



ASPA

ASIAKKAAN ÄÄNELLÄ -KEHITTÄMISHANKE

**TOIMINTAKERTOMUS
2009**

Sisällysluettelo

| | |
|---|---|
| Sisällysluettelo | 2 |
| 1. Yleiskuvaus Asumispalvelusäätiö ASPAsta ja Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeesta | 2 |
| 2. Kehittämishankkeen vuodelle 2009 asetetut tavoitteet | 3 |
| 3. Kehittämishankkeen toteutuminen vuonna 2009 | 4 |
| a. Toimintaresurssit | 7 |
| b. Yhteistoiminta | 7 |
| 4. Kehittämishankkeen seuranta ja arviointi | 7 |
| 5. Yhteenvedo | 8 |

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. Hankkeen tavoitteena on mahdollistaa asumispalveluja käyttävien ihmisten luonteva osallistuminen omien asumispalvelujen suunnittelussa, arvioimisessa ja kehittämisessä. Tavoitteeseen pyritään tukemalla ja lisäämällä asumispalveluja käyttävien ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia kehittämällä osallistumisen toimintamalleja ja työvälineitä. Hanke toteutetaan Asumispalvelusäätiö ASPAn periaatteita kunnioittaen, jotka ovat ammatillisuus, turvallisuus ja ihmisen kunnioittaminen. Arvot ohjaavat kehittämistyötä, niin että luottamus, pysyvyys ja joustavuus ovat toiminnan periaatteita. Tärkeimpänä toimintaperiaatteena on kuitenkin asiakkaiden asiantuntijuuden tunnustaminen ja asiakkaiden aktiivinen rooli läpi kehittämissä hankkeen eri toimintamuotojen niin suunnittelussa, toteutuksessa kuin arvioinnissa.

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.

2. Kehittämishankkeen vuodelle 2009 asetetut tavoitteet

Vuonna 2009 tavoitteena oli jatkaa vuonna 2008 pilotoitujen vaikuttamismenetelmien, vuorovaikutuskoulutuksen ja vertaisarviointin toteuttamista ja jatkokehittämistä.

- Tavoitteena oli toteuttaa eri puolella Suomea 2–4 vertaisarviointia, joissa painottuu asiakkaiden kokonaisvaltaisen vaikuttamisen mahdollistuminen ja lisääntyminen.
- Tavoitteena oli, että vuoden 2009 aikana toteutetaan 2–4 vuorovaikutuskoulutusta, joissa korostuu erityisesti asiakkaiden tasavertainen vaikuttaminen arkipäivän vuorovaikutustilanteissa.

Tavoitteena oli, että osa vuoden 2008 asiakastyöryhmistä jatkaa toimintaansa myös vuonna 2009, jotta hanketta saadaan laajennettua ja hankkeessa tehtävää työtä syvennettyä

- tavoitteeksi asetettiin myös uusien asiakastyöryhmien mukaan saaminen.
- tavoitteena oli myös luoda asiakastyöryhmille alueelliset ja / tai valtakunnallinen tapaamis- ja vaikuttamisfoorumi. Vaikuttamisfoorumin kautta asiakkaille oli tarkoitus luoda kanava asiakkaiden äänen esille tuomiseen erityisesti vaikuttamisessa, joka on yhteinen asiakkaille asuinpaikasta riippumatta.

Vuonna 2009 tavoitteena oli edelleen tunnistaa asumispalvelujen käyttäjien erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia omien palvelujensa suunnitteluissa ja kehittämisessä.

- Vuonna 2008 selvitettiin opiskelijan opinnäytetyönä miten CP-vammaiset ihmiset kokevat CP-vamman vaikuttavan vuorovaikutustilanteissa kontaktinottoon ja kommunikointiin. Aloitettua työtä suunniteltiin jatkettavan saatuja tietoja tarkentaen ja syventäen sekä laajentaen selvitystä uuteen asiakasryhmään. Ajatuksena oli, että syksyn 2008 aikana asiakastyöryhmissä ja ohjausryhmässä sovitaan, minkä asiakasryhmän vaikuttamismahdollisuuksia selvitetään tarkemmin vuonna 2009.
- Vuonna 2009 tavoitteena oli myös tunnistaa osallistumisen vaatimuksia ja mahdollisuuksia erilaisissa palvelujärjestelmissä. Tunnistamalla ja tuomalla esille erilaisten asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia luodaan perustaa vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamiseen ja kehittämiseen.

Tavoitteena oli myös, että marraskuussa toteutuu kolmas Asiakkaan äänellä -foorumi, jossa asiakkaat itselleen parhaiten sopivalla tavalla kuvaavat asiakastyöryhmiä,

vertaisarvioinnista ja vuorovaikutuskoulutuksesta tulleita kokemuksia. Asiakkaan äänellä -foorumissa aina pyritään myös tuomaan esille olemassa olevia hyviä vaikuttamisen malleja. Lähtökohtana aina myös on, että hankkeessa mukana olevat asiakkaat vastaavat Foorumin sisällöstä ja toteuttamistavasta.

3. Kehittämishankkeen toteutuminen vuonna 2009

Ohjausryhmä

Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeen ohjausryhmä kokoontui sovitusti, tammikuussa ja elokuussa. Ensimmäisessä ohjausryhmässä käsiteltiin vuoden 2009 toimintasuunnitelmaa. Elokuun ohjausryhmässä arvioitiin toimintasuunnitelman toteutumista, vahvistettiin loppuvuoden toiminta ja suunniteltiin Asiakkaan äänellä -foorumia.

Ohjausryhmässä tapahtui henkilövaihdoksia. Asiakasedustajina ohjausryhmässä oli Eveliina Hietaoja, Pekka Hätinen, Keijo Kattelus, Raila Kujala, Reija Lampinen ja Matti Koikkalainen. Säätiön perustajärjestöistä edustajina olivat Kehitysvammaliitosta Susanna Hintsala, Kuurojen Liitto ry:stä Irma Rönkkö–Levola ja Mielenterveyden Keskusliitto ry:stä Ilse–Maj Parviainen. ASPA Palvelut Oy:stä edustajana oli Seija Milonoff. Asumispalvelusäätiö ASPAsta oli mukana kehittämishankkeesta vastaava kehittämispäällikkö Raija Mansikkamäki ja hanketta johtava projektivastaava Merja Marjamäki.

Vertaisarviointi

Vertaisarviointien kehittämistä projektivastaava jatkoi yhdessä vertaisarvioitsijoiden kanssa ensimmäisistä piloteista saatujen kokemusten ja palautteen perusteella. Lähtökohtana oli, että projektivastaava ohjaa ja koordinoi, mutta tehtävistä muutoksista viimekädessä päättää vertaisarvioitsijat. Uusia vertaisarvioitsijoita tuli kolme, jolloin vuoden 2009 lopussa heitä oli yhteensä 10. (kuusi ASPA Palvelut Oy:n, kolme Validia-palvelun ja yksi Suomen MS-liitto ry:n asumispalvelun käyttäjiä). Uusille vertaisarvioitsijoille järjestettävä suunnittelu- ja koulutuspäivä toteutui 18.2 ja 26.5.2009.

Vertaisarviointeja tehtiin yhdeksän. Asetettu tavoite (2–4) ylitettiin reilusti. Arviointeja tehtiin kolmeen ASPA Palvelun toimintayksikköön, yhteen Suomen MS-liiton palvelutaloon, yhteen Validia-palvelujen palvelutaloon, yhteen Suomen CP-liiton palveluasuntoyksikköön, kahteen Porin kaupungin asuntolaan ja yhteen yksityisen säätiön asumisyksikköön. Arviointeja tehtiin siis kuuden eri palveluntuottajan yksiköihin (liite 1).

Seurantaan ja vertaisarvioinnin vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointiin liittyen saatiin toteutettua kaksi ns. seuranta-arviointia; Lahden Validia-palvelut ja Korallin ASPA Palvelut Oy:n toimintayksikköön (liite 1).

Vuorovaikutuskoulutus

Vuorovaikutuskoulutusmallia projektivastaava kehitti pilotista saatujen kokemusten ja palautteiden perusteella. Koulutuskokonaisuus muodostui kolmesta osuudesta; orientoiva osuus asukkaille, yhteinen koulutusosuus asukkaille ja työntekijöille sekä seurantaosuus asukkaille.

Vuorovaikutuskoulutus toteutui tavoitteen mukaisesti; kolme kertaa. Keväällä koulutus toteutui Lahden ja Kuusankosken Validia-palveluissa. Lahdessa ja Kuusankoskella koulutus järjestettiin yhden yksikön asukkaille ja työntekijöille. Syksyllä koulutus toteutui Seinäjoella, jossa osallistujia olivat ASPA Palvelut Oy:n -, Eskoon Tupatien asuntolan - ja Suomen MS-liiton Pihapihlajan asukkaita ja työntekijöitä. Kaikissa kohteissa asukkaiden ja työntekijöiden yhteinen koulutusosuus järjestettiin kahdelle ryhmälle, koska yhteen ryhmään voi ottaa enintään 15 osallistujaa. Osallistujien määrää rajoittaa koulutuksen toiminnallinen ja vuorovaikutuksellinen toteutusmenetelmä. Kaikkiaan näissä kolmessa koulutuksessa oli yhteensä 31 asukasta ja 48 työntekijää. Suurin osa osallistujista koki koulutuksen hyödylliseksi (liite 2).

Asiakastyöryhmät

Asiakastyöryhmätyöskentelyä ei jatkettu vuonna 2009. Vuonna 2009 toiminnassa painottui vertaisarviointimallin kehittäminen ja toteuttaminen, eikä asiakastyöryhmätyöskentelyyn koettu olevan tarvetta vuoden 2009 aikana.

Alueellisia ja / tai valtakunnallista työryhmää ei myöskään perustettu. Tätä ei ollut ajallisesti projektivastaavalla mahdollista lähteä vielä toteuttamaan.

Opiskelijat

Vuoden 2009 aikana projektivastaavalla oli kaksi opiskelijaa ohjauksessa. Toinen opiskelija työsti opinnäytetyönään asukkaiden ajatuksista koottua esitettä "Vaikuttaminen, oma koti ja itsenäinen elämä tarkoittaa...". Hän pohti asumisen merkitystä ja analysoi, mitkä asiat nousevat esille asukkaiden kommentteista. Kaikissa kolmessa teemassa (asuminen, itsenäinen elämä, vaikuttaminen) esille nousi ja eniten korostui koettu itsemääräämisoikeuden tärkeys. Kyseinen opinnäytetyö tulee Asiakkaan äänellä -hankkeen kotisivulle, kun se on hyväksytty ja julkistettu alkuvuodesta 2010.

Toinen opiskelija suoritti 10 viikon käytännönharjoittelujakson hankkeessa syksyllä 2009. Hän koordinoi ja huolehti käytännön järjestelyistä ensimmäisten kahden seuranta-arvioinnin toteutuksessa. Seuranta-arviointien kysymykset ja toteutustavan päättivät ne arvioitsijat, jotka olivat alkuperäisen vertaisarvioinnin näihin kahteen kohteeseen toteuttaneet. Tämä opiskelija jatkaa hankkeessa mukana työskentelyä vuonna 2010 tehden opinnäytetyön vertaisarviointiin liittyen.

Opiskelijatyönä ei lähdetty tavoitteen mukaisesti yksittäisen asiakasryhmän osallistumisen mahdollisuuksia selvittämään. Koettiin, että jatkossa tullaan vertaisarviointien kautta saamaan tietoa sekä eri asiakasryhmien kohdalta että vaatimuksista ja mahdollisuuksista

osallistumiseen eri palveluntuottajien kohdalta. Opiskelijoiden työpanos haluttiin myös kohdistaa vertaisarvioinnin vaikutusten arvioimisen kehittämiseen.

Tiedotus

Asiakkaan äänellä -hankkeen kotisivuja muokattiin ja päivitettiin vuoden 2009 aikana. Keväällä tehtiin myös uusi hanke-esite, joka kuvaa edellistä konkreettisemmin hankkeen toimintaa. Maaliskuusta 2009 lähtien projektivastaava on tehnyt lyhyen kuukausitiedotteen hankkeen ajankohtaisista tapahtumista, joka menee kaikkiin ASPA Säätiön perustajajärjestöjen ja ASPA Palveluiden asumisyksiköihin sekä niihin yksiköihin, joissa vertaisarviointi on tehty. Jakelulistalla on myös ne sosiaalityöntekijät, joihin vertaisarvioinnin kautta on oltu yhteydessä.

ASPAsäätiön Verkot-hankkeen kontaktitapahtumissa projektivastaava oli esittelemässä hanketta Helsingissä 14.1 ja Joensuussa 20.1.

Projektivastaava oli esittelemässä hanketta myös Terve-Sos -messuilla 14.5., Toimintaterapia-messuilla 3–4.8., Henkilökohtaisen avun päivillä 15–16.9. ja apuvälinemessuilla 5–7.11.2009.

Mielenterveysmessuilla oli sovitut tietoiskut vertaisarvioinnista molempina päivinä 17. ja 18.11. Molempina päivinä vertaisarviointia oli esittelemässä myös yksi arvioitsijoista. Kuulijoita tietoiskuissa oli yhteensä noin 20.

Projektivastaava yhdessä yhden tai useamman vertaisarvioitsijan kanssa oli kertomassa hankkeesta ja erityisesti vertaisarvioinnista

- Helsingissä 4.2 Onhan asiakas aina oikeassa -seminaarissa (Etelä-Suomen Lääninhallituksen ja Asumispalvelusäätiö ASPAn järjestämä päivä eri vammaisryhmien asumispalvelujen järjestämisestä). Kuulijoita oli noin 100.
- Porissa 4.3 Asiakkaan ääni arjessa -seminaarissa (Satakunnan sairaanhoitopiirin ajankohtaista vammaispalveluista koulutuspäivä). Kuulijoita oli noin 100.
- Helsingissä 4.6 Järvi-hankkeen Osallisuus ja voimaantuminen -arviointifoorumissa (Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton ja Terveysturvan edistämisen keskuksen foorumipäivä). Kuulijoita oli noin 20.
- Helsingissä 2.12 Ikääntyvät kehitysvammaiset -seminaarissa vertaisarvioitsija oli yksin kertomassa hankkeesta. (Vanhustyön Keskusliiton järjestämä seminaaripäivä) Kuulijoita oli noin 30.

Toimintaterapia lehdessä (2 /2009) oli artikkeli hankkeesta. Vertaisarviointi valittiin yhdeksi neljästä Talentian Hyvä käytäntö -kilpailun vuoden 2010 palkintoehdokkaasta. Tähän liittyen projektivastaavaa haastateltiin Talentia -lehden esittelyä varten. Myös Sosiaaliportti tuo ehdokkaita omilla sivuillaan esille.

Asiakkaan äänellä -foorumi

Kolmas Asiakkaan äänellä -foorumi toteutui tavoitteiden mukaisesti 25. marraskuuta 2009. Foorumissa oli yhteensä 97 osallistujaa. Foorumista ja vertaisarvioinnista on tulossa artikkeli Sosiaaliturva -lehteen.

a. Toimintaresurssit

Kehittämishankkeesta vastasi kehittämispäällikkö ja hanketta johti projektivastaava. Kehittämishankkeessa käytännön työssä; suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa, mahdollistajana olivat kaikki hankkeessa mukana olevat vertaisarvioitsijat ja kaikki asiakkaat, jotka osallistuivat vertaisarviointiin sekä vuorovaikutuskoulutukseen.

Kehittämishankkeessa oli käytettävissä kahden opiskelijan työpanos. Opiskelijoiden työpanos painottui vuonna 2009 vertaisarvioinnin vaikutusten arvioimisen kehittämiseen.

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

b. Yhteistoiminta

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.

Yhteistyötä tehtiin konkreettisesti seitsemän eri palveluntuottajan kesken. Yhteistyö niin palveluntuottajien, työntekijöiden kuin asukkaiden kanssa toteutui hyvin. Kaikki yhteistyötahot auttoivat projektivastaavaa mm. antamalla apua käytännön järjestelyissä.

4. Kehittämishankkeen seuranta ja arviointi

Asiakkaan äänellä -kehittämishankkeen tavoitteiden saavuttamisen arviointi toteutettiin itsearviointina ja vertaisarviointina. Projektivastaava dokumentoi hankkeen kaikki osiot systemaattisesti arviointien mahdollistamiseksi projektikansioon.

Itsearviointin yhtenä menetelmänä projektivastaava piti projektipäiväkirjaa. Projektipäiväkirjan pitäminen ei toteutunut niin säännöllisesti eikä siinä muodossa kuin tavoitteena oli. Projektivastaava osallistui Asumispalvelusäätiö ASPAn projektifoorumeihin ja verkostopäiviin, joissa mahdollistui vertaisarviointi ja oman työn kehittäminen. Projektivastaava sai tukea ja ohjausta kehittämispäälliköltä hankkeen toteuttamiseen, seurantaan ja arviointiin.

Kehittämishankkeessa mukana olevien asiakas asiantuntijoiden ja ammattilaisasiantuntijoiden palaute oli tärkeä arviointimenetelmä. Kerätyt palautteet ja kommentit käsiteltiin vertaisarvioitsijoiden kanssa ja ohjausryhmässä. Asiakkaan äänellä -foorumiin ja vuorovaikutuskoulutukseen osallistujilta kerättiin sekä suullista että kirjallista palautetta.

Vertaisarvioinnin kohdalla palautetta projektivastaava kysyi heti palautekäynnin jälkeen ja noin puoli vuotta käynnin jälkeen kyseisen yksikön johtajalta tai vastaavalta työntekijältä. Ensimmäisten seuranta-arviointien kautta palautetta saatiin myös asukkailta. Ensimmäiset tulokset ja arvioinnin vaikutusten arviointia esitellään Vertaisarviointi, malli vaikuttamiseen ja vaikuttamisen arviointiin -julkaisussa. Julkaisu on saatavilla hankkeen kotisivulta.

5. Yhteenveto

Asumispalvelusäätiö ASPAn Asiakkaan äänellä -kehittämishanke toteutetaan RAY:n avustuksella osana Säätiön kehittämistoimintaa. Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda asumispalvelujen käyttäjän aidolle ja tasavertaiselle osallistumiselle toimintamalli ja työvälineet, jotka mahdollistavat palvelujen käyttäjän luontevan osallistumisen käyttämiensä palveluiden suunnittelussa, arvioimisessa ja kehittämisessä. Kokemusasiantuntijuuden toimintamallit ja työvälineet voimaannuttavat osallistujia ja tukevat vammaisten ihmisten tasa-arvoista ja yhdenvertaista osallistumista erilaisissa palveluyksiköissä.

Painopistealueina vuonna 2009 kehittämishankkeessa oli asumispalvelujen piirissä olevien ihmisten osallistumisen tukeminen ja lisääminen toteuttamalla ja edelleen kehittämällä vuonna 2008 pilotoituja vertaisarviointimallia ja vuorovaikutuskoulutusmallia.

- Vertaisarviointia toteutettiin yhdeksän eri puolella Suomea. Arviointi tehtiin kuuden eri palveluntuottajan yksiköihin. Uusia vertaisarvioitsijoita tuli kolme lisää, joten heitä oli vuoden 2009 lopussa yhteensä 10. Uusille vertaisarvioitsijoille toteutettiin tavoitteen mukaisesti suunnittelu- ja koulutuspäivä. Loppuvuodesta 2009 toteutettiin myös kaksi ensimmäistä seuranta-arviointia. Ensimmäiset tulokset on nähtävillä hankkeen kotisivulla olevassa julkaisussa.
- Vuorovaikutuskoulutus toteutui kolme kertaa. Koulutuskokonaisuus muodostui kolmesta osuudesta; orientoiva osuus asukkaille, yhteinen koulutusosuus asukkaille ja työntekijöille sekä seurantaosuus asukkaille.
- Asiakkaan äänellä -foorumi toteutui suunnitellusti 25.11.2009.

Vuonna 2009 kehittämishankkeessa työskenteli yksi projektivastaava, 10 asiakas asiantuntijaa vertaisarvioitsijana, kaksi opiskelijaa ja lyhytaikaisessa työsuhteessa olevia asiakkaiden tarvitsemia avustajia ja tulkkeja, jotka osaltaan mahdollistivat asiakkaiden osallistumisen.

Helsingissä 5.1.2010
Merja Marjamäki
Projektivastaava

Liite 1.

VUONNA 2009 TEHDYT VERTAISARVIOINNIT

- 12.3 Porin kaupungin Tynkäkujan asuntola
- 25.3 Mikkelin Validia-palvelut
- 30.3 Suomen MS-liiton Merenpisaran palvelutalo
- 11.5 Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön asumisyksikkö
- 10.6 Halikon ASPA Palvelut
- 3.8 Niittymaan ASPA Palvelut
- 5.8 Suomen CP-liiton Laajasalon palveluasunnot
- 10.11 Porin kaupungin Apollon asuntola
- 4.12 Naantali-Raision ASPA Palvelut

VUONNA 2009 TEHDYT SEURANTA-ARVIOINNIT

- 12.11 Lahden Validia-palvelut
- 27.11 Korallin ASPA Palvelut

Liite 2.

PALAUTETTA VUOROVAIKUTUSKOULUTUKSISTA

Mitä itse sai koulutuksesta?

- koulutus laittoi ajattelemaan asioita
- antoi ajattelemisen aihetta monista asioista, jotka kiireen keskellä unohtuvat
- asukkaiden palaute antoi ajatuksia omista toimintatavoista ja mahdollisista muutoksista omien toimintatapojen suhteen
- antoi konkreettisiakin malleja toimia
- avasi silmäni ajattelemaan toisella tavalla, miten voi kehittää itseään
- ymmärrän paremmin avustajien työtä
- tuli tietoa
- oli hyvää kertausta ja jotain uutta – avoimuutta
- palautui mieleen tärkeitä asioita
- opin tuntemaan ja ymmärtämään ja näkemään asioita monipuolisemmin
- antoi ehkä rohkeutta selvittää asioista paremmin eteenpäin
- huomasin että samat asiat askarruttavat asukkaita ja työntekijöitä
- mahdollisti asukkaiden ja työntekijöiden yhteistä keskustelua
- kuuli asukkaiden ajatuksia, kun ei ole ollut aiemmin tilaisuutta kunnolla kuulla heitä
- sain ymmärrystä kuuntelemisen taidon merkityksestä
- oppi kuuntelemisen taitoa
- opin, että pitää kuunnella loppuun, antaa aikaa