



Monitoimijuus  
kehittämissyhteisössä  
**TYÖKALUPAKKI**

SotePeda 24/7

## TEKIJÄT

Jaana-Maija Koivisto, Hämeen ammattikorkeakoulu

Marianne Laurila, Vaasan ammattikorkeakoulu, Muova

Virpi Maijala, Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Sanna Nieminen, Humanistinen ammattikorkeakoulu

Kati Ojala, LAB-ammattikorkeakoulu

Pia Tamminen, Hämeen ammattikorkeakoulu

Tarja Tolonen, LAB-ammattikorkeakoulu

CC-BY-SA 4.0 (Attribution - ShareAlike 4.0 International)



Kansikuva <https://pixabay.com/fi/illustrations/j%C3%A4rjestelm%C3%A4n-verkko-uutiset-927147/>

# SISÄLTÖ

Johdanto	3
1. Monitoimijuuskartta	4
2. Asiakaslähtöinen ajatteluni -testi	7
3. Palvelujärjestelmän nykytila ja tulevaisuus -työkalut	10
4. Palvelun kehittämisen prosessi toimintakonseptiksi	13
5. Monitoimijuusosaamisen itsearviointi	17
Kirjallisuus	20
Liitteet	22





# JOHDANTO

Monitoimijuus kehittämissyhteisöissä työkalupakin tavoitteena on auttaa tunnistamaan palvelujärjestelmän erilaisia toimijoita sekä niiden tehtäviä ja rooleja, suunnittelemaan palveluita asiakaslähtöisesti ja monitoimijaisesti ja soveltamaan monitoimijaisen kehittämissyhteistyön malleja ja menetelmiä.

Monitoimijuus kehittämissyhteisöissä työkaluja on viisi: 1) Monitoimijuuskartta; 2) Asiakaslähtöinen ajatteluni –testi; 3) Palvelujärjestelmän nykytila ja tulevaisuus - työkalut; 4) Palvelun kehittämisen prosessi toimintakonseptiksi sekä 5) Monitoimijuusosaamisen itsearviointi. Työkalupakissa on työkalusta kuvaus, sovellusidea ja käyttöohje.

# 1. MONITOIMIJUUSKARTTA

Tekijä: Marianne Laurila, Vaasan ammattikorkeakoulu, Muova<sup>1</sup>

	<p><b>TAVOITE</b> Muodostaa kokonaiskuva ekosysteemin keskeisistä toimijoista</p>		<p><b>OSALLISTUJAT</b> Voidaan suorittaa joko yksilö- tai ryhmätyönä</p>
	<p><b>KÄYTTÖKONTEKSTI</b> Olemassa olevien ekosysteemien toimijoiden ja potentiaalisten yhteistyökumppanien kartoittaminen suunniteltaessa uusia kehittämishankkeita ja sektorirajat ylittäviä toimintamalleja</p>		<p><b>TYÖVÄLINEET</b> Voidaan käyttää digitaalisesti tai tulostettuna paperiversiona. Digitaalinen toteutustapa edellyttää tietokonetta sekä manuaalinen lisäksi tulostinta, A3 paperiarkkeja, tarralappuja ja kyniä</p>

## Kuvaus

Monitoimijuuskartta on visuaalinen analyysityökalu, jonka avulla voidaan tunnistaa ja luokitella erilaisten ekosysteemien toimijoita eri yhteiskuntasektoreilla ja maantieteellisillä tasoilla. Se auttaa luomaan kokonaiskuva esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään vaikuttavista keskeisistä toimijoista. Laajassa merkityksessä toimijoita voivat olla kaikki yksilöt, ryhmät tai organisaatiot, jotka ohjaavat, valvovat, rahoittavat, tutkivat ja kehittävät, järjestävät, tuottavat tai käyttävät palvelujärjestelmän palveluja. Monitoimijuuskartassa toimijat jaotellaan viiteen sektoriin:

1. *Yksityiset organisaatiot* ovat taloudellista voittoa tavoittelevia ja liiketoimintaa harjoittavia yrityksiä, jotka tuottavat tavaroita tai palveluja markkinoille myytäväksi.
2. *Julkishallinnon organisaatiot* ovat julkisyhteisöjä, jotka tuottavat julkisia palveluja, huolehtivat yleisestä tulonjaosta, hyvinvoinnista sekä sosiaalisen ja taloudellisen järjestelmän toimivuudesta. Tämä sektori käsittää kunnat, kuntayhtymät ja niiden liikelaitokset, valtion keskus-, alue- ja paikallishallinnon, valtion talousarvion ulkopuoliset rahastot ja liikelaitokset valtion itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset, säätiöt ja rahastot kansainväliset hallitustenväliset järjestöt.
3. *Yleishyödylliset organisaatiot* ovat voittoa tavoittelemattomia yhteisöjä, jotka tuottavat markkinattomia tavaroita ja palveluja kotitalouksille – kuten järjestöt, seurakunnat ja säätiöt.
4. *Hybridiorganisaatioissa* yhdistyy yksityisten, julkisten ja voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden ominaisuuksia ja strategioita.

<sup>1</sup> Tämä artikkeli perustuu lukuun 2 Palvelujärjestelmän nyky rakenne (s. 20–39) kirjoittajan aikaisemmassa julkaisussa: Laurila, M. (2020). Monitoimijuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä. Työkirja korkeakouluopetukseen ja täydennyskoulutukseen. MUOVA Education 1/2020. Vaasa: Muotoilukeskus MUOVA, Vaasan ammattikorkeakoulu.

Hybridiorganisaatiot käsittävät julkisen ja kolmannen sektorin omistamat yhtiöt sekä erilaiset monisektoriset TKI- ja palveluverkostot.

5. *Vapaaehtoinen kansalaistoiminta* on kansalaisten omaehtoiseen aktiivisuuteen ja lähimmäisen auttamishaluun perustuvaa toimintaa toisen ihmisen ja yhteisön hyväksi. Tämä sektori käsittää muun muassa perheet, ystävät ja naapurit, kokemusasiantuntijat, vertaistukijat sekä vapaaehtoiset.

Sektoreiden lisäksi toimijoita luokitellaan maantieteellisesti paikallisella, alueellisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla.

Katso havainnollistava [Monitoimijuuskartta -video](#) siitä, kuinka Monitoimijuuskarttaa voidaan hyödyntää sote-palvelujärjestelmän kehittämiseen vaikuttavien toimijoiden tunnistamisessa:

## Käyttöohje

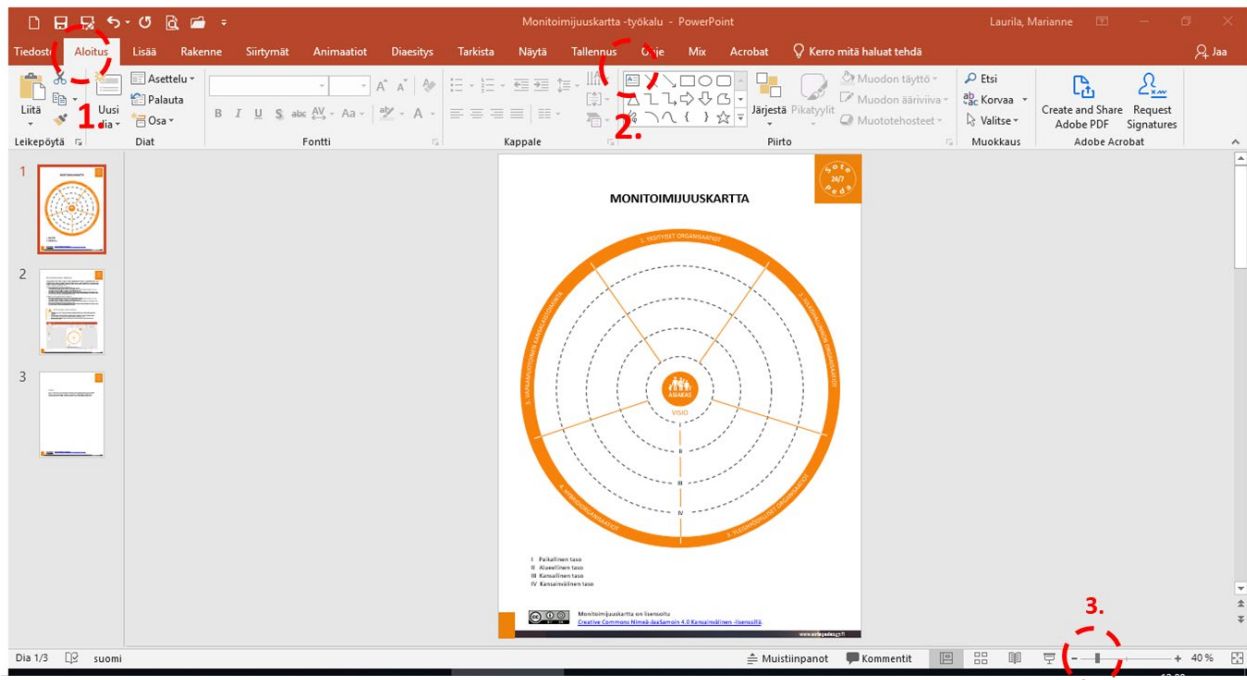
Voit käyttää Monitoimijuuskarttaa digitaalisesti tai manuaalisesti seuraavasti:

- Lataa digitaalinen [Monitoimijuuskartta -työkalu](#) tietokoneellesi tai tulosta työkalupohja (Liite 1) halutessasi A3 paperille.
- Kirjoita ekosysteemin keskeisten toimijoiden nimet digitaaliseen (Kuvio 1) tai paperiseen työkalupohjaan. Luokittele toimijat sektoreittain ja sen mukaan, onko kyseessä paikallisen, alueellisen, kansallisen vai kansainvälisen tason toimija.
- Kirjoita Monitoimijuuskartan keskelle ekosysteemin toimijoita yhdistävä visio (tavoitetila).
- Tallenna (ctrl+s) digitaaliseen työkalupohjaan tekemäsi muutokset.
- Varmista vielä lopuksi, sisältääkö laatimasi kartta kaikki ekosysteemin keskeiset toimijat. Toisiko mahdollisesti joidenkin uusien toimijoiden mukanaolo lisäarvoa asiakkaalle ja ekosysteemin toiminnalle?



## Teknisiä vinkkejä digitaalisen Monitoimijuskartta -työkalupohjan käyttämiseen:

- Lisätessäsi toimijoiden nimiä digitaaliseen työkalupohjaan valitse ensin Aloitus (Home) -välilehti näytön vasemmasta ylälaidasta.
- Paina tämän jälkeen Tekstiruutu (Text Box) -kuvaketta yläpalkin keskiosasta. Vie kursori haluamaasi kohtaan ja paina hiiren vasen kynsi pohjaan sekä kirjoita avautuvaan tekstiruutuun toimijan nimi.
- Saat suurennettua työkalupohjaa PowerPointissa näytön oikeassa alareunassa olevan Zoomaus -työkalun avulla.



Kuvio 1. Teknisiä vinkkejä digitaalisen Monitoimijuskartta -työkalupohjan käyttämiseen.

## 2. ASIAKASLÄHTÖINEN AJATTELUNI – TESTI

Tekijä: Virpi Maijala, Seinäjoen ammattikorkeakoulu



### TAVOITE

Testi auttaa ymmärtämään, mitä toimija ajattelee asiakaslähtöisyydestä ja miten se toteutuu toiminnassa tai palvelussa tällä hetkellä



### KÄYTTÖKONTEKSTI

Testiä voi hyödyntää, kun toimija kehittää jotakin palvelua tai toimintaa asiakaslähtöiseksi



### OSALLISTUJAT

Voidaan suorittaa yksilötyönä



### TYÖVÄLINEET

Voidaan käyttää digitaalisesti tai tulostettuna paperiversiona

### Kuvaus

Asiakaslähtöinen ajatteluni –testi pohjautuu teoretietoon asiakaslähtöisyydestä. Testi koostuu asiakaslähtöisyyden osa-alueista ja niiden ilmenemisestä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa sekä niiden kehittämisessä.

### Käyttöohje

Asiakaslähtöinen ajatteluni –testiä voit käyttää esimerkiksi silloin, kun lähdet kehittämään jotakin palvelua tai toimintaa asiakaslähtöiseksi (Taulukko 1, Liite 2). Testi auttaa sinua ymmärtämään, mitä ajattelet asiakaslähtöisyydestä ja miten se toteutuu toiminnassasi tai palvelussasi tällä hetkellä.

Testin tehtyäsi laske saamasi pisteet yhteen. Vastausten perusteella saat asiakaslähtöisestä ajattelustasi tyyppikuvauksen. Kuvauksen pohjalta voit lähteä miettimään esimerkiksi kehittämistoimia asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi toiminnassasi tai palvelussasi.

Vastaa testin väittämiin oman tämänhetkisen ajattelu- ja toimintatapasi mukaisesti. Valitse jokaiseen väittämään vain yksi vaihtoehto.



Taulukko 1. Asiakslähtöinen ajatteluni –testi

<p>Pohdi seuraavien väittämien kautta, mitä ajattelet asiakslähtöisestä toimintatavasta.</p> <p>Pohdi miten asiakslähtöisyyden ja monitoimijaisen kehittämisen periaatteet toteutuvat omalla kohdallasi erilaisten ihmisten kanssa toimiessasi.</p>	<p><b>Tyyppi I</b> Ajattelen ja toimin näin jokaisen kanssa kaikissa tilanteissa</p>	<p><b>Tyyppi II</b> Ajattelen näin ja toimin näin joidenkin kanssa.</p>	<p><b>Tyyppi III</b> Ajattelen joissakin tilanteissa näin, mutta tämä ei ole minun tapani toimia.</p>
Etsin aktiivisesti hyvää asiakkaasta ja hänen sen hetkisestä elämäntilanteesta			
Kunnioitan sitä mitä asiakkaani pitää tärkeänä omassa elämässään			
Osoitan ilmeilläni ja eleilläni olevani läsnä ja kiinnostunut siitä, mitä asiakas juuri kertoo			
Osoitan hyväksyväni asiakkaani, vaikkei hän toimi niin kuin itse toimis in vastaavanlaisessa tilanteessa			
Osoitan, että uskon asiakkaani tietävän parhaiten, mikä sopii juuri hänelle			
Osoitan olevani kiinnostunut asiakkaani mielipiteistä			
Autan asiakasta tunnistamaan hänellä jo olevia taitoja ja ratkaisukeinoja			
Kerron olevani iloinen asiakkaani näkemisestä			
Rohkaisen asiakastani esittämään häntä mietittyttäviä kysymyksiä			
Huolehdin, että vastaan asiakkaani kysymyksiin huolellisesti ja tarkasti			
Kun annan tietoa, selvitän ensin, onko asiakas halukas ottamaan sitä vastaan			
Varmistan, että asiakkaani on ymmärtänyt antamani tiedon oikein			
Autan asiakasta kertomaan avoimesti ja rehellisesti tilanteestaan osoittamalla hyväksyntää			
Osoitan, että ymmärrän asiakasta ja hänen tilannettaan			
Huomioin asiakkaan pienetkin onnistumiset antaen positiivista palautetta			
Osoitan kunnioittavani asiakkaani mielipidettä, vaikka olisinkin eri mieltä			
Kykenen ottamaan vastaan asiakkaani erilaiset tunteiden ilmaukset			
Huolehdin, että puhun asiakkaalleni ystävällisesti ja kunnioittavasti			
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että kaikki osapuolet ovat sitoutuneita yhteistoimintaan			
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että kaikki osapuolilla on rohkeus tehdä toisin ja ylittää totuttuja rajapintoja			
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että kehittämiskulttuurissa vallitsee avoimuus, kritiikin sietokyky ja kannustava esimiestyö			
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että kaikki osapuolet kunnioittavat toisiaan			
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että yhteisellä kehittämällä edistetään vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä			
Laske lopuksi sarakkeiden pisteet yhteen			

## Testin tulos

Jos vastasit testissä "Tyyppi I" sarakkeeseen eniten (max 24 pistettä), olet asiakaslähtöisessä ajattelussasi

Dialoginen vierellä kulkija

Kuvaus: Erilaisia asiakkaita kohdatessasi pyrit heidän kanssaan dialogiseen vuorovaikutukseen, jossa korostuvat vastavuoroisuus ja tasapainoinen työskentely. Asiakassuhteessa pyrit huomioimaan asiakkaan sosiaalisen verkoston, elinympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja rakentamaan yhteisen ymmärryksen asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Autat häntä tunnistamaan henkilökohtaisia voimavaroja, pohtimaan eri vaihtoehtoja ja löytämään asiakkaan kannalta parhaan ja toimivan ratkaisun tilanteeseensa. Asiakassuhteessa sinulle tärkeää on, että asiakas on aktiivinen osallistuja omassa palvelutapahtumassaan.

Jos vastasit testissä "Tyyppi II" sarakkeeseen eniten (max 24 pistettä), olet asiakaslähtöisessä ajattelussasi

Asiakaskeskeinen

Kuvaus: Erilaisia asiakkaita kohdatessasi pyrit kuuntelemaan asiakasta ja autat asiakasta määrittelemään sen hetkisiä palvelutarpeitaan. Tältä pohjalta annat hänelle mielestäsi parhaat ja toimivat vaihtoehdot tilanteen ratkaisemiseksi. Autat asiakasta tunnistamaan myös sosiaalisen verkostonsa mahdollisuuksia ja kerrot esimerkiksi järjestöjen toiminnasta asiakkaan elinympäristössä. Asiakkaan kanssa sinulle mieleinen rooli on toimia konsulttina tai valmentajana, antaen asiakkaan päättää mitä vaihtoehtoa hän lähtee omassa arjessaan kokeilemaan. Asiakassuhteessa sinulle tärkeää on, että asiakas noudattaa mahdollisimman tarkasti hänelle antamiasi ohjeita.

Jos vastasit testissä "Tyyppi III" sarakkeeseen eniten (max 24 pistettä), olet asiakaslähtöisessä ajattelussasi

Asiantuntijakeskeinen

Kuvaus: Erilaisia asiakkaita kohdatessasi esität asiakkaalle aktiivisesti kysymyksiä ja keräät tietoa liittyen hänen sen hetkiseen tilanteeseen. Keräämäsi tiedon pohjalta pyrit määrittelemään asiakkaan sen hetkisen palvelutarpeen ja tarjoat hänelle eri vaihtoehtoja tilanteen ratkaisemiseksi. Kerrot myös esimerkiksi eri järjestöjen toiminnasta asiakkaan elinympäristössä. Asiakkaan kanssa sinulle mieleinen rooli on käyttää omaa asiantuntemustasi asiakkaan parhaaksi. Asiakassuhteessa sinulle tärkeää on, että asiakas noudattaa mahdollisimman tarkasti hänelle antamiasi ohjeita.

### 3. PALVELUJÄRJESTELMÄN NYKYTILA JA TULEVAISUUS - TYÖKALUT

Tekijä: Sanna Nieminen, Humanistinen Ammattikorkeakoulu

	<p><b>TAVOITE</b> Tunnistaa ja kuvata asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseen liittyvän palvelujärjestelmän yhteispalveluita</p>		<p><b>OSALLISTUJAT</b> Voidaan suorittaa yksilö-, pari- tai ryhmätyönä.</p>
	<p><b>KÄYTTÖKONTEKSTI</b> Yhteisesti tuotettujen palvelujen tunnistaminen sekä palvelutarpeiden havaitseminen. Yhteispalvelujen kehittäminen vastaamaan tulevaisuuden sote-kehittämisen tarpeita.</p>		<p><b>TYÖVÄLINEET</b> Voidaan käyttää digitaalisesti tai tulostettuna paperiversiona. Kuviot tulostetaan A3 koossa ja niiden täyttämässä käytetään apuna post-it lappuja.</p>

#### Kuvaus

Palvelujärjestelmän nykytila ja tulevaisuus työkalun avulla kuvataan asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseen liittyvän palvelujärjestelmän yhteispalveluita. Palvelujärjestelmä sisältää palvelut, niiden tuottajat ja käyttäjät sekä osapuolien välisen toiminnan ja vuorovaikutuksen. Ensin tunnistetaan nykyisiä yhteisesti toteutettuja palveluita (Kuvio 2). Tämän jälkeen tunnistetaan näiden palveluiden kehittämisen ja toteuttamisen tapoja tulevaisuudessa (Kuvio 3).

#### Sovellusidea

Palvelujärjestelmän nykytila ja tulevaisuus työkalua voidaan käyttää monitoimijaisesti palvelujärjestelmien tunnistamiseen esimerkiksi kunnan tai kuntaliiton alueella. Se soveltuu suurissa kaupungeissa kaupunginosan yhteispalveluiden tunnistamiseen. Työskentelyn kohteeksi voidaan valita yksi tunnistettu yhteistyössä toteutettava palvelu tai työskentelyä voidaan tehdä siten että kaikki palvelut otetaan kehittämisen kohteeksi ryhmissä tai vuorotellen.

Tulevaisuus –kuviossa voidaan asettaa tulevaisuuden kehittämiselle tavoitteita esimerkiksi järjestön toimintasuunnitelman tai kunnan strategian pohjalta. Pohdinnan tukena voidaan käyttää esimerkiksi tulevaisuuden megatrendejä pohtien, miten digitaalisuus muuttaa tietyllä aikavälillä tunnistettuja yhteispalveluita.

## Käyttöohje

Tulosta kuvat A3 koossa (Liite 3A ja 3B) ja käytä niiden täyttämässä apuna post-it lappuja. Näin kaikki läsnäolijat voivat kirjoittaa lisää kommentteja.

1. Ensimmäisessä vaiheessa (Kuvio 2) tunnistetaan yhteispalveluita, jotka edellyttävät usean eri toimijan yhteistyötä.

Ensimmäiseksi kirjataan yhteispalvelun nimi ja lyhyt kuvaus. Seuraaviin ruutuihin kuvataan päätoteuttaja ja muut toteuttajat eli yhteistyökumppanit. Tehtävän aluksi sovitaan montako yhteispalvelua / ryhmä pyritään tunnistamaan.



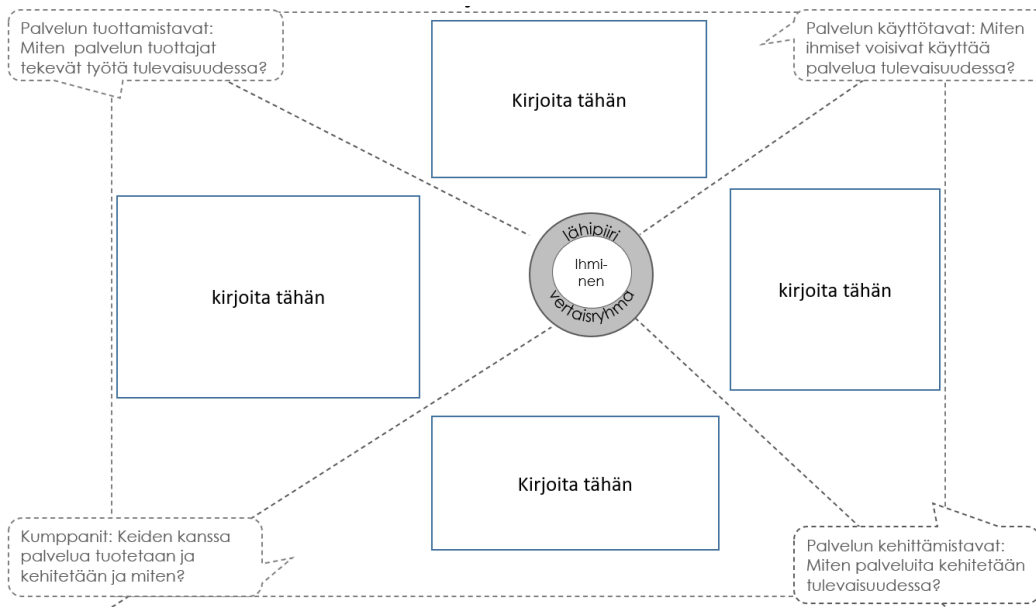
Kuvio 2. Palvelujärjestelmän nykytila: Yhteistyössä toteutetut palvelut. Katso liitteistä tulostettava versio<sup>2</sup>.

2. Toisessa vaiheessa (Kuvio 3) valitaan edellisestä vaiheesta (Kuvio 2) yhteistyössä toteutettava palvelu pohdinnan kohteeksi. Osallistujamäärän mukaan voidaan valita useita yhteispalveluita kehitettäväksi.

Tässä kuviossa työskentään tulevaisuuden nelikenttä kirjaamalla vastauksia kysymyksiin:

- Palvelun tuottamistavat: Miten palvelun tuottajat tekevät työtä tulevaisuudessa?
- Palvelun käyttötavat: Miten ihmiset voisivat käyttää palvelua tulevaisuudessa?
- Kumppanit: Keiden kanssa palvelua tuotetaan ja kehitetään ja miten?
- Palvelun kehittämistavat: Miten palveluita kehitetään tulevaisuudessa?

<sup>2</sup> Alkuperäisen Canvas-pohjan tekijä Miia Lammi, Vaasan ammattikorkeakoulu, Muova



Kuvio 3. Palvelun tuottamisen tavat tulevaisuudessa. Katso liitteistä tulostettava versio<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Alkuperäisen Canvas-pohjan tekijä Miia Lammi, Vaasan ammattikorkeakoulu, Muova

## 4. PALVELUN KEHITTÄMISEN PROSESSI TOIMINTAKONSEPTIKSI

Tekijät: Kati Ojala, LAB-ammattikorkeakoulu ja Pia Tamminen, Hämeen ammattikorkeakoulu



### TAVOITE

Kokonaiskuvan luominen palvelun kehittämisen vaiheista. Tärkeimpien elementtien ja mahdollisten epäkohtien tunnistaminen. Kontekstiin sopivan selkeän toimintakonseptin luominen.



### KÄYTTÖKONTEKSTI

Työkalu tukee palveluprosessin kehittämistä ja auttaa tunnistamaan prosessiin oleellisesti kuuluvat elementit nimeämällä ne. Konsepti visualisoi palvelun kontekstiin sopivaksi.



### OSALLISTUJAT

Voidaan suorittaa joko yksilö- tai ryhmätyönä. Jos työ tehdään yksilötyönä, edellyttää sen tekeminen prosessin kehittämisessä mukana olevien tahojen osallistamista.



### TYÖVÄLINEET

Voidaan käyttää digitaalisesti tai tulostettuna paperiversiona.

### Kuvaus

Toimintakonseptilla tarkoitetaan käsitettä, ideaa tai logiikkaa, jonka mukaan tietty kokonaisuus on rakentunut ja jonka mukaan tämä kokonaisuus toimii ja kehittyy. Toimintakonseptin rakentamisessa hyödynnetään erilaisia kehittämismenetelmiä. Toimintakonseptin ytimenä on toiminnan kohde, asia tai ilmiö, johon toiminnalla vaikutetaan sekä toiminnan tuloksena syntyvä tuotos.

Yleinen konsepti syntyy usein niin, että jossain löydetään paikallisen ongelman ratkaisemiseksi toimintatapa, joka osoittautuu tulokselliseksi ja muodostuu ideoita tarjoavaksi esikuvaksi muille toimijoille, näiden etsiessä ratkaisua oman toimintansa vastaaviin ongelmiin. Toimintakonseptia ei tule samaistaa suunnitelmaan, sillä toiminnan logiikka ja sisäinen johdonmukaisuus syntyy harvoin yksinkertaisesti vain toteuttamalla valmista suunnitelmaa.

Palvelun kehittämisen prosessikuvaus antaa kokonaiskuvan kehittämisen eri vaiheista ja vaiheisiin vaikuttavista tekijöistä. Toimintakonsepti voidaan luoda palvelun kehittämisprosessin pohjalta. Palvelun kehittämisprosessi -työkalu kuvaa kehittämisen vaiheet sekä siihen osallistuvat tahot ja niiden riippuvuudet. Toimintakonsepti rakennetaan kehitysprosessin analysoinnin ja kuvauksen kautta. Voit tarkastella kehittämisprosessia eri tasoilla (esim. joko isompina kokonaisuuksina tai pieninä kehitysaskeleina). Alustava kehittämisprosessi pitää testata ja tehdä tarvittavat muutokset ennen lopullisen kehittämisprosessin kuvaamista ja sen pohjalta tehtävän toimintakonseptin valmistumista.

Hyödynnä työkalua valitsemassasi palvelun kehittämisprosessissa!

## Käyttöohje

Anna kehitysprosessille nimi ja vaiheista se sopiviin kokonaisuuksiin toiminnan/kehityksen/ajan/tmv. mukaan.

Analysoi vaiheet toimijoiden, roolien, tehtävien, toimijoiden välisen vuorovaikutuksen, mittavien tekijöiden, tehtyjen päätösten, vaiheen tavoitteiden tai tulosten ja käytetyn digitaalisen alustan suhteen (kaikkia tekijöitä ei tarvitse ottaa mukaan analyysiin, jos se ei ole tarkoituksenmukaista).

**Toimijat:** ketkä osallistuvat prosessin eri vaiheisiin?

**Roolit:** millaisia rooleja toimijoilla on eri vaiheissa?

**Tehtävät:** millaisia tehtäviä vaiheissa on?

**Vuorovaikutus:** millaisia vuorovaikutuksia ei vaiheissa on käytössä?

**Mittaaminen:** miten eri osa-alueiden toimintaa voi mitata?

**Päätöksen teko:** mitä päätöksiä eri vaiheissa tehdään?

**Tavoite/tulos:** millaisia tavoitteita tai tuloksia vaiheissa on?

**Digitaalinen alusta:** mitä digitaalista alustaa hyödynnetään yhteisessä kehittämisessä?

1. Puhtaaksikirjoita kehittämisprosessi samalle pohjalle merkiten vaiheisiin asiat, jotka ko. vaiheeseen oleellisesti vaikuttavat
2. Testaa alustava kuvaus 1-2 vastaavan kehitysprosessin kanssa, jotta varmistut sen toimimisesta em. kontekstissa
3. Tee tarvittavat muutokset, jotta kehittämisprosessi vastaa autenttista toimintaa
4. Lopullinen prosessin kuvaus on todennäköisesti yksinkertaisempi ja selkeämpi kuin pohja, jolla analysointityö tehtiin

## Case: Etäneuvolapalveluiden kehittäminen perheille

Kuviossa 4 on esitetty vaihe vaiheelta yli kolmivuotinen prosessi, jossa kehitettiin etäneuvolapalveluita perheille. Kehittämisessä on monia vaiheita, mutta kokonaiskuvan ymmärtämiseksi prosessissa on huomioitu vain jokaisen vaiheen tärkeimmät asiat. Siitäkin huolimatta yksityiskohtia on paljon. Kehittäminen perustuu toimijoiden hyvään vuorovaikutukseen ja yhteiskehittämiseen, jotka rakentuvat edellisten vaiheiden oppien pohjalta ja tähtäävät yhteisessä sovittuihin tavoitteisiin.

Pilotit 1-2: yhteissuunnittelun pohjalta päätettiin toteuttaa pilotti, jossa rakennettiin lapsiperheille tietosivusto, josta löytyi tietoa raskaudesta ja neuvolassa käsiteltävistä asioista. Tämän lisäksi kehitettiin chat –ja videopuhelupalvelu. Pilotin 1 aikana ja lopussa kerättiin palautetta asiakkailta ja palveluntarjoajilta. Koska

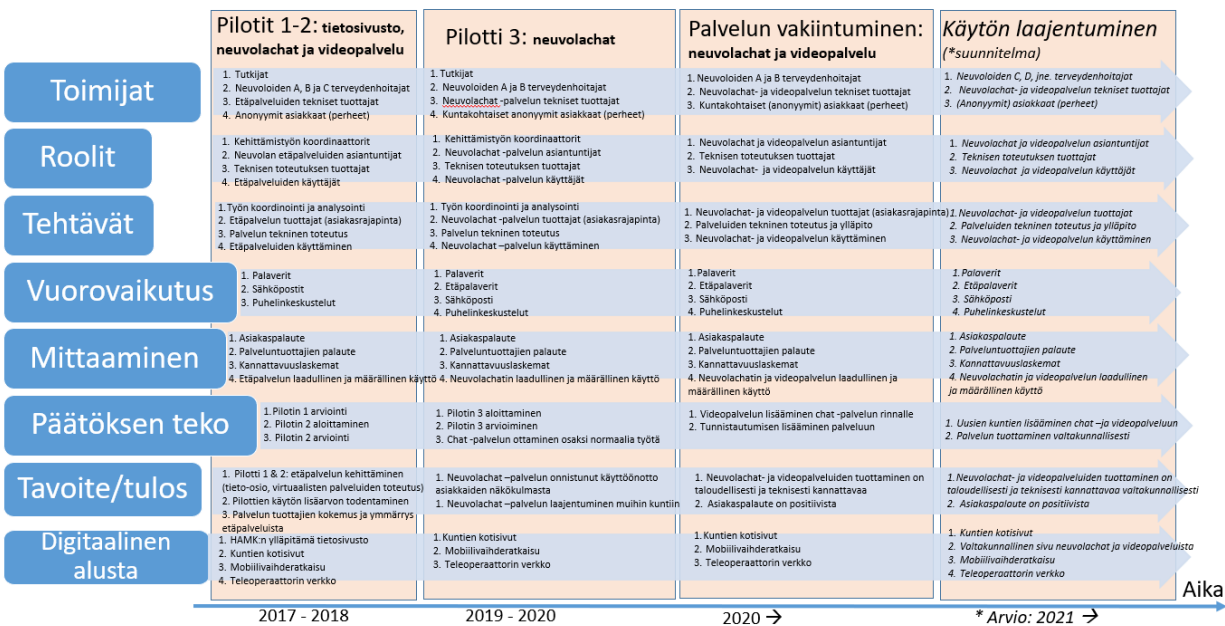
pilotti 1 oli lyhyt, päätettiin sitä vielä jatkaa (pilotti 2). Henkilövaihdosten takia pilotti 2 ja 3 välissä oli kehittämistyössä katkos.

Pilotti 3: kehittämistyössä keskityttiin neuvolachat -palveluun, jota pilotoivat kahden kunnan neuvolat. Pilotin alussa kerättiin neuvoloiden asiakkailta tietoa asiakastarpeista, ja neuvolachat -palvelu suunniteltiin vastaamaan em. tarpeisiin yhteistyössä mukana olevien neuvoloiden henkilökunnan ja palvelun teknisen tuottajan kanssa. Merkille pantavaa on, että pilotin alussa alkoi koronaviruksen leviämisen estämiseksi tehtävät eristystoimet, ja kunnat tekivät sen takia digiloikan etäpalveluiden käytössä.

Palvelun vakiintuminen: vuoden 2020 aikana on tarkoitus vakiinnuttaa neuvolachat -palvelu ja tuoda sen rinnalle videopalvelu sekä laajentaa palveluiden käyttöä muualle maakuntaan.

Käytön laajentuminen: on mahdollista, että etäneuvolapalvelun laajenevat tulevaisuudessa kansalliseksi palveluksi.

## Etäneuvolapalveluiden kehittäminen perheille



Kuvio 4. Palvelun kehittämisen kuvaus, jonka avulla voidaan analysoida etäneuvolapalveluiden kehittämistä perheille vaiheittain.

Kehittämisen prosessin aikana keskitytään alustavan palveluprosessin pilotointiin, jolla testataan palvelun toimivuus ja suunnitellaan, miten sitä voisi kehittää pilotointivaiheen jälkeen. Pilotointi tuo tietoa eri toimijoiden rooleista sekä eri menetelmien soveltuvuudesta ja vaikuttavuudesta. Pilotoinnin tulosten perusteella palveluprosessia kehitetään edelleen. Samalla arvioidaan myös mahdollisuuksia ja edellytyksiä uusien digitaalisten



työkalujen ja palveluiden hyödyntämiseen. Kokemusten perusteella voidaan aloittaa uusi palvelukehittämisen kierros, jolloin toiminnan kuvaus kehittyy ja tarkentuu.

Palvelun toimintakonsepti voidaan kuvata tarveperustaisesti esim. teknisesti tai asiakasnäkökulmasta. Alla oleva kuvio 5 on neuvolachat –palvelusta tehty yksinkertainen infograafi, jossa kuvataan palvelu asiakaslähtöisesti. Graafissa esitetyt tiedot pohjautuvat asiakastarpeen määrittelyyn ja pilotoinnin aikana saatuun palautteeseen.



Kuvio 5. Neuvolachat –palvelun konsepti asiakasnäkökulmasta.

## 5. MONITOIMIJUUSOSAAMISEN ITSEARVIOINTI

Tekijät: Jaana-Maija Koivisto, Hämeen ammattikorkeakoulu ja Tarja Tolonen, LAB-ammattikorkeakoulu



### TAVOITE

Tunnistaa omaa osaamista monitoimijaisissa kehittämissyhteisöissä



### KÄYTTÖKONTEKSTI

Monitoimijuusosaamisen itsearviointia voi käyttää toimijoiden monitoimijuusosaamisen itsearvioinnissa kehittämishankkeissa ja AMK- ja YAMK-tutkintokoulutuksissa ja täydennyskoulutuksissa.



### OSALLISTUJAT

Voidaan suorittaa joko yksilö- tai ryhmätyönä



### TYÖVÄLINEET

Itsearvioinnin voi tehdä tulostettavalla paperilomakkeella tai väittämät voi viedä sähköiseen lomakkeeseen (esim. Webropol, Google Forms, eLomake).

### Kuvaus

Monitoimijuusosaamisen itsearvioinnissa olevat väittämät on laadittu monitoimijuusosaamisen määrittelyn pohjalta ja sisällön luotettavuus on arvioitu asiantuntijapaneelissa (n = 5). Asiantuntija-arviointiin laadittiin erillinen muuttujakohtainen arviointilomake, joka sisälsi ohjeet arvioinnin toteuttamiseen. Arviointilomake perustui sisällön validiteetti-indeksiin (CVI) käyttöön (Polit, Beck & Owen 2007). Asiantuntijapaneelin tarkoituksena oli arvioida kunkin väittämän kohdalla, 1) kuinka tärkeä väittämä on osaamisen kannalta (asteikko erittäin tärkeä, melko tärkeä, vähän tärkeä, ei lainkaan tärkeä), 2) onko väittämä esitetty yksiselitteisesti (asteikko kyllä - ei) ja 3) puuttuuko väittämistä jokin tärkeä osaamista mittaava asia. Mikäli asiantuntija halusi muuttaa jonkin väittämän sanamuotoa tai lisätä jonkun uuden väittämän, hänellä oli mahdollisuus ehdottaa muokkauksia tai lisätä väittämiä arviointilomakkeeseen. Asiantuntijapaneeli toteutettiin kaksi kertaa elokuussa 2020. Lopullisessa monitoimijuusosaamisen itsearvioinnissa on 22 muuttujaa ja sen sisällön validiteetti-indeksi S-CVI on 0.94.

Monitoimijuusosaamisen itsearviointia (Liite 5) voi käyttää toimijoiden monitoimijuusosaamisen itsearvioinnissa kehittämishankkeissa ja AMK- ja YAMK-tutkintokoulutuksissa ja täydennyskoulutuksissa. Jos itsearviointia käytetään tutkimustarkoituksessa, lupa-asioissa yhteyttä pyydetään ottamaan: [jaana-maija.koivisto@hamk.fi](mailto:jaana-maija.koivisto@hamk.fi)

Itsearvioinnissa käytetään 5-portaista Likert-asteikkoa:

1 = Täysin eri mieltä, 2 = Melko eri mieltä, 3 = Ei samaa mieltä eikä eri mieltä. 4 = Melko samaa mieltä ja 5 = Täysin samaa mieltä

## Käyttöohje

Arvioi omaa osaamistasi monitoimijaisissa kehittämissyhteisöissä. Arvioinnin tavoitteena on, että saat yleiskuvan monitoimijuusosaamisestasi sekä siitä, mitkä osaamisalueet ovat vahvuuksiasi ja missä osa-alueissa sinulla on mahdollisesti kehitettävää. Voit hyödyntää arviointia muun muassa omien tavoitteidesi ja kehittymisesi seurannassa, kehittämissyhteisön kehittämistoimien kohdentamisessa sekä kehittämistyön raportoinnissa.

Monitoimijuusosaamisen itsearviointi voi tehdä:

- paperilomakkeella tai sähköisesti
- yksin tai kehittämissyhteisössä
- suomeksi tai ruotsiksi

Itsearviointi sisältää kolme osaa: tiedollinen osaaminen, taidollinen osaaminen sekä minä ja monitoimijainen kehittäminen.

## Sovellusidea

*Koulutus:* Opetuksessa ja projekteissa

Itsearviointi voi toteuttaa koulutuksen alussa arvioitaessa osallistujien lähtötasoa ja lopussa arvioitaessa osaamisen kehittymistä.

*Työelämä:* Kehittämishankkeet työelämässä

Itsearviointi soveltuu toimijoille, jotka kehittävät monitoimijaisesti sosiaali- ja terveysalan palveluja ja prosesseja. Arvioinnin voi tehdä useampaan kertaan, jolloin saadaan näkyväksi osaamisen kehittyminen.

Itsearviointi voi tehdä tulostettavalla paperilomakkeella tai väittämät voi viedä sähköiseen lomakkeeseen (esim. Webropol, Google Forms, eLomake).

*Monitoimijuusosaamisen itsearviointi*

Taustatiedot

Kirjaa sähköiseen lomakkeeseen kysymyksiä taustatiedoista (ikä, sukupuoli, koulutus, työtehtävä, organisaatio, jne) tarpeen mukaan.

Vastaa väittämiin asteikolla 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Melko eri mieltä, 3 = Ei samaa mieltä eikä eri mieltä, 4 = Melko samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä.

#### Tiedollinen osaaminen

1. Osaan kuvata yhteiskunnan palvelujärjestelmän eri sektorit
2. Osaan kuvata yhteiskunnan palvelujärjestelmän eri sektoreiden välisiä suhteita
3. Osaan kuvata mitä monitoimijuudella kehittämissyhteisöissä tarkoitetaan
4. Osaan kuvata monitoimijaisen kehittämistyön edellytyksiä
5. Osaan perustella miksi monitoimijainen työskentely on tarpeellista
6. Osaan kuvata monitoimijaisen kehittämistyön menetelmiä
7. Osaan analysoida monitoimijaisen työskentelyn menetelmiä

#### Taidollinen osaaminen

8. Osaan tunnistaa monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä erilaisia toimijuuden rooleja
9. Osaan toimia oman roolini mukaisesti monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä
10. Osaan edistää osallistujien toimijuutta monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä
11. Osaan tukea arvostavan kohtaamisen periaatteiden toteutumista monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä
12. Osaan toimia yhdenvertaisesti monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä
13. Osaan hyödyntää monitoimijuutta mahdollistavia työkaluja tarkoituksenmukaisesti
14. Osaan käyttää erilaisia digitaalisia työkaluja monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä
15. Osaan kehittää monitoimijaisen työskentelyn menetelmiä uusissa tilanteissa
16. Osaan soveltaa erilaisia digitaalisia työkaluja monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä
17. Osaan kehittää monitoimijaista työskentelyä tavoitteellisesti

#### Minä ja monitoimijainen kehittäminen

18. Seuraan yhteiskunnan eri sektoreiden muutosta
19. Seuraan digitaalisten palveluiden kehittämistä
20. Haluan työskennellä monitoimijaisissa kehittämissyhteisöissä
21. Kokeilen oma-aloitteisesti uusia digitaalisia työkaluja
22. Osaan tunnistaa oman asiantuntijuuteni kehittymistä monitoimijaisessa kehittämistyössä

## KIRJALLISUUS

- Koivisto, J-M., Koskinen, R., Tamminen, P. & Välikangas, K. (2019) SotePeda 24/7 -hanke vastaa Kanta-Hämeen sosiaali- ja terveysalan muutokseen. HAMK Unlimited Professional 10.12.2019. <https://unlimited.hamk.fi/hyvinvointi-ja-sote-ala/sotepeda-24-7-hanke/>
- Koivisto, J-M., Lammi, M., Laurila, M., Maijala, V., Nieminen, S., Sanerma, P. & Viitala, E. (2019) Tulevaisuus on jo täällä – kumppanuudella kohti yhteistyötä. Blogi 30.1.2019. SotePeda 24/7. <http://sotepeda247.fi/2019/01/30/tulevaisuus-on-jo-taalla-kumppanuudella-kohti-yhteistyota/>
- Laurila, M. (2020) Monitoimijuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä. Työkirja korkeakouluopetukseen ja täydennyskoulutukseen. MUOVA Education 1/2020. [http://www.muova.fi/fi/yhteistyo/julkaisut/monitoimijuus\\_sosiaali-ja\\_terveydenhuollon\\_palvelujarjestelman\\_kehittamisessa\\_laurila.pdf](http://www.muova.fi/fi/yhteistyo/julkaisut/monitoimijuus_sosiaali-ja_terveydenhuollon_palvelujarjestelman_kehittamisessa_laurila.pdf)
- Laurila, M. (2020) Monitoimijuuskartta Analyysityökalu toimijoiden tunnistamiseen sosiaali- ja terveyspalvelujen monitoimijaisessa kehittämisessä. MUOVA Design Research 1/2020. [http://www.muova.fi/en/yhteistyo/julkaisut/laurila\\_2020\\_monitoimijuuskartta\\_final\\_17.1.2020.pdf](http://www.muova.fi/en/yhteistyo/julkaisut/laurila_2020_monitoimijuuskartta_final_17.1.2020.pdf)
- Laurila, M. (sisältö, äänitys, animaatio ja suomenkielinen tekstitys) & Liljeroth, P. (ruotsinkielinen tekstitys) (2020) Monitoimijuuskartta. Analyysityökalu palvelujärjestelmän toimijoiden tunnistamiseen. *MUOVA Insight*. <https://youtu.be/DEdxh5LYPfc>
- Maijala, V. & Koivisto, J-M. (2020) Monitoimijuusosaaminen opetussuunnitelmien ilmentämänä sosiaali- ja terveysalalla. Teoksessa Salminen-Tuomaala, M., Hallila, J., Saarikoski, S., Tapio, T. (toim.) Tietoa, taitoa ja teknologiaa - kehittämisspolkuja sosiaali- ja terveysalalla. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä, Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Maijala, V. & Koivisto, J-M. (2020) Hyvät käytännöt asiakaslähtöisten ja monitoimijaisten palvelujen kehittämisessä. HAMK Unlimited Journal 21.1.2020. <https://unlimited.hamk.fi/hyvinvointi-ja-sote-ala/hyvat-kaytannot-asiakaslahtoiset-palvelut/>
- Maijala, V. (2019) Sotepeda 24/7 vastaa digiosaamisen tulevaisuuden haasteisiin. Teoksessa: S Päällysaho, A. Haasio, S. Saarikoski & S. Uusimäki (toim.) Seinäjoen ammattikorkeakoulu 2019: Moninaista osaamista. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 32, 270-277. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/266353/A32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nieminen, S. & Friman-Tiihonen, V. (2019) Monitoimijuus toteutuu alumnitoiminnassa - Sotepeda 24/7 -hanke kehittää monitoimijuutta kehittämissyhteisöissä. Blogi 28.5.2019. Humanistinen ammattikorkeakoulu. <https://www.humak.fi/blogit/monitoimijuus-toteutuu-alumnitoiminnassa-sotepeda-24-7-hanke-kehittaa-monitoimijuutta-kehittamisyhteisossa/>
- Nieminen, S. & Holmroos, M. (2019) Rohkeutta yhdessä tekemiseen – johda avoimuutta ja innostusta. Teoksessa Mikko Äärynen (toim.) Humakin bLogikirja 2. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 95. Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2019, Turku. s. 63-66. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2020/01/humakin-bLogikirja-2-2019.pdf>

Nieminen, S. (2019) SotePeda 24/7 – monitoimijuuden kehittämistä korkeakouluysteistyössä. Teoksessa Mikko Äärynen (toim.) VÄLÄYKSIÄ HUMAKISTA III. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 94. Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2019, Helsinki. s. 54.

Nieminen, S., Maijala, V., Laurila, M., Ojala, K., Tamminen, P., Tolonen T. & Koivisto, J-M. (2019) Sanoitetaan monitoimijuutta – moniammatillisuus, monialaisuus ja monitoimijuus toimialojen diskurssien pyörteessä. Blogi 17.4.2019. SotePeda 24/7.

Ojala, K. & Tolonen, T. (2020) Monitoimijuus kehittämissyhteisöissä -teeman oppimateriaalia testattiin YAMK-koulutuksessa. Blogi 9.3.2020. LAB University of Applied Sciences. <https://blogit.lab.fi/health/2020/03/09/monitoimijuus-kehittamisyhteisoissa-teeman-oppimateriaalia-testattiin-yamk-koulutuksessa/>

Polit, DF., Beck, CT. & Owen, SV. (2007) Focus on Research Methods Is the CVI an Acceptable Indicator of Content Validity? Appraisal and Recommendations. Research in Nursing & Health, 30, 459–467.

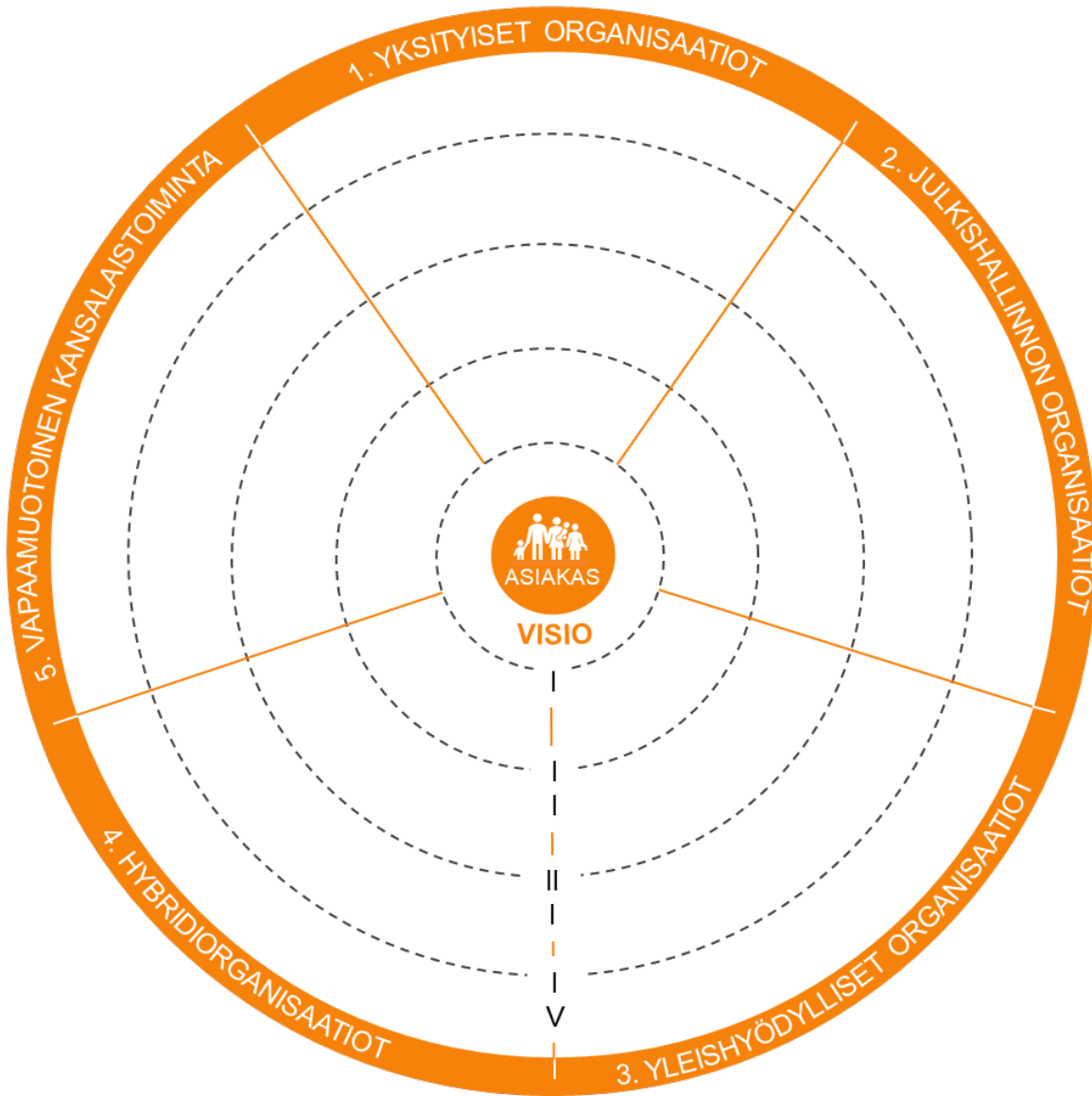
Tuulaniemi, J. (2011) Palvelumuotoilu. Talentum: Hämeenlinna.

Työterveyslaitos (2018) Kykyviisari. Työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä. Käyttöopas. [https://sivusto.kykyviisari.fi/wp-content/uploads/2018/02/Kykyviisari\\_kayttoopas\\_2018.pdf](https://sivusto.kykyviisari.fi/wp-content/uploads/2018/02/Kykyviisari_kayttoopas_2018.pdf)

Virkkunen, J., Ahonen, H., Schaupp, M. & Lintula, L. (2010) Toimintakonseptin yhteisen kehittämisen mahdollisuus. Tykes. [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/tekes\\_raportti\\_70\\_web.pdf](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/tekes_raportti_70_web.pdf)

Liite 1.

# MONITOIMIJUUSKARTTA



- I Paikallinen taso
- II Alueellinen taso
- III Kansallinen taso
- IV Kansainvälinen taso



## Liite 2.

### ASIAKASLÄHTÖINEN AJATTELUNI -TESTI

Vastaa seuraaviin väittämiin oman tämänhetkisen ajattelu- ja toimintatapaasi mukaisesti. Valitse jokaiseen väittämän yksi vaihtoehto.

Pohdi miten asiakaslähtöisyyden ja monitoimijaisen kehittämisen periaatteet toteutuvat omalla kohdallasi erilaisten ihmisten kanssa toimiessasi.

- Tyyppi I: Ajattelen ja toimin näin jokaisen kanssa kaikissa tilanteissa
- Tyyppi II: Ajattelen näin ja toimin näin joidenkin kanssa.
- Tyyppi III: Ajattelen joissakin tilanteissa näin, mutta tämä ei ole minun tapani toimia.

#### VÄITTÄMÄ

	Tyyppi I	Tyyppi II	Tyyppi III
Etsin aktiivisesti hyvää asiakkaasta ja hänen sen hetkisestä elämäntilanteesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnioitan sitä mitä asiakkaani pitää tärkeänä omassa elämässään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osoitan ilmeilläni ja eleilläni olevani läsnä ja kiinnostunut siitä, mitä asiakas juuri kertoo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osoitan hyväksyväni asiakkaani, vaikkei hän toimi niin kuin itse toiminin vastaavanlaisessa tilanteessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osoitan, että uskon asiakkaani tietävän parhaiten, mikä sopii juuri hänelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osoitan olevani kiinnostunut asiakkaani mielipiteistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autan asiakasta tunnistamaan hänellä jo olevia taitoja ja ratkaisukeinoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kerron olevani iloinen asiakkaani näkemisestä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rohkaisen asiakastani esittämään häntä mietittäviä kysymyksiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huolehdin, että vastaan asiakkaani kysymyksiin huolellisesti ja tarkasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kun annan tietoa, selvitän ensin, onko asiakas halukas ottamaan sitä vastaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varmistan, että asiakkaani on ymmärtänyt antamani tiedon oikein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autan asiakasta kertomaan avoimesti ja rehellisesti tilanteestaan osoittamalla hyväksyntää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osoitan, että ymmärrän asiakasta ja hänen tilannettaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huomioin asiakkaan pienetkin onnistumiset antaen positiivista palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osoitan kunnioittavani asiakkaani mielipidettä, vaikka olisinkin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kykenen ottamaan vastaan asiakkaani erilaiset tunteiden ilmaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huolehdin, että puhun asiakkaalleni ystävällisesti ja kunnioittavasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että kaikki osapuolet ovat sitoutuneita yhteistoimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että kaikki osapuolilla on rohkeus tehdä toisin ja ylittää totuttuja rajapintoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että kehittämiskulttuurissa vallitsee avoimuus, kritiikin sietokyky ja kannustava esimiestyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että kaikki osapuolet kunnioittavat toisiaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluja kehitettäessä tärkeää on, että yhteisellä kehittämällä edistetään vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laske lopuksi sarakkeiden pisteet yhteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## Testin tulos

Jos vastasit testistä ”Tyyppi I” sarakkeeseen eniten (max 24 pistettä), olet asiakaslähtöisessä ajattelussasi

Dialoginen vierellä kulkija

Kuvaus: Erilaisia asiakkaita kohdatessasi pyrit heidän kanssaan dialogiseen vuorovaikutukseen, jossa korostuvat vastavuoroisuus ja tasapainoinen työskentely. Asiakassuhteessa pyrit huomioimaan asiakkaan sosiaalisen verkoston, elinympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja rakentamaan yhteisen ymmärryksen asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Autat häntä tunnistamaan henkilökohtaisia voimavaroja, pohtimaan eri vaihtoehtoja ja löytämään asiakkaan kannalta parhaan ja toimivan ratkaisun tilanteeseensa. Asiakassuhteessa sinulle tärkeää on, että asiakas on aktiivinen osallistuja omassa palvelutapahtumassaan.

Jos vastasit testistä ”Tyyppi II” sarakkeeseen eniten (max 24 pistettä), olet asiakaslähtöisessä ajattelussasi

Asiakaskeskeinen

Kuvaus: Erilaisia asiakkaita kohdatessasi pyrit kuuntelemaan asiakasta ja autat asiakasta määrittelemään sen hetkisiä palvelutarpeitaan. Tältä pohjalta annat hänelle mielestäsi parhaat ja toimivat vaihtoehdot tilanteen ratkaisemiseksi. Autat asiakasta tunnistamaan myös sosiaalisen verkostonsa mahdollisuuksia ja kerrot esimerkiksi järjestöjen toiminnasta asiakkaan elinympäristössä. Asiakkaan kanssa sinulle mieleinen rooli on toimia konsulttina tai valmentajana, antaen asiakkaan päättää mitä vaihtoehtoa hän lähtee omassa arjessaan kokeilemaan. Asiakassuhteessa sinulle tärkeää on, että asiakas noudattaa mahdollisimman tarkasti hänelle antamiasi ohjeita.

Jos vastasit testistä ”Tyyppi III” sarakkeeseen eniten (max 24 pistettä), olet asiakaslähtöisessä ajattelussasi

Asiantuntijakeskeinen

Kuvaus: Erilaisia asiakkaita kohdatessasi esität asiakkaalle aktiivisesti kysymyksiä ja keräät tietoa liittyen hänen sen hetkiseen tilanteeseen. Keräämäsi tiedon pohjalta pyrit määrittelemään asiakkaan sen hetkisen palvelutarpeen ja tarjoat hänelle eri vaihtoehtoja tilanteen ratkaisemiseksi. Kerrot myös esimerkiksi eri järjestöjen toiminnasta asiakkaan elinympäristössä. Asiakkaan kanssa sinulle mieleinen rooli on käyttää omaa asiantuntemustasi asiakkaan parhaaksi. Asiakassuhteessa sinulle tärkeää on, että asiakas noudattaa mahdollisimman tarkasti hänelle antamiasi ohjeita.



## Liite 3A.

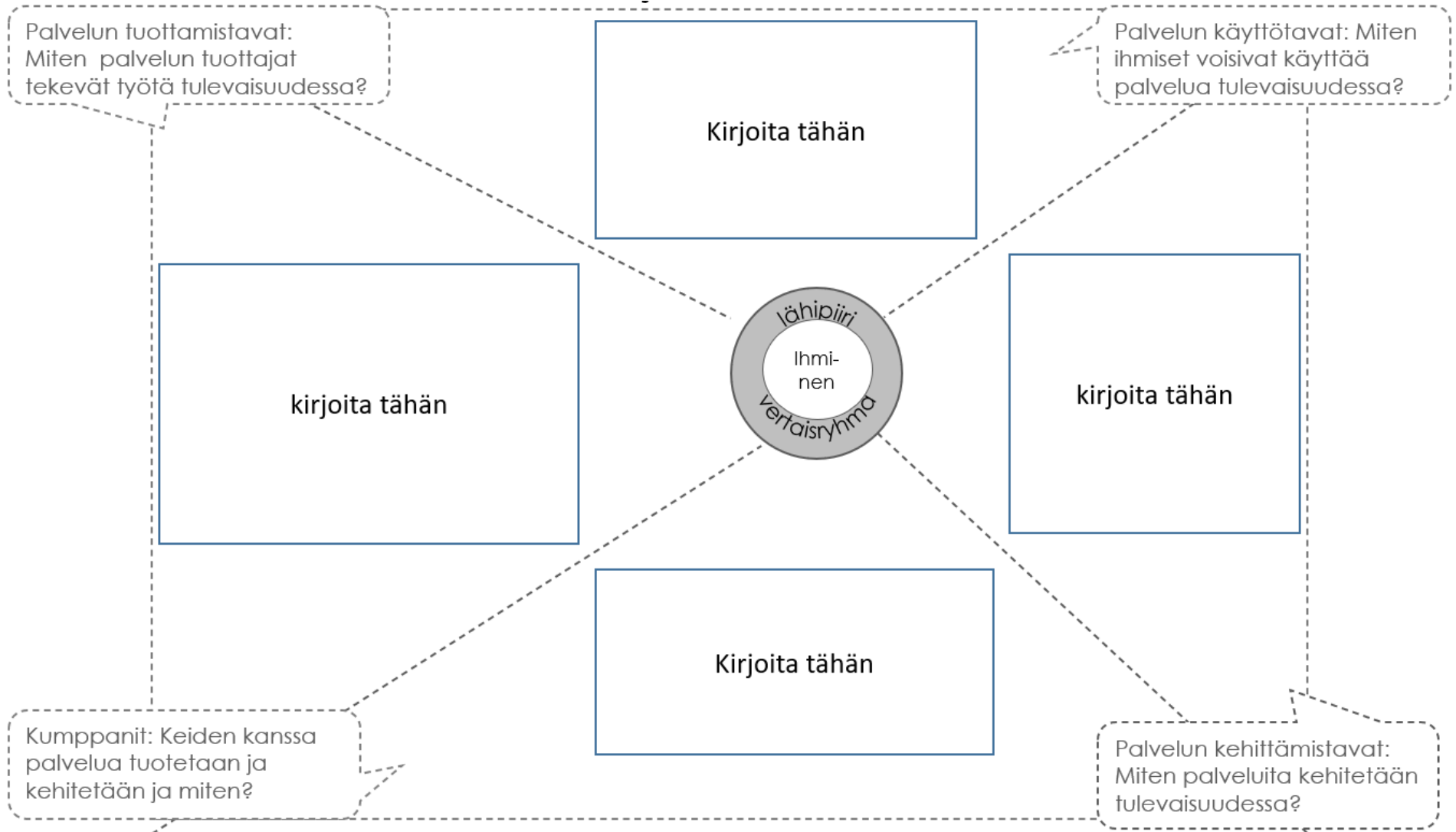
### Palvelujärjestelmän nykytila

<p>Palvelun nimi ja lyhyt kuvaus</p>	<p>Palvelun nimi ja lyhyt kuvaus</p>	<p>Palvelun nimi ja lyhyt kuvaus</p>
<p>Palvelun päätoteuttaja</p>	<p>Palvelun päätoteuttaja</p>	<p>Palvelun päätoteuttaja</p>
<p>Palvelun tuottamiseen osallistuneet tahot</p>	<p>Palvelun tuottamiseen osallistuneet tahot</p>	<p>Palvelun tuottamiseen osallistuneet tahot</p>



Liite 3B.

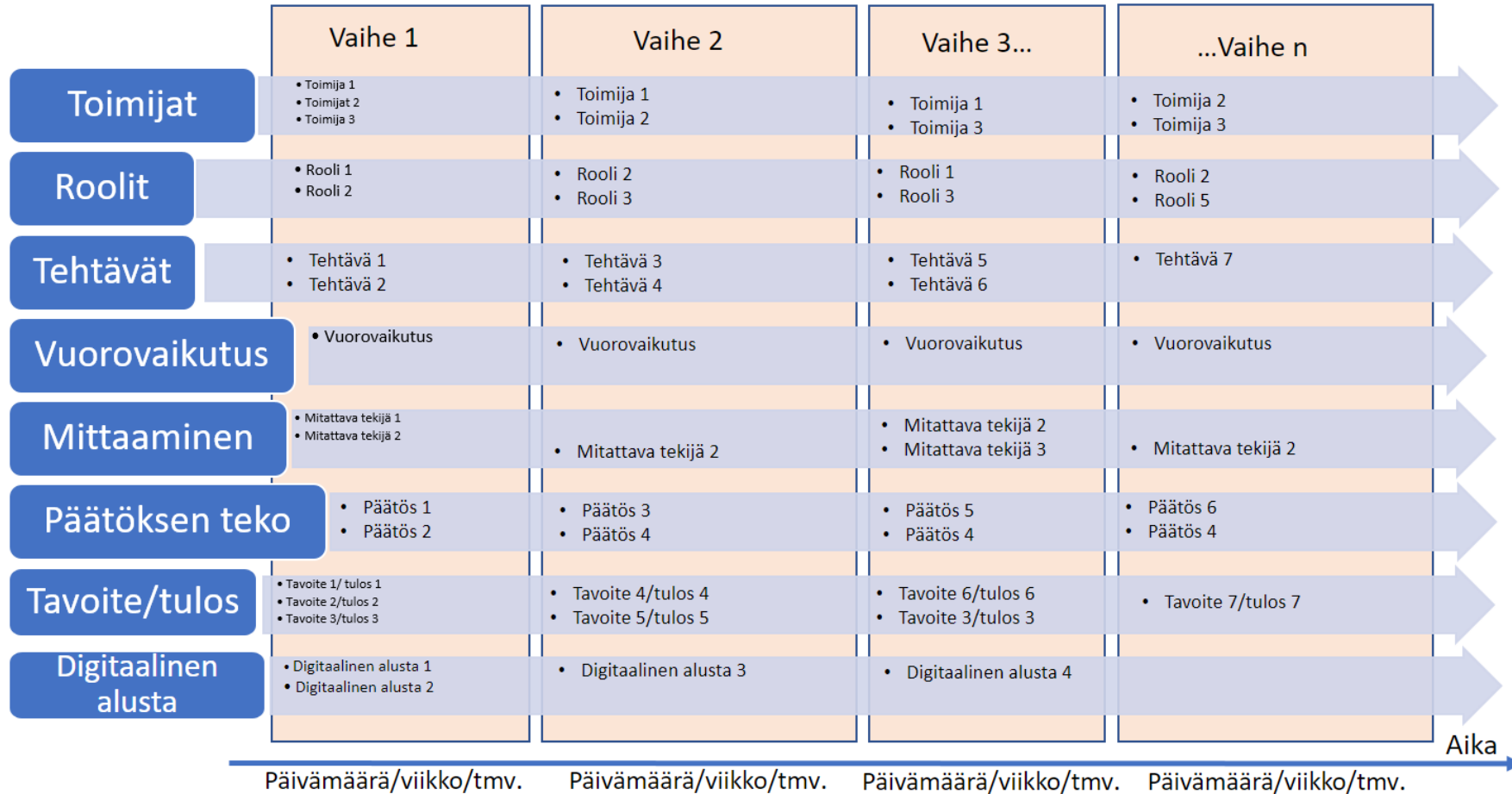
Palvelujärjestelmän tulevaisuus



Liite 4.

Palvelun kehittämisen prosessi

# Kehitysprosessin nimi



## Liite 5.

### Monitoimijuusosaamisen itsearviointi

Arvioi osaamistasi vastaamalla väittämiin asteikolla 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Melko eri mieltä, 3 = Ei samaa mieltä eikä eri mieltä, 4 = Melko samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä.

VÄITTÄMÄ	1	2	3	4	5
<b>Tiedollinen osaaminen</b>					
1. Osaan kuvata yhteiskunnan palvelujärjestelmän eri sektorit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Osaan kuvata yhteiskunnan palvelujärjestelmän eri sektoreiden välisiä suhteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Osaan kuvata mitä monitoimijuudella kehittämissyhteisöissä tarkoitetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Osaan kuvata monitoimijaisen kehittämistyön edellytyksiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Osaan perustella miksi monitoimijainen työskentely on tarpeellista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Osaan kuvata monitoimijaisen kehittämistyön menetelmiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Osaan analysoida monitoimijaisen työskentelyn menetelmiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Taidollinen osaaminen</b>					
8. Osaan tunnistaa monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä erilaisia toimijuuden rooleja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Osaan toimia oman roolini mukaisesti monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Osaan edistää osallistujien toimijuutta monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Osaan tukea arvostavan kohtaamisen periaatteiden toteutumista monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Osaan toimia yhdenvertaisesti monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Osaan hyödyntää monitoimijuutta mahdollistavia työkaluja tarkoituksenmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Osaan käyttää erilaisia digitaalisia työkaluja monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Osaan kehittää monitoimijaisen työskentelyn menetelmiä uusissa tilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Osaan soveltaa erilaisia digitaalisia työkaluja monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Osaan kehittää monitoimijaista työskentelyä tavoitteellisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Minä ja monitoimijainen kehittäminen</b>					
18. Seuraan yhteiskunnan eri sektoreiden muutosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Seuraan digitaalisten palveluiden kehittämistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Haluan työskennellä monitoimijaisissa kehittämissyhteisöissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Kokeilen oma-aloitteisesti uusia digitaalisia työkaluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Osaan tunnistaa oman asiantuntijuuteni kehittymistä monitoimijaisessa kehittämissyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## SotePeda 24/7 -hankkeessa mukana olevat korkeakoulut



SotePeda 24/7-hankkeen rahoittaja

Opetus- ja  
kulttuuriministeriö

