

# ARVO ihmiselle -hanke (2020-2022): järjestö- ja diakonia toiminnan yhteistyön tuloksia



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus



Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Ohjelma

- **9:30 – 10:00 Kahvit**
- **10:00 – 10:10 ARVO ihmiselle -hankkeen toimenpiteet, tulokset ja opittua**  
projektipäällikkö Milla Roininen, Turun AMK
- **10:10 – 10:30 Verkostokartta ja verkostomainen työtapa**  
projektikoordinaattori, yhteiskunnallisen työn diakoniatyöntekijä Satu Pietilä,  
Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä
- **10:30 – 10:50 Osallisuusindikaattori ja BIKVA-arviointi – kuinka saada  
hankkeen vaikutukset näkyviksi?**  
yliopettajat Kari Salonen ja Ritva Laaksonen-Heikkilä, Turun AMK
- **10:50 – 11:00 Tulevaisuuden suunnitelmat: jatkoa ARVO ihmiselle**  
projektipäällikkö Milla Roininen, Turun AMK



# ARVO ihmiselle -hanke



Projektipäällikkö **Milla Roininen**, Turun AMK

**ARVO ihmiselle -hankkeen ideana** oli ruoka-apupaikkoja ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja ylläpitävien toimijoiden kokoaminen yhteen ja heidän ohjauksellisen toimintansa tukeminen kohderyhmän auttamiseksi. Löytää ja tukea jokaisen hanketoimijan erityisosaamista niin, että vähillä resursseilla saadaan enemmän aikaiseksi.

**Kohderyhmänä** hankkeessa oli työttömät, työelämän ulkopuolella olevat ja työmarkkinoilla kaikkein heikoimmassa asemassa sekä haasteellisessa elämäntilanteessa olevat henkilöt. Toimenpiteitä kohdistettiin erityisesti 30–64 -vuotiaisiin henkilöihin.

Toinen hankkeen varsinainen kohderyhmä ovat vapaaehtoiset tai palkatut työntekijät (ei saa olla hanketyöntekijä) ruoka-apupaikoissa ja matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Toimenpiteet, tulokset ja opittua



## Toimenpiteet

- kiertävät Hyvinvointia elämään -ryhmät 6 eri matalan kynnyksen toimipaikassa Turussa, osallistujia yhteensä noin 70
- alueina pääasiassa Turku ja Kaarina sekä kokeiluna Raisio
- työntekijöiden ja vapaaehtoisten haastattelut ja tuki
- verkostokartan ja verkostomaisen työtavan kehittäminen

## Tulokset

- alueellinen digitaalinen verkostokartta verkkosivulla arvoihmiselle.fi
- läpileikkaava verkostomainen työtapa ja työvälineet (opas)

## Opittua, havainnot

- osallisuus – digiosallisuus tai digisyrjäytyminen
- kokemusasiantuntijuus, arjen taidot
- vapaaehtoisten rooli nyt ja tulevaisuudessa
- avuntarve ei ole vähenemässä, mutta rahoitus ei lisäännä

→ osaamisen jakaminen ja yhteistyö korostuu

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Kiertävät kasvua ja työtä -ohjelma



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

# ARVO IHMISELLE

Verkostomainen työskentely järjestö-  
ja diakoniatyössä

OPAS





# Verkostomainen työtapa ja verkostokartta

Projektikoordinaattori, yhteiskunnallisen työn diakoniatyöntekijä  
**Satu Pietilä**, Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä

Julkisen ja kolmannen sektorin sekä diakonian eri toimijoiden palvelutarjonta on kattava.

**Haaste:** Miten eri palveluiden saumaton yhteensovittaminen tukee haasteellisessa elämäntilanteessa olevia ihmisiä palveluiden piiriin. Löytää eri toimijoiden kesken synergia, yhdessä olemme enemmän.

Koimme tärkeänä, että tietyt palvelut pysyisivät lähiöissä. Hankkeen aikana toteutimme Hyvinvointia elämään -ryhmiä 6 eri toimipaikassa Turun alueen lähiöissä sekä yksi toiminnallisen ryhmän kokeilu.

Ryhmistä tullut palaute rohkaisee kehittämään edelleen moniammatillista yhteistyötä (kunta–järjestöt–diakonia), jossa korostuu asiakaslähtöinen tuki; asiakkaan kanssa ja hänen toimintaympäristössään.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Verkostomainen työtapa ja verkostokartta



ARVO ihmiselle -hankkeella haettiin ratkaisua siihen, miten eri järjestöjen ja diakoniatyön palveluita, tehtäviä, rooleja ja vastuita määritetään sekä madaltamaan raja-aitoja eri sektorien välisessä yhteistyössä.

Turun alueen järjestöjen ja diakoniatyön yhteistoiminnan helpottamiseksi luotiin alueellisen verkostokartan pohja (arvoihmiselle.fi), jonka avulla löytyy mistä saa tietoa ja tukea eri palveluista, mitä on tarjolla mm. digiasiat, ruoka-apu (ruokakassijaot, yhteisöruokailut), eri kohtaamispaikkojen ryhmätoiminta sekä tuettu työllistäminen (kuntouttava työtoiminta, työllisyystyöt).

[www.arvoihmiselle.fi](http://www.arvoihmiselle.fi)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Uuden verkostokartan avulla  
kuvataan alueellisia toimijoita ja  
heidän palvelujaan.





# Osallisuusindikaattori ja hankkeen vaikutukset



Yliopettaja, asiantuntija **Kari Salonen**, Turun AMK

## Digiapuryhmät

- Digiapu-ryhmät (35 osallistujaa) toteutuivat vuosina 2021–2022 suunnitelmien mukaisesti.
- Osallistujamäärät keväällä olivat suunnilleen samanlaisia syksyn 2021 ryhmien kanssa.
- Valtaosa osallistujista oli uusia kävijöitä, joten digiryhmät olivat tavoittaneet henkilöitä, joille digikurssi oli ajankohtainen.
- Aihepiireinä olivat puhelimet, tietokoneet, tabletit, netti ja muutamissa paikoissa viihde.
- Erityisesti kiitosta tuli kädestä pitäen -ohjauksesta eli ohjaaja ehti neuvoa osallistujia yksitellen ja näyttämään laitekohtaisesti, miten jokin toimenpide siinä toteutetaan.
- Tärkeäksi koettiin myös muassa salasana, käyttäjätunnukset, henkilökohtainen käyttäjäprofiili ja kirjautuminen erilaisiin verkkopalveluihin.

Kasvu ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Digiryhmien ohjaus

- Muutama henkilö ilmoitti tulleensa vain viettämään aikaa tai tapaamaan muita.
- Eniten pelättiin tietoturvaongelmia, nettihuijauksia ja roskapostia.
- Huolta herättivät myös käyttäjä-tunnusten ja salasanojen unohtaminen sekä jatkuvat päivitykset.
- Pieni ryhmäkoko ja hyvä ilmapiiri ovat ensiarvoisen tärkeitä.
- Yksimielisiä oltiin siitä, että henkilökohtainen opastus oli tarpeen varsinkin vaikeimmissa asioissa.
- Tuloksista käy myös ilmi se, että toista ihmistä opastettaessa asioita ei tule tehdä asioita heidän puolestaan, vaan näyttää heille, miten yhdessä ongelma ratkaistaan.
- Ohjattavan on päästävä itse tekemään ja kokeilemaan.
- 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.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

# Osallisuuden toteutuminen digiryhmissä

- Digitaalinen osallisuus liittyy vahvasti digitaaliseen hyvinvointiin.
- THL: n (2021) mukaan digiosallisuuden edistämiseksi pyritään siihen, että ihmiset olisivat enemmän osallisia nykyajan digimaailmassa.
- Digiosallisuudessa ei ole kysymys pelkästään ihmisten digitaidoista ja mahdollisuudesta digitaaliseen teknologiaan käyttöön, vaan myös digipalvelujen helppokäyttöisyydestä, saavutettavuudesta ja turvallisuudesta.
- Tutkimuksen tehtävänä oli saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin: (1) millaisia ongelmia digitalisaatio oli tuonut kehityksestä syrjään jääneille, (2) millaista opastusta he tarvitsivat ja (3) miten digiryhmät olivat heitä auttaneet.
- Aineisto kerättiin syksyn 2021 aikana ja haastatteluihin osallistui 20 digiryhmien osanottajaa iältään 45-67 vuotta.
- Lähes kaikki omistivat älypuhelimien. Voitaneen siksi olettaa, että digiryhmiin osallistuvat lähinnä sellaiset henkilöt, joilla oli jo älylaite ja jotka halusivat saada opastusta laitteensa käytössä.
- Lähes kaikki haastateltavat pitivät digineuvontaa tärkeänä.
- Noin puolet (50 %) kertoi osallistuneensa digiryhmään oppiakseen älylaitteiden käyttöä ylipäätään, ja noin kolmasosalla (30 %) tärkein syy osallistua oli jokin tietty ongelma älylaitteen käytössä.



# Osallisuuden kokemus Hyvinvointia elämään-ryhmissä

- Osallisuus yhteisöihin, ryhmiin ja erilaisiin aktiviteetteihin on nostettu valtakunnan tasolla yhdeksi tärkeäksi teemaksi osana kansalaisten hyvinvointia.
- Osallisuutteen sisältyvät osallisuus omassa elämässään, osallisuus vaikuttaa asioihin ja osallisuus paikallisissa elinympäristöissä ja yhteisöissä.
- Kysely ruoka-aputoiminnasta ja osallisuudesta vuonna 2022 (31 vastaajaa).
- THL:n osallisuusmittari (10 kysymystä Likert-asteikko).
  
- Kokonaisuudessaan kyselyyn osallistujien vastauksissa näkyy vahva luottamus itseen, osallisuuteen ja omiin asioihinsa vaikuttamiseen. Tämä ilmenee kaikkien kysymysten keskiarvoissa, jotka olivat välillä 3,5–4,4.
- Miesten ja naisten välillä eroja riippuen kysymyksestä – naiset kokivat osallisuuden toteutuvan kohdallaan miehiä heikommin.
- Ryhmissä etenkin naisten kokemukset omasta osallisuudestaan muuttuivat myönteisimmiksi.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Digiapuryhmissä ohjaaja ehti  
neuvoa osallistujia yksitellen ja  
näyttämään laitekohtaisesti,  
miten toimenpiteitä toteutetaan.



# BIKVA-arviointi ja hankkeen vaikutukset



Yliopettaja, sisältöjohtaja **Ritva-Laaksonen Heikkilä**, Turun AMK

**BIKVA-mallin ajatuksena on**, että asiakkaalla on oleellista tietoa, josta voi olla apua toiminnan kohdentamisessa. Prosessi on oppimislähtöinen ja sen odotetaan voivan vaikuttaa toiminnan ja menetelmien kehittämiseen.

- 1. vaiheessa on tärkeää kuulla asiakkaita.** Heidän näkemyksensä toimivat työntekijöiden keskustelujen käynnistäjinä ja eteenpäin viejinä.
- 2. vaiheessa keskeistä on työntekijöiden kyky kuulla asiakkaiden kommentteja ja palautetta.** Työntekijät pohtivat omia käytäntöjä palautteiden pohjalta ja tekevät ehdotuksia toiminnan parantamiseksi.
- 3. 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.
- 4. eli viimeinen vaihe on asiakkailta, työntekijöiltä ja hallintojohtolta saatujen palautteiden esittely poliittisille päättäjille.**

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# BIKVA-arvioinnin haastattelujen tuloksia

## Ryhmähaastattelujen kulku: asiakkaat, työntekijät ja johto/esihenkilöt

**Asiakashaastattelut** toteutus: ryhmä- ja yksilöhaastatteluina. Molemmissa oli samat teemat.

**Työntekijöiden ja esihenkilöiden/johdon ryhmähaastattelujen** toteutus: asiakashaastattelujen ja työntekijöiden haastatteluiden tuloksien esittely

Ryhmähaastattelu **kaikille ryhmille** eteni teemoittain (haastattelun pääteemoja oli kolme)  
Jokaisella osallistujalla oli oma puheenvuoro  
Lopuksi vapaa sana



# BIKVA-arvioinnin haastattelujen tuloksia

## Asiakashaastattelujen tuloksia:

- 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”.
- Palvelujen saatavuus ja palveluohjaus on merkittävää asiakkaiden näkökulmasta - yhden paikan periaate eli avun saa kerralla yhdestä paikasta tai sieltä ohjataan eteenpäin palvelupolulla.
- Esille nousi 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-arvioinnin haastattelujen tuloksia

## Työntekijähaastattelujen tuloksia:

- Asiakkaan kohtaaminen tärkeää, **asiakslähtöisyys**, positiivinen kokonaisuus → jatkuvaksi toiminnaksi!
- Myötäelämisen kokemus ja avun tarpeeseen vastaaminen koettiin tärkeänä
- Avun tarvetta paljon - Avoin, kuunteleva, tasa-arvoinen ja kunnioittava kohtelu
- Palvelujen SAATAVUUS ja palveluohjauksen antaminen → Yhden paikan periaate, josta saa avun tai ohjataan eteenpäin palvelupolulla paikka, jossa toimintaa ja palveluohjausta vrt. asiakkaiden vastauksen yhden paikan toiminta (työryhmä sos+th+sh+ruoka-apu tms.)
- Eri toimijoiden YHTEISTYÖ ja sen tiivistäminen - Yhteisöllisyys olennainen osa toimintaa → esim. kortteliklubi-tyyppinen toiminta
- TIEDONKULKU eri toimijoiden välillä ja eri palveluista

## Miten pysyväksi toiminnaksi? – AVOIN ryhmä?

**Ei pelkästään vapaaehtoisvoimin toimiva** – palvelujen pariin ohjaus

Digiryhmän tarve tuli selkeästi esille

Hyvinvointia elämään -ryhmät → valikoima eri teemoja

Pysyvyys ja tuttuus tärkeää

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# BIKVA-arvioinnin haastattelujen tuloksia

## Esihenkilöiden / johdon haastattelujen tuloksia:

- Eri toimijoiden yhteistyö - Työhön uusi mielekkyys ja näkemys tärkeää, yhdessä toimiminen hyvä asia
- Kouluttautumista työntekijöille → Verkostokartta infojen taustaksi
- Asiakaslähtöisyys tärkeää ”valta-asetelmaa, vaan tultu auttamaan” – tärkeää luottamuksen syntymiseen
- **Haasteena:** Kohderyhmän tavoittaminen, markkinointi – uudet tavat, jotta saadaan oikeat ihmiset paikalle. - Jalkautuminen asiakkaiden luokse → esitteiden jako
- **Verkostokartta, sen päivittäminen ja käyttö:** markkinointia, jotta tiedetään siitä ja sen käytöstä sekä hyödyntämisestä. Julkaisussa on käyttöohje, mutta on tärkeää saada verkostokartta kaikkien tietoisuuteen ja käyttöön.
- Miten toiminnan toteutus johdon mielestä? - tieto ja markkinointi oltava räätälöityä!
- **Yhden luukun taktikka:** henkilö saa palvelua ja/tai ohjataan eteenpäin oikeaan palveluun → verkostokartta voi olla apuna  
→ saattaminen palvelujen piiriin!

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# BIKVA-arvioinnin yhteenvetoa ja johtopäätöksiä

Työhön tullut uusi mielekkyys ja näkemys!

Yhdessä toimiminen koettiin hyväksi asiaksi.

Verkostojen luominen hyvää eri toimijoiden välillä. Mukana on monia toimijoita.

ARVO ihmiselle -jatkohankkeeseen tulossa enemmän keskeisiä toimijoita  
→ vahva sisältö, kun ”porukassa” on useita toimijoita!

Vahva pohja näkyviin seuraavaan hakemukseen – monipuolisuus!

## **Kehittäminen jatkuvaksi toiminnaksi keskeistä**

- Yhdessä toimiminen!
- Jatkuvuus, turvallisuus, tuttuus – voimaantuminen on tärkeää sekä pysyvyys → Jokaisella toimintaan osallistujalla tulee olla ”porukka”, missä voi olla ja saada lievitystä yksinäisyyteen

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

# Tulevaisuuden suunnitelmat



Projektipäällikkö **Milla Roininen**, Turun AMK

- **ARVO ihmiselle -hankkeelle** ollaan suunnittelemassa jatkohanketta keväällä 2023 avautuvasta ESR+-rahoituksesta
- Ideana on viedä jo tuloksia pidemmälle käytäntöön: jatkaa ryhmätoimintaa, kehittää verkostokarttaa ja valmentaa lyhytkoulutuksen avulla järjestö- ja diakoniakentän toimijoita palveluohjaukseen liittyvän osaamiseen kasvattamiseksi
- Tällä hetkellä jatkohankkeessa mukana ovat Turun ja Kaarinan srk-yhtymä, Turun kaupunki, SPR:n Varsinais-Suomen piiri, Fingerroosin säätiö, Lounais-Suomen Martat ja Turun AMK

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Kiitos!



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

**Vipuvoimaa**  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto