

## Osallisuuden arviointi asiakastyössä

### Työkalu ohjeineen

1. On tärkeää, että ennen arviointiin ryhtymistä mietitään osallisuuden osa-alueiden tavoitetasot (A kuvaa lähtötasoa ja D erinomaista tasoa), joiden ei tarvitse aina olla D, vaan jossain osa-alueissa realistinen tavoite voi hyvin olla myös alhaisempi.
2. Kunkin osallisuuden taso arvioidaan ympyröimällä tilannetta kuvaava kirjain A—D. Mikäli arvioitaessa havaitaan, että joku osallisuuden kohta on jopa D-tasoa parempi, on hyvä miettiä, miten erinomainen taso säilytetään.
3. Kun kaikki osallisuuden osa-alueet on arvioitu, työyhteisö valitsee niistä 1—3 kehittämiskohdetta, päättää kehittämisestä vastaavan henkilön, päättää tarvittavista toimenpiteistä ja sopii, koska kehittämiskohteiden edistymistä seurataan. Sopiva seuranta-aika on yleensä 3—6 kuukautta.
4. Sovitun seuranta-ajanjakson jälkeen arviointi tehdään uudelleen, jolloin nähdään kehittämiskohteessa aikaansaatu muutos.
5. Keskeisten toimintojen arviointi on suositeltavaa tehdä vähintään kerran vuodessa tai ainakin uuden ryhmän tai jakson (mihin osallisuuden arviointi liittyykin) alkaessa.

### Osallisuuden arviointi asiakastyössä -lomake

*sovellus: Helsingin Nuorisoasiainkeskuksen Nuorten osallisuuden arviointilomakkeesta työyhteisölle (ks. lisätiedoista nettilinkki)*

Arvoitava toiminta: \_\_\_\_\_

Mikä taso (A, B, C tai D) kuvaa mielestänne parhaiten nuorten osallisuutta seuraavilla osa-alueilla?

1) Ideointiosallisuus

Työntekijät kysyvät asiakkailta ideoita.	A
Työntekijät muovaavat nuorten ilmassa olleista tarpeista yhteisen idean.	B
Toimintaa ideoidaan yhdessä asiakkaan tai asiakkaiden kanssa yhteisissä tapaamisissa.	C
Asiakkaat ideoivat toimintaa omatoimisesti omissa kohtaamisissaan, jos mahdollista.	D

2) Tieto-osallisuus

Asiakkaalle kerrotaan osallistumisen mahdollisuuksista.	A
Tietoa jaetaan asiakkaille keskusteluissa yhteisissä tapaamisissa.	B
Asiakkaat etsivät tarvitsemaansa tietoa toiminnan/hankkeen tmv. edistämiseksi.	C
Asiakkaat osallistuvat tarvittavan tiedon tuottamiseen (asiakkailla ns. asiantuntijarooli).	D

3) Suunnitteluosallisuus

Työntekijät suunnittelevat toiminnan työyhteisökokouksissa/tapaamisissa	A
Asiakkaat suunnittelevat työntekijän kanssa toimintaa tai osia toiminnasta.	B
Asiakkaat ja työntekijät suunnittelevat toimintaa kokonaisuutena yhteisissä tapaamisissa.	C
Asiakkailla on omia toimintoja tmv., joissa he päättävät toiminnan eteenpäin viemisestä.	D

4) Päätöksenteko-osallisuus

Työntekijät tekevät keskeiset päätökset omissa kokouksissaan/tapaamisissaan.	A
Työntekijät tekevät päätökset asiakkaiden ideoiden pohjalta.	B
Asiakkaat ja työntekijät tekevät toimintaa koskevia päätöksiä yhteisissä tapaamisissa.	C
Asiakkailla on toimintoja, joissa he päättävät toiminnan eteenpäin viemisestä.	D

5) Toimintaosallisuus

Työntekijät tuottavat palveluja asiakkaille.	A
Yksittäiset asiakkaat osallistuvat toiminnan toteuttamiseen.	B
Työntekijät ja asiakkaat organisoivat ja asiakkaat toteuttavat toiminnan.	C
Asiakkaat organisoivat ja toteuttavat toiminnan vastuullisesti.	D

6) Arviointiosallisuus

Työntekijät arvioivat toimintaa spontaanin ja yksittäisen asiakkaan palautteen pohjalta.	A
Työntekijät ja asiakkaat arvioivat toimintaa yhdessä keskustellen.	B
Asiakkailta pyydetään ja saadaan suunnitellusti palautetta kirjallisesti.	C
Työntekijät ja asiakkaat hyödyntävät palautteen ja arviointikeskustelun tuloksia yhdessä.	D

Kehittämiskohteet, seurannan ajankohta ja vastuualue

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_