

# Miten asiakasosallisuutta on kehitetty vammaispalveluissa?

26.10.2019.

Ylva Krokfors, sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntija,  
Invalidiliitto ry

# Asiakasosallisuusryhmät vammaissosiaalityössä

- Osallisuusryhmät ovat asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistä kehittämistoimintaa, jonka tavoitteena on varmistaa vammaisten ihmisten osallisuus palveluissa.
- Osallisuusryhmien tavoitteena on varmistaa vammaisten ihmisten osallisuus palvelukäytännöissä ja kehittämisessä.



# Asiakasosallisuusryhmien toimintamalli

- Asiakasosallisuusryhmien toimintamalli on kehitetty osana ESR –rahoitteista VamO –hanketta (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosesseissa 2016-2019).
- Hankkeen aikana osallisuusryhmiin osallistuneet asiakkaat ja työntekijät ovat kehittäneet mallia eteenpäin.
- Osa hankkeen aikana toimineista osallisuusryhmistä on jatkanut toimintaansa hankkeen jälkeen



# Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa (VamO –hanke)

- ESR-hanke ajalla 1.9.2016-31.8.2019
- Kehitetään sosiaalityön käytäntöjä, jotka tukevat vammaisen asiakkaan osallisuutta.
- Paikannetaan vammaissosiaalityön erityisyyttä.
- Perustana tutkimus ja kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

# VamO-projektin osallistujatahot

- Lapin yliopisto (koordinointi ja projektin johto)
- Espoo
- Eksote
- Eteva
- Rovaniemi
- THL
- Kynnys ry
- Invalidiliitto ry

# Toimintaympäristön tunnistaminen

- Osallisuusryhmien alkuvaiheella on keskeinen merkitys.
- On tärkeää tunnistaa toiminnan alueellinen ja paikallinen toimintaympäristö.
- Ryhmän toiminta integroidaan toimintaympäristöön.
- Ryhmän toiminnan tarkoitus on kehittäminen.
- Tässä vaiheessa keskeistä kysyä, mitä kehittämistarpeita alueella on tunnistettu vammaispalveluissa?



# Osallisuuteen vaikuttavia tekijöitä

- Ammattihenkilöiden asenteet
  - Erilaisuuden arvostaminen tai sen pitäminen kielteisenä
  - Asiakkaan arvostaminen tai vähättely
- Ammattihenkilöiden kommunikaatiotaidot
  - Dialoginen kommunikaatio tai kommunikointi ammattihenkilön ehdoilla
  - Kommunikointiongelmien ratkaiseminen ammattihenkilön toimintaa kehittämällä tai niiden ratkaisematta jättäminen
- Rakenteelliset tekijät
  - Riittävästi aikaa asiakkaan kuunteluun tai ajan puute
  - Asiakkaan näkemyksen ja erilaisuuden arvostaminen
  - Nopeita muutoksia, mitattavia tuloksia ja kognitiivista kompetenssia arvostavat arvot



# Asiakasosallisuusryhmä osallistujien rekrytointi

- Voi tapahtua laajasti tiedottamalla tai kohdennetusti. Laaja tiedottaminen, jossa voidaan hyödyntää myös järjestöjä, antaa useammalle mahdollisuuden osallistua.
- Toiminta voi olla yleistä palvelujen kehittämistä tai rajautua jonkin palvelun kehittämiseen.
- Rekrytointia on hyvä miettiä myös suhteessa eri vammaryhmiin. Kohdennettu rekrytointi sopii erityisesti osallisuusryhmään, jonka toiminta on tarkoitus kohdistaa jonkin rajatun kohteen kehittämiseen, osallisuusryhmän toiminta voi myös olla määräaikaista.
- Miten saadaan mukaan myös sellaiset vammaiset ihmiset, jotka eivät yleensä osallistu vaikuttamistoimintaan?



# Toiminnan aloittaminen

- Osallisuusryhmän vetäjä päätetään. Hän voi olla asiakas tai työntekijä.
- Osallisuusryhmän jäsenet suunnittelevat ja päättävät toiminnan tarkemman tarkoituksen, sisällön ja toimintatavat yhdessä organisaation kanssa (mahdollinen palkkio, matkojen järjestäminen ja matkakustannusten korvaaminen, kokoontumisen tiheys, tilojen, materiaalien ja viestinnän esteettömyys, yleisavustajien tarve, kokouskäytännöt jne.).
- Mietittävää: mitkä ovat toiminnan toteuttamisen konkreettiset edellytykset?

# Asiakasosallisuusryhmät 1

- Osallisuusryhmä ja organisaatio päättävät yhdessä toimintatavoista ja valitsevat toiminnan sisällöt.
- Ryhmät kootaan palvelujen käyttäjistä, joita yhdistää oma tai perheenjäsenen vammaispalveluasiakkuus.
- Osallisuusryhmät voivat olla eri tavoin koottuja; esim. aikuisten, lasten tai omaisten ryhmiä. Ryhmät voivat eriytyä myös alueittain tai palveluittain.
- Ryhmät esittävät uusia kehittämissideoita toteutukseen sekä arvioivat nykyisiä käytäntöjä. Ryhmien toiminta dokumentoidaan ja sen tuottama tieto viedään organisaatioissa eteenpäin.

# Asiakasosallisuusryhmät 2

- Osallisuusryhmä ja organisaatio päättävät yhdessä toimintatavoista ja valitsevat toiminnan sisällöt.
- Ryhmät kootaan palvelujen käyttäjistä, joita yhdistää oma tai perheenjäsenen vammaispalveluasiakkuus. Osallisuusryhmät voivat olla eri tavoin koottuja; esim. aikuisten, lasten tai omaisten ryhmiä. Ryhmät voivat eriytyä myös alueittain tai palveluittain.
- Ryhmät esittävät uusia kehittämissideoita toteutukseen sekä arvioivat nykyisiä käytäntöjä. Ryhmien toiminta dokumentoidaan ja sen tuottama tieto viedään organisaatioissa eteenpäin.

# Asiakasosallisuusryhmät 3

- Osallisuusryhmän vetäjänä/puheenjohtajana toimii sopimuksen mukaan asiakas tai työntekijä. Jäsenet voivat vaihtua. Toiminta on matalan kynnyksen toimintaa ja jäsenyys lähtökohtaisesti määräaikainen, jolloin mahdollisimman monella on mahdollisuus osallistua toimintaan.
- Toiminta on esteetöntä ja saavutettavaa.
- Ryhmiä voi olla organisaatiossa yksi tai useampia.
- Osallistujien osallistumisesta aiheutuvat kulut korvataan ja osallistumisesta voidaan maksaa palkkio. Asiantuntijat ansaitsevat palkkion tehdystä kehittämistyöstä.



# Asiakasosallisuusryhmät 4

- Toiminta kiinnittyy vammaispalveluihin, mutta on sovellettavissa muuallekin palveluihin.
- Henkilön toimintakyvyn rajoitteella ei ole juuri merkitystä ryhmään osallistumiselle, vaan tärkeintä on ryhmätoiminnassa ottaa huomioon kunkin osallistujan yksilöllinen tuen tarve, esimerkiksi puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät, induktiosilmukka, viittomakielen tulkit, puhetulkit, yleisavustajat sekä näkövammaisille saavutettava materiaali.
- Materiaalia on hyvä lähettää myös etukäteen.

# Asiakasosallisuusryhmät 5

- Osallisuusryhmien järjestämisessä tulee huomioida: työskentelyn tapa, ajankohta, kesto, runko (tarvittaessa kuvitettu), sijainti ja välimatkat.
- Vammaisuudesta aiheutuvat erityiskustannukset eivät saa olla este osallistumiselle.
- Työntekijöille tulee resursoida riittävästi aikaa osallisuusryhmien järjestämiseen. Toiminnalla tulee olla organisaation johdon tuki.

# Aktiivinen ja vaikuttava toiminta

- Vammaispalvelujen käytäntöjä viedään osallisuusryhmään arvioitaviksi. Osallisuusryhmät myös ideoivat uusia käytäntöjä.
- Toiminta dokumentoidaan ja kertynyt palaute ja tieto viedään organisaatiossa eteenpäin.
- Tärkeää selvittää: onhan osallisuusryhmällä aito mahdollisuus vaikuttaa?

# Toiminnan arviointi

- Osallisuusryhmässä kerätään palautetta ryhmän toiminnasta. Arvioidaan, miten osallisuusryhmän toiminta on sujunut ja mitä sillä on saavutettu.
- Tarvittaessa toimintaa muutetaan ja osallisuusryhmän kokoonpanoa voidaan täydentää.
- Mikäli toiminta kohdistui rajatun toiminnan kehittämiseen, eikä kehittämistä ole tarpeen jatkaa, ryhmän toiminta voidaan päättää.
- Voidaan myös päätyä kokoamaan uusi määräaikainen, alueella tunnistetuista tarpeista nouseva ryhmä.
- Tässä vaiheessa tulee kysyä, millaisia vammaispalvelujen kehittämistarpeita alueella nyt on?





# Yhteiskehittämisestä

- Yhteiskehittäminen vahvistaa palvelujen asiakaslähtöisyyttä, vaikuttavuutta ja laatua.
- Esteettömät ja saavutettavat osallisuusryhmät vahvistavat toimintaan osallistuvien asiakkaiden ja työntekijöiden osallisuutta, voimaantumista sekä kumppanuutta.
- Vaikutus voi olla myös vertaistuellinen.

# Asiakasosallisuustoimintaa vammaispalveluissa

- Tampere
- Rovaniemen asiakasosallisuusryhmä
- Lappeenrannan asiakasosallisuusryhmä
- Helsinki



# Asiakkaiden osallisuus vammaispalveluissa Tampereella

- Palvelunkäyttäjät on otettu mukaan hankinnan suunnitteluun esim. kehitysvammaisten asumispalveluiden suunnitteluun
- Innovatiivisia palvelujen hankintoja: vaikuttavuusperustaiset palveluhankinnat mielenterveys- ja päihdepalveluissa
- Tiivis yhteistyö järjestöjen ja palveluntuottajien kanssa

Lähde: Milla Koljunen, asiakasohjauksen päällikkö, Tampereen kaupunki,  
Vammaispalveluiden järjestäminen ja hankinnat- koulutus, Tampere 24.9.2019

# Asiakkaiden osallisuus vammaispalveluissa Rovaniemellä

- Aktiivinen vammaisneuvosto
- Asiakasosallisuusryhmä, joka käynnistettiin VamO-hankkeen aikana, jatkaa toimintaansa



# Asiakkaiden osallisuus vammaispalveluissa Lappeenrannassa

- Asiakasosallisuusryhmä, joka käynnistettiin VamO-hankkeen aikana, jatkaa toimintaansa

# Asiakkaiden osallisuus vammaispalveluissa Helsingissä

**Vammaistyössä osallisuus on** osa palvelujen laatua ja kehittyä jatkuvasti mm. palvelusuunnitelmaprosessissa, omavalvontasuunnitelmissa ja itsemääräämisoikeuden edistämisessä

Asiakkaiden osallistuminen palvelumuotoiluun, yhteiseen kehittämiseen vammaistyön järjestämät yleisötilaisuudet Seurataan kokemusasiantuntijoiden palkitsemismenettelyjä Asiakasraadit asumisessa ja työ- ja päivätoiminnassa

Vammaisneuvoston kanssa tehtävää yhteistyötä vahvistetaan (päätöksenteon valmisteluprosessi)

# Helsingin kaupunki sosiaali- ja terveysvirasto osallisuussuunnitelma 2018-2021

## Kaupunkilaisten tieto ja osaaminen

Käyttäjien osallisuus

Alueellinen vaikuttaminen

Aktivismi ja omaehtoinen toiminta

Asioinnin asiakaskeskeisyys

Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

## Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

Miten kaupunkilaisten omaa tietoa ja osaamista hyödynnetään eri palveluissa?

- Kaikissa sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa on palveluun sopiva ja tarkoituksenmukainen palautekanava.
- Hyödynnetään palautekanavien, henkilökunnan ja asiakkaiden tietoa palveluiden kehittämisessä entistä paremmin.
- Tarjotaan kuntalaisille riittävän varhaisessa vaiheessa osallistumisen mahdollisuuksia aidosti heitä kiinnostavista aiheista.
- Edistetään henkilökunnan osaamista osallistavien menetelmien ja rakenteiden käyttämiseen.

# Lähteet

- Helsingin kaupungin diat 20 ja 21, Vammaistyön johtaja Katja Raidan diaesitys
- <https://www.innokyla.fi/web/malli7597817>