



Turun kaupunki

Ikäihmisten osallisuuden toimintamalli



TURKU

SITRA

Sisältö

Osallisuus Turussa	3
Nykytilan kartoitus, tarpeet ja toiveet.....	3
Osallisuuden toimintamalli	5
Vaikuttajaryhmät.....	5
Asiakasraadit.....	6
Vanhusneuvosto	7
Vanhusneuvoston kokoamisprosessi	7
Ikäihmisille suunnattu viestintä	9
Vuosikello	9
Markkinointiviestintä.....	9
Palvelukartta.....	9
Ikäihmisten osallisuuden toimintamalli ja miten se tehdään	10

Teksti: Noora Wallin | Kansikuva: Kari Vainio | Kuvat: Turun kaupunki



Osallisuus Turussa

Turkuun luotiin vuonna 2012 kaupungin osallisuuden ja vaikuttamisen toimintamalli. Sen tueksi on nyt tehty erityisesti ikäihmisten osallisuuteen keskittyvä toimintamalli. Malli tukee Turun kaupungin osallisuuden erityisasiantuntijan työtä sekä muita osallisuuden parissa työskenteleviä henkilöitä ja ryhmiä.

Osallisuuden kokemus synnyttää halun vaikuttaa oman ympäristönsä asioihin ja olla osa yhteisöä. Osallistumisen ja vaikuttamisen muotoja on useita: toiset haluavat vaikuttaa erilaisten ryhmien kautta, jotkut päättäjien ja virkamiesten kautta ja osa osallistumalla tilaisuuksiin.

Turku julkisti kaupunkistrategiansa **Turku 2029** kesäkuussa 2014. Siinä sanotaan osallisuudesta seuraavasti:

Osallisuus on kaupungin perustoimintaa, jossa on kyse vuorovaikutuksesta, viestinnästä ja yhteistyöstä kuntalaisten, päätösten valmistelijoiden ja luottamushenkilöiden välillä. Antamalla kuntalaisille mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin jo valmisteluvaiheessa, sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin ja päätöksiin kasvaa.

Osallisuus on myös hyvinvoinnin tärkeä osatekijä, jonka tulee näkyä asukkaille konkreettisen tekemisen mahdollisuuksina erityisesti asukkaiden omilla asuinalueilla.

Osallisuus tukee tavoitetta kaupunki- ja palvelusuunnittelun asukas- ja asiakaslähtöisestä toteuttamisesta. Vuorovaikutteiset ja osallistavat suunnitteluprosessit varmistavat, että kaupungin palvelut, tilat ja rakenteet vastaavat asiakkaiden tarpeita.

Nykytilan kartoitus, tarpeet ja toiveet

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto **Sitran** rahoittama ja **Turun kaupungin** toteuttaman *Aktiivinen kuntalainen* -projektin keskeisenä tavoitteena oli luoda toimintamalli, joka lisää kansalaisten ja erityisesti ikäihmisten osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa päätöksentekoon. Toimintamallin keskiössä on vanhusneuvosto.

Projekti alkoi kaupungin osallisuustoiminnan tilanteen sekä tarpeiden ja toiveiden kartoittamisella. Keskeisiä sidosryhmiä olivat kaupungin omat toimialat ja hankkeet, vanhusneuvosto sekä muut vaikuttajaryhmät, järjestöt ja kolmas sektori, seurakunta, Sitran rahoittamat sisarhankkeet sekä **EETU ry**.

Kartoitus nosti esiin kaksi selkeää asiaa: Turussa järjestettiin valtavasti erilaista toimintaa, mutta **viesti kaikesta järjestettävästä toiminnasta ei kulkenut riittävän tehokkaasti** eri tahojen välillä. Lisäksi voimaan astunut laki *Ikäänntyneen väestön toimintakyvyn tukeminen* ja laki *iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista vahvistivat vanhusneuvoston aseman lakisääteiseksi*. Siksi yksi keskeisistä tehtävistä oli kehittää Turun vanhusneuvoston toimintaa.



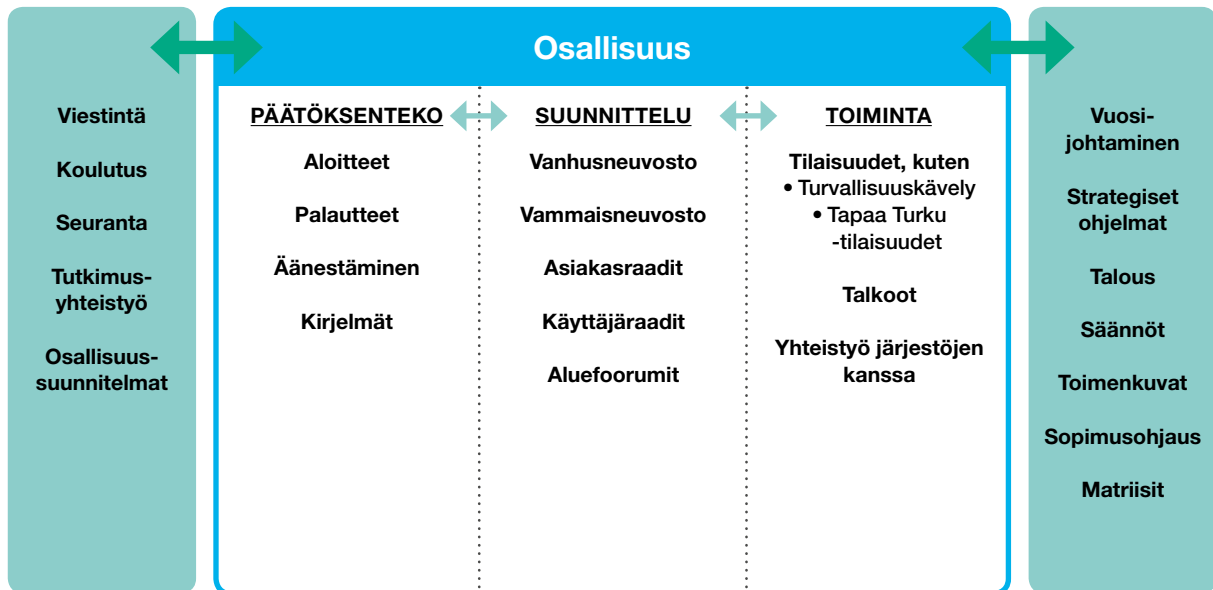
Sidosryhmien tapaamisissa tuli ilmi vahva toive viestinnän parantamisesta. Erityisesti ikäihmisille suunnattua viestintää oli tarkasteltava koko kaupungin tasolla, jotta jokainen voi helposti saada tiedon siitä, mitä toimintaa on tarjolla sekä miten hän saa oman äänensä kuuluviin.

Tapaamisten jälkeen järjestettiin Pyöreän pöydän tilaisuuksia, joissa keskusteltiin yhdessä kaikkien ryhmien kanssa tehdyistä johtopäätöksistä sekä tulevista toimenpiteistä. Sitra ja Turun kaupunki vahvistivat valitut toimenpiteet.

” **Erityisesti ikäihmisille suunnattua viestintää oli tarkasteltava koko kaupungin tasolla.**

Osallisuuden toimintamalli

Jo olemassa olevasta Turun kaupungin osallisuuden ja vaikuttamisen toimintamallista muokattiin erityisesti ikäihmisille suunnatun osallisuuden toimintamalli seuraavasti:



Päätöksenteko-osallisuus on suora osallistumista omaa aluetta koskevaan päätöksentekoon. Se tarkoittaa esimerkiksi aloitteiden tekemistä virkamiehille tai kaupunginhallitukselle, palautteen antamista kaupungin palveluista sekä äänestämistä.

Suunnitteluosallisuuteen liittyy vahvasti vuorovaikutus kuntalaisten ja kunnan välillä. Se tarkoittaa esimerkiksi osanottamista käyttäjä- tai muiden raatien toimintaan. Myös vaikuttajaryhmien toiminta lasketaan suunnitteluosallisuudeksi.

Toimintaosallisuus on kuntalaisten suoraa toimintaa, kuten talkootyötä ja tilaisuuksiin osallistumista.

Päätöksenteko-, suunnittelu- ja toimintaosallisuuden raja-aidat ovat häilyvät. Jokin toiminta saattaa olla esimerkiksi sekä päätöksentekoa että suunnitteluosallisuutta. Tärkeää on, että luokittelujen sisällä tapahtuvat toiminnot ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tämän lisäksi osallisuuden eri muotojen ja kunnan välillä täytyy olla vuorovaikutusta.

Vaikuttajaryhmät

Työ vaikuttajaryhmien parissa alkoi olemassa olevien ryhmien kartoittamisella. Turussa toimii vanhusneuvoston lisäksi vammaisneuvosto, nuorisovaltuusto ja lasten parlamentti. Perusteilla on myös monikulttuurisuusneuvosto.

	Toimikausi	Ehdokkaaksi voivat hakea	Jäsenten valinta	Jäsenmäärä	Vastuutaho	Palautteen/ ehdotusten anto
Nuoriso- valtuusto	Kaksi kalenteri- vuotta	Edustajat kouluista ja oppilaitok- sista	Äänestyksellä 13–18- vuotiaista ehdokkaista	28 varsinais- ta jäsentä, 22 vara- jäsentä	Vapaa-aika toimiala, nuoriso- palvelut	Suoraan jäsenille
Lasten parlamentti	Kaksi kalenteri- vuotta	Koulujen oppilas- kuntien jäsenet	Oppilaskun- tien jäsenet äänestävät keskuudesta 12 hallituksen jäsentä	12 oppilas- jäsentä	Opettajat ja lasten osallisuuden koordinaat- tori Pikke Syrjä-Väisä- nen	Oppilas > oppilaskunta > oppilas- kunnan hallitus > lasten parlamentti
Vammais- neuvosto	Kaksi kalenteri- vuotta	Vammais- järjestöjen edustajat	Kaupunginhal- litus valitsee 5 vammaisjärjes- töjen edustajaa ja 5 lautakun- tien edustajaa	10 jäsentä ja varajäsentä	Hyvinvointi- toimiala	Vammais- järjestöille tai neuvoston edustajille
Vanhus- neuvosto	Kaksi kalenteri- vuotta	Eläkeläis- ja vanhusjärjes- töjen jäsenet	Kaupunginhal- litus nimeää 7 vanhusjärjes- töjen edustajaa ja 7 kaupungin edustajaa	14 jäsentä ja varajäsenet	Hyvinvointi- toimiala	Suoraan neuvostolle

Kaupungin osallisuuden erityisasiantuntijan kanssa ryhdyttiin kehittämään kaikkien vaikuttajaryhmien toimintaa. Tavoitteena oli saada ryhmät tekemään enemmän yhteistyötä keskenään sekä hyödyntämään toistensa voimavaroja. Työ aloitettiin varmistamalla, että jokaisella ryhmällä on toimintaansa nähdessä riittävä budjetti. Lisäksi ryhmille järjestettiin tilaisuuksia, joissa pohdittiin mahdollisia yhteistyön paikkoja ja hyviä käytäntöjä.

Ryhmille laadittiin perehdytysmateriaali, joka helpottaa uusien jäsenten työskentelyä. Materiaalissa on avattu vaikuttajaryhmän roolia, jäsenen roolia sekä käytännön asioita. Siinä on myös kerrottu työkaluista, joiden avulla ryhmät voivat vaikuttaa.

Tarkoituksena oli, että ryhmät itse jatkavat materiaalin työstämistä haluamaansa suuntaan ja sisällyttävät siihen asioita, jotka ovat keskeisiä juuri heille. Materiaali ei ole tarkoitettu ainoastaan vaikuttajaryhmien käyttöön, vaan sitä voivat hyödyntää myös

erilaiset asiakasraadit, jotka löytävät sen helposti kaupungin nettisivuilta. Toimenpiteillä on haluttu varmistaa kaikille ryhmille yhtäläiset mahdollisuudet, sekä luoda kaupungin sisällä tiivis verkosto, joka auttaa tavoitteiden ajamisessa.

Asiakasraadit

Työskentely asiakasraatien parissa alkoi asiakasraatien kartoittamisella, jonka jälkeen tiedot julkaistiin kaupungin verkkosivuilla. Kartoituksessa löydetty asiakasraadit kutsuttiin sidosryhmätilaisuuteen. Kiinteä yhteistyö asiakasraatien sekä kaupungin osallisuuden erityisasiantuntijan välillä tulee jatkumaan.

Asiakasraatien lisäksi suunnitteilla on perustaa käyttäjäraati tukemaan muun muassa palvelutorin kehittämistä. Asiakas- ja käyttäjäraatien näkyväksi tekeminen on keskeisessä asemassa Turku 2029 -strategiassa.

Vanhusneuvosto

Osallisuudella ja osallisuuden kokemuksella on laajasti merkitystä hyvinvointiin. Tarjoamalla ihmisille mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin voidaan torjua yksinäisyyttä ja lisätä hyvinvointia.

Aktiivinen kuntalainen -projektin keskeisimpiä tavoitteita oli vanhusneuvoston toiminnan tukeminen ja esiin nostaminen. Ensimmäinen toimenpide oli neuvoston näkyväksi tekeminen viestinnän keinoin. Esitteiden ja nettisivujen lisäksi vanhusneuvostolle laadittiin viestintäsuunnitelma.

Vanhusneuvostolle järjestettiin erilaisia koulutuksia ja tilaisuuksia, joista yksi oli Varsinais-Suomen vanhusneuvostojen tapaaminen. Verkostoitumistapaamiseen saapui 77 vanhusneuvostojen edustajaa alueelta.

Vanhusneuvoston toimikauden 2013–2014 päättyessä projektissa valmisteltiin ehdotusta vanhusneuvoston toimintasäännön muuttamiseksi. Muutosehdotus sisälsi muun muassa vanhusneuvoston kokoamisen siten, että se olisi aikaisempaa järjestövaltaisempi. Lisäksi tehtäviä muutettiin niin, että asioita tarkasteltaisiin monialaisemmin, ei ainoastaan sosiaali- ja terveystalvelujen näkökulmasta. Tavoitteena oli laajentaa neuvoston edustavuutta ja varmistaa, että asioita tarkastellaan koko kaupungin näkökulmasta. Kaupunginhallitus hyväksyi ehdotuksen helmikuussa 2015.

Vanhusneuvoston kokoamisprosessi

Neuvoston valintaprosessi haluttiin tehdä läpinäkyvämmäksi. Uusi kokoonpano koostui kolmetoista (13) varsinaista jäsenestä ja kunkin henkilökohtaisesta varajäsenestä. Kahdeksan (8) varsinaista jäsentä ja heidän varajäsenensä edustivat eläkeläis- ja vanhusjärjestöjä. Viisi (5) edusti kaupunginhallituksen nimeämiä luottamushenkilöitä varajäsenineen. Kaupunginhallitus valitsi vanhusneuvoston toimikauttaan vastaavaksi ajaksi.

Valintaprosessi koostui seuraavista vaiheista:

1. Eläkeläis- ja vanhusjärjestöille tiedotettiin sähköpostitse uuden vanhusneuvoston kokoamisesta, ilmoittautumisesta sekä järjestettävästä infotilaisuudesta.
2. Ilmoitus lähetettiin kolmeen paikalliseen sanomalehteen.
3. Vanhusneuvoston toiminnasta ja edellytyksistä järjestettiin infotilaisuus.
4. Ilmoittautumisen jälkeen Turun kaupungin Asiakkuudet ja osallisuus -vastuualue teki ehdotuksen kaupunginhallitukselle järjestöedustajista rotaatioperiaatetta käyttäen.
5. Kaupunginhallitus hyväksyi ehdotuksen.
6. Kaupunginhallitus nimesi viisi luottamushenkilöä varajäsenineen.

” Osallisuudessa on keskeistä kuntalaisten rooli aktiivisena toimijana.



Ikäihmisille suunnattu viestintä

Hyvän ja suunnitelmallisen viestinnän avulla kuntalaisten on helppo saada tietoonsa, mitä kaupungissa tapahtuu ja mitä väyliä hyödyntämällä he voivat vaikuttaa asioihin.

Vuosikello

Hyvän ja oikea-aikaisen viestinnän varmistamiseksi vuosikello on hyödyllinen väline, joka lisää suunnitelmallisuutta ja viestinnän tuloksellisuutta. Ikäihmisille suunnattua viestintää kannattaa suunnitella asiakaslahtoisesti, yhdessä eri toimijoiden kanssa. Näin eri toimijat tulevat tietoisiksi toistensa suunnitelmista ja voivat rakentaa viestinnästä yhtenäisemmän, tehokkaamman ja toimivamman kokonaisuuden.

Markkinointiviestintä

Viestintä ja markkinointi ovat keskeinen osa ihmisten osallisuutta. Toimiva markkinointiviestintä nousi sidosryhmäkeskusteluissa ratkaisuksi ihmisten oikea-aikaiseen palveluun ohjautumiseen. Erilaisten palveluiden markkinointi auttaa ihmisiä löytämään mieluisat palvelut ja harrastukset itselleen. Turussa palveluihin kohdistuvan markkinointiviestinnän tarve tunnistettiin, ja siihen on tulevaisuudessa varattava resursseja.

Palvelukartta

Palvelukartan tavoitteena on auttaa ihmisiä löytämään heidän kaipaamansa palvelut läheltä kotiaan. Kartta helpottaa palvelutarjonnan kokonaisuuden hahmottamista, ja siihen voidaan liittää monia toimintoja, kuten palveluliikenteen aikatauluja. Kartalta löytyvät sekä kunnan, kolmannen sektorin että yksityisten palveluntuottajien palvelut.

Palvelukartta hyödyttää yhtä lailla palvelujen käyttäjiä ja heidän omaisiaan sekä esimerkiksi palveluohjaajia. Kartan avulla eri toimijoiden on myös helppo havaita niin sanotut markkinaraot eli asuinalueet, joille selkeästi kaivattaisiin lisää palveluita.

Samalla kartta toimisi hyödyllisenä apuvälineenä erilaisissa neuvonta- ja ohjaustilanteissa.



Tilaisuudet ja tapahtumat

Aktiivinen kuntalainen -projektin aikana järjestettiin useita erilaisia tilaisuuksia ja tapahtumia eri kohderyhmille. Kaikkien tilaisuuksien tarkoituksena oli tarjota kuntalaisille mahdollisuus keskustella avoimesti niin projektin työntekijöiden kuin virkamiesten ja päättäjienkin kanssa. Esimerkiksi Tapaa Turku -tilaisuus ja Turvallisuuskävely ovat olleet tilaisuuksia, joihin ovat voineet osallistua kaikki halukkaat.

Ikäihmisten osallisuuden toimintamalli ja miten se tehdään

Osallisuudessa on keskeistä kuntalaisten rooli aktiivisena toimijana. Tällä tarkoitetaan, että asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa oman elinympäristön asioihin ja päätöksentekoon olemalla samalla vastuussa tekemisistään. Kuntalaisen vastuun lisäksi kunnilla ja kaupungeilla on vastuu tarjota helposti löydettäviä osallisuuden väyliä.

Ikäihmisten osallisuuden toimintamallia toteutettaessa on hyvä huomioida seuraavat työvaiheet:

- 1. Nykytilan kartoitus**

Aluksi kannattaa perehtyä olennaisiin sidosryhmiin ja haastaa heidät keskusteluun siitä, mitä toimintoja kaupungista puuttuu, mikä on hyvää ja mitä tulisi parantaa. Olennaisia ryhmiä ovat kaupungin toimialat, kolmas sektori, vaikuttajaryhmät, asiakasraadit sekä mahdolliset yritykset.
- 2. Tehtävien varmentaminen**

Keskustelut jälkeen ajatus mahdollisista toimenpiteistä on kirkastunut, mutta on syytä varmistaa, että ollaan oikeilla jäljillä. Varmistuksen voi suorittaa esimerkiksi järjestämällä sidosryhmille tilaisuuden, jossa he voivat kommentoida toimenpiteitä.
- 3. Toiminnan aika**

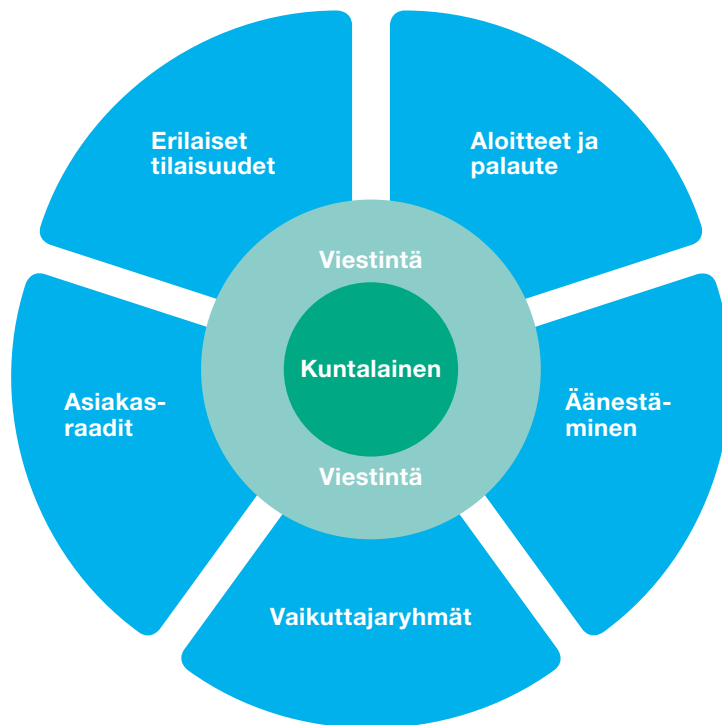
Valittujen toimenpiteiden varmistuttua ne toteutetaan. Konkreettisen työn alkaessa kannattaa hyödyntää erilaisia raateja ja ryhmiä, jotka testaavat ja kommentoivat toimenpiteitä. Näin varmistetaan kaupunkilaisille hyödyllinen lopputulos.
- 4. Ilosanoman levittäminen**

Toimenpiteiden jälkeen alkaa osallisuuden väylien markkinointi ja viestintä. Viestintää on hyvä suunnitella yhdessä eri toimijoiden kanssa ja ottaa huomioon mahdollisimman erilaisten viestintäväylien hyödyntäminen. Toimiva osallisuus edellyttää jatkuvaa viestintää.

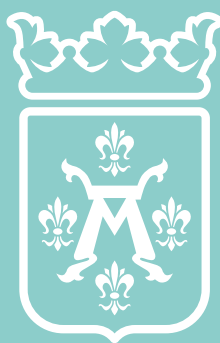
Ikäihmisten osallisuuden toimintamallia toteutettaessa esilleneuvot tarpeet saattavat olla hyvin erilaisia. On kuitenkin muutamia yleisiä asioita, joiden toimivuus kannattaa varmistaa:

- Vaikuttajaryhmillä, kuten vanhusneuvostolla, on riittävät resurssit, tuki ja osaaminen aktiivisen toiminnan ylläpitämiseen.
- Kaupungissa on erilaisia asiakas- ja käyttäjäraateja, joita kannattaa hyödyntää suunnittelu- ja kehittämistyössä.
- Aloite- ja palautekanavat ovat helposti löydettävissä ja niiden vastausaika on kohtuullinen.
- Kuntalaisten on helppo tuoda omia mielipiteitään ja ajatuksiaan julki myös erilaisissa tilaisuuksissa.
- Eri kohderyhmille suunnattu viestintä on oikea-aikaista, suunnitelmallista ja monikanavaista.

Alla on kuvattuna kuntalaisen osallisuuden ja vaikuttamisen väyliä. Keskeisessä asemassa on viestinnän merkitys. Ilman hyvää viestintää kuntalaisten on vaikea saada tietoa tarjolla olevista mahdollisuuksista.



Mahdollistamalla osallisuus eri muodoissaan ja viestimällä siitä riittävästi voidaan rohkaista ihmisiä olemaan osa kaupungissa tapahtuvaa kehitystä ja sen suunnittelua. Antamalla ihmisille mahdollisuus osallistua niin kaupungin suunnittelutyöhön, toimintaan kuin päättämiseenkin varmistetaan kehityksen oikea suunta – juuri kuntalaisia varten kunta toimii!



TURKU

Asiakkuudet ja osallisuus -vastuualue
osallisuus@turku.fi
www.turku.fi/osallistu

Kehittämispäällikkö Sari Kinnunen
Osallisuuden erityisasiantuntija Anri Niskala
etunimi.sukunimi@turku.fi