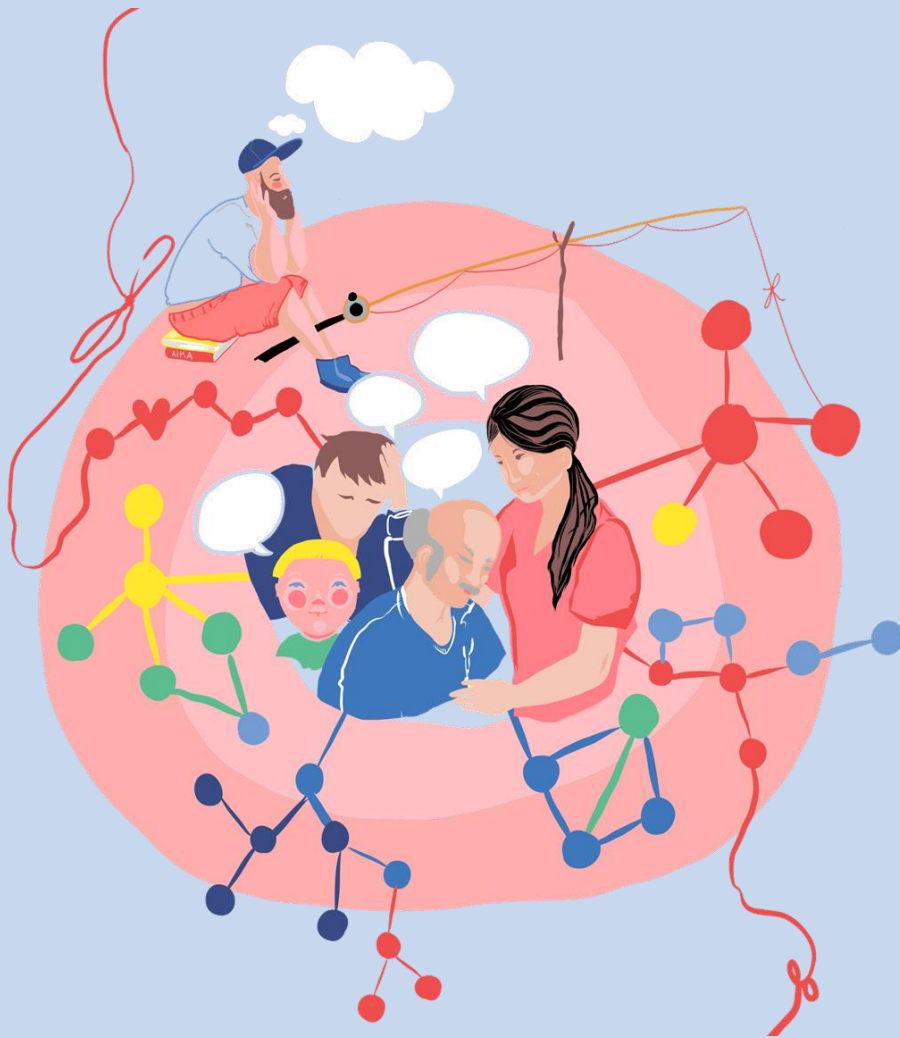


Osallisuuden kompassi

*Opas osallisuuteen Päijät-Hämeen
hyvinvointialueen henkilöstölle*



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Hyvä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen työntekijä!

Tervetuloa matkalle osallisuuden maailmaan. Tämä opas on syntynyt usean asiantuntijan yhteistyönä ja se on tarkoitettu juuri sinulle, joka haluat edistää asiakkaan osallisuutta omiin palveluihinsa, niiden sekä koko palvelujärjestelmän kehittämiseen. Sinulle, joka haluat tietää miksi asiakkaan ja asukkaan osallisuus on tärkeää. Sinulle, joka haluat löytää erilaisia keinoja asiakkaan ja asukkaan äänen kuulemiseen ja kuulumiseen.

Osallisuuden kompassi tarjoaa sinulle tietoa ja työkaluja osallisuuden edistämiseen meidän hyvinvointialueellamme. Oppaassa kerrotaan mitä on osallisuus ja mitkä ovat asiakas- ja asukasosallisuuden pääpiirteet. Voit hyödyntää opasta omassa työssäsi, työyhteisön toiminnan kehittämisessä sekä esimerkiksi uuden työntekijän tai opiskelijan perehdyttämisessä.

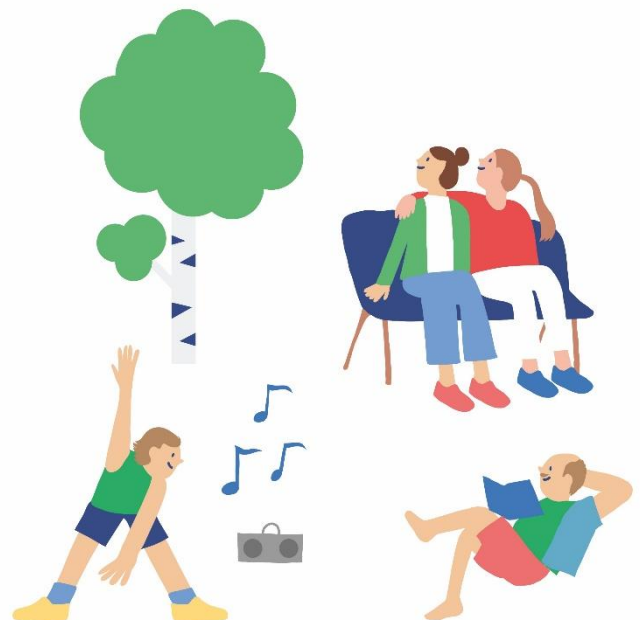
Haluamme oppaan avulla levittää hyviä ja toimiviksi todettuja käytäntöjä ja ideoita hyvinvointialueen asiakkaiden ja asukkaiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden parantamiseksi. Tämä opas koostuu useista eri tietokorteista. Voit lukea oppaan kokonaisuudessaan tai etsiä sieltä juuri sinun tarpeisiisi sopivan tietokortin ja tulostaa sen vaikkapa työhuoneesi seinälle. Useaan korttiin on kerätty tsekkauslista osallisuuden edistämisen ja toiminnan aloittamisen helpottamiseksi.

Kuten keinot ja menetelmät osallisuuden lisäämiseksi, myös tämä opas elää ja päivittyy koko ajan. Ole rohkeasti yhteydessä, mikäli haluat jakaa oman toimintasi hyväksi koettuja keinoja ja menetelmiä myös muiden luettavaksi ja kokeiltavaksi! Tehdään yhdessä uusi tietokortti ja lisätään se oppaaseen.

Antoisia lukuhetkiä toivottaen,

Nicola Kettunen

Asiakasosallisuuskoordinaattori



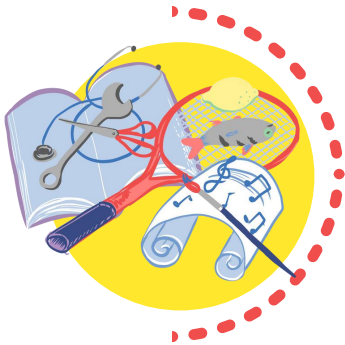
TUTUSTU SISÄLTÖÖN

- Osallisuus
- Asiakasosallisuus
- Asukasosallisuus
- Itsemääräämisoikeus
- Lapsen osallisuuden laatukriteerit
- Osallisuuden kokemuksen
mittaaminen ja vahvistaminen
- Kokemustiedon kerääminen
- Asiakaspalaute
- Osallisuutta tukeva kirjaaminen
- Kokemusosaajat
- OLKA Lahti
- Asiakasraati
- Asukaskokous
- Asiakastilaisuus
- Kohtaamisen kahvila
- Osallistuva vertaisryhmä
- Pikapalaute kohtaamisen ja kuulluksi
tulemisen kokemuksesta
- Yhteiskehittäminen
- LEAN



OSALLISUUS

Osallisuus on tunne, joka syntyy, kun ihminen kokee kuuluvansa johonkin. Osallisuus ilmenee esimerkiksi luottamuksena, yhdenvertaisuutena, arvostuksena ja mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössään. Osallisuus on jotain, joka koskee meitä kaikkia. Se on kuulumista ja kuulluksi tulemistä ja se rakentuu vuorovaikutuksessa. Osallisuus koostuu kolmesta kokonaisuudesta: autonomiasta, demokratiasta ja yhteisöllisyydestä. Näiden kaikkien kolmen tulee toteutua, jotta voidaan puhua osallisuuden toteutumisesta. Autonomia on mahdollisimman suurta itsenäisyyttä.



Osallisuus omassa elämässä

Mahdollisuus elää oman näköistä elämää;
mahdollisuus määritellä, mihin toimintaan tai palveluun osallistuu



Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa

Mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin;
mahdollisuus saada tukea vaikuttamiseen



Osallisuus yhteisestä hyvästä

Mahdollisuus yhdessä tekemiseen; mahdollisuus päästä nauttimaan yhteisestä hyvästä ja osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä on toimintaa ja arvoja, josta seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin.

Osallisuuden edistäminen on huomioitava monitasoisesti niin kulttuurissa ja käytännöissä kuin rakenteissa ja strategiatasollakin. Yhteiskunnan palveluilla, kuten sosiaali- ja terveystalvaeluilla sekä työllisyyspalveluilla on tärkeä rooli osallisuuden edistämisessä. Myös muut toimijat eri tasoilla ovat tärkeitä osallisuuden vahvistamisessa, kuten koulut, työpaikat, järjestöt, harrastusseurat, seurakunnat ja yhdistykset.



Kun halutaan edistää kaikkien osallisuutta, tulisi noudattaa näitä **osallisuuden edistämisen periaatteita**:

Ihminen voi osallistua toimintaan tai palveluun omaehtoisesti.

Osallistujan kanssa etsitään yksilöllisiä ratkaisuja.

Osallistuja kohdataan kunnioittaen ja kategorisoimatta.

Yksin jääneet ja omiin oloihinsa päätyneet löydetään ja saadaan mukaan toimintaan.

Toimintaa tai palvelua kehitetään yhdessä

Toiminta vahvistaa osallistujan vaikuttamismahdollisuuksia myös toiminnan ulkopuolella.

Ihminen pääsee osaksi itselleen tärkeää yhteisöä.

Ihminen pääsee nauttimaan yhteisestä hyvästä ja voi osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen tasavertaisena muiden kanssa.

Ihminen saa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Yhteiskuntaryhmät kohtaavat.

Osallisuutta edistävät keinot juurtuvat osaksi jatkuvaa toimintaa.

Lähde [THL](#)

ASIAKASOSALLISUUS

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteutukseen tai arviointiin. Asiakasosallisuus voi liittyä joko asiakkaan saamaan omaan palveluun tai palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen yleisemmin.

Asiakasosallisuuden edistäminen on tärkeää tasa-arvoisen yhteiskunnan rakentamisessa, jossa kaikilla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. Asiakasosallisuus auttaa toimivien palvelujen rakentamisessa. Kun asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia kuullaan aidosti, ammattilaisten ymmärrys asiakkaiden odotuksista ja tarpeista kehittyy ja palvelut vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita.

Asiakasosallisuutta voidaan tarkastella sekä yksittäisen ihmisen että organisaation näkökulmasta. Asiakasosallisuus organisaation toimintakulttuurina tarkoittaa, että asiakkaiden osallisuus toteutuu palvelujärjestelmässä ja yksittäisissä organisaatioissa samanaikaisesti monella eri tasolla. Asiakasosallisuutta organisaation toimintakulttuurina voidaan jäsentää osallisuuden talon avulla:



Talon kivijalkana on asiakkaan osallisuus omaan palveluun. Muita asiakasosallisuuden tasoja ovat palaute, vuoropuhelu, palvelujen kehittäminen ja palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa. Talon vintillä on strategia ja toimintaohjelma, joka tuottaa yhteisen arvopohjan ja nivoo toimintaa yhteen. Olennaista asiakasosallisuutta tukevan toiminta-kulttuurin saavuttamisessa on johdon kiinnostus sen kehittämiseen. Tarvitaan pitkäjänteistä työtä ja sitoutumista. On hyvä myös muistaa, että henkilöstön osallisuus ja tyytyväisyys sekä asiakkaiden osallisuus ovat kytköksissä toisiinsa.

Lähde [Työterveyslaitos](#), ja THL

Asiakasosallisuuden edistäminen on strateginen valinta, jonka toteutuminen vaatii johtamista ja käytännön toimia organisaation eri tasoilla. Asiakasosallisuus on myös tavoitteena useissa laeissa sekä ammattilaisten eettisissä ohjeissa.

Asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttää vuorovaikutusta, jossa kaikilla osapuolilla on tasavertaiset mahdollisuudet osallistua yhteisymmärryksen rakentamiseen ja vuorovaikutustilanteen eteenpäin viemiseen.

Viisi vinkkiä asiakasosallisuutta edistävään vuorovaikutukseen:

1. Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun

Ollakseen osallinen täytyy saada äänensä kuuluville. Ensimmäinen askel asiakasosallisuuden tukemisessa on tarjota asiakkaille mahdollisuus osallistua keskusteluun ja tuoda esille näkemyksiään ja kokemuksiaan.

2. Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä

Tärkeä osa asiakasosallisuutta on se, että asiakas tulee kuulluksi. Kuulluksi tulemisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tarve ja näkemykset tulevat ymmärretyiksi. Kuulluksi tuleminen edellyttää työntekijältä aktiivisesti kuuntelevaa otetta, jossa hän pyrkii ymmärtämään asiakkaan kokemuksen ja näkökulman.

3. Ota asiakas tasavertaiseksi keskustelukumppaniksi

Asiakkaan sanomalla täytyy olla myös oikeasti merkitystä. Tarvitaan valtaa vaikuttaa. Kun keskustelun kaikilla osapuolilla on samoissa määrin valtaa vaikuttaa sekä tilanteen kulkuun että tilanteessa tehtäviin päätöksiin, ovat keskustelun osapuolet tasavertaisessa asemassa toisiinsa nähden.

4. Panosta yhteiseen päätöksentekoon

Asiakasosallisuuden ytimessä on mahdollisuus tehdä päätöksiä. Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omaan palveluunsa tulee näkyviksi päätettäessä esimerkiksi hoidon tai palvelun tavoitteista ja keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakkaiden kokemus saamastaan hoidosta tai palvelusta on tällöin myös myönteisempi. Palvelukohtaamisissa tulisi pyrkiä yhteiseen päätöksentekoon, jossa ammattilainen ja asiakas yhdessä tekevät asiakkaan hoitoa koskevan päätöksen.

5. Vahvista vuorovaikutusosaamistasi

Vuorovaikutuksen sujuminen edellyttää heittäytymistä tilanteeseen. Oman toiminnan reflektiivinen tarkastelu jälkikäteen lisää ammatillista vuorovaikutusosaamista.

Lähde [TTL](#)



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

ASUKASOSALLISUUS

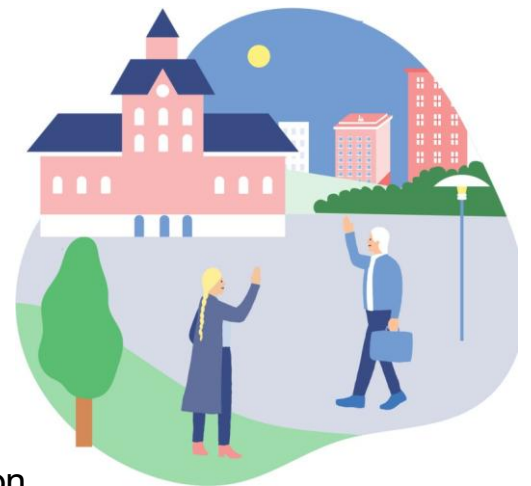
Asukasosallisuudella tarkoitetaan asukkaan oikeutta osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen päätöksentekoon ja palveluihin. Asukkaalla on oikeus saada tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa. Tavoitteena on, että tieto löytyy saavutettavasti, helposti, ymmärrettävästi ja kyseisen kohderyhmän kannalta oikeassa viestintäkanavassa. Osallistuminen mahdollistetaan ajasta ja paikkakunnasta riippumatta.

Asukasosallisuuden suunnittelua ja kehittämistä tehdään kuuntelemalla asukkaiden ääntä tilaisuuksissa, tapahtumissa, kyselyillä, työpajoissa ja muissa kasvokkain kohtaamisissa.

Asukasosallisuuden toimenpiteillä vahvistetaan lakisääteisten vaikuttamismahdollisuuksien kuten aloiteoikeuden käyttämistä ja vaikuttamistoimielinten toimintamahdollisuuksia.

ASUKASOSALLISUUDEN TEEMAT:

- Tieto kulkee ja tavoittaa osallistujat riittävän ajoissa.
- Tieto löytyy helposti, ymmärrettävästi ja kohderyhmien kannalta oikeassa kanavassa
- Osallistuminen on helppoa ja innostavaa. Se on mahdollista omassa vaikuttamiskanavassa.
- Osallistuminen on oppiva prosessi. Jokaisesta kohtaamisesta kerätään tietoa, palautetta ja analysoidaan tulokset. Tulosten pohjalta johdetaan toimenpiteitä.
- Osallistumisesta syntyy aito osallisuuden kokemus - osallistujalla on vahva toimijuus tavoitteisiin, prosessiin ja tulokseen.



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

Oikeus määrätä omasta elämästä ja päättää itseään koskevista asioista on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Itsemääräämisoikeus merkitsee oikeutta yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Osallisuuden toteutumiseksi ihmisen tulee saada itse päättää asioistaan ja tarvittaessa saada päätösten ja valintojen tekemiseen tietoa ja tukea. Itsemääräämisoikeudessa on kyse siitä, saako käyttää itse valtaa omissa asioissaan, vai käyttääkö joku sitä puolesta.

Palveluissa on ensisijaisesti huomioitava asiakkaan toivomukset ja mielipide, ja kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokainen asiakas on oman tilanteensa ja elämänsä asiantuntija. Oikeus tehdä itseä koskevat päätökset ja osallistuminen palveluprosessiin auttavat ottamaan apua vastaan ja tekemään hyvinvointia ja osallisuutta edistäviä päätöksiä.

[https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/mita-itsemaaraamisoikeus-on/Miten käytännössä edistämme itsemääräämisoikeutta? - THL](https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/mita-itsemaaraamisoikeus-on/Miten_kaytannossa_edistamme_itsemääräämisoikeutta? - THL)

Tuettu päätöksenteko

Päätöksenteon tukemisella vahvistetaan tukea tarvitsevan oikeutta, tahtoa ja kykyä tehdä päätöksiä omasta elämästään. Esimerkiksi vamman, iän tai sairauden vuoksi ihmisillä voi olla vaikeuksia asioiden havaitsemisessa, tiedon vastaanottamisessa ja sisäistämisessä sekä tiedon soveltamisessa uusissa tilanteissa. Siksi he voivat tarvita päätöksentekoon tukea. Työntekijä muokkaa ja tarjoaa tietoa siten, että asiakas pystyy sitä ymmärtämään. Asiakkaalla on oikeus ottaa riskejä ja tehdä muiden mielestä vääriä valintoja, kuitenkin aiheuttamatta vaaraa itselleen tai muille. Asiakkaalla on oikeus saada myös tukea ja tietoa siitä, millaisia seurauksia ja vaikutuksia hänen päätöksillään on ja mitkä ovat hänen vastuunsa ja velvollisuutensa. Asiakasta tuetaan päätösten ja valintojen teossa hänelle parhaiten sopivalla tavalla ja annetaan tarvittava aika päätöksiä tehtäessä sekä niitä harjoitellessa.

Periaatteet päätöksenteossa tukemiseen ja tuetun päätöksenteon toteuttamiseen

1. Ihminen on toimija, kun hän itse päättää ja tekee asioita itse
2. Ihminen saa tarvittaessa tukea päätösten tekemiseen
3. Tuki on monipuolista ja yksilöllistä
4. Päätökset perustuvat ihmisen omiin mieltymyksiin ja tahtoon
5. Kaikenlaiset päätökset ovat sallittuja
6. Päätöksen ja mielipiteen saa vaihtaa
7. Tukijan tai tukijat saa valita itse tai heidän valitsemisessaan voi olla mukana
8. Tuen vastaanottaminen on vapaaehtoista
9. Tuki perustuu kunnioittavaan kohtaamiseen, hyvään vuorovaikutukseen ja luottamukseen

https://www.verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/laadukkaan_tuen_periaatteet.pdf



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Vuorovaikutuksen tukeminen

Jokainen asiakaskohtaaminen on ainutlaatuinen ja erilainen. Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi on tärkeää, että ihminen tulee palveluissa kuulluksi, hyväksytyksi ja ymmärretyksi, juuri sellaisena kuin hän on. Itsemääräämisoikeuden käyttämiseen kuuluu sekä oman tahdon ilmaiseminen että sen toteuttaminen, tarvittaessa tuetusti. Ihminen voi tuottaa tietoa omasta elämästään, ajatuksistaan ja tunteistaan monella tavalla, esimerkiksi puheella tai kuvilla, mutta myös eleillä, ilmeillä sekä käytöksellään. Lisäksi vuorovaikutuksen tukemiseen voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, kuten tukiviittomat, kuvat ja kosketus, tulkkipalveluita sekä apuvälineitä ja laitteita.

Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten, vanhusten ja vammaisten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen toimivassa vuorovaikutuksessa. Kaikkeen vuorovaikutukseen sopii tämä Kehitysvammaliiton Tikoteekin muistisääntö:

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/lovit/>

LOVIT - toimivan vuorovaikutuksen muistisääntö



Läsnäolo

Ole aidosti läsnä, kun olet toisen kanssaan. Älä mieti muita asioita.



Odottaminen

Anna toiselle aikaa. Odota rauhassa elettä, katsetta, viestiä. Älä täytä hiljaisuutta.



Vastaaminen

Kun hän viestii sinulle, vastaa hänelle. Tee selväksi, että huomasit viestin.



Ilmaisun mukauttaminen

Viesti hänelle sopivalla tavalla, oli se sitten sanat, viittomat, kuvat, ilme, liike tai hengityksen mukailu.



Tarkistaminen

Varmista, että ymmärsit oikein, tai haluaako toinen jatkaa vai lopettaa.



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

LAPSEN OSALLISUUDEN LAATUKRITEERIT: näin meillä tehdään!

LUOVUTTAMATONTA:

- Meillä lapsi on aina asiakas ja heitä tavataan kaikissa palvelupolun vaiheissa
 - Tämä periaate kerrotaan aina lapselle ja koko perheelle jo ensimmäisissä yhteydenotoissa.
- Kaikenikäisten lasten mielipide selvitetään häntä koskevissa asioissa. Vauvoja kuvataan vähintään havainnoimalla.
- Fraasilauseetta *“Lapsen mielipidettä ei ole voitu selvittää ikä- ja kehitystason vuoksi”* ei käytetä.
- Lapsella annetaan oman työntekijän yhteystiedot ja tieto, miten hänet tavoittaa.
- Lapselle annetaan mahdollisuus kommentoida hänestä kerättyä tietoa.

LAPSEN OMA TAPAAMINEN:

- Lapsella kerrotaan:
 - syy miksi tavataan, miten aihetta käsitellään ja mitä mahdollisesti tapahtuu.
 - mihin lopputulokseen päädytään ja miksi. Lopputulos käsitellään lapsen kanssa.
- Lasta tuetaan omin sanoin ja omalla tavallaan kuvaamaan elämäntilannettaan.
- Lapsi tavataan hänen omissa ympäristöissään: koti, päiväkot, koulu.
- Lapsen pyytäessä tapaamista on tapaaminen järjestettävä.



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Pesäpuu

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

LAPSEN OSALLISUUDEN LAATUKRITEERIT: näin meillä tehdään!

1.

LAPSI ASIAN VIREILLETULOVAIHEEN ASIAKKAANA – erityistä huomioitavaa:

- 7 päiväläistapaamisen ratkaisu tulee saattaa kaikkien tietoon tapaamisella/puhelimitse.
- 7 päiväläistapaamisissa lapsi tavataan aina myös yksin, ilman vanhempia.

2.

LAPSI PALVELUTARPEEN ARVION ASIAKKAANA – erityistä huomioitavaa:

- Lapsi tavataan ilman vanhempia palvelutarpeen arvioinnin aikana.
- Lapselle annetaan mahdollisuus tuottaa tietoa ja mielipide omasta asiastaan ja tilanteestaan sekä mahdollisuus kommentoida hänestä pta:n aikana kerättyä tietoa.

3.

LAPSI SHL:N ASIAKKAANA – erityistä huomioitavaa:

- Lapselle laaditaan oma asiakassuunnitelma.
- Lapsen mielipide selvitetään ja kirjataan:
 - asiakassuunnitelmaan
 - mikäli lapsen asiassa tulee lastensuojeluilmoitus tai muu yhteydenotto
 - palvelupäätöksiin. Päätöstekstissä tulee näkyä lapsen näkökulma.

4.

LAPSI LASTENSUOJELUN ASIAKKAANA – erityistä huomioitavaa:

- Lapsi tavataan yksin ilman vanhempia:
 - ls-ilmoituksen käsittelyssä
 - ennen päätöksen tekoa
 - ennen asiakassuunnitelmanneuvottelua
 - ennen neuvottelua
- Lasta tavataan säännöllisesti tai häneen ollaan yhteydessä lapsen toivomalla tavalla: tapaaminen, puhelu, viestittely.
- Ennen asiakassuunnitelmanneuvottelua lapselle kerrotaan mistä kaikesta hänen neuvottelussaan puhutaan ja ollaan kiinnostuneita, mitä lapsi asioista ajattelee.



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Pesäpuu

PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

LAPSEN OSALLISUUDEN LAATUKRITEERIT: näin meillä tehdään!

DOKUMENTOINNIN YHTEINEN KÄYTÄNTÖ:

- **Kuvaa konkreettisesti, miten lapsen mielipide on selvitetty:**
 - aika, paikka, läsnäolijat, työtapa ja työvälineet, lapsen ajatukset asiasta.
- **Kirjoita näkyviin, mitä lapsi sanoo: “kysyttäessä lapsi vastaa...”.**
- **Kuvaa ja erota tekstiin selkeästi tekemäsi havainnot ja tekemäsi arvio toisistaan.**
 - asiakirjasta on tärkeä näkyä arvion tekijän nimi.
- **Kirjoita näkyviin miltä tapaamiskerralta/tapaamisjaksolta havainnot ovat.**
- **Kirjaa lapsen näkökulma, mielipiteet tai työntekijöiden havainnot lapsesta dokumentteihin ja tiedota asianosaisia.**
- **Huomioi, että työntekijän vastuulla on huolehtia lapsen näkemysten ja olosuhteiden kirjaamisesta seuraavissa työtehtävissä:**
 - lastensuojeluilmoitusten käsittely
 - päätöksen teko
 - asiakassuunnitelma
 - neuvottelut ja tapaamiset



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Pesäpuu

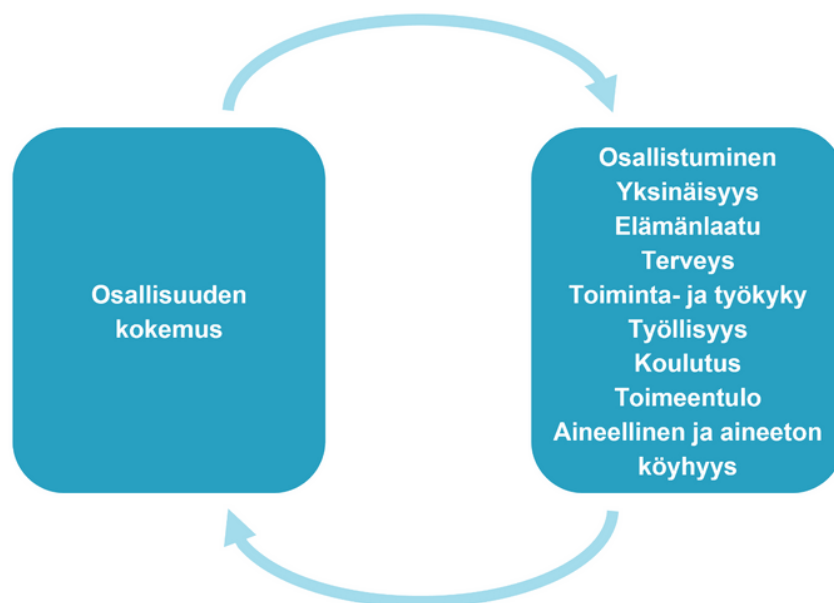
OSALLISUUDEN KOKEMUKSEN MITTAAMINEN JA VAHVISTAMINEN

Osallisuus on tunne ja kokemus, joka voi syntyä eri tavoin ja vaihdella erilaisissa tilanteissa. **Osallisuuden kokemus on pohja, joka mahdollistaa ja tukee laajempaa osallisuutta ja osallistumista (esim. asiakas- ja asukasosallisuus).**

Osallisuuden kokemuksella on tutkimusten mukaan vahva yhteys hyvinvoinnin kokemukseen, mm. taloudelliseen toimeentuloon, yksinäisyyteen ja terveydentilaan. Vahvistamalla heikkoa osallisuuden kokemusta voidaan saada aikaan positiivista kierrettä, joka tukee hyvinvointia.

Osallisuuden vahvistaminen onkin tavoitteena monissa palveluissa ja hyvinvointia lisäävässä toiminnassa. Osallisuuden ja hyvinvoinnin kokemusta tulee seurata esimerkiksi sosiaalipalveluissa (SHL).

Osallisuuden ja hyvinvoinnin vahvistumisen kierre



Kuvio THL

Osallisuuskysely mittaa osallisuuden ja hyvinvoinnin kokemusta ja muutosta

Osallisuuskysely on lyhyt, aikuisille vastaajille suunnattu, esimerkiksi hyvinvointialueiden ja järjestöjen käyttämä helppokäyttöinen työkalu osallisuuden ja hyvinvoinnin mittaamiseen toiminnassa tai palvelussa. Osallisuuskyselyä voi käyttää toiminnan vaikuttavuuden tarkasteluun eri palveluissa kerran, tai toistettuna kyselynä (esim. 3-6 kk välein), jolloin saadaan tietoa osallisuuden kokemuksen muutoksesta. Osallisuuskysely sisältää tutkitun ja validoidun **osallisuusindikaattorin** (THL) sekä hyvinvointi-indikaattoreihin (Sotkanet) perustuvia kysymyksiä, jotka ovat vertailukelpoisia kansallisiin tutkimuksiin (esim. TerveSuomi).



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

Osallisuuden kokemusta mitataan kymmenen väittämää sisältävällä osallisuusindikaattorilla (THL)

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

Merkitse jokaisen väittämän kohdalla se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten omaa kokemustasi.

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä	☐	☐	☐	☐	☐
Saan myönteistä palautetta tekemisistäni	☐	☐	☐	☐	☐
Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön	☐	☐	☐	☐	☐
Olen tarpeellinen muille ihmisille	☐	☐	☐	☐	☐
Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun	☐	☐	☐	☐	☐
Tunnen, että elämälläni on tarkoitus	☐	☐	☐	☐	☐
Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita	☐	☐	☐	☐	☐
Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen	☐	☐	☐	☐	☐
Koen, että minuun luotetaan	☐	☐	☐	☐	☐
Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin	☐	☐	☐	☐	☐

© Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2019, all rights reserved

Osallisuusindikaattori koostuu kymmenestä väittämästä, joiden vastausten perusteella lasketaan osallisuuden kokemuksen pistemäärä 0-100 välillä. Alle 50 pistettä viittaa erittäin heikkoon osallisuuden kokemukseen, johon huomion kiinnittäminen on erityisen tärkeää.

Osallisuusindikaattori sopii sellaisenaan käytettäväksi monen ikäisten kanssa, yläkouluikäisistä ikääntyneisiin, ja se on käytössä mm. kouluterveyskyselyssä.

Kyselyyn vastaaminen on asiakkaalle aina vapaaehtoista.

Osallisuuskyselyä voidaan soveltaa eri tavoin vastaajaryhmän tarpeiden mukaan:

Osallisuuskyselyn voi täyttää verkkokyselynä tai paperilla. Kyselyn voi ottaa käyttöön Webropolissa tai Microsoft Formsissa, jonne paperikyselyt syötetään.

Tuettu kysely sopii erityistä tukea tai esimerkiksi keskittymiseen tukea tarvitseville. Se sisältää visuaalista tukimateriaalia ja selkokielen osallisuusindikaattorin. Tuettu kysely täytetään yhdessä asiakkaan kanssa.

Osallisuuskyselyn monikielinen versio on kokeilussa, ja se sisältää monivalintakysymyksiä arabian, englannin, kurdin (sorani), persian, ukrainan ja venäjän kielellä. (THL, käännökset MoniSuomi)

Osallisuuskyselyn käyttö

Osallisuuskyselyn voivat ottaa käyttöön hyvinvointialueen palvelut ja järjestöt. Näin saadaan yhdenmukaista tietoa palveluista. Kysely ei ole tarkoitettu yksilöohjauksen välineeksi, vaan sillä mitataan osallisuuden kokemusta palvelun tasolla.

Jos olet kiinnostunut osallisuuskyselyn käytöstä palvelussanne:

1. Tutustu ensin [osallisuuskyselyyn](#) (demoversio, ei kyselykäyttöön) ja tukimateriaaliin (tulossa Intran sivulle Osallisuuden mittaaminen)
2. Pohdi seuraavia kysymyksiä:
 - Millaista tietoa palvelumme vaikutuksista jo kerätään? Miten ja missä sitä hyödynnetään?
 - Miten ja missä voitte hyödyntää osallisuuskyselyllä saamaanne tietoa? (esim. raportointi, vaikuttavuuden arviointi, palvelun kehittäminen)
 - Miten tuloksia tarkastellaan yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa?
3. Millainen kyselyn toteutustapa toimisi teidän palvelussanne:
 - Onko verkkokysely asiakkaalle sopiva vastata kyselyyn?
 - Tukeeko paperikyselyn käyttö asiakkaan osallistumista kyselyyn?
 - Jos asiakas tarvitsee erityistä tukea tai hänen on vaikea keskittyä, voidaan käyttää tuettua kyselyä.
 - Toteutetaanko kysely ryhmässä vai yksittäin asiakkaita kohdatessa? (ei yksin kotona täytettäväksi)
 - Haluatteko esim. kokeilla osallisuuskyselyn toimivuutta teille (kertakysely) vai tietoa osallisuuden kokemuksen muutoksesta (toistettu kysely)?
4. Sopikaa kyselyn käytöstä ja toteutuksesta palvelussanne
 - Kuka/Ketkä toteuttavat kyselyn käytännössä? Milloin kysely toteutetaan?
 - Kuka vastaa tulosraporteista (käytössä Webropol tai Teams Forms)?
 - Milloin tuloksia tarkastellaan palvelussa?
5. Ohjeet kyselyn käyttöön saamiseksi ja tukimateriaali löytyvät jatkossa Intran sivulta Osallisuuden mittaaminen

Lisätietoja:

Emmi Fjällström, emmi.fjallstrom@pajjatha.fi

Tuula Carroll tuula.carroll@pajjatha.fi



KOKEMUSTIEDON KERÄÄMINEN

Kokemustieto on elämäkokemuksista syntynyttä ymmärrystä ja viisautta. Jokaisella meillä on kokemustietoa ja käytämme sitä hyväksi eri tavoin. Kokemustiedossa on kyse henkilön omasta kokemuksesta tarkasteltavaan aiheeseen, palveluun tai kysymykseen liittyen. Kokemustietoa voidaan kerätä erilaisin menetelmin (haastattelut, kyselyt, yhteinen työskentely jne.) organisaation sisäisen kehittämisen tueksi, opinnäytetöihin ja tieteellisiin tutkimuksiin tai hanketyössä.

Kokemustietoa ei koota organisoidusti mihinkään järjestelmään, vaan sitä hyödynnetään alueella, johon tiedon keruuseen liittyvä toiminta kohdistuu, esim. palveluiden kehittämisessä.



Päijät-Hämeen hyvinvointialueen omaan kokemustiedon keräämisen ohjeeseen on kerätty tietosuoja- ja lupa-asioihin liittyvät linjaukset Päijät-Hämeen hyvinvointialueella sekä kokemustiedon keräämisen eettiset periaatteet ja käytänteet. Ohjeen tarkoituksen on auttaa ymmärtämään, mitä asioita tulee ottaa huomioon, kun kokemustietoa kerätään asiakkailta.

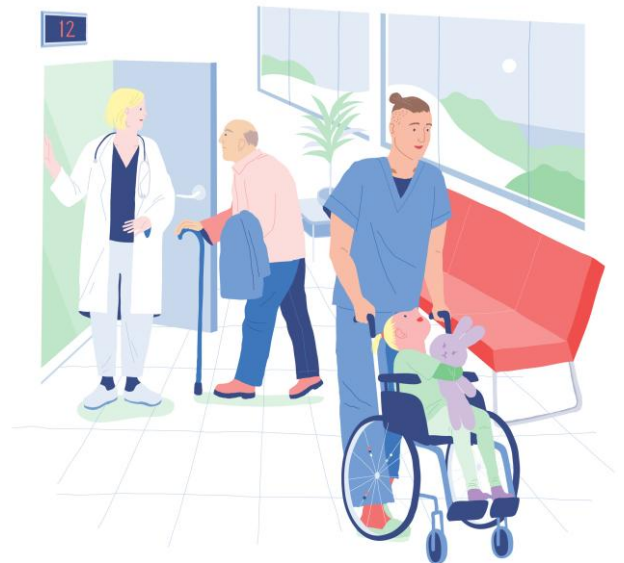
Kokemustiedon keräämisen ohje on työstetty yhdessä tutkimuskoordinaattorin, tietosuoja asiantuntijan ja asiakasosallisuuskoordinaattorin kesken. Ohjeistuksessa on pyritty huomioimaan yleisimmät kokemustiedon keräämiseen liittyvät kysymykset ja tilanteet.

Löydät ohjeistuksen IMS:stä seuraavan [linkin takaa lisää](#).

ASIAKASPALAUTE

Asiakasosallisuuden edistämisessä ovat merkittävässä roolissa asiakkaidemme kokemukset palvelusta. Mittaamme asiakaskokemusta muun muassa asiakaspalautteiden avulla. Kysymme asiakkailta palautetta erilaisilla tavoilla, ja asiakkaidemme on mahdollista vastata itselleen parhaiten sopivalla tavalla: itsenäisesti tai tuetusti. Lisäksi asiakkaidemme on aina mahdollista antaa meille spontaanisti avointa palautetta. Palautteen avulla asiakkaidemme ääni saadaan kuuluviin laajasti ja matalalla kynnyksellä.

Asiakaspalautteen kerääminen on osa organisaatiomme arkea. Palautteen perusteella pystymme arvioimaan paremmin toimintamme asiakaslähtöisyyttä ja laatua sekä kohdistamaan kehittämistoimenpiteitä paremmin. Nopealla reagoinnilla palautteeseen voimme kääntää asiakkaan tyytymättömyyden tyytyväisyydeksi, ja tehdä arvostelijasta suosittelijamme.



Asiakaslähtöisen palautteenantotavan turvaamisessa on erilaisten palautekanavien lisäksi olennaista, että palveluja tuottavat ammattilaisemme tietävät miksi ja miten asiakaspalautetta kerätään sekä osaavat kannustaa ja opastaa asiakasta antamaan palautetta.

Palautteen keräämisen ja käsittelyn sujuvoittamiseksi on ammattilaistemme tueksi tehty asiakaspalautteen keräämisen ja käsittelyn muistilista (ks. seuraava sivu). Käytössämme on MyRoidu-asiakaspalautejärjestelmä.

Lisätietoja: kehittämisspäällikkö Maiju Päivä, maiju.paiva@paijatha.fi

ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN JA KÄSITTELY

MUISTILISTA AMMATTILAISELLE

- 1. Tiedän miksi asiakaspalautetta kerätään**

Asiakaskokemuksen arvioiminen on yksi strategisista painopisteistämme. Asiakaspalaute voi olla myönteistä tai kriittistä. Jokainen palaute on meille arvokas. Palaute auttaa meitä kehittämään toimintaamme.
- 2. Tiedän miten asiakaspalautetta kerätään yksikössäni**

Palautteen keräämiseen on käytössämme verkkosivukysely, tekstiviestikysely, mobiilisovelluksella avattava kysely, paperilomake ja suullinen palaute.
- 3. Kannustan ja osaan opastaa asiakasta antamaan palautetta**

Asiakas voi antaa palautteen itselleen sopivalla tavalla, myös suullisesti. Käsittelemme palautteen luottamuksellisesti.
- 4. Tiedän mihin kirjaan asiakkaan antaman suullisen palautteen**

Pääsen kirjaamaan saamani palautteen Intrassa: Sovellukset → Tietojohtaminen ja raportointi → MyRoidu Asiakaspalaute → [Suullisen palautteen kirjaaminen MyRoiduun](#)
- 5. Tiedän millaista suullista palautetta kirjaan järjestelmään**

Kirjaan palautteen, joka on asiakaspalvelun ja toimintamme kehittämisen kannalta olennaista. Voin lisäksi kertoa työkaverille suoraan hänen saamansa kiitokset.
- 6. Tunnistan yksikköni vastuuhenkilöt palautteen käsittelyssä**

Osaan nimetä yksikköni palautteen käsittelijät, joiden vastuulla on mm. vastata yhteydenottopyynnön jättäneelle asiakkaalle.
- 7. Tiedän miten asiakaspalautteet käsitellään yksikössäni**

Käsittelemme palautteita osana säännöllisiä palaverikäytäntöjämme. Vastaamme yhteydenottopyynnön jättäneelle asiakkaalle 14 vuorokauden kuluessa.
- 8. Osaan kertoa asiakkaalle miten palaute etenee ja vaikuttaa**

Käsittelemme kriittiset palautteet välittömästi. Seuraamme palautteen perusteella tehtävien toimenpiteiden toteutumista ja raportoimme niiden tuloksista.
- 9. Osaan kertoa asiakkaalle mistä palautetuloksia löytyy**

Yksikkömme tulokset ovat esillä infotaululla/-näytöllä ja koko hyvinvointialueen tuloksia löytyy verkkosivuiltamme www.paijatha.fi/palaute.
- 10. Tiedän mistä löydän lisätietoja ja tarkempia ohjeita**

Tarkemmat ohjeet löytyvät IMS-järjestelmästämmme:
[Dokumentit](#) → [Tukipalvelut](#) → [TKI](#) → [Kehittämisen tuki](#) → [Asiakaspalaute](#).



OSALLISUUTTA TUKEVA KIRJAAMINEN

Jokaisella on oikeus olla osallisena omissa asioissaan, ja sosiaalihuollon asiakastyössä tämä koskee myös kirjaamista. Osallisuutta tukevan kirjaamisen lähtökohtana on kirjaamisesta ja dokumentoinnista tiedottaminen asiakkaalle. Asiakkaan osallistuminen häntä koskevien tietojen kirjaamiseen ja tiedon tuottamiseen palvelun aikana tukee asiakassuhteen positiivista kehittymistä. Tieto itsestä kirjattujen asioiden sisällöstä ja mahdollisuus päästä lukemaan itseä koskevia kirjauksia sekä ottaa niihin kantaa, lisäävät asiakassuhteen luottamusta. Parhaiten osallisuus toteutuu, kun kirjaukset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa työntekijän johdolla. Osallisuutta tukevan kirjaamisen voi ajatella asiakastyön menetelmäksi, jolloin kirjaaminen tapahtuu osana asiakastapaamista.

Osallisuutta tukevan kirjaamisen toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan erityispiirteet, kuten ikä, kehitystaso ja toimintakyky, sekä tilannekohtaiset tekijät. Kirjaamisessa on hyvä huomioida myös asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttö sekä tarvittaessa selkokieli. Näin asiakas saa tietoa asiansa hoidosta sekä voi ottaa osaa itseään koskeviin ratkaisuihin ja arvioida niiden vaikutuksia.

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen kirjaamisessa ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kirjataan vain asiakkaan näkemyksen mukaisia asioita tai että asiakirjoista jätetään pois asiat, joita asiakas ei halua niihin kirjattavan. Asiakastyössä on useinkin erimielisyyttä siitä, mistä tilanteesta on oikeastaan kyse tai mikä tilanteesta on olennaista. On tärkeää tuoda selkeästi esille erilaiset ja eriävät mielipiteet sekä tuoda ilmi asiakkaan ja työntekijän näkemykset ja keskustelun lopputulos.

Osa asiakkaista ei ehkä ole kiinnostunut siitä, mitä heistä kirjoitetaan ja ei halua keskustella kirjausten sisällöstä- myös siihen on lupa. Kuitenkin myös tällöin työntekijän on huolehdittava asiakkaan äänen kuulumisesta asiakirjoissa.



Osallisuutta tukevan kirjaamisen hyödyt

Osallisuutta tukevalla kirjaamisella voidaan vähentää mahdollisesti asiakirjoihin liittyviä pelkoja, odotuksia ja vaatimuksia.

Asiakkaan mukaan ottaminen asiakastyöstä kirjaamiseen voi lisätä yhteistä ymmärrystä ja luoda avoimuutta sekä edesauttaa asiakassuhteen myönteistä kehitystä.

Työskentelyn edellytykset paranevat, kun asiakkaat tietävät, että työskentelystä kirjoitetaan ja että he pääsevät lukemaan itseään koskevia asiakirjoja.

Työntekijä

- Asiakkaan mukaan ottaminen dokumentointiin viestii asiakkaalle, että asioista huolehditaan ja toiminta on suunnitelmallista.
- Säästää aikaa, kun virheitä tulee vähemmän ja asiakirja tulee keralla kuntoon. Myös asiakkaiden tekemät korjauspyynnöt tai oikaisuvaatimukset vähenevät
- Kirjaaminen tapahtuu reaaliajassa eikä kirjaus ei jää ns. roikkumaan
- Työntekijän työ tulee läpinäkyvämmäksi asiakkaalle
- Voi käydä keskustelua asiakirjojen merkityksestä päätöksen teossa
- Turvaa työntekijän ammatillista työtä, kun asiakkaat ovat tietoisia yhdessä sovituista asioista ja tilanteen arvioista. Toimii oikeusturvana myös organisaation näkökulmasta.



Asiakas

- Tulee enemmän nähdyksi ja kuulluksi – itseluottamus vahvistuu ja kohdatuksi tuleminen voimaannuttaa
- Pääsee vaikuttamaan asioihin
- Asiakkaan tilanne saa sanat, jonka myötä se voi jäsentyä paremmin myös hänelle itselleen
- Osallisuus dokumentointiin lisää luottamusta prosessiin ja vähentää yllätyksyyttä asiakirjojen sisällöstä ja käsityksistä
- Vahvistaa asiakkaan omaa asiantuntemusta omassa prosessissaan
- Työntekijä ei rakenna asiakkaan todellisuudesta irrallista tai poikkeavaa kuvaa
- Työntekijä antaa enemmän aikaa, paneutuu asiakkaan tilanteeseen ja tutustuu asiakkaaseen paremmin
- Asiakas ja omaiset ovat tietoisia kirjaamisesta ja siitä, miten omat asiakirjansa saa näkyville

[Kääriäinen A. 2022](#)

[Kansa-koulu-hanke. 2024](#)

[Laaksonen ym. 2011.](#)

Keinot toteuttaa osallisuutta tukevaa kirjaamista

Osallisuutta tukevaa kirjaamista voi toteuttaa eri tavoin. Tärkeää on varata riittävästi aikaa sen toteuttamiseen. Vähimmillään asiakkaalle tulee kertoa kirjaamisesta ja hänen oikeuksistaan asiakirjoihin. Asiakkaan osallisuutta voi tukea myös kertomalla, mitä aikoo kirjata ja varmistamalla asiakkaan mielipiteen kirjauksesta. Vahvimmin asiakkaan osallisuus toteutuu, kun kirjaatte yhdessä. Keskustele asiakkaan kanssa siitä, miten hän haluaa kirjaamiseen osallistua ja mikä olisi hänelle sopiva tapa tuottaa omaa näkemystään teksteihin. Asiakkaan osallisuutta tiedon tuottamisessa ja kirjaamisessa voi tukea ennen tapaamista sekä tapaamisen aikana ja lopussa tai sen jälkeen.

Ennen tapaamista:

- Asiakas voi kirjoittaa ylös tai muulla tavoin tuottaa tietoa omasta tilanteestaan, toiveistaan, ajatuksistaan ja tavoitteistaan jo ennen varsinaista tapaamista.
- Asiakas voi kirjoittaa itse kirjattavaa tietoa esimerkiksi paperille, joka voidaan liittää osaksi varsinaista asiakirjaa
- Asiakas voi kirjata tekstiä jollekin tietoturvaliselle sähköiselle alustalle, josta teksti liitetään asiakasasiakirjaan

Tapaamisella:

- Kirjaa asiakkaan omin sanoin ja ilmaisin
- Kerro asiakkaalle suullisesti, mitä kirjoitat.
- Kysy asiakkaan ajatuksia tärkeistä asioista. Voit sopivassa kohdassa keskeyttää ja kysyä, mitkä asiat asiakkaan mielestä on tärkeää kirjata muistiin.
- Kirjaa reaaliajassa yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas voi esimerkiksi seurata kirjaamista häneen päin käännettyä näyttöä.
- Anna asiakkaalle mahdollisuus pyytää korjauksia, lisäyksiä tai muunlaista tekstin muokkaamista.
- Tarkista asiakkaalta tekemiäsi tulkintoja kysymällä häneltä varmistusta, ymmärsitkö asian asiakkaan tarkoittamalla tavalla ja onko syytä tarkentaa kirjausta.
- Apukysymyksiä: *“Mitkä asiat on mielestäsi olennaista kirjata ylös?”*, *“Miten muotoilisimme tämän asian tekstiin?”* Kirjasin tähän näin, että.. Mitä olet mieltä?

Tapaamisen lopuksi tai jälkeen:

- Näytä kirjaus asiakkaalle tapaamisen lopuksi.
- Lue kirjaus asiakkaalle ääneen. Tarvittaessa kerro kirjauksen sisältö selkokielellä asiakkaalle.
- Käy lopuksi kirjausta yhdessä läpi asiakkaan kanssa ja varmista, että teillä on yhteinen ymmärrys asiakkaan asiassa. Varmista, haluaako asiakas kysyä jotakin tekstistä. Pyydä asiakkaalta korjauksia ja täydennyksiä.
- Tapaamisen lopuksi tiivistä lyhyesti ja tarkistaa asiakkaalta, ovatko nämä niitä asioita, joista on puhuttu?
- Tiivistä lopuksi teot, joita tilanne vaatii: kerro, että ammattilaisena teet nämä asiat ja asiakkaan hoidettavaksi jää nämä asiat.
- Toimita luonnos-tilaiset asiakirjat asiakkaalle jälkikäteen luettavaksi ja kommentoitavaksi.
- Kannusta asiakasta lukemaan kirjauksia OmaKannasta
- Apukysymys: *“Mikä sinusta on ollut tapaamisessa tärkeintä? Mitä olisi tärkeää kirjata?”*

Opi lisää osallisuutta tukevasta kirjaamisesta Kirjaaminen sosiaalihuollossa-kurssista Oppimisen hallintajärjestelmä Vuolearningista

KOKEMUSOSAAJAT

KUKA ON KOKEMUSOSAAJA?

Kokemososaaajia ovat esimerkiksi kokemustoimijat, kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat. Heillä on omakohtaista kokemusta joko sairastavana, tukea tarvitsevana, toipuneena, kuntoutuvana, palveluita käyttäneenä tai läheisenä.

Kokemososaaaja voi toimia koulutettuna tai kouluttamattomana. Koulutus antaa omakohtaisen kokemuksen rinnalle tietoja, taitoja ja valmiuksia tehtävissä toimimiseen ja kokemusten jakamiseen.

KOKEMUSOSAAJIEN TEHTÄVÄKENTTÄ

- Kokemososaaaja toimii palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa, vertaistoimijana tai kokemuskouluttajana
- Asiakasnäkökulman edustaminen työryhmissä, työpajoissa ja kehittämissäpäivissä
- Koulutukset ja luennot
- Ryhmien itsenäinen ohjaaminen ja valmentaminen
- Asiakkaiden ohjaaminen ja neuvonta
- Asiakastapaamisissa työparina ammattilaiselle
- Potilaslähtöisyyden edistäjä hoidollisissa ryhmissä
- Tukihenkilötoiminta palvelujen käytössä tai toisen asiakkaan omahoidossa
- Tiedon ja toivon vahvistaminen asiakkaan läheisille
- Esiintyminen medioissa ja osallistuminen paneelikeskusteluihin

Vain luovuutesi on rajana!

KOKEMUSOSAAJAN TUKEMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ

Kokemososaaaja on työyhteisössä kollega. Hän on oman tehtävänsä asiantuntija ja yksikön henkilöstön tehtävä on tämän asiantuntijuuden tukeminen ja hyödyntämisen paikkojen tunnistaminen.

Kokemososaaaja on resurssi edistämässä yhdenvertaista ja asiakaskeskeistä toimintakulttuuria.

KOKEMUSOSAAJA ON
OSALLISTUNUT TÄMÄN
PROSESSIN MUOTOILUUN

MILLOIN KOKEMUSOSAAJA VOI OLLA AVUKSI?

Kokemososaaajan tietoa tarvitaan, kun kehitetään palveluita paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi ja vaikuttavimmiksi sekä pyritään lisäämään ymmärrystä ja muuttamaan asenteita.

Kokemososaaajat voivat olla mukana myös palvelujen tuottamisessa muille asiakkaille. Kokemustieto antaa ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle kokemuspohjaisen näkökulman.

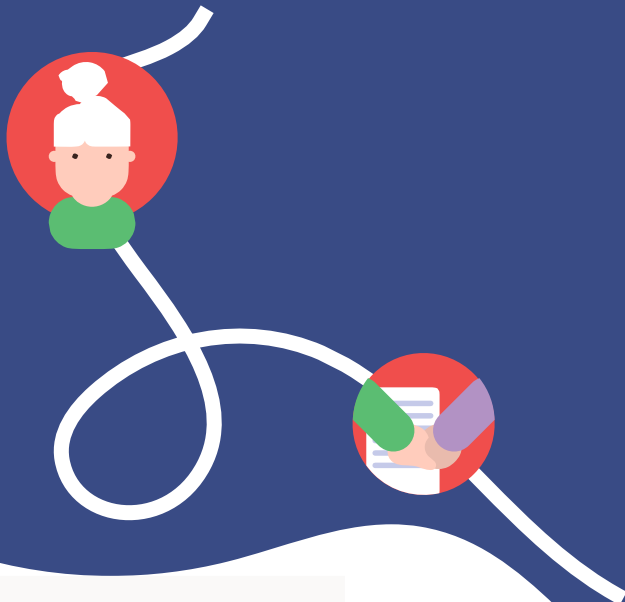
MISTÄ KOKEMUSOSAAJIA LÖYTYY?

Kun mietit mitä näkökulmia kokemososaaaja voisi tuoda työhösi tai tarvitset kokemososaaajan asiantuntijuutta, voit katsoa lisätietoa [täältä](#)

KUINKA TOIMINTAA ARVIOIDAAN?

- Keskustele kokemososaaajan kanssa millaisia merkityksiä hänen osallistumisellaan on ollut asiakkaille, henkilöstölle tai kehitystyölle.
- Pohtikaa yhdessä, onko asiakasymmärrystä onnistuttu hyödyntämään, onko palvelujen kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi ja vaikuttavimmiksi onnistuttu?

Vaikka heikomman ääni ei aina suoraan kuuluisi, raivaavat vahvemmat tietä osallisuuteen myös heikommassa tilanteessa oleville.



TOIMINTAAN OSALLISTUVALLE MAKSETTAVAT PALKKIOT JA MUUT KORVAUKSET HVA:LLA

- Ryhmänohjaus ja valmistelutyö 25 €/h
- Asiakastapaamiset ja tukihenkilötoiminta 50 €/sovittu tapaaminen
- Oppilaitosyhteistyö, seminaarit, alustukset, paneelit, luennot ja koulutustilaisuudet 100–600 €
- Kokouspalkkio 50-100 €
- Kehittämisprojektiin osallistuminen 300–600 €
- Muu työskentely (havainnointi, haastattelu, vertaisryhmät, auditointi, työryhmätyöskentely, pidemmät sopimussuhteet moninaisella osallistumisen sisällöllä) 25 €/h
- Kokemusosaajan voi palkata myös työsuhteeseen esimerkiksi määräaikaiseen projektiin tai hankkeeseen. Myös työllistämistukityöt ja työkokeilut ovat mahdollisia.

KOKEMUSOSAAJAN SOPIMUS

Täytä sopimus yhdessä kokemusosaajan kanssa. Kirjatkaa sopimanne tehtävänkuva kohtaan *Tarkempi erittely tehtävistä*.

[Sopimus](#) voi olla kertaluonteinen, kehittämisprojektia koskeva tai pidempi kokonaisbudjettiin perustuva yhteistyö esimerkiksi vertaisohjaajana toimimiseksi. Jos kyse on pidemmästä sopimuksesta, merkitään kohtaan *korvauksen peruste* esimerkiksi ”tuntikorvaus 25 €/h tuntikirjanpidon mukaan kuukausittain”.

KOKEMUSOSAAJAN PALKKION MAKSU

Palkkion maksatuksessa käytetään Provincian [Toimeksiantosopimukseen perustuvan työkorvauksen, luento- tai kokouspalkkion maksatus -lomaketta](#).

**MUISTATHAN MYÖS TIETOTURVA- JA
TIETOSUOJASITOUKSEN!**

MISTÄ KOKEMUSOSAAJAN KANSSA SOVITAAN?

Keskustelkaa soveltuvuudesta ja valmiuksista tehtävään

- ☐ Millaiseen tehtävään kokemusosaajaa tarvitaan.
- ☐ Kuinka paljon aikaa kokemusosaajalta hankitaan
- ☐ Työn itsenäisyyden taso ja vastuut
- ☐ Palkkio
- ☐ Sopimuksen tekeminen
- ☐ Salassapito
- ☐ Verokortti
- ☐ Mahdollinen perehdytys tehtävään ja / tai yksikön käytäntöihin

Ota raha puheeksi. Kaikki kokemusosaajat eivät sosiaalisesta tilanteestaan johtuen voi / halua ottaa vastaan palkkiota, mutta haluavat silti mahdollisuuden osallistua, auttaa tai vaikuttaa.



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

OLKA[®] Lahti

Silta sairaalan ja yhdistysten välillä

Esitepiste

OLKAN esitepisteellä on jaossa noin sadan yhdistyksen lehtiä ja esittelymateriaalia.

Esitepisteellä materiaalit ovat potilaiden, läheisten ja sairaalan henkilöstön saatavilla aina sairaalan aukioloaikana.

Esitepisteellä on myös mahdollisuus järjestää yhdistysten ja hyvinvointialueen yksiköiden esittelypäiviä.

Vapaaehtois-toiminta & valmennukset

OLKA koordinoi vapaaehtoistoimintaa Päijät-Hämeen keskussairaalassa ja järjestää valmennuksia sairaalavapaaehtoisille sekä vertaistukijoille diagnoosista riippumatta.

Lisätietoa saat OLKA-työntekijöiltä ja OLKAN verkkosivuilta!

OLKA-piste

Keskussairaalan pääaulan OLKA-piste on paikka, jossa yhdistykset ja hyvinvointialueen yksiköt voivat

- esitellä toimintaansa,
- kohdata potilaita, läheisiä ja sairaalan henkilöstöä sekä
- nostaa esiin ajankohtaisia tapahtumia tai teemaviikkoja.

Pisteellä on esittelypöytä sekä infonäyttö, johon saa esille esimerkiksi kuvia toiminnasta tai esittelyvideon. OLKA-työntekijät auttavat tarvittaessa päivän järjestelyissä.

Esittelypäivistä tiedotetaan hyvinvointialueen intrassa, sairaalalla sekä OLKAN some-kanavissa ja verkkosivuilla.

Oman esittelypäivän voit varata OLKA-työntekijöiltä sähköpostitse tai soittamalla.

Kutsu OLKA kylään!

Haluatko tietää lisää OLKA-toiminnasta tai suunnitella yhteistyötä?

Ota yhteyttä OLKA-työntekijöihin ja kutsu OLKA kertomaan toiminnasta vaikkapa osastokokoukseen!

Ota yhteyttä!

[olka\(at\)kumppanuusverkosto.fi](mailto:olka(at)kumppanuusverkosto.fi)

050 382 2333

Lisätietoja: olkatoiminta.fi

ASIAKASRAATI

Ohjeita ja ideoita asiakasraatien perustajille ja vetäjille

Asiakasraatien tavoitteena on kehittää palveluita asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, ja toimia tasavertaisena vuorovaikutus- ja tiedonvaihtokanavana palvelunjärjestäjän ja asiakkaiden välillä.



Asiakasraadit voidaan perustaa ja koota tarpeen mukaan joko teemapohjaiseksi jonkin tietyn kohteen kehittämiseksi, tai palvelun asiakkaiden osallisuuden tueksi. Asiakasraati on myös yksi hyvinvointipalveluidemme tukimuoto, sillä osallisuus ja vaikuttaminen omiin asioihin lisää tutkitusti hyvinvointia.

Hienoa, että olet tutustumassa asiakasraadin tietokorttiin! Tehdään yhdessä työtä arvokkaan asiakaskokemuksen ja palveluiden parantamiseksi asiakasraadeissa.



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

Kuinka perustan asiakasraadin?

Selvitä ensin:



KENELLE RAATI ON? KUKA SIITÄ HYÖTYY?

Asiakasraadin perustamiseen tarvitaan suunnitelma. Kuka raatia ohjaa? Mitä, missä, milloin ja kenelle?



TUTUSTU OHJEISIIN

- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen strategia ja osallisuusohjelma
- Asiakasraadin perustamisopas
- Kokemuseräisen tiedonkeruun opas



TAVOITTEET

Valmistaudu esittämään asiakasraatinne tavoitetta ja toimintaa. Kenelle asiakasraati on suunnattu? Mitä raadissa tehdään ja miten asioita edistetään?



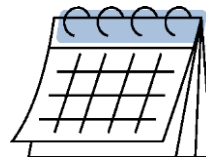
POHDI

Mitä etuja asiakasraati tuo asiakasosallisuuteen ja vaikuttamiseen? Miten edistää helppoa vaikuttamista? Voiko asiakkaat ottaa mukaan jo raadin suunnitteluvaiheeseen?



SELVITÄ JA VERKOSTOIDU

Onko palvelussanne olemassa muita asiakasraateja? Raadit voivat toimia myös yhteistyössä. Ketä verkostoonne voisi kuulua?



VARAA AIKAA

Aiheiden valmistelu, tilaisuuksien järjestäminen, koolle kutsuminen, muistion täydentäminen, tiedottaminen ja verkostoyhteistyö vaatii aikaa. Sovi ajankäytöstä työyhteisösi kanssa.



OHJAAJAN TEHTÄVÄT

Välitä tietoa tahoille, joita esiin nousseet asiat koskettavat. Järjestä vierailuja, hanki lisätietoa tarvittaessa. Auta ja kannusta raatilaisia tuomaan asioita esiin.

MAHDOLLISTA

Huomioi erityistä tukea tarvitsevat, sekä mahdollista asiakkaille erilaisia tapoja osallistua omalla tavallaan ja panoksellaan.

KIITOS ARVOKKAASTA TYÖSTÄSI!

...sitten järjestä asiakasraati!

SUUNNITTELE, TIEDOTA JA SITOUTA

Suunnittele palvelun ja asiakaskunnan luonteeseen sopiva tilaisuus ja tiedotustapa; juliste, puhelu, viesti, esite, kutsu, kirje? Muista ilmoittaa aika, paikka ja yhteystiedot. Onko tarvetta huomioida työvuorot tai lomat?

Välitä tapahtumakutsua asiakkaille ja pyydä työkavereitasi ja esimiestäsi levittämään sanaa palaverissa ja muussa toiminnassa. Kannusta asiakkaita mukaan kohtaamisissa. Muistuta osallistujia tekstiviestillä tai suullisesti vielä ennen tilaisuutta. **Asiakasraadit ja niiden toiminta ovat palvelunne yhteinen asia!**

VALMISTELE ASIAKASRAATI

Asiakasraati kokoontuu yleensä 3-5 kertaa vuodessa palvelupaikassa, tai muussa helposti tavoitettavassa paikassa pienten tarjoilujen kera. Varaa ja valmistele tilat ja tarjottavat, sekä tarvittavat välineet, laitteet ja esitystekniikka. Huolehdi, että jokainen löytää perille. Mieti mahdolliset korvauskäytännöt, kokouspalkkiot, matkakorvaukset.

AUTA JÄRJESTÄYTYMÄÄN

Etene rauhassa asiakkaiden tahtiin. Raadin perustaminen ja toiminnan juurruttaminen ottaa oman aikansa. Sopivassa kohtaa

- laatikaa asiakasraatinne tavoitteet ja pelisäännöt, toimintatavat ja kokouskäytännöt
- sopikaa miten päätökset ja esitykset kirjataan ja viedään eteenpäin; kuinka muistio tai pöytäkirja laaditaan ja missä se on nähtävillä; avoimesti tutustuttava kansio tai ilmoitustaulu palvelupaikassa, verkkosivusto, suullinen tiedotus?
- kerratkaa, miten tietoa hyödynnetään ja miten siitä tiedotetaan
- sopikaa mahdolliset asiakasraadin vastuuroolit

On tärkeää, että asiakasraatien työ on tavoitteellista, näkyvää ja strukturoitua. Muistioiden ja pöytäkirjojen avulla taataan se, että kaikki kehitysideat tulevat kirjatuiksi, käsitellyiksi ja viedyiksi eteenpäin palvelun järjestäjälle tai yhteistyötahoille. Tiedota kuinka asiakasraadissa tuotettua tietoa on hyödynnetty ja esityksiin vastattu.

MAHDOLLISTA AVOIN JA ROHKASEVA ILMAPIIRI

Suunnittele tilaisuuden alkuun tunnelmaa rentouttavaa ohjelmaa tai keskusteluun orientoivaa herättelyä. Rohkaise omanlaisen asiakasraadin kehittämiseen ja avoimuuteen. Kuuntele asiakkaitten näkemyksiä asiakasraadista ja vaikuttamisesta. Kerätkää yhdessä kehityksen aiheita ja ideoita asiakasraatikokouksiin. Ohjaa vaikeuksissa, selvitä kysymyksissä. Ottakaa arvostelematta vastaan hulluimmatkin ideat. Luovuudesta syntyy innovaatioita!

Auta raatilaisia luomaan raati, johon jokaisen on hyvä tulla omana itsenään.

IHMISTEN HYVINVOINTIA LISÄÄ TUTKITUSTI
KUULLUKSI TULEMINEN, OSALLISUUDEN JA VAIKUTTAMISEN KOKEMUKSET!

ASUKASKOKOUS

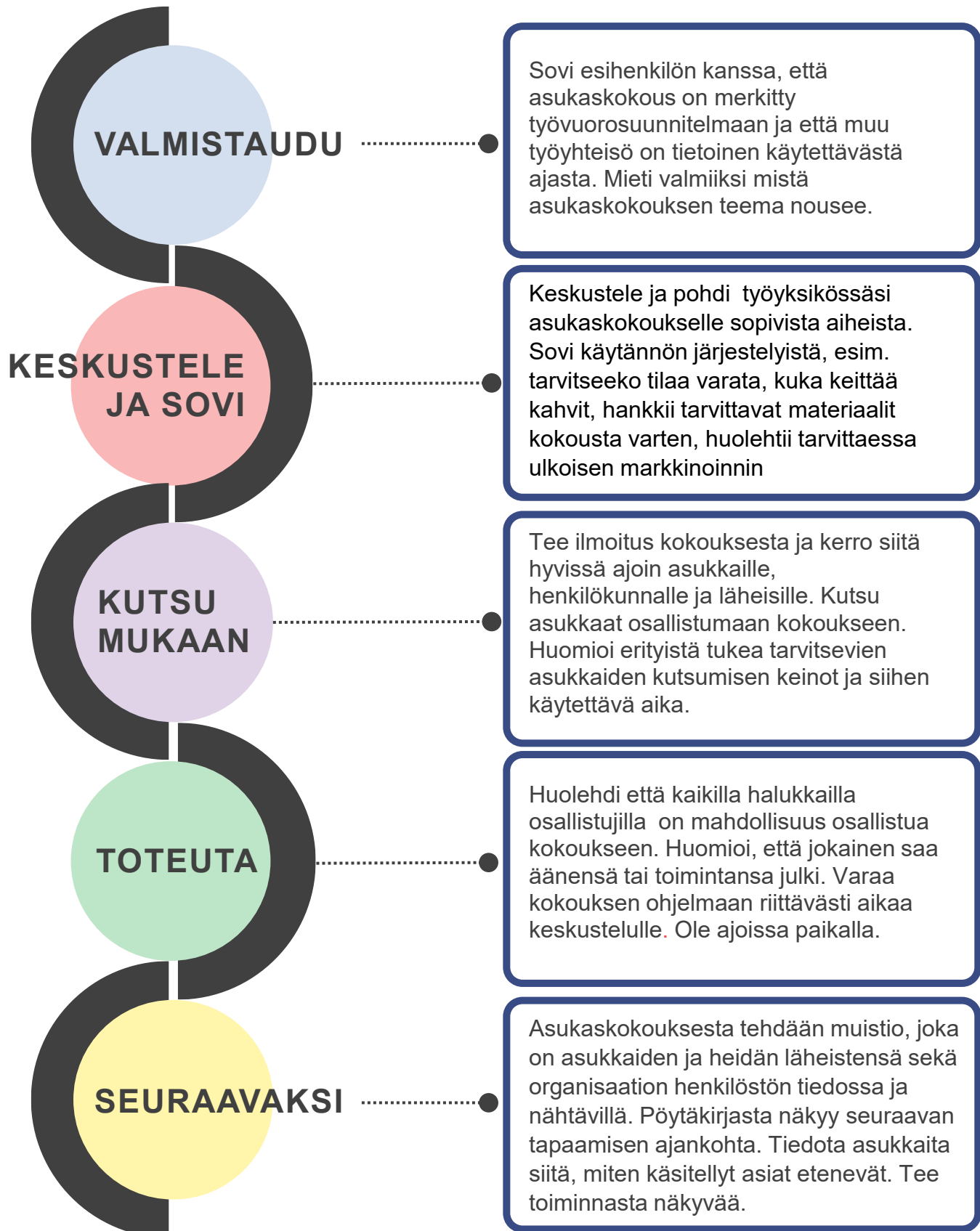
Asukaskokous on yksi keino tukea asumispalveluiden asukkaiden osallisuutta. Se soveltuu hyvin erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanavaksi vaikuttaa omaan elämään. Asukaskokous on tilaisuus, mihin asukkaat kokoontuvat yhteen keskustelemaan ja päättämään yhteisön yhteisistä asioista. Asukaskokouksen tulee olla tasa-arvoinen foorumi, jossa jokaisella yhteisön jäsenellä on mahdollisuus sanoa oma mielipiteensä. On tärkeää, että jokainen pääsee vuorollaan ääneen ja kaikki tulevat kuulluksi sekä huomioiduksi. Osallistuminen kokouksiin on vapaaehtoista.



Asukaskokouksen vetäjänä toimii yksikön henkilöstön edustaja/edustajia, mutta sen sisällön tuottamiseen voidaan hyödyntää asukkaiden omia vahvuuksia ja erityistaitoja. Asukaskokoukset voivat olla myös toiminnallisia ja eri teemoihin liittyviä. Asukkaille tulee mahdollistaa tuki asukaskokoukseen osallistumiseen ja kommunikointiin omalla tavallaan. On hyvä huomioda, että vetäjien lisäksi asukaskokouksessa on riittävästi henkilöstön edustajia avustamassa ja tukemassa osallistujien osallistumista.



Näin järjestät asukaskokouksen

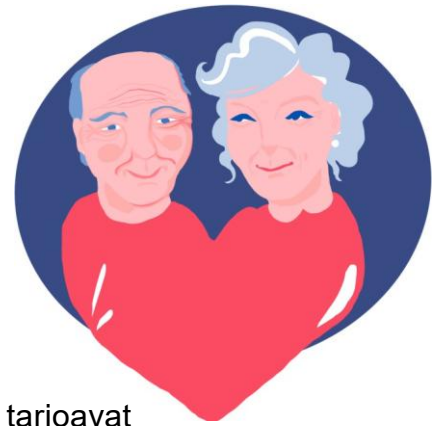


ASIAKASTILAISUUS

Hienoa, että pohdit asiakastilaisuuden järjestämistä!

Asiakastilaisuudet ovat mahdollisuus yhteistyöhön, tiedon jakamiseen ja asiakkaiden äänen kuulemiseen. Asiakastilaisuus voidaan järjestää käyttämällä erilaisia menetelmiä, kuten ryhmäkeskusteluja, työpajoja, kyselyitä, palautelomakkeita tai visuaalisia menetelmiä. Valitse menetelmät tilanteen ja tavoitteen mukaan.

Asiakastilaisuuden järjestäminen voi tuoda monia hyötyjä. Alle on koottu niistä tärkeimpiä.



- Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen: Asiakastilaisuudet tarjoavat mahdollisuuden kuulla suoraan asiakkailta heidän tarpeistaan, toiveistaan ja kokemuksistaan. Tämä auttaa ammattilaisia paremmin kohdentamaan palveluja ja suunnittelemaan yksilöllisiä hoito- ja palvelusuunnitelmia
- Monialainen yhteistyö: Asiakastilaisuudet voivat koota yhteen eri ammattiryhmät, kuten lääkärit, hoitajat, sosiaalityöntekijät ja terapeutit. Tämä mahdollistaa monialaisen yhteistyön ja tiedon jakamisen, mikä parantaa palvelujen jatkuvuutta ja laatua
- Palautteen kerääminen: Asiakastilaisuuksissa voidaan kerätä suoraa palautetta asiakkailta. Tämä auttaa palveluntuottajia ymmärtämään, miten heidän palvelunsa toimivat ja miten niitä voitaisiin parantaa
- Asiakasosallisuus: Asiakastilaisuudet ovat myös osa asiakasosallisuutta. Ne tarjoavat mahdollisuuden osallistua palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon.

On tärkeää, että asiakastilaisuudet suunnitellaan huolellisesti ja että niissä otetaan huomioon eri asiakasryhmien tarpeet ja toiveet. Näin voidaan varmistaa, että tilaisuudet ovat merkityksellisiä ja tuovat todellista hyötyä sekä asiakkaille että ammattilaisille.



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

Ennen tilaisuutta

Mieti:

- Tilaisuuden aihe, kohderyhmä ja tavoite
- Tilaisuuden paikka, kulkuyhteydet sinne. Tilaisuuden pituus.
- Tarjoilut ja niiden hankinta. Tarvitseeko osallistujat mukaan jotain esim. sisäkengät

Helposti saavutettava tilaisuus:

- Kutsu suoraan kotiin ja ilmoittautuminen mahdollisimman helpoksi. Ilmoittautumisaika riittävän pitkä, varsinkin jos ilmoittaudutaan postitse.
- Kutsu selkokielellä, ja tarvittaessa vastaus/ilmoittautumislomake erikseen (postimaksu maksettu tai palautus esim. henkilökunnan kautta). Lisäksi ainakin yksi puhelinnumero, josta saa lisätietoja.

Näin järjestät asiakastilaisuuden

Esteettömän paikan valinta ja varaus:

- Sijainniltaan saavutettava ja keskeinen paikka, esimerkiksi kuntakeskus. Voisiko käyttää esimerkiksi urheilukeskuksia, järjestöjen tai seurakuntien kokoustiloja, palvelukeskuksia. Huomioi mahdollisuus järjestää kahvitarjoilu.
- Informoi selkeästi mahdollisesta kuljetuksesta ja kuka sen maksaa
- Huolehdi avun ja tuen saatavuudesta ennen tilaisuutta ja tilaisuuden aikana.

Tilaisuudessa osallistujien aktiivinen osallistuminen mahdollisuudeksi:

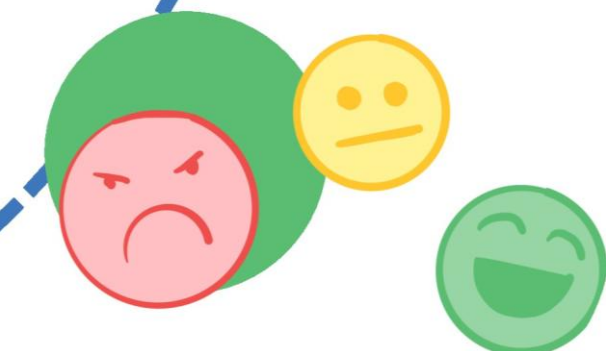
Valmistele esimerkiksi valmiita selkeitä kysymyksiä, joihin on helppo vastata vaikka vihreää/punaista lappua nostamalla. Huomioi erilaiset osallistujat ja osallistumisen rajoitteet.

Tilaisuuden jälkeen

- Käy palautekeskustelu tilaisuudesta: Missä onnistuttiin? Missä kehitettävää?
- Tee yhteenveto/muistio tilaisuudesta .
- Toimita yhteenveto/muistio tilaisuuden järjestäjille ja muille tarvittaville tahoille (esim. johtoryhmä, sidosryhmät, asiakkaat jne).

Tilaisuuden aikana

- Varmista, että kaikki pääsevät paikkaan sisälle ja ohjataan oikeaan suuntaan.
- Huomioi toimintarajoitteet: lyhyitä siirtymisiä, esteetöntä kulkemista, riittävästi lepo-/istuma paikkoja sekä mm. äänentoisto ja valaistus.
- Pidä tilaisuuden kestoajasta kiinni.
- Toivota tervetulleeksi ja esittele järjestäjät.
- Kerro tilaisuuden kulku.
- Anna osallistujille mahdollisuus tulla kuulluksi ja ole kiinnostunut osallistujien mielipiteistä.



KOHTAAMISEN KAHVILA

Kohtaamisen kahvilat ovat rennon ja matalan kynnyksen asukaskohtaamisen ja -kuulemisen menetelmä. Kohtaamisen kahviloissa ei tarvita tarkasti suunniteltuja tavoitteita tai sääntöjen mukaan järjestettyjä työpajoja. Kohtaaminen voi sujua omalla painollaan osallistujien kiinnostusta ja halukkuutta mukaillen.

Kohtaamisen kahviloissa kokoonnutaan aina jonkin teeman äärelle pohtimaan yhdessä asioita pienen purttavan kera. Osallistuminen on vapaaehtoista, mutta teemaan sopivilla virikkeillä ja materiaaleilla voidaan



- herättää mielenkiintoa ja viritellä keskusteluita
- kohdata osallistujia ja osallistujaryhmiä ajatustensa äärellä
- luoda kohtaamisen ja kuulemisen kokemuksia

Valitse kohtaamisen kahvila, kun:

- tunnistat ajankohtaisen ilmiön tai teeman, minkä äärelle olisi tärkeää pysähtyä
- haluat mahdollistaa matalan kynnyksen vuoropuhelua ja kohtaamisia
- haluat kuulla asukkaita heille tutussa ympäristössä

Kohtaamisen kahvila sopii myös asukkaille, jotka

- tavoitetaan harvoin tai jotka eivät tunne aktiivista vaikuttamista omakseen
- tarvitsevat tukea tullakseen kuulluksi ja kohdatuksi

Kohtaamisen kahviloissa kokeiltuja teemoja

- Nuorten ilmastotunteiden kohtaaminen *Ilmastokahviloissa*
- Ikäihmisten ajatusten kuuleminen ravitsemuskyselyn tuloksista *Ei mitään pönötystä* -tilaisuudessa



Ota huomioon nämä, kun järjestät kohtaamisen kahvilaa

- miten kohtaat ja kuulet erilaisia osallistujia
- vaihtoehtoiset osallistumisen tavat osallistujien mukaan
- kohderyhmän tavoitettava ennakkomarkkinointi
- tilaisuuden saavutettavuus

Luo luottamuksen ilmapiiri

- pyydä tuttuja ohjaajia, työntekijöitä tai läheisiä mukaan osallistujien tueksi
- järjestä tilaisuus useamman kerran samassa ympäristössä, samojen henkilöiden kesken

Hyödynnä järjestämisessä

- kohderyhmälle tuttu ympäristö; esimerkiksi nuorisotilat, palvelutalot, koulut, päiväkodit, kirjastot, osastot, yhdistys- ja järjestötoiminnot
- kohderyhmän kanssa työskentelevän henkilökunnan tietoa kohderyhmästä esimerkiksi mikä kävijöitä kiinnostaa, millä tavalla tiloissa toimitaan.

Virittele tunnelmaan ja teemaan

- tarjottavilla sekä tehtävillä, joihin on helppo tarttua
- Lisätiedolla ja oheismateriaaleilla
- kerro, että olette täällä tänään sovitun teeman äärellä

Tue osallistumista

- Osallistuja saa valita itse osallistumisensa tason tai valita olla osallistumatta. Tärkeintä on, että annamme mahdollisuuden tulla kuulluksi ja kohdatuksi
- Tarjoa joustavuutta; varaudu muuttamaan suunnitelmia, jos osallistujat eivät innostu alkuperäisestä suunnitelmasta
- Keskustele tasavertaisena osallistujien kanssa, unohda asiantuntijuus ja tittelit
- Kysy lopuksi osallistujan kokemuksia kohtaamisesta

Keskustelun viritessä ja osallistujien niin halutessa, voidaan ajatuksista tuottaa yhteinen toive, julkilausuma, julkaisu tai vaikkapa näyttely



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

OSALLISTUVA VERTAISRYHMÄ

- Osallistuva vertaisryhmä tarjoaa sijaishuollosta itsenäistyville nuorille itsenäistymisen ja aikuistumisen tueksi matalan kynnyksen vertaistukea, ammattilaisten ohjausta sekä vaikuttamismahdollisuuksia.
- Vertaisryhmään voi osallistua ennen jälkihuoltoa, sen aikana ja sen jälkeen.
- Toiminta vahvistaa osallisuuden ja toimijuuden kokemusta sekä luottamusta omaan pärjäämiseen.
- Kokemustiedon ja -osaamisen hyödyntäminen edistää asiakasosallisuutta ja vuoropuhelua ammattilaisten ja nuorten välillä.
- Nuoret voivat osallistua voi oman mielenkiinnon ja voimavarojen mukaisesti.

KENELLE?

- Osallistuva vertaisryhmätoiminta voi palvella monenlaisia nuoria.
- Ryhmäkertojen sisällöt vaihtelevat nuorten tarpeiden mukaan.
- Vertaisryhmä rakennetaan yhdessä nuorten kanssa siten, että sen toiminnasta löytyy mielekästä ja merkityksellistä sisältöä osallistujille.
- Toiminta mahdollista nuorille erilaisia tapoja osallistua omalla tavallaan ja panoksellaan, kiinnostuksensa ja voimavarojensa mukaan. Ryhmässä voi osallistua vaihtelevasti kuuntelijana ja seuraajana tai aktiivisempänä jäsenenä.



RYHMÄÄN OHJAUTUMINEN

- Sijais- ja jälkihuollon työntekijät sekä muut nuorten palveluiden ammattilaiset osaavat tunnistaa toiminnasta hyötyvät nuoret ja ohjata heitä toimintaan.
- Ryhmään voi tulla tutustumaan esimerkiksi yhdessä sijaishuollosta tai vertaisohjaajan kanssa.
- Toiminnasta on hyvä tiedottaa laajasti ja saavutettavasti, joten ohjautua voi järjestöjen, nuorisopalveluiden ja nuorten omien verkostojen kautta.

TOIMINNAN LÄHTÖKOHDAT

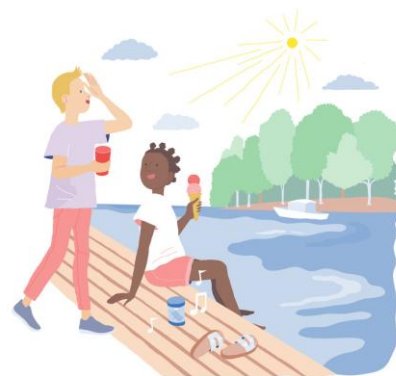
- Nuoret ja ohjaajat luovat yhteiset raamit toiminnalle. Vertaisryhmän toiminta ja sisältö rakentuu nuorten omien toiveiden ja tarpeiden pohjalta.
- Ryhmä käynnistyy tutustumisella ja yhdessäololla. Luottamuksen ja dialogin rakentaminen on perusta ryhmän kehittymiselle ja toiminnalle.
- Turvallisemman tilan periaatteiden mukaisesti kaikki pyrkivät omalla toiminnallaan rakentamaan yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä ja keskustelua.

MITÄ KAIKKEA TOIMINTA VOI OLLA

- Osallistujat, ohjaajat ja järjestäjät suunnittelevat yhdessä ryhmän toiminnan siten, että se palvelee parhaiten kaikkia osapuolia. Nuoret itse päättävät esimerkiksi puolen vuoden välein, mitä he haluavat tehdä tai millaisia sisältöjä ja teemoja he haluavat ryhmässä käsitellä. Samalla he määrittelevät toiminnan työnjaon ja vastuut.
- Toiminta voi sisältää esimerkiksi keskustelua, harrastetoimintaa tai retkiä ja vierailuja. Nuoret voivat itse valmistella sisältöjä tai kutsua vierailijoita kertomaan heitä kiinnostavista aiheista. Ohjaaja ja järjestäjätahot voivat tuoda suunnitteluun ehdotuksia, mutta nuoret luovat itse sisällöt, ovat äänessä ja päättävät toiminnasta.
- Ryhmä voi tarjota väylän palveluiden tavoitteelliseen yhteiskehittämiseen, kun jälkihuollon työntekijät vierailevat ryhmässä säännöllisesti ja vievät yhdessä kehitettyjä asioita työssään eteenpäin.
- Toiminnan suunnitteluun kuuluu myös yhteinen talouden suunnittelu. Osallistava budjetointi vahvistaa vastuullisuutta ja tukee taloudenhallinnan taitojen kehittymistä.

RYHMÄ TARJOAA HYVÄT EVÄÄT

Yleensä jokaisen ryhmäkerran aloittaa yhteinen ruoanlaitto ja yhdessä syöminen Kokkaamalla yhdessä tehdään konkreettisesti yhteistä hyvää, josta kaikki pääsevät nauttimaan. Samalla ryhmäkerta saadaan aloitettua rennosti ja uudet osallistujat ja vierailijat saadaan myös helposti mukaan. Ilmainen ja mieluinen ruoka toimii myös sekä houkuttimena että palkitsevana elementtinä ryhmään osallistumiselle. Ruoka voi olla myös konkreettinen apu hankalassa rahatilanteessa tai arjenhallinnan haasteissa.



OHJAAJAN TEHTÄVÄT

- Ryhmäkerroilla tarvitaan kaksi ohjaajaa toiminnan sujuvuuden ja turvallisuuden takaamiseksi yllättävissä tilanteissa. Ammattilaisen lisäksi toinen vetäjä voi olla vertainen.
- Ohjaaja on aina vähintään taustalla vastaamassa sekä psyykkisestä että fyysisestä turvallisuudesta sekä tukemassa toiminnassa ja organisoinnissa.
- Ohjaajat koordinoivat ja tukevat ryhmää varsinkin alkuvaiheissa. Nuorten mielestä aikuista ja ohjaajaa tarvitaan aloittamaan ja ohjaamaan keskustelua.
- Ohjaajat toimivat linkkinä järjestäjiin ja yhteistyötahoihin, kuten sijais- ja jälkihuoltoon.
- Ohjaajien osuus ryhmän pyörittämisestä pienenee kun nuoret tutustuvat ja oppivat toimimaan yhdessä. Nuorille annetaan mahdollisuus halutessaan ottaa mahdollisimman paljon vastuuta ja omistajuutta ryhmän toiminnasta.

VERTAISUUS

- Toimintamalli perustuu nuorten vertaisuuteen. Vertaisten kesken he voivat tulla kohdatuiksi ja kuulluiksi omana itsenään, vailla leimautumisen ja ennakkoluulojen pelkoa.
- Nuoret saavat ja jakavat tietoa aikuistumisesta ja jälkihuollosta nuorilähtöisesti ja ymmärrettävästi.
- Nuoret voivat oppivat toisiltaan sekä käytännön tietoja ja taitoja, että saada tukea tarpeidensa sanoittamiseen ja valintojen ja päätösten tekoon.
- Nuorten mielestä vertaisuus voimaannuttaa ja tuo nuoret vertaisiksi ammattilaisten kanssa yhteiskehittämisessä.

KEHITTÄMINEN

- Vertaisryhmän voi toimia palveluiden ja nuorten yhteiskehittämisen foorumina.
- Innostus ja halu kehittämiseen ja vaikuttamiseen mahdollistuu luottamuksen ja vertaisuuden kautta.
- Kokemukset osallistumisesta ja toimijuudesta valmentavat ajatukseen että minäkin voin kehittää ja vaikuttaa.
- Nuoret kokevat auttavansa muita ollessaan mukana vaikuttamassa palveluiden parantamiseen.
- Kun palveluiden järjestäjillä on tarve kuulla nuorten ääntä, voivat ne tuoda kehittämiskohteita ryhmälle. Nuoret voivat myös itse tuottaa kehittämis ehdotuksia.

VERTAIS- JA KOKEMUSTOIMIJUUS

- Ryhmä tarjoaa nuorille mahdollisuuden matalan kynnyksen vertaistoimijuuteen tai kokemusasajuuteen. Nuoret voivat esimerkiksi kertoa omista kokemuksistaan sijaishuollossa oleville nuorille.
- Nuoret voivat jakaa kokemustietoa myös ammattilaisten tilaisuuksissa ja osallistua palveluiden yhteiskehittämiseen vertaisina ammattilaisten ja asiantuntijoiden kanssa.
- Ryhmän kautta nuori voi ohjautua toimimaan esimerkiksi vertaisohjaajana, kokemusasiantuntijana, kehittäjäryhmän jäsenenä tai vapaaehtoisena. Näin nuoren kokemus muuttuu voimavaraksi ja nuori yhteisön voimavaraksi.

ESIMERKKI YHDEN RYHMÄKERRAN JÄRJESTÄMISESTÄ

- Ryhmäkerrat on suunniteltu yhdessä etukäteen.
- Ryhmän vetovastuu vaihtelee, opetellaan yhdessä vetämään ryhmää.
- Ryhmä viestii keskenään ja ohjaajien kanssa WhatsApp-ryhmässä esimerkiksi siitä, kuka on tulossa, ruokatoiveista ja järjestämisvastuista.
- Etukäteen valmistellaan kaupassa käynti, jonka osallistujat hoitavat ohjaajien tuella.
- Yhteinen ruoanlaitto ja ruokailu.
- Osallistujat siivoavat tilat ryhmäkerran kerran jälkeen.
- Jos halutaan tehdä somejulkaisu tai muuta viestintää, se suunnitellaan ja tehdään yhdessä nuorten ja ohjaajien kanssa.

Pikapalaute kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksesta

Kohtaamisen ja kuulemisen tilaisuuksiin osallistuneiden kuulluksi tulemisen ja vaikuttamisen kokemusta on hyvä aina mitata.

Jo seuraavat kaksi kysymystä antavat järjestäjälle nopean ja helpon palautteen osallistumisen kokemuksesta:

Koetko, että tulit kohdatuksi tässä tilaisuudessa?

Koetko, että osallistumisellasi oli vaikutusta?

Mittaamisen ja palautteen kysymiseen on monia tapoja. Sen voi tehdä lomakkeella, nettikyselyllä tai esimerkiksi alla esitellyllä helmi-menetelmällä.

Näin toteutat helmiarvioinnin

Tarvitset:

- Neljä tyhjää purkkia
- Helmiä
- Ohjeistuksen arvioinnille
- Tai linkin sähköiseen kyselyyn

Helmiarviointi sopii

- matalan kynnyksen kohtaamisiin
- kuulemistilaisuuksiin
- asiakasraatiin
- työpajoihin
- yhteiskehittämiseen
- tiimipalaveriin
- päätöksenteon arviointiin

1 Kerro osallistujille tilaisuuden aihe ja mahdolliset tavoitteet, jonka äärellä kohdataan

2 Jaa tilaisuuden loppupuolella jokaiselle osallistujalle kaksi helmeä

3 Pyydä osallistujia vastaamaan kysymyksiin laittamalla helmet **"KYLLÄ"** tai **"EI"** -merkittyyn purkkiin

4 Laske äänet ja hyödynnä tuloksia kohtaamisen arvioinnissa

5 Johda tulokset yksikkösi omavalvontaraporttiin

Koetko, että tulit kohdatuksi tässä tilaisuudessa?



KYLLÄ EI

Koetko, että osallistumisellasi oli vaikutusta?



KYLLÄ EI

"90 % osallistujista (9/10) koki tulleen kohdatuksi ja 80 % (8/10) koki osallistumisellaan olleen vaikutusta."

%

Linkki sähköiseen kyselyyn: <https://my.roidu.com/a/DBxGuPYRAomEiKZX>

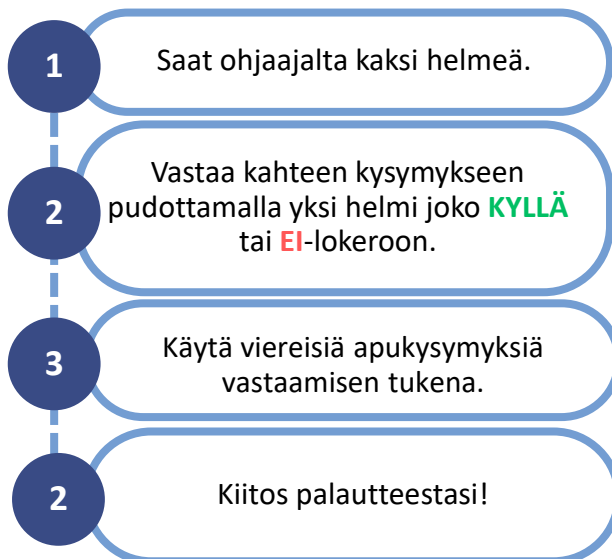


**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

Helmiarviointi

Ohje osallistujalle

Aloita tästä:



Koetko, että tulit kohdatuksi tässä tilaisuudessa?

- Koen, että sain mahdollisuuden kertoa ajatuksiani tilaisuuden aiheeseen liittyen
- Koen, että minua kuunneltiin

Koetko, että osallistumisellasi oli vaikutusta?

- Ymmärsin tilaisuuden tarkoituksen / tavoitteen
- Koen, että tilaisuus antoi mahdollisuuksia tai tukea vaikuttaa aiheeseen liittyvässä asiassa
- Koen, että sain jakaa ajatuksiani muiden kanssa
- Koen, että sain tietoa käsiteltävästä aiheesta

Osallisuutta ja kuulemista edistävissä tilaisuuksissa on hyvä kysyä vähintään helmiarvioinnin mukaiset kaksi kysymystä. Vaikuttamiseen keskittyvissä tilaisuuksissa voidaan kysyä lisäksi avoimia kysymyksiä osallistujakokemuksen syvemmän ymmärryksen kerryttämiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Kysy myös tarvittaessa

- mikä sai sinut tuntemaan, että sinua kuultiin / ei kuultu?
- mitä olisi voitu tehdä toisin, jotta osallistuminen olisi tuntunut merkityksellisemmältä?
- oliko osallistuminen sinulle helppoa?
- tiesitkö, mihin osallistumisesi vaikuttaa?
- saitko riittävästi tietoa ennen osallistumista?

Laajemman osallisuuden kokemuksen selvittämiseksi voit hyödyntää lisäksi osallisuusindikaattoria tai palvelupalautekyselyä.



YHTEISKEHITTÄMINEN

Mitä?

Yhteiskehittäminen on toimintatapa, jossa kaikki palvelun kannalta merkitykselliset toimijat, eli palvelua tuottava organisaatio, henkilökunta, yhteistyökumppanit yhdyspinnoilta ja sidosryhmistä sekä käyttäjäasiakkaat osallistuvat yhdenvertaisina kehittämisprosessiin. Asiakas ei ole ammattilaisten ja asiantuntijoiden valmiiksi kehittämän ja määrittelemän palvelun kohde vaan osallisena ja vaikuttajana palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa, oman elämänsä ja kokemuksensa asiantuntijana. Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa palvelutuotannon kaikilla tasoilla ja palvelun kaikissa vaiheissa, sekä pienissä että suurissa kehittämistehtävissä.

Miksi?

Yhteiskehittämällä voidaan esimerkiksi

- etsiä ja yhdessä tutkia palvelun käytännön ongelmia ja kehittämistarpeita
- kartuttaa **asiakasymmärrystä**
- kartoittaa ja kehittää olemassa olevia **palvelupolkuja** tai luoda uusia ratkaisuja ja toimintamalleja
- löytää keinoja parempaan asiakaskokemukseen
- testata ja parantaa toimitilojen tai palvelukanavien toimivuutta
- suunnitella ja toteuttaa kehittämisprojekteja.
- kehittää olemassa olevaa toimintaa tai täysin uusia palvelukonsepteja

Yhteiskehittämällä ja aidosti kuulemalla ja huomioimalla kaikkien osapuolten näkemykset, voidaan löytää piilevää tietoa, havaita hiljaisia signaaleja sekä huomata hyviä ja huonoja käytäntöjä. Näin luodaan syvällistä kokonais kuvaa palvelujärjestelmästä, sen arvoa tuottavista elementeistä ja ongelmien juurisyistä.

Palvelupolku - Asiakkaan reitti palvelussa sekä kokemukset, tarpeet, toiminta ja tunteet palveluympäristössä ja vuorovaikutuksessa. Palvelun kokonaisuus ja kuvaus, jonka muodostavat kontaktipisteet ja palvelutuokiot ennen, aikana ja jälkeen palvelun.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>

Asiakasymmärrys - Kun asiakkaat tuovat yhteiskehittämiseen mukaan näkemyksensä ja kokemuksensa elämästään ja palvelujen käyttäjinä, saadaan kehittämisen pohjaksi syvällistä ja laadukasta tietoa heidän tarpeistaan, toiveistaan ja odotuksistaan..
Asiakastiedon sijaan voidaan silloin puhua asiakasymmärryksestä.

Miten?

Yhteiskehittämiselle tunnusomaista on nopeat ja ketterät kokeilut. Kehitettävää asiaa kannattaa kokeilla aidossa ympäristössä jo varhain ja toistuvasti kehittämistyön varrella. Kun kaikki palveluun osalliset tahot ovat mukana vaikuttamassa, uusien asioiden juurtuminen pääsee alkamaan jo kehittämisen alkuvaiheessa. Yhteiskehittämisen tulokset, tieto ja osaaminen siirtyvät käytännön työhön ja toimintaan ja kehittäminen on asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa. Yhteiskehittämiseen osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista tulee tarjota tietoa asiakkaille yhdenvertaisesti ja saavutettavasti. Osallistumisen kanavia on hyvä olla monipuolisesti. Myös arjen palveluissa jatkuva asiakkaiden kuuleminen ja osallistaminen on tärkeää. Siten yhteiskehittämisestä tulee osa organisaation toimintakulttuuria.

- Kehitä tarvelähtöisesti huomioimalla eri toimijoiden näkökulmat ja tarpeet
- Kehitä yhdessä ottamalla kehitettävän asian kannalta merkitykselliset toimijat ja kumppanit heti kehittämisprosessin alusta alkaen mukaan
- Järjestä keskustelu- ja kehittämistilaisuuksia ja työpajoja.
- Kehitä yhdessä asiakasraatien ja asukaskokousten kanssa ja hyödynnä kokemusasiantuntijoiden tietoa ja osaamista,
- Hyödynnä jo kehitettyjä malleja ja ratkaisuja
- Jaa kehittämis- ja arviointitietoa avoimesti
- Yleistä kehittämistulokset helposti hyödynnettävään muotoon

Voitte käyttää yhteiskehittämisessä esimerkiksi seuraavia menetelmiä

Havainnointi - kuinka asiakas käyttää palveluita

Haastattelut ja keskustelut - Avoimet tai teemalliset yksilö- tai ryhmähaastattelut

Päiväkirjat ja luotaimet - Asiakas itsenäisesti pohtii ja raportoi eri tavoin kokemuksiaan palvelunsa kuluessa

Testiryhmät - palvelun kohderyhmästä koottu joukko kehittämään ja arvioimaan

Työpajat - Yhdessä ryhmänä ideoidaan, ratkaistaan tai arvioidaan kehittämiskohteita

Lähteet

[Elävänä ekosysteemeissä – arvoa yhteiskehittämisestä - Valttiolla.fi](#)

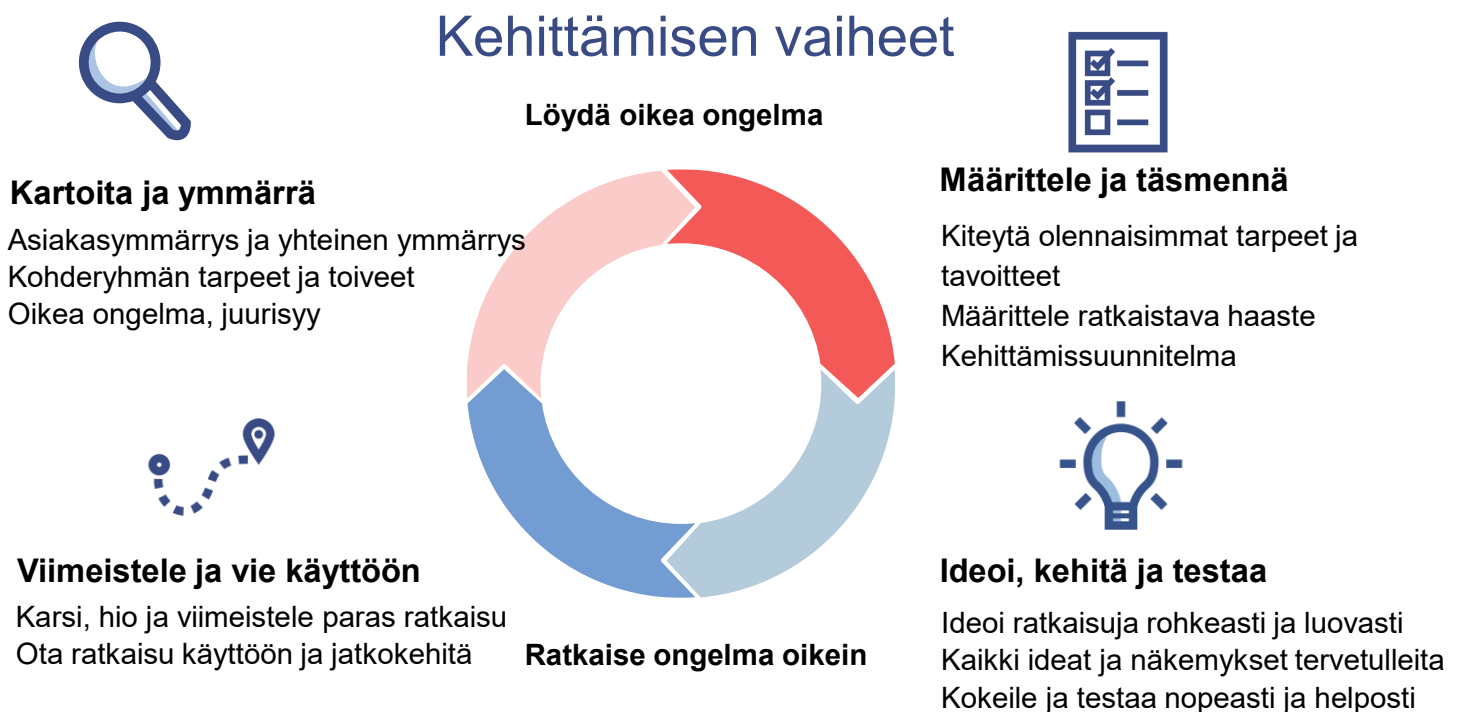
[Yhteiskehittämisen työkirja saavutettava.pdf \(espoo.fi\)](#)

[Yhteiskehittäminen — 4 toimivaa menetelmää \(puheet.com\)](#)

Aidon yhteiskehittämisen periaatteet

- Kehittämisessä on mukana kaikki tarkoituksenmukaiset sidosryhmät, loppukäyttäjät ja asiakkaat, jotka tuovat prosessiin omat taitonsa ja osaamisensa.
- Loppukäyttäjät ja asiakkaat ovat keskeisessä roolissa ja asiantuntijoita omassa kokemuksessaan.
- Kehittäminen on jatkuva toimintatapa ja kaikki asiaankuuluvat osapuolet ovat mukana kaikissa kehittämisen vaiheissa.
- Kehittäminen on tuottavaa ja yhteisesti kehitetyt tuotokset toteutetaan.
- Toiminta on läpinäkyvää, kun kaikki oleellinen tieto on kaikkien mukana olevien käytettävissä. Läpinäkyvyys lisää luottamusta organisaatioon ja prosesseihin.
- Yhteiskehittämiseen sitoudutaan ja sitä tuetaan eli sille annetaan aikaa ja resursseja.
- Kehittäminen pohjautuu yhteisiin arvoihin ja organisaation, sidosryhmien ja asiakkaiden yhteiseen arvонуontiin.

(Jansen & Pieters 2017, 32-22)



LEAN

Mitä?

- ajattelutapa, joka keskittyy prosessien kehittämiseen henkilöstön ongelmanratkaisutaitoa hyödyntämällä
- yhdessä tekemistä eri organisaatiotasoilla ja toisilta oppimalla
- pyrkimys kohti jatkuvan parantamisen kulttuuria

Miksi?

- asiakaslähtöisyyden, laadun ja turvallisuuden parantamiseksi
- prosessien tehokkuuden parantamiseksi ja vaihtelun minimoimiseksi
- asiakas- ja työtyytyväisyyden parantamiseksi

Milloin?

- kun prosessissa havaitaan hukkaa, pullonkauloja tai muita ongelmakohtia
- asiakkaan tarpeen muuttuessa
- nykyisen toimintatavan tai toimintaympäristön muuttuessa

Miten?

- osallistamalla henkilöstöä, asiakkaita sekä muita tarvittavia sidosryhmiä
- määrittämällä kehitettävän prosessin asiakas ja tunnistamalla asiakastarve (esim. Kano)
- jalkautumalla (Gemba) ja tunnistamalla prosessin hukkaa (esim. [Hukkajahti](#))
- etsimällä ongelmien juurisyitä (esim. [5 x Miksi](#))
- kuvaamalla prosessi ja [arvovirta](#) (prosessin mallintaminen muistilapuin, IMS, VSM)
- toteuttamalla matalan kynnyksen nopeita kokeiluja ([PDSA](#), [A3](#), Kaizen)
- standardoimalla toimintaympäristöä (esim. [5S](#))
- käynnistämällä visuaalinen arviointi ja seuranta ([Kanban](#))

Hyvä tietää

- Jatkuvaa parantamista tukevat kokeilut kannattavat aina: joko onnistumme sujuvoittamaan prosessia tai vähintäänkin opimme lisää toiminnastamme ja olemme valmiina seuraavaan kokeiluun.
- Lean ei ole ratkaisu kaikkiin ongelmiin tai pelkkä työkalupakki: menestyksessä hyödyntämisessä on olennaista tunnistaa, miksi eri menetelmiä käytetään ja miten niitä voidaan mukauttaa omaan toimintaympäristöön.
- Organisaatiossamme on koulutettuja Lean-osaajia (Lean-lähettiläät), joilta voi pyytää tukea leanaukseen.
- Voit tutustua Lean-ajatteluun rennosti esimerkiksi simulaatioharjoituksen (Lego-peli) kautta.
- ”Lean-organisaatio ei juokse lujempaa, vaan kävelee lyhyemmän matkan.” – Taiichi Ohno, Lean-ajattelun syntyyn vaikuttanut henkilö

Lisätietoja: kehittämisspällikkö Maiju Päivä, maiju.paiva@pajathafi



Olet nyt saapunut osallisuusmatkan päätössivulle. Kiitos kun jaksoit lukea loppuun saakka!



Kuten osallisuustyössä parhaimmillaan, myös tämän oppaan tietokorttien työstämiseen on osallistunut suuri joukko ammattilaisia sekä kokemusosaajia. Opasta on työstetty erilaisin yhteiskehittämisen keinoin niin suuremmilla kokoonpanoilla kuin kahden keskisillä keskusteluilla. Jokainen asiantuntija on tuonut omaa tietoaan ja taitoaan eri tietokortteihin. Oppaan on koostanut yhteisen työskentelyn pohjalta Osallisuusohjelman toimeenpanohankkeen asiakasosallisuuskoordinaattori Nicola Kettunen ja palvelukehittäjä Riitta Nuutinen.

Muita tietokorttien tekoon osallistuneita henkilöitä:

Eili Ikonen (Palvelumuotoilija)
Heidi Kirkonpelto (OLKA-toiminta)
Ulla Silventoinen (OLKA-toiminta)
Heidi Snellmann (Asukasosallisuuskoordinaattori)
Kaisa Nuutila (Työikäisten palvelut)
Katariina Valkonen (Kokemusasiantuntija)
Piia Suojala (Kokemusasiantuntija)
Kati Ruusuvirta (Ikääntyneiden palvelut)
Maija Korkeila-Härkönen (Vammaispalvelut)
Päivi Kaukovuo-Nykänen (Vammaispalvelut)
Maiju Päivä (Kehittämispäällikkö)
Sini Pulkkinen (Omavalvonta)
Emmi Fjällström (Projektisuunnittelija)



Päivitetty 10/2026 /Katri Nousiainen



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

OPPAASSA KÄYTETYT LÄHTEET

Elävänä ekosysteemissä- arvoa yhteiskehittämisestä. 2024. Saatavissa: [Elävänä ekosysteemeissä – arvoa yhteiskehittämisestä - Valtiolla.fi](https://www.valtiolla.fi/Elavana-ekosysteemissa-arvoa-yhteiskehittamisesta)

Haltia-Nurmi M., Keränen K., Vainio M. 2024. Yhteiskehittämisen ABC. Askeleet yhteiskehittämiseen Espoon oppimisympäristöissä. Saatavissa: [Yhteiskehittämisen työkirja saavutettava.pdf \(espoo.fi\)](https://www.espo.fi/tyo/tyokirja-saavutettava.pdf)

Kansa-koulu-hanke. 2024. Saatavissa: <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>

Kähkönen S., Villa J. 2023. Yhteiskehittämisen opas 2021. Saatavissa: [Yhteiskehittäminen — 4 toimivaa menetelmää \(puheet.com\)](https://www.puheet.com/yhteiskehittaminen-4-toimivaa-menetelmaa)

Kääriäinen A. 2022. Asiakkaan osallisuus. Saatavissa: <https://www.helsinki.fi/unitube/video/c5a0fbe9-20bb-411b-bb1a-e1e771faab37>

Laaksonen M., Kääriäinen A., Penttilä M., Tapola-Haapala M., Sahala H., Kärki J. & Jäppinen A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf>

LOVIT- Viisi tekoa, joilla vuorovaikutus onnistuu 2024. Saatavissa: [kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/lovit/](https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/lovit/)

Mitä on asiakasosallisuus 2024. Saatavissa: [Mitä asiakasosallisuus on? | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](https://www.ttl.fi/tyoterveyslaitos)

Osallisuuden edistäjän opas. 2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL. Saatavissa: [Osallisuuden edistäjän opas](https://www.thl.fi/osa/osa-alueet). (lisätty lähteeksi 9/2026)

Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet 2024. Saatavissa: [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL](https://www.thl.fi/osa/osa-alueet) (sivusto poistettu käytöstä vuoden 2026 aikana)

Palvelupolku. Innokylä 2024. Saatavissa: [Palvelupolku | Innokylä \(innokyla.fi\)](https://www.innokyla.fi/palvelupolku)

Periaatteet päätöksenteossa tukemiseen ja tuetun päätöksenteon toteuttamiseen. Kehitysvammaliitto. Saatavissa: [laadukkaan tuen periaatteet.pdf \(verneri.net\)](https://www.verneri.net/laadukkaan-tuen-periaatteet.pdf)