

INNO

KYLÄ

INNOKYLÄ /  
INNOBYN /  
www.innokyla.fi

# Verkoston voimin asiakkaan asialla - asiakaslähtöisen verkostoneuvottelun eteneminen



*Projektisuunnittelija Liisa Lindberg*



 KASTE  
SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ  
SOCIAL- OCH HÄLSOVÄRDSMINISTERIET

# Kehittämistyön taustaa

Pirkanmaan VammaisKaste-hankkeessa (2010 – 2012) tavoitteena selkeyttää PSHP:n kehitysvammahuollon roolia ja tehtävänjakoa perus- ja erityispalvelujen välillä.

Laadittiin Kehitysvammahuollon palveluista hyötyvän henkilön palveluverkkokuvaus (Terveysportti 2012)

- Kuvaus sisältää kunnan peruspalveluiden, erikoissairaanhoidon ja Tays kehitysvammahuollon keskeiset tehtävät ja tukitoimet, lähetekäytännöt ja tiedottamiseen liittyvät suositukset
- Kuvaus sisältää ohjeistuksen verkostoneuvottelun järjestämisestä silloin, kun asiakkaan hyvä hoito-, kuntoutus ja tukitoimien järjestely edellyttävät aktiivisempaa yhteistyötä ja koordinoitua eri toimijoiden kesken





## Tarkoitus ja tavoitteet

Tarkoituksena oli kehittää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten käyttöön yleispätevä verkostoneuvottelun toimintamalli erityisesti tilanteisiin, joissa on kyseessä moniasiakkuus ja kun asiakas on mukana neuvottelussa.

Tavoitteena oli kuvata asiakaslähtöisen verkostoneuvottelun vaiheet:

Palvelun käyttäjän ja työntekijän tehtävät ja työnjako  
**ennen – aikana – jälkeen** verkostoneuvottelun



# Toteutus

17.2.2012 Innopaja Helsinki: Vammaisuuteen liittyviä palvelurakenteita.  
Kehitysvammahuollon palveluista hyötyvän henkilön palveluverkon esittely

20.4.2012 Innopaja Helsinki: Verkostoneuvottelun kuvaaminen I

28.8.2012 Innopaja Tampere: Verkostoneuvottelun kuvaaminen II

2.1.2013 Verkostoneuvottelun kuvaus Innokylän Verstaalla

21.1.2013 Verkostoneuvottelun valmis toimintamalli julkaistu Innokylässä

[www.innokyla.fi/kehittaminen](http://www.innokyla.fi/kehittaminen)



# Mukana kehittämistyössä

Milla Ilonen ASPA

Päivi Pöntinen Tays kehitysvammahuolto

Hannele Mäkelä Senioriagentit Oy

Nina Joenpolvi Senioriagentit Oy

Anne Aholainen SAVAS

Pirjo Valtonen Varsinais-Suomen  
erityishuoltopiiri

Tuulikki Karhu KELA

Tuija Anttila Valtakunnallinen  
vammaispalveluhanke

Aki Lindroos Me Itse

Kimmo Hurmila Tampereen kaupunkilähetys

Sanna Blomgren THL

Tarja Saranpää Tays kehitysvammahuolto,  
Heidi Anttila THL

Vuokko Coco

Marjaterttu Kaisko Tays kehitysvammahuolto

Päivi Lindfors Tays kehitysvammahuolto

Satu Vina Hämeenkyrö

Kaija Uusitalo Hämeenkyrö

Pirjo Valjanen Varsinais-Suomen  
erityishuoltopiiri

Anne Lähteenmäki Akaa

Eeva Leino Tays  
kuntoutustutkimuspoliklinikka

Susanna Kainulainen Varsinais-Suomen  
erityishuoltopiiri

Liisa Lindberg Pirkanmaan VammaisKaste-  
hanke





# Verkostoneuvottelun eteneminen ennen – aikana - jälkeen

Näkökulma			
Arviointialue	Asiakas	Työntekijät	Organisaatio
Toimijat	Millaisia asiakkaita ja mahdollisesti asiakkaan läheisiä käytännön toimijana on?	Millaisia ammattilaisia käytännön toimijana on?	Millaisia organisatorisia toimijoita käytännön toimijana on tai on jotenkin kytkeytynyt käytäntöön?
Tehtävät ja työnjako	Millaisia tehtäviä asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheistensä on tehtävä?	Millaisia työtehtäviä ammattilaisten on tehtävä?	Millaisia tehtäviä organisatoristen toimijoiden on tehtävä?
Tiedot, taidot ja välineet	Millaisia tietoja, taitoja ja välineitä asiakas ja mahdollisesti läheiset tarvitsevat?	Millaisia tietoja, taitoja ja välineitä ammattilaiset tarvitsevat?	Millaisia tietoja, taitoja ja välineitä organisatoriset toimijat tarvitsevat?
Periaatteet ja säännöt	Millaisia eettisiä ja/tai muita sääntöjä ja periaatteita asiakkaan on noudatettava?	Millaisia eettisiä ja/tai muita sääntöjä ja periaatteita ammattilaisten on noudatettava?	Millaisia eettisiä ja/tai muita sääntöjä ja periaatteita organisatoristen toimijoiden on noudatettava?
Lait ja asetukset	Millaisia lakeja ja asetuksia asiakkaiden on noudatettava?	Millaisia lakeja ja asetuksia ammattilaisten on noudatettava?	Millaisia lakeja ja asetuksia organisaation toimijoiden on noudatettava?
Talous	Millaisiin asioihin asiakkaan on panostettava taloudellisia resursseja?		Millaisiin asioihin/kululajeihin organisaation on panostettava taloudellisia resursseja, jotta käytäntö voidaan ottaa käyttöön ja toimeenpanna?



## Tehtävät ja työnjako

Asiakas	Työntekijät	Organisaatio
<p><b>Etukäteen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Asiakas miettii omaa toimintakyvyn ongelmaansa ja palvelutarvettaan ja ottaa yhteyttä sosiaali- tai terveydenhuoltoon.</li><li>•Asiakas määrittelee neuvottelun tarpeen ja tavoitteen yhdessä sote-ammattilaisen kanssa.</li><li>•Asiakas saa tiedon verkostoneuvottelun kulusta ja mitä häneltä ja muilta odotetaan.</li><li>•Asiakas kysyy tukihenkilöä mukaan neuvotteluun.</li><li>•Asiakas tulee sovittuna aikana neuvotteluun tukihenkilön kanssa.</li></ul> <p><b>Aikana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Asiakas voi tulla neuvotteluun sellaisin tiedoin ja taidoin, kuin hänellä on. Asiakas ilmaisee tarpeensa ja toiveensa ja hän voi tarvittaessa käyttää kommunikoinnin apuvälineitä.</li><li>•Asiakas kuuntelee sote-ammattilaisten ehdotuksia ja ilmaisee mielipiteensä niiden toteuttamismahdollisuuksista omassa elämässään.</li><li>•Asiakas osallistuu neuvottelun päätöksen sopimiseen.</li></ul> <p><b>Jälkeen:</b></p> <p>Asiakas toteuttaa neuvottelussa sovittuja asioita tai jos se ei onnistu, ottaa yhteyttä sote-ammattilaisiin tilanteen uudelleen selvittämiseksi.</p>	<p><b>Etukäteen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Neuvottelun puheenjohtaja tulee valita sen mukaan kellä on keskeisin/laajin ja paras tuntemus asiakkaan asemasta ja tilanteesta.</li><li>•Sote-ammattilainen kuuntelee asiakasta ja keskustele asiakkaan kanssa eri mahdollisuuksista, ja sopii tarvittaessa verkostoneuvottelusta (mikäli muita tapoja vastata asiakkaan palvelutarpeeseen ei ole)</li><li>•Käy yhteistyöneuvotteluja oman työryhmänsä kanssa - aina asiakkaan luvalla ja valmistautuu näin verkostotilanteeseen.</li><li>•Määrittelee verkostoneuvottelun tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa.</li><li>•Kutsuu koolle verkostoneuvottelun osallistujat, asianomaisten tiedottaminen selkeällä yleiskielellä, tarvittaessa selkokielisesti tai muulla asiakkaan käyttämällä kommunikointikeinolla</li></ul> <p><b>Aikana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Vuorovaikutuksellinen ja välitön ilmapiiri, asiakkaan osallistaminen neuvotteluun, selkeä vastuunjako (tehtävät ja vaikutusten arviointi).</li><li>•Puheenjohtaja tekee neuvottelun lopuksi yhteenvedon neuvottelussa sovituista asioista ja varmistaa, että osallistujat ovat ymmärtäneet asiat samalla tavalla.</li></ul> <p><b>Jälkeen:</b></p> <p>Aktiivinen tiedottaminen neuvottelussa sovituista asioista ja sopimusten mukaan toimiminen.</p>	<p>Määrittää verkostoneuvottelun asiakastyön työnkuvaan kuuluvaksi, sopii työntekijöiden ajankäytöstä verkostoneuvotteluun organisaatioiden välisen (tai sisäisen?) yhteistyön edistämiseksi asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi.</p>

# Toimintaa ohjaavat lait ja asetukset

- [Suomen Perustuslaki](#)
- [Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä \(497/2003\)](#)
- [Terveystieteiden lae \(1326/2010\)](#)
- [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)
- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#)
- [Sosiaalihuoltolaki \(710/1982\)](#)
- [Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista \(380/1987\)](#)
- [Laki \(519/1977\) ja asetus \(988/1977\) kehitysvammaisten erityishuollosta](#)
- [Henkilötietolaki 22.4.1999/523](#)
- [Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista \(566/2005\)](#)
- [Työterveyslaki \(1383/2001\)](#)
- [Laki holhustoimesta \(442/1999\)](#)
- [Päihdehuoltolaki \(41/1986\)](#)
- [Laki toimeentulotuesta \(1412/1997\)](#)
- [Hallintolaki \(434/2003\)](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista \(734/1992\)](#)
- [Henkilötietolaki \(523/1999\)](#)
- [Mielenterveyslaki \(1116/1990\)](#)
- [Lastensuojelulaki \(417/2007\)](#)
- [Kotikuntalaki \(201/1994\)](#)
- [Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta \(621/1999\)](#)
- Hoitotakuu: laki [kansanterveyslain](#) ja [erikoissairaanhoidon lain](#) muuttamisesta.







# Milloin verkostoneuvottelu järjestetään

- Sosiaalityöntekijät, palveluohjaajat ja kuntoutuksen ohjaajat ovat keskeisiä koordinaattoreita verkostoneuvottelujen järjestämisessä.
- Verkostoneuvottelu voidaan kutsua koolle kun
  - asiakkaan hyvä hoito-, kuntoutus ja tukitoimien järjestely edellyttävät aktiivisempaa yhteistyötä eri toimijoiden kesken ja selkeää hoidon, kuntoutuksen ja palveluiden koordinointia.
  - ongelma ei ratkea ja tarvitaan uudenlaisten ratkaisujen löytämistä yli organisaatorajojen
  - tavanomaiset palveluratkaisut/hoitopolut eivät vastaa asiakkaan tarpeisiin
  - kyseessä on moniasiakkuustilanne tai asiakkaan ongelma jonka ratkaisu edellyttää eri vastuutahojen yhteistä näkemystä
- Esimerkkejä verkostoneuvotteluista:  
palvelusuunnitelmat, kuntoutusjaksojen tulo- ja lähtöpalaverit, ensikäynti kuntoutustutkimus- tai kehitysvammapoliklinikalla, asiakkaan siirtoneuvottelu

# Palvelun käyttäjän valmistautuminen verkostoneuvotteluun

Palvelun käyttäjän näkökulmasta ehkä tärkein vaihe on valmistautuminen

- Mietti omaa toimintakyvyn ongelmaansa ja palvelutarvettaan ja ottaa yhteyttä sosiaali- tai terveydenhuoltoon.
- Käyttää halutessaan apunaan valitsemaansa itsearviointimenetelmää (esim. PAAVO- itsearviointimenetelmä).
- Määrittelee neuvottelun tarpeen ja tavoitteen yhdessä sote-ammattilaisen kanssa.
- Asiakas voi käyttää palvelun tarpeiden tunnistamisessa apuna seuraavia näkökulmia:
  - Kirjataan asiakkaan ja hänen läheisensä toiveet ja tarpeet erikseen – tukee asiakkaan äänen kuuluville saamista
  - Käydään läpi mahdolliset arjen ratkaisut ja palveluratkaisut (milloin todella tarvetta varsinaiselle terapialle tms. palvelulle)
  - Vertaistapaamiset
  - Nostetaan onnistumiset esiin
  - Tulkki, vaikka läheinen olisikin läsnä
  - Kortit viestimisen apuna (kuvakortit, symbolit)
  - Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu



# Työntekijän valmistautuminen verkostoneuvotteluun

**Koollekutsujan valinta** – missä asiakkuus, siellä järjestämisvastuu

**Muiden tarvittavien toimijoiden kutsuminen** – vain tarvittavat tahot, kutsutaan kirjallisesti, asiakkaan suostumuksella

**Neuvottelupaikan esteettömyyden varmistaminen**

- Fyysinen esteettömyys
- Psyykinen esteettömyys
- Sosiaalinen esteettömyys

**Toimijoiden rooleista sopiminen** – etukäteen valmistautuminen, puheenjohtajuus, muistion laatiminen



# Neuvottelupaikan esteettömyyden varmistaminen



## Yleinen visuaalinen strukturointi:

(Autismi 2/2011)

- Osallistujilla nimikyltit, värikoodit eri ihmisryhmiä erottamaan
- Omat pöydät eri ryhmille
- Seinille osallistujien esittelyt kuvan kera

## Päivän/neuvottelun kulun hahmottamisen helpottaminen:

(Autismi 2/2011)

- Suuri värikoodattu tai kuvin tuettu tilannekello – viisaria siirretään tilanteen etenemisen mukaan
- Aistipuolen huomioonottaminen (kosketusherkkyiden vaihtelut, ääniherkkyys, hajut – liiallisten aistimusten kurissa pitäminen)

## Fyysinen esteettömyys:

- Onko paikkaan esteetön sisäänkäynti?
- Löytyykö paikasta pyörätuolin käyttäjälle soveltuva wc?
- Ovatko opasteet paikkaan selkeät?
- Onko neuvottelutilan valaistus riittävä?
- Löytyykö tilasta induktiosilmukka (tärkeä kuulovammaisten osallistujien kohdalla)?

## Psyykinen esteettömyys:

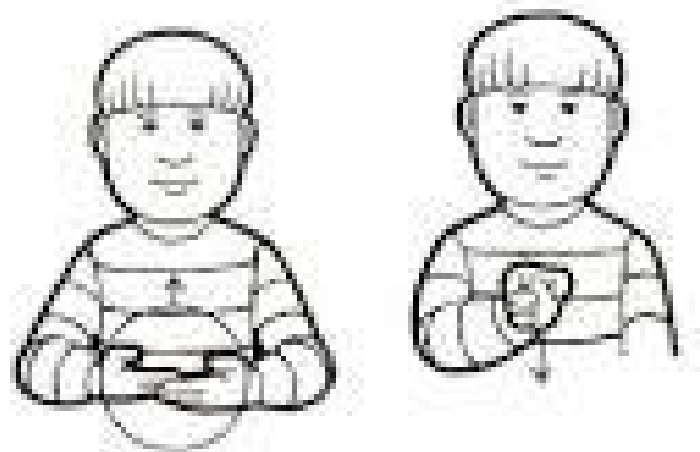
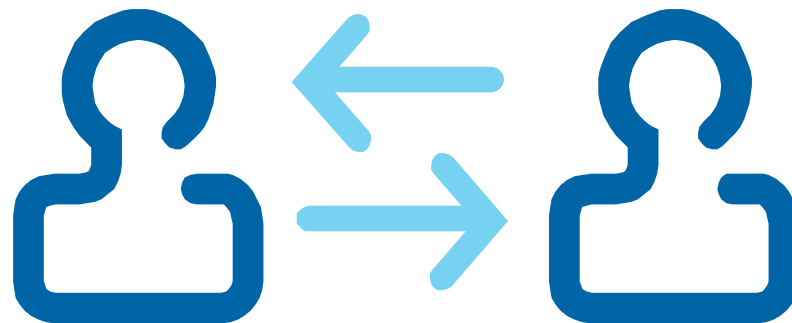
- Onko neuvottelun puheenjohtajana henkilö, joka parhaiten soveltuu tehtävään?
- Onko neuvottelun ilmapiiri turvallinen ja kiireetön?
- Tuntevatko neuvottelun osapuolet toisensa riittävän hyvin?
- Luottavatko neuvottelun osapuolet ja asiakas toisiinsa?

## Sosiaalinen esteettömyys:

- Onko annettava tieto selkeää ja ymmärrettävää?
- Onko asiakkaalla mahdollisuus osallistua keskusteluun kommunikoinnin apuvälineitä käyttäen tai (puhe)tulkin välityksellä?
- Miten osallistujat asettuvat tilaan? Istutaanko pöydän ääressä, sohvaryhmässä vai liikutaanko pisteeltä toiselle?

# Palvelun käyttäjä verkostoneuvottelun aikana

- Asiakas kertoo oman näkemyksensä asioihin ja on vuorovaikutuksessa verkostoneuvottelun muiden osallistujien kanssa.
- Asiakas käyttää hänelle sopivaa kommunikointikeinoa (puhe, viittomat, kuvat, ...)
- Asiakkaan valitsema **tukihenkilö** varmistaa asiakkaan äänen kuulumisen ja toisaalta asioiden konkretisoimisen asiakkaalle neuvottelun aikana.



# Arvostavan dialogisen verkostoneuvottelun periaatteet

- Yhteistyöhenkisyys.
- Toinen on yhteistyökumppani, subjekti, ei objekti.
- Etsitään uusia ratkaisuja ja näkökulmia yhdessä.
- Vastaantulo = yhteistyöhalua.
- Kumpikin osapuoli ottaa vastuuta onnistumisesta.
- Osallistuminen on spontaania ja rakentavaa.
- Sovitaan, mitä kukakin tekee ja milloin. Jatkuvuus ja seuranta tärkeitä (uskottavuus).
- Pelin sääntöinä on omien ja toisen arvojen, tarpeiden ja tavoitteiden huomioiminen, arvostus, turvallisuus, kuunteleminen, yhteistyön korostaminen, tuki, välittäminen, kiinnostus, tarve ymmärtää asiakasta, jotta voisi räätälöidä mahdollisimman hyvän palvelun.
- Vuorovaikutuksessa ja viestinnässä korostuvat kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen, luottamuksen rakentaminen: avoimuus, hyväksyminen, uskottavuus ja suoruus, toisten (kielteisten) tunteiden ymmärtäminen.
- Jokainen asiakas ja hänen tilanteensa on ainutlaatuinen. Asiakkaan tarpeet ovat lähtökohta.
- Verkoston rooli on tuottaa asiakkaan kannalta tarpeellinen (jatkuva) palvelu- / palveluprosessi.
- On tärkeää, että asiakas kokee tullessa kuulluksi!



# Apukysymyksiä verkostoneuvottelua varten

- Mikä on asiakkaan tilanne? Tavoitteet? Mistä tiedämme, että olemme päässeet sinne?
- Mikä on asiakkaan näkökulma tilanteeseen?
- Mitä asiakas tekee? Miksi?
- Mikä helpottaisi asiakkaan huolta? Miten me voimme auttaa?
- Mitä asiakas haluaa? Mitä hän tarvitsee?
- Mitä asiakas haluaa tehdä nyt? Entä tulevaisuudessa?
- Mistä asiakas pitää?
- Mitkä asiat ovat asiakkaalle tärkeitä? Miksi?
- Mitkä ovat asiakkaan kriteerit hyvälle palvelulle/ kuntoutumiselle / eteenpäin pääsemiselle?
- Millä perusteella asiakas tekee päätöksensä?
- Millainen olisi asiakkaan ihanneratkaisu / -palvelu?
- Ketkä tukevat asiakasta hänen pyrkimyksissään?



# Puheenjohtaja vastaa verkostoneuvottelun etenemisestä

- Puheenjohtaja on neutraali, ei suhtaudu tunteella asioihin, ei ole välttämättä asianosainen
- Osa kysyä oikeita kysymyksiä
- Asettaa aikarajat
- Huomioi kaikki osallistujat tasapuolisesti
- Huolehtii asiakkaan osallistumisesta neuvottelun aikana
- Huolehtii, että verkostoneuvottelun osapuolet keskittyvät asiakkaan positiivisiin voimavaroihin.
- Laatii yhteenvedon neuvottelun aikana sovitusta asioista ja huolehtii, että kaikki osapuolet ymmärtävät sovitut asiat samalla tavalla
- Mikäli neuvottelussa päätetään asiakkuuden siirtymisestä toisen tahon koordinoitavastuulle, asiakkaalla oltava tiedossa uuden vastuutahon yhteystiedot



# Verkstoneuvottelun tuloksena toimintasuunnitelma – entä arviointi?

- Neuvottelun tuloksena saadaan toimintasuunnitelma käsillä olevan tilanteen ratkaisemiseksi, jossa sovitaan toimijoiden vastuut ja työnjako asian eteenpäin viemiseksi, sekä kuka ja miten asioiden etenemistä seurataan.
- Sovitaan vastuuhenkilö, jonka kanssa asiakas voi palata asiaan. Neuvottelun lopputuloksesta **tiedotetaan** sovitulla tavalla muita asianosaisia.
- Jos asiakkaan tilanteen seuraamiseksi tarvitaan useampia ammattilaisia, voidaan sopia myös ajankohta uudelle verkstoneuvottelulle TAI koordinaatiovastuussa oleva tahon kanssa sovitaan lopuksi uudesta pienemmästä jatkopalaverista (joka ei ole enää verkstoneuvottelu).



# - Entä arviointi?

- Neuvottelun lopuksi kerätään joko suullista tai kirjallista **palautetta** neuvottelun onnistumisesta.
- **Tärkein kriteeri** on asiakkaan tavoitteiden toteutuminen tai siihen suuntaan tehty suunnitelma
  - Palautetta kerätään asiakkaalta, läheisiltä, työyhteisöltä
  - Onko tavoitteet saavutettu?
  - Onko neuvottelulla ollut vaikutuksia?
  - Esimerkiksi asteikolla **kiitettävää, kehitettävää, huolestuttavaa**
  - Millä tavalla verkostoneuvottelu on palvellut tavoitetta?
- **Arviointiin sopivia työkaluja mm.**  
Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin sopivia työkaluja ([www.thl.fi/aikuissosiaalityo](http://www.thl.fi/aikuissosiaalityo))
  - BIKVA-malli
  - Kuvastin-menetelmä
  - Osallistava ja valtaistava arviointi
  - Realistinen arviointi
  - Tapauskohtainen arviointi
  - Vaikutusten ennakoarviointi (IVA, SVA, sukupuolivaikutusten arviointi)





## Muuta huomioitavaa

- **Miten toimitaan, jos ammattilaisten näkemykset poikkeavat vahvasti asiakkaan näkemyksistä?**  
Ammattilaiset toimivat aina asiakkaan edun mukaisesti. Ristiriitatilanteissa edetään ratkaisukeskeisin menetelmin asiakkaan voimavarat huomioiden. ([www.ratkes.fi](http://www.ratkes.fi))
- **Miten toimitaan, jos asiakkaan ja hänen läheistensä näkemykset poikkeavat vahvasti toisistaan?**  
Esisijaisesti kuullaan asiakasta. Kirjataan asiakkaan ja läheisten näkemykset erikseen, jotta voidaan erottaa eri osapuolten näkemykset toisistaan.
- **Minkälaisilla keinoilla varmistetaan lapsen tai nuoren asiakkaan kuuleminen?**  
Käytetään lapsen tai nuoren kehitystasoon sopivaa menetelmää hänen kuulemisessaan. Noudatetaan laissa määriteltyjä toimintatapoja lasten kuulemiseksi.
- **Miten edetään, jos neuvottelun osapuolet eivät pääse yhteiseen lopputulokseen?**  
Vaikka yhteistä näkemystä ei kokonaisuudessa saavutettaisi, pyritään etenemään riittävän pienin askelin, jotta onnistumisia ja edistystä saadaan aikaiseksi ja näkyväksi.

# Hyödyllisiä linkkejä

- Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointi [www.thl.fi/aikuissosiaalityo.fi](http://www.thl.fi/aikuissosiaalityo.fi)
- Yksilökeskeinen työote [www.verneri.net](http://www.verneri.net) ja [www.helensandersonassociates.co.uk/about-us.aspx](http://www.helensandersonassociates.co.uk/about-us.aspx)
- Valtakunnallisen vammaispalveluhankkeen materiaalipankki <http://vammaispalveluhanke.eteva.fi/>
- Palvelusuunnitelma, mikä se on? –selkokieline esite.  
[http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Materiaaleja/painoon\\_palvelusuunnitelma\\_selko\\_8siv.pdf](http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Materiaaleja/painoon_palvelusuunnitelma_selko_8siv.pdf)
- Elämäni suunnitelmia – erityisesti kehitysvammaisen asiakkaan muuton tueksi  
[http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Osahankkeet/P- K/elamanisuunnitelma\\_mina\\_muutan\\_liitteksi.pdf](http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Osahankkeet/P-K/elamanisuunnitelma_mina_muutan_liitteksi.pdf)
- Henkilökohtainen apu – mitä se on? Selkokieline esite  
[http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Materiaaleja/painoon\\_henkilokoht\\_apu\\_selko.pdf](http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Materiaaleja/painoon_henkilokoht_apu_selko.pdf)
- Palvelutarpeen arviointimenetelmien työkalupakki  
[http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Osahankkeet/P-K/palvelutarpeen\\_arviointimenetelmien\\_tyokalupakki.pdf](http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Osahankkeet/P-K/palvelutarpeen_arviointimenetelmien_tyokalupakki.pdf)
- OIVA – vuorovaikutusmalli  
[http://papunet.net/tikoteekki/fileadmin/tiedostot/muut/OIVA\\_paehkinaenkuoressa\\_korjattu.pdf](http://papunet.net/tikoteekki/fileadmin/tiedostot/muut/OIVA_paehkinaenkuoressa_korjattu.pdf)
- Dialogiset verkostomenetelmät  
[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/menetelmat/verkostodialogiset\\_menetelmat](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/menetelmat/verkostodialogiset_menetelmat)
- Vaikeavammaisten yhteiskunnallisen tasa-arvon ja osallisuuden kehittäminen – materiaalia  
<http://wanda.uef.fi/tkk/projektit/vava2/materiaali.php>
- Asiakaslähtöisen palvelusuunnittelun kehittäminen  
[http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Osahankkeet/Eteva/asiakaslatoisen\\_palvelusuunnittelun\\_kehittaminen.pdf](http://files.kotisivukone.com/kastetesti.kotisivukone.com/tiedostot/Osahankkeet/Eteva/asiakaslatoisen_palvelusuunnittelun_kehittaminen.pdf)
- PAAVO- itsearviointimentelmä <http://www.paavo.fi/index.html>
- Verkostotyökalupakki – tukea monitoimijaiseen yhteistyöhön  
<http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/36dbc3d9-6d9d-4e24-b238-bb94deb2729e/Verkostotyokalupakki.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=36dbc3d9-6d9d-4e24-b238-bb94deb2729e>



**Lisätietoja:**

**Pirkanmaan VammaisKaste-hanke**  
**Projektisuunnittelija Liisa Lindberg**

**Innokylän vammaisasioiden oppimisverkosto**  
**Heidi Anttila THL**

