Paremman palvelun - toimintamalli

Kajaanin kaupunki

Euroopan unionin osarahoittama

Sisällys

Kajaanin malli: yhteiskehittämällä kohti aktiivista toimijuutta 2

Johdanto 3

Vaihe 1: Kokemustiedon kerääminen 4

Vaihe 2: Yhteisen ymmärryksen rakentaminen 6

Vaihe 3: Kehittävien kohteiden valinta 7

Vaihe 4: Ratkaisujen kehittäminen yhdessä 8

Vaihe 5: Vie käytäntöön 9

Vaihe 6: Seuraa ja opi 10

Mitä Kajaanissa tehtiin? 11

1. Tutkimme ja keräsimme kokemustietoa 11
2. Määrittelimme yhdessä olennaiset haasteet 11
3. Kehitimme ratkaisuja yhteiskehittämällä 11
4. Veimme ne arjen teoiksi 12

Mitä saavutettiin? 13

Mihin mallia voi käyttää? 14

Miksi mallia tarvittiin? 15

Miksi Kajaanin malli toimii? 16

Kiitokset ja rahoittajat 17

Kajaanin malli: yhteiskehittämällä kohti aktiivista toimijuutta

Tämä toimintamalli tarjoaa selkeän ja toistettavan tavan vahvistaa osallisuutta, luottamusta ja ihmislähtöistä palvelukulttuuria. Sen ytimessä on aktiivinen toimijuus, jossa palveluiden käyttäjät ovat kehittämisessä tasavertaisia osallistujia ja vaikuttajia, joiden kokemukset, näkemykset ja arjen tarpeet ohjaavat palvelujen suunnittelua ja parantamista. Malli soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa halutaan yhdistää kokemustieto ja ammatillinen osaaminen sekä viedä muutokset konkreettisiksi, arjen tasolla näkyviksi teoiksi.

Johdanto

Aktiivinen toimijuus rakentuu arjen kohtaamisissa, viestinnässä ja palvelupoluissa. Kokeeko ihminen tulevansa nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi? Aktiivinen toimijuus -yhdenvertaisuutta, syrjimättömyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut -hankkeessa, Kajaanin sisältökokonaisuudessa tunnistettiin tarve tarkastella palveluja erityisesti niiden asukkaiden näkökulmasta, jotka kohtaavat niissä toistuvia esteitä.

Tämän toimintamallin ensisijainen kohderyhmä ovat heikommassa asemassa olevat henkilöt, erityisesti romani- ja maahanmuuttajataustaiset asukkaat. Malli on hyödynnettävissä laajasti kaikissa palveluissa, joissa halutaan vahvistaa yhdenvertaisuutta ja parantaa asiakaskokemusta. Se on suunnattu palveluntuottajille ja -tarjoajille, viranomaisille, toimijoille, esihenkilöille ja tiimeille, jotka haluavat kehittää palveluitaan ihmislähtöisesti.

Tavoitteena ei ole luoda uusia rakenteita, vaan rakentaa yhteinen tapa pysähtyä, kuunnella ja kehittää palveluja yhdessä. Malli nojaa palvelumuotoilun periaatteisiin ja etenee vaiheittain kohti arjen tekoja. Sen perusajatus on, että kestävät muutokset syntyvät, kun kokemustieto, ammatillinen osaaminen ja yhteinen vastuu kohtaavat.

Toimintamallin lopputuloksena syntyy yhteinen ymmärrys, konkreettisia arjen tekoja sekä pysyvä tapa kehittää palveluja yhdessä.

Vaihe 1: Kokemustiedon kerääminen

Tavoite:

- Kuulla ihmisten arjen kokemukset palveluista ilman ratkaisupainetta.
- Hahmottaa ilmiötä riittävän laajasti ennen rajaamista.

Keskeiset tehtävät:

- Kokemustiedonkeruu sekä sähköisellä kyselyllä (esim. Webropol) että jalkautumalla ja kohtaamalla kohderyhmää henkilökohtaisesti, jotta tavoitetaan myös ne, jotka eivät vastaa verkossa.
- Sähköinen kysely (esim. Webropol) ammattilaisille.
- Keskustelut ja kohtaamiset: mahdollisuus avata vastauksia syvemmin.
- Vastausten koonti ja alustava teemoittelu.

Tuotokset:

- Koostettu kokemustieto: teemat ja esimerkit.
- Yhteenveto, joka kertoo mihin yhteiskehittämisessä kannattaa pysähtyä.

Vinkkejä toteutukseen:

- Käytä selkeää ja saavutettavaa kieltä. Tarjoa vaihtoehtoina myös paperi- tai haastatteluvastaukset.
- Tarvittaessa käytä tulkkipalvelua
- Muista tietosuoja ja eettisyys: tee tiedonkeruusta mahdollisimman matalakynnyksistä. Kerro etukäteen selkeästi, miksi tietoa kerätään, miten sitä käytetään ja kuka sitä käsittelee.

- Selitä tiedonkeruun tarkoitus arkikielellä ja varmista, että osallistuminen tuntuu turvalliselta ja vapaaehtoiselta

Seuranta ja mittarit:

- Vastausmäärä (määrä ei ole tärkein, vaan sisältö).
- Toistuvat teemat: sama kokemus nousee esiin kyselyissä, jalkautumisessa ja ammattilaisilta saadussa palautteessa.

Vaihe 2: Yhteisen ymmärryksen rakentaminen

Tavoite:

- Kohderyhmän esiin nostamien haasteiden ja niiden taustalla olevien syiden tunnistaminen.
- Luoda jaettu kuva siitä, mikä toimii, mikä ei ja miksi.
- Yhteinen ymmärrys kehittämiskohteista.

Keskeiset tehtävät:

- Yhteinen työpaja: kohderyhmät ja ammattilaiset samaan tilaan.
- Fasilitointi: varmistetaan turvallinen ja tasavertainen osallistuminen.
- Haasteiden ja niiden taustatekijöiden kartoitus (esim. palvelupolkujen läpikäynti vaihe vaiheelta).

Tuotokset:

- Listaa haasteet ja kehittämiskohteet.
- Työpajamuistio ja näkyvä koonti.

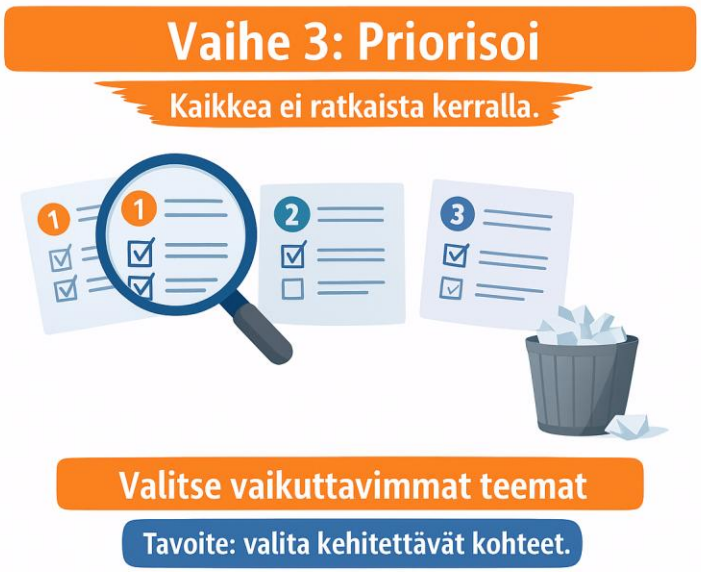
Vinkkejä toteutukseen:

- Sovi pelisäännöt alussa: kuuntele, kunnioita, puhu omasta kokemuksesta.
- Käytä visuaalisia apuvälineitä.

Seuranta ja mittarit:

- Osallistujien kokemus kuulluksi tulemisesta.
- Jaetun ymmärryksen syntyminen osallisuuden kautta.

Vaihe 3: Kehittävien kohteiden valinta



Tavoite:

- Keskittää kehittäminen vaikuttavimpiin ja toteuttamiskelpoisiin teemoihin.

Keskeiset tehtävät:

- Arvioi yhdessä: mitkä teemoista vaikuttavat eniten arkeen ja ovat realistisia toteuttaa.
- Valitse 1–3 teemaa jatkotyöhön.
- Määrittele rajaus: Mitä, kenelle, missä, milloin.

Tuotokset:

- Selkeä prioriteettilista.
- Valitut teemakohtaiset kehittämiskysymykset.

Vinkkejä toteutukseen:

- Kaikkea ei ratkaista kerralla
- Kysy: mihin voimme vaikuttaa itse?

Seuranta ja mittarit:

- Valittujen teemojen selkeys ja sitoutuminen valintaan.

Vaihe 4: Ratkaisujen kehittäminen yhdessä

Tavoite:

- Tuottaa konkreettisia, arjessa toteutettavia toimintatapoja.

Keskeiset tehtävät:

- Nopea yhteiskehittämisideointi: monta ideaa nopeasti – sitten karsinta.
- Kuvaa ratkaisut: mitä tehdään, kuka tekee, milloin ja mitä tarvitaan.
- Testaa pienesti: kokeilu asiakastilanteessa tai tiimissä.

Tuotokset:

- Lyhyet toimenpidekuvaukset
- Pienet kokeilut dokumentoituna.

Vinkkejä toteutukseen:

- Käytä selkeää ja ymmärrettävää kieltä, lisää esimerkkejä ja kuvia.
- Kysy ”mitä voimme tehdä jo huomenna?”

Seuranta ja mittarit:

- Ideoiden määrä → karsittujen ideoiden laatu.
- Ensimmäisten kokeilujen palaute.

Vaihe 5: Vie käytäntöön

Tavoite:

- Siirtää suunnitelmat teoiksi ja varmistaa vastuut, aikataulut ja seuranta.

Keskeiset tehtävät:

- Sitoumukset ja vastuut: kuka tekee, mitä, milloin.
- Aikataulu: Tee lyhyt etenemissuunnitelma: mitä tehdään ensin, seuraavaksi ja pian sen jälkeen
- Tuki: viestintämallit, muistilistat, ohjeet ja koulutushetket.
- Sovi seurannasta ja raportoinnista.

Tuotokset:

- Käyttöönotto-suunnitelma.
- Nimetty vastuuhenkilö ja väliarviot.

Vinkkejä toteutukseen:

- Pilko teot viikoittaisiksi askeliksi.
- Jaa etenemistaulu kaikille niille, jotka ovat mukana muutoksen toteuttamisessa

Seuranta ja mittarit:

- Toteutuneiden tekojen määrä / suunnitellut.
- Asiakas- ja henkilöstöpalaute

Vaihe 6: Seuraa ja opi

Tavoite:

- Luo käytäntö, jossa palautetta kerätään ja hyödynnetään säännöllisesti.

Keskeiset tehtävät:

- Tee palautteesta jatkuva käytäntö: kuuntele, tee pieniä muutoksia ja tarkista, toimivatko ne arjessa.
- Kerää palaute kevyesti ja säännöllisesti (kohderyhmä ja henkilöstö).
- Tarkastele mittareita: ymmärrettävyys, saavutettavuus, kohtaamisen laatu.
- Lyhyet oppimishetket: mitä jatkamme, mitä muutamme, mitä lopetamme.

Tuotokset:

- Päivitetty toimintamalli
- Oppimisraportti: oivallukset ja seuraavat askeleet.

Vinkkejä toteutukseen:

- Pidä mittarit kevyinä ja merkityksellisinä
- Nosta esiin pienetkin onnistumiset

Seuranta ja mittarit:

- Kokemusten kehitys: seurataan, vahvistuvatko ymmärrettävyys, turvallisuus ja luottamus pienillä palautekysymyksillä.
- Käyttöaste: kuinka moni tiimi hyödyntää mallia.

Mitä Kajaanissa tehtiin?

Rakensimme yhteiskehittämisprosessin, jossa romani- ja maahanmuuttajataustaiset asukkaat sekä eri palveluissa toimivat ammattilaiset tarkastelivat yhdessä arjen palveluissa syntyviä esteitä aktiiviselle toimijuudelle. Kaikki osallistuivat tasavertaisina toimijoina oman kokemuksensa ja osaamisensa kautta.

Työskentely pohjautui palvelumuotoilun tuplatimanttimallin periaatteisiin: ensin rakennettiin yhteinen ymmärrys kokemustiedon avulla, sen jälkeen muotoiltiin konkreettisia, arjessa toteutettavia ratkaisuja. Tavoitteena ei ollut luoda uusia rakenteita, vaan vahvistaa luottamusta, selkeyttä ja osallisuutta palvelujen käytännöissä.

1. Tutkimme ja keräsimme kokemustietoa

Valmistelimme sähköisen Webropol-kyselyn, jonka avulla keräsimme kokemustietoa maahanmuuttaja- ja romanitaustaisilta asukkailta sekä palveluissa toimivilta ammattilaisilta. Tavoitteena oli varmistaa, että kohderyhmän oma ääni, arjen kokemukset ja näkemykset palveluista tulivat aidosti kuulluiksi. Kysely täydentyi keskusteluilla ja kohtaamisilla, joissa kokemuksia voitiin avata tarkemmin. Vastaajamäärät olivat pieniä, mutta vastaukset olivat sisällöllisesti vahvoja ja toistivat samoja teemoja eri näkökulmista. Kyselyt eivät toimineet tilastollisina mittareina, vaan signaaleina siitä, mihin yhteiskehittämisessä kannattaa pysähtyä.

Keskeistä oli huomata, että: haasteet eivät liity yksittäisiin palveluihin vaan tapaan, jolla palvelupolut, viestintä ja kohtaamiset rakentuvat.

2. Määrittelimme yhdessä olennaiset haasteet

Ensimmäisessä työpajassa syvennyimme kyselyn tuloksiin ja osallistujien esiin nostamiin teemoihin. Työpajassa tarkasteltiin palveluiden arjessa syntyviä esteitä ja etsittiin niiden juurisyitä. Yhteisen keskustelun avulla tunnistettiin ne haasteet, joihin haluttiin erityisesti vaikuttaa.

Tavoitteena ei ollut ratkoa ongelmia vielä, vaan rakentaa jaettu käsitys siitä:

- mikä toimii
- mikä ei toimi
- ja mikä estää aktiivista toimijuutta

Kolme teemaa nousi toistuvasti esiin ja muodostivat kehittämisen ytimen:

1) Kielituki ja selkokielisyys
2) Kulttuuriosaaminen
3) Luottamuksen rakentuminen (keskiössä kohtaaminen)

3. Kehitimme ratkaisuja yhteiskehittämällä

Toisessa työpajassa siirryttiin ratkaisujen ideointiin ja muotoiluun. Osallistujat työskentelivät yhdessä tasavertaisina toimijoina kehittäen konkreettisia, arjessa toteutettavia toimintatapoja. Yhteiskehittäminen perustui dialogiin, kokemustiedon ja ammatillisen osaamisen yhdistämiseen sekä ratkaisujen yhteiseen arviointiin. Toinen työpaja keskittyi ratkaisuun: Mitä

voimme tehdä heti, ilman suuria rakenteellisia muutoksia? Työskentely oli visuaalista ja konkreettista.

Ratkaisuja etsittiin arjen palveluitilanteisiin.

4. Veimme ne arjen teoiksi

Kehitettyjä ratkaisuja tarkasteltiin käytännön näkökulmasta: mitä voidaan ottaa käyttöön heti, mitä vaatii jatkotyöstöä ja kuka vastaa etenemisestä. Tavoitteena oli, että kehittämistyö ei jää suunnitelmiksi, vaan näkyy konkreettisina muutoksina palveluiden arjessa.

Esimerkiksi:

- Selkeä kieli hyödyttää kaikkia
- Viranomaistermistöä voidaan purkaa
- Ohjeita voidaan visualisoida
- Ymmärrys varmistetaan, ei oleteta
- Luottamus syntyy kohtaamisessa
- Ajan antaminen on valinta
- Ihminen kohdataan ennen lomaketta
- Kysyminen on tärkeämpää kuin olettaminen
- Yhdessä oppiminen vähentää ennakkoluuloja
- Eriyttämisen sijaan rakennetaan yhteisiä tiloja
- Moninaisuus tehdään näkyväksi arjessa

Pienilläkin teoilla rakennetaan parempia palvelupolkuja.

Mitä saavutettiin?

Kehittämisprosessin tuloksena syntyi yhteinen ja jaettu ymmärrys niistä tekijöistä, jotka estävät tai mahdollistavat aktiivista toimijuutta palveluissa. Asiakkaiden kokemukset, ammattilaisten havainnot ja jalkautumisen kautta saadut oivallukset kietoutuivat yhteen, ja niiden pohjalta muodostui selkeä kuva siitä, missä kohdin arjen palvelupolut toimivat hyvin ja missä tarvitaan parannuksia.

Yhteiskehittämisessä tuotettiin konkreettisia, arjessa toteutettavia ratkaisuja ja pieniä kokeiluja, joissa testattiin uusia toimintatapoja käytännössä. Näiden kokeilujen kautta varmistettiin, että ratkaisut olivat realistisia, toimivia ja kohderyhmälle aidosti hyödyllisiä.

Tuloksena syntyi myös toistettava ja selkeä kehittämismalli – Kajaanin malli – joka tarjoaa vaiheittaisen tavan kuulla kokemuksia, rakentaa yhteistä ymmärrystä, priorisoida, kokeilla ja viedä muutokset käytäntöön. Malli toimii jatkossa työkaluna sekä Kajaanissa että laajemmin niissä palveluissa, joissa halutaan vahvistaa yhdenvertaisuutta ja parantaa asiakaskokemusta.

Mihin mallia voi käyttää?

Kajaanin mallia voidaan soveltaa erilaisissa palvelujen kehittämisprosesseissa, joissa tavoitteena on vahvistaa luottamusta, osallisuutta ja ihmislähtöisiä toimintatapoja. Malli soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa halutaan tuoda kokemustieto ja ammatillinen osaaminen yhteen sekä rakentaa yhteistä ymmärrystä palvelujen arjessa ilmenevistä haasteista.

Toimintamalli tarjoaa rakenteen kokemustiedon keräämiseen, yhteiseen määrittelyyn ja konkreettisten ratkaisujen muotoiluun siten, että kehittämistyö etenee kohti käytännön muutoksia.

Miksi mallia tarvittiin?

Aktiivinen toimijuus ei synny tyhjiössä. Se rakentuu arjen kohtaamisissa, viestinnässä, palvelupoluissa ja siinä, kokeeko ihminen tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi.

Kajaanissa tunnistettiin, että erityisesti romanitaustaiset ja maahan muuttaneet asukkaat kohtaavat palveluissa toistuvia, arjessa tuntuvia esteitä. Nämä haasteet eivät aina näy rakenteissa tai tilastoissa, mutta ne vaikuttavat kokemukseen osallisuudesta ja luottamuksesta: kieli ja viestintä eivät aina avaudu ymmärrettävästi; digitaaliset palvelut voivat kuormittaa tai sulkea ulkopuolelle; aiemmat kokemukset heikentävät luottamusta; kohtaamiset jäävät kiireen varjoon.

Tällaisten ilmiöiden ratkaiseminen edellyttää yhteistä ymmärrystä siitä, miltä palvelut näyttävät ja tuntuvat käyttäjän näkökulmasta. Siksi kehittämisen ytimeen valittiin yhteiskehittäminen, jossa kokemustieto ja ammatillinen osaaminen tuotiin samaan tilaan ja palveluja tarkasteltiin yhdessä – ihmislähtöisesti ja käytännön tasolla.

Miksi Kajaanin malli toimii?

Kajaanin malli toimii, koska se rakentuu aitoon kokemustietoon ja ihmisten omaan ääneen. Mallissa kohderyhmät eivät ole kehittämisen kohteita, vaan tasavertaisia toimijoita, joiden näkemykset ohjaavat suunnittelua alusta asti. Tämä luo luottamusta, vähentää oletuksia ja tekee kehittämisestä todellisuuteen perustuvaa — ei organisaation sisäistä arvaamista.

Mallin vahvuus on sen rauhallinen ja vaiheittainen eteneminen. Prosessi etenee kuulosta aloittaen, ja vasta sen jälkeen rajataan, valitaan teemat ja rakennetaan ratkaisuja. Tämä ehkäisee hätiköityjä johtopäätöksiä ja varmistaa, että kehittämistoimet kohdistuvat juuri niihin kohtiin, jotka asiakkaat ja ammattilaiset kokevat tärkeiksi.

Yhteiskehittäminen on mallin ydin: romaniväestö, maahan muuttaneet ja ammattilaiset työskentelevät saman pöydän ääressä. Tämä yhdistää arjen kokemukset ja ammattilaisten osaamisen, ja synnyttää ratkaisuja, jotka ovat sekä toteuttamiskelpoisia että merkityksellisiä. Kun ratkaisuja myös testataan pienesti, voidaan nähdä nopeasti, mikä toimii ja mikä ei — ja oppia heti seuraavaa vaihetta varten.

Kajaanin malli on käytännönläheinen. Se keskittyy arjen sujuvuuteen, kohtaamisen laatuun, ymmärrettävyyteen ja saavutettavuuteen — niihin asioihin, jotka näkyvät asiakkaalle välittömästi ja vaikuttavat aktiiviseen toimijuuteen jokaisessa palvelukohtaamisessa. Malli ei lupaa nopeita ihmeitä, mutta se tuottaa niitä muutoksia, joilla on pysyvä vaikutus: yhteistä ymmärrystä, luottamusta sekä konkreettisia tekoja, jotka muuttavat arkea palveluissa.

Kiitokset ja rahoittajat

Lämpimät kiitokset kaikille hankkeeseen osallistuneille asukkaille, romaniväestölle, maahan muuttaneille sekä ammattilaisille, jotka jakoivat kokemuksiaan, osallistuivat keskusteluihin ja työpajoihin sekä mahdollistivat toimintamallin kehittämisen.

Kajaanin malli ei olisi ollut mahdollinen ilman ihmisten omia kokemuksia, arjen tarinoita ja yhteistä halua rakentaa yhdenvertaisempia palveluita.

Erityiskiitokset Kati Mehtälälle (WINNIO), jonka vahva fasilitointiosaaminen ja taito luoda turvallinen ja osallistava työskentely-ympäristö olivat keskeisessä roolissa tämän toimintamallin rakentamisessa. Katin panos auttoi kokoamaan näkökulmat yhteen ja tukemaan yhteistä ymmärrystä sekä toimivia ratkaisuja.

Julkaisu on tuotettu osana Aktiivinen toimijuus – yhdenvertaisuutta, syrjimättömyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut -hanketta. Hanketta toteuttavat Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsingin yliopisto, Kajaanin kaupunki, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Moniheli ry, Romano Missio ry, Setlementti Tampere ry sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. Hanke on Euroopan unionin osarahoittama.