

Hyvinvointipalveluiden kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyy- den pohjalta maaseudulla–hankkeen (KAMPA) loppuraportti

KAMPA
KAMPA



TIIVISTELMÄ

PaKaste II –hankkeen KAMPA – osahanketta (=Hyvinvointipalveluiden kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden pohjalta maaseudulla) on toteutettu ajalla 1.10.2011-31.7.2013 Keski-Pohjanmaalla Kokkolassa ja Kruunupyssä sekä peruspalveluliikelaitos Jytan muodostavissa kunnissa (Halsua, Kannus, Kaustinen, Lestijärvi, Perho, Toholampi ja Veteli) ja Etelä-Pohjanmaalla Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alueella (Alajärvi, Vimpeli ja Soini). Kehittämistoiminnan tavoitteena on ollut sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän kehittäminen tukemalla palvelurakenneuudistuksen tavoitteiden toteutumista. Tavoitteeseen on pyritty mallintamalla kuntien/yhteistoiminta-alueiden ja kuntalaisten vuorovaikutuskäytäntöjä sekä ottamalla kansalaisosallistuminen osaksi sote-palvelujen suunnittelua ja toteutumista. KAMPA-hankkeen tavoitteena on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmien kehittäminen:

1. kehittämällä kansalaisvaikuttamisen menetelmiä ja asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksia
2. vahvistamalla ehkäisevää ja osallistavaa työtä sekä
3. kehittämällä yhteisöllisiä ja eri sektorirajat ylittäviä palvelujen tuottamismalleja.

Hankkeen alueilla ja kunnissa on pilotoitu kansalaisvaikuttamisen menetelmiä, asiakasosallistumiseen perustuvia toimintakäytäntöjä, yhteisöllisiä palvelujen tuottamismalleja sekä vahvistettu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ehkäisevän ja osallistavan työn osaamista. Paikallisten pilottien kautta hankkeessa on tuotettu valtakunnallisesti sovellettavaa uutta tietoa, osaamista ja mallinnuksia kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi sote-palvelujen rakenteissa, ajattelussa ja toimintakäytännössä.

Hankkeen tulosten pohjalta voidaan todeta, että suurkunnille, kuntayhtymille ja yhteistoiminta-alueille on suuri, mutta tärkeä haaste kyetä etäältäkin tukemaan paikallista yhteisvastuuta, keskinäistä huolenpitoa ja kansalaisten osallistumista. Uudet lähidemokratian muodot, kuten kansalaisraadit, alueneuvostot tai kyläraatingit vahvistavat sosiaalista yhteenkuuluvuutta ja keskinäinen luottamus syntyy kuntalaisten ja viranomaisten tasavertaisesta ja läheisestä vuorovaikutuksesta. Osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tukeva toimintatapa on mahdollista nähdä kuntien ja yhteistoiminta-alueiden omaa työtä kehittävänä ja työpaineita helpottavana optiona. Yhdessä asiakkaiden ja kansalaistahojen kanssa on mahdollista ehkäistä ongelmia ja edistää hyvinvoinnin toteutumista, vaikka toimintakulttuuri muuttuukin hitaasti.

KAMPA -hanke on onnistunut luomaan yhteisöllisyyttä vahvistavaa toimintaa, se on jakanut ja saanut aikaan hyvää yleistä keskustelua kansalaisosallistumisesta ja yhteisöllisyyden tukemisesta. Kansalaiset ja asiakkaat on tehty ”näkyviksi” sote-palvelujen käyttäjinä ja palvelujärjestelmää lähestytty heidän näkökulmastaan. Hankkeen myötä kansalaisten ja asiakkaiden osallistumisen tärkeyttä on alettu huomioida konkreettisesti sote-palvelujen toteuttamisessa ja kehittämisessä ja tämän toteuttamiseksi on kehitetty ja otettu käyttöön konkreettisia toimintamalleja ja –muotoja.

Hankkeen etenemisestä on tiedotettu aktiivisesti se eri vaiheissa (www.chydenius.fi/kampa), pilottialueiden omilla facebook –sivuilla sekä pitämällä yhteyttä mediaan. Lisäksi hankkeen aikana on järjestetty, useita koulutuksia ja seminaareja. Tarkempaa tietoa kehittämistyön taustoista, tuloksista ja kokemuksista on luettavissa hankkeen toimintaa ja tuloksia esittelevästä ”Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita” –julkaisusta (<https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/40925>). KAMPA – hankkeen kehittämistyön tulokset ovat myös saatavilla Innokylä-ympäristössä (ks. <https://www.innokyla.fi/web/malli381026>).

Sisällys

1 Johdanto	4
2 Hankkeen tavoitteet ja keskeiset toimenpiteet	4
2.1 Konkreettiset menetelmät kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksien ja osallistumisen kehittämiseksi sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä vuorovaikutuksen lisääminen kansalaisten ja palvelujen järjestäjien kesken.....	5
2.2 Kansalaisnäkökulman ja asiakasosallisuuden johdonmukainen soveltaminen koko palveluprosessin läpäisevänä näkökulmana	7
2.3 Kansalaislähtöisten ja yhteisöllisten palveluntuotantomallien kehittäminen	9
2.4 Hankkeessa kertyneen uuden tiedon, osaamisen ja mallinnusten levittäminen valtakunnallisesti.....	11
3 KAMPA-toteuttamismalli: työkaluja osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukemiseen	12
3.1 Paikallisyhteisön osallistavat laatutekijät	13
3.2 Sosiaali- ja terveyspalvelujen organisaation osallistavat laatutekijät	14
3.3 Paikallisyhteisön ja sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän välisen suhteen kehittämisen laatutekijät	16
4 Hankkeen hallinnointi ja henkilöstö	17
5 Selvitys rahoituksesta ja toteutuneista kustannuksista verrattuna alkuperäiseen hankesuunnitelmaan...	19
6 Arviointi hankkeen toteutuksesta ja tuloksista verrattuna alkuperäiseen hankesuunnitelmaan	20
7 Tulosten juurruttaminen ja kehittämistyön jatko	24

1 Johdanto

Ajalla 1.10.2011 – 31.7.2013 toimineen Hyvinvointipalveluiden kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden pohjalta maaseudulla -hankkeen (myöh. KAMPA) tavoitteena on hankesuunnitelman mukaisesti ollut sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmien (sote-palvelujen) kehittäminen tukemalla palvelurakennemuutoksen tavoitteiden (palveluiden saatavuus, laadukkuus ja taloudellisuus) toteutumista. Tavoitteeseen on pyritty mallintamalla kuntien/yhteistoiminta-alueiden ja kuntalaisten vuorovaikutuskäytäntöjä sekä ottamalla kansalaisosallistuminen osaksi kunnan sote-palvelujen suunnittelua ja toteutumista.

KAMPA-hanke on toiminut Keski-Pohjanmaalla Kokkolassa ja Kruunupyssä sekä Peruspalveluliikelaitos JYTAn muodostavissa kunnissa (Halsua, Kannus, Kaustinen, Lestijärvi, Perho, Toholampi ja Veteli) ja Etelä-Pohjanmaalla Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alueen alueella (Alajärvi, Vimpeli ja Soini). Toimialueen kuntien sote-palveluissa on hankkeen toimesta pilotoitu kansalaisvaikuttamisen menetelmiä, asiakasosallistumiseen perustuvia toimintakäytäntöjä, yhteisöllisiä palvelujen tuottamismalleja sekä vahvistettu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ehkäisevän ja osallistavan työn osaamista. Paikallisten pilottien kautta hankkeessa on tuotettu valtakunnallisesti levitettävää ja sovellettavaa uutta tietoa, osaamista ja mallinnuksia kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi sote-palvelujen rakenteissa, ajattelussa ja toimintakäytännöissä.

2 Hankkeen tavoitteet ja keskeiset toimenpiteet

Hankkeen päätavoite tarkentuu kolmeen sisällölliseen toteuttamiskohteeseen tai kehittämistasoon, jotka ovat:

1. Konkreettiset menetelmät kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksien ja osallistumisen kehittämiseksi sote-palveluissa sekä vuorovaikutuksen lisääminen kansalaisten ja palvelujen järjestäjien kesken (Palvelujärjestelmän demokraattisen hallinnan taso).
2. Kansalaisnäkökulman ja asiakasosallisuuden johdonmukainen soveltaminen koko palveluprosessin läpäisevänä näkökulmana (Toiminta-ajattelun taso).
3. Kansalaislähtöisten ja yhteisöllisten palvelutuotantomallien kehittäminen (Palveluntuottamisen taso)

Hankesuunnitelmassa kullekin sisällölliselle toteuttamiskohteelle määriteltiin paikalliset painopisteet ja kehittämissisällöt. Hankkeen käynnistyttyä näitä täsmennettiin vielä alueella järjestetyissä kansalaisfoorumeissa ja yhteistyöpalavereissa.

Paikallisen vaikuttavuuden rinnalla KAMPA-hankkeen tavoitteena on kulkenut valtakunnallinen vaikuttavuus. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi hankkeessa on kiinnitetty erityistä huomiota kehittämistyön dokumentointiin. Käytännössä tämä on tarkoittanut systemaattista kehittämistoiminnan rinnalla tapahtuvaa tiedonkeruuta ja kehittämistyön dokumentointia: niin kehittämistyön etenemiseen vaikuttavien tekijöiden – sitä edistävien ja estävien – kuin sen eri vaiheiden ja syntyneiden toimintamallien kirjaamiseen. Toimintatutkimuksen periaatteita noudattaen kehittämistyön edetessä kerätty tieto analysoitiin ja tältä pohjalta tuotettiin uutta tietoa ja ideoita hyödynnettäväksi kehittämistoiminnan suunnittelussa ja etenemisessä sekä kehittämistyön tuloksena olevien toimintamallien, osaamisen ja tiedon rakentamisessa.

Seuraavassa on kuvattu tarkemmin hankkeen konkreettisia tuloksia hankesuunnitelmassa nimettyjen kolmen kehittämistason sekä valtakunnallisen tiedontuotannon näkökulmista. Kyse on siis toimenpiteistä - pilotoiduista malleista - joiden myötä kansalaisosallistumista ja yhteisöllisyyttä sote-palveluissa on KAMPAn toimialueella kehitetty. Kehittämistaso-jaottelua käytetään tässä käsitteellisenä jäsenyyksenä, mutta on huomioitava, että käytännössä yhdellä tasolla tapahtuva toiminta omaa aina vaikutuksia, jotka ulottuvat myös muille kehittämistasoille. Tarkempaa tietoa kehittämistyön taustoista, tuloksista ja kokemuksista on luettavissa hankkeen toimintaa ja tuloksia esittelevästä ”Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita” -julkaisusta. Julkaisu on saatavilla sähköisessä muodossa Jyväskylän yliopiston julkaisuarkistosta osoitteessa <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/40925>. Eri toimintakäytäntöjen kohdalla mainitut sivunumerot viittaavat tähän julkaisuun.

2.1 Konkreettiset menetelmät kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksien ja osallistumisen kehittämiseksi sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä vuorovaikutuksen lisääminen kansalaisten ja palvelujen järjestäjien kesken

<u>Toimintamallin nimi</u>	<u>Toimintakäytäntö</u>
Paikalliset yhteistyöryhmät kehittämistyön tukena	Kehittämistyötä tukeva yhteistyöryhmä on sote-palveluorganisaation ja kansalaisten edustajista koottu ryhmä, jonka tehtävänä on kehittämistyön suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuminen, sen ohjaaminen ja arviointi sekä yhteydenpito yhteistyöryhmän ja oman taustayhteisönsä kanssa. Yhteistyöryhmän jäsenet valikoituvat kehittämiskohteen ja kiinnostuksen mukaisesti. Yhteistyöryhmät toimivat avoimen kansalaisfoorumin tapaan, jolloin pääpaino on sillä, että asioista ja niiden eri puolista voidaan käydä avointa keskustelua. Tämä edellyttää sitä, että ryhmällä on käytettävissään ajantasainen kehittämisestä koskeva tieto (vrt. edellä systemaattinen tiedonkeruu ja uuden tiedon tuottaminen sekä s. 22 Asiakasarvioija-mallin kehittäminen). Aikataulusyistä työntekijöiden ja kansalaisten kokoaminen samaan ryhmään ei aina ole mahdollista. Tällöin tarvitaan koordinaattori tai yhteyshenkilö, jonka tehtävä on varmistaa tiedonkulku eri ryhmien välillä.

Kansalaisfoorumit / Kyläraatingit	Kansalaisfoorumi tai Kyläraatinki on kaikille kansalaisille avoin keskustelutilaisuus, joka kokoaa yhteen kuntalaisia, yhdistystoimijoita, luottamushenkilöitä ja viranhaltijoita keskustelemaan sote-palveluista sekä niiden kehittämisestä. Kansalaisfoorumissa lähtökohtana on laaja-alainen ja paikallisuutta korostava näkökulma, jossa tiedon vaihtoa tapahtuu puolin ja toisin: kuntalaiset saavat tietoa palveluista ja meneillään olevista kehittämistarpeista organisaation näkökulmasta ja päättäjät kehittämistarpeista ja tehtyjen muutosten vaikutuksista paikallisnäkökulmasta. Kyläraatingin perusajatuksena on siis tasavertainen ”pyöreän pöydän keskustelu”, jossa sekä kuntalaiset että sote-hallinnon edustajat ovat kiinnostuneita toistensa näkemyksistä ja ideoista. (Kts. s. 20, 30 ja 43.)
Hyvinvointipelto-menetelmä	Hyvinvointipelto on vuorovaikutuksen tueksi kehitetty menetelmä, jonka tavoitteena on kannustaa keskustelijoita laaja-alaiseen ja havainnoivaan ajatustenvaihtoon. Fyysisesti hyvinvointipelto on iso värikäs lakana, jossa kuvan keskiossa on metsän reunustama peltoaukea. Hyvinvointipelto rakentuu kolmesta eri kasvuvaiheesta olevasta peltopalstasta: ruskeasta mullospellosta, jossa ei kasva mitään, vihreästä oraalla olevasta pellosta sekä keltaisesta kypsän viljan antimia kuvaavasta pellosta. Salaojia rakentamalla eri peltojen ja asioiden välille voidaan luoda yhteyksiä. Hyvinvointipeltoa hyödynnetään visualisoitaessa kunnan/kylän tms. hyvinvoinnin tilaa. Keskustelua voidaan jatkaa tuomalla ”Hyvinvointipelto” esille paikkaan, jossa eri-ikäiset kuntalaiset asioivat, esim. kunnanvirastoon tai kirjastoon. Kolmannessa vaiheessa hyvinvointipellon kautta esiin nousseet asiat viedään yhteiseen ”puimalaan” kuntalaisten ja päättäjien tietoon. Tältä pohjalta syntyvistä kehittämisideoista voidaan järjestää uusia keskustelutilaisuuksia ja suunnitella kehittämishankkeita. (Kts. s. 44.)
Nuorten ideakilpailu	Eri taustoista tulevien ja eri-ikäisten ihmisten osallistumista sote-palvelujen kehittämiseen tulee tukea juuri heitä innostavalla tavalla. KAMPA-hanke on ollut yhteistyössä eri toimijoiden (kunnat, yrittäjät, kolmannen sektorin organisaatiot) järjestämässä nuorille ideakilpailuja siitä, miten juuri heidän hyvinvointia ja asuinviihtyvyyttä voitaisiin kehittää. Parhaat ehdotukset palkittiin rahapalkinnoilla, ja kertyneiden ideoiden toteuttamista vietiin eteenpäin yhteistyössä nuorten, kunnan sekä alueen yrittäjien ja yhdistysten kanssa. Konkreettisten ideoiden ohella kilpailu antoi nuorille tärkeitä vaikuttamisen kokemuksia: heidän asiansa otetaan vakavasti ja heitä kuunnellaan. (ks. s. 36.)

Tiedon lisääminen kansalaisten osallistumismahdollisuuksista sosiaali- ja terveyspalveluissa	Hanke on ollut aktiivisesti mukana erilaisissa yhteyksissä – niin yhteisissä palaverissa, koulutuksissa, tapahtumissa kuin paikallisessa mediassa – nostamassa esiin kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyviä asioita sekä herättelemässä keskustelua ja tuomassa ehdotuksia siitä, millaisia konkreettisia toimenpiteitä asian suhteen voitaisiin tehdä. Kuten usein todettua, edellyttää uudenlaisen ajattelutavan omaksuminen pitkäjänteistä työskentelyä ja mahdollisuutta yhteiseen keskusteluun: asioiden erilaisten puolien – niin positiivisten kuin negatiivistenkin – esiin nostamista ja kuulemista. (ks. erit. luvut 5 ja 6.)
Kylän/paikkalisyhteisön hyvinvointisuunnitelmat	Kylän/paikkalisyhteisön hyvinvointisuunnitelma on työväline, jonka kautta kansalaiset voivat tuoda esiin tietoa palvelutarpeista, -tarjonnasta sekä käytettävistä olevista resursseista. Hyvinvointisuunnitelma voi liittyä suoraan jo usealla kylällä olemassa oleviin kyläsuunnitelmiin. Parhaimmillaan hyvinvointisuunnitelma toimii viestinkuljettajana ja vuorovaikutuskanavana paikallistason ja kunnallisen palvelujärjestelmän kesken.

2.2 Kansalaisnäkökulman ja asiakasosallisuuden johdonmukainen soveltaminen koko palveluprosessin läpäisevänä näkökulmana

<u>Toimintamallin nimi</u>	<u>Toimintakäytäntö</u>
Asiakas- ja asiantuntijaraadit	Palvelujen käyttäjistä tai eri käyttäjäryhmistä koostuvia asiakas- ja asiantuntijaraateja voidaan hyödyntää monilla tavoin palvelujen ja -palveluprosessien kehittämisessä. Asiakasraateja kootessa on hyvä huomioida, että kuntalaisen näkökulmasta palvelujen asiakkuus ei välttämättä noudattele samanlaisia rajoja kuin palveluorganisaation näkökulmasta. Tästä hyvä esimerkki on Äijäenergia-asiantuntijaraati, jonka tehtävänä tuoda ennaltaehkäisevän työn toimintakäytäntöjen kehittämiseen miesnäkökulmaa. (Kts. s. 49.) Toinen KAMPA-hankkeessa kokeiltu asiakasraati liittyi ikäihmisten terveystapaamisten toiminnan ja erityisesti yli 67-vuotiaille järjestettyjen terveystapaamisten kehittämiseen. Raatiin kutsuttiin asiantuntijoiksi heitä, jotka olivat edellisen vuoden aikana itse osallistuneet terveystapaamiseen. Henkilökunta valmistautui tilaisuuteen miettimällä etukäteen kysymyksiä, joita he halusivat yhdessä asiakkaiden kanssa pohtia osoittaen näin todellista arvostusta kokemusasiantuntijuutta kohtaan. (Kts. s. 24.)

Sosiaalisen median hyödyntäminen	Etenkin nuorten tavoittaminen ja heidän osallistumisensa tukeminen edellyttää uudenlaisten ”ajassa kiinni” olevien toimintakäytäntöjen kehittämistä perinteisten palautekyselyjen rinnalle. Yksi näistä on sosiaalisen median hyödyntäminen tiedottamisessa sekä asiakkaiden ja henkilökunnan välisessä vuorovaikutuksessa. KAMPA-hankkeessa kehittämiskohteena on ollut neuvolatoiminnan oma Facebook-sivusto. Kehittämistyön aluksi henkilökunnalle järjestettiin Facebookin peruskäyttöön liittyvää koulutusta, sillä organisaation edustajana toimiminen edellyttää erilaista osaamista ja ymmärrystä sosiaalisen median pelisäännöistä kuin yksityishenkilönä toimiminen. Organisaatioille on yleensä myös sosiaalisen median käyttöön liittyen oma ohjeistus, joka tulee huomioida. Käyttöosaamisen ohella Facebookia hoitava henkilökunta tarvitsee selkeän kirjallisen suunnitelman siitä, miten käytännössä toimitaan: tiedottaminen, sisällön tuottaminen (esim. mitä asioita minäkin vuodenaikana on hyvä nostaa esiin) sekä vastuunjako yhteydenpidon suhteen (elävän keskusteluyhteyden ylläpitäminen edellyttää lähetettyihin viesteihin reagointia sekä keskustelun elävänä pitämistä) . (Kts. s. 24.)
Yhteisötaiteen pajat	Yhteisötaiteen pajat ovat osallistavan teatterin menetelmä, jota on hankkeessa hyödynnetty niin kansalaisten kuin sote-alan ammattilaisten kanssa työskentelyssä. Työpajoissa on hyödynnetty erilaisia yhteisötaiteen menetelmiä, jotka vahvistavat ihmisten yhteisöllisyyttä ja kannustavat heitä osallistumaan. Esimerkiksi ala- ja yläastelaisten koululaisten kanssa pohdittiin draaman keinoja hyödyntäen sitä, millaista on asuminen palvelukeskuksessa tai laitoksessa ja vanhusten palvelukeskuksen kahden osaston henkilökunnan työpajassa aiheena työhyvinvoinnin parantaminen ja työskentelymenetelmien kehittäminen. (Kts. s. 51.)
Asiakasvaikuttamisen opas	Asiakasvaikuttamisen opas on sekä kuntalaisten että henkilökunnan käyttöön tarkoitettu selkokielineen ja konkreettinen opaskirja (sähköinen/painettu), johon on koottu tietoa niin lakisääteisistä (kuntalaisdemokratia, sosiaali- ja potilasasiamies, muistutukset jne.) kansalais- ja asiakasvaikuttamisen kanavista kuin organisaatiossa käytössä asiakaspalautteen antamis- ja kokoamistavoista. Lähtökohtana tulee olla välittömän vuorovaikutustilanteessa annetun palautteen tärkeyden korostaminen, hankkeessa laaditussa oppaassa puhutaan organisaation ”palvelulupauksesta”, johon toimijat organisaation eri tasoilla sitoutuvat. Huomioitavaa on, että tietoa ja päivitystä asiakkaiden oikeuksista ja vaikuttamismahdollisuuksista eivät tarvitse ainoastaan palvelujen käyttäjät, vaan myös työntekijät ja päättäjät organisaation eri tasoilla.
Hyvinvointipalveluopas	Hankkeessa tuotetun palveluoppaan laatiminen on tapahtunut yhteistyössä alueen vanhus- ja vammaisneuvoston sekä viranomaisten kanssa. Oppaan laatimisen lähtökohtana on vanhus- ja vammaisneuvostojen määrittely hyvinvointipalveluista ja arviointi palvelujen toimivuudesta. Oppaassa on koottuna palve-

	luja laajasti ml. sosiaali- ja terveystalvveluja, kuntien vapaa-aikapalveluja, yrittäjien sekä järjestöjen tarjoamia hyvinvointipalveluja sekä Kelan ja sosiaalitoimen tukimuotoja. Varsinaisen palveluoppaan laatimisen rinnalla vähintäänkin yhtä merkityksellinen on ollut eri toimijoita yhdistänyt työskentelyprosessi ja sen aikana käydyt keskustelut. (ks. s. 45.)
Henkilökunnan osaamisen lisääminen asiakasosallisuutta vahvistavissa työmenetelmissä	Asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet ovat periaatteellisella tasolla tuttu asia kaikille sosiaali- ja terveydenhuollon parissa toimiville. Periaatteen käytännössä soveltaminen vaihtelee kuitenkin eikä kaikkia mahdollisuuksia osata välttämättä hyödyntää. Näistä lähtökohdista tarvitaankin enemmän ajatusten- ja kokemustenvaihtoa siitä, millä tavoin asiakasosallisuutta voitaisiin edistää. Koulutuksissa erittäin hedelmälliseksi osoittautui organisaation sisällä jo käytössä olevien hyvien toimintakäytäntöjen paikallistaminen ja jakaminen. (Kts. s. 23, 62.)
Kansalaisten ja sote-organisaation edustajien (päättäjät, työntekijät) mahdollistavat ”epäviralliset” tapahtumat ja tilaisuudet	Päättäjien ja työntekijöiden kasvottomuus nousi esiin keskeisenä luottamusta ja toimivaa yhteistyösuhdetta haittaavana tekijänä. Sote-palveluissa on kyse hyvin henkilökohtaisista asioista, jolloin myös palvelujärjestelmältä ja henkilökunnalta sen edustajina toivotaan inhimillisyyttä. Hankkeessa on kehitetty ja ko-keiltu useita erityyppisiä toimintoja, jotka luovat päättäjille, henkilökunnalle ja palvelujen käyttäjille mahdollisuuksia kohdata toisiaan ”vakiintuneita rooleja riisuvassa” toimintaympäristössä. (Kts. s. 32, 35, 43, 50 sekä myös 64.)

2.3 Kansalaislähtöisten ja yhteisöllisten palveluntuotantomallien kehittäminen

<u>Toimintamallin nimi</u>	<u>Toimintakäytäntö</u>
Olemassa olevien kansalaislähtöisten ja yhteisöllisten palvelujen kartoittaminen ja esiin nostaminen	Ympäri Suomen on olemassa valtava määrä ihmisten oman aktiivisuuden pohjalta syntynyttä yhteisöllisyydelle pohjautuvaa ja sitä lisäävää toimintaa ja käytäntöjä. Ongelma on, että nk. virallinen järjestelmä ei ole näistä useinkaan tietoinen, eivätkä toimijat itsekään välttämättä tunnista sitä arvoa ja merkitystä, joka niihin sisältyy. KAMPA-hankkeessa eräänä toimintamenetelmänä on ollut näihin käytäntöihin perehtyminen sekä niiden esiin tuominen. (Kts. s. 27, 40, myös luku 3.) Tähän samaan liittyy myös hankkeen yhteistyössä Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen kanssa tarjoama Yhteisö- talouden koulutus.

<i>Yhteisöllisten sukupolvirajo- ja ylittävien tapahtumien järjestäminen</i>	Hanke on yhteistyössä sote- ja muiden kunnallisten toimijoiden, eri hankkeiden sekä alueen yhdistysten ja kansalaisten kanssa järjestänyt runsaasti erilaisia tapahtumia ja tilaisuuksia, joiden tavoitteena on ollut eri-ikäisten ihmisten sekä eri sektorien ja alueiden toimijoiden yhteensaattaminen. Järjestelyissä tavoitteena on ollut yhteistyön ja yhteisöllisyyden vahvistaminen, monipuolinen sektorirajat ylittävä erilaisten resurssien hyödyntäminen sekä mahdollisuuksien luominen yhteiseen keskusteluun ja toisen kohtaamiseen. Hyvistä käytännöistä voidaan esiin nostaa mm. JYTA-alueella lähinnä vanhuspalveluja tarjoavissa palvelukeskuksissa järjestetty lastenmusiikin orkesterin konserttikiertue, joka kokosi yhteen niin alueen ikäihmisiä kuin päiväkotikäisiä lapsia sekä Osaavat kylät ja Neljän polven treffit haastekampanja ja -ilta Järvi-Pohjanmaalla. Kulttuurielämyksiä kaikista alueen kunnista kaikenikäisten ihmisten esittämänä tarjonnut Neljän polven iltavoitti valtakunnallisessa Vanhustyön keskusliiton järjestämässä Neljän polven -kilpailussa toisen palkinnon. (Kts. s. 34, 35, 38, 43, 50, myös s. 61.)
<i>Matalan kynnyksen kohtaamispaikka ”Seniorikahvila”</i>	Seniorikahvila-toiminta on esimerkki yhteisöllisesti erilaisia resursseja yhdistävästä matalan kynnyksen toiminnasta. Toiminta käynnistyi Senioreiden terveystieteen ajanvarauksettoman vastaanoton yhteyteen. Aluksi kyse oli vapaamuotoisesta kahvitelusta, mutta vähitellen toiminta on laajentunut käsittämään mm. yhteislenkkejä, teemallisia tapahtumia ja luentoja jne. Tärkeimmässä roolissa on kuitenkin edelleen mahdollisuus tavata uusia ja vanhoja tuttuja vapaamuotoisen yhdessäolon merkeissä. Seniorikahvilan toiminnan pyörittämisestä vastaavat vapaaehtoiset kahden eri projektin tuella. (Kts. s. 25.)
<i>Yhteisöllisyyttä ja osallisuutta vahvistava toiminta</i>	Hankkeen kuluessa on järjestetty useita erilaisia ihmisten yhteisöllisyyttä ja toimijuutta vahvistavia toiminnallisia tilaisuuksia, joita voidaan sovelletusti hyödyntää monenlaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Yksi innostava esimerkki ovat lasten ja nuorten osallistavat valopajat, joissa he pääsivät tekemään taidetta led-valoilla ja kuvaamaan tuotoksiaan.

2.4 Hankkeessa kertyneen uuden tiedon, osaamisen ja mallinnusten levittäminen valtakunnallisesti

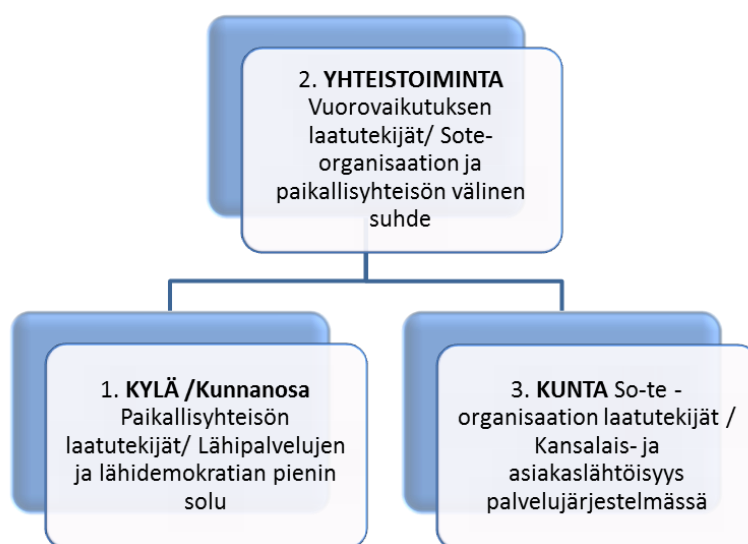
<u>Toiminta</u>	<u>Toimenpiteet</u>
Aktiivinen tiedottaminen koko hankkeen ajan	• Hankkeen Internet-sivut osoitteessa www.chydenius.fi/kampa • Pilottialueiden omat facebook-sivut • Aktiivinen yhteydenpito mediaan: kehittämistyön eteneminen ja tulokset, tärkeiden teemojen esillä pitäminen (osa artikkeleista koottuna hankkeen Internet-sivuille)
Järjestetyt koulutukset ja seminaarit	• Valtakunnallinen KAMPA III-seminaari "Yhteisöllisyys ja osallisuus – voimavara ja tuki" (10/2011) • Asiakkaan ääni kuuluviin sosiaali- ja terveyspalveluihin osallistumalla – koulutukset Kokkolassa ja Kruunupyssä (9/2012) • Yhteisötalous ja yhteiskunnallinen yrittäjyys -koulutus (10/2012) • Asiakasosallisuuden vahvistaminen palveluissa –koulutus (11/2012) • KAMPA-päätösseminaari "Maaseudun yhteisöllisyydestä mallia hyvinvointiin" (2/2013) • Lisäksi hankkeen työntekijät ovat esitelleet kehittämistyötä ja sen tuloksia niin paikallisissa kuin valtakunnallisissa alan seminaareissa (mm. PaKaste II –hankkeen seminaarit) • Kokkolan ja Kruunupyyn soten esimiehille suunnattu asiakasarvioija-toimintamallin kehittämisaamupäivä (5/2012) (kts. 23) • Järvi-Pohjanmaalla suunniteltiin koko yhteistoiminta-alueen henkilöstölle suunnattu koulutus liittyen asiakasosallisuuden vahvistamiseen palveluissa (11/2013). Koulutus jouduttiin valitettavasti perumaan vähäisen ilmoittautumäärän vuoksi
Julkaisut	• Kuntalehti (6/2012) julkaisi Aila-Leena Matthiesin osin KAMPA-kehittämistyöhön tuloksiin pohjautuvan artikkelin "Kustannuksia alas kansalaislähtöisin palvelurakentein?". • Hankkeessa tehtyä kehittämistyötä ja sen tuloksia esittelevä "Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita" –julkaisu julkaistiin 2/2013 (saatavilla https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/40925)
Innokylä	• Kehittämistyön tulokset ovat saatavilla Innokylä-ympäristössä

Osallistuminen asiantuntijana valtakunnalliseen kehittämistoimintaan	• Kehittäjäkoordinaattori Niina Rantamäki ja alueellinen kehittäjä Saara Perälä osallistuivat kutsuttuina jäseninä Kuntaliiton hallinnoiman Maaseudun palveluohjelma – hankkeen järjestämään politiikkadialogiin. Dialogin tuloksena laadittiin policybrief ”Perusoikeudet nostettava markkinaehtoisuuden rinnalle”. • Kehittäjäkoordinaattori Niina Rantamäki kutsuttiin kuntalaislähtöisen demokratian vahvistamiseen tähtäävään Kuntaliiton ”Kuntalaiset keskiöön” – projektin asiantuntijaryhmän jäseneksi (jatkuu myös hankkeen päätyttyä).
---	---

3 KAMPA-toteuttamismalli: työkaluja osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukemiseen

Pilotoitujen toimintamallien, koottujen kokemusten ja niiden analyysin pohjalta on hankkeen tuotoksena syntynyt ”työkalupakki”, jota voidaan soveltaa ”tsekkauksilistana” tai luettelona laatutekijöistä, joita tarvitaan, kun halutaan vahvistaa asiakaslähtöisyyttä, osallisuutta sekä yhteisöllisyyttä palveluympäristössä. Keskeisenä johtopäätöksenä on, että osallistumisen ja yhteisöllisyyden kehittämisen sote-palveluissa on edettävä kolmesta eri suunnasta. Kyse on paikallisyhteisöstä ja siitä usein yhä etäämmällä olevasta sote-palveluja järjestävästä organisaatiosta. Nämä voivat eri toimintaympäristöissä limittyä toisiinsa eri tavoin, ja niiden keskinäinen tehtäväjako vaihdella. Mutta ennen kaikkea kehittämistä tarvitaan näiden välisessä suhteessa, jonka hankkeen tulosten perusteella on keskeisin kehittämiskohde.

0

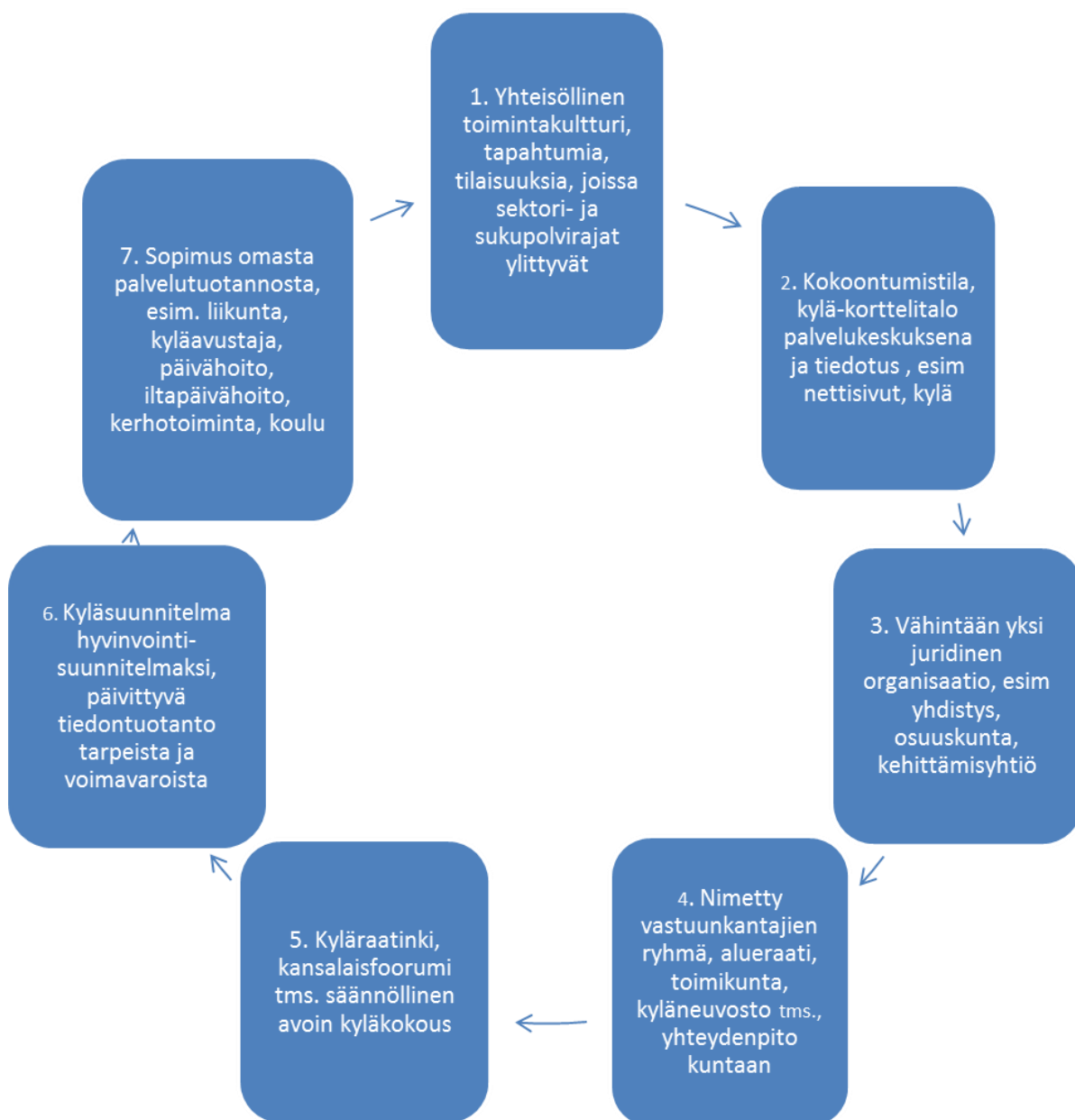


Kuvio 1. Osallistavan kansalaislähtöisen toimintamallin kehittämiskohteet: paikallisyhteisö, sosiaali- ja terveyspalveluja järjestävä organisaatio ja näiden välinen suhde

Seuraavassa esitellään yksityiskohtaisemmin eri kenttiin kytkeytyviä laatutekijöitä. Kuvioissa esiintyvä laatutekijöiden numerointi vastaa yhtäältä kehitysvaihetta, toisaalta eri tekijöiden tärkeysjärjestystä. (Tarkemmin ”työkalupakkiin” voi perehtyä Hyvinvointitalkoot julkaisun luvussa 6.)

3.1 Paikallisyhteisön osallistavat laatutekijät

Ensimmäinen kehittämiskohde on kansalaisia lähinnä olevan paikallisyhteisön, kuten esimerkiksi kylän, taso, joka KAMPA-ajattelun mukaan on myös yhteisöllisyyden ja osallistumisen kehittämisen lähtötaso. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 2.) on kiteytetty, mistä tekijöistä muodostuu laatu sellaiselle kylälle, kunnan-osalle tai paikallisyhteisölle, jota voi pitää lähipalvelujen ja lähidemokratian pienimpänä soluna.



Kuvio 2. Paikallisyhteisön osallistumista tukevat lähipalvelujen ja lähidemokratian laatutekijät

KAMPA-hankkeen kokemusten ja tiedontuotannon pohjalta toimivan kylän minimilähtökohta on yhteisöllinen toimintakulttuuri, jonka ympärille ja jonka toimesta on syntynyt erilaista infrastruktuuria. Sosiaali- ja terveyspalvelujen nykyisessä kehittämisvaiheessa ja kustannuskriisissä on tärkeä panostaa siihen, mitä kylät voivat itse tehdä – myös ongelmien ennaltaehkäisemiseksi. Yksi työväline voi olla kylän hyvinvointisuunnitelma (ks. luku 2), jossa kuntalaiset ja viranomaiset yhdessä päivittävät kylän tarpeet, voimavarat, ideat ja sopivat työnjaosta eri toimijoiden kesken. Suunnitelman pohjalta laadittava budjetoitu sopimus kunnan tai muun palvelujärjestäjän kanssa voi koskea vaikka vain muutamaa vuosittaista tapahtumaa, hiihtoladun ylläpitoa tai laajemmin ikääntyville tuotettavia kotipalveluja. KAMPA-hankkeen esimerkeissä olennaista on se, että yhteinen tekeminen ja vastuunottaminen sinällään tuottavat hyvinvointia.

3.2 Sosiaali- ja terveyspalvelujen organisaation osallistavat laatutekijät

Hankkeen kokemusten pohjalta voi todeta, että suurkunnille, kuntayhtymille ja yhteistoiminta-alueille on suuri mutta äärimmäisen tärkeä haaste kyetä etäältäkin tukemaan paikallista yhteisvastuuta, keskinäistä huolenpitoa ja kansalaisten osallistumista. Keskitettyjen palvelujen ohella tarvitaan rakenne lähipalveluille (entis)kunta- tai jopa kylätasolla. Myös uudet lähidemokratian muodot, kuten kansalaisraadit, alueneuvostot tai kyläraatingit vahvistavat sosiaalista yhteenkuuluvuutta. Luottamus syntyy kuntalaisten ja viranomaisten tasavertaisesta ja läheisestä vuorovaikutuksesta. Vastaavasti etäiset tai ylimieliset hallintorakenteet synnyttävät välinpitämättömyyttä, turvattomuutta ja voimattomuutta. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 3.) on kiteytetty niitä tekijöitä, joiden olemassaolo ja laadukkuus palvelujärjestelmässä voivat askel askeleelta vahvistaa toisenlaista palvelukulttuuria.



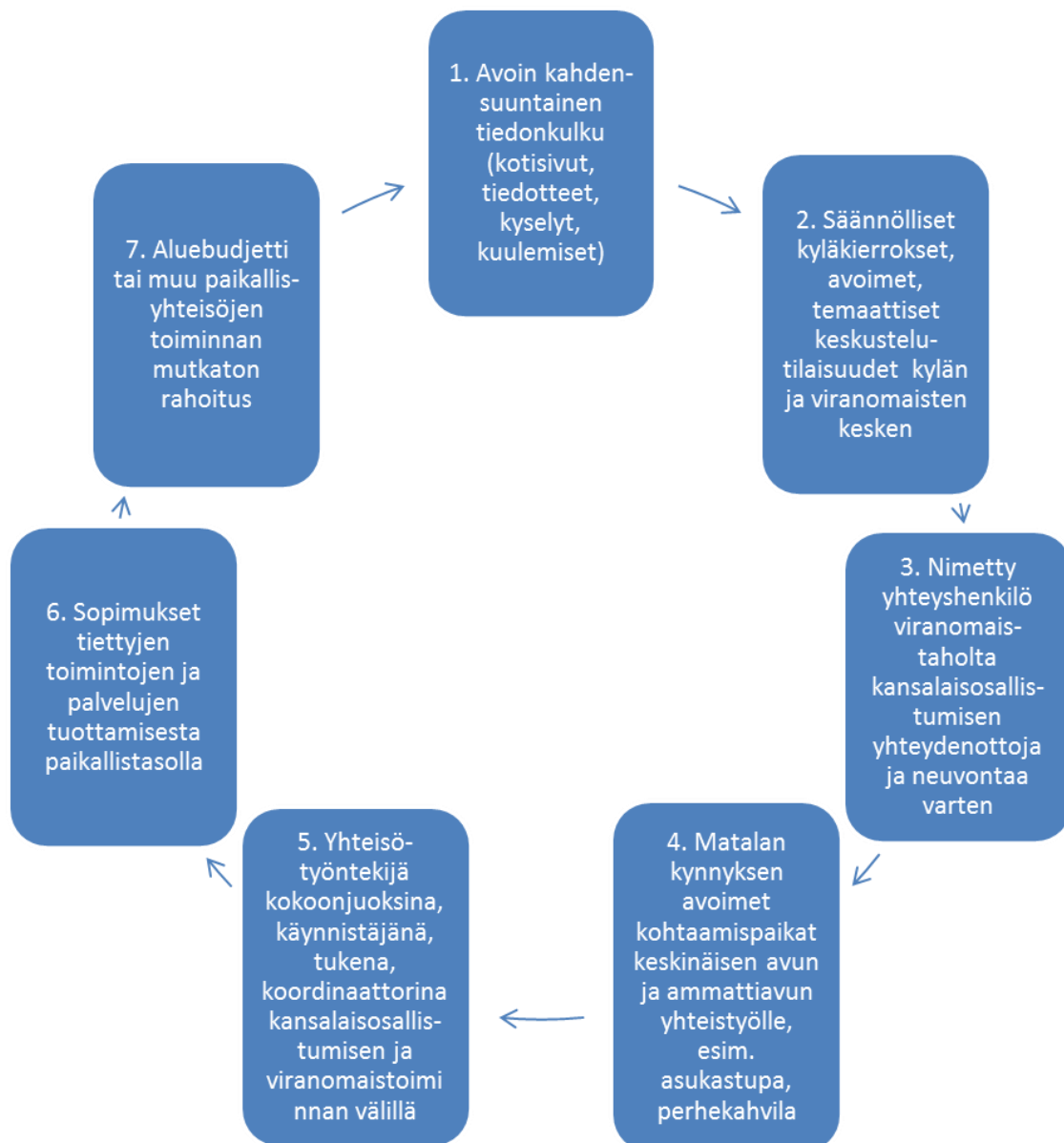
Kuvio 3. Osallistavan sosiaali- ja terveystoimen laatutekijät

Jo KAMPA-hankkeen valmisteluvaiheessa korostuivat tiedonvälityksen ja tasavertaisen kohtelun tärkeys, ja näiden merkitys vahvistui nyt toteutetun vaiheen aikana. Luottavaisesti voi olettaa, että asiakasraadeista ja erilaisista kokemustietoa hyödyntävistä käytänteistä on tulossa uusi vahva palvelukulttuurin osa myös lainsäädännön ja kansainvälisten esimerkkien vaikutuksesta.

Hankkeessa ei vielä kovin hyvin onnistuttu sote-toimen kaikkien työntekijöiden saamisessa mukaan osallisuutta tukevien toimintamallien kehittämiseen, johtuen osin organisaatioissa lähes sietämättömäksi kiristyneistä työpaineista. Päättäjien ja johtavien virkamiesten sitoutuminen osallistumismahdollisuuksien kehittämiseen on kuitenkin tärkeä edellytys sille, että myös ruohonjuuritasolla on lupa lähteä siihen mukaan. Olennaisinta on, että organisaation sisällä nähdään osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tukeva toimintatapa omaa työtä kehittäväenä ja työpaineita helpottavana optiona. Kokemukset siitä, että yhdessä asiakkaiden ja kansalaistahojen kanssa voidaan ehkäistä ongelmia, tuovat työniloa myös sosiaali- ja terveysalalla toimivien arkeen.

3.3 Paikallisyhteisön ja sosiaali- ja terveystoimien yhteistoiminnan kehittämisen laatutekijät

KAMPA-kehittämisen yksi keskeinen tulos kiteytyy siihen, että haasteena ei ole kansalaisosallistumisen tai sote-palveluja järjestävien organisaatioiden kehittäminen, vaan etenkin niiden välisen suhteen kehittäminen. Tätä voidaan pitää jopa keskeisenä avaimena matkalla kohden hyvinvointiyhteiskunnan säilyttämistä. On huolestuttavaa, että tämä suhde ei näytä olevan esimerkiksi sote-palvelujen uudistuksessa juurikaan esillä, vaan huomio on pääsääntöisesti kiinnittynyt järjestelmän sisäisiin rakenteisiin. Hankkeenkokemusten pohjalta paikallisyhteisön ja sote-organisaation välisen hyvän suhteen laatutekijät voi kiteyttää seuraavasti (Kuvio 4.):



Kuvio 4. Paikallisyhteisön ja sosiaali- ja terveystoimien yhteistoiminnan laatutekijät

Paikallisten kansalaisfoorumien kautta esiin tullut keskeisin ongelma on molemminpuolinen tiedonpuute ja heikko yhteydenpito kansalaisten muodostaman paikallistason ja keskitetyn palvelujärjestelmän välillä. Toisaalta ongelman ratkaisut tuntuivat melko yksinkertaisilta: jo pelkästään hankkeessa pilotoidut avoimet kansalaisforumit viranomaisten ja kuntalaisten välillä tuntuvat lisäävän tiedonsaantia ja luottamusta molempiin suuntiin ja herättelevän yhteisvastuuta. Mitä monimutkaisemmiksi palveluorganisaatiot menevät, sitä vaikeampi on kansalaisten toiminnan näkökulmasta tietää, keneen otetaan yhteyttä. Tietyn henkilön nimeäminen viranomaisista esimerkiksi järjestöjen yhdyshenkilöksi voi olla yksinkertainen ratkaisu. Tärkeä yksittäinen hyödyllinen yksityiskohta on, että erilaisten matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen, kuten perhekahviloiden, kylätalojen ja keinutuolikerhojen kautta myös ammattilaisten on helppo lähestyä kohde-ryhmiään, joita heidän on ehkä muutoin vaikea tavoittaa. Pidemmälle viety laatutekijä on sopimus yhteistyöstä, työnjaosta ja rahoituksesta hyvinvointisuunnitelman pohjalta kylän ja kunnan välillä.

Arvioitaessa itse KAMPA-hankkeen oman kehittämismallin vaikuttavuutta, silmiin pistää ennen kaikkea lukuisten yksittäisten pilottihankkeiden ja tapahtumien määrä ja laatu. Lisäksi voi arvioida, että niiden laajempi ja syvempi vaikuttavuus kertautuu lukuisten osallistujien, yhteistyökumppaneiden, verkostoitumisen ja julkisuuden kautta. Monet pilottihankkeet ja tapahtumat ovat nyt jo lyhyenä hankeaikana muuttuneet jatkuviksi ja levinneiksi toimintamuodoiksi. Volyymin määrää tarkasteltaessa on hyvä palauttaa mieleen, että niiden mobilisoijana – yhdessä merkittävien yhteistyökumppaneiden kanssa – on ollut yksittäinen työntekijä, jolla on ollut työalueenaan maantieteellisesti laajat useasta kunnasta muodostuneet alueet. Jos tällaisen kehittämisen toimintamallin vaikutuksia tarkastellaan esimerkinomaisesti suhteessa käytettyyn taloudelliseen panokseen, voidaan laatutekijöiden joukkoon lisätä ”kokoonjuoksijan” palkkaaminen. Vaikka toiminnan määrä ei ole itsetarkoitus, KAMPA-hankkeen kokemukset osoittavat, että moni yhteisöllisyydelle tärkeä asia on jo idullaan, ajatuksena olemassa. Tarvitaan vain henkilö, joka voi paneutua konkreettiseen toteuttamiseen yhteistyössä muiden kiinnostuneiden tahojen kanssa – tai vain kokoamaan yhteistyöverkoston.

Kaikki lisärahoitusta vaativat esitykset – kuten kansalaisosallistumisen rahoitusjärjestelmä tai sosiaali- ja terveyspalvelujen ja muiden sektoreiden yhteinen alueellinen yhteistyötyöntekijä – tulevat kunnissa tällä hetkellä ymmärrettävästi helposti tyrmätyksi. Olisi kuitenkin kaukaaviisasta taloudenpitoa laskea yksinkertaisesti, mikä pienelläkin summalla saatava ennaltaehkäisevä hyöty voisi olla. Havainnot puhuvatkin vahvasti lähidemokratian ja paikallisten toimintabudjettien sekä niiden toimintaa tukevan dynaamisen ruohonjuuritason toimijan palkkaamisen puolesta. Ongelmia ehkäisevä kansalaistoiminta tarvitsee pysyvän taloudellisen pohjan ja oman paikan demokratian järjestelmässä.

4 Hankkeen hallinnointi ja henkilöstö

Hankkeen hallinnointi

KAMPA-hanke on toteutettu osana Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymän hallinnoimaa Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveyspalvelut – kehittämisrakenne ja toimintamallien juurruttaminen (PaKaste II –hanke) hanketta. KAMPA-osahankkeen hallinnoijana on toiminut Kokkolan kaupunki.

Ohjausryhmä

KAMPA-hankkeen toteutusta ohjanneessa ohjausryhmässä ovat toimineet seuraavat henkilöt:

Ohjausryhmän varsinaiset jäsenet:

- Lukkarinen Margita, toimitusjohtaja, Kokkotyö-Säätiö, ohjausryhmän pj.
- Korte Terttu, kaupunginjohtaja, Kannuksen kaupunki, ohjausryhmän vpj.
- Erkkilä Esa, puheenjohtaja, Keskipohjalaiset Kylät ry
- Kellokoski-Kari Eija, tilaajaohjaaja, Peruspalveluliikelaitos JYTA
- Klemola Jouko, yhteysjohtaja, Kokkolan kaupunki (ajalla 1.10.2011–31.12.2012)
- Mämmi Timo, kansliapäällikkö Kokkolan kaupunki (ajalla 1.1.–31.7.2013)
- Kostamo-Pääkkö Kaisa, kehitysjohtaja, Poske (PaKaste 2 -hankkeen edustaja)
- Lanamäki Rauni, peruspalvelujohtaja, Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alue
- Matthies Aila-Leena, sosiaalityön professori, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
- Mesiäislehto-Soukka Helinä, perusturvalautakunnan pj. Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alue
- Määttä Reino, kunnanjohtaja, Soini
- Saari Leo, peruspalvelulautakunnan varapuheenjohtaja, JYTA
- Widjeskog Marketta, kunnanvaltuuston puheenjohtaja, Kruunupyyn kunta
- Sarvimäki Pirjo, sosiaalineuvos, STM (hankkeen rahoittajan edustaja)

Asiantuntijajäsenet:

- Knif Pirjo, kehittämissuunnittelija, SONet BOTNIA (ajalla 1.10.2011 – 31.1.2012)
- Tuorila Tuija, kehittämisjohtaja, Kokkola / Sosiaali- ja terveystoimen palvelukeskus sekä 2/2012 alkaen myös vs. kehittämissuunnittelija, SONet BOTNIA (Pirjo Knifin sijainen)

Muut osallistujat:

- Käsälä Kai-Eerik, alueellinen kehittäjä, Peruspalveluliikelaitos JYTA
- Lång Johanna, alueellinen kehittäjä, Kokkola ja Kruunupyy
- Perälä Saara, alueellinen kehittäjä, Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alue
- Rantamäki Niina, projektitutkija, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, ohjausryhmän siht. (ajalla 1.1.2011–31.3.2013)
- Ruuttula-Vasari Anne, projektitutkija, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, (ajalla 1.1.2011–30.9.2012)

Hankkeen ohjausryhmä on kokoontunut yhteensä kahdeksan kertaa. Kokouksista kaksi on järjestetty sähköpostin kautta ja yhdessä tapauksessa kokouksen muistio on vahvistettu kokouksen jälkeen sähköpostitse, sillä kokoukseen saapunut ohjausryhmä ei ollut päätösvaltainen.. Ohjausryhmän kokouksista on laadittu muistiot, jotka on lähetetty kaikille ohjausryhmän jäsenille ja kokouksiin osallistuneille.

Henkilöstö

KAMPA-hankkeen kullakin toimialueella on työskennellyt yksi kokopäiväinen alueellinen kehittäjä. Kokkolan ja Kruunupyyn alueen alueellisena kehittäjänä on toiminut HTM, sairaanhoitaja AMK Johanna Lång, joka oman tehtävänsä ohella on vastannut myös hankkeen hallinnointiin liittyvistä tehtävistä. JYTA-alueen alu-

eellisena kehittäjänä on toiminut kulttuurituottaja AMK Kai-Eerik Käsälä ja Järvi-Pohjanmaalla YTM Saara Perälä.

Kehittäjäkoordinaattorin ja sisällöllisen ohjaajan palvelut hanke on ostanut ostopalveluna Jyväskylän yliopiston Kokkolan yliopistokeskus Chydeniukselta. Kehittäjäkoordinaattoreina ovat toimineet FT Anne Ruutula-Vasari (ajalla 1.10.2011 – 30.9.2012 50 % työaika) sekä YTM Niina Rantamäki (ajalla 1.10.2011 – 30.9.2012 50 % työaika, 1.10.2012 – 31.3.2013 100 % työaika). Hankkeen sisällöllisenä ohjaajana on toiminut sosiaalityön professori Aila-Leena Matthies (työaika yht. 1½ htkk).

Hankehenkilöstön muodostama KAMPA-tiimi on kokoontunut säännöllisin väliajoin keskustelemaan ja suunnittelemaan hankkeen etenemistä. Myös näistä kokoontumisista on laadittu muistiot, jotka on tallennettu kehittäjien ”virtuaalisena toimistona” toimineeseen Optima-työskentelytilaan.

5 Selvitys rahoituksesta ja toteutuneista kustannuksista verrattuna alkuperäiseen hankesuunnitelmaan

Hankkeen rahoitussuunnitelma

Suunnitelman mukaisesti hankkeen rahoitus (budjetti 480 000 €) jakaantui Kaste-ohjelman (75 %) ja hankkeessa mukana olevien kuntien (25 %) kesken. Kuntien rahoitusosuus puolestaan jakaantui siten, että kukin alue vastasi alueellisen kehittämistyön omarahoitusosuudesta itse ja hankkeen yhteisistä kuluista prosentuaalisella väestöpohja-osuudella.

Hankkeen toteutuneet kustannukset:

	Arvio €	Toteuma €	Erotus
Henkilöstökustannukset	216 879	237 281 €	- 20 402 €
Työpanoksen siirto kunnilta (hallinnointikulut)	9 500	0 €	+ 9 500 €
Palvelujen ostot	222 121 €	206 926 €	+ 15 195 €
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	0 €	1 934 €	- 1 934 €
Vuokrat	28 500	12 276 €	+ 16 224 €
Investointimenot yht.	3 000	1 135 €	+ 1 865 €
Yhteensä	480 000 €	459 552 €	+ 20 448 €

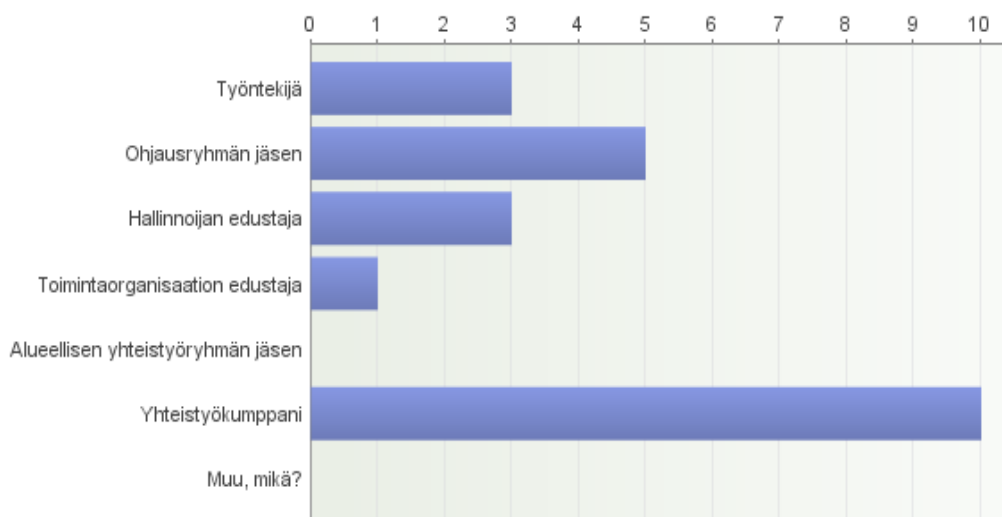
6 Arviointi hankkeen toteutuksesta ja tuloksista verrattuna alkuperäiseen hankesuunnitelmaan

Hankkeen toteutumisen arviointi on ollut systemaattinen osa hanketiimin ja ohjausryhmän toimintaa. Samoin erilaisissa yhteistyöpalaverissa ja -tilaisuuksissa saatu palaute on dokumentoitu ja hyödynnetty edelleen kehittämistyön ohjaamisessa.

Hankkeelle laaditun arviointisuunnitelman mukaisesti hankkeen toimijoille sekä keskeisille yhteistyökumppaneille on kehittämistyön kuluessa lähetetty kaksi kyselyä, jossa heiltä on pyydetty palautetta hankkeen toteutuksesta sekä etenemisestä suhteessa sille asetettuihin tavoitteisiin (väliarviointi 10/2012 ja loppuarviointi 6/2013). Sekä väli- että loppuarvioinnin palaute oli hyvin samansuuntaista. Seuraavassa on kuvattu hankkeen toteutumista loppuarvioinnin tuloksien kautta:

Vastaajat:

Kysely lähetettiin webropol-ohjelmasta yhteensä 54 hankkeessa toimivalla (työntekijät, ohjausryhmän jäsenet) sekä alueellisten kehittäjien nimeämille keskeisille yhteistyökumppaneille. Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 22 (41 %). Vastaajia hankkeen eri toimialueilta ja eri toimijaryhmistä oli seuraavasti:



Vastaajista Kokkolan ja Kruunupyyn alueella toimi 7, JYTA- ja Järvi-Pohjanmaan alueella 6 ja koko KAMPA-hankkeen toimialueen näkökulmasta hanketta tarkasteli 3 vastaajaa. Vastaajista suurin osa kertoi tehneensä hankkeen kanssa melko tiivistä yhteistyötä (43 %), harvakseltaan tai harvoin yhteistyötä oli tehnyt 33 % ja tiiviisti 24 %.

Hankkeelle asetettujen tavoitteiden toteutuminen:

Hankesuunnitelmassa KAMPA-hankkeen tavoitteet konkretisoitiin kolmen eri kehittämistason mukaan. Seuraavassa vastaajat ovat arvioineet kehittämistyön tuloksia tämän ryhmittelyn mukaan (1=ei lainkaan toteutunut ja 5=toteutunut erinomaisesti). Kunkin tavoitteen alla on esitetty yhteenveto vastaajien avoimista kommentteista.

	1 - 5
Kansalaisten osallisuutta vahvistavat toimintakäytännöt sote-palveluissa • Hankkeessa on nostettu esiin jo olemassa olevia menetelmiä sekä kehitetty ja kokeiltu uusia. • Kehittämisen ja etenkin vakiinnuttamisen osalta haasteena on ollut sote-organisaatioiden, etenkinä päättävän tason, sitouttaminen. • Kehittämistyön siirtyminen sote-palvelujärjestelmän sisälle ohentanut kansalaisnäkökulmaa	3,68
Uudenlainen osaaminen koskien palvelujen kansalaislähtöistä tuottamista • Toimivia käytäntöjä nostettu esiin • Hyvää koulutusta järjestetty • Hanke on rohkaissut asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksien huomioimista	3,59
Kansalaislähtöiset ja yhteisölliset palvelujen tuottamismallit • Seniorikahvila • Hanke on tuottanut ja jakanut tietoa yhteisöllisten palvelumallien mahdollisuuksista ja hyödyistä • Konkreettiset toimintamallit ovat jääneet vähäisiksi, tarvitaan jatkoa!	3,32

Yhteenvedona edellisen pohjalta voidaan todeta, että hanke on onnistunut herättämään keskustelua sekä jakamaan tietoa liittyen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden kehittämiseen sote-palveluissa niin viranomaisten kuin kansalaisten keskuudessa. Joitakin konkreettisia menetelmiä on päästy kokeilemaan, mutta tässä kehittämistyölle asetettuja tavoitteita ei ole täysin saavutettu. Haasteena nähdään etenkin sote-palveluorganisaatioiden päättävän tason sitouttaminen. Kehittämistyön painopisteen suuntaaminen sote-järjestelmän toimintakäytäntöjen kehittämiseen on heikentänyt paikallistason äänen kuulumista.

Vastaajien omien odotusten toteutuminen:

Hieman yli puolet (55 %) vastaajista kokee omien ehkä osin kirjoittamattomien hankkeeseen kohdistuneiden odotustensa toteutuneen erinomaisesti tai hyvin, heikosti tai tyydyttävästi ovat toteutuneet puolestaan 41 % odotukset. Erityistä kiitosta saavat hankkeen työntekijät, jotka ovat sinnikkäästi työskennelleet hankkeen päämäärien mukaisesti osin vaikeissakin olosuhteissa. Kansalaisten innostus ja kehittämistyölle antama tuki ovat olleet avainasemassa tulosten saavuttamisessa. Pettymyksiä vastaajille on aiheuttanut sote-puolen kanssa tehtävän yhteistyön vähäisyys ja konkreettisten tulosten puuttuminen. Muutama vastaaja olisi myös toivonut yhteistyöltä enemmän konkretiaa ja työkaluja omaan toimintaansa kuten myös yhteistyön ja yhteistyötahojen merkityksen vahvempaa näkymistä hankkeen järjestämissä tilaisuuksissa ja julkaisuissa.

Hankkeen tuloksissa samoin kuin tämän kyselyn vastauksissa on nähtävissä se, että eri toiminta-alueilla ja sote-organisaatioissa kehittämistyön rooli on muotoutunut erilaiseksi johtuen sekä alueellisten kehittäjien erilaisista taustoista (koulutusala, aikaisempi työkokemus, toimialueen tuntemus ja aiemmat kytkökset siihen) että sote-organisaatioiden toimintakulttuurista. Vanhat, syvälle juurtuneet toimintamallit ovat erittäin hankalasti muutettavissa. Positiivisena vastaajat näkevät hankkeen asenne-tasolla tekemän työn ja sitä kautta aikaansaadut vaikutukset. Hanke on onnistunut luomaan yhteisöllisyyttä vahvistavaa toimintaa sekä saanut aikaiseksi hyvää yleistä keskustelua kansalaisosallistumista ja yhteisöllisyyden tukemista koskeviin teemoihin liittyen. Kansalaiset ja asiakkaat on tehty näkyviksi sote-palvelujen käyttäjinä ja palvelujärjestelmää on ainakin osin onnistuttu lähestymään heidän näkökulmastaan ”*Sosiaali- ja terveyspalvelut eivät kuu-*

lostaneet itselle läheiseltä, mutta kun asiasisältö avautui (puhuttiin muustankin kuin lääkäreistä ja neuvola-palveluista), niin johan sitä innostui.”

Hankkeen tehokkuus ja vaikuttavuus:

Hankkeen tehokkuutta ja vaikuttavuutta arvioitiin seuraavien kuuden eri väittämän kautta.

	KA (1 – 5)
Hanke edistää sillä haettuja pitkän välin tavoitteita	3,45
Hanke toteuttaa tarkoitustaan	3,43
Käytettävissä olevia resursseja hyödynnetään tehokkaasti tulosten aikaansaamiseksi	3,5
Hankkeella on merkittävä kehittävä vaikutus	3,8
Hanke aikaansaa kestäviä hyötyjä	2,95
Hankkeen tulokset ovat laadukkaita	3,95
YHT.	3,42

Annetun palautteen mukaan hanke on tuottanut laadukkaita tuloksia ja sillä on ollut yleisemminkin merkittävä kehittävä vaikutus. Vastaajien mukaan KAMPA-hankkeen myötä kansalaisten ja asiakkaiden osallistumisen tärkeyttä on alettu huomioida konkreettisemmin. Hankkeen tuloksia on myös levitetty tehokkaasta esim. Hyvinvointitalkoot-julkaisun kautta, jonka laadukkuutta myös kiiteltiin.

Selkeästi alle keskiarvon jää onnistuminen kestävien tulosten saavuttamisessa. Hankeaikaa pidettiin suhteellisen lyhyenä suhteessa siihen, kuinka pitkäjänteistä työtä paljolti asenne-tasolla vaikuttaminen vaatii. Hyvin alulle saatujen asioiden pelätään jäävän nyt unohduksiin etenkin sote-organisaatioissa, kun aktiiviset hanketyöntekijät eivät ole niitä nostamassa esiin. Sen sijaan paikallistason aktiivisuudelle hankkeen koetaan antaneen erinomaisen sysäyksen ja useiden hankkeen myötävaikutuksella aikaansaatujen tapahtumien jatkuvuuteen luotetaan vahvasti.

Hankkeen johtaminen ja hallinnointi:

Hankkeen johtaminen ja hallinnointi on vastaajien mukaan onnistunut hyvin (kokonaisarvosana 3,46 asteikolla 1–5).

	KA (1 – 5)
Hanketiimin sisäinen viestintä	3,27
Raportointi ohjausryhmälle	3,36
Ulkoinen viestintä	3,82
Hankkeen suunnittelu	3,50
Hankkeen sisältökysymykset	3,64
Resurssien hallinta	3,23
Riskien hallinta	3,41
Kustannusten hallinta	3,32
Aikataulun hallinta	3,41
Laadun hallinta	3,64
Yhteensä	3,46

Vastaajien mukaan hankkeen tavoitteet ja suunnitelma olivat sinällään hyvät, mutta suhteessa toimialueen laajuuteen ja käytettävissä oleviin resursseihin myös laajat ja haastavat. Alkuvaihe ja hankkeen ”sisään pääseminen” veivät paljon aikaa, mikä suhteellisen lyhyessä hankkeessa on ollut pois konkreettisista tuloksista. Hanketiimin sisäinen tiedottaminen on hankkeen kuluessa kehittynyt positiiviseen suuntaan. Myös yleisessä tiedottamisessa hankkeen nähdään onnistuneen hyvin, ja se on onnistunut saamaan mediajulkisuutta kiitettävästi. Tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta ongelmia on aiheuttanut yhteisen tahtotilan ajoittainen puute ja sote-organisaatioiden sitoutuminen tavoitteisiin. Tähän on osaltaan vaikuttanut se, että muutama hankkeen suunnitteluvaiheessa tiiviisti mukana ollut henkilö vaihtoi työpaikkaa juuri ennen hankkeen käynnistymistä, eikä uusien henkilöiden perehdyttäminen ja sitouttaminen hankkeen tavoitteisiin onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla. Ohjausryhmän jäsenten osallistuminen kokouksiin on ollut myös vaihtelevaa, minkä nähdään vaikuttaneen heikentävästi sekä hankkeen ja sote-organisaatioiden väliseen tiedonkulkuun että eri alueiden sitoutumiseen hankkeeseen.

Kouluarvosanat hankekokonaisuudesta:

Vastaajat arvioivat hankkeen hallinnoin onnistuneen kouluarvosanan 8- arvoisesti:

- haastavan hankkeen hallinto ollut asiantuntevissa käsissä
- ylempien tahojen ohjeistus on ollut niukkaa ja saattanut muuttua myös kesken kaiken
- projektipäällikkö olisi ollut tarpeen.

Hankkeen toteuttamisen puolestaan arviointiin 8+ arvoiseksi:

- kiitettävä arvosana tulee innokkaille työntekijöille, heidän henkilökohtainen panoksensa hankkeen onnistumiseksi on ollut merkittävä
- yhden alueellisen työntekijän hankkeena erinomaisesti verkostoitunut niin vauvasta vaariin kuin rohkeasti eri toimialueiden yli
- hyvin markkinoitu, saanut julkisuutta

- lyhyessä ajassa on päästy hyvään alkuun ja saatu monenmoista aikaiseksi
- miten turvataan saavutettujen tulosten ja kehittämistyön jatko?
- hankealue on ollut liian suuri

7 Tulosten juurruttaminen ja kehittämistyön jatko

KAMPA-kehittämistyön keskeisimpänä saavutuksena on se, että kansalaisten ja asiakkaiden osallisuuteen, sektori- ja organisaatorajat ylittävään yhteistyöhön sekä yhteisölliseen toimintaan ja palvelutuotantoon liittyvät asiat ovat nousseet yleiseen keskusteluun, saaneet konkreettisia muotoja, ja ne myös huomioidaan aikaisempaa systemaattisemmin sote-palveluja koskevassa suunnittelussa ja toiminnassa. Tätä hanke ei suinkaan ole tehnyt yksinään vaan yhteistyössä paikallisten, alueellisten kuin myös valtakunnantason toimijoiden kanssa. Vuorovaikutteinen ja eri toimijoita kunnioittava yhteistyö edellyttää - mutta ennen kaikkea luo mahdollisuuksia - innovatiivisten yhteistyön muotojen kehittämiseksi ja tätä kautta uudenlaisen ja kestävän vaikuttavuuden saavuttamiselle.

Kuten edellä esitellystä hankkeen arvioinnista käy ilmi, on hankkeen tulosten juurtuminen ja jatkuvuus kehittämistyöhön osallistuneiden suurin huoli. Jatkuvuutta turvaa osaltaan se, että kehittämistyötä on tehty tiiviissä yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa eri sektoreilta. Osa hankkeessa kehitetyistä konkreettisista toiminnoista tulee pilottialueella jatkumaan osana sote-organisaatioiden vakinaista toimintaa (esim. Kyläraatingit, Neuvolatoiminnan Facebook, kehittäjäasiakkaita mukana sote-palvelujen kehittämisessä) tai eri toimijoiden yhteistyönä (Osaavat kylät –tapahtuma, Järviseutulainen kylä 2012 –kilpailu).

Kansalais- ja asiakasosallistumisen sekä yhteisöllisyyden kehittäminen ovat keskeisiä teemoja alueella meillä olevissa ja alkavissa kehittämishankkeissa, esimerkiksi sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIAn hyvinvointitiedon tuotannossa etsitään erilaisia kanavia kokemustiedon keräämiseksi ja kehitetään saadun tiedon muokkaamista muotoon, jossa sitä voidaan laajemmin hyödyntää sote-palvelujen kehittämisessä. Hankealueen kunnissa laaditaan parhaillaan hyvinvointikertomuksia. Kuntalaisilta ja asiakkailta saadun kokemustiedon hyödyntäminen osana hyvinvointityötä ja palvelujen kehittämistä on keskeistä kehitettäessä palvelujen vaikuttavuutta. KAMPA-hanke on aktiivisesti virittänyt keskustelua, miten yhteisöllisyyttä ja asiakasosallisuutta kuvaavaa tietoa saataisiin suunnitelmallisesti hyvinvointityön tueksi. Keski-Pohjanmaalla kolmannen sektorin organisaatiot ovat olleet julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden rinnalla suunnittelemassa ja jalkauttamassa maakunnallista hyvinvointistrategiaa. KAMPA-hanke on poikunut myös uusia projekteja, joille on haettu rahoitusta esimerkiksi Raha-automaattiyhdistykseltä. Näissä painopisteenä on erityisesti julkisen sektorin ja paikallisyhteisön yhteistyötä tukevien toimintamallien kehittäminen.

Valtakunnallisen juurruttamisen osalta merkittävä työkalu on hankkeessa laadittu Hyvinvointitalkoot-julkaisu. Kehitetty toimintamalli on myös viety Innokylä-ympäristöön, jossa se on valtakunnallisesti sote-alan kehittäjien ja toimijoiden hyödynnettävissä. KAMPA-hankkeen kartoitus- ja valmisteluvaiheesta vastaanottanut sekä hankkeelle asiantuntijapalveluna kehittäjäkoordinaattorin ja sisällöllisen ohjaajan palvelut tuottanut Kokkolan yliopistokeskus Chydenius on puolestaan sitoutunut omassa toiminnassaan levittämään tietoa hankkeen tuloksista niin sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa kuin yleisimmin alan ammatillisissa ja tieteellisissä yhteyksissä. Edellä esitellyt toimenpiteet osaltaan varmistavat sitä, että hankkeessa esiin nostetut teemat ja niiden eteen tehty työ jatkavat elämää myös hankkeen jälkeen.

Hankkeen loppuarvioinnissa vastaajia pyydettiin kertomaan ehdotuksiaan siitä, mihin KAMPA-teeman mukaisessa kehittämistyössä tulisi jatkossa panostaa. Ehdotusten joukossa on niin yksittäisiä suhteellisen helpostiinkin käyttöön otettavia toimintakäytäntöjä kuin aihioita laajemmille kehittämis- ja tutkimushankeille. Seuraavassa yhteenveto näistä:

- Kansalaisten äänen tuominen vahvemmin esiin sote-rakenteiden kehittämisessä ja toimintojen organisoinnissa.
- Lähidemokratia: kansalaiskuulemisjärjestelmän kehittäminen osaksi kunnallista asioiden valmistelua.
- Vuorovaikutteisten käytäntöjen kehittäminen: kyläkerrokset, osallistava toiminta ja tapahtumat.
- Tutkimusta liittyen asiakaspalautteen huomioimiseen sote-järjestelmässä.
- Kylien/paikallisyhteisöjen toimivuuteen keskittyvä kehittäminen.
- Osallistumisen kehittäminen sote-organisaatioiden sisällä.
- Kansalaisten ja yhteisön aktivoiminen huolehtimaan läheisistään ja yhteisöstä.
- Vaikuttaminen johtavien viranhaltijoiden asenteisiin.
- Kyläpalvelupäivät, ikäihmisten kotona asumisen tukemisen uudet ratkaisumallit, sopimuksellisuus kuntien ja kyläyhdistysten kesken.
- Jatketaan samalla linjalla ja puhutaan kieltä, jota ihmiset ymmärtävät – tässä KAMPA-hanke on onnistunut erinomaisesti