

# VANTAAN VAMMAISPALVELUIDEN ASIAKASRAATI- TOIMINTA

Kurri Hilikka, Salmi Satu, Melin Tuomo



**Vantaa  
Vanda**

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>YHTEISKEHITTÄMINEN</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>ASIAKASRAATI</b> .....	<b>6</b>
	3.1 Asiakasraatiin osallistujat ja heidän koulutuksensa .....	6
	<b>3.1.1 Kehittäjätyöntekijä ja hänen tehtävänsä</b> .....	7
	<b>3.1.2 Kehittäjäasiakas ja hänen tehtävänsä</b> .....	8
	<b>3.1.3 Koordinaattori ja hänen tehtävänsä</b> .....	8
	3.2 Yhteistyö vammaispalveluiden johdon, Vammaisneuvoston ja sosiaali- ja terveyslautakunnan kanssa .....	9
	3.3 Sivuraadit.....	10
	3.4 Asiakasraatitoiminta käytännössä .....	11
<b>4</b>	<b>KOKEMUSASIAANTUNTIJAT JA HEIDÄN KOULUTUKSENSA</b> .....	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>VERTAISTOIMIJAT JA HEIDÄN KOULUTUKSENSA</b> .....	<b>16</b>

Julkaisija  
Vantaan kaupunki  
12/2021

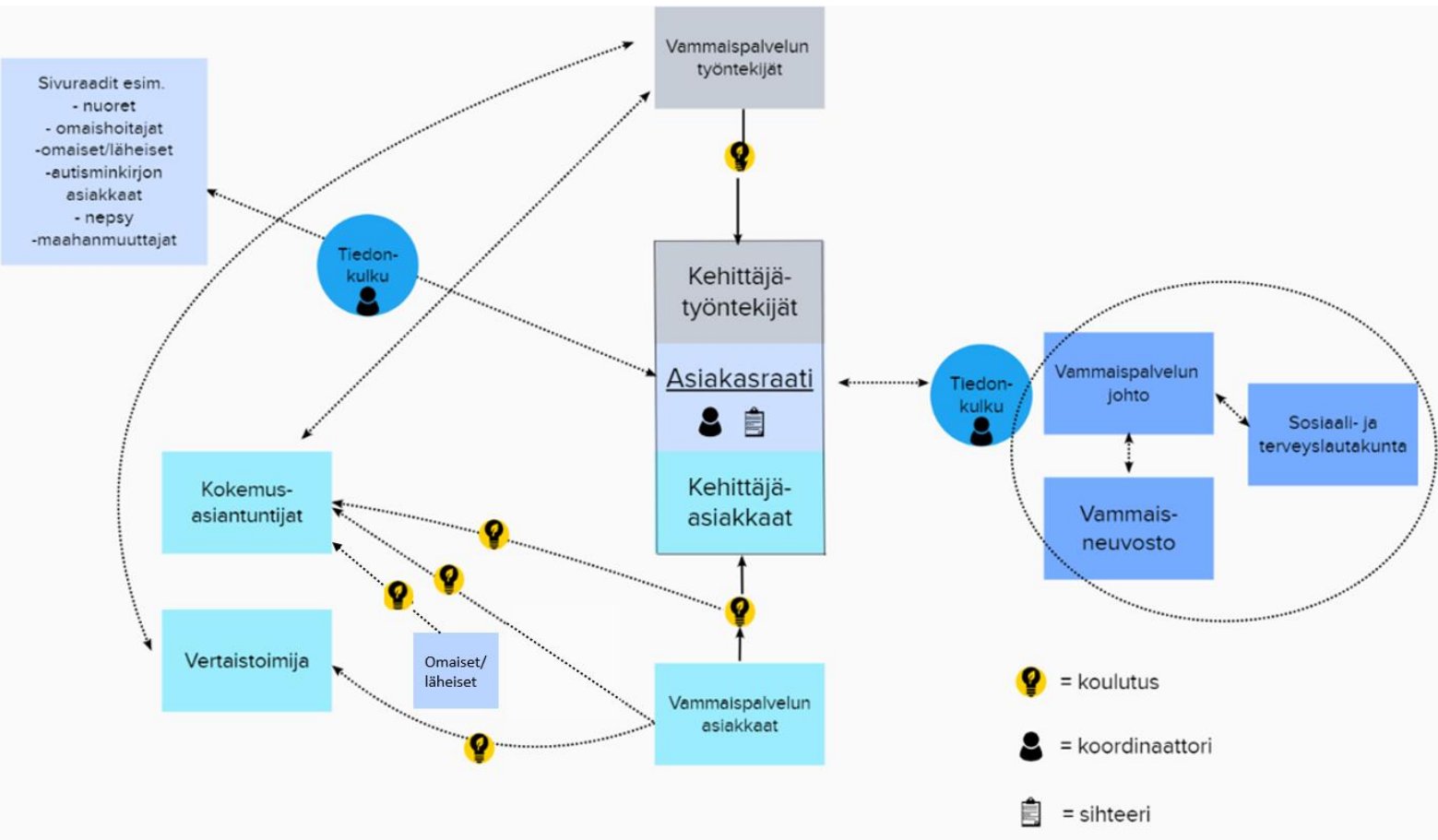
# 1 JOHDANTO

Kuvaus asiakasraatitoiminnasta tehtiin osana HeBu-Vantaa, henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhanketta. Asiakasraati ja yhteiskehittäminen integroivat henkilökohtaisen budjetoinnin perusajatukset osaksi Vantaan vammaispalveluja. Ne lisäävät asiakkaiden voimaantumista, itsemääräämisoikeutta, vaikuttamismahdollisuuksia ja osallisuutta.

Asiakasraati on yhteiskehittämisenmuoto, jossa asiakkaat osallistuvat käyttämiensä palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja testaamiseen. Vammaispalveluiden asiakasraadissa mukana ovat kehittäjäasiakkaat ja -työntekijät. Asiakasraadın toiminnasta vastaa koordinaattori. Vammaispalveluiden työntekijöitä tukevat koulutetut vertaistoimijat ja kokemusasiantuntijat. Asiakasraadın avulla pyritään laajentamaan asiakkaiden osallistumista omien palvelujen kehittämiseen.

Asiakasraadissa vammaispalveluiden asiakkaat ja työntekijät kehittävät tasavertaisina toimijoina uusia palveluja ja jo olemassa olevia palveluja, mutta myös uusia käytänteitä ja prosesseja, jotka mahdollistavat toimivammat ja yksilöllisemmät vammaispalvelut.

*”Kesäkuussa 2021 säädetyssä laissa hyvinvointialueista (611/2021) tuodaan esiin alueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeuden osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Tämä voi tapahtua esimerkiksi järjestämällä asukasraateja sekä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia, mutta myös valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin, suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa, järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun, tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua. Asiakasraatitoiminnan kautta mahdollistetaan yllä mainittuja toimia.”*



Kuva 1 Yhteiskehittäminen Vantaan vammaispalveluissa

Asiakasraadin tarkoituksena on varmistaa asiakkaan äänen kuuluminen palveluissa ja madaltaa kynnystä osallistua palvelujen kehittämiseen. Se osallistuttaa ja sitouttaa asiakkaita, luo kumppanuutta asiakkaiden ja työntekijöiden välille sekä voimaannuttaa asiakkaita ja työntekijöitä. Asiakasraati vahvistaa myös vuorovaikutusta ja lisää toiminnan läpinäkyvyyttä.

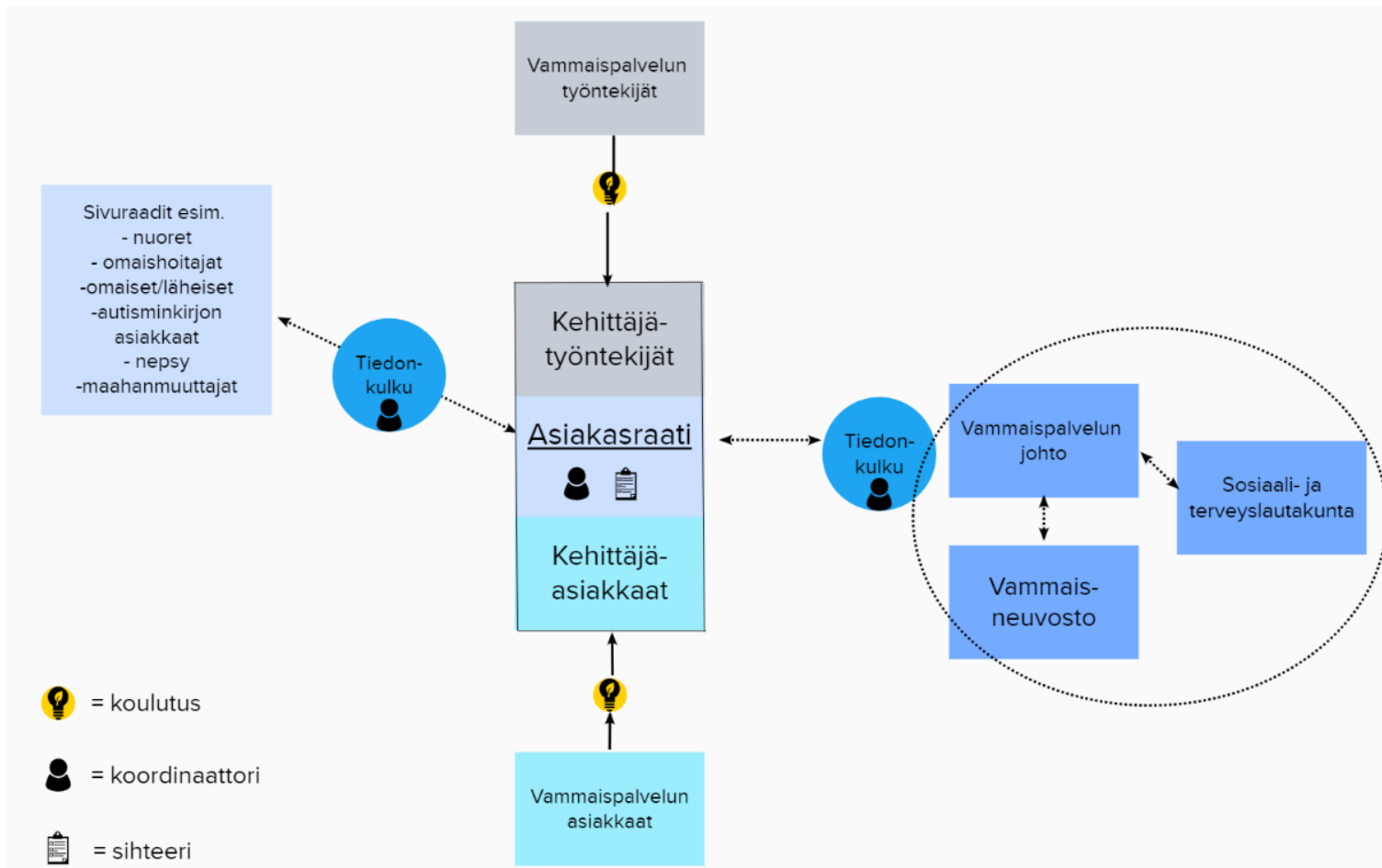
## **2 YHTEISKEHITTÄMINEN**

Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan siirtymistä asiantuntijälähtöisestä palvelujen suunnittelusta ja toteuttamisesta asiakkaiden kanssa yhdessä kehittämiseen. Asiakkaat ovat luovia toimijoita (subjekteja), ei vain tutkimuskohteita tai testaajia (objekteja). Yhteiskehittämistä leimaa toimijoiden yhdenvertaisuus. Se myös vaatii avointa vuorovaikutusta yhteisellä kielellä, kumppanuutta, toisten kunnioittamista ja arvostamista. Yhteiskehittäminen parantaa palvelujen laatua, palvelujärjestelmien toimivuutta ja vaikuttavuutta. Kun asiakkaat pääsevät kehittämään ja suunnittelemaan heille tarkoitettuja palveluita, he voimaantuvat ja palveluista muotoutuu toimivampia asiakkaiden näkökulmasta. Yhteiskehittämisen kautta saadaan arvokasta tietoa asiakkaiden todellisista tarpeista ja näkemystä toimivammista palveluista.

Yhteiskehittämisen mahdollistamiseksi hyviä menetelmiä ja työkaluja on esimerkiksi palvelumuotoilussa. Menetelmät ja työvälineet luovat keskinäistä ymmärrystä, vuorovaikutusta, yhteisiä tavoitteita ja helpottavat suurien kokonaisuuksia ymmärtämistä. Palvelumuotoilu nostaa siis asiakkaan keskiöön. Tämä helpottaa palvelumuotoilun ottamista osaksi kehittämistyötä. Palvelumuotoilun työkaluja ja menetelmiä löytyy esimerkiksi Espoon sivistystoimen kehittämästä ”Työkalupakki palvelumuotoilijoille” työkalupakista.

### 3 ASIAKASRAATI

Asiakasraati on yhteiskehittämistä, jossa hyödynnetään kehittäjätyöntekijöiden ja -asiakkaiden osaamista ja kokemusta. Asiakasraati on toiminnan kehittämistä yhdessä - eikä vain asiakkaiden osallistamista.



Kuva 2 Asiakasraatitoiminta

#### 3.1 Asiakasraatiin osallistujat ja heidän koulutuksensa

Asiakasraatiin osallistuu vammaispalveluiden asiakkaita, työntekijöitä ja koordinaattori. He kaikki ovat saaneet tarvittavan koulutuksen. Myös vammaispalveluiden johto, Vammaisneuvosto ja sosiaali- ja terveyslautakunta liittyvät kiinteästi osaksi asiakasraadın toimintaa. Yhteistyö kaikkien edellä mainittujen kesken on joustavan toiminnan edellytys.

### **3.1.1 Kehittäjätyöntekijä ja hänen tehtävänsä**

Kehittäjätyöntekijä on Vantaan vammaispalveluiden työntekijä, joka haluaa kehittää palveluita yhdessä asiakkaan kanssa ja näkee yhteiskehittämisen vahvuutena. Hän osallistuu raadissa olevien aiheiden ja itse asiakasraadin kehittämiseen.

Kehittäjätyöntekijä voi toimia asiakasraadissa käsiteltävän teeman alustajana, viedä tietoa raadin toiminnasta omiin toimintayksikköihinsä ja vieraila koordinaattorin kanssa sivuraadeissa tai vammaispalveluiden johtoryhmissä. Asiakasraadin tapaamisissa yksi kehittäjätyöntekijä toimii sihteerinä. Kehittäjätyöntekijöiden tulee olla eri palveluista, jotta saadaan laaja ymmärrys vammaispalveluista.

Kehittäjätyöntekijät saavat koulutuksen, joka antaa tietoa, ymmärrystä ja valmiuksia toimia kehittäjätyöntekijän roolissa. Koulutus lisää myös ymmärrystä kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden rooleista ja heidän kanssaan tehtävästä yhteistyöstä. Tämän kaltaista koulutuskokonaisuutta ei ole vielä tarjolla, jonka vuoksi sellainen on kehitettävä vastaamaan parhaiten työntekijöiden ja asiakasraadin tarvetta. Tästä syystä koulutuksen aikana kerätään palautetta ja kehittämis ehdotuksia osallistujilta. Kehittäjätyöntekijöille tarjotaan 2x4h koulutus. Koulutus sisältää seuraavat teemat:

#### **1. OSA: TYÖKALUJA ASIAKASTILANTEISIIN**

Näkökulmana vastavuoroisuus - resurssit käyttöön - asiakas voimavaraksi  
(4 h; sis. tauot)

- Vertaistuki ja kokemustoiminta
- Kriisin hallinta
- Itseoppiminen
- Esiintymistaidot

#### **2. OSA: ITSEKEHITYKSEN YLLÄPITO OSANA PROSESSIN JATKUVAA KEHITYSTÄ**

Näkökulmana minä itse resurssina sekä jatkumo/ tehokkuus/ hyvinvointi  
(4 h; sis. tauot)

- Arvostava kohtaaminen

- Ratkaisukeskeinen valmennus (coachaaminen)
- Suorituksen johtaminen

Liitteestä 1 löytyy tarkemmat kuvaukset koulutuksesta. Lyhyempi kehittäjäasiakkaiden koulutus muokataan työntekijöiden koulutuksesta.

### **3.1.2 Kehittäjäasiakas ja hänen tehtävänsä**

Kehittäjäasiakkaalla tarkoitetaan Vantaan vammaispalveluiden asiakasta, joka haluaa kehittää Vantaan vammaispalveluita asiakkaan näkökulmasta. Kehittäjäasiakkaalla olisi hyvä olla pitkäkestoinen kokemus vammaispalveluiden käytöstä ja hänen tulisi olla sinut oman vammansa tai/ja sairautensa kanssa. Asiakkaalla tulee olla riittävät valmiudet ja resurssit käsitellä annettuja aineistoja monipuolisesti, esimerkiksi asiakasta voi edustaa myös hänen läheisensä. On tärkeää, että kehittäjäasiakkailla on erilaiset taustat palveluidenkäyttäjinä, näin varmistetaan mahdollisimman laaja tiedon ja kokemusten saanti asiakasraadin käyttöön. Kehittäjäasiakas osallistuu raadissa olevien aiheiden ja itse asiakasraadin kehittämiseen. Hän voi lisäksi vieraila koordinaattorin kanssa vammaispalveluiden johtoryhmissä tai sivuraadeissa kertomassa toiminnasta.

Kehittäjäasiakas saa koulutuksen, sitoutuu yhteisesti sovittuihin sääntöihin ja asiakasraadin toimintaan sen toimikauden ajaksi. Asiakkaiden koulutus perustuu samoihin teemoihin kuin kehittäjätyöntekijöiden koulutus. Kehittäjäasiakkaan tulisi olla tavallinen vammaispalveluiden asiakas, ei ristiriitaa edunvalvonnan tai kunnallisen päätöksenteon kanssa. Roolien pitäisi olla selkeät, ettei tule eturistiriitaa vaan asiakasraatiin saadaan aitoa asiakasnäkökulmaa.

### **3.1.3 Koordinaattori ja hänen tehtävänsä**

Koordinaattorina toimivalle henkilölle tulee taata riittävä työaika asiakasraadin toimimisen varmistamiselle. Koordinaattorin vastaa:

- saatujen aiheiden läpikäynnistä,



- käsiteltävien aiheiden valinnasta,
- etukäteistyöstämisestä,
- raatien kokoon kutsumisesta,
- tapaamisten järjestämisestä,
- asiakasraatien fasilitaattorina toimimisesta ja
- dokumentoinnista.

Koordinaattori markkinoi sivuraatien mahdollisuuksista ja toiminnasta, auttaa sivuraatien perustamisessa ja tukee niiden toimintaa. Hän vastaa raadin sisäisestä viestinnästä, viestinnästä sivuraadeille ja vammaispalvelun johdolle. Lisäksi hän viestii asiakasraadin toiminnasta ja vaikuttavuudesta. Hän varmistaa tiedon liikkumisen vammaispalveluiden johdon, Vammaisneuvoston ja sivuraatien välillä. Hän vastaa alustuspuheenvuorojen pitäjien hankkimisesta, mahdollistaa tarvittaessa vammaispalveluiden käyttäjien, läheisten, omaisten, sidosryhmien tai työntekijöiden laajemman osallistaminen. Hän vastaa asiakasraadin vertaistoimija- ja kokemusasiantuntijatoiminnan systemaattisesta kehittämisestä yhdessä osallistujien ja vammaispalveluiden johdon kanssa. Hän arvioi niiden vaikuttavuutta ja vastaa asiakasraatitoiminnan viemisestä muille asiakasryhmille. Koordinaattori järjestää yhteydenpidon vammaispalvelun johdon kanssa, jolloin hän jakaa asiakasraadeissa saatua tietoa sekä kokemuksia kokemusasiantuntija- ja vertaistoiminnasta.

Olisi tärkeää, että sama henkilö toimisi koordinaattorina aina täyden asiakasraatikauden. Tällöin koordinaattori näkisi asiakasraadin kehityksen, loisi luottamukselliset suhteet raatilaisiin ja näin varmistaisi asiakasraadin tehokkaan toiminnan.

### **3.2 Yhteistyö vammaispalveluiden johdon, Vammaisneuvoston ja sosiaali- ja terveyslautakunnan kanssa**

On tärkeää, että vammaispalveluiden johto on mukana asiakasraatitoiminnassa aiheiden tuojina, vierailevina osallistujina, kommentoijina ja kehittäjinä. Lisäksi

tiedon liikkumisen, käsiteltyjen aiheiden ja yhteistyön tulisi toimia sosiaali- ja terveyslautakunnan ja Vammaisneuvoston kanssa.

### **3.3 Sivuraadit**

Sivuraatien tarkoitus on saada mahdollisimman monen asiakasryhmän ääni kuuluviin ja madaltaa kynnystä osallistua kehittämistyöhön Sivuraateja voisi olla esimerkiksi koulujen, päivätoiminnan, työtoiminnan tai kerhotoiminnan yhteydessä. Tarkoitus kuitenkin on, että sivuraadeissa toimii tavallisia vammaispalveluiden asiakkaita eri vamma/sairaus- ja ikäryhmistä, aivan kuten varsinaisessa asiakasraadissa. Sivuraateja voidaan perustaa asiakasraadin toimintakauden aikana. Koordinaattori voi myös tavata vammaispalveluiden asiakasryhmiä heidän muissa tapaamisissaan ja kerätä tietoa tätä kautta, luoden osallistumiskynnyksen mahdollisimman matalaksi. Sivuraadit toimivat omina yksiköinä, joille tuodaan työstettäväksi samoja teemoja kuin varsinaiselle asiakasraadille.

Sivuraadeilla on merkittävä rooli asiakasraatitoiminnassa. Niiden kautta on tarkoitus saada laajempaa ymmärrystä asiakkailta ja samalla kohdennettua ymmärrystä tietyiltä asiakasryhmiltä. Koordinaattori järjestää tarvittaessa työpajoja tai haastattelee tietyn sivuraadin asiakkaita, mikäli käsiteltävä aihe hyötyisi tästä.

Koordinaattori toimii sivuraatien ja varsinaisen asiakasraadin välisenä yhteydenpitäjänä. Hän myös tuottaa sivuraadeille selkeän prosessikuvauksen, kuinka työskentely etenee ja toimittaa kaikki työskentelyssä tarvittavat materiaalit ja ohjeet. Prosessikuvaus liitteessä 2. Koordinaattori vieraillee kaikissa sivuraadeissa toimikauden aikana. Tämä lisää vahvempaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ja raadit saavat paremman ymmärryksen niiden roolista ja vaikuttamismahdollisuuksista. Sivuraadit kokoontuvat niinä kuukausina, kun varsinaista asiakasraatia ei pidetä. Näin varmistetaan tiedonsaanti varsinaiselle asiakasraadille. Sivuraadeista toivotaan osallistujia seuraaviin asiakasraateihin.

### **3.4 Asiakasraatitoiminta käytännössä**

Vammaispalveluiden asiakasraati on suljettu raati, eli raadissa kokoontuvat aina samat henkilöt. Näin kehittäminen tapahtuu johdonmukaisesti ja raadin jäsenten välille on helpompi luoda luottamussuhde. Raati kokoontuu kuusi (tarvittaessa yksi ylimääräinen kokous) kertaa vuodessa. Yksi kokous voisi kestää 2–3 tuntia.

Asiakasraati luo alussa koordinaattorin johdolla yhteiset säännöt asiakasraadin toiminnalle, mm. huomioidaan turvallisen tilan periaatteet. Kun asiakasraadissa on päätetty, mitä asioita käsitellään, selvitetään, pitääkö joitakin lakiin perustuvia sopimuksia allekirjoittaa.

Asiakasraatiin voi hakea mukaan aina toimikauden vaihtuessa. Yksi toimikausi kestää 1½ vuotta. Palkkiopolitiikasta päätetään myöhemmin. Asiakasraatiin mukaan tulevat kehittäjäasiakkaat voidaan valita hakemusten kautta. Myös kohderyhmän kanssa työskentelevät työntekijät voivat etsiä osallistujia asiakaskunnastaan. Näin varmistetaan, että asiakasraadissa on mahdollisimman laaja otanta eri vammaispalveluiden käyttäjiä. Hakemus asiakasraatiin voidaan lähettää esimerkiksi asiakaskyselyn tai tiedotteen yhteydessä vammaispalveluiden asiakkaille ja julkaista sosiaalisen median kanavissa.

Asiakasraadissa käsitellään yleisiä aiheita tai teemoja, ei yksittäisiä asiakastapauksia. Teemoja voivat ehdottaa työntekijät, asiakkaat, vammaispalveluiden johto, sosiaali- ja terveyslautakunta tai Vantaan kaupungin Vammaisneuvosto. Raadissa voidaan käsitellä tai valmistella esimerkiksi kuntalaisaloitteita. Mikäli teema tai aihe on asiakasraatilaisten vieras, koordinaattori kutsuu asiakasraatiin ulkopuolisen asiantuntija-alustajan. Asiakasraadille voidaan tuoda myös kommentoitavaksi vammaispalveluissa käytettäviä ohjeistuksia tai lomakkeita. Asiakasraatilaisten voivat myös olla koekäyttäjiä uusissa palveluissa. Työskentelyssä hyödynnetään palvelumuotoilun menetelmiä ja fasilitoinnin prosessia. Näin saadaan syvälinen näkemys käsiteltävistä aiheista ja prosessi etenee loogisesti ja tehokkaasti. Palvelumuotoilun menetelmät antavat mahdollisuuden käyttää luovia ja innostavia menetelmiä pelkän keskustelun sijaan.

Tarvittaessa vammaispalveluiden asiakkaiden, heidän läheistensä, sidosryhmien tai palveluntuottajien osaamista voidaan hyödyntää, jos jostakin asiakasraadin

aiheesta halutaan saada laajempi ymmärrys. Tässä pystytään hyödyntämään esimerkiksi osallistuvavantaa.fi sivustoja. On tärkeä huomioida myös henkilöt, jotka eivät käytä internetiä esimerkiksi järjestämällä heille työpaja.

Asiakasraadın toiminnasta, kokemuksista ja kuulumisista jaetaan tietoa saavutettavasti valitussa sosiaalisen median kanavassa tai esimerkiksi Vantaan viestinnän kautta. Toiminnasta olisi hyvä tehdä mahdollisimman läpinäkyvää ja viestinnästä houkuttelevaa.

Asiakasraadın toimintaa lähdetään kehittämään heti ensimmäisen toimintakauden aikana työntekijöiden, asiakkaiden ja vammaispalveluiden johdon kanssa. Koordinaattorin tulee kerätä kehittämisideoita ja palautetta läpi toimintakauden ja kehittää uusia toimintatapoja osallistujien kanssa. On tärkeää, että asiakasraatimallista muotoutuu käyttäjiensä näköinen malli, joka houkuttelee jatkossa myös muita mukaan kehittämistyöhön.

### Asiakasraadın, vertaistoiminnan ja kokemusasiantuntija toiminnan hyödyt:

#### Asiakkaalle



- Asiakkaan ääni kuuluviin: mukaan suunnittelemaan ja kehittämään heille suunnattuja palveluita
- Kehitetään kumppanuutta asiakkaiden ja työntekijöiden välille
- Ymmärrys palveluista lisääntyy
- Asiakas voimaantuu
- Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus vahvistuu

#### Työntekijöille



- Asioiden käsittelyn helpottuminen ja työprosessien nopeutuminen.
- Palveluprosessien selkeyttäminen
- Asiakkaiden kokemustiedosta muodostuu vammaispalveluiden työntekijöiden vahvuus
- Kehittää omaa osaamista
- Työajan kohdentaminen asiakastyöhön
- Kehitetään kumppanuutta asiakkaiden ja työntekijöiden välille

#### Vammaispalveluiden johdolle



- Toimivien ja yksilöllisten palvelujen ja toimintamallien tuottaminen asiakkaan, työntekijän ja palveluntarjoajan näkökulmasta edullisesti ja tehokkaasti
- Asiakaslähtöisen toiminnan esiintuominen, positiivista mainetta
- Asiakas- ja työntekijätyytyväisyys lisääntyy

Kuva 3 Asiakasraadın, vertaistoiminnan ja kokemusasiantuntija toiminnan hyödyt

Asiakasraatityöskentelyn avulla asiakas pääsee osallistumaan ja vaikuttamaan, hän kokee tulleensa kuulluksi ja arvostetuksi. Työntekijä kokee samoja tunteita kuin asiakas. Lisäksi hän saa työskentelystä lisää ymmärrystä ja työkaluja omaan työhönsä. Työntekijä saa tukea myös vertaistomijoilta ja kokemusasiantuntijoilta. Vammaispalveluiden johto hyötyy edullisesta tavasta kehittää työskentelytapoja. Toiminta lisää myös positiivista mainetta. Asiakasraadin, kokemusasiantuntijoiden ja vertaistomijoiden tuottama materiaali, tieto ja ymmärrys lisäävät työntekijöiden työhyvinvointia ja työn tehokkuutta.

## **4 KOKEMUSASIAANTUNTIJAT JA HEIDÄN KOULUTUKSENSA**

Tässä raportissa kokemusasiantuntijalla tarkoitamme henkilöä, joka on saanut koulutuksen. Hän kertoo omasta kokemuksestaan sellaisille henkilöille, joilla ei ole paljoa tietoa tai tietoa ollenkaan vastaavasta tilanteesta. Avainasemassa on tiedon lisääminen.

Kokemusasiantuntija toimii vammaispalveluiden työntekijöiden, erityisesti asiakasohjauksen, apuna. Työntekijällä on mahdollisuus olla yhteydessä kokemusasiantuntijaan, mikäli hän omassa työssään kohtaa asiakkaan, jonka kokonaistilanne on vaikeasti hahmotettava, ja jonka työntekijä kokee haastavaksi. Työntekijän on mahdollista olla yhteydessä kokemusasiantuntijaan, jolla on samankaltaisia kokemuksia, vammoja tai sairauksia kuin työntekijän nykyisellä asiakkaalla. Työntekijä saa kokemusasiantuntijalta työkaluja ja lisää ymmärrystä oman asiakastapauksensa eteenpäin viemiseksi.

Kokemustoimintaverkosto järjestää valtakunnallisesti järjestörajat ylittävää kokemustoimijoiden peruskoulutusta ja -jatkokoulutusta, sekä koordinoi kokemustoimijoiden toimintaa esimerkiksi pitämällä kokemustoimijapankkia. Kokemustoimijoiden peruskoulutuksen tavoitteena on, että koulutettava osaa jäsentää ja välittää tarkoituksenmukaisesti kokemuksellista tietoaan henkilöille, joilla ei ole vastaavaa kokemusta. Peruskoulutus koostuu osa-alueista: esiintymistaidon koulutus ja harjoittelu, ohjaus oman tarinan rakentamiseen ja jäsentämiseen, tieto alueellisesta ja valtakunnallisesta kokemustoiminnasta sekä kokemustoiminnan kentästä. Koulutus antaa valmiudet toimia kokemustoimijana eli käyttämään omaa tarinaa ja kokemustietoa esim. sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ja opiskelijoiden ymmärryksen ja käytännön tiedon lisäämiseen. (yht. 45 h).

Asiakasraatityöskentelyyn liittyen Vantaan vammaispalvelut voivat halutessaan käyttää joko voimassa olevia kokemustoimijoille suunnattuja koulutustilaisuuksia tai tähän yhteyteen on mahdollista räätälöidä kokemustoimijakoulutuksesta tiivistetty koulutussisältö.

Koulutukseen voidaan ottaa mukaan vammaispalveluiden asiakkaita, joilla on vahva ja pitkäkestoinen näkökulma vammaispalveluiden palvelukokonaisuuden toiminnasta. Kriteerinä on, että oma kriisinhallinta on jo seesteisellä tasolla.

Kun toiminta aloitetaan, päätetään palkkiokäytännöstä ja selvitetään, pitääkö joitakin lakiin perustuvia sopimuksia allekirjoittaa. Kokemusasiantuntijoiden käyttöä seurataan. Kertyneen tiedon perusteella kehitetään kokemusasiantuntijakoulutusta ja -toimintaa.

## **5 VERTAISTOIMIJAT JA HEIDÄN KOULUTUKSENSA**

Vertaisiksi kutsutaan henkilöitä, joita yhdistää saman asian kokeminen ja kokemuksen ympärille heijastuvat tunnetilat. Vertaiset voivat olla vapaamuotoisesti toistensa tukena kertoen molemmat omaa tarinaansa.

Vertaisista voidaan kouluttaa vertaistukijoita. Vertaistukijavalmennuksessa painotetaan vertaistukijan roolia kuuntelijana ja voimauttajana. Vertaistukijan oma kriisinhallinta tulee olla jo seesteisessä vaiheessa, jotta hän voi suhtautua omaankin kokemukseensa etäisyyden päästä.

Vertaistukijat voivat toimia vammaispalveluiden työntekijän tukena, kun asiakkaalla tuntuu olevan tunteet pinnassa vammaispalveluihin yhteydenoton yhteydessä. Kokonaisuus, tai edes tarve, ei hahmotu asiakkaalle joko tunnekuohusta tai tietämättömyydestä johtuen. Tällaisessa tapauksessa työntekijä voi ohjata asiakkaan juttelemaan koulutetun vertaistukijan kanssa. Vertaistukijan kanssa keskustelussa on aikaa kuuntelulle. Samankaltaisen tilanteen kokeminen taustalla lisää arvostuksen tunnetta kuohun vallassa olevalle asiakkaalle ja auttaa häntä jäsentämään ajatuksiaan yhdessä. Kiireetön keskustelutuki lisää luottamusta ja turvallisuuden tunnetta myös palvelujärjestelmää kohtaan. Vertaiskeskustelun tai -keskusteluiden jälkeen asiakas on valmiimpi suunnittelemaan ja näkemään palvelujärjestelmän mahdollisuudet. Työntekijän aikaa säästyy asiakkaan vertaistuelliselta ja jaksamiseen liittyvältä keskustelulta varsinaiseen palveluiden järjestämiseen.

Vertaistukija ei keskustele työntekijän kanssa, vaan työntekijä ohjaa asiakkaan keskustelemaan vertaistukijan kanssa, jonka jälkeen asiakas palaa työntekijäyhteyteen. Kun toiminta aloitetaan, selvitetään, pitääkö joitakin lakiin perustuvia sopimuksia allekirjoittaa.

HUS sairaalamaailmasta lähtöisin oleva OLKA-toiminta on kehittänyt järjestöraajat ylittävän, valtakunnallisen vertaistukijoiden valmennusmallin nimeltä TOIVO-valmennus. Malli toimii kaikenlaisen vertaistuen vertaistukijoiden valmennukseen.



TOIVO-vertaistukijavalmennus sisältää osa-alueinaan: vertaistuki, tunteet-suru-luopuminen, arvostava kohtaaminen ja auttajan hyvinvointi (yht. 14 h).

Koulutuksen tavoitteena on antaa vertaistukijalle valmiudet kiireettömään kohtamiseen ja vastapuolen kuunteluun sekä ohjaamiseen hänen hyvinvointiaan lisäävään suuntaan. Asiakasraatityöskentelyyn liittyen Vantaan vammaispalvelut voivat halutessaan käyttää joko voimassa olevia vertaistukijoiden koulutustilaisuuksia tai tähän yhteyteen on mahdollista räätälöidä vertaistukijavalmennuksesta tiivistetty koulutussisältö.

Satu Salmi, 2021

Toteutustapa: viikko osien välissä - resonointi ja itseoppiminen tarvitsee aikaa

## 1. OSA: TYÖKALUJA ASIAKASTILANTEISIIN

Näkökulmana vastavuoroisuus - resurssit käyttöön - asiakas voimavaraksi  
(4 h sis. tauot)

- **vertaistuki ja kokemustoiminta, 60 min**  
tavoite on avata seuraavia asioita:
  - henkilöiden omat tarinat ovat vuorovaikutuksen välineinä
  - vertaistuen kautta voimaantuminen kantaa elämässä ja lisää elämänlaatua, jolloin omat tiedot ja taidot rakentuvat johdonmukaisemmin
  - kokemustoiminta/ toiminta perustuu uuden kokemusperäisen tiedon jakamiseen, sen hyödyntämiseen samankaltaisten asiakastilanteiden työstämisessä
  - kokemustoiminta/ kehittäjäasiakastoiminta tarkoittaa sairauksien ja vammojen kanssa elämisestä kertyneiden tietojen valjastamista vammaispalveluiden työntekijöiden päätöksenteon vahvuudeksi

*Vertaistuen ja kokemusasiantuntija toiminnan valjastaminen työntekijän työnteon mahdollisuuksiksi lisää työntekijälle sellaisten tilanteiden ymmärrystä, jotka eivät ole itselle omassa arjessa tuttuja. Käytäntö minimoii ns. turhia puheluita, kun asiakas voidaan ohjata vertaistuen pariin ja samalla työntekijä saa vahvuudekseen lisää ymmärrystä omaan prosessiinsa ratkaista asiakkaan asioita.*

- **kriisin hallinta, 55 min**  
tavoite: tunteet, suru, luopuminen -prosessin käyttäytymisvaikutukset ihmisiin yleisellä tasolla

*Sairauden tai vamman kanssa eläminen on kaiken aikaa tietyn laista luopumista (terveydestä, tai ylipäättään terveiden ihmisten elämään verrattavista asioista), vaikka henkilö olisi kovinkin sinut oman elämänsä kanssa.*

*Luopuminen aiheuttaa surua. Suru on läsnä kaikenlaisessa luopumisessa – ei vain kuolemassa.*

*Tarkoitus on antaa työkaluja siihen, miten kohdata sureva ihminen ja miten ymmärtää surun purkautumisen kanavia erilaisten tunteiden kautta. Tunteet ohjaavat vahvasti tarpeiden vaatimista, jolloin on työntekijän vahvuus ymmärtää kriisinhallintaprosessia ja osata käsitellä kriisissä elävää asiakasta. Kriisi ei tarkoita vain akuuttia tilannetta. Moni ihminen voi elää koko elämänsä kriisissä ja kohdata jatkuvasti erilaista luopumisen tuskaa. Kohtaamisissa syntyy tunteita, jolloin ne voivat olla esteenä selkeiden tavoitteiden ja ratkaisujen asettelussa.*

- **itseoppiminen**, 50 min

tavoite: oppia ymmärtämään omaa käyttäytymistä, mikä auttaa kehittymisessä ja avaa uusia toimintatapoja

*Koko prosessissa uuden toimintamallin käytänteiden, väylien ja niistä saatavan hyödyn itseoppiminen ja sisäistäminen on tärkeässä roolissa. Itseoppimisen taitoja voidaan vahvistaa kiinnittämällä aktiivista huomiota reflektointiin, itsearviointiin ja metakognitioon. Itsearvioinnin kautta opitaan ymmärtämään omaa käyttäytymistä. Ymmärtäminen auttaa kehittymisessä.*

- **esiintymistaidot**, 55 min

tavoite: selkeä ja ytimekäs ote lisää ymmärrystä ja luotettavuutta

*Konkreettista ja monenlaista apua kaikenlaisiin puhumistilanteisiin – kaksin, ryhmässä, joukon edessä, puhelimesta – myös harjoitellen. Hyvä tarkoitus ei toteudu silloin, kun henkilöllä on kiinnostavaa tietoa, mutta se jää vain hänelle itselleen, koska ei pysty kertomaan sitä muille niin, että he tavoittaisivat asian. Selkeä esitystapa auttaa muuttamaan ja jäsentämään ajattelua ja maailmaa. Se tarjoaa järkeä, syitä,*

*lohtua, toivoa ja iloa.*

## **2. OSA: ITSEKEHITYKSEN YLLÄPITO OSANA PROSESSIN JATKUVAA KEHITYSTÄ**

Näkökulmana minä itse resurssina sekä jatkumo/ tehokkuus/ hyvinvointi  
(4 h sis. tauot)

- **arvostava kohtaaminen, 90 min**  
*tavoite: löytää asennetason tarkastelun kautta turvallinen ilmapiiri ja tie ratkaisuehdotusten äärelle*

*Kiire ja asioiden pintapuolinen käsittely lisäävät molemminpuolista ymmärtämättömyyttä. Arvostava kohtaaminen ei sinänsä vie työaikaa tai kerro hitaasta etenemisestä, vaan päinvastoin lisää asiakkaan luottamista työntekijään. Arvostavan kohtaamisen kautta saadaan työntekijälle taitoja, jotka auttavat asiakasta kokemaan luottamusta, jolloin hänen itseluottamuksensa lisääntyy. Näin on parempi mahdollisuus päästä oikeiden tarpeiden äärelle ja ohjata asiakasta oikean avun piiriin. Epäkunnioitus on yksi vuorovaikutuksen este.*

*Arvostava kohtaaminen auttaa ymmärtämään tilanteen yhteisen merkityksen: asiakas haluaa oikein kohdennettua palvelua ja työntekijä haluaa tarpeeksi tietoa tehdäkseen oikeita ratkaisuja.*

- **ratkaisukeskeinen valmennus (coachaaminen) 55 min**  
*tavoite: ymmärtää kysymykset, kuuntelu- ja kommunikaatiotaidot kehittymismenetelmänä*

*Coachaaminen on omien toimintatapojen ja ryhmädynamiikan tarkastelun menetelmä, jota voidaan hyödyntää parhaimmillaan henkilön omien toimintatapojen kehittämisessä, ryhmän yhteisen toimintatavan, arvostuksen ja tehokkuuden huomioimisessa sekä toimintamallina koko työyhteisön hyväksyvän työkultuurin tukena. Coachaamisen hyödyt saadaan parhaiten esiin silloin, kun on mahdollista*

*tarkastella sekä henkilön itsensä että työyhteisön tavoitteita, odotuksia ja toiveita kehitettävään toimintoon liittyen. Toimintojen kehittäminen on oivallinen paikka hyödyntää coachaavaa yhteistä otetta tekemiseen.*

- **suorituksen johtaminen, 80 min**  
tavoite: saada työntekijä organisaation vahvuudeksi ja päinvastoin arvostuksen, osallisuuden ja tavoitteellisen yhteisöllisyyden kautta yhdessä vaikuttaminen, vaikutusten ymmärrys

*Työelämä vaatii jatkuvaa tuottavuuden ja tehokkuuden kehittämistä. Samalla vaaditaan innovatiivisuutta ja muuntautumiskykyä. Tässä valmentava johtaminen kääntyy, samoin kuin coachaaminenkin edellä, itsensä johtamiseen. Kehitystyö ja innovointi edellyttää, että pidämme yllä sisäistä motivaatiota ja innostumme uusista mahdollisuuksista. Itseohjautuvuus ja kehittymisen/ kehittämisen ilmapiiri johtavat yhteiseen hyvään.*

*Valmentava johtaminen perustuu omaan havainnointiin ja itseoppimisen kautta oman toiminnan kehitykseen. Opitaan ymmärtämään, että toimintakulttuuri tarkoittaa pelisääntöjä, mutta se ei ole sama asia kuin systeemi. Systeemi on kokonaisuus, jonka osat vuorovaikuttavat organisaatiossa. Yhteisestä tekemisestä saadaan aikaan tulosvaikutus. ”Who you are is how you lead.”/ Brené Brown*

## Liite 2

### Sivuraati

Koordinaattori lähettää sivuraadille käsiteltävän aiheen, työskentelyyn tarvittavat ohjeet ja materiaalit. Tehtävien tulee olla rajattuja ja selkeitä. Sivuraadin vetäjä voi päättää tapaamisen keston, mutta työskentelyyn olisi hyvä varata ainakin tunti.

Lisäksi koordinaattori valmistelee sivuraadeille terveiset, miten aikaisemmin käsitellyt aiheet ovat edenneet ja muita tärkeitä asioita. Terveiset käydään läpi sivuraadin alussa.

Sivuraadin vetäjä lähettää raadin tuottamat materiaalit koordinaattorille. Mikäli sivuraadissa on hyödynnetty esimerkiksi käsin kirjoittamista tai piirtämistä, voi koordinaattori ottaa valokuvat tuotoksista. Hänen ei tarvitse kirjoittaa materiaalia sähköiseen muotoon.

Sivuraadin pöytäkirja

kokous -/6

Sivuraadin nimi:

Päivämäärä:

Paikalla:

Sivuraadin yhteyshenkilö:

1. Aloitus, terveiset koordinaattorilta.
2. Edellisen sivuraatitapaamisen kertaus, lyhyesti.
3. Varsinaisen aiheen esittely
4. Aiheen työstämistä
5. Yhteenveto työskentelystä
6. Terveiset koordinaattorille

## LÄHTEET

Espoon sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun, Saatavilla: [http://www.variaprojektit.fi/palvelumuotoilu/wp-content/uploads/2014/08/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](http://www.variaprojektit.fi/palvelumuotoilu/wp-content/uploads/2014/08/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf) [viitattu: 10.11.2021].

HUS, OLKA-toiminnan TOIVO-vertaistukijavalmennus -ohjelma.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019 Palvelumuotoilun Bisneskirja: 2.painos. Helsinki: Alma Talent.

Kokemustoimintaverkosto, Kokemustoimintaverkoston valtakunnallista peruskoulutusohjelmaa.

Laki hyvinvointialueesta, 611/2021. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611> [viitattu: 8.12.2021].

Omaishoitajat palveluiden kehittäjinä, 2017. Opas asiakasraatien hyödyntämiseen sosiaali- ja terveystoimissa. Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry PAINOPAIKKA Plusprint / Allone Print Oy ISBN 978-952-5659-32-0 Saatavissa: <https://omaishoitajat.fi/wp-content/uploads/2017/12/Raatiopas.pdf> [viitattu: 1.11.2021].

Pirhonen, m. 2016. Kohti asiakasraatia! Opas asiakasraadien suunnitteluun ja toteutukseen. Saatavissa: <http://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/04/asiakasraati-opas-1.pdf> [viitattu: 8.11.2021].



