

VERTAISARVIOINTI

Asiakkaat asumispalvelun laatua arvioimassa

Päivi Huuskonen

paivi.huuskonen@aspa.fi

31.8.2021

ara



ARVO

Tämä on Aspa

Aspa-säätiö

Vuokraa asuntoja ja tukee itsenäiseen elämään.

Aspa Palvelut Oy

Tuottaa yksilöllisiä asumispalveluja.

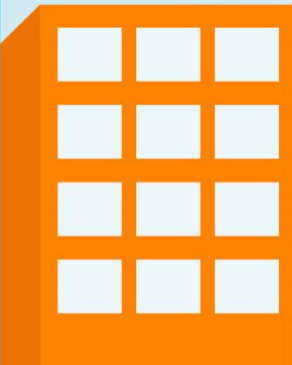
Aspa Asiantuntija- palvelut Oy

Tarjoaa asiantuntija-
palveluita sote-alalle.

Tarjoamme asumisen palveluita ja vuokra-asuntoja ympäri Suomea. Tuemme arjessaan tukea tarvitsevia ihmisiä itsenäiseen elämään. Olemme kotimainen, yhteiskunnallinen toimija.

Jokainen tulee kohdatuksi omana itsenään.

Sinä päätät kaapin paikan.



Asiakkaan osallisuus sote-palveluissa

Ihannetila: asiakkaan ääni kuuluu kaikissa kehittämisen vaiheissa



Vertaisarviointi – kohtaamiseen perustuva menetelmä asumispalvelujen laadun arviointiin



- 🏠 Noin 60 koulutettua vertaisarvioitsijaa eri puolilla Suomea.
- 🏠 Vertaisarvioitsijoilta edellytetään kokemusta asumispalvelujen asiakkuudesta.
- 🏠 Vertaisarvioinneissa haastateltu noin 1500 asiakasta.
- 🏠 Arviointeja toteutettu noin 30 asumispalvelujen tuottajalle eri puolilla Suomea.



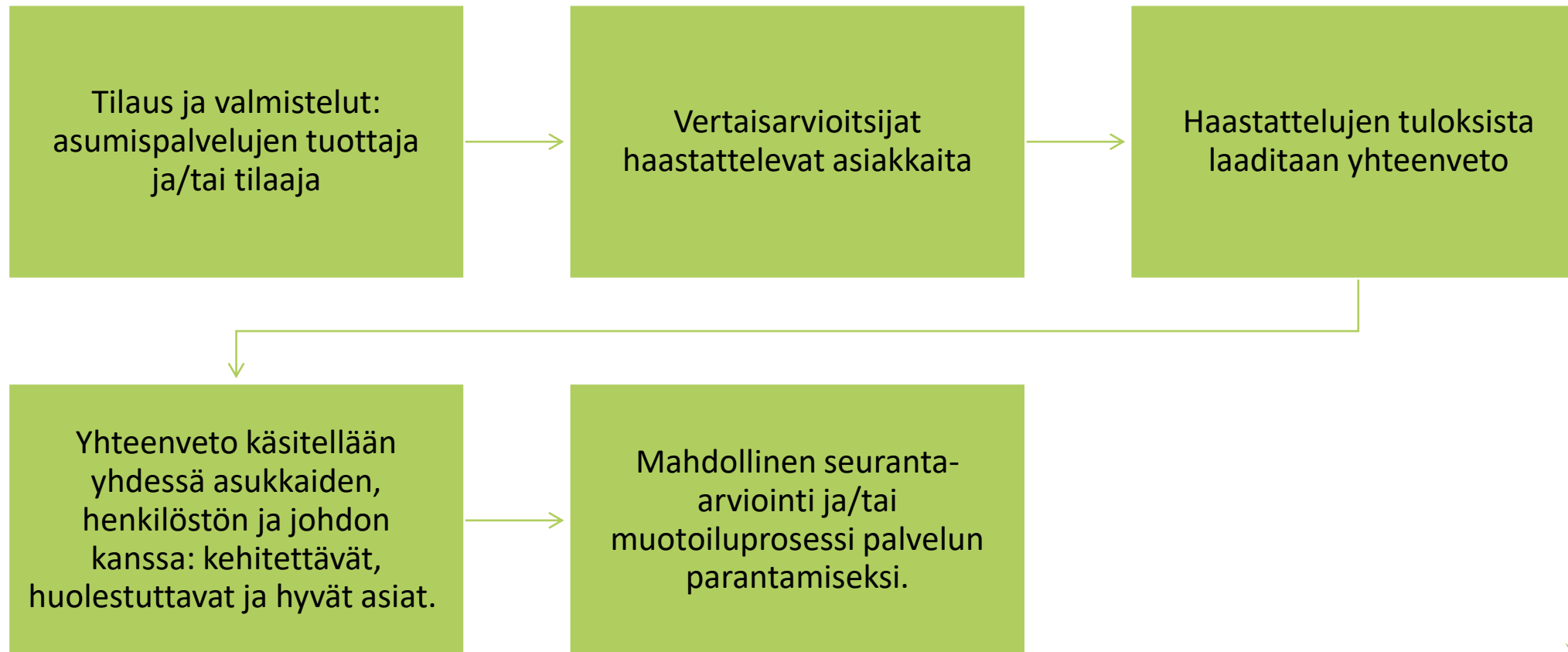
Asumispalvelujen asiakkaat menetelmän kehittäjinä

🏠 **Asiakkaat ovat määritelleet**

- 🏠 tekijät, joista palvelun laatu muodostuu
- 🏠 arviointikysymykset
- 🏠 nykyisessä kysymyspatteristossa taustalla YK:n vammaissopimuksen oikeudet



Vertaisarvioinnin prosessi



Vertaisarvioinnin osapuolet

Asumispalvelujen
asiakkaat

Hyvien asioiden
vahvistaminen, kehitettäviin
ja huolestuttaviin asioihin
puuttuminen

Haastattelut: myötätuntoilun ja
osallisuuden olotilassa

Asumispalvelun
tuottaja ja/tai
tilaaja

Aspan
vertaisarvioitsijat
ja työntekijät

Asiakkaiden kokemusten raportointi:
hyvät, kehitettävät ja huolestuttavat asiat

Vertaisarvioinnin toimintaperiaatteet

- 🏠 Luottamuksellisuus: suhteessa tilaajaan ja haastateltaviin asiakkaisiin, tietojen käsittely
- 🏠 Haasteltavien anonymiteetti
- 🏠 Haastateltavien kokemuksen kunnioittaminen
- 🏠 Haastatteluihin osallistumisen vapaaehtoisuus



Vertaisarvioinnin toimintaperiaatteet

- 🏠 Vertaisarvioitsija on ulkopuolinen. Ei voi toimia haastattelijana palvelussa, jossa itse on asiakkaana.
- 🏠 Sopimuksenvaraisuus: sopimus tilaajan kanssa, sopimukset vertaisarvioitsijoiden kanssa
- 🏠 Tehtäväänsä koulutetut vertaisarvioitsijat



Vertaisarvioinnissa kysymme



- Asumisesta
- Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta
- Asumispalvelun yhteistyökäytännöistä
- Asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista



Vertaisarviointi – osallisuutta monella tasolla

- 🏠 Asiakkaat itse asumispalvelun laadun määrittelijöinä, arvioitsijoina ja asiantuntijoina, konseptin kehittäjinä
- 🏠 Vertaisuuden kokemus haastateltavan asiakkaan ja vertaisarvoitsijan välillä
- 🏠 Kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemus, jaettu kokemus asumispalvelujen arjesta
- 🏠 Vastaavaa kokemusta ei synny, jos haastattelija on työntekijä, ammattilaiskonsultti – puhumattakaan siitä, että asiakas vastaa asiakastytyväisyyskyselyyn



Vertaisarviointi – osallisuutta monella tasolla

- Haastateltavat asiakkaat tulevat kuulluksi omissa palveluissaan
 - palautekeskustelussa yhdenvertainen vuoropuhelu asiakkaiden sekä asumispalvelun henkilökunnan ja tilaajan kanssa.
- Haastattelutilanne avaa haastateltaville myös heidän oikeuksiaan.



Vertaisarvioinnin merkitys

” Olen nähnyt hymyjä, joiden takana sykkii rönseyilevä elämä. Olen kohdannut silmäpareja, joista huokuu tottumus. Eniten olen kuullut ääniä: hiljaisia, lujia, onnellisia, uupuneita, varmoja, kysyviä, vaiennettuja ja ulospäästettyjä – vaikuttavia ääniä, jotka kaipaavat tilaa ja joille sitä tulee antaa.

Jotta osallisuus toteutuu, on herkistyttävä kuulemaan ja näkemään vaikutuksia. On riemuittava vaikutuksista ja pidettävä mielessä, etteivät ne ole itsestään selviä, vaan vaativat tiedostamista ja halua olla osana muutoksissa. Ennen kaikkea on jäätävä kuulolle kaikkia niitä varten, joiden vuoro on vasta tulossa.”

-Vertaisarvioitsija Aino Ikävalko-



Aspa Asiantuntijapalvelut Oy



Tarjoamme kehittämis- ja koulutuspalveluja sote-alan toimijoille

- Koulutukset
- Arvioinnit, kartoitukset
- Yhteiskehittäminen
- Työnohjaus ja työhyvinvointi

Räätälöimme palvelut tarpeidesi mukaan. Kysy lisää - pyydä tarjous.

[Aspa Asiantuntijapalvelut Oy](#)

