



ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ -KEHITTÄMISHANKE

**TOIMINTASUUNNITELMA
2009**

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Yleiskuvaus Asumispalvelusäätiö ASPAsta ja Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeesta	2
2. Kehittämishankkeen kohderyhmä ja tavoitteet	3
a. Kehittämishankkeen tavoitteet vuonna 2009	3
b. Toimintaperiaatteet	4
3. Kehittämishankkeen toiminta vuonna 2009	4
a. Toimintaresurssit	5
b. Yhteistoiminta	5
c. Tulosten arviointi	6
4. Yhteenveto	6

1. Yleiskuvaus Asumispalvelusäätiö ASPAsta ja Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeesta

Asumispalvelusäätiö ASPA on vuonna 1995 perustettu säätiö, jonka tehtävä yleishyödyllisenä toimijana on edistää vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien mahdollisuuksia itsenäiseen ja omaehtoiseen elämään sekä edesauttaa vammaisille tarkoitettujen yksilöllisten, laadukkaiden ja turvallisten asumispalvelukokonaisuuksien syntymistä tavallisissa asuinympäristöissä. Lisäksi säätiön tarkoitus on yleisesti vaikuttaa asuntojen ja koko yhdyskuntarakenteen suunnitteluun ja rakentamiseen tasaveroisesti kaikille yhteiskunnan jäsenille soveltuviksi.

Valtakunnallinen Asiakkaan äänellä -kehittämishanke toteutetaan Asumispalvelusäätiö ASPAn omana kehittämistoimintana, vuoden toimintajaksokerrallaan. Hanke käynnistyi 2.5.2007. Vuoden 2007 aikana tutustuttiin erilaisiin asumispalvelun tuottamisen malleihin ja kirjattiin ylös käytössä olevia asiakkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen malleja. 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. Vuoden 2008 aikana perustettiin asiakastyöryhmiä, joissa asiakkaat pohtivat vaikuttamismahdollisuuksia arkipäivän vuorovaikutustilanteissa ja suunnittelivat sekä asiakkaille että työntekijöille kohdistuvan vuorovaikutuskoulutuksen sisältöä. Samoissa asiakasryhmissä suunniteltiin myös vertaisarvioinnin mallia, jossa arviointi kohdistuu asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksiin. Asiakastyöryhmissä oli ASPA Palvelut Oy:n, Invalidiliiton Asumispalvelut Oy:n ja Suomen MS-liitto ry:n asumispalveluiden piirissä olevia asiakkaita. ASPA Palvelut Oy:n ja Suomen CP-liitto ry:n asumispalveluiden piirissä olevien CP-vammaisten ihmisten kokemuksia ja toiveita huomioitiin heille kohdennetun vuorovaikutukseen liittyvän kyselyn kautta.

2. Kehittämishankkeen kohderyhmä ja tavoitteet

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

a. Kehittämishankkeen tavoitteet vuonna 2009

Vuonna 2009 jatketaan vuonna 2008 pilotoitujen vaikuttamismenetelmien, vuorovaikutuskoulutuksen ja vertaisarvioinnin toteuttamista ja jatkokehittämistä.

- Tavoitteena on ensimmäisten kokemusten perusteella kehittää asiakkaiden erilaiset ja monimuotoiset tarpeet huomioiva ja asiakkaiden vaikuttamista tukevia ja lisääviä vuorovaikutuskoulutusmalleja. Tavoitteena on, että vuoden 2009 aikana toteutetaan 2–4 vuorovaikutuskoulutusta, joissa korostuu erityisesti asiakkaiden tasavertainen vaikuttaminen arkipäivän vuorovaikutustilanteissa.
- Tavoitteena on myös toteuttaa 2–4 vertaisarviointia eri puolilla Suomea, joissa painottuu asiakkaiden kokonaisvaltaisen vaikuttamisen mahdollistuminen ja lisääntyminen.

Tavoitteena on, että osa nykyisistä asiakastyöryhmistä jatkaa toimintaansa myös vuonna 2009. Jotta hanketta saadaan laajennettua ja hankkeessa tehtävää työtä syvennettyä

- tavoitteena on myös uusien asiakastyöryhmien mukaan tuleminen.
- Vuonna 2009 tavoitteena on myös luoda asiakastyöryhmille omat yhteisen alueelliset ja / tai valtakunnallinen tapaamis- ja vaikuttamisfoorumi. Vaikuttamisfoorumin kautta asiakkaille luodaan kanava asiakkaiden äänen esille tuomiseen erityisesti vaikuttamisessa, joka on yhteinen asiakkaille asuinpaikasta riippumatta.

Vuonna 2009 tavoitteena on edelleen tunnistaa asumispalveluiden käyttäjien erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia omien palveluidensa suunnitteluissa ja kehittämisessä.

- Vuonna 2008 selvitettiin opiskelijan opinnäytetyönä miten CP-vammaiset ihmiset kokevat CP-vamman vaikuttavan vuorovaikutustilanteissa kontaktinottoon ja kommunikointiin. Aloitettua työtä jatketaan selvityksessä saatuja tietoja tarkentaen ja syventäen sekä laajentaen selvityksiä uusiin asiakasryhmiin. Syksyn 2008 aikana asiakastyöryhmissä ja ohjausryhmässä sovitaan, mikä on vuoden 2009 asiakasryhmä.
- Vuonna 2009 tavoitteena on myös tunnistaa osallistumisen vaatimuksia ja mahdollisuuksia erilaisissa palvelujärjestelmissä. Tunnistamalla ja tuomalla esille erilaisten asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia luodaan perustaa vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamiseen ja kehittämiseen.

Tavoitteena on myös, että marraskuussa toteutuu kolmas Asiakkaan äänellä -foorumi, jossa asiakkaat itselleen parhaiten sopivalla tavalla kuvaavat asiakastyöryhmistä, vertaisarvioinnista ja vuorovaikutuskoulutuksesta tulleita kokemuksia. Asiakkaan äänellä -foorumeissa tavoitteena on myös tuoda esille olemassa olevia hyviä vaikuttamisen malleja. Tavoitteena on, että hankkeessa mukana olevat asiakkaat vastaavat Foorumin sisällöstä ja toteuttamistavasta.

b. Toimintaperiaatteet

Asiakkaan äänellä -kehittämishanke toteutetaan Asumispalvelusäätiö ASPAn periaatteita kunnioittaen, jotka ovat ammatillisuus, turvallisuus ja ihmisen kunnioittaminen. Ammatillisuus, turvallisuus ja ihmisen kunnioittaminen ohjaavat arvoina kehittämistyötä, niin että luottamus, pysyvyys ja joustavuus ovat toiminnan perustoimintaperiaatteita.

Tärkeimpänä toimintaperiaatteena on asiakkaiden asiantuntijuuden tunnustaminen ja asiakkaiden aktiivinen rooli läpi kehittämishankkeen eri toimintamuotojen niin suunnittelussa, toteutuksessa kuin arvioinnissa.

3. Kehittämishankkeen toiminta vuonna 2009

Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeen ohjausryhmän ensimmäinen kokoontuminen vuonna 2009 on tammikuussa. Ensimmäisessä ohjausryhmässä käsitellään vuoden 2009 toimintasuunnitelma. Toisen kerran ohjausryhmä kokoontuu alkusyksystä, jolloin arvioidaan toimintasuunnitelman toteutumista ja vahvistetaan loppuvuoden toiminta.

Vuorovaikutuskoulutuksen kehittämistä jatketaan ensimmäisistä piloteista saatujen kokemusten ja palautteiden perusteella. Vuorovaikutuskoulutusta tullaan järjestämään 2–4 kertaa eri puolella Suomea. Alustavasti suunnitelmissa on ensimmäisen vuorovaikutuskoulutuksen toteuttaminen Seinäjoella tai Seinäjoen lähiympäristössä maaliskuussa 2009. Kiinnostusta koulutukseen on tullut myös Varkauden ja Mikkelin suunnalta.

Vertaisarviointien kehittämistä jatketaan ensimmäisistä piloteista saatujen kokemusten ja palautteen perusteella. Vertaisarviointeja tullaan tekemään 2–4 eri puolella Suomea. Vertaisarviointeja toteuttamaan lähteville uusille asiakasarvioitsijoille järjestetään suunnittelu- ja koulutuspäivä. Suunnittelu- ja koulutuspäivä tulee olla noin 2–4 viikkoa ennen sovittua arviointikäyntiä.

Vuorovaikutuskoulutuksesta ja vertaisarvioinneista tiedotetaan säännöllisesti asiakkaita ja yhteystyötahoja. Ilmoittautuminen ja haku tulevat olemaan jatkuvaa. Yhteydenottojen ja neuvottelujen perusteella yhdessä sovitaan toteuttamiseen liittyvät tarkat aikataulut. Käytännön asioista sopimisesta ja käytännön järjestelyistä vastaa projektivastaava.

Asiakastyöryhmätyöskentelyä jatketaan koko vuoden 2009 ajan. Asiakastyöryhmien kokoontumistiheydestä ja aikatauluista sovitaan asiakkaiden kanssa vuoden 2008 lopussa

ja vuoden 2009 alussa. Asiakastyöryhmistä kootaan alueellisia ja / tai valtakunnallinen työryhmä, joka kokoontuu noin 2 kertaa vuodessa.

Opiskelijan osallistumisen varmistuessa tarkentuu myös vuoden 2009 aikataulu.

Kolmas Asiakkaan äänellä -projektifoorumi tulee olemaan marraskuussa 2009.

a. Toimintaresurssit

Kehittämishankkeesta vastaa kehittämispäällikkö ja hanketta johtaa projektivastaava. Kehittämishankkeessa käytännön työssä; suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa, mahdollistajana ovat kaikki hankkeessa mukana olevat asiakkaat.

Kehittämishankkeessa on käytettävissä yhden tai kahden opiskelijan työpanos. Opiskelijoiden työpanos painottuu vuonna 2009 edelleen asumispalveluiden käyttäjien erilaisten osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien tunnistamiseen omien palveluidensa suunnittelussa ja kehittämisessä sekä miten erilaiset palvelujärjestelmät mahdollistavat asiakkaiden osallistumisen omien palveluidensa suunnitteluun ja kehittämiseen.

Kehittämishankkeen taloudelliset kulut jakautuvat asiakkaiden osallistumisen mahdollistamiseen (avustajat, kokoontumis- ja matkakustannukset, kokouspalkkiot, ansiomenetyksen korvaukset), Asiakkaan äänellä -foorumin, vertaisarvioinnin ja vuorovaikutus -koulutuksen jatkokehittämisen ja toteuttamisen sekä niihin sisältyvien materiaalikustannusten sekä projektivastaavan palkan ja toimintokulujen kesken.

b. Yhteistoiminta

ASPAn 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. Säätiön perustajajärjestöistä edustajina ovat Kehitysvammaliitosta Susanna Hintsala, Kuurojen Liitto ry:stä Irma Rönkkö-Levola ja Mielenterveyden Keskusliitto ry:stä Ilse-Maj Parviainen. ASPAn Palvelut Oy:stä edustajana on Seija Milonoff. Asumispalvelusäätiö ASPAsta ohjausryhmässä on mukana kehittämishankkeesta vastaava kehittämispäällikkö Raija Mansikkamäki ja hanketta johtava projektivastaava Merja Marjamäki.

c. Tulosten arviointi

Kehittämishankkeen tavoitteiden saavuttamisen arviointi toteutetaan itsearviointina ja vertaisarviointina. Hankkeen eri osioiden käytännön toteutuksen suunnitteluun sisällytetään omat arviointisuunnitelmat. Projektivastaava dokumentoi hankkeen kaikki osiot systemaattisesti arviointien mahdollistamiseksi projektiansioon.

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 2010 toiminnan suunnittelun pohjana.

4. 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 2009 kehittämishankkeessa on asumispalveluiden piirissä olevien ihmisten osallistumisen tukeminen ja uusien osallistumisen mallien jatkokehittäminen.

Palvelujen käyttäjien erilaisia osallistumisen keinoja ja mahdollisuuksia tuetaan ja lisätään

- jatkamalla asiakkaiden tarpeista lähteneen ja asiakkaiden sisällöllisesti kehittämän vuorovaikutuskoulutuksen kehittämistä ensimmäisestä pilotista saadun kokemuksen ja palautteiden perusteella
- jatkamalla asiakkaiden tarpeista lähteneen ja asiakkaiden kehittämän vertaisarvioinnin kehittämistä ensimmäisistä piloteista saadun kokemuksen ja palautteiden perusteella
- jatkamalla asiakastyöryhmien toimintaa ja luomalla asiakkaille alueelliset ja / tai valtakunnallinen yhteinen tapaamisfoorumi

- tunnistamalla ja tuomalla esille asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia, jolloin luodaan perustaa vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamiseen ja kehittämiseen.

Kehittämishankkeessa saatuja kokemuksia ja esille tulleita hyviä malleja välitetään Asiakkaan äänellä -foorumia kautta, joka toteutetaan loppuvuodesta 2009.

Vuonna 2009 kehittämishankkeessa työskentelee yksi projektivastaava, useampia asiakas asiantuntijaa, 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 18.8.2008

Merja Marjamäki
Projektivastaava
Asiakkaan äänellä -kehittämishanke