

Tiiu Uusaho

”IHMISISTÄ LÖYTYY KYLLÄ PALJON POTENTIAALIA,  
KUNHAN ANNETAAN SEN TULLA ESIIN”

OMAISHOIDON TUKIKESKUS VISIITIN  
ASIAKASRAATITOIMINNAN PILOTOINTI

Vanhustyön koulutusohjelma

2018

”IHMISISTÄ LÖYTYY KYLLÄ PALJON POTENTIAALIA,  
KUNHAN ANNETAAN SEN TULLA ESIIN”  
OMAISHOIDON TUKIKESKUS VISIITIN ASIAKASRAATITOIMINNAN  
PILOTOINTI

Uusaho, Tiiu  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Vanhustyön koulutusohjelma  
Marraskuu 2018  
Sivumäärä: 32  
Liitteitä: 4

Asiasanat: asiakasraati, pilotointi, kehittäminen, osallisuus

---

Opinnäytetyön aihe oli Omaishoidon tukikeskus Visiitin asiakasraatitoiminnan pilotointi. Tavoitteena oli saada koottua asiakkaista sekä heidän läheisistään ryhmä, joka tuottaisi asiakaslähtöistä tietoa lyhytaikaisjaksoista ja mahdollisesti myös omaishoidon kotihoidosta toiminnan kehittämiseksi. Samalla haluttiin kehittää asiakasraadin toimintamallia, jota voitaisiin käyttää myös kaupungin muissa yksiköissä. Pilotointi toteutui kevään 2018 aikana. Opinnäytetyö oli tilaajalähtöinen.

Asiakkaiden osallisuus on palveluiden kehittämisessä hyvin ajankohtainen aihe. Asiakkaiden ottaminen mukaan tasavertaisina toimijoina mahdollistaa tarpeiden mukaisen resurssien kohdentamisen, paremmat palvelut, laadunvarmistuksen sekä asiakkaiden vastuunottamisen ja luottamuksen kasvun. Asiakkaiden osallistumisella on tutkimuksissa todettu olevan positiivisia vaikutuksia osallistujien hyvinvointiin.

Tämän asiakasraadin osallistujat tavoitettiin pääosin henkilökohtaisen tiedonannon avulla. Asiakasraatiin osallistui 2,5 % kutsutuista, eli 6 henkilöä. He eivät olleet aikaisemmin osallistuneet kaupungin sosiaalipalvelujen kehittämiseen ja pitivät osallistumismahdollisuutta positiivisena ja kiinnostavana asiana. Tässä asiakasraadissa ammattilaiset toimivat puheenjohtajana sekä sihteerinä. Asiakasraati kokoontui kolme kertaa ja jokaisella tapaamiskerralla käsiteltiin eri asioita. Tapaamisissa oli kahdesti mukana alustajina ja kysymyksiin vastaajina kaupungin viranomaisia. Asiakasraati teki toimintansa aikana hyviä huomioita sekä toimintaehdotuksia. Asiakasraati otti muun muassa kantaa hoitopäivämaksuihin, esitti toiveita virkistystoimintaan ja järjesti Visiittiin yleisen idealaatikon aihe-ehdotuksille, joita asiakasraati voisi jatkossa tapaamisissaan käsitellä.

Asiakasraatitoiminta lisäsi ammattilaisten sekä raatiin osallistuneiden henkilöiden välistä ymmärrystä. Toiminta koettiin hyväksi ja sen toivottiin jatkuvan. Osallistujat kokivat tärkeänä, että heitä kuultiin ja että he saivat äänensä kuuluviin omista asioissaan. Osallistumismahdollisuus nousi toiveeksi myös muissa kunnan asioissa.

”PEOPLE DO HAVE A LOT OF POTENTIAL,  
IF ONLY WE LET IT COME OUT”  
PILOTING CLIENT COUNCIL’S OPERATION FOR SUPPORT CENTRE OF  
CAREGIVING, VISIITTI

Uusaho, Tiiu  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in Elderly Care  
November 2018  
Number of pages: 32  
Appendices: 4

Keywords: client council, piloting, developing, participating

---

The theme for the thesis was piloting the client council’s operation for the support centre of caregiving, Visiitti. The aim was to be able to gather a group of the clients and their families/relatives, which, to develop the operation, would produce client-oriented information on short-term periods and possibly also on homecare of caregiving. Simultaneously, there was a wish to develop the operation model of the client council, which could be used in other town units as well. The piloting was carried out during the spring of 2018. The thesis was put forward by an orderer.

The participation of the clients is a very topical subject when developing services. Involving the clients as equal actors enables a resource allocation according to needs, better services, quality insurance and increase in clients’ responsibilities and confidence. According to researches, participation of the clients has proved positive effects on the wellbeing of the participants.

The participants of this client council were reached mainly through personal notifications. The client council was participated by 2,5% of the invited, i.e. 6 people. They had not been involved in developing the town’s social services before and thought the possibility to participate was a positive and interesting thing. In this client council, professionals acted as the chair person and secretary. The client council met three times, and, in each meeting, different issues were dealt with. At the meetings, town officials participated twice as introducers and repliers for questions. During its operation, the client council made good observations and operational suggestions. The client council e.g. took a stand on daily hospital charges, expressed wishes for recreational activities and arranged an idea box at Visiitti for theme suggestions, which the client council could deal with in its meetings.

The client council operation increased understanding between the professionals and the people participating in the council. The operation was seen good and they wished it would continue. The participants felt it was important they were listened to and they had a voice concerning their own matters. A possibility to participate in the development work of other municipal issues as well was a wish of the client council.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ASIAKKAIDEN OSALLISTUMINEN SOSIAALIPALVELUIDEN KEHITTÄMISEEN.....	6
3	ASIAKASRAADIN MÄÄRITTELYÄ .....	8
4	OMAISHOIDON TUKIKESKUS VISIITTI.....	10
5	ASIAKASRAADIN PILOTOINNIN SUUNNITTELU.....	11
5.1	Asiakasraadın pilotoinnin tavoite .....	12
5.2	Pilotointi käytännössä .....	12
5.3	Asiakasraadın kohderyhmä.....	13
5.4	Projektiorganisaatio .....	13
6	PILOTOINNIN TOTEUTUS.....	14
6.1	Asiakasraadın käynnistäminen.....	14
6.2	Asiakasraadın kokoontumiset .....	15
6.2.1	Ensimmäinen tapaaminen.....	15
6.2.2	Toinen tapaaminen .....	16
6.2.3	Asiakasraadın kolmas tapaaminen .....	16
7	ASIAKASRAATITOIMINNAN ARVIOINTI.....	17
7.1	Tieto asiakasraadista .....	17
7.2	Asiakasraadın toteutus .....	18
7.3	Asiakasraatitilaisuuksien sisältö .....	20
7.4	Asiakasraatitoiminnan kehittäminen.....	22
7.5	Asiakasraatitoiminnan jatko.....	24
7.6	Vapamuotoinen palaute asiakasraatitoiminnasta .....	25
8	ASIAKASRAATITOIMINNAN POHDINTAA JA TULEVAISUUTTA .....	26
	LÄHTEET.....	30
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Kunta on organisaatio, joka huolehtii kuntalaistensa perusoikeuksien toteutumisesta ja toteuttaa julkisia palveluita paikallisella tasolla. Vielä toistaiseksi kunnilla on keskeinen rooli julkisten hyvinvointipalvelujen järjestäjänä. Kunnan tehtävänä on tänä päivänä esimerkiksi huolehtia, että jokainen saa hoitoa ja turvaa koko elämän ajan. Tähän kuuluu myös ikääntyneiden hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn edistäminen sekä kotona asumisen tukeminen. (Sallinen, Majoinen & Salenius 2012, 11–12.)

Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntalain tarkoituksena on muun muassa luoda edellytykset kunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksille kunnan toiminnassa. Tällaista osallistumista ja vaikuttamista edistetään järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja ja suunnittelemalla sekä kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa. (Kuntalaki 410/2015, 22§.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 1§) pyrkii edistämään asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaiden ottaminen mukaan yhteiseen palvelujen kehittämiseen ja heidän kokemustensa huomioiminen ovat hyvin ajankohtaisia palvelupoliittisia tavoitteita (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 7). Myös Kaarinan kaupungin strategia vuosille 2014–2020 korostaa asiakaslähtöisyyttä ja sitä, että palveluita tulisi kehittää omien kaupunkilaisten tarpeita kuunnellen ja niihin vastaten. Ikäihmiset ovat kunnan palveluiden merkittävä asiakasryhmä ja heidän osallistumisensa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon on tärkeää (Colliander & Ruopila 2018, 143). Ikäystävällinen Kaarina – ohjelma kirjaa toimenpideohjelman tavoitteissa asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen oleelliseksi kaikissa kaupungin palveluissa asiakasraatitoiminnan avulla.

Visiitissä on kokoontunut vuosina 2006–2017 laaja-alainen toiminnallisen suunnittelun työryhmä, joka keskittyi tukikeskuksen kehittämiseen asiakasnäkökulmasta (Levomäki 2009, 6-7). Keväällä 2017 siirtyminen puhtaasti asiakasraatitoiminnaksi nähtiin tämän työryhmän hyvänä jatkajana. Asiakasraatitoiminnan kehittäminen on Omaishoidon tukikeskus Visiitin tavoitteissa vuonna 2018. Asiakasraatitoimintaa päätettiin lähteä pilotoimaan opinnäytetyön muodossa ja se toteutui keväällä 2018. Pilotointi oli menetelmänä hyvä valinta, koska Kaarinan ikäihmisten yksiköissä asiakasraatitoimintaa ei vielä ole ollut. Kertaluontoinen, projektimainen toiminta nähtiin toimivimpana kehittämismuotona. Aihe oli tilaajalähtöinen, käytännönläheinen sekä ajankohtainen ja se motivoi aiheeltaan hyvin myös tekijäänsä.

## 2 ASIAKKAIDEN OSALLISTUMINEN SOSIAALIPALVELUIDEN KEHITTÄMISEEN

Muutamassa vuosikymmenessä monet tärkeät palvelutoiminnat pankeista päivittäistavarakauppaan ovat käyneet läpi valtavan organisatorisen sekä toiminnallisen muutoksen (Lehto, Anttonen, Haveri & Palukka 2012, 11). Palvelukulttuuri on viimeisten vuosikymmenten aikana muuttunut vähitellen myös sosiaalihuollossa. Muutos muokkaa uusiksi yhtä lailla asiakkaan aseman kuin palvelujen tuottamisen ja rahoittamisen tavat. Varsinaisesti 2000-luvun vaihteessa Suomessa otettiin laajemmin käyttöön asiakaslähtöisyyden käsite. Sen keskeinen tavoite on palveluiden järjestäminen asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakaslähtöisyyttä voidaan luonnehtia toiminnan arvoperustaksi, jossa jokainen asiakas kohdataan samanarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. (Häyhtiö 2017, 6-7.) Asiakaskeskeinen ajattelutapa ei ole automaattisesti merkinnyt organisaatiokeskeisyyden vähenemistä sosiaalipalveluissa, vaan todelliseen muutokseen tarvitaan syvällisempi ajattelutavan muutos (Nykänen, Ruotsalainen 2012, 281).

Asiakkaan osallisuuden toteutumisessa on meneillään merkittävä murrosvaihe, jossa erillisesti tehdyt asiakastytyväisyyskyselyt eivät enää riitä (Niskala ym. 2017, 8). Yhteiskuntamme on nykyisin rakentunut aktiivisen kansalaisuuden idealle ja osallistu-

mista korostetaan laeissa ja strategioissa. Asiakkaiden puolesta päättämisestä on siirrytty hänen kuulemiseensa ja huomioimiseensa, nykyisin jo pääosin tasaveroiseen osallistumiseen sekä jopa kumppanuuteen (Laitinen, Pohjola 2010, 58). Sosiaalipalveluissa kohtaavat kolme eri toimijaryhmää: kansalaiset, asiakkaat ja ammattilaiset. Vuorovaikutus ja kohtaamisen tai kohtaamattomuuden kokemukset yhteisissä tilaisuuksissa rajaavat tai laajentavat toimijuutta. Lisäksi merkityksellistä on se, millaista osallisuutta ihmisille tarjotaan: Pidämmekö asiakkaita mukana toiminnan kehittämisessä vain palautteen antajina vai arvostammeko heitä oikeasti kykenevinä toimijoina prosesseissamme. Avoin vuoropuhelu ja yhteistyö asiakkaiden kanssa haastavat työntekijöitä mutta onnistunut ja hyvin hyödynnetty asiakkaiden osallistuminen on asiantuntijuutta rikastava tekijä. (Laitinen, Niskala 2013, 10–12.) Avainasemassa tässä yhteistyössä ovat juuri asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt, jotka saavat jatkuvaa palautetietoa asiakastarpeista (Tuomivaara, Pekkarinen & Sinervo 2015, 118).

Sosiaalipalveluissa asiakkailta edellytetään monissa tilaisuuksissa erityistä uskallusta, mikäli he haluavat vaikuttaa omien palveluidensa kehittämiseen. Suomessa julkishallinnon osallistamishankkeet eivät ole massoja onnistuneet aktivoimaan, kun toimet ovat kohdistuneet enemmänkin ulkopuolelta nähtyjen ongelmien korjaamiseen ja lievittämiseen. Enenevässä määrin nyt on ryhdytty korostamaan asiakkaiden omaa tietoa, vastuuta ja osallisuutta. Tällä hetkellä asiakaslähtöisyyttä pidetäänkin ensiarvoisena palvelujen järjestämisen ja kehittämisen lähtökohtana ja ongelmien ehkäisyn edellytyksenä. Näillä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksilla on jo nyt todettu olevan vahva yhteys koettuun hyvinvointiin. (Häyhtiö 2017, 1.) Osallisuus ja yhteisöllisyys puolestaan ovat keinoja edistää yhteistä hyvää (Björklund, Sarlio-Siintola 2010, 61) ja palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa auttaa kohdistamaan niukat resurssit tehokkaammin (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 5).

Asiakaslähtöinen toiminta ei aina kohtaa organisaation parasta mahdollista toimivuutta mutta asiakkaan ja palvelunjärjestäjän välinen vastavuoroisuus ja vuoropuhelu lisäävät ymmärrystä ja mahdollistavat sitä kautta kustannustehokkaat tavat toimia (Häyhtiö 2017, 7). Käytännössä asiakkaiden osallistuminen ja vaikutusmahdollisuudet eivät aina toteudu, eivätkä ne sovellu kaikkiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Yhtenä syynä tähän voidaan pitää muun muassa sitä, että vaikka viranomaisilla

on tahtoa asiakaslähtöiseen palvelujen suunnitteluun, heiltä puuttuu usein tietoa ja taitoa sen toteuttamiseen. (Häyhtiö 2017, 2.) Vääränlaisen tuen tarjoaminen puolestaan on hukkaan heitettyä energiaa sekä järjestelmän, että palvelun saajan näkökulmasta (Aaltio 2013, 76). Pitää myös muistaa, että aina on asiakkaita, jotka ovat niin haavoittuvia ja heikkoja, että heitä ei aina edes tunnisteta. Aktiivisen kansalaisen idea ei heissä toteudu, eikä heidän osallistumisensa myöskään mahdollistu. Tapahtunut muutos hyödyttääkin niitä, jotka kykenevät osallistumaan, valitsemaan ja ottamaan vastuun itseltään ja läheisistään. (Lehto ym. 2012, 39–41.) Tämän johdosta hyvinvointipalveluilla onkin tärkeä rooli, kun tavoitellaan heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden ja osallistumisen sekä täysivaltaisen kansalaisuuden vahvistamista (Kokkonen, Mattila, Närhi & Puttonen 2018, 229).

Asiakkaan vaikuttajamahdollisuuksien edistäminen on yksi keskeinen palvelujärjestelmän tulevaisuuden haaste (Pohjola 2017, 324). Se on haaste niin julkisella kuin yksityiselläkin puolella (Jäppinen 2017, 326). Asiakkaan osallistumisen ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseen on monia mahdollisuuksia. Osallistuminen voi olla kollektiivista tai yksilöllistä, virallista ja muodollista tai epävirallista ja vapaamuotoista. Se voi olla myös yleistä kansalaisosallistumista, asiakkaiden tai heidän läheistensä osallisuutta tai esimerkiksi toimimista vertaisryhmissä. Osallistamisen tapoja voivat olla esimerkiksi asiakasraadit ja – tiimit. Yhteistä näissä kaikissa kuitenkin on se, että organisaation työntekijöiden on hyväksyttävä, huomioitava ja hyödynnettävä osallistujien asiantuntijuus. (Häyhtiö 2017, 7.) Heidät täytyy nostaa tasavertaisiksi kehittäjiksi ja vaikuttajiksi palvelujärjestelmien toimijoiden rinnalle (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8).

### 3 ASIAKASRAADIN MÄÄRITTELYÄ

Asiakasraati on palveluiden käyttäjien ja sitä toteuttavien työntekijöiden yhteinen, avoin ja vuorovaikutteinen keskustelu- ja kehittämisryhmä (Aaltio 2013, 120). Sen tehtävänä on taata asiakkaille hyvä palvelu yksiköiden toimintaa kehittämällä (Kallio-



Kökkö, Kulmala 2012, 33). Raadissa tarkastellaan asioita palveluiden käyttäjien näkökulmasta kunnallisella ja yhteiskunnallisella tasolla. Asiakasraatilaisten on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja toteutukseen yhdessä työntekijöiden kanssa. Raadin kaikkien jäsenten ideat nähdään yhtä arvokkaina ja päätökset perustuvat yksimielisyyteen. Jäsenet voivat antaa suoraa palautetta, tehdä ehdotuksia ja tuoda ideoita palveluiden parantamiseen ja kehittämiseen. Heillä ei ole toimintoihin nähden päätäntävaltaa vaan asiat viedään eteenpäin yksiköiden johdolle tai päättäjille. Kaikki raatilaisten esittämät näkemykset tulee ottaa vakavasti ja ne on tarpeen mukaan välitettävä eteenpäin (Larjovuori ym. 2012, 23). Usein asiakasraadissa esiin nousevat kehittämissuhteet ovat pieniä mutta tärkeitä ja helposti toteutettavia. Joskus esille saattaa nousta erinomaisia suurempiakin kehittämiskohteita esimerkiksi henkilöstön osaamisen suhteen. (Viitanen, Markkula 2012, 43.) Raatilaisten voi itse saada toiminnoista uutta tietoa, sillä asiakasraatilaistuuksissa työntekijällä on mahdollisuus oikaista epäselvää tai jopa väärää tietoa ja selvittää asioiden taustatietoja raatilaistuuksille. Asiakasraadilta saatu tieto on tarkempaa ja hyödynnettävämpää kuin esimerkiksi tavallisista asiakastyytyväisyys- ja palautekyselyistä kerätty informaatio. Tarkan palautteen lisäksi asiakasraadista voidaan saada syvällistä, ajantasaista ja yhteisöllistä tietoa monenlaisista ilmiöistä. (Sauristo 2014, 10.)

Vaikka nykyisin monesti sanotaan, että asiakkaat eivät enää tyydy passiivisiksi palveluiden käyttäjiksi vaan he haluavat olla kehittämässä palveluja omanlaisikseen, niin oma kokemukseni vanhuspalveluista on hieman toisenlainen. Koen, että heille osallistuminen ei ole luonteenomaista vaan he ovat tottuneet ottamaan vastaan sen, mitä annetaan. Tai vastaavasti ollaan ottamatta, jolloin he mahdollisesti jäävät jopa palveluiden ulkopuolelle omasta halustaan. Tämän päivän ikäihmiset ovat vuosikymmeniä olleet perinteisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kohde. He ovat tottuneet siihen, että ammattilainen päättää, tietää ja tekee puolesta. Onkin todettu, että Suomessa asiakasosallistumista on eniten kouluissa ja päiväkodeissa, käyttäjäedustus sosiaali- ja terveyspalveluissa on jokseenkin harvinaista (Auvinen 2012, 3). Tälle pilottiryhmälle mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihin oli uusi ja yllättävä, mutta käynnistyttyään mieluista kokemus.

Asiakasraatitoiminnan käynnistämiseen ja juurruttamiseen on tärkeää saada johto ja koko työyhteisö mukaan. Palveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämiseen edellyttää niin työryhmältä kuin johdoltakin aikaa, osaamista sekä innostusta. (Sauristo 2014, 1.) Osallistuminen asiakasraatien toimintaan haastaa koko henkilökunnan yhteistyövalmiudet ja tarjoaa mahdollisuuden uusiin näkökulmiin, yhteisiin merkityksiin sekä jaettuun ymmärrykseen (Sjöblom 2012, 41). Tällöin on myös hyvä muistaa, että asiakkaan aktiivisempi rooli ei vähennä ammattilaisen asiantuntijuuden merkitystä (Larjovuori ym. 2012, 7).

#### 4 OMAISHOIDON TUKIKESKUS VISIITTI

Omaishoidon tukikeskus Visiitti on Kaarinassa toimiva lyhytaikaista kuntouttavaa perushoitoa tarjoava kaupungin omistama avopalveluyksikkö. Visiittiin on keskitetty kotona asuvien ikäihmisten intervallihoito. Lyhytaikaishoidon tärkeänä tavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn ylläpysyminen sekä sen edistäminen. Kaiken toiminnan punaisena lankana on toimintakykyä tukeva työote koko henkilökunnan toteuttamana. Näillä toimin sekä huomioimalla omaisten tarpeet, Visiitissä pyritään turvaamaan ikäihmisen mahdollisuus elää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään joko oma-toimisena tai apujen turvin. Visiitissä työskennellään moniammatillisesti tiimeissä tiivistä yhteistyötä tehden. Omaishoidon tiimiin kuuluu omaishoidon palveluohjaaja, 2 vanhuspalveluiden fysioterapeuttia sekä 2 omaishoidon kotihoidon hoitajaa. Yläkerran hoitotiimi koostuu sairaan- ja lähihoitajista.

Vaikka Visiittiin ovat tarvetulleita kaikki palveluja tarvitsevat täysi-ikäiset henkilöt, niin asiakaskunta koostuu pääosin ikäihmisistä. Asiakkaat ovat kotona asuvia säännöllistä tai satunnaista lyhytaikaishoitoa tarvitsevia henkilöitä, esimerkiksi kotihoidon asiakkaita tai aikuisia omaishoidettavia henkilöitä. He voivat olla myös toipilaita, jotka sairauden tai leikkauksen jälkeen tarvitsevat toimintakykyä vahvistavaa lyhytaikaishoitoa onnistuneen kotiuttamisen varmistamiseksi. Visiitissä tehdään myös toimintakykyarvioita, joita tehdään kotihoidon vaikeutuessa tai käydessä ylivoimaiseksi. Lisäksi Visiitissä tarjotaan aktiivista geriatria kuntoutusta sekä välitöntä kriisihoidon

luonteista apua ja turvaa ikäihmisille. Visiitti hoitaa vuosittain noin 200 henkilöä, hoitajaksoja yhdellä ihmisellä on yleensä useita. (Kaarinan kaupungin www-sivut.)

## 5 ASIAKASRAADIN PILOTOINNIN SUUNNITTELU

Visiitin toimintamallia kehitettiin vuosina 2007–2009 lääninhallituksen rahoittamalla omaishoidon tukikeskuksen toimintamallin kehittämishankkeella. Ennen hankerahoituksen myöntämistä vuonna 2006 toimintaa oli jo suunniteltu laajapohjaisessa toiminnallisen suunnittelun työryhmässä, jossa toimintaa ideoitiin yhteistyössä asiakasnäkökulmasta. Ryhmään kuului edustajia omaishoitajista ja omaishoidettavista, Kaarinan vanhusneuvostosta, Kaarinan vammaisneuvostosta, Kaarinan seurakunnasta, Kaarinan sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksesta, Suomen Punaisen Ristin Kaarinan osastosta sekä Kaarinan vapaa-aikatoimen erityisliikunnasta. Tähän toiminnallisen suunnittelun ryhmään kuului myös kaupungin vanhuspalvelujohtaja, yksikön johtaja, omaishoidon palveluohjaaja sekä projektivastaava. Vuonna 2008 alkaen ryhmän kokouksissa oli myös henkilökunnan edustus. (Levomäki 2009, 4-7.)

Toiminnallisen suunnittelun ryhmä kokoontui kaksi kertaa vuodessa vuoden 2017 kevääseen asti. Ryhmä ei enää viimeisinä aikoina tuottanut uusia ideoita toimintaan vaan se muodostui enemminkin tiedonjakotilanteeksi, jossa työntekijät raportoivat osallistujille talon toiminnoista sekä ajankohtaisista asioista. Kaupungin henkilökunta kaipasi toimintaan uudistusta sekä keskustelelevampaa ja kehittävämpää yhteistyötä. Tämän ryhmän viimeisessä kokouksessa keväällä 2017 ikäihmisten palvelujohtaja ehdotti siirtymistä asiakasraatitoimintaan ja tämä saikin kannatusta. Samassa kokouksessa päätettiin, että raadin suunnittelu annetaan opinnäytetyön aiheeksi allekirjoittaneelle.

## 5.1 Asiakasraadin pilotoinnin tavoite

Asiakasraatitoiminnalle on hyvä asettaa tavoitteita. Ne antavat sisällön toiminnalle ja pohjan raadin toiminnan arvioimiselle. (Sauristo 2014, 7.) Tämän opinnäytetyön tavoite oli pilotoida asiakasraatitoiminta Omaishoidon tukikeskus Visiitissä Kaarinan kaupungissa. Tavoitteena oli saada koottua asiakkaita sekä heidän läheisistään ryhmä, joka tuottaisi asiakaslähtöistä tietoa lyhytaikaishoitojaksoista ja mahdollisesti myös omaishoidon kotihoidosta toiminnan kehittämiseksi. Ennen pilotoinnin alkua asiakasraadin pilotoinnista tehtiin tarkka projektisuunnitelma.

Tämä asiakasraati oli Kaarinan kaupungin ikäihmisten palveluiden ensimmäinen pilotoitu asiakasraati. Kun kokeillaan ja kehitetään uusia toimintatapoja, sopii työvälineeksi hyvin projektimainen toiminta. Projekti, tässä tapauksessa pilotointi, on määräaikainen, kertaluonteinen toiminta, jolla on erityinen tarkoitus ja tavoite sekä oma ohjausrakenne. Se sopii työvälineeksi erityisesti silloin kun tavoitteena on vastata organisaation perustoiminnan kannalta uuteen haasteeseen. (Viirkorpi 2000, 8-9.) Pilottitermiä käytetään silloin kun muutosta tai uudistusta testataan yksittäistapauksen avulla (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2013, 16).

## 5.2 Pilotointi käytännössä

Suunnitteluvaiheessa asiakasraadin tavoitteena oli keskustella Visiitissä ja omaishoidon kotihoidossa saaduista kokemuksista ja tarkoitus oli miettiä asiakaslähtöisiä ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Aiheet ajateltiin voitavan jakaa tapaamiskohtaisiksi, jos se koetaan hyväksi toimintatavaksi tai niitä voidaan käsitellä muutamiaakin kerralla, jos aiheen laajuudet sen sallivat. Parannusehdotukset, joista ei voida päättää raadissa, viedään eteenpäin Visiitin tiimeille tai ikäihmisten palveluiden päättävälle henkilölle mietittäviksi. Vaihtoehtoisesti ehdotuksia voidaan ohjata esimerkiksi Vanhusneuvoston tai tiedonantaja voidaan tehdä esimerkiksi yksittäisille viranhaltijoille, esimerkiksi palveluohjaajalle tai muistihoitajalle. Jokaisesta tapaamisesta tehdään muistio, joka toimitetaan osallistujille sekä ohjausryhmälle tapaamisen jälkeen. Viimeisellä tapaamiskerralla kartoitetaan lyhyesti osallistujien kokemukset sekä heidän ajatuksensa raadin tarpeellisuudesta tulevaisuudessa. Vaihtoehtoisesti tämä tehdään sähköisesti tai

postitse lähetettynä kyselynä jälkikäteen. Nämä tulokset toimitetaan ohjausryhmälle tarpeen mukaan jo ennen opinnäytetyön valmistumista mahdollista jatkoehdyntämistä varten.

### 5.3 Asiakasraadin kohderyhmä

Visiitin asiakasraadin kohderyhmäksi valikoitui ohjausryhmän tapaamisessa 21.11.2017 Visiitin lyhytaikaisjaksoilla käyvät/käyneet asiakkaat omaisineen (kotona asuvat säännöllistä tai satunnaista lyhytaikaishoitoa tarvitsevat henkilöt, toipilaat, toimintakykyarviota tarvitsevat henkilöt, pitkäaikaishoitopaikan odottajat, geriatriset kuntoutujat, kriisihoitoa tarvitsevat henkilöt) sekä kaikki kaupungin omaishoidettavat ikäihmiset omaisineen.

Raatiin osallistuminen oli vapaaehtoista mutta sitovaa ja raatilaisia koski vaitiolovelvollisuus. Ryhmä oli tasa-arvoinen, yhteistyökykyinen sekä yhteiseen hyvään pyrkivä.

### 5.4 Projektiorganisaatio

Opinnäytetyön ohjausryhmään lähti mukaan ikäihmisten palvelujohtaja sekä yksikön johtaja. Asiakasraatitilaisuuksissa oli lisäksi paikalla omaishoidon kotihoidon lähihoitaja. Hänellä oli tilaisuuksissa sihteerin rooli (kokousmuistiot) sekä asiantuntijuus omaishoidon kotihoidon asioihin. Opinnäytetyön tekijä tapasi ohjausryhmän pilotoinnin aikana kerran. Tämä tapaaminen sovittiin tapahtuvaksi 25.4.2018. Ohjausryhmää oli kuitenkin mahdollista konsultoida aina tarvittaessa. Myös opinnäytetyön tekijän sekä asiakasraadin sihteerin kahdenkeskiset palaverit olivat projektin edetessä mahdollisia.

Asiakasraadin suunnitteluvaiheessa sain taustatietoa ja vinkkejä Kaarinan kaupungin aikuissosiaalityön asiakasraadin vastuutyöntekijöitä sekä Turun Omaishoitokeskuksen toiminnanjohtajalta. Keskustelut Kaarinan kaupungin omaishoidon palveluohjaajan kanssa ovat olleet hyödyllisiä koko pilotoinnin ajan. Visiitin tiimeille asiakasraadin alustava suunnitelma on esitetty 18.1.2018.

## 6 PILOTOINNIN TOTEUTUS

Pilotoinnin apuna tässä opinnäytetyössä käytettiin soveltuvin osin Sauriston 2014 tekemää ylemmän ammattikorkeakoulun sosionomiopintojen opinnäytetyötä. Tässä työssä Sauristo loi oppaan asiakasraadin perustamiseen, toiminnallisen osuuden tapahtuessa läntisen Helsingin sosiaalipalveluihin kuuluvassa Haagan palvelupisteen aikuis-sosiaalityön yksikössä.

### 6.1 Asiakasraadin käynnistäminen

Asiakasraadin kutsuja lähetettiin postitse 244 kappaletta, joista 180 kohdistui iäkkäitä hoitaviin omaishoitoperheisiin. Loput postitettiin henkilöille, jotka olivat olleet erilaisilla hoitajaksoilla Visiitissä kuluneen vuoden aikana. Lisäksi raatia mainostettiin Visiitin ilmoitustauluilla, asiakashuoneissa ja Facebook-sivulla, omaishoidon kotihoidon sekä palveluohjaajan tekemillä kotikäynneillä, paikallisessa Kaarina-lehdessä sekä Kaarinan kaupungin internet- ja Facebook-sivuilla.

Asiakasraadin esittely tapahtui Visiitin luentotilassa keskiviikkona 17.1.2018. Paikalle saapui 12 henkilöä. Osallistujat edustivat kattavasti Visiitin eri asiakasryhmiä: mukana oli niin omaishoidettavia kuin heidän hoitajiaan, intervallijaksolla sekä geriatrisen kuntoutuksen jaksolla olleita/olevia asiakkaita sekä myös toispaikkakuntalainen, jaksolla oleva asiakas. Koska osallistujia oli suhteellisen pieni määrä ja he olivat kaikki potentiaalisia raatilaisia, voitiin luopua ajatuksesta, että osallistujia tulisi haastatella ennen raadin toiminnan aloitusta. Tämä asiakasraadin esittelykerta koostui raaditoiminnan ja opinnäytetyön esittelystä sekä yhteisestä keskustelusta aiheen, ideoiden ja toiveiden ympärillä. Tilaisuudessa tehtiin jo pientä alustavaa suunnitelmaa pilotoinnin etenemisestä. Keskustelu oli jo ensimmäisellä kerralla aktiivista. Eniten ajatustenvaihtoa aiheutti omaishoitajuus sekä erilaiset omaishoitotilanteet ikäihmisten keskuudessa. Oleellista tässä tapaamisessa oli yhteistyön ymmärtäminen sekä se, että palveluiden kehittämisessä asiakkaat edustavat koko asiakaskuntaa eivätkä aja omaa yksittäistä asiaansa.

## 6.2 Asiakasraadın kokoontumiset

Koska asiakasraadın pilotoinnille oli annettu aikaa kevät, päätettiin toiminta toteuttaa maalıs-toukokuun aikana kolmen tapaamisen kokonaisuutena. Asioita, joita tapaamisissa toivottiin käsiteltävän, oli jo esittelykerran jälkeen runsaasti. Osa asioista oli jätettävä pois ja päätettiin keskittyä asioihin, jotka olivat monen osallistujan mielessä. Jotta asioissa päästäisiin toivottuihin tuloksiin, asiakasraati tarvitsi selkeät aihepiirit tapaamisille. Asiakasraadın puheenjohtaja teki lopulliset aihevalinnat ja jakoi ne kokouskohtaisiksi (Liite 1). Hän myös esitti ajoissa vierailukutsut tapaamisiin toivotuille kaupungin työntekijöille. Puheenjohtaja lähetti kokouskutsut jäsenille ja asiakasraadın sihteeri kirjoitti tapaamisista muistiot, jotka puheenjohtaja toimitti kokouksen jälkeen osallistujille. Jokainen tapaamiskerta kesti noin 2 tuntia ja sen jälkeen asiakasraadın järjestäjät reflektoivat keskenään kokoontumisen herättämiä ajatuksia.

### 6.2.1 Ensimmäinen tapaaminen

Asiakasraatiin lähti lopulta mukaan 6 henkilöä. Mukana oli yksi intervallijaksoilla käyvä asiakas, neljä omaishoitajaa sekä asiakas, jolla oli kokemuksia niin omaishoitajuudesta kuin omista intervalli- sekä geriatrisen kuntoutuksen jaksoistaan. Asiakasraatiin osallistuvista henkilöistä kukaan ei ollut mukana aikaisemmassa toiminnallisen suunnittelun ryhmässä vaan kaikki olivat asiakasraadın myötä kehittämässä toimintoja ensimmäistä kertaa.

Ensimmäisessä tapaamisessa 6.3.2018 luotiin asiakasraatitoiminnalle säännöt (Liite 2.) puheenjohtajan ehdotuksen pohjalta sekä suunniteltiin Visiitin yläkertaan yleinen idealaatikko asioille, joita asiakasraadille voisi esittää, ja se voisi oman käsittelensä jälkeen viedä asian tarvittaessa eteenpäin. Keskusteltiin pitkään myös hoitomaksuista. Maksuasiat aiheuttivat hyvää keskustelua ja lisäsivät ymmärrystä niin työntekijöiden kuin asiakkaiden välillä. Jotta tähän päästiin, oli puheenjohtaja tehnyt hyvän pohjatyön hintojen kehityksestä Visiitin nykyisen olemassaolon ajalta (2008–2017). Raadissa päädyttiin lähestymään ikäihmisten palvelujohtajaa kirjelmällä (Liite 3.), joka sisälsi muun muassa ehdotuksen erilaisten hoitajaksojen hintojen tasavertaistamisesta. Ny-

kyiset hinnat koettiin epätasa-arvoisena, vaikka niiden syyt ymmärrettiin. Vuorokausihinta intervallihoidossa koettiin liian korkeana ja sen koettiin olevan jopa syynä ajoittain matalalle käyttöasteelle. Puheenjohtaja valmisteli kirjeen tämän kertaisen raadin ajatusten pohjalta ja hyväksytti sen raadilla seuraavassa tapaamisessa huhtikuussa. Tapaamisessa käytiin läpi myös nykyisin käytössä olevia asiakaspalautelomakkeita (yksikkökohtaiset ja kaupungin kyselyt). Raatilaiset kokivat asiakaskyselyitä tehtävän turhan paljon ja niiden todellista antia kyseenalaistiin.

### 6.2.2 Toinen tapaaminen

Asiakasraadin toisessa tapaamiskerrassa 10.4.2018 keskityttiin ainoastaan omaishoidon asioihin. Paikalle oli kutsuttu omaishoidon palveluohjaaja, jonka läsnäolo koettiin hyvänä. Puhuttiin omaishoitajan jaksamisesta, heille tarjolla olevista tukimuodoista sekä yksinjäamisestä joko omaisen laitoshoitoon joutumisen tai kuoleman johdosta. Tämä tapaaminen piti sisällään hyvin paljon vertaistuellista keskustelua ja sille annettiin tietoisesti tilaa. Raatilaiset saivat paljon tietoa myös yhteistyökumppaneista sekä heillä käynnissä olevista hankkeista ja projekteista. Vaikka erilaisia säännöllisiä tukitoimia on paljon tarjolla, omaishoitajat kaipasivat ehkä eniten apua konkreettisiin pieniin arjen askareisiin, esimerkiksi kaupassa käyntiin. Todettiin, että vaikka hankkeet ovat usein hyviä ja laajoja, voi suurin apu kuitenkin tulla hyvin pienellä teolla. Todettiin myös, että omaishoitajat ovat niin tottuneita ainaiseen säästämiseen omassa ja kunnan taloudessa, että avut jäävät usein tästä syystä selvittämättä ja pyytämättä. Pyritään pärjäämään omin avuin muita vaivaamatta tai rasittamatta.

### 6.2.3 Asiakasraadin kolmas tapaaminen

Asiakasraadin kolmannella kerralla 8.5.2018 keskityttiin kuntosaliharjoitteluun, virkistystoimintaan sekä käytännön asioihin asiakasraadin lopettamisen suhteen. Tapaamisessa oli mukana ikäihmisten palveluiden fysioterapeutti. Hän kertoi kuntosaliharjoittelusta ja palveluista, joita fysioterapeutit tarjoavat omaishoidon asiakkaille tällä hetkellä. Viriketoiminnasta puhuttaessa jaksolla olevien asiakkaiden arjen piristäjiksi toivottiin taloon vierailuille lapsia ja nuoria esimerkiksi koulujen kautta. Vanhuspal-



veluiden fysioterapeutille, joka organisoii yhtenä työntekijänä Visiitin vapaaehtoistoimintaa, annettiin tehtäväksi viedä eteenpäin vapaaehtoistyöntekijöille toive aivojumpan järjestämisestä säännöllisenä virkistystoimintana asiakkaille.

Kolmannella tapaamiskerralla osallistujia muistettiin tavallista runsaammalla kahvitarjoilulla, keskusteltiin vapaammin asiakasraadin herättämistä ajatuksista sekä virallisista jatkotoimenpiteistä. Ajan rajallisuuden johdosta päätettiin lähettää palautelomakkeet osallistujille sähköisenä kyselynä. Myös uusiin kotisivuihin tutustuminen jäi jokaisen oman työskentelyn varaan.

## 7 ASIAKASRAATITOIMINNAN ARVIOINTI

Asiakasraadista lähetettiin palautekysely (Liite 4) sähköisesti kaikille osallistujille toiminnan loputtua. Kuudesta osallistuneesta neljä henkilöä vastasi kyselyyn. Nämä vastaukset ovat aukikirjattuna tässä kappaleessa ja niistä on myös graafinen esitys. Raadin puheenjohtaja ja sihteeri vastasivat samaan kyselyyn niiltä osin, kuin se oli mahdollista. Heidän mielipiteensä on kirjattuna kyseisissä kohdissa. Palautekyselyn vastauksen lisäksi raadin järjestäjät pystyivät havainnoimaan ryhmää koko pilotoinnin ajan ja näkemään muun muassa ryhmäytymistä, yhteistyön ja tarkoituksellisuuden sekä osallisuuden syntyä ja myös uuden oppimista ja ymmärryksen lisääntymistä.

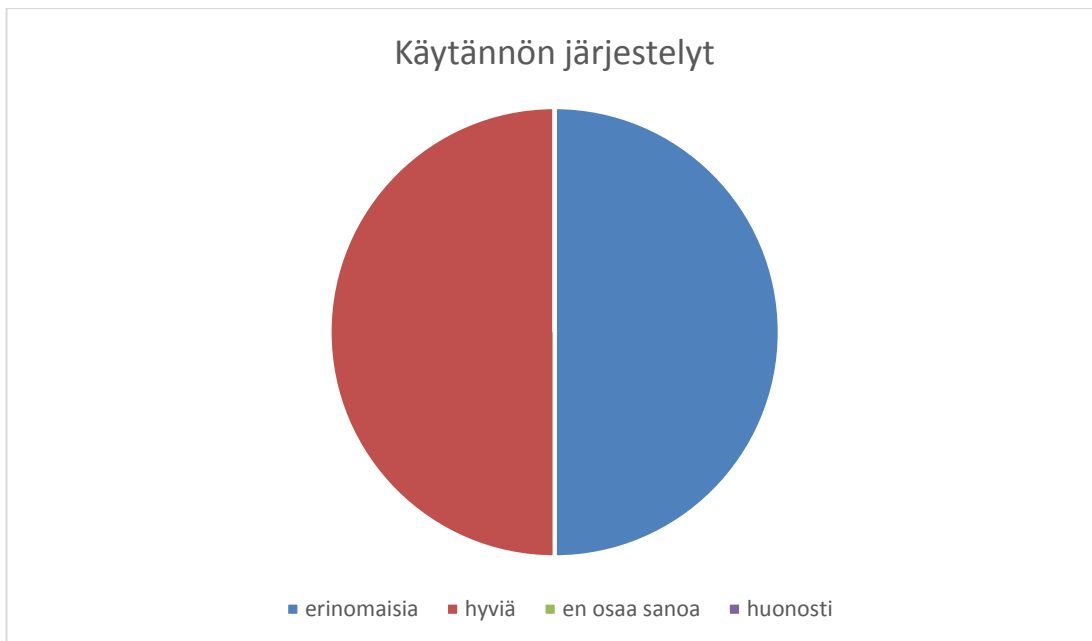
### 7.1 Tieto asiakasraadista

Tieto asiakasraatitoiminnasta tavoitti osallistujat pääosin henkilökohtaisen tiedonannon perusteella; oli saatu kirje kotiin tai henkilökunta oli kertonut asiakasraatiin osallistumisen mahdollisuudesta. Yksikään osallistujista ei ollut huomionnut ilmoitusta paikallislehdessä tai löytänyt mainosta internetin maailmasta. Yksi vastaajista ei muistanut, mistä oli tiedon saanut.



## 7.2 Asiakasraadın toteutus

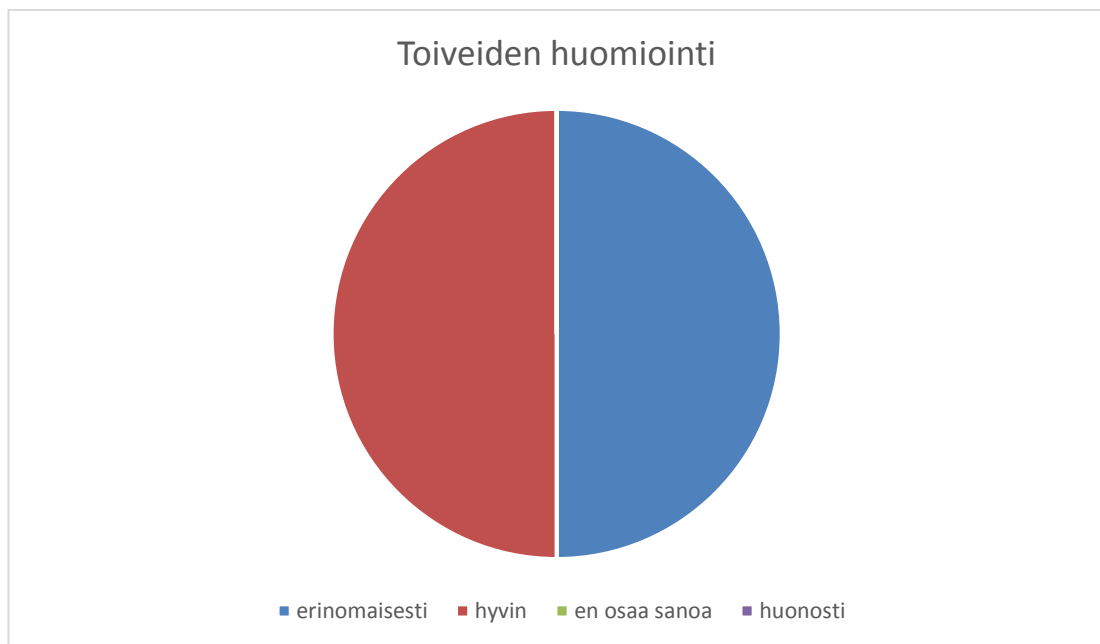
Käytännön järjestelyt -kohdassa kaivattiin mielipiteitä koskien esimerkiksi tapaamisten tiloja, ajankohtia sekä tarjoiluja. Asiakasraati kokoontui kerran kuukaudessa ajalla maalıs-toukokuu Omaishoidon tukikeskus Visiitin tiloissa. Ajankohdat sovittiin huomioiden osallistujien menot sekä työntekijöiden kyseiseen ajankohtaan osuvat lomat. Tapaamiset sijoittuivat ilta-aikaan ja kestivät yleensä kaksi tuntia. Puheenjohtaja huolehti tapaamisiin tarjoilut, se muodostui hyväksi ja odotetuksi asiaksi. Konkreettiset käytännön järjestelyt arvioitiin palautteissa hyväksi tai erinomaisiksi.



Asiakasraadın puheenjohtajasta ja sihteeristä sai antaa palautetta vapaasti kirjoittaen mutta myös valitsemalla valmiiksi annetuista adjektiiveista, jotka on koettu hyviksi ryhmänohjaajan ominaisuuksiksi. Vaihtoehtoja sai valita enemmän kuin yhden. Asiakasraadın vetäjät koettiin erityisesti tehtävään sopiviksi. Asiakasraadın ammattihenkilöt kokivat itsekın sopivansa tämän tyyppiseen työhön ja keskinäinen toiminta oli sujuvaa.



Vaikka asiakasraadille oli annettu tietyt raamit, pyrittiin raatilaisille antamaan mahdollisimman paljon vaikutusmahdollisuuksia toimintaan, koski se sitten esimerkiksi käytännön järjestelyjä, käsiteltäviä aiheita tai paikalle kutsuttavia henkilöitä. Tilaa pyrittiin antamaan riittävästi myös tilanneriippuvaisesti esimerkiksi vertaistuellisissa asioissa. Raatilaiset kokivat, että heidän toiveensa kuultiin ja niihin vastattiin. Raadin järjestäjät arvioivat huomioineensa osallistujien toiveet erinomaisesti, niihin vastaamiseen nähtiin vaivaa.

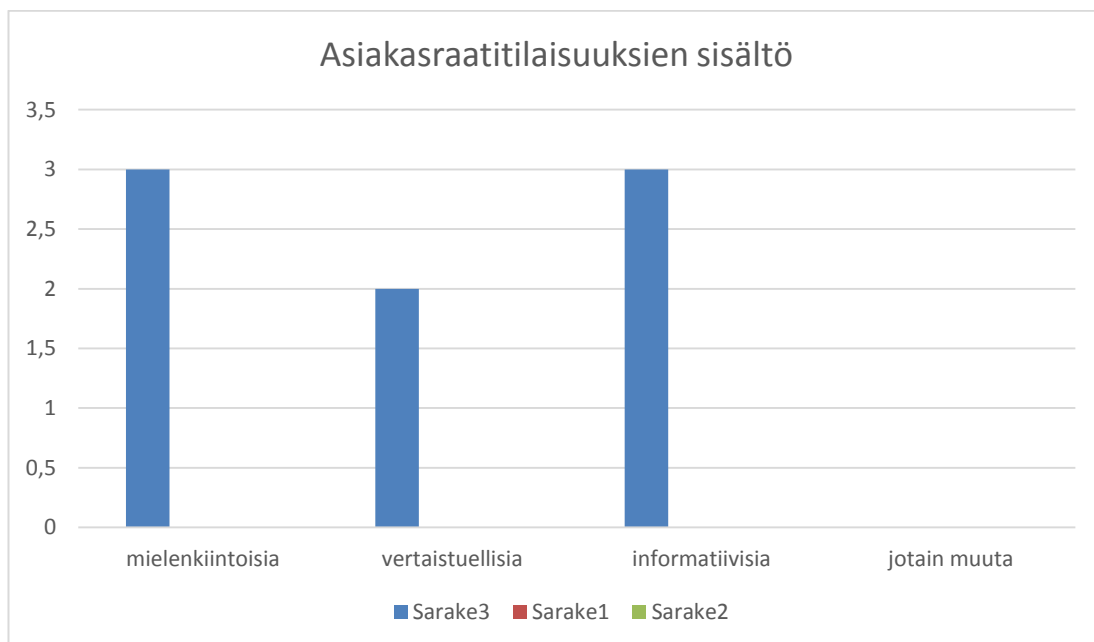


### 7.3 Asiakasraatitilaisuuksien sisältö

Mietittäessä, miten osallistujat kokisivat asiakasraatitilaisuudet, oli järjestäjillä toive, että ne koettaisiin mielenkiintoisiksi ja informatiivisiksi vaikkakin niissä olisi vertaistuellinen ilmapiiri. Näihin ajatuksiin päätyivät myös osallistujat. Tähän kysymykseen annettiin mahdollisuus vastata myös omin sanoin kirjoittaen ja vastausvaihtoehdoista sai valita useampia kohtia. Vaikka kummallakaan asiakasraadin vetäjistä ei ollut aikaisempaa ryhmänohjauksellista kokemusta, vetäjät saivat positiivista palautetta:

*“Vetäjät olivat kärsivällisiä ja johdonmukaisia osallistujien pulputuksen keskellä.”*

Ryhmän vetäjät puolestaan kokivat tilaisuudet ennen kaikkea ymmärrystä lisäävinä.



Osallistujilta kysyttiin palautelomakkeessa mielipidettä asiakasraatitoiminnan positiivisuudesta yksikön toiminnalle. Raatilaiset kokivat, että toiminta oli hyväksi Visiitille sekä omaishoidon kotihoidolle. Raadin järjestäjistä molemmat pitivät asiakasraatitoimintaa hyvänä lisänä toiminnoille.



Kokemuksia asiakasraadın merkityksellisyydestä haluttiin kerätä osallistujilta omin sanoin kirjoitettuna. Raatilaiset vastasivat kysymykseen odotettua laajemmalla tavalla, henkilökohtaisuudet jätti jokainen pois. Asiakasraadilla nähtiin olevan siis suurempi merkitys kuin vetäjät osasivat odottaa. Tässä kysymyksessä ryhmän merkitys tuli esiin monella tasolla.

*“Kuulla mielipiteitä ja ymmärtää asiakastoiveiden moninaisuus”*

*“Osallistumisen mahdollisuus, ikäihmiset saivat äänen omissa asioissaan”*

*“Eri tilanteissa olevien henkilöiden näkemysten ja kokemusten esilletulo”*

Asiakasraadın järjestäjät pitivät parhaina asioina yhteistä keskustelua ja yhteistä tekemistä. Koettiin tärkeänä saada tietää, mitä mieltä asiakkaat oikeasti asioista ovat ja mitä minkälaisia muutoksia he kaipaavat toimintaan.

#### 7.4 Asiakasraatitoiminnan kehittäminen

Vaikka tämä asiakasraadın pilotointi toteutettiin nopealla aikataululla, oli sen pohjatyö tehty huolellisesti. Toiminnan kehittäminen on oleellista eteenpäin menemisessä, tähän kaivattiin apua raatilaisten näkökulmasta vapaan vastauksen muodossa.

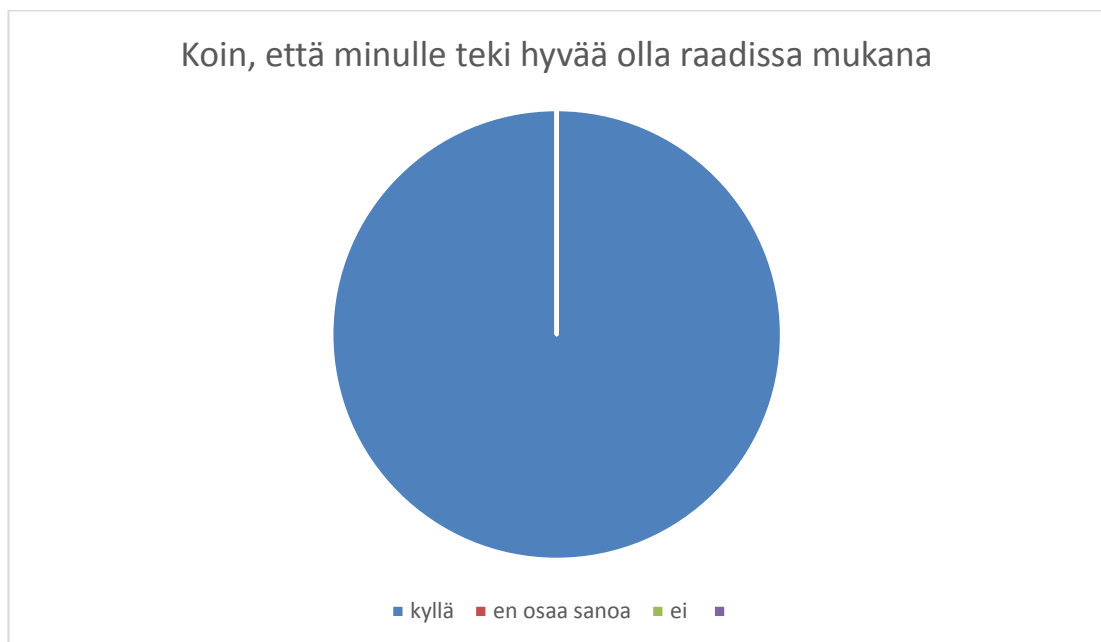
*“Vastaavat tapaamiskerrat ovat hyödyllisiä. Ne voivat rakentua etukäteen ajateltujen teemojen ympärille. Niissä voi olla myös tilaa spontaanisti esiin tuleville aiheille. Niille oli nytkin tilaa. Jo ideana se, että asiakkaita ja heidän läheisiään kuunnellaan, on erinomainen. Vastaavaa osallistumisen mahdollisuutta kunnan asioissa voisi olla enemmänkin. Ihmisistä löytyy kyllä paljon potentiaalia, kunhan annetaan sen tulla esiin.”*

*“Muutamien osallistujan lisäys voisi tuoda esille vielä uusia asioita /ideoita”*

Asiakasraadien järjestäjät toivoivat, että pilotoinnin jälkeen asiakasraatitoiminta jatkuisi säännöllisesti. Toivottiin myös selkeää johdon tukea ja näkyvyyttä:

*“Ensiarvoista olisi, että johto ottaisi jollain tavalla osaa asiakasraatiin. Tässä pilotoinnissa se jäi aivan minimaaliseksi. Ei ole järkevää järjestää asiakasraatia, jos sitä ei lopulta ollakaan valmiita kuuntelemaan tai että sille ja sen esittämille asioille ei olekaan aikaa.”*

Raadin järjestäjät toivoivat, että jokainen osallistuja löytäisi paikkansa raadissa ja ottaisi osaa keskusteluun omasta näkökulmastaan käsin. Muun muassa tämän tyyppisiin asioihin pyrittiin jo raadin säännöissäkkin. Mutta yksin raadin vetäjien pyrkimyksillä ei vielä pystytä näin hyvin tuloksiin, raatilaiset tekivät itse ryhmässä itselleen ja toisilleen hyvää. Myös raadin järjestäjät yhtyivät tähän mielipiteeseen: raadissa mukana oleminen teki hyvää.



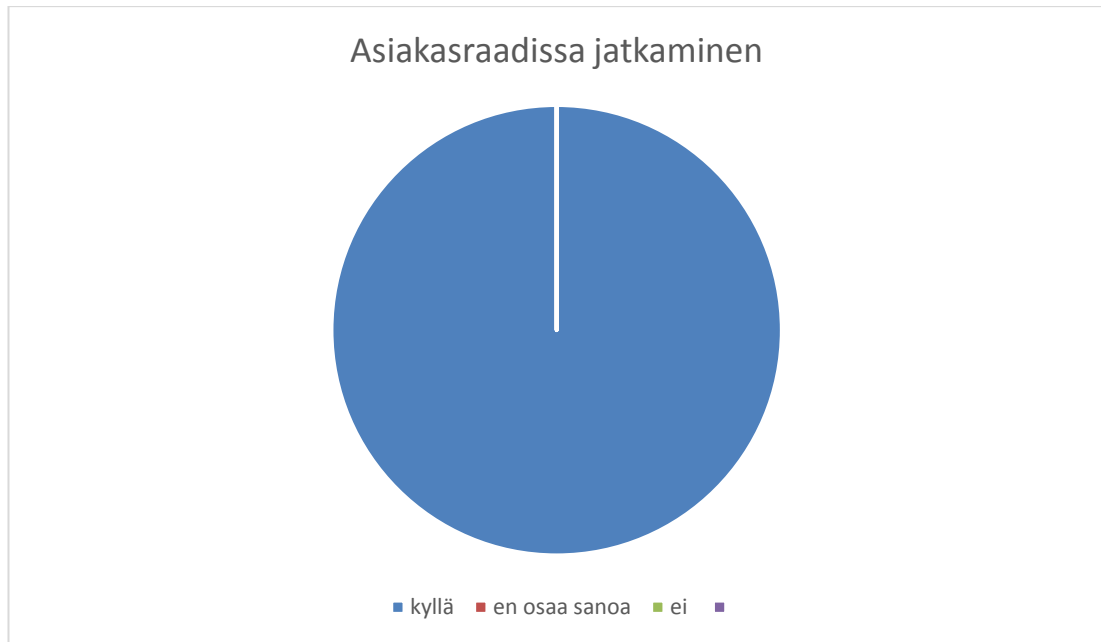
## 7.5 Asiakasraatitoiminnan jatko

Oleellista asiakasraadın jatkon suhteen on nykyisten osallistujien näkemys raadın jatkumahdollisuuksista. Nämä osallistujat olivat voittopuolisesti sitä mieltä, että jatko olisi hyvä asia. Myös raadın järjestäjät kokivat toiminnan jatkumisen hyvänä asiana.



Sujuvana jatkona edelliseen kysymykseen on asiakasraatilaisten oma ajatus raadissa jatkamisesta. Asiasta vallitsi syvä yksimielisyys: Kaikki olivat halukkaita jatkamaan raadissa, myös raadın järjestäjät.





## 7.6 Vapaamuotoinen palaute asiakasraatitoiminnasta

Raartilaisilta saatiin kaksi vapaamuotoista palautetta asiakasraatitoiminnasta:

*“Tämä on erinomaista toimintaa, mikäli Kaarina haluaa profiloitua ikäihmisille ystävällisenä ja innovatiivisena kaupunkina.”*

*“Kiitos oli mielenkiintoista olla mukana Toivon että raati oli hyödyllinen ☺”*

Raadin järjestäjät antoivat palautetta asiakasraatitoiminnasta laajemmin:

*“Asiakasraatitoiminta vaati selkeän valmistautumisen jokaiseen kokoukseen sekä myös sen jälkeisen ajan muistion kirjoittamiseen sekä mahdollisten toimenpiteiden teon. Raadin ohjaaminen oli uutta, se antoi luottamusta omaan kykyihin ja ammattitaitoon. Oli myös hienoa saada raartilaisilta palautetta, että Visiitissä moni asia on jo hyvin. Tutustuminen raartilaisiin oli todella silmiä avaavaa, se oli sitä varmaankin puolin*

*ja toisin meidän kaikkien kesken. Myös omaishoitotilanteiden moninaisuutta tuotiin hyvin esille. Asiakasraadın asiat voisi tuoda ennen tai jälkeen aina tiimien tietoon sekä ainakin esimiehen. Palaute asiakasraadista oli hyvää ja myös oma tunne onnistumisesta oli vahva.”*

*“Sihteerin ominaisuudessa oli mahdollista todellakin kuunnella asiakkaiden mielipiteitä ja tuoda myös omaa näkemystä omaishoidosta. Toivoisin asiakasraadın jatkuvan. On todella tärkeää saada palautetta toiminnasta ja näin kehittää toimintaa. Monelle kirjallisen palautteen antaminen voi olla vaikeaa. Keskustellen pienessä ryhmässä jokainen saa puheenvuoron ja palautetta on helpompi antaa. Kun jokaiselle tapauksikerralle on aihe, johon raatilaiset ovat saaneet vaikuttaa, pysyy tapauksikertojen keskustelut ”hallinnassa”. ”*

*“Tässä pilotoinnissa pyrittiin tietoisesti pääsemään eroon toiminnallisen suunnittelun ryhmää vaivanneesta tilanteesta, jossa palaverit muodustuivat lopulta vain yksisuuntaiseksi tiedottamiseksi ja jopa ajanhukaksi. Raadissa pyrittiin haastamaan osallistujia miettimään, miten yhdessä miettien ja tehden saamme talon asioita paremmaksi yhdessä. Koen, että tässä ajatuksessa onnistuttiin”*

## 8 ASIAKASRAATITOIMINNAN POHDINTAA JA TULEVAISUUTTA

Asiakasraatiin osallistuvan ammattilaisen on työssään oltava luova, kannustava, diplomaattinen ja huumorintajuinen (Kaukkila & Lehtonen 2007, 59). Olen tästä samaa mieltä, kuten olen myös Sauriston (2014) ajatuksista, että asiakasraadın perustaminen vaatii vankan ammattitaidon sekä palveluprosessien tuntemisen lisäksi suunnitelmallisuutta ja huolellista valmistautumista. Kun yhteiskehittämistä on tutkittu, on todettu, että juuri ryhmää ohjanneiden ammattilaisten keskinäinen sekä heidän ja ryhmän jäsenten välinen tasaveroisuus ja epämuodollisuus on arvokasta (Hietala & Rissanen 2017, 175). Asiakasraadın anti on vastavuoroista: raatiin osallistuva henkilö tarvitsee

ammattilaisen järjestelmän tuntemuksen ja ammatillisen osaamisen, ammattilainen puolestaan tarvitsee osallistujan tietotaidon ja kokemuksen. Tässä pilotoinnissa raatilaisten valikoituminen sekä ammattilaisten henkilövalinnat onnistuivat hyvin ja yhteistyö oli sujuvaa. Kun mietitään Visiitin asiakasraadien jatkoa, toivoisin, että juuri näihin asioihin kiinnitettäisiin kyseisten työntekijöiden rekrytoinnissa ja toiminnan mahdollistamisessa huomiota. Vetäjillä tulee olla vuorovaikutustaitoja ja laaja-alaista tietoa ja heidän työnsä asiakasraadin vetäjinä tulee antaa aikaa. Asiakasraatitoimintaa ei voi tehdä vain silloin, kun sille sattuu muilta töiltä löytymään aikaa.

Kuten Häyhtiö (2017, 15) tutkimuksessaan totesi, se, että raatitilaisuuksissa keskitytään vain muutamaa aiheisiin kerralla, mahdollistaa se jokaisen keskittymisen sekä osallistumisen keskusteluun. Hän painottaa myös ammattilaisten roolia puheenjohtajana ja sihteerinä, sillä heillä on kontaktit viedä asioita eteenpäin. Pilotoinnissa pyrittiin juuri tähän. Asioita oli kuitenkin lopulta niin paljon, että jälkeensä ajateltuna vähempikin olisi riittänyt. Hyvää keskustelua joutui ajoittain ohjaamaan eteenpäin seuraaviin aiheisiin, jotta pysyttiin aikaisemmin sovitussa aikataulussa. Pieni osallistujaryhmä, yhdessä sovitut hyvät aiheet ja järjestäjien tekemä alustustyö antoivat kuitenkin kaikille mahdollisuuden osallistua. Tässä pilotoinnissa oli tarkoitus kokeilla asiakasraatitoimintaa ja sen kaikki tapaamiset järjestettiin tapahtumaan viiden kuukauden ajalla. Tällöin tapaamiset sijoittuivat ajallisesti lähelle toisiaan. Tämä kokemus loi ajatuksen, että asiakasraatitapaamisissa olisi todellakin hyvä olla kerrallaan vain muutama aihe ja tapaamisia voisi olla esimerkiksi neljä vuodessa. Tämä pilotoinnin tapaamistahti olisi todellisessa elämässä aivan liian nopea.

Häyhtiö (2017, 16) pitää asiakasraatityötä arvokkaana, joka parhaimmillaan pystyy tuottamaan uusia näkökulmia asiakastyöhön, palveluiden järjestämiseen ja sisältöihin. Huomioitavaa on kuitenkin se, että raatikeskusteluilla voidaan aidosti vaikuttaa palveluihin vain, mikäli organisaation johto sitoutuu ottamaan huomioon asiakastyön ja asiakkaiden käsiteltäviksi annetaan asioita riittävän varhaisessa vaiheessa. Lähiesimiesten ja yksiköiden johdon rooli on tutkimustenkin mukaan keskeinen tulosten turvaamisessa ja kehittämistyön jatkumisessa (Hietala, Rissanen 2017, 177). Raatilaiset kokivat pilotoinnin aikana saaneensa hyvin paljon tietoa kaupungin tarjoamista palveluista raadin tapaamisissa. Asiakasraati teki muutaman ehdotuksen parantaakseen Visiitin nykyistä toimintaa: toivottiin virkistystoimintaan aivojumppaa ja lapsia sekä

nuoria vieraksi ja esiintyjiksi. Visiitin aulaan tehtiin myös idealaatikko, jota asiakasraatilaiset voisivat toiminnan mahdollisesti jatkuessa hoitaa. Pettymystä aiheutti viranomaisen reagoimattomuus tehtyyn kirjalliseen ehdotukseen, joka koski hoitopäivähintoja. Kiireessä asiakasraadin esiin nostamalle ongelmalle ei organisaation johdossa löytynytäkään aikaa. Kun kirjeeseen ei kevään aikana saatu vastausta, asiakasraadin usko todelliseen vaikuttamismahdollisuuteen mureni jonkin verran ja usko raadin tärkeyteen väheni jossain määrin kaikkien osallistujien kohdalla.

Pilotointi oli opinnäytetyö, jota ohjasi ikäihmisten palvelujohtaja sekä yksikön esimies. Tapasimme työn äärellä koko prosessin aikana kaksi kertaa: ensimmäinen tapaaminen pidettiin asiakasraadin suunnitteluvaiheessa ja toinen toisen raatitapaamisen jälkeen. Tukitoimia pilotoinnin aikana ei tarvittu. Yhteistyö ohjausryhmän ja pilotoinnin suorittajan välillä oli hyvin vähäistä. Kommunikaatio oli jopa niin vähäistä, että opinnäytetyön valmistuessa ohjausryhmä ei pyynnöstä huolimatta kommentoinut työtä.

Häyhtiön tutkimuksessa (2017, 53) merkittäväksi onnistumiseksi nostettiin esille asiakkaissa ja työntekijöissä tapahtunut oppimisprosessi. Samoin tässä pilotoinnissa niin asiakkaat kuin työntekijätkin totesivat varsin yksimielisesti tiedon ja ymmärryksen lisääntyneen. Tiedonsaanti auttoi asiakkaita esimerkiksi ymmärtämään laajemmin palvelujen kehittämistä ja asiakasmielipiteet auttoivat työntekijöitä uusien näkökulmien ja ideoiden huomioimiseen. Vertaiskeskustelut avasivat osallistujien huomaamaan myös omaishoitajien keskenään erilaisia tilanteita. Tapaamiset sisälsivät todellista tasavertaista dialogia ja osallistuminen pilotointiin toimi kaikkien mukana olleiden monitasoisena positiivisena oppimisprosessina. Koen, että dialogissa päästiin yhteiskehittämisen positiiviseen kehään (Strandman & Palo 2017, 143–144), jossa tunne tasavertaisesta osallisuudesta ja toimijuudesta paransi edelleen dialogin laatua rakentamalla ja syventämällä keskinäistä luottamusta.

Yhteistä kehittämistyötä mietittäessä on tarpeellista muistaa, että asiakkaiden ymmärtämisestä hoidettavina ja huollettavina ei ole vielä kovinkaan pitkä aika (Pohjola, 2017, 309). Yhteiskehittämisen onnistumisessa on kyse kahden erilaisen maailman kohtaamisen edellytyksistä, yhteistyön käynnistämisestä ja myönteisistä asenteista (Hietala & Rissanen 2017, 175). Tutkimukset ovat osoittaneet, että sosiaali- ja terveys-

palveluissa menestyksekkäs asiakkaiden osallistaminen kehittämistyöhön edellyttää organisaatiolta vielä paljon harjoittelua. Me ammattilaiset ajattelemme helposti, että olemme osaamisalueemme ainoita ja oikeita asiantuntijoita, meillä on vilpitön halu auttaa ja tavoitteemme on toimia asiakkaan parhaaksi lakeja ja eettisiä periaatteita noudattaen (Tuomisto, Rännäli 2017, 246). Meiltä puuttuvat vielä pitkäjänteiset kokemukset asiakkaiden kanssa yhdessä tehtävästä työstä (Häyhtiö 2017, 64). Meillä saattaa myös olla kehitettävää asiakkaiden kohtaamisessa, joka on yksi haastavimmista taidoista yhteistyössä (Kalliola, Kurki, Salmi & Tamminen-Vesterbacka 2010, 12).

Asiakkaiden ottaminen mukaan työn ja palveluiden kehittämiseen ei ole aina helppoa. Meidän ammattilaisten olisi kuitenkin syytä lähteä kasvattamaan omien yksikköjemme asiakkaiden osallisuutta ja tasaveroista toimijuutta myös siksi, että aiempien tutkimustulosten perusteella kuntalaisten ja palvelujen käyttäjien osallisuus, omien voimavarojen käyttäminen sekä asiantuntijana toimiminen edistävät heidän terveyttään ja hyvinvointiaan (Koskinen-Ollonqvist, Rouvinen-Wilenius & Aalto-Kallio 2009, 56). Yhteisessä työskentelyssä rakentuu myös syvällisempi ymmärrys toimijoiden arvoista, tarpeista ja voimavaroista. Parhaimmillaan yhteinen kehittämistyö tuottaa positiivisen kehän, jossa keskinäinen luottamus ja vastuullisuus vahvistuvat. Ne puolestaan mahdollistavat paremmat palvelut ja laadunvarmistuksen, jotka kumuloivat edelleen aiempaa parempaa luottamusta ja vastuunottamista. (Pohjola 2017, 322.) Kun mietitään yhteistä kehittämistapaa, on ehdottoman tärkeää valita tapa, joka innostaa ja motivoi niin asiakkaita, työntekijöitä kuin organisaation johtoakin osallistumaan. On myös syytä miettiä, miten osallistumisen tuloksia hyödynnetään ja miten asiakkaiden kuuleminen ja siitä saatava palaute kytketään osaksi toimintaa (Larjovuori ym. 2012, 5). Tämä kokeilu tuotti onnistumisia kaikille asiakasraatiin osallistuneille. Toivottavasti tämän asiakasraatikokeilun hyvät idut tuottavat pohjaa vanhuspalveluiden muiden yksikköjen tuleville raadeille sekä luovat motivaatiota yhdessä kehittämislle ikäihmisten palveluissa.

## LÄHTEET

Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus Oy

Auvinen, O. 2012. Alkusanat. Teoksessa R-L. Larjovuori, S. Nuutinen, K. Heikkilä-Tammi & M-L. Manka. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tampereen yliopiston johtamiskoulu.

Björklund, L. & Sarlio-Siintola, S. 2010. Inhimilliset toimintavalmiudet suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa. Teoksessa H. Hiilamo & J. Saari (toim.) Hyvinvoinnin uusi politiikka. Johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 27. Tampere: Juvenes Print Oy

Colliander, A. & Ruoppila, I. 2018. Ikäihmisten voimavarat myöhäisessä iässä. Hankasalmi: Psykosoft Oy

Hietala, O. & Rissanen, A. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sotepalveluihin palvelumuotoilemalla? Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisu 4. Toinen versio.

Ikäystävällinen Kaarina-ohjelma 2016–2018. Kaarinan kaupungin www-sivut. 2018. Viitattu 28.2.2018. <https://www.kaarina.fi>

Jäppinen, T. 2017. Asiakaskeskeisyys ja käyttäjälähtöisyys muuttavat kuntaorganisaation hallintoa ja tehtäviä. Teoksessa I. Nyholm, A. Haveri, K. Majoinen & M. Pekola-Sjöblom (toim.) Tulevaisuuden kunta. Helsinki: Kuntatalon paino

Kallio-Kökkö, S. & Kulmala, A. 2012. Asiakasraati laadun varmistajana. Teoksessa S. Kallio-Kökkö, S. Nikunen, T. Pelander & A. Kulmala (toim.) Asiakkaan ääni kuuluviaksi. Verkonkutoja-mittaristo ja asiakasraati laatutyön apuna. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 134. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print Oy

Kalliola, T., Kurki, A., Salmi, M. & Tamminen-Vesterbacka, T. 2010. Matkalla ohjaajuuteen. Helsinki: Kirjapaja

Kaukkila, V. & Lehtonen, E. 2007. Ryhmästä enemmän. Käsikirja ryhmänohjaajan taitoja tarvitsevalle. Helsinki: SMS-Tuotanto Oy.

Kokkonen, T., Mattila, M-L., Närhi, K. & Puttonen, P. 2018. Teoksessa T. Juvonen, J. Lindh, A. Pohjola & Romakkaniemi, M (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. EU: UNIpress

Koskinen-Ollonqvist, P., Rouvinen-Wilenius, P. & Aalto-Kallio, M. 2009. Osallisuus terveystekijänä. Viitattu 4.11.2018. [https://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo\\_ja\\_osallisuus\\_2012.pdf](https://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo_ja_osallisuus_2012.pdf)

Kuntalaki. 2015. 10.4.2015/410

- Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudamus
- Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000. 22.9.2000/812
- Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tampereen yliopiston johtamiskoulu.
- Lehto, J., Anttonen, A., Haveri, A. & Palukka, H. 2012. Julkisen palvelun muutos tutkimuksen kohteena. Teoksessa Anttonen, A., Haveri, A., Lehto, J. & Palukka, H. (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes Print
- Levomäki A. 2009. Omaishoidon tukikeskuksen toimintamallin kehittämishanke 2007–2009. Loppuraportti. Kaarinan kaupungin www-sivut. 2018. Viitattu 28.2.2018. <https://www.kaarina.fi>
- Maailma muuttuu – Kaarina toimii! Kaarinan kaupungin strategia 2014–2020. Kaarinan kaupungin www-sivut. 2018. Viitattu 28.2.2018. <https://www.kaarina.fi>
- Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystal-veluissa. Tampere: Vastapaino
- Nykänen, P. & Ruotsalainen, P. 2012. Kansalaisen luotettava eterveystalveluym- päristö. Teoksessa Anttonen, A., Haveri, A., Lehto, J. & Palukka, H. (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes Print
- Oldenburg, A & Paasivirta, J. Sosiaalitalvelut. Kaarinan kaupunki. Haastattelu 2.10.2017. Haastattelijana Tiiu Uusaho. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Virtanen, P. 2013. Projektijohtaminen hyvinvointital- veluissa. Helsinki: Tietosanoma Oy
- Pohjola, A. 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa A. Poh- jola, Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveluissa. Tampere: Vasta- paino
- Sallinen, S., Majoinen, K. & Salenius, M. (toim.) 2012. Elinvoimainen ja toimintaky- kyinen kunta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Sauristo, H. 2014. Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä. Opas asiakasraa- din kehittämiseen. YAMK-opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Sjöblom, S. 2012. Toimintamallin vaikuttavuus kunnan vanhuspalveluissa. Teoksessa S. Kallio-Kökkö, S. Nikunen, T. Pelander & A. Kulmala (toim.) Asiakkaan ääni kuuluvaksi. Verkonkutoja-mittaristo ja asiakasraati laatutyön apuna. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 134. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print Oy

Strandman, K. & Palo, M. 2017. Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalvveluissa. Tampere: Vastapaino

Tuomisto, S. & Rännäli, H. 2017. Polkuja kehittäjäksi ja vaikuttajaksi kasvamiseen. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalvveluissa. Tampere: Vastapaino

Tuomivaara, S., Pekkarinen, L. & Sinetvuo, T. 2015. Osallistuvan innovaatiotoimintaa edistävät ja estävät tekijät. Teoksessa J. Saarisilta & J. Heikkilä (toim.) Yhdessä innovoimaan. Osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveystalvveluissa. Osuva-tutkimushankkeen loppuraportti. Terveystalvvelu ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy

Viirkorpi, P. 2000. Onnistunut projekti. Opas kunta-alan projektityöskentelyyn. Helsinki: Suomen Kuntaliitto

Viitanen, M. & Markkula, L. 2012. Hyvät palvelut vieläkin paremmiksi Vire koti Hajalassa. Teoksessa S. Kallio-Kökkö, S. Nikunen, T. Pelander & A. Kulmala (toim.) Asiakkaan ääni kuuluvaksi. Verkonkutoja-mittaristo ja asiakasraati laatutyön apuna. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 134. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print Oy



# ASIAKASRAATIKERTOJEN AIHEPIIRIT

## MAALISKUU

- Asiakasraadin säännöt
- Hoitopäivämaksuasiat
- Palauteasiat
- Idealaatikko

## HUHTIKUU

- Omaishoito
  - Miten saada asiakkaita jaksoille? Käyttöaste kaipaa kohennusta ja moni omaishoitaja vapaapäiviään. Mikä auttaisi/rohkaisisi tulemaan? Mitä voidaan tehdä paremmin/toisin?
  - Minkälaista tukitoimintaa omaishoitajat kaipaavat? Minkälaisia lisäpalveluja? Mikä nyt hyvin, mikä huonosti? Toimivatko lain edellyttämät hyvinvointi- ja terveystarkastukset sekä tarvittaessa annettava valmennus ja koulutus hoitotehtävää varten?
  - Milläläilla toteutettu kaupungin oma tiedotus tavoittaisi omaishoitajat parhaiten; infolehti, henkilökohtainen posti, sähköposti vai mikä? Mikä nyt hyvin, mikä huonosti?
  - Omaishoidon loppuminen; miten voisi helpottaa mahdollista yksinäisyyttä? Minkälainen tuki olisi tervetullutta?

## TOUKOKUU

- Virkistystoiminta
- Kuntosalin käyttö
- Uusien nettisivujen läpikäynti

# VISIITIN ASIAKASRAATI

## TAVOITE

- asiakkaiden äänen kuuleminen
- kokemustietoa hyödyntävä keskusteleva ja ideoiva ryhmä
- asiakaslähtöinen toimintatapa
- asiakkaiden osallisuuden lisääminen talon toiminnoissa
- toiminnan vuorovaikutteisuuden lisääminen asiakkaiden ja työntekijöiden kesken

## SÄÄNNÖT

- pyritään yhteiseen hyvään
- kaikille annetaan puhumahdollisuus ja jokaista kuunnellaan
- tasa-arvoisuus raatilaisten kesken
- salassapitovelvollisuus asioissa, jotka ovat raatilaisen henkilökohtaisia asioita
- asiakasraati toimii tavoitteellisesti

## KÄYTÄNNÖN ASIAT

- osallistuminen on vapaaehtoista mutta ajallisesti sitovaa
- asiakasraatitapaamisiin tulee kutsu ja esityslista
- tapaamisista kirjoitetaan muistio

# OMAISHOIDON TUKIKESKUS VISIITTI ASIAKASMAKSUT

Ikäihmisten palvelujohtaja, Kaarinan kaupunki

Omaishoidon tukikeskus Visiitti on toiminut loppuvuodesta 2007 alkaen. Talo ja sen toiminnot olivat tuolloin uutta jopa valtakunnallisesti. Kautta vuosien talossa on tehty hyvää toimintakykyä tukevaa moniammatillista työtä ja oltu mukana muutoksessa ja kehityksessä. Näiden kymmenen toimintavuoden aikana asiakasmaksut ovat nousseet 26,00 eurosta jopa 49,50 euroon. Hinnat ovat nousseet 10 vuoden aikana siis 90,4 %. Suurin yksittäinen nousu on tapahtunut vuoden 2016 alussa, jolloin hinta nousi edelliseen vuoteen verrattuna 30 %. Samaan aikaan asiakkaan saama hoito intervallijaksolla ei kuitenkaan ole oleellisesti muuttunut, myöskään hoitohenkilökunnan määrä ei ole pysyvästi kasvanut. Hintaan kuuluu edelleen hoito, ruoka ja majoitus. Tällä kirjeellä Visiitin asiakasraati toivoo saavansa selvityksen, mikä on peruste hintojen nousulle.

Koemme nykyisen lyhytaikaishoidon hoitopäivähinnan (48,90€) intervallin osalta korkeana. Hinta on huomasti enemmän kuin omaishoidon vapaapäivän (11,40€) tai geriatrisen kuntoutuksen hoitomaksun (24,45€). Asiakasraatia ihmetyttää, miksi geriatrisen kuntoutuksen päiväkohtainen maksu voidaan laskea näin alas. Hinta on ristiriidassa saatavien palveluiden (muun muassa arkipäivittäinen fysioterapeutin kanssa tehtävä harjoittelu) suhteen.

- Asiakasraadin mielestä Visiitin hoitopäivämaksuja olisi syytä kohtuullistaa ja virtaviivaistaa. Voisiko geriatrisen kuntoutuksen hoitopäivämaksua nostaa ja tavallisen intervallin päivämaksua vastaavan verran alentaa? Keskiarvohinta vuorokaudesta, joka olisi intervallilaisille sekä geriatrisille kuntoutujille tasa-arvoinen olisi noin 37 euroa/vrk.

Intervallijakson loppuessa lähtöpäivän hinta nyt hoitopäivämaksun verran eli 48,90 euroa. Huone on siivouksen johdosta luovutettava klo 10 mennessä aamulla. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakas saa tätä täyttä hoitopäivähintaa vastaan aamutoimiin tarvitsemansa avun sekä aamupalan ennen kotiinlähtöään. Monelle lounaan odottelu yhteisissä tiloissa on haastavaa ja kotiin lähdetäänkin heti näiden edellä mainittujen toimien jälkeen huoneenluovutuksen johdosta ennen lounasta. Kun ajatellaan, että huoneen saa jaksolle tultaessa vasta klo 12 jälkeen, ei myöskään täysi vuorokausi ajallisesti täyty.

- Asiakasraati ehdottaa, että lähtöpäiväkäytäntö yhtenäistetään omaishoidon vaapaapäiväkäytännön mukaiseksi eli lähtöpäivää ei laskuteta. Vaihtoehtoisesti, jos lähtöpäivä on edelleen maksullinen, pitää asiakkaan saada maksua vastaan olla jaksollaan haluamaansa kellonaikaan asti eikä huoneeseen voida näin ollen ottaa uutta asiakasta saman vuorokauden kuluessa.

Asiakasraati kokee, että kaupunki informoi huonosti mahdollisuudesta hoitopäivämaksujen alentamiseen. Vaikka moni raatilaisista on ollut Visiitin asiakkaina vuosia, ei tämä mahdollisuus ole tullut esiin palveluista kerrottaessa. Tämän informaation antaminen ei voi olla satunnaista eikä se voi olla pelkästään hoitajien varassa.

- Asiakasraati toivoo, että maksunalennusmahdollisuudesta informoidaan jatkossa paremmin. Virallinen tiedote asiasta olisi hyvä olla nähtävillä niin Visiitin yleisissä tiloissa kuin huonekansioissakin. Omaishoidon asiakkaille voi tiedon lähettää myös muun informaation mukana postitse. Tärkeää olisi, että maksunalennusmahdollisuudesta kerrotaisiin jo mahdollisessa lähettävässä yksikössä, esimerkiksi terveyskeskuksen vuodeosastoilla. Jotta hoitohenkilökunta ja sosiaalityöntekijät lähettävässä yksikössä ja erityisesti Visiitissä osaisivat asiasta kertoa asiakkaille, on heidän saatava täsmällistä koulutuksellista lisätietoa asiasta yksikön johtajalta.

Visiitin käyttöaste on ollut jo vuosia kaupungin päättäjien suurennuslasin alla. Asiakasraadin mielestä suurin este käyttöasteen nousulle on hoitopäivähinta. Asiakasraadin mielestä on mahdotonta näillä hinnoilla edes tavoitella korkeaa käyttöastetta. Raati haluaa muistuttaa, että jaksolle pääsy lyhyelläkin varoajalla on asiakaspalvelua parhaimmasta päästä. Se on myös lean-ideologian ydinasia. Raatilaisia mietityttää myös se, että käyttöasteen nostovaateet on jätetty Visiitin henkilökunnalle, jolla ei välttämättä ole mahdollisuuksia, oikeuksia tai esimerkiksi tietotaitoa mainostamistyöhön.

- Minkälaisilla konkreettisilla toimilla kaupunki tukee Visiitin käyttöasteen kasvattamista ja sen mahdollistamista asiakaspalvelun, työhyvinvoinnin ja hoitotyön laadun kärsimättä?

Kaarinassa 10.4.2018

Omaishoidon tukikeskus Visiitin asiakasraati

I've invited you to fill out a form:

## ASIAKASRAADIN PALAUTELOMAKE

Kysymykset, joiden vastausvaihtoehtojen edessä on ympyrä, voit valita vain yhden vaihtoehdon. Ne, joiden edessä on neliö, voit vastata valitsemalla monta vaihtoehtoa. Lisäksi osassa kysymyksistä on tilaa vapaalle kirjoittamiselle. Ohjelma opastaa sinua koko ajan. Kun olet täyttänyt lomakkeen, paina submit kyselyn loputtua. Kyselylomake palautuu anonyymisti lähettäjälle.

Kiitos sinulle mielipiteistäsi ja ajastasi asiakasraadissa!

### Asiakasraadın palautelomake

#### Sain tiedon asiakasraadın aloituksesta

- Kaarinalehdestä
- Omaishoitajille lähetetystä kirjeestä
- Muusta henkilökohtaisesta kutsusta
- Facebookista
- Kaarınan kaupungın nettisivuilta
- Ilmoituksesta Visiitin seinältä
- Henkilökunta kertoi
- Option 8

#### Käytännön järjestelyt (tilat, ajankohta, tarjoilut, yms.) olivat mielestäni

- erinomaisia
- hyviä
- en osaa sanoa
- huonosti hoidetut

#### Mielestäni asiakasraadın vetäjät olivat

- tehtävään sopivia
- helposti lähestyttäviä
- asiantuntevia
- motivoivia ja rohkaisevia
- jotain muuta, mitä?

**Vapaa vastaustila edelliseen kysymykseen tai selvennys valintaan "jotain muuta"**

**Koin, että asiakasraadin aiheissa huomioitiin raatilaisten toiveet**

- erinomaisesti
- hyvin
- en osaa sanoa
- huonosti

**Asiakasraatitilaisuudet olivat mielestäni**

- mielenkiintoisia
- vertaistuellisia
- informatiivisia
- jotain muuta

**Vapaa vastaustila edelliseen kysymykseen tai selvennys valintaan "jotain muuta"**

**Asiakasraatitoiminta on hyväksi Visiitin toiminnalle**

- kyllä
- en osaa sanoa
- ei

**Parasta asiakasraatitoiminnassa oli...**

**Toivoisin, että jatkossa asiakasraatitoimintaa kehitettäisiin niin, että...**



**Koin, että minulle teki hyvää olla raadissa mukana**

- kyllä
- en osaa sanoa
- ei

**Näkisin hyvänä asiana, että asiakasraatitoiminta jatkuisi Visiitissä**

- kyllä
- en osaa sanoa
- ei

**Voisin ajatella jatkavani raadissa myös syksyllä 2018**

- kyllä
- en osaa sanoa
- en

**Tähän voit kirjoittaa vapaamuotoisen palautteen asiakasraatitoiminnasta**

---