



ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ -KEHITTÄMISHANKE

**TOIMINTAKERTOMUS
2007**

Sisällysluettelo

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

1. Kehittämishankkeen tausta ja tarkoitus

Valtakunnallinen Asiakkaan äänellä -kehittämishanke toteutetaan Asumispalvelusäätiö ASPAn omana kehittämistoimintana, vuoden toimintajakso kerrallaan. Hanke käynnistyi 2.5.2007.

Asumispalveluiden tuottajat haluavat toimia asiakaslähtöisesti palveluja tuottaessaan. Perinteinen asiakaspalaute on nykyisin eniten käytössä oleva palvelujen käyttäjien osallisuuden ja vaikuttamisen keino. Näiden seikkojen pohjalta syntyi tarve tunnistaa olemassa olevat asiakkaiden osallistumisen keinot ja kehittää ja luoda uusia keinoja asumispalvelujen käyttäjien osallisuuden mahdollistamiseksi palvelujen kehittämisessä.

Hankkeen tavoitteena oli käynnistää asumispalvelujen käyttäjän osallistumisen toimintamallien ja työvälineiden kehittäminen. Niiden avulla on tarkoitus mahdollistaa palvelujen käyttäjien luonteva osallistuminen käyttämiensä palvelujen arvioimisessa ja kehittämisessä. Asumispalvelujen käyttäjälähtöinen kehittäminen muodostetaan kiinteäksi osaksi asumispalveluja luomalla menetelmiä, joilla yleisesti voidaan varmistaa asiakkaiden systemaattinen osuus itseään koskevien palvelujen suunnittelussa, palautteen antamisessa ja osallistumisessa toiminnan kehittämiseen.

Hankkeen keskeisinä toimijoina olivat asumispalveluja käyttävät asiakasedustajat, jotka tavoitettiin ja koottiin yhteistyökumppaniverkoston avulla. Hankkeen yhteistyökumppaniverkosto rakentui asiakas- ja edunvalvontajärjestöistä ja palveluja tuottavista organisaatioista. Hankkeeseen oli mahdollista osallistua koko Suomen alueelta.

2. Kehittämishankkeelle toimintavuodelle asetetut tavoitteet

Kehittämishankkeen ensimmäisen vuoden tavoitteena oli tunnistaa palveluiden käyttäjien erialiset osallistumisen keinot ja mahdollisuudet asumispalvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä. Lisäksi tavoitteena oli mahdollistaa asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden

esille tuominen huomioiden erilaiset kommunikaatiomenetelmät ja keinot osallistua. Vertaisarvioinnin avulla tavoitteena oli käynnistää käyttäjäpalautteen kehittäminen mahdollistamalla erilaisia keinoja kuvata asioita ja ilmiöitä. Tavoitteena oli myös asumispalveluja käyttävien asiakkaiden ryhmien kokoaminen ja ryhmien edustajien kokoontuminen vertaisanalyysin tekemiseksi ja asiakasnäkökulmien ja kokemusten esille tuomiseksi. Kehittämishankkeelle asetettiin kolme päätavoitetta vuodelle 2007.

- Olemassa olevien ja asiakkailta käytössä olevien osallistumisen ja vaikuttamisen toimintamallien tunnistaminen ja kirjaaminen
- Olemassa olevien ja käytettyjen toimintamallien esille tuominen
- Kehittämishankkeen jatkotyöskentelyn ja vuoden 2008 alustavien tavoitteiden vahvistaminen

3. Kehittämishankkeen resurssit, yhteistyökumppanit ja sidosryhmät

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

Projektivastaavan ohjauksessa oli DIAK:n sosionomi-opiskelija Laura Kotikangas 10 viikon harjoittelujaksolla.

Kehittämishankkeen taloudelliset kulut jakautuivat asiakkaiden osallistumisen mahdollistamiseen (avustajat, kokoontumis- ja matkakustannukset, kokouspalkkiot, ansiomenetyksen korvaukset), Asiakkaan äänellä -foorumien suunnittelu-, toteuttamis- ja niihin sisältyvien materiaalikustannusten sekä projektivastaavan palkan ja toimintokulujen kesken. Kehittämishankkeelle oli vuodelle 2007 budjetoitu 47 110,00€.

4. Kehittämishankkeen kulku toimintavuonna

Asiakkaan äänellä -kehittämishanke käynnistyi 2.5.2007. Seija Milonoff toimi hankkeessa projektivastaavana marraskuun 2007 loppuun asti. Projektivastaava perehtyi projektin alussa taustamateriaaleihin, teki toimintasuunnitelman ja projektiesitteen sekä aloitti yhteydenotot yhteistyötahoihin. Kehittämishankkeesta kiinnostuneiden asiakkaiden haastattelut ja asiakastyöryhmien kokoaminen alkoi kesäkuussa.

Projektivastaava tutustui erilaisiin asumispalveluryhmiin ja kirjasi ylös käytössä olevia asiakkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen malleja. Projektivastaava haastatteli ASPA Palvelut Oy:n ja Asumispalvelusäätiö ASPAn perustajajärjestöjen asumispalvelujen asiakkaita, työntekijöitä ja palveluntuottajia seuraavissa toimintayksiköissä

- ASPA Palvelut Oy:n Herttoniemen, Loimaan ja Varkauden asumispalveluryhmät
- Invalidiliitto ry:n Validia Palvelut Oy:n Oulun yksikkö
- Kehitysvammaisten Palvelusäätiön Harjavallan ryhmäkoti Hopeanuoli
- Nuorten Ystävät ry:n Muhoksen ryhmäkoti Tapionpirtti
- Suomen CP-liitto Oy:n Halisten asumispalveluryhmä
- Suomen MS-liitto ry:n palvelukoti Pihapihlaja

Muita järjestelmiä, joihin projektivastaava tutustui oli

- henkilökohtainen avustaja, kolmen ihmisen yhteinen järjestelmä
- henkilökohtainen avustaja ja omaishoitaja
- henkilökohtainen avustaja ja asumispalvelut
- kunnan kotiapu

Projektivastaavan ohjauksessa 19.9–23.11.2007 ollut opiskelija teki työhyvinvointikyselyn projekteissa työskenteleville Asumispalvelusäätiö ASPAn työntekijöille.

Syksyllä (31.10.2007) toteutui suunnitelmien mukaisesti Asiakkaan äänellä -foorumi. Foorumin jälkeen kehittämishankkeessa mukana olleet asiakkaat kokosivat saadut palautteet. Työryhmien työskentelyn ja foorumin palautteen perusteella projektivastaava teki hankkeen väliarvioinnin ja yhdessä kehittämispäällikön kanssa alustavan toimintasuunnitelman vuodelle 2008.

5. Tulokset

Kehittämishanke saatiin suunnitellusti aloitettua. Hankkeeseen lähti mukaan asumispalveluiden piirissä olevia ihmisiä, jotka mahdollistivat hankkeen tavoitteiden mukaisen toiminnan aloittamisen ja vuodelle 2007 asetettujen kolmen päätavoitteen toteutumisen.

Projektivastaava selvitti tavoitteen mukaisesti tekemiensä haastatteluiden perusteella toimintayksiköiden ja järjestelmien piirissä olevien asiakkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen keinoja. Kuvausta yksityisen palveluntuottajan malleista raportista jäi puuttumaan. Kuvausraportti on tässä vaiheessa vain hankkeen käytössä.

Syksyllä, 31.10.2007, toteutui suunnitelmien mukaisesti Asiakkaan äänellä -foorumi. Foorumin sisällön aihealueet nousivat asumispalveluiden asiakkaiden keskusteluissa esille tuotujen näkökulmien kautta. Foorumin aiheisältö sovittiin projektista vastaavan kehittämispäällikön ja projektivastaavan käymissä suunnittelupalavereissa. Aiheisällöksi muodostuivat vuorovaikutukselliset näkökulmat ja järjestelmälähtöiset valinnat. Työryhmissä olleet asiakkaat suunnittelivat ja toteuttivat foorumin projektivastaavan tuella.

6. Kehittämishankkeen seuranta ja arviointi

Projektivastaava piti projektipäiväkirjaa, joka auttoi jatkuvan seurannan ja lyhyen aikavälin arvioinnin toteutumista. Projektivastaava ja projektista vastuussa oleva projektipäällikkö kokoontuivat säännöllisesti keskustelemaan ja arvioimaan hankkeen toimintaa ja toiminnan toteutumista.

Asiakkaan äänellä -foorumista saatu palaute käsiteltiin asiakastyöryhmissä, samoin kuin muut saadut kokemukset ja palautteet. Näiden palautteiden ja työryhmäkäsittelyjen perusteella työryhmissä tehtiin tavoitteiden mukaisesti alustavat suunnitelmat vuoden 2008 toiminnasta ja tavoitteista.

7. Yhteenveto

Valtakunnallinen Asiakkaan äänellä -kehittämishanke toteutetaan Asumispalvelusäätiö ASPAn omana kehittämistoimintana, vuoden toimintajakso kerrallaan. Hanke käynnistyi 2.5.2007. Kehittämishankkeesta vastasi kehittämispäällikkö ja hanketta johti projektivastaava.

Hankkeen tavoitteena oli käynnistää asumispalvelujen käyttäjän osallistumisen toimintamallien ja työvälineiden kehittäminen. Niiden avulla on tarkoitus mahdollistaa palvelujen käyttäjien luonteva osallistuminen käyttämiensä palvelujen arvioimisessa ja kehittämisessä. Asumispalvelujen käyttäjälähtöinen kehittäminen muodostetaan kiinteäksi osaksi asumispalveluja luomalla menetelmiä, joilla yleisesti voidaan varmistaa asiakkaiden systemaattinen osuus itseään koskevien palvelujen suunnittelussa, palautteen antamisessa ja osallistumisessa toiminnan kehittämiseen.

Kehittämishankkeelle asetettiin kolme päätavoitetta vuodelle 2007.

- Olemassa olevien ja asiakkaiden käytössä olevien osallistumisen ja vaikuttamisen toimintamallien tunnistaminen ja kirjaaminen
- Olemassa olevien ja käytettyjen toimintamallien esille tuominen
- Kehittämishankkeen jatkotyöskentelyn ja vuoden 2008 alustavien tavoitteiden vahvistaminen

Kehittämishanke saatiin suunnitellusti aloitettua. Hankkeeseen lähti mukaan asumispalveluiden piirissä olevia ihmisiä, jotka mahdollistivat hankkeen tavoitteiden mukaisen toiminnan aloittamisen ja vuodelle 2007 asetettujen päätavoitteiden toteutumisen.

Projektivastaava selvitti tavoitteen mukaisesti tekemiensä haastatteluiden perusteella toimintayksiköiden ja järjestelmien piirissä olevien asiakkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen keinoja. Kuvaus yksityisen palveluntuottajan malleista jäi raportista puuttumaan. Kuvausraportti on vain hankkeen käytössä.

Syksyllä, 31.10.2007, toteutui suunnitelmien mukaisesti Asiakkaan äänellä -foorumi. Foorumin sisällön aihealueet, vuorovaikutukselliset näkökulmat ja järjestelmälähtöiset valinnat, nousivat asumispalveluiden asiakkaiden keskusteluissa esille tuotujen näkökulmien kautta.

Helsingissä 20.1.2008

Merja Marjamäki
projektivastaava
Asiakkaan äänellä -kehittämishanke