

Yhdessä osallisuuden sillalla

Silta omannäköiseen elämään -hanke on tullut päätepisteeseensä ja sain hankejohtajana kunnian toimia tämän viimeisen blogitekstin kirjoittajana ennen hanketoimiston valojen sammuttamista ja ovien sulkemista.

Kaiken keskiössä ihmisarvon kunnioittaminen ja tasavertainen kohtaaminen

Hankkeen aikana itsemääräämisoikeus, osallisuus, tasavertainen vuorovaikutus sekä oikeus tiedonsaantiin ovat nousseet yhä merkittävimiksi työtä ja toimintaa ohjaaviksi arvoiksi ja kaiken toiminnan perustana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen sekä asiakkaiden ja ammattilaisten tasavertainen kohtaaminen. Erityistä huomiota tulee jatkossakin kiinnittää paljon palveluja käyttävien ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohteluun ja kohtaamiseen, sillä heidän hyvinvoinnilleen osallisuuden toteutumisella tai sen toteutumatta jäämisellä on suuri vaikutus.

Toimijuus edellyttää osallisuutta

Sosiaali- ja terveystalvissa on viime vuosien aikana siirrytty puhumaan yhä enemmän moniammatillisuuden sijaan monialaisuudesta ja monitoimijuudesta. Asiakkaasta on tullut objektin sijaan oman elämänsä subjekti, aktiivinen toimija. Tällainen toimijuus edellyttää mahdollisuutta osallisuuteen ja pelkkä osallistuminen ei enää riitä.

Osallisuus edellyttää asiakkaan valtaa vaikuttaa omiin palveluihinsa. Se edellyttää vuorovaikutteista toimintaa asiakkaan, ammattilaisten ja tarvittaessa asiakkaan hyvin tuntevien läheisten kesken siten, että asiakkaan on mahdollista vaikuttaa omaan palveluprosessiinsa omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti ja saada tarvitsemaansa apua ja riippumatonta tukea. Tähän tarpeeseen Silta-hankkeessa on kehitetty muun muassa Tukirinki-toimintamalli ([Tukirinki](#)), Verkostokartta-työkalu ([Verkostokartta](#)), Riippumattoman tuen malli ([Riippumattoman tuen malli](#)) sekä Elämänsuunnittelun kortit ([Elämänsuunnittelun korttipakat](#)). Näihin sekä muihin hankkeen tuottamiin materiaaleihin, raportteihin ja aineistoihin kannattaa tutustua hankkeen juuri avatuilla [verkkosivuilla](#). Kannattaa myös ladata käyttöön hankkeen toteuttama [Elämänsuunnittelun kortit -tabletovellus](#), joka toimii niin Android- kuin iOS-tableteissakin.

Asiakasosallisuus on aktiivisia tekoja

Osallisuutta voidaan edistää paitsi palvelulähtöisesti, myös tarjoamalla ja mahdollistamalla asiakkaille vaikuttamisen ja osallistumisen mahdollisuuksia laajemminkin. Voidaan puhua asiakasosallisuudesta eli asiakkaan aktiivisesta osallistumisesta palvelujen suunnitteluun, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Osallisuus voidaan mahdollistaa esimerkiksi kokemusasiantuntija- ja kehittäjäasiakastoiminnalla, vertaistoiminnalla, asiakasosallisuusryhmien ja asiakasraatien avulla, yhteiskehittämisen, koulutus- ja keskustelutilaisuuksien, palvelumuotoilupajojen sekä osallistavan arvioinnin keinoin. Nämä keinot toimivat paitsi osallistujia itseään voimaannuttavina, ne soveltuvat myös hyvin todellisten käyttäjäkokemusten keräämiseen, palveluprosessien kehittämiseen sekä uusien ideoiden ja toimintamallien synnyttämiseen tai testaamiseen.

Tällaista kahdensuuntaista vaikuttavuutta on hyödynnetty monipuolisesti Silta omannäköiseen elämään -hankkeessa muun muassa 15 eri työpajassa ja 27 asiakaskehittäjätapauksissa. Hankkeessa on näiden tapaamisten aikana kehitetty prosessikuvaus asiakaskehittäjäryhmän toteuttamisesta, johon kannattaa ehdottomasti tutustua tarkemmin hankkeen verkkosivuilla [Asiakaskehittäjäryhmät](#). Ilokseni voin myös kertoa, että asiakaskehittäjätoiminta tulee jatkumaan eri puolilla Etevaa hankkeen jälkeenkkin ja tavoitteena onkin heti vuoden vaihduttua käynnistää useita uusia alueellisia ryhmiä.

Osallisuus vaatii kykyä kohdata toinen ihminen

Monialainen, asiakkaan osallisuutta ja asiakasosallisuutta tukeva työskenteleminen vaatii sekä ammattilaisilta että asiakkailta uuden toimintatavan ja -kulttuurin oppimista. Yhteisen kielen, vuorovaikutuksen, luottamuksen ja jaetun ymmärryksen rakentuminen vaativat osaamista, aikaa, herkkyyttä ja ennen kaikkea kykyä kohdata ihminen juuri sellaisena kuin hän on. Kyse on ajattelutavan muutoksesta ja arvoperustasta sekä ihmisen kuulemisen, kohtaamisen ja osallisuuden mahdollistamisesta.

Jukka Mäkelä on osuvasti todennut Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirjassa (2015), että

”kaikki osallisuuden tai ulkopuolisuuden kokemukset jättävät oman jälkensä: pienen tai ison, joskus lähes häviävän, joskus vallankumouksellisen, mutta aina todellisen”.

Tämä meidän jokaisen on hyvä muistaa tulevissa kohtaamisissamme. Toivottavasti myös Silta omannäköiseen elämään -hankkeen tuottamat materiaalit tukevat osaltaan näiden kohtaamisten onnistumista. Etevan Kehittämispalvelut auttavat mielellään niiden käyttöönottamisessa myös hankkeen päätyttyä.

Tukeva silta syntyy osaavista tekijöistä

Näin lopuksi haluan kiittää omasta ja koko hanketiimin puolesta kaikkia Silta omannäköiseen elämään -hankkeen suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuneita henkilöitä, yhteistyötahoja ja verkostoja, hankekumppaneitamme Kansaneläkelaitosta ja Kehitysvammaisten Palvelusäätiötä, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen HB-hanketoimistoa sekä Suomen sosiaali- ja terveysministeriötä.

Olemme yhdessä muodostaneet toinen toistamme vahvistavan rakennusporukan, jonka jäsenet ovat tulleet todella runsaslukuisesti ja avoimin mielin mukaan ympäri Suomea tuoden kukin mukanaan oman erityisosaamisensa ja asiantuntemuksensa yhteisen sillan rakennusaineiksi. Ilman teistä jokaista hankkeen toteuttaminen ja yhteisen sillamme rakentaminen ei olisi ollut mahdollista.

Me teimme sen – yhdessä!

Mäntsälässä 22.12.2021

Kirsi Manssila

kehittämispäällikkö ja hankejohtaja

p. 040 304 7010

kirsi.manssila@eteva.fi