



**ASPA**

**ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ -KEHITTÄMISHANKE**

**TOIMINTASUUNNITELMA  
2010**

## Sisällysluettelo

Sisällysluettelo .....	2
1. Yleiskuvaus Asumispalvelusäätiö ASPAsta ja Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeesta .....	2
2. Kehittämishankkeen kohderyhmä ja tavoitteet .....	3
a. Kehittämishankkeen tavoitteet ja toiminta vuonna 2010 .....	3
b. Toimintaperiaatteet .....	5
b. Toimintaresurssit.....	5
c. Yhteistoiminta .....	5
3. Tulosten arviointi .....	6
4. Yhteenvedo .....	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 on osa Asumispalvelusäätiö ASPAn kehittämistoimintaa. Hanke käynnistyi 2.5.2007. Vuoden 2007 aikana tutustuttiin erilaisiin asumispalvelun tuottamisen malleihin ja kirjattiin ylös käytössä olevia asiakkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen menetelmiä. 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 vertaisarviointin mallia, jossa arviointi kohdistuu asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksiin. Asiakastyöryhmissä oli ASPA Palvelut Oy:n, Invalidiliiton Asumispalvelut Oy:n ja Suomen MS-liitto ry:n asumispalveluja käyttäviä ihmisiä. ASPA Palvelut Oy:n ja Suomen CP-liitto ry:n asumispalveluja käyttävien CP-vammaisten ihmisten kokemuksia ja toiveita huomioitiin heille kohdennetun vuorovaikutukseen liittyvän kyselyn kautta. Sekä vuorovaikutuskoulutusmalli että vertaisarviointimalli pilotoitiin syksyllä 2008.

Vuonna 2009 toteutettiin ja kehitettiin pilotista saatujen kokemusten mukaan vuorovaikutuskoulutus- ja vertaisarviointimallia eri puolella Suomea. Yhteistyötä tehtiin näiden kohdalla seitsemän eri palveluntuottajan kanssa 15 eri yksikössä.

## 2. Kehittämishankkeen kohderyhmä ja tavoitteet

Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeen tavoitteena on mahdollistaa asumispalveluja käyttävien ihmisten luonteva osallistuminen omien asumispalvelujen arvioimisessa, suunnittelussa ja kehittämisessä. Tavoitteeseen pyritään tukemalla ja lisäämällä asumispalveluja käyttävien ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia kehittämällä osallistumisen toimintamalleja ja työvälineitä.

### a. Kehittämishankkeen tavoitteet ja toiminta vuonna 2010

#### Ohjausryhmä

Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeen ohjausryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuoden 2010 aikana. Ensimmäinen kokous on helmikuussa, jolloin tarkistetaan ja tarkennetaan vuoden 2010 toimintasuunnitelma ja käsitellään vuoden 2009 toimintakertomus. Toisen kerran ohjausryhmä kokoontuu elokuussa, jolloin tarkennetaan loppuvuoden toiminta ja tehdään vuoden 2011 toimintasuunnitelma.

#### Vertaisarviointi

Vuonna 2010 Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeessa painopistealueena on vertaisarviointimallin toteuttaminen, edelleen kehittäminen ja käyttöön vakiinnuttaminen.

- Tavoitteena on, että tieto vertaisarvioinnista lisääntyy ja vertaisarviointi vakiintuu käyttöön
- Tavoitteena on 7–10 vertaisarvioinnin toteutuminen eri puolilla Suomea
- Tavoitteena on 4–5 seurantakäynnin toteutuminen jo arvioituihin kohteisiin.
- Tavoitteena on vertaisarvioitsijoiden lukumäärän lisääntyminen viidellä – kymmenellä uudella arvioitsijalla
- Tavoitteena on kahden uuden palveluntuottajan mukaan tuleminen
- Tavoitteena on saatujen kokemusten ja tulosten kautta hyvän elämän tunnuspiirteiden kuvaaminen ja esille tuominen

Vertaisarviointien toteuttamista ja kehittämistä jatketaan saatujen kokemusten ja palautteen perusteella. Arvioinneissa painottuu asiakkaiden kokonaisvaltaisen vaikuttamisen mahdollistuminen ja lisääntyminen sekä asiakkaiden voimaantuminen vaikuttamisessa omaan elämään. Hankkeen kotisivulle aloitetaan suunnittelu virtuaalisen esittelysivun toteuttamisesta vertaisarviointimallista. Mallin kuvaamisen lisäksi tarkoituksena on, että myös yksittäiset asiakkaat voivat itsenäisesti arvioida omia vaikuttamismahdollisuuksiaan. Nettisivun kautta halutaan antaa asiakkaille myös mahdollisuus ilmoittaa halukkuudestaan osallistua vertaisarviointiin ja kiinnostuksestaan toimia vertaisarvioitsijana.

Vertaisarviointeja toteuttamaan lähteville uusille arvioitsijoille järjestetään suunnittelu- ja koulutuspäivä keväällä ja syksyllä.

Painopistealueena vertaisarvioinnissa on tiedottaminen, markkinointi ja vaikuttamisen seuranta ja arviointi. Vaikuttamisessa painottuu asiakas ja yhteisö taso sekä alueellinen taso (kunnan sosiaalityöntekijät). Sosiaalityöntekijöille annetaan mahdollisuus tulla kuuntelemaan arvioinnista annettavaa palautetta ja keskustelemaan esille nousseista asioista yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Arvioinneista saaduista kokemuksista ja tuloksista tehdään esite, joka julkaistaan syksyllä Asiakkaan äänellä -foorumissa.

### **Vuorovaikutuskoulutus**

Vuonna 2010 jatketaan vuorovaikutuskoulutusmallin toteuttamista ja kehittämistä.

- Tavoitteena on, että vuoden 2010 aikana toteutuu 1–2 vuorovaikutuskoulutusta,
- Tavoitteena on, että vuoden 2010 aikana valmistuu palvelupaketti koulutusmallista

Vuorovaikutuskoulutuksen toteuttamista ja kehittämistä jatketaan saatujen kokemusten ja palautteiden perusteella. Koulutusmallissa korostuu erityisesti jokaisen osallistujan aktiivinen rooli ja yhteinen kokemuksellisuus. Koulutuspäivien sisältö perustuu asiakkaiden kokemuksiin. Koulutuksella tuetaan asiakkaiden tasavertaista roolia erityisesti arkipäivän vuorovaikutustilanteissa ja vahvistetaan hyvää sekä avointa vuorovaikutusta. Vuorovaikutuskoulutusta tullaan järjestämään syksyllä 1–2 kertaa.

### **Tiedotus**

Hankkeesta tiedotetaan säännöllisesti asiakkaita ja yhteistyötahoja. Asumispalvelusäätiö ASPAn perustajajärjestöjen asumispalveluyksiköille ja ASPA Palvelut Oy:n toimintayksiköille lähetetään sähköpostin kautta kuukausitiedotteet. Hanketta esitellään myös eri messuilla ja tapahtumissa.

Hanke on yksi neljästä palkintoehdokkaasta Talentian Hyvä käytäntö-kilpailussa vuonna 2010. Sen johdosta hanketta esitellään mm. Talentia -lehdessä ja Sosiaaliportissa. Hanketta esitellään myös Sosiaalialan asiantuntijapäivillä 18.3.2010, jossa myös kyseinen palkinto jaetaan.

### **Asiakkaan äänellä -foorumi**

Neljäs Asiakkaan äänellä -foorumi toteutetaan 25. marraskuuta 2010. Foorumissa asiakkaat itselleen parhaiten sopivalla tavalla kuvaavat vertaisarvioinnista ja vuorovaikutuskoulutuksesta tulleita kokemuksia ja saatuja tuloksia. Asiakkaan äänellä -foorumissa tuodaan esille myös olemassa olevia hyviä vaikuttamisen malleja. 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. Nämä ASPAn periaatteet ohjaavat arvoina kehittämistyötä, niin että käytännön toiminnassa korostuu luottamus, pysyvyys ja joustavuus.

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

## b. 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 opiskelijan työpanos. Opiskelija tekee opinnäytetyön vertaisarvioinnista. Painopiste hänellä on arviointien vaikutusten ja vaikuttavuuden pohdinta ja arviointi esim. SWOT -analyysin avulla.

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

## c. Yhteistoiminta

Asumispalvelusäätiö ASPAn perustajajärjestöjen - ja ASPA Palvelut Oy:n asumispalvelujen 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 asumispalveluja tuottavien tahojen kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Kehittämishankkeen ohjausryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa. Ohjausryhmässä on asiakasasiantuntijoina Eveliina Hietaoja, Keijo Kattelus, Matti Koikkalainen, Raila Kujala ja Reija Lampinen. Säätiön perustajajärjestöistä edustajina ovat Kehitysvammaliitosta Susanna Hintsala, Kuurojen Liitto ry:stä Irma Rönkkö–Levola ja Mielenterveyden Keskusliitto ry:stä Ilse–Maj Parviainen. ASPA Palvelut Oy:stä edustajana on Seija Milonoff. Asumispalvelusäätiö ASPAsta ohjausryhmässä on mukana kehittämishankkeesta vastaava kehittämispäällikkö Raija Mansikkamäki ja hanketta johtava projektivastaava Merja Marjamäki.

### 3. Tulosten arviointi

Kehittämishankkeen tavoitteiden saavuttamisen arviointi toteutetaan itsearviointina ja vertaisarviointina. Itsearvioinnin yhtenä menetelmänä projektivastaava pitää säännöllisesti projektipäiväkirjaa. Projektivastaava ja kehittämisspäällikkö kokoontuvat säännöllisesti kehittämishankkeen seuranta- ja ohjausta varten.

Projektivastaava dokumentoi hankkeen kaikki osiot systemaattisesti arviointien mahdollistamiseksi projektikansioon. Hankkeen eri osioiden käytännön toteutuksen suunnitteluun sisällytetään omat arviointisuunnitelmat. Vertaisarvioinnin kohdalla tuloksia arvioidaan ns. seuranta-arviointien kautta

Projektivastaava osallistuu Asumispalvelusäätiö ASPAn projektifoorumeihin ja verkostopäiviin, joissa mahdollistuu vertaisarviointi ja oman työn kehittäminen. Käytössä on projektiarviointimalli, jonka runko perustuu EFQM -malliin.

Vuonna 2010 opiskelija Noora Oinas tekee opinnäytetyön vertaisarvioinnista. Painopiste hänellä on arviointien vaikutusten ja vaikuttavuuden pohdinta ja arviointi esim. SWOT -analyysin avulla.

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 2011 toiminnan suunnittelun pohjana.

### 4. Yhteenveto

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

Painopistealueena vuonna 2010 kehittämishankkeessa on asumispalveluja käyttävien ihmisten osallistumista tukevan ja voimaantavan vertaisarviointimallin vakiinnuttaminen käyttöön asiakkaiden osallistumismahdollisuuksien arvioimisessa ja kehittämisessä.

- Asiakkaiden tarpeista lähteneen ja asiakkaiden kehittämän vertaisarvioinnin toteuttamista ja kehittämistä jatketaan saatujen kokemuksen ja palautteiden perusteella. Tavoitteena on noin 7-10 uuden arvioinnin tekeminen, noin 4–5 seuranta-arvioinnin tekeminen, noin 5–10 uuden arvioitsijan ja kahden uuden palvelutuottajan mukaan tuleminen.
- Saatujen kokemusten ja tulosten perusteella kuvataan ja tuodaan esille hyvän elämän tunnuspiirteitä.
- Vertaisarviointimallista lähdetään suunnittelemaan virtuaalista esittelysivua hankkeen kotisivulle, jolloin myös yksittäinen asumispalvelua käyttävä ihminen voi arvioida omia vaikuttamismahdollisuuksiaan ja verrata niitä saatuihin yleisiin tuloksiin sekä ilmoittaa halukkuutensa osallistua arviointiin tai kiinnostuksensa tulla mukaan toimimaan arvioitsijana.
- Vertaisarvioinnin vaikuttavuutta seurataan ja arvioidaan yhteydenotoilla ja ns. seuranta-arviointikäynneillä. Vaikuttamisessa painottuu asiakas- ja yhteisötason lisäksi alueellinen taso. Vaikuttaminen alueellisella tasolla toteutetaan mm. kutsumalla sosiaalityöntekijöitä osallistumaan arviointien palautekäynneille.
- Vertaisarviointimallista tiedotetaan eri tilaisuuksissa koko vuoden 2010 aikana.

Vuonna 2010 jatketaan myös vuorovaikutuskoulutusmallin vakiinnuttamista käyttöön. Koulutuksella tuetaan asiakkaiden tasavertaista roolia erityisesti arkipäivän vuorovaikutustilanteissa ja vahvistetaan hyvää sekä avointa vuorovaikutusta asiakkaiden ja työntekijöiden kesken.

Kehittämishankkeessa saatuja kokemuksia ja tuloksia sekä esille tulleita hyviä malleja välitetään Asiakkaan äänellä -foorumissa, joka toteutetaan 25. marraskuuta 2010.

Vuonna 2010 kehittämishankkeessa työskentelee yksi projektivastaava, noin 15–20 asiakas asiantuntijaa vertaisarvioitsijana, muita asiakas asiantuntijoita, yksi opiskelija ja lyhytaikaisessa työsuhteessa olevia asiakkaiden tarvitsemia avustajia ja tulkkeja, jotka osaltaan mahdollistavat asiakkaiden osallistumisen. Hanke toteutetaan koko Suomen alueella.

Helsingissä 27.8.2009 ja 8.2.2010

Merja Marjamäki  
Projektivastaava  
Asiakkaan äänellä -kehittämishanke