesti tehty suunnitelma on toiminut/toteutunut?
2. Millä tavalla olet saanut osallistua ja vaikuttaa asioihin, joita olette käsitelleet (esim. palvelua, etuutta tai tukea koskevat valinnat ja tehdyt päätökset)?
3. Miten kuvaisit saamaasi palvelua ja tukea? Mikä Sinua on auttanut ja miten?
4. Millaista muuta tukea olisit toivonut tai tarvinnut?
5. Ovatko jotkin tekijät palveluissa vaikeuttaneet tilannettasi

sosiaalitoimistossa/toimipisteessä asioidessasi? (esim. viranomaistoiminta, palvelutarjonnan niukkuus) Jos ovat, miten?

1. Jos voisit päättää, minkä asian muuttaisit sosiaalityön tai sosiaaliaseman/toimipisteen palveluissa? Miksi?

Lopuksi

1. Mitä haluaisit kysyä sosiaalityöntekijältä?
2. Vapaamuotoinen palautteesi Asiakaspeili-lomakkeesta

(Onko se tarpeellinen, miltä on tuntunut vastata kysymyksiin, mikä toimii, mikä ei, miten muuttaisit sitä?:

1. Yhteistä arviointia sosiaalityöntekijän kanssa Asiakaspeilistä: