



Y-SÄÄTIÖ

Asumisneuvontakoulutus

5.9.2018

Yhteinen työskentely ryhmissä

Kehittämiskohteet asumisneuvontatyössä

Työskentely: keskusteltiin ryhmissä seuraavista kahdesta kysymyksestä. Koottiin max 5 tärkeimpänä pidettävää kehittämisajatusta, jotka ovat listattuna kysymysten alla.

- 1. Miten omaa asumisneuvontatyötä voisi kehittää? Onko joitakin hidastavia/haittaavia tekijöitä, joissa esim. toimintatapoja muuttamalla työ olisi tuloksellisempaa?
 - Olennaista on, että organisaation **johto sitoutuu** kaikkeen kehittämiseen
 - **Monialaisen yhteistyön** kehittäminen tärkeää, asiakkaiden/asukkaiden avuntarpeisiin voidaan vastata näin parhaiten. Tässä myös toimijoiden **roolien** määrittäminen yhteisesti keskustellen keskeistä.
 - **Asiakkaan tilanteen arviointi** siten, että mietitään auttamisen eri vaihtoehdot ja arvioidaan niiden seuraukset realistisesti: mistä toimista on hyötyä ja mistä voi olla jopa haittaa (vaikka tarkoitus olisi hyvä)
 - **Rakenteiden** kehittäminen yhteisesti **sovittujen käytäntöjen** avulla. Tähän erityisesti tarvitaan johdon tukea.
 - **Palveluohjauksen parantaminen**

- 2. Kuinka asiakaskokemusta hyödynnetään ja voitaisiinko sitä hyödyntää enemmän asumisneuvonnan kehittämistyössä? Miten tätä asiakaskokemuksen esille saamista ja hyödyntämistä olisi hyvä kehittää?
- **Asiakaskyselyjen** hyödyntäminen tyytyväisyyspalautteesta (esim. hymiö ☹ - ☺) hyvinvointimittarikyselyihin, myös somen hyödyntäminen tässä eri tavoin
- **Kokemusasiantuntijuus** ja vapaaehtoisuus mukaan asumisneuvontatyöhön, esimerkkinä kulttuurikummit
- **Sosiaalisen raportoinnin** aktiivinen hyödyntäminen
- **Osallisuuden** lisääminen esim. asiakasraatien avulla, niin että olisi osa arjen käytäntöjä
- **Jalkautuminen alueille** lisäämään asiakkaiden kohtaamisia heidän arjessaan ja asuinympäristössään, myös erilasten eri aihealueiden ympärille koottavat ryhmät alueilla

Yhteenveto

- Molempia kysymyksiä koskevissa keskusteluissa nousi esiin samankaltaiset asiat, tässä tiivistetysti:
 1. Asiakasosallisuuden eri keinojen edelleen kehittäminen, niiden levittäminen ja aktiivinen käyttäminen.
 2. Monialainen yhteistyö ja sen muotojen sekä rakenteiden kehittämistarve.

JATKO: näihin palataan asumisneuvonnan koulutuksissa ja asumisneuvontatyön yhteisessä kehittämisessä, malleja ja esimerkkejä kuullaan mielellään jatkossa.



Y-SÄÄTIÖ

ysaatio.fi | m2kodit.fi

Sari Timonen, kehittämispäällikkö