



# Matalan kynnyksen yhteisö- ja asiakaslähtöisen työtteen toimintamalli Sahan-seura ry:n HyNa-toiminnassa

---

Nia Raut  
18.8.2023  
Sahan-seura ry / 1846625-5  
[info@sahanseura.fi](mailto:info@sahanseura.fi)  
[www.sahanseura.fi](http://www.sahanseura.fi)

# Sisällys

1 SAHAN-SEURA RY .....	1
1.1 Yhdistyksen tarkoitus ja tavoitteet.....	1
1.2 Matalan kynnyksen yhteisö- ja asiakaslähtöisen työtteen toimintamallin tausta .....	1
2 YHTEISÖ- JA ASIAKASLÄHTÖISYYS TEORIASSA.....	2
2.1 Asiakaslähtöisyys.....	2
2.2 Yhteislähtöisyys.....	3
2.3 Matalakynnyksisyys.....	3
2.4 Matalan kynnyksen yhteisö- ja asiakaslähtöisen toimintamallin peruseriätteet .....	3
3 YHTEISÖ- JA ASIAKASLÄHTÖISYYS KÄYTÄNNÖN KONTEKSTISSA .....	4
3.1 HyNa-hanke toimintamallin kehittämisen toimintaympäristönä.....	4
3.2 Toiminnan suunnittelu .....	4
3.3 Toiminnan toteutus .....	7
3.3.1 Yhteydenotto .....	10
3.3.2 Tuki ja ohjaus .....	11
3.3.3 Muut ja jatkopalvelut tarvittaessa .....	12
3.4 Toiminnan toteutuksen arviointi.....	13
4 POHDINTA.....	14
4.1 Toimintamallin arvioinnin tulokset .....	14
4.2 Luodun toimintamallin käyttöönoton ja toimivuuden edellytykset.....	19
4.3 Lopuksi .....	21
LÄHTEET .....	22

## Kuviot ja taulukot

KUVIO 1. Matalan kynnyksen sekä yhteisö- ja asiakaslähtöisyyden peruseriätteet .....	4
TAULUKKO 1. STEA:n tuloksellisuusarvioinnin palaute.....	18
TAULUKKO 2. STEA:n tuloksellisuuden arviointitaulukko .....	19

# 1 SAHAN-SEURA RY

”Paremmän huomisen puolesta”  
-Sahan-seura

## 1.1 Yhdistyksen tarkoitus ja tavoitteet

Sahan-Seura ry on vuonna 2000 perustettu taloudellista voittoa tavoittelematon, yleishyödyllinen sosiaali- ja terveysjärjestö (Sahan-seura 2023), jonka tarkoituksena on edistää maahanmuuttajanuorten, -aikuisten ja -perheiden aktiivista kansalaisuutta, sosiaalista vahvistumista sekä valmiutta toimia monikulttuurisessa Suomessa (Sahan-seura 2016). Osana tätä pyritään edistämään myös kahden- ja monensuuntaista kotoutumista yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Kaikessa toiminnassa vaalitaan yhdenvertaisuutta ja syrjimättömyyttä – toiminta on avointa kaikille esimerkiksi iästä, sukupuolesta, ihonväristä, uskonnosta ja etnisestä alkuperästä riippumatta. (Sahan-seura 2023.) Tarkoituksensa toteuttamiseksi yhdistys järjestää arki-, yrittäjyys- ja työelämävalmiuksien parantamiseen tähtääviä toimintoja, harrastustoimintoja, kerhoja, vertaistukea, koulutuksia, neuvontapalveluja sekä virkistys- ja liikunta-aktiviteetteja. (Sahan-seura 2016.) Järjestö tekee myös tiivistä yhteistyötä julkisen ja muun kolmannen sektorin kanssa (Sahan-seura 2023). Toiminnalla tavoitellaan hyvin moninaista inhimillistä voittoa, millä on kauaskantoisia vaikutuksia ja voidaan tuottaa myös taloudellista voittoa koko yhteiskunnalle. Yhdistyksen nimi *sahan* tulee somalin kielestä ja viittaa *edelläkäviijyteen* (Sahan-seura 2023) – Sahan-seuran työyhteisössä kehitetään jatkuvasti uusia tapoja edistää yksilöllistä ja yhteiskunnallista hyvää. Tunnuslause ”Paremmän huomisen puolesta” puolestaan kertoo sitoutuneisuudesta tehdä töitä tavoitteiden eteen aktiivisesti, aivan päivä päivältä.

## 1.2 Matalan kynnyksen yhteisö- ja asiakaslähtöisen työtöiden toimintamallin tausta

Sahan-seura ry on maahanmuuttajataustaisten itsensä perustama yhdistys, jossa on sen alkuaajoista lähtien tehty ja kehitetty yhteisö- ja asiakaslähtöistä työtä erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien maahanmuuttaneiden ryhmien kanssa. Järjestön perustoimintana on toteutettu muun muassa lapsille ja nuorille lakisääteistä iltapäiväkerhotoimintaa, kulttuuri-, läksy- ja liikuntakerhoja ja perheiden lomaaikojen virkistystoimintaa erilaisten retkien ja leirien muodossa. Lisäksi järjestö on toteuttanut ja kehittänyt hanketoimintana aikuisten neuvontaa ja infotilaisuuksia, naisten kohtaamispaikka-, ryhmä- ja yksilötoimintaa sekä miesten ryhmä- ja yksilötoimintaa. (Ks. Sahan-seura 2023.) Järjestöllä on paljon

kokemusasiantuntijuutta ja muuta asiantuntemusta, jonka pohjalta toimintaa on toteutettu, ja tätä osaamista koetaan tärkeäksi tuoda näkyväksi paitsi sisäisesti järjestön kasvavassa toiminnassa, myös muille kentän toimijoille ja asiantuntijatahoille, esimerkiksi toimivaksi koettujen toimintamallien muodossa.

Toimintamallit ovatkin tiivistettyjä kuvauksia kehitetyistä, käyttöön otetuista ja hyväksi havaituista ratkaisuista, joita muut voivat hyödyntää ja edelleen soveltaa. Toimintamallissa kerrotaan, mihin tarkoitukseen se on kehitetty ja kenelle, minkälaisista vaiheista tai kokonaisuuksista sen toteuttaminen koostuu ja mitä sillä on saavutettu. Toimintamallilla tavoitellaan aina jotakin muutosta, ja taustalla on siis jokin ongelma, johon pyritään löytämään toimiva ratkaisu. Keskeistä toimintamallissa onkin myös se, että tavoiteltua muutosta on pystytty todentamaan mittaamalla. Tämä on toimintamallin toimivuuden tae. (Innokylä 2023.) Toimintamallit antavat myös pohjaa tarkemmalle tutkimukselliselle kehittämiselle tuodessaan esille kohderyhmien tarpeita, toimivia käytäntöjä ja kokeilujen tuloksia. Sahan-seuran järjestön perusajatuksena on, että toimintaa toteutetaan matalalla kynnyksellä, yhteisö- ja asiakaslähtöisesti, koska nämä nähdään keskeisinä periaatteina, joihin sitoutumista maahanmuuttaneiden kanssa tehtävässä työssä vaaditaan. Tästä syystä nämä ovat myös keskeisiä järjestön toimintamallien pohjaperiaatteita.

## 2 YHTEISÖ- JA ASIAKASLÄHTÖISYYS TEORIASSA

### 2.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että asiakas on itse mukana määrittelemässä toiminnan tarkoitusta, luomassa ratkaisuja ja toteuttamassa niitä sekä arvioimassa toteutusta. Se on siis asiakkaan laaja-alaista aitoa kokemukseensa ja asiantuntemukseensa perustuvaa osallistumista palveluprosessien eri vaiheissa. (THL 2020.) Tällaisessa toimintatavassa huomioidaan siis paitsi asiakkaan tarpeet, myös tämän omat voimavarat, ja asiakas on siten aktiivinen toimija, tasavertainen kumppani asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu keskeisesti myös yksilöllisyyden huomiointi, ihmisarvon, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä se, että asiakas voi saada riittävästi ja ymmärrettävällä tavalla tietoa toiminnasta ja antaa samoin toiminnan kehittämistä varten omaa palautetta. (Valtioneuvoston kanslia 2022.)

## 2.2 Yhteisölähtöisyys

Yhteisölähtöisyyttä voi ajatella merkitykseltään paljolti asiakaslähtöisyyden kaltaisena, sillä erolla että siinä asiakasnäkökulma laajentuu yhteisöön. Yhteisölähtöinen toiminta nousee paikallisista lähtökohdista ja tarpeista, ja yhteisölähtöisiä toimintatapoja hyödyntämällä yhteisön jäsenet voivat olla mukana kehittämässä ratkaisuja erilaisiin haasteisiin (Sitra 2023). Yhteisölähtöisyyttä on myös se, että paikalliset yksilöt, ryhmät ja organisaatiot voivat tarjota lakisääteisiä palveluita täydentävää tukea erilaisille kohderyhmille, jolloin syntyy lisäksi positiivista ja tärkeää vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä (UNHCR 2023).

## 2.3 Matalakynnyksisyys

Matalan kynnyksen toiminnalla tarkoitetaan toimintaa tai palveluita, joilla on normaaleihin palveluihin verrattuna matalampi kynnys – ihmisiltä vaadittavia edellytyksiä palveluun liittyen on siis madallettu. Matalan kynnyksen toiminnan tavoitteena on, että kynnys hakeutua ja osallistua siihen olisi mahdollisimman alhainen. Matalan kynnyksen toiminnan käsite on kuitenkin suhteellinen, eikä sitä voida määrittellä pelkästään absoluuttisilla kriteereillä, kuten aukioloajat, sijainti tai maksu. Silti pyritään siihen, että sellaisia kynnyksiä kuin esimerkiksi sisään pääsyn menettelyt, korkeat tavoitteet, sitoutuminen, valvonta tai pelko leimautumisesta ei olisi. (THL 2015.) Lisäksi se voi paljolti kaikille avoimena toimintana tarjota tarvittavaa tukea sellaisille, jotka eivät ole oikeutettuja viranomaisten toteuttamiin palveluihin tai eivät löydä niihin, kuten työmarkkinoiden ulkopuolelta ja muutoin yhteiskunnan marginaaleista. Matalan kynnyksen toimintaan osallistuminen perustuu ihmisen henkilökohtaiseen tilanteeseen ja omaan motivaatioon, ja tavoitteena on usein tukea osallistumista, aktiivisuutta ja elämänhallintaa (Soste 2019).

## 2.4 Matalan kynnyksen yhteisö- ja asiakaslähtöisen toimintamallin peruseräatteen

Alla on kuvattuna yleinen graafinen yhteenveto siitä, mitä matalan kynnyksen yhteisö- ja asiakaslähtöisessä toimintamallissa on ainakin otettava huomioon, kun asiakaslähtöisyys, yhteisölähtöisyys ja matalakynnyksisyys yhdistetään periaatekokonaisuudeksi. Käytännössä periaatteita on tarkennettava ja sovellettava riippuen muun muassa organisaatiosta, toimintaympäristöstä ja kohderyhmästä. Sahanseuran matalan kynnyksen yhteisö- ja asiakaslähtöisessä toiminnassa nämä periaatteet halutaan huomioida toimintaprosessin kaikissa vaiheissa aina suunnittelusta toteutukseen ja sen arviointiin.



KUVIO 1. Matalan kynnyksen sekä yhteisö- ja asiakaslähtöisyyden peruseräatteen

## 3 YHTEISÖ- JA ASIAKASLÄHTÖISYYS KÄYTÄNNÖN KONTEKSTISSA

### 3.1 HyNa-hanke toimintamallin kehittämisen toimintaympäristönä

Yhteisö- ja asiakaslähtöistä matalan kynnyksen toimintaa on kehitetty ja toteutettu Sahan-seurassa muun muassa naisten HyNa-hankkeessa (Hyvinvoivat maahanmuuttajanaiset tai hyvinvoivat naiset), joka sai STEAlta C-hankerahoitusta vuosille 2021–2023 tavoitteenaan toteuttaa yli 29-vuotiaiden työttömien tai työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaneiden naisten hyvinvointia, kotoutumista ja osallisuutta edistävää toimintaa sekä luoda siitä yhteisö- ja asiakaslähtöisen matalan kynnyksen toiminnan mallinnus. Toimintamuodoiksi hankkeeseen valikoituivat tarpeiden ja tavoitteiden perusteella erilaisista sisällöistä ja osatoimintamuodoista koostuvat kohtaamistoiminta, ryhmätoiminta ja yksilöllinen ohjaus. HyNa-hankkeen matalan kynnyksen yhteisö- ja asiakaslähtöistä toimintamallia on määrittänyt keskeisiin käsitteisiin liittyvän teorian lisäksi se, että työtä tehdään maahanmuuttaneiden naispuolisten henkilöiden kanssa, mistä syystä erityisesti erilaiset kulttuuriset, kielelliset ja muut taustaan liittyvät sekä nais erityiset näkökohdat ovat tulleet tarpeellisiksi ottaa huomioon.

### 3.2 Toiminnan suunnittelu

Naisten HyNa-toiminta on saanut alkunsa siitä, että järjestön muussa toiminnassa tavatusta asiakasyhteisöstä on kohtaamiseen pohjautuvien havaintojen perusteella noussut esille tarve järjestää erityisesti

naisille kohdennettua toimintaa heidän hyvinvointinsa, kotoutumisensa ja osallisuutensa edistämiseksi. Esille nousutta tarveaihiota on lähdetty kehittämään eteenpäin kysymällä järjestössä käyvältä naisedustukselta heidän tilanteestaan ja tarpeistaan tarkemmin omakielisesti. Samaan aikaan on tarkasteltu kohderyhmään ja teemoihin liittyvää tutkimustietoutta, ja löydetty yhtymäkohtia laajemminkin olemassa olevan asiakaskunnan ja yleisesti maahanmuuttaneiden naisten tarpeissa. Jo olemassa olevaa toimintaa on lisäksi tarkasteltu sen tavoittamiseksi, mitä jo tehdään ja mille vielä on kysyntää mutta ei toimintatarjontaa. Toiminnan tavoitteet ovat näin tarkentuneet pienemmiksi alatavoitteiksi, tässä tapauksessa seuraaviksi:

- 1) Arjen liikunnan lisääntyminen
- 2) Terveystietoisuuden lisääntyminen
- 3) Yhteiskuntatietoisuuden lisääntyminen
- 4) Palvelutietoisuuden lisääntyminen
- 5) Sosiaalisen vuorovaikutuksen lisääntyminen
- 6) Elämänhallintataitojen lisääntyminen
- 7) Arjen suomen kielen taidon paraneminen
- 8) Työelämävalmiuksien paraneminen

Lisäksi tavoitteisiin pääsemiseksi on kerätyn tiedon perusteella luotu seuraavanlainen toimintavalikko:

- Liikuntaryhmät
- Leiritoiminta
- Suomen kielen keskusteluryhmä
- Avoin kohtaamistoiminta
- Hyvinvointitapahtumat
- Kurssit ja työpajat
- Info- ja keskustelutilaisuudet
- Vertaisryhmät
- Yksilöohjaus

Tarpeita tutkailtaessa ja tavoitteita asetettaessa myös kohderyhmä on tarkentunut, ja on jäsenelty, keitä sen piiriin voisi kuulua. On todettu, että ryhmä yli 29-vuotiaat maahanmuuttaneet naiset, jotka ovat työttömiä tai työvoiman ulkopuolella pitää sisällään muun muassa työttömiä työnhakijoita, kotona lasta hoitavia naisia, ilman tukiverkkoa tulleita puolisoita, työkyvyttömiä ja ikäihmisiä. Naisten, joille

toimintaa tulisi suunnitella, pääasiallisen äidinkielen on todettu olevan somali ja arabia, mutta toiminta on haluttu pitää avoimena myös muiden kieliryhmien edustajille. Etenkin pakolaistaustaisia naisia on katsottu tarpeelliseksi tavoittaa.

Kohderyhmän erittelyn näkökulmasta on vielä pyritty selvittämään tarkemmin, millaisia asioita toiminnan konkreettisen tason suunnittelussa on otettava huomioon. On järjestetty tapaamisia kentän eri toimijoiden kanssa, jotka ovat aiemmin tehneet työtä esimerkiksi samankaltaisen kohderyhmän kanssa, tai samankaltaisin tavoittein tai toimintamuodoin, jotta heiltä voitaisiin kartoittaa huomioita. Hankkeen toiminnan suunnittelun loppuvaiheessa on lisäksi järjestetty vielä tapahtuma, jonne on kutsuttu kohderyhmän edustajia mahdollisimman monipuolisesti, ja heiltä on sekä haastattelemalla ryhmässä että henkilökohtaisen kyselyn avulla tiedusteltu ajankohtaisista toiveista ja tarpeista.

Näiden pohjalta on käynyt muun muassa ilmi, että paras toiminta-aika eri toiminnoille on arkisin kello 10–14, esimerkiksi siksi, että muulle tarpeelliselle arjen asioinnille jää toiminnan ohella vielä iltapäivällä aikaa, tai koska vanhempien täytyy aamulla valmistella lapsensa kouluun ja päiväkotiin ja iltapäivällä taas hakea heidät – illalla taas vietetään yleensä perheen yhteistä aikaa. Lisäksi on todettu, että kohderyhmään kuuluvien, kotona lasta hoitavien äitien tavoittamiseksi toimintaa on toteutettava pääosin sellaisena, että lapset voivat tulla mukaan äitiensä kanssa, ja toimitilassa on siten myös oltava esimerkiksi leluja leikkinurkkaan ja lastenhoitotarvikkeita. Toisaalta on ajateltu, että esimerkiksi ikäihmisille tai terveydellisiä erityistarpeita omaaville tarvitaan riittävästi mukavaa istuintilaa ja esimerkiksi tyynyjä. Myös tarve vain naisten suljetulle tilalle erityisesti toiminnallisissa toiminnoissa kuten liikuntaryhmissä ja naisten olohuoneessa ja rukoilumahdollisuuden tarjoaminen ovat nousseet esille tärkeinä huomioina otettavina seikkoina. Osassa toimintoja taas etäosallistumismahdollisuus nähtiin tärkeänä.

Yhteisöllisten tarpeiden huomioimisen lisäksi on kiinnitetty huomiota siihen, että on myös paljon yksilöllisiä tilanteita, eikä siten voida tehdä oletusta, että kaikki sopii kaikille. Hankkeessa on siten haluttu tarjota mahdollisimman paljon erilaisia toimintamahdollisuuksia ja myös hieman eri aikoihin, jotta eri elämäntilanteissa olevat voisivat saada toiminnasta hyötyä itselleen. Toiminta on myös suunniteltu pääosin maksuttomaksi ja mahdollisimman paljon sellaiseksi, ettei mukaan pääsemiseen tarvita etukäteisilmoittautumista tai toiminnassa ole sitoutumisedellytystä.

Toiminnan suunnittelu on ajateltu hankkeessa jatkuvaksi prosessiksi, jota tehdään paitsi toiminnan toteutuksen ja sen arvioinnin kautta, myös tutkimalla jatkuvasti kohderyhmän tarpeita uudelleen maailmantilanteiden ja yhteiskunnallisten olosuhteiden muuttuessa. Hankkeessa siis seurataan aktiivisesti,



niin kohderyhmätiedon kuin tutkimustiedonkin perusteella, mitä yhteiskunnassa tapahtuu ja millaisia vaikutuksia sillä on kohderyhmään, ja hankesuunnitelmaa sekä siihen pohjautuvaa toiminnan toteutusta sopeutetaan sen mukaisesti.

### 3.3 Toiminnan toteutus

Suunnittelun pohjalta toiminnoille on kirjattu seuraavat julkiset kuvaukset (Sahan-seura 2023):

-Liikuntaryhmät: Liikuntaryhmissä harrastetaan yhdessä kevyttä liikuntaa sekä tutustutaan erilaisiin liikuntalajeihin mahdollisuuksien mukaan myös luontoa ja lähiympäristöä hyväksikäyttäen. Liikunnalla tavoitellaan myönteisiä vaikutuksia fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen terveyteen sekä kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Liikunta myös antaa mielekästä tekemistä ja luo rutiinia arkeen, joten se on erityisen tärkeää työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oleville henkilöille.

-Leiritoiminta: Naisille järjestetään kerran vuodessa muutaman päivän pituinen leiri tai päiväleiri, jossa on mahdollista saada pieni irtiotto arjesta ja viettää aikaa muiden naisten kanssa rentoutuen. Leirien tavoitteena on lisätä hyvinvointia ja virkeyttä, mitä mielekkään tekemisen ja yhteisöllisen toiminnan kautta voi saada. Virkistävät leirit ovat erityisen tärkeitä taloudellisesti ja sosiaalisesti heikommassa tilanteessa oleville, joilla on vähemmän mahdollisuuksia virkistäytymiseen muutoin.

-Suomen kielen keskusteluryhmä: Suomen kielen ryhmät ovat yhdessä oppimista matalalla kynnyksellä taitotason mukaan. Käytämme selkosuomea ja painotamme ryhmässä kuullun ymmärtämisen ja puhumisen harjoittelua, jonka tukena hyödynnämme tarvittaessa kuvakortteja ja äänimateriaaleja. Puhumme ryhmässä erinäisistä jokapäiväisen elämän tilanteista ja arkisista asioista, joiden ilmaisu on oman toimimisen kannalta tärkeää. Tuntien tarkoituksena onkin vahvistaa osallistujien rohkeutta käyttää suomen kieltä arjessaan. Kielen oppiminen on kaikkiaan keskeinen tekijä maahan muuttaneen kotoutumisen kannalta, sillä sen avulla pystyy toimimaan paremmin yhteiskunnassa ja hoitamaan itsenäisesti omia asioita sekä pääsemään elämässä eteenpäin.

-Avoin kohtaamistoiminta: Avoin kohtaamistoiminta tarkoittaa sitä, että järjestämme tilan toimintakeskuksestamme käytettäväksi naisten olohuoneena. Tämä tila on tällöin varattu naisille vapaaseen olemiseen ja tekemiseen sekä kahvitteluun. Halukkaille voimme lainata esimerkiksi erilaisia pelejä yhdessä käytettäväksi, ja esimerkiksi kesällä on mukavasti mahdollisuuksia myös ulkona tekemiseen.

Avoimen toiminnan aikana teemme ja tarjoamme joko pientä välipalaa tai ruokaa tai teemme käsillä toimitiloissamme, ja työntekijöiden kanssa voi keskustella erilaisista mieltä askarruttavista asioista. Osana avointa kohtaamistoimintaa tarjoamme pientä ohjausta ja neuvontaa erinäisissä asioissa, kuten papereiden tulostamisessa, postien lukemisessa, ajanvarauksissa tai palveluihin ohjautumisessa. Kyse on lyhyestä ohjauksesta, joten jos näyttää siltä, että asia vaatii pidempää aikaa ja selvittämistä, varamme tarvittaessa yksilöohjausajan. Näin pystymme paneutumaan naisten tilanteisiin niiden vaatimassa laajuudessa. Avoimen kohtaamistoiminnan tarkoituksena on edistää itsenäistymistä, parantaa sosiaalista hyvinvointia sekä tarjota mielekästä tekemistä, jonka sisällöstä naiset voivat itse päättää. Avoin toiminta on luonteeltaan vapaata ja antaakin osallistumismahdollisuuksia siten erityisesti niille, joiden on vaikea syystä tai toisesta sitoutua tiettyyn aikaan tiettyyn toimintaan.

-Hyvinvointitapahtumat: Järjestämme avoimen toiminnan alla silloin tällöin naisten hyvinvointitapahtumia ja erilaisia teematilaisuuksia, joissa vietetään mukavaa aikaa yhdessä, nautitaan pienistä herkuista ja ehkä hieman hemmotellaan itseä. Hyvinvointitapahtumat ovat työntekijöille myös oiva tilaisuus kuulla naisilta itseltään toiveita toiminnan jatkolle. Kutsumme hyvinvointitapahtumiin mukaan myös suomalaistaustaisia, minkä tarkoituksena on, että naiset pääsevät luomaan yhteyksiä toisiinsa puolin ja toisin sekä kenties oppimaan toisiltaan. Tällainen toiminta edistää kahdensuuntaisen kotoutumisen ajatuksen mukaisesti sitä, että myös suomalaistaustainen väestö sopeutuu yhä monikulttuurisempaan ja moninaisempaan elämään, jossa on jatkuvasti näkyvillä useammanlaisia tapoja elää, toimia, työskennellä ja viihtyä Suomessa.

-Kurssit ja työpajat: Kurssuja ja työpajoja järjestetään osana avointa toimintaa naisten erilaisiin tarpeisiin ja toiveisiin vastaamiseksi, ja niiden tavoitteena on antaa mahdollisuuksia oppia uusia arjen tietoja, taitoja ja valmiuksia sekä saada iloa arkeen tekemisen kautta. Työpajat ja kurssit voivat liittyä esimerkiksi tietokoneen käyttöön, sähköiseen asiointiin, taloudenhallintaan, ruuanlaittoon, käsitöihin tai muuhun harrastustoimintaan. Kurssien ja työpajojen kautta mahdollistetaan työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oleville naisille moninainen osallistuminen ja itsen ilmaiseminen sekä kannustetaan omien verkostojen luomiseen, joista voi olla jaettava hyötyä jatkossa.

-Info- ja keskustelutilaisuudet: Infotilaisuudet ovat eri kieliryhmille suunnattuja tapahtumia, joihin kutsumme hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalouden edustajia sekä muita maahan muuttaneiden hyvinvoinnin ja osallisuuden kentän toimijoita esittelemään tukipalveluitaan ja jakamaan tietoa tärkeistä aiheista. Tarkoituksena on lisätä tietoisuutta palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnan toiminnasta.

nasta sekä madaltaa kynnystä hakeutua eri palveluihin. Tällaiset asiantuntijatilaisuudet ovat enenevässä määrin keskeisiä kaikille ajantasaisen ja luotettavan tiedon saamisen kannalta, sillä esimerkiksi netin kautta leviää helposti väärinymmärryksiä.

-Vertaisryhmät: Vertaisryhmätoiminta on naisten keskinäistä tai tarvittaessa ohjaajan fasilitoimaa keskustelua erinäisistä teemoista. Joskus kerroilla saattaa olla asiantuntijoita vierailijoina. Tarkoituksena on edistää sosiaalisia suhteita sekä tukea hyvinvointia, ja toisaalta antaa mahdollisuus myös oman kieli- ja kulttuuritaustan ylläpitämiseen. Vertaisryhmätoiminta on muun muassa oman identiteetin vahvistamisen ja yhteisöön kuuluvuuden kannalta keskeistä, sekä voi motivoida ja auttaa usein eteenpäin omassa elämäntilanteessa. Lopulta monet ihmiset pohtivat hyvin samankaltaisia asioita, mutta välttämättä heillä ei ole väylää nostaa näitä asioita keskusteluun. Vertaisryhmät toimivat tällaisena kanavana, ja tästäkin syystä oma äidinkieli on niissä keskiössä.

-Yksilöohjaus: Yksilöohjauksessa kartoitetaan asiakkaan tarpeet yhteistyössä asiakkaan kanssa ja esittää yhdessä ratkaisuja tilanteisiin. Ratkaisuina saattavat olla myös esimerkiksi kaupungin tarjoamat palvelut taikka muun toimijan palvelu tai toiminta, joihin hakeutumisessa tuetaan ja autetaan. Mikäli asiakkaan tilanne niin vaatii, ohjaaja voi olla mukana palveluihin hakeutumisessa myös fyysisesti läsnä. Usein yksilöohjauksen tarpeet saattavat liittyä esimerkiksi koulutusasioihin, asumisasioihin, Kela-asioihin, eri viranomaisiin tai työnhakuun. Yksilöllinen ohjaus on asiakkaan rinnalla kulkemista ja osallisuuden lisäämistä omaan elämään, ja ajatuksena on, että yksilöohjaus tätä kautta lisääisi naisten tietoja ja taitoja, itsetuntoa ja toimijuutta omassa yksilöllisessä arjessa.

Toimintaa käynnistettäessä kohderyhmälle on pidetty uusi tervetuliaistapahtuma, jossa on kerrottu hankkeesta ja sen alkavista toiminnoista. Samalla on luotu oma naisten viestintäyhteisö WhatsApp-alustalle, johon jokainen toiminnasta kiinnostunut saa liittyä. WhatsApp-ryhmässä muun muassa jaetaan joka aamu päivän tarkennettu ohjelma suomeksi, mainostetaan omakielisesti ja suomeksi erilaisia kertaluonteisia tai uusia toimintoja, jaetaan tietoa muutoksista ja kysytään mielipiteitä. Tietoa hankkeesta on jaettu myös esittein ja esittelyin eri tahoille, joista asiakasohjauksia voisi tulla. Kohderyhmän tarkennuksen pohjalta on päädytty jakamaan tietoa toiminnasta muun muassa kotoutumista tukeviin erityispalveluihin, vastaanottokeskuksiin, neuvoloihin, sosiaalipalveluihin ja päiväkoteihin. Lisäksi on liitytty erilaisiin alueellisiin ja temaattisiin verkostoihin, joissa on paitsi jaettu tietoa hankkeesta, myös vaihdettu asiantuntijaosaamista. On myös koettu tärkeäksi päästä sisälle kohderyhmän erilaisiin yhteisöihin hankkeen toimintaa tarvitsevien tavoittamiseksi, ja tästä syystä on muun muassa liitytty erikielisiin sosiaalisen median ryhmiin, joissa toiminnasta on jaettu tietoa ja keskusteltu omakielisesti.

Hankkeen asiakasprosessi on muodostunut seuraavanlaiseksi:

### 3.3.1 Yhteydenotto

Asiakasprosessi käynnistyy siitä, kun asiakasta koskeva yhteydenotto tuen tarpeesta tulee hankkeen työntekijöille joko häneltä itseltään tai esimerkiksi yhteistyökumppanilta. Mahdollisia yhteydenotto-tapoja on monia, jotta jokaiselle löytyisi siihen mahdollisimman sopiva keino. Hankkeella on yhteinen monikielinen toimistonumero, johon voi soittaa tai laittaa viestiä, ja erityisesti vanhojen asiakkuuksien osalta yhteyttä voi ottaa suoraan omakielisen tutun työntekijän numeroon. Työntekijöillä on käytössä WhatsApp, jotta asiakkaat voivat soittaa tai viestiä myös maksutta tai laittaa esimerkiksi ääniviestin, mikäli lukeminen ja kirjoittaminen on haasteellista. Yhteydenottoväyliä ovat myös järjestön nettisivut ja hankkeen Facebook-sivut. Lisäksi asiakas voi tulla toimistolle erityisesti avoimen kohtaamistoimin- nan aikana walk-in-tyyppisesti eli varaamatta aikaa tai muutoin etukäteen ilmoittamatta itsestään. Koh- taamistoiminta on rakennettu luonteeltaan sellaiseksi, että sen aikana toimintakeskukseen on helppo tulla, ja toimintatilassa on myös hankkeen työntekijä paikalla.

Jos asiakas ohjautuu hankkeeseen yhteistyökumppanin kautta, toimintaan ja toimintakeskukseen tule- misen helpottamiseksi pyritään sopimaan, että asiakkaan luvalla hankkeen työntekijä on yhteydessä asiakkaaseen puhelimitse ja kutsuu tämän toimintakeskukseen. Tällöin asiakkaan ei itse tarvitse ottaa vastuuta yhteyden ottamisesta, sillä joillekin kynnys tähän on liian korkea, etenkin jos kyse on vaik- kapa erityisen tuen palveluiden piirissä olevasta asiakkaasta. Siten asiakas myös saa suoraan kontaktin työntekijään, joka pyritään valitsemaan mahdollisuuksien mukaan myös omakieliseksi, mikä voi ma- daltaa kynnystä tulla mukaan, kun tavallaan jo tietää jonkun, joka hankkeesta on asiakasta vastassa.

Kun uuteen asiakkaaseen on saatu ensikontakti, hänen kanssaan keskustellaan yhteydenoton syistä ja yleensä asiakkaalle kerrotaan lyhyesti hankkeen toiminnoista. Jos asiakas niin toivoo, varataan hänelle oma pidempi aika tilanteestaan ja toiveistaan keskustelemiseksi. Tällöin voidaan kartoittaa tarkemmin asiakkaan tuen tarvetta, ja hankkeen toiminnoista saattaa löytyä useampiakin toimintoja, joista asiakas voisi hyötyä. Ensikontaktin aikana ensiarvoisen tärkeänä pidetään asiakasta aidosti kuuntelevaa ja ys- tävällisesti kohtaavaa työtettä, jotta asiakas voi kokea hankkeen tuen mahdollisimman helposti lähes- tyttäväksi ja häntä leimaamattomaksi. Asiakas ajatellaan oman elämänsä asiantuntijana, ja vaikka hä- nelle saatetaan ehdottaa vaikkapa jotakin toimintamuotoa, hän saa itse päättää, mikä hänelle on tärkeää ja minkä kokee itselleen parhaaksi. Tähän sisältyy myös se, että asiakas saa päättää, ettei hankkeen tuki välttämättä syystä tai toisesta sovikaan hänelle aiemmasta ajatuksesta riippumatta.

### 3.3.2 Tuki ja ohjaus

Kun ensikontaktin perusteella asiakas on päättänyt osallistua hankkeen toimintaan, voi hän alkaa vapaasti käymään valitsemassaan toimintamuodossa. Uudet asiakkaat lisätään heidän suostumuksellaan naisten Whatsapp-ryhmään, jossa viestitään aktiivisesti toiminnoista, ja lisäksi heille pyritään antamaan omakielinen toimintakalenteri muistin tueksi. Toimintavalikko on laaja, jotta mahdollisimman monelle löytyisi itselle sopiva osallistumismuoto: On kohtaamistoimintaa, ohjattua tai fasilitoitua ryhmätoimintaa ja yksilöllistä ohjausta, omakielistä ja suomenkielistä, viikoittaista ja kertaluonteista. Toiminnot ovat sillä tavalla paljolti osallistavia luonteeltaan, ettei asiakas ole niissä varsinaisesti useinkaan toiminnan kohteena vaan toimijana, jonka itsenäisyyttä ja voimavaroja tuetaan. Esimerkiksi suomen kielen keskusteluryhmä painottuu yhdessä keskustelemiseen eikä opetukseen, vertaiskeskustelu taas lähtee liikkeelle useimmiten asiakkaiden omista ajankohtaisena mielessä olevista mielteistä, ja yksilöohjauksessa puolestaan kannustetaan asiakasta mahdollisimman paljon ottamaan ohjat asioidensa hoitamisessa työntekijän opastaessa vieressä, varmistaessa että kaikki sujuu ja korjattaessa tarvittaessa.

Toimintojen osallistavasta luonteesta huolimatta myös se hyväksytään, jos asiakas joskus ei halua tai pysty syystä tai toisesta osallistumaan aktiivisesti toiminnan sisältöön. Aina ei tarvitse yrittää, jos tilanne on sellainen, vaan tärkeintä on läsnäolo itselle sopivalla tavalla, kun toimintaan tulee. Tärkeää on kuitenkin se, että asiakkaita informoidaan riittävän ymmärrettävällä tavalla siitä, mitä kulloinkin toimintakerroilla tehdään, jotta osallistuminen ei jää tästä kiinni, ja että kaikki, jotka toimintaan kullakin kerralla osallistuvat, huomioidaan ja heidät tavalla tai toisella vaikka hetkellisestikin kohdataan. Esimerkiksi päivittäisiä hyväntuulisia tervehtimisiä työntekijöiltä asiakkaille pidetään tärkeänä. Tällaiset pienet seikat vaikuttavat kenties itsestäänselvyyksiltä, mutta eivät sitä kuitenkaan ole.

Osana toiminnan toteutusta kohderyhmään kuuluvia naisia itseään pyritään saamaan mukaan toiminnan toteutukseen mahdollisimman paljon, sillä heillä katsotaan olevan monenlaista henkilökohtaista osaamista, kiinnostusta, potentiaalia ja myös erityistä kokemusasiantuntijuutta, jota muiden vertaisten tukemiseksi ja toiminnan kehittämiseksi voi hyödyntää. Mahdollisimman paljon kohderyhmän edustajia otetaan vapaaehtoistyöhön, harjoitteluun, työkokeiluun ja palkkatuettuun työhön. Heidän kauttaan on havaittu olevan muun muassa helpompi rakentaa luottamusta asiakaskuntaan ja siten saada tehokkaammin toivottua muutosta aikaiseksi. Lisäksi kohderyhmän edustajia kannustetaan muutoinkin toteuttamaan erilaisia ohjelmakokonaisuuksia, esimerkiksi tutustuttamaan muita oman kulttuurin ruuan laittamiseen naisten olohuoneessa, tai tarjoamaan omaa palveluosaamista (esim. henna, leivonnaiset) naisten hyvinvointitapahtumiin maksullisena laskutusperiaatteella sovitusti hankkeen kanssa.

Tuen ja ohjauksen vaiheeseen pyritään aktivoimaan myös yhteisöllisesti ja alueellisesti suomalaistaustaisia naisia osaksi toiminnan toteuttamista, ja siten myös luomaan eri taustaisten naisten välisiä kohtaamisia. Toimintaa toteutetaan myös yhteistyössä muiden esim. kunnallisten, hyvinvointialueiden ja järjestötoimijoiden sekä yhteisöjen kanssa ja heitä konsultoiden mahdollisimman matalalla kynnyksellä, jotta kohderyhmälle voidaan tarjota mahdollisimman laadukasta ja tarpeenmukaista tukea.

### 3.3.3 Muut ja jatkopalvelut tarvittaessa

Joskus ensikontaktin aikana tai yleisemmin asiakkuuden alettua havaitaan, että asiakkaalla on tuen tarpeita, joihin muiden virallisten tahojen tai järjestötoimijoiden tarjoama apu tai toiminta voisi parhaiten vastata hankkeen tukea täydentävästi. Tällainen tarve voi tulla esille esimerkiksi asiakkaan tilanteen muuttuessa ajan myötä. Tällöin kartoitetaan tarvittavalla laajuudella, millaisia tarpeita asiakkaalla on, etsitään niitä vastaavia tukitahoja ja kerrotaan niistä asiakkaalle. Asiakas saa itse päättää, mikä tarjotuista vaihtoehdoista voisi tuntua itselle sopivalta ja hakeutua sinne itsenäisesti tai työntekijän ohjauksella.

Useimmiten työntekijä tekee yhteydenoton yhdessä asiakkaan kanssa, sillä matalan kynnyksen periaatteiden mukaisesti yhteyden ottamista ei haluta jättää yksin asiakkaan vastuulle, silloin jos hän siihen toivoo tukea. Tärkeää on kuitenkin, että asiakas on tässä aina mukana, jotta hän voi itse parhaiten kertoa toiveistaan sekä pysyy perillä siitä, mitä tilanteestaan on puhuttu ja mitä on mahdollisesti sovittu. Mahdollisuuksien mukaan, mikäli asiakas otetaan vastaan toisen tukitahon palvelussa ja hän sitä toivoo, pyritään hankkeesta menemään mukaan tapaamiselle tai saattamaan tämä sinne. Mikäli yhteydenotto tapahtuu kirjallisesti eikä siten niin sanotusti suora ohjaus ole mahdollista, varmistetaan, että tukipyyntöön tulee kirjattua esimerkiksi kommunikoinnin kielelliset erityistarpeet, jotta asiakas todella saa avun toisesta paikasta alkamaan. Joskus on niinkin, että asiakas toivoo anonyymisti konsultointia joltakin asiantuntijataholta asiassaan, ja näissä tilanteissa toki huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyys.

Usein asiakas jatkaa hankkeen tuen piirissä, vaikka on samanaikaisesti ohjattu toiselle palveluntarjoajalle, sillä etenkin niille, joilla ei ole esimerkiksi sosiaalitoimen asiakkuutta, hankkeen on sen kokonaisvaltaisen luonteen vuoksi havaittu toimivan tietynlaisena kiinnipitävänä pohjatukena, johon voi tukeutua erilaisissa tarpeissa ja muutostilanteissa. Paljon tapahtuu kuitenkin myös sitä, että hanke on asiakkaan kohdalla vastannut tarpeisiin siinä määrin, että hän ei enää tarvitse sen tai muiden tahojen tukea. Tämä onkin eräänlainen lopullinen tavoite hankkeessa, ja kertoo osaltaan sen tuloksellisuudesta.

### 3.4 Toiminnan toteutuksen arviointi

Toiminnan toteutusta ja tuloksellisuutta on arvioitu hankkeen aikana mahdollisimman moninaisesti. Perusteellista tavoitteiden mukaista tuloksellisuusarviointia varten on luotu järjestöneuvonnan asiantuntijoiden avulla seuraavat mittarit, jotka mittaavat kohderyhmän kokemusta:

- Aikaisempaa enemmän liikkuvien osuus
- Terveystietä oppineiden osuus
- Elämästä Suomessa oppineiden osuus
- Hyödyllistä palvelutietoa saaneiden osuus
- Vahvistuneita ihmisyhteyksiä saaneiden osuus
- Tietoa ja apua arjessa toimimiseen saaneiden osuus
- Uusia elämän tavoitteita saaneiden osuus
- Suomen kielen arkikäyttöä lisänneiden osuus
- Uusia taitoja ja tietoja oppineiden osuus
- Suomalaistaustaisten kanssa aikaa viettäneiden osuus

Mittareiden luomisessa on kiinnitetty huomiota siihen, että ne olisivat riittävän selkeitä ja konkreettisia kohderyhmälle ymmärtää. Kohderyhmän tarpeet on huomioitu myös tavassa, jolla mittareiden mukaisia asioita kysytään. Kohderyhmäpalaute on päätetty kerätä kyselyin Likert-asteikolla, kysyen asiakkaan tarpeen mukaan Whatsapp-viestillä, kyselyllä tai suullisesti asiakkaan omaa kokemusta yllä mainituista asioista (esim. Liikutko nyt enemmän kuin ennen toimintaan osallistumistasi). Palaute on kysytty heti toiminnan päätyttyä mutta vähintään 2 kertaa vuodessa, mahdollisuuksien mukaan satunnaisotannalla, omakielisesti mahdollisimman kattavasti eri kieliryhmiltä ja siten että vastaajan ei ole tarvinnut huolehtia palautteen kohdistumisesta esimerkiksi tiettyä toimintaa ohjanneelle henkilölle. Likert-asteikko 1–5 (täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä), josta vastaukset 4–5 on tulkittu myönteiseksi tulosodotukseen nähden, on otettu käyttöön asiakkaiden palautteenannon selkeyttämiseksi kaikissa mittareissa paitsi viimeisessä, jonka vastausvaihtoehtoina on ollut Kyllä, Ei ja En osaa sanoa. Asiakkaille on kerrottu aina palautteita kysyessä ensin, miksi sitä kysytään ja informoitu siitä, että kaikki vastaukset ovat anonymoituja eivätkä millään tavalla vaikuta asiakkaan kohteluun jatkossa. Hankkeessa on kannustettu antamaan rehellistä palautetta ja painotettu tarvittaessa myös sitä, ettei asiakkaan ole tarvinnut saavuttaa kysyttyä asiaa eikä häntä siten arvioida, vaan toimintaa.

Tärkeä osa toteutuksen seuranta on tapahtunut kuitenkin päivittäisessä arjessa ja kohtaamisissa siellä. Arjessa on tilastoitu prosessitietoina toimintojen, osallistujien ja kohtaamiskertojen määriä sekä osin kohderyhmän taustatietoja kuten kieliryhmää, ikää, Suomessa oloaikaa ja elämäntilannetta. Kaikki toiminnassa kerätyt asiakastiedot ja palautteet on kerätty yhteiseen sähköiseen järjestelmään asiakkaiden yksityisyyttä noudattaen. Päivittäisestä osallistujien nimitietojen keräämisestä, jota kokonaisasiakasmäärän määrittämiseksi tarvitaan, on kerrottu asiakkaille ja perusteltu sen tarvetta sekä kerrottu jälleen siitä, että mitään asiakkaiden tietoja ei tulla antamaan kenellekään hankkeen ulkopuolelta. On kuitenkin ollut asiakkaan päätettävissä, haluaako hän kertoa omaa koko nimeään tai antaa tietojaan. Päivittäisessä toiminta-arjessa kohderyhmältä on joskus kysytty myös avointa palautetta, joka siis lähtee asiakkaiden lähtökohdista käsin ja voi täydentää olennaisesti varsinaista mittaritietoa. Palautteen lisäksi asiakkailta on tullut usein hyviä kehitysideoita, joita on viety tiimipalaveriin ja niiden kautta käytäntöön. Hankkeen toiminnassa on kaikkiaan pyritty siihen, että työntekijä on mukana silloin tällöin toiminnassa kuulolla ja havainnoimassa myös sellaisia tuloksellisuudesta kertovia seikkoja, jotka käyvät ilmi toiminnan ohjauksen aikana. Myös vapaaehtoisilta on kysytty palautteita ja näkemyksiä, sillä heiltä on tullut hyviä ajatuksia omasta ohjaajan näkökulmastaan sekä myös huomioita, joita asiakkaat eivät välttämättä halua tai pysty tuomaan esille itse.

## 4 POHDINTA

### 4.1 Toimintamallin arvioinnin tulokset

Prosessimittareilla mitatuista tuloksista on käynyt ilmi, että hankkeessa on tavoitettu kohderyhmää tavoiteltua enemmän, mikä on kiitettävästi huomioiden, että kyseessä on haastavasti tavoitettava kohderyhmä. Osallistujia on tavoitettu odotettua laajemmin, 10 eri kielitaustasta (yleisimmin somali, arabia, dari, farsi, kurdi). Osallistujia on ollut tavoitteiden mukaisesti koko pääkaupunkiseudun alueelta, etätoimintoja on ollut saavutettavissa valtakunnallisestikin. Toimintaa on toteutettu suunnitellusti, ja kohtaamiskertatavoite on ylitetty.

Hankkeen tuloksellisuuden arvioinnin kannalta asiakkaiden eli kohderyhmän antama palaute toiminnasta on kuitenkin ollut ensiarvoisen tärkeää, sillä he osaavat parhaiten sanoa, onko toiminta toteutunut tavoitellulla tavalla. Asiakkaiden palautteeseen pohjautuvat tulokset ovat toisen raportointivuoden ja samalla hankkeen puolivälin kohdalla näyttäneet seuraavanlaiselta:



### **1) Aikaisempaa enemmän liikkuvien osuus**

- 80 % vastanneista kokee liikkuvansa nyt enemmän kuin ennen toimintaan osallistumistaan. Tätä kautta liikunta ja terveellinen elämäntapa on tullut osaksi heidän arkeansa. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 60 % ylitettiin. Palaute kysyttiin liikuntaryhmistä.
- Liikunnan lisääntyminen on lisännyt myös sosiaalista vuorovaikutusta ryhmässä harrastamisen kautta. Lisäksi se on osaltaan mahdollistanut osallistujien elämönhallintataitojen lisääntymisen muun muassa rutiinien ja mielekkään tekemisen kautta. Liikunta voi myös vaikuttaa positiivisesti työkykyyn, kun terveys ja jaksaminen paranevat, mitä kautta niin ikään työelämävalmiudet paranevat.

### **2) Terveystietoisuuden osuus**

- 86 % vastanneista kokee terveystietoisuutensa lisääntyneen toiminnan kautta. Tätä kautta terveellinen elämäntapa on tullut osaksi heidän arkeansa. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 60 % ylitettiin. Palaute kysyttiin terveystietoisuuteen liittyvistä infotilaisuuksista.
- Terveystietoisuuden lisääntyminen on voinut vaikuttaa myös liikunnan lisääntymiseen. Lisäksi se on osaltaan mahdollistanut osallistujien elämönhallintataitojen lisääntymisen, kun tietous ja motivaatio itsestä ja muista huolehtimiseen liittyen on kasvanut. Myös luottamus terveystietoisuuteen kohtaan ja kynnys hakeutua palveluihin on todennäköisesti madaltunut.

### **3) Elämästä Suomessa oppineiden osuus**

- 72 % vastanneista kokee oppineensa toiminnassa uutta elämästä Suomessa. Tätä kautta he ymmärtävät yhteiskunnan perustoimintamekanismeja ja alkeellisia vaikuttamiskeinoja entistä paremmin ja voivat uskaltaa käyttää niitä. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 60 % ylitettiin. Palaute kysyttiin yhteiskuntateemoihin liittyvistä infotilaisuuksista.
- Oppiminen elämästä Suomessa on parantanut osaltaan myös työelämävalmiuksia ja lisännyt elämönhallintataitoja, kun tietous ja ymmärrys siitä, miten yhteiskunta toimii ovat lisääntyneet.

### **4) Hyödyllistä palvelutietoa saaneiden osuus**

- 89 % vastanneista kokee saaneensa toiminnasta hyödyllistä tietoa yhteiskunnan palveluista. Tätä kautta he myös osaavat paremmin hakeutua niihin. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 70 % ylitettiin. Palaute kysyttiin yhteiskunnan palveluihin liittyvistä infotilaisuuksista.

- Koska yhteiskunnan palveluiden tuntemus on antanut välineitä hakeutua erilaisiin palveluihin, on se mahdollistanut osaltaan myös elämänhallintataitojen lisääntymisen. Välillisesti se on voinut lisäksi lisätä työelämävalmiuksia mahdolliseen omaa elämäntilannetta edistävään palveluun hakeutumisen kautta.

### **5) Vahvistuneita ihmisyhteyksiä saaneiden osuus**

- 95 % vastanneista kokee yhteytensä muihin ihmisiin vahvistuneen toiminnan kautta. Tätä kautta myös yksinäisyyden tunne on vähentynyt. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 50 % ylitettiin. Palaute kysyttiin avoimesta kohtaamistoiminnasta, vertaistukiryhmästä, työpajoista ja leiriltä.
- Yhteyksien vahvistuminen muihin on voinut vaikuttaa myönteisesti myös elämänhallintataitojen lisääntymiseen itselle merkityksellisten ihmissuhteiden kautta. Lisäksi koska yhteyksien vahvistuminen on edellyttänyt sosiaalisen kanssakäymisen kohtaamisia, on se mahdollistanut myös tältä osin työelämävalmiuksien paranemisen.

### **6) Tietoa ja apua arjessa toimimiseen saaneiden osuus**

- 93 % vastanneista kokee saaneensa toiminnasta tietoa ja apua arjessa toimimisen tueksi. Tätä kautta heidän oman elämän hallinta ja arjen sujuvuus ovat helpottuneet ja hyvinvointi parantunut. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 70 % ylitettiin. Palaute kysyttiin yksilöohjauksesta.
- Tiedon ja avun saaminen arjessa toimimisen tueksi pitää sisällään hyvin yksilöllisiä sisältöjä. Jollekin se on tarkoittanut esimerkiksi liikuntaharrastuksen löytämiseen annettua apua, toiselle työn tai asuntojen kartoitusta ja hakemista yhdessä. Tämä on voinut siten lisätä myös esimerkiksi arjen liikuntaa, työelämävalmiuksia ja yhteiskuntatietoisuutta.

### **7) Uusia elämän tavoitteita saaneiden osuus**

- 79 % vastanneista kokee, että heille on syntynyt toiminnan kautta uusia elämän tavoitteita (liittyen esim. koulutukseen, työelämään, perhe- elämään, sosiaalisiin suhteisiin tai vapaa-aikaan). Tätä kautta he ovat aikaisempaa motivoituneempia ja valmiimpia ottamaan seuraavan askeleen elämässään. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 50 % ylitettiin. Palaute kysyttiin yksilöohjauksesta.
- Tavoitteiden syntyminen on riippuen yksilöllisestä tilanteesta voinut mahdollistaa esimerkiksi arjen suomen kielen taidon, työelämävalmiuksien, sosiaalisen vuorovaikutuksen tai arjen liikunnan lisääntymisen ja siten tukea myös näitä muita tavoitteita.

### 8) Suomen kielen arkikäyttöä lisänneiden osuus

- 83 % vastanneista kokee käyttävänsä nyt suomen kieltä arjessa (esim. kaupassa, puhelimessa) enemmän kuin ennen toimintaan osallistumisestaan. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 60 % ylitettiin. Palaute kysyttiin suomen kielen ryhmästä.
- Suomen kielen arkikäyttöä lisänneillä myös työelävalmiudet ovat parantuneet kielitaidon myötä, ja tuntisisällöt ovat mahdollistaneet muun muassa yhteiskunta- ja terveystietoisuuden lisääntymisen. Suomen kielen arkikäytön lisääntyminen on myös voinut helpottaa uusien sosiaalisten suhteiden luomista suomalaistaustaisten kanssa.

### 9) Uusia taitoja ja tietoja oppineiden osuus

- 91 % vastanneista kokee oppineensa toiminnassa uusia taitoja tai tietoja. Tätä kautta myös mahdollisuus päästä eteenpäin elämässä on parantunut. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 40 % ylitettiin. Palaute kysyttiin kursseilta ja työpajoista.
- Uusien tietojen ja taitojen oppiminen on mahdollistanut arjen suomen kielen taidon parantamisen suomenkielisen ohjauksen kautta. Lisäksi se on voinut lisätä elämännhallintataitoja muun muassa mielen aktiivisuuden myötä sekä välillisesti uuden mielekkään tekemisen löytämisen kautta. Toimintasisällöt ovat mahdollistaneet myös monien työelämävalmiuksien paranemisen sekä liikunnan lisääntymisen.

### 10) Suomalaistaustaisten kanssa aikaa viettäneiden osuus

- 66 % vastanneista on viettänyt toiminnassa aikaa suomalaistaustaisten ihmisten kanssa. Tätä kautta heille on syntynyt sosiaalisia vuorovaikutuksia kantaväestön edustajiin. Hankehakemuksessa asetettu tulostavoite 60 % ylitettiin. Palaute kysyttiin hyvinvointitapahtumista.
- Vuorovaikutuksella suomalaistaustaisten kanssa on voinut olla positiivisia vaikutuksia lisäksi erityisesti arjen suomen kielen taidon parantumiselle. Kohtaamisen tasolla tapahtuvalla kahdensuuntaisella kotoutumisella on myös vaikutuksia laajasti yhteiskunnassa osallisuuden ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta.

Kohderyhmältä saadusta palautteesta on luettavissa, että saadut tulokset ovat ylittäneet tulosodotukset. Mittarit kuvaavat konkreettisia muutoksia, jotka kuitenkin vastaavat myös laajempiin tavoitteisiin, ja ne edistävät samanaikaisesti useampaa osa- ja päätavoitetta. Tuloksilla on yksittäisvaikutusten lisäksi yhteisvaikuttavuutta. Aikaansaadut tulokset ovat erinomaisia, ja hankkeen toiminnoilla on pystytty

vastaamaan laadukkaasti ja hyvin monipuolisesti kohderyhmän tarpeisiin. Hankkeessa on voitu monipuolisuutensa myötä antaa yksilölliseen elämäntilanteeseen tarpeellista toimintaa. Toiminta on vakiintunut huomattavasti ja saatu pyörimään monin osin vapaaehtoisten voimin. Toimintaan osallistuneet naiset ovat alkaneet järjestäytyä myös omatoimisesti pitämään esimerkiksi olohuonetta varsinaisten järjestettyjen kertojen ulkopuolella, ja siihen on annettu mahdollisuus. Osallistujat ovat saaneet hankkeelta paljon konkreettista hyötyä, esimerkiksi moni on saanut myös työ- tai koulupaikan tai ystäviä. Hanke on mahdollistanut kohderyhmään kuuluvien naisten osallisuutta myös, koska heidän osaamistaan on hyödynnetty eri tavoin toiminnan toteuttamisessa. Hanketoiminnalla on voitu moninaisen osallistujajoukon ansiosta myös edistää monensuuntaista kotoutumista eri kieli- ja kulttuuriryhmien välillä, mitä voidaan pitää suurena vahvuutena. Kaikkiaan hanke on osoittanut tarpeellisuutensa, ja toiminta on kehittynyt hyvin jatkoa ajatellen.

Myös STEA on rahoittajana arvioinut hankkeen tuloksellisuutta yllä kuvatun toimintavuoden pohjalta. Arvioinnin tulokset osoittavat, että toimintaa on suunniteltu, toteutettu ja arvioitu hankkeessa parhaalla mahdollisella tavalla (ks. STEA 2023).

Kohdenumero

C 9133

## Tuloksellisuusarvio avustuskohteesta

Olemme arvioineet tuloksellisuusraporttinne vuoden 2022 toiminnasta.

Tuloksellisuusluokka: **hyvä**

Järjestönne tuloksellisuusraportin yleisarviot ja eri osa-alueiden arviot ovat:

Arviointikysymykset	Arvio tuloksellisuudesta
Toiminta on kohdentunut tavoiteltuun kohderyhmään	hyvin
Onko tavoitettu oikeaa kohderyhmää	hyvin
Tukeeko toiminta aiottujen tulosten aikaansaamista	hyvin
Tukeeko kerätty tieto tulosten osoittamista	hyvin
Onko tulokset todennettu kerätyllä tiedolla	hyvin
Onko toiminnalla saatu aikaan aiottuja tuloksia	hyvin
Arvio tuloksista suhteessa avustustasoon	hyvin

TAULUKKO 1. STEA:n tuloksellisuusarvioinnin palaute

Arviointialue	Arviointikysymykset	Arvio tuloksellisuudesta		
		Hyvä	Riittävä	Heikko
		Vastaus arviointikysymykseen:	Vastaus arviointikysymykseen:	Vastaus arviointikysymykseen:
Toiminnan kohdentuminen ja laajuus	1. Onko toiminta kohdentunut tavoiteltuun kohderyhmään (Tavoitettiin suunnitellut kohderyhmät)?	Hyvin	Hyvin/Riittävästi	Riittävästi/Heikosti
	2. Onko oikeaa kohderyhmää tavoitettu (määrällisesti)?	Hyvin	Hyvin/Riittävästi	Riittävästi/Heikosti
	3. Tukeeko toteutunut toiminta aiottujen tulosten aikaansaamista?	Hyvin	Hyvin/Riittävästi	Riittävästi/Heikosti
Tulosten todentaminen	4. Tukeeko kerätty tieto toiminnan tulosten osoittamista?	Hyvin/Riittävästi	Riittävästi/Heikosti	Heikosti
	5. Onko tulokset todennettu kerätyllä tiedolla?	Hyvin/Riittävästi	Riittävästi/Heikosti	Heikosti
Aikaansaadut tulokset	6. Onko toiminnalla saatu aikaan aiottuja tuloksia (kerättyyn tietoon perustuvat tulokset)	Hyvin/Riittävästi	Riittävästi/Heikosti	Heikosti
	7. Arvio aikaansaaduista tuloksista suhteessa avustustasoon	Hyvä/Riittävä	Riittävä/Heikko	Heikko

TAULUKKO 2. STEA:n tuloksellisuuden arviointitaulukko

Arvioinnin perusteella voidaan sanoa, että HyNa-hankkeessa on palautteen ja tulosten perusteella luotu toimiva yhteisö- ja asiakaslähtöisyyttä toteuttava matalan kynnyksen työskentelymalli yli 29-vuotiaiden työttömien tai työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaneiden naisten kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin, kotoutumisen ja osallisuuden edistämiseksi.

#### 4.2 Luodun toimintamallin käyttöönoton ja toimivuuden edellytykset

Toimintamallia voi soveltaa erityisesti työttömien tai työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaneiden naisten kanssa tehtävään työhön, mutta elementtejä siitä voi ottaa hyvin myös muiden kohderyhmien kanssa tehtävään työhön, sillä yhteisö- ja asiakaslähtöisyyden sekä matalan kynnyksen periaatteet ovat hyvin moninaisten asiakasryhmien kanssa tavoiteltavia ja toivottuja. HyNa-hankkeen toimintamalli tarjoaa yhden toimivan esimerkin tästä. Toimintamallia voi myös soveltaa, vaikka ajan ja yhteiskunnallisten muutosten myötä kohderyhmän tarpeet ja tavoitteet muuttuisivatkin, kunhan toimintamallin mukaisesti päivittää toimintasuunnitelmaa ja sitä myötä toteutettavaa toimintaa. Myös esimerkiksi HyNa-toimintaa varten on tehty päivitetty toimintasuunnitelma hankeajan jälkeiselle

ajalle, kun on havaittu tarvetta uusille tavoitteellisille painopisteille, mutta edelleen toimintaa tullaan toteuttamaan hyvin paljon aiempaa vastaavasti.

On kuitenkin useita seikkoja, jotka ainakin on tärkeää ottaa huomioon, kun vastaavan luonteista ja laajuista matalan kynnyksen yhteisö- ja asiakaslähtöistä toimintaa lähdetään soveltamaan käytäntöön.

- **Sitoutuminen yhteisö- ja asiakaslähtöisyyteen ja matalakynnyksisyyteen:** Tärkeintä on ottaa asiakkaat mukaan toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin, ja arvostaa heidän kokemusasiantuntijuuttaan. Työntekijöiden osaaminen onkin tässä avainasemassa: heidän tulee sitoutua yhteisö- ja asiakaslähtöisyyden sekä matalan kynnyksen periaatteisiin ja pystyä soveltamaan näitä joustavasti osana työtä. Soveltuva koulutuksellinen tausta (esim. sosiaaliala, yhteisölliset alat tai kansainvälisyysosaaminen) on tärkeää, mutta joissain tapauksissa myös kokemukseen perustuva substanssiosaaminen muun koulutuksen ohella voi olla riittävää.
- **Riittävät työntekijä- ja vapaaehtoisresurssit:** Tämän hankkeen luonteiseen ja laajuiseen toimintaan tarvitaan minimissään 2–3 työntekijää: toiminnan päällikkö ja 1–2 suunnittelijaa tai ohjaajaa. Tämä johtuu siitä, että toiminnan hallinnointi, yhteiskunnallinen vaikuttaminen sekä toiminnan sisällöllinen suunnittelu vievät aikaa, sillä niissä on seurattava alati muuttuvia tilanteita. Lisäksi työntekijöiden työpanosta tarvitaan varsinaiseen toimintojen toteuttamiseen, koska kaikki toiminnat (esimerkiksi yksilöohjaukset, kertaluonteiset tapahtumat ja tilaisuudet), eivät ole luonteeltaan tai laajuudeltaan sellaisia, että niitä voisi toteuttaa vain vapaaehtoisvoimin. Toimintaan tarvitaan työntekijöiden rinnalle kuitenkin mahdollisimman paljon mutta arviolta noin 8–10 sitoutunutta vapaaehtoista, joista niin ikään on pidettävä huolta perehdyttämällä, kouluttamalla, muutoin tukemalla ja järjestämällä heille virkistystapahtumia.
- **Kielellinen moninaisuus:** Toiminnan toteutuksessa tarvitaan mahdollisimman moninaisen kohderyhmän saavuttamiseksi kielellistä osaamista eli asiakkaiden näkökulmasta omakielisiä työntekijöitä, mutta toisaalta myös pelkkä suomenkielisyys on hyödyksi, sillä silloin selkokielisyys on kaikkia yhdistävä tekijä. Toimivuuden näkökulmasta molempia tarvitaan.
- **Soveltuvat tilat:** Toimintaa varten on oltava kooltaan riittävät omat tai pysyvät vuokratilat julkisten kulkuyhteyksien varrelta. Tilojen valinnassa on huomioitava, että toiminnallisten toimintojen (esim. kohtaamistoiminta, liikuntaryhmät) aikoina vain naisilla on pääsy tiloihin.
- **Tilastoinnin, raportoinnin ja kommunikoinnin ohjelmat:** Toimintaa varten on valittava omalle organisaatiolle soveltuvat tilastoinnin ja raportoinnin ohjelmat sekä viestintäkanavat, jotta kommunikointi asiakkaiden kanssa onnistuu ja on mahdollista saada luotettavaa tietoa toiminnan vaikutuksista.

### 4.3 Lopuksi

Hanketiimi ja järjestön koko työtiimi toivovat, että tämän toimintamallikuvauksen avulla HyNa-hankkeessa luotu yhteisö- ja asiakaslähtöinen matalan kynnyksen toimintamalli on helppo ottaa sovellettavaksi toisissa projekteissa tai organisaatioiden pysyvässä perustoiminnassa. Sahan-seurassa koko työyhteisön intohimona on ihmisten hyvinvoinnin edistäminen moninaisessa ja kaikille yhteisessä Suomessa, ja parhaiten tätä voidaan toteuttaa valjastamalla käyttöön ihmisten omat olemassa – mutta joskus ehkä piilossa – olevat yksilölliset ja kollektiiviset voimavarat ja vahvuudet. Sahan-seuralle asiakkaat ja kohderyhmä ovat ennen kaikkea ihmisiä, jotka ovat myös missä tahansa kategorisessa ryhmässä toisiinsa nähden hyvin moninaisia, ja samalla lopulta erilaisiinkin ryhmiin ja yhteisöihin identifioituvien ihmisten välillä on hyvin paljon samanlaisuutta. Meitä kaikkia yhdistää yksi yhteinen ihmisyyys, ja olemme siten toisillemme aina vertaisia, sekä usein parhaimmillamme yhdessä. Sahan-seuran työyhteisö tukee mielellään kaikin mahdollisin tavoin muita toimijoita, jotka haluavat ottaa käyttöön käsillä olevan järjestössä luodun toimintamallin tai muutoin suunnitella ja toteuttaa toimintaa, jossa järjestön asiantuntemus ja kokemus voi olla hyödyksi.

*-Nia Raut*

## LÄHTEET

Innokylä (2023) Ohjeita käyttäjille. <https://innokyla.fi/fi/ohjeita-kayttajille> [Luettu 7.7.2023]

Sahan-seura (2016) Yhdistyksen säännöt.

Sahan-seura (2023) Järjestön nettisivut. <https://www.sahanseura.fi/> [Luettu 7.7.2023]

Sitra Suomen itsenäisyyden juhlarahasto (2023) Tulevaisuussanasto. Helsinki: Sitra. <https://www.sitra.fi/tulevaisuussanasto/yhteisolahtoinen/> [Luettu 14.7.2023]

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry (2019) Kynnyksettömät palvelut. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. <https://www.soste.fi/valityomarkkinat-ja-tarvelahtoiset-tyollisyyspalvelut/kynnyksettomat-palvelut/> [Luettu 14.7.2023]

STEA Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (2023) Tuloksellisuuden arviointikysymykset. Helsinki: STEA. <https://www.stea.fi/kaytto-ja-raportointi/tuloksellisuusraportti/tuloksellisuuden-arviointikysymykset-2021/#5ce2e5bb> [Luettu 1.8.2023]

THL Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2015) Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Matalan\\_Kynnyksen\\_Palvelut.pdf](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf) [Luettu 14.7.2023]

THL Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020) Asiakslähtöisyys. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakslahtoisyys> [Luettu 7.7.2023]

UNHCR Suomi (2023) Yhteisölähtöinen kotiutuminen. Tukholma: UNHCR Suomi. <https://www.unhcr.org/neu/fi/tyomme-2/yhteisolahtoinen-kotiutuminen> [Luettu 7.7.2023]

Valtioneuvoston kanslia (2022) Laaja sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistamisen sanasto fi-sv. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <https://vnk.fi/documents/10616/3457861/Laaja+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+ja+pelastustoimen+uudistamisen+sanasto+fi-sv.pdf/a53c64ce-4934-9308-4b44-440f9416fbfa/Laaja+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+ja+pelastustoimen+uudistamisen+sanasto+fi-sv.pdf/Laaja+sosiaali-+ja+terveydenhuollon+ja+pelastustoimen+uudistamisen+sanasto+fi-sv.pdf?version=1.0&t=1674051864886> [Luettu 7.7.2023]