

Sanela Catak

SELVITYS TURUN KAUPUNGIN VANHUSTEN ASUMISPALVE-  
LUIDEN ASIAKASRAATIKÄYTÄNNÖISTÄ SEKÄ TOIMINNAN  
KEHITTÄMISEKSI ASIAKASRAATIOPAS

Vanhustyön koulutusohjelma

2019



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

# SELVITYS TURUN KAUPUNGIN VANHUSTEN ASUMISPALVELUIDEN ASIAKASRAATIKÄYTÄNNÖISTÄ SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMISEKSI ASIAKASRAATIOPAS

Catak, Sanela  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Vanhustyön koulutusohjelma  
Joulukuu 2019  
Sivumäärä: 32  
Liitteitä: 2

Asiasanat: asiakasraati, asiakas, osallisuus, ikääntyvä, kehittäminen, toimintaympäristö

---

Tämän opinnäytetyön oli tarkoitus selvittää hyviä käytäntöjä asiakasraatien toimintamalleista Turun kaupungin vanhuspalveluiden asumispalveluiden eri yksiköissä. Tavoitteena oli suunnitella yhtenäinen toimintamalli asiakasraatien toteuttamiseen. Opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena yhtenäisen mallin luomisessa on lisätä osallisuuden merkitystä asiakasraadin toiminnan kautta Turun kaupungin vanhuspalveluiden asumispalveluiden yksiköissä. Opinnäytetyö on tilaajalähtöinen, joka tuli Turun kaupungin vanhuspalveluiden johtajalta.

Asiakkaiden osallisuuden merkitystä korostetaan yhä enemmän palveluiden kehittämisessä, jossa ammattitaito sekä kokemusasiantuntijuus kohtaavat. On olennaisen tärkeää, että palveluita kehittävät asiakkaat ja ammattilaiset yhteistyössä erilaisissa yhteiskehittämisissä, asiakasedustajien neuvostoissa, sekä ohjausryhmissä. Koska asiakkaat ovat avainasemassa palveluiden kehittäjinä, he osallistuvat vuoropuheluun esim. avoimissa tilaisuuksissa, raadeissa, tai sähköisissä toimintaympäristöissä. Koska asiakkaat antavat myös palautetta asiakaspalvelujärjestelmään, vastaavat kyselyihin ja muihin tiedonkeruisiin, he näin ollen osallistuvat oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Kehittämistyössä teoreettista, ainestoa kerättiin asiakasraatiin liittyvästä kirjallisuudesta, samaa aihetta koskevista opinnäytetöistä sekä muusta dokumentaatiosta kuten esim. eri yksiköiden asiakasraadin pöytäkirjoista, osallistuin myös kahteen yksikön asiakasraatitapaamiseen niiden toteutusvaiheessa. Ainestoa hankittiin myös Benchmarking menetelmää käyttäen. Opinnäytetyön keskeisempiä kehittämismenetelmiä oli teemahaastattelut sekä asiakasraatiin liittyvä kirjallisuus. Palautetta sain Turun kaupungin laadunhallintaryhmältä, jossa esitin valmiin oppaan.

Oppaan tarkoituksena on kehittää turun kaupungin vanhuspalveluiden asumispalveluiden asiakasraatien toimintaa. Tavoitteena oli tehdä keskeinen ohjeistus asiakasraadin perustamiseen suunnittelusta toteutukseen. Oppaan tarkoituksena on toimia sosi- ja terveystieteiden ammattilaisille apuvälineenä oman työn kehittämisessä.

# A STUDY OF CLIENT PANEL PRACTICES FOR ELDERLY HOUSING SERVICES IN THE CITY OF TURKU AND A CLIENT PANEL GUIDE FOR OPERATIONAL DEVELOPMENT

Catak, Sanela

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Elderly Care

December 2019

Number of pages: 32

Appendices: 2

Key words: client panel, client, participating, ageing, developing, operating environment

---

The purpose of this thesis was to find out good practices on client panels operating models in different units of residential services for the elderly people in the City of Turku. The goal was to design a unified operating model for implementing client panels. The main goal of the thesis in creating a unified model is to increase the importance of participation through the activities of the client panels in the housing services units of the City of Turku's elderly services. The thesis is commissioned by the director of Elderly services of the City of Turku.

The importance of client involvement is increasingly emphasized in the development of services where professional and experiential expertise meet. It is essential that the services are developed by clients and professionals in collaboration in various co-development, client representative councils, and steering groups. Because clients play a key role in developing services, they engage in dialogue, for example, in open events, in panels, or in online environments. As clients also provide feedback on the client service system, respond to surveys and other data gathering, they are therefore involved in the design, implementation and evaluation of their services.

In the development work, theoretical material was collected from literature related to the client panels, theses on the same topic, and other documentation, such as the panels notes of different units, and I also participated in panels of two different units during their implementation. Material was also acquired using the Benchmarking method. The main development methods of the thesis were theme interviews and literature related to the customer panels. I received feedback from the City of Turku Quality Management Group, where I presented a complete guide.

The purpose of the guide is to develop the functioning of the client panels of the Turku City Elderly Care Services. The aim was to provide key guidance for the creation of a client panel from design to implementation. The purpose of this guide is to assist social and health care professionals in developing their own work.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	8
3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TEOREETTINEN PERUSTA.....	9
3.1 Asiakas .....	9
3.1.1 Osallisuuden käsite .....	10
3.1.2 Osallisuuden merkitys kehittämisprosessissa .....	14
3.1.3 Ikääntyvä.....	15
3.1.4 Asiakasraati.....	16
4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ .....	18
4.1 Kehittämistehtävän tarkoitus ja tavoitteet .....	18
4.2 Kehittämistyön menetelmät .....	22
4.3 Eettisyys ja luotettavuus.....	23
5 ASIAKASRAATIOPAS .....	25
5.1 Oppaan tavoitteet: .....	26
5.2 Kehittämisprosessin vaiheet.....	26
5.3 Oppaan arviointi.....	27
6 POHDINTA .....	29
LÄHTEET.....	32
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Laissa on määritelty, että ihmisillä on lain takaama mahdollisuus osallistua elinympäristönsä kehittämiseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Kansalaisten osallisuudesta mainitaan useissa eri laissa kuntalaissa (410/2015) lisäksi sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) ja useissa erityislaeissa. Edellä mainituissa laeissa on säädetty asukkaiden, asiakkaiden ja potilaiden oikeudesta osallistumiseen ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kuntalain mukaan osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää järjestämällä erilaisia keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä raateja. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

Vanhuspalvelulain ja ikäihmisten kokemat huonon hoidon kokemukset olivat yksi tärkeimmistä vaaliteemoista edellisissä vaaleissa. Vanhuspalvelulaissa säädetään vanhusten arvostuksen, itsenäisen suoriutumisen, huolenpidon ja hyvän elämän edellytykset. Lienee kuitenkin arvoitus, miten nämä toteutetaan 2020-luvulla. On selvää, että ikäihmisistä on huolehdittava ja heidän tarpeensa on otettava huomioon paremmin kuin tähän mennessä. Demokratian peruseriaatteisiin kuuluu turvata ihmisten välinen tasa-arvo ja yhdenvertaisuus elämän kaikissa vaiheissa. Iäkkäät ihmiset tarvitsevat inhimillistä kohtelua ja ansaitsemaansa arvostusta. Poliittiset lupaukset eivät kuitenkaan riitä, myös konkreettisia toimenpiteitä on toteutettava.

Kaupungin tarkoituksena ja pyrkimyksenä on olla luotettava kumppani asiakkaidensa ja asukkaidensa arjessa. Tavoitteena on, että kaikki asukkaat voivat tuntee itsensä turkulaisiksi ja kykenevät halutessaan vaikuttamaan sellaisiin asioihin, jotka kokevat itselleen tarpeellisiksi ja tärkeiksi, kuten palveluiden suunnitteluun, sekä oman lähiympäristön kehittämiseen. Asukkaiden osallisuus on tärkeä osa kaupungin perustoimintaa, asioiden valmistelua ja päätöksentekoa. Matalan kynnyksen toimintaan kannustetaan ja siihen luodaan edellytykset, ilman sitoutumista pysyviin organisaatiomuotoihin. (Turun kaupungin www-sivut 2019.)

Organisaation asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että asiakas otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon ja hänet otetaan mukaan myös palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Asukkaat ovat muuttuneet palvelun kohteista palvelun käyttäjiksi ja tulevaisuudessa myös näiden palveluiden kehittäjiksi. Palveluita on kehitettävä alati ja niitä on tarjottava asiakaslähtöisyyden periaatteen pohjalta. (Sydänmaanlakka 2015, 67-68.)

Nopeasti muuttuvissa toimintaympäristöissä jatkuva uudistuminen on välttämätöntä myös julkisissa organisaatioissa. Jatkuva uudistus vaatii luovuutta ja innovatiivisuutta koko organisaatiolta, niin yksilöiltä, kuin tiimeiltä. (Sydänmaanlakka 2015, 68.)

Ikäihmisten palveluita kehitettäessä ja arvioitaessa on erittäin tärkeää ottaa huomioon sekä kansalaisten, että myös palveluja käyttävien asiakkaiden mielipiteet ja näkökulmat (Laitinen, Niskala 2013, 88). Asiakkaan toimijuutta rajaavat tai laajentavat kysymykset vuorovaikutuksesta ja kohtaamisesta, sekä kohtaamattomuudesta. Niiden avulla arvioidaan asiakkaan potentiaalia toimia oman elämänsä herrana. Samalla niiden avulla määritellään itse asiakkuus, sekä ihmisen käsitys elämänsä arvosta ja omasta itsestä. (Laitinen & Pohjola 2010, 32.)

Jotta palveluiden käyttäjien osallistuminen niiden kehittämiseen onnistuisi, se edellyttää työyhteisöiltä samalla kuin myös johdolta osaamista, orientaatiota sekä intoa asiaa kohtaan. Kun sosiaalialan palveluita kehitetään asiakaslähtöiseen suuntaan myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna, sosiaalialan ammattilaisten tehtävänä on tuottaa tietoa ja vaikuttaa kehitykseen. Palveluiden käyttäjien asiantuntemus on erittäin tärkeää tuoda esille, kun työntekijät ovat tekemisissä muiden viranomaisten kanssa ja kun tehdään palveluja koskevia päätöksiä. Ammattilaisten on varmistettava myös se, että vähempiosaiset palveluiden käyttäjät yltyvät erilaisiin osallistumisen ja vaikuttamien areenoihin. Heidän äänensä on mahdollistettava kuulluksi. Sosiaalialan ammattilaisella on mahdollisuus käyttää oma asiantuntijuutta, kun kyse on asiakkaiden arkea koskevat asiat ja niiden vieminen eteenpäin. Tänä päivänä palveluiden käyttäjät ovat huomattavasti aktiivisempia, eivätkä tyydy passiiviseen rooliin. (Sauristo 2014, 11.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä Turun kaupungin asumispalveluiden ikääntyvien osallisuutta näkyväksi asiakasraadin avulla. Työn tarkoituksena on kehittää asiakasraadin käytäntöjä yhtenäiseksi Turun kaupungin vanhuspalveluiden asumispalveluihin. Työ on tilaajalähtöinen ja on tullut Turun kaupungin vanhuspalveluiden johtajalta. Kunnan tehtävä on edistää asukkaiden mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa maakunnan tai kunnan toimintaan.

## 2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Turun kaupungin hyvinvointitoimialalta, palvelualueelta vanhuspalvelut. Opinnäytetyö on tarkoitus kohdentaa vanhusten asumispalveluihin. Asumispalveluita Turun kaupungissa ovat tehostettu palveluasuminen, hoiva-asuminen ja tilapäiset asumispalvelut. Vanhusten asumispalveluihin kuuluu 34 yksikköä, jotka jakaantuvat neljään vanhuskeskukseen eli Runosmäen vanhuskeskus 1, Kerttulin vanhainkoti ja Kurjenmäkikodit 2, Liinahaka ja Kulkurin Valssi 3, Mäntyrinne, Portsa ja Vuokkokoti muodostavat neljännen keskuksen.

Runosmäen vanhuskeskuksessa on laitoshoitopaikalla olevia asiakkaita, esimerkiksi muistisairaita sekä vaikeasti muistihäiriöisiä asukkaita. Kaksikymmentä paikkaa on tilapäishoitokäytössä. Vanhuskeskus 2:ssa on jonkin verran laitoshoidtoa ja uudet asukkaat ovat tehostetun asumispalvelun paikoilla. Kurjenmäkikodeissa on pitkäaikaishoitoa, paitsi Kurjensiivessä, jossa on kuntoutusta ja asiakkaat ovat korkeintaan kolme kuukautta siellä ja he tulevat joko kotihoidosta / arviointiin tai sairaalasta ja heidän tavoitteena on yleensä palata kotiin. Vanhuskeskus 3:ssa on tehostettua asumispalvelua, sekä tilapäishoitoa. Vanhuskeskus 4:ssa on tilapäishoitoa, laitoshoitopaikkoja sekä tehostettua asumispalvelua. Portsakodissa myös uutena toimintana kuntoutusyksikkö. (Turun kaupungin www-sivut 2019.)

### 3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TEOREETTINEN PERUSTA

#### 3.1 Asiakas

Käsitteenä asiakas on muuttunut huomattavasti, silti siihen liittyy edelleen tiettyjä oletuksia ja miellelyhtymiä. Tarpeineen ja elämäntilanteineen asiakas saattaa olla palvelujärjestelmälle iso haaste tai ongelma. Ongelmaratkaisun ytimessä on kuitenkin se, miten palveluntarjoaja tuntee asiakkaansa, sekä kykenee kohtaamaan hänet ihmisenä, eikä pelkkänä palvelujärjestelmän kulueränä. Asiakas on kyettävä näkemään toimijana, jolla on omat tavoitteensa, arvonsa, haaveensa, joiden pohjalla tämä rakentaa elämänsä ja joiden tunnistaminen on iso osa auttamisprosessia. Tämän päivän sosiaalityössä osataan onneksi korostaa, että asiakas on yhteistyökumppani, jonka kanssa ongelmat ratkaistaan silloin kun niitä ilmenee. (Laitinen & Pohjola 2010, 31.)

Arvioidessa sosiaalitoimen palveluita ja kehittämistä on tärkeää ottaa huomioon kansalaisten ja palveluita käyttävien asiakkaiden omat näkökulmat. Jos asiakasta ei osata kohdata oikein, hänen toimijuutensa saattaa rajoittua huomattavasti. Asiakas on osattava ottaa huomioon vuorovaikuttamisen ja kohtaamisen näkökulmasta. Näiden avulla määrittyy asiakkuuden laatu, ihmisen käsitys omasta itsestään, sekä oman elämänsä arvosta. (Haverinen, Kuronen & Pösö 2014, 161-162.)

Onnistunut vuoropuhelu ja hyvä yhteisymmärrys ovat edellytys hyvälle yhteistyölle palvelutarjoajan, asiakkaan ja hänen lähiomaistensa kesken. Ensisijainen tavoite on, että asiakas osallistuisi mahdollisuuksien mukaan häntä koskevaan palvelusuunniteluun alusta asti. Tällä varmistetaan, että asiakkaan palveluista huolehditaan hänen tarpeistaan lähtien, eikä pelkästään organisaation näkökulmasta. (Sosiaalihuoltolain soveltumisopas 2017, 16.)

Asiakkaan omat käsitykset, tunteet, uskomukset elämässä ovat keskeisessä roolissa onnistuneen vuorovaikutuksen rakentamisessa. Prosessi voi olla hidasta palapelin rakentamista pala kerrallaan, sekä assosiointia turvallisessa, tutussa ympäristössä. Mi-

käli ristiriitoja ja näkemuseroja tulee, prosessi voi tapahtua myös nopeasti niiden tiedostamisen kautta. Jotta yhteistyö onnistuisi, luottamus on hyvin tärkeää. (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017, 7-8.)

Haverisen ym. mukaan useammalla eri tavalla on korostettavissa ajattelun muutosta, jossa työntekijöiden tiedon rinnalle nousee asiakkaiden tieto. Ajatuksen mukaan asiakkailla on taitoa ja tietoa, jota tarvitaan palveluita suunniteltaessa, kehitettäessä ja arvioitaessa. Palvelukäyttäjät eivät puhu vain omasta puolestaan vaan heidän näkökulmassaan korostuu myös kollektiivinen tapa toimia, sen mukaan he puhuvat siis koko asiakaskannan puolesta. Koska palvelukäyttäjät tavoittelevat myös vuorovaikutusta ja kanssakäymistä ammattilaisten kanssa, kysymys ei ole pelkästään vertaistoiminnasta. (Haverinen, Kuronen & Pösö 2014, 169.)

Kuulemalla kokemusasiantuntijoita ja asiakasraateja, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuottajat vahvistavat asiakkaan roolia oman toimintansa kehittämisessä (Väyrynen, Kostamo - Pääkkö & Ojaniemi 2015, 179). Tässä työssä asiakkaalla tarkoitetaan Turun kaupungin palveluasumisen sekä ympärivuorokautisen hoidon ikääntyvää.

### 3.1.1 Osallisuuden käsite

Osallisuus on abstrakti käsite, jolla voidaan tarkoittaa monia eri asioita. Osallisuus voi olla esimerkiksi mahdollisuutta vaikuttaa omassa yhteisössä tai projektissa, joka koskee yksilön omaa arkielämää. Osallisuuden kuvaillaan olevan myös kuulumista ja kuulluksi tulemistä. Tässä työssä paneudutaan asiakasosallisuuteen palveluiden suunnittelussa ja kehityksessä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

Asiakaskunta voi koostua sekä todellisista asiakkaista, että potentiaalisista. Nämä asiakkaat muodostavat keskenään palvelunantajan asiakaskunnan. Kun asiakas käyttää oikeuttaan tulla kuulluksi ja otetuksi huomioon omia palveluita suunnitellessa ammattihenkilöstön kanssa, kutsutaan tätä prosessia asiakkaan osallisuudeksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

Kun ihminen tuntee kuuluvansa johonkin itselle tärkeään ryhmään tai yhteisöön, hänelle syntyy kokemus osallisuudesta. Osallisuus näkyy yhteisössä jäsenten keskinäisenä arvostuksena ja luottamuksena, sekä tasapuolista mahdollisuutta vaikuttaa kaikkeen sellaiseen, joka koskee yhteisöä. Yhteiskunnan tasolla osallisuus on hieman erilaista ja se tarkoittaa mahdollisuuksien ja oikeuksien toteutumista, sekä ihmisten keskinäistä vastavuoroisuutta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

Vastavuoroisuuden kautta rakentuu yhteisöön kiinnittyminen, siihen osallisuus, sekä yhteisöön kuuluminen ja sen asioihin vaikuttaminen. Yhteisön tehtävänä on huolehtia jäsenistään ja kannustaa heitä aktiivisuuteen toimijuuteen, sekä aktiiviseen vaikuttamiseen. Mikäli asiakkaalla mahdollisuus osallistua asioiden käsittelyyn, edellytyksenä on riittävä tiedonsaanti (Oranen 2008, 9). Osallisuus ja asiakaslähtöisyys kuuluu keskeisiin periaatteisiin Kaste-ohjelmassa. Ihmisen kuuleminen ja hänen vaikutusmahdollisuuksien lisääminen itseään koskevassa päätöksenteossa, sekä palveluiden kehittämisessä, on osallisuutta parhaimmillaan. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012, 19.)

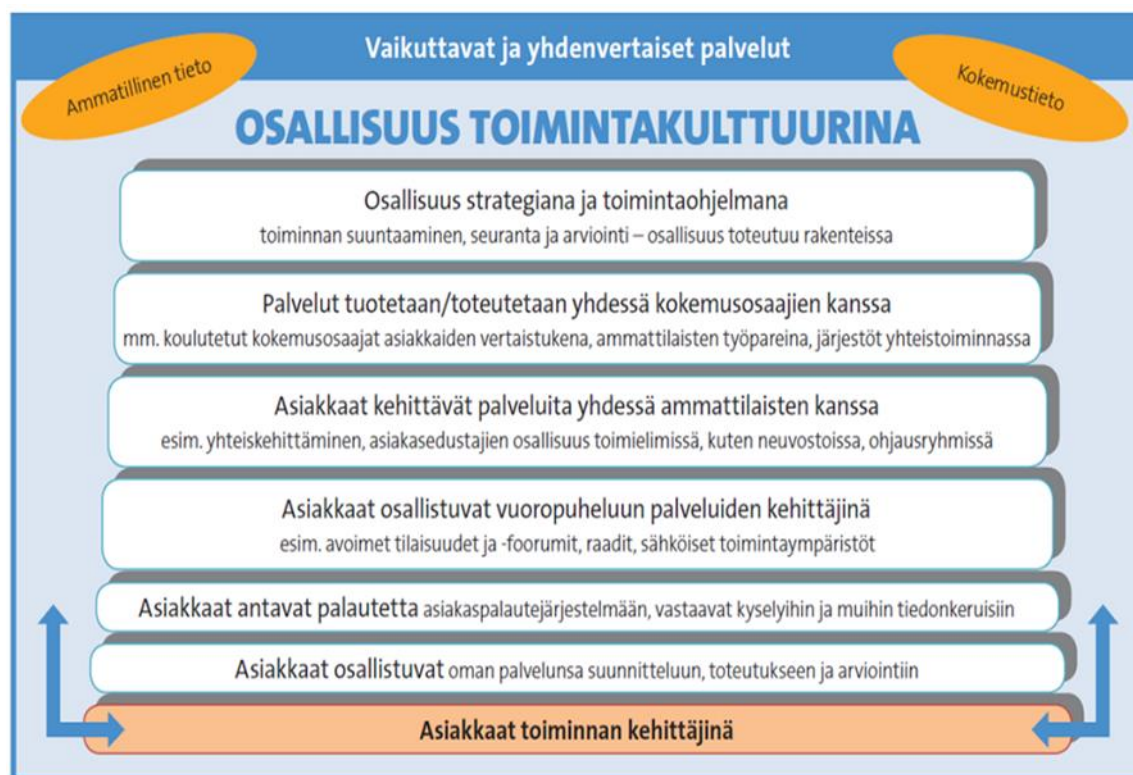
Kun palveluiden käyttäjät osallistuvat palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, tuottamiseen ja arviointiin omaa asiointia laajemmin, sitä kutsutaan asiakasosallisuudeksi. Tällä tavoin varmistetaan se, että tarjolla olevat palvelut ovat täsmällisempiä ja asiakkaiden osallisuudella saadaan aikaan laadukkaampia ja asiakkaiden tarpeita paremmin vastaavia palveluja. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

Toikon mukaan, asiakkaiden osallisuus on erittäin tärkeä ja ajankohtainen aihe. Elämäntilanteiden ja suurien muutosten aikana tehdään sosiaali- ja terveys alalla jatkuvasti muutoksia, jotta voidaan edelleen turvata kansalaisten tarpeita vastaavia palveluita ja laadukasta hoitoa. Esim. iäkkäiden suuri kasvu näkyy tällä hetkellä palvelurakenteen muutoksessa. Tällä hetkellä puhutaan todella paljon itsemääräämisoikeudesta sekä osallisuudesta ja päätöksen teosta kokonaisvaltaisesti ajatellen hoitoprosessia ja sen kulkua sekä panostetaan yksilöön ja sen kautta yhteiskunnallinen vastuu vähitellen siirtyy asiakkaalle ja omaisille. (Toikko 2014, 161-162.)

On kuitenkin mainitsemisen arvoista, että palveluiden perustasolla asiakkaiden eteen nähdään vaivaa ja tehdään arvokasta työtä. Asiakkaat on otettu monella eri tavalla

huomioon palveluiden suunnittelussa, mm. palveluiden laadunarvioitsijoina, kokemuskouluttajina, sekä kehittäjäasiakkaina. (Laitinen & Pohjola 2010, 71.)

Osallisuuden merkityksellisyyttä palvelujen kehittämisessä korostetaan, sillä on olennaisen tärkeää millaista osallisuutta, tarjotaan asiakkaille laajemmin sosiaalityössä. Pohdittavaa tämän asian tiimoilta jää sen suhteen, millaisia osallistumismuotoja asiakkaille tarjotaan ja miten heidän kuulemisensa ja siitä saatava palaute kytketään osaksi laajempaa toimintaa ja sen toiminnan kehittämistä. Avoin keskustelu vaatii ammattilaisilta mm. oman mukavuusalueen ulkopuolelle astumista ja aiheuttaa osaltaan haastetta työntekijöille. On kuitenkin tärkeää nähdä avoin vuoropuhelu osana tärkeää asiakaspalvelutyötä ja osana kokonaisuutta, joka rikastaa asiantuntijuutta ja professionaalista osaamista. Kun toimijuus palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä yhdistetään, se yhdistää osaltaan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemustietoa ja ammatillista osaamista. Esimerkiksi kehittämistoiminnasta on mm. keskustelukahvilat ja kehittäjäasiakasryhmät. Asiakaspalveluraati kehittämismenetelmänä luo potentiaalia dialogiseen vuorovaikuttamissuhteeseen niin jäsenten kuin työntekijöiden välille. (Laitinen & Niskala 2013, 12.)



Osallisuus toimintakulttuurina organisaatiossa. (Lähde: Tiedä ja Toimi -kortti thl.fi).

Kuten edellä olevan kuvion perusteella voidaan todeta, osallisuuden lisääminen ja vaikiinnuttaminen organisaation toimintakulttuuriin onnistuu useammalla eri tavalla. Osallisuus strategiana edellyttää seurantaa ja arviointia, sekä sen toteuttamista organisaation rakenteissa. Palveluiden toteuttaminen onnistuu parhaiten koulutettujen kokemusosaajien ollessa asiakkaiden vertaistukena, sekä ammattilaisten työpareina. Järjestöt toimivat tässä sujuvassa yhteistoiminnassa. On olennaisen tärkeää, että palveluita kehittävät asiakkaat ja ammattilaiset yhteistyössä erilaisissa yhteiskehittämisisä, asiakasedustajien neuvostoissa, sekä ohjausryhmissä. Koska asiakkaat ovat avainasemassa palveluiden kehittäjinä, he osallistuvat vuoropuheluun esim. avoimissa tilaisuuksissa, raadeissa, tai sähköisissä toimintaympäristöissä. Koska asiakkaat antavat myös palautetta asiakaspalvelujärjestelmään, vastaavat kyselyihin ja muihin tiedonkeruisiin, he näin ollen osallistuvat oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut Tiedä ja Toimi – kortti.)

Mikäli asiakas haluaa, hänellä on oikeus olla osallisena sellaisissa tilanteissa, joissa palveluja räätälöidään ja kehitellään. Osallisuus tapahtuu palvelujärjestelmässä ja yksittäisissä organisaatioissa, monikanavaisesti, sekä monella eri tasolla. Kun palveluita kehitellään, asiakkaat, kokemusosaajat sekä palvelun tuottajien edustajat saavat siitä parhaan mahdollisen hyödyn. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

On ryhmiä, joilla on haasteita tulla kuulluiksi ja olla osallisena palveluiden kehittämisessä, tämä on otettava huomioon asiakasosallisuuden vahvistamisessa. On huomioitava millaisia vaikutusmahdollisuuksia esim. asiakkaiden läheisillä on. Järjestöjen ja muiden sidosryhmien sitouttamisella palveluiden kehittämiseen, on potentiaalia saada suuri joukko asiakkaita välillisesti, sekä tavoittaa asiakasryhmiä kaikkine tietoineen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

Asiakaspalveluraati kehittämismenetelmänä mahdollistaa vuorovaikutuksen synnyn dialogisena niin jäsenten kuin jäsenten ja työntekijöiden välillä. (Laitinen & Niskala 2013, 13.)

### 3.1.2 Osallisuuden merkitys kehittämissuorissa

Työntekijöiden ja asiakkaiden tyytyväisyyttä on mahdollista lisätä asiakaslähtöisillä toimintamalleilla. Näiden avulla on mahdollista myös lisätä hoidon tehokkuutta ja palveluiden taloudellista kestävyttä. Keskustelu edistää asiakkaiden osallistamista toiminnan kehittämiseen. Sen avulla pyritään löytämään yhdessä paras mahdollinen lopputulos, erilaisten näkemysten yhteensovittamisen huomioonottamisella. (Liski 2013, 59.)

On hyvin tärkeää mahdollistaa asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisen aikana, sillä sen avulla vaikutetaan palveluiden laatuun. Asiakkaiden aktiivinen osallistuminen palveluiden toteutukseen, kehittämiseen ja arviointiin lisää niin asiakkaiden tyytyväisyyttä, kuin palveluiden laatua. Asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden arvo mitataan osallistumismahdollisuuksien avulla. (Liski 2013, 59.)

Kehittämistoimintaa voidaan lähestyä prosessin, toimijoiden aktiivisuuden (osallisuuden) ja tiedontuotannon näkökulmista. Koska kehittämistoiminnan kohde, metodologia tai subjekti saattavat vaihdella, käsitteen vakiinnuttamista täsmällisesti ei ole mahdollista tehdä. Kehittämistoimintaa voidaan tarkastella myös tiiviimmin pelkästään yksilöiden ja organisaation välisen oppimisen kautta. Tällöin tärkeään asemaan asettuu vertaisoppiminen ja oppivat organisaatiot. Myös vaihtoehtoisesti kehittämistoimintaa voidaan tarkastella suunnittelun ja oppimisen sijasta kommunikoinnin kautta. Tilannekohtaiseksi ja kontekstuaaliseksi tiedoksi kehittämistietoa kutsutaan silloin, kun sen tuottaminen tapahtuu joustavasti ja luovuutta korostaen. (Stenvall & Tyvitalo 2013, 116.)

Asiakas-, ja työntekijälähtöisessä kehittämistoiminnassa tarkoitus on keskittyä asiakas-, ja työntekijälähtöisyyttä edistävien toimintatapojen kehittämiseen ja kuvaamiseen konkreettisesti. Käytännön kehittämistyössä on tärkeää ottaa huomioon sekä järjestelmälähtöisen, asiakaslähtöisen että työntekijälähtöisen kehittämisen keinot, joissa kunkin tason kehittämisessä tulisi toimintaa arvioida sen arvoa tuottavasta näkökulmasta. Asiakkuuksien johtamisessa on olennaista, että organisaatio tunnistaa asiakkuutensa, oivaltaa asiakastarpeiden kokonaisuuden ja pystyy tuottamaan sellaisia

palvelukokonaisuuksia, jotka ovat asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisia, saavutettavissa, helposti toteutettavissa, eli helposti käytettävissä ja laadultaan hyviä, sekä kestäviä. (Stenvall & Tyvitalo 2013, 116.)

### 3.1.3 Ikääntyvä

Sekä laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2017-2019, että laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista on tarkoituksena vaikuttaa ikääntyneen väestön terveyteen, hyvinvointiin, sekä itsenäisen suoriutumisen mahdollisuuksiin. Laki parantaa mahdollisuutta vaikuttaa omaa elämään vaikuttaviin päätöksiin ja niiden valmisteluun, sekä tarvitsemiinsa palveluihin kunnassa. Tämä laki parantaa iäkkään ihmisen mahdollisuutta saada laadukkaita palveluita, sekä ohjausta yksilöllisten tarpeitensa mukaan. Laki mahdollistaa palveluiden saatavuuden ajoissa, heikentyneen toimintakyvyn edellyttäen sitä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012, 15§.)

Vanhuspalvelulain mukaan ikääntynyt ihminen tarkoittaa vanhuuseläkkeeseen oikeutavassa iässä olevaa henkilöä. Samainen laki määrittelee iäkkääksi henkilöksi sellaisen henkilön, joka on ikänsä vuoksi heikentyneessä fyysisessä kunnossa ja jonka kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on alentunut selvästi erilaisten iän aiheuttamien sairauksien vuoksi. Tällaisille henkilölle vanhuspalvelulaissa määrätään mahdollisuus saada julkisen tai yksityisen palveluntuottajien ylläpitämiä palveluita, joiden avulla henkilö kuntoutetaan tai hoidetaan pääsääntöisesti palveluntuottajan ti-loissa tai jopa asiakkaan omassa yksityiskodissa. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 2012/980 3§.)

Iäkkäillä ihmisillä on mahdollisuus toteuttaa omaa elämäänsä omilla ehdoilla iästään riippumatta ja laatusuosituksen 2017-2019 mukaan heillä pitää olla myös mahdollisuus elää hyvää ja arvokasta elämää omissa valituissa yhteisöissään. Hyvän elämänlaadun kriteerit eivät suinkaan rajoitu pelkästään siihen, että iäkkäillä on mahdollisuus hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, sekä eriateisen hoidon ja huolenpidon tarjontaan, vaan se on hyvin laaja kokonaisuus. Tähän kokonaisuuteen kuuluu mm. yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja arvostaminen, sekä mahdollistaminen, sekä hyvän elämänlaadun ja toimivan arjen turvaaminen. Vaikka kuntien vastuulla on lain mukaan tukea toimintakykyä eri toimenpiteillä, erilaiset järjestöt, yritykset, seurakunnat, vanhusneuvostot, kansalais- asiakas- tai omaishoitajaraatien yhteistyö tukevat kuntien työtä iäkkäiden toimintakyvyn vahvistamisessa ja ylläpitämisessä. Kuntien pääasiallinen vastuu korostuukin toimitilojen järjestämisessä, jotta esimerkiksi matkailan kynnyksen liikuntapalveluita voidaan tarjota niitä tarvitseville iäkkäille ihmisille. Lähiliikuntapaikkojen saatavuus madaltaa kynnystä käyttää liikuntapalveluita, joiden avulla lisätään osallisuutta ryhmämuotoiseen toimintaan. (Laatusuositus hyvän ikään-tyamisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019, 13-16.)

#### 3.1.4 Asiakasraati

Kansalaisraati käsitteenä syntyi Yhdysvalloissa, jonka jälkeen se pian keksittiin myös Saksassa. Tänä päivänä se on maailmanlaajuisesti käytetty vaikuttamismuoto, jonka avulla osallistetaan ihmisiä omien palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakasraadit tarjoavat kehittämistyöhön laajan subjektiivisen, eli empiirisen tutkimusaineiston. Ne heijastavat myös yhteiskunnallisesti tärkeitä ongelmakysymyksiä, jotka saattavat olla hyvin monitulkintaisia, sekä arvolatautuneita. Raadin moniin eri hyötyihin kuuluu myös prosessinaikainen mahdollisuus kuulla erilaisia mielipiteitä ja laajentaa, sekä sovittaa omia. Raatien avulla niin osallistuttavat, kuin ammattihenkilöstö voivat kokea muutoin arjen tilanteissa poisjääviä näkemyksiä ja kokemuksia. (Raisio & Vartiainen 2011, 37.)

Jos rajatulta asiakas- tai käyttäjäkohderyhmältä halutaan tarpeellista tietoa, se voidaan toteuttaa juuri asiakasraadilla avulla, sillä se on vuorovaikutteinen toimintamalli ja palautejärjestelmä. Lähtökohtaisesti palautejärjestelmä on ollut juuri asiakasraati, mutta sen avulla on voitu saavuttaa myös muita hyötyjä ja tavoitteita. (Innokylän www-sivut 2012.)

Asiakasraadissa on tyypillisesti kymmenestä kahteenkymmeneen henkilöä ja se koostuu yleensä joko nykyisistä tai potentiaalisista asiakkaista. Se on vuorovaikutteinen toimintamalli. Toisin kuin tyypillisessä asiakastilanteessa, ryhmätilanteessa päästään käsittelemään asioita hiukan syvemmin ja perusteellisemmin. Tästä syntyvän materiaalin analysointi sekä johtopäätöksien teko toteutetaan tilaajatahon kanssa yhteistyössä, yhteistyöhön osallistuu myös osallistujat sekä asiakasraadilla vetäjät. Asiakasraadilla prosessi on verrannollinen kansalaisraadilla prosessin kanssa, mutta erona on asiakasraadilla prosessin kuvaaminen yksityiskohtaisemmin. (Väyrynen, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi, 2015 187-188.)

Asiakasraadilla toteuttamiseen tarvitaan jäseniä, jotka hankitaan eri väylien kautta, heille esitellään asiakasraadilla perusolemus, sen tehtävät, näkemys nykytilasta, mikä on raadilla tarkoitus, sekä asetetaan tavoitteet ja muotoillaan raamit. Prosessissa edetään siten, että tehdään kysely muille asiakkaille, jonka jälkeen raadilla teesit ja itse kysely esitellään työryhmälle. Asiakasraadilla jäsenet analysoivat kyselyn tuloksia, sekä tiedottaa tuloksista ja kehittämismahdollisuuksista. (Väyrynen, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi, 2015 188.)

Koska asiakasraadissa on parhaimmassa tapauksessa onnistunut ryhmädynamiikka, sen avulla nousee esiin asioita, jotka kuvaavat aitoja tunteita osallistujien kokemuksina, niiden arvostuksia ja mielikuvia tasolla, johon ei olisi mahdollista päästä käsiin arjen kanssakäymisessä tavanomaisessa asiakastilanteessa. (Innokylän www-sivut 2012.)

Asiakasraatimenetelmää voidaan soveltaa toiminnan kehittämisessä juuri asiakaspalauteiden avulla, sitoutumisen lisäämisessä jo sitoutuneiden asiakkaiden kohdalla,

sekä oman henkilöstökunnan ajattelumaailman ja ajattelutapojen kehittämisessä. Tämän kaltaisen toiminnan avulla voidaan helposti olla yhteistyössä esimerkiksi kolmannen sektorin kanssa. (Innokylän www-sivut 2012.)

Asiakasraatien palveluprosessien alkuvaiheessa keskitytään asiakkaiden omiin palvelukokemuksiin ja muiden asiakasraatilaisten spontaanisti esille nostettuihin kehittämis ehdotuksiin, joiden toteutus ei vaadi juurikaan organisaatiolta muutosvalmiutta, vaan yksittäisen ammattilaisen omaan työntekoon liittyviä potentiaalisia kehittämismahdollisuuksia. (Väyrynen, Kostamo-Pääkkö, Ojaniemi 2015, 135.)

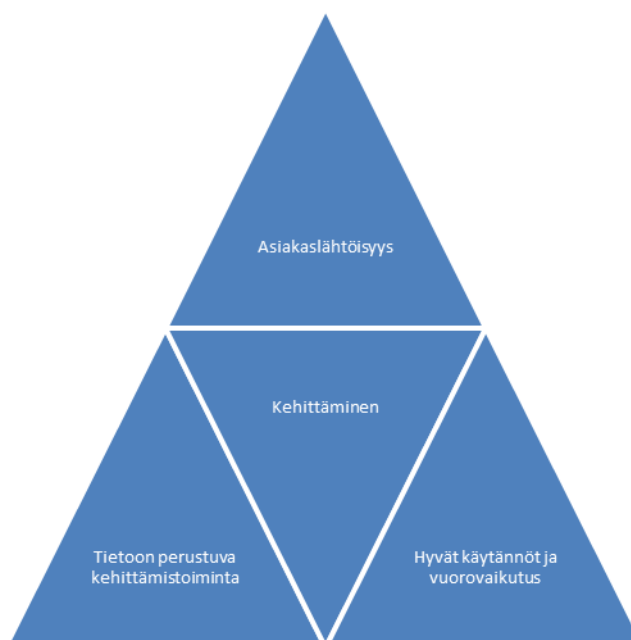
Häyhtiön 2017 mukaan se, että näissä asiakasraatikohtaamisissa keskitytään yhteen asiaan kerrallaan, mahdollistaa itsessään menestyksekkään vuorovaikutuksen raatilaisten keskuudessa. Erittäin tärkeänä pidetään myös työntekijöiden roolia asiakasraatien johtajina ja sihteereinä, sillä vain heillä on mahdollisuus viedä asioita toteutukseen asti. (Häyhtiö 2017, 15.)

Asiakasraatityö on arvokas lisä organisaatiolle, jonka avulla voidaan parhaimmillaan tuottaa uusia näkökulmia asiakastyöhön, palveluiden järjestämiseen ja sisällön kehittämiseen. Huomionarvoisena pidetään sitä tosiasiaa, että asiakasraadin tuloksellisuus riippuu siitä, kuinka ajoissa heitä ohjeistetaan ja heille annetaan asioita käsiteltäviksi. Mikäli organisaatio ei pidä asiakasraatia ajan tasalla ja informoituna ajoissa, myöskään tuloksellisuutta ei voida odottaa (Häyhtiö 2017, 17). Johdon rooli on keskeisessä asemassa tulosten turvaamisessa ja kehittämistyön jatkumisessa. (Hietala & Rissanen 2017, 177).

## 4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

### 4.1 Kehittämistehtävän tarkoitus ja tavoitteet

Turun kaupungin vanhusten asumispalveluiden asiakasraadit ovat hyvin yleisiä, mutta toimintatavat poikkeavat hyvin toisistaan. Kehittämistehtävän tarkoituksena oli selvittää hyviä käytäntöjä olemassa olevista asiakasraatien toimintamalleista Turun Kaupungin vanhuspalveluiden asumispalveluiden eri yksiköissä. Tavoitteena oli suunnitella yhteinen toimintamalli asiakasraatien toteuttamiseen. Seuraavaksi käsittelen kehittämistehtävän asiakasraatikäytäntöjä suhteessa julkaistuun hyvän tutkimuskäytännön periaatteet täyttävään tutkimustietoon.



Stenvallin ja Virtasen mukaan, asiakaslähtöisellä toimintamallilla voidaan saavuttaa hyviä tuloksia, jotka ovat organisaatiolle hyvin hyödyllisiä. Asiakkaiden lisäksi yrityksen on tärkeää muistaa ottaa huomioon myös työntekijöiden näkemykset siitä, miten toimintaa tulisi kehittää ja uudistaa. Käytännössä on kuitenkin huomattu, että harvoissa organisaatioissa on kyetty hyödyntämään tätä potentiaalia. (Stenvall & Virtanen 2012, 191.)

Asiakaslähtöisyys sekoitetaan usein asiakaskeskeisyydeksi, jonka tarkoitus on toimintojen tuottaminen asiakasta varten. Asiakaslähtöisyydessä on kyse siitä, ettei asiakas ole pelkästään palvelun kohde, vaan myös aktiivinen toimija, joka osallistuu palveluiden kehittämiseen ja joka voi vaikuttaa niihin henkilökohtaisilla näkökulmillaan. (Leskinen & Vuori 2016, 6.)

Kehittämistyön aikana tehtyjen havaintojen perusteella totean, että asiakasraatien toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa on kaksi toisistaan eroavaa lähestymistapaa. Yhdessä keskeisessä roolissa vaikuttaa olevan työntekijöiden ja asiakkaiden välinen yhteistyö, jossa painottuu asiakkaiden ohjaamaton vaikutusmahdollisuus. Toisessa taas korostuu työntekijöiden ja johdon vahva puuttuminen prosessinkulkuun ja asiakasraadin selkeä ohjaaminen tiettyyn suuntaan. Se, millä tavalla asiakasraatien tärkeyttä koetaan, riippuu paljon organisaation käsityksestä siitä mitä hyötyä asiakasraadeista ylipäättään on.

Seuraavaksi käsittelen tietoon perustuvaa toimintaa käytännötasolla, kehittämistyön näkökulmaa arvioiden. Stenvall & Tyvitalon 2002 mukaan, organisaation toimintakykyä voidaan mitata tiedon ja sen jakamista koskevan arvioinnin mukaan. Informaation liikkuvuuden avulla voidaan tarkastella eri tekijöiden välisiä suhteita ja kytkentöjä, sekä paikallistaa palvelujärjestelmän ongelmakohtia. (Stenvall & Tyvitalo 2002, 114.)

Kehittämistoimintaa voidaan lähestyä prosessin, toimijoiden osallisuuden ja tiedon tuotannon näkökulmista. Käsitteen määrittäminen ei ole yksioikoista, sillä muun muassa kehittämistoiminnan subjekti, menetelmät ja kohde vaihtelevat. Kehittämistoimintaa voidaankin ymmärtää lineaarisesti etenevänä suunnitelmallisena toimintana. Kehittämistoimintaa on usein jäsennetty yksilöiden tai organisaatioiden oppimisen kautta. Tällöin korostetaan esim. vertaisoppimista. Asiakaslähtöisessä ja työntekijälähtöisessä kehittämistoiminnassa on tarkoitus keskittyä asiakaslähtöisyyttä edistävien toimintatapojen kehittämiseen ja mallintamiseen. Käytännön työssä on tärkeää ottaa huomioon sekä järjestelmälähtöisen, asiakaslähtöisen että työntekijälähtöisen kehittämisen keinot, jossa kukin tason kehittämisessä tulisi tarkastella toimintaa arvoa tuottavasta näkökulmasta. (Stenvall & Tyvitalo 2002, 116.)

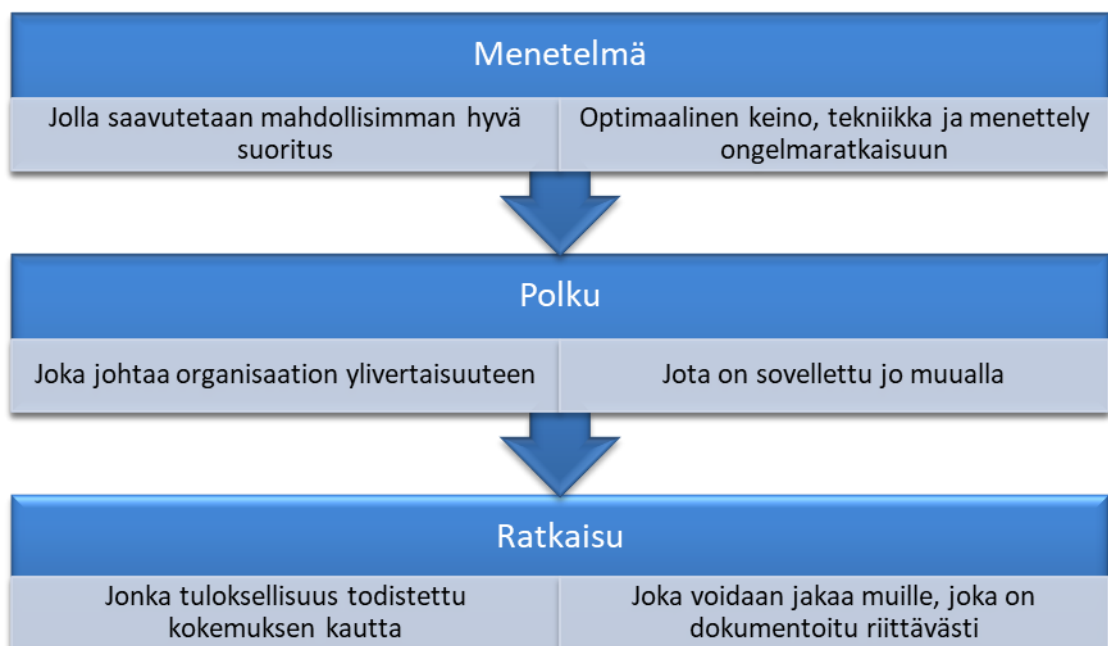
Kehittämistehtävän aikana olen havainnut asiakasraatitoiminnan perustuvan käytännössä jonkin tason ns. ”oman näkemykseen” miten toimintamallia käytetään, mutta harva on pystynyt perustelemaan tämän toiminnan lähtökohtia. Olen kehittämistyöni aikana havainnut asiakasraatitoiminnan olevan hyvin kirjaavaa. Seuraavaksi esitän

muutamien työntekijän vastauksia kysyessäni, miten asiakasraatitoimintaa lähtökohtaisesti on toteutettu heidän omissa työyksiköissään, sekä miten sitä on suunniteltu ja kehitelty:

”No me ollaan vaan sovittu jotenkin, että se vaan pidetään, ja minä olen sitten sen vaan pitänyt”

”Ei meillä ole selkeää tietoa siitä mitä se oikeastaan pitää sisällään”

Hyvien käytäntöjen hyödyntäminen Suomessa on usean tahon arvion mukaan hyvin heikkoa. Vaikka kyseessä olisi huomattavan iso hanke, vertaisoppimisen lähtökohdat ovat saattaneet jäädä kokonaan toteuttamatta ja siten myöskään pysyviä tuloksia ei ole saatu luotua. Tämä on osaltansa johtanut kehittämistyön päällekkäisyyksiin kunnissa ja taloudellisia menetyksiä resurssien tuhlaamisen merkeissä. Tämän vuoksi nähdään tärkeänä, että hyvien käytäntöjen levittäminen ja vertaisoppiminen otettaisiin huomioon heti kehittämistyön alkuvaiheessa. (Hatakka, 2002, 147.) Hatakan 2002, mukaan, vaikka hyvien käytäntöjen levittäminen on yleistynyt, edelleen on jonkin verran epäselvää ja suhteellista, millaista käytäntöä pidetään hyvänä. Kuntasektorilla hyvät käytännöt ovat olleet kiitettävästi esillä ja niitä kuvaillaan seuraavalla tavalla:



Mahdollisimman vaikuttava suoritus saavutetaan edellä olevan kuvion mukaan levittämällä hyvien käytäntöjä, vaikka siihen liittyisikin tietynlaista problematiikkaa. Käytännöt on kuitenkin hyvä rakentaa valmiiksi kokonaisuuksiksi, dokumentoituina riittävästi, ennen niiden jalkauttamista ja levittämistä. Tuloksellisuus todetaan useimmiten kokemuksen kautta. (Hatakka, A 2013, 148.)

#### 4.2 Kehittämistyön menetelmät

Opinnäytetyöni kehittämismenetelmiä olivat teemahaastattelut, tutkimusaineisto, teoreettinen sekä käytännöllinen tutkimusote. Olen opinnäytetyötä tehdessäni tutustunut useamman eri yksikön asiakasraatidokumentaatioon, sekä tutkinut myös muita aiheita koskevia opinnäytetöitä. Olen myös osallistunut kahteen eri asiakasraatitilaisuuteen, niiden toteuttamisvaiheessa. Sain ohjausta ja palautetta Turun kaupungin laadunhallintaryhmältä.

Yksi yleisimmin käytetyistä tutkimushaastattelun muodoista on teemahaastattelun muoto. Toiselta nimeltään se on puolistrukturoitu haastattelu. Jotta pysyttäisiin aiheessa, teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet tai teemat. Teemoja voi käyttää missä tahansa järjestyksessä, sillä ei ole merkityksessä missä järjestyksessä teemoja haastattelussa käsitellään. Tavoitteena haastattelussa on, että jokaisesta teemasta vastaaja voi antaa oman kuvauksensa ja haastatteluteemat käsitellään vastaajan kannalta edullisemmassa järjestyksessä. (Vilka 2015, 124.)

Teemahaastattelu on väline, jonka avulla voidaan toteuttaa toiveita työelämän tutkimusavusteisissa kehittämisvaiheissa. Haastattelun tavoitteena on luoda haastateltaville tunne siitä, että he ovat ymmärtäneet tutkittavan asian ja tutkimushaastattelun aikana tieto ja ymmärrys käsiteltävästä asiasta on karttunut. Teemahaastattelu sopii niin yksi-

löille kuin kokonaisille ryhmille. Teemahaastattelussa haastateltavan tehtävänä on pitää haastateltava tai ryhmä aiheesta mistä on tarkoitus käydä keskustelua. (Vilka 2015, 126.)

Haastattelin Turun kaupungin vanhuspalveluiden asumispalvelujen kahden eri yksikön esimiestä, ja vertailun analysoinnissa hyödynsin Benchmarking menetelmää. Vertailu tutkimuksen suoritin kahdessa Turun kaupungin vanhuspalveluiden asumispalveluiden yksiköissä osallistumalla asiakasraati tapaamisiin, joita oli kaksi 22.10.2019 ja 11.11.2019.

Benchmarking on vertailuanalyysi tai vertaiskehittämistä, jossa opitaan hyviltä esikuvilta tai organisaation sisällä, jossa tunnistetaan oman toiminnan heikkouksia ja laaditaan niiden avulla kehittämiseen tähtäviä tavoitteita (Itä- Suomen yliopiston www-sivut 2019).

Tämän lisäksi olen suorittanut vapaamuotoisia keskusteluja työyhteisöni työntekijöiden kanssa, koskien asiakasraadın toimintaa. Vertailin heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan muuhun työhöni liittyvien yksilöiden kokemuksiin ja näkemyksiin työni jokaisessa vaiheessa. Alkuun panemiini keskusteluihin osallistuivat myös ns. virikeohjaajat sekä esimieshenkilöstö kahdesta eri yksiköstä. Myös oppaani suunnittelussa hyödynsin heidän näkemyksiään siitä, millainen on selkeä ja neuvonantava opas.

Opinnäytetyöni tekemisessä on ollut hyötyä myös omasta taustasta lähihoitajana, sekä siihen liittyvästä käytännönkokemuksesta. Olen hoitotyössä saanut mahdollisuuden suunnitella erilaista toimintaa asiakkaille virikeohjaajien kanssa yhteistyössä, ja kokemukseni on ollut hyödyntävänä tekijänä opinnäytetyötä tehdessä.

#### 4.3 Eettisyys ja luotettavuus

Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna, hyvän tieteellisen käytännön keskeisimpiä kohtia ovat:

- rehellisyys: tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Muiden tekemään työhön viitataan asianmukaisella tavalla, kunnioittaen toisten tekemää tutkimuksellista työtä.
- tutkimustyössä sovelletaan eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä.
- vastuunkanto: avoin ja vastuullinen tiedeviestintä tulosten julkaisussa.
- tutkimustyö suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan, sekä tallennetaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaan.
- tutkimusluvut on asianmukaisesti hankittu, sekä eettinen ennakoarviointi suoritettu tarpeen vaatiessa.
- tietosuojakysymykset otetaan huomioon asianmukaisesti. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan www-sivut 2012.)

Suunnittelemani ja toteuttamani kehittämistyö on toteutettu hyväksi todettujen eettisten ohjeiden mukaan. Siihen on osallistunut sankka joukko erilaisia ihmisiä eri ammattiryhmistä. Jokaisen vaiheen edessä olen pohtinut haastateltavien tietosuoja- ja salassapitovelvollisuutta, sekä pitänyt huolta siitä, että nämä ovat haastateltavien tiedossa. Olen myös kertonut kehittämistehtävään osallistuville henkilöille heidän mahdollisuudesta kieltäytyä yhteistyöstä missä tahansa kehittämistehtävän vaihetta, näin ollen, heidän mukanaolonsa on ollut alusta alkaen vapaaehtoinen valinta. Haastattelemani ihmiset ja muut kehittämistehtävään osallistuneet halusivat ehdottomasti auttaa minua työssäni, joten kukaan heistä ei kieltäytynyt yhteistyöstä missä vaiheessa. Tutkimusluvun sain sähköpostitse vanhuspalveluiden johtajalta.

Toiko ja Rantasen mukaan se, mikä ei välttämättä näy ulospäin, mutta on merkittävää, on että tutkimustuloksilla saattaa olla useita eri lähteitä ja tuloksia varten on kerätty näyttöä hyvin laajasti. He pitävät hyvin tärkeänä myös sitä, että tutkijan ja tutkittavien käsitykset ovat samalla tasolla, jotta välttyttäisiin ns. intressien välisiltä ristiriidoilta. Perusolettamus on, että tutkija on samalla viivalla tutkittavien kanssa, eikä hän yksin voi omistaa mitään oikeaa tietoa, eli totuutta. Konsensus onnistuu vain dialogin välityksellä ja avulla. Kehittämistoiminta on päämäärätön, jos sen avulla ei synny mitään sellaista, jota joku muu voi käyttää hyödyksi. (Toikko & Rantanen 2009, 158-159).

Kehittämistehtävässä omat käsitykset tehtävän tavoitteesta oli samalla viivalla kehittämistyön osallistuvien henkilöiden kanssa. Kukaan ei omistanut tiettyä ”oikeaa totuutta” tai ”oikeaa tapaa” ratkaista ongelma, vaan keskustelulla ja hyvällä vuorovaikutuksella kaikkien ideat olivat hyviä, joiden perusteella saavutimme parhaan mahdollisen tuloksen kehittämistehtävässä.

Kehittämistoimintaa ei ole välttämättä pakko raportoida luotettavan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisesti, sillä sen kehittäminen ei ole samaa kuin tutkimuksen tekeminen. Kehittämistoiminnan sivutuotteena syntynyt raportointi ja sen luotettavuus on toissijaista itseisarvollisesti, sillä se on alisteinen muille päämäärille. On tietysti selvää, että mikäli kehittämistoiminnassa käytetään tutkimuksellisia asetelmia, tuo se kehittämistoiminnalle ihan eri aspektin ja luotettavamman olomuodon. (Toikko & Rantanen 2009, 159.)

Tässä kehittämistehtävässä olen käyttänyt laajaa tutkimuksellista tietoa, kuten myös henkilöhaastatteluita. Jatkuva itsearviointi tutkimustyön jokaisessa eri vaiheessa, sekä oppaan laatimisessa, että raportin toteuttamisessa, takaavat työlle tasaisen laadun. Arvioinnissa olivat mukana muutamat alan esimiehet, sekä muita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia.

## 5 ASIAKASRAATIOPAS

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistoiminta, jonka keskiössä oli kehittää olemassa olevaa asiakasraati toimintaa tutkimalla hyviä käytäntöjä, joiden perusteella tehdään yhtenäinen linjaus raatien pitämiseen. Kehittämistehtävän lopputuloksena on tehdä opas. Tämän oppaan tarkoituksena on toimia asiakasraati toimintamallin oppaana käytännössä Turun kaupungin vanhuspalveluiden asumispalveluissa, mutta opasta voi käyttää ja hyödyntää kuka tahansa asiasta kiinnostunut sosiaali- ja terveysalan ammattilainen. Opasta suunnittelultaessani tavoitteena oli saada aikaiseksi hyvin

yksinkertainen, käytännön läheinen sekä helppolukuinen opas. Asiakasraati opas sisältää tärkeimmät asiat mitä asiakasraadin toiminnassa pitää ottaa huomioon suunnittelusta toteutukseen.

### 5.1 Oppaan tavoitteet:

1. Keskeinen ohjeistus asiakasraadin perustamiseen suunnittelusta toteutukseen.

### 5.2 Kehittämisen prosessin vaiheet

Toikko ja Rantanen mainitsevat useampia eri kehittämissuunnitelmien malleja, joista mainitsen ns. ”spagettimallin”. Poukkoileva, eli spagettimainen, eteneminen tapahtuu tilannekohtaisella reagoinnilla jokaiseen jännitteeseen, joka ilmenee konkreettisen toiminnan ja sitä kuvailevan tai arvioivan representaation välillä. Tällaista prosessia on mahdollista määritellä siis tilannekohtaisesti, jossa lopputulos muistuttaa ikään kuin spagettikasaa, joka on mielestäni osuva kuvaus vailla logiikkaa olevalle järjestykselle. Tällaisen prosessin kohdalla selkeästi jäseneltyjen tehtävien (kuvaus, organisointi, toteuttaminen, verkostoituminen, loppuarvio) välinen lopputulos on arvoitus, joka hahmottuu ja asettuu paikalleen vasta itse prosessin jälkeen. Vaikka ajatus mallin takana olisikin vaikea hahmottaa, perustuu spagettimainen olomuoto sille, että prosessissa on yksi vaikuttava tekijä ja se on dialogin merkitys. Kehittämistoiminnalla on mahdollista nostaa esille eri näkökulmia monella eri tavalla, eikä mikään yksittäinen tapa ole välttämättä ehto prosessin toteuttamiselle. Tieto on dynaaminen kokonaisuus, jossa vastakohtat (logiikka vs emootiot, mieli vs ruumis) täydentävät toisiaan. (Toikko & Rantanen 2009, 71-72.)

Myös kattava määrä alan kirjallisuutta vakiinnuttivat omia tulkintojani työni eri vaiheissa. Työni prosessi jakaantui eri vaiheisiin, joiden aikana kronologiseen etenemiseen ei ollut mahdollisuutta: omien menetelmien ja tulkintojen jatkuva päivittäminen aiheutti itsessään haasteita. Spagettimalli voisi hyvin toimia kehittämistehtäväni toteutumisen aikana vallinneeseen olotilaan: poukkoileva, aiheesta ja sivulta toiselle hyppivä tutkimusote ei seurannut juurikaan mitään loogista päämäärää, vaan toteutti itseään omintakeisesti takkuillen. Jouduin pohtimaan omia päämääriäni ja tavoitteitani useampaan kertaan. Ajankäytön haasteellisuus lisäsi omat haasteensa kehittämistyösoppani, mutta toimi myös konkreettisenä esimerkkinä siitä, että toimintani paineen alla on silti looginen ja loogisesti etenevä. Tämä näkyy mielestäni olennaisen hyvin kehittämistehtävässä. Keskustellessani muiden kanssa ja pohtiessani asioita heidän näkökulmistaan, myös oma osaaminen ja asioiden hahmottuminen kohenivat huomattavasti.

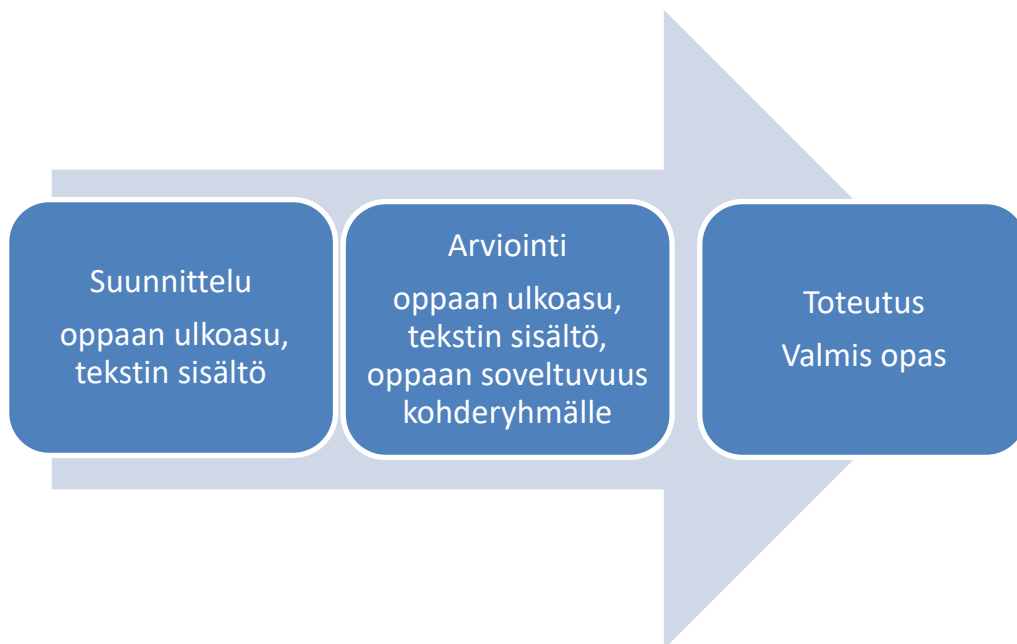
### 5.3 Oppaan arviointi

Kehittämispöessi koostuu eri vaiheista, joista yksi on arviointi. Se on kehittämispöessin erittelevä, eli analyttinen vaihe. Tässä nimenomaisessa vaiheessa tarkastellaan kehitystoiminnan perustelija, organisointia, sekä toteutuksen analysointia. Se on eri toimijoiden neuvottelupöessi itsessään, eikä siinä ole välttämättä kyse mistään yksittäisestä, erillisestä arviointitutkijan toiminnasta. (Toikko & Rantanen 2009, 82.)

Pöessin seuranta ja arviointi on oleellinen osa kehittämistyön tekemistä ja valmistamista annetun ajan puitteissa. Arviointi eteni iteratiivisesti neuvotteluiden, sekä niihin osallistuvien ammattiryhmien avulla. Asiakasraadin toiminta käsittää moniammatillista osaamista, jossa on mukana ihmisiä monelta eri sosiaali- ja terveysalan alueelta. Neuvotteleva arviointi käsittää eri toimijoiden näkökulmia ja intressejä. (Toikko & Rantanen 2009, 84.)

Suunnitellessani opasta sovin olevani yhteydessä Turun kaupungin laadunhallinta ryhmän kahteen jäseneseen, kahden eri toimintayksikön esimieheen, kahteen virikeohjaajaan, sekä muutamaankin lähihoitajaan. Muutoksien vuoksi minulle määrätyn opinnäytetyön arviointiryhmän hyödyntäminen jäi vähäiseksi, jolloin luonnollisesti itsenäisen työskentelyyn käytetty aika piteni huomattavasti. Näistä muutoksista ja hidasteista huolimatta onnistuin saamaan paremman käsityksen oppaan sisällön tuottamisesta neuvottelemalla sekä käymällä keskusteluja käytännöntyötä tekevien henkilöiden kanssa. Näin kokonaisvaltainen käsitys oppaasta muodostui ajansaatossa hyvin selkeäksi. Valmis opas on esitetty 10.12.2019 laadunhallintaryhmälle.

Arviointi prosessi kuvana:



## 6 POHDINTA

Asiakasraadin järjestämisen lähtökohtana toimii palveluiden kehittämiseen liittyvät kompleksiset ongelmakysymykset. Vaikka aihekenttä vaihtelee, asiakasraadin taustalla oleva tarve ja kysyntä eivät juurikaan muutu. Tarpeella tunnustetaan olemassa oleva ongelmatilanne ja kysynnällä tarkoitetaan ongelmatilanteen ratkaisupotentiaalin laajentamista. Ensin on ongelma, sitten on asiakasraati, jonka avulla ongelman ratkaisemiseen etsitään vastauksia.

Palvelukehittämisen kohdalla asiakasraadeista on mittaamatonta hyötyä, sillä ollessaan määrällisesti kattava, asiakasraati voi olla loputon virta erilaisia ongelmaratkaisukeinoja ja uusia vaihtoehtoja, sekä tuoreita näkemyksiä. Alati kehittyvä ja oppiva organisaatio tunnustaa asiakasraatien olemassaolon tärkeyden. On erittäin tärkeää ja huomionarvoista, että asiakasraadin tiimi koostuu sellaisista ammattilaisista, jotka omaavat kokemusta työskentelystä vanhuspalveluissa. Kokemusasiantuntijuus on elintärkeää, sillä jotta asiakasraati toimisi mahdollisimman tehokkaasti, raativetäjien on tiedettävä realistiset mahdollisuudet vaikuttaa parannuskohteisiin ja toimintatapoihin toteuttaa keinot, joilla saavutetaan mahdollisimman käytännönläheinen lopputulos. Raativetäjien on tunnettava vanhuspalvelut kokonaisuudessa, eli myös niitä ohjaavan lainsäädännön.

Vaikka opinnäytetyöni aihe oli jo rajattu tilaajavaiheessa, koen opinnäytetyöni kirjoittamisen ja suunnittelemisen olleen kohtalaisen haastavaa. Työni tärkein tavoite on kehittää ikääntyvien osallisuutta heidän omassa yhteisössä / henkilökohtaisessa elämässä, samalla painottaen palveluiden kehittämisen tärkeyttä. Tässä työssä korostuu vahvasti kehittämisen näkökulma. Sen kautta olen tarkastellut työtäni niin asiakkaan, kuin ammattilaisten osaamisen hyödyntämisen kannalta. Kehittämistehtävän aikana itselleni tuli selkeäksi, että asiakasraatien kehittämisen ja asiakkaiden osallistamisen lisäksi meidän on myös ymmärrettävä organisaatioiden työntekijöiden käytettävissä olevan potentiaalin. Monissa organisaatioissa unohdetaan työntekijöiden kokemusten ja näkemysten tärkeys, joka mielestäni jää usein kehittämistyön jalkoihin. Myös työntekijät pitäisi mielestäni valjastaa kokemusasiantuntijoiden rooliin.

Opinnäytetyöni suunnittelu ja kehittäminen loppupäätökseen asti oli erittäin antoisaa ja mielenkiintoista, mutta samalla se herätti monta kysymystä. Opinnäytetyöni aikana olen myös havainnollistanut sen tosiasian, että vuorovaikutus johdon ja työntekijöiden välillä on erittäin tärkeää onnistuneen työhyvinvoinnin kannalta. Tutkimusten mukaan oikeudenmukainen johtaminen tuottaa parempia toimintamalleja. Jatkossa asiakasraadin toimintamallia voisi kehittää esim. perustamalla arviointiryhmä, joka säännöllisesti käy läpi asiakasraadin tuloksia koko asumispalveluiden alueelta ja arvioi asiakasraadin vaikuttavuutta asiakkaan sekä organisaation näkökulmasta. Tällä hetkellä meillä ei ole vielä toimintamallia käytössä asiakasraadin tulosten arvioimiseen tai vaikutusten vertaamiseen. Tällä tavalla voidaan mahdollisesti ehkäistä eroavaisuuksia eri yksiköiden väliltä, joka puolestaan voi lisätä tasa-arvoisuutta ikääntyvien keskuudessa. Jatkokehittämisessä olisi huomionarvoista myös, miten asiakasraatiin osallistujat kokevat asiakasraadin osallistumisen.

Yksi kehittämistehtävän haasteista on tuoda esille lyhyesti ja kattavasti asiakkaan, sekä työntekijän yhteistyön näkökulma. Työntekijän osuus palveluiden kehittämisessä ja samalla asiakkaan osallistamisessa palveluiden eri kehittämistarpeeseen saattaa olla hyvin rajattu ja vaillinainen. Tämä ongelmakohta riippuu monesta tekijästä ja vaatii johdolta päättäväistä, ohjauksellista työtettä. Laadullisen työn periaate ei ole määrässä, eli kun kyse on ikääntyvien osallisuuden lisäämisestä palveluiden kehittämisessä, se on pienin askelin toteutettavissa myös muutaman tai yhden työntekijän tai muun ammattilaisen taholta. Tehtävän menestyksekkäs hoitaminen vaatii ammatillista valmiutta kehittämistyötä kohtaan, eli valmiutta itsenäiseen oppimiseen ja aiheeseen perehtymiseen eri kanavien kautta.

Olen omassa hoitotyöhistoriassani seurannut ikääntyvien osallistamistoimintaa useammasta eri näkökulmasta ja mielestäni hahmottanut siitä tietynlaisen kokonaisuuden. Asenteet ikääntyviä ja esimerkiksi muistisairaita ikääntyviä kohtaan ovat kahdenlaisia, eikä osallistaminen vaikuta olevan jokaisen työntekijäryhmän ensimmäisten prioriteettien listalla. Osallisuutta rajaa moni asia, mutta mielestäni ennen kaikkea ihmisten asenteet ja ennakkoluulot. Meidän on muutettava asenteitamme ikääntyviä kohtaan ja ymmärrettävä jokaisen ihmisen ainutlaatuinen potentiaali palveluiden kehittämisen eri prosesseissa. Jokaiselle on annettava ääni ja mahdollisuus tulla kuulluksi, sekä omien

voimavarojen puitteissa vaikuttaa omaa elämää koskevien palvelukokonaisuuksien rakentamiseen ja suunnitteluun. Tämä työ on opettanut minulle kehittämistoiminnan tärkeyden vanhustyössä ja hyödynnän tätä tietoa vielä pitkään omassa työssä. Opinnäytetyössä käytin oikolukijaa, koska olen Bosniasta kotoisin ja puhun äidinkielenäni serbokroatia.

## LÄHTEET

Hatakka, A. 2013 Tietoon perustuva palveluiden kehittäminen kunnissa- tapaukset Lahti ja Turku. Teoksessa Lumijärvi, I, Harisalo, R, Stenvall, J, Rannisto, P-H, Liski, A, Hatakka, A & Tyvitalo, J. (toim.) Suomen Kuntaliitto Helsinki 2013

Haverinen, R, Kuronen, M & Pösö, T. (toim.) 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino

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

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sotepalveluihin palvelumuotoilemalla? Kunnallisanalan kehittämissäätöön julkaisu 4. Toinen versio.

Innokylä 2019. viitattu: 5.6.2019 <https://www.innokyla.fi/web/malli110706>

Innokylä 2019. Viitattu 5.6.2019 <https://www.innokyla.fi/web/malli110706/toimintamalli>

Itä-Suomen yliopisto 2019. Viitattu: 8.8.2019 <http://www.uef.fi/benchmarking>

Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gau-deamus

Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy.

Leskinen, V, Vuori, H. 2016. Asiakaslähtöisyys hoitotyössä – asiakkaiden ja ammattilaisten näkemyksiä. AMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu : 26.10.2019 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/107034/Vuori\\_Hilja\\_Leskinen\\_Virve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/107034/Vuori_Hilja_Leskinen_Virve.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. viitattu 19.7.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Liski, A. 2013. Asiakaslähtöisyyden ja kuntalaisnäkökulman edistäminen-luottamuksen ja vuorovaikutuksen merkitys. 2013 Teoksessa Lumijärvi, I, Harisalo, R, Stenvall, J, Rannisto, P-H, Liski, A, Hatakka, A & Tyvitalo, J. (toim.) Suomen Kuntaliitto Helsinki 2013

Oranen, Mikko. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.

Pohjola, A, Kairala, M, Lyly, H & Niskala, A. 2017 Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino

Raisio, H. & Vartiainen, P. 2011. Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen: deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa. Suomen kuntaliitto Helsinki 2011

Sauristo, H. 2014. Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä. Opas asiakasraadin kehittämiseen. YAMK-opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. viitattu 20.5.2019 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83002/Opiskelija%20Sauristo%20Hannele.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Viitattu: 5.6.2019 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2012-2015. Viitattu: 20.7.2019 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74066/STM\\_2012\\_%20KASTE\\_FI\\_uusi.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74066/STM_2012_%20KASTE_FI_uusi.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019. Viitattu: 29.11.2019 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansallinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansallinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012 Sosiaali- ja terveystieteiden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat, ja periaatteet. AS Paketti, Tallina

Stenvall, J. & Tyvitalo, J. 2013 Tietoon perustuva palveluiden kehittäminen kunnissa - tapaukset Lahti ja Turku. Teoksessa Lumijärvi, I, Harisalo, R, Stenvall, J, Rannisto, P-H, Liski, A, Hatakka, A & Tyvitalo, J. (toim.) Suomen Kuntaliitto Helsinki 2013

Sydänmaanlakka, P. 2015. Älykäs julkinen johtaminen. Talentum Helsinki 2015

Terveydenhuollon ja hyvinvoinnin laitos 2019. Asukas ja asiakas osallisuus. viitattu: 1.11.2019 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

Terveydenhuollon ja hyvinvoinnin laitos 2019. Osallisuuden edistäminen. Viitattu: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

Terveydenhuollon ja hyvinvoinnin laitos 2019. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Viitattu: 5.6.2019 <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottamisen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>

Terveydenhuollon ja hyvinvoinnin laitos 2019. Asiakasosallisuus. Viitattu: 20.7.2019 [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Viitattu: 9.11.2019 <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Toikko, T. 2014. Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tilaa ja tulevaisuus. Hansaprint Oy, Vantaa

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press

Turun kaupungin www-sivut. Viitattu: 20.7.2019 [https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/kaupunkistrategia\\_2018.pdf](https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/kaupunkistrategia_2018.pdf)

Turun kaupungin www-sivut. Viitattu: 20.11.2019 <http://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asumis-ja-hoivapalvelut-ikaantyneille>

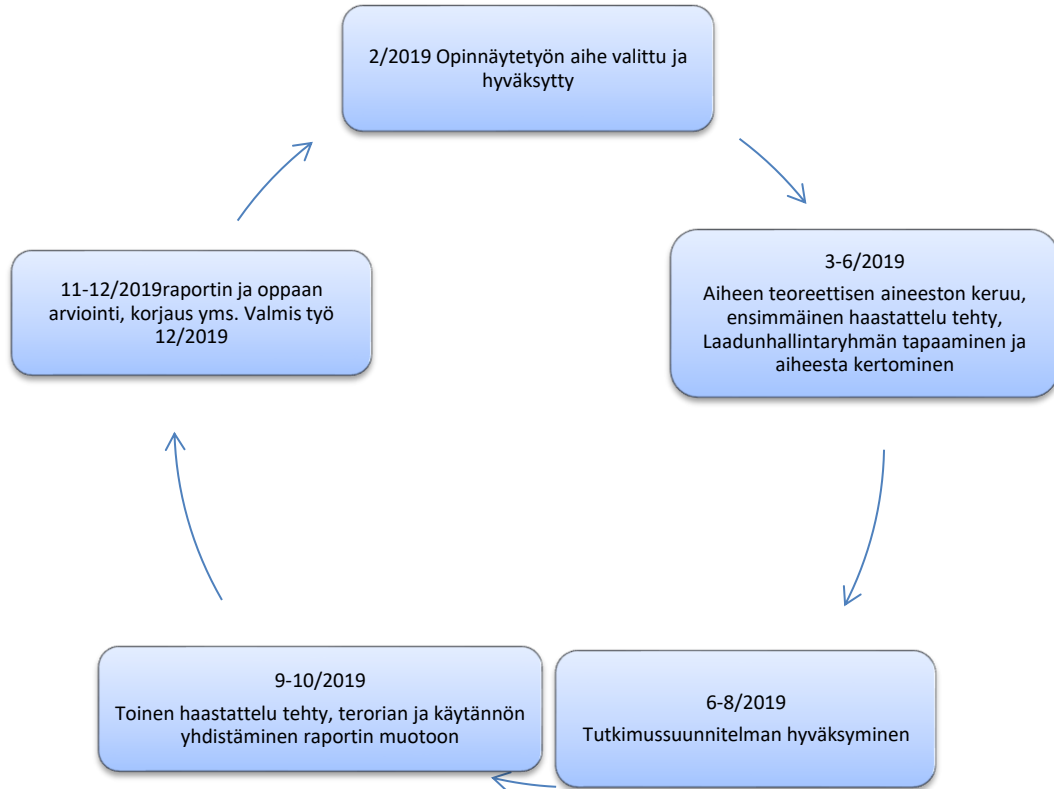
Vilka, H. 2015 Tutki ja kehitä. Ps kustannus 4.uud.p.

Väyrynen, S, Kostamo- Pääkkö, K & Ojaniemi, P. 2015 Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Painettu EU:ssa

TUTKIMUSKYSYMYKSET:

1. Mitkä ovat asiakasraatikäytännöt nykyään
2. Miten asiakasraadin kehittämisehdotuksia hyödynnetään käytännön tasolla?
3. Miten asiakasraatikäytäntöjä voidaan yhtenäistää ja kehittää?

## OPINNÄYTETYÖN ETENEMIS KUVAUS





# Asiakasraatiopas

TURUN KAUPUNKI HYVINVOINTITOIMIALA VANHUS- JA  
VAMMAISPALVELUT, VANHUSTEN ASUMISPALVELUT

Catak Sanela | Geronomi | 16.12.2019

## Alkusanat

Hyvä lukija, tämän oppaan tarkoituksena on kehittää Turun kaupungin vanhusten asumispalvelujen asiakasraatien toimintaa. Oppaan tarkoituksena on toimia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille, tai kenelle tahansa asiasta kiinnostuneelle apuvälineenä oman työn kehittämisessä.

Opas on opinnäytetyö ja tutkitun tiedon tulos. Jos olet asiasta kiinnostunut laajemmin, opinnäytetyön raportin voit lukea kokonaisuudessaan Theseus palvelussa, joka tarjoaa käyttöösi Suomen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä ja julkaisuja verkossa, tai voit saada sen minulta. Tämän oppaan ja opinnäytetyöni keskeinen ja tärkein tavoite on kuitenkin lisätä ikääntyvien osallisuutta vaikuttaa omien palveluidensa laatuun juuri asiakasraatitoimintamallin avulla. Asiakasraatien kautta asiakkaiden ääni saadaan kuulluksi ja ne lisäävät asiakkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Tänä päivänä palveluiden kehittäminen vaati kokemusasiantuntijuutta ja asiakasraatitoimintamalli mahdollistaa vähemmistöryhmienkin äänen kuuluvaksi.

Jotta palvelujen käyttäjien osallistuminen palvelujen kehittämiseen onnistuisi, se edellyttää työyhteisöiltä samoin kuin johdolta osaamista ja orientaatiota sekä intoa asiaa kohtaan. Kun sosiaali- ja terveysalan palveluita kehitetään asiakaslähtöiseen suuntaan, yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna sosiaalialan ammattilaisten tehtävänä on tuottaa tietoa ja vaikuttaa kehitykseen.

Jos rajatulta asiakas- tai käyttäjäkohderyhmältä halutaan tarpeellista tietoa palvelujen laadun kehittämiseksi, se voidaan toteuttaa juuri asiakasraadien avulla, sillä se on vuorovaikutteinen toimintamalli ja palautejärjestelmä. Asiakasraati on ollut lähtökohtaisesti palautejärjestelmä, mutta sen avulla on voitu saavuttaa myös muita hyötyjä ja tavoitteita.

## ASIAKASRAATI

Asiakasraadissa on tyypillisesti kymmenestä kahteenkymmeneen henkilöä ja se koostuu yleensä joko nykyisistä tai potentiaalisista asiakkaista. Se on vuorovaikutteinen toimintamalli. Toisin kuin tyypillisessä asiakastilanteessa, ryhmätilanteessa päästään käsittelemään asioita hiukan syvemmin ja perusteellisemmin. Tästä syntyvän materiaalin ja johtopäätöksien teko toteutetaan yhdessä sen yksikön tai tahon kanssa, jota palaute koskee. Analysointiin ja johtopäätöksien tekoon osallistuvat myös asiakasraadin jäsenet ja vetäjät.

Koska asiakasraadissa on parhaimmassa tapauksessa onnistunut ryhmädynamiikka, sen avulla nousee esiin asioita, jotka kuvaavat osallistujien kokemia aitoja tuntemuksia, arvostuksia ja mielikuvia tasolla, johon ei olisi mahdollista päästä arjen tavanomaisessa asiakastilanteessa.

Käyttäjäkokemusta omaava asiakasraati soveltuu asiakaspalautteen keräämiseen ja kehittämiseen, sekä uusien ideoiden toteuttamiseen tai testaamiseen valitulla asiakasryhmällä. Asiakasraatia voidaan soveltaa toiminnan kehittämisessä juuri asiakaspalautteiden avulla, sitoutumisen lisäämisessä jo sitoutuneiden asiakkaiden kohdalla, sekä henkilökunnan ajattelumaailman ja ajattelutapojen muuttamisessa. Tämän kaltaisen toiminnan avulla voidaan helposti olla yhteistyössä esimerkiksi kolmannen sektorin kanssa.

Asiakasraadın jälkeen on tärkeä huomioida dokumentointi ja jatkuvuus. Asiakasraadista ja sen teemoista sekä muista raadissa käsiteltävistä aiheista tehdään muistio. Se talletetaan Turun kaupungin intranettiin, johon kaupungin työntekijät pääsevät. Jatkuvuuden kannalta on olennaisen tärkeää, että raadissa tulleet ideat viedään eteenpäin niille toimijoille, joita ehdotukset koskevat. Seuraavassa raadissa käydään läpi edellisen raadin teemat ja päätökset sekä perustellaan ne raadin jäsenille.

## Asiakasraadın perustaminen

Asiakasraadın perustaminen ja toiminta eivät vaadi suuria taloudellisia uhrauksia organisaatiolta, sillä kustannukset kohdistuvat lähinnä kahvitukseen, erilaisiin juhliin ja tapahtumiin. Näiden lisäksi huomioidaan tilan sopivuus kyseiseen toimintaan, kutsut sekä tiedottaminen asiakasraadista kaikille osallisille ja omaisille. Toiminnan sujuvuuden ja aloittamisen kannalta tärkeää on saada työyhteisö ja johto siihen mukaan suunnittelu vaiheesta lähtien.

Yhteinen suunnittelu tuo asiakasraadın osallisille sekä sen vetäjille merkitystä ja tällä tavalla myös varmistetaan raadın tärkeys asiakkaille, mutta myös työyhteisölle.

Asiakasraati ei ole yhden ihmisen toimintaa vaan siihen tarvitaan koko tiimi. Positiivisena on koettu myös esimiehen läsnäolo asiakasraadissa. Johdon osallistuminen asiakasraadın suunnitteluun ja itse asiakasraatiin on edellytys, sillä se mahdollistaa kehittämisiideoiden, ja palautteiden etenemisen suoraan organisaatiossa. Tällä tavalla asiakkailla on välitön yhteys asiantuntija ryhmään, joiden kanssa voidaan pohtia erilaisia mahdollisuuksia saavuttaa asiakasraadissa asetetut tavoitteet.

Asiakasraadissa voidaan käsitellä mitä tahansa teemaa ja niistä voi päättää asiakasraadın tiimi yhdessä. Asiakasraateja voidaan järjestää missä ja milloin vaan (kuitenkin erillinen ja rauhallinen tila), niitä voidaan järjestää tarpeen mukaan tai esim. 2 kertaa vuodessa säännöllisesti. Tutkimukseni yhteenvedon perusteella voin todeta, että asiakasraateja olisi hyvää pitää ainakin 2 kertaa vuodessa. Tämän oppaan on tarkoitus antaa suuntaa asiakasraadın toiminnalle Turun kaupungin vanhuspalvelujen asumispalveluissa. Tätä opasta voidaan soveltaa oman yksikön tarpeisiin.

## Käytäntö

Raadın toiminnalle on hyvää asettaa tavoitteet. Asiakasraadın ensimmäinen tavoite on saada asiakkaiden ääni kuuluviin ja vahvistaa sitä asumispalveluissa. Toinen tärkeä

tavoite on lisätä osallisuutta ja luoda yhteisöllisyyttä sekä yhteenkuuluvuutta palvelutarjoajan ja asiakkaan välille.

Raadissa käsiteltävät asiat voivat olla osallistujien tai vetäjien etukäteen toivomia teemoja, mutta se ei kuitenkaan pois sulje mahdollisuutta keskustella niistä asioista, jotka asiakkaille tulee mieleen sillä hetkellä. Kun kohderyhmänä ovat ikääntyvät/ ikääntyneet ja muistisairaat ryhmäohjaustoiminnan kehittäminen voi olla aiheellista, jos halutaan saavuttaa vielä tarkempaa tietoa tietystä aihe alueesta.

Asiakasraadista on tärkeää tiedottaa omaisille ja myös niille, jotka eivät pysty eri syistä osallistumaan asiakasraatiin

Asiakasraadinn prosessin vaiheet:

