



**ASPA**

**ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ -KEHITTÄMISHANKE**

**TOIMINTAKERTOMUS  
2008**

## Sisällysluettelo

Sisällysluettelo .....	2
1. Kehittämishankkeen tausta ja tarkoitus .....	2
2. Kehittämishankkeen vuodelle 2008 asetetut tavoitteet .....	3
3. Kehittämishankkeen resurssit, yhteistyökumppanit ja sidosryhmät vuonna 2008.....	3
4. Kehittämishankkeen toteutuminen vuonna 2008 .....	4
5. Kehittämishankkeen seuranta ja arviointi .....	6
6. Yhteenveto .....	7

### 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 asumispalvelun tuottamisen malleihin ja kirjattiin ylös käytössä olevia asiakkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen malleja. Kaikissa palvelujärjestelmissä osallistuminen ja vaikuttaminen tapahtuivat vuorovaikutustilanteissa, erityisesti käytännön avustamistilanteissa. Muita osallistumisen mahdollisuuksia loi asumispalvelusopimukset, avustamissopimukset, asukaspalaverit ja asiakaskokoukset, tavoitepalaverit, asiakastyöryhmät ja asukastoimikunnat, palautelaatikot ja asiakastyytyväisyyskyselyt. Mahdollisuudet osallistumiseen ja vaikuttamiseen vaihtelivat 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. Kehittämishankkeen vuodelle 2008 asetetut tavoitteet

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

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

Tavoitteena oli myös käynnistää erilaisten käyttäjien osallistumista mahdollistavien ja osallistumista tukevien menetelmien kehittäminen ja toteuttaminen. Koska tavanomaisin vaikuttaminen toteutui arkipäivän vuorovaikutustilanteissa, valittiin yhdeksi menetelmäksi asiakkaiden tarpeista lähtevän vuorovaikutuskoulutuksen kehittäminen ja käynnistäminen. Lähtökohtana oli, että asiakkaista muodostettavat työryhmät suunnittelevat koulutuksen sisältöä. Tavoitteeksi asetettiin ensimmäisen pilottikoulutuksen toteutuminen loppuvuodesta 2008.

Toiseksi menetelmäksi valittiin asiakkaiden osallistumista mahdollistavan, tukevan ja lisäävän menetelmän, vertaisarvioinnin, kehittäminen. Tavoitteeksi asetettiin ensimmäisten pilottiarviointien toteuttaminen vuoden 2008 aikana. Arvioinneissa keskityttiin asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksien arvioimiseen palveluidensa suunnittelussa ja toteuttamisessa ja näiden mahdollisuuksien kuvaamiseen. Lähtökohtana oli saada asumispalveluiden piirissä olevia asiakkaita suunnittelemaan arviointien sisältöä, toteutusta ja toteutuksen arviointia. Näin kyettään varmistamaan, että oikeasti arvioidaan asiakkaiden tärkeiksi kokemia asioita.

Tavoitteeksi asetettiin myös, että marraskuussa 2008 toteutuu Asiakkaan äänellä -foorumi, jossa asiakkaat itselleen parhaiten sopivalla tavalla kuvaavat vertaisarviointista ja vuorovaikutuskoulutuksesta tulleita kokemuksia. Tavoitteena oli, että hankkeessa mukana olevat asiakkaat vastaavat foorumin sisällöstä ja toteuttamistavasta

## 3. Kehittämishankkeen resurssit, yhteistyökumppanit ja sidosryhmät vuonna 2008

Kehittämishankkeesta vastasi kehittämispäällikkö ja hanketta johti projektivastaava. Käytännön työssä; suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa mahdollistajina oli kaikki hankkeessa mukana olleet (noin 50) asiakasasiantuntijat.

Yhteistyötä tehtiin ASPA Palvelut Oy:n ja Asumispalvelusäätiö ASPAn perustajajärjestöjen asumispalveluiden työntekijöiden kanssa. Yhteistyötä tehtiin myös Asumispalvelusäätiö ASPAn kehittämistoiminnan muiden projektien kanssa sekä alan ja aiheen parissa työtä tekevien asumispalveluita tuottavien tahojen kanssa, kuten Porin kaupungin työntekijöiden kanssa.

### **Ohjausryhmä**

Kehittämishankkeen ohjausryhmä kokoontui suunnitellusti kaksi kertaa vuodessa. Ohjausryhmän ensimmäinen kokoontuminen oli 23.1.08 ja toinen 8.10.08 Tammikuun ohjausryhmässä hyväksyttiin ja sovittiin vuoden 2008 toimintasuunnitelma. Lokakuun ohjausryhmässä käsiteltiin vuoden 2008 toimintaa.

Ohjausryhmässä oli hankkeessa alusta asti mukana olleista asiakkaista neljä ihmistä (Marketta Haapala, Eveliina Hietaoja, Matti Koikkalainen ja Pekka Hätinen). Säätiön perustajajärjestöistä edustajia oli Kehitysvammaliitosta (Susanna Hintsala), Kuurojen Liitto ry:stä (Irma Rönkkö–Levola) ja Mielenterveyden Keskusliitto ry:stä (Ilse–Maj Parviainen). Muut edustajat olivat Helsingin kaupungilta (Reija Lampinen) ja ASPA Palvelut Oy:stä (Seija Milonoff). Asumispalvelusäätiö ASPAsta ohjausryhmässä oli mukana kehittämishankkeesta vastaava kehittämisspäällikkö (Raija Mansikkamäki) ja hanketta johtava projektivastaava (Merja Marjamäki).

Irma Rönkkö-Levola ja Reija Lampinen eivät päässeet osallistumaan ohjausryhmän kokouksiin kummallakaan kerralla. Ilse-Maj Parviainen ei päässyt osallistumaan kuin toiseen kokoukseen.

### **Opiskelija**

Kehittämishankkeessa oli käytettävissä yhden opiskelijan, Essi Köllin, työpanos. Opiskelijan työpanoksella aloitettiin hankkeen yhden osion toteuttaminen opinnäytetyönä. Opinnäytetyössä tavoitteena oli tunnistaa cp-vammaisten ihmisten osallistumisen haasteita ja mahdollisuuksia työntekijöiden kanssa tapahtuvissa vuorovaikutustilanteissa. Opinnäytetyö pohjautui maaliskuun – toukokuun aikana tehtyyn kyselyyn nuorille cp-vammaisille ihmisille. Opinnäytetyö on nähtävissä hankkeen kotisivulla.

### **Toimintakulut**

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

## **4. Kehittämishankkeen toteutuminen vuonna 2008**

### **Hankeen työryhmät**

Toimintasuunnitelman mukaisesti projektivastaava oli yhteydessä kaikkiin ASPA Palvelut oy:n ja ASPAsäätiön perustajajärjestöjen asumispalveluja tuottaviin yksiköihin asiakastyöryhmien perustamiseksi. Työryhmiä tuli yhdeksän seitsemälle paikkakunnalle (Helsinki, Turku, Raisio, Seinäjoki x2, Kouvola, Kuusankoski x2 ja Mikkeli). Työryhmiä muodostui enemmän kuin mitä oli asetettu tavoitteeksi (tavoite oli 3–5 työryhmää).

Työryhmissä suunniteltiin sekä vuorovaikutuskoulutuksen että vertaisarviointien toteuttamista. Tavoitteeksi oli asetettu, että työryhmät kokoontuvat kevään 2008 aikana tarpeen mukaan, ainakin noin 4 kertaa. Työryhmiä viisi kokoontui kevään ja kesän

aikana yhteensä 6 kertaa, kaksi viisi kertaa, yksi neljä kertaa ja yksi kolme kertaa. Viimeisenä työryhmänä työskentelyn aloitti Mikkelin työryhmä, jossa projektivastaava kävi vain kolme kertaa. Tämä ryhmä oli ainoa ryhmistä, jossa ei ehtinyt varsinaista ryhmäytymistä tapahtua.

Työryhmiin osallistui kaikkiaan noin 50 ihmistä, joista noin 40 aktiivisesti. Suurin osa työryhmien ihmisistä olivat liikuntavammaisia. Mukana oli myös mielenterveyskuntoutujia ja kehitysvammaisia ihmisiä. Hankeen kotisivulla on nähtävissä asiakkaiden ajatuksia siitä, mitä vaikuttaminen, oma koti ja itsenäinen elämä heidän mielestään tarkoittaa.

### **Vuorovaikutuskoulutus**

Toukokuussa tehtiin suunnitellusti päätös siitä kuka toimii kouluttajana vuorovaikutuskoulutusta pilotoidessa. Kouluttajaksi valittiin Risto Tarkiainen. Projektivastaava oli yhteydessä kouluttajaan ja välitti hänelle asiakkaiden tekemän suunnitelman koulutuksen sisällöstä. Vuorovaikutuskoulutuksessa painottui kokemuksellisuus. Lähtökohtana oli asiakkaiden kokemusten perusteella lähteä keskustelemaan vuorovaikutuksen elementeistä ja tukea hyvää vuorovaikutusta vahvistavia tekijöitä.

Ensimmäinen vuorovaikutuskoulutus toteutui Helsingissä syyskuun 2. ja 9. päivä. Koulutuksesta tiedotettiin alkukesästä ja kesän aikana varmistui koulutukseen osallistujat. Koulutukseen osallistui yhteensä 32 ihmistä. He olivat ASPA Palvelut oy:n ja Validia palveluiden asukkaita / asiakkaita ja työntekijöitä.

### **Vertaisarviointi**

Kevään ja kesän aikana asiakastyöryhmissä suunniteltiin myös vertaisarviointien toteuttamista. Asiakastyöryhmissä keskusteltiin, suunniteltiin ja sovittiin arviointien sisältö eli kysymykset, joita arvioinnissa kysytään. Vertaisarvioinnissa kohteena on vaikuttaminen eli

- miten asiakkaat kokevat voivansa vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen
- miten he kokevat voivansa vaikuttaa yhteisten asioiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen
- miten käytössä olevat vaikuttamismenetelmät heistä toimivat

Asiakastyöryhmien ihmisistä seitsemän oli halukas lähtemään toteuttamaan vertaisarviointia. Heistä yksi oli Suomen Ms-liitto ry:n asumispalveluiden -, yksi Validia palveluiden - ja neljä ASPA Palvelut oy:n asiakkaita.

Vertaisarvioitsijoista viidelle järjestettiin suunnittelu- ja koulutuspäivä Helsingissä 4.9.2009 ja kahdelle Seinäjoella 13.9.2008. Helsingissä pidetyn koulutuspäivän toteutti projektivastaava yhdessä Susanna Hintsalan kanssa. Toisen koulutuspäivän projektivastaava toteutti yksin.

Pilotti vertaisarvioinnit toteutuivat loppuvuodesta 2008. Ensimmäinen vertaisarviointi toteutui Lahdessa (Validia Palvelut) 19.9.2008, toinen Helsingissä (ASPA Palvelut oy) 25.9.2008 ja kolmas Alahärmässä (ASPA Palvelut oy) 27.9.2008. Palaute arvioinnista vietiin Lahteen 7.11.2008, Helsinkiin 3.11.2008 ja Alahärmään 25.10.2008. Arviointi- ja palautekänneillä projektivastaava oli läsnä kirjurin roolissa.

Yhdeksi tavoitteeksi oli vuodelle 2008 asetettu asiakkaiden osallistumisen vaatimusten ja mahdollisuuksien tunnistaminen erilaisissa palvelujärjestelmissä. Aika ei riittänyt tämän tavoitteen toteuttamiseen.

### **Asiakkaan äänellä -foorumi**

Asiakkaan äänellä -foorumi oli 20.11.2008. Foorumiin osallistui 82 ihmistä. Foorumin suunnitteli ja toteutti projektivastaavan kanssa hankkeessa mukana olleet asiakkaat.

## **5. Kehittämishankkeen seuranta ja arviointi**

Kehittämishankkeen tavoitteiden saavuttamista arvioitiin itsearviointina ja vertaisarviointina. Itsearvioinnin yhtenä menetelmänä projektivastaava piti projektipäiväkirjaa. Projektivastaava osallistui Asumispalvelusäätiö ASPAn projektifoorumeihin ja verkostopäiviin, joissa mahdollistui vertaisarviointi. Projektivastaava ja kehittämispäällikkö kokoontuivat suunnitellusti kehittämishankkeen seurantaan ja ohjausta varten. Projektivastaava dokumentoi hankkeen kaikki osiot projektikansioon systemaattisesti arviointien mahdollistamiseksi.

Kehittämishankkeessa mukana olevien asiakas asiantuntijoiden antama palaute oli tärkeä arviointimenetelmä. Työryhmien asiakkailta saatu suullinen palaute huomioitiin heti. Työryhmiin osallistuneilta ihmisiltä pyydettiin myös kirjallisesti palaute vuoden lopussa. Kirjallisen palautekyselyn palautti 19 asiakasta. Työryhmiin osallistuneet kokivat pääsääntöisesti tapaamiset positiivisesti. Hyödyllistä heistä oli mahdollisuus keskustella, kertoa omia mielipiteitä ja kuulla muiden kokemuksia ja ajatuksia. Tärkeäksi koettiin se, että asiakkaat ovat itse mukana kehittämistyössä ja että heidän mielipiteet huomioidaan aidosti.

Projektivastaava välitti ASPA Palvelut Oy:n asiakkaiden suostumuksella palauteta heillä käytössä olevasta asiakastyytyväisyyskyselystä. Annetun palautteen huomioimisesta tehtiin kysely vuoden loppupuolella. Saadun vastauksen perusteella annettu palaute oli huomioitu. Projektivastaava välitti saadun vastauksen kaikkiin palautetta antaneisiin ryhmiin.

Asiakkaan äänellä -foorumiin ja vuorovaikutus koulutukseen osallistuneilta kerättiin sekä suullista että kirjallista palautetta. Foorumiin osallistuneista vain 14 täytti kirjallisen palautteen. Kirjallisen palautteen täyttäneistä vain yhtä lukuun ottamatta kaikki ilmoittivat voivansa soveltaa foorumin antia työssään.

Vuorovaikutuskoulutukseen osallistuneista 17 palautti kirjallisen kyselyn. Lähes kaikki koulutukseen osallistuneet kokivat koulutuksen hyödylliseksi ja tarpeelliseksi. Koulutuksen kerrottiin antaneen uusia näkökulmia ja paljon ajateltavaa. Ajallisesti pilottikoulutus koettiin liian lyhyeksi ja palautteissa annettiin erilaisia ehdotuksia koulutuksen keston suhteen jatkokehittämistä varten.

Vertaisarviointiin osallistuneilta asukkailta kysyttiin kokemuksia arvioinnista palautekäynnin yhteydessä. Vertaisarviointi kohteiden vastaavilta työntekijöiltä / johtajalta kysyttiin palautetta myös heti arviointien jälkeen. Saadun palautteen mukaan arviointi nosti esille sekä toimivia käytäntöjä että kehitettäviä käytäntöjä. Vertaisarviointi prosessi ehdittiin

pilotoida vuoden 2008 aikana. Vertaisarvioinnin kehittäminen saadun kokemuksen perusteella tehdään vuoden 2009 aikana.

Kerättyjä palautteita käsiteltiin asiakastyöryhmissä, vertaisarvioitsijoiden tapaamisissa ja ohjausryhmässä. Palautteet ja saadut kokemukset tulevat olemaan kehittämishankkeen jatkotyöskentelyn ja vuoden 2010 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 oli asumispalveluiden piirissä olevien ihmisten osallistumisen tukeminen ja yhdessä heidän kanssaan osallistumisen mallien suunnittelu, kehittäminen ja kokeileminen. Hankkeessa oli yhdeksän työryhmää seitsemälle eri paikkakunnalle. Työryhmien ihmiset olivat ASPA Palvelut oy:n, Validia palveluiden ja Suomen MS-liitto ry:n asumispalveluiden piirissä olevia asiakkaita ja asukkaita. Hankeen kotisivulla on nähtävissä asiakkaiden ajatuksia siitä, mitä vaikuttaminen, oma koti ja itsenäinen elämä heidän mielestään tarkoittaa.

Työryhmissä painottui kaksi isoa asiakokonaisuutta

- Suunniteltiin asiakkaiden tarpeista lähtevän vuorovaikutuskoulutuksen sisältö ja toteutettiin ensimmäinen pilottikoulutus syyskuussa 2008. Vuorovaikutuskoulutus kohdistettiin asumispalveluiden piirissä oleville asukkaille / asiakkaille ja työntekijöille. Koulutuksessa painottui kokemuksellisuus ja lähtökohtana oli asiakkaiden kokemusten kautta pohtia hyvää vuorovaikutusta vahvistavia tekijöitä. Lähes kaikki koulutukseen osallistuneet kokivat koulutuksen hyödylliseksi ja tarpeelliseksi. Koulutuksen kerrottiin antaneen uusia näkökulmia ja paljon ajateltavaa. Ajallisesti pilottikoulutus koettiin liian lyhyeksi ja palautteissa annettiin erilaisia ehdotuksia koulutuksen keston suhteen jatkokehittämistä varten.
- Suunniteltiin ja toteutettiin ensimmäiset vertaisarviointit. Työryhmiin osallistuneista ihmisistä seitsemän lähti vertaisarvioitsijaksi. Pilottiarviointeja toteutettiin kolme syyskuun-marraskuun 2008 aikana. Vertaisarvioinnissa kohteena oli vaikuttaminen eli
  - miten asiakkaat kokevat voivansa vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen
  - miten he kokevat voivansa vaikuttaa yhteisten asioiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen
  - miten käytössä olevat vaikuttamismenetelmät heistä toimivat

Saadun palautteen mukaan arviointi nosti esille sekä toimivia käytäntöjä että kehitettäviä käytäntöjä. Vertaisarviointi prosessi ehdittiin pilotoida vuoden 2008 aikana. Vertaisarvioinnin kehittäminen saadun kokemuksen perusteella tehdään vuoden 2009 aikana.

Palvelujen käyttäjien erilaisia osallistumisen keinoja ja mahdollisuuksia tunnistettiin opiskelijan opinnäytetyön avulla

- kyselyn kautta selvitettiin cp-vammaisten ihmisten osallistumisen haasteita ja mahdollisuuksia työntekijöiden kanssa tapahtuvissa vuorovaikutustilanteissa. Opinnäytetyö on nähtävissä hankkeen kotisivulla.

Saatuja kokemuksia ja tietoon tulleita hyviä käytäntöjä välitettiin Asiakkaan äänellä -foorumin kautta 20.11.2008.

Vuonna 2008 kehittämishankkeessa työskenteli yksi projektivastaava, useampia asiakas asiantuntija, yksi opiskelija ja lyhytaikaisessa työsuhteessa olevia asiakkaiden tarvitsemia avustajia ja tulkkeja, jotka osaltaan mahdollistivat asiakkaiden osallistumisen. Hanke toteutetaan koko Suomen alueella, mutta vuonna 2008 painopiste oli Länsi- ja Etelä-Suomessa.

Helsingissä 24.2.2009

Merja Marjamäki  
Projektivastaava  
Asiakkaan äänellä -kehittämishanke