

Janita Jääskeläinen

SAMAN KATON ALLA

Kansalaistorin toimintamalliehdotus

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Monialainen toimintakyvyn edistäminen YAMK

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (Ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Janita Jääskeläinen
Työn nimi	Saman katon alla – Kansalaistorin toimintamalliehdotus
Toimeksiantaja	Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosteri
Vuosi	Toukokuu 2022
Sivut	83 sivua, liitteitä 22 sivua
Työn ohjaaja	Päivi Lifflander

TIIVISTELMÄ

Kansalaiset haluavat vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa ja olla osana itseään ja lähiyhteisöään koskevissa päätöksissä ja palveluissa. Sosiaali- ja terveystal-veluilla tuetaan kansalaisten halua parantaa omaa elämänlaatua. Tämä opin-näytetyö tehtiin Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosterille, hyödyn-täen Sosterin Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hankkee-seen perustetun Yhdistysverkoston kehittämistä suunnittelevan -työryhmän asiantuntijuutta.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli edistää kansalaisten tiedonsaantia eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palveluista sekä aktivoida kansalais-ten osallistumista oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi. Tarkoituksena oli tuot-taa ehdotus Sosterille Kansalaistorin toimintamalliksi yhteistyössä muiden ver-kostojen kanssa. Opinnäytetyön tutkivan kehittämisen lähestymistavaksi vali-koitui palvelumuotoilu, johon osallistettiin Sosterin lisäksi kuuden eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten edustajia. Tiedonhankinta toteutettiin työpaja-työskentelyjen sekä Webropol- ja sähköpostikyselyn keinoin. Työpajoihin valit-tiin sovellettu Learning Cafe-menetelmä. Aineiston analyysimenetelmänä käy-tettiin temaattista analyysia.

Tutkimuskysymyksinä olivat: Miten potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset voi-vat näkyä Kansalaistorilla? Miten Kansalaistorin digitaalinen tapahtumakalen-teri olisi mahdollista toteuttaa? Mitä erilaisia toimintamuotoja Kansalaistorilla voi olla? Miten OLKA-toiminta tukee kansalaisten osallistumista Kansalaisto-rilla? Miten Kansalaistori voi edistää Sosterin asiakaspolkujen näkyvyyttä? Mi-ten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansa-laisille? Millaista yhteistyötä Sosteri sekä potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistyk-set ovat toteuttaneet?

Toimintamalliehdotus syntyi opinnäytetyössä toteutettujen työpajatuotosten sekä Webropol-kyselyn tulosten pohjalta. Järjestö- ja yhdistysyhteistyötä sekä vapaaehtoistoimintaa pidetään tärkeänä ja siihen halutaan panostaa. Kansa-laistori toimii kohtauspaikkana sekä tärkeänä yhdyslinkkinä Sosterin asia-kaspoluilla. Kolmannen sektorin tarjoamat palvelut Kansalaistorilla lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia osallistua omaa hyvinvointia kohentavaan toi-mintaan. Kansalaistorilla aloitettava OLKA-toiminta vastaa opinnäytetyön tulok-sissa esiin nousseisiin kehittämissuunnitelmiin tarjoamalla järjestö- ja vapaa-ehtoistoimintaa. Kansalaistorin digitaalisena tapahtumakalenterina toimii OLKA-teemakalenteri.

Asiasanat: Hyvinvointi, digitalisaatio, verkostoyhteistyö, osallisuus, vertais-tuki, palvelumuotoilu, asiakaspolku, toimintamalli

Degree	Master of Social Services
Author (authors)	Janita Jääskeläinen
Thesis title	Under the same roof – Operating model proposal for the Kansalaistori Citizens' Square
Commissioned by	Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosteri
Time	May 2022
Pages	83 pages, 22 pages of appendices
Supervisor	Päivi Lifflander

ABSTRACT

Citizens want to take a part in the decisions and services that affect them and their community wellbeing. Social and health services support citizens' desire to improve their own quality of life. This thesis relies on the expertise of the work group for developing the Associations Network established in the Sosteri East Savo Future Social and Health Center project.

The aim of this thesis was to promote citizens' access to information on the services of various patient and social organizations and associations, and to activate the participation of citizens in their own wellbeing. The purpose was to produce a proposal for an operating model for the Sosteri Kansalaistori Square in cooperation with other networks. Service design was chosen as the approach to the developmental investigation in the thesis, which in addition to Sosteri included representatives of six different patient and social organizations and associations. The data acquisition was implemented through workshops and a Webropol and e-mail survey. The applied Learning Café method was chosen for the workshops. Thematic analysis was used as the method of analysis.

The research questions were: How can patient as well as social and health care organizations and associations be present in the Kansalaistori Square? How could a digital calendar of events be implemented? What different forms of activity can the Kansalaistori Square promote? How do OLKA activities support citizens' participation in the Kansalaistori Square? How can the Kansalaistori Square promote the visibility of Sosteri client paths? How to inform citizens about the Kansalaistori Square and the digital calendar of events? What kind of cooperation has Sosteri and patient and social and health care organizations and associations implemented?

The proposal for an operating model was created based on the results of the workshops and the Webropol survey implemented in the thesis. Volunteering and cooperation between organizations and associations is considered important and worth investing in. Kansalaistori Square serves as a meeting place for and an important link to Sosteri client paths. Services provided by the third sector in the Kansalaistori Square increase citizens' opportunities to participate in activities that improve their own wellbeing. OLKA activity in the Kansalaistori Square responds to the development plans that emerged in the results of the thesis by offering organizational and voluntary activities. The OLKA theme calendar serves as the digital calendar of events for the Kansalaistori Square.

Keywords: Wellbeing, digitalization, networking, participation, peer support, service design, customer path, operating model

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	ITÄ-SAVON SAIRAANHOITOPIIRIN KUNTAYHTYMÄ TOIMEKSIANTAJANA	8
2.1	Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke.....	9
2.2	Yhteistyössä Savonlinnan Seudun Kolomonen ry	11
3	HYVINVOINNIN TUKEMINEN JA EDISTÄMINEN	12
3.1	Digitaalisuus hyvinvoinnin edistämässä	14
3.2	Kolmas ja neljäs sektori kunnallisia palveluja täydentämässä	16
4	VERKOSTOYHTEISTYÖ	19
5	OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN.....	22
5.1	Kansalaisten osallisuus hyvinvoinnin ylläpitämiseksi.....	24
5.2	Kansalaisten kohtaamispaikka.....	26
5.3	OLKA-toiminta vertaistuellisena toimintana	28
6	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	31
7	PALVELUMUOTOILUN TOTEUTUS JA TULOKSET	32
7.1	Ymmärrysvaihe.....	35
7.1.1	Savonlinnan Seudun Kolomonen ry:n kysely ja tulokset.....	39
7.1.2	Ensimmäisen työpajan toteutus ja tuotokset.....	41
7.2	Muotoiluvaihe.....	44
7.2.1	Toisen työpajan toteutus ja tuotokset	45
7.2.2	Kolmannen työpajan toteutus ja tuotokset	48
7.2.3	Webropol-kyselyn toteutus ja tulokset	52
7.2.4	Sähköpostikysely	57
8	KANSALAISTORIN TOIMINTAMALLIEHDOTUS.....	58
9	POHDINTA	61
9.1	Tuotosten tarkastelua	62
9.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	67
9.3	Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset	70

KUVALUETTELO

LIITTEET

- Liite 1. Kirjallisuuskatsauksen tiedonhakuprosessi
- Liite 2. Ensimmäinen työpaja
- Liite 3. Toinen työpaja
- Liite 4. Kolmas työpaja
- Liite 5. Webropol-kysely
- Liite 6. Sähköpostikysely
- Liite 7. Tutkimuslupahakemus Sosteri
- Liite 8. Ensimmäisen työpajan tuotosten aineistonäyte
- Liite 9. Toisen työpajan tuotosten aineistonäyte
- Liite 10. Kolmannen työpajan tuotosten aineistonäyte
- Liite 11. Webropol-kyselyn teemoittelun aineistonäyte
- Liite 12. Palvelumuotoiluprosessin jatkoeteneminen

1 JOHDANTO

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen vaikuttavat kansainväliset sopimukset sekä EU:n lainsäädäntö. Kuntalain mukaan kunnilla on velvollisuus pyrkiä edistämään asukkaidensa hyvinvointia (Laki kunta- ja palvelurakennemuutuksesta 9.2.2017/169.) Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen (sote-uudistus) myötä vastuu siirtyy hyvinvointialueille. Sosiaali- ja terveysministeriö yhteensovittaa toimenpiteitä, joilla lisätään väestön hyvinvointia ja sosiaalista osuutta sekä terveyttä ja toimintakykyä. (Valtioneuvosto 2022, 10, 17.)

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan hyvinvoinnin edistäminen otetaan huomioon kaikissa terveyden- ja osallisuuden edistämisen päätöksissä (STM 2021). Kansainvälisesti tarkasteltuna kaikkialla maailmassa halutaan edesauttaa ihmisten hyvinvointia ja esimerkiksi WHO:n mukaan kaikilla ihmisillä tulee olla mahdollisuus osallistua päätöksentekoon (WHO s.a.).

Yhä useampi haluaa vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa ja olla osana itseään ja lähiyhteisöään koskevissa päätöksissä ja palveluissa. Tätä kansalaisten omaa aktiivisuutta tulee tukea eri tavoin. Julkisilla sosiaali- ja terveystalv palveluilla tuetaan kansalaisten halua parantaa omaa ja läheistensä elämänlaatua. (Jäppinen & Nieminen 2014, 3; THL 2021b.)

Digitaalisten palvelujen käyttö tukee kansalaisten vastuunottoa omasta hyvinvoinnista. Hyvinvoinnin tueksi tarjotaan erilaista sähköistä opastusta, neuvontaa ja itsearviointityökaluja. Erilaisten digitaalisten palvelujen lisäksi verkosta saa kattavasti tietoa hyvinvoinnin edistämiseen tarjottavista palveluista. Omien tarpeiden mukaan pystytään suunnittelemaan juuri oikeanlainen ja oikea-aikainen palvelukokonaisuus. (STM 2016, 15.)

Kolmas sektori on tärkeässä osassa täydentämässä yhteiskunnan järjestämää toimintaa. Kolmannen sektorin perustehtävänä on muun muassa sosiaali- ja terveystalv palvelujen tuottaminen, vapaaehtoistoiminnan ja muun auttamistyön toteuttaminen sekä edellä mainittuihin liittyvä kokeilu- ja kehittämistoiminta. (Salmi 2014.) Verkostoyhteistyö eri toimijoiden kesken tukee kansalaisten

mahdollisuuksia monipuoliseen hyvinvointia vahvistavaan toimintaan. Yhteistyöllä taataan kansalaisille osallisuutta vahvistavia tiloja sekä tapahtumia. (THL 2018.)

Kansalaisten osallisuus on keskeisenä osana yhteiskunnallisia muutoksia ja se huomioidaan sekä maakuntia että sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevissa lakiehdotuksissa. Osallisuus on hyvinvoinnin tila, joka rakentuu ja muokkautuu ihmisten välisissä sosiaalisissa suhteissa resurssien, tarpeiden ja toimijuuden edellytysten mukaan. (Isola ym. 2017, 3; THL 2021c.)

Myös vertaistuellisella toiminnalla on merkitys hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Vertaistukitoimintaa järjestävät kunnat, maakunnat ja valtio. Palvelunjärjestäjinä on muun muassa julkiset ja yksityiset palvelujen tuottajat sekä seurakunnat ja järjestöt. (Mikkonen & Saarinen 2018, 11.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään hyvinvoinnin käsitteeseen, ja tarkastellaan erityisesti, miten sitä voidaan tukea entistä paremmin esimerkiksi vertaistukea hyödyntämällä. Halusin selvittää, kuinka mahdollistaa kansalaisten osallistuminen oman ja läheistensä hyvinvoinnin lisäämiseen, miten digitaalisuutta voidaan hyödyntää hyvinvoinnin edistämiseksi sekä miten kolmannen sektorin palvelut täydentävät kunnallisia palveluja verkostoyhteistyössä.

Kansalaisten hyvinvointia tukevien palveluiden kehittämiseen tässä tutkimuksessa käytetään palvelumuotoilua, jolla tavoitellaan sekä asiakkaita että toimijoita palvelevia toimintoja. Tutkimuksessa hyödynnetään Sosterin Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hankkeeseen perustetun Yhdistysverkoston kehittämistä suunnittelevan -työryhmän asiantuntijuutta.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuottaa ehdotus Sosterille Kansalaistorin toimintamalliksi yhteistyössä muiden verkostojen kanssa. Tavoitteena on edistää kansalaisten tiedonsaantia eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palveluista sekä aktivoida kansalaisten osallistumista oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi.

2 ITÄ-SAVON SAIRAANHOITOPIIRIN KUNTAYHTYMÄ TOIMEKSIANTAJANA

Sosteri on Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, joka tarjoaa erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja ympäristöterveydenhuollon palveluja. Sosterin strategiana on huomioida asiakkaat ensin. Organisaation henkilöstön halutaan panostavan uudistavaan osaamiseen sekä vaikuttavuuteen. Toiminnalla pyritään siihen, että alueen väestö on hyvinvoivaa ja toimintakykyistä. Tavoitteena on löytää ne keinot, joiden avulla väestö saa tarvitsemansa laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut ilman tarpeetonta viivettä omalta alueeltamme. Strategian avulla tunnistetaan toimintaympäristön muutospaineet ja tulevaisuuden mahdollisuudet. Sosterin vahvuudet pystytään hyödyntämään onnistuneesti väestön parhaaksi. (Sosteri 2020, 1.)

Kuvassa 1 on kuvattu Sosterin prosessit. Ydinprosesseiksi on nimetty kiireellinen hoito, kiireetön hoito ja palvelu sekä asumis- ja hoivapalvelut. Tuki- ja edellytyspalveluilla turvataan ydinprosessien toimivuus. (Sosteri 2020,1.)



Kuva 1. Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosterin prosessit (Sosteri 2020)

Vuodelle 2021 asetetuista prosessien tavoitteista toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen tapahtuu kokonaisvaltaisella huolenpidolla sekä vaativan sairaanhoidon ja henkilöstön ammatillinen kehittyminen turvataan vahvojen yhteistyöverkostojen avulla. (Sosteri 2020, 9.)

2.1 Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke

Sosterin Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hankkeen tarkoituksena on vastata hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kehittämistarpeisiin (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke 2020, 4). Kuvassa 2 on esitetty hankkeen tavoitteet, joista ennaltaehkäisyn ja ennakoinnin osalta, yksi toimenpide on ollut digitaalisten palvelujen hyödyntäminen ja Yhdistysverkon kehittämistä suunnittelevan -työryhmän perustaminen. Saatavuudella, oikea-aikaisuudella ja jatkuvuudella, ennaltaehkäisyllä ja ennakoinnilla pyritään vastaamaan hankkeen tavoitteisiin. (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke 2020, 9.)

Sote-keskus -hankkeen tavoitteet



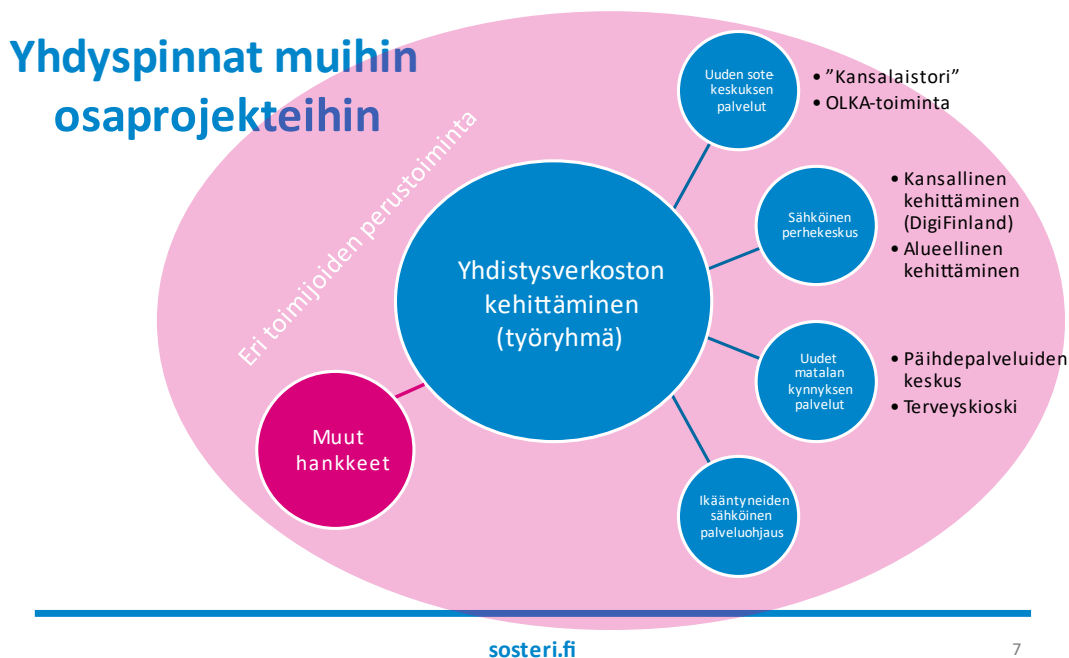
Kuva 2. Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus – hankkeen tavoitteet (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus- hanke 2020)

Digitaalisten palvelujen suunnittelu, hankinta ja käyttöönotto toteutetaan osana Sosterin sote-rakenneuudistuksen alueellisen valmistelun hankekokoaisuutta. Tavoitteena on suosia mahdollisimman helpokäyttöisiä sovelluksia ja laitteita. (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke 2020, 6.) Digitaalisia palveluja kehitetään ja niiden käyttöä lisätään palveluohjauksen avuksi. Palvelujen käytön lisäämisellä tavoitellaan käynti- ja kontaktikanavien monipuolistamista. Digitaalisista palveluista tehdään laadullista arviota näiden

palvelujen toimivuudesta, johon kerätään tietoa Sosterin henkilöstöltä. (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke 2020, 18.)

Yhdistysverkoston perustamisella varmistetaan yhdistysten ja sote-palvelujen sekä kuntien välistä yhteistyötä täydentämässä Sosterin tarjoamia palveluja. Yhdistysverkosto kerää tietoa yhdistysten tarjoamista palveluista kootusti yhteen paikkaan ja tarjoaa viestintäkanavan eri toimijoiden väliselle tiedon jakamiselle ja toiminnan kehittämiseksi. (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke 2020, 6, 14.)

Yhdistysverkoston perustamisella tavoitellaan ennaltaehkäisevien ja muiden palvelujen monipuolistamista ja saatavuuden parantamista. Yhdistysverkoston toimivuutta mitataan yhdistyksille ja alueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille tehtävällä kyselyllä yhteistyörakenteiden kehittymisestä. (Mts. 19.) Kuvassa 3 on esitelty, kuinka Kansalaistori kytkeytyy Yhdistysverkoston kehittämisen -työryhmän yhdyspintoihin (mt).



Kuva 3. Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus- hankkeen yhdyspinnat (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke 2020)

Uusien toimitilojen käyttöönoton yhteydessä palvelukokonaisuuksia kehitetään moniammatillisella ja integroidulla yhteistyöllä käyttäen esimerkiksi palvelumuotoilun menetelmiä, joilla tavoitellaan asiakkaita ja Sosterin henkilöstöä

hyödyntäviä toimintatapoja. Toimintamallien kehittämisessä panostetaan asiakkaiden kohtaamiseen ja asiakaskokemuksen kehittämiseen. (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveysterveystyökeskus -hanke 2020, 15–16.) Sosterin uusien toimintamallien kehittämisessä on esimerkiksi suunniteltu Kerralla kuntoon -mallia. Toimintamallissa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään kerralla valmiiksi ja pyritään kaikissa asiakaspalvelutilanteissa selvittämään asiakkaan tarvitsemat palvelut mahdollisimman pitkälle. (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveysterveystyökeskus -hanke 2022, 8).

2.2 Yhteistyössä Savonlinnan Seudun Kolomonen ry

Savonlinnan Seudun Kolomonen ry on kolmannen sektorin järjestö, joka osallistuu täydentämään kunnallisia sosiaali- ja terveysterveystyöpalveluja. Kolomonen ry on tammiukuussa 2007 perustettu rekisteröity, poliittisesti sitoutumaton yhdistys. Kolomonen ry mahdollistaa yhdistysten ja kansalaisten toimintaa hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi luomalla ja ylläpitämällä verkostoja. Sen toimintatukee eri tahojen ja erilaisten toimijoiden yhteistyötä, on seudullinen ja tuottaa alueen asukkaiden osallisuuden vahvistamista. Kolomonen ry:llä on tällä hetkellä noin 170 jäsenyhdistystä, ja jäsenyhdistysten määrä kasvaa tasaisesti. (Savonlinnan Seudun Kolomonen ry 2021a.)

Sosiaali- ja terveysterveystyökeskusten avustuskeskus STEA on myöntänyt Kolomonen ry:lle kohdennettua avustusta vuosille 2020–2021. Avustus mahdollistaa Savonlinnan seudulla yhdistysten yhteistyön kehittämisen sekä yleisen hyvinvoinnin ja kansalaisaktiivisuuden lisäämisen. Tavoitteena on rakentaa ja kehittää uusi toimintamalli seudun järjestöjen ja sidosryhmien yhteiselle työlle. Lisäksi Kolomonen ry on hakenut STEAn avustusta koskien vapaaehtoistoiminnan kehittämistä Savonlinnan seudulla. (Savonlinnan Seudun Kolomonen ry 2021a.)

STEA myönsi rahoituksen Savonlinnan OLKA-toiminnan -hankkeelle vuosille 2022–2024. OLKA-toiminta aloitetaan Sosterin ja Kolomonen yhteistyössä keväällä 2022. OLKA-toiminta käynnistetään vaiheittain. Toiminnan tavoitteena on kehittää ja koordinoita toimintaa Savonlinnan keskussairaalassa, yhtenäis-

tää OLKA-toiminta tulevan Etelä-Savon hyvinvointialueen molemmissa päivystävissä keskussairaaloissa sekä huolehtia sairaalavapaaehtoistoimijoiden toimintahyvinvoinnista. (Savonlinnan Seudun Kolomonen ry 2021b.)

3 HYVINVOINNIN TUKEMINEN JA EDISTÄMINEN

Hyvinvointi koostuu terveydestä, materiaalisesta hyvinvoinnista ja koetusta elämänlaadusta. Hyvinvointiin kuuluu yksilöiden sekä yhteisön hyvinvointi. Yksilön hyvinvointiin vaikuttavat sosiaaliset suhteet toisten ihmisten kanssa käydyssä vuorovaikutuksessa, itsensä toteuttaminen ja onnellisuus. Yhteisön hyvinvointiin vaikuttavat asuinolot ja ympäristö, työllisyys ja työolot sekä toimeentulo. Koettua hyvinvointia mitataan elämänlaadulla, jota muokkaa ihmisen terveys, materiaallinen hyvinvointi, odotukset hyvästä elämästä, ihmissuhteet, omanarvontunto sekä mielekäs tekeminen. (THL 2020.)

Kansalaisten omaa toimijuutta tulee tukea, jotta arjen sujumista voidaan helpottaa. Erilaisilla toimilla hallitus pyrkii vähentämään kansalaisten hyvinvoinnin ja terveyden eriarvoisuutta. Kansalaisten kestävä hyvinvointi kaikissa ikäryhmissä voidaan turvata huolehtimalla opiskelu- työ- ja toimintakyvystä sekä antamalla mahdollisuuden vaikuttaa omiin asioihinsa. (Valtioneuvosto 2021, 7.)

Nykyisin sosiaali- ja terveystalvelujen sekä pelastustoimen järjestäminen on kuntien vastuulla. Tulevaisuudessa niistä vastaavat kuntaa suuremmat itsehallinnolliset hyvinvointialueet. Hyvinvointialueet tuottavat palvelut pääosin julkisina palveluina, joita täydentävät yksityiset toimijat ja kolmas sektori. Hyvinvointialueet aloittavat toimintansa 1.1.2023. (Sote-uudistus 2020; Sote-uudistus 2022.)

Sote-uudistuksessa parannetaan ihmisten perustalveluja. Sote-uudistuksessa koko julkista sosiaali- ja terveydenhuoltoa kehitetään vastaamaan yhteiskunnan muutoksiin. Nykyisin sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuus takkuu, niitä ei ole tarjolla yhdenvertaisesti. Hoitoon ja palveluihin pääsyä joudutaan odottamaan pitkiäkin aikoja ja palvelupolku voi olla katkonainen ja toteutua monen eri tahon alla. Sote-talvelujen kehittäminen laadukkaimmiksi turvaa kestävää hyvinvointia kaikille suomalaisille. Talveluja kehitetään ja sovitetaan yhteen katkeamattomiksi palveluketjuiksi ja kokonaisuuksiksi. Toimintatapoja

ja digitaalisia ratkaisuja kehitetään ihmislähtöisesti. Kehittäminen perustuu laaja-alaiseen asiantuntevaan osaamiseen ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten yhteistyöhön. Yhteistyö vaatii resursseja ja oikein kohdentamalla saadaan niillä tuettua parhaiden palvelukokonaisuuksien syntymistä. Sote-uudistuksen painopiste on peruspalveluissa ja varhaisen ongelmien ehkäisyssä. Avun saaminen varhaisessa vaiheessa on tärkeää, ettei ihmisen pienestä välvästä ennätä kasvaa liian suuri. Ennaltaehkäisy pienentää erikoissairaanhoidon ja vaativien erityispalvelujen tarvetta. (Sote-uudistus 2020.)

FinTerveys-tutkimuksessa ilmeni terveyden edistämisen kannalta monenlaisia haasteita niin väestön fyysisessä kuin psyykkisessä hyvinvoinnissa. Jotta näihin haasteisiin voidaan vastata, tarvitaan kaikissa hyvinvointipalveluissa annettavaa kannustusta terveyttä edistäviin valintoihin sekä elintapamuutoksiin. Painopisteen tulee olla ennaltaehkäisyssä. (Koponen ym. 2017, 190.) Tätä tukee myös Kiiskisen ym. (2008) tutkimus, jossa todettiin vaikuttavia toimenpiteitä oikeinkohdistamalla saavutettavan huomattavia terveyshyötyjä. (Kiiskinen ym. 2008, 123.)

Toiminnan kehittämiseen hyödynnetään kokeilukulttuuria. Kokeilukulttuuria tuetaan kansallisin toimenpitein lainsäädännön, kansallisen tason ohjauksen, kehittämishankkeiden, rahoituksen sekä valtakunnallisten tietojärjestelmien avulla. (Harjumaa ym. 2017, 14.) Harjumaan ym. (2017) tutkimuksessa ilmeni, että monet erilaiset organisaatioiden kehittämistoimenpiteet ja tutkimushankkeet nähdään kokeiluina. Systemaattisemmilla kokeiluilla parannetaan kokeilujen laatua. Kokeilut voivat olla pienimuotoisia, kevyitä toimenpiteitä, jotka tähtäävät uusien toimintamallien syntymiseen. Kokeilut ovat hyödyllisiä selvittämään mitä oikeasti tarvitaan ja tehdä tarvittavat korjaustoimenpiteet oikea-aikaisesti. (Harjumaa ym. 2017, 42–43.)

Kokeilujen tarve nousee paikallisista palveluista, joko asiakkaiden tai organisaation tarpeista. Kokeilukulttuuriin liittyviä ominaisuuksia on vaikuttavuus, keveys ja ketteruus sekä innovatiivisuus. Kokeilukulttuurin vaikuttavuudella pyritään pysyvään muutokseen, haetaan tutkimukseen perustuvia terveyshyötyjä sekä huomioimaan asiakaslähtöisyys. Kokeiluille luodaan myönteinen ilmapiiri ja sallitaan riskinotto kokeilun epäonnistumisenkin uhalla. Hyödynnetään teknologiaa ja erilaista yritysyhteistyötä. (Harjumaa ym. 2017, 24–26.) Erilaisten

toimijoiden välisessä yhteistyössä voi aluksi olla haasteita esimerkiksi eriävistä tavoitteista, mutta usein yhteiseen ratkaisuun päästään keskustelun avulla. Asiakaslähtöisyys ja esimerkiksi sähköisten palvelujen käyttöönotto on edellyttänyt monenlaista ammattitaitoa esimerkiksi teknologian ymmärtämisessä ja toimintaprosessissa. (Harjuma ym. 2017, 27–28.)

3.1 Digitaalisuus hyvinvoinnin edistämisessä

Digitalisaatio tarkoittaa tieto- ja viestintäteknologian, ohjelmistojen sekä koodatun tiedon tarjontaa ja käyttöä (Kotiranta ym. 2017, 10). Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia sekä palveluiden sähköistämistä. Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota. On huomioitava asiakkaan näkökulma. Kyse on oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa toisenlaiseksi tietotekniikan avulla. (STM 2016, 5.)

Digitalisaatio on tärkeä väline sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisessa. Digitalisaatio auttaa hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämistä ja kehittämistä sekä antaa kansalaisille paremmat palvelut. Sähköisillä palveluilla tuetaan kansalaisia pitämään parempaa huolta terveydestään. Digitalisaatio muuttaa maailmaa nopeasti luomalla uudenlaisia vaihtoehtoja vanhoille ja tutuille toimintoille, esimerkiksi tekoäly ja robotiikka mahdollistavat uudenlaisia digitalisoituneita julkisia palveluita kansalaisten hyväksi. (STM 2016, 4.)

Digitaalisista palveluista säädetään muun muassa laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Lain tarkoituksena on digitaalisten palveluiden saatavuuden edistäminen, laadun ja tietoturvan parantaminen sekä sisällön saavutettavuuden kehittäminen, joka parantaa kansalaisten mahdollisuuksia yhdenvertaiseen digitaalisten palvelujen käyttämiseen. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306.)

Digitalisaatiolinjaukset huomioidaan myös sosiaali- ja terveysministeriön strategiassa. STM on muodostanut digitalisaatiolinjaukset kuntien terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sosiaali- ja terveystaloukselle (STM 2016, 5). Digitalisaatiolinjausten mukaan palveluissa on tärkeää huomioida ketterä ja yhteistyöhön kannustava ote. Asiakastarpeisiin ja -palautteisiin tulee reagoida

nopeasti. Digitaalisten palveluiden kehittäminen edesauttaa vähentämään päällekkäistä työtä, automatisoimaan rutiinityötä, lisää resurssien hyödyntämistä sekä huomioi asiakaslähtöistä verkostomaista työskentelyä. (STM 2016, 23–24.)

Kansalaisten tulee saada yhdenvertaista palvelua ajasta tai paikasta riippumatta. Asiakas tulee nähdä kokonaisuutena ja huomioida palvelukokemus asiakkaan näkökulmasta. Palveluiden kehityksessä tulee huomioida kaikkien asiakasryhmien tarpeet. (STM 2016, 26.)

Palveluiden yhdenvertaisuutta voidaan parantaa käyttäjälähtöisellä suunnittelulla, kansalaisten tarpeita kyselemällä ja hyödyntämällä palvelumuotoilua. Aidon asiakaskeskeisen palvelukulttuurin luominen on olennaista. Kansalaisten digitaalisten palvelujen käyttöä tulee tukea esimerkiksi asiantuntijan avulla menemällä kansalaisten luokse. Esimerkiksi digineuvojia voidaan käyttää asiakkaan apuna. Digineuvoja voi kerätä asiakkailta palautteita ja käyttökokeimuksia, jotka välitetään kehittäjälle. Digitaalisten palveluiden tulee olla kaikilla käytettävissä. Digitaalisten palvelujen tukena on oltava riittävä tekninen tuki. Jos kansalaisella ei ole sähköisiä välineitä, hän voi asioida siellä, missä asiakaspäätteitä on saatavilla. (STM 2016, 26.)

Hyppösen ym. (2016) tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveystalouden palveluiden käyttäjät käyttivät paljon myös sähköisiä palveluita (e-palvelut). E-palvelut tukevat omatoimisen terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä tarjoamalla tietoa, testejä ja ohjeita verkossa. E-palvelujen ulkopuolelle uhkasi jäädä erityisryhmät, joilla oli puutteita sähköisessä välineistössä tai niiden käytössä. E-palvelut voivat tukea palvelurakenteiden muutosta, mutta sähköisten palveluiden käytön esteet, kuten sähköisten välineiden puutteen ongelmat, on ensin ratkaistava, jotta palvelut yhdenvertaistuvat kaikille. (Hyppönen ym. 2016, 9.)

Palveluiden painopiste tulee perinteisten palveluiden ohella lisääntymään digitaalisiin kanaviin. Ajasta tai paikasta riippumattomalla itsepalvelulla tulee olemaan enemmän merkitystä. Palvelukokemus henkilökohtaistuu ja omatoiminen hyvinvoinnin edistäminen aktivoituu käyttämällä esimerkiksi erilaisia mobiilisovelluksia. Digitaalisten palvelujen tulee toimia yhtä hyvin kuin perinteisten palveluidenkin. (STM 2016, 31, Hyppönen ym. 2020, 19.)

Suomidigi.fi – verkkopalvelu on Digi- ja väestöviraston ylläpitämä verkkopalvelu, joka tukee julkisen sektorin digitalisaation kehittämistä tarjoamalla verkkopalvelun lisäksi erilaisia tapahtumia, tilaisuuksia sekä verkostotyötä. Suomidigin avulla organisaatiot voivat jakaa tietoa, tukea ja työkaluja, jotta digitaalisista palveluista saataisiin entistä asiakaslähtöisempiä ja sujuvampia. (Suomidigi 2022a.)

Digi- ja väestötietovirasto järjestää vuosittain Suunnannäyttäjät-kilpailun, jossa etsitään hyviksi koettuja esimerkkejä digitalisaation edistämisestä. Kilpailuun voivat osallistua julkisen sektorin digitaalisia palveluja kehittävät tiimit erilaisilla hankkeillaan, projekteilla tai kokeiluilla, jotka kehittävät palveluja. (Suomidigi 2022b.) Vuonna 2018 Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosteri yhdessä muiden toimijoiden kanssa kehittivät digitaalisen toiminta- ja tapahtumakalenteri Yssin, joka oli ehdolla Suunnannäyttäjäksi. Yssi:stä Savonlinnan seudun kuntalaiset löytävät alueen yhdistysten tarjoamat tapahtumat ja menot, jotka tukevat hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn ylläpitämistä. Yhteisen kalenterin tarkoitus on ollut kohdentaa palveluohjausta kuntalaisille ja selkeyttää yhdistysten ja organisaatioiden yhteistyötä välttääkseen päällekkäistä tapahtumatarjontaa. (Suomidigi 2022c.) Yssi-sivusto on nyt YHES - Yhdistykset Etelä-Savossa -sivusto (YhES-portaali 2022).

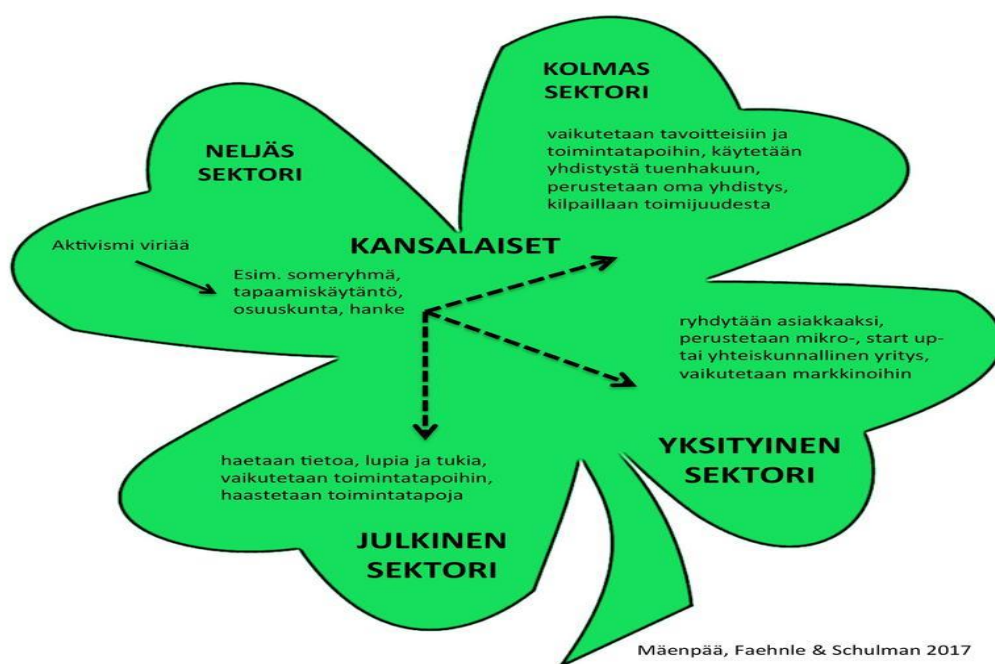
3.2 Kolmas ja neljäs sektori kunnallisia palveluja täydentämässä

Kolmatta sektoria voidaan kutsua kansalaisyhteiskunnaksi, joka toimii julkisen sektorin täydentäjänä. Keskeisiä kansalaisyhteiskunnan toimijoita ovat vapaaehtoiseen osallistumiseen perustuvat sosiaaliset verkostot ja yhteistyöt, rekisteröityneet kansalaisjärjestöt, yhdistykset ja säätiöt. Kansalaisyhteiskunnan toiminta on vapaaehtoista, jonka keskeisenä periaatteena ei ole voiton tavoittelu, vaan mahdollisesti toiminnasta tulleet ylijäämät käytetään toiminnan kehittämiseen. Ajatellaan myös, että organisaatiot saavat itse määritellä toimintansa tavoitteet ja toimintamallit. (Ruuskanen ym. 2020, 18–19.)

Uudet kehittyvät teknologiat ovat mahdollistaneet kansalaistoiminnan organisoimisen verkostomaisesti, josta on alettu puhua kansalaistoiminnan neljän-

tenä sektorina. Neljäs sektori on internetin ja sosiaalisen median käytön lisääntymisen myötä toteutettavaa kansalaistoimintaa, joka osin poikkeaa perinteisestä yhdistystoiminnasta järjestäytyneisyydeltään ja toiminnan kohteiltaan. Neljännelle sektorille on ominaista suora toiminta, vapaamuotoisuus ja virallisen organisaation puuttuminen. Osa toiminnasta tapahtuu vain verkon välityksellä. Osa toimintamuodoista, kuten esimerkiksi vertaistukiryhmät, toteutuvat pääosin fyysisessä ympäristössä. Neljäs sektori -tyylinen kansalaistoiminta näkyy parhaiten verkostomaisesti järjestettyinä paikallisina tapahtumina ja toimina. Moni neljännen sektorin yhteisö tavoittelee yhteistyötä toisten sektoreiden kanssa. (Ruuskanen ym. 2020, 44–45.)

Kuvassa 4 on kaavio sektorien yhteydestä toisiinsa. Neljännen sektorin käsitettä on määritelty eri näkökulmista, mutta vakiintunutta määritelmää ei ole. Neljäs sektori käsittää myös erilaisten suhteiden muodostavan elinpiirin perheen, sukulaisten, ystävien tai naapureiden kesken. Neljännen sektorin käsite auttaa ymmärtämään perinteisesti kolmantena sektorina tunnetun kentän monimuotoisuutta teknologistuvassa yhteiskunnassa. Digitalisaation nähdään mahdollistavan aikaisempaa rohkeampia luottamussuhteita vieraisiin ihmisiin, esimerkiksi avautumalla omista elämäntapahtumista sosiaalisen median vertaistukiryhmissä. Reaaliaikainen yhteydenpito mahdollistaa nopean toiminnan toteuttamisen. Toimintaan osallistuminen on usein yhteisöllisyyden ja merkityksellisyyden tunteen hakemista. (Ruuskanen ym. 2020, 23–25).



Kuva 4. Neljännen sektorin yhteyksiä muihin sektoreihin (Ruuskanen ym. 2020)

Kansalaisyhteiskunnan tila ja tulevaisuus 2020-luvun Suomessa -hankkeessa on selvitetty, miten toimintaympäristön muutokset, kuten digitalisaatio ovat vaikuttaneet kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytyksiin viime vuosi kymmeninä. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää, kuinka kansalaisyhteiskunnan yhdenvertaisuutta ja elinvoimaa voidaan vahvistaa. Tutkimuksen keskeisinä tuloksina ilmenee yksityisen ja julkisen sektorin toimintatapojen vahvistuminen entistä enemmän. Vapaa-aikaan ja harrastuksiin keskittyvät järjestöt ovat aktivoituneet osaksi kansalaisyhteiskuntaa, mutta toisaalta yhteiskunnallinen vaikuttaminen tapahtuu aiempaa enemmän neljännen sektorin verkostoissa. (Ruuskanen ym. 2020, 8–9.)

Perinteisen järjestökentän koetaan ammattimaistuneen ja keskittyneen kolmannen sektorin palkatun henkilöstön ja työnantajana toimivien organisaatioiden määrän lisääntymiseen. Järjestöille myönnetään valtionavustuksia entistä enemmän. Järjestökenttä on osin keskittynyt järjestölähtöisesti, osin valtion ohjaamana. Kansalaistoiminnan muutos verkostomaisemmaksi on tuonut lisää ammattilaisia mukaan kansalaistoiminnan organisointiin. Järjestöjen toimintaa on kytketty julkisen sektorin strategiaan tavoitteisiin aiempaa selkeämmin. (Ruuskanen ym. 2020, 9.)

Valtionavustuksia jakavat ministeriöt myöntävät rahoitusta erilaisiin innovaatio-, kokeilu- ja kehittämishankkeisiin. Myös Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskenttä STEA:n pienavustuskokeilu tukee yhdistysten yhdenvertaisuutta. Nämä rahoitusten soveltamiskäytännöt helpottavat järjestöjä tietämään, mihin avustusta voi hakea ja käyttää. (Ruuskanen ym. 2020, 11.)

Aktiivinen järjestö- ja vapaaehtoistoiminta vahvistaa kansalaisten omaehtoista arjessa selviytymistä. Järjestötoiminnan avulla erilaiset kansalaiset voivat laajentaa keskinäisiä näkemyksiään vuorovaikutteisella kohtaamisella. Järjestöt ja yhteisöt tuottavat esimerkiksi vapaaehtoista vertaistukea. (Kuntaliitto 2020.)

4 VERKOSTOYHTEISTYÖ

Verkostoyhteistyö on tiedonvaihtoa ja keskustelua muiden toimijoiden kanssa. Verkostotoimintaan on katsottu kuuluvan asiantuntijuuden ja ammattitaidon jakamista sekä yhteisen toiminnan, uusien ratkaisujen ja toimintamallien kehittämistä. Verkostoyhteistyö on tapa organisoida eri toimijoiden välisiä suhteita. (Valtioneuvosto 2019, 13–14; Laasonen ym. 2020, 17; Rinkinen ym. 2020, 8.)

Laajojen ja monimuotoisten hoitopolkujen integraatio edellyttää palveluntuottajilta verkostoyhteistyötä. Sen avulla on mahdollista saada sekä tyytyväiset asiakkaat, että vaikuttavat sosiaali- ja terveystalvet. Palveluiden tarkoituksena on terveysongelmien hoidon lisäksi antaa eväitä sopeutua ja ohjata itse elämänsä. (Haukilahti 2021, 11.) Julkisen sektorin palveluntuottajien ja järjestösektorin verkostoyhteistyö on asiakaslähtöistä ja sujuvaa (Haukilahti 2021,19).

Sairaanhoitopiirien alueilla toimii useita erilaisia verkostoja, jotka vaikuttavat asukkaiden hyvinvointiin. Verkostot tekevät yhteistyötä yhteisten tavoitteiden eteen. Alueellisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen verkoston tehtävä on koota yhteen alueelliset toimijat. Esimerkiksi Etelä-Savon HYTE-verkko toimii edistäen osaltaan sote- ja maakuntauudistuksen tavoitteita. Kunnissa hyvinvoinnin edistäminen on yksi ydintehtävistä ja järjestöillä sekä yrityksillä on keskeinen rooli kansalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä. (THL 2021a.)

Aluekehitykselle on olennaista verkostoituminen, johon vaikuttavat useat eri toimijat ja toimijoiden väliset suhteet. Alueet pääsevät kehittymään toimijoiden osaamisen ja kilpailukyvyyn parantuessa. Toisistaan riippuvaisten toimijoiden välinen yhteistyö on välttämätöntä vaikuttavuuden lisäämiseksi. Alueen kehittämisessä mukana olevien organisaatioiden yhteistyötä voidaan kuvata kehittäjäverkoston käsitteellä. Kehittäjäverkosto muodostuu toiminnallaan ja yhteistyöllä vaikuttavista toimijoista. Verkostot muodostuvat usein tietyn aluekehitykseen kuuluvan teeman ympärille. (Laasonen ym. 2020, 10.)

Verkostoyhteistyöllä voidaan saavuttaa vaikuttavampia keinoja monitahoisten aluekehittämisen ongelmien ratkaisemiseksi. Verkostoyhteistyön hyötynä on

täydentää molemminpuolista kumppanuusosaamista. Verkostomainen yhteistyötapaa auttaa organisaation resurssien tehokkaampaa hyödyntämistä sekä antaa joustavuutta toimintaan. Aluekehittämisessä tulee reagoida nopeasti muutoksiin toimijoiden ja ilmiöiden välillä. Aluekehittämiselle on oleellista jatkuva kokeilu ja refleksiivinen toimintatapa. Verkostoyhteistyön keskeisiä haasteita ovat toimijoiden keskeiset erimielisyydet päämääristä ja valtataistelut. Yhteisiin tavoitteisiin päästään toimijoiden välisen luottamuksen avulla. (Valtioneuvosto 2019, 15; Laasonen ym. 2020, 84.)

Verkostoituvat sote-yritykset -hankkeessa selvitettiin sote-yritysten ja -organisaatioiden valmiuksia, motivaatiota ja tavoitteita yhteistyöverkostossa toimimiseksi. Lisäksi selvitettiin tekijöitä, jotka mahdollisesti hidastavat yhteistyön rakentumista. (Rinkinen ym. 2020, 3.) Sote-toimijat kokeilivat uusia toimintamalleja ja -tapoja ketterämmän kokeilun, kehittämisen ja omaksumisen mahdollistamisella. Sote-alan palveluntuottajien kohtaamiin haasteisiin on esitetty erilaisia verkostomaisia yhteistyömalleja. Verkostoyhteistyöstä voi olla hyötyä monissa eri tilanteissa. Verkostoyhteistyöhön suhtaudutaan positiivisesti. Olenaista on määritellä yhteiset tarpeet. (Rinkinen ym. 2020, 6–8.)

Hyviksi toimintamalleiksi tai -tavoiksi ilmeni yhteistyön muotoja, jotka mukautuivat yhteistyön tarpeen mukaan. Yhteiselle toiminnalle ominaista oli vapaaehtoisuus, tasapuolisuus ja vastavuoroisuus. Verkostoitumista toteutettiin pienemmällä tai isommalla ryhmällä säännöllisesti. Tapaamisten sisältö määriteltiin etukäteen ja tapaamisissa jaettiin verkostojen kokemuksia. Tapaamiset toteutuivat esimerkiksi ideailtoina tai ideariihinä. Verkostoitumista katsottiin edistävän myös yhteinen sähköinen alusta, joka toimii foorumina esimerkiksi tiedottamisessa ja verkkopohjaisessa keskustelussa. (Rinkinen ym. 2020, 15–16.)

Verkostoyhteistyön haasteet ilmenivät yleisemmin puutteena saavuttaa syvempi yhteistyö sekä mahdollinen liiketoiminnallinen kumppanuus. Myös yhteisten toimintaan ja arvopohjaan perustuvien päämäärien tavoittelu koettiin haasteelliseksi. Verkostoyhteistyölle toivotaan yhteneviä arvopohjia, luottamusta ja avoimuutta, joka näkyy toiminnassa. (Rinkinen ym. 2020, 17.)

Kangasojan (2017) selvitys koskee opetustoimen henkilöstön osaamisen kehittämisen toimintamalleja ja niiden mahdollisuuksia. Yhteistä näille toimintamalleille on se, että ne hyödyntävät yksilön omaa osaamista sekä verkostomaista yhteistyötä. Nämä toimintamallit ovat tukeneet yksilöiden ja yhteisöjen jaettuja osaamistarpeita. (Kangasoja 2017, 5.)

Aro & Kokko (2015) taas kirjoittivat seminaaripäivästä, jossa haluttiin edistää erilaisia yhteistyön malleja, jotka tukevat toisilta oppimista ja tavoitteellista yhteistyötä. Tänä päivänä sosiaalisen median myötä syntynyt kulttuuri mahdollistaa tiedon jakamisen helposti. Esimerkiksi verkkomateriaalien jako koetaan sujuvana sekä erilaisten oppimisalustojen hyödyntäminen ja hyvien käytänteiden jakaminen positiivisena. Verkostoyhteistyön hyötyinä korostuvat ideointi, oivaltaminen, yhdessä oppiminen sekä uusien näkökulmien havaitseminen. (Aro & Kokko 2015, 1–2.)

Myös Aira (2012) tutkii väitöskirjassaan kuinka kehittynyt viestintäteknologia avaa verkostomaiselle yhteistyölle uusia mahdollisuuksia. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus mahdollistaa yhteistyön, joka ei enää edellytä samalla työpaikalla tai edes samalla paikkakunnalla työskentelyä. (Aira 2012, 130.)

Kangasojan (2017) että Aron & Kokon (2015) selvityksille on yhtenäistä tavoitteellisen yhteistyön tukeminen. Koetaan, että verkostoyhteistyö mahdollistaa osaamisen jakamista niin fyysisissä kuin verkossa tapahtuvissa kokouksissa. Verkostoyhteistyö antaa mahdollisuuden oppia toisten hyvistä käytänteistä ja rikastuttaa ideoita. Samalla verkostosta saatu palaute vahvistaa omaa osaamista ja tukee asiantuntijuutta. Verkostoyhteistyön yhtenä haasteena voi olla epävarmuus mahdollisen hankkeen päättymisen jälkeen, kuinka rahoittaa verkostoyhteistyön jatkuminen. Toisena haasteena koetaan resurssien puute, esimerkiksi ajankäytössä. (Kangasoja 2017, 94–98; Aro & Kokko 2015, 1–4.) Toisaalta Airan (2012) mukaan viestintäteknologian kehittyminen edistää osaltaan verkostoyhteistyötä; oman osaamisen jakaminen on kätevää ja onnistuu jopa kotoa käsin. (Aira 2012, 145).

Myös Friman ym. (2020) tehdyssä tutkimuksessa ilmenee alueellisen yhteistyön merkitys, jossa palveluketjujen alueellinen kehittäminen koettiin moniammatilliseksi työksi. Tutkimuksen tuloksista tärkeäksi osaksi nousi kansallisten

sekä alueellisten hankkeiden hyödyntäminen sekä yhteistyöverkostoissa toimiminen. Prosesseista toivottiin asiakaslähtöisiä sekä palveluja kehitettävän paikallisessa sote-yhteistyössä. Myös yhdyspintatyöskentelyn hyödyntäminen koettiin merkitykselliseksi huomioiden erilaiset digitaaliset ratkaisut palvelun tukena. (Friman ym. 2020, 337.)

5 OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN

Osallisuus on vahvasti yhteydessä hyvinvointiin. Kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia, turvallisuutta, uskoa omiin mahdollisuuksiin ja tulevaisuuteen. Osallisuus on kokemus tuntea kuuluvansa itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön ja on kuulluksi tulemistä. Osallisuudella vahvistetaan ihmisten osallistumista ja osallisuutta yhteiskunnassa. Yhteiskunnassa osallisuus mahdollistaa oikeuksien toteutumista sekä vahvistaa ihmisten keskinäistä vastavuoroisuutta. Yhteisössä osallisuus on mahdollisuutta vaikuttaa sekä tuntea arvostusta ja luottamusta. (Leemann ym. 2015, 5; THL 2021f.)

Sosiaali- ja terveyspalveluilla on tärkeä rooli osallisuuden edistämisessä.

Osallisuudella voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun sekä tarvitsemiinsa sosiaali- ja terveyspalveluihin. Parhaimmillaan osallisuustyö yhdistää paikalliset palvelut, kolmannen sektorin ja kansalaiset. (THL 2021f.)

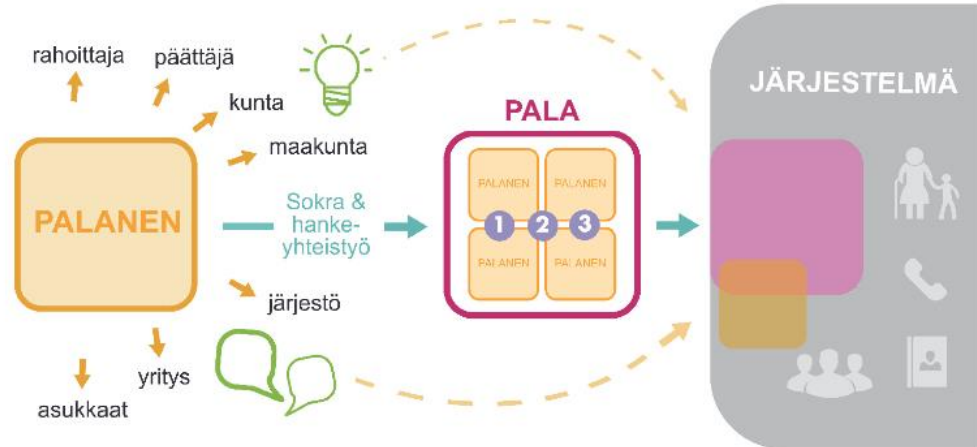
Osallisuudesta käytetään myös käsitettä osallistuminen ja siitä säädetään laeissa. Perustuslain (1999) mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen sekä yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaa päätöksentekoa on edistettävä. Kuntalaissa (2015) säädetään kansalaisen mahdollisuudesta osallistua palveluja koskevaan suunnittelu-, valmistelu-, päätös-, ja toimeenpanovaiheen päätöksentekoon. Kansalaisten oikeudesta osallistumiseen on säädetty myös sosiaalihuoltolaissa (2014), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000), laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (1992) sekä useissa erityislaeissa. (THL 2021c.)

Vuosina 2016–2018 toteutettu Sosiaali- ja terveysministeriön Palveluja asiakaslähtöisiksi -hankkeessa kokeiltiin erilaisia tapoja toteuttaa sosiaali- ja ter-

veyspalveluja niin, että jokaisella oli mahdollisuus saada tarvitsemansa palvelut ajasta ja paikasta riippumatta. Asiakslähtöisten palvelujen kautta voidaan taata palvelujen riittävä vaikuttavuus. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa asiakasosallisuutta. Hankkeen yhteydessä kehitetty asiakasosallisuuden toimintamalli on vahvistanut kehittämistyötä palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa. (Sihvo ym. 2018, 8–9.)

Osallistujien näkemysten mukaan asiakkaiden osallistumista tarvitaan palvelukokonaisuuksien kehittämiseen, palveluiden laadun arviointiin sekä palveluiden toteutukseen. Tärkeimmiksi tavoiksi toteuttaa asiakkaiden osallistumista arvioitiin kokemusasiantuntijatoiminta, asiakasfoorumit sekä järjestöt ja muut yhteisöt edustamassa jäsenistönsä asiaa. (Sihvo ym. 2018, 25.) Kokemusasiantuntijatoiminta ei toteudu ainoastaan käyttämällä koulutettuja kokemusasiantuntijoita, vaan halutaan osallistaa kaikkia palveluiden käyttäjiä. Kokemusasiantuntijoiden rooli palveluiden kehittämisessä on kuitenkin tärkeää, joka nähdään toimintatapana tehdä yhteistyötä asiakasedustajien kanssa sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Sihvo ym. 2018, 48–49.)

Kuvassa 5 on esitetty osallisuuden palanen. Osallisuuden palasista koostuu osallisuustyö, joka yhdistää kansalaiset paikalliseen palvelujärjestelmään ja kansalaisyhteiskuntaan. Osallisuustyö on ihmisten väliseen vuorovaikutukseen perustuvaa toimintaa, joka vahvistaa yhteisöllisyyttä. Osallisuuden palaset edistävät tietoa osallisuudesta, periaatteita, toimintamalleja ja toimintoja sekä palveluja tai niiden osia. Osallisuuden palasia ovat esimerkiksi tutkijat, koordinaattorit ja hanketyöntekijät, jotka keräävät tietoa hankkeiden osallistujilta ja työntekijöiltä. (Isola ym. 2017, 24.)



Kuvio 4. Osallisuuden palanen osaksi järjestelmää.

Kuva 5. Osallisuuden palanen (Isola ym. 2017)

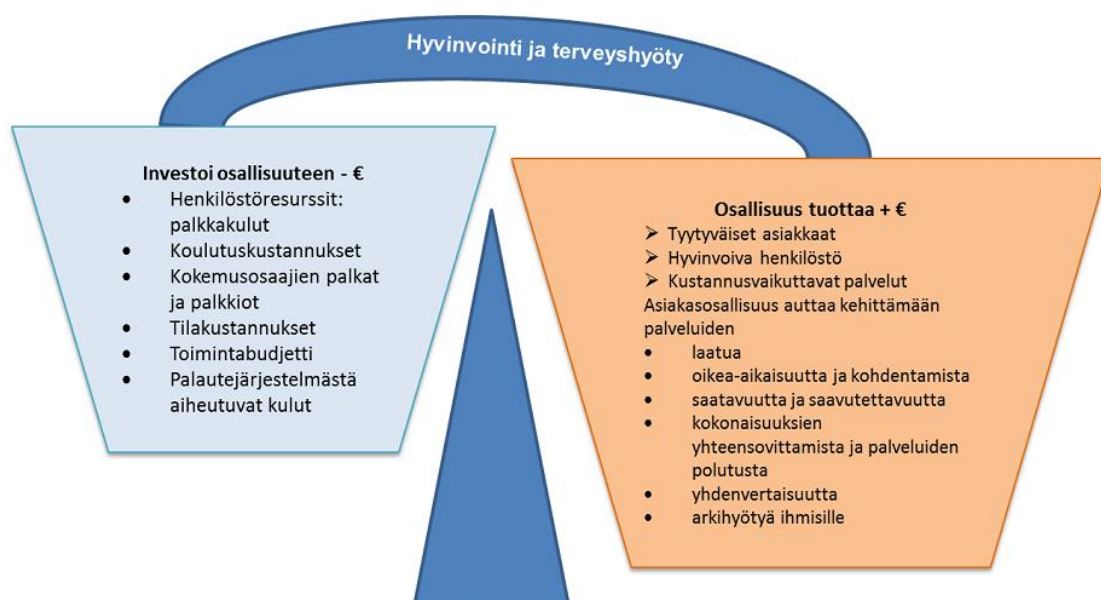
Myös sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokra edistää osallisuutta Osallisuuden palaset -kehittämistyöllä. Osallisuuden palaset ovat malleja ja toimintatapoja, jotka auttavat suunnittelemaan, toteuttamaan ja arvioimaan osallisuuden edistämiseen tähtäävää toimintaa ympäri Suomea. Sokra kokoaa osallisuustyötä tekevät yhteen. Osallisuuden palaset – kehittämistyössä etsitään, kuvataan ja arvioidaan keinoja ja toimintamalleja, joilla edistetään erityisesti heikommassa asemassa olevien osallisuutta. Osallisuuden palasten avulla voi suunnitella ja toteuttaa osallisuutta lisäävää toimintaa. Ne täydentävät nykyistä hyvinvointijärjestelmää. Toimintamallit on kehitetty eri puolella suomea eri hankkeissa ammattilaisten, kokemusosaajien, asiakkaiden ja muiden hankeosallistujien toimesta. (Innokylä 2020; THL 2021g.)

5.1 Kansalaisten osallisuus hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palvelujen käyttäjien osallistumista palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, tuottamiseen ja arviointiin omaa asiointia laajemmin. Ajatellaan, että kun kansalaiset osallistuvat palveluiden kehittämiseen, saadaan laadukkaampia ja asiakkaiden tarpeita paremmin vastaavia palveluja. (Vihtari ym. 2020, 4; THL 2021b) Kansalaisten osallistumisen keinoja voivat olla esimerkiksi kuulemistilaisuudet, asiakasraadit, työ fokusryhmissä ja erilaiset foorumit (Jäppinen & Nieminen 2014, 3; Vihtari ym. 2020, 7).

Palvelujärjestelmän uudistamistyön tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä, saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta. Asiakasosallisuuden vahvistaminen tukee tavoitetta. Palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa palveluihin ja osallistumisen edistäminen on palvelunjärjestäjien ja -tuottajien velvollisuus. (Sihvo ym. 2018, 11; THL 2021b.)

Kuvassa 6 on esitetty asiakasosallisuudesta nousevia terveyshyötyjä. Asiakkaiden osallistuminen tuottaa asiakastytyvyyttä ja luo hyvinvointia työyhteisöön. Asiakasosallisuus edistää palvelujen laatua, oikea-aikaisuutta ja kohdentamista, yhteensovittaa kokonaisuuksia sekä painottaa yhdenvertaisuutta. (THL 2021a.)



Kuva 6. Asiakasosallisuus. Hyvinvointi ja terveyshyöty (THL 2021a)

Käyttäjälähtöisten menetelmien avulla voi osallistua julkisten palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Käyttäjälähtöisyys on asiakkaiden tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä. Palvelukokonaisuuksien käyttäjälähtöisellä kehittämisellä tavoitellaan palvelujen laadun parantamista ja palveluprosessin läpinäkyvyyden lisäämistä. (Jäppinen & Nieminen 2014, 3.)

Kuvassa 7 näkyy palvelujen käyttäjän osallistumismahdollisuudet. Kansalaiset voivat osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon eri vaiheissa; vireille tulo, valmistelu, päätöksenteko sekä toimeenpano. Kansalaiset voivat myös osallistua palvelujen suunnitteluun niiden ideointi-, suunnittelu-, testaus- ja toteutusvaiheissa. (Jäppinen & Nieminen 2014, 4.)



Kuva 7. Palvelujen käyttäjän osallistumismahdollisuudet (Jäppinen & Nieminen 2014)

Kansalaisilla on oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Osallisuuden muotoina ovat esimerkiksi erilaisiin kyselyihin vastaaminen sekä fokusryhmät ja keskustelufoorumit. Kuntaorganisaatioiden tulee huolehtia kuntaorganisaatioiden ja kansalaisten välisestä vuorovaikutuksesta esimerkiksi kansalaisraatitoiminnalla. Kansalaiset osallistuvat palvelujen tai omaa asuinalueita koskeviin päätöksiin esimerkiksi kunnallisella kansanäänestyksellä sekä päätösten toimeenpanon tuottamiseen esimerkiksi asukas- ja yhteisötoiminnalla ja talkoilla. (Jäppinen & Nieminen 2014, 7–16.)

5.2 Kansalaisten kohtaamispaikka

Kohtaamispaikat ovat avoimia tiloja, joissa ollaan vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Kohtaamispaikassa luodaan kontakteja, jotka vahvistavat osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. (Maunu ym. 2016, 54.) Ihminen kaipaa sosiaalisuutta. Ihmisen hyvinvoinnille on merkityksellistä kokemus yhteiskuntaan kiinnittymisestä sosiaalisen paikan avulla. Kohtaamispaikka muodostuu kävijöistä, vapaaehtoisista, yhdistysaktiiveista ja henkilökunnasta. Esimerkiksi Elokolot ovat kansalaisten kohtaamispaikkoja, joihin kuka tahansa on tervetullut ja jossa vahvistetaan osallisuutta ja sosiaalista luottamusta. Elokolokohtaamispaikkatoimintaa on toteutettu Suomessa jo yli 25 vuoden ajan. (Maunu ym. 2016, 7.)

Kohtaamispaikkatoiminta on yhteistyötä. Yhteistyö on toiminnan resurssi ja edellytys. Toiminta muotoutuu sellaiseksi, mitä eri toimijat siitä tekevät. Yhteistyöllä pyritään yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, toimintamahdollisuuksien parantamiseen ja tapahtumien järjestämiseen. Alueellisella tasolla järjestöjen verkostot ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita. Itse kohtaamispaikoissa tehdään monenlaista yhteistyötä järjestöjen kesken kohtaamispaikan ylläpitämisestä yleisiin tapahtumiin. (Maunu ym. 2016, 11–12.)

Avoimien tilojen hyötyä on tutkittu useilla tutkimuksilla. Francis ym. (2012) tutkimuksen mukaan avoimet tilat lisäävät hyvinvointia ja yhdenvertaisuuden kokemusta, luovat ja ylläpitävät sosiaalisia suhteita, kohentavat yhteisöllistä aktiivisuutta sekä parantavat väestösuhteita. (Francis ym. 2012, 406.) Myös Andersson ym. (2016) on tutkinut terveyshyötyjä toisen ihmisen kanssa käydyissä vuorovaikutustilanteissa. Tutkimuksessa nousee esiin samankaltaiset huomiot avoimien tilojen hyödyistä, kuinka ne vaikuttavat positiivisesti käyttäytymiseen ja vahvistavat yhteisöllisyyttä. Toisaalta myös koettiin ajoittain epä-mukavuutta äänekkäässä ja liian ahtaassa tilassa, mikäli paikalla oli ihmisiä samaan aikaan enemmän. Tuloksien mukaan myös pienemmän tilan hyödyntäminen suuremman tilan sijaan, vaikutti enemmän psyykkiseen kuin fyysiseen hyvinvointiin. (Andersson 2016, 25–26.)

Nousiaisen (2021) tutkimuksessa tutkittiin yli 40 ympäri Suomea sijaitsevan Yhteinen keittiö -kohtaamispaikan ja muiden useiden ruokaa tarjoavien kohtaamispaikkojen vaikutusta osallisuuden edistämisessä. Yhteiset keittiöt ovat kuntien, seurakuntien tai järjestöjen hallinnoimia tiloja, joissa tarjotaan psyykkisesti ja sosiaalisesti esteettömät tilat kaikille ihmisille, jotka haluavat osallistua yhteiseen tekemiseen ruoanlaiton, harrastusten ja retkien parissa. Yhteisen tekemisen ajatellaan lisäävän merkityksellisyyden kokemusta. (Nousiainen 2021, 155.)

Nousiaisen (2021) tutkimuksessa kerättiin tietoa osallisuuden edistämisestä. Osallisuuden huomattiin vahvistuvan arkisten kokemusten kautta. Sosiaalisen kanssakäymisen haasteiden koettiin vähenevän, oma toiminta tunnistettiin tärkeäksi ja vapaaehtoistoimintaan osallistuminen mielekkääksi. Usko mahdollisuuteen saada positiivisia muutoksia omalla toiminnallaan lisääntyi. (Nousiainen 2021, 163.)

Osallisuutta lisäävinä tekijöinä voidaan pitää avointen tilojen suunnittelussa huomioitua vuorovaikutuksen laatua ja välittömyyttä, eri tavoin toimivien ihmisten kohtaamista sekä iloisen ja välittävän ilmapiirin luomista. Aineistonkeruumenetelmänä käytetyllä narratiivisella lähestymistavalla kerrotut onnistumisenkokemukset kertoivat toki osallisuuden kokemuksen vahvistumisesta, mutta vastakkaiset muutokset jäivät tarinoiden ulkopuolelle. Siksi onnistumistarinoilla ei voi tulkita osallisuutta heikentäviä mekanismeja. Onnistumistarinat eivät myöskään kerro pysyvyydestä tai yleisyydestä pidemmällä aikavälillä. (Nousiainen 2021, 163.)

Kun ihmiset osallistuvat ja ottavat vastuuta kansalaisina, sosiaalinen arvo kohenee. Ihmisten kohtaaminen parantaa väestösuhteita, joka lisää turvallisuuden tunnetta. Myönteisten palautteiden saaminen ja erilaiset yhdessä luodut ideat tuovat merkityksellisyyttä elämään. Osallisuuden kokemuksen kannalta on tärkeää kohdata erilaisia ja eritavoin toimivia ihmisiä. Avoimissa tiloissa tulee kaikilla olla tasavertainen mahdollisuus käyttää tiloja itselleen sopivalla tavalla. Tällaisia avoimia tiloja ovat myös esimerkiksi kirjastot, puistot ja asukastalot. (THL 2021d; THL 2021e.)

5.3 OLKA-toiminta vertaistuellisena toimintana

Vapaaehtoistyö tai vapaaehtoistoiminta on toimintaa, jossa pyritään tuottamaan sosiaalista hyvinvointia ja antaa lisäarvoa kaikille osallisille. Vapaaehtoisten työ nähdään tärkeänä palkkatyötä täydentävänä kolmannen sektorin toteuttamana toimintana. Vapaaehtoiset haluavat auttaa toisia, saavat itselleen sisältöä elämään ja kokevat tekemisensä mielekkääksi. Vapaaehtoiset voivat esimerkiksi olla mukana tapahtumajärjestely- ja toimitsijatehtävissä, erilaisissa kampanjoissa, tempauksissa sekä kehittämis- ja projektitehtävissä. Tehtävissä kohdataan ihmisiä, toimitaan heidän tukenaan, avustetaan kerhojen ja leirien järjestämisessä tai tuetaan ystävä- ja viriketoimintaa. (Rissanen & Puumalainen 2016, 52–54.)

Vertaistoiminta on vapaaehtoistoiminnan muoto. Vertaistuki on kokemusten jakamista toisen saman kokeneen kanssa. Se tarkoittaa kokemustietoon perustuvaa tukea, jonka tärkeimmät elementit ovat kertominen ja kuunteleminen.

Vertaistuki on monimuotoista, jonka eri muodoista jokainen voi löytää itselleen ja omaan tilanteeseensa sopivimman. Vertaistukea tarjotaan kasvokkain, puhelimitse ja internetin välityksellä. Sen avulla voi saada tietoa, tukea ja toivoa tulevaisuuteen. Myös vertaistuen antaminen koetaan merkityksellisenä. Vertaistuki auttaa potilasta sopeutumaan sairauteensa ja vahvistaa omahoitoa olemalla osana hoitopolkua. (Rissanen & Puumalainen 2016, 54; Terveyskylä 2021.) Vertaistuen tarvitsijoita ovat yksityiset ihmiset, perheet ja yhteisöt, joilla on usein jokin elämänkriisi tai haasteellinen tilanne (Mikkonen & Saarinen 2018, 16).

OLKA-toiminta on koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa sairaalassa. Se välittää sairaalan potilaille ja heidän läheisilleen vertaistukea sekä tietoa potilasyhdistysten ja sairaalan palveluista. Yhdistykset ja sairaalan yksiköt pitävät OLKA-pisteillä teemapäiviä kertoen toiminnastaan ja tukimahdollisuuksista. Pisteillä on myös esitteitä, joita voi selailla tai ottaa mukaansa. Teemapäivien ohjelma löytyy myös verkosta. Vapaaehtoiset toimivat sairaalan yleisissä tiloissa, odotusauloissa tai potilashuoneissa (OLKA 2021.)

Kuvassa 8 on esitetty OLKA-toiminnan erilaiset toimintamuodot. Toimenkuvina ovat vapaaehtoistehtävät (TOIVO-tukipalvelu), saattohoidon tukihenkilö tai kevyemmät tehtävät (Vapaaehtoinen ILONA-palvelu) aula-avustajina, juttukaverina tai leikkikaverina lastenosastolla. HELMI-kehittäjäpalvelu tarjoaa tietoa ja tukea sairaalan ammattilaisille. Kehittäjäpalvelussa toimivilla henkilöillä on oma tai läheisten kokemus sairastumisesta tai vammautumisesta ja heidät on koulutettu tehtäväänsä. Kehittäjätehtäviä ovat kokemuspuheenvuorot, kokemukseen perustuvat konsultaatiot lisäämään ammattilaisten ymmärrystä potilaan tilanteeseen ja työryhmäjäsenyydet. (OLKA 2021.)

OLKA® – koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa sairaalassa



Koordinointi ja kehittäminen

- ◊ Toiminnan koordinointi
- ◊ Viestintä
- ◊ Seuranta, arviointi, tilastointi
- ◊ Asiantuntijapalvelut

Vapaaehtoisen ja kokemustoimijan polku

- ◊ Rekrytointi
- ◊ Valmennus ja perehdytys
- ◊ Vapaaehtoistehtävät
- ◊ Tuki, työnohjaus ja virkistys

Kuva 8. OLKA-toiminta (OLKA 2021)

OLKA-toimintaa toteutetaan monissa Suomen yliopisto- ja keskussairaaloissa. Tällä hetkellä OLKA-toiminta on aloitettu 18 eri kunnassa. Sairaala ja koordinoiva järjestö toimivat yhteistyössä, jotka kutsuvat mukaan yhdistyksiä. Toimijat muodostavat valtakunnallisen verkoston. Toimintamalli on kaikkialla Suomessa sama, joitain paikallisia eroavaisuuksia saattaa esiintyä. (OLKA 2021.)

Vertaistalo on verkkopalvelu, joka tarjoaa vertaistukea sairastuneille ja heidän läheisilleen. Sivusto tarjoaa konkreettisia vinkkejä ja yhteystietoja potilasyhdistysten vertaistukipalveluihin, kokemustarinoita sekä vertaisvideoita. (OLKA 2021.)

Vuonna 2015 tehdyn Taloustutkimuksen mukaan järjestöjen osuudet vertaistuen toteutumisesta tapahtuu ensisijaisesti paikallisesti, josta sosiaali- ja terveysjärjestöjen osuus on suurin. Vertaistukiryhmät koettiin suosituimmaksi kuin tukihenkilötoiminta. Samanlaisiin tuloksiin päästiin vuosina 2014–2016 tehdyn Kansalaisareenan Avita kaveria -projektissa, jossa selvitettiin myös vertaistoiminnan vaikutusta. Tutkimukseen osallistuneista 80 prosenttia toivoi lisää vertaistukea terveydenhuoltoon. (Mikkonen & Saarinen 2018, 121–122.) Myös Pomeyn (2015) tutkimuksessa todettiin toisten potilaiden kanssa jaetun vertaistuellisen toiminnan merkityksellisyys. Kokemuksia jaettiin moniammatillisissa verkostoissa, ja nämä kehittäjäasiakkaiden kokemukset hyödynnettiin palveluiden parantamiseen. (Pomey 2015.)

Tietoa vertaistukitoiminnasta voi saada monelta taholta, kuten sosiaali- ja terveydenhuolloilta, verkosta tai järjestöiltä. Julkisessa terveydenhuollossa tiedotetaan vertaistuesta vaihtelevasti. Monet järjestöt tiedottavat lehdissä, internetissä ja erilaisissa tapahtumissa. Tietoa on tarjolla, mutta löydetäänkö sitä oikea-aikaisesti? Järjestöjen saatavilla olevista palveluista saatetaan tiedottaa vaivallisesti, vakuuttavaa kuvaa vertaistuesta ei muodostu. Esitteitä voi olla tarjolla, mutta vertaistukitietoa tarvitsevalta ne voi jäädä huomaamatta. Tietoyhteiskunta tarjoaa monia mahdollisuuksia tiedon hankintaan. Tieto on siirtynyt yhä enemmän verkkoon ja kattavasta saannista on hyötyä. Verkon tieto ei kuitenkaan ole kaikkien saatavilla tai sitä ei osata etsiä, voi se lisätä tiedonpuutetta. (Mikkonen & Saarinen 2018, 125–126.)

Sosiaali- ja terveydenhuollolle on kehitetty erilaisia tiedottamisen malleja edistämään palveluista tiedottamista. Yhtenä mallina on tiedotteen jakaminen asiakkaalle annettavien potilasasiakirjojen yhteydessä, samalla hoitajan kertoessa vertaistuen mahdollisuudesta. Myös erilaisten hankkeiden ja projektien avulla saadaan vertaistukitoiminnan tunnettavuus lisääntymään. (Mikkonen & Saarinen 2018, 126.) Lisäksi useassa sairaanhoitopiirissä alkaneella OLKA-toiminnalla on keskeinen tehtävä lisätä vertaistukitoiminnan tietoisuutta. (OLKA 2021).

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa ehdotus Sosterille Kansalaistorin toimintamalliksi yhteistyössä muiden verkostojen kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli edistää kansalaisten tiedonsaantia eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palveluista sekä aktivoida kansalaisten osallistumista oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi.

Tutkimuskysymyksinä ovat:

1. Miten potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset voivat näkyä Kansalaistorilla?
2. Miten Kansalaistorin digitaalinen tapahtumakalenteri olisi mahdollista toteuttaa?

3. Mitä erilaisia toimintamuotoja Kansalaistorilla voi olla?
4. Miten OLKA-toiminta tukee kansalaisten osallistumista Kansalaistorilla?
5. Miten Kansalaistori voi edistää Sosterin asiakaspolkujen näkyvyyttä?
6. Miten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansalaisille?
7. Millaista yhteistyötä Sosteri sekä potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset ovat toteuttaneet?

7 PALVELUMUOTOILUN TOTEUTUS JA TULOKSET

Opinnäytetyön tutkivan kehittämisen lähestymistapana käytettiin palvelumuotoilua, jossa oleellista on käyttäjälähtöinen suunnittelu ja toimijoiden osallistuminen eri vaiheisiin.

Palvelu on vuorovaikutusta, toimintaa ja tapahtumien summa, joka ratkaisee asiakkaan ongelman. Palvelussa tuote ei vaihda omistajaa, eikä palvelut ole säilyviä. Palvelumuotoilu hyödyntää kehittämisprosessia, jossa sovelletaan muotoilun ydinosaa uusilla työkaluilla. Palvelumuotoilu eroaa muotoilusta siltä osin, että palvelumuotoilijan työn tulos on palvelua. Palvelu on siis tekemistä. (Tuulaniemi 2011, 31–32.) Palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä, jossa palveluja kehitetään palvelun eri osapuolten osallistamisella. Yhteiskehittäminen sitouttaa kaikki osapuolet sekä kehittämiseen, että palvelun tuottamiseen. Palvelumuotoilu antaa välineet kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 51; Miettinen 2016, 13.) Palvelumuotoilu osallistaa asiakkaat ja palveluntuottajat ja antaa työkalun palvelujen kehittämiseen (Häyhtiö 2017, 3). Tutkimisen ja kehittämisen lähtökohtana ovat asiakkaiden tai asiantuntijoiden toiminnasta tulevat tiedon- tai muutostarpeet (Satku 2016, 9).

Palvelumuotoilussa visualisoidaan olemassa olevan palvelun kaikki osa-alueet, eli palveluun liittyvät toimijat, organisaatiot, ympäristö ja kontaktipisteet. Olemassa olevaa palvelua voidaan kehittää vastaamaan asiakkaiden ja palvelua tuottavan organisaation tarpeita entistä paremmin, kun asiakkaiden tarpeet ja odotukset on ymmärretty. (Tuulaniemi 2011, 47.)

Tässä opinnäytetyössä valittiin palvelumuotoilun malleista Ahosen (2017, 73) kuvaama sosiaali- ja terveysalalle soveltuva palvelumuotoiluprosessi, joka koostuu viidestä vaiheesta: ymmärrys, muotoilu, kokeilu, toteutus ja arviointi.

Ymmärrysvaiheessa palvelun tuottaja tutkii kohderyhmää työmenetelmien avulla ja saa ymmärryksen tarpeesta, jota halutaan kehittää. Muotoiluvaiheessa muotoillaan strategiaa, ideoidaan ja konseptoidaan. Kokeiluvaiheessa ensimmäisen prototyypin valmistuessa se pilotoidaan ja arvioidaan saatu asiakaspalaute. Toteutusvaiheessa tarkennetaan konseptia pilotoinnista saatujen kokemusten avulla. Arviointivaiheessa arvioidaan projektin tuloksia alussa asetettuihin tavoitteisiin. (Ahonen 2017, 73.)

Kuvan 9. palvelumuotoiluprosessista hyötyvät niin asiakkaat kuin palvelun tarjoajat ja -tuottajat. Asiakas pääsee osallistumaan ja kertomaan kokemuksistaan millaisia palveluja tulisi tuottaa. Asiakkaan mielipidettä kuunnellen saadaan palvelut asiakkaan hyvinvointia kohentavaksi. Palvelun tarjoajalle prosessi tuottaa tyytyväisiä asiakkaita ja hyvinvoivan työyhteisön. (Ahonen 2017, 75.)



Kuva 9. Palvelumuotoiluprosessi (Ahonen 2017, 74)

Yhteishenki ja innostaminen on tärkeää ja sujuva työ vähentää stressiä. Palvelun tuottaja hyötyy prosessista tuottamalla lisäarvoa yritykselle. Hyvin toteutussa palvelussa välttyy turhalta työltä ja säästää aikaa asiakastyöhön. (Ahonen 2017, 75.) Taulukossa 1. on esitetty palvelumuotoilun vaiheiden toteutuminen tässä opinnäytetyössä.

Taulukko 1. Palvelumuotoiluprosessi

Lähestymistapa	Tutkimuskysymykset	Aineiston keuruu (keneltä, millä menetelmällä)	Aineiston analyysi – menetelmä Tuotos? Missä muodossa dokumentoituna	Mihin tarkoitukseen?
Ymmärrysvaihe	Mitä odotuksia potilas- ja sotejärjestöillä ja -yhdistyksillä on Sosterin kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä mitä odotuksia Kansalaistorin mahdollisuudet herättävät?	Kysely potilasyhdistyksiltä ja -järjestöiltä, Savonlinnan seudun Kolomonen ry:n toteuttama sekä Työpaja Sosterin ja järjestöjen edustajille.	Kolomonen ry:n tekemän tulosten analyysin hyödyntäminen. Aineiston raportointi	Muodostetaan ymmärrys kokonaisuudesta, mitä odotuksia on potilasyhdistöjen ja Sosterin välisestä yhteistyöstä? Mitä odotuksia Kansalaistorin mahdollisuudet herättävät?
	Miten potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset voivat näkyä Kansalaistorilla?	Ensimmäinen työpaja , työkaluna sovellettu learning cafe. Sosterin sekä potilasyhdistöjen- ja yhdistysten edustajia	Laadullisen aineiston sisällön analyysi teemoittelulla Aineiston raportointi	Mikä on Kansalaistori? Miten kansalaistorilla voidaan ohjata ja osallistaa kansalaisia asiakaslähtöiseen kehittämistyöhön?
	Miten Kansalaistorin digitaalinen tapahtumakalenteri olisi mahdollista toteuttaa?			Muotoillaan strategiaa, ideoidaan ja konseptoidaan Millainen on digitaalinen tapahtumakalenteri ja miten se linkittyy Yhes-palvelualueeseen? Miten Kansalaistori ja digitaalinen tapahtumakalenteri lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia osallistua oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi?
Muotoilu- vaihe	Mitä erilaisia toimintamuotoja Kansalaistorilla voi olla? Miten OLKA-toiminta tukee kansalaisten osallistumista Kansalaistorilla?	Toinen työpaja , työkaluna sovellettu learning cafe. Sosterin sekä potilasyhdistöjen ja -yhdistysten edustajille. Kootaan aiempi tieto	Laadullisen aineiston sisällön analyysi teemoittelulla Aineiston raportointi	Voiko Kansalaistorilla tarjottavaa toimintaa ja tapahtumia olla myös digitaalisessa muodossa ja missä/miten? Teemapäivien ja -viikkojen järjestäminen Kansalaistorilla (myös digitaalisesti)? OLKA- toiminnan käynnistyminen Kansalaistorin toiminnan kanssa.
	Miten Kansalaistori voi edistää Soste-			Kansalaistori on Sosterin asiakaspolkujen fyysinen ja digitaalinen risteysasema.

	rin asiakaspolkujen näkyvyyttä?	Kootaan aiempi tieto		Miten yhdistykset tukevat Sosterin asiakaspoluilla kulkevia?
	Miten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansalaisille?	Kolmas työpaja etänä (teams) , työkaluna sovellettu learning cafe. Alustana Jamboard. Sosterin sekä potilasyhdistysten ja -järjestöjen edustajille Kootaan aiempi tieto	Laadullisen aineiston sisällön analyysi teemoittelulla Aineiston raportointi	Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestiminen? Miten Kansalaistori-kokonaisuuden toiminnan valmistelu jatkuu? Miten yhteistyö tapahtumien tuottajien välillä toteutetaan?
	Millaista yhteistyötä Sosteri sekä potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset ovat toteuttaneet?	Webropol-kysele , Sosterin yksiköille ja osastoille. Kootaan aiempi tieto, muotoillaan toimintamalli.	Webropol 3.0 -ohjelman analyysi Analyysin raportti	Mitä yhteistyötä Sosteri ja potilasjärjestöt sekä -yhdistykset ovat toteuttaneet? Onko toiminnassa ollut vapaaehtoisia? Miltä taholta/mistä järjestöstä/yhdistyksestä?
	Sosterin lääkäreiden työpäivät	Sähköpostikysely , Sosterin osastovastaavalle ja -sihteerille. Puolistrukturoitu haastattelu.	Luokittelu, taulukointi	Tietoa tarvitaan digitaalisen tapahtumakalenterin suunnitteluun sekä Kansalaistorin tapahtumien tarkentamiseksi.

Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoilun toteutus tehtiin muotoiluvaiheeseen saakka. Toimeksiantajan kanssa keskustellen voidaan sopia jatkokehittämisestä, toteutetaanko myöhemmin kokeilu-, toteutus- ja arviointivaiheet. Liitteessä 12 on ehdotus mahdollisesta palvelumuotoiluprosessin jatkoetene- misestä.

7.1 Ymmärrysvaihe

Ymmärrysvaiheen tarkoituksena on määritellä aiheen syvälinen ymmärrys. Vaiheessa määritellään, tutkitaan ja muodostetaan ymmärrys kokonaisuudesta, mitä on tarkoitus tavoitella ja mitä tarvitaan kehittämissuunnitelmaa varten. Syvälinen ymmärryksen avulla voidaan luoda laadukkaita ja eettisesti tuotettuja palveluja. Oikea-aikaiset ja tarpeiden mukaan tuotetut palvelut vaativat tarkastelemaan syvälinen mitä, kenelle ja miten tulisi tarjota sekä millaisia palvelut olisivat. (Ahonen 2017, 78–79.)

Opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus antaa vahvan pohjan opinnäytetyön teoreettisiin lähtökohtiin. Tämän opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus on koottu tiedonhaun tulosten perusteella. Tiedonhaku on tehty käyttämällä seuraavia hakusanoja: hyvinvoinnin tukeminen, hyvinvoinnin edistäminen, digitalisaatio, digitaalisuus, asiakkaiden osallistuminen ja osallisuus, verkostoyhteistyö, vertaistuki, wellbeing, promotion, supporting, digitalisation, customer involvement, network cooperation ja peer support. Tietokantoina on käytetty kaakkuri:a ja finna:a. Valitun aineiston kotimaisissa ja ulkomaisissa artikkeleissa sisäänotto-kriteereinä on käytetty aikavälinä pääsääntöisesti vuosia 2015–2021. Taulukossa 2 on kuvattu tiedonhakuprosessi. Kirjallisuuskatsaukseen valikoitui lopulta kahdeksan kotimaista ja kolme ulkomaista tutkimusta. Opinnäytetyössä käytetyt tutkimukset on esitelty tarkemmin liitteessä (1).

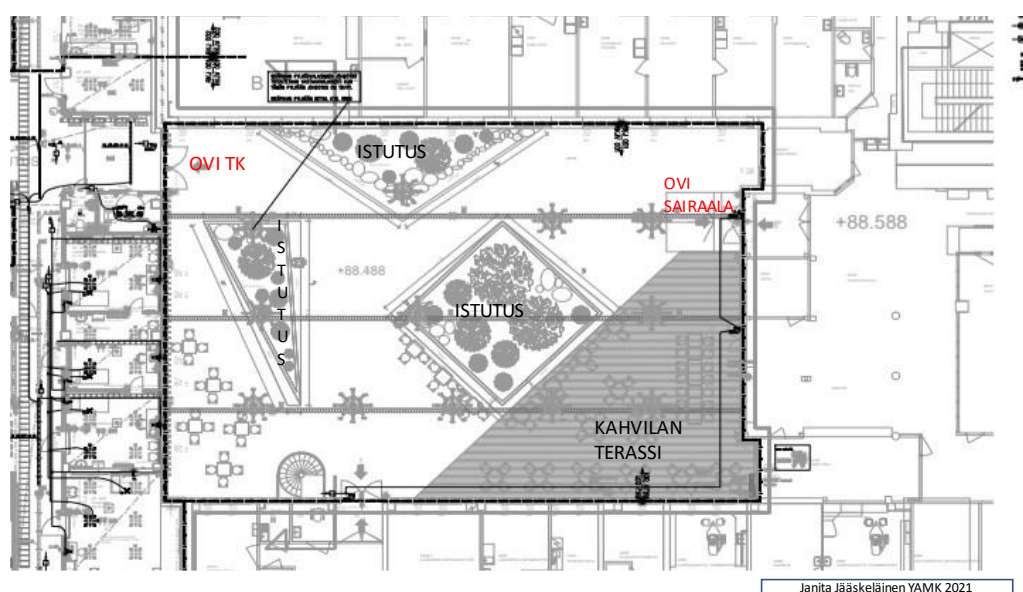
Taulukko 2. Kirjallisuuskatsauksen tiedonhakuprosessi

Hakusanat	Kaakkuri	Finna	Hyväksymiskriteerit	Löydökset	Valitut
Hyvinvointi, wellbeing	3864	639	2015–2021, artikkelit, tutkimukset, väitöskirja	60	2
Asiakkaiden osallistuminen ja osallisuus, Customer involvement	506	50		50	3, yksi tutkimus v. 2012
Digitalisaatio, digitalization	444	124		71	2
Verkostoyhteistyö, network and cooperation	624	117		18	2, yksi tutkimus v. 2014.
Vertaistuki, peer support	27	20		16	2

Savonlinnan uusi sosiaali- ja terveyskeskus rakennettiin nykyisen keskussairaalakampuksen yhteyteen, tavoitteena muun muassa parantaa Sosterin palveluiden saatavuutta. ”Uudelle pääterveysasemalle sijoittuu terveyskeskuvastaanoton, hammashoitolan ja kahden geriatrisen kuntoutusosaston lisäksi myös lasten ja lapsiperheiden palvelukokonaisuus, johon terveyspalvelujen li-

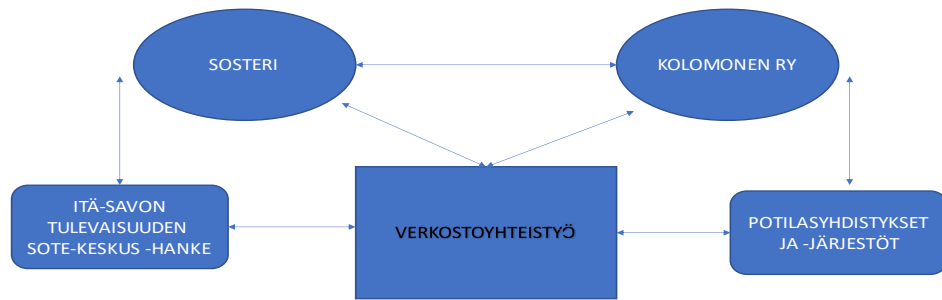
säksi sisältyvät myös lapsiperheiden sosiaalipalvelut. Aikuisten sosiaalipalvelut sijoittuvat samalle sairaalakampukselle muihin rakennuksiin.” (Hänninen 2020.)

Savonlinnan keskussairaalakampuksen ja uuden sosiaali- ja terveyskeskuksen väliin katetulle sisäpihalle rakentui eräänlainen avoin odotus- ja levähdystila, jota kutsutaan Kansalaistoriksi. Kansalaistorille keskitetään potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten toimintaa ja palveluja aikaisempaa paremmin. (Kuva 10.)



Kuva 10. Kansalaistorin pohjapiirros mukailien Sosterin Kansalaistorin pohjapiirrosta (2021)

Yhdistysverkoston kehittämistä suunnitteleva -työryhmä on perustettu osana Sosterin Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanketta vastamaan ennaltaehkäisevien ja muiden palveluiden monipuolistamista ja saataavuuden parantamista (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke 2020, 6). Sosterin lisäksi työryhmässä on mukana kolmannen sektorin toimijoista eri potilas- ja sotejärjestöjen edustajia, joita Savonlinnan Seudun Kolomonen ry koordinoi. Itä-Savon sairaanhoitopiiri Sosteri, Savonlinnan Seudun Kolomonen ry sekä potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset muodostavat yhteistyöverkoston. Opinnäytetyön tekijä on ollut mukana tässä työryhmässä syksystä 2020 alkaen. (Kuva 11.)



Kuva 11. Opinnäytetyöntekijä on ollut mukana tässä Yhdistysverkoston kehittämistä suunnittelevassa työryhmässä (2021)

Yhdistysverkoston kehittämistä suunnitteleva -työryhmä kokoontuu säännöllisesti suunnittelemaan konkreettisia keinoja, odotuksia ja ideoita aluekehittämistä varten ja Kansalaistori on ollut yksi tärkeä kehitettävä osa. Kuva 12 on tehty tämän opinnäytetyön suunnitelman esitystä varten työryhmälle. Kuvassa on Kansalaistoriin sisältyvät osat. Erityisesti tässä opinnäytetyössä keskityttiin punaisella ympyröityihin osa-alueisiin, joita oranssilla ympyröity osa täydensi.



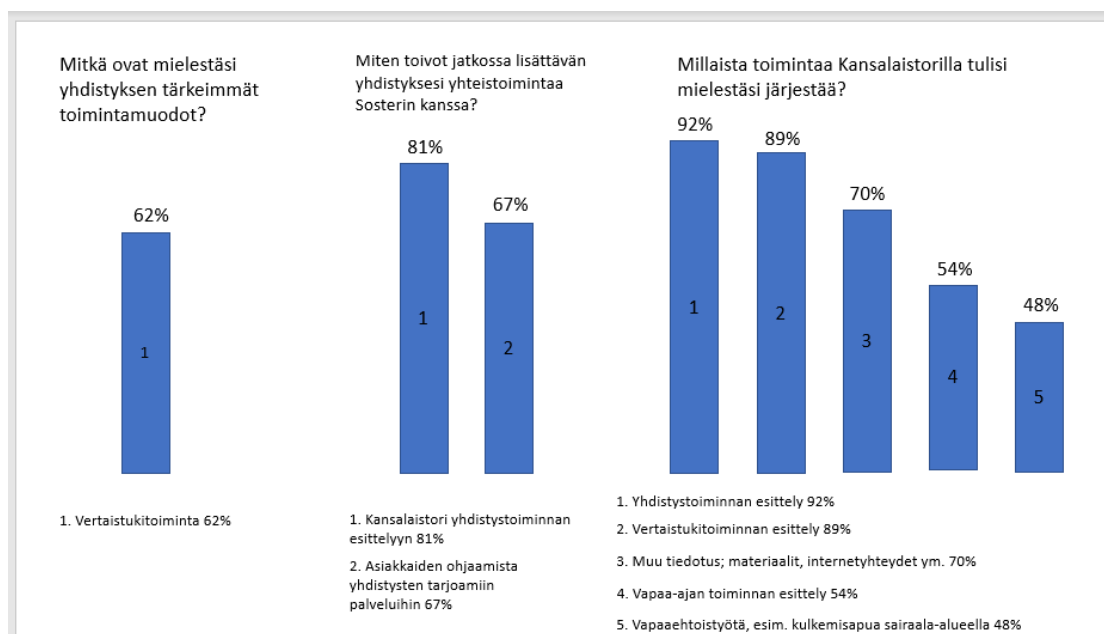
Kuva 12. Kansalaistoriin sisältyvät osat. Tässä opinnäytetyössä keskeisimpinä osa-alueina ovat punaisella sekä oranssilla ympyröidyt osa-alueet (2021)

Yhdistysverkoston kehittämistä suunnittelevan -työryhmän kokoontumisissa nousi esille ajatus kaikkien potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten mahdotto- muudesta olla fyysisesti paikan päällä Kansalaistorilla, joten tämä oli otettava huomioon Kansalaistorin toiminnan suunnittelussa ja varmistettava kansalais- ten ohjaaminen järjestöjen ja yhdistysten pariin muulla tavoin. Lisäksi kokoon- tumisissa esiteltiin järjestötoimijoiden tiedonkulkuun kehitetty YhES – Yhdis- tykset Etelä-Savossa -verkkosivusto, joka kerää yhteen Etelä-Savon maakun- nan yhdistykset, yhteisöt, tapahtumat, toiminnat ja hankkeet (YhES-portaali s.a.). Sivustoa pidetään keskeisenä foorumina tiedonkulussa.

7.1.1 Savonlinnan Seudun Kolomonen ry:n kysely ja tulokset

Kolmannen sektorin järjestö Savonlinnan seudun Kolomonen ry suoritti kyse- lyn potilasjärjestöille ja -yhdistyksille (Kolomonen ry 2021b). Kyselyllä selvitet- tiin, mitä odotuksia potilasjärjestöillä ja -yhdistyksillä oli Sosterin kanssa tehtä- västä yhteistyöstä sekä mitä odotuksia Kansalaistorin mahdollisuudet herätti- vät.

Kyselyyn vastanneista 62 % olivat sitä mieltä, että vertaistukitoiminta on yhdis- tysten tärkein toimintamuoto. Vastaajista 81 % olivat sitä mieltä, että he toivo- vat mahdollisuutta käyttää Kansalaistoria yhdistyksen toiminnan ja palvelujen esittelyyn sekä 67 % toivovat yhdistyksen toimikenttään kuuluvien Sosterin asiakkaiden aktiivista ohjaamista yhdistysten toimintaan tai palvelujen piiriin. Lisäksi kyselyn vastaajilta selvitettiin millaista toimintaa Kansalaistorilla tulisi heidän mielestään järjestää. Vastaajista 92 % toivovat Kansalaistorin käyttä- jille suunnattua yhdistystoiminnan esittelyä. 89 % toivovat Kansalaistorin käyt- täjille suunnattua vertaistukitoiminnan esittelyä sekä 70 % toivovat Kansalais- torin käyttäjille suunnattua muuta tiedotusta (materiaaleja ja internetyhteyk- siä). 54 % toivovat Kansalaistorin käyttäjille suunnattua vapaa-ajantoiminnan esittelyä sekä 48 % toivovat Sosterin asiakkaille suunnattua vapaaehtoistyötä (OLKA-toiminta) esimerkiksi talon sisäisen opastuksen ja kulkemisavun muo- dossa. Kuvassa 13. on esitelty osa kyselyn keskeisistä tuloksista. (Kolomonen ry 2021b.)



Kuva 13. Kolomonen ry:n kyselyn tuloksista osa (Kolomonen ry 2021a)

Kolomonen ry piti kyselyn tekemisen jälkeen Teams-yhteydellä työpajan, johon osallistui Sosterin sekä muutamien eri potilasjärjestöjen ja -yhdistysten edustajia. Työpajassa selvitettiin, mitä odotuksia on Kansalaistorin toimintamallin palvelutarjonnasta. Tärkeänä kehittämissideana nousi digitaalisen tapahtumakalenterin tarve, josta selviäisi Sosterin eri alojen lääkäreiden työpäivien mukaan oikein kohdistettujen potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten läsnäolo Kansalaistorilla. Lisäksi odotetaan etäyhteyksien mahdollistamista ja kehittämistä, kuinka Kansalaistorin toimintojen ja tapahtumien livestriimaus mahdollistettaisiin muihin sosiaali- ja terveystalvelujen pisteisiin.

Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin Kolomonen ry:n toteutetun kyselyn (Kolomonen ry 2021b) tuloksia ja työpajatuotoksia osana ymmärrysvaihetta sekä käytettiin näistä tuloksista saatua tietoa seuraavien toteutettujen työpajojen ja Webropol-kyselyn sisällön suunnittelun apuna. Opinnäytetyö rajattiin Kansalaistorilla tapahtuvan vapaaehtois- ja vertaistukitoiminnan, ohjelmatarjonnan sekä digitaalisen tapahtumakalenterin suunnitteluun. Lisäksi huomioitiin Kansalaistorilla alkavan OLKA-toiminnan vastaavuudesta suunniteltuun ohjelmatarjontaan. Kehittämistyön edistymistä seurattiin kuukausittain yhdessä Yhdistysyhteistyön kehittämistä suunnittelevan – työryhmän kanssa.

Työpaja sopii työmenetelmäksi prosessin käynnistämisen ja kohdentamisen tarkentamiseksi (Ahonen 2017, 82). Seuraaviin toteutettuihin

7.1.2 Ensimmäisen työpajan toteutus ja tuotokset

Ensimmäisessä työpajassa suunniteltiin, miten potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset voivat näkyä Kansalaistorilla sekä miten Kansalaistorin digitaalinen tapahtumakalenteri olisi mahdollista toteuttaa. Työpajassa hyödynnettiin aikaisemmin kerättyä tietoa aiheesta ja arvioitiin konkreettista käytettävyyttä, sekä suunniteltiin mitä ohjelmatarjontaan tuotetaan, esimerkiksi tapahtumia ja sisältöjä. Lisäksi työpajassa suunniteltiin, miten yhteistyö tapahtumien tuottajien välillä hoidetaan ja luodaanko digitaaliselle tapahtumakalenterille oma alusta vai yhdistetäänkö digitaalinen tapahtumakalenteri jo olemassa olevalle YhES-alustalle (YhES-portaali s.a.). Työpajan saatekirje valmisteltiin ja kutsut lähetettiin osallistujille (liite 2). Työpaja toteutettiin kokoontumalla Sosterin tiloissa olevaan kokoustilaan, koronarajoitukset huomioiden. Sosteri lähetti työpajakutsut osallistujille sähköpostitse, sekä vastasi muista ennakkovalmisteluista. Työnjaosta sovittiin ennalta, kuka alustaa ja kuka ohjaa työpajatyöskentelyä. Työpajan menetelmänä käytettiin sovellettua Learning cafe -työkalua (Innokylä s.a.a.).

Learning cafe on yhteistyömenetelmä, jota käytetään keskustelun, tiedon luomisen ja siirtämisen keinona (Innokylä s.a.a.). Tämä menetelmä sopii työpajatyöskentelyyn hyvin, koska menetelmässä on tärkeää keskustelu, jossa ilmaistaan omat näkemykset ja yritetään löytää yhteisymmärrys keskusteltavasta asiasta. Menetelmä osallistaa kaikki työpajan osallistujat. Learning cafe -työpajassa pienryhmät käsittelevät valittua teemaa ja kirjaavat ylös kaikki nousseet ajatukset, kunnes puheenjohtaja/kirjuri ilmoittaa pöytien vaihtavan paikkaa jääden itse paikalleen. Seuraava pienryhmä jatkaa siitä tuotoksesta mihin edellinen pienryhmä jäi. (Innokylä s.a.a.) Tässä sovelletussa Learning cafe -työpajassa pöytäkunnat eivät vaihtaneet paikkaansa vaan käsitelivät kaikki aiheet saman ryhmän kanssa. Osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään. Jokaiseen ryhmään valittiin kirjuri. Työpaja alustettiin työpajatyöskentelyn ja käsiteltävän aiheen orientaatiolla.

Pöydille esitettiin käsiteltäviksi aiheiksi seuraavat teemat:

1. Miten yhdistykset ja vapaaehtoistyö voivat näkyä Kansalaistorilla?

2. Miten Kansalaistorilla voidaan ohjata ja osallistaa kansalaisia asiakaslähtöiseen kehittämistyöhön, kuten asiakasraatiin?
3. Miten Kansalaistori ja digitaalinen tapahtumakalenteri lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia osallistua oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi?

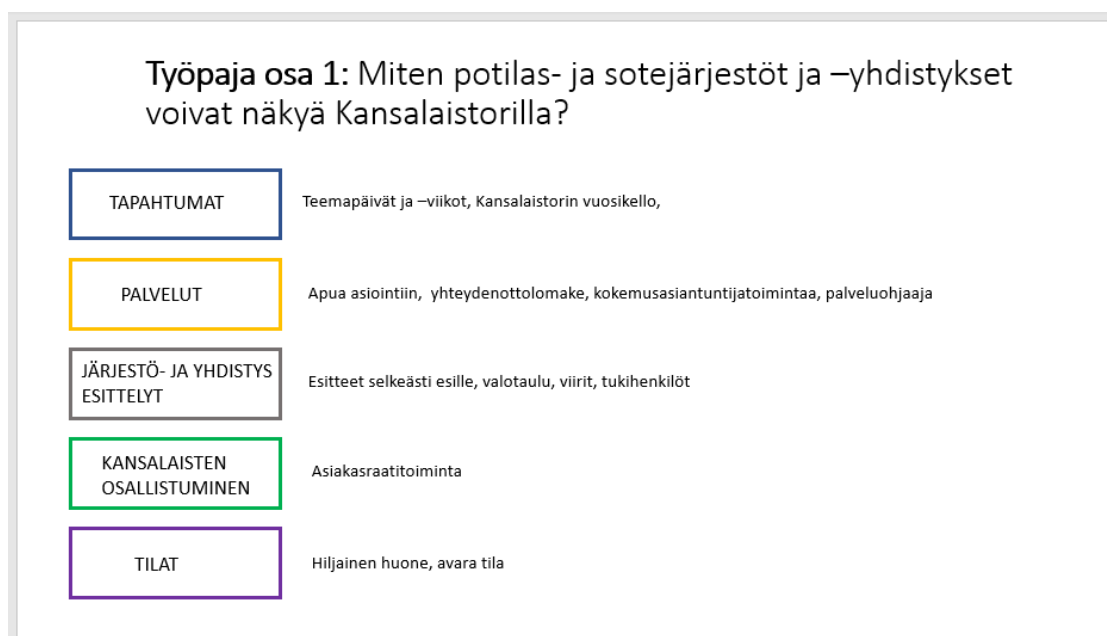
Työpajatuotos kirjattiin Sosterin omille kehittämistyöhön tarkoitetuille lomakkeille (liite 8). Työpajan lopuksi käytiin läpi työpajan tuotosten yhteenveto. Kunkin pöytäkunnan kirjuri esitteli ryhmänsä tuotokset. Saaduista tuotoksista tehtiin työpajakooste, joka lähetettiin kaikille työpajaan osallistuville jälkikäteen.

Työpajatuotosten analyysimenetelmäksi valikoitui laadullisen aineiston teemaattinen analyysi, joka on luonteva tapa käsitellä aineistoa (liite 8). Aineisto pilkottiin ja ryhmiteltiin aihepiirien mukaan. Aineistosta etsittiin valitun teeman mukaisia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93.) Teemoihin luokitellusta aineistosta vertailtiin tiettyjen teemojen esiintymistä. Aineistosta pyrittiin löytämään tutkimuskysymysten kannalta olennaiset aiheet. (Eskola & Suoranta 1999, 175–176.) Aineistoa todettiin olevan riittävästi, kun tutkimuksen tulokset eivät tuottaneet enää mitään tutkimuskysymysten kannalta uutta tietoa. Aineiston riittävyyden yhtenä kriteerinä pidettiin saturaatiota. Saturaation idea on tuoda aineistosta esiin riittävä määrä tietoa, mikä tutkimuskohteesta on mahdollista saada. Lisäaineiston kerääminen ei tuottaisi kohteesta enää uutta tietoa ja aineiston tietty peruslogiikka alkaa tällöin toistua. Saturaatiota ei voi saavuttaa, ellei tiedä tarkasti mitä aineistosta hakee. (Eskola & Suoranta 1999, 62–63.) Aineistosta saatua tietoa verrattiin jo aiemmin tehdyn kyselyn tuloksiin ja etsittiin ilmeneviä vastaavuuksia.

Työpajan ensimmäisessä osassa haettiin vastauksia **ensimmäiseen tutkimuskysymykseen**: Miten potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset voivat näkyä Kansalaistorilla? Osallistujat pitivät tärkeimpänä erilaisten teemapäivien ja -tilaisuuksien järjestämistä Kansalaistorilla. Järjestöjen ja yhdistysten esitteet toivotaan selkeästi esille hyllykköön. Tukihenkilöitä toivotaan mukaan yhdistysten toiminnan esittelyihin, samoin yhdistysten jäseniä kertomaan omista kokemuksistaan. Kansalaistorin viikko-ohjelmalle halutaan kalenteri tai vuosi-

kello, josta voidaan varata ja ilmoittaa yhdistysten paikallaoloa Kansalaistorilla. Kalenteriin voi merkitä säännöllisesti toteutuvat tapahtumat. Tämä kalenteri toivotaan esille myös Sosterin verkkosivulle. (Kuva 14.)

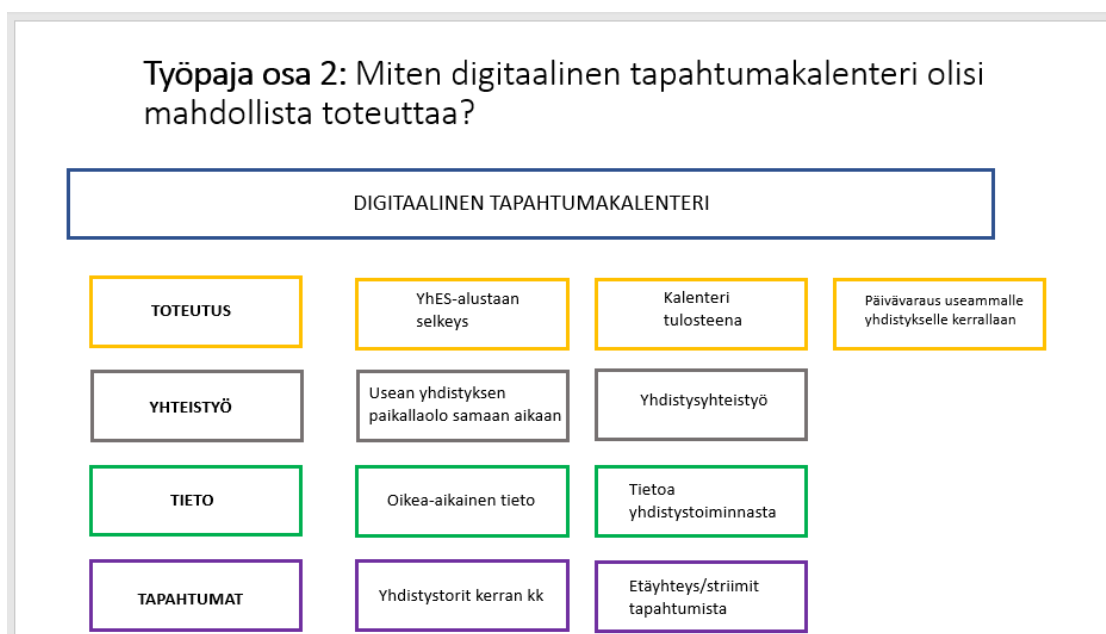
Kansalaisille tarjotaan apua asiointiin asiakaspäätteillä. Tavoitellaan että palveluista tietävä henkilö olisi paikalla Kansalaistorilla ainakin arkipäivisin. Järjestöillä ja yhdistyksillä on halukkuutta asiakasraatitoimintaan, josta voisi tiedottaa Kansalaistorilla. Kokemusasiantuntijatoimintaa ja koulutusta kaivataan myöskin. Ja lisäksi olisi toivottavaa saada hiljaisen huoneen tilat keskusteluille ja työskentelyille. (Kuva 14.)



Kuva 14. Ensimmäisen työpajan osa 1 tulokset teemoitettuna (2022)

Työpajan toisessa osassa haettiin vastauksia **toiseen tutkimuskysymykseen**: Miten Kansalaistorin digitaalinen tapahtumakalenteri olisi mahdollista toteuttaa? Osallistujat ehdottivat, voisiko digitaalinen tapahtumakalenterin liittää YhES-verkkosivustoon, joka on jo järjestöille ja yhdistyksille tuttu alusta? Päädyttiin, että YhES-sivustoa täytyisi kuitenkin selkiyttää. Nykyisellään sen koetaan olevan monimutkainen sivusto, joka ei sisällä ainoastaan paikallisten yhdistysten tapahtumia, vaan koko Etelä-Savon alueen yhdistystoimijoiden tapahtumia. Olisi toivottavaa, että usea yhdistys voisi olla paikalla Kansalaistorilla samaan aikaan. Digitaalisessa tapahtumakalenterissa voisi olla mahdollisuus päivävaraukselle useammalle kuin yhdelle yhdistykselle kerrallaan.

Tämä lisäisi paikallisten yhdistysten sekä tulevan hyvinvointialueen yhdistysten yhteistyötä. Tapahtumakalenterista halutaan myös tulostettu versio eri poliklinikoille, koska osa asiakkaista ei käytä tietokonetta lainkaan. Lisäksi olisi toivottavaa, että Sosterin eri osastoilla olisi sama tieto ohjata asiakas Kansalaistorille suoraan vastaanotolta. Kansalaistorilla voisi järjestää yhdistystoreja esimerkiksi kerran kuukaudessa ja niihin toivotaan mukaan muitakin kuin SOTE-yhdistyksiä. Näistä teema- tai tapahtumapäivistä halutaan etäyhteys ja striimaus mahdollisuus. (Kuva 15.)



Kuva 15. Ensimmäisen työpajan osa 2 tulokset teemoitettuna (2022)

Ensimmäisen työpajan yhteenvedona todettiin Kansalaistorilla olevan mahdollista järjestää erilaisia teemapäiviä ja tapahtumia, jotka ovat tärkeässä osassa potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten esittelyissä. Yhdistystoiminnan esittelyihin toivotaan monipuolisesti eri toimijoita mukaan, lisäksi oikea-aikaiseen tiedonkulkuun halutaan panostaa. Kansalaistorille toivotaan usean eri yhdistystoimijoiden samanaikainen paikalla olo vahvistamaan yhteistyötä. Kansalaistorin digitaalinen tapahtumakalenteri halutaan liittää osaksi jo olemassa olevaan verkkopohjaan, esimerkiksi YhES-verkkoalustaan.

7.2 Muotoiluvaihe

Muotoiluvaihe jaetaan kolmeen osaan: strategian muotoilu, ideointi ja konseptointi. Toimeksiantaja tarkistaa ymmärrysvaiheessa syntyneet tavoitteet kokonaiskuvan perusteella. Strategisia tavoitteita voidaan tarkentaa ja tarvittaessa

suunnitelmia muuttaa. Ideoinnissa otetaan käyttöön palvelumuotoilun työmenetelmät, ongelmanratkaisutaidot sekä iteratiivisuus, jonka avulla ratkaisuja voidaan työstää niin kauan, kunnes on löydetty parhaat ratkaisut. Ideointi on tavoitteellista tekemistä. (Ahonen 2017, 86.)

Konseptiin valitaan parhaat ideat. Toimintaa rajataan vastaamaan ongelmanratkaisua, jossa huomioidaan asiakkaan, palvelun tarjoajan ja palvelun tuottajan toiveet ja tavoitteet sekä suunniteltu palveluympäristö. (Ahonen 2017, 87.)

7.2.1 Toisen työpajan toteutus ja tuotokset

Toisen työpajan tarkoituksena oli selvittää, mitä erilaisia toimintamuotoja Kansalaistorilla voi olla sekä miten OLKA-toiminta tukee kansalaisten osallistumista Kansalaistorilla, mitä järjestelyä toiminnan aloittaminen vaatii, kuka niistä vastaa ja kuinka OLKA-toiminta tapahtuu Kansalaistorilla. Lisäksi selvitettiin miten Kansalaistori voi edistää Sosterin sähköisten asiakaspolkujen näkyvyyttä. Työpajan saatekirje valmisteltiin ja kutsut lähetettiin osallistujille (liite 3). Työpaja toteutettiin kokoontumalla Sosterin tiloissa olevaan kokoustilaan, koronarajoitukset huomioiden. Sosteri lähetti työpajakutsut osallistujille sähköpostitse, sekä vastasi muista ennakkovalmisteluista. Työnjaosta sovittiin ennalta, kuka alustaa ja kuka ohjaa työpajatyöskentelyä. Työpajan menetelmänä käytettiin ensimmäisessä työpajassa toimivaksi menetelmäksi todettua Learning cafe -työkalua sovelletusti. (Innokylä s.a.a.). Osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään. Jokaiseen ryhmään valittiin kirjuri. Työpaja alustettiin käymällä läpi edellisen työpajan yhteenveto sekä tutustumalla OLKA-toiminnan sisältöön.

Pöydille esitettiin käsiteltäviksi aiheiksi seuraavat teemat:

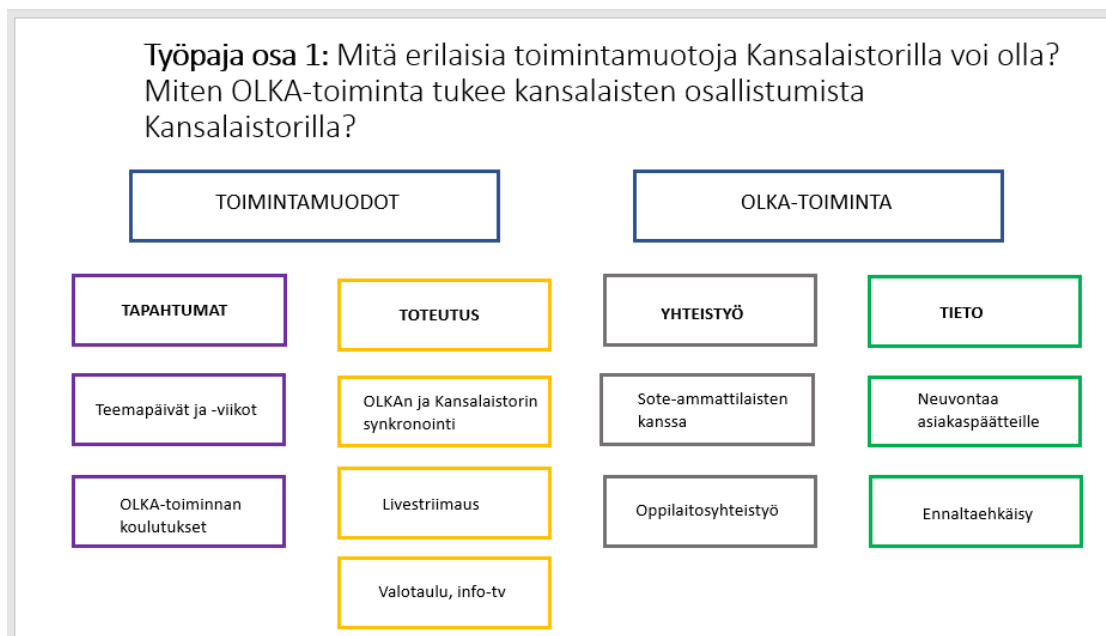
1. Voiko Kansalaistorilla tarjottavaa toimintaa ja tapahtumia olla myös digitaalisessa muodossa, missä ja miten?
2. Teemapäivien ja -viikkojen järjestäminen Kansalaistorilla myös digitaalisesti?
3. OLKA-toiminnan käynnistyminen rinnan Kansalaistorin toiminnan kanssa.
4. Miten Kansalaistori voi edistää Sosterin sähköisten asiakaspolkujen näkyvyyttä?
5. Miten yhdistykset tukevat Sosterin asiakaspoluilla kulkevia?

Työpajatuotos kirjattiin Sosterin omille kehittämistyöhön tarkoitetuille lomakkeille (liite 9). Työpajan lopuksi käytiin läpi työpajan tuotosten yhteenveto. Kunkin pöytäkunnan kirjuri esitteli ryhmänsä tuotokset. Saaduista tuotoksista tehtiin työpajakooste, joka lähetettiin kaikille työpajaan osallistuville jälkikäteen.

Työpajatuotokset analysoitiin laadullisen aineiston temaattisella analyysillä (liite 9). Samoin kuin aiemminkin työpajan tuotokset, tämän työpajan aineisto pilkottiin ja ryhmiteltiin aihepiirien mukaan. Aineistosta etsittiin valitun teeman mukaisia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93.) Aineistosta saatua tietoa verrattiin jo aiemmin kerätyn tiedon tuloksiin ja tarkasteltiin, millaista vastaavuutta ilmeni ja minkälaista tietoa saatiin lisää. Työpajojen tulokset kertoivat Kansalaistorille tarvittavasta ohjelma- ja tapahtumatarjonnasta rinnan alkavan OLKA-toiminnan kanssa. Lisäksi tulokset kertoivat Sosterin sähköisten asiakaspolkujen näkyvyydestä. Saadut tulokset hyödynnettiin toimintamalliehdotuksen suunnittelussa.

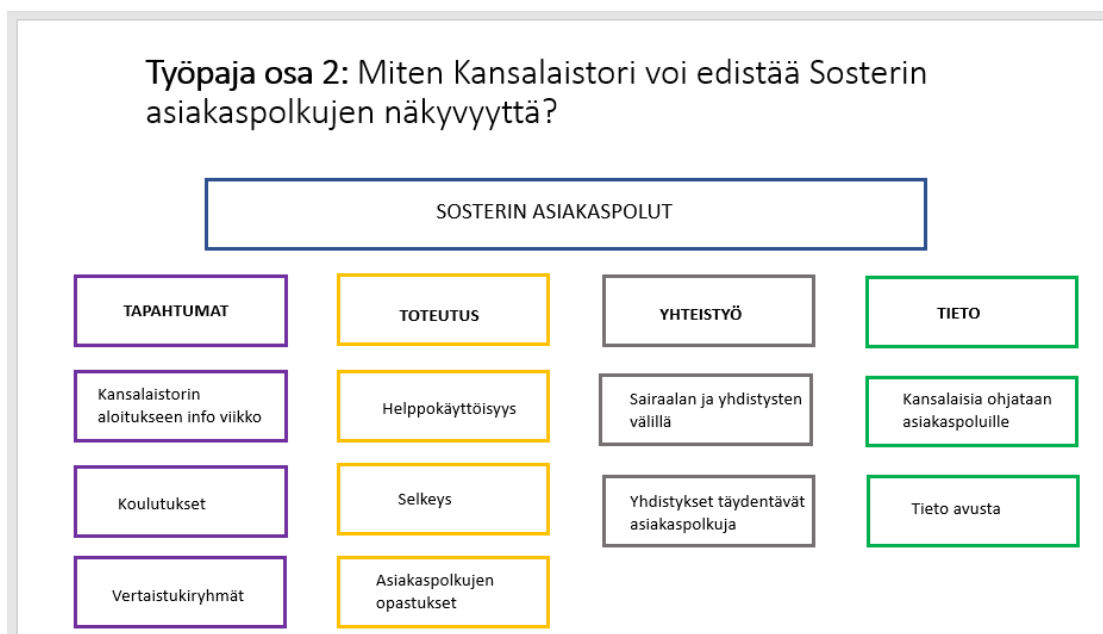
Toisen työpajan ensimmäisessä osassa haettiin vastauksia **kolmanteen ja neljänteen tutkimuskysymykseen**: Mitä erilaisia toimintamuotoja Kansalaistorilla voi olla? Sekä miten OLKA-toiminta tukee kansalaisten osallistumista Kansalaistorilla? Teemapäivien ja -viikkojen suunnittelemisessa halutaan ottaa huomioon valtakunnalliset teemapäivät. Myös Sosterin lääkäreiden vastaanottoajat halutaan huomioida näissä teemapäivissä, nämä olisi hyvä synkronoida. Asiakaspäätteille halutaan mahdollisuus tehdä erilaisia oman terveyden ja hyvinvoinnin kartoittamiseen tarkoitettuja testejä. Näihin asiakaspäätteisiin toivotaan neuvontaa ja ohjausta tarpeen mukaan. Teemaviikoille voisi ottaa mukaan oppilaitosyhteistyötä, esimerkiksi ehdottamalla opiskelijoita tapahtumien järjestäjiksi. Näistä opiskelijoiden mukanaoloista nuori saisi työkokemusta ja opiskelijat saisivat suoritettua opintopisteitä. Nuoret voisivat myös kiinnostua järjestötoiminnasta ja se voisi tarjota yhdistyksille lisää jäseniä tai vapaaehtoistoimijoita. Työpajoissa koettiin myös tärkeäksi saada tutustua muihin OLKA-toimijoihin, ajatellen kokemuksista oppimista. OLKA-toiminnasta kaivataan myös tietoa tai koulutusta. (Kuva 16.)

Kansalaistorille halutaan valotaulu, info-tv, jossa olisi tapahtumakalenterin lisäksi mahdollisuus yhdistysten esittelyihin esimerkiksi videoin ja kuvin. Tiedotus Kansalaistorin toiminnasta toivotaan paikallisiin lehtiin. Tiedottamista käsitellään tarkemmin kolmannessa työpajassa. (Kuva 16.)



Kuva 16. Toisen työpajan osa 1 tulokset teemoitettuna (2022)

Toisen työpajan toisessa osassa haettiin vastauksia **viidenteen tutkimuskysymykseen**: Miten Kansalaistori voi edistää Sosterin asiakaspolkujen näkyvyyttä? Kansalaistorin asiakaspäätteillä voisi olla asiakaspolkujen opastuksia. Sosterin asiakaspoluista toivotaan koulutuksia Sosterin henkilöstölle sekä yhdistyksille. Asiakaspoluista halutaan helppokäyttöisiä. Niissä tulisi olla selkeä tieto, mistä ja mihin on mahdollista saada apua. Asiakaspolut halutaan katkeamattomiksi niin, että yhdellä yhteydenotolla saa apua. Sairaalan yksiköiden ja yhdistysten välille halutaan yhteistyötä. Yhdistykset täydentävät asiakaspolkuja ja kulkevat Sosterin kanssa rinnakkain. Yhdistysten koetaan tukevan Sosterin asiakaspolkuja tarjoamalla esimerkiksi keskustelutukea, vertaistukea, erilaisia vertaistukiryhmiä ja antamalla elintapaohjausta. Kansalaistorin toiminnan aloittaessa voisi olla avajaisviikko tai infoviikko erilaisin houkuttelevin sisällöin, esimerkiksi tietoa tulevaisuuden tapahtumatarjonnasta. (Kuva 17.)



Kuva 17. Toisen työpajan osa 2 tulokset teemoitettuna (2022)

Toisen työpajan yhteenvedona todettiin Kansalaistorin teemapäivissä ja tapahtumissa otettavan huomioon valtakunnalliset teemapäivät sekä oppilaitosyhteistyö, jossa opiskelijoille voisi ehdottaa erilaisten tapahtumien järjestämistä. Kansalaistorille toivotaan info-tv, johon potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset voisivat esimerkiksi tuottaa yhdistysesittelyitään. Kansalaistorin asiakaspäätelille halutaan ohjausta Sosterin sähköisten asiakaspolkujen käyttämisessä. Asiakaspolut halutaan katkeamattomiksi niin, että yhdellä yhteydenotolla saa kaiken tarvitsemansa avun tai tiedon. Potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palveluiden koetaan täydentävän Sosterin asiakaspolkuja.

7.2.2 Kolmannen työpajan toteutus ja tuotokset

Kolmannessa työpajassa selvitettiin, miten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansalaisille. Mitä tulee ottaa huomioon, mitä kanavia hyödynnetään ja kuka vastaa viestinnästä. Lisäksi selvitettiin, miten Kansalaistori-kokonaisuuden toiminnan valmistelu jatkuu. Työpajan saatekirje valmisteltiin ja kutsut lähetettiin osallistujille (liite 4). Sosteri lähetti työpajakutsut osallistujille sähköpostitse. Työnjaosta sovittiin ennalta, kuka alustaa ja kuka ohjaa työpajatyöskentelyyn. Vallitsevasta Covid-19-pandemiasta johtuen työpaja toteutettiin Teams-yhteydellä käyttäen aiemmissakin työpajoissa käytettyä sovellettua Learning cafe -menetelmää (Innokylä s.a.a.). Työkaluksi valittiin verkossa toteutettava toimintaympäristö Jamboard, joka toimii kuin virtu-

aalinen lehtiötäulu (Google Workspace s.a.). Kaikki työpajaan osallistuvat pystyvät yhtäaikaaisesti kirjaamaan tuotoksia Jamboardille (liite 4), mutta tässä työpajassa valittiin yksi kirjuri jokaiseen ryhmään. Osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään. Työpaja alustettiin edellisten työpajojen yhteenvedolla.

Pöydille esitettiin käsiteltäviksi aiheiksi seuraavat teemat:

1. Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestiminen?
2. Miten Kansalaistori-kokonaisuuden toiminnan valmistelu jatkuu

Työpajatuotos kirjattiin Jamboard-verkkoalustalle. Työpajan lopuksi käytiin läpi työpajan tuotosten yhteenvedo. Kunkin pöytäkunnan kirjuri esitteli ryhmänsä tuotokset. Saaduista tuotoksista tehtiin työpajakooste, joka lähetettiin kaikille työpajaan osallistuville jälkikäteen.

Työpajatuotokset analysoitiin laadullisen aineiston temaattisella analyysillä (liite 10). Aineisto pilkottiin ja ryhmiteltiin aihepiirien mukaan. Aineistosta etsittiin valitun teeman mukaisia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93.) Aineistosta saatu tieto lisättiin aiempien työpajojen tuotoksiin ja tarkasteltiin kokonaisuutta. Tästä kokonaisuudesta alettiin muotoilla toimintamallia (Innokylä s.a.b.).

Kolmannessa työpajassa haettiin vastauksia **kuudenteen tutkimuskysymykseen**: Miten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansalaisille? Saumattomalla yhteistyöllä halutaan varmistaa päällekkäisyyksien välttäminen. Viestinnän tulisi olla selkeää ja ensisijaisesti asiakkaan näkökulmasta. Viestintää voitaisi toteuttaa sosiaalisen median Facebook ja Instagram kanavissa sekä ulkoisessa mediassa, kuten Itä-Savo ja paikallislehdet Saimaa ja Puruvesi. Myös oppilaitosten viestintäkanava Wilman kautta voisi tavoittaa koululaisten perheet. (Kuva 18.)

Ehdotettiin, voisiko Kansalaistorilla olla omat verkkosivut, johon olisi linkki Sosterin, OLKA Savonlinnan sekä YhESin verkkosivuilta. Kansalaistoritoimijoille halutaan selkeä yhtenäinen tieto, mitä ja millä keinoin Kansalaistoritoiminnasta ja OLKA-toiminnasta viestitään. Viestintävastaavalle sekä Kansalaistorin koordinoijalle olisi tarve. Myös Sosterin ja yhdistysten edustajista voisi

koota vastuuparit. Vapaaehtoisten ja jäsenten viestintäkanavana voi käyttää yhdistysten omia foorumeita sekä kuukausipostia. Lisäksi suunniteltiin voisiko Kansalaistorista tehdä lehtijutun Itä-Savoon ja muihin paikallislehtiin. (Kuva 18.)



Kuva 18. Kolmannen työpajan 1 tulokset teemoitettuna (2022)

Työpajatoiminta koettiin hyödylliseksi Kansalaistori-kokonaisuuden valmistelussa ja työpajoja toivotaan jatkossakin. Materiaalien tuottamisessa ja jakamisessa toivotaan selkeää työnjakoa, miten yhtenäinen mainonta olisi hyvä toteuttaa. Pienvalmisteluryhmissä voidaan varmistaa, ettei Kansalaistori- ja OLKA-toiminta sekoitu keskenään. Miten toiminta jatkuu hankkeen päätyttyä? Ketkä ovat vastuuhenkilöt ja -toimijat? Olisi hyvä tehdä viestintäsuunnitelma, jossa tehtävät on jaettu yhdistysten ja Sosterin välillä. Viestintäsuunnitelma tulisi jakaa toimijoille yhteneväisyyden varmistamiseksi. Myös Sosterin ja yhdistysten omasta Kansalaistorikokonaisuuden sisäisestä viestinnästä tulee huolehtia. (Kuva 19.)

Yhteisten pelisääntöjen luominen on tärkeää asiakkaan ja vapaaehtoistoimijan näkökulmasta. OLKA-vapaaehtoisten ja yhdistysten vapaaehtoisten työnjaoista, koulutuksesta sekä koordinoitavastuusta tulee sopia. Lisäksi yhdistysten jäsenille kaivattaisiin tarkempaa kyselyä vapaaehtoistyön toteutumisesta. (Kuva 19.)



Kuva 19. Kolmannen työpajan 2 tulokset teemoitettuna (2022)

Viimeisen työpajan yhteenvedona todettiin, että ei kehitettäisi uutta digitaalista tapahtumakalenteria, vaan hyödynnetään jo olemassa olevia alustoja. Selvitettiin Kansalaistorin digitaalisen tapahtumakalenterin yhdistämistä jo kehitettyyn YhES-verkkoalustaan, mutta hyvin nopeasti todettiin, että YhES-verkkoalusta vaatisi päivitystä, ennen kuin siihen voisi liittää uusia tapahtumakalentereita. YhES-verkkoalusta on koko Etelä-Savon maakunnan järjestöjen ja yhdistysten tapahtumakalenteri (Suomidigi 2022c). Sosterilla ei yksinään ole siihen päivitysoikeuksia, joten päivityksen saatavuus koettiin liian vaativaksi saavuttaa.

Savonlinnan OLKA-teemakalenterin todettiin toimivan Kansalaistorin digitaalisena tapahtumakalenterina. Tähän kalenteriin voidaan yhdistää sekä kaikki OLKA-toiminnan tapahtumat, että Sosterin omat tapahtumat kuten esimerkiksi erilaiset teemapäivät, ensitietopäivät ja oppilaitosyhteistyössä toteutettavat tapahtumat. Kalenteriin toivotaan mahdollisuus päivävaraukselle useammalle kuin yhdelle yhdistykselle tai toimijalle kerrallaan. Tämä lisää paikallisten potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten sekä tulevan hyvinvointialueen yhdistysten yhteistyötä.

Tapahtumat sekä potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten paikalla olo Kansalaistorilla varataan suoraan verkosta OLKA Savonlinnan verkkosivuilta tai otta-

malla yhteyttä OLKA-hankekoordinaattoriin. Yhden teemakalenterin toteuttaminen todettiin olevan kansalaisille helposti löydettävissä, selkeä ja käyttökäytännöllinen. Linkki OLKA-teemakalenteriin tulee myös Sosterin verkkosivulle sekä YhESin verkkosivuille.

Kansalaistorista viestimiseen tulee käyttää monipuolisesti eri viestintäkanavia. Käyttöön otettavia vaihtoehtoja on sosiaalisen median kanavista Facebook ja Instagram sekä lehdistä Itä-Savo sekä paikallislehdet Savonmaa, Uusi Saima sekä Puruvesi. Näiden viestintäkanavien avulla on mahdollista tavoittaa mahdollisimman laajasti eri ikäiset kansalaiset.

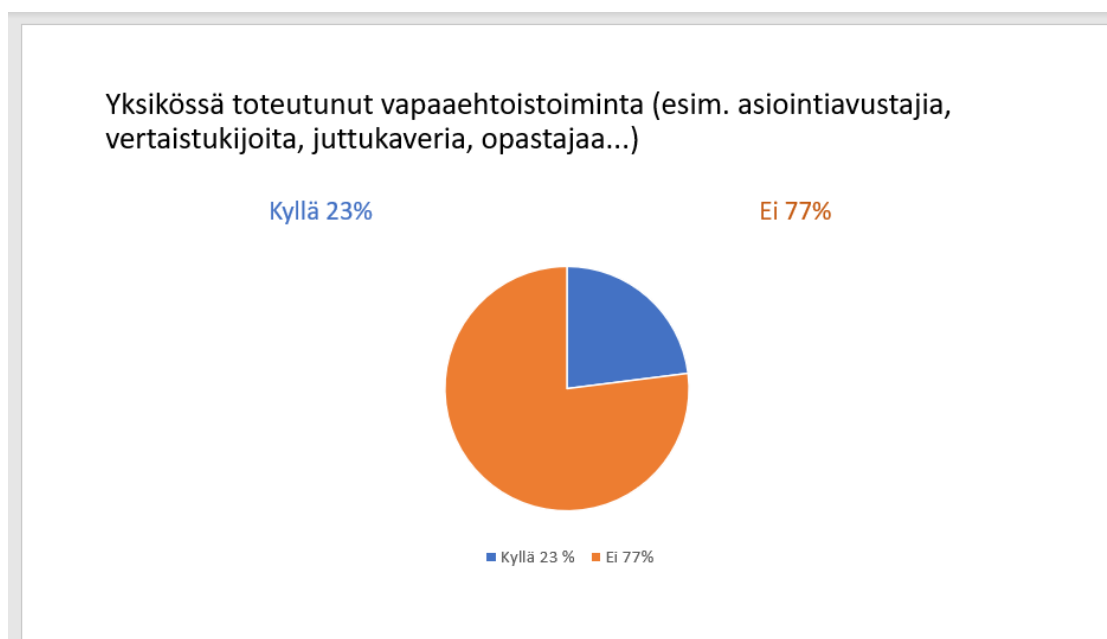
7.2.3 Webropol-kyselyn toteutus ja tulokset

Laadullisessa tutkimuksessa yleisiä tutkimusmenetelmiä ovat haastattelu, kyselyt sekä erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi 2013, 71). Seuraavaksi aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui kysely. Tiedonkeruu suoritettiin **Webropol 3.0-kyselyllä**, joka on helppokäyttöinen verkossa toimiva kysely- ja raportointiohjelma. Kyselyn avulla haluttiin selvittää, millaista yhteistyötä Sosteri ja potilasjärjestöt sekä -yhdistykset ovat toteuttaneet ja onko toiminnassa ollut vapaaehtoisia. Jos on ollut vapaaehtoisia, niin mistä järjestöstä tai yhdistyksestä. Webropol-kyselyssä on sekä avoimia kysymyksiä että väittämiä (liite 5/1). Avoimiin osioihin vastataan vapaamuotoisesti, kun taas väittämissä vastausvaihtoehdot on annettu valmiina. Kyselylomake tulee suunnitella huolellisesti. Kysymykset tulee muotoilla niin, että ne antavat mahdollisimman kattavasti tietoa asiaan, jota tutkitaan. (Vehkalahti 2019, 20–24.)

Kysely analysoitiin Webropol 3.0 -ohjelmalla. Ohjelma raportoi vastauksia reaaliajassa, joista näkee suoraan esimerkiksi kyselyn vastausprosentin. Webropolin raportointityökalu kirjaa raportit automaattisesti ja antaa monipuoliset tulosten tarkastelu- ja visualisointitoiminnot. Tutkimustulosten analysoinnin voi tehdä tilastoanalyysillä ja tekstianalyysillä. (Webropol 2021.) Tässä opinnäytetyössä tuloksista koottiin tekstianalyysi, joka sisälsi vastaajien lukumäärän (liite 11). Aineiston tulokset vielä ryhmiteltiin aihepiireihin sopiviin teemoihin ja aineistosta etsittiin valitun teeman mukaisia näkemyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93).

Weropol-kyselyllä haettiin vastauksia **seitsemänteen tutkimuskysymykseen**: Millaista yhteistyötä Sosteri sekä potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset ovat toteuttaneet? Kyselylle valmisteltiin saatekirje (liite 5/2). Ensin kysely testattiin neljän Sosterin työntekijän toimesta, eikä kukaan ilmoittanut löytäneen epäkohtia. Tämän jälkeen kysely lähetettiin 62 vastaanottajalle Sosterin osastoille, yksiköille ja poliklinikoille. Kyselyn sai täyttää työyksikössä yhdessä tai henkilökohtaisesti. Uusintamuistutuksia kyselyyn osallistumisesta tehtiin yksi. Kysely oli avoinna kaksi ja puoli viikkoa.

Kyselyllä saatiin 14 vastausta (**N=14**), vastausprosentin ollessa 24 %. Vastauksia saatiin **13** eri osastosta, yksiköstä ja poliklinikasta. 77 % (n=11) vastaajista totesivat, että yksikössä ei ole toteutunut vapaaehtoistoimintaa (Kuva 20).



Kuva 20. Toteutunut vapaaehtoistoiminta (2022)

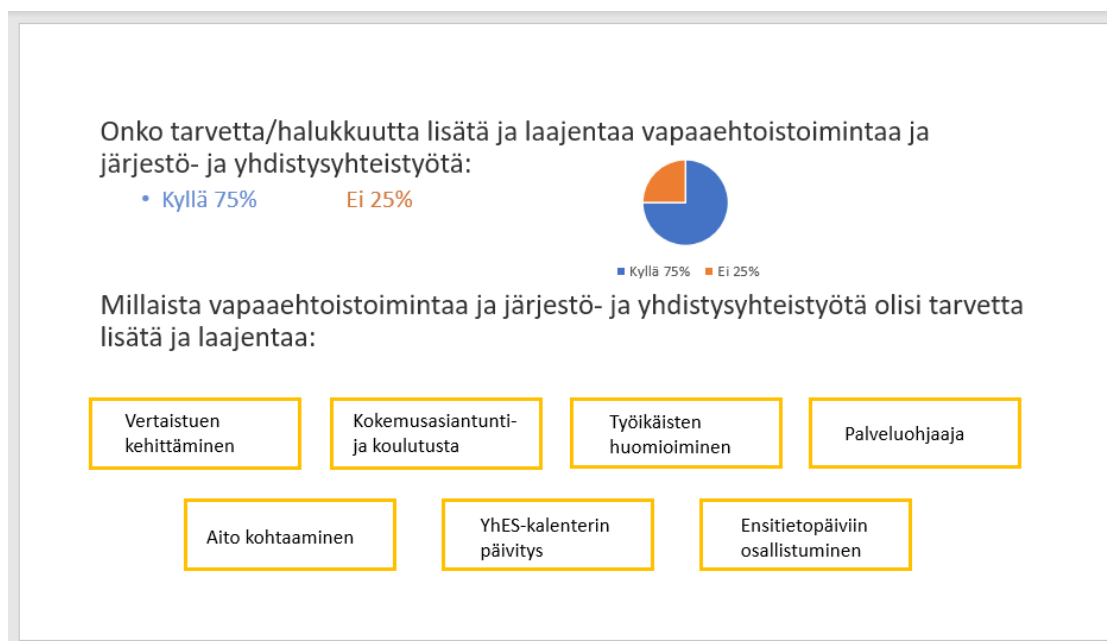
Vapaaehtoistoimintaa on toteutettu **neljän (4)** eri yhdistyksen tai järjestön kanssa. 77 % (n=11) vastaajista toteaa, että vapaaehtoistoiminta ei ole kuitenkaan ollut aktiivista viimeisen vuoden aikana. (Kuva 21.)



Kuva 21. Vapaaehtoistoiminnan aktiivisuus (2022)

53 % (n=7) vastaajista kertoivat yksikössä toteutuneen järjestö- ja yhdistysyhteistyötä. Järjestö- ja yhdistysyhteistyötä on toteutettu **14** eri tahon tai yhdistyksen kanssa. Potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset ovat jakaneet materiaalia Sosterin eri toimipisteiden infopisteisiin tai ilmoitustauluille, järjestäneet teematilaisuuksia yhdessä Sosterin kanssa, osallistuneet Sosterin asiantuntijatilaisuuksiin, toteuttaneet kokemusasiantuntijatoimintaa, toteuttaneet tai osallistuneet yhteisiin työpajoihin sekä tarjonneet vertaistukea osastoilla käyden. Myös potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten jäseniä on osallistunut Sosterin asiakasraateihin.

75 % (n=10) vastaajista halusivat lisätä vapaaehtoistoimintaa ja järjestö- ja yhdistysyhteistyötä yksiköissä. Vertaistukitoimintaa toivotaan kehitettävän. Työikäisiä tulisi huomioida yhdistystoiminnassa. Yhdistysten jäsenet ovat iäkkäitä, on vaikeaa löytää työikäisille vertaistuki- tai muita ryhmätoimintoja. Mielenterveyspuolelle toivotaan kokemusasiantuntija koulutusta. Olisi myös halukkuutta osallistua ensitietopäiviin ja kuulla järjestöistä ja yhdistyksistä. Palveluohjaaja koettaisiin tarpeelliseksi eri diagnoosiryhmille. YhES-verkkoalustan kalenterin päivitys olisi ajankohtaista. Lisäksi koetaan aidon kohtaamisen olevan verkko-sivujen selaamista tärkeämpää. (Kuva 22.)



Kuva 22. Tarve vapaaehtoistoiminnan ja järjestö- ja yhdistysyhteistyön lisäämiselle (2022)

Lisäksi eri sairauksista, sosiaalisista palveluista ja tuista tiedottamista pidetään tärkeänä. Yleisimpien sairauksien hoidoista olisi hyvä tietää tarjolla olevat tukimuodot ja vertaistukimahdollisuudet. Myös sairastuneiden läheisille tulisi tarjota tukea. Kuntoutusosastoille toivotaan vertaistukea ja erilaista viriketoimintaa, esimerkiksi esiintymisiä. Juttukaverin koettaisiin olevan hyväksi. Juttukaveritoiminnan voisi aloittaa osastolla ja jatkaa asiakkaan kotiutuessa. Tiedetään, että usein osastolla käyvät samat asiakkaat, jotka ovat kotona yksin. Asiakkaille voisi tarjota päiväkerhotoimintaa kotiin ulkoiluavun lisäksi. Vastaajat kokevat myös tarvitsevansa lisätietoa millaiseen yhteistyöhön järjestöt ovat halukkaita, sillä järjestöjen osallistumisia pidetään hyvin erilaisina.

Kyselyllä selvitettiin myös, miksi vapaaehtoistoiminta tai järjestö- ja yhdistysyhteistyö ei ole toteutunut tai se on jäänyt vähäiseksi. 69 % (n=9) vastaajista koki, että heillä ei ole riittävästi työaikaa tai resursseja. 54 %:lla (n= 7) vastaajista ei ole riittävästi tietoa vapaaehtois- ja järjestö- ja yhdistysyhteistyöstä. 23 % (n=3) vastaajista kertoivat yhteistyön katkenneen yhdistyksen jäsenen lopetettua toiminnan, järjestöjen toimijoiden vanhenevan ja uusia toimijoita on ollut vaikea saada mukaan tai yhdistysten iäkkäiden toimijoiden puutteisiin esimerkiksi atk-osaamisessa. 8 % (n=1) vastaajista oli sitä mieltä, että vapaaehtoistoimintaa tai järjestö- ja yhdistysyhteistyötä ei ole mahdollista toteuttaa lainkaan. (Kuva 23.)



Kuva 23. Vapaaehtoistoiminnan tai järjestöjen- ja yhdistysten yhteistyön toteutumattomuus (2022)

Kyselyn viimeisessä osassa pyydettiin vastaajilta palautetta, ideoita tai muita huomioitavia asioita. Vastaajat toivoivat saavansa yhdistysten esitteitä, jolloin osastoilla olisi enemmän tietoa. Koetaan, että tuleva Kansalaistori tulee parantamaan tätä. Asiakkaille halutaan tiedotusta jokapäiväisistä ja konkreettisista avuista ja tuista. Järjestö ja vapaaehtoistyössä tulisi huomioida kaikki sektorit, myös mielenterveystyö. Ajatellaan, että jos työntekijä on itse mukana vapaaehtoistoiminnassa, silloin huomaa paremmin yhteistyön merkityksen ja tarpeen. Ensitetopäivässä samassa elämäntilanteessa olevat kohtaavat ja saavat mahdollisuuden tutustua yhdistykseen. Tapahtumia toivottaisiin striimattavan eri verkkokanaviin, esimerkiksi YouTubeen, josta asiakas voi katsoa tallenteen sopivana ajankohtana. Lisäksi olisi hyvä olla mahdollisuus esittää kysymyksiä esimerkiksi chat-kanavan kautta, jossa ammattilainen olisi vastaamassa reaaliajassa. Uusien innovaatioiden kokeilemista kehittämistyössä pidetään tarpeellisenä ja erittäin tärkeänä. Myös järjestö- ja yhdistysyhteistyölle koetaan olevan tarvetta. Lisäksi ehdotettiin kyselyä asiakkaille minkälaista toimintaa he kaipaavat. (Kuva 24.)



Kuva 24. Muuta palautetta, ideoita ja huomioitavia asioita (2022)

Kyselyn yhteenvedona voidaan pitää Sosterilla toteutettavan vapaaehtoistoiminnan sekä potilas- ja järjestöyhteistyön merkityksellisyyttä. Niiden toteuttamiseen halutaan panostaa sekä toteutumista halutaan lisätä. Tarvitaan lisää tietoa eri järjestöjen ja yhdistysten tarjoamista palveluista sekä vapaaehtoistojen valmiuksista yhteistyön toteuttamiseksi.

7.2.4 Sähköpostikysely

Lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin Sosterissa työskentelevien lääkäreiden työpäiviä. **Kyselyssä** pyydettiin erittelemään päivät, milloin lääkärit pitävät vastaanotto- osastokierto- tai leikkauspäiviä. Tietoa tarvittiin digitaalisen tapahtumakalenterin suunnitteluun sekä Kansalaistorin tapahtumien tarkentamiseksi.

Aineistonkeruu toteutettiin puolistrukturoidulla haastattelulla (liite 6). Haastattelut voidaan luokitella yksilö- tai ryhmähaastatteluksi osallistujamäärän mukaan. Puolistrukturoidussa haastattelussa keskustellaan aihe kerrallaan, jossa keskusteltavat teemat ja tarkat kysymykset on mietitty etukäteen. Kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset. (Kananen 2014, 70.) Kysely lähetettiin neljälle (N=4) Sosterin vastaavalle osastonhoitajalle ja osastonsihteerille. Haastattelu suoritettiin sähköpostitse. Haastattelun vastaukset kirjattiin taulukkoon ja vastauksista koottiin yhtenäinen tiedosto (Taulukko 3).

Vastauksista selviää yhdeksän (9) eri alan lääkäreiden työvuoroja. Reumatologi on paikalla Sosterissa maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin. Diabetes-lääkäri on paikalla pääsääntöisesti päivittäin. Nefrologi myöskin päivittäin. Onkologi on paikalla maanantaisin tai tiistaisin ja keskiviikkoisin, gastrokirurgi tiistaisin ja torstaisin. Urologi on paikalla tiistaisin ja torstaisin sekä verisuonilääkäri keskiviikkoisin. Kardiologi on paikalla arkisin maanantaista perjantaihin ja plastiikkakirurgi taas vaihtelevin päivin. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Sosterin erikoislääkäreiden vastaanotto-, osastokierto- tai leikkauspäivät

Erikoislääkärin erikoisala	Erikoislääkärin vastaanotto-, osastokierto- tai leikkauspäivä Sosterissa				
	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
diabeteslääkäri	X	X	X	X	X
gastrokirurgi		X		X	
kardiologi	X	X	X	X	X
nefrologi	X	X	X	X	X
onkologi	(X)	(X)	X		
plastiikkakirurgi	VAIHTELEE				
reumatologi	X	X		X	
urologi		X		X	
verisuonikirurgi			X		

Tuloksista voidaan päätellä lääkäreiden kolmen suosituimman läsnäolopäivän painottuvan tiistaihin, torstaihin sekä keskiviikkoon. Näinä päivinä järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan toivotaan olevan aktiivisinta. Yhdistyksiä pyritään kordinoimaan Kansalaistorille Sosterin eri alojen lääkäreiden vastaanottoaikojen mukaan. Tämä tukee asiakaspolun oikea-aikaisuuden ja palveluiden kohdentamista.

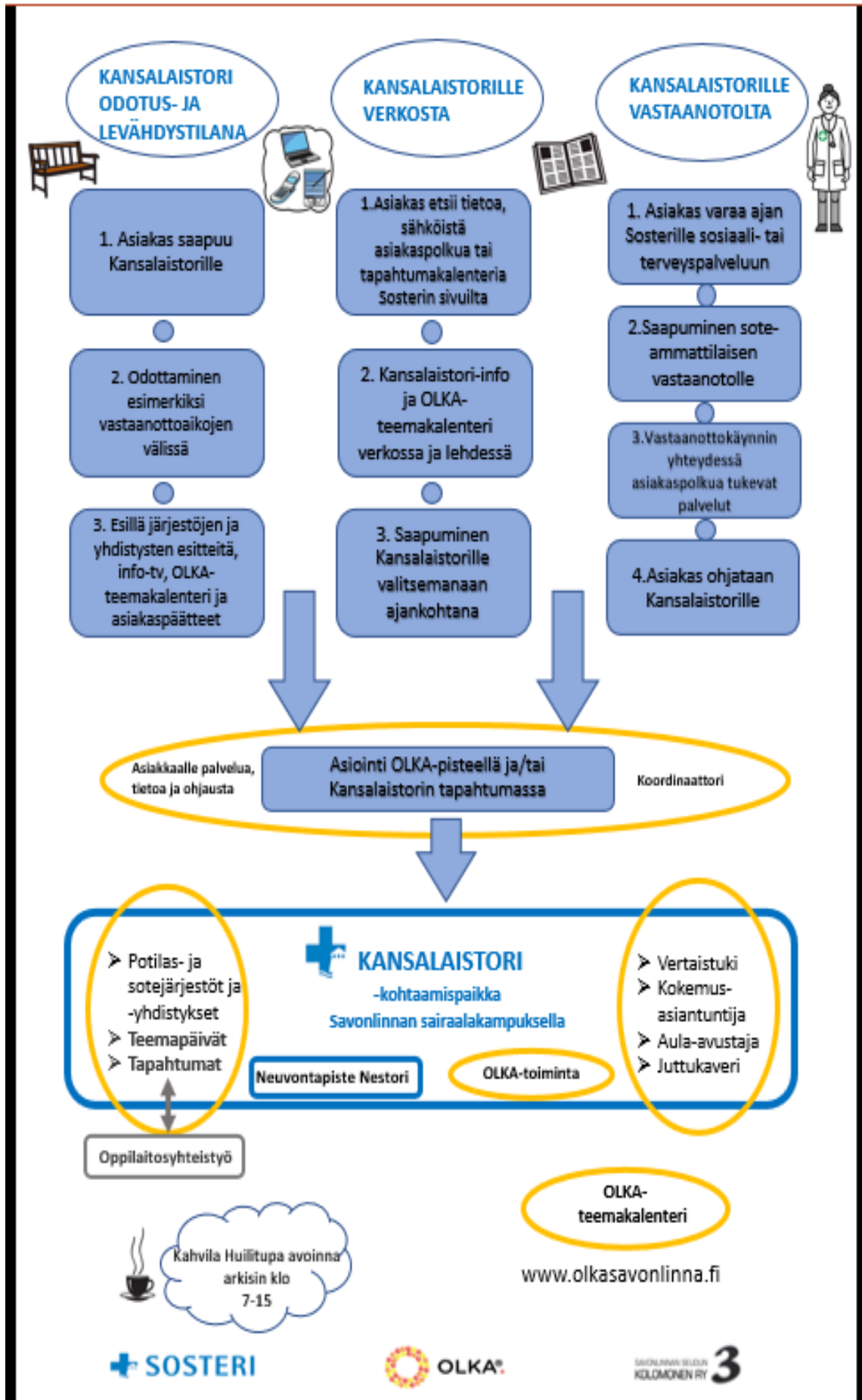
8 KANSALAISTORIN TOIMINTAMALLIEHDOTUS

Toimintamallit ovat kuvauksia kehitetyistä ratkaisuksista. Toimintamallissa esitetään mihin tarkoitukseen se on kehitetty, kenelle se soveltuu, millaisia vaiheita tai kokonaisuuksia siihen kuuluu ja mitä sillä on saavutettu. Lisäksi toimintamalli on erinomainen väline kehittämistyön tulosten viestinnässä. (Innokylä s.a.b.)

Opinnäytetyössä saatujen tulosten pohjalta tuotettiin ehdotus Sosterille Kansalaistorin toimintamalliksi. Kansalaistori toimii avoimena odotus- ja levähdystilana, johon keskitetään potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palveluita ja toimintaa. Näillä palveluilla halutaan edistää kansalaisten tietoutta eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten tarjoamista palveluista sekä aktivoida kansalaisten osallistumista oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi. Kansalaistorilla alkaa Sosterin ja Savonlinnan Seudun Kolomonen ry:n yhteistyöllä toteutettava OLKA-toiminta, joka on koordinoitua vapaaehtoistoimintaa sairaalassa ja uudessa sosiaali- ja terveyskeskuksessa. Lisäksi Sosterin ikäihmisille maksutonta ohjausta ja neuvontaa tarjoava neuvontapiste Nestori siirtää toimintansa Kansalaistorille. Kansalaistorin alueella toimii myös kahvila Huilitupa.

Kansalaistorin toimintamallissa on kuvattu kolmella eri asiakaspolulla, miten asiakas voi hyödyntää Kansalaistoria ja kuinka sinne ohjautuu. **Kansalaistori toimii odotus- ja levähdystilana**, kun asiakas tulee Kansalaistorille odottamaan esimerkiksi kahden vastaanottoajan välillä. **Kansalaistorille ohjautuu verkosta**, kun asiakas etsii tietoa, sähköistä asiakaspolkua tai tapahtumakalenteria Sosterin verkkosivuilta, tai huomaa Kansalaistorin ja OLKA-toiminnan ilmoituksen sosiaalisen median kanavissa ja lehtitiedotteissa. Lisäksi **Kansalaistorille ohjautuu sote-ammattilaisen vastaanotolta**, kun vastaanotokäynnin yhteydessä kerrotaan asiakaspolkua tukevista yhdistystoiminnoista ja -palveluista. Asiakkaan ohjaaminen Kansalaistorille jo lääkärin tai hoitajan vastaanotolla täydentää asiakkaan asiakaspolkua. (Kuva 25.)

Kansalaistorille saapuessaan asiakas löytää eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten esitteitä, asiakaspäätteet, info-tv:n sekä OLKA-teemakalenterin. Vapaaehtoistoimijat toimivat esimerkiksi vertaistukihenkilön, juttukaverin tai aula-avustajan tehtävissä uuden sosiaali- ja terveyskeskuksen tai sairaalan alueella liikkumisen apuna. OLKA-pisteellä toimii vapaaehtoisten lisäksi usein koordinaattori, joka ohjaa asiakasta potilas- ja soteyhdistyksiin, neuvoo asiakaspäätteen käyttämisessä tai kertoo erilaisista saatavilla olevista yhdistystoiminnoista, kuten vertaistukitoiminnasta, teemapäivistä ja tapahtumista. Oppilaitosyhteistyöllä voidaan monipuolistaa Kansalaistorin tapahtumatarjontaa hyödyntämällä opiskelijoita erilaisten tapahtumien järjestäjiksi. (Kuva 25.)



Kuva 25. Kansalaistorin toimintamalliehdotus tämän opinnäytetyön tuotoksena (2022)

Kansalaistorin digitaalisena tapahtumakalenterina toimii OLKA-teemakalenteri, jonka löytää OLKA-Savonlinnan verkkosivulta sekä linkkinä Sosterin verkkosivulta (kuva 26). Digitaalisesta tapahtumakalenterista löytyy kuukausittain Kansalaistorin tapahtumatarjonta, kuten erilaiset teemapäivät, tapahtumat ja toiminnot sekä paikalla Kansalaistorilla olevat potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset.

OLKA® Teemapäiväkalenteri

< HUHTIKUU TOUKOKUU 2022 KESÄKUU >

MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11 9.00-12.00 NEUVONTAPISTE NESTORI	12 12.00-15.00 SAVONLINNAN SEUDUN REUMAYHDISTYS RY - MAAILMAN FIBROMYALGIAPÄIVÄ	13 9.00-13.00 MUISTINESTORI 12.00-14.00 SAVONLINNAN SEUDUN OHJAAAMO	14	15
16 8.30-12.00 SAVONLINNAN SEUDUN REUMAYHDISTYS RY - PÄIVYSTYS 12.00-15.00 NEUVONTAPISTE NESTORI - IKÄIHMIEN SOSIAALIL- JA PALVELUOHJAUS	17 8.30-15.00 SAIMAAN SYÖRÄYHDISTYS RY - SUOLUSTOSYÖVÄN SEULONNAT 10.00-12.00 LINNAKLUBI/KOTILO RY - TOIMINNAN ESITTELY 13.00-15.00 ITÄ-SAVON PUATTI RY - ADHD	18 9.00-12.00 NEUVONTAPISTE NESTORI - IKÄIHMIEN SOSIAALIL- JA PALVELUOHJAUS	19	20 9.00-13.00 MUISTINESTORI - IKÄIHMIEN SOSIAALIL- JA PALVELUOHJAUS	21	22

Kuva 26. OLKA-teemakalenteri (OLKA Savonlinna 2022)

OLKA-teemakalenterista tiedotetaan myös OLKA Savonlinnan uutiskirjeen mukana, Savonlinnan Seudun Kolomonen ry:n kuukausipostin mukana, mainostaen eri sosiaalisen median kanavissa sekä Itä-Savossa ja paikallislehdissä.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa ehdotus Sosterille Kansalaistorin toimintamalliksi yhteistyössä muiden verkostojen kanssa. Opinnäytetyöllä pyrittiin edistämään kansalaisten tiedonsaantia eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palveluista sekä aktivoimaan kansalaisten osallistumista oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi. Opinnäytetyössä käytettyjen menetelmien keinoin

etsittiin ratkaisuja Sosterin ja potilas- sekä sotejärjestöjen ja -yhdistysten yhteistyön sekä jo toteutetun vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi. Lisäksi selvitettiin Sosterin lääkäreiden vastaanotto- ja osastopäiviä Kansalaistorin digitaalisen tapahtumakalenterin suunnittelemista ja Kansalaistorin tapahtumien tarkentamista varten. Näiden pohjalta nousevista tuloksista syntyi ehdotus Kansalaistorin toimintamalliksi. Tämä opinnäytetyö selvittää, kuinka tärkeä yhdyslinkki Kansalaistori on Sosterin asiakaspoluilla, joita potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten tarjoamat palvelut täydentävät.

9.1 Tuotosten tarkastelua

Savonlinnan Seudun Kolomonen ry:n selvitys potilasjärjestöjen ja -yhdistysten odotuksista Sosterin kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä Kansalaistorin mahdollisuuksista muistuttivat sekä Sosterin edustajia, että yhdistystoimijoita yhdistysyhteistyön merkityksestä. Koetaan, että kolmannen sektorin tarjoamat palvelut tulee saada osaksi Sosterin asiakaspolkuja aiempaa paremmin. Potilas- ja sotejärjestöjen tarjoamia palveluja on, mutta ne eivät kohtaa kansalaisia siinä määrin, mihin olisi mahdollisuus. Tätä väitettä tukee myös Mikkosen & Saarisen (2018, 125–126) selvitys vuoden 2015 tehdystä Taloustutkimuksesta, jonka mukaan tietoa vertaistukitoiminnasta on tarjolla, mutta löydetäänkö sitä oikea-aikaisesti. Järjestöjen saatavilla olevista palveluista saateen tiedottaa vaillinaisesti, vakuuttavaa kuvaa vertaistuesta ei muodostu. Esitteitä voi olla tarjolla, mutta vertaistukitietoa tarvitsevalta ne voi jäädä huomaamatta. Kuntaliiton (2020) mukaan aktiivinen järjestö- ja vapaaehtoistointa vahvistaa kansalaisten omaehtoista arjessa selviytymistä. Järjestötoiminnan avulla erilaiset kansalaiset voivat laajentaa keskinäisiä näkemyksiään vuorovaikutteisella kohtaamisella. Järjestöt ja yhteisöt tuottavat esimerkiksi vapaaehtoista vertaistukea.

Työpajojen tulokset kertovat, että Kansalaistorilla halutaan toteutettavan eri sektoreiden tarjoamia tapahtumia, myös muidenkin kuin sotejärjestöjen ja -yhdistysten mukana oloa. Jotta nämä yhdistyksillä tarjolla olevat palvelut tulevat kansalaisten tietoon, tulee niiden olla helposti saavutettavissa. Keskittämällä potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palvelut Kansalaistorille, tuo se yhdistyksille erinomaista näkyvyyttä. Yhdistysten ja -järjestöjen esitteet ja yhdistys-

esittelyt saavat konkreettisen paikan, jossa ne ovat kansalaisten hyödynnettävissä. Potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palvelujen kytkeminen osaksi Sosterin asiakaspolkua, antaa se Sosterille sekä järjestötoimijoille linkin verkostomaisen yhteistyön toteuttamiselle. Laasonen ym. (2020, 17) ja Rinkinen ym. (2020,8) kuvaavat verkostoyhteistyön olevan tiedonvaihtoa muiden toimijoiden kanssa. Verkostotoiminnalle on ominaista asiantuntijuuden ja ammattitaidon jakamista sekä yhteisen toiminnan ja uusien toimintamallien kehittämistä. Myös Haukilahden (2021, 11) mukaan verkostoyhteistyöllä on mahdollista saada vaikuttavat sosiaali- ja terveystalvet.

Kansalaistorille toivotaan oppilaitosyhteistyötä. Opiskelijat voisivat toimia erilaisten teemapäivien ja tapahtumien järjestäjinä Kansalaistorilla paikan päällä sekä digitaalisissa tapahtumissa. Opiskelijat saisivat kerrytettyä tapahtumista opintosuorituksia sekä työkokemusta. Nuoret voisivat myös kiinnostua järjestötoiminnasta, joka toisi yhdistyksille lisää vapaaehtoistoimijoita tai jäseniä. Rinkinen ym. (2020 6–8, 15–16) toteaa verkostomaisesta yhteistyömallista olevan hyötyä monessa eri tilanteessa, kunhan toiminta on vapaaehtoista, tasapuolista ja vastavuoroista. Ruuskasen ym. (2020, 44–45) mukaan uudet kehittyvät teknologiat ovat mahdollistaneet kansalaistoiminnan järjestämisen verkostomaisesti, joka taas lisää mahdollisuuksia eri toimintamuotoihin. Neljä sektori -tyylinen kansalaistoiminta näkyy parhaiten verkostomaisesti järjestettyinä paikallisina tapahtumina ja toimina.

Vertaistukitoiminnan merkitys nousi esille sekä yhteisissä työpajoissa että yhdistysyhteistyötä ja vapaaehtoistoimintaa selvittävässä kyselyssä. Yhdistykset toteuttavat erilaisia vertaistukiryhmiä, mutta näistä toimijoista kaivattaisiin lisää tietoa. Tiedetään myös, että nykyiset yhdistysten vapaaehtoistoimijat ovat iäkkäitä, ja heidän tilalleen on vaikea saada uusia toimijoita. Miksi vapaaehtoistoiminnan toteuttamiseen ei sitten ole halukkuutta? Kansalaistorikokonaisuuden toivotaan tuovan vapaaehtois- sekä järjestö- ja yhdistystoiminnalle uudenlaista mielekästä toimintaa sekä lisäävän innokkaita uusia toimijoita. Rissanen & Puumalainenkin (2016, 52–54) kuvaavat vapaaehtoisten työn olevan mielekästä ja sisältöä elämään tuovaa. Vapaaehtoiset voivat olla mukana monenlaisissa tapahtumissa ja kampanjoissa. Tehtävissä saa kohdata erilaisia ihmisiä, toimia tukena, avustajana ja ystävänä.

Opinnäytetyön tulosten mukaan joissakin yksiköissä ei ole toteutettu vapaaehtoistoimintaa joko resurssien tai ajanpuutteen vuoksi, vaikka vapaaehtoistoiminnan sekä järjestö- ja yhdistysyhteistyön toteuttamista pidetäänkin tärkeänä sosiaali- ja terveystalvelujen täydentäjänä. Järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan toivotaan käynnistyvän aiempaa aktiivisempaan toimintaan, johon työnantaja voisi vaikuttaa esimerkiksi resurssivajeita korjaamalla. Tämä tukisi henkilöstön toivetta pystyä toteuttamaan vapaaehtoistoimintaa aiempaa paremmin. Lisäksi henkilökunnan tulisi saada riittävästi tietoa eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten tarjoamista palveluista sekä yhdistystoimijoiden valmiuksista vapaaehtoistoiminnan toteuttamiseksi. Rissanen & Puumalainenkin (2016, 52) toteavat vapaaehtoistyön tai vapaaehtoistoiminnan olevan toimintaa, joka tuottaa sosiaalista hyvinvointia ja antaa lisäarvoa kaikille osallisille.

Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestimiselle haluttiin selkeä suunnitelma, mitä viestitään ja millä keinoin. Saumattomalla yhteistyöllä voidaan varmistaa päällekkäisyyksien välttäminen. Myös Sosterin ja yhdistysten oma Kansalaistorikonaisuuden sisäinen viestintä tulee muistaa, jotta kaikki Kansalaistorin toimijat saavat ajantasaisen tiedon. Viestinnän tulee olla asiakkaan näkökulmasta eri ikäryhmät huomioiden, monipuolisesti eri viestintäkanavia käyttäen. Viestintää voi toteuttaa sosiaalisen median kanavissa, kuten Instagramissa ja Facebookissa. Lisäksi Kansalaistorin viestimisessä halutaan käyttää tiedottamiseen Itä-Savoa ja paikallislehtiä Savonmaata, Uusi Saimaata sekä Puruvettä tavoittaakseen nekin kansalaiset, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää verkkosovelluksia. Mikkosen & Saarisenkin (2018, 125) mukaan monet järjestöt tiedottavat lehdissä, internetissä sekä erilaisissa tapahtumissa. Verkosta löytää yhä enemmän ja kattavasti tietoa, mutta täytyy muistaa, että verkon tieto ei kuitenkaan ole kaikkien saatavilla tai sitä ei osata etsiä.

Kuten opinnäytetyön tuloksissakin todettiin, aito kohtaaminen on tärkeämpää kuin verkkosivujen selaaminen. Kansalaistori toimii kansalaisten avoimena kohtaamispaikkana Savonlinnan sairaalakampuksella. Kansalaistorilla kohtavat Sosterin ammattilaiset, potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten toimijat, muut toimijat sekä kansalaiset. Maunun ym. (2016, 7, 54) mukaan kohtaamispaikat ovat avoimia tiloja, joissa ollaan vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Kohtaamispaikassa luodaan kontakteja, jotka vahvistavat osallisuutta

ja yhteisöllisyyttä. Kohtaamispaikkatoiminta on yhteistyötä. Yhteistyö on toiminnan resurssi ja edellytys. Toiminta muotoutuu sellaiseksi, mitä eri toimijat siitä tekevät. Myös Francisin ym. (2012, 406) ja Anderssonin ym. (2016, 25–26) tutkimukset kertovat sosiaalisten suhteiden ja yhteisöllisyyden aktiivisuuden lisääntyvän avoimissa tiloissa tapahtuvissa kohtaamisissa. Toisten ihmisten kanssa käydyt vuorovaikutustilanteet vaikuttavat positiivisesti hyvinvointiin.

Kansalaistorin tilojen suunnittelussa pyritään mahdollisuuksien mukaan huomioimaan kaikenikäisten kansalaisten monenlaisiin eri tapahtumiin osallistuminen. Lisäksi Kansalaistorin tiloja on tarkoitus käyttää eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten sekä muiden toimijoiden pitämässä teema- ja tapahtumapäivissä. Kansalaistorille toivotaan monien eri järjestöjen tai yhdistysten paikalla oloa samaan aikaan parantamaan näiden keskinäistä yhteistyötä. Nousiainen (2021,63) mukaan vuorovaikutuksellisen ja yhteisen tekemisen ajattelun lisäävän merkityksellisyyden kokemusta, joka edistää kansalaisen osallisuutta. THL:n (2021d; 2021e) selvityksen mukaan erilaisten ihmisten kohtamisen on todettu parantavan kansalaisten suhteita sekä lisäävän turvallisuuden tunnetta. Avoimissa tiloissa luotu välittävä ilmapiiri lisäävät osallisuutta. Lisäksi avoimien tilojen suunnittelussa on hyvä huomioida tasavertainen mahdollisuus käyttää tiloja.

Järjestöjen ja yhdistysten tarjoamat palvelut, niin Kansalaistorilla kuin Sosterin asiakaspolun täydentäjinä, lisäävät kansalaisten osallistumista oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi. Kansalaistorilla toteutettava toiminta tarjoaa kansalaisille lisää palveluja helpommin saavutettavaksi saman katon alle, joka taas aktivoi kansalaisia osallistumaan oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi. Kansalaiset saavat esimerkiksi vastaanottokäynnin yhteydessä kerralla kaiken tiedon heille tarjolla olevista potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palveluista. Tämä vastaa Sosterin uusien toimintatapojen kehittämisessä suunnitellun Kerralla kuntoon -mallin tavoitteita. Toimintamallissa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään kerralla valmiiksi ja pyritään kaikissa asiakaspalvelutilanteissa selvittämään asiakkaan tarvitsemat palvelut mahdollisimman pitkälle. (Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke 2022, 8). Kansalaistorin kehittäminen vastaa Sosterin (2020, 1.) tavoitteita löytää ne keinot, joiden avulla väestö saa tarvitsemansa laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut

ilman tarpeetonta viivettä omalta alueeltamme. Lisäksi Kansalaistorilla voidaan tavoitella Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hankkeessa (2020, 19) määriteltyjen ennaltaehkäisevien ja muiden palvelujen monipuolistamista ja saatavuuden parantamista.

Lisäksi Kansalaistorin toiminta vastaa Sote-uudistuksen (2020) tavoitteita parantaa laadukkaampia sote-palveluja, jotka turvaavat kestävästä hyvinvointia kaikille suomalaisille. Sote-uudistuksessa palveluja kehitetään ja sovitetaan yhteen katkeamattomiksi palveluketjuiksi ja kokonaisuuksiksi. Toimintatapoja ja digitaalisia ratkaisuja kehitetään ihmislähtöisesti. Kehittäminen perustuu laaja-alaiseen asiantuntevaan osaamiseen ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten yhteistyöhön.

Digitaalisten palveluiden kehittäminen ja esimerkiksi itsepalvelujen ja sähköisten sovellusten käyttöönotto, ovat merkittävä kehitys palveluiden saatavuudessa (STM 2016, 31; Hyppönen ym. 2020, 19). Digitalisaatio auttaa hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämistä ja kehittämistä, sekä antaa kansalaisille paremmat palvelut. Sähköisillä palveluilla tuetaan kansalaisia pitämään parempaa huolta terveydestään. (STM 2016,4.) Kansalaistorilla huomioitu digitaalisuus ensinnäkin mahdollistaa asiakaspäätteillä toteutettavaa tiedonsaantia esimerkiksi sairauksien hoidossa tai terveyspalveluiden tekoa yhdessä vapaaehtoistoimijan tai koordinaattorin kanssa. Toiseksi Kansalaistorilla toteutettava teema- ja tapahtumapäivien livestriimaus eri kanaviin, kuten YouTubeen, tukee palvelujen oikea-aikaista saatavuutta.

Myös digitaalinen tapahtumakalenteri OLKA-teemakalenterina aktivoi kansalaisten osallistumista. Mahdollisimman kattavien asiakaspolkujen takaamiseksi kansalaiset voivat entistä helpommin ja nopeammin selvittää heille sopivien Kansalaistorin tapahtumien ajankohdat, tiedon Kansalaistorilla paikalla olevista potilas- ja sotejärjestöistä ja -yhdistyksistä sekä heidän tarjoamistaan toiminnoista.

Kansalaistorin toimintamalliehdotus syntyi tämän opinnäytetyön tuotosten ja tulosten pohjalta. Toimintamalli kuvaa kolmella eri asiakaspolulla, miten asiakas voi hyödyntää Kansalaistoria ja kuinka sinne ohjautuu. Toimintamallissa on myös kuvattu keskeinen Kansalaistorin tapahtumatarjonta, jota Sosterin ja

Savonlinnan Seudun Kolomonen ry yhteistyössä toteutettava OLKA-toiminta suurimmaksi osaksi tuottaa. Toimintamalliehdotusta voidaan käyttää Kansalaistorikokonaisuudesta tiedottamiseen Sosterin henkilöstölle. Lisäksi toimintamalliehdotus toimii sote-ammattilaisten kuten lääkäreiden ja hoitajien muistuttajana ohjaamaan asiakkaita potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palvelujen pariin vastaanottokäynnin yhteydessä.

9.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön luotettavuus eli reliabiliteetti otetaan huomioon opinnäytetyön kaikissa vaiheissa. Luotettavuus saavutetaan suunnitelmallisuudella ja laadun valvontaan paneutumisella. (Kananen 2014, 145.)

Tieteellisen tutkimuksen yleiset luotettavuusmittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti kertoo tulosten pysyvyydestä, eli siitä, että uusittaessa tutkimus, tulokset pysyvät samana ja validiteetti siitä, onko tutkittu oikeita asioita. (Kananen 2014, 147; Vehkalahti 2019, 41.) Myös tutkimusmenetelmien luotettavuutta tarkastellaan näillä käsitteillä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 136). Tässä opinnäytetyössä luotettavuusmittareina toimi Webropol-kysely, joka sisälsi avoimia kysymyksiä sekä väittämiä. Kyselyn suunnittelussa on käytetty apuna kahden asiantuntijan työryhmää, jotka asiantuntijuudellaan antoivat ohjeita kyselyn laatimiseen sekä huolellisen saatekirjeen valmistelemiseen. Tämä tukee opinnäytetyön luotettavuutta.

Kyselyn vastausprosentti vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Mahdollisimman kattava vastausprosentti parantaa tutkimuksen luotettavuutta (Vehkalahti 2019, 44). Tämän opinnäytetyön Webropol-kyselyn vastausjoukko (N=14) vaikuttaa pieneltä suhteessa kyselyn vastaanottaneiden kokonaismäärään (62). Mutta kyselyn tuloksia tarkastellessa vastauksia saatiin kuitenkin kattavasti, 13 eri osastosta, yksiköstä tai poliklinikasta, joka lisäsi tämän opinnäytetyön luotettavuutta.

Tutkimuksen luotettavuutta ajatellen myös tutkimuksen tiedonkeruu on toteutettava mahdollisimman hyvin. Tutkimusmenetelmiä on lukuisia vaihtoehtoja ja oikean menetelmän valintaan tulisikin kiinnittää jo tutkimuksen suunnitteluvai-

heessa huomiota. Vastaako valitut menetelmät tutkimuskysymyksiin. (Vehkalahti 2019, 42.) Tässä opinnäytetyössä on tarkasti valikoidut ja perustellut käytettävät tutkimusmenetelmät. Opinnäytetyön luotettavuutta lisäsi opinnäytetyön suorittaminen myös laadullisena. Työmenetelmäksi valikoidut työpajat toimivat tässä palvelumuotoiluprosessissa hyvin, koska jokaisen työpajan osallistujamäärät olivat riittävän suuret (16 henkilöä). Opinnäytetyön uskottavuutta lisäsi osallistuneiden määrän tarkka kuvaaminen sekä totuudenmukainen työpajatuotosten kerronta.

Aineiston analyysia tehdessä tulee tarkastella, miten aineisto analysoidaan ja millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin tullaan. Keskeistä on analyysivaiheessa tehty huolellinen luokittelu (Hirsjärvi ym. 1997, 231). Tässä opinnäytetyössä laadullinen aineisto ryhmiteltiin ja luokiteltiin aihepiirien mukaisesti teemoihin, joiden avulla saatiin selville tulosten keskeisimmät asiat toimintamalliehdotuksen suunnittelua varten. Lisäksi aineisto saavutti saturaatiopisteen, joka todisti aineiston riittävyyden. Opinnäytetyön tulokset eivät tuottaneet enää mitään tutkimuskysymysten kannalta uutta tietoa.

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on koottu useista eri lähteistä ja lähdeviitteet on merkitty selkeästi. Teoreettiseen viitekehukseen on hyödynnetty sekä kotimaisia että ulkomaisia tutkimuksia. Kattavan kirjallisuuskatsauksen ja tarkasti valikoitujen tutkimuslähteiden ansiosta tämän opinnäytetyön tulosten tarkastelussa voitiin todeta yhteneviä vastauksia teoreettisen viitekehysten kanssa. Tämä lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Kanasen (2017, 75) mukaan opinnäytetyön tuloksien luotettavuuden arvioinnissa voidaan verrata myös muiden tutkimuksien tuloksia omiin, jos tulokset vastaavat muiden tutkimustulosten kanssa.

Aineiston raportoinnissa on huomioitava mahdollisimman tarkasti vaiheiden eteneminen, jotta tutkimustulokset ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Kaiken kaikkiaan tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan kokonaisuutena. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 140.) Tutkimuksen sisäistä johdonmukaisuutta voidaan pitää hyvän tutkimuksen kriteerinä. Tutkimusraportissa tämä näkyy siinä, miten ja millaisia tutkimuksia on tutkimuksessaan käyttänyt. Tutkijan on huolehdittava tutkimussuunnitelmansa laadukkuudesta. Hyvälle tutkimukselle on ominaista tutkijan eettinen sitoutuneisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 127.) Tämä opinnäytetyö

on kuvattu selkeästi ja se etenee johdonmukaisesti vaiheittain. Opinnäytetyöhön sitoutuminen oli pitkäkestoista ja koko tutkimusprosessin vaiheet tarkoin suunniteltuja.

Laadullisessa tutkimuksessa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät mahdollisimman hyvin esille. Tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin ja toisaalta eettiset perusteet vaikuttavat tutkijan tutkimuksessa tekemiin valintoihin. Tätä tutkimuksen ja etiikan yhteyttä voidaan kutsua tieteen etiikaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 125.) Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoiluprosessi oli onnistunut lähestymistapa, koska sen tarkoituksena on saada esille kaikkien osallistujien näkemykset.

Tutkijalla on eettiset ja moraaliset velvoitteet tutkimuksen kohteena olevaa tutkimusyhteisöä, ammattialaa ja yhteiskuntaa kohtaan. Lainsäädäntö määrittelee rajat hyvää tieteellistä käytäntöä koskeville ohjeille ja suosituksille. Hyvän tieteellisen käytännön – ohjeen, HTK-ohje, tavoitteena on hyvän tieteellisen käytännön edistäminen ja tieteellisen epärehellisyyden ennaltaehkäiseminen. Vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta kuuluu tutkijalle itselleen. Tutkimusta tehdessä on oltava rehellinen, huolellinen, avoin ja kunnioitava. (Arene 2020, 8.) Tässä opinnäytetyössä on perehdytty aiheeseen huolellisesti ja perusteellisesti. Teoriassa huomioitiin keskeiset käsitteet, jotka selvennettiin kattavasti. Opinnäytetyön ohjauksessa kuultiin asiantuntijoiden näkemyksiä ja sen edistymistä seurattiin säännöllisesti Yhdistysverkoston kehittämistä suunnittelevassa – työryhmässä. Lisäksi opinnäytetyön suunnitelma hyväksyttiin ohjaavilla opettajilla ja sopimuslomake täytettiin toimeksiantajan kanssa. Tutkimusluvat haettiin toimeksiantajalta opinnäytetyön toteutussuunnitelman hyväksymisen jälkeen (liite 7). Tutkimuslupa myönnettiin sähköisellä allekirjoituksella.

Osallistuvien henkilöllisyys ei saa missään vaiheessa tutkimusta tulla esille. Samoin heidän yksityisyyttään suojellaan. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019, 7–12.) Tässä opinnäytetyössä kunnioitettiin tutkimukseen osallistuvien henkilöiden itsemääräämisoikeutta. Heillä oli oikeus vapaaehtoiseen osallistumiseen opinnäytetyöhön. Lisäksi osallistujien yksityisyyttä kunnioitettiin eikä heidän henkilötietojaan kerätty missään vaiheessa opinnäytetyötä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset asetettiin niin, ettei niistä voinut yksilöidä vastaajien henkilöllisyyttä.

Tekijänoikeuslain säännökset koskevat tutkimusaineistoja, tuloksia ja julkaisuja. Tekijänoikeuden alaisen aineiston käyttäminen edellyttää oikeudenhaltijan lupaa, elleivät rajoitukset toisin määrää. Kun opinnäytetyön aineistona käytetään toisten aineistoja, menetelmiä tai tuloksia, tulee niiden alkuperä, tekijät ja lähteet mainita hyvän tutkimustavan mukaisesti ja lainsäädäntöä noudattaen. (Arene 2020, 12.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun virallista opinnäytteen raportointiohjetta (Xamk 2017). Monialaisen toimintakyvyn edistämisen koulutuksen (ylempi amk) -opinnäytetyö vahvisti omaa ammattietiikkani sekä asiantuntijuuteni kehittymistä, kuten sosiaali- ja terveysalan yamk-koulutus edellyttää (Xamk.fi s.a.).

9.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Tässä opinnäytetyössä etsittiin ratkaisuja lisätä kansalaisten tietoutta eri potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten palveluista sekä kansalaisten osallistumisen aktivoimiseen oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi. Jotta voimme taata yhdenmukaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä parantaa palvelujen saatavuutta, vaatii se saumatonta ja katkeamatonta yhteistyötä eri sektoreiden välillä. Kansalaisten kuuleminen omien palvelujensa edistäjinä onkin yksi tärkeä tehtävä. Ei ole laadukkaan hoidon mukaista joutua eri palvelujärjestelmien riepoteltavaksi, luukusta luukulle. Saumattoman ja katkeamattoman palvelupolun rakentaminen yhdessä asiakkaan toiveiden kuulemisen kanssa, luovat hyvät ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut kaikille kansalaisille.

Potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset tarjoavat kansalaisille muun muassa erilaisia tapahtumia yhteiskokoontumisista verkkotapahtumiin, laaja-alaista vertaistukitoimintaa ja kansalaisille suunnattua vapaaehtoistyötä. Organisaatioille kolmannen sektorin palvelut tuovat asiantuntijuuden lisäksi yhteistyötä, jolla rakentuu kansalaisten mahdollisimman kokonaisvaltaiset sosiaali- ja terveyspalvelut täydentämällä toinen toisiaan.

Muutos toimintaympäristössä haastaa järjestöjä ja yhdistyksiä yhteistyöhön hyvinvointialueiden sekä kuntien kanssa. Esimerkiksi vuonna 2021 järjestöjen toiminnan rahoitusta tukevissa STEA-avustuksissa painotettiin erityisesti yhteistyön vahvistamista eri sektoreiden välillä, jotta kansalaisten osallistumismahdollisuudet ja järjestöjen tarjoamat palvelut hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi tulisivat huomioituiksi uusissa rakenteissa. Lisäksi Sote-uudistus sekä tulevat hyvinvointialueet nostavat kolmannen sektorin palvelujen merkitystä sekä antavat järjestöille mahdollisuuden tulla nähdyksi ja kuulluksi tärkeässä roolissa, jossa tehdään merkityksellistä työtä kansalaisten hyväksi. Sosteri on huomionnut toimintastrategiassaan järjestö- ja yhdistysyhteistyön kehittämisen ja Kansalaistorikokonaisuuden kehittäminen onkin ollut yhtenä keinona tämän tavoitteen saavuttamiseksi.

Kansalaistorilla toteutettava OLKA-toiminta ja OLKA-teemakalenteri vastaavat Sosterin Yhdistysverkoston kehittämistä suunnittelevassa -työryhmässä esiin nousseisiin kehittämissuunnitelmiin potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten näkyvyyden, vapaaehtoistoiminnan lisäämisen sekä Sosterilla jo toteutettavan yhdistysyhteistyön parantamiseksi. Kansalaistori on tärkeä yhdyslinkki Sosterin asiakaspoluilla. Järjestöjen ja yhdistysten tarjoamat palvelut, niin Kansalaistorilla kuin Sosterin asiakaspolkujen täydentäjinä, lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia osallistua monipuoliseen hyvinvointia kohentavaan toimintaan.

Jatkokehittämissuunnitelmana Sosteri voisi aloittaa toimintamalliehdotuksessaan esiin nousseen oppilaitosyhteistyön innovoimisen. Tämä yhteistyö antaa vastavuoroisesti kaikille toimijoille arvokasta toimintaa, josta hyötyvät Sosterin, potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten edustajien sekä oppilaitosten ja opiskelijoiden lisäksi tietenkin kansalaiset monipuolisilla omaa hyvinvointia ylläpitävillä eri tapahtumilla.

Toisena jatkokehittämissuunnitelmana Sosterin asiakkaille voisi suorittaa kohdennetun kyselyn, jolla selvitettäisiin asiakkaiden toiveita vapaaehtoistoiminnan toteuttamisen muodoista sekä millaiselle vapaaehtoistoiminnalle olisi tarve. Onko Kansalaistorilla aloitettu järjestö-, yhdistys- ja vapaaehtoistoiminta ollut helposti saavutettavaa ja riittävää?

Kolmantena jatkokehittämissuositukseksi Kansalaistorille voisi luoda omat verkkosivut. Nyt Kansalaistorista tiedotetaan Sosterin verkkosivuilla päivittäisten tiedotusten ohessa. Linkki OLKA-teemakalenteriin tulee Sosterin sekä YhESin verkkosivuille, mutta toiminnan monipuolisempaan, asiakasystävällisempään ja tarkempaan tiedottamiseen voisi olla ratkaisuna Kansalaistorin omat verkkosivut. Kansalaistoritoiminnan tarkentuessa ja alkavan OLKA-toiminnan lisäksi Kansalaistorilla tulee olemaan Sosterin omia järjestettäviä teemapäiviä sekä tapahtumia, joista tiedottamiseen voisi hyödyntää Kansalaistorin omia verkkosivuja. Lisäksi suunnitellut livestriimauksetkin voisi tallentaa näille verkkosivuille, eikä esimerkiksi YouTube-kanavaa tarvitsisi käyttää lainkaan.

Neljäntenä jatkokehittämissuositukseksi voisi toteuttaa tässä opinnäytetyössä käytetyn palvelumuotoiluprosessin kokeilu-, toteutus- ja arviointivaiheet, kunhan Kansalaistoritoiminta on ollut käynnissä jonkin aikaa. Kokeiluvaiheessa voisi selvittää digitaalisen tapahtumakalenterin sekä alkaneen OLKA-toiminnan järjestämisen toteutumista. Toteutusvaiheessa voisi selvittää Kansalaistorin toimintamalliehdotuksen toimivuutta. Arviointivaiheessa toimijat arvioisivat, miten Kansalaistorin toimintamalliehdotusta on hyödynnetty, ja mitä parannettavaa tai kehitettävää siihen olisi. (Liite 12.)

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosi-
aali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila
Oy.

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja
verkostot. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Väitöskirja. Jyvä-
skylä Studies in Humanities 179. PDF-dokumentti. Saatavissa:
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf> [vii-
tattu 22.2.2022].

Andersson, J., Ruggeri, K., Steemers, K. & Hupper, F. 2016. Lively social
space, well-being activity and urban design: Findings from a low-cost commu-
nity-led public space intervention. *Environment and Behaviour*. Sage Publica-
tions. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.researchgate.net/publica-
tion/306281917_Lively_Social_Space_Well-Being_Activity_and_Urban_De-
sign_Findings_From_a_Low-Cost_Community-Led_Public_Space_Interven-
tion](https://www.researchgate.net/publication/306281917_Lively_Social_Space_Well-Being_Activity_and_Urban_Design_Findings_From_a_Low-Cost_Community-Led_Public_Space_Intervention) [viitattu 23.3.2021].

Arene. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset.
ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. PDF-dokumentti. Saata-
vissa: [https://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suosituk-
set/](https://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/) [viitattu 31.3.2021].

Aro, A. & Kokko, M. 2015. Verkostoituminen tuo lisäarvoa – into, uudet ideat
ja yhdessä oppiminen. *Signum* 1, 1–4. PDF-dokumentti. Saatavissa:
<https://journal-fi.ezproxy.xamk.fi/signum/article/view/49759> [viitattu 22.2.2022].

Eskola J. & Suoranta J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos.
Vastapaino. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Friman, S., Ikonen, T., Eloranta, S. & Suominen, S. 2020. Sosiaali- ja tervey-
denhuollon alueellisten palveluketjujen kehittäminen. *Sosiaalilääketieteellinen
Aikakauslehti* 57, 332–347. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://jour-
nal.fi/sla/article/view/84892](https://journal.fi/sla/article/view/84892) [viitattu 6.4.2021].

Francis, J., Giles-Corti, B., Wood, L. & Knuihan, M. 2012. Creating sense of
community: The role of public space. *Journal Environmental Psychology* (32),
401–409. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.researchgate.net/publica-
tion/266620692_Creating_Sense_of_Community_The_role_of_public_space](https://www.researchgate.net/publication/266620692_Creating_Sense_of_Community_The_role_of_public_space)
[viitattu 23.3.2021].

Google Workspace. s.a. Jamboard. WWW-dokumentti. Saatavissa:
<https://workspace.google.com/products/jamboard/> [viitattu 24.2.2022].

Harjumaa, M., Laukkanen, M-L., Leväsluoto, J., Lähteenmäki, J., Nuutinenm
M. & Talja, H. 2017. Tekemällä oppii – kokeilukulttuurista vauhtia sosiaali- ja
terveyspalveluiden uudistamiseen. Valtioneuvoston julkaisuarkisto Valto. PDF-
dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/han-
dle/10024/160259](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160259) [viitattu 5.4.2021].

Haukilahti, A. (toim.) 2021. Parempia palveluita verkostomalleilla. Sote-järjestäjän työkalut. Sitran selvityksiä 143. 2. uudistettu laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2021/04/28154515/sitra-parempia-palveluita-verkostomalleilla-v2.pdf> [viitattu 26.10.2021].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15.–17.painos. Hämeenlinna 2012: Kaariston kirjapaino Oy.

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisatio. THL. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/131301> [viitattu: 5.4.2021].

Hyppönen, H., Vehko, T. & Kyytsönen, M. 2020. Sote – digipalvelut nyt ja tulevaisuudessa. E-palveluiden seurannan sekä asiointi- ja hyvinvointisovellusten laadun näkökulma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.digiin.fi/uploads/2020/08/263c1011-hypponen_digipalvelut nyt-ja-tulevaisuudessa.pdf [viitattu 16.3.2021].

Hänninen, J. 2020. Savonlinnan uusi pääterveysasema rakenteille huhtikuussa – Rakentaminen kestää kaksi vuotta. *Itä-Savo*. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.3.2020. Saatavissa: <https://ita-savo.fi/uutiset/lahella/890d1eb3-7326-4044-802b-e58253cb4717> [viitattu 14.12.2020].

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? KAKS-Kunnallisalan kehittämissäätiön julkaisu 4. 2. painos. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla_toinenversio.pdf [viitattu 17.1.].

Innokylä s.a.a. Työkalu. Learning cafe eli oppimiskahvila. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila> [viitattu 14.4.2021].

Innokylä s.a.b. Ohjeita käyttäjille. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/ohjeita-kayttajille> [viitattu: 26.2.2022].

Innokylä s.a.c. Riskien arviointi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/riskien-arviointi-0> [viitattu 14.4.2021].

Innokylä. 2020. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra. WWW-dokumentti. Päivitetty 26.3.2021. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/sosiaalisen-osallisuuden-edistamisen-koordinaatiohanke-sokra> [viitattu 12.4.2021].

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence= [viitattu 3.2.2022].

Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke. 2020. Hankesuunnitelma. 22.4.2020. Word-dokumentti. Sähköposti. Julkaisematon asiakirja.

Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke. 2022. Hankesuunnitelma. 23.3.2022. Word-dokumentti. Julkaisematon asiakirja.

Jäppinen, T. & Nieminen, V. 2014. Kuntalaiset keskiöön. Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Kuntaliitto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2014/1642-kuntalaiset-keskioon> [viitattu 23.2.2021].

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona – opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. E-Kirja. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 232. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 1.5.2022].

Kangasoja, M. 2017. Osaava-ohjelman hyviä käytänteitä; opetustoimen henkilöstön osaamisen kehittämisen toimintamalleista ja niiden mahdollisuuksista. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2017:45. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160352> [viitattu 22.2.2022].

Kiiskinen, U., Vehko, T., Matikainen, K., Natunen, S. & Aromaa, A. 2008. Terveiden edistämisen mahdollisuudet. Vaikuttavuus ja kustannusvaikuttavuus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:1. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/70451> [viitattu 18.2.2021].

Koivisto, J., Isola, A-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Työpaperi 2018:9. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/136074> [viitattu 12.3.2021].

Kolomonen ry. 2021a. Yhteenvetoa Itä-Savon alueen potilas- ja sote -yhdistyksille tehdystä kyselystä. PDF-dokumentti. Sähköposti 21.4.2021. Julkaisematon asiakirja.

Kolomonen ry. 2021b. Kysely Sosterin toimialueen potilas- ja soteyhdistyksille. PDF-dokumentti. Sähköposti 20.1.2021. Saatavissa: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdYfGjU1cHapouu-atvKEkHx_ByC88DMTKOEXT9kFcDUoT646Q/viewform [viitattu 23.2.2022].

Koponen, P., Borodulin, K., Lundqvist, A., Säöksjärvi, K. & Koskinen, S. (toim.) 2018. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa. FinTerveys 2017 -tutkimus. THL. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/136223> [viitattu 5.4.2021].

Kotiranta, A., Koski, H., Pajarinen, M., Rouvinen, P. & Ylhäinen, I. 2017. Digitalisaatio muuttaa maailmaa – tarvitaanko politiikan tueksi uusia mittareita? Valtioneuvoston kanslian raporttisarja 2/2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79838> [viitattu 12.4.2021].

Kuntalaki. 10.4.2015/410.

Kuntaliitto. 2020. Hyvinvoinnin edistämisen hyvät käytännöt. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.6.2020. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/hyvinvoinnin-edistamisen-hyvat-kaytannot> [viitattu 16.3.2021].

Laasonen, V., Antikainen, J., Kolehmainen, J., Heikkinen, B., Piirainen, K.A., Järvelin A-M., Teräs, J. & Turunen, E. 2020. Aluekehittämisen verkostoyhteistyön toiminta- ja rahoitusmallit – Kohti vaikuttavaa verkostotyötä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisuja 2020:18. E-kirja. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162152> [viitattu 12.3.2021].

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. 15.3.2019/306.

Laki kunta- ja palvelurakennemuutoksesta. 9.2.2017/169.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.8.1992/785.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812.

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Sokra. THL. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600 [viitattu 23.3.2021].

Maunu, A., Sironen, J., Äyräs, L. & Sattilainen, R. (toim.) 2016. Elokolo – kohtaamispaikkatoiminnan käsikirja. Helsinki: Fram Oy. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://ehyt.fi/wp-content/uploads/2020/06/Elokolo_kasikirja_web.pdf [viitattu 6.4.2021].

Miettinen, S. (toim.) 2016. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Grano Oy.

Mikkonen, I. & Saarinen, A. 2018. Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Helsinki: Tietosanoma. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaak-kuri.224239> [viitattu 12.4.2021].

Mäenpää, P. & Faehnle, M. 2020. 4. sektori – kuinka kaupunkiaktivismi haastaa hallinnon, muuttaa markkinat ja laajentaa demokratiaa. Tampere: Vastapaino 2021.

Mäntylä, E., Nousiainen, M. & Isola A-M. 2019. Keittiöt ilman rajoja. Yhteinen keittiö -hankkeen osallisuusvaikutusten arviointi. Työpaperi 10/2019. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/137967> [viitattu 4.2.2022].

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/138819> [viitattu 8.2.2022].

Nieminen, P. & Lahikainen, E. 2021. Vertaistuen moninaisuus. Kansalaisareenan julkaisuja 1/2021. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2021/01/Vertaistuen_moninaisuus_WEB1494.pdf [viitattu 8.2.2022].

Nousiainen, M. 2021. Pienet onnistumistarinat ja osallisuuden kokeminen Yhteisissä keittiöissä. *Yhteiskuntapolitiikka* 86 (2021):2, 155–165. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/141191> [viitattu 3.2.2022].

OLKA. 2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://olkatoiminta.fi/> [viitattu 17.1.2021].

Perustuslaki. 11.6.1999/731.

Pomey, M-P., Ghadiri, D., Karazivan, P., Fernandez, N. & Clavel, N. 2015. Patients as partners: a qualitative study of patients' engagement in their health care. *PloS one* 10(4). WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/article/dd9fe05b55fc41a79659ded9fd3c1677> [Viitattu 23.4.2022].

Rinkinen, S., Hennala, L., Laakso, H. & Uotila T. 2020. Yhdessä enemmän?: Sosiaali- ja terveysalan yrittäjien ja kolmannen sektorin toimijoiden näkökulmia verkostoyhteistyöhön. E-kirja. LUT-yliopisto. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225849> [viitattu 8.3.2021].

Rissanen, P. & Puumalainen, J. 2016. Kokemuksen kautta osaamiseen: vapaaehtoisuus, vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus. *Kuntoutus* 1, 52–59. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/kuntoutus/article/view/113399/66961> [viitattu 4.2.2022].

Ruuskanen, P., Jousilahti, J., Faehnle, M., Kuusikko, K., Kuittinen, O., Virtanen, J. & Strömberg, L. 2020. Kansalaisyhteiskunnan tila ja tulevaisuus 2020-luvun Suomessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:47. E-kirja. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162498> [viitattu 12.3.2021].

Salmi, T. 2014. Kolmannen sektorin toiminta-alue laajenee. Potilaan Lääkäri-lehti. Lääkäriliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.potilaanlaakari-lehti.fi/kommentit/kolmannen-sektorin-toiminta-alue-laajenee/> [viitattu 14.4.2021].

Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. (toim.) 2016. Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris – instituutti ja Mathilda Wrede – institutet: Unigrafia. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/5598/Kaytantotutkimuksen_taito_julkaisu.pdf [viitattu 17.1.2021].

Savonlinnan Seudun Kolomonen ry. 2021a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kolomonen.fi/savonlinnan-seudun-kolomonen-ry/> [viitattu 19.2.2021].

Savonlinnan Seudun Kolomonen ry. 2021b. Toimintasuunnitelma vuodelle 2022. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://kolomonen.fi/wp-content/uploads/Toimintasuunnitelma-vuodelle-2022.pdf> [viitattu 1.2.2022].

Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160828> [viitattu 23.3.2021].

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

Sosteri. 2020. Kuntayhtymän strategia. Talousarvio ja -suunnitelma 2021–2023. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.sosteri.fi/wp-content/uploads/sites/3/2020/12/talousarvio-2021-ja-taloussuunnitelma-2021-2023_valtuuston-hyv.-7.12.2020.pdf [viitattu 18.2.2021].

Sote-uudistus. 2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/mika-sote-uudistus> [viitattu 18.2.2021].

Sote-uudistus. 2022. Hyvinvointialueiden perustaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/hyvinvointialueiden-perustaminen> [viitattu 24.4.2022].

STM. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf> [viitattu 18.2.2021].

STM. 2021. Vastuualueet. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.4.2021. Saatavissa: <https://stm.fi/hyvinvoinnin-edistaminen> [viitattu 18.2.2021].

Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731.

Suomidigi. 2022a. Palvelukuvaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.suomidigi.fi/tietoa-suomidigista/palvelukuvaus> [26.1.2022].

Suomidigi. 2022b. Suunnannäyttäjät-kilpailun säännöt. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.suomidigi.fi/suunnannayttajat-tavlingen/suunnannayttajat-kilpailun-saannot> [26.1.2022].

Suomidigi. 2022c. Digitaalinen toiminta- ja tapahtumakalenteri pitää kuntalaiset ajan tasalla – samalla parempaa yhteistyötä eri toimijoiden kesken. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.suomidigi.fi/suunnannayttajat-kilpailu/suunnannayttajat-2018/digitaalinen-toiminta-ja-tapahtumakalenteri-pitaa> [26.1.2022].

Terveyskylä s.a. Tietoa vertaistuesta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/tietoa-vertaistuesta> [viitattu 19.2.2021].

Terveyskylä. 2021. Vertaistuki sairaalassa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/l%C3%B6yd%C3%A4-vertaistukea/vertaistuki-sairaalassa> [viitattu 6.4.2021].

THL. 2018. Monialainen verkostotyö. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.12.2018. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/monialainen-verkostotyö> [viitattu 14.4.2021].

THL. 2020. Hyvinvointi – ja terveyserot. Hyvinvointi. WWW-dokumentti. Päivitetty 4.9.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi> [viitattu 12.4.2021].

THL. 2021a. Alueellisia hyvinvointiverkostoja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/alueellinen-hyvinvointijohtaminen/alueellisia-hyvinvointiverkostoja> [viitattu 6.4.2021].

THL. 2021b. Asiakkaat ja osallisuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus> [viitattu 8.3.2021].

THL. 2021c. Asukas- ja asiakasosallisuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus> [viitattu 8.3.2021].

THL. 2021d. Avoimet tilat- ihmiset kohtaavat ja elämänpiiri laajenee. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/avoimet-tilat-ihmiset-kohtaavat-ja-elamanpiiri-laajenee> [viitattu 8.3.2021].

THL. 2021e. Koronan jälkeen asukkaita kannattaa houkutella avoimiin kohtaamispaikkoihin, sillä ne lisäävät osallisuutta. WWW-dokumentti. Päivitetty: 16.4.2021. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/-/koronan-jalkeen-asukkaita-kannattaa-houkutella-avoimiin-kohtaamispaikkoihin-silla-ne-lisaavat-osallisuutta> [viitattu 3.2.2022].

THL. 2021f. Osallisuuden edistäminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen> [viitattu 8.3.2021].

THL. 2021g. Osallisuuden edistämisen mallit. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit> [viitattu 23.3.2021].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. uudistettu laitos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.223794> [viitattu 14.4.2021].

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Kohonen I., Kuula-Luumi A. & Spoof S-K. (toim.). Tutkimuseettisen

neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/lhmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf [viitattu 1.5.2022].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Talentum Media Oy. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.142704> [viitattu 21.2.2021].

Valtioneuvosto. 2019. Verkostojohtamisen opas. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:12. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kaakkuri.finna.fi/Record/valto.10024_161513 [viitattu 3.2.2022].

Valtioneuvosto. 2021. Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen 2030. Valtioneuvoston periaatepäätös. Valtioneuvoston julkaisuja 2021:14. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kaakkuri.finna.fi/Record/valto.10024_162913 [viitattu 5.4.2021].

Valtioneuvosto. 2022. Sote-uudistus. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisen uudistaminen. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://soteuudistus.fi/documents/16650278/0/Sote-uudistus_yleisesittely.pdf [viitattu 12.5.2022].

Vehkakoski, K. s.a. Palvelumuotoilun työkalupakki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://peda.net/jao-ammattillinen/jamsa/yrittajyys/tuotteistaminen/materiaalit/pt> [viitattu 14.4.2021].

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 24.2.2022].

Vihtari, J., Sinervo, L. & Stähle, M. 2020. Asiakasosallisuus sote-palveluissa – mitä, miksi ja miten? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-02/Asiakasosallisuuden%20edist%C3%A4misen%20infopaketti%202020%20Tulevaisuuden%20sote-keskus%20ohjelmalle.pdf> [viitattu 3.2.2022].

Webropol. 2021. Lomake- ja raportointityöt. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://webropol.fi/palvelut/tutkimus-ja-konsultointi/> [viitattu 24.2.2022].

WHO s.a. World Health Organization. Health promotion. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.who.int/health-topics/health-promotion#tab=tab_1 [viitattu 23.2.2021].

Xamk.fi. s.a. Monialainen toimintakyvyn edistäminen, ylempi amk. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.xamk.fi/koulutukset/monialainen-toimintakyvyn-edistaminen-ylempi-amk/> [viitattu 10.4.2021].

Xamk. 2017. Opinnäytteen raportointiohje. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://student.xamk.fi/opiskelu-ja-tukipalvelut/naita-tarvitset/kirjoittamisen-tueksi> [viitattu 2.5.2021].

Xamk.fi. 2020. Tietosuojailmoitus. WWW-dokumentti. Päivitetty 16.6.2020.
Saatavissa: <https://student.xamk.fi/opiskelu-ja-tukipalvelut/naita-tarvitset/tietosuoja> [viitattu 2.5.2021].

YhEs-portaali. s.a. YHES – Yhdistykset Etelä-Savossa. WWW-dokumentti.
Saatavissa: <https://yhes.esavo.fi/> [26.1.2022].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosterin prosessit. Sosteri. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.sosteri.fi/sosteri/organisaatio/strategia/> [viitattu 18.2.2021].

Kuva 2. Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus – hankkeen tavoitteet. Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus- hanke. Hankesuunnitelma. 22.4.2020. PDF-tiedosto.

Kuva 3. Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus- hankkeen yhdyspinnat. Itä-Savon tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus- hanke. Hankesuunnitelma. 22.4.2020. PDF-tiedosto.

Kuva 4. Neljännen sektorin yhteyksiä muihin sektoreihin. Mäenpää, Faehnle & Sculman. 2017. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/blogi/2017/neljas-sektori-murtaa-ja-rakentaa-kuntien-hallintoa> [viitattu 12.3.2021].

Kuva 5. Osallisuuden palanen. Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence= [viitattu 3.2.2022].

Kuva 6. Asiakasosallisuus. Hyvinvointi ja terveyshyöty. THL. 2021a. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus> [viitattu 8.3.2021].

Kuva 7. Palvelujen käyttäjän osallistumismahdollisuudet. Jäppinen, T. & Nieminen, V. 2014. Kuntalaiset keskiöön. Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Kuntaliitto. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2014/1642-kuntalaiset-keskioon> [viitattu 3.2.2022].

Kuva 8. OLKA-toiminta. OLKA. 2021. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://olkatoiminta.fi/> [viitattu 17.1.2021].

Kuva 9. Palvelumuotoiluprosessi (Ahonen 2017, 74). Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila oy. Saatavissa: <https://docplayer.fi/155014472-Elina-maki-ja-saija-salmi-asiakasperheiden-kokemuksia-soiten-perhetu-kipal-velujen-perhetyosta.html> [viitattu 31.3.2021].

Kuva 10. Kansalaistorin pohjapiirros mukaillen Sosterin Kansalaistorin pohjapiirrosta (Jääskeläinen 2022).

Kuva 11. Opinnäytetyöntekijä on ollut mukana tässä Yhdistysverkoston kehittämistä suunnittelevassa – työryhmässä (Jääskeläinen 2021).

Kuva 12. Kansalaistoriin sisältyvät osat. Tässä opinnäytetyössä keskeisimpinä osa-alueina ovat punaisella sekä oranssilla ympyröidyt osa-alueet (Jääskeläinen 2021).

Kuva 13. Kolomonen ry kyselyn tuloksista osa. Kolomonen ry, julkaisematon asiakirja.

Kuva 14. Ensimmäisen työpajan osa1 tulokset teemoitettuna (Jääskeläinen 2022).

Kuva 15. Ensimmäisen työpajan osa 2 tulokset teemoitettuna (Jääskeläinen 2021).

Kuva 16. Toisen työpajan osa 1 tulokset teemoitettuna (Jääskeläinen 2021).

Kuva 17. Toisen työpajan osa 2 tulokset teemoitettuna (Jääskeläinen 2022).

Kuva 18. Kolmannen työpajan 1 tulokset teemoitettuna (Jääskeläinen 2022).

Kuva 19. Kolmannen työpajan 2 tulokset teemoitettuna (Jääskeläinen 2022).

Kuva 20. Toteutunut vapaaehtoistoiminta (Jääskeläinen 2022).

Kuva 21. Vapaaehtoistoiminnan aktiivisuus (Jääskeläinen 2022).

Kuva 22. Tarve vapaaehtoistoiminnan ja järjestö- ja yhdistysyhteistyön lisäämiselle (Jääskeläinen 2022).

Kuva 23. Vapaaehtoistoiminnan tai järjestöjen- ja yhdistysten yhteistyön toteutumattomuus (Jääskeläinen 2022).

Kuva 24. Muuta palautetta, ideoita ja huomioitavia asioita (Jääskeläinen 2022).

Kuva 25. Kansalaistorin toimintamalliehdotus tämän opinnäytetyön tuotoksena (Jääskeläinen 2022).

Kuva 26. OLKA teemakalenteri. OLKA Savonlinna. 2022. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://olkasavonlinna.fi/teemakalenteri/> [viitattu 23.4.2022].

KIRJALLISUUSKATSAUKSEN TIEDONHAKUPROSESSI

Kirjallisuuskatsauksen tiedonhakuprosessi

Tutkimuksen bibliografiset tiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Aineisto ja menetelmä	Keskeiset tulokset
Kiiskinen, U., Vehko, T., Matikainen, K., Natunen, S. & Aromaa, A. 2008. Terveiden edistämisen mahdollisuudet. Vaikuttavuus ja kustannusvaikuttavuus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2008:1. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/70451 [viitattu 18.2.2021].	Selvittää terveyden edistämisen vaikutavuutta ja kustannusvaikuttavuutta dokumentoidun tutkimustiedon pohjalta.	Vaikuttavuus-tutkimus. Raportti perustuu dokumentoituun tutkimustietoon terveyden edistämistoimien vaikutavuudesta ja kustannusvaikuttavuudesta. Tietojen yhteensovittamisessa on käytetty asiantuntijoiden näkemyksiä dokumentoidun tutkimustiedon lisänä.	Terveiden edistämistoimet: Liikunnan lisääminen, terveellinen ravitseminen, painonhallinnan tukeminen, tupakoimattomuuden edistäminen, alkoholin kohtuukäytön edistäminen, osteoporoosin ja kaatumisten seurauksena syntyvien murtumien ehkäisy.
Harjumaa, M., Laukkanen, M-L., Leväsluoto, J., Lähteenmäki, J., Nuutinen, M. & Talja, H. 2017. Tekemällä oppii – kokeilukulttuurista vauhtia sosiaali- ja terveystieteiden uudistamiseen. Valtioneuvoston julkaisuarkisto Valto. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://kaakuri.finna.fi/Record/valto.10024_160259 [viitattu 5.4.2021].	Selvitystyön perimmäisenä tavoitteena oli selvittää, miten ketterillä kokeiluilla voidaan edistää sähköisten palvelujen käyttöä, uusien palveluiden tuottamalleja ja toiminnan muutosta sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa	Toteutettu kirjallisuuskatsauksena sekä asiantuntija- (hankkeen kolmen tarkastelutason edustajat) ja kansalaishaastatteluin.	Monet erilaiset organisaatioiden kehittämistoimenpiteet ja tutkimushankkeet nähdään kokeiluina. Systemaattisemmilla kokeiluilla parannetaan kokeilujen laatua. Kokeilut voivat olla pienimuotoisia, kevyitä toimenpiteitä, jotka tähtäävät uusien toimintamallien syntymiseen. Kokeilut ovat hyödyllisiä selvittämään mitä oikeasti tarvitaan ja tehdä tarvittavat korjaustoimenpiteet oikea-aikaisesti
Nousiainen, M. 2021. Pienet onnistumistarinat ja osallisuuden kokeminen Yhteisissä keittiöissä. <i>Yhteiskuntapolitiikka</i> 86 (2021):2, 155–165. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.julkari.fi/handle/10024/141191 [viitattu 3.2.2022].	Miten ja miksi Yhteiset keittiöt ovat onnistuneet vahvistamaan osallisuutta, mistä osallisuuden edistämiseksi on kysymys ja kuinka sitä voi arvioida laadullisesti	Laadullinen arviointitutkimus, hankkeessa mukana noin 40 Yhteistä keittiötä ympäri Suomen sekä ruokaa tarjoavia kohtaamispaikkoja tätäkin enemmän	Osallisuuden edistämistä voidaan arvioida teema-haastattelulla ja narratiivisella lähestymistavalla. Osallisuus vahvistuu arkisten kokemusten kautta.
Friman, S., Ikonen, T., Eloranta, S. & Suominen, S. 2020. Sosiaali- ja ter-	Alueellisen yhteistyön tilan ja tarpeiden selvitys.	Puolistrukturoitu haastattelututkimus, yh-	Alueellinen yhteistyö vaihtelevaa. Tunnistettiin kehittämistarpeita,

<p>veydenhuollon alueellisten palveluketjujen kehittäminen. <i>Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti</i>, 57(4). PDF-tiedosto. Saatavissa: https://journal.fi/sla/article/view/84892</p>		<p>den yliopistollisen sairaalan alueella kolmessa kunnassa.</p>	<p>kuten yhtenäinen laadunhallinta, asiakasprosessit, yhdyspintatyökentelyn arviointi ja kehittäminen, terveyttä edistävän lähestymistavan toimeenpano. Kolmannen sektorin merkitys yhteistyökumppanina.</p>
<p>Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. THL. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.julkari.fi/handle/10024/131301 [viitattu 5.4.2021].</p>	<p>Tutkimuksessa kuvataan sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjontaa ja käyttöä Suomessa, Kerätään sähköisten palvelujen ja järjestelmien käyttäjäkokemuksia.</p>	<p>E-palvelut ovat tukemassa palvelurakenteiden muutosta. Sähköisten palveluiden käytön esteet, kuten puutteet sähköisten välineiden käytössä, on ensin ratkaistava palveluiden yhdenvertaistumiseksi. Aineisto on kerätty tutkimalla väestön ja lääkäreiden sekä sote-hallinnon digitalisaation tilannetta.</p>	<p>E-palvelut tukevat oma-toimisen terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä tarjoamalla tietoa, testejä ja ohjeita verkossa. E-palvelujen ulkopuolelle uhkasi jäädä erityisryhmät, joilla oli puutteita sähköisessä välineistössä tai niiden käytössä.</p>
<p>Pomey, M-P., Ghadiri, D., Karazivan, P., Fernandez, N. & Clavel, N. 2015. Patients as partners: a qualitative study of patients' engagement in their health care. <i>PloS one</i> 10(4). WWW-dokumentti. Saatavissa: https://doi.org/10.1371/journal.pone.0121677</p>	<p>Toimintamalli, jossa terveydenhuollon laatua haluttiin kehittää kehittäjäasiakkaiden avulla</p>	<p>Palveluiden parantamiseen hyödynnetään kehittäjäasiakkaiden kokemuksia</p>	<p>Asiakkaat kertoivat kokemuksiaan moniammatillisissa verkostoissa. Vertaistuki toisille potilaille merkityksellistä</p>
<p>Koponen, P. 2018. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa: FinTerveys 2017 – tutkimus. THL. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.julkari.fi/handle/10024/136223</p>	<p>Kansallinen terveystarkastustutkimus. Suomen aikuisväestön terveys, terveyskäyttäytyminen, toimintakyky ja hyvinvointi ja niiden määrittäjät v.2017</p>	<p>Terveystarkastusmittauksin ja kyselyin. Myös veri- ja virtsanäytteet. 30v täyttänyt väestö n=9288.</p>	<p>Haasteena huonot elintavat, lihavuus, humalajuominen ja tupakointi. Löydettiin terveyshaittoja fyysisesti kuin myös psyykkisesti.</p>
<p>Rinkinen, S., Hennala, L., Laakso, H. & Uotila, T. 2020. Yhdessä enemmän?: Sosiaali- ja terveysalan yrittäjien ja kolmannen sektorin toimijoi-</p>	<p>Syventää tietoa paikallisten sote-yritysten ja -organisaatioiden valmiuksista, motivaatiosta ja</p>	<p>Haastattelututkimus: kahdeksan sote-alan yrittäjää ja viisi kolmannen sektorin</p>	<p>Tutkimusten tulokset viiden teeman alla: valmiudet, haasteet, toimialarajat ylittävä yhteistyö, julkisen sektorin rooli yhteistyön näkökulmasta ja</p>

<p>den näkökulmia verkostoyhteistyöhön. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://kaakuri.finna.fi/Record/kaakuri.225849 [viitattu 8.3.2021].</p>	<p>tavoitteista yhteistyöverkostoissa toimimiseen sekä lisätä ymmärrystä niistä hidastavista tekijöistä, joita yhteistyön rakentamiseen liittyy.</p>	<p>palveluorganisaation edustajaa. Haastattelut suoritettiin aikavälillä 10/2018–6/2019.</p>	<p>toimintaympäristön muutosten vaikutukset verkostoyhteistyöhön.</p> <p>Verkostoyhteistyöhön suhtaudutaan positiivisesti ja myönteisesti. Halu yhteistyön tekemiseen verkostoissa. Alueellista yhteistyötä oli tutkimushetkellä vielä suhteellisen vähän.</p>
<p>Hyppönen, H., Vehko, H. & Kyöstönen, M. 2020. Sote – digipalvelut nyt ja tulevaisuudessa. E-palveluiden seurannan sekä asiointi- ja hyvinvointisovellusten laadun näkökulma. THL. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.digiin.fi/uploads/2020/08/263c1011-hypponen_digipalvelut-nyt-ja-tulevaisuudessa.pdf [viitattu 16.3.2021].</p>	<p>Omakannan käytön vaikutus lääkärin vastaanotolla ja potilasasiakirjojen laadinnassa. Lääkärien kokemuksia.</p>	<p>Haastattelututkimus v.2015 lääkäreille.</p>	<p>Omakannan käyttö lisää potilaiden tietämystä omista terveystiedoista, kannustaa omatoimiseen huolenpitoon.</p> <p>Omakannasta toivotaan selkeämpää.</p>
<p>Francis, J., Giles-Corti, B., Wood, L. & Knuiiman, M. 2012. Creating sense of community: The role of public space. <i>Journal of Environmental Psychology</i> 32/2012, 401–409. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/266620692_Creating_Sense_of_Community_The_role_of_public_space [viitattu 23.3.2021].</p>	<p>Avoimen tilan hyödyt toisten ihmisten kanssa käydyissä vuorovaikutustilanteissa.</p>	<p>Pitkäaikainen toimintatutkimus, johon osallistettiin uuden asuinalueen asukkaat. N= yli 1000 henkilöä tutkimuksen eri vaiheissa</p>	<p>Tutkimuksen mukaan avoimet tilat lisäävät hyvinvointia ja yhdenvertaisuuden kokemusta, luovat ja ylläpitävät sosiaalisia suhteita, kohentavat yhteisöllistä aktiivisuutta sekä parantavat väestösuhteita</p>
<p>Andersson, J., Ruggeri, K., Steemers, K. & Hupper, F. 2016. Lively social space, well-being activity and urban design: Findings from a low-cost community-led public space intervention. <i>Environment and Behaviour</i>. Sage Publications. PDF-tiedosto. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/306281917_Lively_Social_Space_Well-Being_Activity_and_Urban_Design_Findings_From_a_Low-Cost_Community-Led_Public_Space_Intervention [viitattu 23.3.2021].</p>	<p>Terveyshyötyjen tutkiminen toisten ihmisten kanssa käydyissä vuorovaikutustilanteissa.</p>	<p>Toimintatutkimus tutki naapuruston ihmisten käyttäytymistä, sekä kahdessa kolmen viikon jaksoissa toteutettu kysely. N= 22900 ja kyselyn N=212.</p>	<p>Avoimet tilat vaikuttavat positiivisesti käyttäytymiseen ja vahvistavat yhteisöllisyyttä. Toisaalta myös koettiin ajoittain epämukavuutta äänestä ja liian ahtaassa tilassa, mikäli paikalla oli ihmisiä samaan aikaan enemmän. Tuloksien mukaan myös pienemmän tilan hyödyntäminen suuremman tilan sijaan, vaikutti enemmän psyykkiseen kuin fyysiseen hyvinvointiin.</p>

ENSIMMÄINEN TYÖPAJA

Savonlinnaan on rakentumassa uusi sosiaali- ja terveyskeskus. Uudisrakennus nousee sairaalarakennuksen yhteyteen ja siihen siirtyvät nykyisen pääterveysaseman palvelut sekä palveluja sairaalakampuksen muista rakennuksista. Uudisrakennuksen ja sairaalarakennuksen väliin jää suuri katettu tila, jossa on mahdollista järjestää uudenlaista yhteistoimintaa. Tähän tilaan ollaan nyt suunnittelemassa niin kutsuttua Kansalaistoria, joka voisi toimia Sosterin asiakkaiden ja yhdistysten kohtaamispaikkana. Kansalaistorista tulee tärkeä yhdistyslinkki Sosterin asiakaspoluilla.

Kutsumme nyt sosterilaisia ja potilasyhdistysten edustajia saman pöydän ääreen suunnittelemaan Kansalaistorin toimintakonseptia. Suunnittelu toteutetaan työpajatyöskentelynä Sosterin C-salissa. Aiheen työstämiseksi järjestetään kolme työpajaa, jotka ovat samaa kokonaisuutta.

Työpajapäivä I ”KANSALAISTORI TULEE -OLETKO VALMIS?” perjantaina 19.11.2021 klo 9–11:30

Työpajapäivä II ”KANSALAISTORI ON TOIMINTATORI” perjantaina 17.12.2021 klo 9:00–11:30

Työpajapäivä III ”ME TEEMME TOIMIVAN TORIN” perjantaina 21.1.2022 klo 9:00–11:30

Toivomme siis, että osallistujat pystyisivät mahdollisuuksien mukaan osallistumaan jokaiseen kolmeen työpajaan. Osallistujamäärä on epävarman koronatilanteen vuoksi rajoitettu ja paikat täytetään ilmoittautumisjärjestyksessä. HUOM! Mikäli koronatilanne heikentyy äkillisesti, voidaan työpaja muuttaa Teams-yhteydellä järjestettäväksi.

Työpajapäivä I ”KANSALAISTORI TULEE -OLETKO VALMIS?”

Alustus: Mikä on toukokuussa 2021 avautuva Sosterin Kansalaistori?

Työpajatyöskentely osa I: Miten yhdistykset ja vapaaehtoistyö voivat näkyä Kansalaistorilla? Miten Kansalaistorilla voidaan ohjata ja osallistaa kansalaisia asiakaslähtöiseen kehittämistyöhön, kuten asiakasraatiin?

Alustus: Millainen on Kansalaistorin digitaalinen tapahtumakalenteri ja miten se linkittyy YhES – alustaan?

Työpajatyöskentely osa II: Miten Kansalaistori ja digitaalinen tapahtumakalenteri lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia osallistua oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi?

Aiheen purku, yhteenveto ja päivän lopetus.

Työpajaan kutsutaan Sosterin sekä potilasjärjestöjen ja -yhdistysten edustajia. Työpajan menetelmänä käytetään sovellettua Learning cafe- työkalua.

TOINEN TYÖPAJA

Tervetuloa Kansalaistori-työpajaan ylihuomenna perjantaina 17.12. Sosterin C-saliin! Varsinainen ohjelma alkaa klo 9:00, mutta voit saapua kahvittelemään jo 8:45 alkaen.

Noudatamme koronan suhteen edelleen suurta varovaisuutta, jotta voimme turvata oman ja toistemme terveyden mahdollisimman hyvin:

- Maskisuositus jatkuu Sosterin kaikissa toimipisteissä. Sosteri suosittelee, että maskia käytetään, vaikka henkilöt olisivat saaneet täyden rokotesarjan.
- Yleisötilaisuuksissa ja yleisissä kokoontumisissa on huomioitava lainsäädännön velvoittamat hygieniakäytännöt ja turvavälit.

Näkemisiin perjantaina! ☺

Työpajapäivä II ”KANSALAISTORI ON TOIMINTATORI”

Alustus: Mitä erilaisia toimintamuotoja Kansalaistorilla voi olla? Yhteenvetoa edellisestä työpajasta, ideoiden jalostamista sekä orientaatiota Kansalaistorin digitaaliseen sisältöön.

Työpajatyöskentely osa I: Voiko Kansalaistorilla tarjottavaa toimintaa ja tapahtumia olla myös digitaalisessa muodossa, missä ja miten? Teemapäivien ja -viikkojen järjestäminen Kansalaistorilla myös digitaalisesti? OLKA-toiminnan käynnistyminen rinnan Kansalaistorin toiminnan kanssa

Alustus: Kansalaistori on Sosterin asiakaspolkujen fyysinen ja digitaalinen risteusasema

Työpajatyöskentely osa II: Miten Kansalaistori voi edistää Sosterin sähköisten asiakaspolkujen näkyvyyttä? Miten yhdistykset tukevat Sosterin asiakaspoluilla kulkevia?

Aiheen purku, yhteenveto ja päivän lopetus.

Työpajaan kutsutaan Sosterin sekä potilasjärjestöjen ja -yhdistysten edustajia. Työpajan menetelmänä käytetään sovellettua Learning cafe- työkäytäntöä.

KOLMAS TYÖPAJA

Vallitsevan koronatilanteen vuoksi joudumme järjestämään kolmannen ja tällä erää viimeisen Kansalaistorityöpajan etänä Teams-yhteydellä. Pyydän kuitenkin etäpajaan tulijoita ilmoittautumaan, jotta voimme tapahtuman sujuvoittamiseksi miettiä pienryhmien kokoonpanot etukäteen.

Lähetän Teams-osallistumislinkin ilmoittautuneille to 20.1. iltapäivällä.

Tervetuloa!

Työpajapäivä III ”ME TEEMME TOIMIVAN TORIN”

Alustus: Edellisten työpajojen yhteenveto ja orientaatio tulevaan

Työpajatyöskentely: Miten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansalaisille? Miten Kansalaistori-kokonaisuuden toiminnan valmistelu jatkuu?

Aiheen purku, yhteenveto ja päivän lopetus.

Työpajaan kutsutaan Sosterin sekä potilasjärjestöjen ja -yhdistysten edustajia. Työpajan menetelmänä käytetään sovellettua Learning cafe – työkalua, joka toteutetaan etänä Teams-yhteydellä. Työpajan tuotokset kirjataan Jamboard – alustalle:

Miten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansalaisille?

Miten Kansalaistori-kokonaisuuden toiminnan valmistelu jatkuu?

WEBROPOL-KYSELY

Arvoisa Sosterin ammattilainen!

Kysely toteutetaan arvioidusti toukokuussa 2022 avautuvan Sosterin Kansalaistorin ja siellä aloitettavan OLKA – toiminnan tarkentamiseksi ja selkiyttämiseksi.

Kyselyllä kerätään tietoa Sosterin jo toteuttamasta yhteistyöstä potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten sekä vapaaehtoistoimijoiden kanssa.

Kysely on lisäselvitys aiemmin Essoten ja Sosterin hallinnoimien Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hankkeiden toteutetusta kyselystä, joka kartoitti sote- ja pelastusalan henkilöstön kokemuksia järjestötoiminnan hyödyntämisestä Etelä-Savon alueella.

Vastauksesi on ensiarvoisen tärkeä, jotta saamme mahdollisimman tarkkaa tietoa jo olemassa olevasta vapaaehtoistoinnasta ja järjestö- ja yhdistysyhteistyöstä.

Kyselyn toteuttaa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan YAMK-opiskelija Janita Jääskeläinen yhteistyössä Savonlinnan seudun Kolomonen ry:n OLKA-hankekoordinaattori Mirja Turkan kanssa.

Kyselyyn vastaamiseen menee noin 10 minuuttia. Vastausaikaa on sunnuntaihin 27.3.2022 klo 23.59 asti.

Kyselyssä ei kerätä vastaajien suoria tunnisteita eikä henkilötietoja. Yksittäiset vastaukset eivät tule esiin tutkimuksen tuloksissa. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista.

Kiitos jo etukäteen ajastasi ja vastauksistasi!

1. Missä yksikössä/osastolla/poliklinikalla työskentelet?**2. Onko yksikössä toteutettu vapaaehtoistoimintaa? (esimerkiksi asiointiavustajia, vertaistukijoita, juttukaveria, opastajaa...)**

- Kyllä
- Ei. Jos vastaat ei, jätä vastaamatta kysymyksiin 3 ja 4

3. Millaista vapaaehtoistoimintaa on toteutettu?**4. Minkä tahon kanssa vapaaehtoistoimintaa on toteutettu?****5. Onko vapaaehtoistoiminta ollut aktiivista viimeisen 12 kk aikana?**

- Kyllä
- Ei. Jos vastaat ei, jätä vastaamatta kysymykseen 6

6. Kuinka usein vapaaehtoistoimintaa on toteutettu?

- Joka viikko
- Kerran / kk
- Kerran / 2 kk
- Harvemmin

Seuraava

7. Onko yksikössänne toteutettu järjestö- ja yhdistysyhteistyötä? (esimerkiksi erilaisia teematilaisuuksia, työpajoja, kokemusasiantuntijatoimintaa...)

- Kyllä
- Ei. Jos vastaat ei, jätä vastaamatta kysymyksiin 8 ja 9

8. Minkä potilas- ja sotejärjestön tai -yhdistyksen kanssa yhteistyötä on toteutettu?**9. Millaista yhteistyötä potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten kanssa on toteutettu?**

- Potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset ovat jakaneet materiaalia Sosterin eri toimipisteiden infopisteisiin/ilmoitustauluille
- Potilas- ja sotejärjestöjen ja -yhdistysten jäseniä on osallistunut Sosterin asiakasraateihin
- Potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset ovat järjestäneet teematilaisuuksia yhdessä Sosterin kanssa
- Potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset ovat osallistuneet Sosterin asiantuntija-tilaisuuksiin
- Potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset ovat toteuttaneet kokemusasiantuntijatoimintaa
- Potilas- ja sotejärjestöt ja -yhdistykset ovat toteuttaneet / osallistuneet yhteisiin työpajoihin
- Millaista muuta yhteistyötä

10. Onko mielestäsi tarvetta/halukkuutta lisätä ja laajentaa vapaaehtoistoimintaa ja järjestö- ja yhdistysyhteistyötä?

- Kyllä
- Ei. Jos vastaat ei, jätä vastaamatta kysymykseen 11

11. Millaista vapaaehtoistoimintaa ja järjestö- ja yhdistysyhteistyötä olisi mielestäsi tarvetta lisätä ja laajentaa?

12. Osaatko arvioida miksi vapaaehtoistoiminta tai järjestö- ja yhdistysyhteistyö ei ole toteutunut tai se on jäänyt vähäiseksi?

- Ei ole mahdollista toteuttaa
- Ei ole riittävästi tietoa vapaaehtois- ja järjestö- ja yhdistysyhteistyöstä
- Ei ole riittävästi työaikaa ja resursseja
- Muu, mitä

13. Mitä muuta palautetta, ideoita, huomioitavia asioita haluaisit kertoa meille?

Edellinen

Lähetä

SÄHKÖPOSTIKYSELY

Hei! Kiitos kun osallistut kyselyyn. Vastaamiseen menee enintään 10 minuuttia.

Tarvitsisin tietoa teillä Sosterissa työskentelevien lääkäreiden ja erikoislääkäreiden (mukaan lukien sijaiset sekä päivystävät lääkärit) työpäivistä.

Me teemme tulevalle Sosterin Kansalaistorille digitaalista tapahtumakalenteria alkavan OLKA järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan tapahtumien yhteensovittamiseksi.

- Meidän olisi tärkeä saada tietää minä päivänä Sosterin lääkärit ja erikoislääkärit pitävät vastaanotto-, osasto-, kierto- tai leikkauspäiviä?
- Olisiko näille päiville jokin säännöllinen viikkorytmi?

Kokoan näistä tiedoista taulukon. Voit vastata sähköpostitse.

En kerää salassa pidettäviä asioita, lääkäreiden henkilötietoja, nimiä tai muita tunnistettavia henkilötietoja.

Kiitos yhteistyöstä!

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS SOSTERI



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Tutkimuksen / opinnäytetyön nimi:

Samana katon alla - Ehdotus Sosterille Kansalaistorin toimintamalliksi yhteistyössä muiden verkostojen kanssa

Tutkimuksen / opinnäytetyön suorittaja:

nimi: Janita Jääskeläinen	nimi:
soitto:	osoite:
puhelin:	puhelin:
s-posti: cjaju006@edu.xamk.fi	s-posti:
opiskelu- tai työpaikka: XAMK / Sosteri	opiskelu- tai työpaikka:

Tutkimuksen / opinnäytetyön ohjaajat:

nimi: Päivi Lifflander	nimi:
puhelin:	puhelin:
s-posti: paivi.lifflander@xamk.fi	s-posti:

Tutkimus:

- amk opinnäytetyö yamk opinnäytetyö
 pro gradu
 lisensiaattityö
 väitöskirja
 lääketieteellinen tutkimus
 lääketutkimus, ilmoita yrityksen nimi _____
 muu, mikä _____

Tutkimuksen kohde Itä-Savon sairaanhoitopiirissä:

- henkilöstö (ammattiryhmä/-t): osastot, yksiköt _____
 asiakkaat/potilaat, kliininen tutkimus
 asiakkaat/potilaat, kysely/haastattelu
 potilasasiakirjat
 omaiset
 joku muu, mikä _____



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Missä yksikössä / yksiköissä tutkimus / opinnäytetyö tehdään:

Osatot ja yksiköt mahdollisimman kattavasti

Miten eettiset kysymykset on huomioitu tutkimuksessa / opinnäytetyössä (esim. tietoon perustuva suostumus, oikeus yksityisyyteen, nimettömyyden säilyttäminen, tutkittavien kunnioittaminen ja haittojen välttäminen):

Huomioidaan yksityisyydensuoja ja salassapitovelvoite. Mitään henkilö-tietoja ei kerätä. Tarvittaessa täytetään tietosuojailmoitus vastaajien osalta.

Onko tutkimuksella eettisen toimikunnan lupa ja lausunto?

Ei

Tutkimuksen / opinnäytetyön aikataulu (suunniteltu käynnistäminen ja valmistuminen)

Aineistonkeruu maaliskuu-huhtikuu 2022

Aiheuttaako tutkimus / opinnäytetyö kustannuksia Itä-Savon sairaanhoitopiirille?

- Ei (Tutkimusluvan myöntäjä voi vaatia selvitystä tapauskohtaisesti.)
 Kyllä (Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma erillisellä liitteellä.) Kenen kanssa asiasta on keskusteltu/sovittu?

Tutkimuksen / opinnäytetyön hyödyt/vaikutukset Itä-Savon sairaanhoitopiirin toimintaan

- Ei välitöntä sovellettavuutta
 Välitön soveltuvuusarvo toimintaan, mihin/miten?
 Sosterille Kansalaistori-kokonaisuuden ja alkavan OLKA-toiminnan tarjonnan yhdistäminen

Käsitellessäni työntekijöiden tai asiakkaiden/potilaiden tietoja sitoudun siihen, että en käytä saamiani tietoja muuhun kuin tutkimus- tai opinnäytetyötarkoitukseen. En luovuta henkilötietoja sivullisille. Sitoudun raportoimaan tutkimuksesta tutkimusluvan myöntäjälle.

Päivämäärä	Tutkimuksen / opinnäytetyön tekijän allekirjoitus
2.3.2022	Janita Jääskeläinen
Päivämäärä	Tutkimuksen / opinnäytetyön tekijän allekirjoitus ja nimen selvitys



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Tutkimusluvan edellytyksenä on, että opinnäytetyöntekijä toimittaa Sosterille valmiin opinnäytetyön ja havainnollistavan esityksen (esim. Powerpoint -esitys) opinnäytetyöstään julkaistavaksi Sosterin intranetissä s-postilla osoitteeseen kirjaamo@sosteri.fi

Sosteri allekirjoittaa tutkimusluvut sähköisesti. Käsitellyssä tutkimusluvassa on erillinen allekirjoitussivu.

Tutkimuslupalomake liitteineen toimitetaan s-postilla osoitteeseen kirjaamo@sosteri.fi
Huom! Lisää Tutkimuslupalomake ja Sopimus opinnäytetyön tekemisestä (amk-opiskelijat) sähköpostiin erillisenä liitteinä, muut liitteet voivat olla yhdessä tiedostossa

Liitteet:

- Tutkimussuunnitelma
- Selvitys tutkimustyön suorittamisesta Itä-Savon sairaanhoitopiirin ky:ssä
- Tiedote tutkimuksesta
- Tutkittavan suostumus
- Aineiston keruulomake
- Kysely/haastattelulomakkeen saatekirje
- Kysely/haastattelulomake
- Tutkimustyötä suorittava muu henkilöstö
- Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma
- Eettisen toimikunnan lausuntokopio
- Tieteellisen tutkimuksen henkilörekisteriseloste
- STM:n / THL:n lupa
- Muut mahdolliset sopimuskopiot (esim. radiologia)
- Sopimus opinnäytetyön tekemisestä (AMK-opiskelijat)

ENSIMMÄISEN TYÖPAJAN TUOTOSTEN AINEISTONÄYTE

Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Ryhmä Kehittämistyön nimi:

1. Kehitettävän asian tai ongelman kuvaus

- Miten yhdistykset ja vapaaehtoiset voivat näkyä kansalaistorilla?

2. Toimenpidesuunnitelma kehitettävän asian ratkaisemiseksi

- Yhdistysten teemariket huomioon, tällöin yhdistykset esillä kansalaistorilla
=> esitteitä, yhdistysten ihmiset jututtamassa kansalaisia.

- Viirit eri yhdistysten esitteistä => Sisustuselementti ja katsenrangitsija

- Kansalaistorin vuosikello => esim. kalenteri josta varataan/ilmoitetaan milloin mikäkin yhdistys esittelee toimintaansa => "Vakiovuorot" => Sosterin sivulle info

3. Vastuut/aikataulu/arviointi

Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Ryhmä Kehittämistyön nimi:

1. Kehitettävän asian tai ongelman kuvaus

Miten Kansalaistori ja digitaalinen kalenteri lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia oman hyvinvointinsa ylläpitämiseksi?

2. Toimenpidesuunnitelma kehitettävän asian ratkaisemiseksi

- Oikea tieto oikeaan aikaan polilta kansalaistorille tiedon hakun

(- Yhdistystorit esim. kerran kuukaudessa => muutkin kuin SOTE-yhdistykset)
=> Yhteistyä eri yhdistysten kanssa

- Hyvinvointialueiden yhdistysten yhteistyö

3. Vastuut/aikataulu/arviointi

TOISEN TYÖPAJAN TUOTOSTEN AINEISTONÄYTE

SOSTERI
Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Ryhmä:

Kehittämistyön nimi:

1. Laadi kehitettävän asian tai ongelman kuvaus

Miten kansalaistori voi edistää sosterin sähköisten asiakaspalvelujen näkyvyyttä?
Miten yhdistykset tukevat sosterin asiakaspalvelulla kulkemia?

2. Laadi toimenpidesuunnitelma kehitettävän asian ratkaisemiseksi

- Kansalaistorin päätteille ~~teema~~ teemavikottain palvelujen opastuksia.
- Molempiin koulutuksia!
- Pidetään polut ajantasalla.
- Yhteistyö sairaalan yksiköiden ja yhdistysten välillä!

3. Vastuut/aikataulu/arviointi

1. Laadi kehitettävän asian tai ongelman kuvaus

Mitä erilaisia toimintamuotoja kansalaistorilla voi olla?

2. Laadi toimenpidesuunnitelma kehitettävän asian ratkaisemiseksi

- Teemapäivät ja viikot valtakunnallisten mukaan, huomioidaan myös ennaltaehkäisyyn tärkeys. Esimerkkinä aivo- ja muistivikolla yhdessä muistiyhdistys, AVIT-yhdistys jms. yhdistykset yhteistyössä kansalaistorilla.
- Kansalaistorin päätteille neuvontaa esimerkiksi terveyskylä.fi tai muistipolun käytöstä. Tämä rohkaisisi myös kotikäyttöä.
- Teemavikolla päätteillä myös testejä liittyen teemaan
- Päätteillä YHES-alustan opastusta → Mitäs alueellani on yhdistyksillä tarjota?
- Opiskelijoita pitämään esimerkiksi tapahtumia ja tietoisuuksia teemavikoille.
⇒ opiskelijoille kokemusta
- OLKA-toiminnan koulutukset yhdistyksille "markkinointiväline" vapaaehtoisilleen.
⇒ kannustaisiko vapaaehtoisia osuuteen?
- Nuorille voisi markkinoida vapaaehtoistyötä "työkokemuksena", toiminnasta saisi työstöä ⇒ antaa hyvää kurssia nuoren tulorille työmailla

3. Vastuut/aikataulu/arviointi

KOLMANNEN TYÖPAJAN TUOTOSTEN AINEISTONÄYTE

Miten Kansalaistori-kokonaisuuden valmistelu jatkuu?	Miten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansalaisille?
<p>Työpajatoiminnan jakaminen, mikäli käytännön toteutus tästä hyötyy</p> <p>Perusvalmisteluryhmien ja huomioidaan pienryhmissä ettei Oikatoiminta ja kansalaistori toiminta "sekoutu" keskenään.</p> <p>Viestinnan suunnitelman läpikäynti, sovitus, mitkä tehtävä yhdistyksellä mikä julkaisija toimijalla, vastuunottajat. Viestintäsuunnitelman jakaminen toimijoille yhtenäisyyden varmistamiseksi.</p> <p>Yhtenäinen mainonta ja viestintä, materiaalin tuottaminen ja jakaminen. Miten työnjako olisi hyvä toteuttaa.</p> <p>Suunnitelma hankkeen loppumisen jälkeen. Miten toiminta jatkuu, vastuunjakot ja -toimijat, kenen on vastuu?</p>	<p>Varmistetaan suunnitelmalla yhteistyössä selkeä viestintä ja välitetään pääleikkäilyttä</p> <p>Viestitään selkeästi asiakkaiden näkökulmasta käsin.</p> <p>Kansalaistori toiminta on hyvä varmistaa selkeä yhtenäinen tieto, mitä ja miten kansalaisille kansalaistoritoiminnasta/oikatoiminnasta viestitään.</p> <p>Ulkoiset media viestintä paikallislehdet (Savonmaan, Purussel.) ja Itä-Savo</p> <p>Sosiaalisen median kanavat, instagram, facebook..</p> <p>Toimijoiden odotustiloihin, ilmoitustalulle julistet, flyerit, infotv.</p> <p>Wilma-viestit opiskelijoille, koululaisille</p>

Miten Kansalaistori-kokonaisuuden valmistelu jatkuu?	Miten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansalaisille?
<p>Tuuli sopia yhteiset "pelisäännöt" vapaaehtoisille/tehtäjien ja asiakkaan näkökulmasta.</p> <p>Muiden kuin Oikatoiminnassa olevien pelisääntöjen kirkastaminen/sopiminen</p> <p>Oika-vapaaehtoisten ja yhdistysten/järjestöjen vapaaehtoisten työnjako, koulutus, koordinoituvastuut läpilyy etukäteen sopia</p> <p>Olisi varmasti aiheellista pitää työpajoja jatkossakin</p> <p>Oikotarkoitus käydä tutustumassa toiseen kaupunkiin Oikatoimintaan ja millä aikataululla?</p> <p>Oikatoiminnan aloitus toukokuussa?</p> <p>Vastuut</p> <p>Millöin kansalaistori voi aloittaa?</p>	<p>Kuka vastaa viestinnästä?</p> <p>Kansalaistorin omat nettisivut, jonne linkit Oikaan, YHES-selustaan, Sosteriin...</p> <p>Kansalaistorin koordinoija tarvitaan</p> <p>Sosteri ja yhdistysten edustaja -vastuupari?</p> <p>Itä-Savo, muut lehdet, some, yhdistykset viestii kansalaisille</p> <p>Syöyillä juttusarja/lehtijuttu Itä-Savoon, Purusselään, Savonmaan Kansalaistorista</p>

Miten Kansalaistori-kokonaisuuden valmistelu jatkuu?	Miten Kansalaistorista ja digitaalisesta tapahtumakalenterista viestitään kansalaisille?
<p>Tarkempi kysely yhdistysten jäsenille</p> <p>Ei tarvetta lisä-työpajoille kokonaisuuteen</p> <p>Sosterin ja yhdistysten oma sisäinen viestintä kansalaistorin kokonaisuudesta</p> <p>Tieto kansalaistorin sekä OIKA:n valmistelusta kerran/kk. Eäm. sähköpostitse --> yhteistyön ylläpito</p>	<p>Monikanavainen viestintä</p> <p>Oltava sähköiset kanavat (some) sekä paperiset tiedotteet (Itä-savo, savonmaa, saimaa)</p> <p>Itä-Savon juttusarjassa</p> <p>Yhdistysten omat foorumit</p> <p>Viestittäminen Kik-postin ja muu postin yhteydessä vapaaehtoisille ja jäsenille</p> <p>Päätetään tiedotus/viestintävaivat aava, niin yhdistykset omassa kuin kansalaistorille oma</p> <p>Valotaulu, "info-tv"</p>

WEBROPOL-KYSELYN TEEMOITTELUN AINEISTONÄYTE

Millaista vapaaehtoistoimintaa ja järjestö- ja yhdistysyhteistyötä olisi mielestäsi tarvetta lisätä ja laajentaa?

Vastaajien määrä: 9

Vastaukset
Olisi hyvä, että vertaistukea kehitettäisiin. Vertaisohjaajista ei ole tietoa, onko niitä? Työikäisten huomioiminen yhdistystoiminnassa. Yhdistysten jäsenet erittäin iäkkäitä. Vaikeaa löytää työikäisille vertaistukea ym ryhmätoimintoja. Olen ohjannut chatin ryhmiin.
Alueella(Savonlinnassa) ei ole mielenterveys puolen kokemusasiantuntija koulutusta. Sille olisi kova tarve.
Ensitietopäiviin osallistuminen ja järjestöstä/yhdistyksestä kertominen vasta sairastuneille on ollut erittäin antoisaa molemmiin puolin. Eri diagnoosiryhmille voisi olla jonkinlainen palveluohjaaja tai vastaava joka huolehtisi oikea-aikaisen tiedon jakamisesta ja esim. esitteiden/ sivustojen tietojen päivittämisestä. Yksi kalenterista on tietoja ajoittain vaikeaa löytää ja tiedot eivät aina ole ajantasaisia. Sairastuneelle ihmiselle aito kohtaaminen on monesti tärkeämpää kuin nettisivujen selaaminen. Aina eivät omat voimavaratkaan riitä tiedon hakemiseen.
Tiedottamista eri sairauksista, sosiaalisista palveluista ja tuista.
Yleisimpien sairauksien hoitoon liittyen esilaisia tukimuotoja ja vertaistukea. Sairastuneiden läheiset kaipaavat myös tukea.
Kuntoutusosastolla kuntoutetaan neurologisia potilaita, joten vertaistuen merkitys sairastuneelle olisi erittäin tärkeää sopeutumisessa tapahtuneeseen
Virike tapahtumat esim . esiintymiset olisi hyvä lisä kuntoutuksen tukemiseen... ongelma lähinnä esiintyjien palkkiot kuka maksaa ??? Onko budjetoitu ??
Korona aika vaikeuttanut yhteistyön kehittämistä ja elvyttämistä
Juttu kaveria, aloitus osastolla ja jatkuu kotona. Osastolla samat potilaat käyvät useasti kun kotona ovat yksin. Myös päivä kerhotoimintaa potilaille kotiin. Myös ulkoilu apua.
Teematapahtuma ikäkuulosta
Kuulon matalan kynnyksen vertaispalvelut ja -tuki
Tarvitsemme tietoa millaiseen yhteistyöhön eri järjestöt ovat halukkaita, sillä järjestöjen tilanne on hyvin erilainen.

PALVELUMUOTOILUPROSESSIN JATKOETENEMINEN

Taulukko 2. Palvelumuotoiluprosessin jatkoeteneminen

Kokeilu- vaihe	Kuinka digitaalinen tapahtumakalenteri toimii?	Virtuaalisen kokeilupajan avulla kerätään käyttäjäkokeemukset, Sosterin henkilöstö ja asiakkaat sekä potilasjärjestöjen ja -yhdistysten edustajilta ja -aktiiveilta Prototyypaus, paikallinen kokeilu, palvelupolun testaus	Laadullisen aineiston teemoittelu Raportoidaan palaute	Prototyyppi pilotoidaan ja arvioidaan saatu käyttäjäpalaute Digitaalisen tapahtumakalenterin toimivuus
	Miten alkanut OLKA-toiminta on toteutunut?	Työpajassa tehdään selvitys yhteistyössä Kolomonen ry:n kanssa Sosterin ja järjestöjen edustajille.	Laadullinen sisälönanalyysi Raportoidaan selvitys	OLKA-toiminnan aloittaminen Miten OLKA-toiminnan käynnistyminen vaiheittain on toteutunut?
Toteutus- vaihe	Miten ehdotus Kansalaistorin toimintamalliksi toimii?	Työpajassa kerätään käyttäjäkokemukset sosterilta ja potilasjärjestöjen ja -yhdistyksien edustajilta Tehdä käyttöönottosuunnitelma yhteistyössä Sosterin ja Kolomonen ry:n kanssa	Luodaan virtuaalinen aikajana Aineiston raportointi	Tarkennetaan konseptia pilotoinnista saatujen kokemusten avulla Kansalaistorin toimintamallin toimivuus?
Arviointi- vaihe	Miten toimijat arvioivat Kansalaistorin toimintamalliehdotuksen hyödynnettävyyttä?	Työpajassa kerätään käyttäjäkokemukset Sosterilta Swot -analyysi	Laadullisen aineiston teemoittelu Analyysin raportointi	Arvioidaan projektin tuloksia suhteessa alun tavoitteisiin Kansalaistorin toimintamalliehdotuksen toimivuus ja muokkaustarve?

Kokeiluvaihe

Kokeiluvaiheessa ensimmäinen kehitelty versio palvelusta testataan oikeilla asiakkailta oikeassa palveluympäristössä. Vaihe jakautuu version valmistukseen, pilotointiin ja arviointiin. Kokeiluvaiheen tarkoituksena on prototypoida ensimmäinen toimiva versio palvelusta, jonka käytöstä kerätään tietoa toimeksiantajalle. Palvelua arvioidaan esimerkiksi lisätarpeiden, mahdollisuuksien ja kannattavuuden näkökulmista. Kokeiluvaihe on tärkeä organisaatiolle asiakas-tyytyväisyyden kannalta. Arviointi on tärkeää tehdä jokaisen palveluprosessin vaiheen aikana. Arvioinnin avulla voidaan huomioida mm. asiakkaiden näkökulma, palvelujen toimivuus, palvelujen tarjoajien kokemukset, onnistumiset ja epäonnistumiset. (Ahonen 2017, 97.)

Kokeiluvaiheen työpajassa kerätään Sosterin henkilöstön ja asiakkaiden sekä potilasjärjestöjen ja -yhdistysten edustajien ja yhdistysaktiivien käyttäjäkokemuksia, kuinka digitaalinen tapahtumakalenteri toimii. Palvelupolku testataan paikallisella kokeilulla, jonka palautteesta tunnistetaan toiminnan ja kokemusten kannalta kriittiset pisteet. Kokeilu on hyvä keino kerätä ideoita palvelun kehittämiseen (Vehkakoski s.a.). Aineisto analysoidaan laadullisen aineiston teemoittelulla. Palaute raportoidaan.

Kokeiluvaiheen toinen työpaja järjestetään yhteistyössä Kolomonen ry:n kanssa. Työpajassa tehdään selvitys, miten alkanut OLKA-toiminta on toteutunut? Tähän työpajaan täsmentyy menetelmä, kun siitä sovitaan Kolomonen ry:n kanssa yhdessä. Työpaja analysoidaan laadullisella sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan pitää yksittäisenä metodina (Tuomi & Sarasjärvi 2018, 78).

Toteutusvaihe

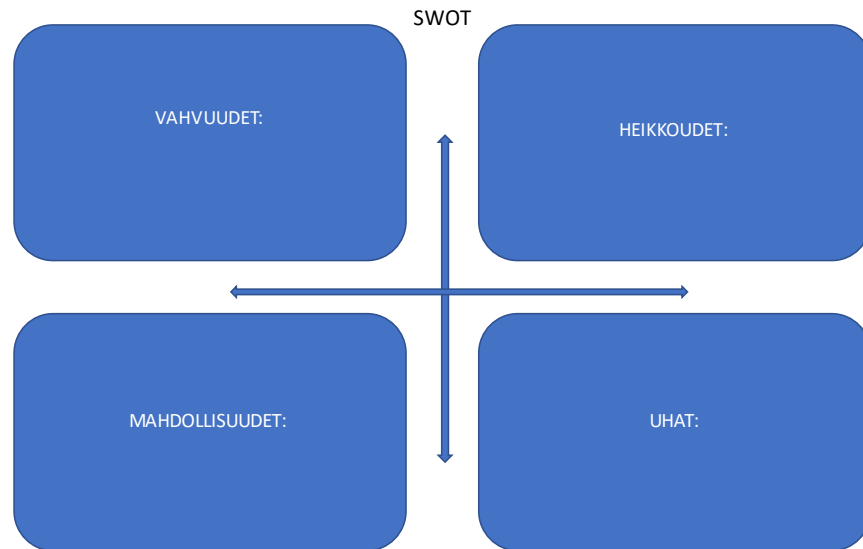
Toteutusvaiheen tarkoitus on tarkentaa konseptia ja lanseerata palvelu asiakkaille. Toteutusvaiheessa toimeksiantaja tarkastaa luodun konseptin ja vertaa sitä alussa luotuun visioon ja tavoitteisiin. Mikäli toiminnassa ilmenee jotain muutettavaa, tämä on viimeinen hetki muuttaa ne. Lanseeraaminen tarkoittaa palvelun olevan valmis asiakkaiden käyttöön. (Ahonen 2017, 102–103.)

Toteutusvaiheen työpajan tarkoituksena on kerätä käyttäjäkokemuksia, miten ehdotus Kansalaistorin toimintamalliksi toimii. Aineisto kerätään Sosterilta sekä potilasjärjestöiltä ja -yhdistyksiltä työpajassa. Kokemukset kirjataan Padlet-alustalle. Tehdään käyttöönottosuunnitelma (Vehkakoski s.a.). Käyttöönottosuunnitelman tapahtumapisteistä luodaan virtuaalinen aikajana Microsoft 365 -ohjelmalla. Aineisto raportoidaan. Konseptia tarkennetaan pilotoinnista saatujen kokemusten avulla (Ahonen 2017, 73).

Arviointivaihe

Arviointivaiheessa selvitetään, onko visio onnistunut ja tavoitteisiin päästy. Palvelua arvioidaan määrittelyssä asetettujen mittareiden perusteella. Arvioinnin perusteella palvelua joko kehitetään lisää tai juurrutetaan asiakkaiden saataville. Arvioinnissa on myös tärkeää huomioida sekä asiakkaiden että palvelun tuottajan ja tarjoajan palautteet. Voidaan selvittää esimerkiksi, koetaanko palvelun vastaavan tarpeisiin tai onko ideoita jatkokehittämiseksi. Lisäksi arvioidaan palvelun tarjoajan ja -tuottajan näkökulmasta liiketoimivuutta, asiakasmääriä, arvovalintoja ja sidosryhmiä. (Ahonen 2017, 104.)

Arviointivaiheen työpajassa kerätään käyttäjäkokemuksia, miten toimijat arvioivat Kansalaistorin toimintamalliehdotuksen hyödynnettävyyttä. Aineisto kerätään Sosterilta Swot-analyysin avulla, joka auttaa hahmottamaan tekijöitä, jotka voivat hidastaa tai olla esteenä toiminnan etenemisessä (Innokylä s.a.c.). SWOT-analyysi on yksi keino arvioida verkoston nykyhetken toimintaa sekä tulevaisuuden tapahtumia. SWOT-analyysissä arvioidaan nelikentässä sisäiset vahvuudet ja heikkoudet tässä ja nyt sekä tulevaisuudessa ilmenevät mahdollisuudet ja uhat. SWOT-analyysi tulee sanoista: *Strengths, Weaknesses, Opportunities ja Threats*. (Vuorinen 2013, 64.)



Aineisto analysoidaan laadullisen aineiston temaattisella analyysillä. Aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aihepiirien mukaan. Aineistosta etsitään valitun teeman mukaisia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93.) Analyysi raportoidaan. Projektin tuloksia arvioidaan suhteessa alun tavoitteisiin (Ahonen 2017, 73).