



HYVIN-  
VOINNIN  
TILAT



# ***PALVELUMALLIT***

***- HYVINVOINTIAKTIVISTIN KÄSIKIRJA -***



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Palvelumallit ovat osa julkaisua  
Hyvinvointiaktivistin käsikirja (2020).

Toim. Leena Unkari-Virtanen.

Metropolia Ammattikorkeakoulun  
julkaisuja, OIVA-sarja 24.

Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Graafinen suunnittelu ja taitto:  
Tanja Kallio / Muotografia.



# PALVELUMALLIT

## – HYVINVOINTIAKTIIVISTIN KÄSIKIRJA –

Hyvinvointiaktivistin käsikirjan *Palvelumallit* kiteyttävät toiminnan ytimen: mikä on Hyvinvoinnin tiloille yhteistä ja mikä niissä on erilaista. Palvelumallit kuvaavat kävijän näkökulmasta, mitä hän kohtaa Hyvinvoinnin tilassa, mitä häntä varten on valmisteltu ja miten hän voi toimintaan osallistua. Jokainen tila luo oma tarinansa, mutta tarinoissa – tai palvelumalleissa – on myös paljon yhteistä.



LAB University of  
Applied Sciences

HYÖTY-  
KASVI-  
YHDISTYS

LAPINJÄRVI  
LAPTRÄSK

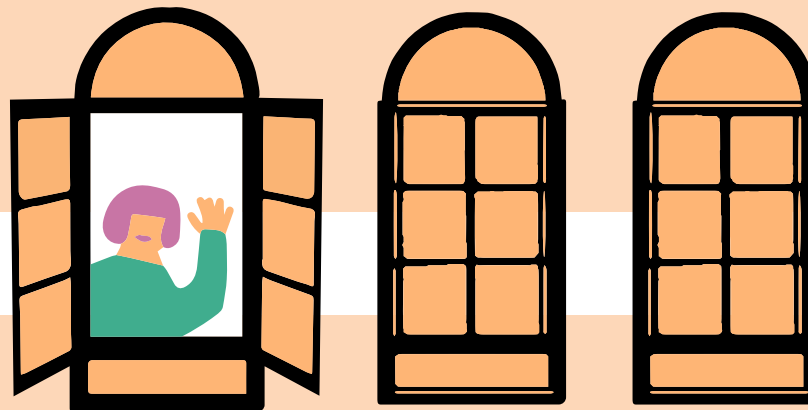


ihmislähtöinen kunta  
MÄNNISKOORIENTERAD KOMMUN



Seinäjoen  
kansalaisopisto

## PALVELUMALLIT



 NÄIN TEHTIIN

 TAUSTA

 TYÖKALUT

Palvelumallit kuvaavat Hyvinvoinnin tilojen toimintaa osallistujien ja toimijoiden näkökulmasta. Niistä näkyy myös se taustatyö, jota kussakin Hyvinvoinnin tilassa on tehty hyvinvointia tukevan osallistumisen mahdollistamiseksi.

## Hyvinvoinnin tilan malli

Leena Unkari-Virtanen

*Hyvinvoinnin tilat -hankkeen tehtävänä oli luoda toimintamalli, jota sovelletaan eri puolilla Suomea ja erilaisissa ympäristöissä Hyvinvoinnin tilojen toimintaan.*

Malli kokoa Hyvinvoinnin tilojen perusajatukset:

- toiminnan periaatteet
- arvot
- tarpeet
- tavoitteet.

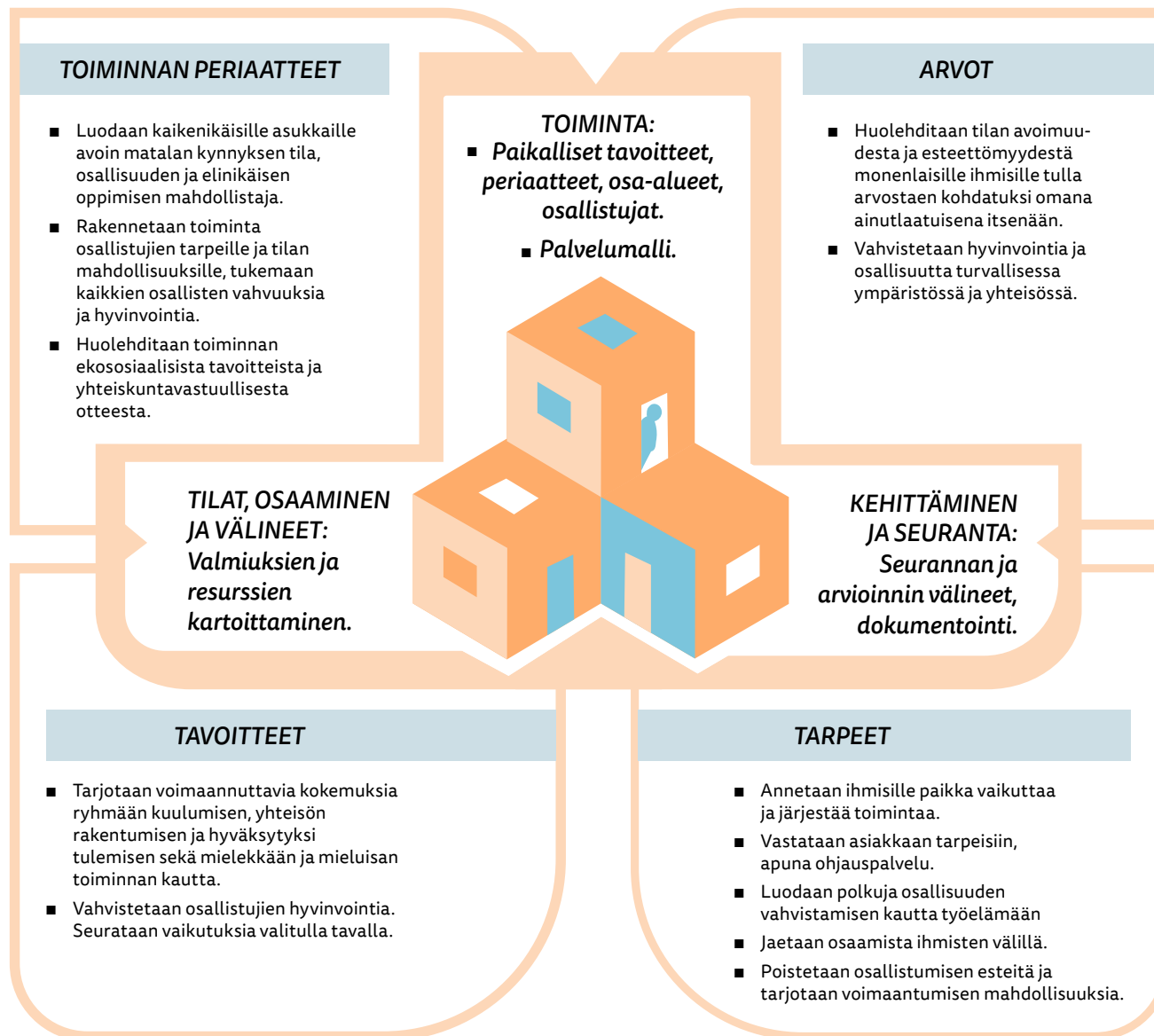
Malli kiteyttää palvelumuotoilu- ja kehittämistyön tulokset Hyvinvoinnin tiloille yhteiseksi taustakuvaksi.

Konseptin toinen osa, Hyvinvoinnin tilan elinkaarimalli, on esitelty Työkaluissa. Sen avulla voi hahmottaa toiminnan vaiheita, näkymätöntä taustatyötä ja resursseja, jotka mahdollistavat osallistujan kohtaamisen kullekin tilalle omaleimaisessa toiminnassa.

Hyvinvoinnin tilan malli ja Hyvinvoinnin tilan elinkaarimalli perustuvat havaintoihin, aineistoihin ja eri vaiheiden mallinnukseen Hyvinvoinnin tilat- ja Osallistu Lapinlahden Lähteellä -hankkeissa (ESR). Näiden mallien lisäksi jokaisella tilalla on oma palvelumallinsa, jotka konkretisoivat toimintaa tilaan tulijan näkökulmasta. ■

*Kuva: Hyvinvoinnin tilan malli. Tekijät Leena Unkari-Virtanen ja Hyvinvoinnin tilojen palvelumallien tekijät. Kuvitus Tanja Kallio.*

## HYVINVOINNIN TILAN MALLI



## ANNALAN HUVILAN PALVELUMALLI

### ANNALAN MAHDOLLISTAJAT

- Tilan omistaja ja sitä tukevat yhdistykset
- Euroopan sosiaalirahaston hankerahoitus turvasi resurssit
- Yhteistyökumppanit ja oppilaitosyhteistyö rikastuttavat
- Vapaaehtoiset mahdollistavat toiminnan
- Perehdytys ja sitä tukevat ohjeet välttämättömiä.

### ANNALASSA TAUSTALLA

- Kaikki toivotetaan tervetulleiksi
- Selkeät pelisäännöt ja ihmisten arvostus rakentavat yhteisöä
- Keskustellaan kaikkien tarjokkaiden kanssa mahdollisuuksia pohtien
- Tapahtumat suunnitellaan hyvinvointia lisääviksi
- Pidetään huolta hyvästä työkuultuurista jotta annetaan mahdollisuus vahvistua
- Tunnistetaan uudet tehtävät ja tehdään ne näkyviksi
- Luodaan mahdollisuuksia viestintään ja tilan onnistumisiin.

### VANHAN RAKENNUKSEN VOIMA

- Historia ja tunnettuus
- Kukkulan värikkyys houkuttelee
- Vanhan rakennuksen käyttöönotto talkoilla
- Tilat nopeasti käyttöön
- Ilmanvaihdon toimivuuden varmistaminen
- Siivous ja sisustuksen valinnat Rakennuksen saavutettavuuden parantaminen.

### ANNALAAN TULIJA

- Kuulee, lukee, tulee, tarkkailee ja innostuu
- Haluaa järjestää julkisen tapahtuman kanssamme
- Osallistuu opiskelija-harjoittelijana
- Etsii vapaaehtoistoimintaa
- Tutustuu työkokokeilijana
- Löytää paikkansa Sun vuoro-työkalulla
- Kokee yhteenkuuluvuutta yhteisen asian äärellä.

### ANNALASSA NÄKYVILLÄ

- Kaikki yhdessä samanarvoisina
- Tapahtumakahvila Café Anneberg
- Tapahtumat
- Tilojen vuokraus
- Tapahtumat, ajankohtaiset juhlat ja vuodenaikojen huomiointi kokonaisvaltaisesti
- Mahdollisuus osallistua ja ehdottaa itselle tehtävää
- Tieto kulkee ja tavoittaa.



PALVELUMALLIT | NÄIN TEHTIIN

## Annalan huvilan palvelumalli

Jaana Merenmies & Roosa Lindholm

Annalan huvila on Helsingin Vanhassakaupungissa sijaitseva Puutarhakulttuurin keidas. Huvila on Helsingin vanhin ja seisoo Helsingin toiseksi vanhimmassa puistossa lähellä entisiä Arabian tehtaita, nykyisiä Metropolia Ammattikorkeakoulun kulttuurin kampusta.

Annalan huvilassa versoo puutarhakulttuuri ja alueen kulttuurihistoriaa pulppuava keidas, joka palvelee kävijöitä keskellä kauneinta Helsinkiä. Huvilassa pääset nauttimaan Café Annebergin itseleivotuista huumaa-vista herkuista ja keskustelemaan puutarhaan, kasveihin ja palstoihin liittyvistä aiheista. Annalan huvilassa järjestetään myös konsertteja, teatteriesityksiä, juhlia, historia- ja puutarhakierroksia sekä luentoja. Huvilassa voi myös itse järjestää tapahtuman.

Hankkeen aikana Annalan huvilassa oli mahdollisuus osallistua vapaaehtoisena muun muassa puutarhatoihin, kahvilatyöhön, tapahtumiin ja huvilan tilojen kunnostus- ja siivoustöihin. Huvilalla oli kaksi tai kolme

**Kuva: Annalan huvilan palvelumalli. Tekijät Jaana Merenmies, Roosa Lindholm, Juulia Niiniranta, Kristoffer Ignatius, Katja Uski. Kuvitus Tanja Kallio.**

palkattua hankkeen työntekijää sekä lisäksi Annalan huvilan ystävät ry:n aktiivisia jäseniä ja kasvava joukko innokkaita vapaaehtoisia.

## **Vanhan rakennuksen voima**

**Historia ja tunnettuus** ovat Annalan huvilan vahvuuksia. Vanha puurakennus on Helsingin vanhin huvila, ja sillä on kiinnostava historia erityisesti puutarhakulttuurin saralla. Kiinnostava kulttuurihistoria, muu historia tai aiempaan käyttöön löytyvät tiedot auttavat yksittäisen Hyvinvoinnin tilan persoonallisten ominaisuuksien esille saamisessa, perustehtävän kirkastamisessa ja konseptin rakentamisessa.

**Kukkulan värikkyys houkuttelee.** Annalan mäellä on monia kiinnostavia asioita Annalan huvilan lisäksi. Se sijaitsee lähellä Helsingin kaupungin alkulähteitä, mäellä on Helsingin suurin tammimetsä, Helsingin kaupungin ylläpitämä puutarha ja sen ennallistettu muotopuutarha, ponitalli, Hyötykasviyhdistyksen toimitilat, talvipuutarha, viljelypalstat sekä useita rakennuksia asumiskäytössä. Uusi Hyvinvoinnin tila voi hyödyntää myös ympäristöään oman toimintansa suunnittelussa.

**Vanhan rakennuksen käyttöönoton aloitus tehtiin tal-koilla.** Annalan käyttöönotto yleisölle avoimena tilana käynnistyi kaikkien pintojen siivoamisella. Sähköjen toimivuus ja turvallisuus tarkistettiin ja viemärit avattiin, jos niissä oli tukkeumia. Ikkunat pestiin. Ylimääräiset roinat lajiteltiin, vietiin kierrätykseen tai jätteisiin ohjeistuksen mukaan. Helsingin kaupunki järjesti pyynnöstämme jätelavan.

**Tilat nopeasti käyttöön.** Annalan huvila tarvitsee laajan remontin, mutta se edellyttää perusteellista kunnostussuunnitelmaa sekä varoja kunnostuksen

toteuttamiseen. Se vaatii aikaa, eikä rakennusta voi pitää eikä kannata pitää tyhjiään niin pitkää aikaa.

Käyttöönoton nopeuttamiseksi käynnistimme oppilaitosyhteistyön rakennuksen tilan selvittämiseksi, mahdollisuuksien pohtimiseksi sekä pintaremontin käynnistämiseksi. Ammattioppilaitos Live opettajineen ja opiskelijoineen valtasi Annalan. Annalan lattioihin ja seiniin oli tehty aiempien kuntokartoitusten yhteydessä tarkastusaukkoja, jotka oli jäänyt avoimiksi. Ne suljettiin, jonka jälkeen päästiin pintojen selvitystyöhön. Mitkä seinät, katot, ovet ja niiden puitteet tarvitsevat korjausta? Tarvitaanko puusepäntöä, paklausta, riittävätkö pintakäsittelyt jne.?

Rakennushistorian ymmärtämiseksi tehtiin esilleottoja tapetti- ja maalikerroksiin. Sieltä saatiin myös vinkkejä valittaviin väreihin. Näyttöjä tekevät oppilaat saivat työt ja opintonsa edistymään melko itsenäisesti. Aikaisemmassa vaiheessa olevat opiskelijat tarvitsivat enemmän opettajan ohjausta. Kaikista heistä tuli yhteisömme jäseniä, kahvi- ja lounastaukoja pidettiin mahdollisuuksien mukaan yhdessä. Me keitimme opiskelijoille kahvit heti aamusta, jotta he tunsivat olonsa tervetulleiksi. Osa opiskelijoista tuli Annala-opiskelujakson jälkeen myös vapaaehtoistoimintaan mukaan, ja he ovat osallistuneet Annalassa järjestettäviin tapahtumiin.

**Ilmanvaihdon toimivuuden varmistaminen on elintärkeää sekä rakennuksille että ihmisille.** Vanhan rakennuksen ilmanvaihto voi olla ongelmallinen. Ajan saatossa on voitu tehdä ratkaisuja, jotka eivät ole olleet hyväksi rakennukselle tai sen luonteeseen sopivia. Annalan huvila on rossipohjainen painovoimaiseen ilmanvaihtoon perustuva rakennus. Uusien tapettikerrosten myötä oli myös ilmanottoaukot suljettu. Nopean remontin yhteydessä aukot avattiin ja hankittiin vanhanmalliset ketjut aukaisemisen ja sulkemisen

helpottamiseksi. Perinteinen ikkunoista tuuletus on myös merkittävä osa päivärutiineja. Lämpöisellä ilmalla ikkunat ovat avoinna koko päivän, mutta talvipakkasilla lämpötalouden vuoksi ikkunoita voi pitää avoimena vain hetken.

**Siivous ja sisustuksen valinnat vaikuttavat tunnelmaan.** Tilan siisteys ja lämminhenkinen, kotoisa sisustus madaltaa kynnystä tulla mukaan. Annalan kalusteista ja astioista suurin osa on käytettyjä ja lahjoituksena saatuja. Tilaan sopivilla kalusteilla ja tekstiileillä voidaan vahvistaa toivottua tunnelmaa. Kalusteiden tulee olla hyväkuntoisia ja turvallisia. Kauniit esineet viestivät myös arvostuksesta niiden käyttäjiä kohtaan. Siivous on merkittävä tehtävä yleisölle avoinna olevassa tilassa ja siitä jokaisen tilassa toimivan tulee osaltaan huolehtia. Muuten taakka tulee liian suureksi yksittäiselle ihmiselle. Siivousvälineisiin kannattaa investoida.

**Vanhan rakennuksen saavutettavuuden parantaminen on välttämätöntä.** Annala sijaitsee mäen päällä, mikä onkin ollut oiva paikka rakennusten säilymiselle. Jotta Annalaan pääsee, tulee kavuta mäki ylös. Se ei ole jyrkkä, ja sinne pääsee pyörällä ja autollakin. Jos liikuntakyky on heikko, auto on monesti välttämättömyys. Parkkipaikkoja on rajoitetusti, joten jonkun on siirrettävä auto kauemmaksi. Annalaan pääsee myös julkisilla kulkuvälineillä. Mäen kummallakin puolella on bussipysäkit. Pienen kävelymatkan päähän tulee yksi raitiovaunu. Pyörätiet ovat hyvät.

Annalan huvila ei ole vielä esteetön. Sisälle pääsyä varten on hankittu luiska. WC:t ovat pieniä eikä niihin pääse pyörätuolilla eikä rollaattorilla. Perusteellisessa kunnostussuunnitelmassa on huomioitu esteettömyyden vaatimukset siinä mittakaavassa kuin se vain on mahdollista vanhassa rakennuksessa. Väliaikaisratkaisuna vierailijat ovat voineet käyttää Hyötykasviyhdistyksen

toimitilojen esteetöntä WC:tä. Isoihin tapahtumiin olemme tilanneet esteettömät siirrettävät WC:t.

## **Annalan tilaan tulija**

**Tulija kuulee, lukee, tulee, tarkkailee ja innostuu tulemaan mukaan!** Ehkä ensin kävelemään alueelle, kävijäksi tapahtumakahvilaan. Toiminta houkuttaa mukaan ne, jotka ovat jo ajatelleet, että vapaaehtoistoiminta voisi olla hyvä lisä omaan arkeen. Silloin tarvitaan enää pieni tuuppaisu oikeaan suuntaan. Annalan toimintoista pääsee jyvälle myös etänä tutustumalla nettisivuihin ja somen sisältöihin. Työkokeilun mahdollisuuksista kerrotaan omien kanavien lisäksi te-keskuksen välityksellä. Yhteistyöjärjestöt ja muut organisaatiot ovat itse suositelleen paikkaa omille asiakkailleen ja osallistujilleen.

**Tulija haluaa järjestää julkisen tapahtuman kanssamme.** Annalan huvilalla hankkeen aikana ilmaisia, kaikille avoimia tapahtumia saa lähtökohtaisesti järjestää ilman tilavuokraa silloin, kun tapahtuman sisältö tuottaa hyvinvointia eikä sen sisällössä ole arvostiritoja Hyvinvoinnin tilojen arvojen kanssa. Hyvien tapahtumien mahdollistaminen vaikka pelkän tilan tarjoamisella on laajentanut tapahtumien kirjoa ja mahdollistanut sellaisia sisältöjä, joita emme olisi voineet itse järjestää. Tapahtumia voivat järjestää erilaiset organisaatiot, ryhmät tai yksittäiset ihmiset.

**Tulija osallistuu opiskelijaharjoittelijana** tai suorittaa näytön ja saa aitoja kokemuksia työelämästä. Osallistuja saa myös kannustusta, palautetta ja osallistuu työyhteisöön tasavertaisena jäsenenä kaikkien kanssa. Myös opiskelijalta toivotaan palautetta ja ideoita huvilan toimintojen kehittämistä varten. Opiskelijoita voi olla mukana miltä opintoasteelta tahansa toisen asteen oppilaitoksista korkea-asteeseen.

**Tulija etsii vapaaehtoistoimintaa** ja osallistuu avoimeen vapaaehtoisinfoon, tulee tapahtumaan ja kertoo halukuudesta tai lähestyy sähköpostitse. Polun vapaaehtoiselle tulee olla selkeä ja helppo. Kun uusi ihminen kertoo haluavansa mukaan, hänen kanssaan etsitään heti ensimmäinen kerta, jolloin hän pääsee mukaan toimintaan. Ensimmäisellä kerralla käydään yhdessä läpi käytäntöjä, tiloja, vapaaehtoisen omaa osaamista, turvallisuusasioita sekä osallistumisen mahdollisuuksia. Uudet vapaaehtoiset oppivat vanhoilta, ja vertaisohjaaminen onkin tärkeä osa perehdytystä. Samalla tutustuminen jatkuu puolin ja toisin.

Vapaaehtoiset ovat paikalla omasta halustaan ja voivat ottaa isojakin vastuutehtäviä, jos niin haluavat ja voivat. Silti jokaisen panos on yhtä arvokas, oli mukana kerran vuodessa tai kerran viikossa.

**Tulija tutustuu työkokokeilijana** tehtäviin ja ammattiin, johon itsellä ei ole vielä kokemusta tai koulutusta. Toisaalta sopivat ja mieluisat tehtävät ovat myös helppo askel työelämäänsä pitkän ajan jälkeen tai jos oma työkyky on vielä kysymysmerkki. Työkokeilun sisältö lähtee osallistujan omista tarpeista ja mahdollisuuksista, ja niiden selvittämisellä etsitään juuri hänelle soveltuvat työtehtävät. Kokeilujakson aikana työtehtäviä voidaan säätää, mikäli se nähdään tarpeelliseksi ja järkeväksi.

Vaikka Annalan huvilassa työvoimapalveluita tai ammatinvalintaneuvoja ei anneta, voi omia ajatuksia ja pohdintoja asiasta jakaa hanketyöntekijän kanssa. Mikäli vapaaehtoistoiminnan tai työkokeilun aikana herää ajatuksia uudesta tulevaisuuden suunnasta, voidaan lähteä yhdessä selvittämään, mitä pitäisi tehdä seuraavaksi, jotta asian kanssa pääsisi eteenpäin. Hanketyöntekijät ovat myös tukeneet Kelan hakemusten, työhakemusten ja erilaisten virastoasioiden kanssa.

Vapaaehtoisille, työkokeilijoille ja opiskelijoille annetaan myös aina pyydettyä todistus toiminnasta.

**Sun vuoro -työkalun** odotetaan tulevaisuudessa laskevan osallistumisen kynnystä entistä matalammaksi. Palvelun avulla osallistuja voi tutustua tehtäviin ja tilaan jo ennalta ja löytää juuri omaan toimintakykyynsä sopivan tehtävän.

**Yhteinen asia luo yhteenkuuluvuutta.** Tilan kaikki ihmiset, vapaaehtoiset, asiakkaat, työkokeilijat ja satunnaiset vierailijat ovat kaikki luomassa yleistä viihtyisyyttä ja Annalan huvilan ainutlaatuista tunnelmaa. Kohtaamiset ovat se syy, miksi ihmiset tulevat yhä uudelleen paikalle. Kokemus yhteenkuuluvuudesta sekä yhteisestä asiasta nivoo yhteisön tiiviiksi mutta silti avoimeksi.

## **Annalan tilassa näkyvillä**

**Kaikki yhdessä ja samanarvoisia.** Annalassa kaikki ihmiset toivotetaan tervetulleeksi tasavertaisina toimijoina. Jokaisen panos, ideat ja palaute ovat yhtä tärkeitä ja otetaan huomioon päätöksenteossa, olipa sopimus tai velvoite olla paikalla mikä vaan. Aamulla vaihdetaan kuulumisia, lounastauot vietetään pitkälti yhdessä ja päivän päätteeksi kiitetään tehdystä työstä. Myös asiakkaat ja muut kävijät kohdataan arvostavasti ja inhimillisesti ja tapahtumaideoita, korjausehdotuksia ja muita ideoita otetaan harkintaan.

Matala hierarkia kannustaa ja helpottaa ajatusten jakamista ja palautteen antoa. Silti rakenteet ja selkeä päätöksenteko tuovat turvaa osallistujille.

**Tapahtumakahvila Café Anneberg** on Annalan huvilan toiminnan sydän. Se on monelle vapaaehtoiselle ensimmäinen paikka, jossa osallistuu toimintaan, ja toisaalta joillekin ensimmäinen kosketus koko huvilaan. Kahvilan

vapaaehtoiset ja muut osallistujat toimivat sisäänheittäjänä huvilan muihin toimintoihin. Kun kerran on ostanut herkullisen, käsin paikan päällä valmistetun puustin ja nautiskellut huvilan palstalla kasvatetuista yrteistä valmistettua teetä, tulee helposti toistekin. Kahvila on paikka, josta saa infoa, jossa kohtaa uusia ihmisiä ja jossa toisaalta voi olla vaan läsnä ja haistella tunnelmaa.

**Tapahtumat** ovat näkyvin osa Annalan huvilan toimintaa. Tapahtumaidea voi tulla keneltä tahansa, ja niitä voidaan lähteä kokeilemaan ensin pienesti lähes nollabudjetilla ja kokemusten perusteella suurentaa ja muokata. Tapahtuman teemat huomioidaan kokonaisvaltaisesti kahvilan tarjottavissa ja taustamusiikissa ja tehtävät rakennetaan osallistujan toiveiden ja kykyjen mukaisesti. Myös vastuuta saa ottaa, ja siihen kannustetaan.

Annalassa tehdään näkyväksi se työ, jota esteettömyyden eteen tehdään. Tapahtumia suunniteltaessa pohditaan järjestelyitä, joilla ne olisivat mahdollisimman monen saavutettavissa, sillä tulijalla on mäki kavuttavana matkalla huvilan lämpöön ja vielä kynnyksiä ja portaitakin. Tila ei missään tapauksessa ole esteetön vielä hetkeen.

**Tilojen vuokraus** on tuonut toimintaan mukaan uusia vapaaehtoisia ja toisaalta varoja huvilan kunnostukseen. Vuokraustoimintaa pyritään järjestämään niin, että se ei rajaa järjestettäviä tapahtumia ja toisaalta se voisi innostaa paikalle tulijat saapumaan myöhemmin uudelleen asiakkaiksi ja vapaaehtoisiksi. Se on mahdollistaja, sillä ilman varoja toimintaa ei voida hankkeen jälkeen jatkaa eivätkä hankkeessa kehitetyt sisällöt saa mahdollisuutta juurtua.

**Ajankohtaiset juhlat, tapahtumat ja vuodenajat** näkyvät Annalan tapahtumatarjonnassa, sisustuksessa,

somessa ja toiminnassa. Keväällä aloitetaan palstahommat, jotka jatkuvat pitkälle loppusyksyyn. Talven tullen upeita kaakeliuuneja lämmitetään ja puita kannetaan varastosta puukoreihin. Tapahtumissa huomioidaan sadonkorjuu, joululaulu, pääsiäinen, kevään ensimmäiset villiyrtit ja mitä ikinä keksitään! Jouluna saliin tuodaan joulukuusi, joka koristellaan perinteisillä työpajoissa tehdyillä koristeilla. Huvilassa järjestetään monenlaisia tapahtumia runonlausunnassa musiikkiin, näyttelyihin, teatteriin, tietoisuuteen, lastentapahtumiin, työpajoihin ja vaikka mihin.

### **Annalassa saa osallistua ja ehdottaa itselle tehtävää.**

Jos ei itse osaa vielä sanoa, mitä haluaisi tehdä, lähdetään yhdessä kokeilemaan erilaisia tehtäviä. Toisaalta jos huomaa omien tehtäviensä ohessa, että jokin huomaamatta jäänyt asia kaipaa tekijää, lähdetään yhdessä miettimään, kuka sen voisi tehdä ja miten. Tai toisaalta jos haluaa ottaa lisää vastuuta, sitä saa ottaa. Annalassa tehtävät kasvavat ja kehittyvät tekijöidensä mukana.

Tilasta löytyy monenlaisia hommia, ja uusien ideoiden mukana niitä tulee aina vaan lisää. Jos käy ilmi, että teki-joita ei ole tarpeeksi, käydään läpi, mitkä tehtävät ovat välttämättömiä ja mistä voidaan joustaa. Aina on olemassa työtehtäviä, joita kenenkään ei tekisi mieli tehdä. Niitä kuitenkin jaetaan tasaisesti, ja ne hoidetaan siinä missä mukavammatkin työtehtävät.

**Historia ja miljö esillä.** Valokuvat Annalan huvilan sivuilla, Facebookissa ja Hyvinvoinnin tilojen verkkosivulla houkuttelevat tutustumaan uniikkiin maalaiskohteeseen keskellä kaupunkia. Kuvien valinnassa on tarkkaan mietitty, mitä ne kertovat huvilan toiminnasta ja miten ne kertovat huvilan historiasta ja nykypäivästä. Kuvat ovat tapa tutustua huvilan toimintaan ja ympäristöön, tehdä paikkaa tutuksi jo etukäteen.

Ensimmäinen asia, jonka osallistuja näkee, on huvilaa ympäröivä puutarha. Jos paikalle saapuu toisesta suunnasta, tulevat vastaan upeat vuokrapalstat, joista kaksi on Annalan huvilan käytössä. Palstalla pääsee noviisikin oppimaan hurjasti asiantuntijatason osaajilta yrttien käytöstä, palstan hoidosta ja sen eri vaiheista vuodenaikojen mukaan. Palstan sato käytetään huvilan kahvilassa, ja helpompia tehtäviä ovat marjojen ja yrttien kerääminen, kuivana aikana palstan kastelu ja osaajan opastuksessa kitkeminen. Tiedämme, että luonnossa ollessa hyvinvointi lisääntyy ja mieli paranee merkittävästi. Muotopuutarhassa käyskennellessä, lintuja tarkkaillen ja metsikön ääniä kuunnellessa mieli rauhoittuu ilman aktiivista tekemistä.

**Tieto kulkee ja tavoittaa.** Vapaaehtoisten ja muiden osallistujien kanssa käytetään yhteistä Facebook-ryhmää, jossa voidaan keskustella päivän aiheista, vinkata tapahtumia, kysyä, rekrytää, kehua ja kertoa, mitä on viimeisimpänä tapahtunut. Selvitimme myös helppokäyttöisimmän vuorolistan, johon vapaaehtoiset voivat itse ilmoittaa vuorot, joihin ovat tulossa.

### **Annalan tilassa taustalla**

**Kaikki toivotetaan tervetulleiksi.** Tavoitteenamme on ollut suunnitella Annalan huvilan kaikki toimet niin, että tulija kokee olevansa tervetullut. Nettisivut ovat kutsuvat, yhteydenotto on helppoa eri kanavia käyttäen, vastaaminen on nopeaa (ainahan tämä ei valitettavasti ole onnistunut), jokaiseen yhteydenottoon vastataan ja pysähdytään yhteydenottajan asiaan. Jos Annalan huvilalta ei löydy ratkaisua, ohjaamme toisaalle niin, että yhteydenottajalla on aito mahdollisuus löytää ratkaisuja. Ystävällisyys, lämmenhenkisyys, kuuntelu ja ratkaisukeskeisyys ovat läsnä jokaisessa kohtaamisessa. Huvilaan johtavat tervetulokyltit, sisustusta on rakennettu lahjoitetuista ja



huonekaluista, huonekasveista, pöytäliinoista jne. Tunnelma on luotu kodikkaaksi ja helposti lähestyttäväksi.

**Selkeät pelisäännöt ja ihmisten arvostus rakentavat yhteisöä.** Emme kysele ihmisten taustoja. Jokainen kertoo itsestään siinä määrin kuin haluaa. Me hankityöntekijät olemme jakaneet omaa historiaamme, onnistumisia ja epäonnistumisia yhteisössä. Emme puhu toisista ihmisistä selän takana moittivasti. Mikäli ongelmia on, otamme asian puheeksi kyseisen ihmisen kanssa ratkaisujen löytämiseksi. Selän takana ja kasvotusten annamme positiivista palautetta. Tämä lähestymistapa on rakentanut luottamusta toisilleen tuntemattomien, monenlaisista taustoista tulevien ihmisten kesken. Se on myös kantanut, kun uudet tulokkaat oppivat samoihin käytäntöihin huomattuaan muiden tavan toimia. Kun perehdytyksessä kerrotut asiat näkee käytännössä, niihin on helppo sitoutua ja omaksumaa ehkä itselle vieraitakin tapoja toimia.

**Kaikkien tarjokkaiden kanssa keskustellaan ja pohditaan mahdollisuuksia.** Annalan huvilan toimintaan on voinut tarjoutua kuka tahansa, joka on halunnut kokeilla toimintaan osallistumista. Annalaan johtavat monet polut. Tapahtumaan osallistuminen on voinut herättää mielenkiinnon, kun on nähnyt/tavannut muita toimijoita. Ehkäpä minäkin voisin! Ystävä, sukulainen tai työkaveri on voinut vinkata. Oma tukihenkilö, sosiaalityöntekijä, opettaja, järjestössä olevan ryhmän vetäjä ovat voineet myös kertoa mahdollisuuksista. Kun meihin otetaan yhteyttä, tutustumme ihmiseen heti ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen. Mitä hän tarvitsee, mitä hän haluaisi tehdä, mitä me voisimme tarjota, miten voisimme järjestellä sopivia tehtäviä? Puhelin- tai sähköpostikeskustelun jälkeen tavataan ja jatketaan ratkaisujen hakemista, tehdään sopimus ja sovitaan aloitusajankohdasta.

**Tapahtumat suunnitellaan hyvinvointia lisääviksi.** Annalan huvilan tapahtumia järjestetään joko itse ideoimalla ja niitä toteuttamalla tai ehdottamalla meille tapahtumia yhteistyössä järjestettäväksi. Ehdotuksen tai idean tultua pohdimme ensimmäiseksi, edistääkö se hyvinvointia. Jos vastaus on kyllä, jatkamme pohdintaa. Miten ja kenen hyvinvointia tapahtuma edistää? Onko se kaikille avoin? Keitä tarvitsemme mukaan? Millaisia resursseja tapahtuma edellyttää? Vahvistaako ratkaisumme myös hyvinvointia? Miten järjestäjien hyvinvointia vahvistetaan?

**Hyvän työkuulttuurin ylläpito antaa mahdollisuuden vahvistua.** Hyvä työkuulttuuri lähtee selkeydestä ja johdonmukaisuudesta. Lämmin vastaanotto, hyvä perehdytys ja selkeät ohjeet, jotka perustuvat tavoitteisiin ovat tärkeitä. Meillä jokainen on saanut osallistua, siihen kannustetaan ja toivotaan parannusehdotuksia kaikkiin asioihin, joita on mahdollista muuttaa. Yhdessä pohditaan, mitkä ratkaisut auttaisivat parhaaseen lopputulokseen pääsyyn ja miten yhteisömme voisi parhaiten. Rentous, ilo ja huumori ovat läsnä joka päivä. Iloitaan ja juhlistetaan onnistumisia. Kannustetaan kertomaan, jos on tehnyt virheen. Johto nauraa omille kömmähdyksilleen tai kertoo omista virheistään. Se vahvistaa viestä, että epäonnistumisia tulee kaikille ja se on ok.

Jokaisen tehtävän takana on tavoite, joka ohjaa toimintaa. Valvontaa yksittäisiin toimiin ei ole, vaan tavoitteet ja tuki auttavat onnistumisessa. Yhteiset pelisäännöt auttavat yhteisöä toimimaan yhdessä ja rakentavat turvallisuutta sekä luottamusta. Päätökset ovat tavoitteiden mukaisia eikä päätöksissä poukkoilla. Päätöksiä muutetaan, mikäli tilanne on muuttunut tai on saatavilla uutta tietoa, mikä on huomioitava päätöksissä. Päätöksistä kerrotaan kaikille samalla tavalla.

Opastaminen ja vertaisuus ovat oleellinen osa Annalaa. Oppia saa ja oppia voi jakaa kuka tahansa yhteisiä ohjeita noudattaen. Voimaa saa sekä opin antaja että vastaanottaja.

Osaamista lisääviä koulutuksia ja hyvinvointia vahvistavia tilaisuuksia järjestetään vapaaehtoisille, opiskelijoille ja työkokeilijoille. Annalassa on kokeiltu mm. Hyvinvoinnin vahvistaja -koulutusta. Hygieniapassiosaaminen varmistaa, että kahvilan tuotteet ovat asianmukaisesti valmistettuja ja säilytettyjä ennen tarjoamista. Kahvilassa otetaan myös erilaiset ruokavaliot huomioon, eikä hankkeen kahviloissa tarjota lihaa tai kalaa sisältäviä tuotteita. Osa tuotteista on myös vegaanisia, ja reseptiehdotuksia otetaan kaikilta vastaan.

Jos tehtävissä on vaikeuksia, ne eivät etene, jäävät teke-mättä, virheitä tulee toistuvasti tai myöhästelyt ovat toistuvia, asia otetaan puheeksi kahden kesken ja pohditaan, mikä voisi olla syy tilanteelle ja haetaan siihen yhdessä ratkaisua. Arvioidaan myös yhdessä ratkaisujen toimivuus, kun niitä on kokeiltu.

Pelisääntöjä rikkoviin tekoihin puututaan, muuten luottamus menee koko porukalta. Oikeudenmukaisuus edellyttää myös läpinäkyvyyttä.

**Uusien tehtävien tunnistaminen ja niiden näkyväksi tekeminen** auttaa valitsemaan mielekkään tehtävän ja osallistumisen tavan. Olemme pilkkoneet Annalan huvilassa olevia tehtäviä pieniin osiin niin, että kuka tahansa voisi niihin tarttua, ja toisaalta pienet tehtäväaihiot antaisivat mahdollisuuden yhdistellä erilaisia tehtäviä kullekin ihmiselle hänen tavoitteisiinsa ja toiveisiinsa sopivaksi kokonaisuudeksi. Tehtävät on kuvattu niin, että ne on helppo ymmärtää. Kaikki tehtävät on nähtävillä, jotta muutkin

voivat halutessaan ottaa tehtäväkseen. Tehtävät toistuvat esim. päivittäin, viikoittain tai kausittain.

**Viestintämahdollisuuksien luominen tukee tilan onnistumista.** Mikäli tilalla ei ole mitään viestinnän työkaluja tai kanavia tai osaavaa tekijää ei ole olemassa, on ilman opastusta ja uskallusta vaikea lähteä viestintätehtävissä liikkeelle. Yksinkertaiset perusohjeet sosiaalisen median päivittämiseen ja tuki nettisivujen rakentamiseen ja ylläpitoon auttavat alkuun. Kun rakenteet on luotu, voidaan pienin askelin lähteä etenemään. Tärkeintä on, että viestintä on mietittyä. Miltä haluamme, että tila näyttää ulkopuolisen silmin? Mitä toimintoja haluamme korostaa? Mikä on tavoitteemme? Onko tarkoitus etsiä vapaaehtoisia, rahoitusta tai kävijöitä tapahtumiin? Annalan huvilassa tilanne on niin onnellinen, että mukana on osaavia vapaaehtoisia, jotka mielellään ovat mukana tekemässä viestintää, ja monia, jotka ideoivat sisältöä ja ulkoasua.

## Annalan tilan mahdollistajat

**Tila tarvitsee omistajan.** Annalan huvila on ollut aiemmin Helsingin kaupungin omistuksessa ja vuorattuna yksityiskäyttöön. Huvila on saatu ostettua kaupungilta ja on perustettu kiinteistöyhtiö, joka on nykyinen omistaja. Kiinteistöyhtiön omistaa yhteiskunnallinen yritys Hyötykasviyhdistys ry.

Joukkorahoitus ja siihen osallistujat mahdollistivat Annalan huvilan oston Helsingin kaupungilta ja Annalan Hyvinvoinnin tilan synnyn. Jos joukkorahoituskampanja ei olisi onnistunut, sitä kaikkea hyvää, mitä Annalassa on saatu aikaa, ei olisi olemassa. Kampanja lisäsi myös selvästi kiinnostusta Annalan huvilaa kohtaan, ja sen avulla olemme tavoittaneet uusia vapaaehtoisia ja uusia hankkeen osallistujia.

Hyötykasviyhdistys ry ja Annalan huvilan ystävät ry ovat välttämätön osa Annalan huvilaa, Hyötykasviyhdistys Kiinteistöyhtiö Pro Annebergin omistajana ja Annalan huvilan ystävät varainkerääjänä sekä toiminnan organisoijana lukuisine vapaaehtoisineen. Kiinteistöyhtiön kanssa on neuvoteltu remontointiin liittyvistä asioista, pohdittu vaihtoehtoja ja organisoitu korjaustöitä. Annalan huvilan ystävät ry:n vapaaehtoisten kanssa on mm. järjestetty tapahtumia ja kehitetty kahvilatoimintaa.

**Euroopan sosiaalirahaston hankerahoitus** on mahdollistanut hankkeen toiminnan Annalassa. Rahoituksen turvin on Annalassa työskennellyt projektityöntekijöitä, jotka ovat kehittäneet osallisuutta lisäävää toimintaa Annalassa ja auttaneet käynnistämään monia asioita, mm. joukkorahoituskampanjan, kahvilatoiminnan, tilavuokrauksen, käyttöönottokorjausten aloituksen, viestinnän, oppilaitosyhteistyön sekä järjestöyhteistyön.

**Yhteistyökumppanit ovat mahdollistaneet monipuolisia toimintoja ja tilan turvallisuuden edistämistä.** Ilman monipuolista yhteistyötä monialaisen yhteistyökumppaniverkoston kanssa moni tapahtuma olisi jäänyt järjestämättä ja tilojen avaaminen viivästynyt. Myös moni ihminen olisi jäänyt tavoittamatta, sillä yhteistyökumppanit ovat jakaneet tietoa eteenpäin ja auttaneet jopa mainosten tekemisessä ja jakamisessa. Yhteistyökumppanuus kuitenkin velvoittaa myös meitä tukemaan kumppaneitamme, ja olemmekin voineet tarjota positiivista näkyvyyttä, tiloja ja tapahtumia sekä osallistumisen mahdollisuuksia yhteistyöjärjestöjen kohderyhmille.

Oppilaitosyhteistyö tuo monensuuntaista hyötyä. Opiskelijat saavat työskennellä monialaisessa kokeilukulttuurissa, suorittaa näyttöjä todellisessa työympäristössä, tehdä opinnäytetöitä ja runsaasti

mahdollisuuksia soveltaa koulussa oppimaansa. Hyvinvoinnin tila saa uutta näkemystä, lisäkäsia ja monipuolisia resursseja.

**Vapaaehtoiset mahdollistavat toiminnan.** Ilman vapaaehtoisia toimintaa ei olisi. Se on yksinkertaista. Jos emme voisi tarjota merkityksellistä tekemistä, omien arvojen mukaista toimintaa ja yhteisiä kokemuksia ja onnistumisia, ei vapaaehtoisia olisi. Toisaalta juuri vapaaehtoiset ovat mukana takaamassa, että voimme tarjota näitä elintärkeitä toimintoja. Positiivinen kehä tuo mukanaan uusia kiinnostuneita, uusia ideoita ja uutta hyvää. Myös vanhojen vapaaehtoisten rooli on merkittävä. He kertovat tilan tarinaa tuoreille korville, opastavat ja neuvovat sekä tukevat ja innostavat. Mikään ei ole vapaaehtoistoimintaan perustuvalla Hyvinvoinnin tilalle niin suuri riski kuin pettyneet ja tyytymättömät vapaaehtoiset. Siksi kaikista huolen pitäminen, yhteiskehittäminen, kuulumisten kysyminen ja kaikkien ehdotusten huomioiminen ovat elintärkeitä toimintoja.

**Uusien osallistujien perehdytys ja sitä tukevat ohjeet** on Annalassa kehitetty oppilaitosyhteistyönä sekä yhteiskehittäen toimintaan osallistuneiden kanssa. Niissä on huomioitu selkeä kieli sekä tehtävien tarpeeksi pieniksi paloiksi osasten pilkkominen, jotta ne soveltuvat mahdollisimman monelle suomen kielen osaamisen tasosta tai kielen hahmotuksesta riippumatta. ■

### Palvelumallin muotoiluun ovat eri vaiheissa osallistuneet:

Jaana Merenmies, Roosa Lindholm,  
Juulia Niiniranta, Kristoffer Ignatius, Katja Uski.

## Lappeenrannan Sopen palvelumalli

Anne Backman, Pia Halonen & Maina Seppälä

*Arjen olohuone Soppi Lappeenrannan Sammonlahdessa on innostavan tekemisen, oppimisen ja yhdessäolon paikka, ja se on siellä missä ihmisetkin ovat. Toiminnan tavoitteena on lisätä hyvinvointia ja iloa elämään monin tavoin. Kaikki ovat sinne yhtä tervetulleita. Toiminta perustuu sammonlahtelaisten omiin ajatuksiin, ideoihin ja toiveisiin.*

Sopessa on järjestetty työpajoja mm. musiikkikahviloiden, digitaitojen, terveysteemojen, äiti-lapsi-ryhmien merkeissä. Sopen toiminnan sisältöä ovat rakentamassa alueen paikalliset ja muut kolmannen sektorin toimijat, Eksote sekä vapaaehtoiset yhdessä LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa. Opiskelijoille Soppi on tärkeä vuorovaikutustaitojen ja kontaktien luomisen oppimisympäristö.

Soppi Sammonlahti löytyy S-marketin tarjoamasta tyhjillään olleesta tilasta myymälän naapurissa. Soppi ja LAB-ammattikorkeakoulu tekee tiivistä yhteistyötä alueen muiden hyvinvointitilojen toimijoiden kanssa. Verkostoituminen tuottaa lisäarvoa ja voimavaroja kaikille osapuolille.

*Kuva: Sopen palvelumalli. Tekijät Pia Halonen, Anne Backman, Marja Turkki ja Maina Seppälä. Kuvitus Tanja Kallio.*

### SAMMONLAHDEN SOPPI

- Keskeinen sijainti ja avoimet ovet
- Esteetön, ihmisen kokoinen paikka (20 henkeä)
- Viihtyisä sisustus, kahvinkeittomahdollisuus
- Monta järjestöä ja toimijatahoa käyttää tilaa.

### SOPEN PALVELUMALLI

#### MONTA REITTIÄ SOPPEEN

- Sopen kumppaneiden järjestämät infotilaisuudet kertovat toiminnasta
- Kumppanijärjestö tai asukas-toimikunta ehdottaa jäsenilleen työpajaa
- Kumppanit ohjaavat mukaan avoimiin työpajoihin
- Tiedotteet herättävät kiinnostuksen.

#### SOPESSA NÄKYVILLÄ

- Avoin ja arvostava tila
- Hyvinvoinnin vahvistaja -tapaamiset vahvistavat
- Asukkaat suunnittelevat toimintaa
- Oppimisympäristö LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijoille
- Maksutonta, vapaata ja tilastoitua toimintaa.

#### SOPEN MAHDOLLISTAJAT

- ESR-hankerahoitus
- Verkostoyhteistyö
- Oppilaitosyhteistyö
- LAB-ammattikorkeakoulu.

#### SOPESSA TAUSTALLA

- Onnistumisen askelmerkit on valmisteltu
- Tilan ja toiminnan tarkoitus on mietitty
- Vuosikello rytmittää toimintaa
- Yhteiset säännöt eri toimijoiden kesken
- Verkostot tuovat monipuolisuutta
- Hallinnointi toteutetaan tavoitteellisesti.

**Sammonlahden Soppi Lappeenrannan uutisissa 4.12.2018:** [lappeenrannan uutiset.fi/paikalliset/1358184](https://lappeenrannan uutiset.fi/paikalliset/1358184)



Hyvinvointia tukeva toiminta ei ole sidottu ainoastaan Sammonlahden Soppeen, vaan toimintaa tarjotaan myös muualla, kuten asukastuvilla, kauppakeskuksissa ja kaupungin erilaisissa ryhmätiloissa.

## Sammonlahden Soppi

**Keskeinen sijainti ja avoimet ovet:** Sammonlahden Soppi sijaitsee keskeisellä paikalla Lappeenrannan Sammonlahdessa kauppakeskittymässä Orioninkadulla läntisessä kaupunginosassa. Alueella liikkuu paljon ihmisiä kauppojen aukioloaikaan. Väestö koostuu hyvin monimuotoisista asukkaista sosiaalisesta, terveydellisestä ja taloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna; on paljon maahanmuuttajia, lapsiperheitä, eläkeläisiä, sekä opiskelijoita.

**Esteetön, ihmisen kokoinen paikka:** Soppi löytyy esteettömästi S-marketin kauppakäytävältä katutasolta. Sinne on helppo tulla ja mennä. Ovet ovat avoinna kaikille sammonlahtelaisille ja muillekin lähiympäristön asukkaille. Sopessa on toimintaa arkipäivisin. Soppi on kooltaan melko pieni, mutta tunnelmaltaan lämminhenkinen ja kutsuva. Arjen olohuone Soppi Sammonlahti on ihmisen kokoinen paikka, joka on siellä missä muutkin ovat!

**Monta järjestöä ja toimijatahoa käyttää tilaa:** Soppi on noin 20 henkilölle sopivan kokoinen tila toimia ja tehdä yhdessä. Moni järjestö ja toimija, kuten ME-säätiö ja Mannerheimin lastensuojeluliitto, tarjoaa tilassa

kokoontumismahdollisuuksia Hyvinvoinnin tilat -hankkeen hengessä.

**Viihtyisä sisustus, kahvinkeittomahdollisuus:** Sopen löytyy mukava sohvanurkkaus kiikkutuoleineen sekä erilaisia pöytäryhmiä. Seinille on laitettu tauluja, piirustuksia ja ryijyjä, jotka ovat erilaisissa työpajoissa tehtyjä. Sopessa on kahvinkeittomahdollisuus sekä jääkaappi, joka mahdollistaa eväiden säilytyksen toimintaan osallistuville. Sopen ovella ja ikkunoissa on erilaisia mainoksia ja tapahtumakylttejä, jotka kertovat järjestettävästä toiminnasta ja tapahtumista.

## Monta reittiä Soppeen

**Sopen kumppaneiden järjestämät infotilaisuudet kertovat toiminnasta:** Tulija osallistuu Sopen toiminnasta kertovaan infotilaisuuteen. Infon järjestäjänä on voinut olla LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijat tai HYTI-hankkeen verkoston yhteistyökumppanit, esimerkiksi Eksote. Tästä hyvänä esimerkkinä terveyskioski- ja vapaaehtoistoiminnasta tiedottaminen.

**Kumppanijärjestö tai asukastoimikunta ehdottaa jäsenilleen työpajaa:** Tulija kuuluu ryhmään, jolle on tilattu toimintaa esimerkiksi kumppanijärjestön tai muun paikallisen toimijan kautta. Esim. Kokkikerho nuorille aikuisille kehitysvammaisille oli Kehitysvammaisten tuki ry:n tilaamana, tai liikunnallisen yhes-ryhmän toiminta toteutettiin mielenterveys- ja päihdekuntoutukselle ASPA-koti Virnan ehdotuksesta.

**Kumppanit ohjaavat mukaan avoimiin työpajoihin:** Tulija osallistuu yhteistyöverkoston tai Sopen toimintaan osallistuneen tahon ohjaamana.

Tiedotteet herättävät kiinnostuksen: Tulija huomaa toiminnan tiedotusten kautta. Tiedotuskanavia ovat:

- lehti-ilmoitukset paikallisessa lehdessä
- esitteet ilmoitustauluilla ja Sopessa
- sosiaalinen median ( facebook)
- jaetut esitteet
- mainoskyltit ja Sopen kaupan kassoille kantautuva kahvin tuoksu
- LABin opiskelijoiden jakamat mainokset tapahtuma- ja toimintapäivänä sekä osallistujien ”rekrytointi”.

## Sopessa näkyvillä

**Avoin ja arvostava tila:** Toiminta on avointa kaikille. Tavotteena on luoda ympäristö, jossa kaikki kävijät kohdataan arvostavasti ja kunnioittavasti.

**Hyvinvoinnin vahvistaja -tapaamiset vahvistavat:** Arvostavaa ja toisia kunnioittavaa asennetta pyritään vahvistamaan esimerkiksi Hyvinvoinnin vahvistaja-tapaamisissa, joiden teemoina ovat mm. ihmis- ja vuorovaikutusosaaminen ja hyvinvointiosaaminen.

**Asukkaat suunnittelevat toimintaa:** Sammonlahden alueen asukkaat osallistuvat aktiivisesti Sopen toiminnan ylläpitämiseen ja kehittämiseen yhdessä erilaisten järjestötoimijoiden kanssa. Alueen asukasyhdistys ja monikulttuurinen asukasraati ovat olleen mukana ideoimassa mm. työpajatoimintaa. LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat jalkautuneet Sammonlahteen ja toteuttaneet kyselyjä, joiden avulla on saatu huomioitua asukkaiden toiveita, ideoita ja tarpeita.

**Oppimisympäristö LAB:in opiskelijoille** LAB:in ohjaajat ja opiskelijat tuovat Soppeen osallistavia työpajoja, samoin Sampo ammattiopiston opiskelijat. Sopen muodostuukin ”elämän” elävä oppimisympäristö sekä opiskelijoille että alueen asukkaille.

**Maksutonta, vapaata ja tilastoitua toimintaa:** Toiminta on kaikille maksutonta ja osallistua voi myös nimettömänä. Toiminnasta tehdään tutkimusta opinnäytetöiden muodossa ja toimintaa tilastoidaan.

## Sopessa taustalla

Valmistelee onnistumisen askelmerkit

- Kartoita tarve.
- Löydä yhteistyökumppanit.
- Mieti, miten tavoitat osallistujat.
- Rahoitus kuntoon.
- Sopiva tila ja käytännön asiat: vuokrasopimus, avain, huonekalut, tarvikkeet.

**Tilan ja toiminnan tarkoitus on mietitty:** Mieti mikä on tilan ja toiminnan tarkoitus: miksi ja keitä varten tila on luotu? Tämän perusajatuksen päälle on hyvä rakentaa yhteiset pelisäännöt ja toimintasuunnitelma.

**Vuosikello rytmittää toimintaa:** Laadi vuosikello, johon tilan toiminta ja tapahtumat on aikataulutettu ja jossa tehtäville on luotu oma paikkansa. Tehtävät ja tapahtumat voivat vaihdella, mutta aikataulua on helppo muokata, kun sille on rakennettu jonkinlainen perusta.

**Yhteiset säännöt eri toimijoiden kesken:** Ohjaa ja neuvo tilan toimijoita. Sammonlahdessa tämä tarkoitti mm. opiskelijoiden ohjausta, kun he tuottivat tilaan erilaista sisältöä, esimerkiksi terveystioskia.

**Verkostot tuovat monipuolisuutta:** Tee verkostotyötä. Jotta tilasta tulee elävä ja monien toimijoiden käytössä oleva, kiinnitä huomiota siihen, että eri toimijat tietävät

paikan, sen säännöt, mahdollisuuden osallistua, tuntevat itsensä tervetulleiksi ja osaksi paikan toimijoita.

**Hallinnointi tavoitteellisesti:** Tila ja sen tapahtumat eivät synny itsestään. Tila vaatii tavoitteellista työtä sen eteen, että ihmiset löytävät sinne ja tilassa on hyvä ilmapiiri ja kiinnostavaa tekemistä.

## Sopen mahdollistajat

**ESR-hanke rahoittajana:** Sopen toiminta on käynnistetty valtakunnallisen hankkeen osatoteutuksena ESR-hankerahoituksella. LAB-ammattikorkeakoulu on osoittanut hankkeen toimintaan kaksi lehtoria ja TKI-asiantuntijan.

**Verkostotyö:** Tavoitteena on ollut alusta alkaen monialainen verkostotyö. Mukaan on saatu kuntatoimijoita, järjestötoimijoita, alueen aktiiviset asukasraadit ja seurakunnan oppilaitostyö. LAB-ammattikorkeakoulu on myös kiinnostunut toiminnan jatkamisesta hankkeen päätyttyä yhteistyössä muutaman järjestön kanssa.

**Oppilaitosyhteistyö:** Yhteistyötä on myös tehty Sampo ammattiopiston ja Etelä-Karjalan kansalaisopiston kanssa. Etelä-Karjalan osuuskaupan EeKoon Sammonlahden S-marketin kauppia ei peri vuokraa Sopen tilasta.

LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijat pystyvät tuottamaan Soppeen toimintaa osana omia opintojaan. Opiskelijoiden menetelmäosaaminen tuo Soppeen erilaisia ryhmätoimintoja eri pituisiksi ajoiksi. Tavoitteena on myös linkittää tulevia hankkeita Sopen toimintaa hyödyntämään. ■

## Palvelumallin muotoiluun ovat eri vaiheissa osallistuneet:

Pia Halonen, Anne Backman,  
Marja Turkki, Maina Seppälä.

## LAPINJÄRVEN PALVELUMALLI

### PERINNETALKOISIIN TULIJOIDEN POLUT

- Työkokeilijan polulla mm. työ- ja toimintakyvyn arviointi, sopimus, loppuarviointi ja jatkokulun suunnittelu
- Vapaaehtoisen polulla toimintaa ja tehtäviä sekä hyödyn ja merkityksen pohdintaa
- Satunnainen osallistuja tulee kiinnostavaan työpajaan tai tapahtumaan.

### PERINNETALKOISSA TAUSTALLA

- Toiminnan, puitteiden ja tehtävien suunnittelu yhteistyössä kunnan ja alueen toimijoiden kanssa
- Sopimuksien valmistelu
- Polkujen rakentaminen
- Toiminnan hyödyn ja merkityksen varmistaminen hyvinvoinnin lisääjänä.

Kuva: Lapinjärven Perinnetalkoiden palvelumalli.  
Tekijät Mikaela Fabritius, Sari Holopainen ja Outi Norberg. Kuvitus Tanja Kallio.

### PERINNETALKOOT KIRJASTOTALOSSA

- Talvisin yhdessä Koko kylän työhuoneen kanssa
- Kesällä yläkertaan kunnostetuissa tiloissa
- Toimintaa myös siellä, missä kuntalaiset ovat, kuten kylillä ja hoivakodissa
- Tiedotus laajasti eri kanavien ja kunnan toimijaverkoston kautta.

### PERINNETALKOISSA NÄKYVILLÄ

- Työpajat ja toiminta suunnitellaan yhdessä
- Toiminnasta tiedotetaan eri kanavia
- Työkokeilijalle lisäksi päivittäinen yhteistyö, ohjaus ja positiivinen palaute; alussa ja lopussa kartoituksia, arviointeja ja polun suunnittelua.

### PERINNETALKOIDEN MAHDOLLISTAJAT

- Lapinjärven kunnan tilat ja yhteistyökumppanit
- ESR-hankkeen tuomat henkilöresurssit.



PALVELUMALLIT | NÄIN TEHTIIN

## Lapinjärven Perinnetalkoiden palvelumalli

Mikaela Fabritius, Outi Norberg & Sari Holopainen

Lapinjärven Perinnetalkoot kutsuu toimintaan mukaan kaikki, jotka kaipaavat tekemistä ja osallisuutta ja haluavat arkeensa iloa, yhdessä oloa ja yhteisöä. Perinnetalkoot-hanke työllistää työnhakijoita ja järjestää inspiroivaa ja säännöllistä viikoittaista vapaaehtoistoimintaa. Perinnetalkoissa rakennetaan jokaisen osallistujan kanssa yhdessä räätälöity polku, jossa kartutetaan osaamista, itseluottamusta ja eväitä työnhakuun.

**Perinnetalkoot:** [lapinjarvi.fi/tyo-ja-elinkeino/tyollisyyspalvelut/perinnetalkoot-2](https://lapinjarvi.fi/tyo-ja-elinkeino/tyollisyyspalvelut/perinnetalkoot-2)



Perinnetalkoissa kehitetään yhdessä uudenlaisia osallistavia talkootoiminnan malleja. Osallistujien kanssa ideoidaan, testataan ja kehitetään toimintamuotoja, joissa osallisuus kasvaa ja tehty työ koetaan merkitykselliseksi ja inspiroivaksi. Talkootoiminnan tavoite on ensisijaisesti osallistujan aktivoiminen ja innostaminen mukaan yhteiseen tekemiseen, toimintakyvyn parantaminen ja henkisen hyvinvoinnin lisääminen. Toiminnan

merkityksellisyys perustuu projektien yleishyödyllisyyteen ja tehtävän työn suunnitteluun ja tavoitteellisuuteen.

Perinnetalkokoiden pesäpaikka on historiallisesti arvokas ja vanha kirkonkylän kirjastotalo. Lapinjärven kirjastotalo toimi vuosina 1913 – 1957 Pienviljelijäkouluna eli Maamieskouluna. Perinnetalkoissa luodaan yhteinen tila ja toimintamalli, joka luo ympärilleen hyvinvointia ja antaa osallistujilleen tekemisen iloa ja osallisuutta.

### Perinnetalkoot kirjastotalossa

Perinnetalkoiden tila sijaitsee Lapinjärven kirjastotalossa. Talvisin toimintaa järjestetään Kirjaston alakerran tiloissa, jotka ovat on yhteisiä Koko kylän työhuoneen kanssa ja kaikki toiminta tapahtuu avoimin ovin muiden keskellä. Kesällä Perinnetalkoot toimii kirjaston lämmitettävässä yläkerrassa. Tilan käyttöön ottamisesta kertoo dokumenttielokuva Lapinjärven Perinnetalkoot.

**Perinnetalkoot-dokumenttielokuva Metropolian Youtube-kanavalla:** [youtube.com/watch?v=Wsg9H47jS3s&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=Wsg9H47jS3s&feature=youtu.be)



Tietoa toiminnasta jaetaan ilmoitustauluilla, verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa, puskaradion kautta, paikallislehdissä ja kirjeissä kunnan asukkaille.

Toiminnan suunnittelussa ja tulijoita ohjauksessa tehdään laaja-alaista yhteistyötä kunnan toimijoiden, eri oppilaitosten ja asukkaiden kanssa.

### Perinnetalkoisiin tulijoiden polut

Tulija polku rakentuu kolmella tavalla, riippuen siitä miten hän toimintaan osallistuu. Polkuja on hahmoteltu työkokeilijan, vapaaehtoisen ja yksittäiseen työpajaan tai tilaisuuteen osallistujan näkökulmista.

Työkokeilijan polku on näistä monivaiheisin. Polulla on seuraavat vaiheet:

- 1) puhelinkeskustelu ja sopiminen
- 2) tutustuminen tilaan ja toimintaan
- 3) sopimuksen tekeminen
- 4) työkokeilun aloittaminen
- 5) yksilön tilanteen alkukartoitus
- 6) yksilön tukitoimet
- 7) mahdollisen jatkopolon suunta
- 8) yksilön tilan loppukartoitus
- 9) työllistyminen tai paluu alkuun / uusi työkokeilu.

Vapaaehtoinen sitoutuu olemaan mukana toiminnassa pitkäjänteisesti, omien mahdollisuuksiensa ja toiveidensa mukaisesti. Vapaaehtoistoimijan polulla on viisi vaihetta:

- 1) puhelinkeskustelu
- 2) tutustuminen tilaan
- 3) ystäväpalveluun liittyminen
- 4) suullinen sopimus
- 5) toimintaan osallistuminen sopimuksen mukaan.

Toimintaan satunnaisesti osallistuvan polku on yksinkertainen. Hän:

- 1) saa tiedon kiinnostavasta työpajasta tai tapahtumasta
- 2) tulee paikan päälle
- 3) osallistuu tapahtumaan / työpajaan (esimerkiksi Kranssien tekoon).

### Perinnetalkoissa näkyvillä

Työkokeilijalle on tarjolla työllistymiseen tähtääviä työ- ja toimintakyvyn kartoituksia ja osaamisen näyttöjä vahvuuksia tukevan toiminnan lisäksi. Näitä ovat:

- yhdessä pohditut tehtävät ja toimet
- positiivinen palaute joka päivä
- kykyviisari / Living Skills, CV:n teko, vaikuttavuusarviointi
- työkokeilijan arviointi
- työtodistus.

Vapaaehtoiselle on mietitty tiedotus, tehtävät sekäasiat, joista on hyvä sopia:

- mainokset
- toiminta ja tehtävät, johon osallistuu
- suullinen sopimus tehtävistä.

Toimintaan satunnaisesti osallistuvalla suunnitellaan mielekäs työpaja:

- mainokset
- toiminta, johon osallistuu.

### Perinnetalkoissa taustalla

Perinnetalkoissa on luonut kaikille tulijoille tarjolle yhteiset puitteet, joissa toimintaa voi ideoida ja suunnitella, valita itselle mieluisia tehtäviä ja osallistumisen tapoja ja lisätä hyvinvointia hyödyllisen toiminnan kautta.

Perinnetalkoissa valmison valmisteltu eri osallistujapolkujen tulijoille myös omanlaisiaan suunnittelumahdollisuuksia, tehtäviä, sopimuksia ja yhteistyön tapoja.

Työkokeilijaa varten on suunniteltu seuraavat:

- yhteistyö TE-toimiston, sosiaalitoimen ja muiden kunnan toimijoiden kanssa



- Tapsa Yritysetsivä -toiminta
- työkokeilijan arvioinnin periaatteet ja käytänteet.

Vapaaehtoistoiminnan organisoimiseksi on taustatyönä suunniteltu seuraavat:

- sopimukset
- suunnittelu ja tehtävien kuvailut Perinnetalkoiden toiminnoista, joita ovat Torstaitalkoot, Kirjakuoma, Automiehet, Keskiviikon kävely, viriketoiminta hoitolaitoksiin
- toiminnan hyödyn arviointi kaikki osapuolet huomioiden.

***Palvelumallin muotoiluun ovat eri vaiheissa osallistuneet:***

Mikaela Fabritius, Sari Holopainen, Outi Norberg.

Toimintaan satunnaisesti osallistuvan hyvinvointia tukemaan tarvitaan seuraavat työvaiheet:

- työpajojen suunnittelu
- toiminnan hyödyn arviointi kaikki osapuolet huomioiden.

### ***Peinnetalkoiden mahdollistajat***

Perinnetalkoot kytkeytyy tiiviisti Lapinjärven kunnan toimintaan. Eri kuntatoimijat liittyvät monin tavoin tulijoiden ohjautumiseen, työtehtävien suunnitteluun, ideoimiseen ja hankkeen toimintaympäristöön:

- Koko kylän työhuone
- TE-toimisto, Taitopaikka
- sosiaalitoimi
- Kulta-ajan koti, Honkahovi, Syväpuro, Kirjasto.

ESR-hanke on mahdollistunut henkilöresurssit, joilla toimintaa on toteutettu (1,9 henkilöä). ■





## Seinäjoen palvelumalli

Laura Kivimäki

Seinäjoen kansalaisopiston uudet tilat avautuvat Seinäjoen Vanhalla lääninsairaalalla, Tammikampuksella, syksyllä 2020. Kulttuurihistoriallisesti arvokas miljöö luopuitteet yhdistää ympäristön ja toiminnan hyvinvointivaikutukset sekä tuoda alueen todellinen potentiaali esille mielen hyvinvoinnin lähteenä.

Tulevalle kansalaiskampukselle kehitetään kaikille avoimia Hyvinvoinnin tiloja huomioiden ihmisten tukeminen niin yksilöllisesti kuin yhteisöllisesti. Vanhalle lääninsairaalalle voi tulevaisuudessa piipahtaa kahville yhteisöllisen keittiön äärelle tai nauttimaan konserteista, teatteriesityksistä ja luennoista, osallistua vapaaehtoiseksi, työkokeiluun tai harjoitteluun sekä opiskella kansalaisopiston laajassa kurssitarjonnassa.

Hankkeen aikana kehitetään yhdessä eri-ikäisten sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa uudenlaisia avoimia ja yhteisöllisiä tiloja, lisätään ihmisten osallistumismahdollisuuksia sekä tarjotaan erilaisia hyvinvointia tukevia palveluita. Hankkeen aikana on kehitetty erilaisia vertaistoimintamalleja, Nuorten Starttia ja Etä-Starttia

Kuva: Seinäjoen palvelumalli. Tekijät Laura Kivimäri, Teppo Latvanen ja Kirsi Tammivaara. Kuvitus Tanja Kallio.

## NUORTEN AKTIVOINNIN PALVELUPOLKU SEINÄJOEN KANSALAIPOISTOSSA

"STARTTI/ETÄ-STARTTI"

### TAMMIKAMPUS

KANSALAIPOISTO: YHTEISTYÖ-  
KUMPPANEIDEN INFOAMINEN JA  
MOTIVOINTI YHTEISTYÖHÖN.

#### 5.) MITEN PIDETÄÄN KIINNI? ETTEI KUKAAN HUKU?

- Tuntiopettaja, palautteet  
← Tuntiopettaja ohjaa takaisin ohjauspalveluun tarvittaessa, toimisto ohjaa myös ohjauspalveluun.

JOS TOIMINTA EI OLLUT  
OSALLISTUJALLE MIELUISAA,  
ETSITÄÄN TILALLE JOTAIN MUUTA!

#### 4.) MINNE OHJAUS- PALVELUSTA?

- Starttiin/etä-starttiin/ensariin/  
kurssille/vapaaehtoiseksi/  
jonkun muun tahon tuottamaan  
palveluun

#### MAHDOLLISTAJAT

- Kansalaisopisto
- Nuorisopalvelut,
- Hankkeet

#### 3.) POLKUA ETEENPÄIN...

- Nuori on antanut puhelinnumeron, hänelle saa soittaa ← kenet kohtaa, miten eteenpäin?
- Ohjauspalvelu (hanke, jatkossa opiston oma opo).
- Asiakas kohtaa: ohjauspalvelun työntekijä, toimisto, suunnittelijaopettajat, vapaaehtoiset/opistokaverit/tukiystävät

#### 1.) MISTÄ/KENELTÄ NUORI SAA TIEDON?

- Etsivä nuorisotyö, Ohjaamo, Aimo, kuraattorit, edelliset asiakkaat, lähtöasema, omat esitteet (printti, nettisivut, some)

#### 2.) MISSÄ VÄLÄHTÄÄ?" TÄÄLLÄHÄN VOIS OLLA JOTAIN MULLE!"

- Workshopit, luennot, kahvilatoiminta, yhteistyökumppaneiden kanssa keskustelut, vapaaehtoiset.

PALAUTTEIDEN  
PERUSTEELLA  
KEHITELLÄÄN UUTTA,  
SÄNNÖLLISTÄ TOIMINTAA  
ERI KOHDE RYHMILLE.

→ POSITIIVINEN  
PORTTITEORIA-HANKE

sekä harrastamiseen kannustavaa SYTY-korttia. Hankkeessa kehitteillä ovat mm. yhteisöllinen keittiö, SYTY-kortti, Nuorten Startti, erilaiset vertaistoimintamallit, vapaaehtoistyö sekä uudenlaiset hyvinvointia tukevat kurssit sekä toimintamallit. ■

**Syty-kortti:**

[seinajoenkansalaiskampus.fi/syty-kortti](http://seinajoenkansalaiskampus.fi/syty-kortti)

**Nuorten startti:**

[seinajoenkansalaiskampus.fi/nuorten-startti](http://seinajoenkansalaiskampus.fi/nuorten-startti)



54

**Palvelumallin muotoiluun ovat eri vaiheissa osallistuneet:**

Laura Kivimäri, Teppo Latvanen,  
Kirsi Tammivaara.

**OHJAUKSELLISET PALVELUPOLUT  
SEINÄJOEN KANSALAIPOISTOSSA**

- **PERHEPOLKU** (vanhemmaksi tulevat, ensimmäisen vauvan saaneet, lapsiperheet, ensari)
- **NUORISOPOLKU** (harrastussetelit, kouluje n kautta, oman harrastuksen löytäminen, yhteistyökumppanit, *MINÄ ITSE – MATKA* itsetuntemukseen)
- **KOKEILUPOLKU** (ei tiedä, mitä haluaa, kevyt kokeilu, uskal-tavat kursseille itse tai kaverin kanssa)
- **AKTIVOINTIPOLKU** (passiiviset, syrjäytymisuhan alla, osana työvoimapo-liittista toimintaa, tarvitsevat tukea ja kädestä pitäen saattamista)
- **KOKEMUSPOLKU** (ikäihmisille – eläkkeelle jäävät)
- **OHJAUSPOLKU** (Ohjataan toiseen organisaatioon, omasta talosta ei löydy sopivaa palvelua)
- **HARRASTUSPOLKU** (Etsivät puhtaasti harrastusta)
- **KAIKKEA OHJAUSTA OHJAA AUTONOMIAN TUKEMINEN, DIALOGISUUS, VOIMAVARA- JA VAHVUUSLÄHTÖISYYS**
- **MITÄ KAUTTA ERI POLUILLE OHJAUDUTAAN?**



## Miten mallit syntyivät?

Leena Unkari-Virtanen

**Alusta alkaen oli selvää, että Hyvinvoinnin tiloista tuli tuottaa konsepti, jota voisivat käyttää esimerkiksi uudet, verkoston liittyvät Hyvinvoinnin tilat toimintansa suunnittelussa. Konseptointia käytetään yleisestikin laadukkaan, asiakkaita palvelevan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Yhteisten periaatteiden, arvojen ja toiminnan sisältöjen konseptointi oli keskeinen tehtävä tilojen toimijoista muodostuneen verkoston säännöllisissä tapaamisissa.**

Hankkeen alussa Hyvinvoinnin tiloilla Annalassa, Lappeenrannassa, Lapinjärvellä ja Seinäjoella oli kullakin omat kohderyhmänsä, tilansa – tai aluksi ehkä vain idea tilasta – mutta kaikilla oli yhteinen tavoite osallistujien hyvinvoinnin lisäämisestä. Alun tehtävät ja toimintatavat kumpusivat kunkin alueen mahdollisuuksista sekä osallistujien ja taustaorganisaatioiden tarpeista ja toiveista. Jokaisessa osatoteutuksessa toiminta muotoutui heti alusta alkaen asiakaslähtöisesti omanlaisekseen.

Hyvinvoinnin tilojen toiminnan käynnistyminen ja yhteisten periaatteiden muokkaaminen rakensivat tilakohtaisia palvelumalleja ja yhteistä konseptia. Osatoteutusten toimijat havainnoivat työnsä arjessa osallistujien mukana oloa, ideoita ja osallisuutta ja muotoilivat osallistujille mielekkäitä palveluita ja toimintaa.

Toiminnan mahdollisuudet ja vastaan tulevat haasteet olivat eri tiloissa hyvin erilaisia. Tilanteita ja kokemuksia jaettiin ja etsittiin yhdessä niihin näkökulmia tai ratkaisuja. Lisäksi ratkaisujen pohdinnassa käytettiin edeltäneessä hankkeessa (ESR-hanke Osallistu Lapinlahden Lähteellä) tuotettuja toimintamalleja ja sovellettiin niitä tuen tarjoamiseen. Vanhan hankkeen toimintamalleja otettiin käyttöön tarpeen mukaan.

### Konseptoinnin eri vaiheissa mietittiin asiakkaan tarinaa ja kokemuksia:

- 1) Missä tulija kohdataan?
- 2) Miten ohjata kaikkia osapuolia positiivisiin kohtaamisiin?
- 3) Miten turvata vahvistava kokemus tilasta ja kohtaamisista?
- 4) Toimijat – mitä me itse tarvitsemme?

Hankkeen tapaamiset muodostivat yhteisen, hankkeen mittaisen muotoilu- ja tutkimusprosessin



Kuva: Minkälainen on Hyvinvoinnin tilat? Suunnittelua Annalassa 14.3.2018. Kuvaaja Pirjo Aittomäki.

(Hämäläinen ym. 2011, 61–76), jossa luotiin ja puettiin sanoiksi ymmärrystä Hyvinvoinnin tilojen toiminnasta, osallistujista ja erilaisista ajankohtaisista tarpeista. Yhteisten periaatteiden kehittäminen ja sanoittaminen lähti sekä osatoteutusten toiminnan kuvailusta (*bottom up*) että yhteisten periaatteiden soveltamisesta alueellisessa toiminnassa (*top down*). Näissä tapaamisissa sovellettiin havaintojen keräämiseen monia fasilitoinnin ja kehittämisen menetelmiä, kuten ”tapahtumaseinää”, jossa koko hankkeen yhteinen tilannekuva jäsennettiin ennen-, nyt- ja tulevaisuudessa-sektoreihin jaetulle tapahtumaseinälle tarralapuilla.

Kertominen on tärkeä tapa jäsentää tapahtumia, nostaa huomion kohteeksi toiminnan erilaisia puolia ja kehkeytymässä olevia tunnelmia. Käynnistyvän toiminnan tarinan hahmottaminen ja sen kertominen



Kuvat: Palvelumaisemien äärellä Lapinjärvellä 2.2.2020. Kuvaaja Pirjo Aittomäki.

oli systemaattinen osa mallinnusprosessia. Toiminnan alkua kuvailtiin hankkeen tapaamisissa sekä toisille osatoteuttajille että ohjausryhmälle.

Hankkeen edetessä kohti loppua yhteisissä tapauksissa otettiin käyttöön uusia tarinankerrontaan ja näkökulman ottamiseen virittäviä välineitä. Legojen, askarteluvälineiden ja Dixit-kuvakorttien avulla luotiin kunkin Hyvinvoinnin tilan toiminnan kokonaisuutta kiteyttävä palvelumaisema (Tuulaniemi 2013, 188).

Palvelumaisemiin kootut asiat kerrottiin muille ja kertomukset videoitiin. Videot jaettiin osatoteutuksille ja seuraavassa tapaamisessa jokainen osatoteutus kävi oman palvelumaisemansa ja sen kuvailun tarkasti läpi soveltaen "stimulated recall" -tutkimusmenetelmää

(Rautkorpi 2012, 33–34). Menetelmän ideana on katsoa tallennetta videoidusta tilanteesta kanssakatsojan tai tutkijan kanssa. Kanssakatsoja esittää kysymyksiä, joilla nostaa huomion kohteeksi esimerkiksi liian itsesäänselviä tai muuten helposti ohitettavia yksityiskoh- tia tilanteesta. Kysymyksien avulla voi myös pysähtyä kuvaamaan tausta-ajatuksia, jotka ohjaavat kenties tekijän huomaamatta tilanteiden etenemistä. Jokaisella osatoteuttajalla oli Metropolian hyvinvointitiimistä kanssakatsoja, joka nosti kysymyksillään kerronnasta esiin syventäviä aihioita ja asioita, jotka saattoivat olla kertojalle liian itsestään selviä ääneen sanottavaksi.

### Metropolian hyvinvointitiimin fasilitoiman mallinnuksen vaiheet:

#### Suunnitelmista toiminnaksi:

- Toiminnan suunnittelu, aloitus ja muotoutuminen kunkin alueen lähtökohdista.
- Edellisen hankkeen konseptin ja työtapojen esittely ja soveltaminen.
- Yhteisten lähtökohtien ja periaatteiden määrittely.

#### Toiminnan vakiinnuttaminen:

- Toiminnan kuvaaminen käsitteinä ja tarinoina, jatkuva havainnointi. Tukea toimijoille tunnistettujen tarpeiden mukaan.
- Jatkuva yhteiskehittelyn fasilitointi ajankohtaisiin teemoihin.
- Osatoteutusten haastattelu toiminnan keskeisistä periaatteista ja onnistumisista.
- Tilojen palvelumaisemien rakentaminen, tilan tarina ja sen nauhoitus.

#### Toiminnasta malliksi:

- Palvelumaisemien *stimulated recall* -katselu tiimin asiantuntijan kanssa.
- Palvelumaisemien kiteyttäminen Blueprint-palvelumallia soveltaen.

Konseptoinnin viimeinen vaihe oli palvelumaiseman pelkistäminen *Hyvinvoinnin tilojen* palvelupolun asiakkaalle näkyviksi ja näkymättömiksi palveluiksi ja toiminnoksi. *Stimulated recall*-katselun ja siinä esitettyjen täydentävien kysymysten jälkeen kukin osatoteuttaja purki palvelumaisemansa osallistujan palvelupoluksi Blueprint-mallin mukaan (Innokylä). Palvelupolkuihin aluksi kertyi runsaasti yksityiskohtia ja joskus niissä saattoi korostua taustaorganisaation palvelupolku. Lopulta osatoteuttajat päätyivät hiukan omanlaisiinsa ratkaisuihin palvelumallinsa kuvaamisessa.

Blueprint-palvelumallissa mietitään asiakkaan palvelupolku viidestä eri näkökulmasta. Joskus polku saatetaan kuvata vaihe vaiheelta (Innokylä).

- 1) Palvelun fyysiset elementit
- 2) Asiakkaan polku palvelussa
- 3) Asiakkaalle näkyvä osa palvelua
- 4) Asiakkaalle näkymätön osa palvelua
- 5) Päätöksenteko, tukitoimet

Palvelumallien eräs tarkoitus on auttaa toiminnan kehittämisessä ja arvioinnissa. Hyvinvoinnin tilojen palvelumallien laatiminen oli prosessi, jossa jatkuvasti tehtiin näkyväksi niin onnistumisia kuin toiminnan pulonkauloja yhteisesti ratkaistaviksi.

Hyvinvoinnin tilojen palvelumallit eivät kuitenkaan ehkä koskaan ole lopullisesti valmiita. Kuten tämän julkaisun artikkelissa Hyvinvoinnin tilat (Hyvinvointi-aktivistin käsikirja ks. s. 7) kuvaan, *Hyvinvoinnin tilat* ovat jatkuvan ja aina uuden uneksinnan ja uudelleenmuokkauksen kohteita, aina uuden tarinan aiheita. ■

## LÄHTEET

**Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2011.**

Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa S. Miettinen 2011 (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiaellisuus. 61–76.

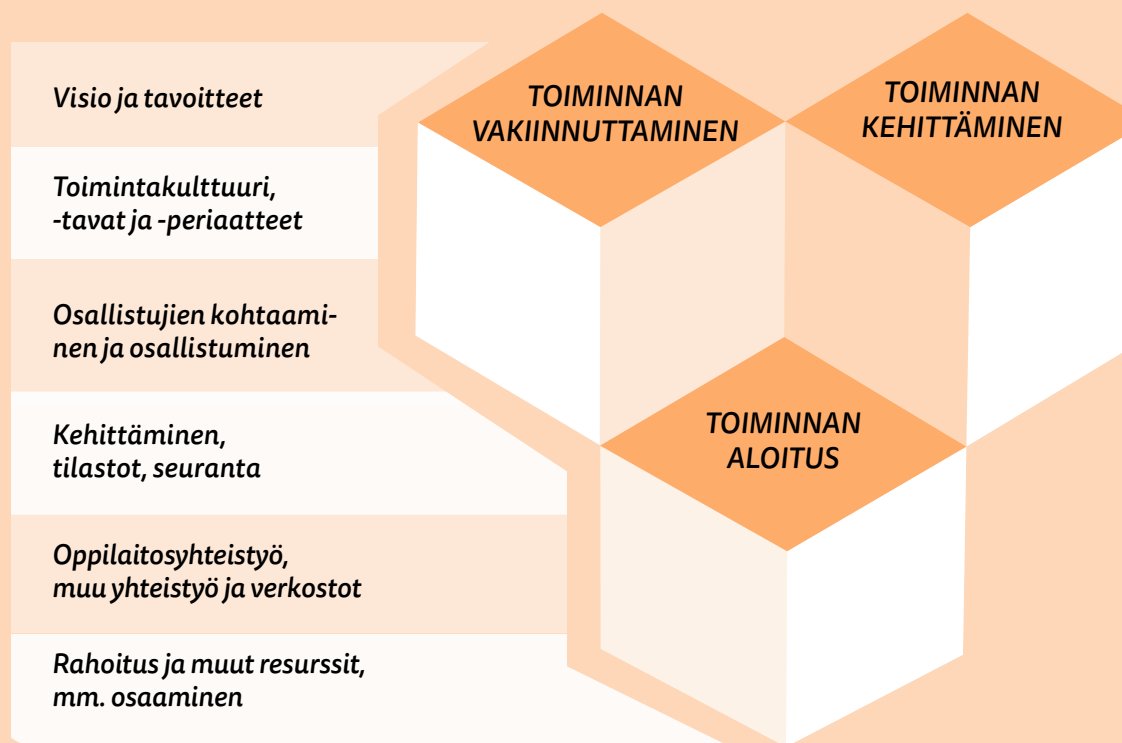
**Innokylä. Service Blueprint.** <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>.

**Rautakorpi, T. 2012.** Kuva työelämän käytäntöjen reflektoinnissa. Teoksessa H. Kotila & A. Mutanen (toim.) *Käytäntöä tutkimassa*. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Haaga-Helia puheenvuoroja 2 / 2012. 29–45. <http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/kaytantoa-tutkimassa.pdf>

**Tuulaniemi, J. 2013.** *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum

## Hyvinvoinnin tilan elinkaarimalli

Leena Unkari-Virtanen



**Hyvinvoinnin tilan elinkaarimallin avulla** voi hahmottaa ja ennakoida toiminnan eri vaiheiden lisäksi palvelupolun näkymättömiä ratkaisuja ja resursseja, jotka mahdollistavat osallistujan hyvinvointia tukevaa toimintaa tilalle omaleimaisella tavalla.

Työkalua voi käyttää esimerkiksi fasilitoiduissa työpajoissa kokoamaan ja teemoittelemaan toiminnan arkea suunnittelun, kehittämisen ja arvioinnin apuna. Vaaka-akselit hahmottelevat keskeisiä toiminnan rakenteita, arvoja ja hallinnollisia tehtäviä. Näiden jatkumo kannattaa kokemusten mukaan hahmotella yhdessä eri osapuolten kanssa eri vaiheita ennakoiden mieluiten ennen kuin toiminta ja arjen kiireet alkavat. ■

Kuva: Hyvinvoinnin tilan elinkaarimalli. Tekijä Leena Unkari-Virtanen. Kuvitus Tanja Kallio.



