

# Omaishoitajat palveluiden kehittäjinä

Opas asiakasraatien hyödyntämiseen  
sosiaali- ja terveyspalveluissa





**Omaishoitajat palveluiden kehittäjinä  
Opas asiakasraatien hyödyntämiseen  
sosiaali- ja terveystalvuuissa**

**TEKSTI**

Virpi Vepsäläinen, Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry

**TOIMITUS**

Merja Purhonen, Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry

Merja Kaivolainen, Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry



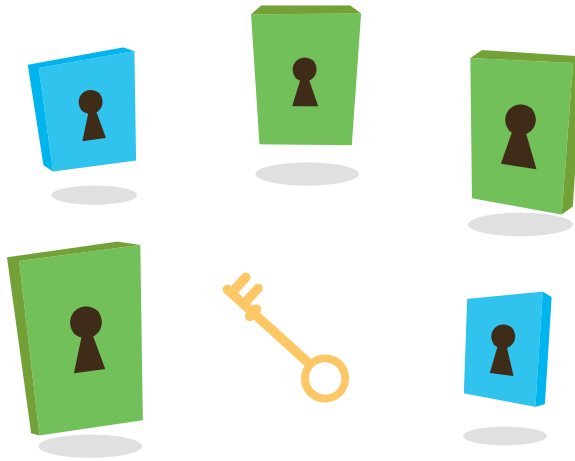
**ULKOASU**

Ad Twist Ky / Jaana Kurvinen

**PAINOPAikka**

Plusprint / Allone Print Oy 2017

ISBN 978-952-5659-32-0



## Sisältö

LUKIJALLE .....	4
Mikä on asiakasraati? .....	4
MITEN ASIAKASRAATIA VOI HYÖDYNTÄÄ? .....	5
Mitä asiakasraadissa voi tehdä? .....	6
MIKSI ASIAKASRAATEJA? .....	7
RAADIN TOIMIJAT JA KOKOONTUMINEN .....	8
Toimijoiden roolit asiakasraatityöskentelyssä .....	9
TOIMINNAN SUUNNITTELU .....	10
OSALLISTUJAHAKU JA VALINTA .....	11
TOIMINNAN KÄYNNISTÄMINEN .....	12
Ensimmäisissä istunnoissa .....	12
KEHITTÄMINEN RAATITYÖSSÄ .....	13
SEURANNASTA, ARVIOINNISTA JA VIESTINNÄSTÄ .....	14
VETÄJIEN TEHTÄVISTÄ RAATITYÖSSÄ .....	15
Työskentelyn tueksi .....	16
ESIMERKKI: TURUN OMAISHOIDON ASIAKASRAATI .....	17
LISÄTIETOJA JA KOKEMUKSIA .....	18

## LUKIJALLE

Tämä opas on koottu ohjenuoraksi sinulle, yhdistystoimija tai palveluntarjoaja, joka olet kiinnostunut asiakasraatien hyödyntämisestä palveluiden kehittämisen tukena. Opas on koottu Omaishoitajat ja läheiset -liiton Opastava-hankkeessa, joka toteutettiin vuosina 2012–16 yhteistyössä Mielenterveysomaisten keskusliitto – FinFamin kanssa.

Asiakasraatia omaishoitoperheiden palvelujen kehittämisessä kokeiltiin osana Opastava-hanketta Turussa vuosina 2014–15. Opas perustuu kokeilusta ja toiminnan levittämisestä saatuihin kokemuksiin. Oppaan ajatuksia voi soveltaa paikallisiin tarpeisiin ja soveltuvien osien myös muille asiakasryhmille.

Antoisia lukuhetkiä!

### **Mikä on asiakasraati?**

- Asiakkaita osallistava menetelmä palvelujen suunnittelussa, arvioinnissa ja seurannassa.
- Raadissa palvelun käyttäjät keskustelevat palveluiden kehittämisestä suoraan järjestäjä- tai kehittäjätahon kanssa.

### **Palvelun käyttäjä:**

- antaa palautetta palvelujen laadusta
- tekee ehdotuksia palvelujen parantamiseksi
- tuo ideoita sosiaali- ja terveystalouden suunnittelun ja kehittämisen tueksi.

## MITEN ASIAKASRAATIA VOI HYÖDYNTÄÄ?

Asiakasraatia voi hyödyntää ja toteuttaa monin eri tavoin tavoitteesta riippuen. Raatityön tavoitteena on yleensä palvelujen kehittäminen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen sekä vaikutusmahdollisuuksien vahvistaminen.

### Asiakasraatia voidaan käyttää:

#### Pysyväisluontoisena kehittämis- ja palautekanavana:

- yksikön tai palvelukokonaisuuden kehittämiseksi (esim. omais- ja kotihoidon asiakasraati, lyhytaikaishoitopaikan asiakasraati)
- tietyn käyttäjäryhmän osallistumisen mahdollistamiseen (esim. omaishoitajien asiakasraati alueella).

#### Rajattuun tehtävään:

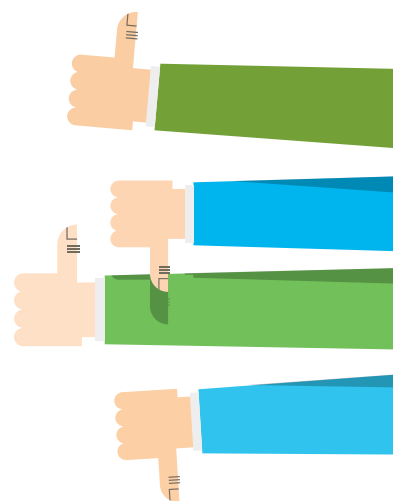
- esimerkiksi yksittäisen palvelun kehittämiseen ja testaamiseen tai haettaessa ideoita rajattuun kehittämishaasteen (esim. uuden toimintamallin kehittäminen).

### Raadit voivat kokoontua tavoitteesta riippuen

- kertaluontoisesti (rajattu tehtävä)
- säännöllisesti esim. 2-4 kertaa vuodessa
- tarvittaessa esim. silloin kun kehittämistarpeita ilmenee.

### Raadin kokoonpano voi olla suljettu tai avoin

- avoin: kokoontumiseen voivat tulla kaikki halukkaat
- suljettu: mukaan valitaan esim. rajattu edustava joukko asiakkaita
- säännöllisesti kokoontuvat raadit ovat usein suljettuja ja kooltaan rajoitettuja.



## Mitä asiakasraadissa voi tehdä?

### Saada tietoa palveluista, uudistuksista sekä päätöksenteosta

- asiantuntijavieraita kuulemalla ja valmistelussa oleviin asioihin tutustumalla.

### Hahmottaa kehittämistarpeita ja ideoita niihin ratkaisuja

- keskustellen ja osallistavien työskentelytapojen avulla.

### Suunnitella palvelun sisältöä ja toteutusta

- ideoimalla palvelun toteutusvaihtoehtoja ja -tapoja, suunnittelemalla palvelun osia (esim. tiedotusta, lomakkeita).

### Testata ja arvioida palvelua

- arvioida palvelun toteutussuunnitelmaa tai testata palvelua käytännössä ennen sen käyttöönottoa.

### Arvioida ja seurata palvelujen laatua ja vaikuttavuutta

- arvioimalla asiakaspalautetta tai uudistuksen seurantatietoa.

### Vaikuttaa päätöksentekoon

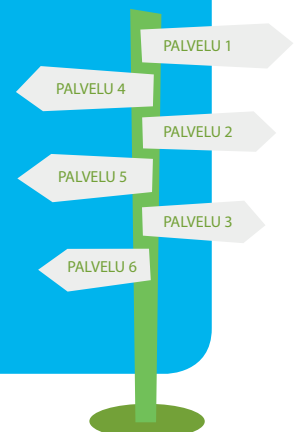
- aloittein, kannanotoin tai suorassa vuorovaikutuksessa päättävien tahojen kanssa.

### Lisätä asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia ja tietoisuutta palveluista

- käsittelemällä keskustelualoitteita, järjestämällä keskustelutilaisuuksia ja tiedottamalla.

### Mahdollistaa asiakkaiden omaehtoinen toiminta palveluiden kehittämisessä ja toteutuksessa

- järjestämällä koulutuksia, tempauksia tai kampanjoita raadin kanssa.



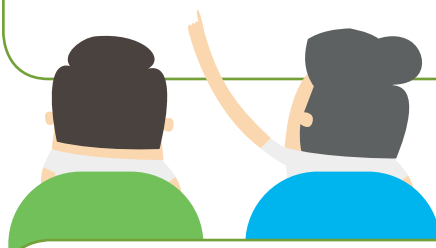
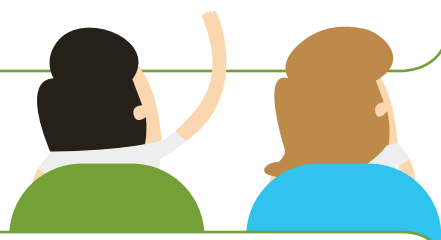
## MIKSI ASIAKASRAATEJA?

### Asiakkaalle (omaishoitajalle)

- kokemus kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamisesta
- tarpeeseen vastaavien palveluiden kehittäminen
- vertaisuus ja voimaantuminen kokemusasiantuntijana
- ymmärrys palveluista ja niiden kehittämisestä lisääntyy.

### Viranhaltijalle tai työntekijälle

- ideoita palvelujen kehittämiseen
- motivaatiota
- tukea asioiden edistämiseen päätöksenteossa
- syvällisempi ymmärrys asiakastarpeista ja kokemuksesta
- yhteistyötä yli sektorirajojen.



### Yhdistystoimijalle

- vahvempi rooli kehittäjänä ja vaikuttajana
- ideoita yhdistyksen toimintaan ja sen kehittämiseen
- yhteistyömahdollisuuksia ja tukea toimintaan
- jäsenistölle vaikutusmahdollisuus
- tietoa palveluista ja niiden kehittämisestä.

### Palvelun kehittäjälle tai järjestäjälle

- asiakaskokemusta edullisesti ja matalalla kynnyksellä
- osallistava toimintakulttuuri tuo mainetta asiakaslähtöisenä toimijana
- resurssien kohdentuminen, palvelun tarpeeseen vastaavuus tuo kustannussäästöjä
- asiakastyytyväisyys lisääntyy.

## RAADIN TOIMIJAT JA KOKOONTUMINEN

### **Puheenjohtaja ja sihteeri**

Sihteeristössä voivat toimia esimerkiksi palvelun järjestäjän edustajat, järjestöjen tai asiakaskunnan edustajat tai kehittämisen asiantuntijat. Sihteeristö toimii raadin vetäjänä.

### **Asiakasjäsenet**

Asiakasjäsenet ovat palveluiden käyttäjiä tai potentiaalisia käyttäjiä. Suosituskokona on 8-12 asiakasjäsentä.

### **Asiantuntijajäsenet**

Asiantuntijajäsenet voivat edustaa palvelujen johtoa tai työntekijöitä, kehittämisen ammattilaisia, järjestöjä tai päätöksentekoa (esim. lautakunta).

Suositus raadin enimmäiskooksi asiantuntijat mukaan lukien on pidempikeskusteluissa raadeissa n. 15 henkeä.

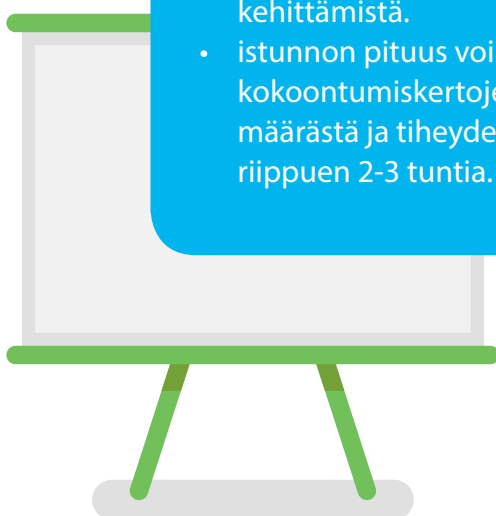
### **Kokoontumistiheys ja määrä**

#### **Raati pysyvänä kehittämisen ja arvioinnin välineenä:**

- toimikauden kesto voi olla 5-8 istuntoa 1-1,5 vuoden aikana
- kokoonpanoa voidaan uudistaa toimikauden vaihtuessa.

#### **Rajattuun tehtävään koottu raati:**

- kokoontumistiheyden määrittää toiminnan tavoite ja kehittämisen eteneminen esim. kehittämishankkeen aikataulu
- raati voi kokoontua tarpeen mukaan, esim. uudistuksen ideointivaiheessa ja ennen edelleen kehittämistä.
- istunnon pituus voi olla kokoontumiskertojen määrästä ja tiheydestä riippuen 2-3 tuntia.





## Toimijoiden roolit asiakasraatityöskentelyssä

### **Sihteeristö mm:**

- suunnittelee ja järjestää raadin istunnot yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa
- vetää keskustelut, huolehtii ajan käytöstä ja kaikkien kuulemisesta, kertaa ja jäsentää käsiteltyjä asioita
- laatii muistiot ja vastaa raadin sisäisestä viestinnästä
- huolehtii järjestelyistä kuten tiloista, tarjoiluista, vierailijoiden kutumisesta
- välittää tietoa raadin työstä ja toiveista mm. vastuutahoille ja tuo raatiin tietoa, keskustelualoitteita jne.
- vastaa työskentelyn suunnittelusta ja seuraa sen vaikuttavuutta.

### **Asiakas mm:**

- sitoutuu raadin työskentelyyn sen toimikauden ajaksi
- osallistuu keskusteluun tuoden esille ideansa ja kokemuksensa
- sitoutuu pelisääntöihin, kuten vaitiolovelvollisuuteen luottamuksellista asioista
- tukee voimavarojensa mukaan raadin työtä esim. välittämällä tietoa muulle asiakaskunnalle.

### **Asiantuntija mm:**

- tuo raatiin tietoa ajankohtaisista ja kehitteillä olevista muutoksista organisaatiossaan
- toimii alustajana ja vastuualueensa asiantuntijana raadin istunnoissa
- kehittää palveluita raadin toiminnan pohjalta
- välittää raadin ideoita ja ehdotuksia ylempään päätöksentekoon ja tuo raatiin tietoa toiminnan vaikuttavuudesta
- osallistuu raadin toiminnan suunnitteluun sihteeristön tukena.

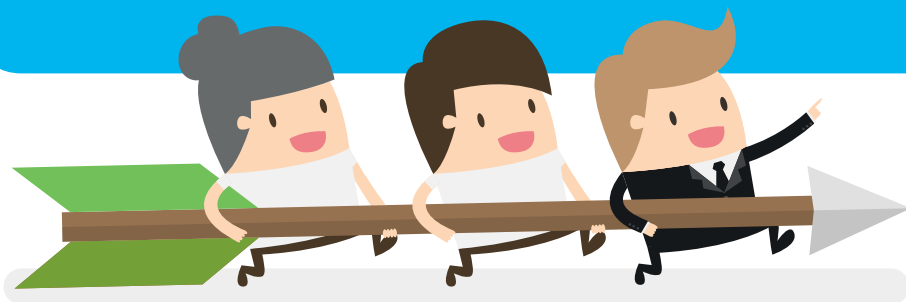
## TOIMINNAN SUUNNITTELU

### Suunnittelun voi aloittaa

- Kokoamalla kehitettävien palveluiden vastuhenkilöistä ja yhdistystoimijoista työryhmän, joka suunnittelee toimintaa ja myöhemmin toteuttaa ja seuraa sitä.
- Ideoita raadin tavoitteeksi ja tehtäviksi voi saada esim. palautteista, vertaisryhmistä, kyselyillä viranhaltijoille ja/tai asiakkaille ja kumppaneille suunnatussa tiedotus- ja ideointitilaisuudessa.
- Raadin voi koota myös jonkin kehittämistoiminnan esim. hankkeen yhteyteen.

### POHDI

- Mikä on toiminnan tavoite ja miksi raati perustetaan: mitä, miksi, milloin, missä, miten ja kenelle?
- Onko raadille määritelty tai ehdotettu tehtäviä ennakkoon vai valitseeko raati itse mihin keskittyy vai sekä että?
- Millaisia asiakasjäseniä toivot mukaan esim. elämäntilanne, ikä, sukupuoli, palvelujen käyttö (esim. uudet / vanhat asiakkaat), mietitään valintakriteerit.
- Mitä toimijoita tarvitaan kehittämis- ja vaikuttamistyön tueksi (esim. asiantuntijajäseniksi, yhteyshenkilöiksi, tiedotukseen).
- Varmista kulloisenkin päätöksenteon tason (johdon) tuki raati-työlle.



## OSALLISTUJAHAKU JA VALINTA

### Asiakasjäseniä (omaishoitajia) voi hakea

- pyytämällä järjestöjä, muita kohde-ryhmän kanssa työskenteleviä tahoja tai asiakastyötä tekeviä viranhaltijoita etsimään osallistujia asiakaskunnastaan
- toimittamalla kutsun ja hakulomakkeen ohjeineen järjestön tai palveluntarjoajan asiakaspostin tai asiakaskyselyn yhteydessä
- ilmoittamalla hausta järjestäjätahon tai yhteistyökumppaneiden ilmoitustauluilla, lehdissä tai sosiaalisessa mediassa
- raatitoimintaa esittelevien tai muiden tiedotustilaisuuksien yhteydessä.

Asiakasjäsenet voi valita hakemusten perusteella esim. arvalla soveltuvien hakijoiden joukosta tai valitsemalla soveltuvat ehdokkaat suoraan. Motivaatiota ja ymmärrystä toiminnan tarkoituksesta ja valinnan kannalta olennaiset tiedot (esim. palvelujen käyttö ja taustatiedot) voi selvittää esim. puhelinhaastattelulla tai hakulomakkeessa.

Valitse raatiin tavoitteen kannalta keskeisten palvelujen käyttäjäryhmien edustajia. Valinnan tuloksesta tulee ilmoittaa valituille ja ulosjäneille.

Raatiin voi valita varajäseniä. Kokoonpanoa voi täydentää toimikauden alussa tai vaihtuessa.

### Kerro kutsukirjeessä tai ilmoituksessa

- Kenelle raati on tarkoitettu, toiminnan tavoite
- Aloitusajankohta ja alustava kokoontumisten määrä
- Mitä toiminnasta saa (osallistua, vaikuttaa)
- Hakuohjeet ja haun päättymisajankohta
- Miten osallistujavalinta toteutetaan ja milloin hakijoille ilmoitetaan sen tuloksesta
- Järjestäjätaho ja sen yhteystiedot

*Voit pyytää keskeisiä palveluita tai sidosryhmiä nimeämään edustajansa raadin asiantuntijajäseneksi.*

## TOIMINNAN KÄYNNISTÄMINEN

### Ensimmäisissä istunnoissa

- Esittele raatilaisille toiminnan tarkoitus ja tavoite.
- Mikäli raadilla on rajattu tavoite (esim. tietyn palvelun kehittäminen) tai tehtäviä ennakkoon, kerro siitä ja kerää raatilaisten odotuksia toiminnalle.
- Mikäli raati valitsee itse kehittämiskohteensa, ideoi raadin kanssa, mihin teemoihin tai haasteisiin halutaan pureutua. Valitse raadin kanssa esim. kaksi laajempaa teemaa käsiteltäviksi.
- Voit kertoa raadille esimerkkejä raadin mahdollisista tehtävistä ja vaikuttamisen keinoista ja ideoida niitä raadin kanssa.
- Sovi raadin kanssa luottamuksellisuudesta ja pelisäännöistä, kuten toisten mielipiteiden ja puheoikeuden kunnioittamisesta, vaitiolovelvollisuudesta sekä työ- ja yhteydenpitokäytännöistä (esim. ohjelmien ja pöytäkirjojen toimittamisen aikataulut ja tavat, poissaoloista ilmoittaminen, mahd. sijaisten kutsuminen). Sovi myös julkisuudesta, kuten siitä, julkaistaanko osallistujien nimet.
- Kuvaa raadille järjestäjäorganisaation toimintaa sekä vetäjien ja raatilaisten roolit ja tehtävät.
- Sovi kokoontumisaikataulut ja paikat (esim. 2 seuraavaa istuntoa).
- Kerro myös vaikuttamisen rajoista esim. millaisiin asioihin voidaan vaikuttaa ja asioista, jotka eivät kuulu raadin toimivaltaan (esim. yksittäisten viranomaispäätösten oikaisu tai suora päätösvalta palvelujen rahoitukseen tai toisen organisaation toimintaan).

## KEHITTÄMINEN RAATITYÖSSÄ

### Ideoi

Voit hyödyntää osallistavia menetelmiä esim. pohdittaessa käsiteltäviä teemoja, ratkaisuja tai tehtäessä valintoja niiden välillä:

- 1) jaa raati n. 4-6 hengen ryhmiin
- 2) anna tehtävä, jonka ratkaisuun haetaan ideoita
- 3) pyydä ryhmäläisiä kirjaamaan ehdotuksensa muistiin
- 4) pyydä ryhmiä valitsemaa esim. kolme parasta ideaa ja kertoamaan ne muulle raadille
- 5) valitaan yhdessä (keskustellen, äänestäen) parhaat toteuttamiskelpoiset ideat raadin kehitettäväksi tai eteenpäin välitettäväksi.

### Vaikuta ja tee itse

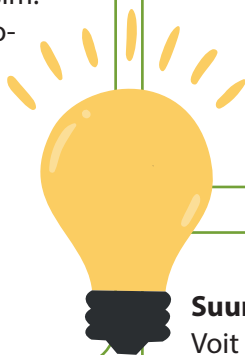
Raati voi ottaa kantaa ja vaikuttaa päätöksentekoon esim. tekemällä aloitteita tai kannanottoja.

Raadin ohessa voi toimia erillisiä pienryhmiä, jotka kehittävät eteenpäin raadin ideoita ja valmistelevat asioita raadille.

### Tiedota ja keskustele

Raatiin voi pyytää eri palveluiden edustajia tai kehittämisestä vastaavia henkilöitä keskustelemaan ja alustamaan käsiteltävästä teemasta, palveluista tai uudistuksesta.

Raadille voi antaa ennakkoon taustamateriaalia, kysymyksiä tai tehtäviä.



### Suunnittele

Voit hyödyntää raatia käytännön suunnittelussa esim. kuvaamalla raadille alustavia palveluideoita palvelun hyötyjä ja toteutusta.

Voit tuoda arvioitavaksi suunnitelmia ja prototyyppejä kuten esiteluonnos, nettisivu, pohjapiirros jne.

Voisiko raati esim. laatia käsikirjoituksen unelmiensa palvelun sisällöstä tai suunnitella esim. kyselyn, koulutuksen, mittarin, palvelupolun?

## SEURANNASTA, ARVIOINNISTA JA VIESTINNÄSTÄ

### Selvitä ja sovi

Missä ja miten raadin toiveet ja ehdotukset käsitellään ja niitä koskevat päätökset tehdään (esim. johto- ja kehittämistyöryhmät, muut päättävät elimet, kuten lautakunnat).

Sovi vastuista asioiden selvittämisessä, ja välittämisessä (esim. johtavan viranhaltijan tms. edustus tai rooli raadissa, mille tahoille pöytäkirjat toimitetaan).

Ideoi kauden lopussa raadin kanssa työn jatkoa.

### Kirjaa ja tiedota

Kirjaa ideat, kommentit ja ehdotukset ylös. Kokoa raadin työstä, tuloksista ja ehdotuksista raportti tai tiivistelmä vastuutahoille ja sidosryhmille.

Tee konkreettisia esityksiä toimenpiteistä (aloitteita, kannanottoja, ehdotuksia jne.) ja pyydä vastauksia vastuutahoilta tarvittaessa kirjallisena.

Viesti toiminnasta sen aikana esim. verkossa, tiedottein, sosiaalisessa mediassa.

### Arvioi

Kerää istunnoissa palautetta, esim. työskentelytapojen ja vuorovaikutuksen toimivuudesta ja käsiteltyjen asioiden mielekkyydestä (palautelomake, väliarviointikeskustelu jne.).

Arvioi toimikauden lopussa kerättyä tietoa työskentelystä, tuloksista, vaikutuksista, osallisuudesta jne. esim. muutokset palveluissa, kokemus vaikuttamisesta ja kuulluksi tulemisesta, uusi tieto, opitut asiat, yhteistyö, hyödyt palveluntarjoajille ja asiakkaille, onnistumiset ja kehittämisen paikat työskentelyssä.

### Seuraa ja viesti

Voit asettaa toiminnan tuloksellisuudelle mittareita ja seurata:

- onko raadin ehdotuksia käsitelty tai huomioitu suunnittelussa
- onko tehty päätöksiä tai uudistuksia
- onko uudistuksia kehitteillä
- onko ideoita testattu käytännössä
- medianäkyvyyttä
- osallistujamääriä istunnoissa

Järjestä tarvittaessa kauden viimeinen istunto avoimena tai erillinen tiedotustilaisuus toiminnasta ja tuloksista myöhemmin.

## VETÄJIEN TEHTÄVISTÄ RAATITYÖSSÄ

Huolehdi kaikkien kuulemisesta jakamalla puheenvuoroja, rajaamalla niiden kestoja ja hyödyntämällä kirjallisia työskentelytapoja (esim. ennakkotehtävät ja asioiden kirjaaminen lapuille).

Katkaise asiaton, esimerkiksi henkilöön menevä arvostelu, ja ohjaa keskustelu aiheeseen.

Pienryhmien ja osallistavien menetelmien avulla voit huolehtia paitsi kuulemisesta, myös käsitellä useita kysymyksiä samanaikaisesti, kannustaa ideointia, hallita ajan käyttöä ja ohjata raatia tekemään valintoja ja keskittymään haluttuun kysymykseen.

Huomioi kehittämisen ja päätöksenteon aikataulusuunnitelman rytmituksessa. Esimerkiksi, voiko raati nostaa esille tarpeita ja toiveita uudistuksen ideointivaiheessa, budjettia valmisteltaessa tai auttaa asiakaskokemuksen keräämisessä? Voitko tuoda raadille ratkaisuehdotuksia arvioidavaksi käytännön toteutusta suunniteltaessa tai käyttää raatia testiryhmänä palvelun kokeiluvaiheessa. Ideoiko raati ehkä ratkaisuja palautteesta havaittuun kehittämistarpeeseen?

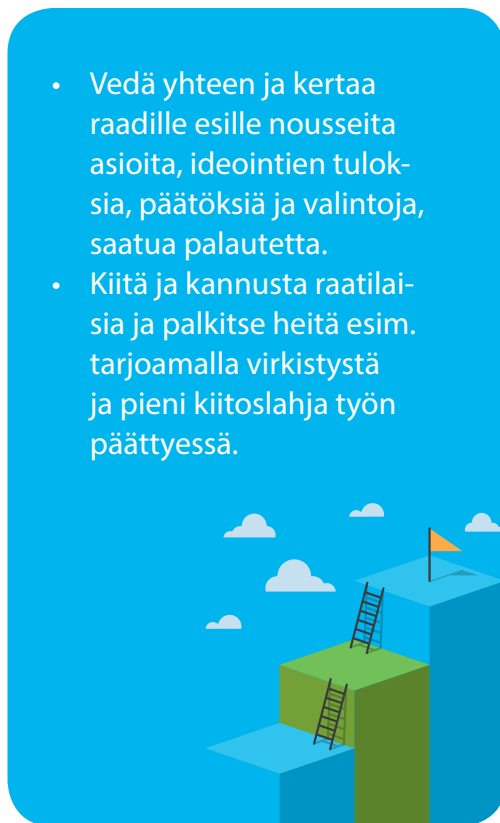
Kuule työskentelyn edetessä raatilaisten ideoita ja ehdotuksia, esimerkiksi toiveita kiinnostavista aiheista ja vierailijoista tai asioista, joita raati haluaa itse suunnitella tai toteuttaa.

Ohjaa raatia tekemään valintoja. Esimerkiksi mitkä muutostoiveista ovat tärkeimpiä, mitä ideoista raati haluaa ja voi itse kehittää.

Tuo raatiin tietoa asioiden etenemisestä päätöksenteossa. Esimerkiksi vastuutahojen kannanottoja ehdotuksiin, tietoa asioiden valmistelun tai kokeilun edistymisestä, tehtyjä päätöksiä tai seuranta-tietoa muutosten vaikutuksista.

Raatilaisille voi jakaa vastuuta esimerkiksi asioiden selvittämisestä tai valmistelusta kykyjen ja halujen mukaan.

- Vedä yhteen ja kerta raadille esille nousseita asioita, ideointien tuloksia, päätöksiä ja valintoja, saatua palautetta.
- Kiitä ja kannusta raatilaisia ja palkitse heitä esim. tarjoamalla virkistystä ja pieni kiitoslahja työn päättyessä.



## Työskentelyn tueksi

Ideota ja kehittämistarpeita voi ryhmittellä isommiksi kokonaisuuksiksi ja muodostaa niistä seuraavien istuntojen aiheita (esim. palveluohjaus ja neuvonta).

Kun ideoista tai ehdotuksista on yhdessä valittu asioita, joita halutaan kehittää tai saatu esim. päätös uudistuksen toteuttamisesta, voi raati miettiä, voiko se tukea toteutusta esim. laatimalla ohjeen tai tarkistuslistan tms.

Useammin kokoontuvissa raadeissa on hyvä jättää tilaa työskentelyn kuluessa esille nouseville asioille.

Kaikkia toiveita ei voi toteuttaa. Keskustele silti avoimesti ideoista, ratkaisuvaihtoehdoista ja erilaisista näkökulmista. Työskentelyn edetessä on hyvä keskittyä asioihin, joihin voi paikallisesti vaikuttaa ja joihin löytyy konkreettinen kehittämissuositus.

### Esimerkkiohjelma

- 1) Kuulumiskierros
- 2) Raadin edellisen istunnon kertaaminen
- 3) Saadut vastaukset/edenneet asiat/keskustelualoitteet, ajankohtaiset asiat
- 5) Istunnon asioiden läpikäynti esim. alustus ja keskustelu/tehtävä
- 6) Seuraavan istunnon pohjustaminen tarvittaessa, esim. mistä halutaan keskustella vierailijan kanssa, ennakkotehtävät, paikka ja aika
- 7) Palautteet

Tarvitseeko raati kanavan keskustelualoitteille esim. verkkolomake, sähköposti?





## ESIMERKKI: TURUN OMAISHOIDON ASIAKASRAATI

Tavoitteena oli kehittää omaishoitoperheiden palveluita ja lisätä omaishoitajien vaikutusmahdollisuuksia sekä yhteistyötä omaishoidon toimijoiden välillä.

- toteutettiin 2014 - 15
- kokoontui 7 kertaa
- kehittämistyöryhmä: liittojen työntekijät, paikallisyhdistysten ja Turun kaupungin edustajat
- sihteeristö: Omaishoitajat ja läheiset -liiton sekä Mielenterveysomaisten keskusliitto - FinFamin, Opastava-hankkeen työntekijät
- asiantuntijajäsenet (7): mm. sosiaali- ja terveyslautakunnan edustusta, kotihoidon johtavat viranhaltijat, omaishoidon tuen palveluohjaajat sekä omaisyhdistykset (+varajäsenet)
- Asiakasjäsenet: 10 eri-ikäistä läheisiään hoitavaa omaishoitajaa
- 2. toimikausi 2016 alkaen Turun seudun omaishoitajat ja läheiset ry:n vetämänä

### Mitä raati teki?

- Tutustui palveluihin ja niissä tapahtuneisiin muutoksiin ja antoi palautetta.
- Nosti esille kehittämistarpeita ja ideoi ratkaisuja sekä välitti niitä eteenpäin.
- Ideoi kehittämisehdotusten käytännön toteutusta.
- Vaikutti taustalla muutosten toteuttamisen puolesta.

### Toiminnan tuloksena mm:

- Omaishoitajalle kokemus kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamisesta.
- Kotiin saatava lyhytaikaishoito käyttöön ja terveys- ja hyvinvointitapaamiset kokeiluun Turussa.
- Yhdistysten toiminta kehittyi ja yhteistyömahdollisuudet lisääntyivät.
- Kaikki palautetta antaneista omaisedustajista toivoivat toiminnalle jatkoa.

## LISÄTIETOJA JA KOKEMUKSIA

### Lisätietoja

Turun raadin työstä: Opastava-hankkeen sivut: [www.opastava.fi](http://www.opastava.fi) ja Omaishoitajat ja läheiset -liiton sivut [www.omaishoitajat.fi](http://www.omaishoitajat.fi)

Turun raadin pilottikauden raportti, opinnäyte ja Opastavan opas omaishoitoa tukevien palvelujen suunnitteluun löytyvät Opastavan sivuilta ja myös liiton sivuilta.

Onnistumisen edellytyksiä raatiyössä ovat mm. toimijoiden sitoutuminen työskentelyyn, avoimuus asiakkaiden ideoille ja palveluntarjoajan aktiivisuus niiden edistämässä.

Arvostava vuorovaikutus ja vetäjien työ keskustelun ja työn ohjaamisessa tukee osallisuuden kokemusta.

### Raatioppaita

- Kohti asiakasraatia: Purhonen, 2016, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys
- Asiakasraatitoiminta osana kehittämistyötä: HaKo-kuntakokeiluhake 2015
- Asiakkaan ääni kuuluvaksi – Verkonkutoja-mittaristo ja Asiakasraati laatutyön apuna Kallio-Kökkö et al, Turku Amk, 2012





# Raatityöstä sanottua

## omaishoitajien asiakasraati Turussa

*"...se virkamiespuoli ei oo enää kasvoton koneisto ...on lait ja asetukset ja raamit joiden puitteissa täytyy toimia... se on hyvä oppi..."*  
omaishoitaja

*"Siel ei koskaan tullu sellasta, et hei, ei, vaan tää voi mennä tällä tavalla mietittiin miten joku vois edetä..."*  
omaisedustaja

*"Raati on hyvällä tavalla pakottanut aktivoitumaan vaikuttamistyössä."*  
yhdistystoimija

*"...kaikki ovat tyytyväisiä (palvelukokeiluun), omaishoitajat, päätöksentekijät.."*  
viranhaltija



*"... mulla on ollu semmonen olo, et mun mielpidettä on arvostettu..."*  
omaishoitaja