

Asiakasosallisuutta lisäävät menetelmät			
Menetelmä	Tavoite	Kuvaus	Lisätietoja
Bikva – asiakaslähtöisyyden arviointi	Asiakaslähtöisyyden arviointimenetelmä, kehittämismenetelmä, jossa asiakkaiden näkemykset johtavat toimenpiteisiin koko organisaation eri tasoilla. Sopii hyvin osallisuuden kasvattamiseen asiakasryhmissä, joilta on muuten vaikea saada palautetta	Asiakasryhmälle tehdään strukturoimaton haastattelu, josta koonti viedään työntekijöille keskusteluun ja täydennettynä edelleen johdolle ja päättäjille. Edellyttää ulkopuolisen vetäjän, jolla kokemusta ryhmähaastatteluista	Kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät menetelmät Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. - Miten toteutamme asiakas- ja asukaslähtöisyyttä palveluiden ja toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja parantamisessa. Kesäkuu 2010.
Asiakkaiden osallistuminen heille suunnatun materiaalin arvioimiseen ja tuottamiseen	Tavoitteena saada asiakkaille suunnattu infoteksti asiakaslähtöiseksi ja ymmärrettäväksi	Asiakkaat ovat mukana tuottamassa sisältöä tiedotteisiin ja nettisivuille	Kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät menetelmät Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. - Miten toteutamme asiakas- ja asukaslähtöisyyttä palveluiden ja toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja parantamisessa. Kesäkuu 2010.
Asiakasraati/asiakasfoorumi	Asiakkaiden ja käyttäjien näkemysten kuuleminen ja huomioiminen toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa	Menetelmä voi olla kertaluontoinen, määräaikainen tai pysyvä toimintatapa. Asiakasraati voi kokoontua esim. kerran kuussa.	Kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät menetelmät Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. - Miten toteutamme asiakas- ja

		Asiakasfoorumi on yleensä kertaluontoinen työpaja.	asukaslähtöisyyttä palveluiden ja toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja parantamisessa. Kesäkuu 2010.
Käyttäjäkokoukset	Käyttäjien aktivoiminen vaikuttamaan toimintaa, yhteisöllisyyden lisääminen,	Käyttäjät suunnittelevat toimintaa säännöllisesti yhdessä henkilökunnan kanssa. Käytetty esim. asukaspuistoissa	Kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät menetelmät Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. - Miten toteutamme asiakas- ja asukaslähtöisyyttä palveluiden ja toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja parantamisessa. Kesäkuu 2010.
Kokemusasiantuntijuus	Asiakkaiden osallisuuden lisääminen palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa, toteutuksessa ja seurannassa yhteistyössä työntekijöiden kanssa.	Kokemusasiantuntijoilla on omia kokemuksia kehitettävien palveluiden käytöstä joko palveluita itse käyttävänä/käyttäneenä tai palveluiden käyttäjän omaisena/läheisenä. Kokemusasiantuntijalla oleva hiljainen tieto tarjoaa toisenlaisen näkökulman ammattilaisten näkökulman rinnalle. Kokemusasiantuntijalta saatua tietoa käytetään palvelujen kehittämiseen niin, että ne vastaisivat paremmin asiakkaiden tarpeisiin.	Kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät menetelmät Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. - Miten toteutamme asiakas- ja asukaslähtöisyyttä palveluiden ja toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja parantamisessa. Kesäkuu 2010.

Verkostokokous	Verkostokeskeisen työn perustapahtuma, jossa yksilö tai perhe osallistuu heidän asioita käsittelevän toimijaverkoston kokoukseen. Tavoitteena on jaetun vastuun prosessi, jossa ongelman ratkaiseminen ei ole vain yhden viranomaisen vastuulla.	Verkostokokouksen kutsuu koolle usein viranomainen. Kokouksen aluksi kaikki esittelevät itsensä ja kertovat, kuinka he liittyvät käsiteltävään asiaan. Tarkoituksena on, että eri näkökulmista syntyy avoimen keskustelun avulla yhteinen ymmärrys käsiteltävästä aiheesta, erilaisista ratkaisuvaihtoehdoista ja lopuksi jatkotoimia koskevat sopimukset. Käytetään esim. lastensuojelussa	Riitta Halttunen-Sommardahl 2008. Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä. –Opas sosiaaliviraston työntekijöille. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/c6cbfa804a176e2c9555fd3d8d1d4668/2008_osallistavat_menetelma.pdf?MOD=AJPERES
Omaisten illat/ omaishoitajien keskustelutilaisuudet	Palvelujen käyttäjien ja omaisten näkökulman saaminen palvelujen kehittämiseen ja yhteisen näkemyksen lisääminen	Omaishoitajien ja kunnan työntekijöiden yhteiset keskustelutilaisuudet, joissa voidaan myös käyttää vuorovaikutteisia menetelmiä	Kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät menetelmät Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. - Miten toteutamme asiakas- ja asukaslähtöisyyttä palveluiden ja toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja parantamisessa. Kesäkuu 2010.
Läheisneuvonpito	Läheisneuvonpito on yksi tapa etsiä ratkaisuja lasten ja nuorten kriisitilanteisiin. Tavoitteena on aikaan saada yksimielinen, konkreettinen suunnitelma lapsen	Lapsen oma perhe ja läheiset ihmiset yhdessä sosiaalityöntekijöiden (mahdollisesti muidenkin tahojen kanssa) keskustelevat ja suunnittelevat lapsen kasvun	Kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät menetelmät Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. - Miten toteutamme asiakas- ja asukaslähtöisyyttä palveluiden ja

	tai nuoren suojelun ja huollon järjestämiseksi.	turvaamista osana perheen tavallista arkea.	toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja parantamisessa. Kesäkuu 2010.
Lasten osallisuus varhaiskasvatuksessa	Lapsen äänen ja tarpeiden huomioiminen varhaiskasvatuksessa	Menetelminä voi olla esim. sadutus, haastattelut, lasten havainnointi, lasten portfolioit, lapset suunnittelijoina ja arvioijina	Kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät menetelmät Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. - Miten toteutamme asiakas- ja asukaslähtöisyyttä palveluiden ja toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja parantamisessa. Kesäkuu 2010.
Kasvatuskumppanuus	Vanhempien aktivoiminen päivähoiton toimintaan vaikuttamiseen ja varhaiskasvatuksen kehittämiseen	Vanhempien kuuleminen säännöllisesti, tutustuminen (vanhemmat ja päiväkotihenkilöstö), tiedon välittäminen, yhteisöllisyyden lisääminen (mm. vanhempainillat, vanhempaintoimikunnat)	Kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuutta lisäävät menetelmät Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. - Miten toteutamme asiakas- ja asukaslähtöisyyttä palveluiden ja toiminnan suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja parantamisessa. Kesäkuu 2010.