



# Asiakasraatimalli vammaispalveluiden erityisen vaativan tuen päivätoimintaan

Teija Heikkilä & Essi Terävä

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu  
LAB-ammattikorkeakoulu

## **Asiakasraatimalli vammaispalveluiden erityisen vaativan tuen päivätoimintaan**

Teija Heikkilä & Essi Terävä  
Sosiaali- ja terveysala  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2025



**LAB-ammattikorkeakoulu**

Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

Teija Heikkilä, Essi Terävä

**Asiakasraatimalli erityisen vaativan tuen päivätoimintaan**

Vuosi

2025

Sivumäärä

45

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää asiakasraatimalli osaksi Helsingin kaupungin erityisen vaativien vammaispalveluiden päivätoimintaa. Tavoitteena oli parantaa erityisesti vaativaa kommunikaation tai toiminnanohjauksen tukea tarvitsevien asiakkaiden osallistumista ja osallisuuden kokemusta ja edistää näin tarpeelliseksi todettua kehittämistyötä. Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään lyhyesti asiakasryhmää; kehitysvammaisuutta, autisminkirjon häiriötä, sekä mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriötä, sekä näistä aiheutuvia tuen tarpeita. Tietoperusta keskittyy kuitenkin laajemmin asiakasosallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen järjestetyn palvelun lähtökohtana, joita myös 1.1.2025 voimaan astunut uusi vammaispalvelulaki korostaa. Käsittelemme lisäksi asiakasraatitoimintaa osallisuuden kokemuksen mahdollistajana.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli vastata työelämälähtöiseen ongelmaan, sillä Helsingin kaupungin vammaispalveluiden päivätoiminnan hankinnan palvelukuvauksessa vaatimuksena on asiakasraadit toteutumisen vähintään kuusi kertaa vuodessa. Kehittämistyön lähtökohtana hyödynsimme toiminnallisen opinnäytetyön tutkimuksellista kehittämisen tapaa. Tutkimusaineisto kerättiin ryhmäkeskusteluiden ja aivoriihiyöskentelyn avulla Toimintakeskus Kalasataman henkilöstön kanssa. Lisäksi toteutettiin alkukartoituskysely, joka lähetettiin Helsingin kaupungin vammaispalveluiden päivätoimintayksiköihin. Asiakasraatimallin tueksi tuotettiin materiaaleja kehittämistyön edetessä Toimintakeskus Kalasatamassa, joka kuuluu Helsingin kaupungin erityisen vaativiin vammaispalveluihin.

Alkukartoituskyselyn tulokset korostivat yksilöllisten kommunikaatiomenetelmien tärkeyttä, sekä riittävää resurssointia asiakasraatitoimintaan, jotta tarvittava tuki osallisuuteen toteutuu. Vaikuttavuutta lisää säännölliset kokoontumiset, kuitenkin yksikön käytänteet huomioiden. Asiakasraadissa käsiteltävät asiat tulisi nostaa arjessa näkyviin ja sovitut asiat tulisi toteuttaa mahdollisimman pian kokoontumisten jälkeen. Kyselyn vastauksissa nousi esiin tarve kehittää vaativaa tukea tarvitsevien asiakkaiden osallistumista asiakasraatitoimintaan, johon kehittämistyöllämme pyrittiin vastaamaan.

Opinnäytetyön tuotoksena loimme käyttöön otetun asiakasraatimallin erityisen vaativan tuen päivätoimintaan Helsingin kaupungin vammaispalveluihin. Asiakasraatimallista pyrittiin tekemään mahdollisimman toistettava niin, että se tulisi hyödyttämään myös tulevia erityisen vaativan tuen yksiköitä. Lisäksi opinnäytetyöstä voi hyötyä myös muut vammaispalveluiden yksiköt, joissa asiakkaat kaipaavat vahvempaa kommunikoinnin ja toiminnanohjauksen tukea. Asiakasraatimalli liitettiin osaksi yksikön rakenteita ja vuosikelloa, joka toimii työntekijöiden työkaluna asiakasraatimallin toteuttamisessa ja ohjaamisessa.

Asiakasraatimallissa käytettävän kommunikaatiotukipankkia tulisi kehittää niin, että sitä voisi hyödyntää organisaation eri yksiköissä. Asiakkaiden yksilöllisen tuen merkitys korostui opinnäytetyöprosessin aikana ja siihen olisi mielenkiintoista löytää sopivia tukikeinoja jatkokehittämistä varten. Yksi tukikeino voisi olla perehdytyskorttipohja, joka ohjaa myös työntekijää huomiomaan asiakkaiden edellytykset osallisuuteen.

Asiasanat: erityisen vaativat vammaispalvelut, asiakasosallisuus, asiakasraati

**Customer council model for demanding support day activities**

Year

2025

Pages

45

---

The purpose of this thesis was to create an accessible customer council model as part of the day activities within the City of Helsinki's disability services for clients requiring demanding support. The aim was to enhance the participation and experience of inclusion, especially for clients needing demanding support in communication or executive functioning.

The customer council model was designed to be easily replicable, ensuring its applicability to future units offering exceptionally demanding support.

The theoretical framework of the thesis briefly discusses the support needs of the client group, including intellectual disabilities, autism spectrum disorder, and mental health and behavioral disorders. However, the main focus is on client participation and client-oriented work as key principles of service delivery, emphasized by the new Disability Services Act, effective from January 1, 2025. The thesis also examines customer councils as a means to foster the experience of inclusion.

The purpose of the thesis was to respond to a problem arising from working life, as the requirement in the service description of the City of Helsinki's day activities is the realisation of a customer council at least six times a year. The development work used a research-based functional thesis method, collecting data through group discussions and brainstorming with Kalasatama Activity Centre staff.

In addition, an initial survey was carried out and sent to the municipality's disability services day activity units. Materials were produced to support the customer council model as the development work progressed at the Kalasatama Activity Centre, which is one of the demanding disability services of the City of Helsinki.

The survey results highlighted the importance of individualized communication methods and adequate resourcing to ensure sufficient support for client participation. Regular meetings, adapted to the operational practices of each unit, were found to enhance the councils' impact. Topics discussed during the customer councils should be made visible in everyday activities, and agreed actions should be implemented as promptly as possible. The survey responses emphasized the need to develop further the participation of clients requiring extensive support, a need that this development work sought to address.

As an output of the thesis, we created a customer council model for the City of Helsinki's disability services for demanding day support. The model may also benefit other disability service units where clients require stronger support in communication and executive functioning. The customer council was integrated into the unit's structures and annual plan to support staff in implementing the model.

The communication support bank used in the customer council model should be developed for use in different units of the organization. The importance of individual customer support was highlighted during the thesis process, and it would be interesting to find suitable support methods for this. One method could be an orientation card base, which also guides the employee to consider the customer's condition for inclusion.

Keywords: demanding disability services, client involvement, client council

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Helsingin kaupungin vammaispalvelut.....	8
3	Kohderyhmä ja tuen tarpeet.....	9
3.1	Kehitysvammaisuus.....	9
3.2	Autismikirjon häiriö.....	10
3.3	Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt.....	11
4	Asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys järjestetyn palvelun lähtökohtana.....	12
4.1	Uusi vammaispalvelulaki ja asiakkaan oikeus tulla kuulluksi.....	12
4.2	Kommunikoinnin tukeminen lisää palvelun saavutettavuutta.....	13
4.3	Esteettömyys ja tuettu päätöksenteko osallisuuden mahdollistajana.....	14
5	Asiakasraatitoiminta osallisuuden tukena.....	15
5.1	Helsingin kaupungin vammaispalvelut asiakasraatitoiminnan toteuttajana.....	17
5.2	Asiakasraatitoiminnan lähtötilanne erityisen vaativan tuen yksikössä.....	17
6	Kehittämistyön prosessikuvaus.....	18
6.1	Tavoite ja tarkoitus.....	19
6.2	Kehittämistyön toteutus ja valitut menetelmät.....	20
6.2.1	Alkukartoituskysely.....	20
6.2.2	Aivoriihityöskentely.....	21
6.3	Alkukartoituskyselyn tulokset.....	32
6.4	Alkukartoituskyselystä noussut pohdinta.....	34
7	Asiakasraatimalli.....	36
8	Kehittämistyön arviointi.....	37
8.1	Opinnäytetyöprosessin palautteet ja arviointi.....	37
8.2	Eettiset näkökohdat ja luotettavuuden tarkastelu.....	38
9	Pohdinta.....	39
	Lähteet.....	41
	Liitteet.....	45

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää asiakasraatimalli osaksi Helsingin kaupungin erityisen vaativien vammaispalveluiden päivätoimintaa. Tavoitteena oli parantaa vaativaa kommunikaation tai toiminnanohjauksen tukea tarvitsevien asiakkaiden osallistumista ja osallisuuden kokemusta, ja edistää näin tarpeelliseksi todettua kehittämistyötä.

Osallisuuden kokemus on merkityksellistä kaikille ihmisille ja yksi hyvinvoinnin edellytyksistä. Sillä tarkoitetaan mahdollisuutta suunnitella omaa elämäänsä, tehdä valintoja ja vaikuttaa myös yhteisön jäsenenä aktiivisena toimijana, ei vain olla muiden ohjaitavana.

Vammaispalvelulain (2023/675) 12§ mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada erityistä osallisuuden tukea, jos hän tarvitsee yksilöllisesti toteutettua toisen henkilön tukea voidakseen päästä vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa.

Kehitysvammaisten osallisuus omaa elämää koskevassa päätöksenteossa sekä yhteiskunnassa on usein rajoittunutta. Haasteina osallisuuden toteutumisessa ovat usein yksilöllisten puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien puute tai työntekijöiden eritasoinen osaaaminen erilaisten kommunikaatiomenetelmien käyttämisessä. Vuorovaikutuksen ja oikeanlaisten puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien avulla kuulluksi tuleminen edistää asiakkaan perusoikeuksien toteutumista, mahdollistaa omannäköisen elämän ja lisää näin asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia. Erityisen vaativissa vammaispalveluissa asiakkaan tarvitsema tuki voi käsittää jopa yhden ohjaajan yhtä asiakasta kohden, vaikka toimintaa voidaan toteuttaa myös pienryhmissä pienemmällä resurssilla. On mahdollista, että asiakas ei kykene osallistumaan ryhmätoimintaan esimerkiksi aistiherkkyyden tai sosiaalisten taitojen heikkouden vuoksi. Siitä huolimatta on pidettävä huolta asiakkaan osallisuuden toteutumisesta ja vaikuttamisen mahdollisuudesta.

Helsingin kaupungin vammaispalveluiden päivätoiminnan hankinnan palvelukuvauksessa vaatimuksena on asiakasraadit toteutuminen vähintään kuusi kertaa vuodessa (Vammaisten päiväaikaisen toiminnan hankinnan palvelukuvaus 2025, 15). Asiakasraadit toteutuvat yksiköissä, mutta erityisen vaativan tuen päivätoiminnassa on huomattu asiakasraatimallin vaativan kehittämistä toteutuakseen, sillä asiakkaat kaipaavat vahvempaa tukea osallisuuden toteutukseksi.

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee kehitysvammaisuutta, autismikirjon häiriöitä sekä mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöitä. Tietoperusta korostaa asiakaslähtöisyyttä ja saavutettavuutta osallisuuden tukena. Asiakasraatimallin kehittämistyö tehtiin osaksi Helsingin kaupungin vammaispalveluiden erityisen vaativan tuen päivätoimintaa.

## 2 Helsingin kaupungin vammaispalvelut

Helsingin kaupungin vammaispalveluiden päivätoiminta on osana perhe- ja sosiaalipalveluita, joka tarjoaa tavoitteellista ja mielekästä toimintaa henkilöille, jotka eivät kykene vammansa vuoksi osallistumaan työtoimintaan (Helsingin kaupunki 2025a). Helsingin kaupungin on vammaispalvelulain (675/2021 6 §) ja järjestämislain (612/2021) mukaisesti järjestettävä päivätoimintaa vammaisille henkilöille silloin, kun itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutuminen sitä välttämättä edellyttää. Helsingin kaupunki on määritellyt päivätoiminnalle vähimmäislaatuksiteerit, joita kaikkien Helsingin lukuun päivätoimintaa tuottavien yksiköiden tulee noudattaa. (Vammaisten päiväaikaisen toiminnan hankinnan palvelukuvaus 2025, 3.) Vammaisten päivätoimintaa järjestetään Helsingin Kaupungin toimipisteissä, sekä ostopalveluyksiköissä (Helsingin kaupunki 2025a). Päivätoiminta on asiakkaan kodin ulkopuolella järjestettävää suunnitelmallista toimintaa. Sen tavoite on tukea aikuisuutta, itsenäisyyttä, omatoimisuutta ja osallisuutta. Päivätoiminta sisältää erilaista sosiaalista, psyykkistä ja fyysistä toimintakykyä ylläpitävää toimintaa. Lisäksi sen tarkoitus on tukea ja kehittää asiakkaan omia voimavaroja. Keskeistä päivätoiminnassa on vuorovaikutussuhteet toisten ihmisten kanssa, mielekkään arjen ja ilon kokeminen, omien valintojen tekeminen ja osallisuus. Erityisesti huomio kiinnittyy toiminnassa erilaisten puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien harjoitteluun ja käyttöön. Asiakasta tuetaan aktiivisesti oman mielipiteen ilmaisemiseen, erilaisia vaihtoehtoja tarjoten. Mieluisia asioita ja toimintaa selvitetään myös havainnoimalla, kommunikaatioapuvälineitä hyödyntäen, sekä lähi-ihmisten avulla. (Vammaisten päiväaikaisen toiminnan hankinnan palvelukuvaus 2025, 7.)

Vammaispalveluiden organisaatiomuutoksessa 1.4.2025 Vammaispalvelut jaettiin kolmeen osaan: Vammaispalvelut etelä-itä, Vammaispalvelut länsi-pohjoinen, sekä Erityisen vaativat vammaispalvelut, johon kehittämistyömme suuntautuu. Erityisen vaativat vammaispalvelut tuottavat palveluja, jotka sisältävät ympärivuorokautisen palveluasumisen, vaativan tuen päivätoiminnan sekä vaativan moniammatillisen tuen yksikön. Kokonaisuuteen kuuluu lisäksi Kehitysvammapoliklinikka. Erityisen vaativien palvelujen tuella pyritään tarjoamaan vahvaa tukea ja hoitoa henkilöille, joilla on vaativampia tuen tarpeita. (Helsingin kaupungin yhteistoimintakäsittely 2025.)

Opinnäytetyön käytännön työtä tehtiin toimintakeskus Kalasatamassa, joka on osa erityisen vaativia palveluita. Toimintakeskus Kalasatamassa järjestetään päivätoimintaa arkipäivisin kehitysvammaisille autismin kirjon henkilöille, jotka tarvitsevat vahvaa ohjausta ja emotionaalista tukea arjessaan. Toiminta suunnitellaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja toteutetaan viidessä pienryhmässä. (Helsingin kaupunki 2025b.) Toimintaa toteutetaan pienryhmäohjauksen lisäksi yksilöohjauksena, jotta asiakkaat saavat tarvitsemansa tuen osallistumiseen ja onnistumiseen. Toiminnan pyrkimyksenä on osallistaa asiakkaita osaksi yhteiskunnan toimintaa, harjoitella arjen taitoja, sekä erilaisia vuorovaikutustilanteita (Helsingin kaupunki 2025b).

Toimintakeskuksen tiloissa on huomioitu asiakkaiden erilaiset tarpeet esimerkiksi valaistuksessa ja äänieristyksessä. Toimintakeskuksessa on myös pienempiä huoneita taukoja, aistikuormituksen laskemista ja rauhoittumista varten. Niin ryhmä-, kuin yksilöohjauksessa noudetaan päiväkohtaista kuvallista struktuuria. Struktuuri on kuvien tuella jäsennelty päiväohjelma, joka auttaa toiminnan, ajan ja tilan jäsentämistä, pilkkoen sitä pienempiin ja selkeämpiin osiin (Autismiliitto 2024a).

### 3 Kohderyhmä ja tuen tarpeet

Erityisen vaativien vammaispalveluiden asiakkaita yhdistää kehitysvamma, autismikirjonhäiriö tai mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt, tai näiden erilaiset yhdistelmät. Yhteistä näille kaikille on usein tarve toiminnanohjauksen vahvaan tukeen. Toiminnanohjaus tarkoittaa aivojen kykyä toimia itsenäisesti niin, että toiminta on tarkoituksenmukaista ja sosiaalisesti hyväksyttävää. Se sisältää esimerkiksi toiminnan suunnittelun, johdonmukaisen etenemisen, virheiden havaitsemisen ja niiden korjaamisen sekä tunnereaktioiden ja käyttäytymisen kontrollista. (Terveyskyä 2021.)

#### 3.1 Kehitysvammaisuus

Kehitysvammaisuus tarkoittaa vaikeutta oppia, ymmärtää, soveltaa ja hallita erilaisia elämään liittyviä asioita. Lisäksi kehitysvammaan voi liittyä sosiaalisten taitojen, itsestä huolehtimisen taitojen ja kommunikation haasteita. Kehitysvamma itsessään ei ole sairaus, mutta siihen voi liittyä liitännäissairauksia. Liitännäissairauksia esiintyy sitä todennäköisemmin, mitä syvemmästä kehitysvammasta on kyse. Eri oireyhtymillä on omia tyypillisiä liitännäissairauksia. Lisäksi kehitysvammaan voi liittyä esimerkiksi epilepsiaa, aisti- ja liikuntavammoja, autismikirjon häiriöitä sekä psykiatrisia häiriöitä, kuten masentuneisuutta ja ahdistuneisuutta. (Terveyskirjasto 2025.)

Kehitysvammaisuuden määrittely ja sen vaikeusasteen arviointi perustuvat pitkälti lääketieteelliseen näkökulmaan ja WHO:n (2004) kansainvälisiin diagnostisiin kriteereihin. Pelkkä lääketieteellinen lähestymistapa ei kuitenkaan riitä yksilön kykyjen tai persoonallisuuden kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. Siksi kehitysvammaisuutta arvioitaessa on tärkeää yhdistää lääketieteelliseen näkökulmaan myös toimintakyvyn ja sosiaalisen ympäristön näkökulmat, jotta saadaan kattavampi kuva yksilön vahvuuksista ja tuen tarpeista. (Launonen 2007, 88.)

Launonen 2007 81-86; Arvio & Aaltonen 2011, 22 mukaan kehitysvammaisten henkilöiden vuorovaikutustaidot vaihtelevat suuresti yksilön toimintakyvyn mukaan. Keskivaikeasti kehitysvammaiset voivat usein ymmärtää tuttuihin tilanteisiin liittyvää yksinkertaista kieltä ja osallistua vastavuoroiseen vuorovaikutukseen, vaikka heidän ilmaisunsa on rajoittunutta ja puuhetta täydentävät usein erilaiset tukimenetelmät. Vaikeasti kehitysvammaisilla

kommunikointitaitojen kehittyminen on hitaampaa ja he ilmaisevat itseään usein puhetta korvaavin keinoin, kuten osoittamalla kuvaa tai esineiden avulla. Syvästi kehitysvammaiset puolestaan viestivät lähinnä olemuskielellä - eleillä, ilmeillä ja äänneillä - mikä vaatii vuorovaikutuskumppanilta tarkkaa havainnointikykyä ja valmiutta hyödyntää erityisesti tunto- ja liikeaistia, sillä puheen ymmärtäminen on usein vähäistä.

### 3.2 Autismikirjon häiriö

Autismikirjon häiriö on uusi yhteisnimitys erillisille autismikirjon diagnooseille, kuten autismi ja Aspergerin oireyhtymä. Autismikirjon häiriö vaikuttaa eri ihmisiin hyvin yksilöllisesti, mutta yleisimmin se vaikuttaa vuorovaikutustaitoihin, kommunikaatioon, aistisäättelyyn ja stressiherkkyyteen. (Autismiliitto 2025.) Autismi ja sen laaja kirjo on ilmiönä moninainen. Diagnostisesti se määritellään häiriöksi, jonka vuoksi huomio kiinnittyy usein siihen liittyviin haasteisiin. Autistiseen käytökseen vaikuttaa henkilön omat valmiudet, mutta suurimmassa määrin ympäristö, jossa henkilö elää. Ympäristön tarjoamat mahdollisuudet, rakenteet ja esteet vaikuttavat suuresti siihen, kuinka pystymme toimimaan. Henkilöiden, joilla on autismikirjon häiriö, epätyypillinen neurologinen ja kognitiivinen prosessointi vaikuttavat poikkeavalla tavalla ihmisten ja ympäristön välillä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Moninainen ympäristö erilaisine haasteineen voi tehdä vuorovaikutuksesta hankalaa. (Timonen, Castrén & Ärölä-Dithapo, 2024, 109-115.)

Henkilöt, joilla on autismikirjon häiriö, eivät välttämättä osaa asettua toisen ihmisen asemaan tai heidän voi olla hankala kuvitella, mitä toiset ajattelevat. Tämä haaste voi aiheuttaa totutusta poikkeavaa käyttäytymistä. Sosiaaliin tilanteisiin voi olla vaikea sopeutua, katsekontakti tai kosketus voi tuntua epämukavilta. Henkilöillä, joilla on autismikirjon häiriö, voi esiintyä yksilöllisiä haasteita puhutun kielen ymmärtämisessä sekä toisten ihmisten eleiden ja ilmeiden tulkitsemisessa. Myös sävyjen, kielikuvien ja abstraktin puheen hahmottaminen voi olla haastavaa, mikä saattaa vaikuttaa arjen vuorovaikutustilanteisiin. On tärkeää, että jokaiselle henkilölle, jolla on autismikirjon häiriö, löydetään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa juuri hänelle sopivat ja toimivat kommunikaatiotavat, jotka tukevat osallisuutta ja hyvinvointia. Henkilöillä, joilla on autismikirjon häiriö, voi esiintyä yksilöllisiä aistiherkkyyksiä, kuten yli- tai alivastetta ääniin, valoon, tuntoaistimuksiin, hajuihin, makuihin tai muihin aistiärsykkeisiin. Reaktiot aistiärsykkeisiin vaihtelevat suuresti yksilöittäin, kuten muutkin autismikirjon piirteet. (Kaski, Manninen & Pihko 2012.) Tyypillistä autismikirjon häiriölle on keskushermoston poikkeavan voimakas kuormittuminen, mikä ilmenee usein kohonneena stressitasona. Stressiä voivat aiheuttaa aistiärsykkeiden lisäksi monenlaiset tekijät, kuten yllättävät muutokset, epäselvät tai muuttuvat tilanteet, sekä sosiaalinen vuorovaikutus. Myös myönteiset tapahtumat voivat lisätä kuormittumista. Kuormittumisen taso vaikuttaa vahvasti siihen, kuinka ihminen kokee ja sietää erilaisia vaatimuksia ja esimerkiksi sosiaalisia tilanteita. Kuormittavat tilanteet, kuten voimakas aistikuormitus, sosiaaliset tilanteet tai muutostilanteet,

voivat johtaa ylikuormittumiseen. Ylikuormittuminen voi ilmetä äkillisenä tunteenpurkauksena, esimerkiksi raivonpuuskana, huutamisena, paniikkireaktiona, itkuna tai nauruna. Ylikuormittuminen voi ilmetä myös vetäytymisenä ja sulkeutumisenä sisäänpäin. (Niskanen & Jussila 2024, 19-21.)

Monille visuaalinen havainnointi on erityisen merkityksellistä, ja vahvat visuaaliset taidot voivat ilmetä esimerkiksi kuvien hahmottamisen tarkkuutena tai hyvänä näkömuistina. Yleisesti tavattuja piirteitä voivat olla myös vaihteleva vireystaso, unen tai syömisen haasteet sekä yksilöllisesti ilmenevät säätelyvaikeudet, jotka saattavat näkyä esimerkiksi toistuvana käyttäytymisenä tai itsesäätelyn haasteina. (Kaski, Manninen & Pihko 2012.) Autismikirjon häiriö on synnynnäinen neurobiologinen keskushermoston kehityshäiriö ja koko elämän kestävä tila, joka kuitenkin saattaa muuttua muotoaan eri elämänvaiheissa ja -tilanteissa. (Autismiliitto 2023; Kaski ym. 2012.) Tarkkaa syytä autismikirjon häiriöille ei ole tunnistettu, mutta taustalla on todennäköisesti sekä geneettisiä että ympäristöstä johtuvia syitä. Diagnostiikka on kehittynyt paljon viime vuosikymmeninä ja kuva autismita ja sen moninaisuudesta on muuttunut. Myös tyttöjen ja naisten diagnostika on lisääntynyt. (Autismiliitto 2023.)

### 3.3 Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt

Mielenterveyden häiriöitä esiintyy yleisesti erilaisilla ihmisillä, mutta kehitysvammaan tai autismikirjon häiriöön yhdistyessään ne muodostavan moninaisen ja usein vaikeasti diagnosoitavan haasteen. Arviolta noin 30-50 %:lla kehitysvammaisista henkilöistä esiintyy jonkinlaisia mielenterveyden ja käyttäytymisen haasteita. Erilaisia kehitysvammaisilla esiintyviä mielenterveyden häiriöitä ovat muun muassa psykoottiset häiriöt, masennus, kaksisuuntainen mielialahäiriö, ahdistus ja traumaperäiset stressireaktiot. Näiden erottaminen esimerkiksi kognitiivisten taitojen puutteesta johtuvasta käytöksestä voi olla vaikeaa. Työ on pitkäjänteistä ja vaatii moniammatillisen työryhmän, joten selvitys saattaa jäädä jo resurssipulankin vuoksi. (Verner 2024a.)

Haastava käyttäytyminen vaikuttaa merkittävästi yksilön ja hänen ympärillään olevien ihmisten hyvinvointiin ja osallisuuteen. Sen käsittely edellyttää laajempaa näkökulmaa kuin pelkkä yksilön toimintaan keskittyminen; tarvitaan ympäristön tukea ja mukauttamista. Kun tarkastellaan henkilön taitoja, saamaa tukea sekä hänen fyysistä ja sosiaalista ympäristöään, voidaan paremmin hyödyntää olemassa olevia voimavaroja ja luoda mahdollisuuksia onnistumisille ja osaamisen kehittymiselle. (Autismiliitto 2024b.)

Kehitysvammaisten mielenterveyden häiriöihin voivat vaikuttaa esimerkiksi riittämätön tuki, sosiaalisten taitojen puutteet, kiusaaminen ja syrjäytyneisyys, fyysiset vaivat tai mielekkään tekemisen puute. Mielen hyvinvointia voidaan vahvistaa muun muassa vuorovaikutuskeinoja tukemalla, itsetuntoa vahvistamalla sekä palveluita ja ympäristöä mukauttamalla. Yksi

mielenterveyden pulmilta suojaava tekijä on kokemus kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamis- mahdollisuudesta omaan elämäänsä. (Verner 2024b.)

#### 4 Asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys järjestetyn palvelun lähtökohtana

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tulee olla asiakaslähtöisiä ja yhdenvertaisia kaikille. Palvelun- järjestäjillä ja -tuottajilla on vastuu edistää ja tukea asiakkaiden oikeutta osallisuuteen, joka voidaan saavuttaa tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon ja parantaa asiak- kaiden vaikutusmahdollisuuksia palveluiden kehittämisessä. Asiakasosallisuus toteutuu, kun asiakas osallistuu aktiivisena jäsenenä palvelun suunnitteluun, kehittämiseen, järjestämiseen ja arviointiin. Mielenpitem ja kokemuksen kysyminen ja huomioiminen vahvistaa osallisuutta ja sen vaikutus tulee näkyä asiakkaan palvelussa ja arjessa. Asiakasosallisuutta lisäämällä palve- luiden laatua voidaan parantaa ja tehostaa. Asiakasosallisuus ei tapahdu itsestään, vaan sii- hen tulee sitoutua ja luoda edellytykset sen toteuttamiselle. (Vammaisten päiväaikaisen toi- minnan hankinnan palvelukuvaus 2025, 14.)

Osallisuus on jokaisen yksilöllinen kokemus, joka rakentuu omien tarpeiden, merkitysten ja toimintakyvyn pohjalta, ja se voidaan määritellä hyvinkin monimuotoiseksi ja laajaksi käsit- teeksi. Vaativan tuen vammaispalveluiden asiakkaille tämä on erityisen tärkeää huomioida, sillä heidän osallistumismahdollisuutensa ovat usein riippuvaisia ympäristön tuesta ja mukau- tuksista. Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari ja Keto-Tokoi (2017) mainit- sevat teoksessaan, että osallisuutta tukevaa ja edistävää työtä tehdessä on olennaista tukea asiakkaan toimijuutta, joka ilmenee erilaisissa arkisissakin tilanteissa. Rasa (2015) huomioi, että onnistuneeseen vuorovaikutukseen näissä tilanteissa vaikuttavat osaltaan myös rakenteet (Wallenius, 2017).

Sosiaalialan ammatillinen työ nojautuu eettisiin periaatteisiin, joihin kuuluu muun muassa it- semääräämisoikeus, osallisuus, itsensä ilmaisun oikeus sekä voimavarojen ja vahvuuksien huo- mioiminen (Talentia 2022, 7). Sosiaalialan ammattilaisen on rohkaistava ja tuettava asiakkaan osallisuutta antamalla hänelle tietoa ja vaihtoehtoja tavoilla, joita asiakas ymmärtää ja voi niiden perusteella tehdä valintoja (Talentia 2022, 16).

##### 4.1 Uusi vammaispalvelulaki ja asiakkaan oikeus tulla kuulluksi

Suomi allekirjoitti YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista vuonna 2016 (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016). Vammaisten oikeutta osallisuu- teen ja yhdenvertaisuuteen on korostettu myös YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleis- sopimuksen kansallisessa toimintaohjelmassa 2023-2027. Toimintaohjelmassa on kuvattuna 75 eri toimenpidettä, joilla vammaisten asemaa pyritään parantamaan. (Sosiaali- ja terveystoimi- nisteriö 2024.)

Uusi Vammaispalvelulaki astui voimaan 1.1.2025, ja sen tarkoituksena on aiempaa enemmän tukea vammaisten itsemääräämisoikeuden toteutumista, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta, sekä turvata tarpeelliset, riittävät ja laadukkaat palvelut. Lakimuutoksen myötä asiakkaan osallisuutta tuetaan esimerkiksi erityisellä osallisuuden tuella ja tuetulla päätöksenteolla. Asiakas osallistuu koko palveluprosessiinsa aiempaa laajemmin aina suunnittelusta arviointiin asti. Hänen on saatava tarvitsemansa tuki esimerkiksi tiedon saantiin ja kommunikaatioon. (THL 2025a.) Vammaispalvelulain 1 luvun 3 §:ssä määritellään, että vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa, sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla. Vammaista henkilöä on tarvittaessa tuettava tiedon saannissa sekä oman mielipiteen muodostamisessa ja ilmaisemisessa. Vammaisella henkilöllä on oikeus käyttää viittomakieltä tai hänelle soveltuvaa kommunikointikeinoa.

Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen Vammaispalvelujen käsikirjassa (2024) on kuvattu vammaisten henkilöiden oikeutta osallisuuteen sosiaalihuoltoa järjestettäessä siten, että toteutuksessa on huomioitava asiakkaan mielipide ja etu. Lisäksi hänelle on annettava mahdollisuus vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Käsikirjassa erotellaan toisistaan käsitteet osallisuus ja osallistuminen. Osallistuminen kuvataan konkreettisempänä vaikuttamisena päätöksentekoon, kun osallisuus on henkilön kokemus yhteisön jäsenenä olemisesta ja toimimisesta. Se syntyy yksilön ja yhteisön välisessä vuorovaikutuksessa.

Osallisuuden katsotaan koostuvan autonomiasta, demokratiasta ja yhteisöllisyydestä. Asiakaslähtöisesti toteutuvassa asiakasraadissa autonomia toteutuu, kun osallistujalla on mahdollisuuksia tehdä valintoja ja näin vaikuttaa palvelunsa sisältöön. Autonomiaan sisältyy myös taidot tehdä valintoja, ja näiden taitojen toteuttamiseen kohderyhmämme tarvitsee vahvaa tukea. Demokratialla tarkoitetaan yhteisiin asioihin vaikuttamista. Asiakasraadissa asiakkaat päättävät yhdessä toteutettavista asioista esimerkiksi toisten mielipiteitä kuunnellen ja äänestäen. Yhteisöllisyys on yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vuorovaikutusta toisten kanssa, mikä toteutuu asiakkaan osallistuessa asiakasraatiryhmään. (Tukiliitto 2025.)

#### 4.2 Kommunikoinnin tukeminen lisää palvelun saavutettavuutta

Asiakasraatimallia kehittäessä vammaispalveluiden erityisen vaativiin palveluihin on huomiota painotettava mallin saavutettavuuteen. Tämä vaatii erilaisten kommunikaatiokeinojen hyödyntämistä, konkretiaa, sekä tarkkojen rakenteiden muodostamista mallin toteuttamisen tueksi.

Puhevammaisuus tarkoittaa eriasteisia puhe- ja kommunikaatiohaasteita, joita esiintyy kuulevalla ihmisellä. Haasteiden syynä on neurologinen sairaus tai vamma, jonka vuoksi puheen tuottaminen ja ymmärtäminen on hankalaa. Neurologinen sairaus tai vamma vaikeuttaa usein myös taitoa kirjoittaa tai lukea ja siihen voi liittyä myös kognitiivisia haasteita, jotka vaikuttavat tiedonkäsittely- ja toiminnanohjaustaitoihin. Puhumattoman ihmisen oikeus ja tarve

kommunikointiin on sama, kuin puhekykyisellä ihmisellä. Kommunikaation toteutumisen vaatimukset ovat erilaiset, yksilöllisesti suunnitellut kommunikaatiokeinot, kommunikaation apuvälineet, sekä lähi-ihmisten tuki. (Papunet 2025a.)

Kommunikaation apuvälineitä on esimerkiksi kuvakansiot, puhelaitteet ja kommunikointiohjelman sisältävä tietokone tai älypuhelin. Ne hankitaan ensisijaisesti julkisen terveydenhuollon apuvälinepalveluna, ja hankinta perustuu ammatilliselle arvioinnille. Apuvälineen käytössä oleellista on myös lähi-ihmisten rooli, joten apuvälinettä käyttöönottaessa huomioidaan myös asiakasta ympäröivien ihmisten perehdytys ja tuki apuvälineen käytössä. (Kehitysvammaliitto 2025a.)

Kuvia käytetään kommunikaation välineinä puheen ja kielen häiriöissä. Kuvat ovat sanatonta viestintää, joilla tuetaan sanallisten viestien ymmärtämistä sekä toiminnanohjausta. Kuvat auttavat havainnollistamaan ja niiden avulla voi tehdä valintoja, keskustella, pyytää asioita, kysyä ja ihmetellä, kommentoida ja kertoa sekä ilmaista tarpeita ja tunteita. Kuvakommunikaatiossa kuvia käytetään sanallisen ilmaisun merkinä, eli symbolina. Kuva voi vastata yhtä sanaa tai vaihtoehtoisesti välittää lauseen. Kuvilla voidaan tehdä valintoja kahdesta, tai useammasta asiasta. Kuvakommunikaatio voi harjoittelun ja ammattilaisen tuen avulla kasvaa monipuoliseksi ilmaisutavaksi. Erilaisten kommunikaatiokeinojen samanaikainen käyttö tehostaa viestintää ja helpottaa viestin ymmärtämistä. (Papunet 2025b.)

Erityisesti vaikeasti kehitysvammaisilla henkilöillä ei välttämättä ole riittäviä taitoja kuvien käyttöön kommunikaation tukena. Osallisuutta mahdollistavaa työtä tehdessä on kartoitettava asiakkaiden vuorovaikutustavat kuten ilmeet, eleet ja äänteet. Mikäli asiakkaan kanssa pyritään ottamaan käyttöön uutta kommunikaation tapaa, sen opetteluun on varattava riittävästi aikaa. Olennaista on myös havaita ja reagoida asiakkaan vuorovaikutusaloitteisiin aktiivisesti. (Wallenius 2017, 38-39.)

#### 4.3 Esteettömyys ja tuettu päätöksenteko osallisuuden mahdollistajana

Vammaispalveluissa asiakkaiden tuen tarve on yksilöllinen, ja mitä vaativampaa tukea asiakas tarvitsee, sen tärkeämmäksi nousee hänelle henkilökohtaisesti suunnitellun tuen muoto. Toiminta on suunniteltava niin, että se on asiakkaille saavutettavaa ja esteetöntä. Tähän sisältyy muun muassa kommunikaation tuki, joka voi olla esimerkiksi kuvakommunikaatiota, tukiviittomia, kommunikaatiolaitteita tai piirtämistä (Kehitysvammaliitto 2025b). Esteettömyydellä tarkoitetaan fyysisten esteiden, kuten portaiden puuttumista, mutta myös esimerkiksi aisteihin ja hahmottamiseen liittyviä esteitä fyysisessä ympäristössä. Esteettömyyden huomiointi voi olla esimerkiksi opasteita, tai valaistuksen ja äänimaailman säätämistä tasolle, jolla se ei aiheuta turhaa kuormitusta asiakkaalle. (Autismiliitto 2024c.)

Paljon tukea tarvitsevat asiakkaat tarvitsevat usein apua päätöksentekoon. Ammatillaisen rooli tuetussa päätöksen teossa on tuntee tai selvittää asiakkaan olemassa olevat voimavarat ja käsitys kyvyistä. Hänelle tulee selvittää ymmärrettävällä tavalla vaihtoehdot ja antaa tietoa eri valintojen seurauksista. On muistettava, että asiakas saa tehdä myös päätöksiä, jotka eivät välttämättä miellytä muita tai ole täysin hänen etunsa mukaisia. Jos päätöksiä joudutaan tekemään asiakkaan puolesta, ne on tehtävä hänen etunsa mukaisesti ja mahdollisimman paljon hänen mieltymystensä mukaisesti. Asiakkaalla on myös oikeus muuttaa aiemmin tekemäänsä päätöstä. (Verner 2024c.)

Osallisuuden tukeminen ja edistäminen vaatii eteenkin vaativan tuen vammaispalveluiden asiakkaiden kohdalla tiivistä yhteistyötä eri ammattilaisten ja omaisten välillä. Anne Wallenius tutki omassa opinnäytetyössään näkemyksiä vaikeasti kehitysvammaisten ihmisten osallisuuden edistämiseen palvelutuotannossa, ja tutkimuksen mukaan verkostotyö koettiin asiakkaiden osallisuutta edistäväksi. Verkostoon voi kuulua esimerkiksi omaisia, eri yksiköiden ohjajia tai hoitajia, avustajia, terveydenhuollon henkilöstä, terapeutteja, vapaaehtoistyöntekijöitä ja lähiseudun asukkaita. Tärkeintä verkostotyössä on toimiva vuorovaikutus; tiedon kulku ja jakaminen, kuuntelu ja mielipiteiden huomiointi. Verkostotyötä ylläpitävä rooli koettiin olevan yksiköiden esihenkilöillä, joiden tehtäviksi mainittiin muun muassa verkostoituminen, viestiminen ja yhteyksien ylläpito. (Wallenius 2017, 47.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) korostetaan asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden merkitystä, ja yhteiskehittäminen on yksi tapa toteuttaa näitä vaatimuksia. Yhteiskehittämisen periaatteena on vahvistaa heikoimmassa asemassa olevien osallisuutta ja asemaa ja palveluita. Yhtenä konkreettisenä tapana toteuttaa yhteiskehittämistä ovat asiakasraadit. (THL 2025b.)

## 5 Asiakasraatitoiminta osallisuuden tukena

Asiakasraadin tarkoitus on asiakkaiden huomioiminen ja kuuleminen heitä itseään koskevan palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Tavoitteena on osallisuuden lisäämisen kautta varmistaa, että palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Asiakasraadin kautta asiakkaat pääsevät vaikuttamaan toimintaan yhteisen vuorovaikutuksen ja ideoinnin kautta. Osallistuminen vaatii osanottajiltaan motivaatiota ja kehittämistyössä motivaation ylläpitämisen keinot, kuten raadin saavutettavuus tulee ottaa asiakaslähtöisesti huomioon. (Innokylä 2025a.) Asiakasraadissa osallisuus vahvistuu silloin, kun kaikki raadin jäsenet kokevat kuuluvansa raatiin ja käsiteltävät asiat koskevat heitä (Luoma-aho & Pekkala 2019, 84). Asiakasraateja järjestettäessä kokoontumispaikka, rakenne ja aiheiden käsittelytavat määräytyvät asiakkaiden tarpeiden mukaan. On tärkeää, että osallistujille tulee toiminnan kautta tunne siitä, että ideat ja palautteet otetaan vakavasti ja niitä hyödynnetään osana kehittämistyötä. Asiakasraadeista nousseet asiat on hyvä nostaa konkreettial tasolle, jotta

asiakkaat huomaavat vaikuttavuuden. Hyvä, arvostava ja kuunteleva kohtaaminen asiakasraa-  
dissa ovat avainasemassa tilanteen onnistumisen kannalta. (Innokylä 2025a.)

Asiakasraatitoiminnan osallisuutta vahvistavaa merkitystä havainnollistaaksemme tarkaste-  
limme kahta YAMK-opinnäytetyötä, joissa asiakasosallisuutta on kehitetty asiakasraatien  
avulla eri palveluympäristöissä.

Asiakasraatitoiminta näyttäytyy kahdessa vertailtavassa YAMK-opinnäytetyössä keinona vah-  
vistaa asiakasosallisuutta. Jussilan ja Lähteenmäen (2024) tutkimuksessa asiakasraatitoimin-  
nan kehittämisen kohteena oli Helsingin kaupungin vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminta,  
kun taas Labbas (2023) tarkasteli asiakasraatien käyttöä kuntoutujien osallisuuden edistämi-  
sessä kolmannen sektorin työllisyystoimijalla. Molemmissa opinnäytetyöissä asiakasraatia tar-  
kastellaan osallisuuden rakenteellisena ja toiminnallisena mahdollistajana. Tutkimuksissa  
asiakasraatitoiminnan nähtiin lisäävän asiakkaiden kokemusta osallisuudesta, vaikuttamismah-  
dollisuuksista ja kuulluksi tulemisesta. Asiakasraati toimi paitsi palautekanavana, myös yhteis-  
kehittämisen foorumina, jossa asiakkaat voitiin ottaa aktiivisesti mukaan palveluiden suunnit-  
teluun, arviointiin ja kehittämiseen. Tämä vahvisti asiakkaiden toimijuutta ja mahdollisti ko-  
kemuksellisen tiedon hyödyntämisen palvelujärjestelmässä. (Jussila & Lähteenmäki, 2024;  
Labbas, 2023.)

Keskeinen samankaltaisuus opinnäytetyöissä oli organisaation roolin korostuminen asiakasraati-  
toiminnan onnistumisessa. Molemmissa töissä todettiin, että toiminnan jatkuvuus ja vaikutus-  
valta edellyttävät organisaation tukea, resursseja ja selkeää vastuunjakoa. Lisäksi asiakasraa-  
tien konkreettiset vaikutusmahdollisuudet sekä asiakaslähtöinen toiminnan suunnittelu nähtiin  
tärkeiksi tekijöiksi osallistumisen mielekkyyden ja tasa-arvoisuuden toteutumisessa. Toimin-  
taympäristöjen eroista huolimatta molemmissa töissä asiakasraatien onnistuneen toteutuksen  
edellytyksenä oli saavutettavuuden huomioiminen: niin vammaispalveluissa kuin kuntoutus-  
palveluissa tarvitaan yksilöllisten tarpeiden ja tuen eri muotojen ymmärtämistä, jotta osalli-  
suus olisi todellista, eikä vain näennäistä. Osallisuutta tukevat elementit, kuten luottamuksel-  
linen ilmapiiri ja osallistumisen vapaaehtoisuus nousivat merkittäviksi molemmissa tutkimuk-  
sissa. (Jussila & Lähteenmäki, 2024; Labbas, 2023.)

Osallistamisen ja sitä kautta asiakasraatitoiminnan haasteena voi olla se, ettei lopputulosta  
pystytä ennustamaan ja sitä kautta toiminnan muutos ei välttämättä ole mahdollista tai aina-  
kaan organisaation toiveiden mukaista. Ihmiset ovat erilaisia, joten osallistaminen voi toisista  
tuntua myös kuormittavalta. Toisinaan valinta siitä, ettei tarvitse osallistua, voi olla hyvin-  
vointia lisäävä asia. (Luoma-aho & Pekkala 2019, 18.)

## 5.1 Helsingin kaupungin vammaispalvelut asiakasraatitoiminnan toteuttajana

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalvveluissa asiakasraateja ylläpidetään eri tavoin, asiakasryhmistä ja yksiköistä riippuen. Henkilökunnat ohjaavat raatien toimintaa ja osallistuminen on vapaaehtoista. Yhteiskehittämisen lisäksi asiakasraadit toimivat myös säännöllisten keskustelujen ja kehittämisen rakenteina. Esimerkkeinä mainittakoon vammaispalveluiden asumisyksiköiden asukaskokoukset tai yhteisökokoukset ikääntyneiden seniorikeskuksissa. (Helsingin kaupunki 2025c.)

Osallistumisen ja osallisuuden kokemuksen toteutumiseksi vaaditaan erilaisia keinoja. Asiakkaiden kanssa ideointi, palveluiden kehittäminen, sekä arviointi tuottavat asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluita. Yhteiskehittäminen on osallisuutta tukevaa, yhteisöllisyyttä vahvistavaa ja se luo alustan vaikuttamiselle. (Vammaisten päiväaikaisen toiminnan hankinnan palvelukuvauks 2025, 14.) Vammaispalvelulaki (2023/675) 25§ määrittää, että "päivätoiminnan tarkoitus on tukea vammaisen henkilön sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä toimintakykyä ja omia vahvuuksia" joita myös asiakasraatimallin kautta tuetaan.

## 5.2 Asiakasraatitoiminnan lähtötilanne erityisen vaativan tuen yksikössä

Kuten muissa vammaispalveluiden yksiköissä, toimintakeskus Kalasatamassa pyrittiin käynnistämään asiakasraatia vammaisten päiväaikaisen toiminnan hankinnan palvelukuvauksen vaatimusten mukaan, asiakasosallisuuden tukemiseksi. Päivätoiminnan yksi keskeisimmistä tavoitteista on, että asiakkaiden kanssa harjoitellaan valintojen tekemistä arjessa ja asiakasraati pyrittiin tuomaan yhdeksi vaikuttamisen väyläksi. Asiakasraatia toteutettiin toimintakeskuksen pienryhmissä satunnaisesti, sekä vaihtelevin menetelmin. Äänestyksiä tehtiin selkeistä, pienistä ja tavoitettavissa olevista asioista, kuten kalenterijuhlien huomioimisesta päivätoiminnassa. Juhliin liittyen tehtiin valintoja myös esimerkiksi tarjoiluiden, koristeiden ja juhlien sisältöjen suhteen. Asiakasraadin nähtiin vaikuttavan asiakkaisiin ilahduttavasti esimerkiksi äänestetyin teemajuhlan odottamiseen ja siihen valmistautumiseen. Ajoittain huomattiin, että osalle asiakkaista äänestykset eivät tulleet lainkaan näkyviksi. Nämä asiakkaat eivät kyenneet osallistua ryhmätoimintaan, kuten yhteisiin juhliin, esimerkiksi liiallisen aistikuormituksen vuoksi. Asiakasraatitoiminnasta puuttui lisäksi selkeät rakenteet, sekä tarvittava tuki siihen, että asiakasraati olisi tarpeeksi ymmärrettävä asiakasryhmälle. Asiakasraatiin valittavat aiheet olivat vaihtelevia, niitä tuotiin osaksi toimintaa toimintakeskuksessa aiemmin luodusta vuosikellokalenterin teemoista, sekä henkilökunnan ehdottamista ideoista. Aiemmin luotu vuosikello on jäänyt vähälle käytölle, sillä sen laaja sisältö on koettu vaikeaksi tuoda esiin asiakkaille saavutettavain keinoin. Vuosikellon teemoja käsiteltäessä oli usein havaittavissa teemojen karsimista, sillä niiden tuominen osaksi toimintaa tuntui haastavalta.



Kuva1: Kuvassa näkyy aiemmin tehty malli vuosikellosta, joka on tehty yksikön seinille näkyväksi. Vuosikello on kartonkinen pohja vuodenaajoista sekä kuukaudesta. Kuvat kuukaudesta on tehty Boardmaker 7 ohjelmistoa hyödyntäen.

Henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella he kokivat asiakasraadin epämääräisyyden haastavaksi. Raatiäänestykset eivät olleet säännöllisiä, eikä niissä tehtyjä päätöksiä tuotu tarpeeksi osaksi päivätoimintaa. Keskusteluissa kävi myös ilmi, etteivät kaikki toteuttaneet äänestyksiä, sillä eivät tienneet miten äänestyksen voisi toteuttaa asiakaslähtöisesti tai asiakkaalle ymmärrettävästi.

## 6 Kehittämistyön prosessikuvaus

Kehittämistyötä voi usein kuvata prosessina. Tämä johtuu siitä, että aikaa vievä kehittäminen koostuu usein vaiheista, jotka seuraavat toisiaan. Prosessin kautta kehittäminen tarkastelu

auttaa työskentelemään järjestelmällisesti ja huomioimaan ne asiat, joita eri vaiheissa on tärkeä tehdä ennen seuraavaan siirtymistä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 22.)

Kehittämistyön prosessin ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu kehittämishaasteiden selvitys, niitä koskevien tavoitteiden asetus sekä suunnitelma siitä, millä tavoin tavoitteisiin päästään. Edellä mainitut seikat muodostavat yhdessä suunnitteluvaiheen. Toiseen vaiheeseen kehittämistyön prosessissa kuuluu suunnitelman toteuttaminen. Prosessin viimeisessä vaiheessa arvioidaan, miten kehittämistyössä on onnistuttu. Usein prosessissa palataan myös taaksepäin ja edetään edestakaisin vaiheiden välillä, kunnes voidaan jälleen edetä. (Ojasalo ym. 2015, 22-24.)

Kehittämistyössä korostuu erityisesti kyky tunnistaa organisaation ja työn piileviä kehittämistarpeita. Ongelmaperustaisessa kehittämistyössä lähdetään etsimään ratkaisuja havaittuun käytännönongelmaan tai haasteeseen. Tyypillisesti mielekäs kehittämisen kohde on työelämän sen hetkinen ongelma tai parantamista vaativa aihe, joka voi nousta esiin myös henkilöstön nostamien tarpeiden kautta. (Ojasalo ym. 2025, 26.) Opinnäytetyömme aihe on työelämälähtöinen ja se nousi esiin ajankohtaisesta tarpeesta kehittää asiakasraatitoimintaa erityisen vaativan tuen vammaispalveluissa, jossa toinen meistä työskentelee. Koemme molemmat osallisuuden tukemisen tärkeäksi omassa työssämme vammaispalveluissa, joten kehittämistyö aiheen parissa tuntui luontevalta.

Walleniuksen tutkimuksen mukaan osallisuutta edistävien työtapojen kehittäminen ja henkilöstön innovatiivisuus koettiin tärkeinä. Vaativan tuen asiakkaiden kognitiivisten taitojen puutteiden vuoksi henkilöstön vetämä kehittämistyö on tärkeää, mutta sitä on kuitenkin tehtävä yhteistyössä asiakkaiden kanssa, jotta osallisuus toteutuisi. Samalla on pyrittävä luopumaan vanhoista menetelmistä, jotka eivät vastaa asiakkaiden sen hetkisiä tarpeita, sekä suhtautumaan avoimesti muutoksiin. (Wallenius 2017, 47.)

Taustallamme on yli kymmenen vuoden työkokemus Helsingin kaupungin vammaispalveluissa, joten esimerkiksi asiakkaan ohjaaminen, kommunikaation tuen menetelmät sekä työn kuormittavuus ja työnyhteisön jäsenenä toimiminen ovat tuttuja. Työ vaatii organisointikykyä, aktiivista yhteistyötä sekä herkkää havainnointia. Jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa syvensimme asiakasyymmärrystä raatitoiminnan näkökulmasta tutustumalla eri päivätoimintayksiköiden toiminnassa oleviin raatimalleihin havainnoimalla toimintaa. Lisäksi haastattelimme työntekijöitä ohjaustyön käytännöistä liittyen osallisuuden tukemiseen asiakasraatitoiminnassa.

## 6.1 Tavoite ja tarkoitus

Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää asiakasraatimalli osaksi Helsingin kaupungin erityisen vaativien vammaispalveluiden päivätoimintaa. Tavoitteena oli parantaa erityisesti vaativaa kommunikaation tai toiminnanohjauksen tukea tarvitsevien asiakkaiden osallistumista ja

osallisuuden kokemusta, ja edistää näin jo aiemmin tarpeelliseksi todettua kehittämistyötä. Asiakasraatimallin kautta pyritään toimivien rakenteiden avulla vahvistaa asiakaslähtöisiä palveluita. Omana tavoitteenamme oli luoda työntekijöille toimiva työkalu, joka helpottaa raadin toteuttamista ja toistettavuutta.

## 6.2 Kehittämistyön toteutus ja valitut menetelmät

Kehittämistyön lähtökohtana hyödynsimme toiminnallisen opinnäytetyön tutkimuksellista kehittämisen tapaa. Toiminnallinen opinnäytetyö on ammatillista kehittämistyötä, jossa osoitetaan asiantuntijuutta tuottamalla konkreettinen tuotos ja jonka toteutustavat ja keinot kuvataan opinnäytetyön raportissa. Työtä ohjasi tutkimuksellinen ajattelu ja menetelmät, mutta varsinainen kehittäminen ei perustunut tutkimukseen sellaisenaan. Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen kehittämisprosessi, jossa asetetaan tavoitteet, suunnitellaan toteutus ja valitaan tarkoituksenmukaiset menetelmät. Kokonaisuuden visuaalisuus ja viestintä tukee työn tavoitetta ja tekee sen päämäärän helposti hahmotettavaksi. Työ tehtiin yhteistyössä työelämäkumppanin kanssa todettuun kehittämistarpeeseen ja se pohjautui ammattialan käytäntöihin, joita tarkastellaan myös kehittämisen kohteina. Tarvittava tieto hankittiin alan toimijoilta, käytännöistä ja tutkimusaineistoista. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, 11-21.)

### 6.2.1 Alkukartoituskysely

Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyötä varten käytimme Microsoft Formsilla luotua kyselylomaketta (liite 2), jonka avulla kartoitimme eri päivätoimintayksiköiden asiakasraatien toteuttamistapoja, sekä raadeissa käytettäviä tukimateriaaleja. Kysely on soveltuva hyvin monenlaisten aiheiden tai ilmiöiden tutkimiseen. Perusvaatimus kyselyn käyttämiseen on, että on riittävästi jo olemassa olevaa tietoa tutkittavasta aiheesta tai ilmiöstä. Mikäli aiempaa tietoa ei ole riittävästi, kyselylomakkeen kysymyksiä on vaikeaa tai jopa mahdotonta suunnitella. Tällöin myös kysymyksen vastaukset eivät ole luotettavia. (Ojasalo ym. 2015, 121.)

Kyselyä tehdessä tulee pohtia, milloin vastaajien on hyvä saada vastata vapaasti ja milloin olisi järkevämpää käyttää strukturoidumpia kysymyksiä. Kysymysten tarkalla suunnittelulla voidaan parantaa tutkimuksen onnistumista. Kysymykset voidaan muotoilla eri tavoin, yleensä käytetään kolmea muotoa:

1. Avoimia kysymyksiä, joissa kysymysten jälkeen jätetään tilaa vapaata vastausta varten
2. Monivalintakysymyksiä, joihin tutkija on valinnut valmiit vastausvaihtoehdot. On mahdollista käyttää myös strukturoidun, sekä avoimen kysymyksen välimuotoa, jolloin valittujen vastausvaihtoehtojen jälkeen jätetään tilaa avoimelle vastaukselle

3. Asteikkoihin perustuva kysymystyyppi, jossa vastaaja arvioi väittämän perusteella, kuinka voimakkaasti hän kokee esimerkiksi olevansa samaa mieltä väittämän kanssa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 193-200.)

Omaan kyselyymme (liite 2) valitsimme monivalintakysymyksiä, sillä halusimme saada selville kattavasti tietoja asiakasraatien tämänhetkisestä toteuttamisesta. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen voidaan kokea haastavaksi perustyön ohella, mutta sitä kautta voidaan kuitenkin saada arvokasta tietoa, jota emme ole osanneet kysymyksiä asettaessa miettiä. Tämän vuoksi päädyimme lisäämään osaan kysymyksistä, sekä kyselyn loppuun yhden avoimen kommentoinnin kentän. Kyselylomakettamme testattiin onnistuneesti vammaispalveluiden yksikön henkilöstön kesken ennen sen laajempaa levittämistä.

### 6.2.2 Aivoriihityöskentely

Aivoriihi on luovan ongelmanratkaisun menetelmä, jossa pyritään tuottamaan runsaasti ideoita ryhmässä. Tavoitteena on, että mitä enemmän ideoita syntyy, sitä todennäköisemmin joukossa on hyviä ja toteuttamiskelpoisia ratkaisuja. Menetelmää käytetään, kun halutaan saada kaikki ryhmän jäsenet osallistumaan ideointiin. (Innokylä 2025c.) Aivoriihityöskentelyä toteutettiin prosessin alkutaipaleella koko toimintakeskuksen henkilöstön voimin. Henkilöstön kanssa keskusteltiin asiakasraatitoiminnan lähtötilanteen haasteista, sekä kehittämisen tarpeista. Aiheen pohjaksi oli koottu henkilöstön kanssa aiemmin käytyjen keskustelujen ja oman työemme asiantuntijuuden myötä esiin nousseet nykyiset haasteet ja tulevat toiveet koskien asiakasraatitoimintaa. Keskustelussa esiin nostettiin erityisesti mallin yksinkertaistaminen, sekä riittävien ja oikeanlaisten tukimateriaalien tärkeys.

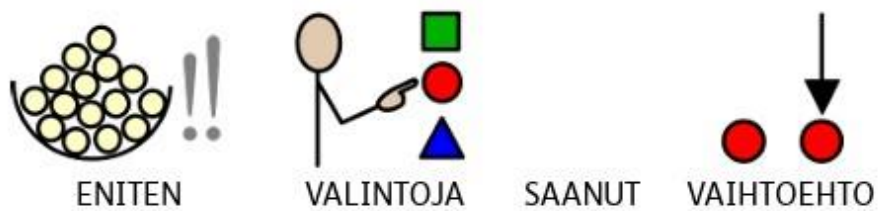
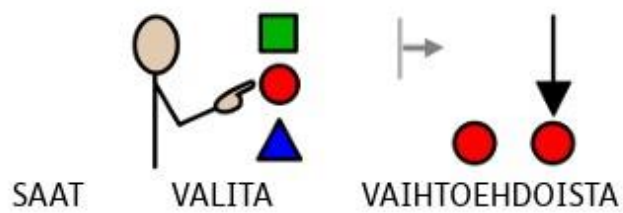
Henkilöstölle esitettiin idea liittää toimintakeskuksen vuosikello vahvemmin ja selkeämmin tukemaan ja ohjaamaan asiakasraadin toimintaa. Vuosikello tukee asiakkaiden ajanhahmotusta ja asiakasraadin toteutumista, sekä lisää toiminnan toistuvuutta, josta asiakasryhmämme hyötyy. Vuosikellon muodossa esitetty konkreettinen vuosisuunnitelma auttaa myös työntekijöitä pysymään ajan tasalla esimerkiksi asiakasraatiin liittyvissä asioissa. Vuosikellon hyötyinä ovat siis ajanhallinta, tekemisten läpinäkyvyys ja toiminnan ennakointi. (Innokylä 2025b.) Idea vuosikellosta otettiin hyvin vastaan ja sitä pidettiin loogisena.

Yhteisen keskustelun jälkeen henkilöstö jaettiin aivoriihityöskentelyä varten neljään pienryhmään, vuodenaikoja mukailten. Tehtäväksi annettiin suunnitella vuodenaajan jokaiselle kuu-kaudelle kaksi teemaa, jotka olisivat asiakkaille tarjottavia vaihtoehtoja siihen, millä teemalla toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan toimintakeskuksessa. Asiakasraadin teemoista päätettiin jättää pois selkeät yhteiskunnan jo valmiiksi esiin nostavat juhlapyhät, sekä ruokaan liittyvät äänestykset, sillä ne tulevat toiminnassa esiin jo muuta kautta. Henkilöstöä kannustettiin ideoimaan teemoja myös omien vahvuuksien mukaan, jolla saadaan työhön mielekkyyttä, sekä helposti lähestyttävyyttä toiminnan toteuttamiselle. Tutkimuksen mukaan

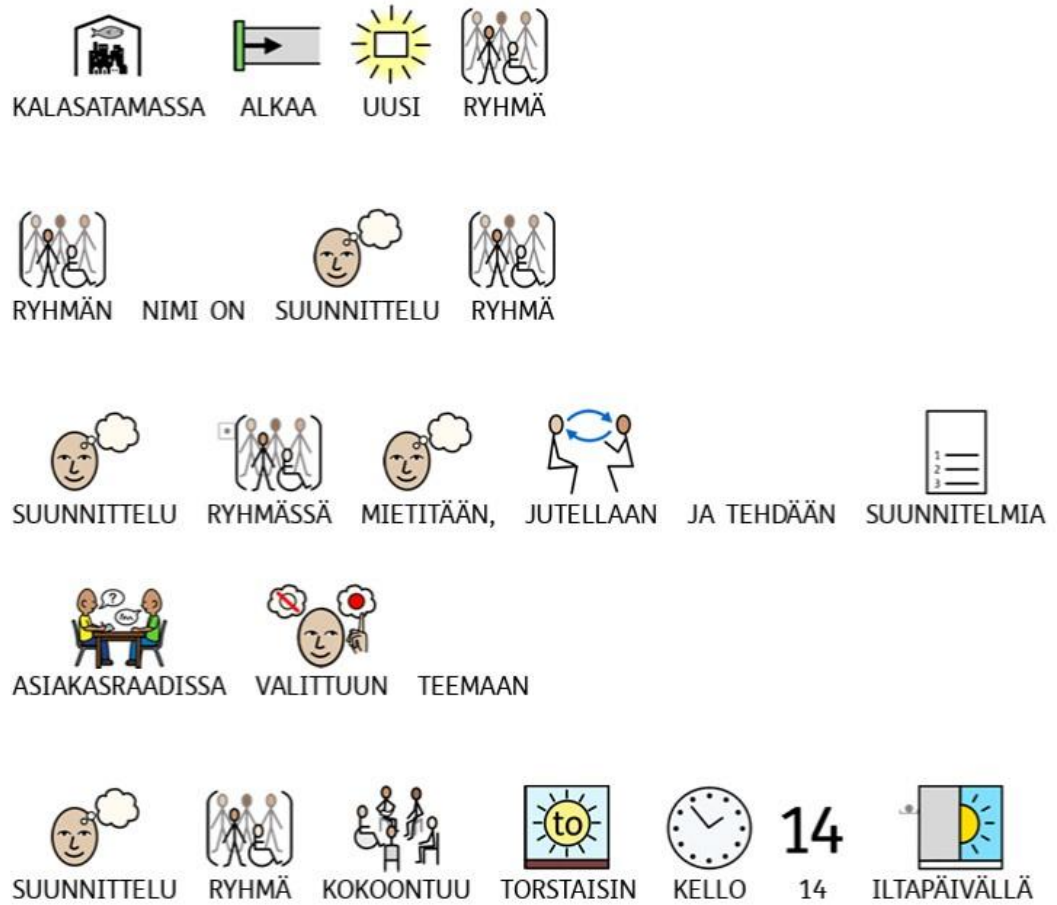
myös työhyvinvointi vaikuttaa asiakkaiden osallisuuden edistämiseen, sillä riittävät voimavarat ja tyytyväisyys työhön lisäävät sitoutumista sovittuihin työskentelytapoihin. Kun työ koetaan yhteiskunnallisesti mielekkäänä ja työyhteisö jakaa yhteisen tavoitteen, hyvinvointi työyhteisössä lisääntyy. (Wallenius 2017.) Teemoja suunnitellessa pidettiin myös mielessä, että teemaa tulisi pystyä toteuttamaan kuukauden ajan ja mahdollisimman moniin päivätoiminnan eri toimintoihin liittyen, kuten taiteessa, multisensorisessa toiminnassa, musiikissa, mediassa, liikunnassa ja retkeilyssä. Pienryhmät kirjasivat kaksi vaihtoehtoja jokaiselle kuukaudelle ylös jaetuille papereille ja ne käytiin aivoriihityöskentelyn lopuksi yhteisesti läpi.

Käytännön kehittämistyötä ja toistuvaa aivoriihityöskentelyä varten toimintakeskus Kalasataman henkilöstöstä koottiin neljän hengen vastuuryhmä asiakasraatia varten. Vastuuryhmä koostui toimintakeskuksen ohjaajista, sekä kommunikaatio-ohjaajasta. Vastuuryhmän kesken kokoonnuttiin ideointihetkiin, jotka olivat tehokkaita ja tuottavia. Asiakasraadin teemoja hiottiin niin, että teema olisi mahdollisimman moniulotteinen, mutta samalla ymmärrettävästi esiteltävissä kuvatuen avulla.

Vastuuryhmän kokoontumisissa suunniteltiin lisäksi asiakasraadin saavutettavuutta tukevaa kommunikaatiomateriaalia, joita työstettiin pienryhmänä kommunikaatio-ohjaajan asiantuntijuutta hyödyntäen. Yhteisen työskentelyn myötä selkeytettiin sosiaaliset tarinat asiakasraati-toiminnasta (kuva 2) sekä suunnitteluryhmän toiminnasta (kuva 3) ensin WidgitOnline-ohjelmiston avulla, sillä sitä on käytetty yleisesti toimintakeskus Kalasatamassa sosiaalisten tarinoiden tekemisessä. Widgitonlinella voidaan luoda visuaalista tukea muun muassa kommunikointiin sekä toiminnanohjauksen tueksi verkkoselaimessa (Widgit symbols 2022-2025). Myöhemmin sosiaaliset tarinat päädyttiin korvaamaan Boardmaker 7 -ohjelmistolla tehdyillä sosiaalisilla tarinoilla (kuvat 4, 5 & 6), sillä Toimintakeskus Kalasatamassa päivittäin asiakkaiden kanssa käytetyissä struktuureissa, sekä useimmissa asiakkaiden käyttämissä AACi-kansioissa on PCS-kuvia, joita Boardmaker 7 -ohjelmisto hyödyntää. Boardmaker 7 on työkalu symbolipohjaisten materiaalien luomiseen, muokkaamiseen ja jakamiseen (Tobii dynavox 2025). AAC-kuvakansiot toimivat puheen tukena tai korvaavana kommunikointikeinona eri-ikäisille käyttäjille. Sanat on ryhmitelty aihepiireittäin, ja kansio sisältää valmiita viestejä sosiaalisen vuorovaikutuksen tueksi. Rakenne mahdollistaa lausetasoisien ilmaisun tarjoamalla useiden sanaluokkien sanoja yhdellä aukeamalla. (Valteri 2025.) Sosiaalisten tarinoiden kuvat valittiin kansioista löytyvien PCS kuvien perusteella, jotta kuvitus olisi asiakkaille mahdollisimman ymmärrettävää.



Kuva 2: Widgit online -ohjelmistolla tehty sosiaalinen tarina asiakasraatitoiminnasta, joka myöhemmin korvattiin Boardmaker 7 -ohjelmistolla tehdyllä sosiaalisella tarinalla (kuva 4 & 5).



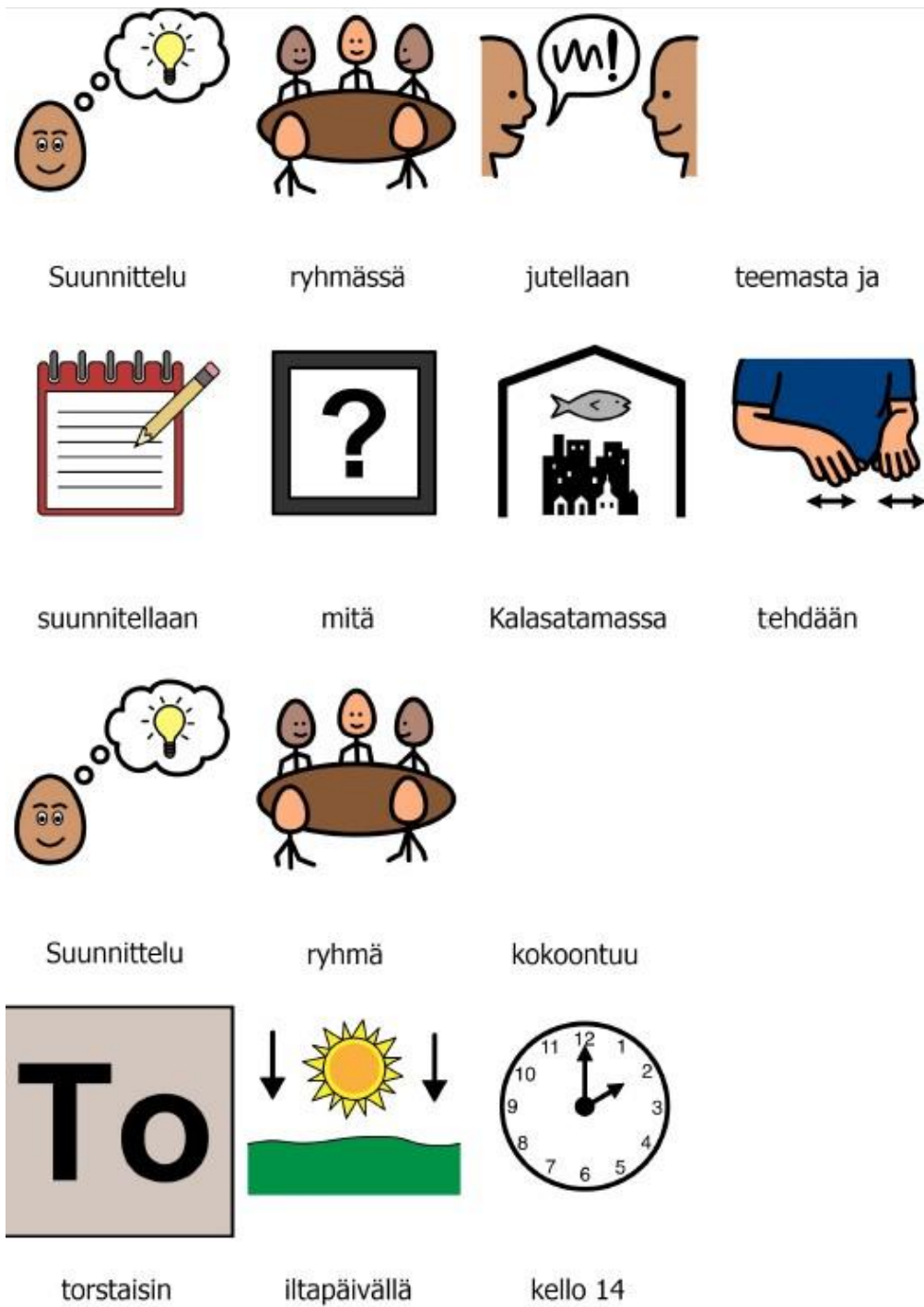
Kuva 3: Widgit online -ohjelmistolla tehty sosiaalinen tarina suunnitteluryhmästä, joka myöhemmin korvattiin Boardmaker 7 -ohjelmistolla tehdyllä sosiaalisella tarinalla (kuva 6).



Kuva 4: Boardmaker 7 -ohjelmistolla tehty sosiaalinen tarina asiakasraatitoiminnasta.



Kuva 5: Boardmaker 7 -ohjelmiston avulla tehty sosiaalinen tarina asiakasraadin toiminnasta ja sen vaikuttavuudesta.



Kuva 6: Boardmaker 7 -ohjelmistolla tehty sosiaalinen tarina suunnitteluryhmästä.

Vastuuryhmän yhteisen työskentelyn myötä suunniteltiin ja toteutettiin uusi asiakasraati-vuosikellomalli, (kuva 6) joka liitettiin vanhaan vuosikellopohjaan (kuva 1), sekä vuosikelloon

liitettävä pohja vuodenajasta, siihen liittyvistä teemoista sekä asiakasraadissa valitun kuukauden teemaa varten (kuva 7).



Kuva 7: Asiakasraatiteemat liitettiin vuosikellopohjan keskelle ohjaamaan asiakasraatitoimintaa. Vuosikello toimii kommunikaation tukikuvana asiakkaille, sekä työkaluna työntekijöille. Vuosikellon vuodenaikojen värit ovat määritelty toimintakeskus Kalasatamassa seuraavasti: talvi = sininen, kevät = keltainen, vihreä = kesä, ruskea = syksy.

Saimme myös hyviä kehittämissuhteita; pohja (kuva 8), jossa näkyy vuodenaikaa määrittävällä väripohjalla kuukauden valittavista teemoista molemmat teemat, saattaa johdattaa asiakkaita harhaan. Pelkkä valittua teemaa osoittava nuoli ei välttämättä kerro asiakkaalle tarpeeksi selvästi, että toimintaa ohjaava teema on juuri tämä, eikä toista teemaa valittu

ohjaamaan toimintaa. Kehittämisehdotuksen myötä päätettiin, että pohjaan liitetään esille ainoastaan kuva siitä teemasta, joka määrittää kuluvan kuukauden toimintaa.



Kuva 8: pohja, jota ei otettu käyttöön sen mahdollisen harhaanjohtavan viestin vuoksi. Asiakasraatimalliin otettiin käyttöön kuvan 9 pohja.



Kuva 9: Vuosikellon kesän teemoja, viimeisenä kuvassa on asiakasraadissa valittu teema, joka ohjaa kuluvan kuukauden toimintaa. Asiakasraadin teemakuva on kiinnitetty tarranauhalla, jotta sitä voidaan vaihtaa valintojen mukaan.

Toisena asiakaslähtöisenä kehittämisehdotuksena nousi idea valittavien teemojen selkeyttämisestä asiakkaalle sosiaalisten tarinoiden kautta. Tämä tukee toiminnan ymmärrettävyyttä. Päädyttiin, että jokaista teemaa varten tehdään lyhyt ja selkeä sosiaalinen tarina, mitä teema tarkoittaa (kuva 10 & 11).



Kesäjuhlat



Kesällä

on



kivaa



juhlia



Juhlissa

voi myös

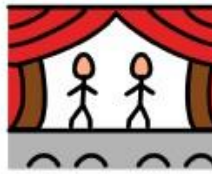


ulkona

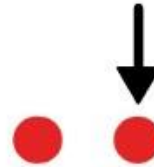


Juhlissa

voi olla



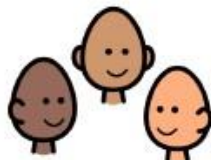
esityksiä



ja muuta



kivaa



yhteistä



tekemistä

Kuva 10: Boardmaker 7 -ohjelmistolla tehty sosiaalinen tarina kesäkuun kesäjuhla -teemasta.



Pride

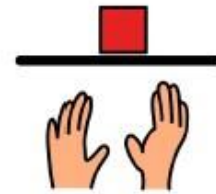


Pride

tarkoittaa

sitä, että

sinä



voit

rakastaa

ketä

haluat



Kuva 11: Boardmaker 7 -ohjelmistolla tehty sosiaalinen tarina kesäkuun Pride -teemasta.

### 6.3 Alkukartoituskyselyn tulokset

Lähetimme kyselyn (liite 2) saatekirjeineen (liite 1) sähköpostitse Helsingin kaupungin kahdeksan päivätoimintakeskuksen esihenkilöille ja pyysimme välittämään tiedotteen, sekä

kyselyn linkin henkilöstölle. Vastausaikaa kyselyyn annettiin kaksi viikkoa. Kyselyn oli tarkoitus tavoittaa noin 80 henkilöä ja vastauksia kyselyyn saimme 25 kappaletta.

Kyselyn vastausten perusteella asiakasraateja järjestetään yksiköissä eri tahdissa. Osa yksiköistä järjestää asiakasraadit kerran viikossa, kun taas toiset kerran kuukaudessa tai jopa kerran vuodessa. Huomionarvoista on, että 72% kyselyyn vastanneista kokevat, että asiakasraadit toteutuvat sopivin välein. Tästä voimme päätellä, että tahdit määräytyvät yksiköiden omien tarpeiden mukaisesti.

Vastauksissa korostettiin käytössä olevia yksilöllisiä kommunikaatiomenetelmiä (68%), äänestyskuvia (68%), sekä valmiita teemaan sopivia kuvamateriaaleja (60%). Näitä ovat vastauksien mukaan muun muassa näytöltä näytettävät kuvat ja ”kyllä/ei” -kortti.

80% vastanneista kertoivat, että asiakkaan osallisuutta tuetaan raadin aikana yksilöllisellä ohjaajan tuella ja puhetta tukevilla tai korvaavilla menetelmillä. Lisäksi 52% vastaajista kertoivat, että asiakkailla on sovittu vastuurooli raadin aikana. Yksi vastanneista kertoi, että raadissa on jokaiselle varattu oma puheenvuoro.

Vaikuttavuutta tuodaan esiin toiminnassa raadin kuvamateriaaliin palaamisella toiminnassa (64%), suullisella muistutuksella raadissa sovitusta asioista (60%) sekä pitämällä raadin ajan-kohtaisia asioita näkyvissä yksikön tiloissa (44%). Muita esiinnoitteita keinoja on merkitä asiakkaan kalenteriin raadissa sovitut asiat, yhteiset keskustelut, sekä konkreettinen toiminta asiakkaiden kanssa. Vastauksissa nousi esiin myös tarve nostaa vaikuttavuutta enemmän esiin.

Kyselyn vapaan kommentoinnin kohdassa nousi useammassa kommentissa esiin kommunikoinnin tuomat haasteet. Joissain yksiköissä suurin osa asiakkaista on olemuskielisiä, jonka vuoksi heidän mielipidettään on haastavaa saada esiin. Kommentoinnissa tunnistettiin epätasapuolisuus siinä, että vahvemmin kommunikoivat asiakkaat saavat aina päättää asioista. Tällöin todellinen keskivertotilanne ei tule esille, kun suuri osa asiakkaista ei kykene vastaamaan. Kehittämistarve todettiin siinä, että raateja tulisi olla enemmän, jotta vaikuttavuus olisi asiakkaille selkeämpää. Raadin asioiden ja todellisen toteutumisen välillä kuluu liian paljon aikaa, jolloin saavutettavuus heikentyy. Hyvänä käytäntönä kerrottiin päivätoiminnan ryhmien vetovastuusta asiakasraadissa, jolloin he tekevät valmiiksi asiakasraatia varten kuvallisen esityslistan ja huolehtii sen avulla, että jokainen ryhmä ja asiakas tulevat vuorollaan kuulluksi. Yksikössä osallistetaan asiakkaita aktiivisesti kaikkiin toteutusprosessin eri vaiheisiin, kuten suunnittelu, valmistelu, hankintojen teko, sekä toiminnan toteuttaminen, jolla osallisuuden kokemusta vahvistetaan.

#### 6.4 Alkukartoituskyselystä noussut pohdinta

Pyrimme saamaan kattavasti tietoa asiakasraatien toteutumisesta alkukartoituskyselyn avulla, mutta vastaajien määrä jäi melko vähäiseksi. Mainitsimme lähettämässämme saatekirjeessä kyselyn olevan suunnattu päivätoiminnan ohjaajille ja toivovamme mahdollisimman montaa vastausta, mutta tätä olisimme voineet korostaa vielä enemmän, jotta viesti olisi tavoittanut suuremman osan henkilöstöstä. Vastaavia tiedonkulkuun ja valmistautumiseen liittyviä haasteita kohtasi myös Wallenius (2017, 23) omassa opinnäytetyössään. Hän arvioi syyksi esihenkilöiden kiireisen työtahdin, jolloin esimerkiksi lähetetyt sähköpostit saattavat hävitä muiden sekaan tai niitä ei muisteta välittää eteenpäin. Vaikka emme vastausten perusteella saaneet yleistettävää käsitystä raatien toteutumisesta, saimme hyviä huomioita sekä vahvistuksen omalle näkemyksellemme. Oman näkemyksemme mukaan tarvetta asiakasraadien kehittämiseen on, jotta vaativaa tukea tarvitsevien asiakkaiden osallisuus toteutuu. Toivomme myös, että herätimme kyselyn myötä ajatuksia ja keskusteluja työyhteisöissä, vaikka vastauksia tuli-kin niukasti.

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että asiakasraatien järjestämistiheys vaihteli paljon, mutta suurin osa kuitenkin koki raatien toteutuvan sopivin välein. Tämä vahvisti osaltaan käsitystämme siitä, että malli on kehitettävä yksikön tarpeisiin sovellettavaksi. Toimintaa painotetaan eri tavoin, joko koko talon yhteiseen vaikuttamiseen tai pienryhmien omiin kokouksiin. Pohdimme, että esimerkiksi kerran viikossa pidettävällä kokouksella pyritään vaikuttamaan siihen havaittuun haasteeseen, että asiakkaiden voi olla vaikeaa ymmärtää omaa osallisuuttaan yksikön toimintaan, jos raatien ja konkreettisen toiminnan välillä kuluu liikaa aikaa. Tätä helpottaakseen yksi yksiköistä oli huomionnut myös asiakkaiden osallistamisen jokaiseen raadissa sovitun asian toteuttamisen vaiheeseen, kuten suunnitteluun, hankintaan ja toteutukseen. Tätä sovelsimme kehittämistyössämme huomioimalla asiakasraadissa valitun teeman liittämisen jokaisen asiakkaan kohdalla arjen eri toimintoihin. Valittu toimintatapa tukee ymmärrettävyyden lisäksi tasavertaisuutta, kun teemaa liittämällä jokapäiväiseen arjen toimintaan, jokainen asiakas pystyy olla osallisena asiakasraadissa päätettävien asioiden toteuttamisessa. Asiakasraatitoimintaan liitetty viikoittain kokoontuva suunnitteluryhmä saa osakseen myös vahvempaa osallisuuden kokemusta osallistumisesta toiminnan suunnitteluun ja valmisteluun.

Kuvien käyttö raadissa vahvisti omaa oletustamme erilaisten kuvakommunikaatiomenetelmien tärkeydestä, joka on edellytyksenä sille, että asiakas tulee kohdatuksi, ymmärretyksi ja hänelle luodaan mahdollisuus osallistumiseen sekä kommunikointiin. Kyselyn vastauksia analysoidessa huomasimme, että kyselyn (liite 2) kohta 5. kysymyksen ”Millaisia kuvamateriaaleja tai kommunikaation tukitoimia raadin tukena käytetään?” vastausvaihtoehdot olivat aseteltu vaikeaksi ymmärtää, sillä ne eivät olleet tarpeeksi tarkkoja ja sisälsivät kaksoismerkityksiä. Tämä johti siihen, että vastauksia tarkennettiin ”muu” osioon, kun valmiit vastausvaihtoehdot

olivat liian moniulotteisena. Esimerkkinä vaihtoehto ”yksilölliset kommunikaatiomenetelmät” sisältää useampia kommunikoinnin keinoja, joita vastaajat erittelivät ”muu” osioon.

Asiakkaan yksilöllisen tukemisen merkitys korostui kyselyn tuloksissa. Tämä vaatii henkilöstöltä riittävää resurssointia asiakkaan kommunikaatiotapojen ja tarpeiden selvittämiseen ennen raatia, sekä mahdollisuutta tukea asiakasta raadin aikana. Tämä edellyttää riittävän monen ohjaajan osallistumista raatiin. Koska omana tavoitteenamme oli luoda työntekijöille toimiva työkalu raadin toteuttamista helpottamaan, jäimme pohtimaan myös tukea tiedon ja osaamisen jakamiseen. Tällainen tuki voisi olla esimerkiksi jokaisen asiakkaan oma perehdytyskorttipohja, johon täytetään kunkin yksilölliset kommunikaatiomenetelmät, tuen tarpeet ja tavat toimia raadissa. Selkeä kuvaus helpottaisi myös vieraampien ohjaajien toimimista raadin aikana, mikä voisi mahdollistaa riittävää resurssointia. Vastauksista nousi esiin käytäntö, jossa jokaiselle asiakkaalle turvataan puheenvuoro asiakasraadin aikana. Käytännöllä varmistetaan jokaisen asiakkaan äänen kuuluviin saaminen kommunikointitavasta riippumatta ja siihen on hyvä kiinnittää huomiota niin isommissa, kuin pienemmissäkin ryhmissä.

Yksi yksikkö kertoi tukevana asioiden ymmärtämistä, hahmottamista ja muistamista laati-malla pienryhmässä kuvallisen esityslistan ennen raatia. Asioihin valmistautuminen pienryhmässä tukee jokaisen asiakkaan äänen kuuluviin tuleamista. Kun esityslistan valmisteluun käytetään riittävästi aikaa jokaista asiakasta yksilöllisesti tukien, osallisuus myös koko yksikön yhteisiin asioihin mahdollistuu tasavertaisemmin. Pidimme käytäntöä hyvänä osallisuutta tukevana ideana, jota voidaan soveltaa raateihin valmistautuessa, mutta oman kohderyhmämme kanssa haastavaksi toteuttaa. Mallissamme erityisen vaativan tuen asiakkaiden raati toteutetaan muutenkin pienryhmässä yksilöohjauksena, eikä asiakkaiden keskittymiskyky ja ymmärrys riitä näin pitkäjänteiseen suunnitteluun ja valmisteluun.

Suurimpana haasteena on koettu vaikeimmin vammaisten ja olemuskielisten henkilöiden osallistuminen ja mielipiteen ilmaisu. On todettava, että kaikilta asiakkailtamme emme voikaan odottaa tai edellyttää aktiivista vaikuttamista yhteisiin asioihin, mikäli toimintakyky ei ole siihen riittävä. Olemuskielisten asiakkaiden kohdalla onkin tärkeää kirjata yksilöllisiä tarpeita ja toiveita päivätoiminnan toteuttamissuunnitelmaan sopivia menetelmiä käyttäen ja nostaa sitä kautta heidän mieltymyksiään osaksi arkea. Tämä nousi esiin myös Walleniuksen tutkimuksessa; vaikeasti kehitysvammaiset henkilöt eivät välttämättä pysty muodostamaan mielipidettä tai valitsemaan tarjotuista vaihtoehdoista. Tässä tapauksessa työntekijän on tarjottava asiakkaalle erilaisia kokemuksia ja hyödynnettävä ammatillista osaamistaan tarkkaillessa asiakkaan reagoitua tarjottuun kokemukseen. Mikäli asiakas vaikuttaa esimerkiksi eleiden perusteella pitävän kokemuksesta, on vastaavaa toimintaa hyvä lisätä osaksi arkea. (Wallenius 2017, 66.)

## 7 Asiakasraatimalli

Asiakasraatitoimintaa ohjaa toimintakeskuksen vuosikello (Kuva 7). Toimintakeskuksen pienryhmien seinällä näkyvillä oleva vuosikello näyttää, mitkä ovat kunkin kuukauden teemat, joiden valintaan asiakkaat saavat vaikuttaa. Teemat on määritetty vakioiksi ja niitä on joka kuukaudella kaksi, joista toinen valitaan ohjaamaan toimintakeskuksen kuukauden toimintaa. Teemojen valintaa varten vaihtoehtoja rajattiin kaksi, joka mahdollistaa tasavertaisesti asiakkaille selkeän valinnan tekemisen. Aiemmin yksikössä on havaittu, että useammasta tarjotusta vaihtoehdosta monien asiakkaiden on haastavaa tehdä valintaa. Mikäli useampi kuvavaihtoehto tulee esimerkiksi jakaa ”kyllä” ja ”ei” kuvien alle, ovat kaikki kuvat useimmiten jaoteltu ”kyllä” kuvan alapuolelle. Tämän vuoksi poistimmekin asiakasraadista sanan ”äänesitys” ja vaihdoimme sen helpommin lähestyttävään muotoon ”valinta”.

Valinta seuraavan kuukauden teemasta tehdään kuluvan kuukauden toisen viikon aikana. Tämä antaa toiminnan suunnittelulle aikaa, mutta samalla valinnan konkretia seuraa tarpeeksi nopeasti, joka tukee toiminnan saavutettavuutta.

Valinnat teemoista toteutetaan pienryhmissä niin, että Boardmaker 7 -ohjelmistolla tehdyt sosiaaliset tarina asiakasraadista (Kuva 4 ja 5) käydään läpi asiakaslähtöiseen tapaan joko ryhmämuotoisena ohjauksena, tai yksilöohjauksella. Tämän jälkeen jokainen asiakas saa valita annetuista (2) vaihtoehtoisesta teemasta toisen, itselleen mieluisamman vaihtoehdon. Teemat esitetään asiakkaille näyttämällä Boardmaker 7 -ohjelmistolla luotua PCS-kuvaa teemasta, käydään läpi sosiaaliset tarinat, jotka kertovat selkokielisesti teeman sisällöstä (Kuva 10 & 11). Asiakkaiden on tärkeää ymmärtää kuvien tarkoitus ja sisältö, jotta motivaatio valinnan tekemiseen syntyy. Asiakkaat kertovat valinnan kykyjensä mukaisesti verbaalisesti, osoittamalla kuvaa tai katsomalla kuvaa. Valintaan voidaan hyödyntää myös erilaisia menetelmiä, kuten keskustelumattoa. Keskustelumattomenetelmä edistää osallistumista keskusteluun ja auttaa ilmaisemaan omaa tahtoa visuaalisten välineiden avulla (Papunet 2025c).

Asiakasraatia varten luotiin oma Microsoft Teams -kanava, jonne valinnat kirjataan siihen tarkoitettulle lomakkeelle. Lomakkeelta nähdään viikon lopuksi eniten kannatusta saanut vaihtoehto, joka kerrotaan pienryhmissä kuvataukea käyttäen. Asiakasraadissa valitun teeman kuva lisätään myös vuosikellon liittyvään kuvatauluun (Kuva 8), jossa on nähtävissä vuodenajan ajankohtaisia teemoja.

Asiakasraadissa eniten kannatusta saanut vaihtoehto otetaan toiminnan suunnitteluun seuraavan kuukauden teemaksi. Valittua teemaa tuodaan toiminnassa esiin eri keinoin. Teemaa voidaan hyödyntää multisensorisessa aistitoiminnassa, opetuskeittiön toiminnassa, mediassa, taidetoiminnassa, musiikissa, arjen taidoissa, ulkoilujen toteuttamisessa, sekä liikunnassa. Teemaan liittyen voidaan suunnitella lisäksi teemajuhlia tai muuta struktuurinmukaisesta toiminnasta poikkeavaa.

Asiakasraatitoimintaan liittyy lisäksi suunnitteluryhmä, joka kokoontuu kerran viikossa. Suunnitteluryhmä koostuu toimintakeskuksen asiakkaista, jotka yhdessä muodostavat pienryhmän. Toimintakeskuksen henkilökunnasta on nimetty asiakasraati-vastaavat, jotka vetävät jokaviikkoista suunnitteluryhmää.

Suunnitteluryhmä tuo asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa ja olla mukana pienryhmissä valitun teemanmukaisen toiminnan suunnittelussa. Suunnitteluryhmän jäsenet voivat esittää omia ehdotuksiaan toimintaan tai tuoda pienryhmästä nousseita ehdotuksia suunnitteluryhmän käsiteltäväksi. Ryhmässä voidaan myös valmistella toimintaa askartelun tai muun toiminnan muodossa, tai keskustella valitun teeman asioista. Pienryhmässä kommunikoinnin tukena käytetään kuvakommunikaatiomateriaalia, joka on koottu valmiiksi, sekä asiakkaiden yksilöllisiä kommunikaatiomenetelmiä.

Vammaisten päiväaikaisen toiminnan hankinnan palvelukuvauksen (2025) mukaan asiakasraatitoiminnan toteutumista tulee dokumentoida. Dokumentointia, sekä palautteen keräämistä varten kuukauden viimeisellä suunnitteluryhmän kokoontumiskerralla pyydetään palautetta ja kertomusta kuluneen kuukauden teeman toteutumisesta toiminnassa. Palaute ja kehittämisehdotukset kirjataan Microsoft Teams-kanavalta löytyvään dokumenttipohjaan.

## 8 Kehittämistyön arviointi

Viimeinen vaihe on lopputulosten arviointi. Arvioinnissa voidaan tarkastella kehittämistyön suunnittelua, asetettuja tavoitteita ja niiden saavuttamista. Lisäksi arviointi voi kohdistua työssä käytettyihin menetelmiin, toimintaan sitoutumiseen, sekä sen vuorovaikutukseen ja johdonmukaisuuteen. Kriteerinä kehittämistyön lopputulosta arvioitaessa voidaan käyttää merkittävyyttä, helppokäyttöisyyttä, yksinkertaisuutta, toistettavuutta sekä sen soveltuvuutta muihin yhteyksiin. (Ojasalo ym. 2015, 47.)

### 8.1 Opinnäytetyöprosessin palautteet ja arviointi

Kehittämistyön suunnittelun pohjalta tehtiin asiakasraadin vuosikello (kuva 7), sekä kuvatuki-materiaalien (kuva 2 & 3) ensimmäinen prototyyppi, joka esiteltiin osalle henkilöstöstä työyhteisöpalaverin yhteydessä. Esittelyssä näytettiin konkreettisenä tuotoksena vuosikello, johon oli liitetty asiakasraadin teemat (kuva 7), sekä kuvamateriaali teemoista, sosiaalinen tarina asiakasraatitoiminnasta (kuva 2), sekä pohja, joka kertoo kuvallisesti asiakasraadin ajankohdattaiset, valittavat teemat asiakkaille (kuva 8). Prototyyppi otettiin hyvin vastaan ja se koettiin selkeänä.

Kehittämistyön edetessä arviointia tehtiin käytännön työelämässä työyhteisöjen välisten keskusteluiden ja aivoriihiyöskentelyjen avulla. Keskusteluiden palautteen perusteella

päätettiin muokata vanhaa vuosikellopohjaa (kuva 1) ja molemmat teemavaihtoehdot näyttävää pohjaa (kuva 8), sekä selkiyttämällä teemojen sisältöä sosiaalisten tarinoiden perusteella (kuvat 10 & 11). Arviointia kuvamateriaaleista tehtiin myös niiden tuottamisen yhteydessä.

Opinnäytetyö toteutettiin pääosin työntekijöiden näkökulmasta, sillä asiakasymmärryksen syventäminen edellyttää asiakkaiden kokemusten ja tarpeiden kuulemista. Palvelun kohderyhmänä toimivat kehitysvammaiset henkilöt, jotka tarvitsevat tukea ymmärtämiseen ja kommunikaatioon. Opinnäytetyössä otettiin huomioon, että asiakkaiden kommunikaatiohaasteiden, kognitiivisen taitotason sekä toimintakyvyn vuoksi opinnäytetyötä ei voida toteuttaa vain asiakasnäkökulmaa hyödyntämällä. Näiden haasteiden vuoksi tässä opinnäytetyössä pyrittiin valitsemaan eri näkökulmia ja menetelmiä, kuten työyhteisöjen asiantuntijuutta, havainnointia ja aivoriihityöskentelyä.

Menetelmiä valitessa on tärkeää huomioida, että kyse on osallistavasta kehittämisestä, eli menetelmienkin on hyvä olla osallistavia. Osallistavat menetelmät antavat pääsyn toimijoiden ja työntekijöiden ammattitaitoon, kokemukseen, sekä niin sanottuun hiljaiseen tietoon. Näiden tietojen kerryttämisen avulla kehittämistyön näkökulma laajenee pelkästään virallisen aineiston kautta hankitusta näkökulmasta. (Ojasalo ym. 2015, 61.) Yhdessä nämä saavat aikaan kattavan asiakasymmärryksen, jonka avulla asiakasraatimallista kehitetään mahdollisimman saavutettava niin asiakkaille, kuin työntekijöillekin.

Opinnäytetyön prosessissa hyödyllisimmäksi ja tuottavimmaksi vaiheeksi koimme aivoriihityöskentelyn erityisen vaativan tuen päivätoimintayksikössä. Kehittämistyössä oli tärkeää kuunnella ja ottaa huomioon asiantuntijoiden ideat ja näkökulmat. Työn etenemisen kannalta olennaista oli, että yksikön kommunikaatio-ohjaaja oli mukana prosessissa tuottamassa kuvamateriaalia kehitetyn asiakasraatimallin tueksi.

Keskinäinen yhteistyömme oli sujuvaa ja hyödynsimme omia vahvuksiamme tasapuolisesti. Työn painopisteitä ohjasi muun muassa se, että toinen meistä työskenteli yksikössä, jossa asiakasraatimallia otettiin käyttöön ja jonka henkilöstöä hyödynnettiin isona osana kehittämistyötä, kun toinen pystyi hyödyntämään omassa työssään luomia verkostoja ja tietoteknistä osaamistaan. Haastetta työskentelyyn toi kahden eri oppilaitoksen käytäntöjen yhteensovittaminen.

## 8.2 Eettiset näkökohdat ja luotettavuuden tarkastelu

Laadullisessa tutkimuksessa koko prosessin kokonaisvaltainen, kriittinen arviointi ja tarkastelu vahvistaa sen luotettavuutta. Kehittämistyöhön osallistuvia tulee tiedottaa kehittämistyön tarkoituksesta, tavoitteista ja miten kyselyn kautta kerättyjä tietoja käytetään kehittämistyössä. Kyselyt suoritetaan nimettöminä ja se tehdään vastaajille selväksi, jotta saadaan rehellisiä vastauksia. Kyselyyn vastaamisesta on oikeus kieltäytyä. (Ojasalo ym. 2018 48-49.)

Opinnäytetyön tulee olla eettisesti kestävää koko elävän prosessin ajan, jotta se on luotettava. Vastuu eettisyydestä kuuluu ensisijaisesti tutkijalle itselleen. Opinnäytetyötä tehtäessä tulee noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä (HTK), joiden toimintatapoja ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä arvioinnissa. (TENK 2024.)

Opinnäytetyön suunnitelman hyväksymisen jälkeen haimme tutkimuslupaa ohjeistuksen mukaan lähettämällä hakemus Helsingin kaupungin kirjaamoon, josta se ohjattiin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuslupavalmistelijoiden (Helsingin kaupunki 2025d). Luvan saamisen jälkeen anonyymit kyselylomakkeet lähetettiin Helsingin kaupungin verkossa sähköpostin kautta Helsingin kaupungin työ- ja päivätoiminnassa työskenteleville työntekijöille. Microsoft Formsiin tilastoituvat vastaukset tuhottiin asianmukaisesti analysoinnin jälkeen. Valmis opinnäytetyö julkaistaan ammattikorkeakoulujen verkkokirjastossa Theseuksessa.

Kehittämistyönä tehtävän asiakasraatimallin saavutettavuuden lisäämiseksi asiakasraatia varten tuotettiin erilaista kommunikaation tukena käytettävää materiaalia. Materiaalin tuottamiseen käytettiin erilaisia kuvakommunikaatio-ohjelmistoja, kuten WidgitOnline sekä Boardmarker 7 -ohjelmistoa. Opinnäytetyössä, sekä valmiissa asiakasraatimallissa tulee mainita ja huomioida muiden asiantuntijoiden tekemä työ, joka tarkoittaa asianmukaisen lähdeviittausten tekoa. (TENK 2024.)

Opinnäytetyön toteuttaminen pääosin työntekijöiden näkökulmasta sekä vaihtoehtojen rajaaminen kahteen voidaan nähdä myös eettisyyttä haastavana seikkana. On hyvä kyseenalaistaa, voiko asiakkaiden todellinen vaikuttaminen ja osallisuus toteutua, jos kaikista mahdollisuuksista heidän valittavakseen annetaan vain kaksi ohjaajien asettamaa vaihtoehtoa. Koimme kuitenkin tämän asiakasryhmän erityishaasteet huomioiden tarpeelliseksi rajata vaihtoehdot, jotta valinnan mahdollisuudet konkretisoituisivat asiakkaille mahdollisimman ymmärrettävästi. Yksilöiden omia henkilökohtaisia mieltymyksiä voidaan selvittää tarkemmin esimerkiksi palveluntoteuttamissuunnitelmien yhteydessä, ja tarvittaessa nostaa niitä sieltä osaksi päivätoiminnan arkea. Asiakasraatimallista oli tarkoitus saada muokattava, joten jossain toisessa yksikössä vaihtoehtoja voi rajata useampaan tai jättää kokonaan rajaamatta, mikäli se on asiakkaiden edun mukaista ja heidän kognitiivinen toimintakykynsä mahdollistaa ehdotuksien tuottamisen.

## 9 Pohdinta

Kehitettyä asiakasraatimallia voidaan soveltaa ja hyödyntää muissa yksiköissä rakentamalla omaan yksikköön sopiva vuosikello ohjaamaan asiakasraatia ja ohjaajien työtä. Teemat kootaan asiakaslähtöisesti ja toteuttamisen mahdollisuudet huomioiden. Vaihtoehtoja voidaan

lisätä, mikäli se on asiakaslähtöisempää. On kuitenkin tärkeä huomioida, että asiakasraatiin nostettavat asiat ovat asiakkaiden ymmärrettävissä, jotta osallisuuden kokemus ja ymmärrys vaikuttamisesta saavutetaan. Rakenteet toimivat myös osana perehdytystä ja ohjaa uusia työntekijöitä mukaan yksikön toimintaan. Asiakasraadien vuosikelloon nostettavia teemoja voidaan päivittää asiakaslähtöisesti tarvittaessa, mutta suositeltavaa on, että vuosikello on mahdollisimman pitkään toistettavissa, sillä se on asiakasryhmää hyödyttävää. Sosiaaliset tarinat kirjoitetaan käytössä olevalla ohjelmalla sisällyttäen niihin yksikköön sopivia kuvia.

Kehitetyn asiakasraatimallin käytön myötä tarkoituksena on kerätä ideapankki vuosikellon asiakasraati-teemojen toteuttamisen tueksi. Tätä varten Microsoft Teams -kanavalle tehtiin vuodenaajoille ja kuukausille omat kansiot, jonne toiminnan materiaaleja ja toteuttamiseksi kerätään. Ajan kanssa toiminnat ovat valmiiksi suunniteltuja, niistä voidaan jatkokehittää ideoita ja toiminta on tuttua ja turvallista myös asiakaslähtöisesti katsoen. Vaikuttavuuden konkreettinen osoittaminen asiakkaille motivoi heitä osallistumaan asiakasraatitoimintaan jatkossakin. Jos asiakkaat kokevat, että raatien kautta syntyy jotain todellista ja hyvinvointiin vaikuttavaa, lisää se osallisuuden kokemusta ja vahvistaa sitoutumista toimintaan.

Asiakasraatitoimintaa tukemaan olisi hyvä koota myös selkeä opas, joka auttaa henkilöstöä toteuttamaan ja ohjaamaan asiakasraatia. Opas tukisi myös perehdytystyötä vahvemmin, jotta tieto ja osaaminen välittyisi eteenpäin, eikä jäisi niin sanotusti hiljaisen tiedon varaan.

Kehittämistyötä tehdessämme esiin nousi myös tarve osallisuuden kokemuksen mittaamiselle. Yksi mittaamisen väline on Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokran tutkijoiden kokoama kymmenen kysymyksen sarja, jonka vastausten perusteella voidaan muodostaa kuva vastaajien kokemuksista (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017). Sellaisenaan se ei kuitenkaan ole käyttökelpoinen opinnäytetyömme kohde-ryhmälle kysymysten ollessa heille liian vaikeasti ymmärrettäviä. Vastaavaa kyselyä ollaan vammaispalveluissa koottu, mutta se vaatisi lisää kehittämistyötä samaan tapaan kuin asiakasraati, jotta saataisiin käyttöön toimintamalli osaksi vammaispalveluiden rakenteita.

Kehittämämme malli on suunnattu erityisesti toimintakeskusten käyttöön. Tarvetta osallisuuden vahvistamiselle on kuitenkin myös vammaisten asumispalveluissa. Kuten toimintakeskussissakin, asumispalveluyksiköissä toteutetaan suunnitelmallista ja säännöllisesti toistuvaa työtä asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksien takaamiseksi, mutta käytännöt vaihtelevat paljon yksiköiden välillä, eikä selkeää mallia esimerkiksi asukaskokouksista ja niiden järjestämisestä ole. Resurssit, työn luonne ja asiakkaiden mielipiteiden mukaan muokattava toiminnan sisältö eroavat asumis- ja työ- ja päivätoimintayksiköiden välillä. Tämän vuoksi kehittämämme malli ei ole suoraan sovellettavissa asumispalveluiden käyttöön, vaan niitä varten tulisi kehittää tarpeet ja resurssit huomioiva oma malli.

## Lähteet

- Arvio, M. & Aaltonen, S. 2011. Kehitysvammaisen potilaana. Helsinki: Duodecim
- Autismiliitto 2023. Perustietoa autismista. Viitattu 23.2.2025. <https://autismiliitto.fi/autismi/perustietoa-autismista/#title-0>
- Autismiliitto 2024a. Strukturointi. Viitattu 7.4.2025. <https://autismiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/tukikeinot/strukturointi/>
- Autismiliitto 2024b. Apua haastavaan käyttäytymiseen. Viitattu 6.5.2025. <https://autismiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/haastemanuaali/>
- Autismiliitto 2024c. Esteettömyys. Viitattu 16.2.2025. <https://autismiliitto.fi/materiaalia/esteettomyys/>
- Autismiliitto 2025. Mikä ihmeen autismikirjo. Viitattu 23.2.2025. <https://autismiliitto.fi/materiaalia/aineistot/mika-ihmeen-autismikirjo/>
- FINLEX 2025. Vammaispalvelulaki. Viitattu 26.1.2025. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230675#L2P25>
- Hakala, T., Eettisyys laadullisessa tutkimuksessa. Pro Gradu. Tampereen yliopisto 2016. Viitattu 1.2.2025. <https://core.ac.uk/download/pdf/250145453.pdf>
- Helsingin Kaupunki 2025a. Päivätoiminta. Viitattu 26.1.2025. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaispalvelut/tyo-ja-paivatoiminta/paivatoiminta>
- Helsingin kaupunki 2025b. Toimintakeskus Kalasatama. Viitattu 3.4.2025. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaispalvelut/tyo-ja-paivatoiminta/paivatoiminta/toimintakeskus-kalasatama>
- Helsingin Kaupunki 2025c. Asiakasraadit. Viitattu 2.2.2025. <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/kehita-kaupunkia/asiakasraadit>
- Helsingin Kaupunki 2025d. Sosiaali- ja terveystoimialaan liittyvät tutkimukset. Viitattu 22.2.2025 <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja-ja-tiedonhallinta/tutkimusluvut/sosiaali-ja-terveystoimialaan-liittyvat-tutkimukset>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. Painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Innokylä 2025a. Asiakasraati. Viitattu 2.2.2025. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/asiakasraati>
- Innokylä 2025b. Vuosikello. Viitattu 20.3.2025. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/vuosikello>
- Innokylä 2025c. Aivoriihi. Viitattu 12.5.2025. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/aivoriihi>
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Viitattu 10.5.2025. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)

- Jussila, A. & Lähteenmäki, M. 2024. Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit asiakasosallisuuden mahdollistajiksi. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 29.4.2025. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/864639/Jussila\\_Lahteenmaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/864639/Jussila_Lahteenmaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Kehitysvammaliitto 2025a. Kommunikoinnin apuvälineet. Viitattu 26.2.2025. [kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/kommunikoinnin-apuvälineet/](https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/kommunikoinnin-apuvälineet/)
- Kehitysvammaliitto 2025b. Puhetta korvaavat keinot. Viitattu 16.2.2025. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/puhetta-tukevat-keinot/>
- Kostamo, P., Airaksinen, T., Vilkkä H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Tallinna: Art house
- Labbas, M. 2023. Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä kuntoutuksessa. Opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 29.4.2025. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/795995/Labbas\\_Minna.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/795995/Labbas_Minna.pdf?sequence=2)
- Launonen, K. 2007. Vuorovaikutus - kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Kehitysvammaliitto ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino
- Luoma-aho, V. & Pekkala, K. 2019. Osallistava viestintä. Viitattu 20.4.2025. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/6f045ad4-36aa-4fba-b993-5bda88480552/content>
- Niskanen, T. & Jussila, J. 2024. NEPSY-materiaalipakki ammattilaiselle. 2. painos. Jyväskylä: Santalahti-kustannus
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. painos. Helsinki: SanomaPro
- Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. Helsinki: SanomaPro
- Papunet 2025a. Kommunikointi voi vaikeutua eri syistä. Viitattu 13.2.2025. <https://papunet.net/kommunikointi-voi-vaikeutua-eri-syista>
- Papunet 2025b. Kuvat, piirtäminen ja esineet. Viitattu 13.2.2025. <https://papunet.net/kuvat-piirtaminen-ja-esineet/>
- Papunet 2025c. Talking Mats® -keskustelumattomenetelmä. Viitattu 10.5.2025. <https://papunet.net/talking-mats-keskustelumattomenetelma/>
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2024. Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2023-2027. Viitattu 3.4.2025. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165969/STM\\_2024\\_31\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165969/STM_2024_31_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Talentia 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 16.2.2025. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- Terveyskirjasto 2025. Åberg, L. 12.2.2025 Kehitysvammaisuus. Viitattu 23.2.2025. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00556>

Terveyskylä 2021. Tietoa toiminnanohjauksesta. Viitattu 23.2.2025. <https://www.terveyskyla.fi/aivotalo/aivot-ja-toimintakyky/toiminnanohjaus/tietoa-toiminnanohjauksesta>

THL 2024. Vammaispalvelujen käsikirja. Vammaisten ihmisten osallisuus. Viitattu 3.4.2025. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus>

THL 2025a. Uusi vammaispalvelulaki. Viitattu 13.2.2025. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja//ajankohtaista/uusi-vammaispalvelulaki#tarkoitus>

THL 2025b. Yhteiskehittäminen. Viitattu 2.2.2025. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/yhteiskehittaminen>

Timonen, T., Castrén, M. & Ärölä-Dithapo M. 2024. AUTISMIKIRJO. Tausta, diagnostiikka ja tutkimus. 2. painos. Jyväskylä: Santalahti

Tobii dynavox 2025. Boardmaker 7. Viitattu 8.4.2025. <https://www.tobiidynavox.com/products/boardmaker-7>

Tukiliitto 2025. Osallisuus. Viitattu 13.2.2025. <https://www.tukiliitto.fi/toiminta/tuki-ja-valmennus/osallisuus/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2024. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 1.2.2025. <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Valteri 2025. AACi-kommunikointikansiot ja toimintataulut. Viitattu 10.5.2025. <https://www.valteri.fi/palvelut/aaci/aaci-kommunikointikansiot-ja-toimintataulut/>

Vammaispalvelulaki 675/2023. Viitattu 3.4.2025. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/675>

Vammaisten päiväaikaisen toiminnan hankinnan palvelukuvaus 2025. Viitattu 13.2.2025. <https://www.hel.fi/static/sotepe/peso/vammaistyo/hankinnan-kuvaus-tyo-ja-paivatoiminta.pdf>

Verner 2024a. Mielenterveyden ongelmat kehitysvammaisilla henkilöillä. Viitattu 23.2.2025. <https://verneri.net/yleis/mielenterveyden-ongelmat-kehitysvammaisilla-henkiloidilla>

Verner 2024b. Mielenterveyteen vaikuttavat tekijät. Viitattu 23.2.2024. <https://verneri.net/yleis/mielenterveyteen-vaikuttavat-tekijat>

Verner 2024c. Päätöksen teon tukeminen. Viitattu 16.2.2025. <https://www.verneri.net/yleis/paatoksenteon-tukeminen>

Wallenius, A. 2017. Päämääränä osallisuus - näkemyksiä vaikeasti kehitysvammaisten ihmisten osallisuuden edistämiseen palvelutuotannossa. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.5.2025. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139956/Wallenius\\_Anne.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139956/Wallenius_Anne.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Widgit symbols 2022-2025. Luo, tulosta ja jaa symbolimateriaalia verkossa. Viitattu 7.4.2025. <https://widgitonline.com/fi/home>

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 3.4.2025. <https://www.finlex.fi/fi/valtiosopimukset/sopimussarja/2016/27>

Julkaisemattomat lähteet

Helsingin kaupunki 2025. Yhteistoimintakäsittely, kokous 16.1.2025. Viitattu 13.2.2025.

## Liitteet

Liite 1: Alkukartoituskyselyn saatekirje .....	46
Liite 2: Alkukartoituskysely .....	47

Liite 1: Alkukartoituskyselyn saatekirje

Hei!

Työskentelemme vammaispalveluissa asumis- sekä päivätoimintayksiköissä. Opiskelemme työn ohessa sosionomeiksi Laurea- ja LAB-ammattikorkeakouluissa ja työstimme opinnäytetyötä, jonka aiheena on asiakasraadit. Tarkoituksena on kehittää samanlaisena toistuva asiakasraati-malli osaksi päivätoiminnan toimintaa. Tavoitteena on parantaa erityisesti vaativaa kommunikation tai toiminnanohjauksen tukea tarvitsevien asiakkaiden osallistumista ja osallisuuden kokemusta. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua 31.5.2025 mennessä ja se julkaistaan ammattikorkeakoulujen verkkokirjastossa Theseuksessa.

Asiakasraateja järjestetään mukautetusti eri yksiköissä ja haluamme tällä kyselyllä selvittää kokemuksianne raatien toteuttamisesta. Kysely on lähetetty Helsingin kaupungin vammaispalveluiden päivätoimintayksiköiden ohjaajille. Hyödynnämme vastauksianne osana kehittämistyötä.

Vastaaminen toteutetaan anonyymisti ja se on vapaaehtoista. Voit osallistua vastaamalla monivalintakysymyksiin Forms-kyselyssä, jonka lopussa on myös vapaaseen kommentointiin tarkoitettu tila. Kyselyyn vastaaminen kestää noin seitsemän minuuttia. Kattavan kuvan muodostamista varten toivomme mahdollisimman montaa vastausta. Vastaamme mielellämme mieleen tuleviin lisäkysymyksiin. Kiitämme etukäteen kehittämistyöhön osallistumisesta.

Terveisin,

Teija Heikkilä, Fallpakan ja Rastilankallion ryhmäkodit

[Teija.heikkila@hel.fi](mailto:Teija.heikkila@hel.fi)

[Teija.heikkila@student.lab.fi](mailto:Teija.heikkila@student.lab.fi)

Essi Terävä, Toimintakeskus Kalasatama

[Essi.terava@hel.fi](mailto:Essi.terava@hel.fi)

[Essi.terava@student.laurea.fi](mailto:Essi.terava@student.laurea.fi)

## Liite 2: Alkukartoituskysely

Annan suostumukseni käyttää vastauksiani osana kehittämistyön tutkimuksen tuloksia. Kysely toteutetaan anonyymisti, eikä henkilötietoja kerätä.

(kyllä/ei)

1. Kuinka usein asiakasraadit tällä hetkellä toteutuvat?

- Kerran kuukaudessa
- Kuusi kertaa vuodessa
- Muu

2. Toteutuuko asiakasraati mielestäsi...

- Sopivin välein
- Liian usein
- Liian harvoin

3. Mistä aiheet asiakasraateihin tulevat? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Vuosikello
- Asiakkaiden toiveet
- Ohjaajien ideat
- Muu

4. Millaisia kuvamateriaaleja tai muuta kommunikaation tukitoimia raadin tukena käytetään? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Valmis teemaan sopiva kuvamateriaali
- Sosiaaliset tarinat
- Reaaliaikaiset kuvalliset muistiinpanot raadin aikana
- Äänestyskuvat/merkit
- Yksilölliset kommunikaatiomenetelmät
- Muu

5. Ketkä osallistuvat raatiin?

- Kaikki asiakkaat
- Kaikki asiakkaat, jotka raadin hetkellä mukaan haluavat
- Ennalta sovitut/valitut asiakkaat

6. Miten asiakkaan osallisuutta tuetaan raadin aikana? Voit valita useamman vaihtoehdon.
- Jokaisen asiakkaan osallistumisen mahdollistava yksilöllinen tuki ohjaajalta
  - Puhetta tukevat/korvaavat menetelmät
  - Asiakkaiden sovitut roolit, esim.puheenjohtaja, sihteeri.
  - Muu
7. Miten asiakasraadin vaikuttavuutta tuodaan esiin toiminnassa? Voit valita useamman vaihtoehdon.
- Suullinen muistutus raadissa sovitusta asioista
  - Asiakasraadin kuvamateriaaliin palaaminen ohjauksessa
  - Asiakasraadin ajankohtaiset asiat ovat näkyvissä yksikön tiloissa
  - Muu
8. Vapaata kommentointia aiheeseen liittyen, esimerkiksi missä on eniten kehitettävää? Ethän jaa tunnistettavia tietoja, kuten henkilötietoja tai yksikköä. Tunnistettavia tietoja sisältävät vastaukset poistetaan.