

Arvio toimintamallista: Poikkeustilanteiden toimintamalli heikoimmassa asemassa olevien avun koordinointiin

Toimintamalli ohjaa ja koordinoi palveluverkoston poikkeustilanteissa. Tavoitteena on vahvistaa etenkin heikoimmassa asemassa olevien osallisuutta, toimintakykyä ja yhteisöllisyyttä sekä kehittää paikallisten toimijoiden yhteistyötä.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen osatoteuttaja Diakonia-ammattikorkeakoulussa.

Sisällys

Kehittäjä.....	2
Mallin kuvaus.....	2
Toimintaympäristö.....	3
Kohderyhmä ja asiakasymmärrys.....	3
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot.....	3
Vinkit toimintamallin soveltajille	7
Mallin arviointi.....	8
Osallisuuden toteutuminen mallissa	8
Toimintamalli lupaavana käytäntönä	10
Lopuksi.....	11

¹ Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Kehittäjä

OuluToivo2020 -hanke (ESR 1.6.2020–30.11.2020). Oulun kaupunki tuki hanketta rahallisesti. Hanke toteutettiin Oulun kaupungin alueella. Hanketta toteuttivat Oulun seurakuntayhtymä ja Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kehittäjän yhteyshenkilöt:

- Anja Saukkomaa, etunimi.sukunimi(a)evl.fi, p. 040 5747 119, Oulun evankelisluterilainen seurakuntayhtymä
- Heini Sajalin, etunimi.sukunimi(a)diak.fi, p. 050 4726 991, Diakonia-ammattikorkeakoulu

Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

- Toimintamallin kehittämisessä hyödynnettiin Oulu-avun mallia, jonka pohjana puolestaan toimi keväällä 2020 käyttöön otettu Helsinki-apu.

Mallin kuvaus

Toimintamalli auttaa ohjaamaan ja koordinoimaan eri tahojen ja eri palvelupisteiden toimintaa erilaisissa poikkeustilanteissa, kuten poikkeusolojen vallitessa, jotta heikoimmassa asemassa olevat saisivat sujuvasti tarvitsemansa avun vaikeista olosuhteista huolimatta. Malli koostuu ohjaus- ja koordinaatioryhmästä sekä palvelupisteverkostosta. Verkosto perustuu jo olemassa oleviin palvelupisteisiin, mutta palvelupisteiden verkostoa voidaan laajentaa tai supistaa tarpeen ja resurssien mukaan.

Hyvän toimivuuden varmistamiseksi yhteistyöverkoston tulee olla olemassa ja työnjakojen mietittynä jo ennen kriisi- ja poikkeustilannetta. On tärkeää, että ohjaus- ja koordinaatioryhmä pitää yhteyttä säännöllisesti myös muulloin kuin poikkeustilanteissa. On luontevaa, että yhteydenpito linkittyy laajempaan paikallisten toimijoiden yhteistyöhön, jossa kehitetään avun tarvitsijoiden tavoittamista ja asiakaslähtöisyyttä.

Vaikka tavoite on parantaa kulloisessakin poikkeustilanteessa erityisesti heikommassa asemassa olevien osallisuutta, toimintakykyä ja yhteisöllisyyden kokemusta, ovat palvelupisteiden palvelut tarjolla kaikille apua tarvitseville. Palvelupisteillä voidaan tarjota välitöntä apua (keskusteluapu, ruoka- ja asiointiapu, palveluohjaus, mahdollisuus sähköiseen asiointiin), minkä lisäksi toiminnalla pyritään tukemaan hyvinvointia muun muassa ehkäisemällä yksinäisyyttä.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Toimintaympäristö

Toimintamallin luominen aloitettiin koronapandemian takia voimassa olleiden poikkeusolojen aikana ja tulevissa poikkeustilanteissa hyödynnettäväksi ja sovellettavaksi. Toimintamallia voidaan soveltaa myös kuntaa suuremmalla tai pienemmällä alueella, esimerkiksi yhden kaupunginosan alueella.

Malli koordinoi sosiaali- ja terveyssektorin sekä apua tarjoavien kolmannen sektorin toimijoiden toimintaa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään myös muiden palvelu- ja viranomaistahojen sekä yritysten kanssa.

Poikkeustilanteissa apua tarjotaan mallissa mukana olevien toimijoiden toimipisteissä, kuten asukastuvilla ja seurakuntien tiloissa kuten seurakuntataloilla.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Avun kohderyhmänä ovat poikkeustilanteesta riippuen etenkin heikommassa asemassa olevat, mutta palvelupisteiden palvelut ovat kuitenkin tarjolla kaikille apua tarvitseville. Mallissa voidaan painottaa jotain tiettyä kohderyhmää (kuten ikäihmiset, työkäiset, lapsiperheet tai vieraskieliset).

Yhteistyökumppaneina ovat kunnan sosiaali- ja terveyssektorin työntekijät sekä järjestöjen ja seurakuntien työntekijät ja vapaaehtoiset. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös kunnan muiden palvelusektoreiden ja viranomaistahojen (AVI, TE-toimisto, poliisi, pelastustoimi) kanssa. Yhteistyökumppaneina voivat olla myös muut toimijat kuten yritykset.

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Toimintamalli otetaan käyttöön poikkeustilanteissa. Mallista tulee kuitenkin laatia paikallisesti ennakoivasti eli ennen poikkeustilannetta. Tässä kuvatussa mallista tehdään siis aina paikallinen sovellutus, jossa otetaan huomioon paikalliset olosuhteet, toimijat ja avun tarpeet. Suunnittelussa varaudutaan erilaisiin skenaarioihin ja poikkeustilanteisiin.

Mallin paikallinen rakentaminen voidaan aloittaa muodostamalla ohjaus- ja koordinaatioryhmä, jossa on edustus keskeisistä toimijoista (kunta, seurakunta ja järjestöt), joista jollakin on koordinaatiovastuu toiminnasta. Ryhmä sopii työskentelytavoista sekä koordinoi niin mallin laatimista kuin myöhemmin käytännön toimintaakin.

Mallia työstetään yhdessä ja siihen kirjataan seuraavat asiat:

- Mukana olevat tahot
- Ohjaus- ja koordinaatioryhmän kokoonpano
- Kunkin alueen tai palvelukokonaisuuden vastuhenkilöt.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



- Miten ohjaus ja koordinaatio eri toimijoiden ja eri palvelupisteiden kesken järjestetään.
- Mitä, miten ja missä palvelut toteutetaan (mm. sähköiset, liikkuvat, perinteiset palvelut).
- Kunkin palvelupisteen palvelutarjonta esimerkiksi taulukon muodossa.
- Mallin liitteenä kannattaa olla viestintäsuunnitelma, toimijoiden (ohjaus- ja koordinaatioryhmä, palvelupisteet) yhteystiedot, vapaaehtoistoiminnan muistilista, paikallisten ja valtakunnallisten palveluiden yhteystietoja sekä ohjeet ja tarkistuslista palvelupisteen nopeaa perustamista varten.

Verkoston toiminnan koordinoinnissa huomioitavaa

Toimintamallin toimivuuden kannalta toiminnan onnistunut koordinointi on tärkeää. Hyvän toimivuuden varmistamiseksi yhteistyöverkoston tulee olla olemassa ja työnjakojen mietittynä jo ennen poikkeusaikaa. Lisäksi on tärkeää, että ohjaus- ja koordinaatioryhmä pitää yhteyttä säännöllisesti myös muulloin kuin poikkeustilanteissa. Toimintaa ja koordinaatiota helpottaa osaltaan myös se, että palvelupisteverkosto perustuu ennestään olemassa oleviin palvelupisteisiin, kuten asukastupiin. Tilanteen mukaan tätä peruspalvelupisteverkosta voidaan laajentaa määrällisesti tai sisällöllisesti.

Koordinaatiota helpottaa se, että toiminnassa ovat mukana tarvittavat tahot, jotka sitoutuvat toimintaan ja joilla on yhteinen ymmärrys kokonaisuudesta ja toiminnan tavoitteista.

Organisaatioiden ja ammattilaisten lisäksi ymmärrys kokonaisuudesta edesauttaa myös mukana olevien vapaaehtoisten sitoutumista ja heidän työpanoksensa koordinaatiota. On myös hyvä pohtia, mille taholle koordinaativastuu luontevimmin sopii ja millä on riittävät resurssit työhön.

Toiminnan ja sen koordinoinnin perustan muodostavat kohderyhmän ja ammattilaisten tarpeet ja niistä johdetut tavoitteet toiminnalle.

Paikallisen mallin pohjaksi kerätään tietoa kohderyhmältä ja ammattilaisilta

Mallin rakentaminen voidaan aloittaa tiedonhankinnan havaintojen pohjalta ”puhtaalta pöydältä” tai pohjana voidaan hyödyntää soveltuvaa olemassa olevaa toimintamallia, valmius- tai kriisisuunnitelmia sekä esimerkiksi koronapandemiakokemuksia. Toimintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa alueen ja sen väestön tuntemus on etu.

Toimintamallin rakentamisen taustaksi hankitaan tietoa esimerkiksi tarpeista, toiveista, ideoista ja kokemuksista niin kohderyhmältä (palveluiden ennakoidut käyttäjät) kuin heidän kanssaan työskenteleviltä ammattilaisilta.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ammattilaisilta saadaan tietoa muun muassa kohderyhmän asioinnin syistä ja toimintatavoista poikkeustilanteissa sekä siitä, minkä toimijoiden kanssa ammattilaiset itse tekevät yhteistyötä ja miten yhteistyö sujuu. Kohderyhmältä puolestaan saadaan tietoa mm. palveluiden käyttötavoista ja -mieltymyksistä (esim. sähköisten palveluiden käyttö), avun saatavuudesta ja saavutettavuudesta poikkeustilanteissa sekä palvelutarpeista ja syistä tarpeiden taustalla. Toisaalta voidaan kysyä myös elämään iloa tuovista asioista.

Ammattilaisia voidaan lähestyä esimerkiksi sähköisen kyselyn avulla ja kohderyhmän näkemyksiä voidaan kartoittaa esimerkiksi alueellisten keskustelutilaisuuksien avulla. Osallistumisen kynnyksiä madaltavat mahdollisimman helppo osallistuminen ja selkeät kysymykset, tilaisuuden houkuttelevuus (esim. tarjoilut), saavutettavuus ja esteettömyys, järjestävän tahon tuttuus sekä hyvä kohderyhmän tavoitettava tiedotus.

Palvelupisteet

Kunkin palvelupisteen toiminta muotoutuu omanlaisekseen käytettävissä olevien resurssien mukaan, mutta kaikilla pisteillä on tarjolla apua kohderyhmän akuuttiin avuntarpeeseen, kuten keskusteluapua, ruoka- ja asiointiapua sekä palveluohjausta. Palvelupisteiden verkosto rakennetaan olemassa palveluverkoston varaan ja sitä laajennetaan tarvittaessa. Palvelupisteverkosto voi tarjota mahdollisuuden hoitaa asioita myös verkossa ja saada opastusta sähköiseen asiointiin. Palvelupisteelle voi tulla ilman ajanvarausta sen aukioloaikojen puitteissa.

Välittömän avun lisäksi toiminta voi tukea hyvinvointia muun muassa ehkäisemällä yksinäisyyttä, joka on riskinä, kun erilaiset ryhmätoiminnot siirtyvät poikkeustilanteiden takia sähköisiin ympäristöihin tai päättyvät kokonaan. Palvelupisteestä voidaan esimerkiksi tehdä asukkaiden kohtaamispaikka. Kohtaamisia voidaan järjestää myös sähköisessä ympäristössä.

Kynnys käyttää palvelupisteen palveluita pyritään tekemään mahdollisimman matalaksi. Jos palvelupisteet ovat olleet jo aiemmin toiminnassa, henkilöstö on asukkaille entuudestaan tuttua. Palvelupisteillä hyödynnetään digitaalisia palveluita, kuten ryhmätoiminnan järjestämistä verkossa eri alustoilla (kuten Teams, Discord) ja liikkuvia palveluita. Liikkuva palvelu vie apua sinne, missä sitä tarvitaan, mikäli palvelupisteelle on pitkä matka tai sinne on vaikea päästä. Fyysisesti palvelupisteet sijaitsevat pääosin asukastuvilla tai seurakuntien tiloissa eri puolilla kuntaa. Jos poikkeustilanteeseen liittyy tarve vältellä kontakteja, on hyödyksi, että palvelupisteet ovat pieniä ja hajautetusti sijoitettuja. Palvelupisteitä voidaan kohdentaa tietyille ryhmille, kuten nuorille alle 30-vuotialle tai maahanmuuttajille.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Palvelupisteen toiminnasta vastaa työpäri, joista toinen on esimerkiksi asukastuvalla työskentelevä kunnan tai järjestön työntekijä tai vapaaehtoinen, ja toinen esimerkiksi paikallisseurakunnan työntekijä, kuten alueen diakoniatyöntekijä tai pappi.

Palvelupisteiden toimintaa koordinoi koordinaattori. Oulussa tehtävää hoitivat kuntalaisvaikuttamisen koordinaattorit. Palvelupisteiden toiminnan kehittäminen ja tarvittaessa käynnistäminen sekä pisteiden tarjoamien palveluiden määrästä ja sisällöstä huolehtiminen on ohjaus- ja koordinaatioryhmän tehtävä.

Yhteydenpito, viestintäsuunnitelma ja mallin visualisointi

Ohjaus- ja koordinaatioryhmä pitää yhteyttä säännöllisesti myös muulloin kuin poikkeustilanteissa. Yhteydenpidon tarkoituksena on välttää päällekkäistä toimintaa ja tehostaa yhteistyötä jo ennalta.

Tärkeä osa-alue on myös viestintäsuunnitelma ja sen laatiminen. On tärkeää miettiä ainakin kuka tiedottaa, miten ja kenelle, tiedottamista kannattaa myös kohdentaa ja mukauttaa sen mukaan mille ryhmälle (mm. elämäntilanteet, ikäryhmät) ollaan viestimässä.

Mallin visuaalinen kuvaaminen helpottaa kokonaisuuden hahmottamista ja siitä viestimistä eri osapuolille. Visuaalista kuvausta ja taulukkoa on helppo tarvittaessa päivittää ja pitää ajan tasalla. Mallin kuvaamisessa voidaan hyödyntää OuluToivo2020-hankkeessa laadittua kuvausta liitteineen.

Liitteet [toimintamallin Innokylä-kuvauksessa](#), 3 dokumenttia:

- [OuluToivo2020- toimintamallin visuaalinen kuvaus ja palvelupisteiden palvelutarjonta \(pdf 96 kt\)](#)
- [Vapaaehtoistoiminnan muistilista \(pdf 88 kt\)](#)
- [Ohjeet palvelupisteen nopeaa perustamista varten \(pdf 243 kt\)](#)

Vapaaehtoisten tukeminen ja koulutus, ammattilaisten perehdytys

Toiminnassa mukana olevien vapaaehtoisten tukemiseen on syytä kiinnittää erityisesti huomiota. Vapaaehtoisilla tulee olla mahdollisuus purkaa kuormittavat tilanteet ja osallistua työnohjauksellisiin purkutilanteisiin. Lisäksi vapaaehtoisille voidaan tarjota tukea tarpeen mukaan niin puhelimitse, internetissä kuin kasvokkain.

Samoin riittävä perehdytys (peruskoulutus, kuhunkin poikkeustilanteeseen liittyvä koulutus) on tärkeää. Yhteisesti on hyvä sopia, millaisia tehtäviä vapaaehtoisille tarjotaan, miten huolehditaan vapaaehtoisten vakuutuksista ja kulukorvauksista, sekä millä taholla on kokonaisvastuu.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



On tärkeää, että kaikki toiminnassa mukana olevat työntekijät ja vapaaehtoiset saavat poikkeustilanteiden toimintamallista kokonaiskuvan. Ammattilaisille on hyvä järjestää opastusta ja luoda toimintatapoja kulloisessakin poikkeustilanteessa tarvittavien taitojen ja toimintatapojen, esimerkiksi etävälineiden ja -ryhmien hyödyntämiseen.

Vinkit toimintamallin soveltajille

Oulussa tehtiin tiedonhankinta mallin pohjaksi

Oulussa mallin pohjana toimi aiemmin luotu Oulu-apu-malli, jonka kohderyhmänä olivat keväällä 2020 erityisesti ikäihmiset. Toimintamallin laatimisen pohjaksi tehty tiedonhankinta kohdistettiin työ- tai opiskelupaikkaa vailla oleviin työkäisiin, koska tätä ryhmää pidettiin yhtenä potentiaalisena palvelupisteiden käyttäjäryhmänä ikäihmisten ja lapsiperheiden ohella.

Tiedonhankinta toteutettiin keskustelutilaisuuksien ja ammattilaiskyselyn avulla. Kohderyhmälle järjestettiin keskustelutilaisuuksia eri puolilla kaupunkia, pääosin asukastuvilla tai seurakuntien tiloissa. Kohderyhmien tilaisuudet kutsui kokoon alueen diakoniatyöntekijä tai järjestön työntekijä. Keskustelutilaisuuksiin osallistuneet saivat elintarvikekassin. Ammattilaisille kohdistettu sähköinen kysely suunnattiin seurakuntien diakoniatyöntekijöille, järjestöille sekä kaupungin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille, jotka työskentelevät kohderyhmään kuuluvien kanssa.

Toimintamallia kehitettiin tiedonhankinnan havaintojen pohjalta useissa yhteistyökokouksissa.

Oulussa mallin toteuttamiseen koottiin laaja verkosto

Oulussa mallin laadinnassa keskeisessä roolissa olivat Oulun kaupungin kuntalaisvaikuttamisen ja yhteisötoiminnan tiimi, järjestöt sekä Oulun seurakuntayhtymä.

Ohjaus- ja koordinaatioryhmässä on edellä mainittujen tahojen lisäksi edustus hyvinvointikeskuksista sekä kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluista, nuorisopalveluista ja monikulttuurikeskus Villa Victorista. Koordinaatiovastuu on kaupungilla. Hanke toimi tiiviissä yhteistyössä Oulu-apu-työryhmän kanssa, joka oli pohjana ohjaus- ja koordinaatioryhmälle. Ryhmään kutsuttiin lisää toimijoita työskentelyn edetessä.

Toimintamallin pohjana oleva Oulu-apu-malli oli toiminnassa keväällä 2020. Sen sijaan toimintamallin mukaista palvelupisteverkostoa ei keritty testata tai toteuttaa käytännössä. Suurin osa toimintamallin palvelupisteistä ovat samoja kuin Oulu-avun palvelupisteet. Toimintamallin laadinnassa palvelupisteiden määrää lisättiin huomioimalla katvealueet palvelupisteverkostossa ja pyrittiin siten lisäämään palvelupisteiden saavutettavuutta. Lisäksi vahvistettiin ammattilaiskyselyn ja keskustelutilaisuuksista saadun palautteen pohjalta



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



palvelupisteiden palvelutarjontaa lisäämällä osallisuutta lisääviä palveluja sekä mahdollisuus sähköiseen asiointiin ja sen opastukseen.

Toimintamallista tiedottaminen Oulussa

Mallin palvelupisteistä on suunniteltu tiedotettavan jo ennestään olemassa olevan Oulu-avun nettisivuilla, joita puolestaan on tuotu esille toimijoiden omissa viestintäkanavissa ja paikallisessa viestinnässä. Tällä hetkellä Oulu-avun nettisivusto on olemassa, mutta sitä ei aktiivisesti päivitetä. Tulevissa poikkeustilanteissa, joissa toimintamalli otetaan käyttöön, myös sivusto aktivoidaan uudelleen käyttöön. Myös hankkeessa kehitetystä toimintamallista käytetään jatkossa Oulu-apu-nimeä, koska se on asiakkaille tuttu kevästä 2020.

Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Osallisuus omassa elämässä

Palvelupisteverkosto ja sen osana toimivat liikkuvat palvelut tuovat palvelut lähemmäs niiden käyttäjiä, mikä parantaa palveluiden saavutettavuutta ja voi myös madaltaa kynnystä palveluiden käyttöön. Kynnystä hakeutua palveluiden pariin madaltanee myös se, että palvelupisteet eivät ole perinteisiä virastoja, vaan ne sijaitsevat pääosin asukastuvilla tai seurakuntien tiloissa. Lisäksi mukana olevat vapaaehtoiset tekevät toiminnasta vähemmän virallista ja kenties helpommin lähestyttävää. Palvelupisteillä toiminnasta vastaavat paikalliset työntekijät, jotka tuntevat alueen ja sen väestön, mikä osaltaan lisää mahdollisuutta toteuttaa palvelua asiakaslähtöisesti ja tarveperustaisesti. Palvelua tarvitsevien parempaa tavoittamista ja asiakaslähtöisyyttä tavoitellaan myös kehittämällä paikallisten toimijoiden sektorirajat ylittävää yhteistyötä ja toiminnasta tiedottamista.

Palvelupisteelle voi tulla ilman ajanvarausta sen aukioloaikojen puitteissa silloin, kun se itselle sopii tai palvelulle on tarvetta. Palvelupisteellä on mahdollista saada apua ja palvelua niin akuuttiin tarpeeseen kuin ennaltaehkäisevästi. Toiminta tukee hyvinvointia pidemmällä tähtäimellä muun muassa tarjoamalla mahdollisuuden tavata toisia ja osallistua (etänä) ryhmätoimintoihin. Apua tarvitsevien haasteisiin etsitään yksilöllisiä ratkaisuja, ja palvelupisteiden tarjontaa ja toimintaa muokataan tarpeiden pohjalta resurssien puitteissa.

Mukana oleville vapaaehtoisille toiminta tarjoaa mahdollisuuden saada mielekästä tekemistä elämänsä ja päästä mukaan vapaaehtoisten yhteisöön. Palvelupisteiden monissa palveluissa tarvitaan ja niihin voi tulla mukaan eri-ikäisiä ja erilaista osaamista omaavia vapaaehtoisia.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa

Palvelupisteitä suunniteltaessa huomioidaan niin kohderyhmän (palveluiden ennakoidut käyttäjät) kuin ammattilaisten ja järjestöjen sekä järjestöjen kautta välillisesti myös vapaaehtoisten havainnot, toiveet ja tarpeet. Toimintamallia kehitetään keskeisten toimijoiden yhteistyönä. Koko toimintamallin idea, koordinoitu palvelutarjonta eri pisteissä, perustuu toimijoiden (ammattilaiset, kohderyhmä, vapaaehtoiset) yhteistyöhön alkaen mallin suunnittelusta sen toimintaan.

Muiden palveluiden ohella erityisesti mahdollisuus hoitaa asioita palvelupisteellä sähköisesti ja saada siihen opastusta tukee henkilön mahdollisuuksia vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin ja ilmaista itseään. Samalla vahvistetaan kansalais- ja demokratia taitoja, kuten etäyhteyksien hyödyntämistä ja yhteiskunnan palveluiden käyttämistä. Vapaaehtoiset saavat toiminnassa mukana olemalla mahdollisuuden vaikuttaa tärkeiksi kokemiinsa asioihin, mihin he saavat myös tukea ja koulutusta. Vapaaehtoisen kanssa sovitaan yhdessä millaisiin tehtäviin ja miten usein tai kauan hän toimintaan osallistuu.

Mallin laadinnasta ja käytännön toiminnasta kuten palvelupisteiden toiminnan kehittämisestä vastaava ohjaus- ja koordinaatioryhmä pitää yhteyttä myös muulloin kuin poikkeustilanteissa. Tarkoituksena on näin välttää päällekkäistä toimintaa ja tehostaa yhteistyötä toimijoiden kesken jo ennalta. Koordinaatioryhmässä on laaja-alainen edustus niistä organisaatioista, jotka työskentelevät kohderyhmän ja sen palvelutarjonnan kanssa.

Osallisuus yhteisestä hyvästä

Toimintamallin palvelupisteiden palvelut ovat tarjolla kaikille apua tarvitseville, mikä mahdollistaa eri taustoista tulevien ihmisten kohtaamisen. Toisaalta, koska toiminta on suunnattu kulloisestakin poikkeustilanteesta riippuen etenkin heikommassa asemassa oleville ja lisäksi mallissa voidaan painottaa erityisesti jonkin tietyn kohderyhmän tarpeita, on sen kautta mahdollista vahvistaa heidän yhdenvertaisuuden kokemuksiaan sekä tukea pääsemistä osalliseksi yhteisestä hyvästä ja yhteisöstä.

Toiminnan kautta vapaaehtoiset ja ammattilaiset saavat mahdollisuuden olla rakentamassa hyvinvointia ja osallisuutta toimintaan osallistuville ja myös laajemmin alueella poikkeustilanteessa mutta myös pidemmällä tähtäimellä. Myös sellaiset tahot, jotka eivät ole mukana toimintamallia toteuttavassa verkostossa, esimerkiksi potilasyhdistykset, voivat ohjata asiakkaita ja myös vapaaehtoisia palvelupisteiden palveluiden tai toiminnan piiriin.

Osallisuutta edistävien rakenteiden luominen

Toimintamallissa on luotu uutta rakennetta, joka on olemassa myös muulloin kuin poikkeusaikana ohjaus- ja koordinaatioryhmän jatkaessa toimintaansa. Palvelupisteverkoston kehittäminen ja palvelujen, tarjonnan ja mukana olevien



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

organisaatioiden pohtiminen poikkeusaikojen ulkopuolella helpottaa toiminnan käynnistämistä myös tulevissa poikkeustilanteissa. Samalla paikallisten toimijoiden (kaupunki, seurakunta, järjestöt ja vapaaehtoiset) sektorirajat ylittävä yhteistyöverkosto vahvistuu ja koordinaatio kehittyy.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Koronapandemian aiheuttama poikkeustilanne toi esille tarpeen kehittää avun ja palvelun tarjoamisen tapoja eri kohderyhmille tilanteessa, jossa yhteiskunta on osittain sulkeutunut. Erityisesti ikääntyneille kehitettiin nopeasti palveluita, joiden kautta heidän oli mahdollista saada niin keskusteluapua kuin apua esimerkiksi ruoka- ja apteekkiasiointiin. Pandemia koetteli kuitenkin kaiken ikäisiä, minkä vuoksi OuluToivo2020 -hankkeessa alettiin rakentaa toimintamallia, jonka kohderyhmää ovat kaikki apua tarvitsevat oululaiset poikkeustilanteesta riippuen – etenkin jollain tavoin heikommassa asemassa olevat.

Mallin rakentamisessa hyödynnettiin kokemuksia ikääntyneille suunnatusta vastaavasta toiminnasta (kuten Oulu-apu) sekä tehtiin lisää tiedonhankintaa, minkä pohjalta vahvistettiin niin palvelupisteiden verkostoa kuin palvelupisteiden palveluvalikoimaa. Tarve toiminnalle syntyi toisaalta pandemian takia, mutta toisaalta ammattilaiset olivat jo aiemmin tunnistaneet tarpeen tiiviimmälle yhteistyölle eri toimijoiden välillä.

Toimintamallin avulla voidaan paitsi vastata akuuttiin tarpeeseen, myös erityisesti kehittää toimintaa pidemmällä tähtäimellä tulevien poikkeustilanteiden varalle. Prosessi kokonaisuudessaan, toimintamallin suunnittelusta tiedonkeruineen sen toteuttamiseen ja mallintamiseen, auttaa jäsentämään eri toimijoiden roolia sekä yhteistyön tarpeita ja mahdollisuuksia. Tiedonkeruun avulla saadaan myös uutta tietoa tarpeista ja toiveista erityisesti poikkeustilanteissa. Kaikki tämä, lisääntynyt tieto, toiminnan jäsentäminen sekä yhteistyön tiivistäminen ja laajentaminen, auttaa kehittämään toimintaa myös normaalioloissa.

Toiminnan kehittäminen myös normaalioloissa on tärkeää, koska toimintamallin mukaista palvelupisteverkostoa ei keritty testata tai toteuttaa käytännössä hankkeen aikana lainkaan. Samoin toimintamallin edelleen kehittämisen ja juurtumisen kannalta on keskeistä kehittää toimintamallin seurantaa ja arviointia, joihin ei lyhyen hankkeen aikana ollut juurikaan mahdollisuutta.

Jatkossa erityisesti kohderyhmän ja vapaaehtoisten kuin myös ammattilaisten kokemusten, hyötyjen ja kehittämistarpeiden, järjestelmällinen kartoittaminen ja hyödyntäminen on tärkeää. Viestintäsuunnitelman kehittäminen ja ajan tasalla pitäminen on oleellisen tärkeää toiminnassa, joka perustuu useiden erilaisten toimijoiden yhteistyöhön. Toimintamallin



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

alueellisen juurtumisen varmistamiseksi kannattaa harkita sen linkittämistä jollain tavoin muihin olemassa oleviin alueen valmius- ja kriisisuunnitelmiin.

Etenkin toimintamallin laajemman leviämisen ja juurtumisen kannalta mallin vaikutusten ja hyötyjen osoittaminen on tärkeää. Yksi keino tähän on toiminnan arviointi. Hankkeessa tuotetut materiaalit, kuten toimintamallin kuvaus, tarjoavat vinkkejä toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen niille, jotka haluavat aloittaa tai kehittää vastaavaa toimintaa omissa verkostoissaan.

Tiedottamista tarvitaan myös toimijoiden suuntaan, jotka eivät ole mukana mallia toteuttavassa verkostossa, mutta voisivat ohjata asiakkaitaan palvelupisteiden toiminnan piiriin tai tulla mukaan toteuttamaan toimintaa. Oleellista on toiminnasta ja sen tuloksista tiedottaminen niin, että tuotetut materiaalit ja hyvät kokemukset tulevat asiasta kiinnostuneiden ja päättävien tietoon.

Toimintamallia voidaan edelleen kehittää myös soveltamalla sitä erilaisiin poikkeusoloihin tai painottamalla mallin laadinnassa ja toteuttamisessa erityisesti jotain tiettyä kohderyhmää, kuten tietyssä elämäntilanteessa olevia (esim. maahanmuuttajat ja lapsiperheet). Mallia voidaan lisäksi soveltaa tietyillä alueilla, kuten tietyssä kaupunginosassa, tai uusien toimijoiden, kuten yritysten kanssa. Toiminnan kehittämisen kannalta yksi mahdollisuus on, poikkeustilanteista riippuen, kohderyhmän aktiivisempi rooli palvelujen järjestämisessä (esim. vertaistuellinen digituki).

Lopuksi

Toimintamalli lisää osallisuutta erityisesti omassa elämässä ja osallisuutta yhteisestä hyvästä. Toiminta on ollut luomassa uutta rakennetta poikkeustilanteissa toimimiseen ja kehittänyt paikallisten toimijoiden yhteistyöverkostoa myös normaalioloissa.

Poikkeustilanteiden verkostomaisen toimintamallin luominen aloitettiin OuluToivo2020-hankkeessa, joka toteutettiin kuuden kuukauden aikana vuoden 2020 loppupuoliskolla. Mallin ohjaus- ja koordinaatioryhmä pitää yhteyttä myös normaalioloissa.

Toimintamalli on otettavissa käyttöön ja sovellettavissa erilaisissa poikkeustilanteissa. Toimintamalli sopii levitettäväksi eri paikkakunnille sekä sovellettavaksi eri kohderyhmille ja erilaisilla alueilla.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto