

## Asiakkaat mukana kehittämässä hanketta

Silta omannäköiseen elämään -hankkeessa asiakkaan ääni kuuluu erilaisten asiakasosallisuusryhmien muodossa. Etevan asiakasraati ja alueelliset asiakaskehittäjäryhmät sekä Kehitysvammaisten Palvelusäätiön (KVPS) asiantuntijaryhmä ovat tärkeässä roolissa kehittämässä hanketta. Asiakaskehittäjäryhmät tuovat hankkeeseen asiakkaan ääntä ja näkemyksiä kuuluviin eri henkilökohtaisen budjetoinnin teemoihin ja aihealueisiin liittyen. Erilaiset asiakasryhmät ovat merkittävä asiakkaita osallistava toimintamalli asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen ja asiakastyytyvyyden lisäämiseen.

Alueelliset asiakaskehittäjäryhmät kokoontuvat Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Hämeenlinnassa ja Lohjalla. Asiakaskehittäjäryhmiä ohjaavat hankkeen hanketyöntekijä sekä alueesta riippuen joko asumispalveluiden ohjaaja, päivätoiminnan ohjaaja tai erikoisohjaaja. Ryhmissä on vaihdellen 3-7 innokasta osallistujaa. Ryhmissä on käytetty selkokieltä, kuvia, keskustelumattoa ja sosiaalista tarinaa tarpeen tullen, mutta selkopuheella on pärjätty pääosin hyvin. Joissakin ryhmissä ryhmäläiset kirjoittavat itse ainakin tutuimpia nimiä ja sanoja.

Asiakaskehittäjäryhmien lisäksi hankkeelle antaa tukea Etevan asiakasraati. Asiakasraati koostuu tällä hetkellä kolmesta jäsenestä. Asiakasraadin tarkoituksena on pohtia samoja teemoja kuin asiakaskehittäjäryhmissä. Asiakasraatia ohjaa yhdessä hanketyöntekijän kanssa Etevan viestintäpäällikkö Tiina Roikonen.

KVPS:n asiantuntijaryhmä tuo myös lisäpanoksensa samoista aiheista ja ryhmän toiminnasta vastaa suunnittelija Elisa Nappa, joka raportoi tuotoksista hankkeelle. Asiakasryhmien ohjaajien tehtävänä on ennalta suunniteltujen teemojen puitteissa johdatella keskustelua ja dokumentoida ryhmästä nousseet asiat. Asiakasraati ja asiakaskehittäjäryhmät kokoontuvat kerran kuukaudessa. KVSP:n asiantuntijaryhmä tapaa neljä kertaa vuodessa.



Kuva. Ensimmäisellä kerralla pohdittiin itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita.

## **Asiakkaiden ajatuksia asiakasosallisuudesta**

### **Millaista on ollut olla mukana asiakaskehittäjäryhmässä?**

Suurin osa ryhmäläisistä on tykännyt kovasti osallistua ryhmään. Ryhmäläiset ovat kokeneet ryhmään osallistumisen mukavaksi ja mielenkiintoiseksi. "Yhdessä juttelu on ollut kivointa." Kivaksi koettiin myös se, kun on saanut puhua tietokoneelle. "Sopivaa" – vastattiin kysyttäessä, onko ryhmien aiheet olleet helppoja tai vaikeita.

### **Mitä ryhmässä on tehty ja mistä asioista keskusteltu?**

Ryhmäläiset kertoivat, että heidän kanssaan on keskusteltu ja heiltä on kyselty itsemääräämisoikeudesta ja päätöksen teosta sekä ryhmässä on tehty verkostokartta.

### **Jatkaisitko ryhmässä myös ensi syksynä?**

Jatkaisin, vastasi moni. Muita asioita, mitä ryhmäläiset pohtivat olivat, mitä ryhmässä käsitellään jatkossa, ja tuleeko tämänkaltaisia ryhmiä lisää. Myös uusia aiheita toivottiin ryhmiin.

Teksti: Jenny Starck, hanketyöntekijä