



# YHTEISKEHITTÄMISEN KONSEPTI



# Alkusanat

**K**ädessäsi on Omat avaimet -projektin (2017 – 2019) aikana mallinnettu palvelujen yhteiskehittämisen konsepti. Konseptin mallinnusryhmät koostuivat nuorista aikuisista ja heidän kanssaan työskentelevistä ammattilaisista erityisesti sosiaalipalvelujen puolelta. Palvelujen yhteiskehittämisen konseptin avulla voidaan yhdellä tapaa tunnistaa ja toteuttaa ratkaisuja nykyisiin ja tuleviin sosiaalipalvelujen haasteisiin.

Konsepti on muotoutunut Aspa-säätiön Tandem-projektin ja Tarve-projektien (2006–2018) yhteiskehittämisen konseptien pohjalta. Tandem-projektissa luotiin käytäntöjä, joiden avulla kokemustietoa voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä sekä mahdollistaa kokemusasiantuntijoiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen yhdenvertaisesti viranomais-ten ja ammattilaisten kanssa. Tarve-projekteissa puolestaan toteutettiin toiminnallisia asumisen työpajoja palvelunkäyttäjille, omaisille ja työntekijöille sekä viranomaisille ja luottamushenkilöille. Aspa-säätiössä on siis toteutettu lukuisia asumisen ja palvelujen yhteiskehittämisprosesseja yhteistyössä asumispalveluja tarvitsevien ihmisten ja heidän läheistensä sekä kuntien ja järjestöjen kanssa.

Yhteiskehittämisen konseptissamme nuoret kokemusasiantuntijat tuottavat tietoa yhteiskehittämispajaan osallistuville ammattilaisille palvelujärjestelmän toimivuudesta: muun muassa miltä palvelujärjestelmä näyttää nuoren silmin, ovatko palvelupolut selkeät ja johdonmukaiset vai joutuuko nuori kulkemaan luukulta luukulle ja kertomaan tarinansa aina uudelleen, kuinka nuori kokee tulevansa kohdatuksi ja autetuksi, toimiiko eri tahojen yhteistyö? Kokemustiedon perusteella muodostetaan yhdessä ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa kuva palvelujärjestelmästä, siitä mikä toimii ja mahdollisista palvelujen aukkopaikoista. Yhteiskehittämisessä vaihdetaan kokemuksia haasteista, ideoidaan niihin ratkaisuja sekä jaetaan hyviä käytäntöjä jopa yli kuntarajojen mahdollisuuksien mukaan. Nuoret kokemusasiantuntijat ovat osallistuneet projektin yhteiskehittämiseen sen jokaisessa vaiheessa ja erityisesti he ovat osallistuneet kehittämiseen ammattilaisten kumppaneina, jolloin kokemustieto on päässyt nousemaan tasavertaisena ammattilaisen asiantuntemuksen rinnalle. Toimintamme on onnistunut virittämään yhteistyötä yli sektori- ja aluerajojen viranomaistahojen, kolmannen sektorin toimijoiden ja palveluntuottajien kesken.

Yhteiskehittämispajoissa usealle ammattilaiselle on auennut mahdollisuus kohdata palvelunkäyttäjät aktiivisina toimijoina ja oman elämänsä asiantuntijoina, ei ainoastaan palvelujen kohteina. Projektissa kehitetyt ja toteutetut valmennusmallit ja yhteiskehittämisen konsepti ovat osoittautuneet siis onnistuneiksi tavoiksi vahvistaa nuorten itsenäisen elämän valmiuksia sekä asumis- ja muiden sosiaalipalvelujen työntekijöiden valmiuksia kohdata sosiaalista tukea tarvitsevia nuoria. Palvelujärjestelmässä nuoret koetaan usein haasteellisina ja vaikeasti autettavina, koska heitä on vaikea tavoittaa ja/tai he eivät sitoudu palveluihin. Projektiin osallistuneet nuoret ovat sitoutuneet toimintaan. Ammattilaiset kokevat, että kehitetyt toimintatavat ovat antaneet työkaluja nuorten kanssa työskentelyyn ja tuoneet nuo-

rista esiin positiivisia puolia. Toiminnoilla on pystytty edistämään myös eri palvelutahojen välistä yhteistyötä ja saatu alueella liikkeelle prosesseja, jotka tekevät palveluista helpommin saavutettavia.

Konsepti soveltuu kaikille yhteiskehittämistä toteuttaville tai yhteiskehittämistä aloittaville tahoille. Ohjeistukset eivät ole "kiveen hakattuja", vaan konseptin on tarkoitus olla suunnaviivana jättäen tilaa myös luovalle soveltamiselle. Suosittelemme kuitenkin, että otat mukaan toimintojen yhteiskehittämiseen kokemusasiantuntijoita. Kuinka palvelut voidaan tehdä ja soveltaa kohderyhmälle toimivaksi, ellemme kuuntele heidän näkemyksiään ja tarpeitaan?

Mukavia yhteiskehittämisen hetkiä!

lialmessa 4.10.2019

Omat avaimet -projektitiimi

Anne Kukkonen, Anna Pöllönen, Johanna Kainulainen ja Tuija Nissinen

# Sisältö

<b>Alkusanat</b> .....	<b>2</b>
<b>Projektin jalanjäljillä</b> .....	<b>5</b>
Nuorten henkilökeskeinen voimavaravalmennus - HEVARI.....	5
Palvelujen yhteiskehittäminen .....	6
<b>Yhteiskehittämistä kokemustiedolla</b> .....	<b>7</b>
<b>Yhteiskehittäminen käytännössä</b> .....	<b>9</b>
Ohjaajana yhteiskehittämisprosessissa.....	9
Onnistumisen edellytyksiä.....	10
<b>Kokemusasiantuntijat mukana yhteiskehittämisessä</b> .....	<b>12</b>
Kokemusasiantuntijoiden kokemuksia yhteiskehittämisestä.....	13
Ammattilaisten kokemuksia yhteiskehittämisestä .....	15
<b>Yhteiskehittämispajat</b> .....	<b>17</b>
1. tapaaminen: Toimintaympäristön kartoitus .....	19
2. tapaaminen: Palvelujen aukkopaikkojen kartoitus ja paremmasta unelmointi .....	23
3. tapaaminen: Aukkopaikasta kukoistavaksi palveluksi?.....	26
4. tapaaminen: Puheista suunnitelmiin ja tekoihin .....	28
5. tapaaminen: Vertailukehittämisen tapaaminen – yhteiskehittämistä yli kunta- ja organisaatorajojen .....	30
<b>Yhteiskehittämisen arviointi</b> .....	<b>32</b>
<b>Lähteet</b> .....	<b>33</b>

# Projektin jalanjäljillä

**O**mat avaimet -projekti (2017–2019) on Aspa-säätiön ja Mielenterveyden keskusliiton (MTKL) yhteinen kehittämishanke. Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) tukee projektin toteuttamista Veikkauksen tuotoilla. Projekti toimii Ylä-Savossa ja Pohjois-Karjalassa.

Projektin kehittämisen fokus on nuorissa aikuisissa (18–29-vuotiaat), jotka tarvitsevat itsenäistymisensä ja arjessaan vahvaa sosiaalista tukea. Projektin lähtökohtana on nuorten itenäistymisessä tarvittavien voimavarojen vahvistaminen sekä asumisen tukipalvelujen keilu- ja yhteiskehittäminen.

Projektin aikana on kehitetty ja räätälöity toimintaan osallistuvien nuorten kanssa voimavara- ja lähtöinen ryhmävalmennusmalli (HEVARI) soveltamalla henkilökeskeistä työtettä (Aspa) ja voimavaravalmennusta (MTKL). Malli on kohdennettu hyödynnettäväksi nuorten kanssa työskenteleville tahoille, esimerkiksi asumispalveluihin, nuorten ennaltaehkäiseviin palveluihin tai jälkihuollon palveluihin. Keskeistä projektissa on ollut nuorten omakohtaisten näkemysten ja kokemusten mukaan ottaminen niin voimavaravalmennukseen kuin nuorille suunnattujen palvelujen yhteiskehittämiseen. Projektissa on pyritty mahdollistamaan nuorten oman äänen kuulumisen eri foorumeissa. Nuoret ovat päässeet harjoittelemaan kaikissa projektin toiminnoissa turvallisesti oman äänen esiin saattamista.

## Nuorten henkilökeskeinen voimavaravalmennus - HEVARI

Henkilökeskeisessä voimavaravalmennuksessa eli Hevarissa yhdistettiin MTKL:n voimavaravalmennus, joka perustuu ratkaisukeskeisyyteen, toipumisorientaatioon ja positiiviseen psykologiaan, sekä Aspan henkilökeskeinen työote. Hevari on ammattilaisen työväline ja on suunnattu erityisesti 18–29-vuotiaiden nuorten kanssa työskentelyyn.

Hevari-valmennus kestää noin kolme kuukautta. Se koostuu kymmenestä ryhmävalmennuskerrasta, jotka kestävät 2-3 tuntia kerrallaan. Hevarin tarkoituksena on tukea nuoria aikuisia oman identiteetin löytämisessä, sosiaalisten taitojen vahvistumisessa sekä oman näköisen elämän toteutumisessa. Ryhmäkertojen keskeisiä teemoja ovat muun muassa arjen voimavarat, tunteet, tulkinta-ansat ja arvot. Teemoja käsitellään ryhmässä yhdessä pohtien ja keskustellen sekä yksilöharjoitusten ja luovien menetelmien avulla.

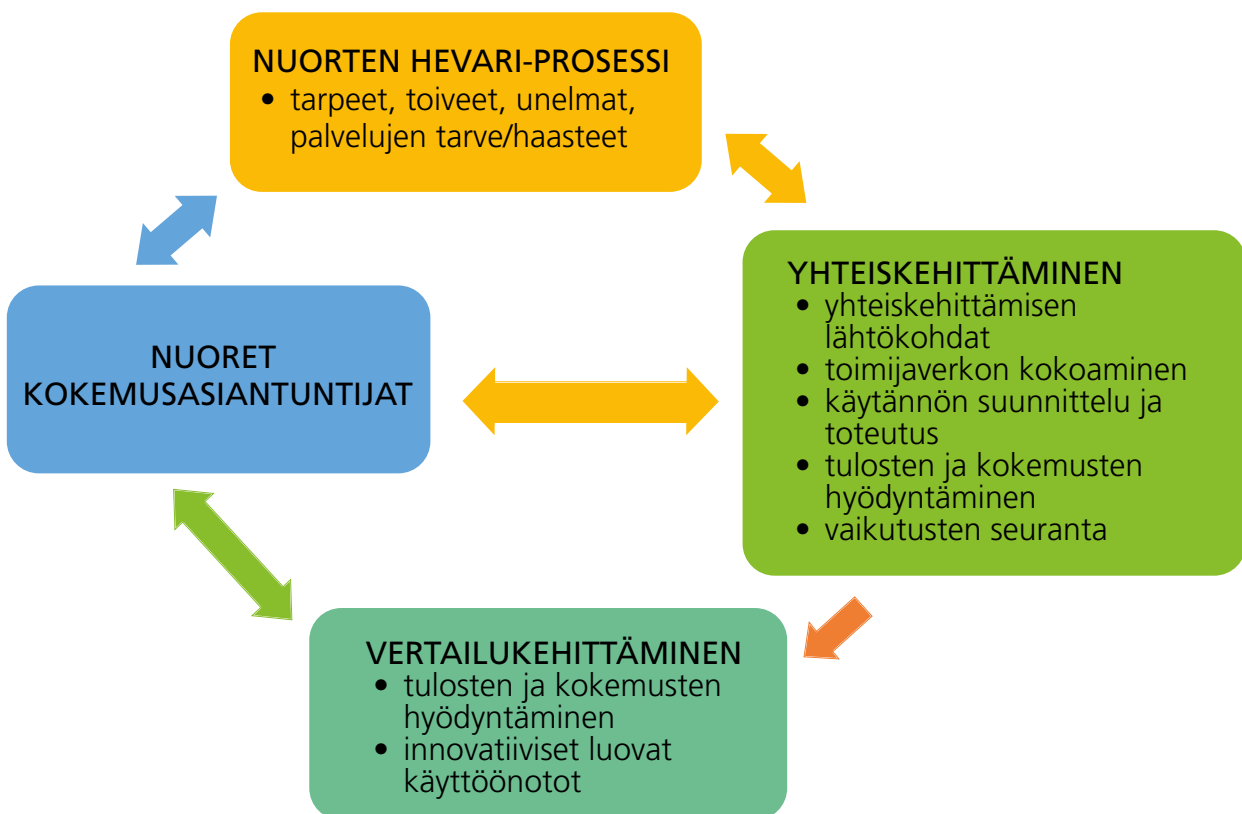
Nuoret ovat saaneet valmennuksessa valmiuksia puhua omasta puolestaan ja he ovat voineet halutessaan osallistua kokemusasiantuntijoina palvelujen kehittämiseen yhdessä projektitiimin kanssa.

# Palvelujen yhteiskehittäminen

Omat avaimet -projektissa nuorille kohdennettuja palveluja ja työkäytäntöjä on jalostettu nuorten tarpeita vastaavammiksi yhteiskehittämispajoissa, joihin osallistui nuorten kokemusasiantuntijoiden lisäksi mm. viranomaisia, järjestötoimijoita sekä palvelutuottajia. Palveluja on tarkasteltu ja arvioitu käyttäjien, laadun ja kustannusten näkökulmasta, kartoitettu eri toimijoiden rajapinnat ja palvelujen aukkopaikat, koottu jo muualla kokeiltuja tai kehitteillä olevia hyviä käytäntöjä ja jalostettu niitä alueelle sopiviksi. Pajat kokoontuivat nuorten voimavaravalmennusryhmän ohessa 3-4 kertaa noin 3 h/kerta kullakin pilottipaikkakunnalla (Iisalmi, Kiuruvesi, Joensuu, Liperi).

Neljän kunnan yhteiskehittämisen jatkotapaaminen (vertailukehittäminen) järjestettiin kahdelle paikkakunnalle samanaikaisesti videoyhteyden välityksellä. Tapaamisessa käsiteltiin kokemusasiantuntijatoimintojen kehittämistä, joka nousi kaikilta paikkakunnilta kehittämistarpeena yhteiskehittämisen pajoissa.

Nuorten Hevari ja yhteiskehittämispajat toteutettiin rinnakkaisena prosessina (kuvio 1) siten, että nuoret pystyivät tuomaan ammattilaisille yhteiskehittämisen toimintoihin mietittyjä kysymyksiä, kehittämideoita, kertomaan kokemuksiaan ja antamaan palautetta, niirisuja kuin ruusuja. Nuoret pystyivät välittämään terveiset yhteiskehittämiseen anonyymeina projektitiimin ja nuorten kokemusasiantuntijoiden välityksellä. Myös yhteiskehittämispajaan osallistuneilla ammattilaisilla oli mahdollisuus välittää Hevariin osallistuneille nuorille pohdintoja, ajatuksia ja kysymyksiä käsiteltäväksi.



**Kuvio 1.** Omat avaimet -projektin yhteiskehittämisen prosessi.

# Yhteiskehittämistä kokemustiedolla

**Y**hteiskehittäminen on ihmisten välistä tavoitteellista yhteistyötä, jota voidaan edistää ja tukea monin tavoin. Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa missä tahansa fyysisessä tai virtuaalisessakin yhteisössä. Kehittämisen kohteena voi olla esimerkiksi strategia, palvelu tai toimintatavat.

Yhteiskehittäminen edellyttää tasavertaista osallistumista. Toimintaan pyydetään alusta alkaen mukaan eri ryhmiä (palvelunkäyttäjiä, kokemusasiiantuntijoita, työntekijöitä, asiantuntijoita, toimijoita, johtoa ja esimiehiä sekä muita mahdollisia sidosryhmiä). Tasavertainen osallistuminen poistaa turhaa hierarkiaa, hyväksyy erilaisuutta ja erilaisia mielipiteitä. Työskentelyssä tunnistetaan osallistujien erilaiset tavoitteet sekä toiveet ja pyritään yhteistyössä eri tavoitteiden joukosta löytämään yhteinen tavoite tai jaettu kiinnostava aihe. Tavoitteena on tuoda osapuolten erilaiset osaamiset ja näkökulmat yhteen.

Sosiaalipalvelujen järjestämistä tarkastellaan pääasiassa talouden ja erilaisten toiminnallisten prosessien sujuvuuden näkökulmasta. Asiakkaat puolestaan nähdään ryhminä, joiden palveluntarve määritellään avuntarpeen perusteella. Yhteiskehittäminen parhaimmillaan alkaa muuttamaan myös ammattilaisen suhtautumista asiakkaisiin, jotka nähdään helposti erilaisten lainalaisuuksien varassa elävinä ja heikompiosaisina. Asiakkaiden elämän- ja palvelukokemusten kuuleminen auttaa näkemään heidät enemmän itsensä kaltaisina, kohduttomissa elämäntilanteissa voimiensa ääri rajoille joutuneina, mutta silti kykenevinä ja arvostettavina ihmisinä. Luottamus asiakkaiden kykyihin tai valmiuksiin ei välttämättä ole helppoa, koska se edellyttää työntekijöiltä epävarmuuden sietämistä ja oman auttajaroolin uudenlaista hahmottamista. Yhteiskehittäminen voikin käynnistää merkittäviä muutoksia ammatillisessa identiteetissä, mikä vaatii avoimuutta ja rohkeutta. Kun ihmiset tulevat näkyviksi yksilöllisine tarpeineen ja toiveineen, haastaa se kehittämään erilaisiin tarpeisiin sopivia vaihtoehtoisia tapoja järjestää palveluja. (Hietala 2019; Huuskonen 2019.)

Koska yhteiskehittäminen on vuorovaikutuksellista, ammattilainenkin voi siinä tuoda esille omia työ- ja elämäkokemuksia, omakohtaisia kokemuksia haavoittuvuudestakin. Yhdessä kokemusten vaihtaminen edistää uudenlaista, molemminpuolista ymmärrystä sekä luottamusta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita työroolin tai ammatillisuuden hylkäämistä, vaan ennemminkin kokonaisvaltaisempaa ihmisenä nähdäksi tulemistä. Usealle kokemusasiiantuntijalle on syntynyt sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista käsitys, jonka mukaan he eivät ole koskaan olleet vaikeuksissa ja siksi eivät voi ymmärtää tai kuulla heitä aidosti. Tätä käsitystä yhteiskehittämisessä tapahtuva vuorovaikutus alkaa muuttaa. Kun ammattilainenkin alkaa tuoda esiin omia elämäkokemuksiaan, olla ei-tietävä ja alkaa etsimään ratkaisuja yhdessä asiakkaiden kanssa, rakentaa tämä asiakkaiden luottamusta siihen, että omatkin kokemukset ja näkökulmat tulevat kuulluiksi. (Hietala 2019.)

Perustavanlaatuaista yhteiskehittämisessä on siis se, että siinä asiakkaat sekä ammattilaiset osallistuvat toimintaan yhdessä kohdaten toisensa sen sijaan, että asiakkailta saatua koke-

mustietoa ja ideoita otettaisiin mukaan ammattilaisten laatimiin suunnitelmiin tai sitä käytettäisiin esimerkiksi vain palveluiden arvioinnissa. Merkitykselliset ja menestyksekkäät kohtaamiset tuottavat prosessiin osallistujille onnistumisen kokemuksia. Yhteiskehittäminen voi mahdollistaa sellaisten palvelujen saamisen alueelle, joista nuoret oikeasti kokevat hyötyvänsä ja joihin sitoutuvat. Tämä palvelee myös tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta. Yhteiskehittäminen voi toimia yhtenä väylänä osallistumiseen sosiaali- ja terveyspalveluissa ja konsepti on hyvin sovellettavissa jokaiselle kohderyhmälle. Erityisesti nuoret aikuiset ja nuoret aikuiset mielenterveyskuntoutujat ovat yleensä ne ryhmät, joita ei palvelujen kehittämisessä juurikaan kuulla. Palvelut annetaan sellaisena kuin ammattilaiset ovat ne suunnitelleet. Osa toimintamenetelmistä on myös vanhentuneita, eivätkä vastaa palvelun tarpeeseen. Asiakkaan oikeuksien toteutuminen ja tarpeet ovat olennainen näkökulma yhteiskehittämisessä.

Yhteiskehittämisessä on viimekädessä kyse kokonaisvaltaisesta palvelu- ja toimintakulttuurien muutoksesta. Muutos sekä edellyttää että synnyttää uudenlaista vuorovaikutusta, luottamusta ja uudenlaisia, tasaveroisuuteen perustuvia suhteita asiakkaiden, työntekijöiden sekä johdon välille. Parhaimmillaan uusi tyylilaji toteutuu kehittämisessä ja palveluiden arjessa, kohtaamisissa ja asiakastyössä sekä rakenteissakin. Silloin se tarjoaa kaikille mahdollisuuksia vaikuttaa palveluissa ja organisaatioissa. (Hietala 2019.)

#### **Parhaimmillaan yhteiskehittäminen voi:**

- edistää kokemusasiantuntijanuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kuntoutumista ja voimaantumista
- mahdollistaa ammattilaisille tilaisuuden kehittyä ammattilaisena ja parantaa oman työn reflektointia
- nostaa esille piileviä haasteita ja auttaa ymmärtämään erilaisia tarpeita
- tuoda esille, mitkä ovat palveluprosessien vahvuudet ja heikkoudet
- lisätä palvelujen asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta
- käynnistää muutoksia/uudistuksia asiakkaiden asemassa, johtamisessa, palvelujärjestelmässä, toimintatavoissa ja palveluissa.



# Yhteiskehittäminen käytännössä

**Y**hteiskehittämisprosessin ensimmäinen vaihe kattaa kolme tehtäväkokonaisuutta:

- yhteiskehittämisen lähtökohdat
- toimijaverkon kokoamisen ja
- käytännön toteutuksen suunnittelun.

Toinen vaihe sisältää yhteiskehittämisprosessin toteutuksen.

Omat avaimet -projektissa ensimmäisenä luotiin alustava runko yhteiskehittämispajojen sisällöksi. Sen pohjalta pystyimme toimittamaan kutsut yhteistyökumppaneille ja nuorille aikuisille. Kutsussa on aiheellista näkyä, kenelle toiminta on tarkoitettu, mitä siellä tullaan käsittelemään sekä milloin ja missä pajat järjestetään. Kutsujen lähettämisen jälkeen on suositeltavaa jalkautua kentälle kertomaan alkavasta yhteiskehittämisestä. Kontaktoinnin jälkeen voi aloittaa pajatoiminnat.

## Ohjaajana yhteiskehittämisprosessissa

Yhteiskehittäminen edellyttää ohjaajaa, joka mahdollistaa monitoimijaisen yhteistyön kehittymisen ja siltojen rakentumisen. Ohjaajan tehtävänä on luoda tilanteita ja tiloja yhteiskehittämiselle sekä edistää luottamukseen perustuvien suhteiden syntymistä osallistujien kesken. (Hagman ym. 2018.)

Yhteiskehittäminen ei ole rakettitiedettä, vaikka ohjaajan rooli onkin moninainen. Riittää, että ohjaajalla on ryhmien ohjauksen osaamista, joustavuutta ja sosiaalisia taitoja. Yhteiskehittämisessä ohjaajan tehtävänä on olla koordinaattori, yhteistyösuhteiden rakentaja ja ryhmän fasilitaattori eli yhteisen toiminnan suunnittelija ja toiminnan vetäjä. Ohjaaja kysyy ja tiedustelee näkemyksiä ja toimintatapoja eri näkökulmista. (Hagman ym. 2018). Ohjaajan roolissa voi toimia esimerkiksi palvelujen tuottaja. Ohjaaja osaa hyödyntää erilaisia työkaluja ja -menetelmiä, jotka pitävät yhteiskehittämiseen osallistuvat toimijat avoimina uusille, vaihtoehtoisille ideoille läpi yhteiskehittämisen.

### Hyvä ohjaaja:

- on empaattinen ja kuunteleva
- huomaa ja nostaa esille osallistujien erilaisia taitoja
- on innostava ja rohkaiseva
- on tiedon jakaja ja vastaanottaja
- on joustava ja sosiaalinen.

## Onnistumisen edellytyksiä

Onnistuneessa yhteiskehittämisen pajassa vallitsee avoin ja utelias ilmapiiri, jossa kannustetaan ja rohkaistaan kaikkia osallistujia osallistumaan kehittämiseen tasavertaisina kumppaneina. Pajoissa jokainen osallistuja kohdataan aidosti ja kunnioittavasti, osallistujilla on aito motivaatio kuulla toisiaan. Onnistumisen edellytyksiä ovat myös selkeät tavoitteet ja osapuolten sitoutuminen prosessiin. Tärkeää on, että osallistujat pyrkivät luopumaan ennakkoluuloisista asenteista ja heittäytyvät vain mukaan. Osallistujilla voi olla kehitettävään lämiöön liittyviä hyvinkin erilaisia ja ristiriitaisiakin näkemyksiä, joten osallistujilla tulee olla myös valmius luopua ajatuksesta, että heidän näkökulmansa on tärkein tai oikein, jotta prosessista voi syntyä myös uutta tietoa ja yhteistä ymmärrystä (Huuskonen 2019). Onnistuneessa yhteiskehittämisessä vältetään myös näennäisosaamista.

Näennäisosallisuus onkin kenties yhteiskehittämisen pahin sudenkuoppa. Kokemusasiantuntijoita kutsutaan mukaan vain siksi, että voidaan sanoa asiakasosallisuuden toteutuneen. Kokemusasiantuntijoilla ei kuitenkaan tosiasiasa ole mahdollisuuksia vaikuttaa, eikä heidän näkemyksiinsä suhtauduta vakavasti. Prosessissa on aiheellista kiinnittää huomiota siihen, miten ja millä perusteella kokemusasiantuntijat kutsutaan ja valitaan yhteiskehittämiseen. Näennäisosallisuutta on myös se, että kokemusasiantuntijoiksi pyydetään ainoastaan henkilöitä, joilla tiedetään olevan vain positiivisia näkemyksiä palveluista tai jotka osaavat puhua ammattilaisten kanssa samaa kieltä. (Huuskonen 2019.)

Onnistunut yhteiskehittäminen on osallistavaa, luovaa ja energisoivaa. Se kannustaa keskustelemaan ja pohtimaan asioita yhdessä. Yhteiskehittäminen tarvitsee myös oikeanlaisia tiloja ja ohjausta. Yhteiskehittäminen on aiheellista toteuttaa osallistujien kesken fyysisesti samassa tilassa, mutta myös esimerkiksi verkossa tapahtuva yhteiskehittäminen on todettu toimivaksi vaihtoehdoksi (Keränen 2015). Tila ohjaa tekemisen tapoja ja suunniteltu ajankäyttö ohjaa tekemistä. Yhteiskehittämistä edistävät puolestaan erilaiset työskentelymenetelmät. Työkalujen tulee olla vuorovaikutteisia ja osallistavia menetelmiä, jotka mahdollistavat sidosryhmien yhteisen ymmärryksen rakentumisen.

### **Yhteiskehittäminen EI saa olla:**

- kyselytutkimus,
- sisältää näennäisosaamista/-osallisuutta
- keskustelua, jos siitä ei luoda/kehitetä jotakin näkyvää lopputulosta tai
- kiva tai hauska työpaja ilman jatkotarkoitusta. (Keränen 2015.)

Yhteiskehittämisessä keskusteluille on hyvä varata riittävästi aikaa. Ohjaajan tulee antaa osallistujille tilaa vaihtaa ja kertoa ajatuksia. Ajoittain hiljaisuudenkin sietäminen on paikallaan, jotta osallistujien omat ajatukset saavat tilaa.

## Vinkkejä ohjaajalle onnistuneen yhteiskehittämisen prosessin toteutuksen tueksi:

- Laajenna tai syvennä osallistujien verkostoitumista ja tietoa toisistaan.
- Varmista kaikkien osapuolten hyöty, osapuolten on voitava hyötyä yhteistyöstä. Ne, jotka kokevat hyötyvänsä, ovat myös valmiita panostamaan ja jakamaan riskejä. Avoin asenne ja kokeilujen kautta tapahtuva oppiminen tuottaa varmimmin hyötyjä.
- Tunnistakaa yhdessä yhteiskehittämiseen osallistuvien tahojen roolit ja vastuut.
- Innovaatioiden syntyminen ja verkostomainen toiminta perustuvat luottamukseen.
- Kannusta! Tutkimusten mukaan johdon kannustus, johtavien viranhaltijoiden sitoutuminen, toimintavapaus sekä organisaation uudistumishalu nähdään tärkeimpinä kokeilujen onnistumiseen vaikuttavina tekijöinä. Kokeilukulttuurin tunnuspiirteinä korostuvat muun muassa avoin, luottava, kehitysmuuntoinen, kannustava ja luova ilmapiiri.
- Varaudu riittävän pitkiin aikajänteisiin. On hyvä tiedostaa, että silloin kun kaupunki on osapuolena, kaikki kehittämispäätökset ja hankinnat menevät kaupungin perusteelliseen lakisääteiseen päätöksentekoon, joka vie aikaa. (Hagman ym. 2018.)
- Ole ennakkoluuloton, kuuntele ja kysy, jos et ymmärrä.
- Älä luovuta, anna aikaa.
- Huomioi ympäristö ja sen mahdolliset muutokset.

# Kokemusasiantuntijat mukana yhteiskehittämisessä

**K**okemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta jostakin sairaudesta, vammasta tai muusta vaikeasta elämäntilanteesta. Kokemusasiantuntijalla on omista kokemuksista karttunutta hiljaista tietoa ja hän antaa uuden, toisenlaisen näkökulman ammattilaisten tueksi. Kokemusasiantuntijoita tavataan enenevässä määrin palvelujen yhteiskehittämisessä, jotta palvelut saataisiin vastaamaan enemmän asiakkaiden tarpeita, he lisäävät ihmisten ymmärrystä, muuttavat asenteita ja antavat toivoa muille samaa kokeneille. Kokemusasiantuntijuudella on oma keskeinen roolinsa palvelujärjestelmän kehittämisessä, niin palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa kuin toimeenpanossa.

Koulutuksen merkitys nouseekin usein esille keskustelussa kokemusasiantuntijuuden edellytyksistä ja osaamisesta. On eriäviä näkemyksiä siitä, onko koulutus välttämätön ehto kokemusasiantuntijana toimimiselle vai peräti haitta omakohtaisen kokemuksen välittämiseksi. Tavallisesti koulutusta kuitenkin pidetään tarpeellisena ja hyödyllisenä, ja yhä useammin sitä jopa edellytetään palkattavalta kokemusasiantuntijalta. (Nordling & Hätönen 2013; STM 2009.) Projektissamme emme vaatineet nuorilta kokemusasiantuntijakoulutusta kokemusasiantuntijana toimimiseksi. Nuoret pystyivät kokeilemaan ja harjoittelemaan kokemusasiantuntijuutta projektitiimin tuella. Osa projektissa toimineista nuorista on jälkeenpäin osallistunut joko kokemusasiantuntija- tai vertaisohjaajakoulutuksiin.

Kokemusasiantuntijat toimivat yhteistyössä ammattilaisten kanssa sekä ammattilaisten työtä täydentävissä rooleissa. He eivät voi hoitaa ammattiryhmän vastuualueelle kuuluvia tehtäviä tai ammatillisen koulutuksen vaativia tehtäviä. Kokemusasiantuntijan tehtävänä on tuoda kokemusperäistä tietoa ja ymmärrystä asiantuntijatiedon ja ammattiosaamisen rinnalle, minkä kautta palautetaan ja säilytetään ammatillisen työn perustehtävän elävyys, inhimillisyys ja vaikuttavuus. Pelkkä kokemusasiantuntijan läsnäolo on muistutus siitä, miksi ja ketä varten palvelu on olemassa. Tällä voi olla vaikutusta siihen, että ammattilaisten työskentelytavat muuttuvat tarkoituksenmukaisemmiksi. Vaikutusmahdollisuudet voivat jäädä vähäisiksi, jos ammattilaisten toiminta- ja ajattelutavat sekä yhteistyössä käytetty kieli eivät kohtaa kokemusasiantuntijan ja ammattilaisten välillä. Toiminnassa kokemusasiantuntijuuden ja ammatillisuuden väliset suhteet ja rajat on selvitettävä yhdessä osallistujien, organisaation ja tavoitteiden pohjalta. (Hietala & Rissanen 2015; Mäki-Fränti 2016.)

Tahojen, jotka haluavat tehdä yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa, on hyvä ensin pohtia mitä kokemusasiantuntijuudella halutaan saada aikaan. Kokemusasiantuntijaksi lähtemisellä voi olla hyvin voimaannuttava merkitys nuorelle; kokemus tulee kuulluksi ja mahdollisesti muuttuu muita auttavaksi voimavaraksi. Omat avaimet -projektin kokemusasiantuntijat ovat halunneet tuoda esille oman kokemuksensa, jotta mahdollisimman harvan tarvitsisi tulevaisuudessa käydä samankaltaisia tilanteita tai tunteita läpi.



## Kokemusasiantuntijat projektin yhteiskehittämisessä

Yhteiskehittämisessä oleellista on nähdä palvelujen käyttäjät aktiivisina osallistujina ja kumppaneina. Nuoret ovat olleet Omat avaimet -projektissa aktiivisia kehittämiskumppaneita projektin kaikissa toiminnoissa, myös yhteiskehittämisessä. Jokaisessa yhteiskehittämispajassa on ollut mukana vähintään yksi kokemusasiantuntijanuori. Nuorten kokemusasiantuntijoiden kokemustietoa nuorille suunnatuista palveluista on haluttu nostaa ja tuoda esiin alueen ammattilaisille. Tavoitteena on ollut, että nuoret pääsevät vaikuttamaan ja kehittämään heille suunnattuja palveluja tarpeitaan vastaaviksi yhdessä ammattilaisten kanssa, tasavertaisina kumppaneina. Kokemusasiantuntijoilta voi saada sellaista tietoa kentältä, jota muutoin ammattilaiset eivät tavoittaisi.

Ennen yhteiskehittämispajoihin osallistumista nuorten kanssa käytiin läpi:

- mitä yhteiskehittämispaja tarkoittaa,
- mitä toiminta sisältää,
- ketä yhteiskehittämiseen osallistuu,
- mitä toiminnassa tehdään ja
- millainen rooli nuorella on yhteiskehittämisessä kokemusasiantuntijana.

Keskustelu on oleellista käydä nuoren kanssa, jottei synny tilannetta, jossa hän on epävarma siitä, mitä tehdään. Mikäli keskustelua ei käydä, voi pahimmassa tapauksessa käydä niin, että nuori kokee jäävänsä tilanteessa ulkopuoliseksi, mikäli hänellä on erilainen käsitys toiminnasta, sen luonteesta ja tarkoituksesta. Yhteiskehittämispajoihin osallistumisesta tulee nuoren saada tunne aidosta osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta. Tämän saa luotua avoimella ja läpinäkyvällä toiminnalla. Tärkeää on tukea nuorten osallisuutta prosessin jokaisessa vaiheessa.

## Kokemusasiantuntijoiden kokemuksia yhteiskehittämisestä

*”Haluan pystyä vaikuttamaan nuorten asioihin, toimimaan eräänlaisena nuorten äänenä ja tuomaan asioihin uusia näkökulmia. Verkostoituminen ja yhteistyön tekeminen, sekä kuulun kaventaminen ammattilaisten ja nuorten välillä on tuotava esille.”*

– Kokemusasiantuntija

Yhteiskehittämisessä mukana olleet nuoret kokemusasiantuntijat kokivat oman osallistumisensa pajoissa tärkeäksi. He kokivat, että pystyivät vaikuttamaan omiin palveluihinsa sekä tuomaan esille omia kokemuksiaan. Suurin osa kokemusasiantuntijanuorista jännitti ensimmäisiin yhteiskehittämispajoihin osallistumista. He pohtivat, kuinka heidät otetaan vastaan ja kuunnellaanko heidän mielipiteitään aidosti. Jännittäminen katosi kuitenkin ensimmäi-

sen osallistumisen jälkeen. Ammatillaiset olivat kiinnostuneita nuorten kokemuksista palveluiden toimivuuden suhteen ja ottivat nuoret aktiivisesti mukaan keskusteluihin. Nuoret kokivat olleensa aktiivisia toimijoita yhteiskehittämisessä, yhdessä ammattilaisen kanssa.

*”Kehittämispajojen edetessä pääsin ryhmään mukaan ja huomasin itsessäni ison muutoksen. Olin huomaamattani pitänyt itseäni jollain tavalla vähäpätöisempänä kuin ammattilaisia ryhmässä. Olihan muilla vuosien opiskelut ja ehkä työuratkin takana ja itse olin ”vain” nuori, joka oli jättänyt koulunsa kesken. Mietin myös paljon sitä, mitä muut osallistujat ajattelevat minusta. Pikkuhiljaa ymmärsin, että minulla on erilainen tieto, mitä ei voi kirjoista oppia ja se toi rikkautta pajiin.”*

– Kokemusasiantuntija

*”No, näin palveluiden käyttäjän ominaisuudessa tuntui hyvältä olla mukana antamassa konkreettisia esimerkkejä siitä, millaisia palveluita voidaan tarvita ja millaisia ominaisuuksia näillä palveluilla tulisi olla. Mukana kulkevuus on minusta erityisen hyvä ajatus, koska se mielestäni pienentää nuoren riskiä pudota palvelujärjestelmien välistä.”*

– Kokemusasiantuntija

Mukana olevilla nuorilla on ollut aito halu päästä vaikuttamaan ja kehittämään nuorille suunnattuja palveluja. Kokemusasiantuntijanuoret kokevat erityisen tärkeäksi sen, että he pystyvät mahdollisesti omalla tarinallaan auttamaan jotakuta toista nuorta, joka kaipaa apua, neuvoja ja rohkaisua. Nuoret kokevat vertaisuuden ja vertaistuen antamisen vaikuttavaksi.

*”Kokemusasiantuntijana toimimisessa mukavaa on ollut, kun on päässyt vaikuttamaan asioihin ja minua on kuunneltu uudella tavalla. On ollut hienoa huomata, miten omat vaikeudet voi kääntää vahvuudeksi ja samalla auttaa ihmisiä, joilla on samankaltaisia vaikeuksia ja haasteita, joita minulla oli. Toiminta on ollut monipuolista ja olen päässyt toimimaan monenlaisissa tilanteissa niin ammattilaisten, kuin kuntoutujien kanssa.”*

– Kokemusasiantuntija

### **Mitä nuoret ovat saaneet yhteiskehittämisestä:**

- lisää itseluottamusta
- rohkeutta kertoa omia kokemuksia ja ideoita
- voimaantumista
- tunteen, että voi auttaa muita nuoria
- tunteen, että on voinut vaikuttaa nuorten palveluihin ja niiden kehittämiseen
- uusia työtehtäviä, esim. pyydetty puhumaan eri järjestöihin/ryhmiin/kouluille
- sysäyksen hakeutua vertaisohjaaja- ja kokemusasiantuntijakoulutukseen sekä sosiaalialalle opiskelemaan.

*”Yhteiskehittämisen konsepti, jossa eri toimijat, ammattilaiset omista organisaatioista ja nuoret istuvat saman pöydän ääreen tasavertaisena kehittämään nuorille palveluja, oli alueella uusi.”*

*– Kokemusasiantuntija*

*”Toivon todella, että tällainen toiminta jatkuisi ja juurtuisi, sillä toivon myös muille samanlaisia mahdollisuuksia, mitä itse olen saanut.”*

*– Kokemusasiantuntija*

## **Ammattilaisten kokemuksia yhteiskehittämisestä**

Kokemusasiantuntijan osallistuminen ja läsnäolo yhteiskehittämispajoissa oli usealle ammattilaiselle uusi asia. Kokemusasiantuntijoiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämisessä koetaan vielä hieman vieraaksi asiaksi, vaikka kokemusasiantuntijoita on ollut jo päihde- ja mielenterveyspalveluissa mukana järjestämässä erilaista vertaistoimintaa. Tämä vaatii myös ammattilaiselta uudenlaista asennoitumista ja avoimuutta yhteiskehittämisessä.

Ottamalla nuoret mukaan palvelujärjestelmän suunnitteluun, toteuttamiseen ja myös arviointiin voidaan paremmin vastata palvelujen käyttäjien tarpeisiin. Samalla pystytään luomaan pohjaa kuntoutumiselle ja autetaan asiakasta omien kuntoutumisvalmiuksiensa löytämisessä. (Nordling & Rauhala 2011.) Projektin toteuttamisessa palvelujen yhteiskehittämispajoissa heräsi myös ammattilaisten mielenkiinto siihen, millä tavalla kokemusasiantuntijoiden tietoja, taitoja ja osaamista voitaisiin paremmin tuoda esille sosiaali- ja terveyspalveluissa tehtävässä arkityössä. Prosesseihin osallistuneet ammattilaiset kokivat, että nuoret toivat yhteiskehittämispajoihin uudenlaisia ajatuksia palveluista ja niiden toteuttamisesta. Ammattilaiset näkivät myös, että nuoret ovat selvästi hyötynet kokemusasiantuntijana toimimisesta ja päässeet toiminnan myötä auttamaan muita nuoria. Lisämessä ja Joensuu-ssa kokemusasiantuntijoiden osallistuminen palvelujärjestelmässä ja sen toiminnoissa nousi aivan uudelle tasolle projektin toteuttamien yhteiskehittämispajojen jälkeen. Nuoret kokemusasiantuntijat nähtiin suurena voimavarana ja mahdollisuutena kehittää palveluja parempaan, asiakaslähtöisempään suuntaan.

*”Kokemusasiantuntijoiden tuoma anti oli todella mahtava.”*

*– Ammattilainen*

*”Kokemusasiantuntijuudesta keskustelu oli mielenkiintoista ja jätti pohdittavaa miten myös omassa työssä kokemusasiantuntijuutta voisi enemmän hyödyntää.”*

*– Ammattilainen*

## **Osallistujat kokivat yhteiskehittämisessä hyödylliseksi:**

- verkostoitumisen
- tiedon lisääntymisen alueen toisista toimijoista ja heidän tekemästään työstä
- kokemusasiantuntijoiden läsnäolon
- uuden tiedon saamisen
- alueellisten rajojen ylittävä yhteistyön/kokemusten vaihdon
- selkeän aikataulutuksen
- erilaisten mielipiteiden esille saamisen
- lisämahdollisuudet ja -ideat oman työn ja alueen palvelujen kehittämiseksi
- yhteiskehittäjäyden – oikeaa osallisuutta
- toimintakulttuurin jatkumisen alueella
- toiminta onnistunut lisäämään ammattilaisten kiinnostusta kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan.



# Yhteiskehittämispajat

Yhteiskehittämispajat kullakin pilottipaikkakunnalla noudattivat etukäteen suunniteltua kaavaa (kuvio 2):

1. Toimintaympäristön kartoitus
2. Palvelujen aukkopaiikkojen kartoitus ja paremmasta unelmointi
3. Aukkopaiikasta kukoistavaksi palveluksi?
4. Puheista suunnitelmiin ja tekoihin
5. Vertailukehittämisen tapaaminen



## 1. Toimintaympäristön kartoitus

- Esittäytyminen
- Hahmoharjoitus
- Toimintaympäristön alkukartoitus
- Nuori palveluviidakossa -tehtävä
- Kysymykset nuorille

## 2. Palvelujen aukkopaiikkojen kartoitus ja paremmasta unelmointi

- Viestien välitys ja läpikäynti
- Palvelujen aukkopaiikat
- Unelmointia paremmista nuorten palveluista
- Kysymykset nuorille



## 3. Aukkopaiikasta kukoistavaksi palveluksi?

- Viestien välitys ja läpikäynti
- Kohti kukoistavia palveluja?
- Kysymykset nuorille



## 4. Puheista suunnitelmiin ja tekoihin

- Päivän fiilis
- Viestien välitys ja läpikäynti
- Tulevaisuuden muistelu
- Konkreettisten suunnitelmien luominen
- Kysymykset nuorille



## 5. Vertailukehittämisen tapaaminen -yhteiskehittämistä yli kunta- ja organisaatorajojen

- SWOT-analyysi
- Jatko toimien sopiminen



Kuvio 2 Yhteiskehittämispajojen eteneminen.

## **Yhteiskehittämispajojen dokumentointi ja tietosuojakysymykset**

Prosessi on aiheellista dokumentoida. Projektin yhteiskehittämispajojen dokumentointi koostuu toiminnallisista menetelmistä työstetyistä materiaaleista sekä jokaisen pajatoiminnan muistioista.

On tärkeää dokumentoida työskentely jollain tavalla; tehdyt materiaalit ovat jo dokumentointia. Muistiot on hyvä tehdä sekä toimittaa kaikille osallistujille. Dokumentointi helpottaa jatkotyöskentelyä.

Dokumentoinnin avulla tehdään prosessia näkyväksi sekä nähdään, miten prosessi etenee. Dokumentointi on tärkeää koska sen avulla jokainen osallistuja muistaa, mitä on käsitelty ja sovittu pajoissa, minkälaisella aikataululla työskentelyä tehdään. Myös poissaolleen tai uuden ihmisen mukaan tuleminen on dokumentoinnin avulla helpompaa. Hyvän dokumentoinnin avulla tuetaan myös tavoitteiden saavuttamista.

Yhteiskehittämisessä on huomioitava myös tietosuojakysymykset. Tietosuojalla tarkoitetaan kaikkien henkilötietojen käsittelyyn liittyvien vaatimusten noudattamista. Henkilötietojen käsittelyä ovat esimerkiksi henkilötietojen kerääminen, tallentaminen, jäsentäminen ja säilyttäminen. Olemme kierrättäneet jokaisella pajakerralla osallistujalista, jonne osallistujat ovat lisänneet omat yhteystietonsa. Osallistujien kanssa on hyvä käydä pajojen alkuun keskustelu siitä, kuinka heidän yhteystietojensa käytetään ja säilytetään.

# 1. tapaaminen: Toimintaympäristön kartoitus

Ensimmäinen tapaamiskerta on tarkoitettu tutustumiseen ja mukana olevien toimintatahojen kartoitukseen.

## Esittäytymiset

Osallistujat esittelevät itsensä esimerkiksi kahvitarjoilun lomassa. Ohjaaja esittelee itsensä, taustaorganisaationsa, prosessin lähtökohdat, toiminnot sekä tavoitteet.

## Hahmoharjoitus

Jaa osallistujille Mielenterveyden keskusliiton voimavaravalmennuksessa hyödynnettävät Hahmoharjoitukset (kuva 1). Varaa tehtävän toteutusta varten erivärisiä värikyniä osallistujille.

Kokemusasiantuntija voi ohjeistaa harjoituksen.

### Ohjeistus tehtävään:

Väritä mieluisalla värillä se hahmo, joka kuvastaa sinun tämän hetkistä tunnetilaasi.

Osallistujat jakavat vuorotellen toisilleen perustelut, miksi valitsivat kyseisen värin ja värittämänsä hahmon. Keskustelua tehtävästä.

Harjoitus toimii tunnelman keventäjänä ja oivana irtiottona työkiireestä sekä orientoitumisena yhteiskehittämiseen.



Kuva 1. Hahmopuu-harjoitus.

## Toimintaympäristön kartoitus

Osallistujat kuvaavat fläpeille omat taustaorganisaationsa, jotka käydään yhdessä läpi. Mikäli osallistujat ovat toisilleen tuntemattomia ja he eivät tiedä, mitä toinen toimija tekee työkseen, on tämä toimintatapa oiva tapa saada kaikki osallistujat tietoisiksi toistensa töistä ja sitä kautta löytämään yhteisiä rajapintoja arkityössä.

Esittelyyn voi muodostaa vapaamuotoisesti ranskalaisin viivoin, käsitekartoin jne., vain oma mielikuvitus on rajana. Esittelyyn voi kirjata ylös myös tällä hetkellä olevat kehittämisen paikat/toiveet.

Esittelyt asetetaan toimitilan seinille esille ja käydään yhdessä läpi.

Alkukartoituksen yhteydessä osallistujat voivat havainnoida tekevätkö he kentällä päällekkäistä työtä tai löytävätkö he esittelyjen perusteella yhteistyöpaikkoja.

### Nuori palveluviidakossa -tehtävä (mind map)

**Vaihe 1:** Pohditaan ja kirjataan yhdessä erivärisille post it -lapuille paikkakunnan nuorille tarjolla olevia palveluja.

sosiaalipalvelut – oranssi  
terveyspalvelut – vaalean vihreä  
koulu – keltainen  
järjestöt – turkoosi  
työ – vihreä  
vapaa-aikapalvelut – sininen  
perhettä/vanhempia/läheisiä tukevat palvelut – pinkki.

**Vaihe 2:** Palveluviidakon ”lappuleikki”.

Seinälle asetetaan kuvitteellinen nuori, joka asuu paikkakunnalla, jonka palveluja kehitetään. Osallistujat asettavat post it -lapuilla palvelut nuoren viereen ohjeistuksella, miten palvelut sijoittuvat suhteessa nuoreen ja kuinka saavutettavissa ne ovat hänelle. Mitä saavutettavimmissa palvelu on, sitä lähemmäs nuorta palvelulappu sijoitetaan. Kun laput on saatu aseteltua seinälle, käydään alueen palvelukartasto yhdessä läpi pohtien puuttuuko seinältä vielä nuorille kuuluvia palveluja.





**Vinkki!** Nuori palveluviidakossa -tehtävän voi toteuttaa myös Hevarissa tai muun nuorten ryhmän kanssa. Tällöin voidaan verrata ammattilaisten ja nuorten näkemyksiä alueen palveluista ja niiden tavoitettavuudesta.

### **Kysymykset nuorten Hevari-ryhmään**

Mikäli yhteiskehittämisen prosessin ohessa toteutetaan nuorten Hevari-valmennus tai jokin muu nuorten ryhmätoiminto, yhteiskehittämispajan osallistujat voivat välittää pajan päätteeksi kysymyksiä ja terveisiä nuorille käsiteltäväksi omaan toimintaansa. Kysymyksiä ja terveisiä voi esittää anonyymisti tai halutessaan esimerkiksi videotervehdyksen muodossa.

## 2. tapaaminen: Palvelujen aukkopaiikkojen kartoitus ja paremmasta unelmointi

Ensimmäisessä yhteiskehittämispajassa kartoitettiin palveluja toteuttavia tahoja ja alustavasti pohdittiin, mitä aukkopaiikkoja nuorten palveluissa omalla pakkakunnalla saattaa olla. Samalla mietittiin, tekevätkö ammattilaiset päällekkäistä työtä toistensa kanssa. Toisella pajakerralla lähdetään työstämään alueen aukkopaiikkoja ja unelmoimaan paremmista palveluista nuorille.

### Viestien välitys ja läpikäynti Hevari/yhteiskehittämispaja

Edellisellä pajakerralla osallistujat ovat pystyneet välittämään kysymyksiä ja terveisiä nuorille Hevari-valmennukseen tai muuhun nuorten ryhmään, mikäli toimintoja toteutetaan prosessin ohessa. Käydään läpi nuorilta saatu palaute keskustellen.

Myös nuorilla on mahdollista välittää yhteiskehittämisen pajaan kysymyksiä, ajatuksia, palautetta ja terveisiä anonyymisti. Käydään läpi nuorilta nousseita kysymyksiä.

### Palvelujen aukkopaiikat

Osallistujat jaetaan pienryhmiin. Pienryhmissä osallistujat miettivät alueen nuorten palveluissa ilmeneviä aukkopaiikkoja ja ne kirjataan ylös esimerkiksi fläpille. Osallistujille annetaan työskentelyn avuksi vinkkilistaus, jonka voi heijastaa esimerkiksi valkokankaalle tai jakaa tulosteina kullekin ryhmälle.

- Miten tuetaan nuorten yksilöllistä elämää asumisen ratkaisuilla ja itsenäistä elämää tukevilla palveluilla?
- Nuorten vapaa-aika ja sen tukeminen?
- Yksilölliset palvelut, kuinka toteutetaan?
- Miten saadaan aktivoitua nuoria oman elämänsä haltuun ottamiseksi?
- Tarpeen mukaiset avut ja tuet sekä itsenäistä elämää tukevat palvelut?
- Kustannukset ja palvelurakenne, mitkä ovat mahdollisuudet, mikä on "kustannustehokasta"? (Ennakointia) → kustannustehokkaat ja yli hallintorajojen ylittävät palvelut, jotka vastaavat nuorten palveluihin?
- Nuorten äkilliset avuntarpeet, kuinka niihin vastataan? (älylaitteet, yöaikainen/viikonlopun apu?)
- Henkilökohtainen budjetointi nuorten palveluissa?
- Nuorten omat vaikuttamisen mahdollisuudet palveluihin?
- Haja-asutusalueiden nuorten palvelut?
- Koulutus- ja työmahdollisuudet
- Armeija
- Terveystuho
- Sosiaalipalvelut
- Palvelujen loppuminen/lopettaminen
- Nuoren "nivevaiheet"
- Palvelujen ulkopuolella olevat nuoret

Ryhmät esittelevät työnsä toisille. Keskustelua, millaisia aukkopaikkoja alueelta löytyy.

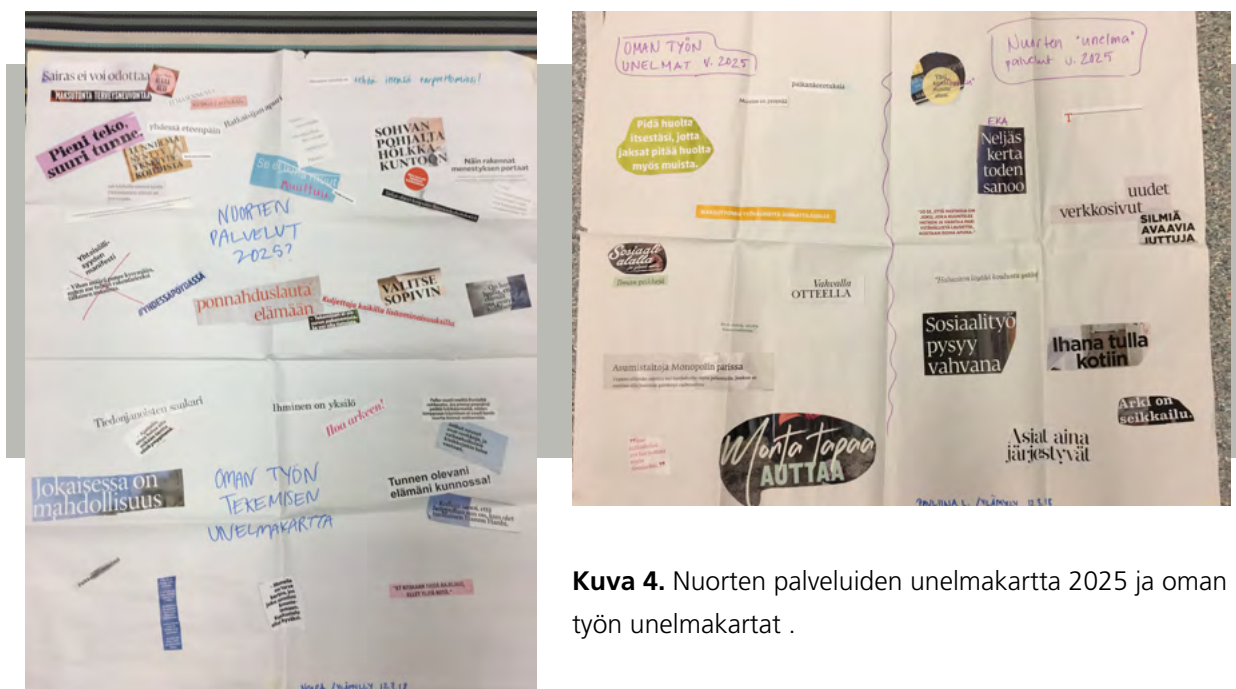
## Unelmointia paremmista nuorten palveluista

Osallistujat työstävät kaksivaiheisen unelmakartan.

1. NUORTEN PALVELUJEN UNELMAKARTTA vuonna 2025 (keskiössä vahvaa sosiaalista tukea tarvitsevat nuoret aikuiset)
2. OMAN TYÖN TOTEUTTAMISEN/TEKEMISEN UNELMAKARTTA

Muokkaa tehtävänannon vuosilukua siten, että unelmakartta muodostetaan noin viiden vuoden päähän.

**Ohjeistus tehtävään:** Valitse lehdistä sellaisia kuvia, jotka ilmaisevat sitä, mikä on sinulle tärkeää ja mitä haluat työltäsi ja nuorten palveluilta. Älä mieli, mikä on mahdollista tai saatavuttavissa, vaan anna unelmillesi lupa tulla esiin. Kun tunnet, että olet leikannut kuvia ja tekstejä tarpeeksi, ala sommittelemaan ja liimaamaan niitä kartongille. Karttaan voi leikatujen kuvien ja tekstien lisäksi piirtää, kirjoittaa, liimata tarroja jne.



**Kuva 4.** Nuorten palveluiden unelmakartta 2025 ja oman työn unelmakartat .

**Vinkki!** Nuoret voivat työstää Hevarissa tai muun nuorten ryhmän kanssa oman Nuorten palvelujen unelmakartan. Nuorten työstämä unelmakartta toimii erinomaisesti keskustelunvirittäjänä yhteiskehittämisen pajassa.





Kuva 5. Nuorten työstämät palvelujen unelmakartta.

Unelmakarttojen esittelemisen ja niistä keskustelua. Mikäli aika unelmakarttojen läpikäymiseen ei riitä, voi unelmakartat käydä läpi seuraavalla kerralla.

### Kysymykset nuorten Hevari-ryhmään.

### 3. tapaaminen: Aukkopaikasta kukoistavaksi palveluksi?

Edellisissä yhteiskehittämispajoissa kartoitettiin palveluja toteuttavia tahoja, pohdittiin nuorten palveluissa ilmeneviä aukkopaiikkoja sekä unelmoitiin kattavista, toimivista ja aukottomista nuorten palveluista. Tällä kerralla jatketaan työskentelyä nuorten palveluissa ilmenneiden aukkopaiikkojen parissa. Tällä kerralla käydään läpi myös edellisellä kerralla työstetyt unelmakartat, mikäli edellisellä kerralla aikaa siihen ei ole ollut.

#### **Viestien välitys ja läpikäynti Hevari/yhteiskehittämispaja.**

##### **Kohti kukoistavia palveluja?**

Kerrataan edellisten kertojen keskustelut ja tehdyt työt. Aiemmillä kerroilla tehdyt työt on hyvä ripustaa seinille esille.

**Vaihe 1.** Osallistujat saavat uudelleen tutustua tehtyihin materiaaleihin, jotka on etukäteen aseteltu toimitilaan esille. Osallistujat poimivat yksilötyöskentelynä työstetyistä materiaaleista 1-3 kehittämistarvetta, joita alueen nuorten palveluissa tulisi kehittää, jotta nuorten palvelut olisivat kattavammat ja vastaisivat paremmin nuorten tarpeita. Kehittämistarpeet kirjoitetaan post it -lapuille.

**Vinkki!** Muistuta osallistujia palaamaan myös aiemmillä kerroilla käytyihin keskusteluihin ja nuorilta tullessiin toiveisiin ja ajatuksiin kehittämistarpeita valittaessa. Kehota valitsemaan tarpeita, jotka on mahdollista toteuttaa ja jotka halutaan toteuttaa.

Osallistujat kertovat poimimansa kehittämistarpeet yhteisessä keskustelussa. Kehittämistarpeet kirjataan ylös esimerkiksi fläpille kaikkien nähtäville.

**Vaihe 2.** Fläpillä esillä olevista kehittämistarpeista valitaan yhdessä kolme yhteistä kehittämistarvetta, joiden kanssa osallistujat haluavat jatkotyöskennellä.

**Vaihe 3.** Osallistujat jaetaan pienryhmiin. Jokaiselle pienryhmälle jaetaan oma edellisessä työskentelyvaiheessa valittu kehittämistarve jatkotyöstettäväksi. Ryhmille jaetaan fläpiti, johon kirjataan mitä tulee tehdä, jotta asiaa saadaan vietyä eteenpäin. Jos kyseessä on esimerkiksi toiminta voi pohtia

- mitä toiminta sisältää?
- mitä toiminnan aloittamiseksi tarvitaan?
- mitä vaaditaan toiminnan aikaansaamiseksi alueelle?

Osallistujille annetaan työskentelyn avuksi vinkkikysymyksiä, jotka voi heijastaa esimerkiksi valkokankaalle tai jakaa tulosteina kullekin ryhmälle.

- Millaisia ideoita, ratkaisuja, yhteistyökuvioita?
- Kustannukset?
- Uudet tavat toimia?
- Mitä täytyy tehdä, jotta esim. toiminta saadaan toteutettua, mitä se vaatii?

Töiden esittelyt, keskustelua aiheista. Mikäli aika ei riitä tällä kerralla käydä läpi tehtyjä aukokopaikkojen jatkokartoituksia, voi tämän tehdä seuraavalla tapaamiskerralla.

**Kysymykset nuorten Hevari-ryhmään.**

## 4. tapaaminen: Puheista suunnitelmiin ja tekoihin

### *”kohti täyden kympin konkreettista apua”- osallistuja*

Edellisissä yhteiskehittämispajoissa kartoitettiin palveluja toteuttavia tahoja, pohdittiin ja työstettiin nuorten palveluissa ilmeneviä aukkopaiikkoja sekä unelmoitiin kattavista, toimivista ja aukottomista nuorten palveluista. Tällä kerralla jatketaan työskentelyä nuorten palveluissa ilmenneiden aukkopaiikkojen parissa luoden alustavia toimintasuunnitelmia. Tällä kerralla käydään läpi myös edellisellä kerralla työstetyt aukkopaiikkojen jatkotyöstöt, mikäli edellisellä kerralla aikaa siihen ei ole ollut.

### **Päivän fiilis; ”Hellurei ja helkkarin tunteet”**

Levitä Omat avaimet -projektissa tuotetut ”Hellurei ja helkkarin tunteet”-kortit pöydälle, siten, että osallistujat näkevät ne helposti. Voit hyödyntää tehtävässä myös muita tunnekortteja, kuten Hyvän mielen -tunnekortteja.

Kokemusasiantuntija voi ohjeistaa harjoituksen.

**Ohjeistus tehtävään:** Valitse korteista sellainen, joka puhuttelee sinua tänään jollakin tavalla.

Osallistujat jakavat vuorotellen toisilleen perustelut, miksi valitsivat kyseisen kortin. Tehtävä toimii oivana irtiottona työkiireestä ja orientoitumisena yhteiskehittämiseen.

### **Viestien välitys ja läpikäynti Hevari/yhteiskehittämisen paja**

#### **Tulevaisuuden muistelua**

Tulevaisuuden muistelun avulla irrottaudutaan nykyhetkestä, muistellaan hyvää lähitulevaisuutta ja etsitään kehittämisen kohteelle uusia toteutuksen ratkaisuja. Tässä dialogissa osallistujia rohkaistaan heittäytymään.

Osallistujat ovat valinneet edellisellä kerralla 1-3 palvelujen aukkopaiikkaa, joita jatkotyöstetään. Osallistujat jaetaan ryhmiin sen perusteella, kuinka monta kehittämisen kohdetta heillä on. Kukin pienryhmä ottaa käsiteltäväkseen yhden kehittämisen kohteen. Pienryhmille jaetaan reilusti fläppipaperia, joihin muistelmat voi kirjata ylös.

Ohjaaja kertoo osallistujille muistelukysymykset tauottaen riittävästi aikaa työskentelylle.

**\*Aukkopaiikka\***- kohdassa ohjaaja kertoo osallistujien valitseman aukkopaiikan.

”Viiden vuoden kuluttua valittu/valitut aukkopaikka/-paikat on ratkaistu ja saatu toimiviksi konsepteiksi.”

1. Vuonna X **\*aukkopaikka\*** on toimiva konsepti. Mitä kaikkea se sisältää, ketkä ovat tehneet asian eteen töitä, keitä on mukana toiminnassa, missä sijaitsee? Kuka hyötyy **\*aukkopaikka\*** ja miten?
2. Mitä **\*aukkopaikka\*** pystyttäminen ja toimintaan saaminen vaati sekä edellytti?
3. Mitä haasteita kohdattiin matkan varrella ja kuinka ne ratkaistiin? Mitä yhteistyötahoja saatiin mukaan ja miten?
4. Oliko matkan varrella jarruttavia tekijöitä?
5. Mitkä yhteistyötahot ovat ajaneet toimintaa voimakkaimmin eteenpäin?
6. Mitä on tarjolla 10 vuoden kuluttua (vuonna X)? Miltä **\*aukkopaikka\*** näyttää vuonna X?

Käydään työtöt yhdessä läpi ja tarvittaessa tehdään töihin lisäyksiä. Sijoitetaan työt seinälle kaikkien nähtäville.

**Vinkki!** Tarpeen tullen myös kunkin aukkopaikan tulevaisuuden muistelu voidaan suorittaa erikseen. Tällöin suosittelemme varaamaan lisätapaamisia asian työstämiseksi.

### **Konkreettisten suunnitelmien luominen**

Osallistujat tekevät pienryhmissä tulevaisuuden muistelun pohjalta toimintasuunnitelman palvelujen kehittämiseksi. Suunnitelmassa määritellään keinot kehittämistarpeiden ratkaisemiseksi, yhteistyösuhteet ja vastuut, kustannukset, uudet työtavat, osallistuvat tahot ja toimijat jne.

Toimintasuunnitelmien läpikäyminen yhdessä keskustellen.

Toimintasuunnitelmiin palataan vertailukehittämisen tapaamisen yhteydessä, jolloin tarkastetaan, ovatko suunnitelmat edenneet.

### **Kysymykset nuorten Hevari-ryhmään.**

Nuorten vastaukset voidaan toimittaa osallistujille joko sähköpostitse tai kertoa vertailukehittämisen tapaamisessa.

## 5. tapaaminen: Vertailukehittämisen tapaaminen – yhteiskehittämistä yli kunta- ja organisaatorajojen

Yhteiskehittämispajoihin osallistuneille järjestetään mahdollisuus viidenteen tapauksiskertaan, vertailukehittämisen pajaan. Tähän tapaamiseen on hyvä laajentaa osallistujaverkostoa, esimerkiksi yli kuntarajojen tai organisaatorajojen. Vertailukehittämisen pajan teema nousee aiemmin toteutetuista yhteiskehittämisen pajakertojen pohjalta, mikä teema on noussut eniten keskusteluun tai mistä teemasta osallistujat haluavat jatkaa työstämistä.

Vertailukehittämisen tapaamisen voi luoda joko yhteen tilaan tai esimerkiksi videovälitteisesti useamman kunnan välille.

Tarkoituksena vertailukehittämispajalla on, että ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat pääsevät vaihtamaan kokemuksiaan, mielipiteitään ja omaa tietouttaan käsiteltävästä teemasta omissa palveluissaan ja omalla alueellaan sekä kuulemaan kuinka toimintaa on toteutettu tai viety toisella paikkakunnalla eteenpäin.

Tapaamiskerralla palataan myös yhteiskehittämispajoissa työstettyihin toimintasuunnitelmiin, ovatko toiminnot edenneet ja miten?

### SWOT-analyysi

Osallistujat jaetaan alueellisiin pienryhmiin työstämään teeman SWOT-analyysiä (kuvio 3).

Aihe: Esimerkiksi Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalan kentällä.

SWOT-analyysi kattaa neljä osa-aluetta: vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhkat. Työskentelymenetelmä mahdollistaa jatkokysymyksen; mitä jatkossa?

**Vinkki!** Osallistujien SWOT-analyysipohjat on hyvä luoda etukäteen.

Töiden purkaminen yhdessä mahdollistaa yhteisen keskustelun, tarkennukset, yhtäläisyyksien löytämisen, hyvien kokemusten/testattujen kokeilujen kokemustiedon vaihtamisen jne.



### VAHVUUDET

- Sitoutuminen (ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat)
- Toivon tuominen
- Vertaisuus työssä
- Ymmärryksen lisääntyminen puolin ja toisin
- Kokemusasiantuntijoiden voimaantuminen
- Madaltaa kynnystä lähteä toimintaan mukaan

### HEIKKOUEDET

- Tiukka tietosuoja
- Resurssit
- Kokemusasiantuntijoiden ohjausvastuu ja tuen antaminen?
- Tietous kokemusasiantuntijuudesta on vielä vähäistä

### MAHDOLLISUUDET

- Koulutetaan omat kokemusasiantuntijat alueille
- Yhteistyön tiivistyminen
- Uudet ja hyvät toimintamallit työskentelyyn
- Kokemusasiantuntijan työllistyminen
- Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyö

### UHKAT

- Omien voimavarojen rajaaminen
- Kokemusasiantuntijan roolissa pysyminen
- Kokemusasiantuntijoiden uupuminen

**Kuvio 3.** SWOT-analyysien "Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalan kentällä" tiivistelmä Omat avaimet-projektin toteuttamasta vertailukehittämispajasta.

**Vinkki!** Yhteiskehittämistoimintojen jälkeen osallistujat voivat luoda yhdessä kirjeen kuntapäätäjille pajatoimintojen keskeisestä annista ja alueen palvelujen kehittämistarpeista käsiteltäväksi. Kirjeen liitteeksi on suositeltavaa lisätä myös yhteiskehittämispajojen muistiot.

# Yhteiskehittämisen arviointi

---

**P**alvelujärjestelmän kehittämiseksi toteutettujen yhteiskehittämispajojen tuotokset on koottu osaksi arviointiaineistoa. Osallistujilta kerättiin kirjallinen palaute pajojen toimivuudesta ja onnistumisesta. Kaikille yhteiskehittämiseen osallistuneille toimijoille on toimitettu myös Webropol-kysely, kuinka yhteiskehittämispajoissa luonnostellut kehittämistavoitteet ovat lähteneet etenemään pilottialueella.

Yhteiskehittämisen tuloksia ja vaikutuksia on mitattu ja todennettu muun muassa seuraavalla tavalla:

1. Toteutuneiden yhteiskehittämispajojen määrät ja osallistujamäärät
2. Yhteiskehittämispajoihin osallistuvien toimijoiden palautteet pajatyöskentelyjen koetuista hyödyistä
3. Muutokset palvelujärjestelmässä; muun muassa nuorten vaikuttamismahdollisuuksien lisääntyminen, nuorten kokemusasiantuntijoiden näkemysten huomioiminen palvelujen toteutuksessa.

# Lähteet

Hagman, Katja & Hirvikoski, Tuija & Wollstén, Piia & Äyväri, Anne 2018: Yhteiskehittämisen käsikirja. Espoon kaupunki. Saatavilla: <https://www.theseus.fi/handle/10024/151289>

Hietala, Outi & Rissanen, Päivi 2015: Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Kuntoutussäätiö & MTKL.

Hietala, Outi 2019: Yhteiskehittäminen vahvistaa kaikkien osallisuutta [verkkajulkaisu.] Suuntaaja 1/2019. Saatavissa: <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-12019-yhteiskehitt%C3%A4minen/yhteiskehitt%C3%A4minen-vahvistaa-kaikkien-osallisuutta>

Huuskonen, Päivi 2019: Yhteiskehittämisen mahdollisuuksia ja sudenkuoppia [verkkajulkaisu.] Suuntaaja 1/2019. Saatavissa: <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-12019-yhteiskehitt%C3%A4minen/yhteiskehitt%C3%A4misen-mahdollisuuksia-ja-sudenkuoppia>

Kangas, Matias 2019: Nuorten aktivoiminen kannattaa. [verkkajulkaisu.] Suuntaaja 1/2019. Saatavissa: <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-12019-yhteiskehitt%C3%A4minen/nuorten-aktivoiminen-kannattaa>

Keränen, Krista 2015: An exploration of the characteristics of co-creation in the B2B service business. Sidney Sussex College Department of Engineering University of Cambridge. Saatavissa: <https://www.repository.cam.ac.uk/handle/1810/252638>

Mielenterveyden keskusliitto: Voimavaravalmennuksen työkirja. Saatavissa: [www.mtkl.fi](http://www.mtkl.fi)

Mykkänen, Titta 2019: Kokemusasiantuntijana toimiminen voimaannuttaa. [verkkajulkaisu.] Suuntaaja 1/2019. Saatavissa: <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-12019-yhteiskehitt%C3%A4minen/kokemusasiantuntijana-toimiminen-voimaannuttaa>

Mäki-Fränti, Mia 2016: Kokemusasiantuntijuus sosiaaliaseman henkilöstön näkökulmasta. Tutkimus Tampereen Sarviksen sosiaaliasemalla. Sosiaalityön Pro Gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

Nordling, Marja & Rauhala, Liisa 2011. Kokemusasiantuntijuus ja vertaistoiminta. Teoksessa Moring, Juha & Martins, Anne & Partanen, Airi & Bergman, Viveca & Nordling, Esa & Nevalainen, Veijo (toim.) Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009–2015. Toimeenpanosta käytäntöön 2010. THL. Raportti 6/2011.

Nordling Esa & Hätönen, Heli 2013: Miten toteutuu kokemusasiantuntijatoiminta? Teoksessa Moring, Juha & Bergman, Viveca & Nordling, Esa & Markkula, Jaana & Partanen, Airi & Soikkeli, Markku (toim.) 2012. Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009 – 2015. Monipuolista sisällöllistä kehittämistä. THL, Työpaperi 15/2013.

Savolainen, Jenni 2019: Aidosti vaikuttamassa. [verkkajulkaisu.] Suuntaaja 1/2019. Saatavissa: <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-12019-yhteiskehitt%C3%A4minen/aidosti-vaikuttamassa>

STM. Mielen terveys- ja päihdesuunnitelma 2009: Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielen terveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 3/2009.

Tandem-projekti. Saatavissa: [www.innokyla.fi](http://www.innokyla.fi)

Tarve-projektit. Saatavissa: [www.innokyla.fi](http://www.innokyla.fi)

# Muistiinpanoja:

# OMAT AVAIMET-PROJEKTI (2017 - 2019/STM)



Mielenterveyden  
keskusliitto