



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Juha Koivisto
Anna-Maria Isola
Merja Lyytikäinen

TYÖPAPERI

Osallisuus kuuluu kaikille

Innokylän innovaatiokatsaus

TYÖPAPERI 9/2018

Juha Koivisto, Anna-Maria Isola & Merja Lyytikäinen

Osallisuus kuuluu kaikille

Innokylän innovaatiokatsaus

© Kirjoittajat ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-343-077-8
ISSN 2323-363X
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-077-8>

Helsinki, 2018

Lukijalle

Osallisuus on mukana lähes kaikessa tämän hetken muutospuheessa. Kun puhutaan osallisuudesta konkreettisesti, sana uhkaa tyhjetä merkityksistään. Silloin alun perin myönteisen muutoksen avaimeksi tarkoitettu käsite kääntyykin lukitsemaan tilanteen. Ymmärryksen lisäämiseksi on tärkeää jatkuvasti konkretisoida osallisuutta ja käyttää puheessa havainnollistavia esimerkkejä. Sanoilla on valtaa ja niillä suljetaan ihmisiä pois. Siksi osallisuudesta ei kannata viestiä hallinnon kielellä, vaan siten että se kohtaa arjen ja inhimilliset kokemukset.

Tämä Innokylän innovaatiokatsaus jäsentää osallisuuden edistämisen toimintamalleja eli konkreettisia keinoja ja ratkaisuja, joilla edistää osallisuutta. Toimintamalleja etsittiin Innokylän avoimesta innovaatioympäristöstä (www.innokyla.fi). Katsauksessa analysoidaan toimintamallien tarkoituksia, kohderyhmiä sekä keskeisiä ja yhteisiä elementtejä. Lisäksi analysoidaan toimintamallien soveltamisessa ja kokeiluissa saavutettuja tuloksia.

Tämä katsaus on hyödyllistä luettavaa kaikille osallisuuden edistämisen parissa työskenteleville maakunnissa, kunnissa, järjestöissä sekä valtion hallinnossa. Katsaus antaa konkreettisia välineitä tehdä töitä osallisuuden edistämiseksi. Osallisuus kuuluu kaikille.

Tiivistelmä

Juha Koivisto, Anna-Maria Isola & Merja Lyytikäinen. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 9/2018. 33 sivua. Helsinki 2018. ISBN 978-952-343-077-8

Tämä innovaatiokatsaus avaa, jäsentää ja havainnollistaa osallisuuden käsitettä tarkastelemalla konkreettisia osallisuuden toimintamalleja, joita haettiin avoimesta kansallisesta innovaatioympäristöstä Innokylästä (www.innokyla.fi). Katsauksessa analysoidaan osallisuuden edistämisen toimintamallien tarkoituksia, kohderyhmiä sekä keskeisiä ja yhteisiä elementtejä. Lisäksi analysoidaan osallisuuden toimintamallien soveltamisessa ja kokeiluissa saavutettuja tuloksia.

Katsauksen perustana osallisuus on jaettu kolmeen osa-alueeseen, joiden avulla jäsennetään Innokylän toimintamalleihin sisältyviä osallisuuden edistämisen keinoja. Osa-alueet ovat 1) osallisuus omassa elämässä, 2) osallisuus vaikuttamisen prosesseissa ja 3) osallisuus paikallisesta hyvästä.

Osallisuutta omassa elämässä edistetään pääsääntöisesti yksilöllisesti voimavaraistavin keinoin. Myös muita keinoja voidaan käyttää: luoda ihmisten välille luottamuksen edellytyksiä, lisätä toimintaympäristön ymmärrettävyyttä ja sitä kautta hallittavuutta, tarjota tilaisuuksia merkitykselliseen tekemiseen ja avata ovia uusiin mahdollisuuksiin, vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ja lisätä käytössä olevia resursseja.

Osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa edistetään luomalla fyysisiä ja/tai virtuaalisia tiloja ja olosuhteita, joissa asukkaiden tai asiakkaiden osallisuus ja mahdollisuus vaikuttaa erilaisissa prosesseissa voidaan toteuttaa. Usein on kyse tuttujen mallien soveltamista jollakin tietyllä substanssialueella. Tarkasteltujen mallien pääasiallisena menetelmänä on keskustelu, jolla kerätään asiakaskokemuksia, mielipiteitä ja palautetta palvelujen ja palvelujärjestelmän kehittämisen tueksi. Muutamassa mallissa painottui konkreettisempi ja pitkäjänteisempi osallistuminen suunnitteluun ja työskentelyyn. Kokemusasiantuntijatoiminnassa voi asiakkaan näkökulma olla rakennettu sisään kokonaiseen kehittämisprosessiin. Osallistumisessa tärkeitä ulottuvuuksia ovat yhdessäoloa, keskustelu, yhteneväisten kokemusten jakaminen, vertaistuki sekä yhteisyys. Kuulluksi ja arvostetuksi tuleminen sekä yhdessä ideoiminen ovat keskeisiä osallisuuden elementtejä.

Osallisuutta paikallisesta hyvästä luodaan rikkomalla toimijarajoja ja -rooleja. Sekä asiakkaan että ammattilaisen toimijuuden rajat voivat tällöin hämärtyä. Ammattilaisten rooli toiminnanohjauksessa saattaa olla vähäinen tai puuttua kokonaan. Kyse voi olla toiminnasta, jonka sisältöjä ei ole selkeästi rajattu ja jolla pyritään tarjoamaan kohderyhmälle kiinnityskohtia yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen tai merkityksellisyyden kokemuksiin verkostoissa, vuorovaikutussuhteissa tai julkisissa tiloissa. Toimintaan osallistuvat yksittäiset henkilöt tai ryhmät muovaavat toiminnasta omanlaisensa ja toiminnan sisältö tai kohde on toimijan ja toimijoiden itsensä määriteltävissä. Tällöin ihmisen oma toimijuus, tasavertaisuus ja ”ei palvelun kohteena oleminen” korostuvat. Toiminta toteutuu siellä missä ihmiset viettävät aikaansa, kuten kodeissa, kaduilla ja julkisissa tiloissa. Rajatumman kohderyhmän osallisuutta lisäävissä toiminnoissa vastuu toiminnan koordinaatiosta on selkeämmin nimetyllä paikallisella taholla. Kysessä voi olla esimerkiksi kyläyhteisö tai matkailun kynnyksen toimitilassa toimiva yhteisö.

Maakunnan osallisuuden edistämisen toimintakokonaisuus kirjataan osallisuusohjelmaan, joka laaditaan yhdessä asukkaiden, kansalaisaktiivien, järjestöaktiivien ja asiantuntijaryhmien kanssa. Osallisuuden edistäminen tai vähintäänkin viittaukset osallisuusohjelmaan on hyvä sisällyttää myös maakuntastrategiaan, sosiaali- ja terveystalouden strategiaan, palvelulupaukseen ja hyvinvointikertomukseen. Osallisuuden edistämiseksi maakunnan kannattaa koota osallisuusryhmä tai -verkosto, johon voivat kuulua virkamiehet, kokemusasiantuntija, elinkeinoelämän ja järjestöjen edustajat sekä (maa)kuntalaiset. Osallisuustyö edellyttää osaavaa koordinaatiota ja johtamista.

Avainsanat: Osallisuus, asiakasosallisuus, osallistuminen, vaikuttaminen, paikallisuus, yhteisöllisyys

Sisällys

Lukijalle	3
Tiivistelmä.....	4
1 Johdanto	7
2 Osallisuuden osa-alueet.....	8
3 Tutkimuskysymykset.....	10
4 Menetelmä ja aineisto.....	10
5 Tulokset.....	11
5.1 Osallisuus omassa elämässä.....	11
5.1.1 Yksilön osaamisen, elämänhallinnan ja toimintavalmiuksien lisääminen.....	11
5.1.2 Kohderyhmänä erityisesti ikäihmiset.....	11
5.1.3 Osallisuutta omassa elämässä lisäävät ratkaisut ja toimintamallit.....	11
5.1.4 Toimintamallien arvioinnissa kehittämisen varaa.....	14
5.2 Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa.....	14
5.2.1 Aukkaan ja asiakkaan tiedon ja kokemuksen huomioiminen päätöksenteossa ja kehittämisen prosesseissa.....	14
5.2.2 Aukkaan, asiakkaan ja omaisen osallisuus.....	15
5.2.3 Malleja ja ratkaisuja osallisuuden mahdollistamiseksi vaikuttamisen prosesseissa.....	15
5.2.4 Osallistuminen antoisaa, vaikutuksista ei tietoa.....	17
5.3 Osallisuus paikallisesta hyvästä.....	18
5.3.1 Yhdessä tehty osallisuus.....	18
5.3.2 Kohderyhmänä yhteisö tai yhteisön "ulkoreunoilla" olevat.....	18
5.3.3 Ratkaisuja ja malleja yleisestä yksilöidympään.....	18
5.3.4 Vaikutuksia motivaatioon, jaksamiseen ja hyvinvointiin.....	20
6 Osallisuuden rakennusaineita.....	21
7 Eväitä osallisuuden toteuttamiseen maakunnissa ja kunnissa.....	23
7.1 Osallisuusryhmän kokoaminen.....	23
7.2 Osallisuusohjelman laatiminen.....	23
7.3 Osallisuustyön kordinointi.....	25
Liite 1.....	26
Lähteet.....	33

1 Johdanto

Osallisuuden edistäminen kytkeytyy tiiviisti tämänhetkisiin yhteiskunnallisiin muutoksiin. Asukkaiden osallisuus on esillä sekä maakuntia että sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevissa lakiehdotuksissa. Valmis-teilla olevat lait ovat suurelta osin ohjanneet suomalaista kehittämistyötä viime vuosina ja sen tuottamia uusia toimintamalleja ja ratkaisuja. Osallisuus on vahvasti läsnä kehittämistoiminnan tavoitteissa.

Hallituksen Palvelut asiakaslähtöiseksi -kärkihankkeen lähtökohtia ovat asukkaiden kokemukset ja osallistuminen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintatapojen kehittämiseen. Hankkeessa on vuosina 2016–2017 kokeiltu uudenlaisia asiakasosallisuuden toimintatapoja. Vuonna 2014 käynnistynyt Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokra (ESR, toimintalinja 5) kokoaa osallisuustyötä tekevät yhteen, tutkii ja tuottaa tietoa osallisuudesta, kehittää osallisuusmittaria sekä vaikuttaa ja viestii. Sokra keskittyy edistämään erityisesti kaikista heikoimmassa asemassa olevien ja syrjittyjen osallisuutta. Suomen Kuntaliiton Asukkaat sote- ja maakuntauudistuksen keskiöön -projekti (2017–2018) tarjoaa sote- ja maakuntauudistusta suunnitteleville ja toteuttaville tietoa ja työkaluja maakunnan asukkaiden osallistumiseen, vaikuttamiseen ja palvelujen suunnittelun käyttäjälähtöisyyteen liittyvissä kysymyksissä.

Lakipykälien ja valtion hallinnosta ohjatun kehittämistoiminnan ulkopuolella kansalaisaktivismi ja asukkaiden aktiivisuus ovat muotoutumassa uudella tavalla. Puhutaan neljännessä sektorista, joka perinteisten järjestöjen toimintatavoista poiketen organisoituu kevyesti ja nopeasti, usein kertaluonteisesti esimerkiksi tapahtuman ympärille vaikkapa sosiaalisen median avulla. Uudenlaisia asukkaiden organisoitumistapoja on tutkittu Helsingin yliopistossa muun muassa Kaupunkiaktivismi metropolin voimavarana -hankkeessa (2015–2017). Vaikuttamisen eriarvoistumista tutkitaan puolestaan Suomen Akatemian rahoittamassa Kansalaisuuden kuilut ja kuplat -tutkimushankkeessa (2017–2020).

Tässä innovaatiokatsauksessa avataan, jäsennetään ja havainnollistetaan osallisuuden käsitettä tarkastelemalla konkreettisia osallisuuden toimintamalleja, joita haettiin avoimesta kansallisesta innovaatioympäristöstä Innokylästä (www.innokyla.fi). Katsauksessa analysoidaan osallisuuden edistämisen toimintamallien tarkoituksia, kohderyhmiä sekä keskeisiä ja yhteisiä elementtejä. Lisäksi analysoidaan osallisuuden toimintamallien soveltamisessa ja kokeiluissa saavutettuja tuloksia.

Katsaus tarjoaa konkreettisia työkaluja ja toimintatapoja maakuntien rakentamiseen, sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamiseen sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työhön. Katsaus avaa helposti ymmärrettävässä muodossa näkökulmia osallisuuteen sekä antaa ammattilaisille ideoita siitä, mitä osallisuus voisi tarkoittaa konkreettisenä toimintana omissa työissä.

2 Osallisuuden osa-alueet

Osallisuus on sosiaalisen alueella eli ihmisten välisessä toiminnassa, uskomuksissa ja kielessä muotoutuva subjektiivisen hyvinvoinnin tila, joka rakentuu ja muuttuu resurssien, tarpeiden ja toimijuuden edellytysten mukaan. Aineellisia hyvinvoinnin lähteitä eli resursseja ovat esimerkiksi kohtuullinen toimeentulo, asunto, kirjat ja harrastusvälineet. Aineettomia hyvinvoinnin lähteitä ovat muun muassa ihmisten välille syntyvä luottamus, yhteisesti jaetut merkitykset ja yksilön oma kapasiteetti, kuten luova ajattelu. Resurssit voivat olla myös aineellisen ja aineettoman ”välissä”, kuten luonto, taide ja kulttuuri. Yhteisin varoin maksetut ja tarpeenmukaiset palvelut, koulutus ja päivähoito tai esimerkiksi yksityisesti ostettu kuntovalmennus ja kotisiivous lisäävät myös hyvinvointia. (Isola ym. 2017.)

Ihmiset kokevat osallisuutensa yksilöllisesti, koska vaikka resurssit olisivat yhtäläiset, inhimilliset tarpeet eroavat yksilöittäin. Osallisuus ei kuitenkaan ole pelkkä subjektiivinen kokemus. Laki ja käytännöt ja se, miten valta on jakautunut, ohjaavat ja määrittävät sitä, miten resursseja erilaisille ihmisryhmille jaetaan.

Tämän innovaatiokatsauksen perustana osallisuus on jaettu kolmeen osa-alueeseen (Isola ym. 2017), joiden avulla jäsennetään Innokylän toimintamalleihin sisältyviä osallisuuden edistämisen keinoja. Osa-alueet ovat:

- 1) Osallisuus omassa elämässä
- 2) Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa
- 3) Osallisuus paikallisesta hyvästä

Osallisuus omassa elämässä tarkoittaa sitä, että ihmisellä on yhteys omiin tarpeisiinsa ja että hänellä siten on mahdollisuus toteuttaa itseään. Osallisuus omassa elämässä – tai kasvaminen omiin mittoihinsa – edellyttää sekä välittömiä, olemassaolon turvaavia resursseja että sellaisia resursseja, jotka auttavat tyydyttämään inhimillisiä tarpeita (ks. esim. Max-Neef 1991). Positiivisessa psykologiassa on esitetty ihmisen psykologisia tarpeina myös muun muassa autonomisuuden kokemus, kyvykkyyden osoittaminen ja yhteisyyden tunteminen (Deci & Ryan 1985), hyvän tekeminen (Martela & Ryan 2015) sekä elämän hallittavuus, ymmärrettävyys ja merkityksellisyys (Antonovsky 1989).

Osallisuutta omassa elämässä voidaan lisätä muiden muassa tekemällä ihmisten toimintaympäristöjä ja palveluita aikaisempaa ymmärrettävämmiksi, jolloin niiden hallittavuus paranee. Samaa tavoitetta palvelee asiakastietojen ja päätösten selkokielisyys, lukutaito ja kulttuurinen ymmärrys ja se, että asiakas otetaan oikeana kumppanina laatimaan omaa palvelusuunnitelmaansa. Merkityksellinen tekeminen, onnistumisen kokemukset, myönteinen palaute, itseohjautuva toiminta ja toiveikas mieli tyydyttävät psykologisia tarpeita ja vapauttavat siten toiminnan potentiaalia edelleen.

Positiivisessa psykologiassa keskitytään yksilöllisten voimavarojen vahvistamiseen ja hyödyntämiseen, mutta osallisuudesta puhuessamme kohdistamme katseen yksilöllisten voimavarojen lisäksi rakenteisiin ja saatavilla oleviin resursseihin. Sosiaaliturvalla varmistetaan, että perhettä perustettaessa, sairaudessa, työttömyydessä tai vanhuudessa toimeentulo on turvattu, ja palveluilla parannetaan toimintavalmiuksia tarpeen vaatiessa.

Hyvinvointijärjestelmästä käydään kuitenkin jatkuvia poliittisia kamppailuja. On helpompaa ottaa pois niiltä ihmisiltä, jotka ovat hiljaa kuin niiltä, jotka puolustavat etujaan. Inhimilliset tarpeet ovat toiminnan potentiaalia, jotka saavat aikaan tarpeenmukaista toimintaa, esimerkiksi sitä, että haluaa vaikuttaa resurssien jakoon ja muihin yhteisiin asioihin.

Osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa edistetään silloin, kun lisätään marginaaliin päätyneiden ja syrjittyjen poliittisen toimijuuden edellytyksiä – poliittinen ymmärrettynä kaikenlaisena asioiden muuttamiseen tai ennallaan säilyttämiseen tähtäävänä toimintana eikä vain perinteisenä puoluepolitiikkana.

Epäoikeudenmukaisuutta ja epäkohtia ei poisteta yksinomaan vahvistamalla yksilöllisiä voimavaroja, vaan ihmisiä on yhteiskunta- ja ihmisryhmästä riippumatta rohkaistava vaikuttamaan yhteisiin asioihin. Ammattilaiset ja yhteiskunnallisesti valveutuneet ihmiset voivat toki turvata ja edistää heikoimmassa ase-

massa olevien oikeuksia. Muutokseen tarvitaan kuitenkin erityisesti niitä, jotka ovat epäkohdat omissa nahoissaan kokeneet.

Osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa lisätään muun muassa luomalla tilaisuuksia ja olosuhteita, joissa heikoimmassa asemassa olevat voivat tuoda kokemuksiaan ja näkemyksiään yhteiseen tilaan taiteen, liikkeen tai kulttuurin keinoin. Jaettuina kokemuksina niitä voidaan alkaa sanoittaa. Sanat ja ilmiöiden sanoittaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä silloin, kun pyritään parantamaan marginaaliin joutuneen, hiljaiseksi tai sanattomaksi jääneen ryhmän asemaa.

Sosiaalialan asiakastyössä olennaista on, että ammattilaiset eivät ajattele asiakkaidensa puolesta tai suojele heitä hiljaisiksi. Palveluihin voidaan ottaa mukaan yhteiskehittämisen elementtejä, jolloin ammattilaiset ja asiakkaat saavat tilaisuuden vaikuttaa toisistaan ja vaikuttaa toisiinsa. Siihen voidaan rohkaista järjestämällä osallistujien intresseistä lähteviä opintopiirejä tai tutustumalla pienimuotoiseen kansalaistoimintaan. Ammattilaiset ja kuka tahansa voivat ryhtyä kanssavaikuttajaksi. Kansalaisuus (ruots. medborgare, josta sana 'kansalaisuus' käsitehistoriallisesti juontaa juurensa) voi olla yhdessä tekemistä, jossa asemasta tai tilanteesta riippumatta jokainen saa kannettua kortensa kekoon tai tuotua mielipiteensä julki.

Kolmas osallisuuden osa-alue on *osallisuus paikallisesta yhteishyvästä*, josta myöhemmin käytämme termiä 'paikallinen hyvä'. Yhteiskunnallisia juopia ehkäistään ja osallisuutta edistetään parhaiten siellä, missä ihmiset kohtaavat toisensa arkisissa ympäristöissään. Paikallisesti voidaan järjestää avoimia tiloja ja maksutonta toimintaa, jossa ihmiset voivat kohdata toisensa yhdenvertaisina. Kylätalolla, korttelikeittiössä tai kaupunkiolohuoneessa voi kokoontua niin kuoro kuin shakkikerho. Ympäristötalkoot, kansalaisopistot, kirjastot, yhteisöruokailut, kyläjuhlat ja maksuttomat paikalliset liikuntatapahtumat kokoavat erilaisia ihmisiä yhteen eikä niissä kysytä osallistujien työmarkkinastatuksen tai mahdollisten diagnoosien perään. Osallisuus paikallisesta hyvästä on toimintaa, jossa paikallisesti luodaan yhteisiä merkityksiä ja arvoa ja yhteisöllistä hyvinvointia yhteiskuntaryhmät ja hierarkiat ylittäen.

3 Tutkimuskysymykset

Tässä innovaatiokatsauksessa tarkastellaan ja jäsennetään osallisuusteemaa konkreettisten osallisuuden edistämiseen kehitettyjen ratkaisujen ja toimintamallien analyysin avulla. Katsauksen tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- 1) Millaista tarkoitusta varten osallisuuden toimintamalleja on kehitetty?
- 2) Millaisille kohderyhmille osallisuuden toimintamalleja on kehitetty?
- 3) Millaisia osallisuuden toimintamalleja on kehitetty?
- 4) Millaisia kokemuksia osallisuuden toimintamallien soveltamisesta ja hyödyntämisestä on?
- 5) Mitkä ovat osallisuuden keskeiset rakennusaineet?

4 Menetelmä ja aineisto

Katsauksen aineistoksi etsittiin osallisuus -teemaan liittyviä toimintamalleja hyvinvointi- ja terveysalan kansallisesta avoimesta innovaatioympäristöstä Innokylästä (www.innokyla.fi). Innokylässä toimintamallit ovat paikallisista ratkaisuista yleistettyjä, geneerisiä malleja, jotka nostavat esiin kehitetyn ratkaisun käyttötarkoituksen ja keskeiset osatekijät. Ne eivät sisällä paikallista tietoa ja ne ovat Innokylässä kaikkien kehittäjien vapaasti hyödynnettävissä ja sovellettavissa heidän omiin toimintaympäristöihinsä. Toimintamallin tulisi kuvata mahdollisimman selkeästi ja ytimekkäästi, miten se toteutetaan käytännössä. Sen tulisi nostaa esiin sellaisia keskeisiä osatekijöitä, jotka olisivat toteutettavissa kaikissa mallin paikallisissa sovellusympäristöissä. Paikallisesti mallit kuitenkin aina sovitetaan ympäristöön ja ne toteutuvat erilaisina eri ympäristöissä. Innokylässä toimintamallin yhteydessä olevassa Verstaassa joko kehitetään uutta ratkaisua, joka yleistetään toimintamalliksi, tai sovelletaan jo Innokylään kuvattua toimintamallia. Verstaalla on näin ollen paikallista kehittämis- ja arviointitietoa.

Innokylästä löytyvät toimintamallit ovat pääasiallisesti julkisen ja järjestösektorin kehittämistoiminnan tuottamia malleja ja kehittäjien itse mallintamia ja kuvaamia. Innokylä on reaaliaikaisen kehittämisen ympäristö, joten osa tämän katsauksen aineiston toimintamalleista oli luonnollisesti jossain määrin keskeneräisiä, osa oli valmiimpia. Innokylän perustava ajatus kuitenkin on, että toimintamallit eivät koskaan ole täysin valmiita, vaan niitä voidaan aina korjata ja täsmentää sitä mukaan kun niiden soveltamisesta erilaisissa ympäristöissä saadaan kokemuksia ja arviointitietoa.

Katsauksen aineistoksi etsittiin Innokylästä toimintamalleja asiasanalla ”osallisuus”. Haussa löytyneet toimintamallit käytiin läpi karsimalla aineistosta pois pahasti keskeneräiset mallit ja kuvauksen laadulta heikot mallit. Analysoitavaksi jäi lopulta 69 toimintamallia, joista koottiin excel-taulukkoon seuraavat tiedot: nimi, käyttötarkoitus, kohderyhmä, keskeinen sisältö (idea, osatekijät) sekä arviointitietoa mallin paikallisista toteutuksista, jota etsittiin toimintamallin yhteydessä olevista Verstaista. Liitteeseen 1 on koottu listaus analyysiin mukaan otetuista toimintamalleista. Toimintamallit luokiteltiin kolmeen osallisuuden osaa-alueeseen. Luokittelun tukena käytettiin asiasanalistausta ja kuvausta käyttötarkoituksesta. Toimintamalleissa on voitu edistää useamman kuin yhden alueen osallisuutta. Osallisuus omassa elämässä (47 kpl) kattoi muun muassa toimintakykyyn, yksilöllisiin voimavaroihin, motivaatioon ja motivointiin, kuuntelemiseen, kohtaamiseen, läsnäoloon, kunnioitukseen, osaamisen kehittämiseen, asiakassuunnitelmiin ja yhdenvertaisuuteen liittyvät sisällöt. Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa (27 kpl) kattoi toimintamallit yhteiskehittämiseen ja yhteiskehittämisen menetelmiin, kansalaistoimintaan, omaehtoiseen toimintaan, osallistavaan suunnitteluun ja budjetointiin, vaikuttamiseen ja asiakas- ja asukasraateihin liittyen. Osallisuus paikallisesti (27 kpl) kattoi toimintamallit kylätoimintaan, kylätaloihin, avoimiin tiloihin, paikallisyhteisöihin, yhteisön kehittämiseen ja kuntalaisuuteen liittyen. Luokittelun jälkeen mallit analysoitiin tutkimuskysymysten ja koottujen tietojen pohjalta kolmena luokkana ja kolmen tutkijan toimesta.

5 Tulokset

Tässä luvussa jäsenetään analysoitu toimintamalliaineisto osallisuuden kolmen osa-alueen mukaisesti. Kussakin alaluvussa tarkastellaan toimintamallien tarkoituksia, kohderyhmiä, ideaa ja osatekijöitä sekä toimintamallien soveltamisesta saatuja kokemuksia ja tuloksia.

5.1 Osallisuus omassa elämässä

Suurimmassa osassa toimintamalleja (47 kpl) keskityttiin edistämään osallisuutta omassa elämässä. Osallisuutta omassa elämässä edistetään pääsääntöisesti yksilöllisesti voimavaraistavin keinoin. Aineistossa oli myös toimintamalleja, joissa osallisuutta omassa elämässä lisättiin luomalla ihmisten välille luottamuksen edellytyksiä, lisäämällä toimintaympäristön ymmärrettävyyttä ja sitä kautta myös hallittavuutta, tarjoamalla tilaisuuksia mielekkääseen tekemiseen ja avaamalla ovia uusiin mahdollisuuksiin, vahvistamalla yhteenkuuluvuuden tunnetta tai lisäämällä käytössä olevia resursseja.

5.1.1 Tavoitteena yksilön toimintavalmiuksien lisääminen

Pääosassa toimintamalleja voimavaraistava työote kohdistui yksilöön eli tarkoituksena oli lisätä yksilön osaamista, elämänhallintaa ja toimintavalmiuksia. Oli kuitenkin jonkin verran sellaisiakin malleja, joissa verkotettiin paikallisia toimijoita ja joissa pyrittiin lisäämään myös muiden kuin itse kohderyhmän toimintavalmiuksia. Useassa toimintamallissa hyödynnettiin runsaasti paikallisia verkostoja osaamisineen ja vapaaehtoistyöntekijöitä. Paikallisia tiloja osattiin myös hyödyntää.

5.1.2 Kohderyhmänä erityisesti ikäihmiset

Toimintamalleja oli kehitetty niin maaseudun kuin kaupungin tarpeisiin, joskin suurin osa malleista on helposti ja pienin muutoksin siirrettävissä erilaisiin asuinympäristöihin tai palveluihin. Kohderyhminä olivat erityisesti ikäihmiset. Toimintamalleja oli kehitetty myös asukkaille yleensä ja päiväkotikiikaisille lapsille. Erityisryhmistä kohderyhminä olivat edustettuina mielenterveyskuntoutujat ja heidän omaisensa, vammaiset ja kehitysvammaiset, erityislapset, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret sekä työvoiman ulkopuolella olevat työikäiset.

5.1.3 Osallisuutta omassa elämässä lisäävät ratkaisut ja toimintamallit

Osallisuutta omassa elämässä lisäävät toimintamallit jaettiin neljään alaluokkaan: 1) yksilöllisten toimintavalmiuksien lisääntyminen, 2) uusien mahdollisuuksien avautuminen, 3) sosiaalisten suhteiden ja verkostojen vahvistuminen ja 4) aineellisten resurssien lisääminen. Seuraavaan on valittu esittelyyn yhtäältä perinteisiä mutta keskeisiä ja toisaalta jollakin uudella näkökulmalla kehitteillä olevia toimintamalleja.

1) Yksilöllisten toimintavalmiuksien lisääntyminen

Yksilöllisiä toimintavalmiuksia voidaan parantaa monella tavalla esimerkiksi joko vahvistamalla yksilön osaamista, kuten kieli- ja vuorovaikutustaitoja, lisäämällä ymmärrystä palvelujärjestelmästä tai tulella tutuksi oman elinympäristön kanssa. Toimintaympäristön ymmärrettävyys lisää myös hallittavuutta, kun ihminen tulee tutuksi.

[Eteisestä kammarin puolelle](#) -mallissa päiväkotilasten vanhempia otetaan aikaisempaa enemmän mukaan päiväkodin arkeen järjestämällä muun muassa aamukahveja vanhemmille.

Koulutetut esittelijät kertovat [Sippe-hyvinvointikutsuilla](#) hyvinvoinnista ja alueen hyvinvointipalveluista. Toimintamallin arvioinnin mukaan se ensinnäkin lisää esittelijöiden osallisuutta tarjoamalla merkityksellistä tekemistä ja tilaisuuden käyttää osaamistaan, ja toisekseen se antaa tietoa ja kimmokkeita hyvin-

voinnista huolehtimiseen. Lisäksi se vahvistaa kakkien hyvinvointikutsuille osallistuvien sosiaalisia suhteita. Sippe-hyvinvointikutsut on kehitetty ikäihmisten hyvinvoinnin edistämiseen, mutta vertaisten järjestämien hyvinvointikutsujen idea on siirrettävissä monelle muullekin kohderyhmälle.

Voimavaralähtöinen työskentely tarkoittaa toimintamalleissa myös sitä, että ihminen kohdataan ja hyväksytään sellaisena kuin hän on. Tällöin ajatellaan voimavarojen jo olevan ihmisessä ja on etsittävä keinoja, jotta ihminen pystyisi ottamaan niitä enemmän käyttöönsä. Voimavaralähtöinen työskentely on usein toiminnallista. Liikutaan ja käytetään luovuutta.

[Vilperi-Box](#) on vilkkaille lapsille suunnattu nyrkkeilyohjelma ja yksi niistä harvoista toimintatavoista, jotka eivät rakennu ongelmaperustaisesti. Vilperi-Boxin ideana on, että jokaisella on oikeus olla omanlaisensa ja että sitä kautta löytyvät yksilölliset vahvuudet. Vaikka Vilperi-Boxin ensisijaisena tavoitteena on vahvistaa vilkkaiden lasten toimintavalmiuksia, se lähettää myös yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden viestiä.

Luovien menetelmien myönteisestä vaikuttavuudesta yksilölliseen toimintakykyyn, esimerkiksi elämäntaitoihin ja itseluottamukseen on paljon tutkimustietoa, joten niillä on hyvät edellytykset juurtua. Niiden tiedetään auttavan matkalla kohti opiskelu- tai työelämää.

[Luovat menetelmät osaksi nuorten palvelukokonaisuutta](#) -toimintamallissa luovat menetelmät on integroitu osaksi nuorten palvelujen viikko-ohjelmaa. Luovia menetelmiä voidaan hyödyntää kaikenikäisten ja erilaisten kohderyhmien sosiaalialan työssä ja kuntouttavassa työtöteessä.

2) Uusia mahdollisuuksia ja näköaloja

Kun asiakas saa osallistua asiakassuunnitelmiansa laatimiseen, hän samalla saa kuulla erilaisista saatavilla olevista vaihtoehdoista. Asiakas ja ammattilainen laativat suunnitelman aina yhdessä, mutta asiakkaan toive ei aina pääse paperille. Ammattilainen voi tietoisesti tai tiedostamattaan käyttää valta-asemaansa väärin. Oman elämän hallittavuuden parantamiseen voi ottaa yllättävän tulokulman. Luovassa toiminnassa valta-hierarkiat purkautuvat tai ainakin muuttuvat niin, että asiakkaan ja ammattilaisen roolit voivat käydä tarpeettomiksi.

[Luova toiminta keinona harjoitella epäonnistumista – mokaamalla oppiminen](#) on tapa harjoitella epäonnistumista ja sosiaalisia pelkoja. Sirkustempujen harjoittelu ja muiden taideperustaisten menetelmien kokeilu hyväksyvässä ilmapiirissä voi lisätä ihmisten elämäntaitoja. Kun epäonnistumisen pelkoa on saanut käsiteltyä, vapautuu tilaa muulle toiminnalle ja uusia mahdollisuuksia avautuu näköpiiriin. Ryhmäläisten kanssa jaettu kokemus harjoittelusta ja virheiden tekemisestä auttaa myös sanoittamaan esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelkoa.

Järjestelmä raamittaa usein palvelun keston, mikä voi aiheuttaa uusia riskejä ja joskus jopa uhata voimavaroja. Pallottelu palvelusta toiseen ja erilaisten toimintojen muutaman kuukauden määräaikaisuus ei anna varaa siihen, että luottamus omiin voimavaroihin ja yhteiskunnan tarjoamaan tukeen ehtisi kehittyä.

[Yhteisöllisessä kaupunkilohuone Kohtauksessa](#) ei aseteta tavoiteaikatauluja järjestelmälähtöisesti, vaan nuori saa edetä paineettomasti ja turvallisesti omassa tahdissa omien voimavarojensa mukaan. Kaupunkilohuoneessa tuetaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten aikuisten yhteisöllisyyttä yksilöllisesti niin, että nuorilla on aina saatavilla tuki ja heillä on mahdollisuus liittyä muiden seuraan omaan tahtiin. Omaehtoista toimijuutta tuetaan ja autetaan löytämään ystäviä ja vertaisia. Kävijät ovat ryhmäytyneet ja alka-

neet tutustua elinympäristönsä mahdollisuuksiin kaupunkiolohuonetta laajemmin.

Kaupunkiolohuonemalli eroaa muista toimijoista siten, että se on pitkäkestoista ja helposti saatavilla olevaa, vapaaehtoista toimintaa. Kaupunkiolohuone on auki silloin, kun esimerkiksi työpajat ovat kiinni. Koska monet kävijöistä ovat haavoittuvassa elämäntilanteessa, henkilökunnalla on toimivat yhteydet sosiaalityöhön ja psykiatriselle poliklinikalle.

Sijaishuollosta itsenäistyvällä nuorella tai muuten vaikeaa elämäntilannetta elävällä ei välttämättä ole riittävästi tukea antavia ihmisiä lähiverkostossaan. Sosiaalipalveluissa tukea on tarjolla, mutta se etenee usein ammattilaisen ja asiakkaan roolien ehdoilla. Siksi järjestelmän ulkopuolelta tuleva ihmissuhde – oma aikuinen – on arvokas voimavara, joka avaa näkökulmia ja ovia harrastuksiin, tekemisiin ja muihin mahdollisuuksiin. Järjestöt voivat kouluttaa vapaaehtoisia tällaisiksi rinnallakulkijoiksi.

[Omilleen -toiminnassa](#) lastensuojelulaitoksessa asuva nuori saa vapaaehtoisen tukihenkilön rinnalleen itsenäistymisvaiheeseen. Vapaaehtoiselle maksetaan pieni kulukorvaus, jotta tukihenkilö ja tuettava nuori voivat kokeilla erilaisia asioita, esimerkiksi syödä yhdessä tai katsella elokuvia. Palvelujärjestelmän tarjoama tuki on sijaishuollossa olleelle nuorelle tärkeää, mutta ei korvaa ”omaa aikuista”, jonka kanssa voi luoda omannäköisen ja pitkäkestoisen ihmissuhteen. Tukisuhteen alussa asetetaan tietyt raamit: Tukisuhte ei korvaa ammatillista tukea. Vapaaehtoista sitoo vaitiolovelvollisuus. Tukihenkilö ja nuori tapaavat yhdestä kolmeen kertaan kuukaudessa kahden – neljän vuoden ajan. Pitkäaikainen tukisuhte tekee mahdolliseksi aidon ja luottamuksellisen ihmissuhteen, jossa voi yhdessä tukihenkilön kanssa kokeilla erilaisia harrastusmahdollisuuksia, tutustua kulttuuriin tai keskustella mieltä askarruttavista asioista.

[Kuulevien korvien tilassa](#) nuori saa huolensa ja kysymyksensä aikuisten kuuluviin epäsuorasti pelaamisen ja harrastamisen lomassa. Kuulevien korvien tilan vaikuttavuus perustuu kirjoittamattomaan sääntöön siitä, että tilassa päivystävien aikuisten, olivatpa nämä ammattilaisia tai vapaaehtoisia, vastuulla on ottaa kuulemansa asiat puheeksi luottamuksellisesti. Kuulevien korvien tilan toteuttamisessa voidaan hyödyntää hukkatilaresursseja järjestämällä se esimerkiksi kerran viikossa kouluaikojen ulkopuolella koulussa, jonne nuorten on tuttua ja helppo tulla. Lisäksi kuulevien korvien tila tarvitsee nuorisotyön, oppilashuollon resursseja tai vapaaehtoisia.

[Voimaa valokuvista](#) on toimintamalli, jossa ikäihmiset saavat tavan esittää itselleen tärkeitä asioita ensin kuvallisesti ja myöhemmin sanallisesti. Mallissa hyödynnetään sekä valokuvaa että tarinallisuutta: ikäihmiset kuvaavat digikameroilla itselle tärkeitä kohteita. Kuvien avulla voi ilmaista itseään ja olla rakentamassa yhdessä muiden kanssa yhteistä, paikallisuuteen perustuvaa tarinaa. Kuvien ja niihin liitettyjen tarinoiden avulla avautuu näkökulmia, jotka eivät yksinomaan sanoilla avautuisi. Kuvista ja tarinoista voidaan koota valokuvakirja, jolloin omasta ja yhteisestä tarinasta jää konkreettinen jälki ja muisto. Voimaa valokuvista -malli on kehitetty ikäihmisten kanssa, mutta menetelmänä valokuvallisuutta ja tarinallisuutta voidaan soveltaa yhtä lailla pienten lasten kuin muistisairaidenkin kanssa.

3) Sosiaalisten suhteiden ja yhteisöllisten toimintavalmiuksien vahvistuminen

Monissa toimintamalleissa nostetaan esiin yksinäisyys ja sen ehkäiseminen. Yksinäisyyttä vastaan käydään usein yhteisöllisin menetelmin. Kun ryhmä muotoutuu luottamukselliseksi yhteisöksi, erilaisia mahdollisuuksia rohkaistutaan kokeilemaan. Ryhmässä on voimaa muuttaa mahdollisuudet toiminnaksi.

[Neuvokkaat naiset](#) kokoavat ryhmäksi köyhiä tai köyhyysuhan alla olevia ikääntyneitä naisia. Ryhmiin osallistuneet ovat saaneet uusia ystäviä, jakaneet kokemuksiaan esimerkiksi taloudellisista huolista ja saaneet niihin myös ratkaisuehdotuksia. Neuvokkaat naiset ovat onnistuneet lisäämään sekä yksilöllistä että yhteisöllistä hyvinvointia, kun ryhmistä on syntynyt arkea kannattelevia pysyviä yhteisöjä.

Toimintamallien kehittäjät ovat ymmärtäneet yksinäisyyden monisyisyyttä. Maaseudun asukkaista erityisesti ikääntyneiden on vaikea liikkua paikasta toiseen, esimerkiksi kotoa keskustassa järjestettävään ryhmään. Matkat ovat pitkät, julkiset liikenneyhteydet voivat olla kehnot ja ikääntyneillä ei aina ole ajokorttia. Siksi ryhmätoiminta matalan kynnyksen ryhmätoimintana on vietävä asukkaiden lähelle.

[Ryhmätoimintaa kylille](#) -mallissa vertaistoimijat kokoavat ja ohjaavat yhteisöllisyyttä lisääviä ryhmiä. [Löydä lähialue](#) -mallissa järjestetään asukkaiden toiveiden mukaisesti toimintaa taloyhtiöiden kerhohuoneissa, kirjastoissa, seurakuntakodeissa, asukkaiden kodeissa ja palvelutaloissa. Toiminnassa hyödynnetään alueen mahdollisuuksia ja asiantuntijuutta. Kaupunkiympäristöihin vastaavanlainen malli on [Naapurupiiri](#), jossa on koottu niin julkisen kuin kolmannen ja neljännen sektorin ikäihmisiin liittyvää osaamista yhteen. Naapurupiirin tarkoituksena on yhtäältä saada ikäihmiset näkyviin paikallisena voimavarana ja toisaalta luoda ikäihmisille tilaisuuksia merkitykselliseen tekemiseen.

4) Aineellisten toimintamahdollisuuksien tarjoaminen

[LiiKu-toiminta](#), [Kaiku-kortti](#) ja [Kimmoke-ranneke](#) tarjoavat työelämän ulkopuolella oleville tai muusta syystä pienituloisille ihmisille mahdollisuuksia kulttuuriin ja vapaa-ajan harrastuksiin ja kansalaisopistojen kursseille. Kohderyhmä tavoitetaan muun muassa sosiaali- ja perhepalveluista, työttömien terveystarkastuksista ja työllisyyspalveluista, joissa halukkaille annetaan maksuttomaan kulttuuri- ja vapaa-ajantoimintaan oikeuttavat passit. Niiden turvin voi hakeutua itseä kiinnostaviin harrastuksiin, merkityksellisen tekemisen pariin. Kokeilemalla erilaisia asioita voi inspiroitua uusista asioista ja saada kimmokkeen kehittää itseään.

5.1.4 Toimintamallien arvioinnissa kehittämisen varaa

Osa tarkastelluista toimintamalleista oli kehittämisen alkumetreillä, joten systemaattista arviointitietoa ei niiden toteuttamisesta ollut vielä kertynyt. Osallistujien tilanteen muutosta oli arvioitu sekä kehittämistyöhön osallistuneiden ammattilaisten silmin mutta myös osallistujien kokemana. Arvionnin tuloksina esitettiin niitä toiminnan sisältöjä, jotka osallistujat olivat kokeneet hyödyllisiksi. Niitä olivat muun muassa itsetuottamuksen lisääntyminen, tulevaisuususkon vahvistuminen ja keskustelukumppanin saaminen. Vaikuttavuuden mittareina käytettiin esimerkiksi toiminnan leviämistä, kävijämäärien nousua ja kulttuuripalvelujen käytön lisääntymistä. Useassa toimintamallissa arvioinnista kerrottiin suppeasti todeten, että toiminta saavutti tulokset. Toiminnan vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioinnin osaamista tarvitaan lisää esimerkiksi siinä, miten tavoitteiden toteutuminen käännetään havainnoksi ja vakuuttavaksi tiedoksi tavoitteen toteutumisesta. Erilaisia arvioinnin mahdollisuuksia käytetään vähän. Systemaattisia ja ansiokkaita arviointeja oli harvassa.

5.2 Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa

Tässä alaluvussa tarkastellaan toimintamalleja ja ratkaisuja, joilla tavoitellaan asukkaan ja asiakkaan kokemuksen, näkökulman ja mielipiteen vahvistamista ja huomioimista vaikuttamisen prosesseissa.

5.2.1 Asukkaan ja asiakkaan tiedon ja kokemuksen huomioiminen päätöksenteossa ja kehittämisen prosesseissa

Tämän osallisuuden osa-alueen toimintamalleissa luodaan fyysisiä ja/tai virtuaalisia tiloja ja olosuhteita, joissa asukkaiden tai asiakkaiden osallisuus ja mahdollisuus vaikuttaa erilaisissa prosesseissa voidaan toteuttaa. Tarkoituksena on asukkaan ja asiakkaan tiedon, kokemuksen, näkökulman ja näkemyksen huomiointiin erilaisissa kehittämisen prosesseissa ja päätöksenteossa. Asioita, joihin vaikuttamiseen luodaan mahdollisuuksia, määritellään yleisemmin alueellisesta päätöksenteosta aina tiettyihin yksilöityihin palvelukokonaisuuksiin ja palveluihin asti. Toimintamallien tarkoituksia määriteltiin esimerkiksi seuraavasti:

- Kokemustiedon kerääminen edistää osallisuutta ja tuo ruohonjuuritason tietoa ja hiljaisia signaaleja asioista, jotka eivät muuten välttämättä välity virkamiehille ja päättäjille.
- Innoagenttitoiminnalla varmistetaan kokemustiedon siirtyminen päätöksentekoon ja päätöksenteossa tarvittavan kokemustiedon tarpeen välittyminen kokemustoimijoille.
- Lapsiperheiden kansalaisraati on deliberatiivisen demokratian sovellutus, jossa mahdollistetaan lapsiperheiden osallistaminen ja kuuleminen kunnallisessa päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä.
- Yhteisökokous antaa tehostetun palveluasumisen piirissä oleville ihmisille aidon mahdollisuuden vaikuttaa omaan arkeensa ja toimintaympäristöönsä.
- Sosiaalityön kokemusasiantuntijatoiminnassa on kyse asiakkaiden osallisuuden lisäämisestä. Kokemusasiantuntijat tuovat esiin asiakkaan ääntä ja näkökulmia, joita ammattilaiset eivät välttämättä itse huomaa. Kokemusasiantuntijoiden avulla asiakkaiden arvokas ääni tulee selkeämmin esiin.

5.2.2 Asukkaan, asiakkaan ja omaisen osallisuus

Toimintamallien kohderyhmiksi, joiden osallisuus vaikuttamisen prosesseissa halutaan mahdollistaa, määriteltiin yleisemmin asukkaat ja asiakkaat tai yksilöidymmin tietyn palvelukokonaisuuden tai palvelun asiakkaat, muutamassa mallissa myös ammattilaiset. Kohderyhmiksi määriteltiin esimerkiksi ikäihmiset, päiväkotikäisten lasten vanhemmat, lastensuojelun nuoret aikuiset, sosiaalitoimiston asiakkaat, yli 60-vuotiaat päihde- ja mielenterveysasiakkaan omaiset, köyhyysriskissä olevat alle 55-vuotiaat eläkeläiset ja yli 75-vuotiaat yksinasuvat naiset sekä koulutetut kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset.

5.2.3 Malleja ja ratkaisuja osallisuuden mahdollistamiseksi vaikuttamisen prosesseissa

Toimintamalleja jäi tähän osa-alueeseen tarkasteltavaksi karsinnan jälkeen 27 kpl. Kyse on siis varsin pienestä näytteestä malleja. Ne eivät sujuvasti jakaannu alaryhmiksi minkään yksittäisen kriteerin mukaan. Valtaosa malleista on yleisempien mallien sovelluksia jollakin tietyllä substanssialueella, kuten asiakas/kansalaisraati, työpaja, ryhmätyöskentely, toiminnallinen menetelmä ja kokemusasiantuntijana toimiminen. Toimintamuotona useassa mallissa on säännöllisesti järjestettävä tilaisuus, joka ei kytkeydy mihinkään tiettyyn käynnissä olevaan kehittämisprosessiin. Mallien pääasiallisena menetelmänä on keskustelu, jolla kerätään asiakaskokemuksia, mielipiteitä ja palautetta palvelujen ja palvelujärjestelmän kehittämisen tueksi. Muutamassa mallissa painotetaan myös konkreettisempaa osallistumista suunnitteluun ja työskentelyyn. Myös osallistuminen verkkoympäristössä on esillä. Kokemusasiantuntijatoiminnassa voi asiakkaan näkökulma olla rakennettu vahvemmin sisään kokonaiseen kehittämisprosessiin.

Tämän osa-alueen toimintamalleja voidaan karkeasti tarkastella yleisestä yksilöidympään siten, että yleisempi viittaa alueellista kehittämistä ja päätöksentekoa tukeviin, asukkaiden ja asiakkaiden kokemustietoa, näkemyksiä ja mielipiteitä kokoaviin toimintamalleihin. Yksilöidympi viittaa tietyn rajatun palvelukokonaisuuden tai palvelun kehittämistä tukeviin toimintamalleihin. Lisäksi tähän osa-alueeseen lukeutuvat kokemusasiantuntijuuteen liittyvät toimintamallit. Osa malleista oli vielä vaiheessa siten, että paikallisen kehittäminen oli kesken ja yleisempää mallinnusta ei vielä ollut tehty.

Kehittämiskohteeltaan yleisemmissä malleissa tavoitteena on mahdollistaa asukkaan ja/tai asiakkaan osallisuus sekä koota kokemuksia ja näkemyksiä seudullisen, alueellisen, kunnallisen ja lähialueen kehittämisen tueksi.

[Oulunkaaren seudullisessa asiakasfoorumissa](#) kehitysvammaiset ovat aktiivisesti osallisena suunnittelemassa ja toteuttamassa erilaisia palveluja ja toimintoja. Kehitysvammaiset ovat itse valinneet viidestä eri Oulunkaaren kunnasta omat edustajansa seudulliseen asiakasfoorumiin. Asiakasfoorumissa on mm. keskusteltu siitä, mistä mielekäs elämä koostuu tai mitä muutoksia tarvitaan palveluihin, asenteisiin ja yhteiskuntaan.

[Lapsiperheiden kansalaisraati](#) on deliberatiivisen demokratian sovellutus, jonka tarkoituksena on mahdollistaa lapsiperheiden osallistaminen ja kuuleminen kunnallisessa päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä. Lapsiperheiden kansalaisraatipäivillä kuullaan lapsiperheiden näkemyksiä heitä koskevien palvelu-

jen ja asumisympäristön kehittämiseksi. Kaksipäiväisessä raadissa vanhemmat kuulevat asiantuntijaluentoja ja keskustelevat ohjatuissa pienryhmissä. Lopuksi raatilaisten ajatukset lapsiperheiden tarpeista ja toiveista kootaan yhteen julkilausumaksi joka luovutetaan kunnan johtaville virkamiehille ja luottamushenkilöille.

[Ikäihmisten liikuntaraati](#) on keskustelutilaisuus, jossa liian vähän liikkuvat, kotona asuvat 75+ iäkkäät (noin 8-12) ja päättäjät kokoontuvat ideoimaan iäkkäille sopivaa liikuntatoimintaa ja -neuvontaa sekä liikumisympäristöjä. Liikuntaraati tarjoaa iäkkäille mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa oman lähiyhteisönsä ja koko yhteiskunnan toimintaan. Henkilöt, joilla on alkavia toimintakyvyn ongelmia, kuten liikkumisvaikeuksia, alkavaa muistisairautta tai yksinäisyyttä, kutsutaan liikuntaraatiin kertomaan toiveistaan ja tarpeistaan. Konkreettiset ideat kuullaan, kootaan ja ne voidaan panna täytäntöön.

[Mutoile!maa](#) -toimintamallissa yhteisö osallistuu oman lähiympäristön suunnitteluun ja rakentamiseen muotoilun ja taiteen keinoin. Yhteisö osallistuu myös päätöksentekoon siitä, mitkä ehdotetuista ratkaisuisista toteutetaan ja miten annettu budjetti käytetään.

Kehittämiskohteeltaan yksilöidymmissä malleissa tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan osallisuus organisaation, palvelukokonaisuuden tai tietyn palvelun kehittämisessä. Kehittämiskohteina olivat muun muassa muistiliitto ja sen paikallisyhdistykset, sosiaalitoimisto, palveluasuminen ja kuntouttava työtoiminta.

Muistiliitto ja paikalliset muistiyhdistykset kokoavat [Muistiaktiivit](#) -ryhmän vaikuttamisesta kiinnostuneista jäsenistä. Muistisairauksiin sairastuneiden ihmisten ja omaisten asiantuntijaryhmät tuovat esiin näkemyksiä Muistiliiton tai paikallisyhdistysten toiminnasta ja ottavat kantaa muistisairaiden ihmisten ja läheisten kannalta tärkeisiin ajankohtaisiin asioihin.

[Asiakaspalautepäivä sosiaalitoimistossa](#) on teemapäivä, jossa asiakkailta kerätään palautetta. Palautetta voidaan kerätä kyselylomakkeen lisäksi toiminnallisilla menetelmillä. Asiakaspalautepäivässä sosiaalitoimiston työntekijät, johto ja päättäjät saavat asiakkailta palautetta palvelujen kehittämisen tueksi. Tempausluonteisesti toteutettavalla asiakaspalautepäivällä saadaan näkyvyyttä sille, että asiakkaita halutaan kuulla ja kerätä heiltä palautetta.

[Yhteisökokous](#) on palveluasumisen piirissä olevien asukkaiden, heidän läheistensä ja muiden tehostetun palveluasumisen sidosryhmien yhteinen foorumi. Yhteisökokouksen tarkoituksena on mahdollistaa osallisuus ja antaa sidosryhmille vaikutusmahdollisuuksia arjen isoihin ja pieniin asioihin. Tavoitteena on, että asukkaat pystyvät tekemään asumisyhteisöstä heidän näköisensä ja kokoisensa kodin.

[Asiakaspalautteen keräämisen mallin](#) tarkoituksena on kerätä asiakkailta kuntouttavan työtoiminnan ryhmässä kokemuksia ja palautetta kuntouttavan työtoiminnan arvioinnin ja kehittämisen tueksi. Toimintamallin tarkoitus on tuottaa luovilla menetelmillä asiakkaiden kokemuksiin perustuvaa tietoa kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseksi. Tarkoitus on saada tietoa, joka on helppo ottaa kehittämistyön tueksi. Toiminnalliset menetelmät asiakaspalautteen keräämisessä voivat olla monelle asiakkaalle perinteistä lomakekyselyä helpompi tapa antaa palautetta.

[Salapoliisitoiminta](#) on n. 6-10 -vuotiaille lapsille suunnattua toimintaa, jossa lapset otetaan aikuisten rinnalle kehittämään lastensuojelua ja vaikuttamaan. Salapoliisitoiminta on ryhmämuotoista, joko usean keran tapaamisina tai päivän mittaisena foorumina toteutettavaa toimintaa. Johtavana salapoliisina tutkimuksessa on käsinukke Mäyrä. Lapset eivät tarkastele toiminnassa suoraan omia elämäkokemuksiaan, vaan hyödyntävät niitä auttaessaan Mäyrää hänen kysymyksissään. N. 3-4 viikkoa foorumin jälkeen kokoonnutaan käsittelemään tuloksia ja niiden hyödyntämistä sekä sopimaan jatkosuunnitelmista. Paikalla on työyhteisön johto ja työntekijät sekä lasten läheiset (jos haluavat osallistua).

[Asiakaskokemuskeskustelu](#) toimii tiedonkeruun välineenä kuntien ammattilaisille, johdolle ja päätöksentekijöille kotihoidon palvelujen kehittämisessä ja laadun arvioinnissa. Keskustelun sisällöt koskettavat ikäihmisten kotihoidon keskeisimpiä arjen asioita. Tiedonkeruun toteutustapa antaa mahdollisuuden vas-

tuhoitajan ja asiakkaan parempaan tutustumiseen. Osallisuutta voidaan mahdollistaa asiakaskokemuskeskusteluiden sekä asiakkaiden ja omaisten iltojen ja raatien avulla.

Kokemusasiantuntijatoiminnassa ja innoagenttitoiminnassa keskiössä ovat henkilöt, jotka toimivat asiakaskokemuksen välittäjänä ja asiakasosallisuuden vahvistajina erilaisissa vaikuttamisen prosesseissa. Kokeustoimijat osallistuvat parhaimmillaan tasavertaisina toimijoina kokonaisuun prosesseihin aina suunnitellusta kehittämisestä, koeiluun ja arviointiin.

Sosiaalityön kokemusasiantuntijatoiminnan perustana on [kokemusasiantuntijakoulutus](#), joka tarjoaa työkaluja oman elämäntarinan jäsentämiseen ja kerrontaan sekä julkisen esiintymisen harjoitteluun ja suunnitteluun. Kokemusasiantuntijat tuovat asiakasnäkökulmaa mm. palveluiden kehittämiseen ja asiakaslähtöiseen kohtaamiseen. Keskiössä kokemusasiantuntijatoimintaa suunniteltaessa ovat asiakkaiden osallisuuden edistäminen, aktivoivat ja kuntouttavat menetelmät sekä palveluprosessien kehittäminen muun muassa työryhmiin osallistumisen kautta tai kommentoimalla suunnitelmia. Kokemusasiantuntijoita on mukana myös opiskelijoiden opetuksessa, puhumassa ammattilaisille kokemuksistaan, asiantuntijoina opinnäytöissä ja tutkimuksissa.

[Sosiaalityön kokemusasiantuntijatoiminnassa](#) on kyse asiakkaiden osallisuuden lisäämisestä. Kokemusasiantuntijat tuovat esiin asiakkaan ääntä ja näkökulmia, joita ammattilaiset eivät välttämättä itse huomaa. Kokemusasiantuntijuuden tarkoituksena on heikoimmassa asemassa olevien kuntalaisten osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien lisääminen. Kokemusasiantuntijat tuovat kokemustiedon eli asiakkaan äänen esiin vaikuttamalla ruohonjuuritasolla asenteisiin, palveluihin ja yhteiskunnallisiin asioihin. Omakohtaista näkemystä ja kokemusta omaavat motivoituneet asiakkaat, joilla on halua ja intoa vaikuttaa sosiaalipalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin, saavat itse osallistua palveluiden kehittämiseen yhdessä ammattilaisten kanssa. Sosiaalityön kokemusasiantuntijoiden osallistumisessa kehittämistoimintaan tavoitellaan tasavertaista vuorovaikutusta ammattilaisten kanssa eikä siinä ole kysymys vertaistoiminnasta, jossa kokemusasiantuntijatoiminnan kohteena on toinen palveluiden käyttäjä. Sosiaalityön kokemusasiantuntijat osallistuvat koko asiakasryhmän palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen sekä arviointiin. Se toimii sosiaalisena kuntoutuksena.

[Innoagenttitoiminnan](#) tarkoituksena on varmistaa kokemustiedon siirtyminen päätöksentekoon ja päätöksenteossa tarvittavan kokemustiedon tarpeen välittyminen kokeustoimijoille. Innoagentit ovat asiakasosallisuuden edistäjiä. He koordinoivat vuoropuhelua eri toimijoiden välillä, toimivat sillanrakentajina kokemustiedon, ammatillisen tiedon ja päätöksenteon välillä sekä osallistuvat palveluiden yhteiskehittämiseen. Toiminta tapahtuu sähköisessä ympäristössä. Innoagentteina voivat toimia kokeustoimijat ja ammattilaiset.

5.2.4 Osallistuminen antoisaa, vaikutuksista ei tietoa

Tämän osallisuuden osa-alueen toimintamallien soveltamista ja hyödyntämistä koskevaa arviointitietoa löytyi Innokylästä ja toimintamallien yhteydessä olevista Verstaista erittäin hajanaisesti. Tehdyt arvoinnit koskivat pääasiassa asukkaiden ja asiakkaiden kokemuksia raadeista ja muista vuorovaikutteisista tilaisuuksista, joissa pääasiallinen toimintamuoto oli keskustelu. Aineistoista ei löytynyt arvioiteja, joissa olisi seurattu ja arvioitu asukkaan tai asiakkaan osallisuuden ja näkökulman merkitystä ja vaikutusta päätöksentekoon tai kehittämisprosessin kulkuun.

Asiakasraateihin ja muihin vuorovaikutteisiin tilaisuuksiin osallistuneet pitivät tärkeänä yhdessäoloa, keskustelua, yhteneväisten kokemusten jakamista ja vertaistukea sekä yhteisyyttä. Kuulluksi ja arvostetuksi tuleminen sekä yhdessä ideointi nähtiin keskeisiksi asioiksi. Osallistujat ovat pääasiallisesti kokeneet tullessaan kuulluksi ja saaneensa uutta tietoa ja ajatuksia.

5.3 Osallisuus paikallisesta hyvästä

Tämän osallisuuden osa-alueen toimintamalleissa fokuksena on elämän merkityksellisyyttä lisäävät vuorovaikutussuhteet paikallisesti. Tarkoituksena on edistää osallisuutta arkisissa ympäristöissä, joissa ihmiset kohtaavat toisensa. Aineistosta 27 toimintamallia luokiteltiin tähän osallisuuden osa-alueeseen kuuluvaksi, mutta useassa toimintamallissa oli samanlaisia piirteitä kuin kahdessa aikaisemmassa luvussa käsiteltyjen osallisuuden osa-alueiden malleissa.

5.3.1 Yhdessä tehty osallisuus

Tämän osa-alueen toimintamallien käyttötarkoitukset ovat moninaisia kohderyhmästä riippuen. Toiminnalla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä sekä tukemaan omien voimavarojen löytymistä ja osallisuutta. Toiminnan kautta tavoitellaan merkityksellistä tekemistä ja osallisuutta yhteisön jäsenenä. Toisaalla toiminnan tarkoituksena on lisätä psykofyysis-sosiaalista hyvinvointia ja rikastaa paikallisen yhteisön elämää. Toimintamallien tarkoituksia määriteltiin seuraavasti:

- Valtaajissa opetellaan käyttämään valtaa. Omaehtoisen ja konkreettisen projektin eli valtauksen avulla lisätään osallisuutta ja saatetaan jopa löytää uusia ansaintakeinoja
- Tovituki-toiminta luo mahdollisuuksia löytää merkityksellistä tekemistä ja vahvistaa osallisuutta yhteisön jäsenenä.
- PlanOn -suunnittelutyö tukee nuorten osallisuutta mahdollistaen vaikuttamisen matalalla kynnyksellä.
- Kyläluuta on toimintamalli, joka edistää sosiaalista kanssakäymistä naapuruston välillä.
- Kylille kulttuuria on toimintamalli, jonka tarkoituksena on kulttuurin ja taiteen keinoin ennaltaehkäistä maaseudulla asuvien ikäihmisten syrjäytymistä ja vähentää riskiä sairastua muistisairauksiin. Samalla tuetaan ikäihmisten psykofyysis-sosiaalista hyvinvointia sekä elävöitetään maaseudun kylien kulttuurielämää omien asukkaiden kokemusta ja osaamista hyödyntäen
- Yhteinen keittiö kehittää yhdessä tekemisen toimintakulttuuria ja lisää osallisuutta.

5.3.2 Kohderyhmänä yhteisö tai yhteisön ”ulkoreunoilla” olevat

Kohderymänä tämän osa-alueen toimintamalleissa ovat kokonaiset kyläyhteisöt ja syrjäseuduilla asuvat ikäihmiset. Toisen kokonaisuuden muodostavat toimintamallit, joissa toimintaa toteutetaan kaupunkialueella toimeentulotuella tai kuntoutustuella eläville nuorille ja nuorille aikuisille. Toiminta saattaa olla määriteltä kaikille avoimeksi, mutta lisämainintana on, että ”toiminnalla pyritään tavoittamaan erityisesti heikossa asemassa olevia”. Toimintamalleista löytyy yksi malli, jossa kohderyhmää ei ole erikseen määriteltä.

5.3.3 Ratkaisuja ja malleja yleisestä yksilöidymään

Tämän osa-alueen toimintamalleja voidaan karkeasti tarkastella yleisestä yksilöidymään. Yleisempi viittaa toimintaan, jonka sisältöjä ei ole selkeästi rajattu ja jolla pyritään tarjoamaan kohderyhmälle kiinnityskohtia yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen tai merkityksellisyyden kokemuksiin verkostoissa, vuorovaikutussuhteissa tai julkisissa tiloissa. Yksilöidympi viittaa tietyn rajatumman kohderyhmän osallisuutta lisääviin toimintoihin, joissa vastuu toiminnan koordinaatiosta on selkeämmin nimetyllä paikallisella taholla.

Ota oma tilasi ja anna aikaasi

Yleisemmissä toimintamalleissa toimintaan osallistuvat yksittäiset henkilöt tai ryhmät muovaavat toiminnasta omanlaisensa. Toiminnan sisältö tai kohde on siis toimijan ja toimijoiden itsensä määriteltävissä. Osallisuus yleisemmissä malleissa korostaa ihmisen omaa toimijuutta, tasavertaisuutta ja ”ei palvelun kohteena olemista”. Toiminta toteutuu siellä missä ihmiset viettävät aikaansa, kuten kodeissa, kaduilla ja julkisissa tiloissa.

[Valtaajat -toiminnassa](#) opetellaan käyttämään valtaa. Omaehtoisen ja konkreettisen projektin eli valtauksen avulla lisätään osallisuutta ja saatetaan jopa löytää uusia ansaintakeinoja. Malli on tarkoitettu niille, jotka eivät usko omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa. Toimintamalli sisältää n. 20 tuntia ryhmämuotoista ha-

vainnointia ja innostumista, jonka jälkeen toteutetaan yksilöllisesti tuettu vaikuttamisprojekti. Valtaajaksi voi ryhtyä kuka tahansa, mutta erityisesti valtaajiksi haetaan henkilöitä, jotka elävät toimeentulotuella ja kuntoutustuella. ”Valtaajat” ei ole palvelu vaan pikemminkin tasavertaista aktivismia. Valtaajat toteuttavat omia projekteja eli vaikuttamistekoja, jotka liittyvä omaan toimintaympäristöön. Inspiraatiota haetaan ka-duilta, kaupungista, näyttelyistä, kuvista ja tarinoista ja sosiaalisten liikkeiden ihmisiltä. Apuna oman vaikuttamisteen toteutuksessa ovat valtaajakummit.

[Tovituki -toiminta](#) luo mahdollisuuksia löytää merkityksellistä tekemistä ja vahvistaa osallisuutta yhteisön jäsenenä. Voidakseen vastaanottaa tai tarjota tovitukea on oltava aikapankin jäsen. Aikapankin kautta mahdollistuu vastavuoroisuus, mikä erottaa toiminnan perinteisestä vapaaehtoistoiminnasta. Tovitikijat ovat elämäkokemuksen, työn tai koulutuksen pätevöittämiä tukihenkilöitä, jotka tarjoavat tukeensa aikaa vastaan.

[Plan On -suunnittelutyö](#) on toimintaa, jonka tarkoituksena on tukea nuorten osallisuutta ja mahdollistaa vaikuttaminen matalalla kynnyksellä. Plan On -suunnittelutyössä kaupallisissa tiloissa paljon aikaansa viettävät nuoret otetaan mukaan tilan suunnitteluun. Toimintaa on nimen omaan kehitetty kaupallisissa tiloissa paljon aikaansa viettävälle nuorille, jotka eivät yleensä ole mukana muussa vaikuttamistoiminnassa. Työn tuloksena nuoret voivat kokea tilat enemmän omaksi paikakseen, jolloin tilasta pidetään parempaa huolta. Samalla nuorten, kaupallisen toimijan ja nuorisotoimijoiden tutuus ja keskinäinen ymmärrys paranevat.

Yhteisö laittaa tuulemaan ja avaa ovet kaikille

Osallisuus ns. yksilöidyimmissä toimintamalleissa viittaa selkeämpään paikalliseen verkostoon, jonka sisällä osallisuuden on tarkoitus toteutua. Toiminnalla on myös selkeämmin määritelty toteutuspaikka ja toimintatavat. Paikallisuudella viitataan esimerkiksi kyläyhteisöön, toiminnan piirissä oleviin toimijoihin ja matalan kynnyksen toimitilassa toimivaan yhteisöön

[Kyläluuta](#) on toimintamalli, joka tarkoituksena on edistää sosiaalista kanssakäymistä naapuruston kesken. Toimintamallin pääosassa on luuta, jonka liikkeelle lähettämiseksi kylässä järjestetään kaikille avoin yhteinen tapahtuma. Kyläluudan mukana kulkee muistikirja, johon kirjoitetaan kuulumisia, muisteloita, tarinoita, jne. Kyläluuta kulkee naapurista toiseen, eikä sitä saa jättää postilaatikkoon, vaan se on vietävä sisälle asti. Luudan viemisen sivutuotteena tulee kyläiltyä naapurissa. Kyläluuta ei saa pitää yhdessä talossa viikkoa pidempään. Tavoite on, että kyläluuta kiertää kylän kaikissa taloissa. Sovitun ajan kuluttua kyläluudan liikkeelle lähettämistä järjestetään kyläluudan kotiinpaluujuhla. Juhla voi olla yhteinen eri kylille, jolloin monta kyläluutaa kokoontuu samaan juhlaan. Juhlassa luetaan otteita kyläluutuista tarinoista. Lisäksi sovitaan, missä kyläluutia jatkossa säilytetään. Hyviä paikkoja ovat esim. kirjastot tai kylätalot.

[Kylille kulttuuria](#) -mallin tarkoituksena on kulttuurin ja taiteen keinoin ennaltaehkäistä maaseudulla asuvien ikäihmisten syrjäytymistä ja vähentää riskiä sairastua muistisairauksiin. Samalla tuetaan ikäihmisten psykofyysissosiaalista hyvinvointia sekä elävöitetään maaseudun kylien kulttuurielämää omien asukkaiden kokemusta ja osaamista hyödyntäen. Kylille kulttuuria on taide- ja kulttuuripainotteinen ryhmätoiminnan muoto, joka toteutetaan moniammatillisena verkostotyönä. Työn tuloksena syntyy ikäihmisille suunnattua ryhmätoimintaa, joka toteutetaan paikallisesti lähipalveluna.

[Yhteinen keittiö](#) on paikallisten toimijoiden yhdessä perustama ja kehittämä kaikille avoin tila, jossa voi nauttia ruoasta, seurasta ja yhdessä tekemisestä. Yhteinen keittiö kehittää yhdessä tekemisen toimintakulttuuria ja lisää osallisuutta. Yhteinen keittiö kutsuu paikallisia toimijoita eli alueen ihmisiä ja ammattilaisia yhdessä tekemiseen ja yhteiskehittämiseen. Yhteisen keittiön toimintaan voi osallistua kuka tahansa. Toiminnalla pyritään tavoittamaan erityisesti heikommassa asemassa olevia. Yhteisen keittiön asiantuntija-toimijoita voivat olla esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon, järjestöjen, yritysten ja seurakuntien työntekijät, oppilaitosten opettajat ja opiskelijat sekä kokemustoimijat.

5.3.4 Vaikutuksia motivaatioon, jaksamiseen ja hyvinvointiin

Tämän osa-alueen toimintamallien soveltamista koskevaa arviointitietoa löytyi niukalti, joistakin mallista ei lainkaan. Yleisimmin tietoa oli koottu toimintaan osallistuneiden määristä ja toiminnan kustannuksista. Mallien toteuttamisen tuottamia merkityksiä, vaikutuksia tai seuraamuksia oli arvioitu hajanaisesti.

Valtaajat -toimintamallin arvioinnin mukaan toiminnan myötä osallistujien kiinnostus ja motivaatio erilaista toimintaa kohtaan oli lisääntynyt, yleinen jaksaminen sekä sosiaalinen uskaltaminen kohdata uusia ihmisiä ja tilanteita olivat parantuneet. Kiinnostus yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen oli palannut.

Tovituki-toiminnan arvioinnin mukaan aikapankit ovat toimiva keino kasvattaa hyvinvointia ja vauhdittaa paikallistalouksia pyörittäviä vaihtoja. Niillä voisi olla myös nykyistä selkeämpi merkitys yhteisten hyvinvointipalveluiden tuottamisessa. Jotta toveilla voisi olla nykyistä luotettavampi arvo, aikapankkitoiminta tarvitsee institutionaalista tukea ja selvemmän oikeutuksen viranomaistaholta. Sen sijaan, että aikapankkitoiminta leimataan harmaan talouden osaksi, se kannattaisi nähdä hyvinvointia rikastuttavana ja yhteistä hyvinvointia tuottavana välineenä.

Kylille kulttuuria -toiminnassa osallisuus näyttäytyy ensisijaisesti osallisuutena paikalliseen hyvään, mutta laaja-alaisuudessaan toimintamallilla on havaittu olevan vaikutuksia myös ikäihmisten omaan elämään sen tuottamien merkityksellisyyden kokemusten kautta. Toimintatapa on helppo, kevyt ja yksinkertainen, jonka toteutukseen ei tarvita paljon taloudellisia resursseja. Toiminnan kautta ikäihmisten psykofyysissosiaalinen hyvinvointi on palautteiden mukaan selkeästi lisääntynyt.

Yhteinen keittiö -toimintaa koskien arviointitietoa ei ollut vielä saatavilla, mutta kehittämistyötä ja toimintatavan jalkautumista maakuntiin seurataan ja toiminnalle on asetettu mm. sertifikaatti, joka myönnetään minimikriteerien toteutumisen perusteella. Toiminnan arvioinnissa hyödynnetään myös [osallisuusmittarin](#) kysymyksiä, jotka kiinnittävät huomion osallisuuden eri tekijöihin.

1. Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun
2. Tunnen, että elämälläni tarkoitus
3. Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita
4. Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä
5. Saan myönteistä palautetta tekemisistäni
6. Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön
7. Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin
8. Koen, että minuun luotetaan
9. Olen tarpeellinen jollekin toiselle ihmiselle
10. Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen

Kokonaisuudessaan tämän osa-alueen toimintamallit näyttävät toteutukseltaan toimijarajoja ja -rooleja rikkovana. Sekä asiakkaan että ammattilaisen toimijuuden rajat hämärtyvät. Ammattilaisten rooli toiminnanohjauksessa saattaa olla vähäinen tai puuttuu kokonaan. Esimerkeistä Tovituki -toiminta on täysin irrallaan julkisesta palvelujärjestelmästä perustuen vapaaehtoisuuden pohjalle rakennettuihin sopimuksiin ja sitä kautta syntyneeseen vastavuoroisuuteen. Aineistosta löytyvistä toimintamalleista avoimet matalan kynnyksen tilat tai maksuttomat toiminnot ovat usein kehittyneet järjestöjen toiminnan kautta.

6 Osallisuuden rakennusaineita

Osallisuuden edistämisen keinojen tarkastelu osallisuuden kolmen osa-alueen avulla osoittautui melko toimivaksi. Selkeimmin omaksi osa-alueekseen erottui osallisuus vaikuttamisen prosesseissa. Osa-alueessa luodaan fyysisiä ja/tai virtuaalisia tiloja ja olosuhteita, joissa asukkaiden tai asiakkaiden osallisuus ja mahdollisuus vaikuttaa erilaisissa prosesseissa voitiin toteuttaa. Tarkoituksena oli asukkaan ja asiakkaan tiedon, kokemuksen, näkökulman ja näkemyksen huomioon ottaminen erilaisissa kehittämisen prosesseissa ja päätöksenteossa. Tämän osa-alueen toimintamallit olivat pitkälti toimintamuotoja, joita ammattilaiset ohjaavat ja ne kohdistuivat palvelujärjestelmään, ei niinkään yksilön omista kiinnostuksista kumpuavaan vaikuttamiseen. Asioita, joihin vaikuttamiseen luotiin mahdollisuuksia, määriteltiin yleisemmin alueellisesta päätöksenteosta aina tiettyihin yksilöityihin palvelukokonaisuuksiin ja palveluihin asti.

Kahden muun osa-alueen, osallisuus omassa elämässä ja osallisuus paikallisesta hyvästä, toimintamallien tarkoitukset olivat paikoin päällekkäisiä ja mallien luokittelu jompaan kumpaan osa-alueeseen oli paikoin vaikeaa. Ensin mainitussa voimavaraistava työote kohdistui ennen kaikkea yksilöön eli tarkoituksena oli lisätä yksilön osaamista, elämänhallintaa ja toimintavalmiuksia. Jälkimmäisessä toiminnan tarkoituksena oli toisaalla lisätä psykofyysisissä sosiaalisissa hyvinvointia ja rikastaa paikallisen yhteisön elämää, mutta toiminnalla pyrittiin myös ehkäisemään syrjäytymistä, tukemaan omien voimavarojen löytymistä, ja toiminnan kautta tavoiteltiin merkityksellistä tekemistä ja osallisuutta yhteisön jäsenenä.

Kun tällaisissa vaikeasti luokiteltavissa tapauksissa verrattiin sitä, minkä verran toimintamalleissa luotiin edellytyksiä yhteiskuntaryhmät ylittävälle yhteistyölle ja kuinka paljon se keskittyi yksilöön, luokittelu helpottui. Jälkimmäisessä tapauksessa toimintamalli luokiteltiin ensimmäiseen osa-alueeseen. Silti joissakin tapauksissa luokittelu oli veteen piirretty viiva. Toimintamallien kehittämisen näkökulmasta on kuitenkin hyvä tiedostaa, että vuorovaikutussuhteet erilaisiin ihmisiin ja ihmisryhmiin edistävät osallisuutta ja että tämä on syytä ottaa huomioon toimintaa kehitettäessä.

Osallisuus kuuluu kaikille. Kaikilla on oltava mahdollisuus tyydyttää inhimillisiä perustarpeitaan, kuten osallistumista ja sitä, että saa näyttää osaamistaan. Osallistumalla eli esimerkiksi kehittämällä palveluja ja ympäristöä ja hoitamalla yhteisiä asioita luodaan osallisuuden edellytyksiä. Kehitetyissä malleissa ja keinoissa painottuvat perustellusti kuitenkin kohderyhmät, jotka erityisesti tarvitsevat tukea osallisuuden ja osallistumisen mahdollistamiseksi. Ensimmäisen osa-alueen malleissa kohderyhmänä olivat erityisesti ikäihmiset. Erityisryhmistä kohderyhminä olivat edustettuina mielenterveyskuntoutujat ja heidän omaisensa, vammaiset ja kehitysvammaiset, erityislapset, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret sekä työvoiman ulkopuolella olevat työkäiset. Toisen osa-alueen kohderyhmiksi määriteltiin yleisemmin asukkaat ja asiakkaat tai yksilöidymmin tietyn palvelukokonaisuuden tai palvelun asiakkaat. Kolmannen osa-alueen kohderyhmänä olivat kokonaiset kyläyhteisöt ja syrjäseuduilla asuvat ikäihmiset, mutta myös esimerkiksi kaupunki-alueella toimeentulotuella tai kuntoutustuella elävät nuoret ja ja nuoret aikuiset.

Osallisuutta omassa elämässä edistetään pääsääntöisesti yksilöllisesti voimavaraistavin keinoin. Myös muita keinoja voidaan käyttää: luoda ihmisten välille luottamuksen edellytyksiä, lisätä toimintaympäristön ymmärrettävyyttä ja sitä kautta hallittavuutta, tarjota tilaisuuksia merkitykselliseen tekemiseen ja avata ovia uusiin mahdollisuuksiin, vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ja lisätä käytössä olevia resursseja.

Osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa edistetään luomalla fyysisiä ja/tai virtuaalisia tiloja ja olosuhteita, joissa asukkaiden tai asiakkaiden osallisuus ja mahdollisuus vaikuttaa erilaisissa prosesseissa voidaan toteuttaa. Usein on kyse tuttuun mallien soveltamista jollakin tietyllä substanssialueella. Tarkasteltujen mallien pääasiallisena menetelmänä on keskustelu, jolla kerätään asiakaskokemuksia, mielipiteitä ja palautetta palvelujen ja palvelujärjestelmän kehittämisen tueksi. Muutamassa mallissa painottui konkreettisempi ja pitkäjänteisempi osallistuminen suunnitteluun ja työskentelyyn. Kokemusasiatuntijatoiminnassa voi asiakkaan näkökulma olla rakennettu sisään kokonaiseen kehittämisprosessiin. Osallistumisessa tärkeitä ulottuvuuksia ovat yhdessä oloa, keskustelu, yhteneväisten kokemusten jakaminen, vertaistuki sekä yhteisyys. Kuulluksi ja arvostetuksi tuleminen sekä yhdessä ideoiminen ovat keskeisiä osallisuuden elementtejä.

Osallisuutta paikallisesta hyvästä luodaan rikkomalla toimijarajoja ja -rooleja. Sekä asiakkaan että ammattilaisen toimijuuden rajat voivat tällöin hämärtyä. Ammattilaisten rooli toiminnanohjauksessa saattaa

olla vähäinen tai puuttuu kokonaan. Kyse voi olla toiminnasta, jonka sisältöjä ei ole selkeästi rajattu ja jolla pyritään tarjoamaan kohderyhmälle kiinnityskohtia yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen tai merkityksellisyyden kokemuksiin verkostoissa, vuorovaikutussuhteissa tai julkisissa tiloissa. Toimintaan osallistuvat yksittäiset henkilöt tai ryhmät muovaavat toiminnasta omanlaisensa ja toiminnan sisältö tai kohde on toimijan ja toimijoiden itsensä määriteltävissä. Tällöin ihmisen oma toimijuus, tasavertaisuus ja ”ei palvelun kohteena oleminen” korostuvat. Toiminta toteutuu siellä missä ihmiset viettävät aikaansa, kuten kodeissa, kaduilla ja julkisissa tiloissa. Rajatumman kohderyhmän osallisuutta lisäävissä toiminnoissa vastuu toiminnan koordinaatiosta on selkeämmin nimetyllä paikallisella taholla. Kysessä voi olla esimerkiksi kyläyhteisö tai matalan kynnyksen toimitilassa toimiva yhteisö.

Osallisuuden ja osallistumisen mahdollistamiseksi tarkoitettuja toimintamalleja ja -muotoja on olemassa runsaasti. Niitä voidaan soveltaa moninaisesti räätälöimällä ja taivuttamalla niitä erilaisiin tarkoituksiin ja ympäristöihin sopiviksi. Uudenlaisia, innovatiivisia tapoja edistää osallisuutta ja osallistumista tulee vastaan harvakseltaan. Useimmiten on kyse nimenomaan jo kehitettyjen mallien soveltamisesta tiettyssä ympäristössä tiettyyn tarkoitukseen. Mallit eivät kuitenkaan itsessään ole paikasta riippumatta toimivia tai hyviä, vaan niiden arvo eri toimijoille rakentuu paikallisissa olosuhteissa. Yhdessä ympäristössä toimivaksi arvioitu malli ei välttämättä ole sitä toisessa ympäristössä. Siksi mallien soveltamisessa ja käytössä on arvioinnilla oltava olennainen osa.

Osallisuuden arviointi voi kuitenkin olla haasteellista (ks. arvioinnista Surakka ym. 2017). Osallisuuden kokemuksia ja merkityksiä on helpompi arvioida, mutta esimerkiksi sen arvioiminen, missä määrin asiakkaan tai asukkaan ääni tulee noteerattua palvelujen kehittämisessä tai päätöksenteossa on vaikeampaa. Asiakkaan ääni voi jäädä pelkäksi muodollisuudeksi.

Yksisuuntaisten palautekyselyiden ja valmiiden mittareiden rajoite on se, että ne ovat varsin strukturoituja sisältäen valmiita vastausvaihtoehtoja ja valmiin kuvan siitä mitä osallisuus on, jolloin vastaaja ei voi nostaa esiin omasta mielestään keskeisiä teemoja ja aiheita sekä näihin liittyviä kokemuksia ja näkökulmia. Myös varmuus vastaajien mielipiteiden noteeraamisesta päätöksiä tehtäessä jää kyselyissä arvailujen varaan. Vuorovaikutteisissa keskusteluissa asukas tai asiakas voi vaikuttaa enemmän siihen mistä puhutaan ja millaisia asioita painotetaan, mutta silloinkaan ei aina ole varmuutta siitä, mikä merkitys esiin tuoduilla mielipiteillä ja näkökulmilla lopulta on päätöksissä. Vahvimmin osallisuus toteutuu erilaisissa prosesseissa silloin kun asukas tai asiakas osallistuu konkreettisesti ja tasavertaisesti muiden toimijoiden kanssa prosessin eri vaiheiden työstämiseen ja pystyy näkemään välittömästi oman jälkensä ja vaikutuksensa prosessin etenemiseen. Tällöin osallisuus ja osallistuminen ovat vahvimmillaan.

7 Eväitä osallisuuden toteuttamiseen maakunnissa ja kunnissa

Maakunnan osallisuuden edistämisen toimintakokonaisuus kirjataan osallisuusohjelmaan, joka laaditaan yhdessä asukkaiden, kansalaisaktiivien, järjestöaktiivien ja asiantuntijaryhmien kanssa. Osallisuuden edistäminen tai vähintäänkin viittaukset osallisuusohjelmaan on hyvä sisällyttää myös maakuntastrategiaan, sosiaali- ja terveystalouden strategiaan, palvelulupaukseen ja hyvinvointikertomukseen.

7.1 Osallisuusryhmän kokoaminen

Osallisuuden edistämiseksi maakunnan kannattaa koota osallisuusryhmä tai -verkosto, johon voivat kuulua virkamiehet, kokemusasiantuntija, elinkeinoelämän ja järjestöjen edustajat sekä (maa)kuntalaiset. Osallisuusasioissa, jos jossakin, mutkattomuus palkitaan. Tavoitteiden saavuttamiseksi osallisuuden edistämistä pitää johtaa yhteen suuntaan. Sen ei kuitenkaan tarvitse tarkoittaa samaa kuin byrokraattisuus ja kömpelö työskentely. Osallisuus ei lisääny ilman resursseja, joten osallisuuden edistämiseen on budjetoitava ja vastuut on nimettävä.

7.2 Osallisuusohjelman laatiminen

Yksittäisen palvelun merkitystä osallisuuden edistämässä arvioidaan esimerkiksi resurssien, tarpeiden tyydyttymisen ja toimijuuden edellytysten näkökulmista. Näin varmistetaan, että palvelu tarjoaa asiakkaalle häntä hyödyttäviä ja tarpeeseen vastaavia resursseja, Sosiaalipalveluissa se voi tarkoittaa muun muassa, että yksilöllistä tukea ei tarjotakaan pöydän ääressä istuen vaan toiminnallisesti ja liikkuen, esimerkiksi luonnossa, kahvilassa tai taide-elämyksen äärellä. Se voi tarkoittaa, että kunnassa palkataan kiertävä luova pedagogi kehittämään sosiaali-, terveys- ja opetusala yhdessä ammattilaisten kanssa. Tarpeiden täyttyminen varmistetaan niin, että palvelu tai toiminto täyttää jonkin, esimerkiksi luovuuden, itseohjautuvuuden, elämän ymmärrettävyyden ja hallittavuuden tarpeeseen. Toimijuuden edellytykset ovat parantuneet silloin, kun ihminen tavoittelee, on motivoitunut ja uskoo itseensä ja ympäristöönsä.

Hallinnon ja maakuntarakenteiden näkökulmasta osallisuutta on mielekästä tarkastella tämänkin katsauksen perustana olleiden osallisuuden kolmen osa-alueen näkökulmasta. Maakuntien osallisuuden edistäminen, ja miksei jopa osallisuusohjelma, voidaan jäsentää niiden mukaan.

- 1) **Osallisuuden edistäminen omassa elämässä** sisältää asukkaan omien palvelujen ja palvelupolkujen suunnittelemisen sekä sellaiset toiminnot, jotka luovat vaikuttamisen ja vaikuttumisen edellytyksiä.
- 2) **Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa** kattaa
 - a. maakunnan, kunnan ja palveluiden kehittämisen asukaslähtöisesti ja
 - b. omaehtoisen toiminnan tukemisen.
- 3) **Osallisuus paikallisesti** kokoaa yhteen ne keinot, joilla kehitetään paikallista toimintaa, tehdään asioita yhdessä ja luodaan merkityksiä kylittäin, lähiöittäin ja kunnittain. Se on paikallista toimintaa, joka syntyy ja jatkuu yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja motivaation mukaan.

Jokaiselle osa-alueelle määritellään tavoitteet, ratkaisuehdotukset, rahoitus ja vastuut. Taulukko 1 auttaa jäsentämään sitä laajaa kenttää ja niitä lukuisia tässäkin katsauksessa esiteltyjä malleja ja menetelmiä, joilla osallisuutta voidaan edistää. Kukin maakunnan hallinnonala ja niiden yhdyspinnat sekä järjestökumppanuudet voivat täyttää oman taulukkonsa. Tässä Innovaatiokatsauksessa esitettyjä toimintamalleja voi käyttää osallistustyössä virikkeenä ja havainnollistavina esimerkkeinä.

Taulukko 1. Osallisuuden edistämisen suunnitteluun

Osallisuuden osa-alue	Tavoitteet	Ratkaisut ja mallit	Rahoitus ja resurssit	Vastuut
Osallisuuden edistäminen omassa elämässä				
Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa: asukaslähtöinen kehittäminen				
Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa: omaehtoinen aktiivisuus				
Osallisuus paikallisesta yhteishyvästä				

Sosiaali- ja terveyspalvelujen näkökulmasta osallisuuden edistäminen voisi tarkoittaa esimerkiksi seuraavia asioita: Kun halutaan, että maakunnan palvelut vahvistavat *osallisuutta omassa elämässä*, sosiaali- ja terveyspalveluita järjestettäessä voidaan toimintamalleista joiden avulla on saavutettu hyviä tuloksia ammentaa aineksia kilpailutuksen, palvelusetelien sekä henkilökohtaisen budjetoinnin kriteereiksi. Toki erityisen toimivaksi osoittautunut toimintamalli voidaan ottaa osaksi maakunnan sosiaali- ja terveyspalveluvalikoimaa sellaisenaan. Hyvät käytännöt pysyvään käyttöön -kärkihankkeen ansiosta Satakunnan Satasote on esimerkiksi sisällyttämässä osallisuusohjelmaansa perheiden elämäntapaohjaukseen perustuvan ja elämäntapamuutoksiin voimavaraletyisesti rohkaisevan [Neuvokas perhe](#) -mallin.

Osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa lisätään sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintaympäristöissä erilaisin yhteiskehittämisen menetelmin. Myös palveluntuottajia veloitetaan yhteiskehittämiseen. Maakunta voi palkata yhteiskehittäjiksi kokemusasiantuntijoita. Asukkaiden tai asukasryhmien omaehtoiseen toimintaan rohkaiseminen kuulostaa sosiaali- ja terveyssektorilla työskentelevistä ehkä kaukaiselta ajatukselta, mutta avarakatseisten maakuntien palveluissa ymmärretään omaehtoisen toimijuuden arvo. Osallistumisen ja vaikuttamisen edellytykset lisäävät asukkaiden hyvinvointia. Ihminen, joka saa vaikuttaa, vaikuttuu muista ja motivoituu huolehtimaan itsestään.

Erityisen tärkeää omaehtoinen aktiivisuus on silloin, kun maakunnan kulttuuria ja ympäristöjä kehitetään. Asukaslähtöiselle toiminnalle luodaan edellytyksiä siellä, missä ihmiset liikkuvat ja kohtaavat toisiinsa, esimerkiksi yhteisissä keittiöissä, hyvinvointikeskuksissa, työpaikoilla, kouluissa, kirjastoissa, kansalaisopistoissa ja puistoissa. Omaehtoisuuden vaaliminen on tärkeää, koska ruohonjuuritasolla itävät, kasvavat ja hahmottuvat vähitellen ne teemat, joita myöhemmin käsitellään teemapajoissa ja raadeissa, neuvotellaan neuvostoissa ja valtuustoissa, ja joista myöhemmin ehkä päätetään edustuksellisissa elimissä. Vaikuttamisen kaari on pitkä ja siihen tarvitaan paljon asukkaita.

Yksilöiden ja yhteisöjen osaaminen ja itsenäinen toimeliaisuus rakentaa *paikallista yhteishyvää*. Tämä on kytkettävissä maakunnan osallisuuden edistämiseen mutta myös hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Maakunnan budjettiin varattavan [kumppanuusrahoituksen](#) avulla voidaan avata ovi maakunnan ja järjestöjen sosiaali- ja terveyspalvelukumppanuudelle. Asukkaita lähellä olevat järjestöt voivat kumppanuusrahoituksen turvin tuottaa yhdessä asukkaiden kanssa sellaisia palveluita ja toimintaa, joka edistää

esimerkiksi kotoutumista tai helpottaa palveluihin kiinnittymistä ja vähentää siten eriarvoisuudesta johtuvia haittoja. Kumppanuusrahoituksen avulla voidaan kokeilla ketterästi myös uusia toimintamalleja ja kehittää niitä ennen vakiinnuttamista. Osallistuva budjetointi sopii erityisen hyvin kaavoitukseen ja asuinalueiden kehittämiseen. Kasvupalveluissa voidaan tarjota ansaitsemisen mahdollisuuksia osuuskuntien kautta, joita kunnat ja maakunnat voivat tukea esimerkiksi järjestämällä taloudenpidon tai tarjoamalla työvalmennuksen.

Osallisuusohjelmalle on olemassa mallikkaita esimerkkejä. Yksi sellainen on [Helsingin kaupungin osallisuusmalli](#), jonka periaatteet ovat yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen, omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen ja yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen. [Jyväskylän osallisuusohjelman](#) neljä kehittämisteemaa ovat avoin toimintakulttuuri ja yhdessä tekeminen, vuoropuhelu asukkaiden ja kaupungin välillä, osallisten ottaminen mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä asukas- ja kansalaistoiminnan toimintaedellytysten parantaminen.

7.3 Osallisuustyön koordinointi

Edelläkävijäkunnissa on palkattu työntekijöitä koordinoimaan osallisuuden edistämistä. Nimekkeet ja toimenkuvat vaihtelevat kaupungeittain. Varkaudessa ja Vantaalla palkattiin vuonna 2017 osallisuuskoordinaattorit, Varkaudessa edistämään kaupungin ja asukkaiden yhteyksiä ja Vantaalla koordinoimaan osallistumista sekä kaupungin, luottamushenkilöiden ja kuntalaisten vuorovaikutusta. Osallisuuskoordinaattorin tehtäväkuvaan voidaan luontevasti liittää yhteistyö paikallisen elinkeinoelämän ja kasvupalveluiden kanssa tai asukkaiden kokemustiedon koordinointi.

Osallisuustyö edellyttää koordinaatiota ja johtamista. Lappi palkkaa osallisuuskoordinaattorin auttamaan henkilöstöä ja kansalaisia tutustumaan tulevan maakunnan tehtäviin ja osallistumaan maakuntansa ja sosiaali- ja terveystalouden rakentamiseen. Osallisuuskoordinaattorin ei kuitenkaan tarvitse olla ylätason hallinnollinen toimija. Osana osallisuusmallia Helsingissä aloittavat työnsä stadiluotsit, jotka luotaavat alueen asukkaista lähtevää ympäristön kehittämistä ja yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa. Helsinkiläiset yritysluotsit puolestaan luovat yhteyksiä yrityksiin. Osallisuutta edistävää työtä on myös esimerkiksi Jyväskylän ja Tampereen vapaaehtoiset kulttuuriluotsit, jotka tuntevat kaupunkinsa kulttuuritarjontaa ja jotka voi kutsua kaveriksi kulttuuririentoihin.

Liite 1: Katsauksessa analysoidut toimintamallit

Toimintamalli	Käyttötarkoitus	Kohderyhmä
Asiakas kehittäjäkumppanina	Kehittäjäkumppanuuden malli ja kokemustiedon palautejärjestelmä: Kehittäjäkumppani tuottaa kokemustietoa, jota hyödynnetään systemaattisesti asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseksi.	
Asiakaslähtöinen palvelusuunnittelu - kuvat palvelusuunnittelussa	Kuvia käytetään palvelusuunnittelussa sellaisten henkilöiden kanssa, jotka eivät perinteisen keskustelun kautta tuo ajatuksiaan esiin ja/tai hyötyvät kuvien käytöstä ilmaisan, ymmärtämisen, muistin, asioiden ja tapahtumien jäsentämisen ja keskittymisen tukena.	Vammaispalvelujen asiakkaat
Asiakaspalautepäivä sosiaalitoimistossa	Asiakkaat antavat erilaisin menetelmin sosiaalitoimiston palveluista palautetta, jota työntekijät, johto ja päättäjät hyödyntävät.	Sosiaalitoimiston asiakkaat
Asiakaspalautteen kerääminen luovien menetelmin kuntouttavan työtoiminnan ryhmissä	Tarkoituksena tuottaa luovilla menetelmillä asiakkaiden kokemuksiin perustuvaa tietoa kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseksi	Kuntouttavan työtoiminnan kävijät
Asuinalueen kehittäminen siltaustoiminnan avulla	Toiminnan avulla on tarkoitus löytää yhteys omiin voimavaroihin ja kiinnittymiskohtia omaan asuinympäristöön sekä työelämään.	Asukkaat
Avain-mittari	Vaikuttavuusmittari nuorten ja aikuisten sosiaalityöhön; tarkoituksena saada näkyväksi sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tekemää työtä.	Sosiaalityön asiakkaat
Elämää käsillä - eläkeikä on luova ikä	Tarkoituksena luovaan toimintaan innostaminen ja innostuminen, tapahtumasuunnittelu ja kädentaitojen yhdistäminen	Eläkeikäiset
HAASTE-toimintamalli	Tarkoituksena vähentää erityistä tukea tarvitsevien haastavaa käyttäytymistä; osallisuus lisääntyy; henkilön itsensä ja ympäristön ihmisten jaksaminen lisääntyy	Erityistä tukea tarvitsevat henkilöt (vammaispalvelut)
Haasteista huolimatta tulevaisuuteen	Tarkoituksena löytää peruskoulun jälkeen jatkopolut koulutukseen, työ- ja päivätoimintaan sekä asumiseen	Autistiset ja haastavasti käyttäytyvät kehitysvammaiset nuoret
Huomioi omaiset	Tarkoituksena huomioida mielenterveys- ja/tai päihdeomainen omana itsenään	Mielenterveys- ja/tai päihdeasiakkaan omai-

		nen
Hyvää mieltä kyläilemällä	Tarkoituksena tuoda iloa sellaisten ikäihmisten arkeen, joiden luona ei kukaan tai vain harva enää kyläilee	Kotona asuvat ikäihmiset
Innoagenttitoiminta Etelä-Pohjanmaalla	Innoagenttitoiminnan tarkoituksena on varmistaa kokemustiedon siirtyminen päätöksentekoon ja päätöksen teossa tarvittavan kokemustiedon tarpeen välittyminen kokemustoimijoille.	Koulutetut kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset
Ikääntyneen välittävä verkosto	Etsivän vanhustyön, verkostotyön ja osallistavan ryhmätoiminnan tarkoituksena on vahvistaa ikääntyneiden sosiaalista verkostoa ja tehdä kotona asumisen mahdolliseksi; soveltuu toteutettavaksi palvelutaloissa, lähiöissä ja kylillä.	Ikäihmiset
Ikääntyvien omaisten (+60) työpaja	Tarkoituksena on vahvistaa ikääntyvien mielenterveys- tai päihdeomaistilanteessa olevien henkilöiden osallisuutta.	Yli 60 vuotiaat päihde- ja mielenterveysasiakkaan omainen
KAMPA-kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys hyvinvointipalveluissa	Mallia voidaan hyödyntää kuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja järjestämisessä.	Ammattilaiset, jotka toteuttavat palveluja
Kaikukortilla kohti yhdenvertaisempaa kulttuuria osallisuutta	Henkilökohtainen kortti, jolla voi hankkia maksuttomia pääsylippuja kulttuuripalveluihin ja kurssipaikkoja sekä maksuttomia pääsylippuja myös oman perheen lapsille; tarkoituksena parantaa tiukassa rahatilanteessa olevien mahdollisuuksia osallistua kulttuurielämään ja harrastaa	Tiukassa rahatilanteessa olevat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat
Kehittäjäasiakastoiminta	Tarkoituksena asiakkaiden osallisuuden lisääminen palvelujen kehittämisessä, suunnittelussa ja toteutuksessa	Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat
Kiertävä kokous	Kokoukset pidetään niissä toimintaympäristöissä, jonne hyvien käytäntöjen toivotaan juurtuvan. Kokoukset ovat avoimia kaikille.	Terveydenhuollon ammattilaiset, kokemusasiantuntijat, korvaushoidon asiakkaat ja kehittäjät
Kiva meno - ikäihmisten sosiaalista syrjäytymistä ennaltaehkäisevä ryhmätoiminta	Tarkoituksena aktivoida syrjäytymisvaarassa olevia ikäihmisiä, jotka ovat jääneet yksin kotiin ja kaipaavat lisää virikkeitä ja elämisen sisältöä ja tarvitsevat ryhmän tukea siihen	Ikäihmiset
Kokemustiedon kerääminen järjestöiltä kunnan hyvinvointikertomukseen	Kokemustiedon keräämisen tarkoituksena on tavoittaa hiljaisia signaaleja ja ruohonjuuri-	Asukkaat ja asiakkaat

seen	tason tietoa virkamiehille ja päättäjille.	
Kotihoidon asiakkaiden osallistumisen palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen	Tarkoituksena on lisätä osallisuutta asiakas-kokemuskeskusteluiden, asiakkaiden ja omaisten iltojen sekä raatien avulla.	Ikäihmiset
Kulttuuripaja	Toiminnallisen vertaistuen tarkoituksena on auttaa osallistujia vahvistumaan niin, että he valjastavat omia kykyjään käyttöön aiempaa paremmin elämäntavoitteidensa toteuttamiseksi.	Mielenterveyskuntoutujat
Kuntouttavan työtoiminnan avustajaryhmä	Ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan malli, teemana hoiva-ala	Hoiva-alasta kiinnostuneet työttömät
Kuulevien korvien tila	Tilassa nuoret saavat huolensa esimerkiksi nuoriso-ohjaajien kuuluviin, kun he juttelevat niistä kavereiden kanssa pelin ja toiminnan lomassa. Aikuisten vastuulla on ottaa asia luottamuksellisesti puheeksi ja etsiä siihen ratkaisuja nuor(t)en kanssa.	Nuoret
Kylille kulttuuria	Tarkoituksena on kulttuurin ja taiteen keinoin ennaltaehkäistä maaseudulla asuvien ikäihmisten syrjäytymistä ja vähentää riskiä sairastua muistisairauksiin, elävöitetään maaseudun kyliä paikallista osaamista hyödyntäen	Maaseudulla asuvat ikäihmiset
Kyläluuta	Tarkoituksena on edistää sosiaalista kanssakäymistä naapurustossa.	Paikalliset ihmiset, naapurusto, kyläyhteisö
Lapsiperheiden kansalaisraati	Deliberatiivisen demokratian sovellutus, jonka tarkoituksena on mahdollistaa lapsiperheiden osallistaminen ja kuuleminen kunnallisessa päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä	Alakouluikäisten lasten vanhemmat
Liiku-toiminta	Tarkoituksena madaltaa pitkään työelämän ulkopuolella olleiden kynnystä osallistua kulttuuri- ja vapaa-ajantoimintaan sekä hyvinvointia edistäviin palveluihin	Pitkään työelämän ulkopuolella olleet
Livingskills-taito- ja valmennustyökalu	Asiakaskohtainen toimintakyvyn arviointi	Mielenterveyskuntoutujat
Luovat menetelmät osaksi nuorten palvelukokonaisuutta	Luovien menetelmien avulla voi ottaa etäisyyttä arjesta ja vaihtaa kokemuksia vaikeistakin asioista. Luovien menetelmien avulla voidaan lisätä itsetuntemusta ja vahvistaa vuorovaikutustaitoja.	Nuoret, mutta sopii kaikille

Luova toiminta keinona harjoitella epäonnistumista – Mokaamalla oppiminen	Tarkoituksena on käsitellä virheiden tekemisen pelkoa, jolloin vapautuu enemmän tilaa toimia ja nähdä uusia mahdollisuuksia. Jaettu kokemus epäonnistumisen harjoittelusta ja virheiden tekemisestä auttaa myös sanoittamaan omia sosiaalisten tilanteiden pelkoja.	Nuoret, mutta sopii kaikille
Lähityö	Yhteisöllistä, tasaveroista ja monimuotoista toimintaa, jonka tarkoituksena on yksilöllinen ja yhteisöllinen hyvinvointi sekä ongelmien ratkominen paikallisesti; lähityö on kunnan mahdollistamaa, sosiaalityön tuke- maa mutta asukkaiden toteuttamaa.	Kuntalaiset, sosiaalityö
Löydä lähialue	Matalan kynnyksen toimintoja lähelle omaa kotia	Ikäihmiset
Mielenterveysyhteisöt - Ikääntyneiden mielenterveyden tukeminen avoimuuden keinoin	Tarkoituksena tukea mielenterveyttä, päih-teidenkäytön hallintaa, ennaltaehkäistä syrjäytymistä ja lievittää yksinäisyyttä sekä turvattomuutta	Syrjäytymisvaarassa olevat ikäihmiset
Miä ite - myö yhdessä -toimintamalli	Keinoja ikäihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseen harvaanasutulla maaseudulla sektorirajat ylittävällä ja paikallisista tarpeista lähtevällä yhteistyöllä	Ikäihmiset maaseudulla
Muistiaktiivit -vaikuttamista kokemustiedolla	Tarkoituksena vahvistaa muistisairaiden ja heidän omaisten kuulemistä ja vaikuttamis- mahdollisuuksia	Muistisairauksiin sairastuneet ihmiset ja omaiset
MUN ELÄMÄ - 3X10D™ Elämänpyörä & Kysely	Menetelmän avulla on tarkoitus saada kokonaisvaltainen käsitys nuoren elämäntilanteesta ja hänen tulevaisuuden toiveistaan, voidaan käyttää asiakkaan henkilökohtaisen hyvinvointisuunnitelman (monialainen palvelusuunnitelmien yhdistelmä) lähtötilanteen kartoituksessa	16-29-vuotiaat nuoret
Muotoile!maa	Tarkoituksena yhteisöllisyyden lisääminen, lähiympäristöön vaikuttaminen, omistajuuden jakaminen, ilkvallan torjunta; demokra-tian edistäminen muotoilun ja taiteen kei- noin	
Naapuruuspiiri	Tarkoituksena edistää yhteistyötä paikalli- sesti, yhdistää osaamista ja synnyttää uuden-	Alueen asukkaat

	laista toimintaa, haastaa kaikenlaiset toimijat mukaan virastojen työntekijöiden kanssa huomioimaan paikalliset ikäihmiset alueen asukkaina ja voimavaroina	
Neuvokkaat naiset -ryhmätoiminta	Tarkoituksena vahvistaa pienituloisten ikääntyvien naisten hyvinvointia ja osallisuutta	Köyhyysriskissä olevat alle 55-vuotiaat eläkeläiset ja yli 75-vuotiaat yksinasuvat naiset
Nuoren voimavarakeskeinen tuki - nuori oman elämänsä asiantuntijana	Tarkoituksena vahvistaa nuoren voimavaroja, tavoitteita ja osallisuutta	Nuoret
Omilleen -tukihenkilötoiminta	Sijaishuollosta itsenäistyvällä nuorella ei välttämättä ole riittävästi tukea antavia aikuisia lähiverkostossaan. Lastensuojelulaitoksessa asuva nuori saa vapaaehtoisen tukihenkilön rinnalleen itsenäistymisvaiheeseen.	Sijaishuollosta itsenäistynevät nuoret
Oppilaitokseen jalkautuva kotouttajanuorten sosiaalihojaus	Tarkoituksena tukea nuorten osallisuutta ja itsenäistä asioiden hoitamista; yksilötapaamisten lisäksi ryhmämuotoista sosiaalihojausta ja vapaa-ajan ryhmätoimintaa	17-25-vuotiaat maahanmuuttajataustaiset nuoret, jotka ovat tulleet Suomeen yksin ilman huoltajaa alaikäisinä turvapaikanhakijoina
Osallisuus vaikuttaa	Osallisuus ohjaa kaikkea toimintaa ja strategiaa	Ikäihmiset, matalan kynnyksen chatin kävijät, asiakasraadit
Plan on - nuorten osallisuus tilojen suunnittelussa	Kaupallisissa tiloissa paljon aikaansa viettävät nuoret pääsevät vaikuttamaan ympäristöönsä ja sääntöihin	Nuoret
Päihdetyön päiväkeskus	Tarkoituksena edistää yhteisöllisyyttä, osallisuutta, voimaantumista ja elämäntilanteen kohentumista	Yksinäiset, syrjäytyneet, mielenterveys- ja/tai päihdeongelmista kärsivät ihmiset ja heidän läheisensä
Päivähoidosta esiopetuksen kautta kouluun – siirtymävaihe Eteisestä kammarin puolelle	Tarkoituksena on vanhempien osallisuuden ja keskinäisen vertaistuen lisääminen varhaiskasvatuksessa, esiopetuksessa, koulussa ja iltpäivätoiminnassa sekä neuvolassa.	Päiväkoti-ikäisten lasten vanhemmat
Ryhmätoimintaa kylille	Matalan kynnyksen ryhmätoimintaa siellä, missä ikäihmiset asuvat	Maaseudulla asuvat ikäihmiset
Ryhmätyöllistämisen malli	Toiminnan tarkoituksena on avata mahdollisuuksia	Pitkäaikaistyöttömät,

	suuksia sekä pitkäaikaistyöttömille että kyläyhteisöille; työllistyneet voivat saada työtä ja vertaistukea, kyläyhdistykset resursseja toimintaan, kyläyhteisöt työpaikkoja ja lähipalveluja.	kuntalaiset
Seinäton luontopaja	Luonto ympäristönä auttaa ottamaan etäisyyttä arkeen, antaa kuulumisen kokemuksia, tasaveroisen toimintaympäristön, luontevia tapoja toimia ja mahdollistaa merkityksellistä toimintaa.	Työtoimintaan tai kuntoutukseen osallistuvat, myös sosiaalityön asiakkaat
Sippe Hyvinvointikutsut	Vapaaehtoisia ikäihmisiä koulutetaan kotona pidettävien hyvinvointikutsujen esittelijöiksi	Ikäihmiset
SISUKAS - monialainen työskentelymalli sijoitettujen lasten koulunkäynnin tueksi	Tuetaan sijoitettujen lasten koulumenestystä, psyykkistä hyvinvointia ja ennaltaehkäistään syrjäytymistä, monialaista yhteistyötä tiivistäen, tiedonkulkua ja tukea parantaen.	Perhehoitoon sijoitetut (6-12) lapset
Sosiaalityön kokemusasiantuntijakoulutus	Kokemusasiantuntijoiden tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaan ääntä ja näkökulmia, joita ammattilaiset eivät välttämättä itse huomaa.	Sosiaalityön asiakkaat
Suunnitelmallista asiakaslähtöistä aikuissosiaalityötä	Tarkoituksena asiakasprosessin selkiyttäminen ja asiakkaan osallisuuden vahvistaminen osallistavien työvälineiden ja menetelmien avulla	Ensisijaisesti sosiaalityöntekijät, välillisesti aikuissosiaalityön asiakkaat
Tavataan torilla torstaina	Vapaaehtoiset ikäihmiset järjestävät torille tai muulle keskeiselle paikalle matalan kynnyksen kohtaamispaikan, hyvää seuraa ja mukavaa ohjelmaa.	Kaikenikäiset ihmiset
Toimeentulotuen kyselytunti	Tarjoaa mahdollisuuden kysyä viranomaisilta toimeentulotuesta, antaa palautetta ja keskustella toimeentulotukeen liittyvistä asioista	Toimeentulotuen asiakkaat
Toimintakykyä tukevat sopimukset	Asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä tuetaan vapaaehtoisen sopimuksen keinoin. Asiakas tulee tietoiseksi siitä, miten hän voi edistää terveyttään ja kotona asumistaan	Kotihoidon henkilökunta, asiakkaat ja läheiset
Tovituki-toiminta	Tovituki-toiminnantarkoituksena on löytää merkityksellistä tekemistä ja vahvistaa osallisuutta yhteisön jäsenenä.	Kaikille, jotka haluavat tarjota tukea toiselle
Ulkoiluystäväksi iäkkäälle - vapaaehtoinen ulkoilun tukena	Tarkoituksena ulkoilun avulla säilyttää kotona asuvien, toimintakyvyltään heikenty-	Kotona asuvat ikäihmiset

	neiden ikäihmisten liikkumiskykyä ja parantaa elämänlaatua	
Valtaajat	Valtaajissa opetellaan käyttämään valtaa. Omaehtoisena ja konkreettisen projektin eli valtauksen avulla vaikutetaan yhteisiin asioihin	Erityisesti niille, jotka eivät usko omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa
Vertaisliikuttaja – liikuntaystävä ikäihmiselle	Malli sopii kuntien eri organisaatioiden ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyömalliksi	Ikäihmiset
Vetureina työskentelevien kokemus-asiiantuntijoiden valmentaminen, tukeminen ja ohjaaminen	Tarkoituksena valmentaa ja tukea kokemusasiiantuntijoita	Kokemusasiantuntijat, esimerkiksi lastensuojelun nuoret aikuiset
Voimaa valokuvista	Digikuvien avulla ikäihmiset saavat uuden tavan tuoda esiin itselleen tärkeitä asioita ja tarinoita	Ikäihmiset
Vilperi-box – nyrkkeilyharjoitusohjelma	Lasten ja nuorten liikuntamahdollisuus, jossa saa olla vilkas ja energinen kaikki tunteet hyväksyen	4-11-vuotiaat lapset päiväkodeissa ja kouluissa
Yhdessä ulkoillen - ikäihmisten ulkoilutapahtumat	Ulkoilu- ja liikuntatapahtumien tarkoituksena on innostaa iäkkäitä ulkoilemaan ja liikkumaan sekä kokeilemaan uusia liikuntamuotoja	Ikäihmiset, liikunnan parissa toimivat organisaatiot
"Yhdessä olemme enemmän" - Palvelutarpeen arviointiprosessi kotihoidossa	Palvelutarpeen arviointiprosessissa kuvataan palvelutarve, toiminta ja vastualueet ikäihmisten palveluissa	Kotihoidon asiakkaat
Yhteinen keittiö	Tehdään ja syödään ruokaa yhdessä	Kuka tahansa asukas, erityisesti heikoimmassa asemassa olevat
Yhteisökokous 2.0	Yhteisökokouksen tarkoituksena on antaa tehostetun palveluasumisen piirissä oleville ihmisille aito mahdollisuuden vaikuttaa omaan arkeensa ja toimintaympäristöönsä.	Tehostetun palveluasumisen piirissä olevat asukkaat
Yhteisöllinen kaupunkiolohuone	Yhteisöllistä toimintaa, jonka suunnitteluun ja toteuttamiseen nuoret osallistuvat omien voimavarojensa mukaan; lisätään omatoimijuutta sekä vapaa-ajalla että suunnatessa kohti opinto- ja työelämää	Syrjäytymisvaarassa olevat 18-29-vuotiaat nuoret

Lähteet

- Antonovsky, Aaron (1987) *Unraveling the Mystery of Health. How People Manage Stress and Stay Well*. San Fransisco: JosseyBass Publisher.
- Deci, Edward L. & Ryan, Richard M. (1985) *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- della Porta, Donatella (2013) *Can democracy be saved?* Cambridge: Polity Press.
- Isola, Anna-Maria, Kaartinen, Heidi, Leemann, Lars, Lääperi, Raija, Schneider, Taina, Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna (2017) *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Työpäperi 33/2017. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Martela, Frank & Ryan, Richard (2015) *The Benefits of Benevolence: Basic Psychological Needs, Beneficence, and the Enhancement of Well-Being*. *Journal of Personality*. DOI: 10.1111/jopy.12215, 2015.
- Max-Neef, Manfred (1991) *Human scale development and further reflections*. London: The Apex Press.
- Surakka, Anne, Kuvaja-Köllner, Virpi & Paananen, Reija (2017) *Valmennuspaja Mahiksen vaikutusten ja kustannusten tarkastelua. "Aina saa tulla ja puhua mistä vaan – luottamuksella."* Puheenvuoro 10. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.