

Arvio toimintamallista: Asiakasosallisuusryhmät vammaispalvelujen yhteiskehittämisessä

Vammaispalvelujen asiakasosallisuusryhmät ovat asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistä kehittämistoimintaa, jonka tavoitteena on vammaisten ihmisten osallisuus vammaispalvelujen käytännöissä ja niiden kehittämisessä. Asiakkaat kehittävät ja arvioivat palveluja ja käytäntöjä kumppaneina työntekijöiden kanssa.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämishanke Sokran ja ESR TL5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä.

Kehittäjät:

Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa (VamO). Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri (Eksote), Eteva kuntayhtymä, Espoon ja Rovaniemen kaupungit, Invalidiliitto ry, Kynnys ry, ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Hanketta koordinoi Lapin yliopisto, 1.9.2016–31.12.2019.

Kehittäjän yhteyshenkilö: Martina Nygård, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, [martina.nygaard\(a\)thl.fi](mailto:martina.nygaard(a)thl.fi)

Mallin kuvaus

Asiakasosallisuusryhmät yhteiskehittävät palveluita

Asiakasosallisuusryhmissä asiakkaat ja työntekijät kehittävät ja arvioivat vammaispalveluita ja niiden toimintakäytäntöjä kumppaneina. Kehitettävää ja arvioitavaa toimintaa voi olla tiedotus ja neuvonta asiakkaille, palveluissa käytettävät lomakkeet, palvelutarpeen arvioinnin prosessi, palvelusuunnittelu, erilaisten työssä käytettävien menetelmien ja välineiden

¹ Malli on arvioitu osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



toimivuus tai asiakkaiden ja työntekijöiden välinen kohtaaminen ja vuorovaikutus. Ryhmän jäsenet voivat myös arvioida vammaispalveluissa tehtäviä tutkimuksia, selvityksiä ja ohjeistuksia. Vammaispalveluorganisaatiot, kuten kunnat, palvelujen asiakkaat ja työntekijät päättävät yhdessä ryhmien toimintatavoista ja sisällöistä. Ryhmä arvioi nykyisiä käytäntöjä ja esittää uusia ideoita toteutukseen. Toiminta dokumentoidaan ja tuotettu tieto viedään organisaatioissa eteenpäin. Kehittämisideat testataan käytännössä ja arvioidaan ryhmän kanssa, minkä jälkeen tavoitteena on juurruttaa hyviksi tai lupaaviksi todetut käytännöt.

Työskentelyn tavoitteet

Ryhmää muodostettaessa on tärkeää tunnistaa toimintaympäristö ja siinä esiin tulevat vammaispalvelujen kehittämistarpeet, jotta ryhmällä on aidosti mahdollisuus vaikuttaa, eikä sen toiminta jää irralliseksi.

Mukaan toivotaan ihmisiä eri vammaisryhmistä, ihmisiä joilla on erilaisia palvelutarpeita, eri palveluiden käyttäjiä eri ikäryhmistä ja sukupuolista. On tärkeää saada mukaan myös sellaisia, joita ei yleensä tai aiemmin ole kuultu osana palvelujen kehittämistä.

Toiminta merkitsee toimintakulttuurin muutosta kohti asiakkaiden ja työntekijöiden kumppanuutta. Osallisuusryhmien ideoita toteutetaan, jolloin uudet käytännöt ovat aiempaa moniäänisempiä. Ryhmien toiminta ylläpitää organisaatioissa myös yhteiskehittäjyyttä ja yhdessä tekemisen ilmapiiriä.

Osallistumisen kynnyksen madaltaminen

Osallisuusryhmätoiminta pyritään järjestämään niin, että mahdollisimman moni erilaisissa elämäntilanteissa pystyisi osallistumaan. Yksilölliset tuen tarpeet otetaan huomioon.

Tapaamista järjestettäessä huomioidaan työskentelyn tapa, ajankohta, kesto, sijainti ja matkojen järjestely kokoontumispaikalle. Käytössä on esimerkiksi puhetta tukevat ja/tai korvaavat kommunikointimenetelmät, induktiosilmukka, viittomakielen tulkit, puhetulkit ja yleisavustajat. Yhdessä suunniteltu tapaamisrunko voidaan tarvittaessa kuvittaa helpommin hahmotettavaksi. Esteettömyys voi tarkoittaa sitä, että ohjaajia on riittävästi ja he osaavat tukea osallistujia oikealla tavalla.

Vammaisuudesta johtuvat erityiskustannukset eivät saa olla este osallistumiselle.

Osallistumisen kulut korvataan ja asiakkaille maksetaan osallistumisesta palkkio.

Työntekijöille varataan riittävästi aikaa osallisuusryhmien järjestämiseen. Ryhmän jäsenyys on määräaikainen, jotta useampi pääsisi mukaan.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Työskentelytavat

Ryhmään osallistuvien asiakkaiden toimintakykyrajoitteiden skaala voi olla laaja. Esteettömyyttä osallistumiseen ja ryhmään sitoutumiseen on hyvä pohtia monesta näkökulmasta. Pyrkimyksenä on nostaa esiin asiakkaiden erilaisia tarpeita, mikä vaatii aktiivista osallistumista. Asiakkaiden aktiivinen panos ryhmään rikastuttaa kehittämistyötä.

Kokoontumisten tiheys ja teemojen laajuus vaihtelevat. Tapaamisia voi olla vain muutaman kerran vuodessa tai vaikka joka toinen kuukausi. Tapaamisten pituus vaihtelee, joskus voidaan käsitellä yksittäistä asiaa, jolloin kokous saattaa olla varsin nopea. Konkreettinen ja hyvin rajattu aihe saattavat madaltaa kynnystä osallistua ryhmän toimintaan. Tällöin houkuttimena on ryhmässä käsiteltävän asian suora kosketus omaan tilanteeseen. Ryhmät tarjoavat yhteiskehittämisen ohella vertaistukea.

Ryhmän toimintaa arvioidaan ja sen toimintaa ja kokoonpanoa muokataan tarvittaessa arvion pohjalta.

Rekrytointi

Osallistujia ryhmään voidaan etsiä lähettämällä heille henkilökohtainen kutsu, tiedottamalla ryhmästä laajasti tai esimerkiksi vammaisjärjestöjä hyödyntäen. Lisäksi osallistujia voidaan saada mukaan aloittamalla ryhmän toiminta asiakkaiden lähiympäristössä esimerkiksi asumisyksiköissä.

Lapsille erilaisia tapoja ilmaista ajatuksiaan

Asiakasosallisuusryhmä voidaan järjestää lapsille, jotta saataisiin tietoa heidän kokemuksistaan suoraan sen sijaan, että kysyttäisiin palveluista heidän vanhemmiltaan. Lapset saavat tuetusti ja rauhassa ilmaista näkemyksiään vammaispalvelujen käytännöistä ja palveluista. Lapsia rohkaistaan vaikuttamaan ryhmän sisältöön ja toteutukseen.

Palveluista keskustelua edesauttaa työntekijöiden ja lasten kunnollinen tutustuminen ryhmässä. Ohjaajien määrän lisäksi heidän osaamisensa on oleellista. Osaavat ohjaajat eivät ylioahjaa tilanteita, mutta mahdollistavat eri tavoin osallistumisen. Lapset pääsevät päättämään ryhmän sisältöä koskevista asioista, kuten ryhmän pelisäännöistä. Keskustelun etäännyttäminen omasta elämästä helpottaa asioista puhumista. Tätä varten tapaamisissa voi olla mukana palveluita käyttävä hahmo, kuten VamO-hankkeessa oli 10-vuotias Dino-hahmo, jonka välityksellä puhuttiin lasten näkemyksistä arjesta ja palveluista. Dinon avulla käsiteltiin esimerkiksi liikkumiseen liittyviä tarpeita ja apuvälinetarpeita sekä sitä, millainen olisi hänelle hyvä vammaissosiaalityön tapaaminen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kokoontumiset on hyvä ajoittaa niin, että lapsilla on energiaa tehdä tehtäviä. Ympäristön virikkeisyys vaikuttaa tehtäviin keskittymiseen. Tilaisuuden rakenteen suunnittelu on tärkeää, jotta tehtävät tulevat tehdyiksi. Lasten kanssa käytettävät puhetta korvaavat ja tukevat menetelmät toimivat kaikkien lasten kanssa työskenneltäessä. Jokaisella lapsella on oma ohjaaja, joka tukee tehtävien tekemistä. Tilojen tulisi mahdollistaa myös leikkiminen ja muu liikkuminen.

Ketkä ovat mukana asiakasosallisuusryhmissä

Asiakasosallisuusryhmä kootaan vammaispalvelujen asiakkaista tai heidän omaisistaan. Toimintaa voidaan järjestää yleisenä tai kohdennetusti eri asiakasryhmille, kuten lapsille, nuorille, aikuisille tai vammaispalveluja käyttävien omaisille. Toiminta voi myös eriytyä palveluittain esimerkiksi henkilökohtaisen avun tai kuljetuspalveluiden kehittämiseen. Ryhmiä voi olla organisaatiossa yksi tai useampia. Mukana ryhmässä on myös vammaispalveluissa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä ja ohjaajia, jotka saavat uusia näkökulmia työhönsä kehittäessään toimintaa asiakkaiden kanssa. Juurruttamista edistää monen asiakkaan ja työntekijän osallistuminen ryhmään, jolloin toiminta tulee tutuksi laajemmin organisaatiossa, vaikka vastuu ryhmistä olisi yhdellä työntekijällä.

Toiminnan tarve ja kiinnittyminen

Osallisuusryhmien avulla edistetään YK:n vammaisten oikeuksien sopimuksen toimeenpanoa. Asiakasosallisuusryhmät muodostettiin, jotta saataisiin vahvistettua asiakkaiden näkökulmaa palveluiden suunnittelussa ja niiden arvioinnissa. Tutkimus- ja kokemustiedon mukaan vammaisten asiakkaiden edustus heidän omien palveluittensa kehittämisessä on ollut vähäistä. Käytäntö kiinnittyy kuntaan, mutta myös järjestöt tai yksityiset palveluntuottajat voivat hyödyntää sitä. Toimintamalli soveltuu myös muihin sosiaalipalveluihin.

Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Osallisuusryhmät ovat asiakkaan ja työntekijän yhteistä kehittämistyötä, mikä vahvistaa heidän välistä vuorovaikutustaan. Ryhmään osallistuja on toimija enemmän kuin toiminnan kohde. Kehittäminen on tavoitteellista ja kehittäjäasiakkailla on vastuuta työn tulosten toteuttamisesta.

Ryhmiä käsittelemät sisällöt sekä toiminnan käytännöt suunnitellaan yhdessä asiakkaiden, työntekijöiden ja palveluorganisaatioiden kesken. Asiakas voi myös toimia ryhmän



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



puheenjohtajana. Ryhmän puheenjohtajuutta voidaan kierrättää kokouksesta toiseen. Ryhmän jäsenyys on vammaissosiaalipalvelun asiakkaille vapaaehtoinen.

Ryhmiä asiakasosallistujille maksetaan palkkio ryhmään osallistumisesta, mikä on konkreettinen osoitus siitä, että asiakkaiden asiantuntijuutta arvostetaan työntekijöiden asiantuntijuuden rinnalla.

Ryhmät järjestetään osallistujien yksilölliset tarpeet huomioiden, jolloin asiakkaiden osallistumisesta kokouksiin tehdään mahdollisimman helppoa. Tavoitteena on, että ryhmään osallistuisi erilaisissa tilanteissa olevia asiakkaita. Työskentelyssä huomioidaan esimerkiksi työskentelyn tavat tarvittavine tukineen ja apuvälineineen, aikataulut ja paikan saavutettavuus. Tapaamisen kesto voidaan suunnitella osallistujien jaksamisen mukaan. Moninaisten ryhmien mahdollisuuksia osallistua toimintaan pyritään vahvistamaan myös tiedottamalla ryhmästä laajasti eri kohderyhmiä. Osallistujia pyritään tavoittamaan sieltä missä he ovat, esimerkiksi eri alojen järjestöjen avulla ja paikallisesti asiakkaiden lähiympäristöstä. Ryhmässä käsiteltävät sisällöt voivat olla laajempia kokonaisuuksia tai pienempiä, suoraan asiakkaan konkreettiseen arkeen vaikuttavia. Erilaiset sisällöt voivat houkutellessa asiakkaita, joilla on keskenään erilaisia tarpeita.

Erilaisten osallistumistapojen soveltaminen eri ryhmille helpottaa mukaantuloa. Esimerkiksi lapsille on kehitetty toiminnallisia tapoja osallistua. Ryhmissä voi myös saada tukea vertaisilta.

VamO-hankkeen ryhmissä mukana olleet asiakkaat kokivat ryhmissä mukana olon pääsääntöisesti merkitykselliseksi. Ryhmien asiakasjäsenet kokivat ryhmässä tutustuvansa syvemmin palveluihin ja pääsevänsä vaikuttamaan. Ryhmissä syntyneet kehittämisideat voivat edistää asiakkaiden kuulluksi tuleamista. Lisäksi keskustelut työntekijöiden kanssa koettiin antoisina ja vertaistukea pidettiin tärkeänä. Ryhmän toiminta voi lisätä myös työntekijöiden osallisuutta työssään: yhteiskehittämisestä saa tärkeää tukea ja uusia näkökulmia työhön.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Asiakasosallisuusryhmiin on osallistuttu pääosin innokkaasti. Joissakin perheissä esimerkiksi omaishoitotilanteet ovat voineet ajoittain vaikeuttaa osallistumista.

Toiminta on uutta, sillä tietävästi asiakasosallisuusryhmiä ei ole hyödynnetty aiemmin vammaissosiaalityön kehittämisessä eikä kokemusasajille ole maksettu aiemmin palkkioita vammaissosiaalityössä.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Hankkeessa toimi sekä alueellisia että valtakunnallinen osallisuusryhmä. Kustakin alueellisesta osallisuusryhmästä vietiin osallisuusryhmien arvioimat osallisuutta vahvistavat käytännöt valtakunnallisen osallisuusryhmän kokoukseen. Valtakunnallisessa asiakasosallisuusryhmässä oli mukana kaikkien alueellisten osallisuusryhmien asiakkaita ja työntekijöitä. Eri alueiden ryhmien työntekijät ja hankkeen kehittäjät ja tutkijat keskustelivat ryhmien toiminnasta ja tuloksista. Näin yhteiskehittämisen myötä kertynyttä kokemustietoa koottiin valtakunnallisesti hankkeen aikana.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden alueella, Rovaniemellä sekä Eteva kuntayhtymässä VamO-hankkeen aikana toiminut asiakasosallisuusryhmä jatkaa toimintaansa myös hankkeen jälkeen.

Juurruttamista tukee monien työntekijöiden osallistuminen ja tutustuminen toimintaan. Työskentelyn dokumentointi ja siitä saatava palaute auttavat sitouttamaan työntekijöitä ja johtoa toimintaan. Käytännön leviämistä edistää mm. Vammaispalvelujen käsikirja.

Toimintaa voi toteuttaa muissakin kunnan palveluissa kuin vammaispalveluissa ja sitä voivat hyödyntää myös järjestöt tai yksityiset palveluntuottajat. Kunnat, kuntien vammaisneuvostot sekä järjestöt ovat osoittaneet mielenkiintoa osallisuusryhmätoimintaa kohtaan.

Matkakulukorvaukset ja esteetön osallistuminen, mikä käsittää esimerkiksi apuvälineet ja osaavat ohjaajat, ovat välttämättömiä resursseja, jotka on otettava huomioon kaikille kohderyhmille järjestettävissä asiakasosallisuusryhmissä sekä toiminnan juurruttamisen suunnittelussa. Myös osallistujille maksettava palkkio on suositeltava.



Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

