

# Kokemuksia asiakasosallisuudesta ja yhteiskehittämisestä

Etelä- Pohjanmaan sosiaalityön klubin verkkotapaaminen  
8.4.2021

Ylva Krokfors, VTL  
sosiaali- ja terveystieteellinen asiantuntija  
Invalidiliitto ry

# Osallisuuden yleistä määrittelyä

- Osallisuutta on laajimmillaan kutsuttu näkökulmia ja lähestymistapoja kokoavaksi sateenvarjokäsitteeksi
- Se ei määriy vain osallistumisena, vaan toimintana ja olemisena, liittymisenä, suhteissa olemisena, kuulumisena ja yhteisyytenä sekä yhteensopivuutena että mukaan ottamisena
- Osallisuuteen ja siihen liittyvään osallistumiseen kuuluu myös vaikuttamista ja demokratiaa

(Isola, A-M et.al.).

# Osallisuuden lisäämisellä positiivisia vaikutuksia

- osallisuutta lisäämällä ilmapiiri paranee, terveys- ja hyvinvointierot kaventuvat ja parhaassa tapauksessa syrjivät rakenteet purkautuvat (Isola A-M & Kukkonen M 2021).

*Toiset ihmiset ovat aina päättäneet minun elämästäni.*

*Nyt minä olen saanut olla mukana suunnittelemassa ja päättämässä tavoista lisätä (asiakkaiden) osallisuutta meidän kaupungissa”.*

VamO-hankkeen ohjausryhmän asiakasjäsen

# Vammaissosiaalityö ja asiakasosallisuus

- Vammaissosiaalityössä työskennellään vammaisten ihmisten elämän ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi sekä osallisuuden ja hyvinvoinnin lisäämiseksi
- Vammaissosiaalityön tavoitteena on edistää ja tukea vammaisten ihmisten omien voimavarojen käyttöä, osallisuutta, itsemääräämisoikeutta sekä itsenäistä selviytymistä. Tärkeintä on konkretisoida periaatteet käytännön toiminnaksi ja palveluiksi yhdessä vammaisen asiakkaan kanssa.
- Vammaisen ihminen luo asiakassuhteessa kuvaa siitä, millainen toimija hän on, miten hän arvostaa itseään ja miten hän uskoo vaikutusmahdollisuuksiinsa

( Krokfors & Lampinen 2019, 8, Notko 2016; Nykänen ym. 2018).

# Vammaissosiaalityön ydin

**Mitä asiakas haluaa tai tarvitsee?**



**Mitä apua tai tukea tämän toteuttamiseksi tarvitaan?**



**Voidaanko vammaispalveluissa vastata tähän? Miten?**



**Jos ei voida, mitä muita keinoja on tuen ja avun saamiseksi?**



# Asiakkaan osallisuuden määrittelyä sosiaalityössä 1

- Asiakasosallisuus on sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen keskeinen lähtökohta, toimintatapa ja tavoite.
- Sosiaalityön eettinen velvollisuus.
- Osa ammatillis-eettistä sosiaalityön osaamista.
- Eettisesti kestävässä sosiaalityössä osallisuus liittyy erityisesti tiedon saamiseen, mahdollisuuteen ilmaista mielipiteensä, vaikuttaa asiakkaan ja ammattilaisen väliseen yhteistyöhön

(Heini et al. 2019, s.9)

# Asiakkaan osallisuuden määrittelyä sosiaalityössä 2

- Osallisuus ei ole itsestään selvyyttä
- Sosiaalityön asiakkaiden osallisuus vaatii toteutuakseen niin sosiaalityön, kuin palvelujärjestelmän organisaatioiden tietoista ponnistelua (Heini et.al 2019,9)
- Heikon osallisuuden kokemukset ovat yhteydessä mm. psyykkiseen kuormittumiseen, yksinäisyyteen, koettuun työkykyyn, elämänlaatuun ja köyhyyteen (Isola A-M & Kukkonen M 2021)

# Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa

- ESR-hanke ajalla 1.9.2016-31.8.2019
- Kehitettiin sosiaalityön käytäntöjä, jotka tukevat vammaisen asiakkaan osallisuutta
- Paikannettiin vammaissosiaalityön erityisyyttä
- Perustana tutkimus ja kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa





LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND



TERVEYDEN JA  
HYVINVOINNIN LAITOS



ESPOO  
ESBO



eksote

**TIIMIT:**  
Kehittäjätyöntekijät  
Tutkijat  
VK  
osallisuusryhmä  
Johtaminen  
Ohjausryhmä



**Kynnyksry**

**ETEVA**



Rovaniemi



INVALIDI  
LIITTO

# Osallisuuden portaavat

Kaikki portaavat ovat  
samanarvoisia

**Tiedottaminen asiakkaille**  
Mukana olo

**Konsultaatio**  
Kysytään mielipidettä – käyttäjät  
tiedon-antajina

**Yhteistyö**  
Työntekijän ja  
organisaation sekä  
sen kulttuurin  
määrittämät rajat ja  
vastuut

**Kumppanuus**  
Neuvotteleva  
Palveluiden kehittäminen yhdessä  
Tasavertaisuus  
Uudenlaisen ymmärrys,  
dialogisuus

**Voimaantuminen**  
Toimintakäytäntöjen kehittäminen,  
vaikuttaja-asiakkuus  
Arviointi ja tutkimus

# VamO hankkeen asiakaskysely

- VamO-hankkeessa toteutettiin valtakunnalliset asiakaskyselyt, joihin saatiin yhteensä 541 vastausta. Asiakaskyselyjen perusteella kirjoitettiin raportti ”Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia”.
- Yksi kysely suunnattiin aikuisille vammaissosiaalityön asiakkaille ja toinen lapsille sekä heidän vanhemmilleen.
- Sähköisesti toteutettujen kyselyjen vastausten perusteella osallisuuden kokemukset vaihtelevat ja vastaajat pitävät eri asioita tärkeinä, vaikkakin myös yhteisiä osallisuutta lisääviä tekijöitä löytyy.

# VamO hankkeen asiakaskyselyn tuloksia 1

- Asiakkaat kokivat, että heidän antamansa palaute ei riittävästi vaikuta palvelujen toteutukseen.
- Yli 18-vuotiaat vastaajat toivoivat, että sosiaalityössä heitä kohdellaan yksilöinä ja palvelut muotoillaan heidän elämänsä sopiviksi
- Sosiaalityöltä toivottiin erityisesti joustavuutta, avoimuutta, tiedon ja palvelujen esteettömyyttä, hyviä vuorovaikutustaitoja ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista

# VamO hankkeen asiakaskyselyn tuloksia 2

- Alle 18-vuotiaiden vastaajien erityinen toive oli, että he pääsisivät mukaan sosiaalityön tapaamisiin
- tapaamiset tapahtuisivat pääsääntöisesti kotona
- työntekijät käyttäisivät lapselle soveltuvia puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä ja -välineitä, kuten kuvia, tukiviittomia ja tabletteja.

# Lasten mielipiteen selvittäminen

- Helposti kuvitellaan, että lapset toivovat liikoja. Todellisuudessa lasten kertomat asiat ovat hyvinkin realistisia.
- Lapsen tulee voida vaikuttaa isojen asioiden lisäksi myös pieniin asioihin. Tämä lisää osallisuutta ja toimijuutta.
- Yksinkertaisimmillaan mielipiteen selvittäminen on kohtaamista.
- Lapsen kuulemisella tulee olla myös vaikutusta eli se ei saa olla näennäistä. Näennäinen kuuleminen voi olla vahingollista.

# Osallisuuteen vaikuttavia tekijöitä

- Ammattihenkilöiden asenteet
  - Erilaisuuden arvostaminen tai sen pitäminen kielteisenä
  - Lapsen arvostaminen tai vähättely
- Ammattihenkilöiden kommunikaatiotaidot
  - Dialoginen kommunikaatio tai kommunikointi ammattihenkilön ehdoilla
  - Kommunikointiongelmien ratkaiseminen ammattihenkilön toimintaa kehittämällä tai niiden ratkaisematta jättäminen
- Rakenteelliset tekijät
  - Lapsen pitäminen asiakkaana tai vanhempien pitäminen portinvartijoina
  - Riittävästi aikaa lapsen kuunteluun tai ajan puute
  - Lapsen näkemyksen ja erilaisuuden arvostaminen
  - Nopeita muutoksia, mitattavia tuloksia ja kognitiivista kompetenssia arvostavat arvot
- KS. [Kuuluva lapsi – kohti vammaisen lapsen osallisuutta palveluissa](#)
- Ks. [Vammaisen lapsen näkemysten selvittäminen - Opas sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille](#)

Lähde: Johanna Olli 2014

# Lasten toiveet sosiaalityölle

- Moni toivoi, että heidän mielipidettään kysyttäisiin. Vain muutama lapsi ei halunnut osallistua omien asioidensa käsittelyyn.
- Lapset toivoivat pääasiassa saavansa keskustella työntekijöidensä kanssa. Osa kertoi tarvitsevansa tähän tukea (kuvia, tabletti, läheisen läsnäolo).
- Tapaamispaikaksi lapset toivoivat tutun paikan. Pitkälti tämä paikka oli koti.
- He toivovat myös vuorovaikutuksellisia asioita; ystävällisyyttä, huomioimista, työntekijän perehtymistä heidän asiaansa.
- Muutama lapsi toivoi jonkinlaista palkintoa tapaamisesta.
- Toivottiin etukäteismateriaaleja, joiden avulla voidaan valmistautua sosiaalityöntekijän tapaamiseen.

(VamO-hanke lasten ja vanhempien asiakasosallisuuskysely)



# Osallisuus lähtee asenteesta

- Unohdettava liika virallisuus. Lasten kanssa voi istua lattialla, pelata, piirtää ja leikkiä!
- Annettava lapsen kertoa mitä hänellä on kerrottavana. Tämä ei välttämättä ole aina sitä mitä aikuiset odottavat. Se ei kuitenkaan tee siitä vähemmän tärkeää.
- Muistettava, että kommunikointia on muutakin kuin puheena tuotettu.
- Myös lapsille tarjottava tietoa heitä koskevassa asiassa. Muuten he eivät osaa ottaa kantaa.



# Työkalupakki vammaisten lasten kuulemiseen

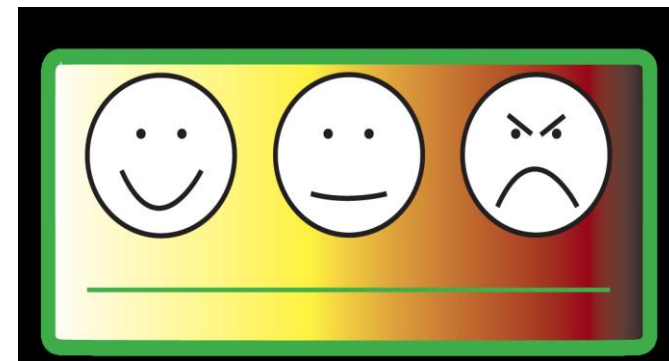
- Työntekijöitä velvoitetaan kuulemaan myös vammaisia lapsia, mutta (sosiaali)työntekijät kokevat, ettei heillä ole tähän osaamista.
- Haluttiin koota konkreettisia välineitä ja vinkkejä yhteen paikkaan, josta työntekijät voivat niitä hyödyntää.
- Yksinkertaisia, mukana kannettavia välineitä, jotka voi helposti ottaa mukaan kotikäynnille.
- Työkalupakki sisältää myös lyhyen alustuksen siitä, mitä lapsen tapaamisessa kannattaa ottaa huomioon.
- Työkalupakki löytyy vammaispalvelujen käsikirjasta.

# Rakenne

- Usein lapsia helpottaa, jos heillä on tiedossa mitä tulee tapahtumaan.
- Ennen tapaamista olisi hyvä lähettää lapselle kirje, jossa on kuvitetusti kerrottu, mitä käynnillä tulee tapahtumaan. Kirjeessä olisi hyvä olla myös työntekijän kuva. Tämä auttaa tutustumista. Aiheesta on tulossa tarkempi teksti ja esimerkkejä Vammaispalvelujen käsikirjaan joulukuun alussa.
- Sektorikellon käyttäminen voi auttaa lasta keskittymään:  
<http://www.schoolbordportaal.nl/timers.html>
- Monilla lapsilla on kotona käytössä time timer. Tarjolla on myös halvempia malleja. Jotkut lapset eivät kellojen pidä tikittävästä äänestä, joten tähän kannattaa kiinnittää huomiota.

# Kuvien käyttö

- Muista [papunet](#)!
- Erilaisia palautetauluja on helppo pitää mukana. Niitä voi myös rei'ittää tai muuten tehdä näkövammaisille tunnistettaviksi.
- Voit pitää käynneillä mukana keskusteltaviin asioihin sopivia kuvakansioita tai toimintatauluja. Papunetissä on tulostettavissa joitakin valmiita. Myös [Tampereen kaupungin sivuilla](#) on hyviä kuvatauluja.





Hei \_\_\_\_\_! Minä olen sosiaalityöntekijä \_\_\_\_\_.



Tulen tapaamaan sinua kotisi.



Tapaamisen aikana keskustelemme sinun elämäsi asioista. Voimme myös leikkiä tai vaikkapa piirtää.



Keskustelen myös vanhempiesi kanssa.



Kirjoitan tietokoneellani palvelusuunnitelman. Lähetän sen myöhemmin kotisi luettavaksi.



Odotan innolla tapaamistasi!

<sup>1</sup> Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sokea

<sup>2</sup> Papunetin kuvapankki, Sokea, muokkaus Ritva Härmäläinen Sokea

<sup>3</sup> Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Ojola / CATEDU

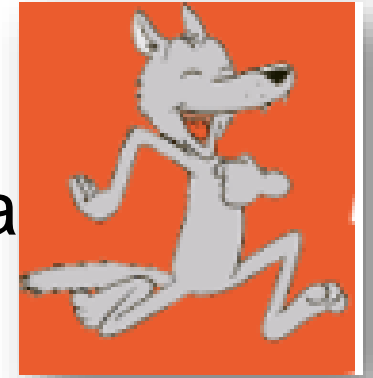
<sup>4</sup> Papunetin kuvapankki, Sergio Ojola / CATEDU, muokkaus Papunet

<sup>5</sup> Tukilotta, Mahti-kerit

# Korttityöskentely

- Tukiliiton Mahtikortit, joissa susihahmo on eri tunnetiloissa
  - Vapaasti tulostettavissa.
  - Muistuttavat paljon Pesäpuun Nallekortteja.
- Pesäpuun lapsen vahvuuskortit
  - Maksaa 50 € / korttipakka.
  - Voidaan varmistaa lapsen vahvuuksien esiintuominen. Voi käyttää niin lasten kuin vanhempien kanssa.
  - Tekstit ovat sekä suomeksi että ruotsiksi.
  - Olemassa myös nuorten vahvuuskortit.

Papunetin kuvat



käytännöllinen  
praktisk

# Tabletit

- Oma päivä –applikaatio (Väestöliitto)
- Tableteille on olemassa paljon eri ohjelmia, ks. Jaatiswiki:  
<http://valineet.jaatiswiki.wikispaces.net/iPad-vinkkej%C3%A4>
- Hyödynnä myös lasten omia tabletteja ja kommunikaatio-ohjelmia!



# VamO: a kehitettyjä osallisuusryhmiä

- tavoitteena on kehittää jotakin osaa vammaispalveluista.
- Kehityskohteen valinta voi perustua siihen, mitä tietyssä kunnassa tai alueella on havaittu tai mitä jokin ryhmä on itse päättänyt kehittää. On myös mahdollista, että kunnassa on valmiiksi tilausta juuri tietynlaisen palvelun kehittämiseksi.
- Osallisuusryhmässä palveluiden käyttäjät ja viranomaiset kehittävät palveluita yhdessä.





# VamO:a kehitettyjä osallisuusryhmiä

Eksote/ Lappeenrannan ja Imatran ryhmät

Lähetettiin kutsu 100 täysi-ikäiselle kuljetuspalvelujen ja henkilökohtaisen avun asiakkaalle

Täysi-ikäiset Eksoten vammaispalveluasiakkaat 6-7 jäsentä/ryhmä, vähintään 2 työntekijää kokouksessa

Asiakasedustaja puheenjohtajana, kokousten järjestämisvastuu työntekijällä

Toiminta vakiintunut osaksi Eksoten vammaispalvelujen toimintaa



# Eksote/ Lappeenrannan ja Imatran ryhmät

- Lähetettiin kutsu 100 täysi-ikäiselle kuljetuspalvelujen ja henkilökohtaisen avun asiakkaalle
- Täysi-ikäiset Eksoten vammaispalveluasiakkaat 6-7 jäsentä/ryhmä, vähintään 2 työntekijää kokouksessa
- Asiakasedustaja puheenjohtajana, kokousten järjestämisvastuu työntekijällä
- Toiminta vakiintunut osaksi Eksoten vammaispalvelujen toimintaa

# Rovaniemi/ Asiakkaiden ryhmä

- Koottiin RoVaKa-järjestön kautta
- Rovaniemen vammaissosiaalityön palveluiden asiakkaille
- Aluksi 9 jäsentä, myöhemmin 8 jäsentä
- Vammaissosiaalityöntekijä oli ryhmän vetovastuussa
- Kyseisen ryhmän toiminta lakannut, mutta osallisuusryhmätoiminta juurtunut osaksi käytäntöjä ja jatkuu uudella kokoonpanolla.

# Esimerkkejä asiakasosallisuudesta vammaispalveluiden kehittämisessä

- Vammaisuuden moninaisuus- koulutus vammaissosiaalityöntekijöille Helsingissä. Alkoi 2020. Seuraava suunniteltu 11/2021. Suunnitteluryhmässä: Helsingin kaupungin vammaisasiamies (pj), vammaispalveluiden johtava sos.tt., vammaisjärjestöjen työntekijöitä, asiakkaita. Toteuttavat: vammaisjärjestöt, kaupungin edustajat, kokemusasiantuntijat (esim. paneelikeskustelu, toimintapisteet, neuvontapisteet)
- Vammaisneuvontapalvelu (puhelinneuvonta, jalkautumassa sote-keskukseen 1krt/vko) alkoi 2/2021 vammaisneuvoston aloitteesta, kehitetään jatkuvan asiakaspalvelun perusteella.
- Tietoa vammaisuudesta kaupunkien työntekijöille webinaari (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen) Aloite vammaisasiamiehiltä, työryhmässä vammaisjärjestöjen työntekijöitä, asiakkaita.

# Osallisuus lisääntyy, kun:

- Kokemusasiantuntijoita hyödynnetään työntekijöiden koulutuksessa ja asiakastyössä
  - Hyödynnetään vammaisneuvostoja kunnallisessa päätöksenteossa
  - Hyödynnetään vammaisjärjestöjen osaamista esim. henkilökohtaisen avun työntekijämallin toteuttamisessa
  - Lainsäädäntö on selkeää ja asiakasosallisuutta lisäävää
- (Heini et.al.2019, s.42)

# Pohdittavaa

Rakenteellisen sosiaalityön tulee sosiaalihuoltolain mukaan olla myös osa vammaissosiaalityötä, miten tuoda vammaissosiaalityötä näkyväksi?

Ainoa löytämäni vammaissosiaalityön sosiaalinen raportointi on Helsingistä v.2016 (<https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/sosiaalinen-raportointi/raportit/#vaty>)

Voisiko sosiaalinen raportointi olla tapa tehdä vammaissosiaalityötä näkyväksi etelä-Pohjanmaalla?

Voisiko sosiaalinen raportti vammaissosiaalityöstä tukea vammaispalveluiden suunnittelua tulevalla hyvinvointialueellanne?

# Lähteet

Heini, A. et.al. Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä-asiakkaiden kokemuksia, 2019. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 67.

Isola, A-M Mitä osallisuus on ja miten sitä edistetään?  
<https://youtu.be/T5PUgtFihuw>

# Lähteet

<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/tyovalineet-ja-menetelmat/tyokalupakki-vammaisen-lapsen-nakemysten-selvittamiseen>

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus>

[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) TYÖPAPERI 33/2017 Anna-Maria Isola, Heidi Kaartinen, Lars Leemann, Raija Lääperi, Taina Schneider, Salla Valtari & Anna Keto-Tokoi Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa



# Lähteet

Kivistö M, Nygård, M (toim.) Yhdessä eteenpäin –asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139148/URN\\_ISBN\\_978-952-343-293-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139148/URN_ISBN_978-952-343-293-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Krokkfors, Y, Lampinen, R 2019 Mitä on vammaissosiaalityö? Julkaisussa: Kivistö M, Nygård, M (toim.) Yhdessä eteenpäin –asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä

s.9. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139148/URN\\_ISBN\\_978-952-343-293-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139148/URN_ISBN_978-952-343-293-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nykänen, H & Mikkola, L & Asunta, L 2018. Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit asiakkaiden blogikeskusteluissa. Janus 26(3), 208–227.

# Kiitos kiinnostuksestanne

Toivon teille jaksamista vaativaan työhönne ja intoa lähteä kehittämään sitä myös yhdessä asiakkaiden kanssa!

Olkaa ihmeessä yhteydessä, jos siltä tuntuu!

Ylva Krokfors, VTL  
sosiaali- ja terveystieteellinen asiantuntija  
Invalidiliitto ry  
Mannerheimintie 107, FI-00280 Helsinki  
p. +358 44 4650 525, +358 9 613 191 (vaihde)

@KrokforsYlva





Mukana luomassa yhdenvertaista ja esteetöntä Suomea.

