



ASPA

ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ -KEHITTÄMISHANKE

**TOIMINTASUUNNITELMA
2008**

Sisällysluettelo

1. Kehittämishankkeen tausta ja tarkoitus	2
2. Kehittämishankkeelle toimintavuodelle asetetut tavoitteet.....	3
3. Kehittämishankkeen resurssit, yhteistyökumppanit ja sidosryhmät	3
4. Kehittämishankkeen kulku toimintavuonna.....	4
5. Kehittämishankkeen seuranta ja arviointi	5
6. Yhteenveto	5

1. Kehittämishankkeen tausta ja tarkoitus

Valtakunnallinen Asiakkaan äänellä -kehittämishanke toteutetaan Asumispalvelusäätiö ASPAn omana kehittämistoimintana, vuoden toimintajakso kerrallaan. Hanke käynnistyi 2.5.2007. Vuoden 2007 aikana tutustuttiin erilaisiin asumispalveluryhmiin ja kirjattiin ylös käytössä olevia asiakkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen malleja. Tutustumiskohteina olivat Asumispalvelusäätiö ASPAn perustajajärjestöjen asumispalvelut ja ASPA Palvelut Oy:n asumispalveluryhmät. Kaikissa palvelujärjestelmissä osallistuminen ja vaikuttaminen tapahtuvat vuorovaikutustilanteissa, erityisesti käytännön avustamistilanteissa. Muita osallistumisen mahdollisuuksia luo asumispalvelusopimukset, avustamissopimukset, asukaspalaverit ja asiakaskokoukset, tavoitepalaverit, asiakastyöryhmät ja asukastoimikunnat, palautelaatikat ja asiakastyytyväisyyskyselyt. Mahdollisuudet osallistumiseen ja vaikuttamiseen vaihtelevat eri järjestelmissä.

Kokonaistavoitteet

Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeen kokonaistavoitteena on asumispalveluja käyttävien ihmisten osallistumisen mallien kehittäminen osana asumispalvelujen kehittämistyötä. Osatavoitteena on tunnistaa palvelujen käyttäjien erilaiset osallistumisen keinot ja mahdollisuudet asumispalveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä. Tavoitteena on myös käynnistää asumispalveluja käyttävien ihmisten osallistumisen toimintamallien ja työvälineiden kehittäminen. Niiden avulla on tarkoitus mahdollistaa palvelujen käyttäjien luonteva osallistuminen käyttämiensä palvelujen arvioimisessa ja kehittämisessä.

Toimintaperiaatteet

Asiakkaan äänellä -kehittämishanke toteutetaan Asumispalvelusäätiö ASPAn periaatteita kunnioittaen, jotka ovat ammatillisuus, turvallisuus ja ihmisen kunnioittaminen. Asiakkaan asiantuntijuus omassa elämässään tulee olla käytettävissä asumisen palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä. Turvallisuus ja ihmisen kunnioittaminen arvoina ohjaavat kehittämistyötä niin, että luottamus, pysyvyys, joustavuus ja asiakkaan rooli aktiivisena toimijana ovat toiminnan perustoimintaperiaatteita.

2. Kehittämishankkeelle toimintavuodelle asetetut tavoitteet

Vuodelle 2008 asetetut tavoitteet perustuvat kehittämishankkeessa vuonna 2007 toteutettuihin asiakashaastatteluihin, asiakastyöryhmien ajatuksiin ja 31.10.2007 pidetyn asiakasfoorumin palautteeseen.

Vuonna 2008 tavoitteena on tunnistaa palveluiden käyttäjien erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia palveluiden suunnitteluissa ja kehittämisessä. Tavoite on jaettu kahteen osatavoitteeseen. Ensimmäisenä osatavoitteena on tunnistaa osallistumisen vaatimuksia ja mahdollisuuksia erilaisten käyttäjien kohdalla. Toisena osatavoitteena on tunnistaa osallistumisen vaatimuksia ja mahdollisuuksia erilaisissa palvelujärjestelmissä.

Tavoitteena on myös käynnistää erilaisten käyttäjien osallistumista mahdollistavien ja osallistumista tukevien menetelmien kehittäminen ja toteuttaminen. Yhtenä menetelmänä on asiakkaiden tarpeista lähtevän vuorovaikutuskoulutuksen kehittäminen ja käynnistäminen. Asiakkaista muodostetaan työryhmiä suunnittelemaan koulutuksen sisältöä. Tavoitteena on, että ensimmäinen pilottikoulutus toteutuu loppuvuodesta 2008. Tavoitteena on, että osa tähän ensimmäiseen pilottiin osallistuneista asiakkaista on myöhemmissä koulutuksissa kouluttajina.

Toisena osallistumista mahdollistavana, tukevana ja lisäävänä menetelmänä on vertaisarvontien kehittäminen ja ensimmäisen / ensimmäisten arviointien toteuttaminen vuoden 2008 aikana. Arvioinneissa keskitytään asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksien arvioimiseen palveluidensa suunnittelussa ja toteuttamisessa ja näiden mahdollisuuksien kuvaamiseen. Tavoitteena on saada asumispalveluiden piirissä olevista asiakkaista osa suunnittelemaan arviointien sisältöä. Näin varmistetaan, että oikeasti arvioidaan asiakkaiden tärkeiksi kokemia asioita.

Tavoitteena on myös, että marraskuussa toteutuu Asiakkaan äänellä -foorumi II, jossa asiakkaat itselleen parhaiten sopivalla tavalla kuvaavat vertaisarviointista ja vuorovaikutuskoulutuksesta tulleita kokemuksia. Tavoitteena on, että hankkeessa mukana olevat asiakkaat vastaavat Foorumin sisällöstä ja toteuttamistavasta

3. Kehittämishankkeen resurssit, yhteistyökumppanit ja sidosryhmät

Kehittämishankkeesta vastaa kehittämisspäällikkö ja hanketta johtaa projektivastaava. ASPA Palvelut Oy:n ja perustajajärjestöjen asumispalveluiden johtamisen, kehittämisen ja asiakastyön asiantuntijuus on käytettävissä hankkeen yhteistyöverkoston kautta. Yhteistoiminta ulottuu Asumispalvelusäätiö ASPAn kehittämistoiminnan muiden projektien kanssa tehtävään verkostotyöhön, sekä alan ja aiheen parissa työtä tekevien asumispalveluita tuottavien tahojen kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Kehittämishankkeen ohjausryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa. Ohjausryhmässä on hankkeessa alusta asti mukana olleista asiakkaista neljä ihmistä (Marketta Haapala, Eveliina Hietaoja, Petri Huttunen ja Pekka Hätinen) ja edustajat säätiön perustajajärjestöistä

Kehitysvammaliitosta (Susanna Hintsala), Kuurojen Liitto ry:stä (Irma Rönkkö–Levola) ja Mielen terveyden Keskusliitto ry:stä (Ilse–Maj Parviainen) sekä edustaja ASPA Palvelut Oy:stä (Seija Milonoff). Asumispalvelusäätiö ASPAsta ohjausryhmässä on mukana kehittämishankkeesta vastaava kehittämisspäällikkö (Raija Mansikkamäki) ja hanketta johtava projektivastaava (Merja Marjamäki).

Kehittämishankkeessa on käytettävissä yhden tai kahden opiskelijan työpanos. Opiskelijoiden työpanoksella aloitetaan hankkeen yhden osion toteuttaminen opinnäytetöinä. Opinnäytetöissä keskitytään asumispalveluiden käyttäjien erilaisten osallistumisen mahdollisuuksien tunnistamiseen omien palveluidensa suunnittelussa ja kehittämisessä. Ensimmäisessä opinnäytetyössä (Essi Kölli) keskitytään cp-vammaisten ihmisten osallistumisen haasteiden ja mahdollisuuksien tunnistamiseen vuorovaikutustilanteissa. Toisessa opinnäytetyössä keskitytään osallistumisen vaatimukseen ja mahdollisuuksiin erilaisissa järjestelmissä.

Kehittämishankkeen taloudelliset kulut jakautuvat asiakkaiden osallistumisen mahdollistamiseen (avustajat, kokoontumis- ja matkakustannukset, kokouspalkkiot, ansiomenetyksen korvaukset), Asiakkaan äänellä -foorumien, vertaisarviointien ja vuorovaikutus -koulutuksen suunnittelu-, toteuttamis- ja niihin sisältyvien materiaalikustannusten sekä projektivastaavan palkan ja toimintokulujen kesken.

4. Kehittämishankkeen kulku toimintavuonna

Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeen ohjausryhmän ensimmäinen kokoontuminen oli 23.1.08. Ohjausryhmässä sovittiin vuoden 2008 toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelman mukaisesti projektivastaava kokoaa asiakkaista 3–5 työryhmää suunnittelemaan sekä vuorovaikutuskoulutuksen että vertaisarviointien toteuttamista. Työryhmät kokoontuvat kevään 2008 aikana tarpeen mukaan, ainakin noin 4 kertaa.

Touko-kesäkuun vaihteessa projektivastaava ja kehittämisspäällikkö tekevät päätöksen siitä ketä pyydetään pitämään vuorovaikutuskoulutusta. Projektivastaava on yhteydessä kyseiseen ihmiseen ja välittää hänelle asiakkaiden tekemän suunnitelman koulutuksen sisällöstä. Ensimmäinen vuorovaikutuskoulutus toteutetaan loppuvuodesta 2008. Tulevasta koulutuksesta tiedotetaan säännöllisesti asiakkaita ja yhteistyötahoja tavatessa. Haku koulutukseen tulee olemaan syyskuussa.

Kevään ja kesän aikana asiakastyöryhmissä suunnitellaan myös vertaisarviointien toteuttamista. Asiakastyöryhmissä pohditaan, suunnitellaan ja sovitaan arviointien sisältö. Vertaisarviointia toteuttamaan lähteviä asiakkaita koulutetaan arviointien tekemiseen alkusyksystä. Ensimmäinen vertaisarviointi toteutetaan loppuvuodesta 2008.

Kevään ja kesän aikana projektivastaava ohjaa opinnäytetyön tekemistä, jossa tavoitteena on tunnistaa cp-vammaisten ihmisten osallistumisen haasteita ja mahdollisuuksia vuorovaikutustilanteissa. Opinnäytetyön yhtenä osana toteutetaan maaliskuun – toukokuun aikana kysely nuorille cp-vammaisille ihmisille heidän (asiakkaan) äänen esille saamiseksi.

Ohjausryhmän toinen kokoontuminen on 8.10.2008 ja Asiakkaan äänellä -projektifoorumi II on 20.11.2008.

5. Kehittämishankkeen seuranta ja arviointi

Kehittämishankkeen tavoitteiden saavuttamisen arviointi toteutetaan itsearviointina ja vertaisarviointina. Hankkeen eri osioiden käytännön toteutuksen suunnitteluun sisällytetään omat arviointisuunnitelmat. Asiakkaista muodostettavat työryhmät suunnittelevat hankkeen eri osioiden käytännön toteutukset. Projektivastaava dokumentoi hankkeen kaikki osiot systemaattisesti arviointien mahdollistamiseksi projektikansioon.

Itsearvioinnin yhtenä menetelmänä projektivastaava pitää säännöllisesti projektipäiväkirjaa. Projektivastaava osallistuu Asumispalvelusäätiö ASPAn projektifoorumeihin ja verkostopäiviin, joissa mahdollistuu vertaisarviointi ja oman työn kehittäminen. Projektivastaava ja kehittämisspäällikkö kokoontuvat säännöllisesti kehittämishankkeen seuranta ja ohjausta varten.

Kehittämishankkeessa mukana olevien asiakas asiantuntijoiden ja ammattilaisasiantuntijoiden palaute on tärkeä arviointimenetelmä. Kerätyt palautteet ja kommentit käsitellään asiakastyöryhmissä ja ohjausryhmässä. Asiakkaan äänellä -foorumiin, vuorovaikutus koulutukseen ja vertaisarviointiin osallistujilta kerätään sekä suullista että kirjallista palautetta. Palautteet ja saadut kokemukset tulevat olemaan kehittämishankkeen jatkotyöskentelyn ja vuoden 2009 toiminnan suunnittelun pohjana.

6. Yhteenveto

Asumispalvelusäätiö ASPAn Asiakkaan äänellä -kehittämishanke toteutetaan RAY:n avustuksella osana Säätiön kehittämistoimintaa. Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda asumispalvelujen käyttäjän aidolle osallistumiselle toimintamalli ja työvälineet, jotka mahdollistavat palvelujen käyttäjän luontevan osallistumisen käyttämiensä palveluiden arvioimisessa ja kehittämisessä. Kokemusasiantuntijuuden toimintamallit ja työvälineet auttavat varmistamaan vammaisten ihmisten tasa-arvoisen ja yhdenvertaisen osallistumisen erilaisissa palveluyksiköissä.

Painopistealueina vuonna 2008 kehittämishankkeessa on asumispalveluiden piirissä olevien ihmisten osallistumisen tukeminen ja osallistumisen mallien kehittäminen.

- Palvelujen käyttäjien erilaisia osallistumisen keinoja ja mahdollisuuksia tunnistetaan
 - selvitetään CP -vammaisten ihmisten osallistumisen vaatimuksia ja mahdollisuuksia vuorovaikutustilanteissa
 - selvitetään osallistumisen mahdollisuuksia ja vaatimuksia erilaisissa palvelujärjestelmissä
- Mahdollistetaan asiakkaiden kokemusasiantuntijuus huomioimalla erilaiset kommunikaatiomenetelmät ja keinot osallistua
 - toteutetaan asiakkaiden omista tarpeista lähtevän ja asiakkaiden kehittämän vuorovaikutuskoulutuksen ensimmäinen pilotti

- toteutetaan asiakkaiden tarpeista lähtevän ja asiakkaiden kehittämisen vertaisarvioinnin ensimmäinen pilotti
- Välitetään hyviä kokemuksia Asiakkaan äänellä -foorumin kautta

Vuonna 2008 kehittämishankkeessa työskentelee yksi projektivastaava, useampia asiakas asiantuntija, yksi tai kaksi opiskelijaa ja useita lyhytaikaisessa työsuhteessa olevia asiakkaiden tarvitsemia avustajia ja tulkkeja, jotka osaltaan mahdollistavat asiakkaiden osallistumisen. Hanke toteutetaan koko Suomen alueella.

Helsingissä 12.2.2008

Merja Marjamäki
Projektivastaava
Asiakkaan äänellä -kehittämishanke