



**Vaikuttaminen
Oma koti
Itsenäinen elämä**

ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ



**Asiakkaan äänellä
- kehittämishanke
2008**

Tähän esitteeseen on koottu Asumispalvelusäätiö ASPAn asiakkaan äänellä kehittämishankkeen asiakastyöryhmien näkemyksiä

Vaikuttamisesta

Omasta kodista ja

Itsenäisestä, omasta elämästä.

Tällä esitteellä pyritään avaamaan se, mitä nämä käsitteet asiakkaiden mielestä tarkoittavat ja mitä pitäisi olla tai tapahtua, että nämä asiat tapahtuisivat.

Asiakastyöryhmien jäsenet asuvat eri palveluntuottajien erilaisissa asumispalveluyksiköissä eri puolilla Suomea. Työryhmien jäsenet ovat eri tavalla vammaisia ihmisiä.

Asiakastyöryhmät ovat kokoontuneet useita kertoja vuoden 2008 aikana.

Vastausten kohdalla projektivastaava on yhtenäistänyt käsitteitä yksittäisen vastaajan, yksikön tai palvelutalon tunnistamisen estämiseksi. Käytännössä asiakastyöryhmissä on puhuttu sekä asiakkaista että asukkaista. Tässä esitteessä käytetään vain sanaa asiakas. Työntekijöistä on puhuttu nimikkeillä työntekijä, avustaja ja hoitaja, tässä esitteessä käytetään vain sanaa työntekijä.

Asiakastyöryhmien työn tulokset kirjasi projektivastaava **Merja Marjamäki**

VAIKUTTAMI- NEN ON



”sitä, että...

- ❖ Suora keskustelu on se, miten pystyy eniten vaikuttamaan.
- ❖ Keskustelu on tärkeää.
- ❖ Asioiden eteenpäin viemistä ja parannusta asioihin.
- ❖ Että omia näkemyksiä saa kuulluksi ja ymmärretyksi.
- ❖ Että saa itse olla päättämässä oman elämän asioista, ettei kukaan toinen sano, miten asiat tehdään.
- ❖ (Pystyn vaikuttamaan) ihan hyvin, edellyttäen että minä olen itse läsnä ja otan asioihin kantaa. Ja pidän puoleni siinä, mitä haluan tietäväksi kaikille työntekijöille ja pidän puoleni siitä mistä on sovittu, enkä anna herkällä periksi.

- ❖ (Vaikuttaminen) ei toteudu jos kaikki pitää kerjätä kuin huutolaispoika Ei toteudu, jos kohdellaan kuin pikkupoikaa ja määrätään mitä saa tehdä.
- ❖ Pitää itsekin sanoa oma mielipide.
- ❖ Vapautta ja vastuuta.
- ❖ Olla mukana ryhmässä ja vaikuttaa sen kautta. (Vaikuttaminen on) yhteistoimintaa yhteisvoimin.
- ❖ Kun mietitään yhteisiä asioita, niin jokaisella on mahdollisuus sanoa oma mielipide.
- ❖ Toisten huomiointia.
- ❖ Tärkeää että puhutaan ja että käytäisiin asioita läpi yhdessä enemmän.
- ❖ Vaikuttaminen yhteiskuntaan, että asioita voisi muuttaa kaikille paremmiksi.
- ❖ Konkreettiseen toimintaan vaikutuskanava (voi vaikuttaa) esim. järjestötoiminnan kautta - esim. omaan ja vastaavissa tilanteissa olevien ihmisten asioiden parantamiseksi.
- ❖ Voi vaikuttaa mitä itselle tapahtuu.
- ❖ Saadaan sellaista palvelua mitä tarvitaan.

- ❖ Voi neuvotella, ettei lyödä valmiita ratkaisuja eteen – kunhan löytää sen kenen kanssa neuvotellaan ratkaisumalleista ja käytännön toimista.
- ❖ Että autetaan silleen kuin itse haluaa, eikä niin miten työntekijät haluaa.
- ❖ Että voi puhua, mikä olisi molemmille helppo avustaminen, kun minua voi avustaa niin monella tavalla – niin että molemmille sopii hyvin se tapa.
- ❖ Sitä, että jos tarvii apua – kun sen kertoo – yrittää kertoa niin, että työntekijä tietää mistä on kysymys – eihän työntekijä voi tietää, jos ei kerro (ymmärtämystä puolin ja toisin täytyy olla).
- ❖ Kun työntekijä tulee kotiin, niin kysyn voiko tehdä tän ja mä teen tän. Yhdessä suunnitellaan mitä tehdään. Ja työntekijä ottaa huomioon meidän asiakkaiden mielihiteet.
- ❖ Saa päättää koska syö, mitä syö, milloin käy kaupassa ja milloin wc:ssä.
- ❖ On toiminut se, että työntekijät on tsempannut, että (itse jaksaa) yrittää.

- ❖ Ainakin siinä siivouksessa. Yhdessä vietään matot pihalle. Työntekijä päättää - saa asiakaskin päättää, jos haluaa, minä päivänä siivotaan. Jos on sotkuista, niin siivotaan kaikki. Jos tarvitsee apua aiemmin (kuin sovittu), niin auttavat, jos kerkiää. Ja että laskut voi itse maksaa pankkiin.
- ❖ Puhumalla työntekijöiden kanssa niistä asioista, mitä asioita sitten onkin, voi avautua. Työntekijä sitten kuuntelee Totta kai työntekijä sanoo sitten mitä mieltä on. Joskus on esim. tilanteita, ettei työntekijä voi lähteä asiakkaan mukana kauppaan. Ja jos lähtee, katsoo siinä sivussa miten asiakas ostaa ja että on sopivan hintaista. Puhumalla asiat ratkaistaan.
- ❖ Kun ehdottaa eri (uusia) harrastusmuotoja, niin otetaan vakavasti.
- ❖ Itsellä täytyy olla ajatus, mitä haluaa.
- ❖ Että voi olla tyytyväinen niihin palveluihin.



OMA KOTI TARKOITTAÄ

”sitä, että...

- ❖ Itse rakentaa kodin - sitten on oma koti: omat tavarat, huonekalut, vaatteet, ystävät.
- ❖ Tärkein paikka ihmiselle.
- ❖ Saa olla rauhassa.
- ❖ Yksityisyys – yksityinen paikka – mun oma.
- ❖ Herra ja Hidalko omassa kodissa eli itse saa määrätä.
- ❖ Jos sanoo, että ei saa tulla, silloin ei tule (ei kukaan).

- ❖ Itse voi päättää kuka tulee kyläilemään omaan kotiin.
- ❖ Oma päätös, itseltä lupa, milloin vieraat saa tulla.
- ❖ Ystävät; on tärkeitä elämässä, voi kutsua ystävän omaan kotiin.
- ❖ Saa määrätä – jos ei halua, että joku on siellä – voi sanoa, että nyt voi lähteä.
- ❖ Omat tavarat ja oma olotila, johon saa mennä, jos on vaikka väsynyt.
- ❖ Jos tilaa on vain yhdessä pienessä huoneessa, jossa vain sänky, ei ole koti, on soluasunto.
- ❖ Sitä saa laittaa oman mielen mukaan.
- ❖ Työntekijöiden puolelta – sitä paikkaa ja tilaa kunnioitetaan – on tämän ihmisen yksityisalue – on hänen elämänsä yksi tärkein piste. Työntekijöillä ei ole oikeutta tulla omilla avaimillaan ihan miten tahansa, vain jos (on) epäily esim. sairauskohtauksesta – muuten ei.
- ❖ Avain, lukko ja postiluukku.

- ❖ Jos on yksi huone, niin se on nukkumispaikka, ei koti.
- ❖ Monesti myös helpoin olla, kun on järjestynyt apuvälineitä, joiden avulla pystyy itse toimimaan.
- ❖ (Tärkeää) minkälaiset näköalat on ikkunas-ta, että on kaunis näköala.
- ❖ (Saa) tehdä näitä asioita. Eikä tarvitse miettiä, uskaltaako pestä pyykkiä tai siivota päivällä.
- ❖ On oma rauha, voi olla omissa oloissa, le-vätä – silloin kun sitä haluaa.
- ❖ Tuttu ja turvallinen paikka, tukikohta.
- ❖ (Omassa kodissa on) hyvä olla.
- ❖ Kaikki; oma wc, kylpyhuone jne.
- ❖ Paikka, jossa viihtyy.
- ❖ Oma kotipesä.
- ❖ Oma sänky.
- ❖ Omat tavarat.



- ❖ Voi itse päättää missä on pöydän paikka ja missä kohtaa pöydällä on oma paikka, jossa voi juoda kahvia.
- ❖ Voi mennä ja tulla vapaasti, miten haluaa.
- ❖ Ei tarvitse keltään kysyä lupaa tehdä asioita omassa kodissa.
- ❖ Saa itse päättää omista asioista ja miten siellä toimii.
- ❖ Siisti koti.
- ❖ Tärkeä, eihän saa töitäkään jos ei ole asiat kunnossa.
- ❖ Tuo turvallisuutta, että saa olla omassa kodissa niin kuin haluaa.
- ❖ Tärkeää, että on turvallinen ja kuitenkin lähellä on ihmisiä.
- ❖ Turvallinen (työntekijät ovat aina paikalla ja ovat osaavia).
- ❖ Lapsuus koti on oma koti - eikä sitä enää ole - sinne ei enää pääse.
- ❖ Omassa kodissa on omat tavarat ja oma elämä. Joskus toteutuu oma elämä, joskus ei.

- ❖ Nykyinen koti on tullut kodiksi vuosien mitaan.
- ❖ Hyvinvointiin se liittyy, että on oma koti ja asiat kunnossa.
- ❖ Jokainen tekee itse itselleen kodin.





ITSENÄINEN, OMA ELÄMÄ TARCOITTAÄ

”sitä, että...

- ❖ Saa toteuttaa omaa itseään, omaa elämää, mitä katsoo – on omat arvot ja mieltymykset - on vapaus liikkua, toimia ja sanoa sekä järjestellä muutenkin (elämää ja asuntoa).
- ❖ Saa oman minuutensa säilytettyä – ei itse eikä kukaan sivullinen laitosta, vaikka asuu xx.
- ❖ Itsenäistä ajattelua.
- ❖ Itsemääräämisoikeus.
- ❖ Ihmisarvon kunnioittamista (se on) tärkeää.
- ❖ Saa päättää, mitä tekee, eikä tarvitse koko ajan kysellä, mitä voi nyt tehdä.

- ❖ Saa mennä minne haluaa
- ❖ Saa tehdä omia valintoja – että on tiedossa valintoja ja joista voi valita.
- ❖ Vapaus päättää omista asioista.
- ❖ Saa elää yhden päivän kerrallaan - ei tarvitse miettiä viikkoja ennen mitä tapahtuu.
- ❖ Yksityisyys on – työntekijöiden ei tarvitse tietää kaikkea – mikä on hoidollinen asia, kirjataan ylös – mikä on oma asia, ei kirjata ylös eikä kertoa muille työntekijöille.
- ❖ Kaikkea ei tarvitse kertoa (työntekijöille).
- ❖ Saa käydä lenkillä silloin kun haluaa.
- ❖ Jos on nälkä, voi tehdä ruokaa.
- ❖ Saa syödä mitä haluaa.
- ❖ Kun itse pesee pyykit ja laittaa ne kuivumaan.
- ❖ Saa olla omassa huoneessa.
- ❖ Saa nukkua milloin haluaa.
- ❖ (Voi) nostaa rahaa ja käydä kaupassa.
- ❖ Itse hoitaa omat raha-asiat.
- ❖ (Voi) liikkua talon ulkopuolella.

- ❖ Saa lähteä kyläilemään.
- ❖ Kukaan ei tule asuntoon ilman lupaa.
- ❖ On ystäviä.
- ❖ Voi tuoda kavereita kotiin.
- ❖ Saa kutsua ketä haluaa kotiin.
- ❖ Itse maksan vuokran, sähkön jne. mitä itsenäiseen asumiseen kuuluu.
- ❖ Kun tarvitsee apua, niin soittaa ja pyytää apua, sitten työntekijä tulee ja lähtee (kun avustus tehty).
- ❖ Kuitenkin saa apua – on turvallista.
- ❖ Työntekijät eivät puutu, jos itse pystyy ajamaan käytännön asiat – antavat apua, jos tarvitsee.
- ❖ Minun elämäni, minä sitä elän – on huomioidava muutkin ihmiset – oikealla tavalla.
- ❖ Vapaus valita ja vastuu valinnoista.
- ❖ Vastuun ottamista.
- ❖ On oikeus ja mahdollisuus itsenäistyä.
- ❖ Uskaltaa ottaa vastuuta ja hoitaa asioitaan.

Kiitämme

Kaikkia hankkeessa mukana olleita

asiakastyöryhmien asiakasasiantuntijoita
(nimiluettelo on tämän esitteen takasivul-
la)

sekä

asumispalveluntuottajia, jotka ovat olleet
myönteisesti mukana tämän hankkeen to-
teutuksessa. Näitä ovat:

ASPA Palvelut Oy

Suomen MS Liitto ry

Validia-palvelut Oy



Asiakkaan äänellä –kehittämishankkeen eri työryhmien asiakastoimijat, jotka ovat tuottaneet tämän esitteen materiaalin

Haapala Marketta

Haarlo Jaana

Hopiavuori Eero

Huhtamäki Tapio

Inkinen Risto

Järvelä Anna-Liisa

Järvelä Heikki

Kaipainen Sirpa

Kattelus Keijo

Kinnunen Eeva

Koivumäki Riitta

Koponen Petri

Kujala Matti

Kujala Raila

Kujala Terttu

Kärkkäinen Kari

Kyyrä Keijo

Laaksonen Kalervo

Laamanen Sirkka-

Liisa

Lehtinen Kai

Mutanen Tuula

Myllymäki Raimo

Niemi Pirkko

Nurmela Veli-Matti

Oksa Leena

Perkiö Kirsi

Pousi Marjaana

Rajaniemi Kirsti

Salmi Jorje

Savolainen Timo

Seppälä Jukka

Skön Mirva

Tamminen Kai

Tarkiainen Pertti

Yläräkkölä Raune

Vento Tuula

Viita Anna-Leena

Viitamäki Raija

Vuori Jaana