

Asiakasosallisuuden monet muodot - Asiakslähtöisistä ja asiakkaiden osallistumiseen liittyvistä hankkeista

18.05.2016 Luonnos

Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihanke, Osahanke: Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen

Riitta-Maija Hämäläinen, Anna-Maria Isola, Minerva Krohn, Hannamaria Kuusio, Eila Linnanmäki, Merja Lyytikäinen, Pasi Pohjola, Salla Sainio, THL

Tiivistelmä: Palveluiden käyttäjien osallistumisella palvelujen kehittämiseen lisätään organisaatioiden ja palveluiden laatua, tehokkuutta ja tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen voimaannuttaa palveluiden käyttäjiä, tekee palveluista hyväksytympiä ja edistää osallisuuden kautta hyvinvointivaikutuksia sekä kansalaisten tietoa palveluista. Kansalaisten osallisuutta voidaan edistää sosiaali- ja terveyspalveluissa eri tavoin, keinoin ja tasoilla eri toimijoiden kesken erilaisten tarpeiden ja odotusten tunnistamiseksi. Yksi osa tätä kokonaisuutta on kokemusasiantuntijatoiminta.

Asiakas voi osallistua pelkästään omien palvelujen suunnitteluun tai asiakas voi osallistua palvelujen suunnitteluun ja arviointiin yleisellä tasolla. Asiakasosallisuutta voidaan tarkastella myös prosessina, joka laajenee tarpeiden ja toiveiden tunnistamisen asteesta osallistumisen eri muotoihin, joista laajimmassa asiakkaalla on prosessin omistajan rooli.

Työryhmä keräsi erilaisia osallistumisen ja osallistamisen hanketietoja Suomessa mm. KASTE-ohjelman ja Innokylän kautta. Tämänhetkisen ymmärryksen mukaan voidaan päätellä, että asiakasosallisuuden edistämiseksi pyritään laajaan osallistumiseen, jalkautumiseen kansalaisten pariin ja käyttämään moninaisia tiedon keruun ja osallistamisen menetelmiä eri puolilla Suomea. Kansalaisten osallisuutta edistetään niin palveluiden suunnittelussa, palveluprosessien kehittämisessä kuin palveluiden arvioinnissa, erityisesti sosiaalipalveluissa. Nämä monet asiakasosallisuuden tasot ja tavat mahdollistavat asiakasosallisuuden systemaattisen ja jatkuvan kehittämisen tulevaisuudessa.

Edelleen kehittämistä vaativat kansalaisten osallistuminen sähköisesti (joko uudet sovellukset tai olemassa olevien käyttö), systemaattisen ja syvällisen osallistumisen kehittäminen, yhteistuottamisen hyötyjen näkyviksi tekeminen sekä kunnalliset/seudulliset/maakunnalliset osallistumisen strategiat. Kansalaisten osallistumisen jatkuvuuden edistämiseksi tarvitaan organisaatioiden ja johdon sitoutumista, koulutusta ja resursseja osallistumisen edistämiseksi ja asiakkailta osallistumisen kautta kerätyn tiedon hyödyntämistä palvelujen suunnittelussa, prosesseissa ja arvioinnissa.

Sisältö

Johdanto	5
Asiakkaiden osallistuminen ja sen vaikuttavuus	5
Asiakasosallisuuden vaikuttavuus.....	6
Asiakkaiden osallistaminen, osallistuminen ja osallisuus uusien palvelumallien kehittämisessä	7
Menetelmiä asiakasosallisuuden kehittämiseen ja parantamiseen.....	10
1. Tieto-osallisuus.....	10
Kuntayhtymän strategian päivittäminen asiakasosallisuudesta, Oulunkaaren kunnat (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala).....	10
Twitter ja muu some-viestintä asiakasosallisuuden edistämiseksi, Oulunkaaren kunnat (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala).....	10
Asiakaskyselyt ja –palautteet neuvolan kehittämistyössä, Espoo.....	10
2. Suunnitteluosallisuus.....	10
Asiakasraadit.....	11
Asiakasraati sosiaalityön asiakkaille, Tampere	11
Sosiaalityön asiakasraati, Tampere, Forssa, Riihimäki	11
Asiakasraati, kehittämiskävely, World Café ja Dream Café, Kemijärvi, Tampere, Vaasa, Kemi, Rovaniemi	13
KELAn asiakasraadit, KELA	14
Kansalaisraati maahanmuuttajien hyvinvoinnin ja työllisyyden edistämiseen, Vaasa	14
Neuvolan ja perhetyön asiakasraadit, Oulunkaari (Ii,Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)	15
Muutosmuotoilu vanhuspalveluissa, Oulunkaari (Ii,Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)	15
Päivätoimintojen sisältöjen kehittäminen, Oulunkaari (Ii,Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala).....	15
Vertaistukitoiminta	15
Fattaluuta, eri paikkakunnat.....	15
Osallisuuden oloiloissa, useilla paikkakunnilla.....	16
Vertaisarviointi ehkäisevän päihdetyön arvioinnin ja kehittämisen menetelmänä	17
Kokemusasiantuntijuus	17
Aikuissosiaalityö ja kokemusasiantuntijat yhteistyössä, Kouvola	17

	<i>Kokemusasiantuntijuutta hyödyntävä palvelumallien kehittämistyö, 2015–2017, Keski-Suomen sairaanhoitopiiri ja Jyväskylän yliopisto</i>	18
	Asiakaslähtöisyys	21
	<i>Asiakkaat palvelun auditoijina huumevieroituksessa ja katkaisuhoidossa, Kouvola</i>	21
	<i>Asiakaslähtöisyys ja käyttäjälähtöisyys, Hämeenlinna</i>	21
	<i>Kehitysvammaisten palvelusäätien asiantuntijaryhmä, monilla paikkakunnilla.....</i>	22
	<i>Ikäihminen kehittäjänä, Seinäjoen ympäristö</i>	23
	<i>Asiakkaat sosiaali- ja terveystalouden kehittäjinä –hanke, Turku.....</i>	24
3.	Päätösosallisuus.....	25
	<i>Osallistuvan budjetoinnin menetelmä 2014, Tampere</i>	25
	<i>Asiakaslähtöisyys päätöksenteossa: Arjen pelastajat, Kainuu</i>	26
	<i>Asiakasosallistuminen ja kuuleminen - Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys hyvinvointipalveluissa (KAMPA), Pohjanmaa.....</i>	27
	<i>Siun Sote asukkaita kuulemalla, Pohjois-Karjala.....</i>	29
4.	Arviointiosallisuus.....	31
	<i>Oulunkaaren asiakas- ja kuntalaispalautejärjestelmä (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala).....</i>	31
	<i>Teemalliset verkostotapaamiset Hyve johtamisen karta –hankkeessa, Oulunkaaren kunnat (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala).....</i>	31
	<i>Kuntalaisillat, Oulunkaaren kunnat (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala).....</i>	31
	<i>Hankesuunnittelu ja kohderyhmät (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)</i>	31
5.	Aktivismi	31
	<i>Kuka kuuntelee köyhää?.....</i>	31
	<i>Change day, Oulunkaaren kunnat (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)</i>	32
6.	Sähköiset palvelut.....	32
	<i>Maksuton turvapaikanhakijoiden mobiilipalvelu englanniksi, arabiaksi ja somaliksi</i>	32
	<i>Virtu-kotireppu - Virtu-asiointia videoyhteydellä –hanke.....</i>	33
	<i>Asiakaslähtöinen ICF-pohjainen mobiili arviointityökalu (mICF) – Käytettävyytutkimus (ICanFunction (mICF)).....</i>	33
	<i>Mobiiliapu-hanke</i>	33

Asiakkaan sähköiset palvelut - ePa	34
Jaetun asiakkuuden ja monialaisen asiakastyön periaatteet.....	34
Visioverkko - Ensikodin odotusajan työskentely etäyhteydessä.....	36
Ikääntyneiden hyvinvoinnin etävalmennus MoveOn.....	37
Nettivertaisohjaajat - Uusi vapaaehtoistoiminnan muoto verkon kautta	38
Päätelmät ja johtopäätökset	39
Lähteet.....	40

Johdanto

Kansalaisten osallisuutta voidaan edistää sosiaali- ja terveyspalveluissa eri tavoin, keinoin ja tasoilla eri toimijoiden kesken erilaisten tarpeiden ja odotusten tunnistamiseksi. Yksi osa tätä kokonaisuutta on kokemusasiantuntijatoiminta. Asiakas voi osallistua pelkästään omien palvelujen suunnitteluun (asiakaslähtöisyys) tai asiakas voi osallistua palvelujen suunnitteluun ja arviointiin yleisellä tasolla. Asiakasosallisuutta voidaan tarkastella myös prosessina, joka laajenee tarpeiden ja toiveiden tunnistamisen asteesta osallistumisen eri muotoihin, joista laajimmassa asiakkaalla on prosessin omistajan rooli.

Työryhmä keräsi erilaisia osallistumisen ja osallistamisen hanketietoja Suomessa mm. KASTE-ohjelman ja Innokylän kautta. Asiakkaiden osallistuminen sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnitteluun on voimavara ja vähän käytetty sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä. Useissa hankkeissa ja kokeiluissa on osoitettu, että asiakaslähtöisyyttä sekä palvelujen laatua ja vaikuttavuutta voidaan lisätä ottamalla asiakkaat mukaan suunnittelemaan ja tuottamaan palveluja. Näitä osallistumisen tapoja on toteutettu eri tavoin monissa kunnissa ja maakunnissa.

Asiakkaiden osallistuminen ja sen vaikuttavuus

Suomalaisen demokratian suurimpana haasteena voidaan pitää äänestysaktiivisuuden laskemista ja osallistumisen eriarvoistumista. Taustalla on yhteiskunnallinen muutos, jossa politiikan ja puolueiden roolit ovat muuttuneet, ihmisten käytös ja valinnat ovat yhä yksilökeskeisempiä ja jossa kansainvälistyminen ja talous vaikuttavat vahvemmin poliittiseen agendaan. Myös työ- ja sosiaalipoliittisten tekijöiden, kuten työttömyyden, taloudellisen toimeentulon ja syrjäytymisen on osoitettu vaikuttavan kansalaisten osallistumisaktiivisuuteen. Suomalaisten usko omaan kansalaispätevyyteensä on vähäistä.

Tutkimustulokset kuitenkin osoittavat, että kansalaisten tyytyväisyys demokratian toimivuuteen ja nuorten kiinnostus politiikkaan ovat kasvussa. Demokratian edistämiseksi tulisi päätöksenteon perustua kansalaisten laajaan osallistumiseen ja että siinä toteutuisi osallistumisen yhdenvertaisuus. Keskeistä on kehittää edelleen kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskeinoja sekä lisätä hallinnon avoimuutta ja vuorovaikutusta sidosryhmien sekä kansalaisten kanssa. Osallistumista ja demokratiaa voidaan kehittää suoralla demokratialla esim. kunnallisen kansanäänestyksen järjestämisellä verkossa sekä edistämällä kuntalaisaloitteiden laajempaa käyttöä. Lisäksi hallinnon avoimuutta voidaan edistää avaamalla hallinnon tietovarantoja, kehittämällä kuulemisprosesseja muun muassa ottamalla käyttöön sähköinen lausuntomenettely sekä kouluttamalla virkamiehiä vuorovaikutteisempaan valmisteluun.

Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli – hankkeessa parannetaan asiakkaiden osallistumista palveluiden kehittämiseen eri toimintamuodoilla ja rakenteissa. Erilaiset asiakkaiden osallistumisen muodot sopivat eri tilanteisiin eri tavoin. Myös osallistumisen tulosten hyödyntäminen vaihtelee ja asiakkaiden kuuleminen ja siitä saatava tieto voidaan kytkeä maakunnan ja kunnan toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin. Uudenlainen, avoimempi vuoropuhelu asiakkaiden kanssa vaatii ammattilaiselta ja palvelujen järjestäjiltä uutta otetta ja hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. Erilaiset asiakaslähtöisten menetelmien ja valmiuksien käyttö sekä tiedon hyödyntäminen tarvitsevat vahvistamista kunnissa ja maakunnissa.

Asiakkailla on pääasiallisesti kaksi tapaa osallistua palveluja koskevaan uudistamiseen: perinteisesti edustuksellisen ja suoran demokratian kautta esimerkiksi äänestämällä tai uudemalla tavalla osallistumalla itse palvelujentuotannon suunnitteluun ja kehittämiseen käyttäjälähtöisesti eri tavoin. Asiakkaan aktiivinen rooli ei vähennä palvelutarjoajan palvelujen tai ammattilaisten asiantuntemusta. Asiakkaan roolin tulisi olla lähellä palvelujen kehittämistoimintaa ja niiden toteuttamista sekä päätöksentekoa. Asiakastiedon hankkiminen ja sen hyödyntäminen ratkaisee käytännön ongelmia ja toimii palvelujen suunnittelun tukena. Tärkeää on vastavuoroinen dialogi, tasavertaisuus keskustelu palvelujen tarpeesta ja mahdollisuuksista sekä asiakkaiden asiantuntemuksen ja resurssien hyödyntäminen kuntien ja maakuntien hyväksi. Aloite palvelujen kehittämiseen voi tulla myös asiakkailta.

Asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen lisää palvelutarjonnan käyttäjälähtöisyyttä ja vastaavuutta tarpeisiin. Lisäksi asiakkaiden mukaan ottaminen päätöksentekoon pienentää virheinvestointeja lisää laatua sekä yhteisön hyväksyntää. Asiakkaat myös arvostavat yhteistä ongelmanratkaisua ja asiakastiedon käyttöä ja siten lisäävät sitoutumista heille tarpeellisten palvelujen käyttöön ja kehittämiseen. Asiakkaiden osallistuminen voi lisätä luottamusta kunnan ja maakunnan palveluihin sekä tietämystä palveluista ja mahdollisuuksia pitää huolta itsestään ja muista kansalaisista. Ammatillaiset saavat myös suoraa palautetta ja kehittämisohdotuksia, mikä voi lisätä muutosvalmiutta, sitoutumista ja kehittämismyönteisyyttä. Asiakkaiden osallistuminen luo mahdollisuuksia vapaaehtoistoimintaan ja lisää sosiaalista pääomaa, avoimuutta ja luottamusta yhteisössä.

Toimiva asiakkaiden osallistuminen vaatii yhteistä tahtotilaa tavoitteista, periaatteista ja vastuista sekä riittäviä resursseja toiminnan toteuttamiseen uskottavasti ja pitkäjänteisesti kunnassa ja maakunnassa. Asiakkaita voidaan ottaa mukaan palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja arvioinnin eri vaiheisiin. Asiakkaat voivat olla mukana uusien palveluiden ja toimitilojen kehittämisessä, ongelmien ratkaisemisessa, palveluiden laadun hallinnassa, kehittämisohjelmissa ja – hankkeissa, uusien ideoiden synnyttämisessä ja muiden koettujen ongelmien ratkaisemisessa.

Asiakasosallisuuden vaikuttavuus

Asiakasosallisuuden kehittämistä on jo monissa kunnissa meneillään. Jotta asiakas olisi todella kehittämisen keskiössä, asiakkaiden osallistumista pitää myös seurata, arvioida ja tehdä muutoksia osallistumisen menetelmiin. Asiakasosallisuus onnistuu, jos se on kytketty todelliseen kehittämiskohteeseen. Osallistaminen, osallisuus ja osallistuminen vaativat huolellista suunnittelua, rehellisyyttä ja avoimuutta sekä aitoa kiinnostusta ja avointa vuorovaikutusta. Asiakas on myös kiinnostunut kunnan ja maakunnan asiakasosallisuuden tarkoituksesta, tavoitteista ja osallistumisen todellisista vaikuttamismahdollisuuksista.

Asiakasosallisuuden vaikuttavuuteen vaikuttavat toiminnallinen kulttuuri kunnissa ja maakunnissa: miten asiakasosallisuus huomioidaan ja miten sitä tuetaan ja kehitetään. Kuntalaiset voivat olla haluttomia osallistumaan ja asiakasryhmien kattavuus koetaan ajoittain ongelmana: aina samat osallistuvat tai erityisryhmien ääni ei kuulu. Tähän voi ratkaisu olla, että asiakasosallisuuden eri menetelmiä kokeillaan eri ryhmille ja siten saadaan parempaa kattavuutta ja eri ryhmien ääni kuuluviin. Joskus kyse on myös resursseista: ammattitaitoisen henkilöstön puute voi haitata asiakasosallisuuden kehittämistä ja toteuttamista.

Asiakasosallisuuden vaikuttavuutta voi olla hankala todentaa, mutta ainakin voidaan todentaa seuraavia periaatteita ja osoittaa asiakasosallisuuden toteutumista:

- asiakasosallisuuden tavoitteet ja rooli on sovittu maakuntastrategiassa: asiakasosallisuuden rooli mukana strategiassa kirjattuna
- asiakasosallisuuden kulut on budjetoitu: asiakasosallisuuteen liittyvien menojen kulut on sisällytetty budjettiin ja korvattu toteuttajille
- päätöksentekijät kunnioittavat ja arvostavat asiakkaiden erilaisia, taitoja, tietoja ja kokemuksia: asiakkaiden tuotokset/mielipiteet/kokemukset on raportoitu, huomioitu ja toteutettu
- asiakasosallisuuteen tarjotaan koulutusta ja henkilökohtaista tukea osallistumiseen: asiakkaille ja henkilöstölle on järjestetty koulutusta, jotta he voivat osallistua paremmin
- Päätöksentekijöillä on riittävästi kykyä kuulla asiakkaita tehokkaasti: päätöksentekijöille on koulutusta, jotta he voivat huomioida asiakkaiden näkökulmat
- asiakkaat ovat mukana päätöksentekijöinä: asiakkaiden neuvot on kirjattu ja asiakkaiden rooli päätöksenteossa on kirjattu
- asiakkaiden rooli on kerrottu ohjeissa selkeästi ja ymmärrettävästi: asiakkaiden rooli on kuvattu ja huomioitu; lyhennelmät ohjeista ovat myös asiakkaiden saatavilla

Asiakkaiden osallistaminen, osallistuminen ja osallisuus uusien palvelumallien kehittämisessä

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen myötä maakunnat järjestävät palvelut ja kunnan roolina on lähipalvelujen varmistaminen monituottajamallilla. Jotta kuntalaisten palvelutarve kohtaa maakunnallisen palvelujen järjestämisen, palveluiden kehittäminen yhteistyössä kuntalaisten kanssa on tärkeää. Palvelujen järjestäminen yhdessä kolmannen sektorin palvelutuottajien, yritysten ja julkisen sektorin kanssa voi synnyttää uusia malleja lähipalveluiden tuottamiseen.

Asiakkaiden osallistaminen, osallistuminen ja osallisuus sekä uusien palvelumallien löytäminen voidaan nähdä myös sosiaalisena investointina, jossa julkinen sektori panostaa sosiaaliseen yhteenkuuluvaisuuteen ja taloudelliseen kasvuun. Sosiaaliset investoinnit ovat edellytys haavoittuvien ryhmien hyvinvoinnille, ja auttavat ihmisiä varautumaan tuleviin riskeihin kasvattamalla heidän sosiaalisia taitojaan, työvoimavalmiuksiaan ja osallistumista päätöksentekoon palveluista. Tämä tarkoittaa paremmin toimivia aktiivisen osallisuuden ja osallistumisen strategioita kunnissa ja maakunnissa. Palvelujen kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa voi merkitä terveys, sosiaali- ja työllisyyspalveluihin suunnattujen varojen tehokkaampaa ja vaikuttavampaa käyttöä. Asiakasosallisuuden investointien kohteena voivat olla mm. haavoittuvat kohderyhmät, kuten lapset, nuoret, yksinhuoltajat, maahanmuuttajat ja ikääntyneet.

Asiakkaiden osallistaminen ja asiakaslähtöisyys vaativat tuekseen vuoropuhelua päätöksenteossa kuntalaisten ja palveluntuottajien kanssa, jotta asiakaslähtöinen toimintapa voidaan toteuttaa palveluissa. Asiakaslähtöisyys tarkastelee asiakkaiden tiedon, asiakasymmärryksen ja asiakastarpeiden sitomista päätöksentekoprosessin eri vaiheisiin.

Päätöksenteossa ja kehittämisessä vaihtelevat eri vaiheet. Vaiheita ovat asian vireille tulo, valmistelu, päätöksen tekeminen ja päätösten toimeenpano sekä niiden arviointi. Vastaavat asiakaslähtöiset palveluiden kehittämisvaiheet ovat ideointi, suunnittelu, kokeilu- ja toteutusvaihe ja palveluiden arviointi.

Arnstein (1969) havainnollistaa yhteiskunnallisen osallistumisen kehittymistä tikapuilla, joita voidaan soveltaa myös asiakasosallisuuteen: Ensimmäisellä tikkaalla ihminen yritetään kouluttaa ymmärtämään

oma etunsa. Erilaiset tutkimukset viittaavat siihen, että tällainen strategia ei toimi, koska autonomian puutetta kokevat ihmiset tuntevat kokonaisvaltaista pystymättömyyttä tai paikkaavat puutteellista autonomian tunnetta harjoittamalla yksilöllistä tai kulttuurista vastarintaa (Ojajarvi 2015; Pirhonen & Pietilä 2015; Isola 2014). Osallistumisen toisella tikkaalla ihmistä tiedotetaan palveluista ja erilaisista mahdollisuuksista. Kolmannella tikkaalla kuullaan asiakasta ja annetaan mahdollisuus valita ennalta määrättyistä vaihtoehdoista – tästä on asiakaslähtöisyydessä pitkälti kyse. Neljännellä tikkaalla ammattilainen ja asiakas tasaveroisina kumppaneina neuvottelevat asiakkaan palveluista. Viimeisellä tikkaalla, joka voidaan ajatella palvelujenkin viimesijaiseksi tavoitteeksi, asiakas pärjää omillaan, itsenäisenä kansalaisena.

Asiakkaiden kokemusta ja ideoita kuuntelemalla voidaan yrittää vastata ainakin seuraaviin palvelujärjestelmässä monissa tutkimuksissa havaittuihin ongelmiin:

1) Miten saada ”kadonneet” mutta apua tarvitsevat ihmiset palvelujen piiriin? (Esim. Myrskylä 2012.) Usein vaikeuksien kanssa kamppailevat, uskonsa tulevaisuuteen menettäneet ja pystymättömyyttä kokevat ihmiset kokevat palvelujärjestelmän epäluotettavana väliinputoamisten ja poiskäännyttämisten takia (Määttä 2012) ja häpeää aiheuttavana (Kallio & Niemelä 2014). Monimutkainen valinnanvapaus saattaa vaikeuttaa tarpeellisen palvelun löytämistä. Hiljattain vaikeuksia voittaneilla ihmisillä on arvokasta tietoa siitä, miten luoda matalan kynnyksen palveluja ja miten tiedottaa niistä.

2) Miten tuottaa palveluja, joiden asiakkaat kokevat vastaavan tarpeitaan ja siten edesauttavan sitoutumista? Tutkimuksista tiedetään esimerkiksi, että vajaa kymmenen prosenttia asumispalveluissa asuvista tuntee voivansa päättää omista asioistaan.

3) Miten palvelut voivat lievittää huono-osaisten yhteiskunnallisen eriarvoisuuden kokemusta nykyisessä tilanteessa, jossa taloudellisen eriarvoisuuden lieventyminen ei näytä todennäköiseltä? Keskusteluanalyyysien perusteella tiedetään, että palvelujen valtahierarkiat ylläpitävät valtasuhteita ja eriarvoisuuden kokemusta (esim. Heritage & Lindström 2012; Peräkylä & Silverman 1991).

4) Miten varmistaa se, että ihmiset eivät jää silmukoimaan palveluihin vaan siirtyvät elämään omilleen? Esimerkiksi kuntoutuja rakentaa itselleen kuntoutumiseen tarvittavan identiteetin. Kuntoutuksen eteneminen vaatii kuitenkin uudenlaisen identiteettitarinan työstämistä. Palveluissa tulisi valmistaa ihmisiä omillaan elämiseen ilman kuntoutujan identiteettiä.

Kehittämisen ja päätöksenteon uudenlainen vuoropuhelu

Muutos voidaan toteuttaa kahdella tavalla. Ylhäältä alaspäin ohjautuva muutos on johdon käynnistämä ja toteuttama prosessi. Alhaalta ylöspäin etenevä malli edellyttää laajaa vuorovaikutusta sekä henkilökunnan osallistumista ja keskustelua.

Onnistuneen koko organisaation laajuisen muutoksen edellytyksenä on vahva muutosjohtajuus. Muutoksen avainhenkilöitä ovat organisaatioiden ylin johto, toimialajohto, henkilöstöjohto ja erityisasiantuntijat sekä omistajien edustajat. Yhteistä näille ryhmille on asema organisaation ylimmällä tasolla, koska vain heidän valta-asemansa ja käytössä olevat resurssinsa riittävät muutoksen vaatimaan kulttuuriseen muutokseen koko organisaatiossa.

Ylimmän poliittisen johdon motiivina edistää muutosta voivat olla sosiaalinen hyvinvointi ja kansalaisten elämänlaadun parantaminen. Poliitikoilta vaaditaan myös erilaisia kykyjä muutoksen tukemiseksi, heiltä vaaditaan retorisia kykyjä ja suostuttelutaitoa sekä kykyä sosiaalisen ja taloudellisen tuen hankintaan.

Keskijohdon asema muutoksessa on myös ratkaiseva, sillä heidän kauttaan kulkevat organisaation muodolliset tietovirrat. He vaikuttavat asemallaan ratkaisevasti organisaation toimintakulttuuriin. Toimialajohto on vastuussa muutoksesta käytännön tasolla, sillä he vastaavat sen toimeenpanosta henkilöstön kanssa.

Julkinen hallinto on myös monimutkaisten verkostojen hallintaa. Nämä verkostot koostuvat monista erilaisista kansallisen, alueellisen ja paikallisen tason toimijoista, jotka voivat olla niin poliittisia tahoja kuin julkisia ja yksityisiä organisaatioitakin. Kunta tai alue voi toimia verkostokoordinaattorina ja käyttää tätä rooliaan kunnallisen palvelutuotannon uudistamiseen ja muuttaa samalla julkisen palvelurakenteen toimintalogiikkaa kehittämällä esimerkiksi alueellisen palveluklusterin.

Päätöksentekijät voivat edistää yhteiskunnan laajempaa rakenteellista uudistumista tukemalla uusien verkostojen ja uuden sosiaalisen pääoman muodostumista erilaisten yhteisöjen välille. Yhteisöissä ja heidän kanssaan voidaan rakentaa ennakkointia ja strategiaa miten edetä asiakasosallisuuden lisäämiseksi. Vähitellen rakentuva yhteisymmärrys, yhteistyö ja verkostojen työ täydentävät toisiaan asiakasosallisuuden lisäämiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi. Parhaimmillaan palveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämiseen lisää palveluiden laatua, tehokkuutta ja tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen voimaannuttaa palveluiden käyttäjiä, tekee palveluista hyväksytympiä ja edistää osallisuuden kautta hyvinvointivaikutuksia sekä kansalaisten tietoa palveluista. Kansalaisten osallisuutta ja osallistumista voidaan edistää sosiaali- ja terveyspalveluissa eri tavoin, keinoin ja tasoilla eri toimijoiden kesken erilaisten tarpeiden ja odotusten tunnistamiseksi. Yksi osa tätä kokonaisuutta on kokemusasiantuntijatoiminta.

Asiakas voi osallistua pelkästään omien palvelujen suunnitteluun (asiakaslähtöisyys) tai asiakas voi osallistua palvelujen suunnitteluun ja arviointiin yleisellä tasolla. Asiakasosallisuutta voidaan tarkastella myös prosessina, joka laajenee tarpeiden ja toiveiden tunnistamisen asteesta osallistumisen eri muotoihin, joista laajimmassa asiakkaalla on prosessin omistajan rooli.

Menetelmiä asiakasosallisuuden kehittämiseen ja parantamiseen

1. Tieto-osallisuus

Kuntayhtymän strategian päivittäminen asiakasosallisuudesta, Oulunkaaren kunnat (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Kuntayhtymän strategia päivitetään vuoden 2016 aikana asiakkaiden osallisuus huomioiden. Erityisenä painopisteenä prosessissa on asiakkaiden osallisuuden huomioiminen kaikissa Oulunkaaren kunnissa (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala). Prosessi käynnistyy keväällä 2016.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen, kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä,
anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

Twitter ja muu some-viestintä asiakasosallisuuden edistämiseksi, Oulunkaaren kunnat (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Oulunkaari on ottanut v. 2015 käyttöön virallisen Twitter-tilin, jonka yhtenä keskeisenä tavoitteena on asiakkaiden osallisuuden lisääminen viestinnän kautta koko Oulunkaaren alueella. Toinen tavoite on lisäorganisaation muuhun viestintään.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen, kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä,
anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

Asiakaskyselyt ja –palautteet neuvolan kehittämistyössä, Espoo

Asiakaskyselyjä on toteutettu esim. perhevalmennuksessa, imetysohjauksessa, ja raskausdiabeetikon hoitopolun kehittämisessä. On mietittävä, mitä tietoa kyselyistä halutaan saada. Riittävän konkreettiset kysymykset tuovat kehittämisajatuksia.

Asiakaspalautetta on kerätty 'Happy or not' kyselyillä, sähköisesti, THL:n neuvolakyselyillä ja spontaanein asiakaskyselyin.

Yhteystiedot: Elina Palojärvi Terveydenhoidon asiantuntija Espoon sosiaali- ja terveystoimi Perhe- ja sosiaalipalvelut

2. Suunnitteluosallisuus

Palvelumuotoilu neuvolan kehittämisessä, Espoo

Palvelumuotoilussa on kehitetty palveluja asiakkaan näkökulmista esim. Iso Omenan neuvolassa, sekä Suviniityn lasten ja perheiden talossa. Työntekijät asettuneet asiakkaan asemaan.

Yhteystiedot: Elina Palojärvi Terveydenhoidon asiantuntija Espoon sosiaali- ja terveystoimi Perhe- ja sosiaalipalvelut

Asiakasraadit

Asiakasraati sosiaalityön asiakkaille, Tampere

Sosiaalityön asiakasraadin tarkoituksena on kehittää palveluita asiakaslähtöisempään suuntaan sekä kannustaa palveluiden käyttäjiä osallistumaan palveluiden suunnitteluun. Asiakasraati toimii vaikuttamisen kanavana sekä voimaannuttavana toimintana osallistujille. Raati kokoontuu kerran kuukaudessa ja raadissa sosiaalityön asiakkaat yhdessä ammattilaisten kanssa työstävät raatilaisten keskeisimmiksi nostamia asioita kuten henkilökohtaisen palvelun toimeentulotukiasioita, toimeentulotuen sähköistä palvelua ja viestintää.

Asiakasraati on kehitetty SOS II – hankkeessa yhteistyössä sekä Tampereen kaupungin Sosiaalityön asiakasraatilaisten ja aikuissosiaalityön henkilöstön kanssa syksystä 2012 lähtien. Asiakasraatiin on haettu ihmisiä avoimella kutsulla sekä sosiaalityön asiakkaita on lähestytty henkilökohtaisella kirjeellä. Asiakasosallisiksi ovat päässeet sosiaalityön asiakkaat, joilla on halu vaikuttaa asioihin, parantaa palvelujen laatua sekä vaikuttaa yhteiskunnan arvoihin ja asenteisiin erityisesti heikoimmassa asemassa olevien tilanteeseen. Valinta tapahtuu haastatteluissa.

Asiakasosallisuuden kehittäminen kohdistuu Tampereen kaupungin sosiaalityössä heikommassa asemassa olevien asiakasosallisuuden parantamiseksi. Tarkoituksena on kehittää palveluja eri palveluprosessien aikana, jotka nousevat asiakkaiden kokemuksista.

Asiakasraatiin on kutsuttu ja saatu vierailijoita eri tahoilta kuten kaupunginvaltuutettuja, apulaispormestari, avopalvelujen johtokunnan puheenjohtaja, Terveiden ja toimintakyvyn ydinprosessin suunnittelupäällikkö, sosiaalipalvelupäällikkö, sosiaalitoimen työntekijöitä, sosiaaliasiamiehet, myös YLE Tampere ja muita toimittajia. Näin ollen asiakasraati on saanut laajaa huomiota ja vaikutuskanavat johtoon on luotu. Haasteena on se miten varmistaa, että johto ottaa palautteet ja kehittämiskohteet jatkotyöstettäväksi.

Laajuus ja kattavuus

Asiakasraadit ovat nykyisin kaupungin vakituista toimintaa ja kokoontuvat kerran kuukaudessa. Raati kattaa sosiaalityön asiakkaat ja erityisesti heikommassa asemassa olevat. Malli on laajennettavissa kohtuullisen helposti myös muihin palveluihin. Tietoa asiakasraatien aikatauluista on saatavana kaupungin verkkosivuilta, jonne on koottu myös muistiot kustakin asiakasraadista.

Tiedossa olevat tulokset

Asiakaspalautteiden perusteella toiminta on ollut asiakkaille voimaannuttavaa ja he ovat kokeneet itsensä arvokkaaksi, koska ovat päässeet vaikuttamaan palveluihin ja heitä on kuunneltu ja kuultu.

Lähteet:

<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tapahtumat/aineisto/2014/KUKE%20verkostotapaamiset/Asiakasraadi%20.pdf>; <https://www.innokyla.fi/web/malli2047151>; <http://www.sos-hanke.fi/asiakasraati/tampere>

Sosiaalityön asiakasraati, Tampere, Forssa, Riihimäki

Asiakasosallisuus toteutuu ryhmämuotoisen sosiaalityön avulla. Kehittäminen kohdistuu em. asiakasryhmän palveluihin kuntatasolla (sosiaaliasemat). Saatu tieto ja kehittämisideat viedään yhteiseen keskusteluun aikuissosiaalityön ammattilaisten ja sosiaalityön johdon kanssa. Laajemmat kannanotot välitetään myös päättäjille. Palveluiden kehittäminen tapahtuu asiakkaana olon aikana. Asiakasraadissa käsitellään asiakasraatilaisten ja sosiaaliasemien nousevia kehityskohteita, joihin raatilaisten syventyvät ja kertovat oman mielipiteensä.

Asiakkaiden osallisuuden esteet liittyvät tietoon, taitoon, kykyihin ja vaikuttamiskanavien puuttumiseen. Asiakkaat voimaantuvat (saavat tietoa, taitoa, ymmärrystä), kun heillä on väylä omien asioiden esiintuomiseen. Raati toimii sosiaalipalveluiden käyttäjien äänitorvena ja tuo yleiseen tietouteen heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten ongelmia ja ratkaisuehdotuksia heidän tilanteensa parantamiseksi. Yleisesti esteenä on vaikuttamiskanavien puuttuminen. Asiakasraati ottaa aktiivisesti kantaa myös yhteiskunnallisiin asioihin ja toteuttaa näin rakenteellista sosiaalityötä kunnallisella sekä valtakunnallisella tasolla

Toiminnassa ei ole luotu yhteyksiä muihin / koordinaatiota paikallisiin sosiaali-, terveys- ja hyvinvointitoimijoihin, vaan asiakasraatia on toteutettu tietyillä sosiaaliasemilla Tampereella, Forssan hyvinvointikuntayhtymässä ja Riihimäen kaupungissa. Raadit erosivat toisistaan raatilaisten asiakkuuksien ja työntekijöiden työnkuvan suhteen. Riihimäen asiakasraati koostui aikuissosiaalityön asiakkaista, joilla saattoi olla kokemuksia myös muista sosiaalityön palveluista. Riihimäen sosiaali- ja terveyslautakunta nimesi asiakasraatiin kaksi lautakunnan jäsentä, jotka toimivat linkkinä asiakkaiden ja kaupungin päättäjien välillä. Raadin vetäjinä toimivat aikuissosiaalityön työntekijät: kaksi sosiaalityöntekijää, sosiaali-ohjaaja ja etuuskäsittelijä. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä raatilaisten asiakkuus oli yhdessä tai useammassa kunnan tarjoamassa sosiaalipalvelussa. Myös työntekijät olivat eri sosiaalipalvelujen alueilta: aikuissosiaalityöstä, lastensuojelusta, omaishoidosta sekä vammaispalveluista. Vaikka raadit erosivat kokoonpanoltaan, asiat joita raadissa käsiteltiin, olivat hyvin samankaltaisia.

Laajuus ja kattavuus

Asiakasraadin toteutus kohdistuu olemassa olevien palveluiden edelleen kehittämiseen. Ammattilaisten on osattava arvioida, onko asiakkaan oma elämäntilanne sen kaltainen, että tämä pystyy osallistumaan toimintaan. Asiakasraati toimii säännöllisesti yhdessä sovittujen aikataulujen ja tavoitteiden eteen. Asiakastietoa on jaettu viety eteenpäin asiakasraadissa olleiden henkilöiden toimesta sekä asiakasraadissa olleiden sosiaali- ja terveyslautakunnan jäsenten kautta.

Tiedossa olevat tulokset

Raatilaiset oppivat enemmän sosiaalipalveluista ja heidän ideansa ja kehittämis-ehdotuksensa jalostuivat. Raatilaiset olivat esittelemässä kehittämisideoita eri tahoilla ja tarjosivat asiakas-näkökulmaa palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakasraati on toiminut vahvana vaikuttamisen ja rakenteellisen sosiaalityön kanavana sekä sosiaalisena kuntoutuksena sen jäsenille. Asiakasraatilaiset kokiivat raadin tasa-arvoiseksi paikaksi, jossa he pääsivät samalle viivalle ammattilaisten kanssa. Parasta raadissa oli yhteishenki, vertaistuki, erilaiset mielipiteet, tiedonsaanti ammattilaisilta ja muilta raatilaisilta sekä konkreettiset toimenpiteet. Asiakasraadin kantaa kuultiin erilaisiin asioihin jopa päättävissä elimissä ja sen toiminta herätti laajaa mielenkiintoa. Asiakasraateja perustettiin eri yksiköihin Tampereen kaupungin organisaatiossa ja muissa kunnissa. Tampereen kaupungin pormestari myönsi Asiakasraadille kehittäjäpalkinnon 2014. Sosiaalityön Asiakasraati jatkuu hankkeen jälkeen Tampereen aikuissosiaalityön omana toimintana. Raadin pyörittämiseen on nimetty neljä työntekijää ja toimeentuloturvan päällikkö vieraillee raadissa säännöllisesti ja vastaa toiminnasta.

Yksi ryhmä ideoi uuden toimintamallin asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen. Toimintamalli on sähköinen asiakasraati. Idean taustalla oli ajatuksia siitä, että aikuissosiaalityössä ei tiedetä, mitä asiakkaat ajattelevat osallisuudesta ja osallisuudesta puhutaan yleensä ilman asiakkaita. Lisäksi ryhmässä pohdittiin,

miten löydetään aikaa keskusteluun asiakkaiden osallisuudesta ja miten asiakkailta saadut kokemukset saadaan hyötykäyttöön. Ratkaisuna näihin kysymyksiin ideoitiin sähköinen eRaati, jossa toteutetaan asiakkaille kyselyitä kuukausittain. Raadin tuloksia julkaistaan aikuissosiaalityön ePos-vuosiraportissa. Raatiin osallistuneet voivat halutessaan jättää vastatessaan yhteystietonsa ja osallistua syvällisempiin kyselyihin tai kasvokkain asiakasraateihin. eRaadin toteutusta on suunniteltu kaupungin uusiutuvien internetsivujen yhteyteen.

Hyödynnettävyys

Asiakasraati- toiminta on kohtuullisen helposti sovellettavissa muillakin toimialoilla ja ympäristöissä. Yleisessä mallissa voisi hyödyntää asiakasraadin toteutusprosessia ja linkityksiä ”päättäviin elimiin”. Oletettavasti kehitetty Asiakasraadin ohjaajakoulutuksen sisällöt toimisivat työkaluna muillekin asiakasraatitoiminnasta kiinnostuneille tahoille.

Lähde: SOS II – Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä. Loppuraportti. 2013-2015. KASTE II ohjelma.

Asiakasraati, kehittämiskävely, World Café ja Dream Café, Kemijärvi, Tampere, Vaasa, Kemi, Rovaniemi

Uusi paikallisuus (2011–2015, rahoittajana RAY) -hankkeessa pyrittiin vastaamaan tutkimuksellisesti todennettuun hyvinvointivaltion murrokseen, jossa siirrytään valtiojohtoisesta hyvinvoinnin jakamisesta paikallisesti koordinoituun hyvinvointiin. Asukkaille ei välttämättä ollut ollenkaan selvää, mitä asioita päätetään kunnallisella, mitä valtakunnallisella ja mitä EU-tasolla. Hankkeessa etsittiin myös toimintatapoja, joilla paikalliset ja ulkoiset voimavarat saataisiin yhdistettyä. Osallisuus ymmärretään lähiympäristöön vaikuttamisena sekä deliberatiivisen demokratian lisääntymisenä.

Toimijoina olivat Setlementtiliitto, paikalliset asukkaat, erityisesti aktiiviset ihmiset ja maahanmuuttajat yhdessä kunnan, seurakunnan, yhdistysten ja yritysten kanssa Kemijärvellä, Tampereen Hervannassa ja Vaasan Palosaassa sekä vuosina 2013–2014 Kemissä ja Rovaniemellä. Asiakasosallisuuden tavoista kokeiltiin asiakas- ja nuorisoraateja, kehittämiskävelyä, World Cafe ja Dream Cafe menetelmiä.

Keinoja, joilla ihmiset saavat kokemuksen ja ymmärryksen siitä, että asioihin pystyy vaikuttamaan, voidaan kehittää asiakaslähtöisesti. Pop up -osallisuutta voidaan hyödyntää myös palvelujen asiakasosallisuutta kehitettäessä: aina ei tarvitse rakentaa uutta rakennetta, vaan kehittämisapua voidaan pyytää tapauskohtaisesti. Tämä myös madaltaa kynnystä osallistua kehittämistoimintaan, mutta on löydettävä keinot tavoittaa ja innostaa uusia ihmisiä mukaan. Asiakasosallisuuden kehittämisen on oltava jonkun vastuulla kunnassa.

Arvioinnin tekivät Vaasan yliopiston Levón-instituutin tutkimuspäällikkö Olli Voutilainen ja projektiassistentti Leena Lehtola. Arviointi perustui teemahaastatteluihin, asukaskyselyihin sekä aikaisempaan hankemateriaaliin. Asiakasosallisuus onnistui, kun asukkaiden yhteisyyden kokemukset lisääntyivät ja asukkaiden tietoisuus päätöksenteosta ja vaikuttamisesta kasvoi. Viestintä sosiaalisessa mediassa sekä ilmais- ja paikallislehdissä onnistui. Pop up -vaikuttaminen madalsi kynnystä osallistua ja vähentää sitoutumispelkoa. Toisaalta uusia ihmisiä oli vaikea saada mukaan ja yhteistyön rakentaminen kuntien ja vanhojen yhdistysten kanssa oli vaikeaa. Yhteistyö vaatii yhtä lailla pitkäjänteistä työtä kuin uusien ihmisten tavoittamista ja innostamista mukaan. Yhteisyyden ja kuulluksi tulemisen kokemukset riittävät lisäämään osallisuuden kokemusta, mutta pelkästään ne eivät lisää ihmisten demokratiataajua. Nykyisissä rakenteissa julkinen (kunta ja valtio) on hyvin irrallaan kansalaisyhteiskunnasta.

Lähde: http://setlementti-fi-bin.directo.fi/@Bin/374df3ee754c65686827cefb6eae2091/1452855582/application/pdf/1095196/Uusi%20paikallisuus%20hankkeen%20ulkoinen%20loppuarviointi_netti.pdf

KELAn asiakasraadit, KELA

Asiakasraatien toiminta alkoi Kelassa vuonna 2007 eläkeasioiden ja opiskelija-asiakasraadeilla. Raatien tavoitteena oli saada asiakkaiden ääni ja näkemykset entistä paremmin kuuluviin. Asiakasraadit haastoivat Kelan kehittämään "tuotteitaan" entistä asiakaslähtöisemmin. Ryhmään valittiin asioista kiinnostuneita henkilöitä, jotka saavat esim. kommentoida esitteitä ja asiakastekstejä, jotta ne olisivat ymmärrettävämpiä ja luettavampia.

Asiakasraatien kautta kelalaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus on parantunut. Asiakkaiden tarpeet tunnistetaan entistä paremmin. Asiakaspalvelun ilmapiiri ja vuorovaikutuksen sävy korostuvat. Asiakasraatilaisten näkemyksiä hyödynnetään aktiivisesti myös, kun Kelassa uudistetaan päätöksiä, kirjeitä, lomakkeita ja verkkopalveluja. Asiakasraatien kohderyhmiä ovat opiskelijat, lapsiperheet, työttömät, vammaisasiat, työnantajat ja yrittäjät sekä asumistuen saajat

Lähde: www.kela.fi ja Ilpo Lahtinen, Piia Kuusisto ja Jouni Parkkonen, KELA

Kansalaisraati maahanmuuttajien hyvinvoinnin ja työllisyyden edistämiseen, Vaasa

Kehitettiin maahanmuuttajien kotoutumista edistäviä palveluita ja ehdotettiin maahanmuuttajien ja kantaväestöön kuuluvien yhteisen, vuorovaikutteisen neuvoston perustamista alueelle. Neuvoston avulla maahanmuuttajien osaaminen ja voimavarat saatiin vuorovaikutteisesti ja koordinoitusti alueen käyttöön ja jo olemassa olevien sosiaali- ja terveyspalvelujen ja muiden hyvinvointipalveluiden kehittämisen tueksi. Raatilaiset ehdottivat myös maahanmuuttajien, julkisen sektorin toimijoiden, koulutuslaitosten ja työnantajien entistä tehokkaampaa yhteistyötä maahanmuuttajien työllisyyden edistämiseksi ja kielikoulutuksen joustavoittamiseksi ja räätälöimiseksi. Nämä ehdotukset olivat hyvin yhteneväisiä kansallisten ja kansainvälisten tutkimustulosten ja alueella jo meneillään olevien pyrkimysten kanssa.

Raadin julkilausumassa oli yksitoista konkreettista ehdotusta ja ideaa maahanmuuttajien työllisyyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi Vaasassa.

Hyödynnettävyys

Julkilausumassa maahanmuuttajat toivat esille halunsa osallistua kotoutumista edistävään työhön. Raadin yksimielisesti tärkein ehdotus oli vuorovaikutteisen neuvoston perustaminen alueelle maahanmuuttajien työllisyyttä ja hyvinvointia edistävän työn tueksi. Neuvoston yhtenä tehtävänä oli tuoda maahanmuuttajien osaaminen ja voimavarat alueen käyttöön. Maahanmuuttajat tarjosivat myös kotoutumiseen vertaistukea. Raadin tuloksia voitiin käyttää maahanmuuttajien kotoutumista ja integraatiota tukevien palveluiden ja niiden osana sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen alueellisesti ja kansallisesti. Tuloksia voitiin hyödyntää laajemminkin yhtenä toimintamuotona paikallisdemokratian vahvistamiseksi. Tilaisuudessa myös yleisö kommentoi julkilausumaa ja esitti siitä kysymyksiä.

Työllistymisen edistämiseksi maahanmuuttajat ehdottavat eri toimijoiden välisen yhteistyön tiivistämistä ja yrittäjyyden tukemista. Maahanmuuttajat tähdentävät myös yksilöllisen ja räätälöidyn kielikoulutuksen tarjonnan kehittämistä, sen koordinaatiota ja tehokasta tiedottamista. Hyvinvoinnin edistämiseksi korostetaan kantaväestön ja eri maahanmuuttajaryhmien luontevia kohtaamisia arjen ympäristöissä ja toiminnoissa.

Yhteystiedot: Håkan Nordman, valtuuston puheenjohtaja; Vaasan kaupunki; Ritva Mertaniemi, Susann Sjöström, Pirkko Vartiainen, professori, Vaasan yliopisto, sosiaali- ja terveyshallintotiede; Pohjanmaan hyvinvointitutkimuksen ja osaamisen keskittymä, BoWer.

Neuvolan ja perhetyön asiakasraadit, Oulunkaari (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Neuvolan ja perhetyön asiakasraadit toteutettiin yhteistyössä MLL:n perhekerhojen kanssa lissä, ja laajennettiin jatkossa myös muihin Oulunkaaren kuntiin. Muistiot julkaistiin Oulunkaaren internet-sivuilla. Hyviä kokemuksia on mm. sähköisten palvelujen kehittämisestä.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen, kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä, anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

Muutosmuotoilu vanhuspalveluissa, Oulunkaari (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Toteutettu yhteistyössä Tamora Oy:n Muutosmuotoilu-koulutuksen kanssa. Ikäihmisten asumisyksiköiden arjen sisältöjen monipuolistaminen uuden tyyppisillä toimintamalleilla. Keskeistä asiakkaiden osallisuus. Mukana prosessissa ovat koulutetut muotoilijat, asiakkaat, henkilöstö, omaiset, järjestöt ja mm. koulujen/päiväkotien lapset ja nuoret. Pilotit on toteutettu lissä ja Pudasjärvellä. Niitä on laajennettu myös muihin Oulunkaaren kuntiin. Tämä on onnistunut toimintamalli, joka on jäänyt elämään osaksi vanhuspalveluiden asumisyksiköiden pysyvää kehittämistyötä.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen, kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä, anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

Päivätoimintojen sisältöjen kehittäminen, Oulunkaari (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Ikäihmisten ja erityisryhmien päivätoimintojen sisältöjä on määrittely uudelleen asiakkaiden kiinnostukset ja vahvuudet huomioiden mm. oman lehden toimituksen käynnistäminen. Keskeistä on ollut asiakkaiden osallisuus. Tätä on toteutettu kaikissa Oulunkaaren kunnissa (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala). Toimintamalli on koettu hyväksi sekä asiakkaiden että henkilöstön näkökulmasta.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen, kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä, anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

Vertaistukitoiminta

Fattaluuta, eri paikkakunnat

Fattaluuta hankkeen tarkoituksena oli päihdekuntoutujien vertaistukitoiminnan kehittäminen ja asiakkaiden asioinnin helpottuminen palvelujärjestelmässä ja virastoissa fattaluutien eli koulutettujen vertaistukihenkilöiden avulla. Fattaluuta toiminta on vertaisten koulutusta, tukihenkilötoimintaa, fattaluutien päivystystä virastojen auloissa, asioimista virastoissa yhdessä asiakkaiden kanssa. Lisäksi fattaluuta-vapaaehtoisille on työssäjaksamisen ja sitouttamisen toimintamalli, johon kuuluvat työnohjaukset sekä virkistyspäivät.

Fattaluuta toiminta perustuu kehittämishankkeeseen, jota vievät eteenpäin hankkeeseen palkatut projektisuunnittelija sekä vertaistyöntekijä, kaikki mukana olevat vapaaehtoiset ja Stop Huumeille ry:n henkilökunta. Hankkeen kulmakivenä olivat vapaaehtoiset vertaiset, jotka itse ovat asioineet virastoissa ja siten tietävät asioinnin haasteet. Asiakasosallisia ovat vertaiset sekä päihdekuntoutajat, jotta tuen tarve ja osaaminen kohdentui oikeille tahoille. Fattaluuta toiminnon avulla pyritään ensiksi tavoittamaan asiointiinsa apua tarvitsevia asiakkaita ja tämän jälkeen helpottamaan asiointia, jotta asiat tulevat

hoidetuiksi. Toiminto kattaa sosiaalisektorin ja kolmannen sektorin alueita, muttei yhteyksiä terveystalouteihin.

Asiakasosallisuuden kehittäminen kohdistui ensiksi julkisiin (Helsinki) ja kolmannen sektorin (Stop Huumeille ry) palveluihin, mutta on sittemmin levinnyt myös muihin kuntiin kansallisesti. Kehitetyt toiminnot ovat käytännön työn kautta hioutuneet siten, että niitä on helppo mallintaa ja siten levittää. Esimerkkinä Turun A-killan Luukkukaveri-toiminta perustuu Fattaluuta-koulutussarjan malliin. Myös Keski-Uudenmaalla toimiva KUUMA-verkosto on ottanut syksystä 2014 alkaen Fattaluuta-koulutussarjan toiminnakseen. Palvelu kohdentuu erityisesti virastoissa asioimiseen.

Juurruttamisessa ja levittämisessä olennaisessa roolissa olivat hyvät yhteistyökumppanit ja laajan kouluttajaverkosto ja fattaluutien oleminen toiminnan keskiössä. Myös aktiivinen tiedottaminen suoraan kohderyhmille on tuottanut merkittävää tulosta toiminnan levittämisessä. Lisäksi osallistuminen erilaisiin verkostoihin, messuille sekä Stop Huumeille ry:n ajantasaiset Internet-sivut ja aktiivinen vaikuttaminen sosiaalisessa mediassa osoittautui tärkeäksi toimintojen esittelemisen kannalta.

Tiedossa olevat tulokset

Hankkeen asetetut tavoitteet on saavutettu ja myös juurruttamisessa ja toiminnan levittämisessä ollaan onnistuttu. Mallia voisi edelleen jatkokehittää kattamaan myös terveystaloutet erityisesti niiden "moniongelmaisten" asiakkaiden osalta.

Lähde: Fattaluuta - apua asiointiin (Innokylä); http://www.a-klinikka.fi/sites/default/files/tiimi_1_13.pdf; <http://www.stophuumeille.fi/index.php/fattaluuta>.

Osallisuuden oloiloissa, useilla paikkakunnilla

Aspa-säätiö on kehittänyt RAY:n rahoittamana Vertaisarviointia (rekisteröity tavaramerkki) vuodesta 2008 alkaen. Se on asiakaslähtöinen menetelmä asumisen palveluiden laadun arviointiin. Asumispalveluja käyttävät ihmiset haastattelevat toisia palvelujen käyttäjiä ja koostavat raportin asumisyhteisön asukkaiden ja työntekijöiden käyttöön. Vertaisarviointi tapahtuu vapaaehtoisvoimin. Vertaisarvioinnin etu on siinä, että vertaiselle on helppo puhua vaikeistakin asioista. Toimintatapa kiinnittyy vammaispoliittiseen ohjelmaan ja yksilöllisen tuen laatuksiterieihin, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen palvelujen laatuksiterieihin sekä YK:n vammaisoikeussopimuksen itsemääräämisoikeuteen.

Tarvitsemansa avun takia vammaiset kohtaavat päivittäin sen, että eivät ehkä pystykään vaikuttamaan omaan elämäänsä ja ympäristöönsä. 70 prosenttia asumispalvelujen käyttäjistä kokee, että eivät ole saaneet päättää, missä asuu ja kenen kanssa. Toimijoina ovat asumispalvelujen vammaiset asukkaat ja työntekijät valtakunnallisesti sekä vertaisarvioitsijat.

Vertaisarvioinnilla kerättyä tietoa on koottu Osallisuuden oloiloissa -oppaaseen. Osallisuus tarkoittaa vertaisarvioinnin oppaan mukaan lähiympäristöön vaikuttamista ja yhteistä päätöksentekoa (demokratia). Ymmärrettävä kieli on ensisijaisen tärkeää osallisuuden mahdollistavassa vuorovaikutuksessa.

Oppaan keskeiset viestit ovat, että joskus ihminen tarvitsee sysäyksen oivaltaakseen, että hänellä on vapaus valita ja tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Opas antaa keinoja esimerkiksi yhteisen keskustelun virittämiseen asumisyksikössä. Asukkaiden ja vuorovaikutuksen tavat ovat ensisijaisen tärkeitä osallisuuden rakentamiseksi. Ihminen on kohdattava tasavertaisesti. Oppaassa annetaan vinkkejä

tasaveroisen vuorovaikutuksellisen tilan rakentamiseen. Nämä vinkit ja hyvät käytännöt perustuvat vertaisarviointiin. Osallisuutta ja demokratiatajua lisäävinä keinoina oppaassa esitetään opintopiirit, mielipidekirjoitukset, juhlat, hyvä ruoka, toimittajan tai päättäjän tapaaminen, mielenosoitus ja kansalaisaloite ja näihin ohjaaminen.

Lähde: http://www.aspasaatio.fi/sites/default/files/Osallisuuden_olotiloissa-opas_web.pdf, Milla Ilonen, ASPA-säätiö

Vertaisarviointi ehkäisevän päihdetyön arvioinnin ja kehittämisen menetelmänä

Vertaisarviointi määritellään prosessinomaisena menetelmänä, jossa tarkastellaan omaa tekemisen tapaa muiden toimijoiden tekemisen tapaan ja opitaan heiltä. Tarkoituksena on kehittää omaa toimintaa soveltamalla ja arvioimalla muilta. Muutamat kuntatoimijat ovat muodostaneet vertaisten ryhmän. Vertaisarviointi kiinnittyy muun muassa sosiaalihuoltolakiin, raittiustyölakiin sekä ehkäisevän päihdetyön laatuksiteereihin. Vertaisarvioinnin (tai -oppimisen) tavoitteet sovitaan yhdessä ja niitä lähestytään dialogisesti yhdessä pohtien, tasa-arvoiseen kumppanuuteen perustuen. Asiantuntijuus ymmärretään jaettuna asiantuntijuutena, jossa uutta tietoa ja ymmärrystä rakennetaan yhdessä keskustellen.

Vertaisarviointi ehkäisevän päihdetyön arvioinnin ja kehittämisen menetelmänä on Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston (peruspalvelujen oikeusturvan ja lupien vastuualue), THL:n, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskusten ja kuuden kunnan vuosina 2008–2010 ja 2012–2014 toteutettu hanke. Toimijoina olivat Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto yhteistyössä THL:n ja Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa sekä toimijoina vertaiset, työntekijät ja johto. Vertaisarviointia on kehitetty kuntatasolla, mutta on sovellettavissa valtakunnallisesti.

Etukäteen havaittuina ongelmina ovat kuntien vaihtelevat ehkäisevän päihdetyön resurssit, rakenteet ja toimintatavat. Kuntien päihdetyön toimijat kaipaavat työnsä tueksi ohjausta, tietoa, tutkimusta ja vertailua. Ehkäisevän päihdetyön rakenteet ja johtaminen kunnassa vaativat toimenpiteitä, yhteistyö kunnan ja oppilaitosten kanssa. Vertaisarvioinnin menetelmä on käytetty menestyksekkäästi muilla aloilla, ja nyt sen todettiin sopivan myös ehkäisevän päihdetyön alueelle. Vertaistyöskentelyn avulla saatiin tietoa ja osaamista kaikkien yhteiseen käyttöön. Tieto paikallisista tarpeista ja mahdollisuuksista tuli näkyviin, jolloin yhteisen alue laajeni. Ymmärrys vetäjän tehtävästä lisääntyi: jokaiselle on annettava tila tuoda esille ajatuksensa. Vertaistyöskentelyn tuotokset olivat kaikkien saatavilla. Onnistunut vertaisarviointi edellyttää useita tapaamiskertoja, joten se vaatii toimijoilta sitoutumista työskentelyyn. Työntekijöiden vaihtuvuus ja johdon sitoutuminen vaikuttavat vertaistyöskentelyn hedelmien käyttöön.

Lähde: Mieskolainen J, Männistö S, Kesänen M. Vertaisarviointi ehkäisevän päihdetyön arvioinnin ja kehittämisen menetelmänä. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisu 1/2015.

<http://www.avi.fi/documents/10191/3369535/Vertaisarviointi+ehk%C3%A4isev%C3%A4n+p%C3%A4ihdety%C3%B6n+arvioinnin+ja+kehitt%C3%A4misen+menetelm%C3%A4n%20lopullinen+versio.pdf/eb9ed823-f63f-4110-8730-53299ace9e9c>

Kokemusasiantuntijuus

Aikuissosiaalityö ja kokemusasiantuntijat yhteistyössä, Kouvola

Toimintamallin tavoitteena on hyödyntää kokemusasiantuntijoita ammattilaisten ja asiakkaiden tapaamisissa eri aikuissosiaalityön palveluissa. Palvelu riippuu sekä asiakkaan tarpeista että kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuuden saatavuudesta. Asiakasosallisuus määrittyy kokemusasiantuntijuuden näkökulmasta eli kokemusasiantuntijan avulla avun tarpeessa olevan henkilön

”ääni” pyritään tuomaan esille ja päästä eteenpäin mahdollisesta ongelmatilanteesta. Kokemusasiantuntija määrittää verkkosivuilla seuraavasti: ”henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta päihde- tai mielenterveysongelmista. Hän tietää millaista elää näiden ongelmien kanssa: millaista on sairastua ja sairastaa, olla hoidossa ja kuntoutuksessa.”

Toiminta pohjautuu Kouvolan yhteispäivystys- ja kriisikeskushankkeeseen (YPK-hanke) jossa suunnittelutyössä oli mielenterveys- ja päihdekokemusasiantuntijoita tuomassa kokemuksellista tietoa suunnitteluun ja kehittämistyöhön. YPK hankkeessa kokemusasiantuntijat toimivat johtoryhmässä, työryhmissä, työpajoissa sekä asiantuntijoina. Kokemusasiantuntijatoimintaa jatkettiin selvittämällä, miten koulutettuja mielenterveys- ja päihdekokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää aiempaa laajemmin Kouvolan alueella mielenterveys- ja päihdepalvelujen suunnittelu-, kehittämis- sekä arviointityössä. Kehittäminen koskee ensisijaisesti Kouvolan kaupungin sosiaalityötä ja tuettua asumista. Toimintaa pyritään laajentamaan myös muihin kaupungin palveluihin. Pitkän tähtäimen tavoitteena on toteuttaa sosiaalihuoltolain mukainen yhteistyö, yhteiskehittäminen ja yhteiskoulutukset, ryhmätoimintoja, ammattilaiset-kokemusasiantuntijat ohjaajaparityöskentely, perustaa vastaanottopiste sekä kokemusosaamisen kirjon laajeneminen sekä yhteistyön integroiminen pysyvästi Kouvolan kaupungin palveluihin.

Johdon sitouttaminen ja innostuminen asiasta koetaan ensiarvoisen tärkeänä, jotta kokemusasiantuntijatoiminta saadaan osaksi kaupungin vakituista toimintaa ja kiinnitettyä strategiaan. Juurruttamisessa on koettu tärkeäksi myös se, että toimintaa on ollut kehittämässä henkilö, jolle Kouvolan sosiaalipalvelut, niiden rakenteet ja henkilöstö olivat ennestään tuttuja. Tämä edesauttoi sitä, että kehittäjällä oli käsitys paikallisista haasteista. Haasteena on havaittu mm. ennakkoluulot, yhteisten pelisääntöjen puute, organisaation ja työtapojen jäykkyys, uusien työmenetelmien omaksuminen, markkinoiminen sekä ammattilaisille ja asiakkaille. Juurruttamisen edellytyksiä on lisäksi yhteisten pelisääntöjen käytännöt kuten esimerkiksi palkkiokäytännöt, palautteet kaikilta osapuolilta säännöllisesti sekä toiminnon ja työn jatkuvuus myös kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta.

Laajuus ja kattavuus

Tämän mallin ajatus on, että se kohdentuisi laajasti eri palveluprosessien sektoreille sekä myös kokemusasiantuntijoiden asiantuntemus kattaisi monipuolisesti eri asiat.

Lähteet: Esitys: Aikuissosiaalityö ja kokemusasiantuntijat yhteistyössä Kouvolassa- Harri Halonen & Nina Lindeman 2015; puhelinpalaveri Nina Lindemanin kanssa 7.1.2016

Kokemusasiantuntijuutta hyödyntävä palvelumallien kehittämistyö, 2015–2017, Keski-Suomen sairaanhoitopiiri ja Jyväskylän yliopisto

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin päivystyspotilaat, pitkäaikaissairaat ja kokemusasiantuntijavastaanotot eri kunnissa

Toteutus

Kehittämistyön tavoitteena on juurruttaa kokemusasiantuntijuus palvelujärjestelmään päivystyksessä, palvelun käyttäjien tarpeiden tunnistaminen ja huomioiminen terveyskeskuksissa että sairaanhoitopiirissä sekä tuoda kokemusasiantuntija kumppaniksi palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä

Keski-Suomen eri terveysasemien asiakkailla on mahdollisuus osallistua verkkoympäristössä ('Muutosmatka') toteutettavaan elämäntaparyhmään. Ryhmät on tarkoitettu yli 18 -vuotiaille ylipainoisille henkilöille, joilla on pitkäaikais sairaus tai huoli omasta terveydestä.

Kokemusasiantuntijan vastaanotto perustuu kuuntelemiselle ja keskustelulle sekä sairauskokemuksen käsittelemiseen ja tukipalveluiden kartoittamiseen vertaistuen avulla. Hanke on alkanut syksyllä 2015 ja valmiina kokemusasiantuntijakoulutus. Kolme kokemusasiantuntijan tapaa arvioidaan Jyväskylän yliopiston, terveystieteen tiedekunnan toimesta

Hyödynnettävyys

Keski-Suomessa on tällä hetkellä 21 koulutettua kokemusasiantuntijaa. He ovat käyneet sairaanhoitopiiriin ja Arjen mieli -hankkeen toteuttaman 8 kk:n koulutuksen. Kokemusasiantuntija on koulutuksen käynyt henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta eri sairauksista (psykkisistä tai somaattisista, myös päihdesairauksista) joko niistä itse kärsivänä, toipuneena tai sairastuneen omaisena/läheisenä.

Lähde: <http://www.ksshp.fi/fi->

[FI/Sairaanhoitopiiri/Muu toiminta/Perusterveydenhuollon yksikko/Kokemusasiantuntijat](http://www.ksshp.fi/fi-) ; Professori Tarja Kettunen, Jyväskylän yliopisto

Kehittäjäasiakastoiminta, Kiiminki

Kiimingin hyvinvointikeskuksen (hvk) alueella on ollut toiminnan kehittämisessä mukana vuoden 2015 alusta lähtien kolme kehittäjäasiakasta. Kehittäjäasiakkaiden mukaantulo hyvinvointineuvolan toimintaan lähti liikkeelle Pohjois-Suomen Lasten Kaste-hankkeen kautta. Hyvinvointineuvolan toimijaryhmään nimettiin kolme kehittäjäasiakasta, jossa huomioitiin myös alueellinen edustus. Henkilöiltä edellytettiin omakohtaisen asiakkuuden lisäksi tietämystä ja ymmärrystä niistä asioista ja tavoitteista, joiden parissa suunnittelu- ja kehittämistyötä tehdään. Henkilöt kutsuttiin hvk:n asiakkaistosta ja alueella toimivien asukasyhdistysten/järjestöjen kautta.

Tavoitteena oli asiakkaiden, palvelujärjestelmien työntekijöiden ja johdon kiinteä yhteistyö ja molemminpuolisen ymmärryksen lisääminen palvelujen kehittämisessä. Toimintamalli loi osallisuuden rakenteet ja mahdollisti palveluiden käyttäjiä saavuttamaan ja kokemaan vahvempaa kansalaisuutta. Erityisen hyvin osallisuus on todellista palvelukokonaisuuksia suunniteltaessa ja rakentaessa, koska palveluiden käyttäjien näkökulman korostaminen muuttaa käsitystä asiantuntijuudesta. Asiakkaille tulevan hyödyn lisäksi toiminnasta ajateltiin olevan hyötyä kehittäjätyöntekijöille ja viranhaltijoille, joiden ammatillisen ja sisällöllisen asiantuntijuuden rinnalle nousi osallistamisen asiantuntijuus.

Tammikuussa 2015 pidimme suunnittelukokouksen, jossa suostumuksensa mukaantulosta antaneet kolme kehittäjäasiakasta olivat mukana. Kokouksessa käytiin läpi tehtävänkuvasta, heidät perehdytettiin hyvinvointikeskuksen kehittämistyöhön ja sovittiin yhteistyömuodoista. Seuraavaksi asiasta tiedotettiin laajalti alueen asukkaille, henkilökunnalle ja medialle

Kehittäjäasiakkaat ovat toimineet oman alueensa viestinvälittäjinä lapsiperheiden asioissa tuomalla oman kokemuksensa lisäksi muidenkin alueen asukkaiden mielipiteitä palvelutoimintojen kehittämiseen. He ovat osallistuneet erilaisiin toimijakokouksiin tasavertaisina jäseninä työntekijöiden kanssa, esimerkiksi hyvinvointineuvolakokoukset kerran kuukaudessa.

Joulukuussa 2015 pidimme arviointikokouksen, jossa kokosimme yhteen kokemuksia ja sovimme jatkotyöskentelystä. Kokemukset olivat hyviä, sillä kehittäjäasiakkaat ovat tuoneet erilaisia asioita esille ja niitä on viety eteenpäin. Pienempiä toiveita on pystytty toteuttamaan, mutta koko hyvinvointiorganisaatiota koskeviin toiveisiin ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa. Arviossa todettiin myös molemminpuolisen tuntemuksen lisännen ymmärrystä hyvinvointikeskuksen toimintatavoista ja vaikuttamismahdollisuuksista.

Arviointi:

Perhekeskustoiminta-mallin kehittämisessä ja sen palvelumuotoilussa nostettiin keskiöön asiakaslähtöisyys ja ehyen kokonaisvaltaisen palvelupolun toteuttaminen. Tämän lähtökohdan varmentamiseksi luotiin Kiimingin hyvinvointikeskuksen toimijaryhmien kehittämistyöhön ja niiden suunnittelu- ja arviointiprosessia vahvistava rakenne, jossa palveluiden käyttäjiä osallistamalla varmennettiin asiakkaan kuuleminen. Kehittäjäasiakas-toiminta mahdollisti aktiivisen kansalaisuuden ja vaikuttajuuden toteutumisen ja toi lisäarvoa hyvinvointipalveluiden palvelumuotoilulle. Rakenteessa toteutui palvelujen kehittämistyön, asiakkaiden osallisuuden ja asiakaskokemusten yhteen saattaminen. Asiakkaiden näkökulma muutti käsitystä asiantuntijuudesta ja vei kehittämistyötä asiakaslähtöisempään ja kohdennetumpaan kokonaisuuteen.

Kehittäjäasiakas-rakenne on saanut erittäin hyvän palautteen sekä asiakkailta että työntekijöiltä. Toimijakokousten säännöllisyys on kannatellut kehittäjäasiakkaiden sitoutumista ja mielenkiintoa monialaisen palvelutoiminnan kehittämiseen, ja heidän näkökulmansa on muuttanut käsitystä kehittämistyön asiantuntijuudesta.

Kehittäjäasiakkaan rooli on sopinut hyvin hyvinvointineuvolan palvelurakenteeseen ja toimijaryhmien kehittämistyön työskentelytapaan. Asiakkaiden näkemykset ovat ohjanneet työntekijöitä kiinnittämään huomiota asioihin, joita muutoin olisi pidetty itsestään selvyyksinä. Kehittäjäasiakkaiden esille nostamia käytännön asioita esim. yhteydenpidon mahdollisuutta omaan terveydenhoitajaan, ajanvarausten toimivuuden parantamista, isien roolin aktivoimista neuvolakäynteihin ja perhevalmennuksen sisältöjä on pyritty kehittämään neuvoloiden omissa käytänteissä. Kaupungin tasolla tehtyihin toimialakohtaisiin linjauksiin ja päätöksiin ei kehittäjäasiakkaiden mielestä ole voitu tarpeeksi vaikuttaa.

Kehittäjäasiakkaat ovat pitäneet tehtävänsä mielenkiintoisena. Osallisuus on vahvistanut kansalaisuutta. Kehittämiskeskusteluihin on tuotu mukaan myös Oulun kaupungin hyvinvointipalveluissa linjattuja asioita, joihin hyvinvointineuvoloiden omassa toiminnassa ei niinkään ole suoranaisesti voitu vaikuttaa. Arvioinneissa todettiin, että kaupungin tekemät suuret strategiset päätökset ja ohjaus eivät aina mahdollista hyvinvointineuvoloiden omaehtoista, alueen erityispiirteisiin perustuvaa ja tarvelähtöistä toimintatapojen kehittämistyötä. Kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen dialogi on kuitenkin tuottanut informaatiota ja yhteistä ymmärrystä.

Yhteystiedot: Marja Karhu, palveluesimies, Pirjo Lahtinen, neuvolan tiimivastaava, terveydenhoitaja, Kaltakari Sirkku, Raija Meriläinen, projektiasiantuntija

Asiakkaat neuvolatyön kehittämisessä, Espoo

Asiakkaat ovat mukana työpajoissa kehittämässä Espoossa Ison Omenan neuvolaa, Suviniityn lasten ja perheiden taloa, palvelukonseptin kehittämistä, neuvolan palveluverkon ennakoarviointia (ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi) sekä sähköisen asioinnin ja

puhelinpalvelujen kehittämistä. Asiakkaiden osallistuminen on tuonut lisäarvoa ja ollut innostavaa. Haastavaa on saada rekrytoitua riittävästi asiakkaita, jotta edustaisivat laajempaa näkemystä. Yhteinen ryhmätyöskentely asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa on toiminut hyvin. Suunnitelmissa on perustaa asiakasraateja.

Yhteystiedot: Elina Palojärvi Terveydenhoidon asiantuntija Espoon sosiaali- ja terveystoimi Perhe- ja sosiaalipalvelut

Asiakslähtöisyys

Asiakkaat palvelun auditoijina huumevieroituksessa ja katkaisuhoidossa, Kouvola

Kokemusasiantuntija tarkastelee ja arvioi yksikön ja henkilökunnan toimintaa ennalta sovittuna ajankohtana. Kahdesta viiteen päivään kestäväälle jaksolle on yhdessä asetettu teemat ja tavoitteet. Kokemusasiantuntija tekee havainnoista raportin. Auditointijaksoja järjestetään kaksi, noin puolen vuoden välein, joista ensimmäinen on arviointijakso ja toinen seurantajakso.

Kokemusasiantuntija asuu auditointijakson ajan yksikössä ja toimii asukkaiden päivärytmin mukaan. Palautepalaverissa on mukana yksikköjohtaja, vastaava ohjaaja, henkilökunnan jäsen ja kokemusasiantuntija. Auditoinnin tekevä kokemusasiantuntija on koulutettu tehtävänsä. Hän on entinen asiakas ja hoidon läpikäynyt, jolle laitoksen toimintatapa ja käytännöt ovat tuttuja. Auditointi perustuu luottamukseen, ja auditoija on sitoutunut vaitioloon. Prosessissa kiinnitetään huomiota auditoijan jaksamiseen ja toipumiseen, koska työ on rankkaa ja vaativaa. Auditointi järjestetään, kun asiakaspalautteissa ilmenee tarve.

Palvelujen kehittämiseen osallistuvilta vaaditaan vaitiolositoumus. Tämä myös lisää osallisuutta – vaitiolositoumus tarkoittaa työn olevan merkityksellistä. Auditoinnin kaltaisia menetelmiä (vertaishaastattelu, yhteistutkijuus jne) voidaan käyttää tarpeen mukaan silloin, kun asiakaspalautteet osoittavat olevan syytä.

Toimijoina ovat päihdelaitoksen asiakkaat, entiset asiakkaat kokemusasiantuntijoina ja laitoksen henkilökunta. Tätä on kokeiltu Kouvolassa, sovellettavissa valtakunnallisesti. Voidaan soveltaa muualle kuin päihdelaitoksiin.

Auditoinnin hyötyjä ovat asiakkaan osallisuuden lisääntyminen, hoidon parantuminen. Auditoinnissa asiakkaat saavat myös esimerkin siitä, että voi vaikuttaa, kokemukset tulevat esille ja että tekemisellä on merkitystä. Kokemusasiantuntijat tasavertaistuvat työyhteisön jäseninä. Asenteet ja ennakkoluulot voivat murtuvat. Ammattilaisten ymmärrys ja taidot lisääntyvät. Kokemusasiantuntijat saavat työstään palkkion.

Lähde: <https://www.innokyla.fi/documents/732384/be95bef6-6d7e-4785-9824-921f55d6179e>

Asiakslähtöisyys ja käyttäjälähtöisyys, Hämeenlinna

Asiakslähtöisyyden ja käyttäjälähtöisyyden kehittäminen on lähtöisin Hämeenlinnan kaupunkistrategiasta ja vuonna 2010 hyväksytyssä palvelu- ja hankintastrategiassa kaupunki sitoutui monituottajamalliin palvelujen hankinnassa sekä asiakas- ja käyttäjälähtöisten palvelujen kehittämiseen. Tämä loi vahvat edellytykset toiminnan juurruttamiseksi.

Virvelinranta on Hämeenlinnan kaupungin ja Eteva kuntayhtymän vammaisille tarkoitettu palvelukeskus. ”Virvelinranta YKS”- hankkeessa (12/2011-5/2014) kehitettiin asiakslähtöisyyttä vammaispalveluiden

kehittämisessä ja tarjoamisessa neljän osahankkeen kautta: 1. Käyttäjälähtöiset palvelukonseptit; 2. Käyttäjälähtöinen oppiminen; 3. Käyttäjälähtöinen kansalaistoiminta ja vammaispolitiikka ja 4. Käyttäjälähtöiset palveluinnovaatiot. Osahankkeet toimivat vuoropuhelussa toistensa kanssa ja niiden tavoitteet tukivat vahvasti toisiaan. Hankkeessa myös ennakoitiin uudenlaista osaamista. Tavoitteena oli, että sekä alan ammattilaiset että opiskelijat oppivat oppimaan palvelunkäyttäjiltä ja yhdessä heidän kanssaan.

Kehittämistä tuettiin ydinryhmällä, projektiryhmällä ja laaja-alaisella ohjausryhmällä. Asiakasosallisia olivat niin palvelujen käyttäjät, heidän omaiset kuin myös ammattilaiset. Varsinainen kohderyhmä oli vammaiset ja heidän palvelut käyttäjälähtöisen palvelutarpeen arvioimisesta, yksilöllisestä palvelusuunnitelmasta aina paikalliseen vammaispolitiikkaan ja yhteistyön kehittämiseen kolmannen sektorin kanssa.

Palvelun juurruttaminen edellytti myös uudenlaista ajattelua ja toimintaa niin palvelujen käyttäjiltä kuin ammattilaisilta. Asetelmaa, jossa palvelunkäyttäjä on toiminnan kohde, lähdettiin muuttamaan vahvistamalla yksilökeskeinen elämänsuunnitelman (YKS) osaamista. Koulutusta YKS menetelmästä ja sen merkityksestä vammaisille järjestettiin palvelunkäyttäjille itselleen, heidän läheisilleen, työntekijöille, johdolle, opiskelijoille ja muille asiasta kiinnostuneille. Koulutuksia järjestettiin eri kokoonpanoissa. Kehittävimpiä olivat tilaisuudet, joissa oli osallistuja mahdollisimman monesta eri ryhmästä. Myös hyvien käytäntöjen jakaminen ja verkostoituminen koettiin tärkeäksi sekä työtilojen sijoittuminen yhteen toimipisteeseen helpotti yhteistyötä ja oli merkityksellistä koko hankkeen onnistumisen kannalta.

Palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä asema palveluprosessissa vahvistui ja palvelut räätälöitiin yksilöllisimmin. Virvelinrantaan rakennettiin työskentelytapa, jossa palvelunkäyttäjä on keskiössä. Yksilökeskeinen ajattelu ja suunnittelu ovat käytössä Hämeenlinnan vammaispalveluissa ja kirjattuna palvelusopimukseen. Virvelin päivätoiminta on kehittänyt yhdessä hankkeen tukemana uusia toimintamuotoja omaan toimintaansa. Virvelinrannan tilojen erilaisia toimintamahdollisuuksia selvitettiin ja järjestöille mahdollistettiin Virvelin päivätoiminnan ilmainen tilojen käyttö.

Järjestöpilotit osoittivat, että järjestöt voivat toimia palveluntuottajina ennaltaehkäisevissä toiminnoissa. Virvelinrannan kaltainen paikka soveltuu lisäksi hyvin tuotetestauspaikaksi, mutta se vaatii hyvän koordinaation ja vahvan tuen elinkeinokeskuksilta. Järjestöjen ja Hämeenlinnan kaupungin väliseen yhteistyöhön on luotu yhteiset periaatteet ja toimintamalli. Toiminta vammaisten, heitä ohjaavien henkilöiden, omaisten, muun verkoston ja muiden kansalaisten kanssa osoitti, että yksilökeskeinen ajattelu löysi paikkansa Hämeenlinnan kaupungin eri toimialoilla.

Hyödynnettävyys

Kehittäminen liittyi vahvasti kaupunkistrategiaan ja lähtenyt kaupungin tarpeista. Kehittämishanke on erinomainen esimerkki siitä, että palveluja voidaan muuttaa, mutta edellyttää samalla vahvaa sitoutumista aina ruohonjuuritason toiminnasta asiakkaiden, henkilökunnan, järjestöjen, yksityisten palveluntuottajien ja kaupungin päätäntäelinten kanssa.

Lähde: http://www.ejulkaisu.fi/hameenlinnan_kaupunki/yks/loppuraportti/pdf/YKSloppuraportti_ejulkaisu.pdf

Kehitysvammaisten palvelusäätöön asiantuntijaryhmä, monilla paikkakunnilla

Kehitysvammaisten oma ryhmä, joka mieltii vammaisten ihmisten elämää ja osallistuu palvelujen kehittämiseen järjestöissä ja kehittäminen kohdistuu ennen palveluja, palvelun aikana ja strategiaan.

Vuonna 2014 mukana oli kahdeksan jäsentä ja toiminta perustui kokemukseen. Asiantuntijaryhmä perustettiin, jotta kehitysvammaisten ihmisten mielipiteet kuuluisivat aiempaa paremmin palveluita ja toimintaa suunniteltaessa.

Osallisuuden esteenä oli vahva ammatillaisuus, sillä vammaisten näkemyksiä ei oteta riittävästi huomioon. Asiantuntijaryhmä kävi arvioimassa ja tutustumassa vammaisten asumispalveluja tarjoaviin yksiköihin.

Laajuus ja kattavuus

Tällä hetkellä toiminta on Kehitysvammaisten Palvelusäätiön ylläpitämää, alkanut vuonna 2009. Toiminta on monipuolista ja aktiivista. Yhteiskunnallinen näkyvyys ja vaikuttavuus tärkeää vammaisille itselleen, mutta tuo näkyväksi vammaisten ihmisten elämää kaikille. Yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja sen eri keinot: julkisuus, blogi, järjestötyö

Lähteet: Ryhmällä blogi: www.kvps.fi/asiantuntijablogi, osallistuminen tapahtumiin, esim. ständit Kuntamarkkinoilla ja Terve-Sos messuilla ja seminaareissa puhujina.

Ikäihminen kehittäjänä, Seinäjoen ympäristö

Aijjoos-kumppanuushankkeessa perustettiin ikäihmisistä koostuva asiantuntijaryhmä. Ryhmään kutsuttiin kaikki tietyn ikäluokan edustajat. Lisäksi hankkeessa perustettiin omaishoidon asiantuntijaryhmä, jossa omaishoitajat olivat suunnittelemassa palveluita omaishoitajille. Toimintamallissa ikäihmiset toimivat esim. tuotekehittelyssä ja palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Ikäihmiset ovat olleet mukana erilaisissa mallinnustyöryhmissä ja ikääntymispoliittisen ohjelman suunnittelussa. Ikäihmiset ovat myös olleet mukana suunnittelemassa Aijjoos-hankkeessa järjestettäviä tapahtumia, koulutuksia ja ryhmiä, esimerkiksi kotihoidon asiakkaiden keskusteluryhmiä ja Hyvinvointia edistävien kotikäyntien palautetilaisuuksia.

Ikäihminen kehittäjänä -toimintamallia on erilaisissa tilaisuuksissa ikäihmiset itse luennoineet mallin hyödyistä. He ovat antaneet haastatteluja lehtiin sekä ovat mukana tiedotustilaisuuksissa. Aijjoos-kumppanuushankkeen järjestämässä palveluoppaan julkaisutilaisuudessa ikäihmiset kertoivat näkökulmiaan oppaasta ja sen käytöstä. Ikäihmiset ovat ottaneet itse yhteyttä tiedotusvälineisiin ja kertoneet esim. vertaisryhmien toiminnasta. Ikäihmiset osallistuivat asukaslautakuntien kokouksiin, joissa esiteltiin Hyvinvointia edistävien kotikäyntien tuloksia. Tilastoidut tulokset kertovat paljon, mutta aidompi vuorovaikutus syntyy siitä, että lautakunnan jäsenet voivat keskustella ikäluokan edustajan kanssa. Ikäihmiset ovat myös olleet kertomassa kotikäyntien tuloksista alueen lääkäreille.

Toimintamallissa ikäihmiset toimivat myös ryhmänohjaajina esim. liikunta-, keskustelu- tai vertaistukiryhmissä. Ryhmätoiminta vastaa ikäihmisten tarpeisiin, kun he itse suunnittelevat sen sisällön. Tarvittaessa ryhmänohjaukseen on tarjottava koulutusta sekä tukea.

Ikäihmisiä on mukana jokaisesta osallistuvasta kunnasta sekä omaishoitajia kehittämässä omaishoitajien palveluja: Aijjoos-hankkeessa perustettiin asiantuntijaryhmä, joka koostui 75-vuotiaista henkilöistä. Asiantuntijaryhmään kutsuttiin kaikki (175 henkilöä), joille oli tehty hyvinvointia edistävä kotikäynti Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueella kuluneena vuonna. Kutsua noudatti 10 henkilöä. Ryhmässä on edustajia kaikista Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueen kunnista. Kuntayhtymä Kaksineuvoinen on perusturvan palvelujen tuottaja Evijärven, Kauhavan ja Lappajärven alueella.

Hanke tuottaa tietoa säännöllisten vanhuspalvelujen ulkopuolella olevista ikääntyvistä, mikä auttaa kuntien ja järjestöjen etukäteissuunnittelua ja päätöksentekoa.

Laajuus ja kattavuus

Malli on sovellettavissa mihin kansalaisryhmään tahansa. Toimintamallia sovelletaan usealla paikkakunnalla. Aijjoos II –hanke on menossa Kauhavalla 2013-2015.

Opinnäytetöiden perusteella etenkin järjestöissä aktiivisesti toimivat haastatellut henkilöt kokivat, että ikäihmisten arvostus on noussut hankkeen myötä. Ikäihminen kehittäjänä malli ja ennalta-ehkäisevä työ ovat selvästi kummatkin omalta osaltaan nostaneet hankkeen toiminta-alueen ikäihmisten arvostusta ja arvostuksen tunnetta.

Aijjoos -hanke on tehnyt alueensa ikäihmisten elämänolojen ja arjen sujumisen kannalta erilaisia arkipäivää helpottavia asioita. Haastatteluissa tuli esille ikääntyneiden liikkumista helpottavia asioita, joita hanke on omalta osaltaan ollut ajamassa eteenpäin. Haastatteluissa tuli esille esimerkiksi liikkeiden ja virastojen muuttaminen esteettömiksi, jotta ikääntyneiden olisi helpompi hoitaa itsenäisesti päivittäisiä asioitaan.

Haastatellut ikäihmiset kaipasivat jatkuvaa, säännöllisin väliajoin tapahtuvaa muistuttamista eri asioista sekä IT- ja kännykänkäyttökursseja että arjen teknologiaan liittyviä kursseja pidettiin hyvinä, mutta niiden toivottiin olevan kestoaltaan pidempiä.

Vertaisveturiryhmien jatkumisen kannalta on tärkeää, että vapaaehtoisille tarjotaan heille sopivia virkistätymismahdollisuuksia. Näin vertaisveturiryhmät juurtuvat paremmin osaksi alueen vapaaehtoistyötä. Suurten ikäluokkien jäädessä hiljalleen eläkkeelle kasvaa potentiaalisten vapaaehtoistyöntekijöiden määrä samalla. Tästä syystä vapaaehtoistyön tukemista ja vapaaehtoistyöntekijöiden palkitsemista kannattaisi pohtia.

Monipuolisesti osallistettu ikäihmisiä. Dokumentit eivät vain kerro, miten tämä työ on onnistunut, mitä kehitettävää siinä olisi jne. Ja mitä hyötyä siitä voisi olla kansalliselle mallille. Saattaisi olla tutustumisen arvoinen.

Hyödynnettävyys

Ryhmänohjaajatoiminta; Hyvinvointia edistävä kotikäynti –toiminnasta kertominen eri tilaisuuksissa ja luennointi kotihoidon lääkäreille, jossa kehitetään kotihoidon uutta toimintamallia. Tässä on yksi tapa, millä asiakkaat tulevat osaksi toimintaa.

Asiakkaat sosiaali- ja terveystalveluiden kehittäjinä –hanke, Turku

Asiakkaat sosiaali- ja terveystalveluiden kehittäjinä” (ASKE) – tutkimuksessa tutkitaan asiakkaiden osallistumista, roolia, vaikutusmahdollisuuksia sekä asiakaslähtöisen kehittämispöessin muotoutumista pääasiassa päihde- ja mielenterveystalveluiden rakenteiden kehittämistyössä. Tavoitteena on saada tietoa erilaisista asiakaslähtöisen kehittämisen tavoista, asiakkaan asemasta ja rooleista sekä osallistumisen pöessista eri toimijoiden näkökulmasta. Tavoitteena on yhtäältä selvittää, minkälaiset toimintatavat ovat hyödyllisiä ja toisaalta, mitä haasteita ja vaikeuksia asiakaslähtöisyyden toteutumisessa on sekä miten asiakkaiden osallisuutta palveluiden kehittämistyössä voidaan vahvistaa. Tavoitteena on tuottaa tutkimustietoa, jonka avulla voidaan parantaa palveluiden vaikuttavuutta ja eettisyyttä.

Tutkimushankkeessa tarkastellaan asiakkaiden osallistumisen tapoja sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishankkeissa ja -toiminnoissa ensisijassa Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueella, jossa kyseisiä kehittämistoimia toteutetaan muun muassa Kaste-ohjelman puitteissa. Hankkeessa tutkitaan asiakkaan asemaa kehittäjänä kehittämistiimeissä. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus toteuttaa hankkeen ajalla 1.2.2014 – 31.10.2015.

Tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä sosiaali- ja terveystalouden kehittämistyössä sekä alueen kunnissa että laajemmin valtakunnallisesti eri toimijoille. Tutkimuksessa saatua tietoa asiakkaiden osallistumisesta ja osallisuudesta palvelurakenteiden kehittämisessä voidaan jatkossa hyödyntää muun muassa kuntien hyvinvointisuunnitelmien ja -kertomusten laatimisessa. Tutkimuksen tuloksia käytetään myös tiedotuksessa ja kuntien henkilöstön koulutuksessa.

Tutkimushankkeen vastuuhenkilönä on Vasson toimitusjohtaja YTT Tapio Häyhtiö. Hankkeen rahoittaa Kunnallisalan kehittämissäätiö.

3. Päätösosallisuus

Osallistuvan budjetoinnin menetelmä 2014, Tampere

Tampereen kaupunki (<http://omatesoma.fi/osallistuva-budjetointi/>); yhteistyössä Pirkanmaan liiton, Tampereen yliopiston ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n kanssa. Pirkanmaan liitto rahoitti pilottia hallinnoimastaan Pirkanmaan kuntakehityshankkeesta. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA edisti projektin toteutusta myöntämällä Tesoman alueen uudistamiseen investointi- ja kehittämisrahoitusta. Lisäksi ARA rahoittaa pilottiin liittyvää Tampereen yliopiston osallistuvan budjetoinnin tutkimus- ja arviointihanketta. Tampereen yliopiston hanke päättyy keväällä 2016.

Kohderyhmä: Asuinalueen tai kylän asukkaat osallistuvat julkisten varojen käyttöön liittyvään suunnitteluun ja päätöksentekoon

Osallistuvan budjetoinnin periaate perustuu ajatukseen, että asukkaat osallistuvat vuorovaikutteisen prosessin avulla palvelujen ja investointien suunnitteluun ja päätöksentekoon. Lopullisen päätöksen resurssien kohdentamisesta tekee kuitenkin valtuusto hyväksymällä kunnan talousarvion.

- a) Porto Alegre-malli: Eri kaupunginosien kokoukset alueiden tavoitteiden tunnistamiseksi ja varojen kohdentamiseksi; valitaan budjettiasiamiehet jatkovalmisteluun; koko kaupungin laajuisesti järjestettävät teemakohtaiset kokoukset. Toiminta noudattaa vuotuista sykliä ja nivoutuu kaupungin talousarvioprosessiin.
- b) Yhdistetyt rahastot (pooled budgets): keskitytään resurssien kokoamiseen ja päällekkäisyyksien poistamiseen palvelun käyttäjän näkökulmasta; Kannustaa asukkaita sisäistämään palveluiden tehokkaamman ja vaikuttavamman tuottamisen; alue nähdään päätöksenteon perusyksikkönä; Palveluita voidaan räätälöidä paikallisten tarpeiden mukaan.

Deliberatiivisessa keskustelussa kaikki saavat esittää mielipiteensä, kaikkia kuunnellaan, eikä osallistujien yhteiskunnallinen asema vaikuta keskustelun kulkuun. Ainut todellinen painoarvo on esitettyjen argumenttien ansioilla. Kun osallistuvan budjetoinnin asukaskokouksia järjestetään, kunta on jaettu alueisiin ja resurssien jakoa suunnitellaan. Osallistuva budjetointi muodostaa vuosittaisen jatkumon, joka seuraa kunnan vuosisuunnittelun, talousarviovalmistelun ja poliittisen päätöksenteon etenemisrytmiä:

tiedottaminen, toimenpiteiden suunnittelu, keskustelu suunnitelmista, ehdotusten ja ideoiden kokoaminen, toteutettavien hankkeiden valinta, päätösten toimeenpano, seuranta. Osallistuva budjetointi on siis jatkuva, systemaattisesti etenevä ja toistuva prosessi, ei viranomaisen järjestämä yksittäinen budjettiasioita käsittelevä julkinen tilaisuus. Osallistuvan budjetoinnin etenemisen prosessi ja toimintatavat suunnitellaan tarkasti ja niistä tiedotetaan hyvin. Asukkaat tai heidän valitsemansa edustajat tutustuvat ja äänestävät rahoitettavaksi valittavista kohteista.

Kunnanvaltuusto hyväksyy lopullisen budjettiesityksen. Valtuustolla on mahdollisuus pudottaa esitykseen sisältyviä yksittäisiä hankkeita pois ja jopa hylätä koko esitys. Alueiden valitsemat edustajat tai alueilla valittavat toimikunnat seuraavat budjetin ja siitä rahoitettavien hankkeiden toteutumista. Jokaisesta budjettivuodesta kootaan raportti, jossa esitellään toteutetut hankkeet.

Arviointi

Ratkaisevia menestystekijöitä ovat oliitikkojen kiinnostus ja tahto ottaa menetelmä käyttöön sekä se, että asukkaat ovat aidosti mukana suunnittelussa ja päätöksenteossa. Prosessin on oltava säännöllinen ja jatkuva, jolloin sekä asukkailla että viranhaltijoilla ja luottamushenkilöillä on mahdollisuus oppia ja omaksua toimintatapa, ja toimintatapa vakiintuu osaksi kunnan hallintoa. Taloudelliset mahdollisuudet ohjaavat budjettimäärärahoja asukkaiden päätettäväksi. Asukkaille on annettava säännöllinen palaute siitä, miten heidän esityksensä ovat toteutuneet lopullisessa budjetissa ja sen toimeenpanossa. Prosessin ja vastuiden rakentaminen niin, että asukkaat kokevat mielekkääksi osallistua eli että jokaisella on mahdollisuus osallistua, omista lähtökohdistaan, ja että vaikuttaminen on todellista eikä näennäistä. Prosessia arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti.

Hyödynnettävyys

Päätettäessä toteutettavaa mallia on huomioitava budjetoitavien varojen suuruus ja osa kokonaisbudjetista, projektien laatu ja määrä, budjetoinnin jatkuvuus, kompromissimahdollisuus sekä yhteisön että organisaation luonne ja koko. Ratkaisut ovat paikallisia ja mallit muokkautuvat paikallisten tarpeiden mukaan.

Asiakaslähtöisyys päätöksenteossa: Arjen pelastajat, Kainuu

Tavoitteena on asiakasymmärryksen työväliseksi ottaminen päätöksenteossa ja laajan hyvinvointinäkemysmuodostaminen lähipalveluissa. Pilotin tavoite on mallintaa päätöksenteon uutta tapaa ja tuottaa uudella tavalla hyvinvointia.

Prosessin (v.2015) aikana seurattiin Kainuussa pilotoitavaa asiakkaiden itse suunnitteleman palvelupilotin toteutusta osana kehittämisen ja päätöksenteon prosessien yhteensovittamista.

Think tankiin osallistui päättäjiä Kainuun alueelta ja Kainuun sote -kuntayhtymästä. Think tankissa keskusteltiin ja lopulta äänestettiin kriteereistä, joiden perusteella oli määrä valita pilotoitava konsepti (Arjen pelastajat)

Asiakaslähtöisyys päätöksenteossa on osa Vaikuttavat lähipalvelut -projektin aikana Kainuussa toteutettavaa pilottia 2015 osana PARAS –hanketta.

Kohderyhmä: Arjen pelastajat on uusi lähipalvelu- ja yhteisömalli kunta-kuntalainen ja järjestöyhteistyössä. Arjen pelastajat -konseptissa eri toimijat (nuoret) toteuttavat toimia, joissa tarjotaan apua lähialueen ikäihmisille. Ikäihmiset vuorostaan tuottavat hyvinvointia nuorille.

Arjen pelastajat konseptia ei voi ajatella tavallisena palveluna vaan kyse on yhteisömallista. Konseptia toteutetaan eri toimijoiden kanssa monesta eri suunnasta tähdäten yhteiseen päämäärään.

Arjen pelastajat -konseptin toteutus tähtää heikommassa asemassa olevien kuntalaisten (nuoret, syrjäytyneet, ikääntyneet) sosiaalisten taitojen, työelämäkyvyn ja hyvinvoinnin parantamiseen ja täydentää samalla julkisia palveluja. Konseptissa on havaittu mm. palveluiden muodostama kuilu kyseisten ryhmien välille

Hyödynnettävyys

Nuoret ja ikäihmiset tuottavat apua arjen askareissa, seurustelussa, empatiaa ja kuuntelua. Ikäihmiset tuottavat itsetuntemusta ja -luottamusta, onnistumisia ja elämänviisautta.

Yhteystiedot: Tuula Jäppinen, Ville Nieminen, Antti Kuopila, Hannu Ripatti, Jenni Airaksinen, Marita Pikkarainen, Marja-Liisa Ruokolainen (Asiakaslähtöisyys päätöksenteossa. Yhdessä kehitetty alueellinen lähipalvelumalli – muutos kunnallisessa päätöksenteko- ja palvelurakenteessa sekä toimintakulttuurissa. Kuntaliitto. 2015.)

Asiakasosallistuminen ja kuuleminen - Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys hyvinvointipalveluissa (KAMPA), Pohjanmaa

Hankkeen alueilla ja kunnissa on pilotoitu kansalaisvaikuttamisen menetelmiä, asiakasosallistumiseen perustuvia toimintakäytäntöjä, yhteisöllisiä palvelujen tuottamismalleja sekä vahvistettu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ehkäisevän ja osallistavan työn osaamista. Paikallisten pilottien kautta hankkeessa on tuotettu valtakunnallisesti sovellettavaa uutta tietoa, osaamista ja mallinnuksia kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi sote-palvelujen rakenteissa, ajattelussa ja toimintakäytännössä.

KAMPA-hankkeen tavoitteena on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmien kehittäminen kehittämällä kansalaisvaikuttamisen menetelmiä ja asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksia; vahvistamalla ehkäisevää ja osallistavaa työotetta sekä kehittämällä yhteisöllisiä ja eri sektorirajat ylittäviä palvelujen tuottamismalleja.

KAMPA-toimintamallia voidaan hyödyntää kuntien sosiaali- ja terveystalouden suunnittelussa, kehittämisessä ja järjestämisessä. Toimintamalli koostuu kolmesta "työkalupakista", joiden sisältö edustaa eräänlaista luetteloa niistä laatutekijöistä, joita tarvitaan, kun halutaan vahvistaa asiakaslähtöisyyttä, osallisuutta sekä yhteisöllisyyttä palveluympäristössä.

Arviointi

A) Paikallisyhteisön osallistavat laatutekijät:

- 1) Yhteisöllinen toimintakulttuuri: tapahtumia, tilaisuuksia, joissa sektori- ja sukupolvirajat ylittyvät
- 2) Kokoontumistila ja tiedotus: yhteinen kokoontumispaikka, kylälehti tai kylän nettisivut
- 3) Vähintään yksi juridinen organisaatio, esim. yhdistys 4) Nimetty vastuunkantajien ryhmä: alueraati, toimikunta tms. jonka vastuulla mm. yhteydenpito kuntaan
- 5) Kyläraatinki, kansalaisfoorumi tms. säännöllinen avoin kyläkokous

6) Kylän hyvinvointisuunnitelma: päivittyvä tiedontuotanto tarpeista ja voimavaroista

7) Sopimus omasta palvelutuotannosta: esim. liikuntapalvelut, kyläavustaja.

B) Sosiaali- ja terveyspalvelujen organisaation osallistavat laatutekijät:

1) Tiedotuksen toimivuus ja palvelujärjestelmän muutosten läpinäkyvyys

2) Kuntalaisten kokemustietoa kunnioittava, tasavertainen vuorovaikutus kaikissa palveluissa

3) Toimiva palvelujen asiakasarviointi- ja palautejärjestelmä

4) Yksiköissä asiakasraadit ja vertaistuen mallit

5) Selkeät palveluoppaat yhdessä kuntalaisten ja palvelunkäyttäjien kanssa

6) Työntekijöiden oikeus ja velvollisuus tukea asiakasosallisuutta ja kansalaistoimintaa sekä hankkia siihen osaamista

7) Palvelujen painopiste yhteisölliseen ennaltaehkäisyyn ja jalkautuvaan ruohonjuuritasoon

C) Paikallisyhteisön ja sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän välisen suhteen kehittämisen laatutekijät:

1) Avoin kahdensuuntainen tiedonkulku (kotisivut, tiedotteet, kyselyt, kuulemiset)

2) Säännölliset kyläkerrokset, avoimet, temaattiset keskustelutilaisuudet kylän ja viranomaisten kesken

3) Nimetty yhteyshenkilö viranomaistaholta kansalaisosallistumisen yhteydenottoja ja neuvontaa varten

4) Matalan kynnyksen avoimet kohtaamispaikat keskinäisen avun ja ammattiavun yhteistyölle, esim. asukastupa, perhekahvila

5) Yhteistyöntekijä kokoonjuoksijana, käynnistäjänä, koordinaattorina kansalaisosallistumisen ja viranomaisten välillä

6) Sopimukset tiettyjen toimintojen ja palvelujen tuottamisesta paikallistasolla

7) Aluebudjetti tai muu paikallisyhteisöjen toiminnan mutkaton rahoitus.

Hyödynnettävyys

KAMPA-toimintamalli on kehitetty STM:n Kaste-ohjelmasta rahoittamassa KAMPA - Hyvinvointipalveluiden kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden pohjalta maaseudulla –hankkeessa ajalla 1.10.2011-31.7.2013. Sitä kokeiltiin Keski-Pohjanmaalla Kokkolassa ja Kruunupyysä sekä peruspalveluliikelaitos Jytan muodostavissa kunnissa (Halsua, Kannus, Kaustinen, Lestijärvi, Perho, Toholampi ja Veteli) ja Etelä-Pohjanmaalla Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alueella (Alajärvi, Vimpeli ja Soini).

Alueelliset kehittäjät: Johanna Lång, Kai-Eerik Käsälä, Saara Perälä, kehittäjäkoordinaattorit Niina Rantamäki ja Anne Ruuttula-Vasari sekä sisällöllinen ohjaaja Aila-Leena Matthies

<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/40925> PaKaste II –hankkeen KAMPA – osahanketta

(=Hyvinvointi-palveluiden kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden pohjalta maaseudulla)

Konkreettisia käytännön esimerkkejä työkalupakin eri laatutekijöihin liittyen sekä lisätietoa KAMPA-hankkeesta ja tehdystä kehittämistyöstä on luettavissa hankkeen [www-sivuilta \(www.chydenius.fi/kampa\)](http://www.chydenius.fi/kampa) sekä julkaisusta "Hyvinvointitalkoot - Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita", saatavilla <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/40925>

Siun Sote asukkaita kuulemalla, Pohjois-Karjala

Kuntien lisäksi tuotantomallin suunnitteluun osallistuu järjestökentän ja muiden keskeisten sidosryhmien edustajia. Hanketta hallinnoi teknisesti Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä.

Suunnittelutyötä tehtiin työryhmissä (toimijoiden yhteinen työryhmä ja menetelmätyöryhmä): Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, Pohjois-Karjalan sote-hanke ja PKSSK vastasivat nettikyselyn toteuttamisesta; Joensuun kaupungin viestintäpäällikkö sekä Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän tiedottaja; kuntien viestintävastaavat; maakunnan järjestöt; Karelia ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijat ; Humanistisen ammattikorkeakoulun Joensuun kampuksen yhteisöpedagogi.

Asukkaiden marraskuussa (2014) kuultiin Pohjois-Karjalan maakunnan ja Heinäveden kunnan asukkaita siitä, millaiseksi he arvioivat nykyiset sosiaali- ja terveyspalvelut: mikä palveluissa toimii ja mikä ei toimi. Asukkaita kuultiin erilaisilla tavoilla: yleisötilaisuuksissa, jalkautuvalla työotteella, ”lumipallomenetelmällä” sekä nettikyselyllä.

Asukkaiden marraskuussa kerättyä aineistoa käytetään suunnittelutyössä, kun alueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja uudistetaan. Asukkaiden marraskuussa luodaan myös pohjaa asukkaiden systemaattiselle kuulemiselle ja mukaanotolle palvelujen kehittämiseen

Yleisötilaisuudet. Asukkaiden kanssa keskusteltiin sote-palveluista yleisötilaisuuksissa, joita Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ja Pohjois-Karjalan sote-hanke järjestivät viidellä eri paikkakunnalla.

Yleisötilaisuuksien ohjelma rakennettiin seuraavien pilareiden varaan: tiedon antaminen (tieto-osallisuus); asukkaiden kuuleminen; keskustelu/kehittäminen (suunnitteluosallisuus). Vaiheet on kuvattu tarkemmin seuraavassa.

Yleisötilaisuuksien alussa annettiin tietoa sote -prosessista. Tämän jälkeen kuultiin asukkaiden mielipiteitä galleriakävelyssä: kysymykset ”mikä toimii” ja ”mikä ei toimi” oli kirjattu eri palvelukokonaisuuksien alle seinälle kiinnitetyille pahveille. Palvelukokonaisuudet olivat mm. seuraavat: aikuisten terveyden- ja sairaanhoidon palvelut, ikääntyvien laitospalvelut ja kotiin tuotavat palvelut, lastensuojelu sekä vammaispalvelu. Asukkaat kirjasivat ajatuksiaan palveluista liimalapuille.

Galleriakävelyssä oli mukana sote-hankkeen ja yleisötilaisuuksien järjestelyistä vastanneen yhdistyksen työntekijöitä, jotka kävivät keskustelua asukkaiden kanssa. Työntekijät myös avustivat tarvittaessa asukkaiden ajatusten muistiin kirjaamisessa. Asukkailla oli mahdollisuus myös antaa avointa palautetta ”minun tarinani”, jotka palautettiin pahvilaatikkoon. Yleisötilaisuuksien lopuksi käytiin yhteinen keskustelu, jossa käytiin läpi kehittämissuhteita sotepalveluihin liittyen.

Jalkautuminen. Karelia ammattikorkeakoulun sosionomi ja terveydenhoitajaopiskelijat jalkautuvat mm. kohtaamispaikkoihin, kauppoihin, terveysasemille ja erilaisiin tapahtumiin keräämään asukkaita palautetta sotepalveluista. Palautetta kerättiin postikortilla.

”Lumipallomenetelmä”. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys tiedotti alueen järjestökenttää sähköpostitse Asukkaiden marraskuusta. Tiedotetta lähetettiin noin 400 järjestölle. Järjestöjä haastettiin keräämään palautetta järjestöjen omilta toimintaryhmiltä postikortin avulla sekä järjestöjä pyydettiin välittämään tietoa asukkaiden marraskuusta omille jäsenilleen ja yhteistyökumppaneilleen.

Nettikysely. Asukkailla oli mahdollisuus antaa palautetta sotepalveluista myös nettikyselyn kautta osoitteessa www.otakantaa.fi/siunsote. Kysely oli väittämiin perustuva, ja väittämät oli rakennettu sote-alan ammattilaisten laatimien pullonkaulakuvausten perusteella.

Tiedotusmateriaali

www.pkssk.fi/sote sivustolle on koottu tietoa Pohjois-Karjalan sote-hankkeen etenemisestä sekä asukkaiden marraskuusta.

Postikortti. Asukkaiden marraskuuta varten painatetun postikortin kysymyksenä oli ”Millaisia palveluja SINÄ tarvitset?” Kortissa kysyttiin vastaajan taustatietoina ikää, sukupuolta ja asuinpaikkakuntaa. Kortissa kuvattiin lyhyesti tiedon käyttötarkoitusta. Kortteja painatettiin yhteensä 2000 kpl (lähes kaikki kortit jaettiin marras-joulukuun aikana).

Flyerit ja julisteet. Asukkaiden marraskuun kuulemisen ja tiedonkeruun tavat kirjattiin kootusti flyerille. Flyerissä esiteltiin myös Pohjois-Karjalan sote-hankkeen tavoitteita sekä asukkailta kerätyn tiedon käsittelyä. Lisäksi tuotettiin Siun Sote julisteita.

Lehti-ilmoitukset. Yleisötilaisuuksista ilmoitettiin maakunnallisessa lehdessä sekä alueiden omissa paikallislehdissä.

Mediatiedotteet ja tiedotustilaisuus. Tiedotustilaisuudessa PKSSK:n ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen edustajat kertoivat, mistä asukkaiden marraskuussa on kysymys.

Muut tiedotuskanavat. Asiasta kerrottiin myös sosiaalisessa mediassa ja tietoa välitettiin myös kuntien omien kanavien kautta. Muun muassa Joensuun uutiset – lehteen kirjoitettiin asukkaiden marraskuusta.

Tulokset

Kun asukkaiden mielipiteet oli koottu, uutta mallia palveluiden toteuttamiselle ryhdyttiin suunnittelemaan alkuvuonna 2015. Malliin sisällytettiin systemaattisia tapoja asukkaiden osallistumiselle palvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Asukkaiden kokemukset ja palaute palveluista vietiin toimijoiden sekä päättäjien tietoon jäsenetysti vuoden 2015 alkupuolella.

Arviointi

Monipuolinen tiedotus ja asiakaskuulemisen tavat.

Lähteet: Väliaikainen valmistelutiimi työskentelee syksyyn 2016 saakka, jonka jälkeen valmistelu- ja kehittämissvastuun ottaa Siun sotele rekrytoitu johto.

Valmistelun etenemistä voi seurata Siun soten nettisivuilla www.siunsote.fi sekä sosiaalisessa mediassa www.facebook.com/siunsote , www.twitter.com/siunsote ja www.youtube.com/siunsote .

4. Arviointiosallisuus

Oulunkaaren asiakas- ja kuntalaispalauttejärjestelmä (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Oulunkaaren vuosikellon mukaan lautakunta hyväksyy vuosittain palvelualakohtaiset asiakas- ja kuntalaispalautesuunnitelmat, joiden toteutuksesta palvelutuotanto vastaa. Palautteet kootaan osavuosikatsauksiin ja osaksi vuotuista laajaa toiminnan arviointia kaikissa Oulunkaaren kunnissa (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala). Lähtökohtaisesti toimiva, mutta vaatii vielä kehittämistä mm. kokemustiedon hyödyntämiseen.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen,kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä,
anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

Teemalliset verkostotapaamiset Hyve johtamisen karta –hankkeessa, Oulunkaaren kunnat (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Vuonna 2014 päättyneessä Hyve johtamisen karta –hankkeessa toteutettiin teemallisia keskusteluiltoja, joihin kutsuttiin mukaan asiakkaita, kuntalaisia ja mm. yritysten edustajia kehittämään yhteisiä teemoja. Yhteenvedot tapaamisista toimitettiin kaikille osallistujille ja tarvittavilta osin asiat vietiin eteenpäin toimeenpanoa/päätöksentekoa varten kaikissa Oulunkaaren kunnissa (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala).Hyvää palautetta kaikilta toimijoilta.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen,kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä,
anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

Kuntalaisillat, Oulunkaaren kunnat (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Oulunkaari osallistuu säännöllisesti omistajakuntien järjestämiin erilaisiin kuntalais- ja asiakastapaamisiin, esim. kyläillat kaikissa Oulunkaaren kunnissa (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala). Verkostoyhteistyö omistajakuntien kanssa on tärkeää.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen,kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä,
anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

Hankesuunnittelu ja kohderyhmät (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Kohderyhmä laajasti mukana hankesuunnittelussa. Hankesuunnittelussa on ollut mukana mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden ja kuntalaisten edustajia, osittain laajastikin. Esim. erään nuorten päihdepalvelujen kehittämishankkeen suunnitteluun osallistui n. 100 lasta ja nuorta kaikista Oulunkaaren kunnista (Ii, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala). Asiakkaiden ja kuntalaisten palaute kehittämistoiminnan suuntaamisessa on ensiarvoisen tärkeää.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen,kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä,
anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

5. Aktivismi

Kuka kuuntelee köyhää?

Asiakasosallisuuden edistämisen lisäksi on kiinnitettävä huomiota, että ihmisten kokemia ja kohtaamia ongelmia tehdään näkyväksi ja kuuluvaksi instituutioiden ja palvelujärjestelmän ulkopuolella paikallisesti ja

valtakunnallisesti. Kokemusten jakaminen ja näkyväksi tekeminen on yksi tapa vaikuttaa. Ihmisten kokemien ongelmien näkyväksi ja kuuluvaksi tekeminen ja sanoittaminen vaatii pitkäjänteistä työtä, mutta kun näin tapahtuu, palvelujärjestelmässä osataan tarttua pullonkauloihin ja kipupisteisiin paremmin.

Kuka kuuntelee köyhää? on vuonna 2008 perustettu ryhmä, joka tekee köyhien ääntä kuuluvammaksi. Ryhmällä on kaksi toimintakanavaa: 1) Sillä on vilkas, noin 4 500 jäsenen keskusteluryhmä Facebookissa. Lisäksi se järjestää 2) keskustelutilaisuuksia, jonka niin sanotuissa K-talkeissa kokemuksistaan kertovat erityisasiantuntijat (toisin sanoen asianosaiset / kokemusasiantuntijat). Tutkimus- ja kehittämisasiantuntijat eivät pääsääntöisesti pidä valmisteltuja puheenvuoroja, mutta he ovat tervetulleita kuuntelemaan ja keskustelemaan. Jokaista tilaisuutta isännöi eduskuntaryhmä tai muu virallinen taho. Näin varmistetaan, että paikalla on päätöksenteon edustajia kuulemassa köyhien terveisiä. Tilaisuuksista kirjoitetaan muistiot verkkosivuille.

Toimijoina ovat ketkä tahansa köyhyyttä kokeneet, köyhyydestä kiinnostuneet, köyhien asiaa ajavat tasaveroisesti.

Onnistumiset: Virkamiehet ovat löytäneet tiensä Kuka kuuntelee köyhää -tilaisuuksiin, koska kuulevat siellä pinnan alta pulpahtelevia ongelmakohtia. Oman elämän ongelmakohdista keskusteleminen rohkaisee ja vapauttaa köyhiä.

Ongelmat: Kipupisteiden ja pullonkaulojen sanoittaminen on pitkäjänteistä työtä. Keskustelutilaisuuksien rakenteita on jatkuvasti vaalittava: päättäjien ja asiantuntijoiden puheenvuorot uhkaavat viedä tilaa köyhyyttä kokeneiden puheenvuoroilta. Facebookin keskusteluryhmän keskusteluilmapiiirin ylläpitäminen on ajoittain nuoralla tanssimista: erilaisille näkemyksille ja kritiikille on annettava tilaa, mutta rasistisia näkemyksiä ei sallita.

Lähteet: <http://www.kukakuunteleekoyhaa.fi>

Change day, Oulunkaaren kunnat (li, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala)

Osallistuminen syksyllä 2015 valtakunnalliseen Change Day –tapahtumaan, johon kytkettiin kehittämistyön näkökulmasta mukaan myös asiakkaat. Valtakunnallisten, yhteisten Change Day –teemojen lisäksi Oulunkaarella oma, laaja kehittämistempaus asiaan liittyen (mm. kuvakampanja, toteutuneiden kehittämistekojen merkitseminen kädenjäljillä, jne.) kaikissa Oulunkaaren kunnissa (li, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala). Omien teemojen lisääminen yhteisiin, valtakunnallisiin teemoihin toimi erinomaisesti. Asiakkaat ja henkilöstö innostuivat kampanjasta laajasti.

Yhteystiedot: Anu Vuorinen, kehitys- ja resurssijohtaja, Oulunkaaren kuntayhtymä, anu.vuorinen@oulunkaari.com, www.oulunkaari.com

6. Sähköiset palvelut

Maksuton turvapaikanhakijoiden mobiilipalvelu englanniksi, arabiaksi ja somaliksi

"About Finland"-palvelu tarjoaa turvapaikanhakijoille perustietoa Suomesta matkapuhelimen välityksellä. Funzin palvelu auttaa maahan saapuvia toimimaan oikean tiedon varassa ja edistää kotoutumisprosessia viidellä kurssilla: turvapaikanhakuprosessi, tietoa Suomesta, kieli- ja viestintätaitojen kehittäminen ja arjen ymmärtäminen ja oikeusturva. "About Finland" -palvelun lisäksi Funzi on tuottanut työllistymiseen ja

yrittäjyyteen tähtäävää oppimismateriaalia. Palveluun on valmisteilla hygieniapassin opetus, joista ensimmäiset osat ovat jo nähtävillä <http://funzi.mobi/course/foodsafety> -sivulla.

Palvelu on saatavilla englannin- ja arabiankielisenä sekä nyt myös somaliksi. Uusia kieliversioita ja kursseja lisätään lähiaikoina. Palvelu on käyttäjälleen maksuton ja kehitetty siten, että se toimii hyvin vanhempienkin matkapuhelinten näytöllä.

Palvelun tuottaa espoolainen start-up yritys Fonzilife.

Lisätietoa: <http://funzi.fi/>

Virtu-kotireppu - Virtu-asiointia videoyhteydellä –hanke

Virtu-kotireppu on toimintamalli, jossa mahdollistetaan asiakkaalle tiivis yhteydenpito ja tuki ammattilaiselta. Se on tarkoitettu erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille, jotka hyötyvät tietokoneen välityksellä toimivasta kuvapuhelinpalvelusta. Asiakas voi varata kuvapuhelinyhteyden ammattilaisen kanssa, ammattilainen voi varata itselleen konsultaatioajan tai yhteyttä voidaan käyttää vertaistukiryhmissä.

Kehittäjät: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Tutustu Lapissa kokeiltuun Virtu-reppu -pilottiin numero 1.

Lähde: <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/hyvinvointi-hakusessa/hankkeet/hyvinvointi-hakusessa/hankeinfo/pilotit>

Asiakaslähtöinen ICF-pohjainen mobiili arviointityökalu (mICF) – Käytettävyytutkimus (ICanFunction (mICF))

Tutkitaan kansainväliseen ICF-luokitukseen pohjautuvan, demovaiheen mobiilisovelluksen (PoC, Proof of Concept) soveltuvuutta ja käyttökokemusta toimintakyvyn arviointiin Suomessa 1.2.2016-31.1.2017. Testataan ratkaisun käytettävyyttä, esteettömyyttä ja asiakaslähtöisyyttä ketterin menetelmin ja arvioidaan kerätyn asiakasprofiilitiedon laatua ja hyödyntämismahdollisuuksia mm. asiakkaan, päätöksen teon ja palvelujen kehittämisen kannalta. Työ etenee vaiheittain siten, että demovaiheen mobiilisovelluksen ketterä kehitys ja käyttöliittymäsuunnittelu (helmikuu - kesäkuu 2016), käytettävyytestaus (maaliskuu - lokakuu 2016) ja sovelluksen käytettävyyden ja sillä kerätyn toimintakykytiedon laadun arviointi (helmikuu 2016 - helmikuu 2017).

Hankkeen kotisivu: www.thl.fi/mICF

Rahoittajat: Kelan kehittämisrahoitus 100 000 euroa, THL 9000 euroa, Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK) 7000 euroa, Invalidiliitto 2000 euroa, Valteri koulu ja Pohjois-Karjalan keskussairaala.

Mobiiliapu-hanke

Hankkeessa kehitetään Mobiiliapu-palvelua, joka on mobiili- ja internetpalvelu. Sen tarkoituksena on helpottaa vaativissa elämäntilanteissa elävien ihmisten elämää.

Tavoitteet: Tavoitteena on tuottaa matalankynnyksen palveluita terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien haittojen vähentämiseksi eri asiakasryhmille. Tarkoituksena on soveltavaa teknologiaa hyödyntäen tarjota helposti ja nopeasti tietoa asioista, jotka voivat vaikuttaa positiivisesti vaativissa elämäntilanteissa elävien

ihmisten elämään. Kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden tavoittaminen helpottuu ja asiakkaiden valtakunnallinen tasa-arvoisuus lisääntyy. Eri toimijat voivat käyttää samaa tietojärjestelmää, jolloin syntyy paljon synergiaetuja, niin tiedollisia, taidollisia kuin taloudellisiakin.

Palvelusta (18182) saa tietoa, neuvoa ja tukea terveysneuvonnasta, päihteiden käyttöön liittyvistä asioista, seksuaaliterveydestä ja eri toimijoiden yhteystietoja. Palvelu on suunnattu päihteiden käyttäjille, heidän läheisilleen sekä ammattilaisille. Lyhytnumerosta 18184 saa tietoa kansalaisten oikeusturvaan liittyvistä asioista ja 18183 saa tulevaisuudessa tietoa ehkäisevästä päihdetyöstä.

Palvelujärjestelmää on juurrutettu EHYT ry:n yhdeksi palveluksi perustoimintojen rinnalle. EHYT ry:n perustoiminnoissa Mobiiliavun palveluvalikkoa hyödynnetään kulloisenkin tarpeen mukaisella tavalla. Hankkeen kumppanit käyttävät Mobiiliapua omien asiakastarpeidensa pohjalta. Kehittäjinä toimivat EHYT ry, A-klinikkasäätiö, Helsingin Diakonissalaitos, HIV-tukikeskus, Pro-tukipiste, Rikosuhripäivystys

Vastuuhenkilön yhteystiedot: iina.jarvi@ehyt.fi

Koko palvelu löytyy osoitteesta www.mobiiliapu.fi

Asiakkaan sähköiset palvelut - ePa

Hyvinvoinnin integroidun toimintamallin Kuopion kuntakokeilussa käyttöön otetaan sähköinen palvelualusta kokeiluun osallistuvien nuorten käyttöön. Palvelukokonaisuutta kutsutaan nimellä ePa.

ePa-palvelualusta on tietoturvallinen sähköinen asiointitili asiakkaan ja ammattilaisen yhteiseen käyttöön. Sähköisen viestinnän avulla asiakas tavoittaa hänelle nimetyn vastuutyöntekijän, voi arvioida omaa elämäntilannettaan ja saa käyttöönsä hänelle laaditun henkilökohtaisen hyvinvointisuunnitelman.

Kuopion kuntakokeilussa käyttöön otettavaan ePa-palveluihin sisäänkirjaututaan "virtuaaliaulan" kautta. Virtuaaliaula löytyy osoitteesta <http://epalvelut.wordpress.com>. Asiakas kirjautuu ePa-palveluun omien pankkitunnusten avulla.

Samaa sähköistä asiointipalvelua voidaan käyttää eri ammattilaisten välisiin asiakasta koskeviin konsultaatioihin. Ammattilaisten välinen asiakasta koskeva tieto kiinnittyy asiakkaaseen ja sitä säilytetään samoilla periaatteilla mitä muutakin asiakastietoa.

ePa-palvelualusta on mahdollista integroida osaksi asiakastietojärjestelmää (Kuopiossa Pegasos) ns. minimikontekstinhallintaintegraation avulla. Työpöytäintegraation avulla ammattilainen saa asiakasta koskevan tiedon helpommin käyttöönsä (ei erillistä sisäänkirjautumista, hakee automaattisesti saman asiakkaan tiedot).

Lisätietoja: Kuopion kaupunki, kuntakokeilukoordinaattori Anna-Mari Juutinen (anna-mari.juutinen@kuopio.fi), puh. 0447186107.

Jaetun asiakkuuden ja monialaisen asiakastyön periaatteet

Kuopiolainen hyvinvoinnin integroitu toimintamalli pohjautuu jaetun asiakkuuden ja monialaisen asiakastyön periaatteisiin. Toimintamallia kokeillaan ja edelleen kehitetään yhdessä työntekijöiden ja 16-29-vuotiaiden, kokeiluun osallistuvien nuorten kanssa.

Asiakkaalle laadittavaan henkilökohtaiseen hyvinvointisuunnitelmaan kootaan eri palveluissa ja asiakkuuksissa syntyvät palvelusuunnitelmat. Suunnitelmien yhdistämisestä on päätetty ns. kuntakokeilulaissa (Finlex 1350/2014). Asiakkaan ja ammattilaisten kanssa yhdessä laadittu suunnitelma kokoaa tietoa nuoren elämäntilanteesta (3X10D-arviointi), elämäntilanteen tavoitteista ja palveluista. Hyvinvointisuunnitelman tavoitteiden asettamisessa käytetään nuoren näkemyksiä pärjäämisen tuen

tarpeista ja nuoren ajatuksia oman elämänsä tavoitteista. Jaetun asiakkuuden periaate toteutuu, kun eri ammattilaiset toteuttavat palvelujaan nuoren hyvinvointisuunnitelmaan perustuen.

Monialaisen asiakastyön käsite sisältää yhteisesti sovittuja toimintatapoja ja menetelmiä, moniammatillisista tapaamisista sovittujen periaatteiden noudattamista, moniammatillisen osaamisen hyödyntämistä sekä toimintamallin yhteiskehittämistä.

HESU - Henkilökohtainen hyvinvointisuunnitelma

Henkilökohtainen hyvinvointisuunnitelma on hyvinvoinnin integroidun toimintamallin Kuopion kuntakokeilussa käyttöön otettava palvelusuunnitelmien yhdistelmä. Palvelusuunnitelmien yhdistäminen perustuu ns. kuntakokeilulain periaatteisiin (Finlex 1350/2014), ja mahdollistaa asiakkaalle eri puolilla palveluja ja eri asiakkuuksissa syntyneiden palvelusuunnitelmien kokoamisen yhteen asiakirjaan. Palvelusuunnitelmien yhdistäminen edellyttää asiakkaan suostumusta ja kokeilua varten tarkoitetun henkilörekisterin (kokeiluun osallistuvien organisaatioiden yhteisrekisteri) perustamista.

Kuopion kokeilussa henkilökohtaisia hyvinvointisuunnitelmia kokeillaan 16-29-vuotiaille nuorille, 11 eri toimintayksikössä ja 18 kokeiluun osallistuvan työntekijän voimin. Henkilökohtaisen hyvinvointisuunnitelman laatimisen pohjaksi nuori arvioi elämäntilannettaan ja pärjäämistään itsearviointiin perustuvan 3X10D-arvioinnin avulla (ks. Alisivu / Elämönhallinnan 3X10D-arviointi). Nuoren oman arviointitiedon pohjalta nuori ja nuoren vastuutyöntekijäksi nimetty työntekijä laativat yhdessä nuorelle hyvinvointisuunnitelman. Suunnitelma voidaan myös laatia yhdessä muiden nuoren kanssa työskentelevien ammattilaisten kanssa (moniammatillinen tiimi).

Henkilökohtainen hyvinvointisuunnitelma laaditaan nuoren ja ammattilaisten yhteiseen sähköiseen palvelualustaan (ePa), jonka avulla suunnitelma ja elämönhallinnan arviointitieto jää ammattilaisten lisäksi myös nuoren itsensä käyttöön. Hyvinvointisuunnitelman kokoamisesta vastaava vastuutyöntekijä voi kutsua muita nuoren parissa työskenteleviä ammattilaisia täyttämään samaa suunnitelmaa. Suunnitelman täydentämisspyynnön vastuutyöntekijä lähettää muille työntekijöille sähköisesti.

Nuori osallistuu hyvinvointisuunnitelmansa laadintaan, voi halutessaan esittää sen sähköisenä haluamilleen muille henkilöille tai työntekijöille ja nuori osallistuu osaltaan hyvinvointisuunnitelman toteutumisen seurantaan. Tieto nuoren tallentamista kirjauksista siirtyy vastuutyöntekijän nähtäville ja on käytettävissä suunnitelman seurantapalaverissa.

Henkilökohtainen hyvinvointisuunnitelma on rakenteeltaan toteutettu THL:n terveyst- ja hoitosuunnitelman pohjalta. Sähköisen palvelualustan toiminnallisuuksista ja kokeilun käytännön toteutuksesta johtuen suunnitelmaan on tehty joitakin muutoksia. Muun muassa asiakasta koskevat taustatiedot (Lähtötiedotkenttä) on siirretty suunnitelmaan viimeiseksi.

Henkilökohtaisen hyvinvointisuunnitelman käyttöönotto

Asiakaskokeilu on käynnistymässä Kuopiossa vuoden 2015-2016 vaihteessa. Kokeiluun osallistuvien nuorten "rekrytointi" on aloitettu marraskuussa 2015. Tavoitteena on laatia noin 40-50 hyvinvointisuunnitelmaa helmikuun loppuun 2016 mennessä.

Kokemuksia palvelusuunnitelmien yhdistämisestä, hyvinvointisuunnitelman käytöstä, sisällöstä ja toimivuudesta kootaan sekä asiakailta että kokeiluun osallistuvilta työntekijöiltä.

Lähde: <https://www.innokyla.fi/web/verstas1918709/epa-asiakkaan-epalvelut>

Visioverkko - Ensikodin odotusajan työskentely etäyhteydessä

Palvelua tarjotaan ensikotiin tuleville perheille. Työskentelyä tehdään odottavan äidin kanssa ennen ensikotiin tuloa. Asiakkaat ohjautuvat muun muassa neuvolan ja lastensuojelun kautta. Odotusajan työskentely helpottaa ensikotiin tulemistä, sillä asiakas ja työntekijä tutustuvat jo ennen ensikotiin tuloa. Tämä mahdollistaa luottamuksellisen suhteen syntyvän. Odotusaikana kehittyvä myönteinen ja kiinteä suhde syntyvään vauvaan on tärkeä. Myönteiset mielikuvat vauvasta ja halu suojella häntä jo odotusaikana edistävät äidin valmiuksia vastata vauvan tarpeisiin syntymän jälkeen.

Lapin alueen asukkaat ovat olleet eriarvoisessa asemassa palveluiden saatavuuden suhteen. Pitkät välimatkat ovat vaikeuttaneet mahdollisuutta hyödyntää palveluita. Se on omalta osaltaan lisännyt syrjäytymisen riskiä. Etämenetelmien myötä ihmisten maantieteellinen eriarvoisuus ja syrjäytymisen riski vähenee sekä kansalaisten aktiivisuus ja osallisuus mahdollistuu paremmin. Visioverkko-etäyhteysspalvelut lisäävät ihmisten mahdollisuuksia saada tarpeidensa mukaista apua kotipaikkakunnallaan. Alueella on tarjolla syrjäytymistä ehkäisevää ja hyvinvointia edistävää matalan kynnyksen apua. Laitosjakson jälkeen yksilöillä ja perheillä on mahdollisuus tukeen avo- ja jälkihuoltotyön keinoin. Lapin alueella kaikilla on myös mahdollisuus osallistua yhdistyksemme vertais- ja vapaaehtoistoimintaan.

Visioverkko-hankkeen aikana 2011-2013 yhdistyksessä kehitettiin etäyhteysspalveluiden kokonaisuus sekä avo- että jälkihuoltotoimintaan. Lisäksi käynnistettiin vapaaehtois- ja ryhmätoimintaa etäyhteydessä. Yhteiskehittämisessä käytettiin Innokylän tuutorikoulutuksessa opittuja menetelmiä.

Visioverkko-palvelukokonaisuuteen kuuluvat:

- Ensikodin odotusajan työskentely etäyhteydessä
- Etäyhteydessä tehtävä ensikodin jälkihuoltotyö
- Rytmiryhmä kotiunikoulun tueksi etäyhteydessä
- Pikkulapsiperheiden ohjaus ja neuvonta etäyhteydessä
- Ohjausta ja neuvontaa päihdeasioissa raskaana oleville ja pikkulapsiperheille tai heidän läheisilleen
- Lapsilähtöinen päihdekuntoutus etäyhteydessä
- Etäyhteydessä toteutettava turvakodin jälkihuolto
- Ensikoti Talvikin etäyhteydessä toteuttavat kotiharjoittelut sekä ensikotijakson jälkeinen jatkotyöskentely
- Miestyö etäyhteydessä
- Kuvallisen etäyhteyden välityksellä toteutettava kriisityö

Lapin ensi- ja turvakodin muutamalle entiselle asiakkaalle tehtiin haastattelut vuoden 2011 aikana, joissa selvitettiin asiakkaan toiveita ja tarpeita koskien palvelun kehitystä. Hankkeessa on myös kehitetty seurantalomaketta, jonka avulla kerätään tietoa palvelun toimivuudesta asiakkaalta, yhteistyökumppanilta ja työntekijältä. Varsinaista kehittämistyötä varten yhdistyksen työntekijöistä koottiin moniammatillinen yhteissuunnittelu-työryhmä, johon kutsuttiin myös entisiä asiakkaita. Yhteissuunnittelu-työryhmän rinnalle jokainen yksikkö perusti oman kehittämisryhmän. Näissä ryhmissä yksikkö keskittyi oman etäyhteydessä

tehtävän palvelun kehittämiseen yhdessä Visioverkon työntekijöiden kanssa. Yksikkökohtaisissa kehittämissäryhmissä työstiin asiakastyön menetelmiä etäyhteistyöhön soveltuviksi.

Hanke verkostoitui alueen eri toimijoiden kanssa ja hanketta esiteltiin Lapin alueella eri tapahtumissa, tilaisuuksissa ja kuntavierailuilla. Visioverkko-palvelut ovat osa Lapin kuntien Virtu-yhteispalvelupisteiden palvelutarjontaa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Virtu-hankkeen myötä Lapin kuntiin perustetaan Virtu-yhteispalvelupisteitä. Virtu-yhteispalvelupisteet helpottavat kansalaisten asiointia, koska monet palvelut löytyvät samasta paikasta. Lapin ensi- ja turvakoti ry on tiiviisti mukana Lapin sisäisen turvallisuuden toimeenpanossa ja yhteistyössä Arjen turvaa-hankkeen kanssa, joissa keskeisenä ajatuksena on, että kunnissa osataan hyödyntää järjestöjen tarjoamat resurssit tehokkaammin kuntalaisten hyvinvoinnin ja turvallisuuden turvaamiseksi. Lapin sisäisen turvallisuuden toimeenpano-ohjelman toteutuksessa yhdistyksen toimintaa ja palveluita voidaan tarjota koko Lapin alueelle juuri etäyhteispalveluiden kautta.

Visioverkon suunnittelijat edustavat Lapin ensi- ja turvakotiyhdistystä myös Tietovakka-projektin työryhmässä sekä Lapin järjestötoiminnan kehittämiskeskityksen tietoteknologiatyöryhmässä. Tietovakka-projektin tarkoituksena on edistää terveystietoutta tarjoamalla eri yhdistysten, Lapin sairaanhoitopiirin ja oppilaitosten kanssa luotettavaa ja monipuolista tietoa terveydestä sairaalapalveluiden käyttäjille. Tietoteknologiatyöryhmässä kehitetään Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Espoon alueen sosiaali- ja terveysalan yhdistysten yhteistä internet-alustaa järjestöjen ja kansalaisten käyttöön. Lisäksi Visioverkko-palveluista tiedotetaan eri viestintäkanavia hyväksi käyttäen, kuten lehdet, esitteet ja esittelyvideo, internet-sivut, sosiaalinen media ja tapahtumat. Tehdään myös kuntavierailuja, joissa esitellään palveluita ja sovitaan mahdollisesta yhteistyöstä.

Vuoden 2012 aikana verkostopalavereja pidettiin videoneuvotteluyhteydellä 7 kertaa, asiakastapaamisia neljän eri asiakkaan kanssa oli yhteensä 18 kertaa, muita yhteistyöpalavereita oli 6 kertaa ja vapaaehtoistoiminnan koulutusta oli 5 kertaa. Vuoden 2013 kesäkuuhun mennessä tilastoituja verkostopalavereja on pidetty 2 kertaa, asiakastapaamisia seitsemän eri asiakkaan kanssa on ollut yhteensä 19 kertaa, muita yhteistyötapaamisia ja vapaaehtoistoiminnan koulutusta ei ole vielä tilastoitu vuodelta 2013. Ensi- ja turvakotien liiton 29 jäsenyhdistyksestä vain Lapin ensi- ja turvakodissa on etäyhteispalveluja.

Visioverkko-hankkeen suunnittelijat: Tanja Sälevä ja Anna-Leena Palosaari, Lapin ensi- ja turvakoti ry:n ensikodin työryhmä: Johanna Karjalainen, Helka Eteläaho, Emilia Matinpöytä-Välimaa ja Kirsti Manninen

Lähde: <https://www.innokyla.fi/web/malli386760>

Ikääntyneiden hyvinvoinnin etävalmennus MoveOn

Terveysteknologian kehittyminen on lisännyt digitaalisten tukipalvelujen käyttömahdollisuuksia myös sosiaali- ja terveydenhuollossa. MoveOn- etävalmennuksessa hyödynnetään mobiilisovellusten käyttömahdollisuutta ikääntyneiden hyvinvoinnin tukena.

Etävalmennuksen avulla tuetaan ikääntyneiden hyvinvointia, arkiliikuntaa ja kotona selviytymistä joustavasti ajasta sekä paikasta riippumatta. Asiakas voi suorittaa kotona tehtäviä ohjatusti. Toiminnalla myös motivoidaan ikääntyneitä ottamaan enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Valmennus sopii myös henkilöille joilla on vaikeuksia osallistua välimatkojen tai muun syyn vuoksi toimintoihin.

Yhteystiedot: Malli on kehitetty Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n SenioriVerkko-projektissa. Kehittäjät: Satu Veltheim, Minna Piispanen. Terveiden edistämisen asiantuntijana KEY ry: Aulikki Viippola. SenioriVerkko-projekti kuuluu Eloisa ikä-hankkeeseen (2012-2017). Mukana RAY ja VTKL.

Mobiiliteknologia mahdollistaa erilaisten etävalmennusohjelmien käytön. Etävalmennusohjelman tulee olla ikääntyneelle sopiva ja asiakaskokemus on tärkeä. Ammattikäytön edellyttämä yksityisyys sekä tietoturva on oltava asianmukaisesti hoidettu. Ikääntyneiden kohdalla sovelluksen on hyvä olla selainpohjainen mahdollisen mobiiliversion lisäksi. Tablettilaitteet ovat yleistymässä myös vanhemmalla väellä, mutta pöytäkoneet ja kannettavat laitteet ovat vielä useimmilla käytössä. Huomiota vaatii sovelluksen käyttäjäystävällisyys, käytettävyyden sekä taipuvuus eri päätelaitteisiin. Valittaessa sopivaa sovellusta on tärkeää huomioida joustava, toimiva ja osaava tekninen käyttötuki. Myös tarpeellinen koulutus valmentajalle sovelluksen käyttämiseen kuuluu sovellusentuottajalle.

Mobiilisovellusten käyttö on oikeilla välineillä joustavaa, osallistavaa ja kustannustehokasta. Niiden avulla voidaan kohdentaa palveluja myös ikääntyneille, jotka eivät kykene osallistumaan fyysisesti ryhmiin ja tapahtumiin. Valmennuksen aihealueet voivat liittyä liikuntaan, kuntoutukseen, ravintoon, painonhallintaan tai vaikkapa yleiseen hyvinvointiin. Valmennus voi kohdistua ryhmään tai yksilöön. Valmentajana toimii mainittujen aihepiirien mukaisesti mm. fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja. Valmentaja suunnittelee toiminnan sisällön, valmennusajan, tehtävät sekä alku- ja loppuarvioinnit riippuen valmennuksen sisällöstä. Hän opastaa ohjelman käytön. Lisäksi valmentaja sopii henkilökohtaiset tapaamiset ryhmän /yksilön kanssa (motivointi, kokemukset, seuranta, fiilikset, arviointia). Valmennus päättyy loppuarviointiin ja jatkosuunnitelmien tekoon.

Asiakkaan kohdalla on tärkeää huomioida valmennuksen aloittamisen helppous, mielekkäisyys ja tietotekniset taidot sekä käyttökokemukset. Asiakkaalle on tarjottava riittävä opastus ja tuki käytettävän sovelluksen kanssa. Valmentajan kohdalla on huomioitava myös tietotekniset taidot sekä sovellusten mahdolliset aiemmat käyttökokemukset. Lisäksi etäohjauksesta työtavaksi on hyvä olla kokemusta. Valmentajan rooli vaatii uudenlaisen, tieto- ja viestintätekniikkaan pohjautuvan työtavan omaksumista. Valmentajan on hallittava vuorovaikutus valmennettavansa kanssa verkossa. Asiakkaan motivointi, ohjaus, palautteen antaminen ja seuranta ovat erityisen tärkeitä etävalmennuksen aikana.

Toimintamallin arviointia: MoveOn-pilotin loppuraportti vuodelta 2015 (pdf).

Lähde: <https://www.innokyla.fi/web/malli2919433>

Nettivertaisohjaajat - Uusi vapaaehtoistoiminnan muoto verkon kautta

Vapaaehtoisena vertaisohjaajana toimiminen verkkopalvelussa, joka on suunnattu lasta toivoville, odottaville sekä vauva ja pikkulapsiperheille. Toimintamalli mahdollistaa vapaaehtoisuuden erilaisissa elämäntilanteissa verkkoyhteyden kautta.

Ennaltaehkäisevä ja anonyymi verkkopalvelu tukee vanhempia parisuhteessa ja vanhemmuudessa tarjoamalla ammattilaisten ja vertaisten tuottamia toiminnallisuksia ja sisältöjä. Sisällöstä 1/3 tuotetaan kuuden perhejärjestön ammattilaisten ja koulutettujen vapaaehtoisten kanssa. Vapaaehtoiset tuovat verkkopalveluun turvallisen vertaiskeskustelun asiantuntijuuden rinnalle.

Koulutus suunnattiin kumppanuusjärjestöjen ammattilaisille ja vapaaehtoisille. Vapaaehtoisten rekrytoiminen käynnistettiin kumppanuusjärjestöjen verkostojen kautta ja kiinnostuneille järjestettiin motivointi- ja tiedotustilaisuus. Haku koulutukseen tapahtui keskitetysti ylläpitävän organisaation kautta sähköisellä hakulomakkeella. Ensimmäiset nettivertaisohjaajien koulutuspäivät toteutettiin. Peruskoulutus sisälsi kolme koulutuspäivää. Nettivertaisohjaajien peruskoulutus antaa valmiudet 1. vanhempien

kohtaamiseen verkossa, 2. viestien moderointiin, 3. avoimien keskustelu- ja chat-ryhmien ohjaamiseen ja 4. suljettujen ryhmien suunnitteluun ja ohjaamiseen. Peruskoulutuksen aikana tutustutaan kolmeen sisältökokonaisuuteen, jotka ovat: 1. Organisaation toiminta, verkkopalvelu ja sen toimintaympäristö, 2. Vapaaehtoisuus ja vertaisuus ja 3. Nettiryhmien toiminta: chat ja suljetut ryhmät.

Nettivapaaehtoisuutta lähdettiin hahmottamaan vapaaehtoistyönsuunnitelman avulla.

Vapaaehtoistyönkuvat hahmoteltiin verkkopalvelun toimintoihin sopiviksi nelikentän avulla: vähän aikaa vievä tehtävä - paljon aikaa vievä tehtävä, ei vaativa tehtävä - vaativa tehtävä. Työnkuvat kirjoitettiin innostavalla tavalla auki: 1. Viikon vertaistunti, 2. Chat-kaksituntinen, 3. Tuota tietopaketti, 4. Vakituinen vertaistunti, 5. Nerokas nettiluento ja 6. Nettikursseista voimaa. Vapaaehtoistyö käynnistettiin verkkopalvelussa ensin chat-toiminnolla ja keskustelupalstoilla. Kokemuksen karttuessa vapaaehtoisille tarjottiin uusia tehtäviä, kuten suljettujen ryhmien ja luentojen ohjaaminen sekä nettikurssien suunnittelu. Vapaaehtoistyön ohjaaminen ja sen ylläpitäminen ja koordinoiminen kytkettiin tiimin työntekijöiden työnkuviin.

Keskeinen osa nettivapaaehtoisten innostuksen ylläpitämisessä ovat koulutuspäivät, joissa vapaaehtoiset pääsevät ryhmäytymään, verkostoitumaan, oppimaan ja rentoutumaan. Mukavaa ilmapiiriä pyritään luomaan koulutuspäivien maksuttomuudella, lastenhoidolla, miellyttävällä ympäristöllä, hyvällä ruoalla, mielenkiintoisilla sisällöillä ja innostavilla kouluttajilla. Vapaaehtoistyöhön liitettiin palautteen kerääminen työn mielekkyydestä ja toimivuudesta mm. kaikkien toiminnallisuuksien ja koulutusten jälkeen. Palautteen vastaanottaminen ja kuuleminen ovat innostuksen kannalta merkittäviä seikkoja. Vapaaehtoistyötä ja työnkuvia sekä koulutuksia kehitettiin jatkuvasti palautteen pohjalta. Vapaaehtoisille suunnattiin myös 1xkk ohjauschatit työnohjauksellisessa tarkoituksessa sekä säännölliset uutiskirjeet hyvien toimintatapojen jakamista varten. Vapaaehtoisille toteutettiin virkistyspäiviä innostuksen, jaksamisen ja oppimisen ylläpitämiseksi. Tämän lisäksi kiittää ei voi liian usein.

Yhteistyökumppanien innostaminen ja motivoiminen hankkeen yhteistyökumppaneiksi ovat tärkeitä ja säännölliset tapaamiset toiveiden kartoittamista, suunnittelua, avoimien kysymysten selvittelyä sekä innostuksen ylläpitoa varten. Arviointisuunnitelma laadittiin, jotta yhteinen toiminta olisi johdonmukaista ja suunnitelmallista. Ryhmämuotoiset tapaamiset kumppanuusjärjestöjen kanssa 5-6 kertaa vuodessa. Tapaamiset järjestettiin järjestöissä, joissa kartoitettiin yksittäisten järjestöjen omia tarpeita ja toiveita toiminnan kannalta. Ylläpitävä tiimi tutustui kaikkiin kumppaneihin ja pyrki etsimään yhteistyömuotoja, jotka sopivat kumppaneiden toimintatapoihin. Palautteen antaminen ja jatkuva palautteen vastaanottaminen on merkittävää yhteistyökokouksissa ja anonyymien palautekyselyn kautta kerran vuodessa. Verkkopalvelun sisältöjen tuottaminen ja teknisen alustan kehittäminen kumppaneilta saadun palautteen pohjalta on tärkeää sekä kumppanien työn arvostaminen ja esiin nostaminen on tärkeää.

Yhteystiedot: Kari Lankinen - kehitysjohtaja, Juulia Ukkonen - projektikoordinaattori, Annette Kortman-suunnittelija, Matleena Aitasalo - suunnittelija Taina Kempas – suunnittelija, Väestöliitto

Lähde: <https://www.innokyla.fi/web/malli665876>

Päätelmät ja johtopäätökset

Työryhmä keräsi erilaisia osallistumisen ja osallistamisen hanketietoja Suomessa mm. KASTE-ohjelman kautta. Tämänhetkisen ymmärryksen mukaan voidaan sanoa, että asiakasosallisuuden edistämiseksi pyritään laajaan osallistumiseen, jalkautumiseen kansalaisten pariin ja käyttämään moninaisia tiedon

keruun ja osallistamisen menetelmiä. Kansalaisten osallisuutta edistetään niin palveluiden suunnittelussa, palveluprosessien kehittämisessä kuin palveluiden arvioinnissa, erityisesti sosiaalipalveluissa. Nämä monet asiakasosallisuuden tasot ja tavat mahdollistavat asiakasosallisuuden systemaattisen ja jatkuvan kehittämisen.

Edelleen kehittämistä vaativat kansalaisten osallistuminen sähköisesti (joko uudet sovellutukset tai olemassa olevien käyttö), systemaattisen ja syvällisen osallistumisen kehittäminen (neuvoa antavat äänestykset, debatointi, yms.), yhteistuottamisen hyötyjen näkyviksi tekeminen sekä kunnalliset/seudulliset/maakunnalliset osallistumisen strategiat (vrt. [Jyväskylän kaupunki](#)). Kansalaisten osallistumisen jatkuvuuden edistämiseksi tarvitaan organisaatioiden ja johdon sitoutumista, koulutusta ja resursseja osallistumisen edistämiseksi ja kerätyn tiedon hyödyntämiseen suunnittelussa, palveluprosesseissa ja arvioinnissa.

Lähteet

Bowen S, Zwi AB. Pathways to “Evidence-Informed” Policy and Practice: A Framework for Action. 2005. DOI: 10.1371/journal.pmed.0020166

Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelma. 2015. www.jyvaskyla.fi

Jäppinen T, Nieminen V. Asiakslähtöisyys päätöksenteossa. Yhdessä kehitetty alueellinen lähipalvelumalli – muutos kunnallisessa päätöksenteko- ja palvelurakenteessa sekä toimintakulttuurissa. Kuntaliitto. 2015

Larjovuori R-L, Nuutinen S, Heikkilä-Tammi K, Manka M-L. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Tampereen yliopisto. Tekes. 2012.

Lin V, Gibson V. Evidence-based health policy. Problems and possibilities. Oxford University Press. 2005.

Niiranen V, Joensuu M, Martikainen M. Millä tiedolla kuntia johdetaan? KAKS – kunnallisan alan kehittämissätiö. 2013.

Pieviläinen H, Pyykkönen A, Saukkonen T. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. 2014.

Rotko T, Kauppinen T. Eriarvoisuus huomioon kaikilla hallinnonaloilla – kuinka tieto saadaan päätöksentekoon? Hallinnon tutkimus 3/2015.

Tuomisto JT, Pohjola M, Pohjola P. Avoin päätöksenteko voisi parantaa tiedon hyödyntämistä. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):1

WHO. Governance for health equity. Taking forward equity values and goals of Health 2020 in the WHO European Region. 2014.

WHO. Taking a participatory approach to development and better health. 2015.

Virtanen P, Stenvall J, Rannisto P-H (toim.). Tiedolla johtaminen valtionhallinnossa. Tampere University Press.