

# 147

Oppimateriaaleja

## ARVO IHMISELLE

Verkostomainen työskentely järjestö-  
ja diakoniatyössä

OPAS



TURKU AMK 

Milla Roininen (toim.)

# ARVO ihmiselle

## – verkostomainen työskentely järjestö- ja diakonia-toiminnassa



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Kirkko Turussa  
ja Kaarinassa 

 **Martat**



**Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 147**

Turun ammattikorkeakoulu

Turku 2022

Graafinen ilme ja taitto: Minna Salakari

Alkuperäinen kuvitus: Mari Mero

ISBN 978-952-216-823-8 (painettu)

ISSN 1457-7933 (painettu)

Painopaikka: PunaMusta Oy, Vantaa 2022

ISBN 978-952-216-819-1 (pdf)

ISSN 1796-9972 (elektroninen)

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-819-1>

Turun AMK:n sarjajulkaisut:

[turkuamk.fi/julkaisut](http://turkuamk.fi/julkaisut)



# Sisältö

<b>Kirjoittajat.....</b>	<b>4</b>
<b>Esipuhe .....</b>	<b>6</b>
<b>Ruoka-aputoiminta ja yhteisöruokailu Turun alueella.....</b>	<b>8</b>
<b>Toiminnallinen ruoka-aputyö ja Hyvinvointia elämään -ryhmät .....</b>	<b>18</b>
<b>Kymmenen kysymystä osallisuudesta .....</b>	<b>21</b>
<b>Kokemusasiantuntijuuden ja vertaisuuden hyödyntäminen .....</b>	<b>34</b>
<b>Arjen toimijuus: terveellinen ruokavalio ja kolmen päivän kotivara.....</b>	<b>44</b>
<b>Digiapu ryhmätoimintana .....</b>	<b>48</b>
<b>Digitaidoista digiosallisuuteen .....</b>	<b>51</b>
<b>Verkostokartta alueellisten toimijoiden työvälineenä.....</b>	<b>62</b>
<b>Verkostomainen työskentelytapa: yhdessä enemmän kuin osiensa summa... 66</b>	

# Kirjoittajat

**Aida Bacic**

*sosionomi (AMK)*

**Olavi Helenius**

*kulttuurituottaja (AMK), digiohjaaja  
Fingerroosin säätiö*

**Ritva Laaksonen-Heikkilä**

*TtL, yliopettaja  
Turun ammattikorkeakoulu*

**Pia Niemonen**

*KM, kotitalouden asiantuntija  
Lounais-Suomen Martat*

**Satu Pietilä**

*sairaanhoitaja (YAMK)  
yhteiskunnallisen työn diakoniatyöntekijä  
Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä*

**Milla Roininen**

*VTM, hankeasiantuntija  
Turun ammattikorkeakoulu*

**Kari Salonen**

*YTT, yliopettaja  
Turun ammattikorkeakoulu*

**Shafiq Samkanai**

*sosionomi (AMK)*

**Päivi Suominen**

*koulutettu kokemusasiantuntija  
Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä*

**Qun Tian**

*sosionomi (AMK)*



# Esipuhe

Kädessäsi on ARVO ihmiselle -opas, jonka taustalla olevan ARVO ihmiselle -hankkeen ideana on ollut vuosina 2021–2022 koota yhteen ruoka-avun ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja ylläpitäviä toimijoita tuoden samalla matalan kynnyksen palveluja alueiden tietoisuuteen. Tavoitteena on ollut saada vähillä resursseilla aikaan enemmän hyvää.

Yhteiskunnassa matalan kynnyksen palvelujen tarve on suuri, koska pandemiatilanne ja Ukrainan sota ovat muuttaneet turvallisuussuhteita ja taloudelliset resurssit ovat niukentuneet. Ruoka-avun ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen toimijoiden moniammatillisessa työssä korostuu vertaiskehittäminen yhdessä ja asiakaslähtöinen tuki osallistujien toimintaympäristöissä.

Kohtaamispaikkojen määrittely onkin laajaa: siihen kuuluvat niin erityisryhmien tarpeisiin vastaaminen kuin asuinalueiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden tukeminen.

Monitoimijaisen ruoka-avun lisäksi matalan kynnyksen toimintaan liittyy vahvasti palveluohjaus ja keskusteluapu.

ARVO ihmiselle -hankkeen ensisijaisena tavoitteena on ollut vähentää työttömien ja osatyökykyisten putoamista sote-palvelujen väliin, ja toisaalta vahvistaa osallisuuden kokemusta vertaisuuden ja elämänhallintaryhmien avulla. Toisena tavoitteena on kuvata kansalaisjärjestöjen ja diakoniatyön moniammatillinen verkostokartta, minkä avulla toimijoiden on mahdollista reagoida kohderyhmien haasteisiin. Uusi verkostomainen työtapo antaa lisää tukea asiakkaalle palveluketjun kriittisissä siirtymävaiheissa.

Hankkeessa käytettiin THL:n osallisuusindikaattoria muutoksen kuvaamiseen ennen ja jälkeen ryhmätoiminnan. Kun yksittäisiä kysymyksiä tarkastelee ryhmätoiminnan päätyttyä, voidaan todeta, että toiminnalla näyttäisi olevan myönteisiä vaikutuksia yksilön osallisuuden kokemuksiin.

Toisena johtopäätöksenä on se huomio, että missään kysymyksessä toiminnan aikana eivät negatiiviset kokemukset voimistuneet. Tämän perusteella joukkoon kuuluminen, vaikuttaminen ja mielekäs toiminta vahvistavat yksilön osallisuuden kokemuksia myönteisellä tavalla.

Teemalliset ryhmät – digiapu, arjen toiminta sekä päihteet ja mielenterveys – tavoittivat suunnittelun kohderyhmän pandemiaolosuhteissa odotettua paremmin. Verkostomainen yhteistyö toi vahvuutta toimijoiden väliseen moniammatilliseen asiantuntemukseen. Yhteiskehittäminen näkyi ihmisten ja organisaatioiden välisenä tavoitteellisena ja tasavertaisena yhteistyönä.

Kiitos oppaan kirjoittajille kattavasta yhteenvedosta. On ollut ilo ohjausryhmän jäsenenä seurata työtä osallisuuden edistämiseksi. Positiivinen kohtaaminen ja vuorovaikutus tekevät meille kaikille hyvää.

Turussa 7. lokakuuta 2022

**Piia Astila**

TtM, terveydenhoitaja YAMK, kulttuurihyvinvointi  
Aluekoordinaattori  
Länsi-Suomen yhteistyöalue,  
Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma, THL





Satu Pietilä

# Ruoka-aputoiminta ja yhteisöruokailu Turun alueella

Ruoka-aputyö alkoi 1990-luvun laman seurauksena pienituloisten ja hädänalaisten henkilöiden auttamiseksi. Sen piti olla väliaikaista hätäaputyötä, mutta toisin kävi. Tänä päivänä ruoka-avussa näkyy tuen tarpeen lisääntyminen, koska pitkäaikaistyöttömien huono-osaisuuden lisäksi myös lapsiperheiden, eläkeläisten ja maahanmuuttajien köyhyys ja avun tarve on syventynyt.

Ruoka-apua antavat pääosin eri järjestöt, vapaaseurakunnat ja evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyö. Arvioiden mukaan ruoka-aputoimijoita on Suomessa yli tuhat. Toimijat jakavat elintarvikkeita ja/tai maksuosoituksia ja tarjoavat yhteisöllisiä ruokailuja. (Laihiala & Nick 2020.)

Kansalaisten, etenkin seurakuntien diakoniatyöntekijöiden ja eri järjestöjen, mieleen on jäänyt 1990-luvun laman jälkeiset satojen metrien pituiset leipä- ja EU-ruokakassijonot.

Ruokakassien jako ja siihen liittyvä kerrannaistyö vei suuren osan diakoniatyöntekijöiden työajasta, joka oli pois vastaanotto- ja kotikäyntityöstä. Diakoniatyön työn kuormittavuutta lisäsi se, ettei ollut riittävästi aikaa perehdyttää ruoka-aputyössä mukana olevia vapaaehtoisia.

Nämä ovat omat kokemukseni ja havaintoni 1990-luvun ruoka-aputyöstä.

## Ruoka-aputyö vuonna 2022

Ruoka-apua hakevia on tänään monin verroin enemmän kuin 1990-luvulla, ja vapaaehtoisten määrä ruoka-aputyössä kasvaa koko ajan. Hakija voi olla lapsiperheellinen, työtön, eläkeläinen, yrittäjä, opiskelija, asunnoton, velkaantunut tai kuka tahansa elämänhallintansa menettänyt kansalainen. Tämä asettaa ruoka-aputyöhön omat haasteensa.

Siinä tarvitaan yhteistyötä julkisen sektorin, järjestöjen ja diakonian kesken, koska parhaimmillaan ruoka-aputyö voisi olla portti palveluiden piiriin.

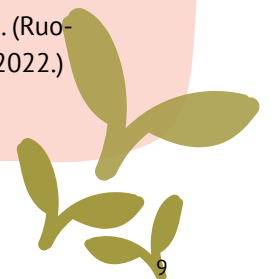
Ruoka-avun tilannekatsaus 2022 on koottu yhteistyössä paikallisten, alueellisten ja valtakunnallisten ruoka-aputoiminnan järjestäjien kanssa. Ruoka-apu.fi on verkkosivusto, jonka tehtävä on palvella koordinoitusti ruoka-apua etsiviä ja järjestäviä tahoja.

Tilannekatsauksen kyselylomake toimitettiin Ruoka-apu.fi:n yhteyshenkilöille, joihin kuuluivat kaapu.fi-verkkopalvelun käyttäjät sekä Ruoka-apu.fi:n, Sininauhaliiton ja SPR:n yhdessä järjestämien ruoka-aputoimijoiden verkkotapaamisten osallistujat. Kysely lähetettiin 818 vastaanottajalle eri puolilla Suomea. Määräaikaan mennessä siihen vastasi 186 henkilöä, jotka edustivat yhteensä 161 eri

ruoka-aputoiminnan toimipistettä tai vastuutahoa. (Ruoka-avun tilannekatsaus kevät 2022.).

### Kooste Ruoka-avun tilannekatsauksesta 2022

- Ruoka-aputyössä kohdataan enenevässä määrin kokonaisvaltaista tukea ja palveluohjausta (digituki, sote-, TE-, Kela-palvelut) tarvitsevia henkilöitä.
- Ruoka-avun tarve tulee kasvamaan pitkittyneen koronapandemian ja Ukrainan sodan seurauksena.
- Koronapandemian aiheuttaman poikkeusajan jälkeen ihmisillä on tarvetta yhteisöllisyydelle ja vertaistuelle.
- Ukrainan sodan aiheuttamien elintarvike-, energia- ja polttoainekustannusten nousu tuo ruoka-apuun uutta asiakas-kuntaa, joista toiset.
- Hävikkiruuan määrä on vähentynyt. Kaupoista saatava ruoan määrä vaihtelee ja valikoima on suppeampi. (Ruoka-avun tilannekatsaus kevät 2022.)



Pienituloisille henkilöille tärkeän ruoka-avun määrä supistuu samaan aikaan, kun ruoka, asuminen ja liikkuminen kallistuvat. Euroopan unionin uusi tapa tukea vähävaraisimpia elintarvikkeiden maksukorteilla saadaan käyttöön varovasti arvioiden vasta vuoden 2023 alussa. Huolta lisää pienituloisten henkilöiden avunsaannin nopea heikkeneminen. Hintojen nousun vuoksi ruoka-avun tarve kasvaa edelleen samaan aikaan, kun avusta noin 10 prosenttia käsittänyt EU-ruokajakelu on katkolla. Lähes viidennes henkilöistä joutui jo ennen koronapandemiaa miettimään, ostaako ruokaa vai lääkkeitä. EU:n ruoka-avun keskeytys koskee välittömästi yli 300 000 henkilöä. (Järvinen ym. 2022.)

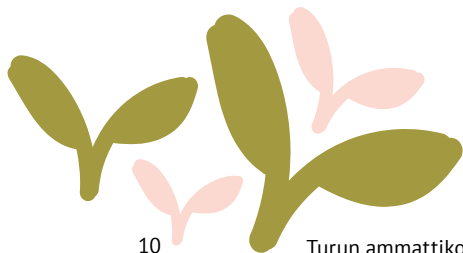
Ruoka-aputyössä ei ole yhtä ainoaa oikeaa työtapa. Sen rinnalle on mahdollista kehittää yhteistyössä eri tahojen kanssa muun muassa erilaista ryhmätoimintaa, keskusteluapua sekä neuvonta- ja palveluohjausta, joilla voidaan tukea henkilön arjen hallintaa. Monimuotoisuutta lisäämällä tavoitellaan ruoka-avun saajien kokonaisvaltaista hyvinvoinnin ja osallisuuden vahvistumista. (Laihiala & Nick 2020.)

## ARVO ihmiselle -hankkeen idea

ARVO ihmiselle -hankkeen ideana on ruoka-avun ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja ylläpitävien toimijoiden kokoaminen yhteen ja niiden ohjaustoiminnan tukeminen siten, että vähillä resursseilla saataisiin aikaiseksi enemmän. Näin voidaan ehkäistä heikoimmassa asemassa olevien syrjäytymistä ja palvelujen väliin putoamista.

Tässä yhteydessä on hyvä tuoda esiin, että ns. matalan kynnyksen kohtaamispaikan määritelmä on laaja:

”Toiminnan lähtökohdat ovat yhtäältä erityisryhmien auttamisessa ja tarpeisiin vastaamisessa ja toisaalta asuinalueiden ja niiden asukkaiden hyvinvoinnin edistämisessä ja tukemisessa. Kohtaamispaikkojen juuret voidaan paikantaa kansalais- ja järjestölähtöiseen toimintaan, kristilliseen diakonia-työhön ja kaupungin aluekehittämistyöhön. Toimintakentälle on luonteenomaista toimijoiden välinen yhteistyö, jossa eri sektoreiden toiminta kietoutuu toisiinsa. Myös toimintaympäristön muutokset ovat muovanneet kohtaamispaikkojen toimintaa. Kaikinensa toiminta on ollut melko vakiintumatonta.” (Seppälä ym. 2020.)



## Turun alueen ruoka-aputyö

Turun alueella ruoka-aputyötä tekevät monet järjestöt, vapaaseurakunnat ja evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyö. Ruoka-aputyö on enimmäkseen ruokakassien jakoa. Muutamat järjestöt ja diakoniatyö tarjoavat matalan kynnyksen aamupuuro- ja kahvihetkiä sekä yhteisöruokailuja, joihin pyritään sisällyttämään myös palveluohjausta. Ruoka-apua annetaan sekä palkattujen ammattilaisten koordinoimana että vapaaehtoisten työntekijöiden järjestämänä palveluna eri järjestöissä, vapaaseurakunnissa ja diakoniatyössä.

Ruoka-apua hakevien henkilöiden tarkkaa lukumäärää on vaikea tietää, koska kävijöistä ei ole mitään virallista tietoa. Toisaalta sama henkilö saattaa käydä kuukauden aikana useassa eri paikassa hakemassa ruokaa, mikä tuo haasteita tilastointiin.



ARVO ihmiselle -hankkeen toteuttajien kohtaamispaikoissa tai muissa mukana olevissa toimipaikoissa annettava ruoka-apu koskee kuukausittain seuraavanlaisia henkilömääriä:

- Yrjänä-Raunistulassa kootaan noin 150 ruokakassia eri henkilöille, joista noin 10 on kohdattu tai heille on annettu palveluohjausta.
- Kaarinan vapaaseurakunnan Kotikirkossa ruokakasseja jaetaan noin 100 eri henkilöille. Kaarinan seurakunnan diakoniatyön järjestämä yhteisöruokailu on ollut kiinni koronapandemiasta lähtien. Turun A-killassa ruokakassin käy hakemassa noin 400 eri henkilöä, joista 10–15 kanssa on keskusteltu pidempään.
- Varissuon Työ ja Toiminta VT ry:n kävijämäärä on 250 henkilöä, joista 10 kohdattu.
- Fingerroosin säätiön kohtaamispaikoissa (Metailo, Maarian Kylätalo ja Lausteen lähiötupa) käy yhteensä 100 eri henkilöä, joista 15–20 on keskusteltu pidempään. Mikaelin ja Henrikin seurakuntien diakoniatyö on antanut ruoka-aputyöhön resurssejaan.



Näiden eri toimijoiden paikoissa yhteisöruokailuihin on osallistunut tai ruokakasseja on vastaanottanut noin 1 000 eri henkilöä, joista noin 55–65 henkilön kanssa on ollut pidempi kohtaaminen tai heille on annettu palveluohjausta. Turun alueella on muitakin ruoka-aputyötä tekeviä toimijoita, joten todelliset lukumäärät ovat suuremmat.

### **Diakoniatyön ruoka-aputyö Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymässä**

Yhtymän eri seurakunnissa diakoniatyö toteuttaa ruoka-aputyötä, joka on sekä ruokakassien jakamista että yhteisöruokailujen järjestämistä. Asiakkaan tilanteesta riippuen ruoka-apu voi olla maksukortti ruokakauppaan.

Diakoniatyöntekijöiltä on mahdollista saada ruoka-avun lisäksi keskusteluapua, hengellistä tukea ja palveluohjausta. Mikaelin ystävät ry:llä on Cafe Mikael -toimintaa Pansiossa. Cafe Mikaelista on mahdollista ostaa edullisesti kahvia, sämpylöitä ja ruokaa.

Diakoniakeskus koordinoi edellä mainitun lisäksi pitkäaikaistyöttömille suunnattua moniammatillista toiminnallista ruoka-apuryhmää, joka kuuluu ARVO ihmiselle -hankkeen ryhmätoimintaan.

Tästä ryhmästä kerätään kokemuksia ruoka-aputyön kehittämiseen, miten syrjäytymistä ja palveluiden väliin putoamista voidaan minimoida eri toimijoiden saumattomalla yhteistyöllä. (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2022.)

### **Fingerroosin säätiön ruoka-aputyö sekä kylätalo- ja lähiötyö**

Fingerroosin säätiön hallinnoima Syörään yhdessä -hanke toteutui vuosina 2018–2020. Sen tavoitteena oli tukea hyvinvoinnin kokemusta ihmisten arjessa yhteisöllisen toiminnan kautta sekä vahvistaa monimuotoisen ruoka-apukentän yhteistyötä. Hankkeen aikana järjestettiin yhteisöruokailuja eri lähiöihin sekä luotiin rakenteita verkostotyöhön ja yritysyhteistyöhön.

Tällä hetkellä Fingerroosin säätiöllä on matalan kynnyksen kohtaamispaikkatoimintaa muun muassa Pansion Me-talolla. Se on Fingerroosin säätiön koordinoima yhteistoiminnallinen toimintakeskus Pansiossa, jonka puitteet rahoittavat Turun kaupunki ja Me-säätiö. Me-talolla on viikoittain monenlaista ohjelmaa kaiken ikäisille, ja siellä voi nauttia kahvit muiden kävijöiden kanssa. Viikko-ohjelmasta riippuen joskus tarjolla on myös lounasta. (Fingerroosin säätiö 2022a.)

Fingerroosin säätiö koordinoi myös yhteisötalaa Jäkärlässä. Maarian Kylätalo kuuluu Eloisa Pohjois-Turku -hankkeeseen. Sitä rahoittaa Leader Varisin Hyvä. Maarian Kylätalo on matalan kynnyksen kohtaamispaikka, joka kutsuu alueen asukkaita yhteen. Toiminta mahdollistaa vapaamuotoisen kohtaamisen työntekijän ja muiden kävijöiden kanssa. Erilaiset harrasteryhmät ja kerhot tuovat aktiviteetteja ja mielekästä toimintaa eri ikäisille. Maarian Kylätalolla on ahdollista kahvitella ja nauttia keit-topäivinä maukasta keittoa. (Fingerroosin säätiö 2022b.)

## **Operaatio Ruokakassi ry**

Turun alueella suurin ruoka-aputoimija on Operaatio Ruokakassi ry, joka on perustettu vuonna 2008. Sillä on tärkeä tehtävä ruokapalvelun logistiikan hoitamisessa ja varastoinnissa.

Operaatio Ruokakassi hankkii ruokaa tehtaiden ja einesvalmistajien varastoista Turun, Suur-Helsingin, Järvenpään, Keravan, Sipoon ja Lahden alueelta. Tämän lisäksi yhdistyksellä on yhteistyökumppaneita, jotka tukevat toimintaa taloudellisesti.

Operaatio Ruokakassilla on 42 eri jäsenjärjestöä ja seurakuntaa 14 eri kunnan alueelta. Operaatio Ruokakassin tehtävä on toimittaa elintarvikkeita

jäsenjärjestöille ja seurakunnille näiden ruoanjakopäivinä. Se jakoi vuonna 2021 ruokakasseja yhteensä 293 000 kappaletta. Joka viikko jaettiin 5 600 ruokakassia. Yhdistys on työllistänyt vuonna 2021 yhteensä 50 henkilöä. Tämä luku pitää sisällään projektirahoitteisten työntekijöiden lisäksi myös työkokeilu- ja palkkatukityöllistetyt. Lisäksi työssä on ollut suuri joukko vapaaehtoistyöntekijöitä ja yhdyskuntapalveluksessa olevia henkilöitä. (Operaatio Ruokakassi 2022a.)

Operaatio Ruokakassin rooli Turun alueella ja Turun lähikunnissa on muotoutunut tärkeäksi nimenomaan eri järjestöjen, vapaaseurakuntien ja diakonian ruoka-aputoimijoiden hävikkiruoan varastoinnissa ja logistiikan koordinoinnissa. Operaatio Ruokakassin verkkosivuille on merkitty heidän jäsenjärjestöjen, vapaaseurakuntien ja diakoniatyön ruokakassien jakopaikat ja -päivät. (Operaatio Ruokakassi 2022b.)

## **Turun A-Kilta ry**

Toinen suuri ruoka-aputoimija alueella on Turun A-Kilta ry, joka on perustettu 1962. Hävikkiruoka on iso osa Turun A-Killan työtoimintaa. Yhdistys hoitaa itse päivittäiset haut kaupoista ja sieltä tuleva ruoka mahdollistaa arkisin tarjottavan aamupalan ja

lounaan lisäksi ruokakassien jakamisen. Ne jaetaan ainoastaan A-Killan jäsenille. Ruokakasseja on jaettu vuonna 2021 noin 400 viikossa eli noin 20 000 vuodessa.

Kohderymänä ovat ne Turun ja ympäristökuntien asukkaat, joilla on päihde- ja mielenterveysongelmia tai jotka ovat muuten heikommassa asemassa. Turun A-Killan matalan kynnyksen toiminnassa on mukana paljon erilaisia asiakasryhmiä, kuten esimerkiksi työttömät, eläkeläiset, vankeudesta vapautuneet ja maahanmuuttajat.

Vuonna 2021 yhdistys työllisti yhteensä 85 henkilöä, jotka ovat olleet palkkatuella, työkokeilussa, työharjoittelussa tai yhdyskuntapalveluksessa. Turun A-Killan toimintaa toteuttamassa on projektirahoitteisten työntekijöiden lisäksi suuri joukko vapaaehtoisia. A-Kilta luo sisältöä ja mielekkyyttä vapaaehtoistyöntekijöiden toimintaan ja tukee työkokeilussa olevien elämänhallintaa muun muassa mahdollistamalla ryhmätoiminnan työajalla. (Turun A-Kilta ry 2022.)

Turun A-Killan toimintaa toteuttamassa on projektirahoitteisten työntekijöiden lisäksi suuri joukko vapaaehtoisia. A-Kilta luo sisältöä ja mielekkyyttä vapaaehtoistyöntekijöiden toimintaan ja tukee työkokeilussa olevien elämänhallintaa muun muassa

mahdollistamalla ryhmätoiminnan työajalla. (Turun A-Kilta ry 2022.)

## **ARVO ihmiselle -hankkeen lisäarvo ruoka-aputoimijoille**

Ruoka-aputyö on työmuoto, jossa kohdataan kaikkein heikoimmassa asemassa olevia, syrjäytymisvaarassa olevia tai jo yhteiskunnan palveluista syrjäytyneitä henkilöitä. Ruoka-apu on ensiapu henkilön auttamiseksi. Henkilön kokonaisvaltaisen avun ja tuen tarjoamisessa tarvitaan yhteistyötä eri toimijoiden kesken.

### **ARVO ihmiselle -hankkeessa kehitettiin ruoka-aputyöhön**

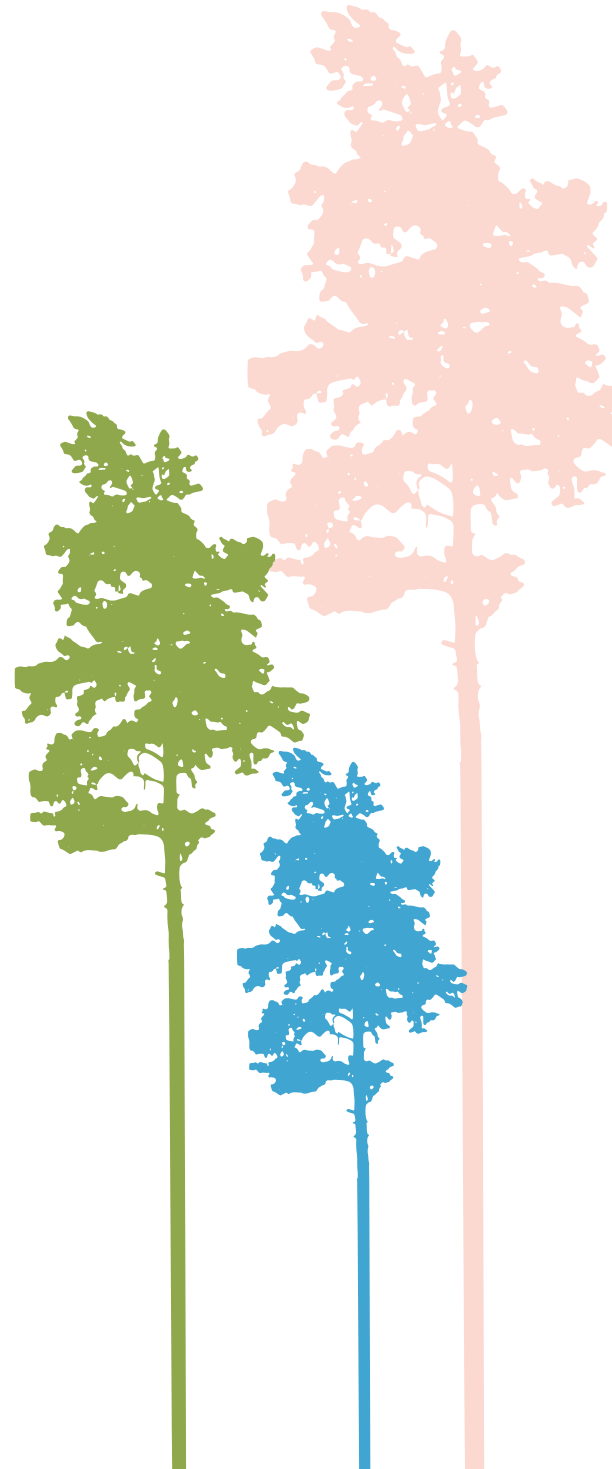
- Järjestöjen, diakoniatyön ja julkisen sektorin verkostomainen työskentelytapa, jossa jokainen hyötyy yhteistyöstä.
- Työvälineitä kaikkein heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden tukemiseen ja saamiseksi palvelujen piiriin.
- Matalan kynnyksen palveluja järjestöjen ja diakonian kohtaamispaikkoihin, kuten kerho- ja ryhmätoimintaa, digitukea, talousneuvontaa ja palveluohjausta, jotka tukevat henkilön arkea ja palveluiden piiriin pääsemistä.



ARVO ihmiselle -hankkeen (2021–2022) kokemukset nostavat esille tärkeitä havaintoja, jotka ovat linjassa nykymuotoisen EU-ruoka-avun kanssa. EU:n rahoittama perinteinen kuivaelintarvikkeiden jakaminen tulee päättymään. Jatkossa aineellinen apu tarjotaan vain maksukortteina.

Hankehakemuksissa on kuvattava toiminnan tavoitteet ja niihin on liitettävä toimeenpanosuunnitelma. Hankkeet voivat lisäksi tarjota maksukorttien saajalle samanaikaisesti ohjausta ja neuvontaa. Tämä pitää sisällään tietoa erilaisista palveluista ja tukimuodoista, kuten sosiaali- ja terveydenhuolto, työllisyys- ja koulutuspalvelut sekä järjestöjen toiminta.

Liitännäistoiminta on kuitenkin rahoitukselliselta osuudeltaan pientä, joten uudenlaisia toimintamalleja kyseisen toimintalinjan (nro 6: Aineellista puutetta torjuva Suomi (ESR+) rahoituksella ei arviomme mukaan pystytä kehittämään, vaan se täytyy toteuttaa eri toimintalinjojen rahoituksella ja muilla rahoitusinstrumenteilla. Maksukorttien jakamista ei estä se, että hakija jakaa myös hävikki- tai ylijäämäruokaa. (Ruoka-apu.fi 2022b; Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027.)





## LÄHTEET

Fingerroosin säätiö 2022a. Viitattu 2.9.2022

<https://fingerroos.net/toiminta/me-talo>

Fingerroosin säätiö 2022b. Viitattu 2.9.2022

<https://fingerroos.net/toiminta/maariankylatalo>

Järvinen, A.; Nick, R. & Haapakoski, J. 2022. Ruoka-avun tarpeen arvioidaan kaksinkertaistuneen pandemian aikana – Nyt avun tarjonta vähenee. Viitattu 2.9.2022

<https://www.soste.fi/uutiset/ruoka-avun-tarpeen-arvioidaan-kaksinkertaistuneen-pandemian-aikana-nyt-avun-tarjonta-vahenee/>

Laihiala, T. & Nick, R. 2020. Koronakriisin vaikutukset ruoka-apuun keväällä 2020. Viitattu 6.9.2020

[https://ruoka-apu.fi/wp-content/uploads/2021/12/Koronakriisin-vaikutukset-ruoka-apuun\\_Laihiala-ja-Nick-2020.pdf](https://ruoka-apu.fi/wp-content/uploads/2021/12/Koronakriisin-vaikutukset-ruoka-apuun_Laihiala-ja-Nick-2020.pdf)

Operaatio Ruokakassi 2022a. Viitattu 2.9.2022

<https://operaatioruokakassi.fi/>

Operaatio Ruokakassi 2022b. Viitattu 2.9.2022

<https://operaatioruokakassi.fi/events/>

Ruoka-apu.fi 2022a. Viitattu 2.9.2022

<https://ruoka-apu.fi/ruoka-apua-etsiville/>

Ruoka-apu.fi 2022b. Viitattu 2.9.2022

<https://ruoka-apu.fi/julkaisu/ruoka-aputoimijoiden-verkkotaapaaminen-eun-ruoka-apu-uudistuu-tulevalla-ohjelmakaudella/>

Ruoka-avun tilannekatsaus kevät 2022. 28.4.2022. Kirkkopalvelut, Ruoka-apu.fi ja Sininauhaliitto. Viitattu 2.9.2022

<https://ruoka-apu.fi/wp-content/uploads/2022/04/Ruoka-avun-tilannekatsaus-2022.pdf>

Seppälä, T.; Grönlund, H. & Kemppainen, T. 2020. Matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen sijainti ja saatavuus Helsingin kaupunginosissa. Janus vol. 28 (2) 2020, 115–132.

<https://journal.fi/janus/article/view/74407/53961>

Turun A-Kilta ry 2022. Viitattu 2.9.2022

<https://www.turun-a-kilta.fi/>

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2022. Viitattu 9.9.2022

<https://www.turunseurakunnat.fi/apua-ja-tukea>

Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027. 6.5.2022. EU:n alue- ja rakennepolitiikan ohjelma. Euroopan Unioni. Viitattu 5.10.2022

[https://rakennerahastot.fi/documents/91635434/120111163/1\\_FI+Kansalaisversio+ohjelmasta+Uudistuva+ja+osaava+Suomi+2021-2027.pdf/9c43db0a-eb78-d580-295f-4ba37b3c86a8/1\\_FI+Kansalaisversio+ohjelmasta+Uudistuva+ja+osaava+Suomi+2021-2027.pdf?t=1652244958563](https://rakennerahastot.fi/documents/91635434/120111163/1_FI+Kansalaisversio+ohjelmasta+Uudistuva+ja+osaava+Suomi+2021-2027.pdf/9c43db0a-eb78-d580-295f-4ba37b3c86a8/1_FI+Kansalaisversio+ohjelmasta+Uudistuva+ja+osaava+Suomi+2021-2027.pdf?t=1652244958563)



Satu Pietilä

# Toiminnallinen ruoka-aputyö ja Hyvinvointia elämään -ryhmät

Ruoka-aputyössä kohdataan monia palveluita tarvitsevia henkilöitä. Saattaa olla, että henkilö on käynyt vuosia hakemassa ruoka-apua, mutta hänen kokonaisvaltaista tuen tarvettaan ei ole nähty.

ARVO ihmiselle -hankkeessa haluttiin tuoda monipuolisesti apua saataville heikossa asemassa oleville henkilöille. Matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa annettava ruoka-apu ja yhteisöruokailu nähtiin parhaana tilanteena tarjota myös muuta tukea ja ohjausta.

ARVO ihmiselle -hankkeen teemalliset Hyvinvointia elämään -pienryhmät järjestettiin kuudessa eri matalan kynnyksen kohtaamispaikassa syksyllä 2021 ja keväällä 2022. Teemat ryhmissä olivat digiapu, arjen toiminta sekä päihteet ja mielenterveys.

Lisäksi mukaan liitettiin vuoden 2022 keväällä jatkuva ruoka-avun toiminnallinen ryhmä, joka on Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän kokeilu.



## Hyvinvointia elämään -ryhmät

ARVO ihmiselle -hankkeessa toteutettiin pilottina teemallisia Hyvinvointia elämään -pienryhmiä Turun kaupungin lähiöissä, koska halusimme tukea ihmisten asuinalueen lähellä olevia palveluita, joita eri järjestöt ja diakoniatyö järjestävät. Mukana olivat Jyrkkälän, Jäkälän, Lausteen, Varissuon, Pansion, Pääskylvuoren ja Raunistulan ja Varissuon matalan kynnyksen kohtaamispaikat. Syksyn 2021 ja kevään 2022 aikana pienryhmiin osallistui noin 60 henkilöä.

Jokaisessa toimipaikassa toteutettiin digiavun, päihde- tai mielenterveyskokemusasiantuntijan sekä arjen toimijuuden ryhmät. Arjen toimijuuden ryhmä keskittyi terveelliseen ruokavalioon ja erityisesti tietoon piilosokerin haitoista. Kevään 2022 kokemusasiantuntijan vetämä ryhmä vaihtui päihdetestimasta mielenterveyteen uuden kokemusasiantuntijan myötä. Jokaisesta pienryhmän teemasta on oma tarkempi esittelynsä oppaan luvuissa 4–6.

## Toiminnallinen ruoka-aputyö

Toiminnallisen ruoka-aputyön kokeilun avulla selvitetään, miten työhön löytyisi toimintatapa, jossa ruoka-aputyön piiriin tulevalle henkilöllä olisi

mahdollisuus saada kokonaisvaltaisemmin tukea arjen hallintaan. Kokeilun kohderyhmäksi valittiin työikäiset pitkäaikaistyöttömät. Lähdimme kehittämään juuri tälle ryhmälle sopivaa toimintamuotoa ruoka-aputyöhön. Kohderyhmään kuului myös työkokeiluharjoittelijoita sekä valvotussa koevaupaudessa olevia ja yhdyskuntapalvelua suorittavia henkilöitä.

Tarkoitus ja tavoite on kokeilun avulla löytää ruoka-aputyöhön toimintatapa, joka minimoii henkilön syrjäytymistä ja tukee henkilön osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemusta.

Kokeiluun saimme tilaksi Maariasta Raunistulan seurakuntakodin. Operaatio Ruokakassin kanssa sovimme hävikkiruokakuljetuksista. Tiedostimme ryhmäläisten olevan haasteellisia diakoniatyöntekijöille, ohjaajille, ja siksi työntekijöitä oli paikalla joka kerralla vähintään kaksi. Työntekijäresursseihin saimme tukea Sininauha Oy:n ohjaajilta ja Turun kaupungin sosiaaliohjaajilta.

Ryhmän ohjelmaan kuului ruokien lajittelu ja pussittaminen hedelmäpusseihin ohjaajien opastuksella sekä ruokakassin kokoaminen mielenterveys- ja päihdetyön asumisyksikköihin. Ruokakassit toimitettiin asumisyksikköihin diakoniakeskuksen autolla.

Hävikkiruoosta valmistettiin 1–2 ryhmäläisen kanssa yhdessä yhteisölounas. Ryhmäläiset kokosivat myös itselleen ruokakassin.

Ryhmän aikana osallistujilla oli mahdollisuus saada ohjaajilta palveluohjausta (Kela -, sosiaali- ja terveydenhuollon -, TE-palvelu-, digi-, talous- ja velkaneuvonta-, rikosseuraamus- ym. asioissa).

Ohjaajat toimivat yhteistyössä eri järjestöjen, diakonian, sote-alan, rikosseuraamusalan ja muiden ammattilaisten kanssa. Ruoka-avun toiminnallinen ryhmä on tavoittanut 20 eri henkilöä. Heiltä kerättiin palautteita ryhmän toiminnasta.



## Tuttuus tuo luottamusta ryhmään ja ohjaajaan

Toiminnallinen ruoka-apuryhmä on löytänyt paikansa matalan kynnyksen palveluna, koska

- Ryhmään on helppo tulla sellaisena kuin on.
- Ohjaajat ovat tuttuja, ja siksi heidän kanssaan on helppo puhua vaikeistakin asioista; luottamuksen syntymiseen tarvitaan tuttuutta ja aikaa, mikä tukee kiinnittymistä palveluiden piiriin.
- Ryhmässä toimiminen tukee osallisuutta kuulua johonkin – toisaalta isossa ryhmässä voi jäädä myös ulkopuoliseksi – ohjaajilta tarvitaan taitoa nähdä jokainen ryhmäläinen.
- Ohjaajat tekevät verkoston kanssa yhteistyötä ja ryhmäläisten on mahdollista saada palveluohjausta.



Kari Salonen, Satu Pietilä ja Milla Roininen

# Kymmenen kysymystä osallisuudesta

Osallisuus yhteisöihin, ryhmiin ja erilaisiin aktiviteetteihin on nostettu valtakunnan tasolla yhdeksi tärkeäksi teemaksi osana kansalaisten hyvinvointia. Eräänlaisena johtoajatuksena on eri toimijoilla ollut jo pitkään osallistaa kansalaisia, ihmisryhmiä ja asiakkaita toimintaan ja itseä koskevaan päätöksentekoon.

Erityisesti tämä ajattelutapa koskee nykyisin hyvinvointipalveluja tuottavaa julkista sektoria. Samanlainen toimintatapa on läpäissyt myös kolmannen sektorin toimijat, joita ovat muun muassa järjestöt ja yhdistykset. Perussanoma kuuluu, että pidetään itsestämme ja toisistamme huolta, eikä ketään jätetä syrjään yhteiskunnan toiminnoista iän, sukupuolen, sosiaaliseen asemaan, terveyden tai taloudellisen tilanteen takia.

Kun edellä kuvattua tarkastelee historiallisessa valossa, lausuttiin osallisuuden lähtökohdat 1960-luvulla yhdessä suomalaisen hyvinvointivaltion rakentamisen rinnalla. Vasta 2000-luvulla uudenlainen ajattelu- ja toimintatapa nimettiin yhdeksi osaksi ammatillista osaamista ja myös vapaaehtoistyötä (esim. Timonen-Kallio 2020).

Painopisteet ovatkin siirtyneet auktoriteettisesta työstä kohti keskustelevaa ja yhdessä asiakkaiden kanssa tehtävää työtä erityisesti niissä asioissa, jotka liittyvät asiakkaiden arkielämään ja siten suoraan heidän hyvinvointiinsa.



Tämän sisältöistä työskentelyä on ohjannut 2000-luvulla uudistunut lainsäädäntö ja ammattilaisten koulutukseen sisältyvät osaamisvaateet. Vapaaehtoistyö ja kolmannen sektorin toimijat ovat olleet osallisuuteen liittyvissä kysymyksissä askeleen edellä julkisia toimijoita siksi, että niiden arvomaailma ja työskentelytavat olleet aina lähellä kansalaisten jokapäiväistä hyvinvointia.

## Osallisuus ja yksilön hyvinvointi

Käsitteenä osallisuus on moniulotteinen ja laaja, se sisältää erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia. Sosiaali-, terveys- ja työllisyyspolitiikassa sosiaalisella osallisuudella on tärkeä merkitys. Esimerkiksi sosiaalisen osallisuuden käsitettä käytetään yleensä vastakohtana yksilön syrjäytymiselle.

Lyhyesti sosiaalisella osallisuudella tarkoitetaan yksilön mahdollisuuksia osallistua tasavertaisesti muiden kansalaisten tavoin yhteiskunnan toimintaan.

## Osallisuus on vahvasti yhteydessä yksilön ja yhteisöjen hyvinvointiin

Hyvinvoinnin näkökulmasta osallisuus voidaan jakaa Raivion ja Karjalainen (2013; myös Allardt 1976) mukaan kolmeen eri ulottuvuuteen. Nämä kolme ulottuvuutta ovat: having, acting ja belonging. Ensimmäinen ulottuvuus tarkoittaa hyvinvointia ja riittävää toimeentuloa. Toiseen ulottuvuuteen kuuluu toiminnallinen osallisuus, joka tarkoittaa sitä, että yksilö saa olla mukana omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. Kolmannella ulottuvuudella tarkoitetaan yhteisöllistä osallisuutta, jossa syntyy yksilön näkökulmasta merkityksellisiä suhteita ihmisten välillä.

Osallisuus voidaan jakaa toisellakin tavoin. Tähän sisältyvät osallisuus omassa elämässään, osallisuus vaikuttaa asioihin ja osallisuus paikallisissa elinympäristöissä. Yksilötasolla osallisuus omassa elämässä tarkoittaa, että yksilöllä on käsitys omista tarpeistaan ja että hänellä on mahdollisuus toteuttaa itseään.

Kyse on oman elämän hallittavuudesta, ymmärrettävyydestä, merkityksellisyydestä ja mielekkääksi kokemisesta.

Osallisuus vaikuttaa erityisesti itseään koskeviin asioihin ja toimintoihin ovat tärkeitä silloin, kun yksilö on vaarassa syrjäytyä yhteiskunnan toiminnoista. Osallisuuden paikallisuus merkitsee sitä, miten ihmiset paikallisissa yhteisöissä ja elinympäristöissä kohtaavat toisiaan. Näistä tärkein on jokapäiväinen lähiympäristö, esimerkkinä oma asuinalue. (Koivisto ym. 2018, 8–9.)

## Sosiaalisen osallisuuden edistäminen yhteisöissä

Viime kädessä sosiaalinen osallisuus on yksilötasolla tunneperäinen ja kokemuksellinen asia. Erilaisiin toimintoihin osallistuminen on yksi osa osallisuuden kokemista ja yhteisöön kiinnittymistä. Edistämällä ja tukemalla osallisuutta estetään yksilön syrjäytymistä ja vähennetään eriarvoisuutta. (Leeman ym. 2015, 2–4.) On tärkeää huomata, että sosiaalisella osallisuudella turvataan syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten mahdollisuudet

osallistua yhteiskunnan toimintoihin riittävän kokonaisvaltaisesti. Sosiaalista osallisuutta voidaan edistää muun muassa matalan kynnyksen palveluilla ja kohtaamispaikoilla. (THL 2022a.)

Parhaimmillaan yhteisöt luovat sosiaalista turvallisuutta yksilöiden välillä. Yhteisön jäsenten välinen vuorovaikutus ja yhteistyö lisäävät yhteisöllisyyttä. Näkyvimpiä yhteisöllisyyden tunnusmerkkejä ovat yhteisöön kuuluminen, vaikutusmahdollisuus, toiminnallisuus, ihmisten välinen vuorovaikutus, ihmislähtöisyys ja vapaaehtoisuus. Se, että yhteisö on yksilön ulottuvissa ja tavoitettavissa, lisää yksilön turvallisuuden ja jatkuvuuden tunnetta. (Nurmela 2012, 54.)

Asiakasosallisuus on yksi sosiaalisen osallisuuden lähikäsite. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan tapaa varmentaa asiakaslähtöisyys ja lisätä osallisuutta kasvokkain tapahtuvassa asiakastyössä ja palveluissa. Kun yksilöllä on hyvä osallisuuskokemus, vaikuttaa se positiivisesti hänen itsetuntoonsa ja kokemukseensa kuulluksi tulemisesta. Samalla tämä tukee yksilön integroitumista yhteiskunnan eri toimintoihin ja vähentää osaltaan syrjäytymistä. (Kirjavainen 2019.)





## Ryhmätoimintaan osallistujien kokemukset osallisuudesta

ARVO ihmiselle -hankkeen ryhmiin osallistuneita kerättiin palautetta osallisuudesta maaliskokuussa 2022. Toiminnallisen ruoka-apuryhmän osallistujien lisäksi mukana olivat teemallisten Hyvinvointia elämään -ryhmien osallistujat. Palaute kerättiin aloitus- ja seurantakyselyinä. Maaliskuussa 2022 aloituskyselyyn vastasi 31 henkilöä ja touko-kesäkuussa seurantakyselyyn vastauksen antoi 23 henkilöä.

Ryhmäläiset arvioivat omaa kokemustaan osallisuuden näkökulmasta Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen osallisuusindikaattorilla (THL 2022b): (1) täysin eri mieltä, (2) jokseenkin eri mieltä, (3) ei samaa eikä eri mieltä, (4) jokseenkin samaa mieltä ja (5) täysin samaa mieltä (taulukko 1).

Aloituskyselyyn osallistui 18 miestä ja 13 naista, seurantakyselyyn 12 miestä ja 11 naista. Vastaajat olivat samoja kummassakin kyselyssä, joskin kaikki aloituskyselyyn vastanneet eivät osallistuneet seurantakyselyyn.

Aloituskyselyn perusteella ei voida vetää pitkälle meneviä johtopäätöksiä osallisuuden kokemuksista. THL:n osallisuusindikaattorin haasteena on se, että kysymykset ovat osittain arkoja ja henkilökohtaisia, ja siksi henkilö saattaa vastata itselleen myönteisellä tavalla.

Tämä näkyi jonkin verran miesten ja naisten välisissä eroissa niin, että miehet vastasivat lähes kaikkiin kymmeneen kysymykseen myönteisemmin. Lisäksi miesten vastauksissa hajonta oli vähäisempää kuin naisten.

Voidaan siis varovasti arvioida, että miehet kuvasivat muun muassa osallisuuttaan, elämän merkityksellisyyttä ja avuntarpeisiin vastaamista positiivisesti. Naiset olivat puolestaan kriittisempiä itseään koskevilla kysymyksillä.

Kokonaisuudessaan aloituskyselyyn (kuvio 1) osallistujien vastauksissa näkyy vahva luottamus itseensä, osallisuuteen ja omiin asioihin vaikuttamiseen.

Tämä ilmenee kaikkien kysymysten keskiarvoissa, jotka olivat välillä 3,5–4,4. Ne näyttävät viittaavan siihen, että vastanneiden asiat olivat melko hyvin. Mutta kun tarkastellaan tarkemmin eri vastausten keskiarvoja, löytyy miesten ja naisten välillä selviä eroja. Keskiarvot kertovat siis vain yhden totuuden osallisuuden kokemuksista.

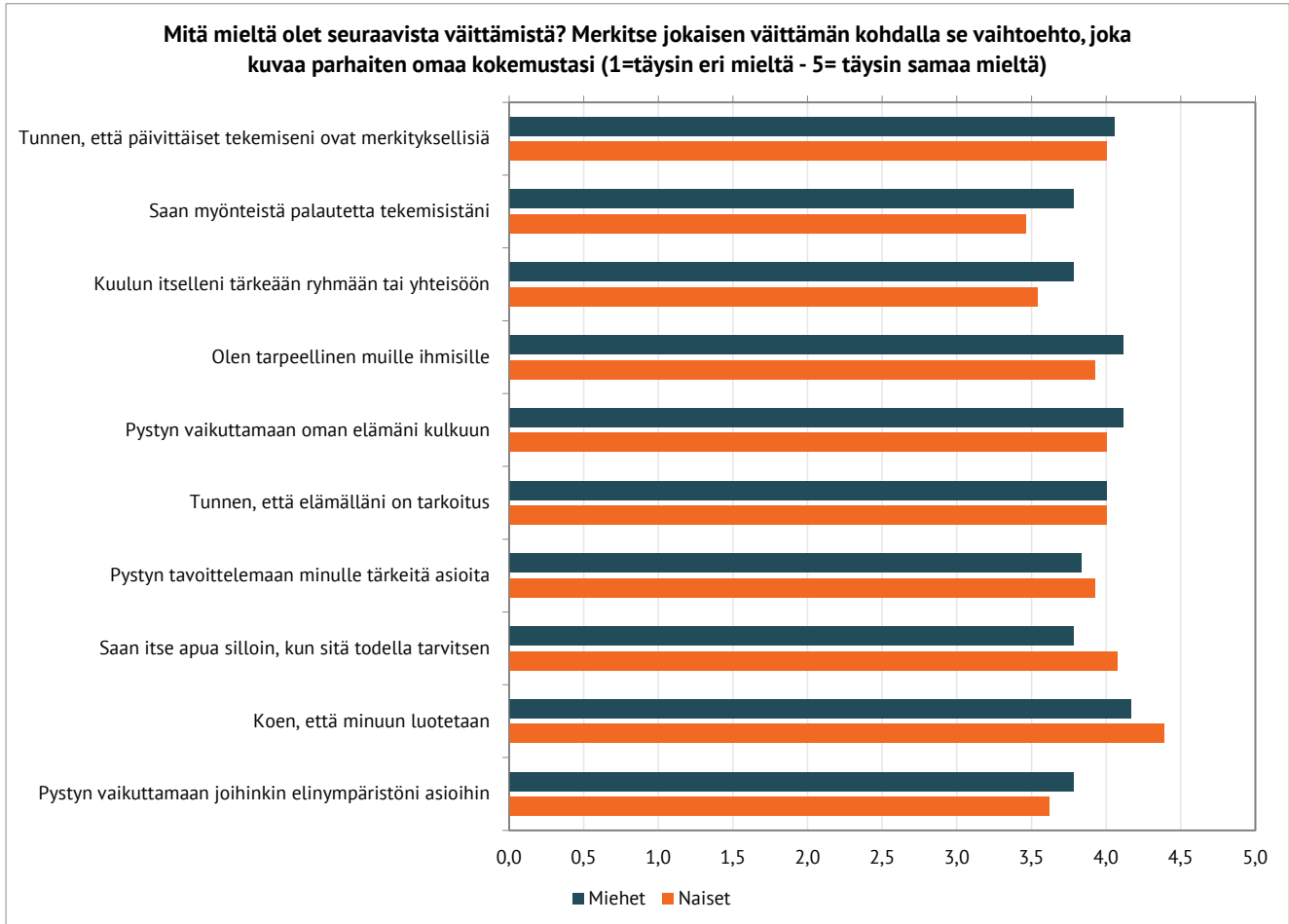
Taulukossa 1 erottuu vastaajien hajonta siten, että naiset käyttivät miehiä enemmän eri vastausvaihtoehtoja, eivätkä he miesten tavoin esiintyneet yhtenäisenä ryhmänä. Tämä näkyy selvimmin vastausvaihtoehdossa ”jokseenkin eri mieltä”. Siinä naiset arvoivat omia kokemuksiaan negatiivisemmin kuin miehet, mutta lähestyvät miesten näkemyksiä vastausvaihtoehdoissa ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”.



Taulukko 1. Ryhmiin osallistuneiden aloituskyselyn kysymysten jakaumat (N=31).

		täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	keskiarvo	mediaani
<b>Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä</b>	Miehet	0 %	6 %	11 %	56 %	28 %	4,1	4,0
	Naiset	0 %	15 %	15 %	23 %	46 %	4,0	4,0
<b>Saan myönteistä palautetta tekemisistäni</b>	Miehet	6 %	6 %	17 %	50 %	22 %	3,8	4,0
	Naiset	8 %	23 %	15 %	23 %	31 %	3,5	4,0
<b>Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön</b>	Miehet	0 %	17 %	11 %	50 %	22 %	3,8	4,0
	Naiset	15 %	15 %	8 %	23 %	38 %	3,5	4,0
<b>Olen tarpeellinen muille ihmisille</b>	Miehet	0 %	0 %	17 %	56 %	28 %	4,1	4,0
	Naiset	0 %	15 %	23 %	15 %	46 %	3,9	4,0
<b>Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun</b>	Miehet	0 %	0 %	11 %	67 %	22 %	4,1	4,0
	Naiset	0 %	23 %	0 %	31 %	46 %	4,0	4,0
<b>Tunnen, että elämälläni on tarkoitus</b>	Miehet	6 %	0 %	6 %	67 %	22 %	4,0	4,0
	Naiset	0 %	15 %	15 %	23 %	46 %	4,0	4,0
<b>Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita</b>	Miehet	6 %	0 %	17 %	61 %	17 %	3,8	4,0
	Naiset	0 %	15 %	15 %	31 %	38 %	3,9	4,0
<b>Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen</b>	Miehet	0 %	11 %	22 %	45 %	22 %	3,8	4,0
	Naiset	0 %	8 %	8 %	54 %	31 %	4,1	4,0
<b>Koen, että minuun luotetaan</b>	Miehet	0 %	6 %	17 %	33 %	44 %	4,2	4,0
	Naiset	0 %	0 %	8 %	46 %	46 %	4,4	4,0
<b>Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin</b>	Miehet	0 %	0 %	33 %	56 %	11 %	3,8	4,0
	Naiset	0 %	23 %	8 %	54 %	15 %	3,6	4,0

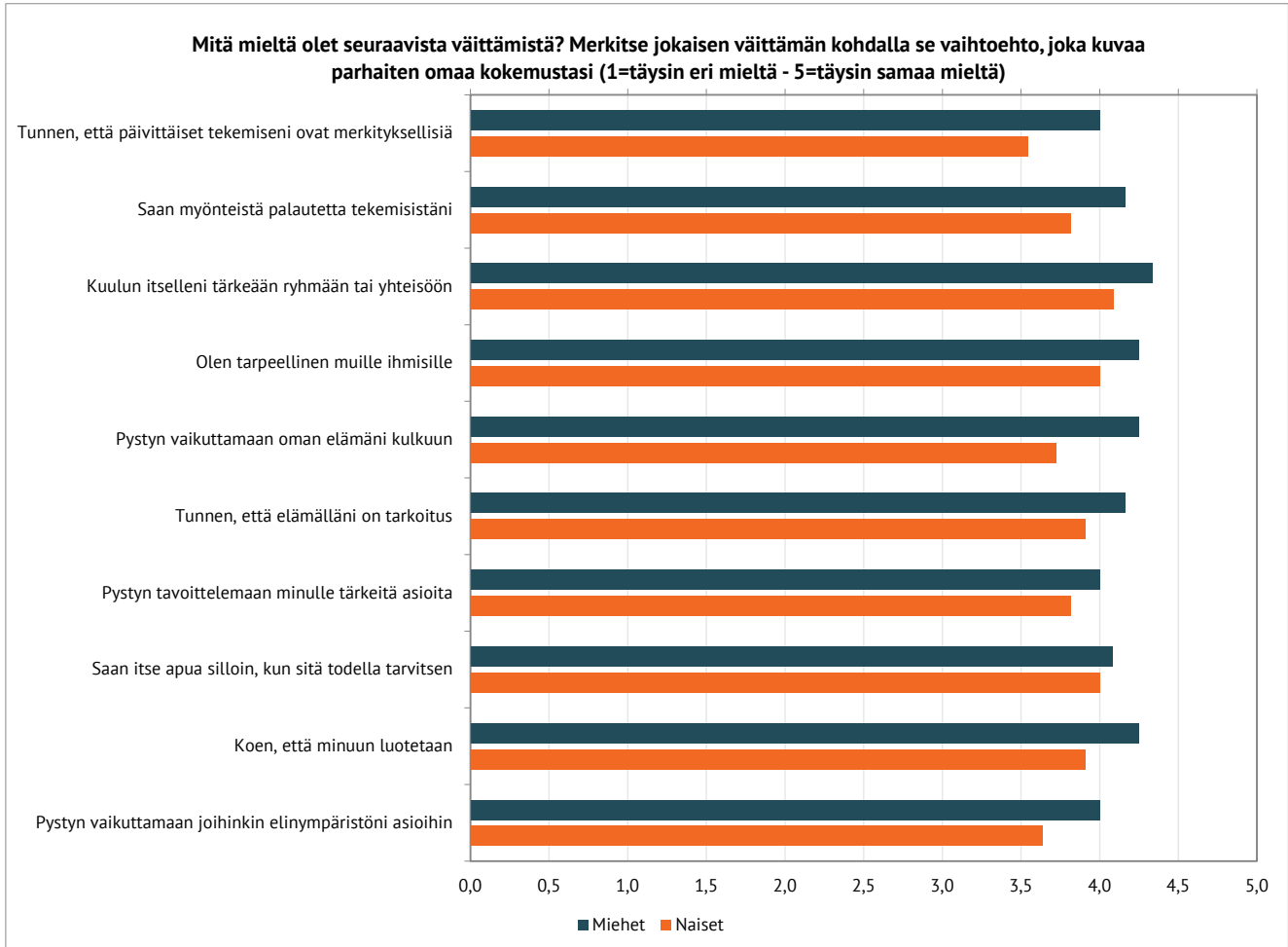
Kuvio 1. Ryhmiin osallistuneiden aloituskyselyn tulokset sukupuolittain vertailtuna (N=31).



Taulukko 2. Ryhmiin osallistuneiden seurantakyselyn kysymysten jakaumat (N=23).

		täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	keskiarvo	mediaani
<b>Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä</b>	Miehet	0 %	8 %	8 %	58 %	25 %	4,0	4,0
	Naiset	0 %	9 %	36 %	45 %	9 %	3,5	4,0
<b>Saan myönteistä palautetta tekemisistäni</b>	Miehet	0 %	0 %	17 %	50 %	33 %	4,2	4,0
	Naiset	0 %	0 %	27 %	64 %	9 %	3,8	4,0
<b>Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön</b>	Miehet	0 %	0 %	8 %	50 %	42 %	4,3	4,0
	Naiset	0 %	0 %	18 %	55 %	27 %	4,1	4,0
<b>Olen tarpeellinen muille ihmisille</b>	Miehet	0 %	0 %	17 %	42 %	42 %	4,3	4,0
	Naiset	0 %	0 %	18 %	64 %	18 %	4,0	4,0
<b>Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun</b>	Miehet	0 %	0 %	17 %	42 %	42 %	4,3	4,0
	Naiset	0 %	0 %	36 %	55 %	9 %	3,7	4,0
<b>Tunnen, että elämälläni on tarkoitus</b>	Miehet	0 %	8 %	8 %	42 %	42 %	4,2	4,0
	Naiset	0 %	0 %	36 %	36 %	27 %	3,9	4,0
<b>Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita</b>	Miehet	0 %	0 %	17 %	67 %	17 %	4,0	4,0
	Naiset	0 %	0 %	45 %	27 %	27 %	3,8	4,0
<b>Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen</b>	Miehet	0 %	8 %	17 %	33 %	42 %	4,1	4,0
	Naiset	0 %	0 %	27 %	45 %	27 %	4,0	4,0
<b>Koen, että minuun luotetaan</b>	Miehet	0 %	0 %	25 %	25 %	50 %	4,3	4,5
	Naiset	0 %	0 %	27 %	55 %	18 %	3,9	4,0
<b>Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin</b>	Miehet	0 %	0 %	17 %	67 %	17 %	4,0	4,0
	Naiset	0 %	0 %	45 %	46 %	9 %	3,6	4,0

Kuvio 2. Ryhmiin osallistuneiden seurantakyselyn tulokset sukupuolittain vertailtuna (N=23).



Kun laskee kahden myönteisimmän vastauksen prosenttiosuudet yhteen, on vastausten välillä melko vähän eroavaisuuksia. Oleellista on kuitenkin huomata, että vain kahdessa kysymyksessä naiset vastasivat osallisuuden kokemuksista myönteisemmin kuin miehet. Naiset näyttävät saavat apua tarvittaessa. Lisäksi muiden henkilöiden naisiin kohdistama luottamus oli miehiä vahvempi.

Huolestuttavana voidaan pitää tulosta siitä, että naisten kokemukset omaan elämänkulkuunsa ja elinympäristöönsä vaikuttamisesta koettiin vähäisinä. Tämä tosin ei koskenut kuin osaa naisvastajista, miehillä vastaukset vaikuttamisesta olivat selvästi myönteisempiä.

Ryhmiin osallistuneille tehtiin myös seurantakysely. Aloituskyselyyn osallistuneista 31 henkilöstä 23 henkilöä vastasi seurantakyselyyn. Kyselytulosten keskiarvojen perusteella voidaan todeta, että kokemus osallisuudesta oli hieman noussut. Tarkempia syitä on kuitenkin vaikea eritellä kysymysten perusteella. Ehkä osallistujat olivat kokeneet osallisuutensa toiminnan aikana kasvaneen. Toisaalta yhtä lailla voidaan ajatella vastausten kuvastavan niitä henkilöitä, jotka jo lähtökohtaisesti olivat sitoutuneet osallistumalla aktiivisesti toimintaan. (Kuvio 2.)

Kun yksittäisiä kysymyksiä tarkastelee ryhmien toiminnan päätyttyä, voidaan todeta, että ryhmätoimintaan osallistumisella näyttäisi olevan myönteisiä vaikutuksia yksilön osallisuuden kokemukseen. Tosin on huomattava, ettemme tiedä kaikkea sitä, mitä ryhmäläisten muussa elämässä tai elämäntilanteissa oli aloitus- ja seurantakyselyn välisenä aikana tapahtunut. (Taulukko 2.)

Seurantakyselyn perusteella voidaan nähdä muutos myönteiseen suuntaan. Ensinnäkin osallistujat vastasivat selkeästi vähemmän ”täysin eri mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä” -kysymyksiin. Voidaan siis ajatella, että osallistujat arvioivat itse oman osallisuutensa kehittyneen keskimäärin myönteiseen suuntaan. Näin on käynyt sekä miesten että naisten keskuudessa. (Taulukko 2.)

Toinen huomionarvoinen seikka on naisten osallisuuskokemusten myönteinen kehitys. Kun aloituskyselyssä naiset kokivat pystyvänsä vaikuttamaan miehiä vähemmän oman elämänsä kulkuun ja elinympäristössä oleviin asioihin, näyttävät negatiiviset kokemukset loistavan poissaolollaan. Samalla naiset lähestyivät useissa vastauksissa miehiä, joten sukupuolten välinen ero osallisuuden kokemuksista oli tasoittunut ja painopiste oli muuttunut myönteiseen suuntaan.

Muutamissa kysymyksissä, joissa vastaajat eivät olleet eri eikä samaa mieltä, olivat naisten ja miesten erot melko suuria. Näitä olivat elämän merkityksellisuuden kokemukset, elämän tarkoituksellisuus ja elinympäristöön vaikuttaminen.

Mutta jo seuraavassa vastauskategoriassa ”jokseenkin samaa mieltä” erot tasoittuvat. Kokonaisuutena miehet kuitenkin arvioivat omia kokemuksiaan naisia myönteisemmin myös seurantakyselyssä.





## Johtopäätökset

Teemalliset Hyvinvointia elämään -ryhmät ja toiminnallinen ruoka-apu tavoittivat suunnitellun kohderyhmän odotettua paremmin. Heidän sitoutumisensa toimintaan oli hyvä. Tämä ilmeni esimerkiksi siinä, että ryhmäläiset ilmoittivat melko hyvin omista poissaoloistaan.

Ryhmissä toimiminen tuki kyselyjen perusteella osallisuutta kuulua johonkin. Haasteena isossa ryhmässä oli se, että osa henkilöistä saattoi tuntea itsensä ulkopuoliseksi. Mikäli tällaista havaittiin, oli ohjaajilta taitoa nähdä jokainen ryhmäläinen omine tarpeineen. Ryhmät löysivät paikkansa matalan kynnyksen palveluna, koska niihin oli helppo tulla omana itsenään vailla ennakkovaatimuksia. Verkostomainen yhteistyö oli ryhmätoiminnan kokeiluissa tärkeässä asemassa.

Osallisuusindikaattorin vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että osallistujat ovat tarkastelleet osallisuuden kokemuksiaan ARVO ihmiselle -hankkeen ryhmätoimintojen aikana varsin seikkaperäisesti ja niin, että lopussa myönteiset kokemukset painottuivat aloituskyselyä enemmän.

Toisena johtopäätöksenä on huomio siitä, että millään osa-alueella negatiiviset kokemukset eivät voimistuneet ryhmätoiminnan aikana. Tämän perusteella joukkoon kuulumisen, asiasisältöihin ja päätöksentekoon vaikuttaminen sekä mielekäs toiminta vahvistavat yksilön osallisuuden kokemuksia myönteisellä tavalla.



## LÄHTEET

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Helsinki: WSOY.  
Kirjavainen, P. 2019. Asiakas osallisena – osallinen asiakkaana mielenterveyspalveluissa. Viitattu 14.01.2022.

<https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/ajankohtaista/asiakas-osallisena-osallinen-asiakkaana-mielenterveyspalveluissa/>

Koivisto, J.; Isola, A.-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Helsinki: THL.

Leemann, L.; & Hämäläinen, R.-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.01.2022

[https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Matalan\\_Kynnyksen\\_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec)

Nummelin, A. 2010. Työllisyysprojekti elämänhallinnan ja sosiaalisen tuen näkökulmasta. Tapaustutkimus kolmannen sektorin yhteisösosiaaliyöstä. Tampereen yliopisto. Pro gradu.

Nurmela, T. 2012. Sosiaalisen osallisuuden ilmeneminen ikäntyneiden arjessa. Lapin yliopisto. Pro gradu. Viitattu 15.1.2022  
<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61430/Nurmela.Timo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Raivio, H.; & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai välinen, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus oikeutta vai pakkoa, 12–34. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Suominen P. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus: Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy. THL 2022a. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Viitattu 20.8.2022

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa>

THL 2022b. Osallisuusindikaattori. Viitattu 1.2.2022

[https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heimkoimassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta#Osallisuusindikaattorin\\_yleinen\\_kuvaus](https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heimkoimassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta#Osallisuusindikaattorin_yleinen_kuvaus)

Timonen-Kallio, E. 2020. Osallisuuden edistäminen ammatillisena toimintana. Teoksessa Myllymäki, P.; Timonen-Kallio, E. & Kinos, S. (toim.) Asennetta ja menetelmiä osallisuuden edistämiseen eri toimintaympäristöissä. Raportteja 27. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 6–10.

Päivi Suominen

# Kokemusasiantuntijuuden ja vertaisuuden hyödyntäminen

Kokemusasiantuntijatoiminta on ollut 2000-luvulla kehittyvä ja laajenevasti käytetty toiminta sosiaali- ja terveysalalla. Sen perusta on potilasjärjestöjen vertaistueessa ja monenlaisessa vapaaehtoistoiminnassa.

Kokemusasiantuntija on käynyt tehtävään vaadittavan koulutuksen, ja hänellä on omakohtaista kokemusta sairaudesta tai vammasta (esim. päihde- tai mielenterveysongelma, neurologiset sairaudet, lihassairaudet, syöpä, aivovamma jne.) joko sitä sairastavana, siitä kuntoutuvana, palvelun käyttäjänä tai omaisena.

Hänellä on siis kokemukseen pohjaavaa laajaa tietoa sairaudesta, sairastumisesta, sairastamisesta sekä hoidosta, kuntoutuksesta ja paranemisesta ts. useista eri vaiheista sairaus- ja hoitopolkua. Hänellä on kokemustietoa myös saadusta avusta ja toipumisesta ja tekijöistä, jotka ovat siihen vaikuttaneet edistävästi tai hidastavasti. (THL 2022a.)

Oman tai läheisenä koetun kokemuksen pohjalta kokemusasiantuntija haluaa myös kehittää palveluita, jakaa omaa kokemustietoaan ja auttaa muita.



Kokemusasiantuntija ei ole minkä tahansa kokemansa sairauden tai asian asiantuntija, eikä kuka tahansa ole sairaudesta tai vammasta huolimatta kokemusasiantuntija.

Kokemusasiantuntijuus edellyttää sekä käytyä koulutusta että riittävän pitkää kuntoutumista (esim. riittävän pitkää raittiutta päihteistä), kykyä pohtia ja analysoida omia kokemuksia sekä käyttää näitä reflektointeja työvälineenä kokemusasiantuntijana ollessa.

Kommunikointi vaikeistakin kokemuksista on osa kokemusasiantuntijuutta ja edellyttää riittäviä sosiaalisia ja toimintavalmiuksia. Ideaalissa tapauksessa kokemusasiantuntija kehittyy koulutuksen käytyään ja toimiessaan kokemusasiantuntijana: työ auttaa edelleen refleктоimaan kokemuksia ja syventämään pohdintoja, ja toisaalta oma sairaus tai vamma saattaa olla osa elämää ja kokemus siitä vaihtelee ja syvenee.

Työskentelyssä ja keskusteluissa saa myös omaan kokemukseen peiliä muista ihmisistä. Kokemusasiantuntijayhteisö on kokemusasiantuntijalle myös tärkeä tuki. Sieltä saa vertaistukea, työnohjauksellista tukea ja enenevässä määrin jatkokoulutusta omaan kokemusasiantuntijatyöhön.

## **Kokemusasiantuntijan ja vertaisen eroavaisuudet**

Koulutetun kokemusasiantuntijan toiminta poikkeaa vertaistoiminnasta, vaikka ne myös limittyvät toisiinsa. Kokemusasiantuntija voi yleensä toimia vertaisena, mutta vertainen ei ilman kokemusasiantuntijakoulutusta kokemusasiantuntijana. Useimmiten vertaistoiminta on vastikkeetonta, kokemusasiantuntija puolestaan saa palkkaa tai palkkiota keikkaluonteisista tehtävistä. Kokemusasiantuntijat työskentelevät myös palkattuina työntekijöinä monenlaisissa kehittämis- ja ohjaamistehtävissä, jotka vaativat suunnittelua, organisoimista ja analysoimista, ja joissa myös muu ammattikoulutus tulee käyttöön. (KOKOA ry 2022.)

Kokemusasiantuntijakoulutusta antavat sairaanhoitopiirit, KoKoA ry ja sen aluetoimijat (esim. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkosto). Turun seudulla kokemusasiantuntijoita kouluttaa Raseko, jossa voi suorittaa kokemusasiantuntijakoulutuksen Kasvatus- ja ohjausalan ammattitutkinnon osana. Tämä koulutus toteutetaan yhteistyössä Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston (Turun A-Kilta, Turun Mielenterveysyhdistys ITU ja Varsinais-Suomen Sininauha ry) kanssa.

Tämä koulutus toteutetaan yhteistyössä Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston (Turun A-Kilta, Turun Mielenterveysyhdistys ITU ja Varsinais-Suomen Sininauha ry) kanssa. Esimerkkinä uusista koulutuksista syksyllä 2022 käynnistyy Varsinais-Suomen Sairaanhoidopiirin ja Turun kaupungin kokemusasiantuntijakoulutus. (VSSHP 2022, Raseko 2022.)

### **Kasvatus- ja ohjausalan ammattitutkinto, kokemusasiantuntija-koulutuksen osa-alueet**

1. Mitä on kokemusasiantuntijuus?
2. Tietoa kokemuksen rinnalle
3. Minä kokemusasiantuntijana
4. Kokemusasiantuntija ammattilaisen rinnalla
5. Jaettu asiantuntijuus  
(Raseko 2022).



Kouluttajatahoihin voi ottaa yhteyttä, jos haluaa tilata kokemusasiantuntijan esimerkiksi puhujaksi tai ryhmänvetäjäksi. Heillä on viimeinen tieto kokemusasiantuntijakentän tilanteesta, joka muuttuu ja kehittyy nopealla tahdilla.

### **Kokemusasiantuntijana järjestö- ja diakoniatoiminnassa**

Omaan aikaisempaan kokemusasiantuntijatoimintaan sisältyy vahvana rooli puhujana, jolloin olen kertonut oman elämäntarinani useille erilaisille yleisöille. Kokemusasiantuntija ottaa huomioon yleisönsä ja heitä kiinnostavan näkökulman.

Olen kertonut tarinaani nuorille opiskelijoille, erikaisille sosionomiopiskelijoille ja matalan kynnyksen kohtaamispaikan yleisölle. Kokemusasiantuntijutta kuvaakin hyvin joustavuus: koulutettu kokemusasiantuntija taipuu moneen rooliin ja elämäkokemus taipuu moneen käyttöön.

Myös järjestö- ja diakoniatoiminnassa kokemusasiantuntijaa voidaan käyttää ulkopuolelta tulevana, vierailevana puhujana tai keskustelun alustajana asiantuntijoille, asiantuntija-asiakas-ryhmälle tai asiakkaille. Mitä lähemmäs asiakaskuntaa mennään, sitä enemmän painottuu vertaisuuden kokemus.

Tilanteet kuitenkin saattavat olla yllätyksellisiä ja joskus ryhmälle puhumisen jälkeen joku ihminen asiantuntijaryhmässäkin saattaa haluta keskustella pitkään kokemusasiantuntijan kanssa kuulemastaan ja omasta elämäntilanteestaan. Koskaan ei tiedä, millaisia kokemuksia ammattiroolin takaa löytyy.

Samaistumisen kokemus on kokemusasiantuntijan puheenvuoron tarinallisuuden vetovoima; meillä jokaisella on oma tarinamme ja toisen tarina saattaa nostattaa esiin vastausta kaipaavia kysymyksiä omassa elämäntarinassa.



## **Keskustelija, välittäjä, sanoittaja, tulkki, ryhmänvetäjä**

Kokemusasiantuntija voi työskennellä monella tavalla ammattilaisten kanssa ja rinnalla sekä syventää ammattilaisen ymmärrystä asiakaskunnasta. Kokemusasiantuntija on ammattilaisen kanssa keskustelija, ikään kuin välittäjä tai sanoittaja, joka avaa pulmallisen asiakassuhteen solmuja oman kokemuksensa kautta. (THL 2022b).

Asiantuntija voi kysyä, miten kokemusasiantuntija tietyssä tilanteessa toimisi tai ajattelisi ymmärtääkseen asiakastaan itse paremmin. Kokemusasiantuntija voi olla keskustelijana yksittäisen työntekijän, työryhmän tai laajemman työyhteisön kanssa. (THL 2022b).

Työparina sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen kanssa painotukset voivat olla monenlaisia ja riippuvat ammattilaisten tarpeista kokemusasiantuntijalle sekä kokemusasiantuntijan koulutus- ja kokemustaustasta. Yksilöllisissä asiakaspalveluissa asiantuntija on se, joka ohjaa ja neuvoo esim. tukipalveluiden pariin ja auttaa niiden hakemisessa, kokemusasiantuntija taas kertoo kokemuksensa näistä palveluista ja voi olla mukana hakuprosesseissa tukihenkilönä ja hakijan ”tulkkina”. (THL 2022b)

Ryhmätoiminnassa kokemusasiantuntija voi olla ammattilaisen rinnalla ryhmänvetäjänä, mutta samalla tuo ryhmiin vertaiskokemuksen ja toivon äänen.

Kokemusasiantuntijana toimiessaan henkilöllä ei ole lupa lähteä neuvomaan tai antamaan toimintaohjeita ihmisille. Hän kertoo puhtaasti omista kokemuksistaan, esimerkiksi hyvistä ja huonoista hoito- tai palvelukokemuksistaan. Kokemusasiantuntijana ei myöskään tarvitse käyttää ammatillista puolta, vaikka sellainen olisikin. On siis tarkoin mietittävä kokemusasiantuntijan rooli ja/tai ammatillinen anti ryhmässä kuin myös rahallisen korvauksen suuruus suhteessa näihin.

### **Pitkäjänteisyys ja tuttuus luottamuksen pohjana**

Järjestötoiminnassa on vertaisen tai kokemusasiantuntijan vetämiä ryhmiä käytetty toiminnassa esimerkiksi päihde- ja mielenterveyspuolella pitkään (katkaisuhoido, ITU, FinFami ry) ja kohdennetuissa ryhmissä tietyn ongelman tai vamman ympärillä.

Skitsofreenikko tuntee skitsofreenikon elämää, toipunut huumeidenkäyttävä toisen narkomaanin. Vaikka monella kokemusasiantuntijalla on päihde- ja mielenterveyden järjestöjen ja yhdistysten antama koulutus, täytyy muistaa, että tietoa voi olla koko kentästä, mutta kokemus on vain omasta elämästä. Masennuspotilas ei siis ole kokemusasiantuntija alkoholismissa, jollei itsellä ole kokemusta molemmista.

Empaattisella otteella voi tosin ymmärtää toisen toipujan toipumisen prosessin rankkuutta ja matkan polveilua, ja tällaiset laajasti tavoittavat päihde- ja mielenterveyden ryhmät toimivatkin yleisellä tasolla kannustaen ja tuoden toivoa.

Mikäli ryhmä kokoontuu pitkään ja mitä suljetumpi se on, sitä syvemmälle ja luottamuksellisempiin keskusteluihin usein myös päästään, mitä tutummiksi tullaan.



## **Kokemuksia ja kehittämis ehdotuksia päihdekokemusryhmistä**

Olin ARVO ihmiselle -hankkeen päihderyhmien kokemusasiantuntija syksyllä 2021. Ryhmänvetäjänä koin, että ihmiset pitivät ryhmistä ja tekivät tehtäviä innoissaan. Aluksi osallistujat eivät nähneet mitään sellaisia myönteisiä asioita, joita he voisivat tehdä ilman päihteitä.

Ryhmän työskentelyn aikana he alkoivat huomata paljon sellaisia asioita, joita voi tehdä selvin päin ja vieläpä ilmaiseksi. Etenkin ryhmätyöskentelyn loppupuolella heidän huomionsa alkoi kiinnittyä muuhunkin kuin päihteiden täyttämään elämäntapaan.

Ihmiset myös ryhmäytyivät mukavasti. Uskoakseni he ovat olleet tekemisissä keskenään jonkin verran ainakin heti ryhmien kokoontumisien jälkeen. Olettaisin heidän saaneen ryhmässä myös tietoa muista palveluista ja toimintamahdollisuuksista.

Huomionarvoista on se, että ryhmässä naurettiin paljon! Ryhmistä saatu palaute oli pääsääntöisesti hyvää.

Tietoisuustaitoharjoitukset eivät olleet mikään menestys, sillä niistä saatiin jonkin verran negatiivista palautetta.

Kommentit ”paras ryhmä missä olen ollut ja paljon olen ollut” (nainen 65 vuotta), ”helvetin hyvä ryhmä” (mies 45 vuotta) ja ryhmä antoi ”paljon ajattelemisen aihetta” (mies 50 vuotta) kuvaavat omalla tavallaan kokemuksia ryhmästä.

Lisäksi ryhmässä käytiin paljon syvällisiä keskusteluja ja tehtiin mukavia ryhmätöitä. Lisäksi ohjaajana keräsin myös perinteisiä hymynaamoja joka koontumiskerran jälkeen. Aina tuli vähintään hymy, useimmiten naurukin.

Osallistujien kokemusten mukaan päihdesairaita kohdellaan eriarvoisesti monessa paikassa. Terveysthuollossa on koettu sellaistaikin, että kun menee paikkaamaan haavaa jalassa, ensimmäisenä kysytään ”Hei, eikö sinulla ole huumeongelma?” Eikö nyt olisi vaan syytä ommella haava, eikä tuijottaa sitä H-merkintää?

Toivottavaa olisi, että päihteiden käyttäjät saisivat samaa kohtelua kuin muutkin ihmiset. Onneksi ryhmässä osallistujat olivat iloisia ja kokivat tasavertaisuutta.



## **Kokemuksia ja kehitysehdotuksia mielenterveyden kokemusryhmistä**

Tulin mukaan ARVO ihmiselle -hankkeeseen mielenterveyden kokemusasiantuntijaksi maaliskuussa 2022. Hanke oli jo ollut toiminnassa, ja siihen tarvittiin uusi kokemusasiantuntija-ryhmänvetäjä. Toimeksianto oli tullut VS-kokemusasiantuntijat-verkostoon, josta se tuli tiedokseni ja sitä hain.

Tämä prosessi on normaali verkostomme käytäntö: verkoston jäsenille tulee tieto työstä tai keikasta, se kuvataan jäsenistölle ja sitä voi hakea. Verkoston koordinaattorit ja ohjausryhmä tuntevat jäsenistön ja osaavat suositella toimeen sopivaa kokemusasiantuntijaa. Omassa tapauksessani tunsin jo työni kautta hanketta, mikä oli etuni hakijana.stä saatu palaute oli pääsääntöisesti hyvää.

Aloitin työn maaliskuussa, kun koronasulut olivat auenneet. Koko järjestökentällä keskusteltiin siitä, että ihmiset eivät uskalla lähteä liikkeelle ja monen yhdistyksen toiminnoissa on huomattavasti tavanomaista hiljaisempaa. Niin oli myös Hyvinvointia elämään -ryhmissä. Jo ennen ryhmiä olisi pitänyt jalkautua ”feissaamaan”, mainosten olisi pitänyt olla näkyvästi ja useina kappaleina esillä paikoissa, joissa ihmiset liikkuvat.

Koin jo ensimmäisen kuukauden aikana ja koko kevään ajan huonona puolena, että en ollut entuudestaan tuttu ihmisille ja oma kokemusasiantuntijaurani on varsin lyhyt. Valmistuin kesällä 2020. Oma tausta ja kokemusasiantuntijauran pituus vaikuttavat siihen, ketkä hänet jo tuntevat.

Päihdetaustaisilla ihmisillä on monesti ollut ympärillään muita päihteiden käyttäjiä. Mielenterveyden kokemusasiantuntija taas on saattanut elää hyvinkin yksinäistä ja hoitopainotteista elämää jo sairauden alkumetreiltä alkaen, riippuen diagnoosista.

Vaikka tiesin tämän, olin suruissani, että niin monelle hyödylliset ryhmät eivät tavoittaneet ihmisiä, ja hyvät asiat jäivät jakamatta. Muutamissa ryhmissä tuntui voimakkaasti ihmisten tarve nähdä toisia ihmisiä. Osallistujat halusivat puhua ajankohtaisista asioista elämässään.

Lähdimme ryhmien kanssa liikkeelle lähiympäristöön ja keväiseen luontoon. Sulkuajan jälkeen tämä oli toivottua, toisaalta ajattelin sen auttavan ”pois kuoresta ja neljän seinän sisältä” ja tutustumaan lähitiensä.

Käytin myös musiikki- ja taideterapeuttisia sekä sanataiteen menetelmiä ryhmissäni (kortteja, piirtämistä, musiikin kuuntelua) ja suosittelen kokeilemaan monipuolisesti toimintoja.

Osallistujien vaihtuessa eri kerroilla emme saaneet muodostettua selviä ryhmän sääntöjä. Heti pienryhmän alussa olisi ollut tarpeen puhua ryhmään sitoutumisesta, vain omien asioiden kertomisesta ja säännöistä liittyen siihen, miten toisten sanomisiin saa kommentoida. Toisaalta se voi painottaa liikaa sääntöjä ja rajoituksia, mikä taas ei ole tarkoitus.

Kokemusasiantuntijalla täytyy olla sopivasti pelisilmää. Samoin silloin kun väki vaihtuu eri kerroilla ja osallistujat eivät tiedä, mitä muut ovat toisilla kerroilla puhuneet. Tämä voi synnyttää kiusallisia tilanteita. Myös sairastumiset vaikuttavat lyhyessä ryhmätoiminnassa, jos ei haluta toistaa samoja asioita.

Koen ryhmänvetäjäkokemuksen perusteella, että ryhmätoiminnan lisäksi kokemusasiantuntija voisi työskennellä diakonin vierellä.

Seurakunnilla voisi olla yhteys monia eri taustoja omaaviin kokemusasiantuntijoihin, jotka toisaalta pitäisivät ryhmiä oman taustansa pohjalta (asunnottomuus, päihteet, rahavaikeudet jne.), mutta voisivat tehdä yksilötyötä diakonin parina samojen asiakkaiden kanssa.

Yhden osallistujan kanssa koin, että ”täydensin” hänen elämäänsä. Hän oli diakoniatyön asiakas, mutta koki, että minun mukani hän pääsi tekemään kokonaisena itsenään ja arvostetusti.



## LÄHTEET

KOKOA ry 2022. Viitattu 3.10.2022

<https://www.kokemusasiantuntijat.fi/koulutus-ja-palkkiosuositukset/>

Raseko 2022. Viitattu 3.10.2022

<https://www.raseko.fi/koulutus/kasvatus-ja-ohjausalan-ammattitutkinto-kokemusasiantuntijakoulutus/>

THL 2022a. Viitattu 3.10.2022

<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/kokemusasiantuntijuus-ja-vertaistuki>

THL 2022b. Viitattu 3.10.2022

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-ase-massa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-joh-tamista/kokemososaaminen>

VSSHP 2022. Viitattu 3.10.2022

<https://www.vsshp.fi/fi/potilaille-ja-laheisille/asiakasraati/kokemusasiantuntijamme/Sivut/default.aspx>

### Lisätietoa

THL:n sivuilla on kansalliseen mielenterveys- ja päihdesuunnitelmaan liittyvää kirjallisuutta. Listaus sisältää julkaisuja myös kokemusasiantuntijuudesta:  
<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kansallinen-mielenterveys-ja-paihdesuunnitelma/julkaisut-ja-esitteet>



Pia Niemonen

# Arjen toimijuus: terveellinen ruokavalio ja kolmen päivän kotivara

Viisailla ruokavalinnoilla voidaan edistää terveyttä ja ravitsemussuositusten mukainen ruokavalio on myös ympäristön kannalta kestävä. Tällä hetkellä kuluttajia mietityttää, kuinka saavutetaan ilmasto- ja ympäristöhyödyt sekä terveyshyödyt.

## Piilosokerin hahmottaminen

Marttojen näyttelypöytä piilosokereista toimi oivana jäänsärkijänä matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen asiakkaiden kanssa ja keskustelut monesti vaihtuivatkin yksilöneuvonnaksi. Asiakkaat tiesivät hyvin ”sokeripommit”, mutta eivät osanneet hahmottaa todellisuudessa, kuinka paljon tuotteissa olisi sokeria sokeripaloina.

Ateriarytmi oli monella hukassa, koska työttömyyden myötä elämänrytmi oli muuttunut ja päihteenkäyttö täyttänyt arjen. Parisuhteessa asuvissa kotitalouksissa puoliso oli enemmän huolissaan terveydestä ja arjen rytmistä.



Myös lapsiperheissä oltiin huolissaan ateriarytmistä. Yhden hengen kotitaloudessa luotettiin enemmän yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin ja aterioihin.

Keski-ikäisten yksin asuvien miesten ongelmana ruoanlaitossa nähtiin se, ettei kotona ollut riittävästi valmistusvälineitä ruoanvalmistukseen. Esi-merkiksi puuttui veitsiä, juustohöyliä ja uunivuokia. Ei ollut käytettävissä mikroaaltouunia tai sähkövakaainta, eikä ollut mahdollisuutta hyödyntää pakastinta.

Tällaisissa kotitalouksissa toivottiinkin, että elintarvikkeista olisi jo tehty valmiiksi ruoka, jonka voisi sitten kotona lämmittää oman rytmin mukaan. Paikoissa, joissa oli mahdollisuus syödä lounas, se nähtiin hyvin tärkeäksi ja merkitykselliseksi sosiaalisesti tapahtumaksi. Ruoka maistuu hyvälle yhdessä syöden.

Piilosokeri-näyttelyn energiajuomat sekä colajuomat olivat tuttuja tuotteita. Useat kertoivatkin osittain korvanneet alkoholin näillä tuotteilla. Palasokerimäärää katsellessa moni totesikin ymmärtävänsä terveydenhoitajansa ja lääkärinsä palautteita verensokeriarvojen ja verenpainelukemien suuruudesta.

Mieleenpainuvin kommentti asiakkaalta piilosokerinäyttelyn äärellä oli: ”Jos en itse rakasta ja arvosta itseäni, niin kuka muukaan!” Muutokset lähtevät aina itsestä, ei muista.

Viime aikoina maailman tapahtumat, kuten Ukrainan sota ja ilmastonmuutos, ovat vaikuttaneet ruoan hintaan ja saatavuuteen. Kuluttaja on joutunut tekemään valintoja ja opettelemaan luovuutta ruoanvalmistuksessa.

Marttojen kotitalousneuvonta auttaa kotitalouksia tekemään lautasmallin mukaisesti kasvispainotteista ravitsevaa ruokaa. Samalla neuvotaan suosimaan sesonkituotteita oman energiantarpeen mukaisesti ja ruokahävikkiä minimoien.

### **Kolmen päivän kotivara**

Ukrainan sota toi suomalaisille varautumisen taidon hyvin lähelle omaa arkea. Tarvikkeiden saataavuus alkoi vaikuttaa yleiseen turvallisuudentunteeseen, ja ihmiset kaipaavat sekä tietoa että taitoja.

Kolmen päivän kotivara on muutakin kuin sähkökatkokseen varautumista. Yllättävä tapahtuma voi olla esimerkiksi sairastuminen, vesikatkos, lumipyry tai myrsky.

Vähävaraisen päihdeongelmaisen huoleksi saattaa tulla kotivararahan pitäminen niin, että se on oikeasti pahan päivän varalla. Täytyy siis pohtia, kuinka saada riittämään rahat niin, ettei ylimääräinen, varalla oleva käteinen raha kulu esimerkiksi alkoholiin.

Kolmen päivän kotivara (72 h) -esitettä kysyttiin paljon teemallisissa tapahtumissa, samoin neuvontaa elintarvikkeista ja ruokaohjeista. Martat muistuttivat myös siitä, että olisi hyvä olla yksi keittokirja, josta pystyy etsimään ohjeita, mikäli internet ei ole käytössä.

Vesikatkos herätti myös pohdintaa asiakkaisissa. Veden tarve yhdelle henkilölle on 1–2 ämpärillistä vuorokaudessa eli kolmen päivän varalle tulisi olla 3–6 ämpärillistä. Löytyykö jokaisesta kodista kannellisia ämpäreitä tai astioita, joihin vettä voi laittaa odottamaan käyttöä?

Veden määrä on hämmästyttänyt monia. Sanotaan, että suomalaiset ovat ämpärkansaa ja niitä jaetaan monessa tapahtumassa, mutta tarpeen tullen ei monellakaan kotitaloudella ole riittävästi astioita. Osin tämä johtuu varmasti siitä, ettei asunnoissa ei ole paljoa säilytystilaa.

Ruokaa tulisi löytyä koko perheelle kolmeksi päiväksi. Tämäkin koettiin osittain haastavaksi, sillä talouden ollessa tiukimmillaan kotitalouksilla ei ole varaa hankkia riittävästi elintarvikkeita. Pohdittiin myös kerrostaloasukasta, kuinka valmistaa ruokaa ilman sähköä? Tällöin katse kääntyy ystäviin ja sukulaisiin. Onko saatavilla grilliä, takkaa, retkikeitintä tai nuotiopaikkaa?

Kritiikkiä näyttelyissä annettiin makeisista, joita suositellaan noin 100 g kolmeksi päiväksi. Täytyy muistaa, että ajatuksena on pitää mieli positiivisena kriisin aikana, jolloin herkut on sallittuja.



Vähävarainen miettii jälleen, kuinka rahat riittävät lääkkeisiin, ruokaan, käteiseen ja mahdollisesti lemmikin ruokaan.

### Kolmen päivän kotivara

- Puhdasta vettä kannellisissa astioissa
- Mieleisiä ja säilyviä elintarvikkeita perheelle ja myös lemmikeille
- Taskulamppu ja pattereita sekä kynttilöitä
- Pelejä, käsitöitä ja lukemista
- Tarpeen mukaan lämpimiä vaatteita
- Muista myös perheen tarvitsemat lääkkeet!



## Säästäminen sähköstä

Seuraavan talven kriisi on sähkön hinta ja sen kulutus. Jos kulutusta aloitetaan säätelemään, se vaikuttaa arjen rytmiin ja toimiin. Tällä hetkellä uutisissa liikkuu valtavasti neuvoja ja ohjeita, mutta vasta talven edetessä tiedämme, kuinka toimimme. Aina on hyvä pitää varastossa lämpimiä vaatteita: sukia, huiveja, pipoja, käsineitä ja kenkiä. Kotona kannattaa käyttää mattoja lattialla ja tossuja jalassa. Myös tiivistetyt ikkunat ja ovet säästävät energiaa. Ohjeita voi käydä lukemassa lisää Marttojen sivuilta. (Martat 2022.)

Lisäksi Martta-akatemia maksuttomien verkko-opintojen, webinaarien ja kurssien kautta jokainen voi kehittää tietojaan ja taitojaan esimerkiksi energiahävikissä, ruoanlaitossa, kodinhoidossa, puutarhanhoidossa ja käsitöissä. (Martta-akatemia 2022.)

## LÄHTEET

Martat 2022. Viitattu 3.10.2022

<https://www.martat.fi/marttakoulu/kodinhoito/saasta-energia-saasta-ymparistoa-ja-kukkaroa/>

Martta-akatemia 2022. Viitattu 3.10.2022

<https://www.martat.fi/martat/tutustu-toimintaamme/martta-akatemia/>



Olavi Helenius ja Kari Salonen

# Digiapu ryhmätoimintana

Digiapu-ryhmät toteutuivat ARVO ihmiselle -hankkeessa vuosina 2021–2022 pitkälti suunnitelmien ja odotusten mukaisesti. Osallistujamäärä keväällä 2022 oli suunnilleen sama syksyn 2021 ryhmien kanssa eli yhteensä noin 35 osallistujaa. Valtaosa osallistujista oli uusia kävijöitä, joten digiryhmät olivat tavoittaneet henkilöitä, jolle digikurssi oli ajankohtainen. Näin nähtynä kurssit vastasivat akuuttiin tarpeeseen.

Moni aiemmin mukana olleista koki edelleen samoja ongelmia digitaalisten laitteiden ja sovellusten kanssa kuin vuoden 2021 syksyllä. Näitä olivat muun muassa vaikeudet verkkopalveluiden käytössä tai pelko uuden laitteen käyttöönotosta.

Kuitenkin tällaiset kävijät olivat edelleen kiitollisia viime kaudella saamastaan avusta. He olivat edelleen saaneet hyötyä arkeensa viime kurssilla opituista asioista.

Kevään 2022 ryhmissä oli sama ohjelmasisältö kuin syksyllä 2021. Jokaiselle viikotapaamiselle oli suunniteltu omat teemansa. Neljän viikon mittainen kurssi kierrätettiin aina sellaisenaan seuraavalle kuukaudelle ja seuraaviin toimipisteisiin, mutta viikkojärjestystä (tuntien/teemojen paikkoja) säädettiin vaihdella osallistujien mukaan.

Esimerkiksi monilla osallistujalla oli ensimmäisenä päivänä mukanaan tietokoneet, joten aloitimme niiden läpikäymisestä. Toisessa paikassa taas kello ei ollut omaa tietokonetta, joten kävimme alkuun läpi puhelimien tai netin käyttöä. Tunteja sovellettiin paljon kävijöiden mukaan. Jos valtaosalla oli ongelmia puhelimen käytössä, saatoimme yhden



kerran sijaan käydä puhelinta aiheena läpi kaksikin kertaa.

Sama päti muihin teemoihin kuten netin tai tietokoneen käyttöön. Aihepiireinä olivat puhelimet, tietokoneet, tabletit, netti ja muutamissa paikoissa huvi ja viihde, jos tähän aikaa riitti.

### **Pienet ryhmät toimivat paremmin**

Osallistujat olivat kiitollisia ryhmistä. He saivat vastauksia kysymyksiinsä, ja erityisesti kiitosta tuli kädestä pitäen -ohjauksesta eli siitä, että ohjaaja ehti neuvoa osallistujia yksitellen ja näyttämään laitekohtaisesti, miten jokin toimenpide siinä toteutetaan. Tätä toistamalla ja harjoittelemalla asia saatiin opeteltua ja asia hallittiin jo seuraavalla viikolla.

Lisäksi ohjaaja varasi aikaa tuntien loppuksi tai ennen tuntien alkua jokaisen omille henkilökohtaisille kysymyksille ja ongelmien ratkaisuille.

Tässä saatiin muun muassa korjattua puhelimia, jotka eivät toimineet, tietokoneita, joissa virustorjunta tuotti ongelmia, verkkoselaimia, joiden ulkoasu oli muuttunut ja vaikeuttanut netin selaamista. Lisäksi monilla oli ongelmia erilaisten verkkopalvelujen ja

pankkitunnusten käytössä, ja myös näitä käytiin läpi osallistujien kanssa yksitellen.

Ryhmäkoko säilyi noin kuudessa henkilössä. Useimmat osallistujat, jotka olivat ilmoittautuneet kursseille, kävivät sen tunnollisesti alusta loppuun kaikilla ryhmäkerroilla. Joskus osallistujat pääsivät taas paikalle vain kahdelle tai kolmelle kerralle, mutta näin tapahtui harvoin. Keväällä 2022 kertaluontoisia vierailuja oli hyvin vähän.

Osallistumisaktiivisuus oli keväällä 2022 matalampi kuin syksyllä 2021, jolloin osallistujia saattoi tulla parhaimmillaan jopa 10–12 yhdellä viikolla. Keväällä ryhmäkoko pysyi asetetuissa rajoissa. Tämä helpotti paitsi ohjausta, myös osallistujien kynnystä pysyä mukana ja he uskalsivat rohkeasti kysyä apua ongelmiinsa. Pienet ryhmät toimivat siis suuria paremmin.

### **Huomioita digiohjauksen kehittämisestä**

Digiapu-ryhmät voisi lähtökohtaisesti jatkossa rakentaa yhden ohjaajan ympärille ja ilman avustajia. Ainakin monen avustajan käyttöä tulee ryhmäkohtaisesti miettiä tarkoin. Menneiltä kursseilta opittiin ainakin se, että tietoturvan ja henkilökohtaisten asioiden ylläpito ja hallinta verkossa olivat monien mielessä.

Tähän sisältyvät muun muassa salasanat, käyttäjä-tunnukset, henkilökohtainen käyttäjäprofiili ja kirjautuminen erilaisiin verkkopalveluihin.

Monia osallistujia askarrutti se, miten palvelut tulevat kehittymään ja kuinka moni asia vaatii jatkossa erilaisten sovellusten lataamista omalle laitteelle. Lisäksi monia huoletti se, miten asioista tiedotetaan lähitulevaisuudessa ja mistä täytyy jatkossa etsiä tarvitsemaansa tietoa.

Monet osallistujat pelkäsivät myös sitä, että jos he eivät opi etsimään tietoa tietyistä aihealueista nyt, he ikään kuin jäävät jälkeen ja putoavat digitaalisten palvelujen kehityksestä. Kuinka moni asia vaatii jatkossa erilaisten sovellusten lataamista omalle laitteelle?

Yksittäisten digiongelmien ratkominen on juuri sitä: vain yksittäisten haasteiden ratkaisua ja kohta edessä on uusi ongelma. Jatkossa digituen tarjoamisessa tulisi huomioida yhä vahvemmin ohjaus siihen, miten pysyä alati kehittyvien palveluiden perässä ja miten henkilö itse löytää vastauksia ongelmiinsa jatkossa.



Kari Salonen, Aida Bacic, Shafiq Samkanai ja Qun Tian

# Digitaidoista digiosallisuuteen

Digitalisaatio tarkoittaa sitä, että tietotekniikkaa käytetään yhä enemmän kansalaisten arkisiin toimintoihin. Se vaikuttaa yhteiskunnassa tiedonhakuun, viestintään, pankkitoimintaan ja hyvinvointipalvelujen tiedonkulkuun. (Neittaanmäki ym. 2021,11; Digitaalinen Helsinki 2022.) Digitalisaatio ei tarkoita sitä, että jokainen hoitaisi omat asiansa pelkästään tietokoneella. (Neittaanmäki ym. 2021,11; Digitaalinen Helsinki 2022.)

Selvää kuitenkin on, että digitalisaatio tulee poistamaan joitakin palveluita ja työpaikkoja. Joskin digitalisaation myötä on myös syntynyt uusia palveluja ja toimintamalleja tuotantoon, logistiikkaan, tuotekehitykseen, markkinointiin ja asiakaspalveluun. (Neittaanmäki ym. 2021,11; Digitaalinen Helsinki 2022.)

Digitaidolle ei ole yksiselitteistä, selkeää tai yhteistä määritelmää (Laho 2020, 10). Ne voidaan kuvata taitoina, jotka koostuvat laitteiden ja palveluiden sekä niiden taustalla olevien toimintaperiaatteiden ymmärtämisestä. Esimerkiksi yksilön digitaitoja ei voida määrittää pelkästään iän perusteella. (Digi Arkeen neuvottelukunta 2022, 2.)

Tämä tarkoittaa sitä, että myös nuorilla voi olla puutteita taidoissa ja haasteita digitalisten palveluiden hyödyntämisessä. Toisaalta iäkkäilläkin ihmisillä saattaa olla hyvää osaamista omissa digitaidoissaan. (Digi Arkeen neuvottelukunta 2022, 2.)

Digitaidoista on siis tullut tärkeä osa kansalaisten elämää. Jokapäiväiset asiat, kuten laskujen maksu, ruokaostokset, viestintä, harrastukset vaativat

ihmisiltä yhä enemmän digitaitoja ja teknologista osaamista. (Tiainen 2019, 1.)

Kansalaisten digitaitoihin lasketaan taitoja, joiden avulla he voivat käyttää erilaisia laitteita kuten älypuhelimia, tietokoneita tai tabletteja. Internetin, tiedonhaun, sähköpostin, tekstinkäsittelyohjelmien, tietoturvan, sosiaalisen median ja medialukutaidon hallitseminen ja käyttäminen kuuluvat digitaitoihin. (Saarikallio & Kinos 2021.)

Digitaitoja tarvitaan yhä enemmän verkkokaupassa, harrastuksissa, laskujen maksamisessa, yhteydenpidossa ja työssä. Pankit, virastot sekä julkiset ja yksityiset palvelutarjoajat ovat siirtyneet yhä enenevässä määrin verkkoon. Täten on tärkeää, että kansalaisten digitaitojen parantamiseen ja kehittämiseen kiinnitetään huomiota, jotta kukaan ei jäisi digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tiede ry 2019.)

Digitaidoissa ja -osaamisessa on myös omat haasteensa. Haasteet voi olla fyysisiä (erilaiset sairaudet, näkö- ja kuulo-ongelmat), psyykkisiä (erilaiset mielenterveyden häiriöt), kielellisiä (maahanmuuttajat) ja taloudellisia, jos henkilöllä ei ole varaa hankkia uuden teknologian vaatimukset täyttävää laitetta tai sovelluksia. (Digi Arkeen neuvottelukunta 2022.)

Taitojen ja tietojen lisäksi digitaalisten palvelujen hyödyntämiseen tarvitaan myös oma laite ja verkkoyhteys. Näiden lisäksi osa ihmisistä tarvitsee myös muita digitaalisia apuvälineitä ja tukea. Myös digiosallisuus vaatii taloudellisia voimavaroja, ja tämä olisi vielä paremmin huomioitava sosiaali- ja etuusjärjestelmässämme.

Yhteiskunnassamme digiosaamista voidaan pitää edellytyksenä myös työelämässä toimimiselle, vapaaehtoistyöhön ja erilaisiin koulutuksiin osallistumiselle sekä henkilökohtaisten ja yhteiskunnallisten asioiden hoitamiseksi sähköisissä palveluissa. Uusien digitaitojen oppiminen lisää itsenäisyyden tunnetta ja tukee niin työelämässä kuin vapaa-ajan elämässä toimimista. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2022.)



## Digitaitotasot

Henkilön digitaitojen taso ja henkilön osaamat digitaidot riippuvat siitä, milloin henkilö on siirtynyt tai aloittanut hyödyntämään digitalisaatiota (Digi Arkeen neuvottelukunta 2022, 2).

DiKATA-hankkeen määrittelemät digitaitotasot ovat aloitteleva käyttäjä, peruskäyttäjä ja hyötykäyttäjä (taulukko 1). Kaikkiin tasoihin sisältyy osin samoja osaamisalueita, kuten viestintä ja vuorovaikutus, mutta tarkemmat osaamisvaatimukset eroavat toisistaan tasojen mukaan. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2022.)

Taulukko 1. Digitaitotasojen tyypit ja sisällöt  
(Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tiece ry 2022).

<b>Digitaitotasojen osaamisalueet osaamistasoittain</b>		
<b>Aloitteleva käyttäjä</b>	<b>Peruskäyttäjä</b>	<b>Hyötykäyttäjä</b>
Laitteiden hallinta	Ajanhallinta	Informaatioergonomia
Tietoturva	Tiedon tuottaminen ja muokkaaminen	Ajanhallinta
Medialukutaito	Yhteisöllinen työskentely	Tiedonhaku ja -hallinta
Viestintä ja vuorovaikutus	Tietoturva ja tietosuoja	Tekijänoikeudet
Helppokäyttötoiminnot	Viestintä ja vuorovaikutus	Viestintä ja vuorovaikutus
	Helppokäyttötoiminnot	

## Digituki

Digituessa tarvittavan osaamistasomäärittelyn tarve on noussut digitukea tarjoavilta toimijoilta. Tällä halutaan auttaa digitukijoita sekä varmistaa kansalaisille tuen yhtenäisyys ja luotettavuus. Digitukea antavalla pitää olla osaamista eettisissä ohjeistuksissa, ohjaustaidoissa ja omissa digitaidoissa. (Suomidigi 2021.)

Digituen tehtävänä on tukea asiakasta niin, että jatkossa asiakas voisi hoitaa asioinnin ja laitteiden käytön itsenäisesti. Digituen antajan tulee kannustaa ohjaustilanteessa asiakasta tekemään asioita itse. Ohjaustaidot keskittyvät kohtaamisen, tiedon opettamiseen, tiedon välittämisen ja yhdessä pohtimiseen. (Valli 2019; Suomidigi 2021.)



Tärkeää on kohdata ihmisiä tarpeineen erilaisissa tilanteissa ja ottaa huomioon digitukea tarvitsevien taitotasot. Digitukea antavan digitaitoihin kuuluvat myös laitteiden valinta ja käyttö, sovellusten hallinta, tiedonhaku ja tiedon arviointi, tietoturallinen toiminta sekä asiasisällöllinen viestintä ja asiointi verkossa. (Valli 2019; Suomidigi 2021.)

## **Digiosallisuus ja digisyrjäytyminen**

Digitaalinen osallisuus liittyy vahvasti digitaaliseen hyvinvointiin. THL:n (2021a) mukaan digiosallisuuden edistämisellä pyritään siihen, että ihmiset olisivat enemmän osallisia nykyajan digimaailmassa ja että osallisuus lisäisi hyvinvointia kaikilla elämän osa-alueilla.

Digiosallisuudessa ei ole kysymys pelkästään ihmisten digitaidoista ja mahdollisuudesta

digitaaliseen teknologiaan käyttöön, vaan myös digipalvelujen helppokäyttöisyydestä, saavutettavuudesta ja turvallisuudesta. Digitaalinen osallisuus tarkoittaa myös sitä, että ihmiset sen avulla voivat parantaa elämänlaatuaan ja olla aktiivisia yhteiskunnan jäseniä.

Yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan jokaisella Suomessa asuvalla on oikeus hyödyntää ja käyttää digitaalisia palveluita, mieluiten itsenäisesti (Tietosuojalaki 2019; THL 2021b). Digi- ja viestintäviraston tekemään digikartoituksen mukaan yleisen digituen rinnalla tarpeellisenä pidettiin myös henkilökohtaisesti tarjottava, maksutonta, matalan kynnyksen opastusta digilaitteiden ja -palveluiden käytössä. (Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Moni kartoitukseen osallistuneista kertoi olevansa niin iäkäs, ettei usko pääsevänsä enää kehityksen mukaan ja monet myös ilmoittivat, etteivät ole edes kiinnostuneita digitaitojen opettelusta. He kokivat digipalveluiden ja laitteiden käytön vaikeana ja haastavana sekä tietoturvan puutteellisenä. (Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Suomessa digitukea ovat maksuttomasti antaneet esimerkiksi kansalaisjärjestöt, kirjastot, kansalais- ja työväenopistot sekä yritykset. Voidaan sanoa, että Suomessa useampi taho ja toimija tarjoaa maksutonta digitukea. Digitukea tarjotaan myös nuorisotiloissa, virastoissa ja järjestöjen tiloissa. (Digi arkeen neuvottelukunta 2022, 30–32.)

Palvelujen siirtyminen verkkoon lisää digiasioinnin väliinpuotoajien määrää. Haasteellisessa elämäntilanteessa olevilla henkilöillä ei välttämättä ole digilaitteita tai taitoa käyttää niitä. Osalla heistä ei ole edes pankkitunnuksia eikä henkilökorttia. (Buchert & Kouvonen 2020.) Digisyrjäytyminen tarkoittaakin sitä, että henkilö ei pysty käyttämään, ei osaa tai ei halua käyttää digitaalisia sovelluksia tai asioida sähköisesti. Tämän seurauksena on vaarana ajautua yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280).

Syrjäytyminen korreloi voimakkaasti kouluttamattomuuden kanssa. Kun tarkastellaan väestön osalta alueellisia eroja esimerkiksi Turussa, on muutamisessa lähiöissä kouluttamattomien osuus suuri. Tällaisia alueita ovat erityisesti Pansio-Perno, Varrissuo, Pahanieniemi, Kärämäki-Urusvuori-Halinen ja Huhkola-Lauste-Vaala. Näillä alueilla syrjäytymisen periytyvyyden riski on suuri. (Turku 2017.)

Myös ikä on digisyrjäytymisessä tärkeä selittävä tekijä. Ikääntyneiden suhteellinen osuus väestössä jatkaa Tilastokeskuksen ennusteen mukaan kasvuaan siten, että vuonna 2070 jo noin kolmannes suomalaisista on 65 vuotta täyttäneitä. (Tilastokeskus 2021.)

THL:n kyselytutkimusten mukaan peruspalveluja ilmoitti osaavansa käyttää itsenäisesti ainoastaan joka kymmenes 75 vuotta täyttäneistä, 70 prosenttia 55–74-vuotiaista ja 96 prosenttia alle 55-vuotiaista. Yli neljäsosa vastanneista oli sitä mieltä, että tuen puute sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluille on esteenä niiden käytölle. (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 287.)

## **Tutkimus digiryhmistä syksyltä 2021**

ARVO ihmiselle -hankkeen digiapu-ryhmien osallisuutta selvitettiin myös tutkimuksessa (Bacic ym. 2022). Sen tehtävänä oli saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin: 1) millaisia ongelmia digitalisatio oli tuonut kehityksestä syrjään jääneille, 2) millaista opastusta he tarvitsivat ja 3) miten digiryhmät olivat heitä auttaneet. Aineisto kerättiin syksyn 2021 aikana.

Tutkimuksessa haastateltiin 20 osallistujaa, mikä oli noin puolet kaikista ryhmiin osallistuneista.



Tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu. Teemoina olivat haastateltavien profilointi, osaamisen kartoittaminen, mielipiteet digiryhmän toiminnasta, siitä saatu hyöty ja lisäohjaustarve.

DigiComp-mallin mukaisista digitaalisista taidoista tämän tutkimuksen kannalta kiinnostavia olivat digitaalinen medialukutaito sekä viestintä- ja yhteistyötaidot (Digital Competence Framework 2.0 2022). Digiryhmien osanottajien joukossa oli vähän työssäkäyviä. Tärkein älylaite haastateltaville oli älypuhelin, jollainen oli lähes kaikilla. Älypuhelimien korostunut merkitys sopii hyvin yhteen Digi arkeen -neuvottelukunnan vuonna 2017 julkaisemien tulosten kanssa. Niiden mukaan yli 65-vuotiaista suomalaisista hieman vajaa puolet ei käyttänyt tietotekniikkaa lainkaan, ja yhtä suuri osuus ei omistanut älypuhelinia (Valtiovarainministeriö 2017).

Kääntäen siis tietotekniikan käyttäjiä on saman verran kuin älypuhelimien omistajia. Haastatelluista lähes kaikki omistivat älypuhelimien. Voitaneen siksi olettaa, että digiryhmiin osallistuvat lähinnä sellaiset henkilöt, joilla oli jo älylaite ja jotka halusivat saada opastusta laitteensa käytössä.

Tämä voisi selittää senkin, miksi digiryhmien osallistujien joukossa ei ollut kaikkein korkeimpien ikäryhmien edustajia, koska he omistavat muita

ikäluokkia harvemmin älylaitetta. Vaikka usealla oli kotona myös tietokone, oli se jäänyt vähäiselle käytölle. Jotkut haastatelluista olivat käyttäneet tietokonetta ollessaan työelämässä, mutta osaaminen oli jo vanhentunutta.

Korkeimpaan ikäryhmään, yli 64 vuotta täyttäneisiin, kuului 15 haastateltavaa. Heistä kahdeksan eli noin puolet kertoi käyttävänsä internetiä. Digi arkeen -neuvottelukunnan julkaisemien tulosten (Valtiovarainministeriö 2017) mukaan 65–74-vuotiaista internetiä käytti noin kolme neljäsosaa, mikä vastaa tutkimuksemme korkeinta ikäryhmää, eli selvästi suurempi osuus.

Tämä saattaa selittyä sillä, että tutkimuksessa internetin käytöllä tarkoitettiin pelkästään selainohjelman käyttöä tiedonhakuun tai viihdekäyttöön. Esimerkiksi lääkäriajan online-varaamista ei tällöin luettu netin käytöksi. Lisäksi tutkimuksessa ei kysytty internetin käyttöä suoraan, vaan tämä tieto oli koottu muihin kysymyksiin saaduista vastauksista.

Sen vuoksi on mahdollista, että netin käyttö ei aina ole paljastunut haastateltavan vastauksista. Lisäksi on muistettava, että haastateltavien pienen lukumäärän vuoksi tulosten virhemarginaali on suuri.

Lähes kaikki haastateltavat pitivät digineuvontaa tärkeänä. Noin puolet kertoi osallistuneensa digiryhmään oppiakseen älylaitteiden käyttöä ylipäättään, ja noin kolmasosalla tärkein syy osallistua oli jokin tietty ongelma älylaitteen käytössä. Muutama henkilö ilmoitti tullessaan vain viettämään aikaa tai tapaamaan muita ihmisiä.

Ongelmat, joihin haastateltavat olivat digiryhmässä saaneet apua, olivat hyvin moninaisia. Useimmin mainittiin kuitenkin ongelmat älypuhelimien käytössä, erityisesti turhien tiedostojen poistamisessa. Kysyttäessä, missä asioissa haastateltavat olisivat kurssin jälkeen vielä tarvinneet lisäohjausta, saatiin kirjo konkreettisia ehdotuksia. Ne liittyivät tekstin- ja kuvankäsittelyyn ja etäkokousohjelman käyttöön (esim. Teams), kuvakirjan kokoamiseen, valokuvien siirtoon laitteesta toiseen, laboratorioajan varaamiseen netissä, uuden tietokoneen hankkimiseen ja netin selaamiseen TV:n avulla.

Tuloksissa ilmeni myös monia huolia. Eniten pelättiin tietoturvaongelmia, nettihuijauksia ja roskapostia. Huolta herättivät myös käyttäjätunnusten ja salasanojen unohtaminen, jatkuvat päivitykset, sosiaalisen kanssakäymisen kärsiminen tai se, että tärkeät ilmoitukset ja viestit jäävät huomaamatta niiden siirryttyä verkkoon.

Samansuuntaisia tuloksia saatiin myös Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston teettämässä digitaitokartoituksesta (Valtiovarainministeriö & Digi- ja väestötietovirasto 2020, 32).

## **Eniten pelättiin tietoturvaongelmia, nettihuijauksia ja roskapostia**

Mielenkiintoista oli havaita, että vaikka haastateltavien yleinen asenne digitalisaatiota kohtaan oli negatiivissävytteinen, he toisaalta myönsivät, että digitalisaatio oli antanut heille paljon. Sen ansiosta asioita voitiin hoitaa kotoa käsin, mielenkiintoista tietoa ja viihdettä löytyi lähes rajattomasti ja yhteydenpito sukulaisiin ja vanhoihin ystäviin onnistui aivan uudella tavalla. Ikääntyneiden kohdalla korostui sosiaali- ja terveyspalvelujen merkitys.

Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöön liittyviä epäluuloja ja koettuja hyötyjä on selvitetty muun muassa THL:n kyselytutkimuksessa (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 287–288).

## Digitalisaation hyödyt ARVO ihmiselle

### -digiryhmän mukaan

- Asioiden hoitaminen onnistuu etänä
- Mielenkiintoista tietoa saatavilla
- Viihdettä löydettävissä rajattomasti
- Helppo yhteydenpito sukulaisiin ja ystäviin



Haastateltavien näkemyksiä verrattiin myös aiempaan kyselytutkimukseen, jossa oli haastateltu digiohjausta antavia henkilöitä (SeniorSurf 2021 & 2022). Joissakin asioissa ohjaajien ja ohjattavien näkemykset olivat yhteneviä, mutta erojakin löytyi. Molemmat ryhmät esimerkiksi olivat sitä mieltä, että pieni ryhmäkoko ja hyvä ilmapiiri ovat tärkeitä.

Yksimielisiä oltiin siitäkin, että henkilökohtainen opastus oli tarpeen varsinkin vaikeimmissa asioissa. Digiryhmissä tämä toteutuikin hyvin, sillä pääohjaajan lisäksi paikalla oli apuohjaajia, jotka kiersivät neuvomassa osallistujia kädestä pitäen.

Valtiovainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston digitaikartoituksessa (2020) yleisen digituen ohella tarpeellisenä pidettiin henkilökohtaisesti annettavaa, maksutonta, matalan kynnyksen

digiopastusta. Toisaalta ohjaajat erittelivät omissa vastauksissaan tarkkaan sitä, minkälaisia opetusmetodeja digiohjauksessa tulisi soveltaa. Toivelistalla oli esimerkiksi vertaisopastus. Vertaisopastuksen merkitystä korostetaan myös Kohden vuotta 2020-julkaisussa (Röyskö 2016). Toisaalta digiryhmäläiset eivät kiinnittäneet huomiota tällaisiin asioihin, vaan tyytyivät toivomaan enemmän laitteen peruskäytön opetusta.

He pitivät tärkeinä myös oheistoimintoja, kuten digiryhmän mainontaa, hyviä liikenneyhteyksiä ja jopa tarjoilua. Monet myös ilmoittivat olevansa tyytyväisiä digiryhmiin nykyisiin työskentelytapoihin. Tuloksista käy myös ilmi se, että toista ihmistä opastettaessa asioita ei tule tehdä hänen puolestaan, vaan näyttää, miten ongelma ratkaistaan yhdessä. Ohjattavan on sen jälkeen päästävä itse tekemään ja kokeilemaan. (Röyskö 2016.)

Digiryhmän ohjaajat saivatkin haastateltavilta tunnustusta siitä, että he olivat osanneet ottaa huomioon yksilölliset tarpeet. Lisäksi ohjaajat olivat opastaneet ryhmäläisiä niin, että he jatkossa pystyvät selvittämään vastaavia ongelmia omatoimisesti. Huomion arvoista on myös se, että monet haastateltavista olivat saaneet digiapua lapsilta tai muilta sukulaisilta, mutta heillä ei välttämättä ole kärsivällisyyttä kerrata samoja asioita useita kertoja.

## LÄHTEET

Bacic, A.; Samkanai, S. & Tian, Q. 2022. Näkökulma digiosallisuuteen – Kansalaisten kokemuksia Turun seudun digitoiminnasta. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäyte (AMK). Viitattu 8.9.2022 <https://www.theseus.fi/handle/10024/749171>

Buchert, U. & Kouvonon, A. 2020. Digitalisaatio jättää haavoittuvimpia ihmisiä ilman lakisääteisiä palveluja. Viitattu 26.4.2021 <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/hyva-yhteiskunta/digitalisaatio-jattaa-haavoittuvimpia-ihmisia-ilman-lakisateisia-palveluja>

Digi arkeen neuvottelukunta 2022. Viitattu 8.9.2022 <https://vm.fi/digi-arkeen-neuvottelukunta>

Digi- ja väestötietovirasto 2022. Digitukija-osaamismerkki. Viitattu 28.2.2022 <https://dvv.fi/digituki/osaamismerkki>

Digitaalinen Helsinki 2022. Mitä digitalisaatio tarkoittaa? Viitattu 21.2.2022 <https://digi.he.fi/esittely/mika-digi/>

Digital Competence Framework 2.0 2022. Viitattu 8.9.2022 <https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/inspiration/resources/digital-competence-framework-citizens-digcomp>

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (Toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Laho, P. 2020. Tukea digitukijalle: Käyttäjakeskeisen digitaalisen palvelukonseptin kehitys. Tulevaisuuden innovatiiviset digitaaliset palvelut. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäyte-työ (YAMK).

Neittaanmäki, P.; Lehto, M. & Savonen, M. 2021. Yhteiskunnan digimurros. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston IT-tiedekunta. Saatavilla myös <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/75328/Yhteiskunnan%20digimurros.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Röyskö, H. Kohden vuotta 2020 – näkökulmia digitalisaation vaikutuksista ikääntyvien arkeen. Viitattu 9.4.2020 <https://www.eetury.fi/Site/Data/671/Files/Kohden%20vuotta%202020%20-naekoekulmia%20digitalisaation%20vaikutuksista%20ikääntyvien%20arkeen.pdf>

Saarikallio, E. & Kinos, S. 2021. ARVO-hanke ja sosionomiopiskelijat vastaamassa matalan kynnyksen digituen tarpeeseen. Talk-verkkolehti Digitalisaatio. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.2.2022 <https://talk.turkuamk.fi/digitalisaatio/arvo-hanke-ja-sosionomiopiskelijat-vastaamassa-matalan-kynnyksen-digituen-tarpeeseen/>

SeniorSurf 2021. Kartointi ja arviointi ikääntyneille ihmisille järjestettävästä tietokoneopastustoiminnasta. Viitattu 20.2.2022 [https://www.seniorsurf.fi/wp-content/uploads/SeniorSurf\\_SUOMI\\_web151217.pdf](https://www.seniorsurf.fi/wp-content/uploads/SeniorSurf_SUOMI_web151217.pdf)

THL 2021a. Digiosallisuuden edistäminen. Viitattu 22.2.2022 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-ase-massa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/digiosallisuuden-edistaminen>

THL 2021b. Yhdenvertaisuus. Viitattu 22.3.2022 <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-jarjestaminen/yhdenvertaisuus>

Tiainen, L. 2019. Puheenvuoro Digi arkeen -neuvottelukunnan tilaisuus. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto. Viitattu 22.3.2022 <https://vm.fi/documents/10623/12917201/29.3.2019+tilaisuus+puheenvuorot+Tiainen+ja+Saari/f81294fd-9a43-7e4b-9485-d3695db58820/29.3.2019+tilaisuus+puheenvuorot+Tiainen+ja+S>

Tietosuoja laki 2019. Viitattu 25.8.2022 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2022. Digitaitotasot. Viitattu 22.3.2022 <https://tieke.fi/digitaitotasot/>

Tilastokeskus 2021. Väestö ja väestöennuste ikäryhmittäin. Viitattu 14.2.2022 [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#V%C3%A4est%C3%B6%20ja%20v%C3%A4est%C3%B6ennuste%20ik%C3%A4ryhmitt%C3%A4in](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#V%C3%A4est%C3%B6%20ja%20v%C3%A4est%C3%B6ennuste%20ik%C3%A4ryhmitt%C3%A4in)

Turku 2017. Työttömyyskatsaus. Viitattu 25.8.2021 [https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//turun\\_tyottomyyskatsaus\\_helmikuu\\_2017.pdf](https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//turun_tyottomyyskatsaus_helmikuu_2017.pdf)

Valli 2019. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? Viitattu 22.3.2022 [https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/ikaihmiset\\_sahkoinen\\_asiointi\\_netti.pdf](https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf)

Valtiovarainministeriö 2017. Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. Viitattu 5.3.2022 <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>

Valtiovarainministeriö 2022. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekninen osasto. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 3.4.2022 <https://vm.fi/digitalisaatio>



Satu Pietilä

# Verkostokartta alueellisten toimijoiden työvälineenä

ARVO ihmiselle -hanketta ja palvelujen yhteensovittamista tarvitaan, koska heikossa elämäntilanteessa olevien ihmisten määrä ja välittömän palvelun tarve on korkea. Erityisesti koronapandemiasta aiheutuneen kriisitilanteen myötä heikommassa asemassa olevien henkilöiden palveluiden tarpeet ovat monimutkaistuneet ja lisääntyneet.

Ruoka-avun ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen toimijoiden moniammatillisessa yhteistyössä korostuu asiakaslähtöinen tuki; asiakkaan kanssa ja hänen toimintaympäristössään.

Hankkeen tavoitteissa todettiin, että syrjäytymisuhan alla olevalle tai jo syrjäytyneelle henkilölle on kohdennettuja palveluita tarjolla sekä julkisen että kolmannen sektorin ja diakoniatyön järjestämänä.

Suuresta palveluntarjonnasta huolimatta osa palveluiden tarvitsijoista putoaa palveluiden väliin tai jää kokonaan ilman palveluita. Tällä hankkeella haettiin ratkaisua, miten kolmannen sektorin järjestöjen ja diakoniatyön palveluita, tehtäviä, rooleja ja vastuita määritetään.

Samalla pyrittiin madaltamaan raja-aitoja eri sektorien välisessä työssä syrjäytymisuhan alla olevan tai jo syrjäytyneen henkilön saattamisessa palvelupolulle tai pysymään palvelupolulla. Yksi ratkaisu tähän oli alueellisen järjestö- ja diakoniatyön digitaalisen verkostokartan luominen ja pilotointi.

## Mikä on verkostokartta ja miten se toimii?

Turun alueen järjestöjen ja diakoniatyön yhteistoiminnan helpottamiseksi luotiin verkossa toimiva kartta ([arvoihmiselle.fi](http://arvoihmiselle.fi)), jonka avulla eri toimijat voivat etsiä yhdessä syrjäytyneelle tai syrjäytymisen vaarassa olevalle apua sekä saada hänet palveluohjauksen avulla takaisin palvelujen piiriin.

Verkostokartan avulla kuvataan alueellisia toimijoita ja heidän palvelujaan. Verkostokarttaa ylläpitää Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä, ja se on aina avoin lisäyksille eli kartta muuttuu ja laajenee jatkuvasti.

Mikäli haluat oma organisaatiosi palvelut näkyville järjestö- ja diakoniatoiminnan alueelliseen verkostokarttaan, ota yhteyttä yhteiskunnallisen työn diakoniatyöntekijä Satu Pietilään ([satu.pietila@evl.fi](mailto:satu.pietila@evl.fi)).





## Järjestö- ja diakoniatyön alueellisen verkostokartan käyttöohje

Linkki aukeaa painamalla Ctrl + hiiren napsautus: [arvoihmiselle.fi](http://arvoihmiselle.fi). Näyttöön avautuu iso ikkuna, jossa on yläotsikoita rivissä (Kuva 1).

Nuolen osoittamista otsikoista saa lisätietoa

- 1) digituesta
- 2) ilmaisista ja edullisista ruokakassien jakelupaikoissa ja yhteisöruokailuista
- 3) matalan kynnyksen kohtaamispaikoista ja
- 4) tuetusta työllistymisestä.



Kuva 1. Järjestö- ja diakoniatyön alueellinen verkostokartta (arvoihmiselle.fi).

## DIGITUKI

Mitä tukea voi saada, missä ja milloin. Tarjolla yksilö- ja ryhmäohjausta digiasioihin. Käsiteltävinä muun muassa pankkiasiat, viranomaisasiat, älypuhelimien käyttö, digilaitteiden turvallisuus ja asiointi verkossa.

## RUOKA-APU

Yhteisöruokailu ja ruokakassien jako: kenelle suunnattu, missä ja milloin. Päivämäärät ja kellonajat näkyvillä.

## KOHTAAMISPAIKAT

Ryhmätoiminta ja hengellinen toiminta: mitä matalan kynnyksen toimintaa on tarjolla (esim. erilaiset ryhmät, kerhot, hengelliset piirit), miten siihen pääsee mukaan ja missä sitä järjestetään.

## TUETTU TYÖLLISTYMINEN

Kuntouttava työtoiminta ja työllisyystyöt: mitä tarkoittaa; mitä eroja on eri nimisissä tuetuissa töissä; miten hakeudutaan tuettuun työhön.

**Näiden tietojen lisäksi Arvoihmiselle.fi-nettisivulle on koottu tärkeitä linkkejä, joista löytyy lisätietoa eri palveluista.**

Satu Pietilä ja Ritva Laaksonen-Heikkilä

# Verkostomainen työskentelytapa: yhdessä enemmän kuin osiensa summa

Järjestöjen ja evankelis-luterilaisen kirkon diakonia-työn koulutettujen ja palkattujen soite-alan ammattilaisten tukena toimii laaja vapaaehtoistyöntekijöiden joukko. Taustaorganisaatio määrittää puitteet vapaaehtoistyöntekijän osaamiselle tehdä ja olla mukana vapaaehtoistoiminnassa.

Se on yksinkertaisimmillaan auttamista ja avustamista. Järjestöjen ja diakoniatyön toimintaa toteutetaan osittain ns. matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa (ks. määritelmä luvussa 1).

Etenkin ruoka-aputoiminnassa on iso joukko vapaaehtoisia toteuttamassa muun muassa ruoanjakelua, aamupuuro- ja kahvitoimintaa sekä yhteisöruokailuja.

Vapaaehtoistyö on kaikille avointa toimintaa, jota tehdään omasta tahdosta palkatta hyödyttämään toista henkilöä tai yhteisöä. Toiminta on parhaimmillaan vastavuoroista – autettava saa avun ja auttaja saa mielekästä tekemistä. (SOSTE 2022.)

**Vapaaehtoistyön  
tulokset eivät synny ilman  
taloudellisia resursseja**

Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin työssä on tärkeää vapaaehtoisten selkeä perehdytys tehtävään, siinä tukeminen ja koulutus sekä kiittäminen. Nämä toimet parantavat vapaaehtoisten jaksamista ja hyvinvointia tehtävissä. Työnohjaus on tärkeässä osassa vapaaehtoistyössä. Se on sekä toiminnan laadun varmistamista että vapaaehtoisen motivaation, jaksamisen ja kehittymisen tukemista. (Kansalaisareena 2022.)

Laimion ja Välimäen (2011) mukaan työnohjaus on vapaaehtoisen edunvalvontaa, henkistä työsuojelua ja oikeuksista kiinnipitämistä. Työnohjaus on erityisen tärkeää juuri vapaaehtoisille, koska heillä ei useinkaan ole koulutusta tehtäviin ja sen myötä kehittynyttä ammatti-identiteettiä tai työkokemusta (mts., 34).

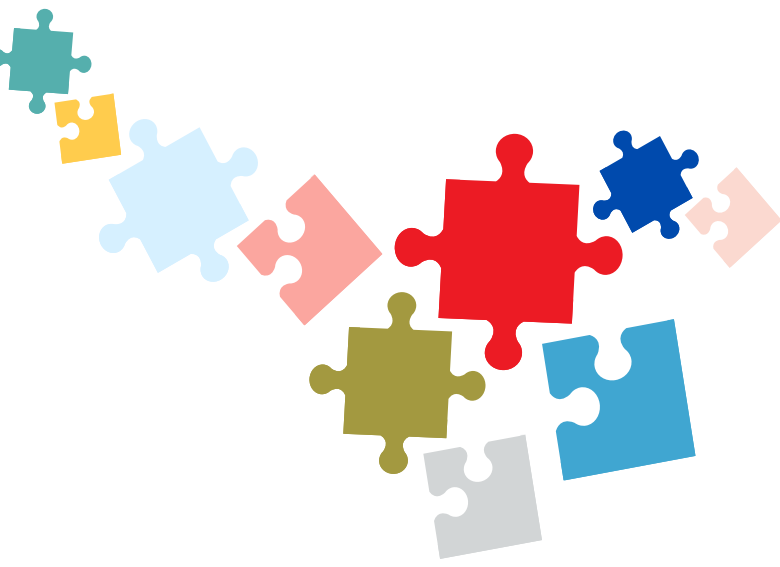
Kaikesta Suomessa tehdystä vapaaehtoistoiminnasta 57 prosenttia on organisoitua. Suuri osa vapaaehtoistyöstä tehdään jonkin tahon, kuten eri järjestöjen ja diakoniatyön järjestämänä. Järjestöt rahoittavat toimintaa enimmäkseen valtionavulla, säätiöiden avustuksilla ja erilaisilla hankerahoituksilla. Tämän lisäksi diakoniatyöllä on vapaaehtoistyöhön budjetoitua rahaa. (SOSTE 2022.)

## **Sote, järjestöt, diakonia ja vapaaehtoistyö**

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisvastuu siirtyy 1.1.2023 alkaen 195 kunnalta tai kuntayhtymältä 21 hyvinvointialueelle ja Helsingin kaupungille. Sosiaali- ja terveydenhuoltouudistuksella on monia vaikutuksia diakoniatyön ja järjestöjen toimijoiden arkeen. Tärkeää on, että järjestöt ja diakoniatyö tarjoavat yhteistyön mahdollisuutta ja osallistuvat aktiivisesti hyvinvointialueiden rakentamiseen. (EVL 2022b.)

Onnistuneessa ja laadukkaassa vapaaehtoistyössä tarvitaan vuoropuhelua sekä järjestöjen, diakonian ja julkisen sektorin toimijoiden kesken. Palveluiden siirtyessä lähialueilta hyvinvointialueille on vaarana, että niin järjestöjen kuin diakoniatyön vapaaehtoisille lankeaa hyvin haastavia tehtäviä, jotka eivät kuulu lain mukaan vapaaehtoistyönä tehtäväksi.

Tämä on vapaaehtoistyön väärinkäyttämistä. Tarvitaan henkilö koordinoimaan vastavuoroista vuoropuhelua järjestöjen palkattujen työntekijöiden, diakoniatyöntekijöiden ja sote-alan ammattilaisten kesken. Tarvitaan resursseja ja aikaa eri toimijoiden välisen luottamuksen, vastavuoroisuuden ja sitoutumisen syntymiselle, joka tukee yhteisen synergian löytymistä ja saumatonta yhteistyötä.



Varsinais-Suomen Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelma on kutsunut järjestöt, seurakunnat (diakonia-työ) ja kunnat mukaan yhteistyöhön: Sidosryhmät osana asiakkaan palveluketjua -hankeosio on aloittanut toimintansa ja kutsuu sidosryhmiä mukaan syksyn yhteistyötilaisuuksiin: ”Hyvinvointialueen ja kuntien strateginen yhteistyö järjestöjen ja seurakuntien (diakonia-työ) kanssa” (113-neuvottelukunnan pj. Minna Rosendahl).

Vapaaehtoistyö, järjestöt, seurakunnat (diakonia-työ) ja kunnat ovat jo ARVO ihmiselle -hankkeessa tekemässä työtä ihmisen osallisuuden kokemuksen vahvistamisessa edistämällä elämänhallintaa, terveyttä ja hyvinvointia ja tätä kautta syntyvää eriasteista ja -muotoista työllistymistä tai syrjäytymisen estymistä.

## **ARVO ihmiselle -hanke ja verkostomainen työskentelytapa**

ARVO ihmiselle -hankkeen yhtenä tavoitteena oli vahvistaa ihmisen osallisuuden kokemusta verkostomaisessa yhteistyössä. Tällöin työntekijä, vapaaehtoistyöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja yhdessä jäsentävät asiakkaan elämäntilannetta ja muutostarpeita.

Hankkeessa ihmisen osallisuuden kokemuksen vahvistamisen avulla pyrittiin edistämään työttömien ja työelämän ulkopuolella olevien elämänhallintaa, terveyttä ja hyvinvointia, ja sitä kautta syntyvää eriasteista ja -muotoista työllistymistä. Toiseksi pyrkimyksenä oli ehkäistä yksilön syrjäytymistä sekä palveluista väliin putoamista ja palveluitta jäämistä.

Verkostomainen moniammatillinen yhteistyö toteutui järjestöjen ja diakonian kesken asiakkaan kanssa ja asiakkaan ympäristössä. Näiden kaikkien kohdeyrymänä olivat eri syistä syrjäytymisuhan alla olevat tai syrjäytyneet henkilöt.

Verkostotyö on luottamus pohjaista ja vastavuoroista yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Verkostomaisen työotteen ytimessä on yhdessä tekeminen. Sen määrittelyssä tulee ottaa huomioon, että se vaatii luottamukseen perustuvaa yhteistyötä.

Tällöin on hyvä tiedostaa tavoitellun toiminnan kokonaisuus ja tunnistaa siihen liittyvät elementit. Tämän taustaksi tarvitaan eri toimijoiden yhteiskeskustelua ja dialogia. ”Dialogi on yhteisten merkitysten jakamista ja muodostamista”. (Järvensivu 2019, 51, 61.)

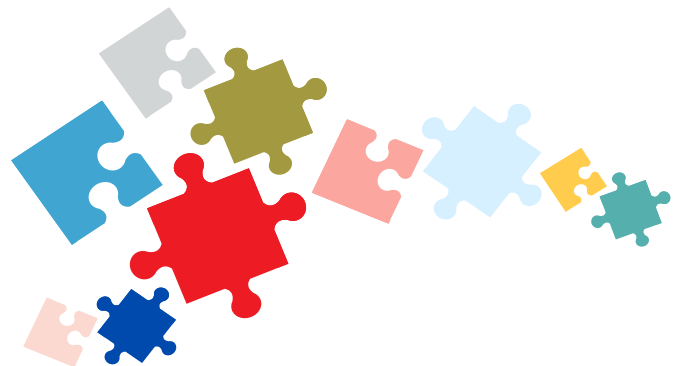
### **Verkostotyön elementit**

Verkostotyön ytimessä ovat tunteminen, luottamus ja sitoutuminen. Näitä kaikkia tarvitaan onnistuneeseen verkostomaiseen työotteeseen. Avoimuus, luottamus ja sitoutuminen ovat perusedellytyksiä hyvälle verkostotyölle. Verkostoon luottaminen haastaa johtajuuden. (Järvensivu 2019, 149.)

Typillisiä tavoitteita verkostotyölle ovat: asiakkaan laadukas palveleminen; työn teon sujuvuus ja tehokkuus; ilmiö, joka on verkostolle uhka tai mahdollisuus ja päämäärien saavuttaminen. (Järvensivu 2019, 149.) Muita verkostotyön elementtejä ovat: tunteminen; yhteiset tavoitteet; vastavuoroisuus; resurssit ja osaaminen yhteistyöhön; verkoston kat-

tavuus; osallistujajoukon pysyvyys ja uusiutuvuus; johtajuus; verkostotyön legitimiys; tiedonkulku ja dialogisuus; koordinointi; fasilitointi (kohtaamisten laatu); vastuunjako ja roolien selkeys sekä vallanjako ja päätöksenteko. (vrt. Järvensivu 2019, 228.)

## **Avoimuus, luottamus ja sitoutuminen ovat perusedellytyksiä hyvälle verkostotyölle**



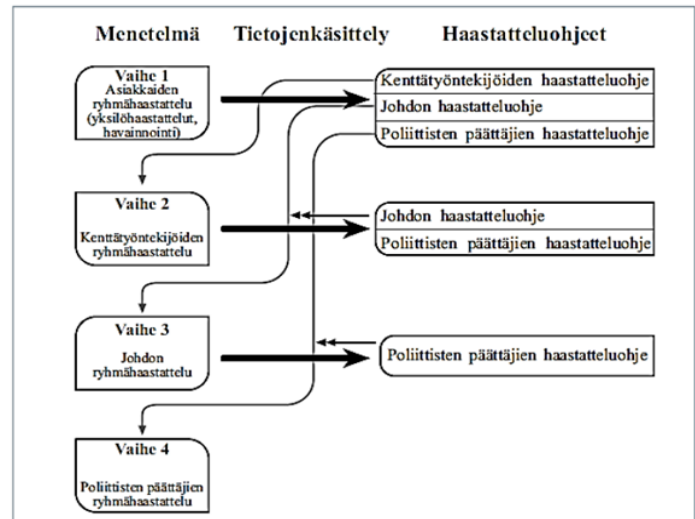
## ARVO ihmiselle -hankkeen toiminnan arviointi ja BIKVA-malli

ARVO ihmiselle -hankkeen kautta asiakkaille on ollut tarjolla erilaista pienryhmätoimintaa sekä yhteisöruokailua teemalla Hyvinvointia elämään. Pienryhmistä pääroolissa ovat olleet digiryhmät, joissa keskitytään digitaalisten taitojen kehittämiseen ja kokemusasiantuntijoiden ohjaamat pienryhmät sekä Varsinais-Suomen Marttojen järjestämät ryhmä- tai teemapäivät, joita on järjestetty kuudessa eri järjestöjen ja diakoniatyön toimipisteessä.

Kokemusasiantuntijoiden ryhmissä on keskitytty päihde- ja mielenterveysongelmista toipumiseen ja vaikeista kokemuksista selviytymiseen. Marttojen järjestämissä tapaamisissa on ollut teemoina kodin arjen askareisiin ja taloudenhoitoon liittyviä asioita.

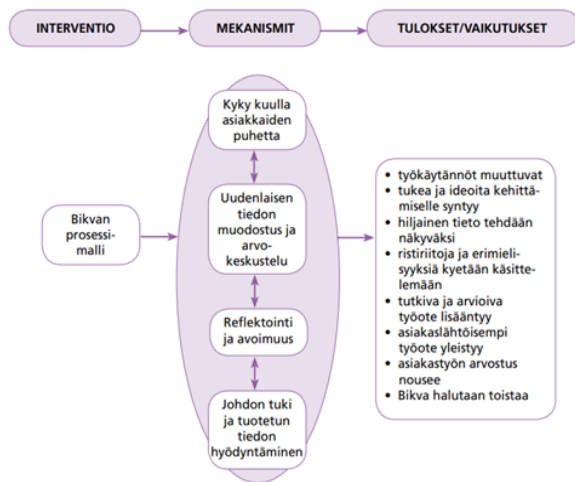
Näiden lisäksi diakoniatyö on koordinoanut avointa toiminnallista ryhmää, jonka sisältöihin on kuulunut muun muassa ruokakassien tekemistä, yhteisöruokailua hävikkiruusta ja palveluohjausta.

Edellä esitettyä toimintaa on arvioitava sen kehittämiseksi. Arvioinnin tavoitteena on kuulla palveluiden ja toimintojen eri portilla olevien toimijoiden näkemyksiä siitä, miten palveluja voisi tuottaa asiakaslähtöisesti, tarvetta vastaavasti ja tuloksellisesti välttämällä eri toimintojen päällekkäisyyttä tai asiakkaiden syrjäytymistä palveluiden piiristä. Hankkeen toiminnan arviointiin on käytetty BIKVA-mallia.



Kuvio 1. Bikva-muutosmalli (Högnabba 2008, 51).

BIKVA-mallia on siis hyödynnetty arvioinnissa. Siinä on lyhyesti kuvattu toiminnan ja palveluiden kehittämisen lähtökohta, jona pidettiin asiakkaiden näkemyksiä palveluista, niiden laadusta ja vaikuttavuudesta. Asiakkaiden näkemykset toimivat ikään kuin alkusysäyksenä seuraavien portaiden työskentelylle.



Kuvio 2. Hankkeen arviointi BIKVA-mallin etenemisen mukaisesti (Krogstrup 2004, 16).

BIKVA-mallin ajatuksena on, että asiakkaalla on oleellista tietoa, josta voi olla apua toiminnan kohdentamisessa. Arviointiprosessin suunta on alhaalta ylöspäin. Prosessi on oppimislähtöinen ja sen

odotetaan voivan vaikuttaa toiminnan ja menetelmien kehittämiseen. BIKVA-malli on responsiivinen arviointimalli, jossa sidosryhmien tulokset huomioidaan.

Mallissa asiakkaille annetaan mahdollisuus ilmaista ideoita ja ongelmia, jotka eivät muuten tule esille tai joita ei pidetä merkityksellisinä. Asiakkaiden omia kiinnostuksen kohteita, prioriteetteja ja valmiuksia on kunnioitettava.

Tavoitteena on haastaa ”itsestäänselvyydet” työntekijöiden toimintatavoissa, laitosten tavoissa ja rutiineissa ja organisaation ylemmillä tasoilla. Asiakkailla on kansalaisina sekä oikeuksia että velvollisuuksia, mutta yhteiskunnan kokonaisuus huomioiden kaikkia tarpeita ei voida täyttää. BIKVA-mallin avulla on mahdollisuus saada aikaan muutosta, kritisoida nykyistä käytäntöä ja esittää ideoita tulevia käytäntöjä varten.

## BIKVA-malli hyödyt hankkeelle

BIKVA-mallin mukaisesti kaikilla neljällä vaiheella on merkitystä ARVO ihmiselle -hankkeen toimijoille sekä verkostomaisen työskentelytavan toteutumiseksi. Toiminnan arvioinnissa ensimmäisessä vaiheessa on tärkeää kuulla asiakkaita.



Heidän näkemyksensä toimivat työntekijöiden keskustelujen käynnistäjinä ja eteenpäin viejinä. Toisessa vaiheessa keskeistä on työntekijöiden kyky kuulla asiakkaiden kommentteja ja palautetta. Työntekijät pohtivat omia käytäntöjä palautteiden pohjalta ja tekevät ehdotuksia toiminnan parantamiseksi.

Näiden perusteella toimintaa ja käytäntöjä muutetaan ja arvioidaan myöhemmin uudelleen. Työntekijöiden haastattelussa saadut tiedot jaetaan ongelmiin, jotka esitellään esihenkilöille ja johtajille ja viimeisessä vaiheessa poliittisille päättäjille. Työntekijät voivat käsitellä ongelmia myös henkilöstökokouksissa tai kehityskeskusteluissa, mikäli se on tarpeen.

Kolmannessa vaiheessa keskustellaan johtohenkilöiden kanssa. Asiakkailta ja kenttätyöntekijöiltä saatu palaute esitellään johtohenkilöille. Tällöinkin käytetään menetelmänä ryhmähaastattelua tai -keskustelua. Ryhmäkeskustelun pohjalta pyritään pohtimaan ja muuttamaan käytäntöä niin, että se voidaan arvioida uudelleen myöhemmin.

Viimeinen eli neljäs vaihe on asiakkailta, työntekijöiltä ja hallintojohtolta saatujen palautteiden esittely poliittisille päättäjille.

Tilaisuus on luonteeltaan enemmän keskustelu kuin haastattelu. Tärkeintä on tuoda esiin ongelmat, jotka ovat päättäjien ratkaistavissa, mutta yleensä he ovat kiinnostuneita koko arviointiprosessin tuloksesta. Tämä on prosessissa viimeinen arvio palutteen syistä.

BIKVA-mallin tiedonkeruuosuus päättyy seuraaviin vaihtoehtoihin. Ensimmäinen vaihtoehto on, että ongelmalle ei voida heti tehdä mitään. Esteenä ovat esimerkiksi lakisääteiset määräykset tai sopimukset. Päättäjät voivat keskustella ongelmista ja päättää, että käytäntöä ei muuteta. Toinen vaihtoehto on, että päättäjät haluavat muuttaa käytäntöä ja tekevät päätöksiä sen mukaisesti. (vrt. Krogstrup 2014)



## **Askeleet verkostomaisen työskentelytavan toteuttamiseen**

ARVO ihmiselle -hankkeen arviointityökaluksi valittiin BIKVA-malli. Mallin mukaisesti tie muutokseen tarvitsee tulokset ja niiden pohjalta vaikutusten arvioinnin niin, että sen jälkeen työkäytännöt ja toiminta voivat muuttua.

Arvioinnin pohjalta saadaan tukea ja ideoita kehittämiseksi, koska hiljainen tieto tulee näkyväksi. BIKVA-arvioinnissa ristiriitoja pyritään käsittelemään ja tavoitteena on tutkivampi, arvioivampi sekä asiakaslähtöisempi työote. Tällöin myös asiakastyön arvostus nousee ja BIKVA halutaan helpommin toistaa.

Verkostomaiseen työskentelytapaan, joka liittyy ruoka-aputyön yhteydessä tapahtuvaan palveluohjaukseen, ei ole olemassa yhtä toimintatapaa tai sapluunaa, vaan monta erilaista toteutusta. Toisin sanoen palveluohjauksen verkostomainen työskentely ei toteudu joko-tai- vaan sekä-että-toteutuksella.

## **Palveluohjauksen verkostomainen työskentely ei toteudu joko-tai vaan sekä-että -toteutuksella**

ARVO ihmiselle -hankkeen BIKVA-arvioinnissa on tähän mennessä toteutettu asiakkaiden haastattelut eli ensimmäinen vaihe.

Näiden haastattelujen perusteella voi todeta, että Hyvinvointia elämään -ryhmät koettiin mielekkäiksi ja tarpeellisiksi. Tärkeäksi mainittiin myötäelämisen kokemus ja avun tarpeeseen vastaaminen. Hyvänä asiana todettiin se, että ongelmaan saadaan ”positiivinen näkökulma tai uusi sisältö”. Avoin, kuunteleva, tasa-arvoinen ja kunnioittava kohtelu on merkittävää asiakkaille.

Kokonaisuudessaan palvelujen saatavuus ja palveluohjaus on merkittävää asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi mainittiin yhden paikan periaate eli avun saa kerralla yhdestä paikasta tai sieltä ohjataan eteenpäin palvelupolulla. Esille nousi myös viestintä ja tiedonkulku eri toimijoiden välillä ja eri palveluista.

Autetuksi tulemisessa on suuri merkitys sillä, että asiakkaan ja työntekijän välille on syntynyt luottamuksellinen ja vastavuoroinen yhteistyösuhde, joka edellyttää kummankin osapuolen sitoutumista. Luottamuksen syntyminen mainittiin useissa haastatteluissa tärkeänä.

BIKVA-mallilla on ARVO ihmiselle -hankkeessa ollut vaikutusta verkostomaisen työskentelytavan muodostamiseen. Se on ohjannut osaltaan verkostomaisen työskentelyn muotoutumista ja verkostokartan suunnittelua.

Yhteiskehittämisen näemme ARVO ihmiselle -hankkeessa ihmisten ja organisaatioiden välisenä tavoitteellisenä ja tasavertaisena yhteistyönä. Verkostokartta, verkostomainen työskentelytapa ja sen eri toteutusmuodot levitetään osaksi kaikkien toimijoiden arkea ja heidän käyttöönsä.

Lopuksi voi todeta, että uusi verkostomainen työskentelytapa työvälineenä muuttaa vapaaehtoistyön, järjestöjen ja diakoniatyön jo olemassa olevaa yhteistyötä yhteiskehittämisen kautta.



## LÄHTEET

EVL 2022a. Lainsäädännöstä. Viitattu 3.10.2022 <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/sielunhoito/vapaaehtoiset-hoitolaitoksissa/toteuttaminen/lainsaadannosta>

EVL 2022b. Kirkko ja hyvinvointialueet. Viitattu 3.10.2022 <https://evl.fi/plus/yhteiskunta-ja-kirkko/rakennemuutokset/sote>

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? – Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Helsinki: STAKES.

Järvensivu, T. 2019. Verkostojen johtaminen – Opi ja etene yhdessä. Helsinki: BoD – Books on Demand.

Kansalaisareena 2022. Viitattu 3.10.2022 <https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistoiminnan-koordinaattorin-opas/vapaaehtoisten-tukeminen-koulutus-ja-kiittaminen/>

Krogstrup, H.K. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi: Bikva-malli. Hyvät käytännöt -ohjelman Menetelmäkäsikirja. Helsinki: STAKES.

Laimio, A. & Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistoiminta kehittyvä 2011. Viitattu 23.9.2022 <https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2022/03/Vapaaehtoistoiminta-KEHITTYV.pdf>

SOSTE 2022. Vapaaehtoistoiminta ja koordinointi. Viitattu 3.10.2022 <https://www.soste.fi/vapaaehtoistoiminta-ja-koordinointi/>

Suominen, P. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus: Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

