

# Järjestöt yhteispalvelu- pisteissä

OPAS YHTEISTYÖN TOTEUTTAMISEEN



Yhteispalvelu

 STKL



## Sisällys

Yhteispalvelu	<b>4</b>
Sosiaali- ja terveysjärjestöt	<b>6</b>
Miksi järjestöt mukaan yhteispalveluun?	<b>7</b>
Askeleita yhteistoimintaan	<b>8</b>
Järjestöt yhteispalvelupisteessä	<b>10</b>
• Esitteet ja aineistot	11
• Järjestöinfo	12
• Ohjaus ja neuvonta	12
• Teemaviikot ja -päivät	13
• Tietoa vapaaehtoistoiminnasta	13
• Muistilista	14
Tiedottaminen	<b>15</b>
Kustannukset	<b>16</b>
Kehittäminen	<b>17</b>
Pulmia?	<b>18</b>
Polkuja yhteistyöhön	<b>20</b>
Sopiminen	<b>22</b>

## Hyvä lukija,

Tähän oppaaseen on koottu ideoita ja vinkkejä sosiaali- ja terveysjärjestöjen ja yhteispalvelupisteiden yhteisen toiminnan käynnistämisen, toteuttamisen ja kehittämisen tueksi.

Opas tarjoaa havaintoja ja näkökulmia, joita voi hyödyntää ja soveltaa omassa toimintaympäristössä. Materiaalin tarkoituksena on toimia innoittajana ja ideoiden herättäjänä – myös muita kuin tässä oppaassa esiteltyjä käytäntöjä voi kehitellä ja toteuttaa!

Aineisto on tarkoitettu sekä järjestöille että yhteispalvelupisteille, ja se sopii myös muiden kuin sosiaali- ja terveysjärjestöjen käyttöön.

Materiaali perustuu Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton Yhteispalvelun kehittämisprojektissa (2007–2010) tehtyyn työhön. Aineiston muotoutumiseen on myötävaikuttanut lukuisa joukko eri järjestöjen ja yhteispalvelun edustajia. Kiitämme lämpimästi kaikkia projektin yhteistyökumppaneita ja erityisesti oppaan työstämiseen eri tavoilla osallistuneita henkilöitä.

Toivomme, että opas herättää mielenkiintosi ja innostut pohtimaan asiaa omassa ympäristössäsi. Kerää ympärillesi joukko asiasta innostuneita kumppaneita ja aloita yhdessä heidän kanssaan matka järjestöjen ja yhteispalvelujen äärelle!

**Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry**





# Yhteispalvelu

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä palvelupisteestä, lähellä ihmistä.

Lainsäädännön mukainen (yhteispalvelulaki 223/2007) yhteispalvelu tarkoittaa sitä, että yksi viranomaisen antaa avustavaa asiakaspalvelua toisen tai toisten viranomaisten puolesta.

Viranomaisten avustavat asiakaspalvelut sisältävät mm. asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista. Vain viranomaiset voivat suorittaa julkishallinnon asiakaspalvelutehtäviä, mutta myös muiden tahojen mukanaolo yhteispalvelupisteessä paikallisten tarpeiden mukaan on suositeltavaa. On kuitenkin mahdollista, että myös kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin toimijat voivat tulevaisuudessa solmia lain mukaisen yhteispalvelusopimuksen. Tällainen ehdotus sisältyy toukokuussa 2010 päättyneen Yhteispalvelun laajentamishankkeen loppuraporttiin ([www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi)). Asiaa valmistellaan valtiovarainministeriössä.

Yhteispalvelupiste on paikka, jossa tarjotaan vähintään kahden eri viranomaisen ja mahdollisesti myös muiden tahojen palveluja ”yhden luukun periaatteella”. Pisteeseen tunnistaa klemmarimerkistä.

Yhteispalvelupisteessä työskentelevää virkailijaa kutsutaan palveluneuvojaksi. Hän on asiakaspalvelun, tiedonhaun ja neuvonnan ammattilainen, jonka työhön voi yhtenä osana kuulua asiakkaiden opastaminen esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan järjestöjen pariin.

Keskeiset toimijat yhteispalvelussa ovat kunta, Kela, poliisi, maistraatti, työ- ja elinkeinohallinto sekä verohallinto. Toimijat ja palveluvalikoima vaihtelevat paikallisesti. Sosiaali- ja terveysjärjestöt sekä muut toimijat voivat toimia kumppaneina yhteispalvelupisteessä omalla palveluvalikoimallaan. Laajasta palveluvalikoimasta hyötyvät niin asiakkaat kuin palveluntuottajat.

Yhteispalvelupistettä hallinnoi usein kunta, mutta se voi olla myös muu viranomaisen. Hallinnoija vastaa yhteispalvelupisteen toiminnasta ja kehittämisestä yhteistyössä muiden palveluntuottajien kanssa. Kunnassa yhteispalvelut kuuluvat yleisimmin keskushallintoon, esimerkiksi hallintojohtajan tai kehitysjohtajan vastuulle.

Yhteispalvelun valtakunnallisen kehittämisen koordinoinnista vastaa valtiovarainministeriö. Alueellisesta edistämisestä vastaavat maakunnan liittoihin nimetyt yhteispalvelun aluevastaavat.

Yhteispalvelun verkkosivustolle [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi) on koottu oleellinen tieto yhteispalvelusta ja keskeisten toimijoiden yhteystiedot sekä toimintaa tukeva muu aineisto, muun muassa erilaiset oppaat, graafinen ohjeisto ja yhteispalvelusanasto.

Julkishallinnon palveluntuottajat suosittelivat (VM046:00/2008) tekemään yhteistyötä järjestöjen kanssa. Suosituksessa todetaan, että yhteistyössä esimerkiksi kolmannen sektorin kanssa voidaan rakentaa merkittäviä palvelukokonaisuuksia!



Yhteispalvelu  
Samservice





# Sosiaali- ja terveysjärjestöt

Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat yleishyödyllisiä toimijoita, jotka tekevät monipuolista työtä ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Järjestöjen tarkoituksena on jonkin erityisryhmän, oman jäsenistön tai laajemman väestönosan hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjä ovat esimerkiksi kansanterveys-, lastensuojelu-, vanhus-, vammais-, nuorisokasvatus-, loma- ja päihdejärjestöt.

Järjestöt tarjoavat ohjausta ja neuvontaa alan erityiskysymyksissä, organisoivat vapaaehtoistoimintaa, vertaistukea ja harrastusmahdollisuuksia, kehittävät ja kokeilevat uusia toimintamuotoja, vaikuttavat yhteiskunnallisesti, valvovat jäsenistönsä etuja sekä tuottavat sosiaali- ja terveyspalveluja.

Järjestöjen osaaminen ja asiantuntemus perustuvat ammatilliseen ja kokemusperäiseen tietoon sekä niiden yhdistämiseen. Järjestöillä on osaamista ja ammattitaitoa tavoittaa erityisesti haastavissa elämäntilanteissa ja syrjäytymisvaarassa olevia ihmisiä.

Valtakunnallisia sosiaali- ja terveysjärjestöjä on noin 200 ja paikallisyhdistyksiä ja piiriyhdistyksiä yhteensä noin 8300 (Järjestöbarometri 2007).



## KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ

**Kolmas sektori** Yksityisen ja julkisen sektorin välissä oleva toimijoiden kokonaisuus, johon kuuluvat kansalaisten muodostamat ja johtamat yhdistykset, osuuskunnat ja säätiöt sekä mm. erilaiset kansalaisliikkeet.

**Paikallisyhdistys** Paikallisesti, useimmiten kunnan tai seutukunnan alueella toimiva rekisteröity tai rekisteröimätön henkilö- ja toisinaan myös yhteisöjäsenien muodostama yhdistys.

**Piiriorganisaatio** Yhdistysten alueellinen yhteenliittymä, joka toimii esimerkiksi yhden maakunnan alueella.

**Liitto** Paikallisyhdistysten ja niitä kokoavien piiriyhdistysten muodostama valtakunnallinen organisaatio. Valtakunnan tason toimijoiden tärkein tehtävä on yleensä yhteiskunnalliseen päätöksentekoon vaikuttaminen sekä omien jäsenyhdistysten tukeminen ja toimintaedellytysten vahvistaminen.

**Keskusliitto** Valtakunnallisten liittojen muodostama yhteistoimintaelin.

**Aluetyöntekijä** Valtakunnallisen liiton palveluksessa oleva henkilö, jonka toimialue on maantieteellisesti rajattu.

**Järjestö** Yleiskäsite, joka pitää sisällään paikallisyhdistykset, piiriorganisaatiot ja liitot.



# Miksi järjestöt mukaan yhteispalveluun?

## Hyötyä ja iloa kuntalaisille

- omalta lähialueelta saa monipuolisesti tietoa, neuvontaa ja palveluja yli sektorirajojen omaan tai läheisen elämäntilanteeseen
- tietoa järjestöjen toiminnoista, tuesta ja palveluista yhdestä paikasta
- palvelujen pariin hakeutuminen helpottuu, kun siihen saa tukea ja ohjausta
- osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet lisääntyvät järjestötoiminnan myötä
- tietoa vapaaehtoistoiminnan paikoista on helpompi löytää

## Järjestötoiminta tutuksi

- oman kohderyhmän tavoittaminen ja uusien jäsenten ja vapaaehtoisten saaminen mukaan toimintaan
- kasvokkaisesti tapahtuvan neuvontatyön jalkautuminen lähelle kuntalaisia
- väylä tiedottamiseen: järjestötoiminnan näkyväksi ja tunnetuksi tekeminen
- toiminnan leviäminen kuntien reuna-alueille
- toimivat ja turvalliset, usein hyvällä paikalla sijaitsevat palvelupisteet
- neutraali toimintaympäristö, jossa asiointiin kynnys on matala – muutkin kuin jäsenet uskaltavat tulla!

## Yhteispalvelupisteiden palveluvalikoima laajentuu

- monipuolinen palveluvalikoima houkuttelee paikalle uusia ja enemmän asiakkaita
- yhteispalvelun näkyvyys ja tunnettuus lisääntyvät, kun järjestöt tahoillaan tiedottavat toiminnasta
- palveluneuvojien tietämys järjestöistä ja niiden toiminnasta kasvaa
- mahdollisuudet ohjata asiakkaita järjestöjen tukimuotojen ja palveluiden pariin lisääntyvät

## Muutakin hyötyä

- tiedottamisen tehostuminen
- verkostoituminen ja uusia yhteistyökumppaneita
- uudenlaisia työmuotoja ja toimintatapoja omaan työhön
- opiskelijat ja ammattilaiset saavat tietoa järjestöistä yhdestä paikasta ja yhteispalvelu tulee heille tutuksi

**Tuntuu mukavalta, kun yhdistykset tuovat tärkeää tietoa tänne syrjäisemmällekin alueelle.**

– kuntalainen

**Hoidin samalla reissulla useamman asian.**

– kuntalainen

**Paikka oli tosi hyvä tilaisuutemme järjestämiseen, ihmisiä kulki sattumaltakin meidän ohi ja pysähtyi kuulemaan, mitä meillä oli tarjolla.**

– järjestö

**Odotukset ylittyivät moninkertaisesti.**

– järjestö

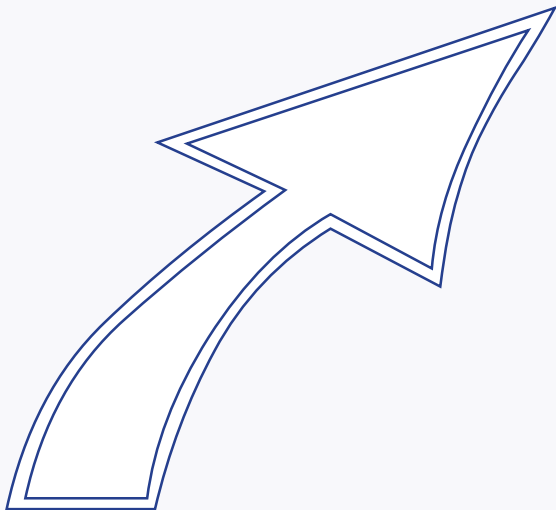
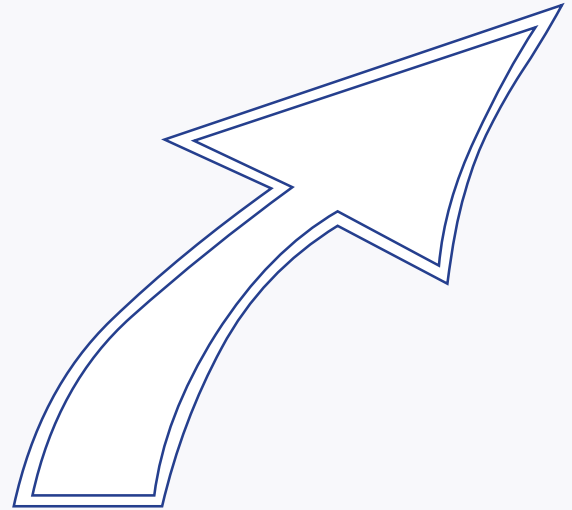
**Järjestöjen mukanaolo on vilkastuttanut yhteispalvelupisteen toimintaa.**

– yhteispalvelupiste

**Yhteistyö tuo mukavaa vaihtelua ja virkistystä omaan työhön ja työpäiviin.**

– yhteispalvelupiste

# Askeleita yhteistoimintaan



## Kun toteutat

- Kokeile. Etene pienin askelin. Valitse yksi tai kaksi asiaa, joita testaat ensin. Voit myös lähteä liikkeelle kertaluonteisella toiminnalla.
- Suunnittele ajoissa. Pyri kiireettömyyteen.
- Pidä sovituista asioista kiinni. Ilmoita muille muutoksista viipymättä.
- Tiedota suunnitelmallisesti: monipuolisesti, laajasti ja ajoissa.
- Muista, että sinulla ja yhteistyökumppaneillasi on todennäköisesti muutakin tekemistä. Tämä on yksi tapa toimia ja yksi osa työtä.
- Huomioi ja hyväksy erilaiset ihmiset ja työskentelykulttuurit. Arvosta ja kunnioita ympäristöä, jossa toimit.

## Aloita tästä

- Selvitä, onko asia juuri sinun toimintaympäristössäsi mahdollinen ja mielekäs. Löytyykö kiinnostusta? Onko aikaa ja muita resursseja?
- Mieti – yksin ja yhdessä muiden kanssa.
- Etene harkiten. Tunnustele rauhassa ja kuulostelee. Kysele.
- Aseta kohtuulliset tavoitteet. Ole odotusten suhteen realistinen.
- Toimi, jos arvelet siitä olevan hyötyä kohderyhmällesi ja organisaatiollesi.

## Lopuksi

- Arvioi jälkikäteen yhdessä muiden kanssa, miten toteutus sujui.
- Iloitse onnistumisesta, menestyksestä, antoisasta hetkestä tai muusta kokemuksesta!
- Jos toiminta ei sujunut, mieti miksi. Mitä olisi pitänyt tehdä toisin tai oliko mukana kenties huonoa tuuria?
- Älä lannistu vaikka asia ei heti etene. Jätä se hautumaan ja palaa siihen myöhemmin uudelleen! Tai ehkä voisitte pitää taukoa ja valmistella asiaa toisesta näkökulmasta?
- Voit myös lopettaa, jos näyttää siltä että toiminta ei toteudu odottamallasi tavalla ja on liian vaikeaa tai epämielikästä.
- Jos toiminta oli hyödyllistä ja antoisaa, jatka!
- Ota opiksi tehdystä ja jaa kokemuksesi muille.

### Näitä tarvitset

- motivaatiota ja innostusta
- asiakasnäkökulmaa
- uteliaisuutta ja rohkeutta
- iloista mieltä
- avoimuutta ja joustavuutta
- aikaa, sinnikkyyttä ja pitkäjänteisyyttä
- sitoutumista ja vastuullisuutta
- yhteistyöhalua

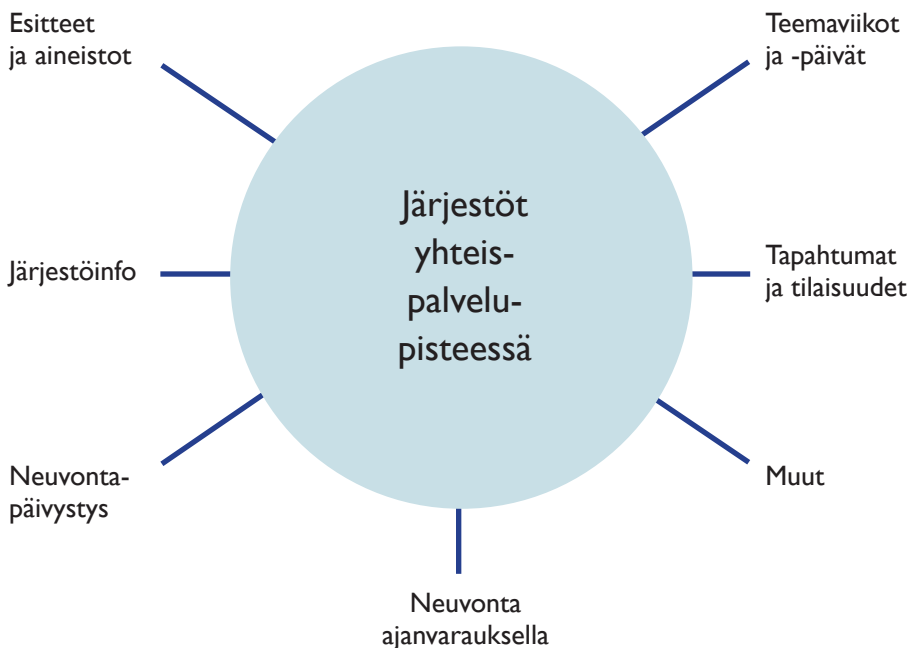


# Järjestöt yhteispalvelupisteessä

**Järjestöyhteistyö on erittäin hyvä asia!**  
– yhteispalvelupiste

Yhteispalvelupisteissä järjestöt voivat tiedottaa toiminnastaan erilaisten materiaalien avulla, tarjota ohjausta ja neuvontaa päivystysluonteisesti tai ajanvarauksella sekä järjestää infotilaisuuksia ja tapahtumia (kuvio). Muita toimintamuotoja ovat esimerkiksi alustettu keskustelutilaisuus, luento, erilaiset keräykset ja vertaisryhmien kokoontuminen.

Yhteispalvelupiste voi tarjota järjestöille paikan toimia, jos ympäristö ja olosuhteet sen sallivat. Yhteistyöstä ja käytännön asioista sovitaan paikallisesti. Kaikessa suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan yhteispalvelupisteen tilojen ja henkilöstön tarjoamat mahdollisuudet ja reunaehdot, esimerkiksi tilan koko ja sijainti sekä käytettävissä oleva aika.



**Kuvio. Järjestöjen toiminta yhteispalvelupisteen yhteydessä.**

Järjestö voi jalkautua toimimaan yhteispalvelupisteen yhteyteen joko itsenäisesti tai yhdessä muiden järjestöjen kanssa. Toiminta pisteessä voi olla kertaluonteista, säännöllisesti toistuvaa tai kokoaikaista. Se voi kestää muutaman tunnin, päivän, viikon tai koko vuoden. Suositeltava aika järjestää tilaisuuksia on esimerkiksi valtakunnalliset teemaviikot ja -päivät.

Toimijana järjestöissä voi olla luottamushenkilö, vapaaehtoinen tai ammattilainen. Hän voi edustaa paikallista yhdistystä, valtakunnallisen järjestön aluetoimistoa tai piiriorganisaatiota. Hänellä on joko ammatillista tai omakohtaiseen kokemukseen perustuvaa asiantuntemusta aiheesta, jonka äärellä hän toimii. Järjestötoimija voi olla myös vapaaehtoinen, jonka oma taustayhteisö on kouluttanut.

Aloitteen yhteistyöstä voi tehdä yksi järjestö, usea eri järjestö yhdessä tai yhteispalvelupiste. Järjestöjen yhteinen toiminta edellyttää, että on olemassa jokin valmis rakenne tai verkosto, jossa toimijat kohtaavat. Tällainen voidaan perustaa myös tätä aihetta varten. Myös yhteispalvelupiste voi olla aloitteellinen ja kutsua järjestöjä pohtimaan yhteisen toiminnan käynnistämistä ja kokeilemista.



Kuva: Heli Sorjonen / YMin kuvapankki

**Olemme iloisia, että kuntalaiset saavat uutta ja tarpeellista tietoa näin laajasti.**  
– yhteispalvelupiste



## Esitteet ja aineistot

Järjestöjen esitteitä, lehtiä, oppaita ja muuta materiaalia voi olla esillä yhteis- palvelupisteessä. Jos pisteessä ei ole esitetelinettä tai hyllytilaa, materiaalia voidaan koota esimerkiksi kansioon. Materiaalit voivat sisältää tietoa järjestöjen toiminnasta, kerhoista tai erilaisista ryhmistä, kohtaamispaikoista, palveluista, neuvonnasta, vertaistuesta ja vapaaehtoistoiminnasta.

Materiaalit on hyvä sijoittaa esitetelineeseen tai -hyllyyn teemoittain tai kohde- ryhmittäin. Haasteena voi olla materiaalin runsaus ja aineistojen erilaisuus, esimerkiksi kaikki eivät kokonsa ja muotonsa puolesta sovellu sijoitettavaksi tietynlaiseen telineeseen.

Aineistoja voi olla jaossa yhtäjaksoisesti tai sovitun, tietyn pituisen ajan. Jos tilaa on vähän ja järjestöjä paljon, aineistojen esilläoloa voi jaksottaa siten, että eri toimijat saavat vuorotellen näkyvyyttä ja hyvän sijainnin aineistoilleen. Vuorottelu voi tapahtua teemaviikkojen tai vuodenaikojen mukaan, esimerkiksi lukukausien alussa voidaan tarjota tehostetusti tietoa järjestöjen tarjoamista kerhoista ym. harrastusmahdollisuuksista. Mikäli materiaali on tarjolla määräajan, sovitaan sen hävittämisestä tai poistamisesta, esimerkiksi järjestöt hakevat aineistot itse pois tai yhteispalvelupiste hävittää ne.

Esitehyllyn tai -telineen siisteyden ylläpidosta sovitaan yhteispalvelupisteen palveluneuvojien ja järjestötoimijoiden kesken. Yleensä päivittäissiisteydestä huolehtiminen soveltuu pisteen työntekijöiden tehtäväksi.

Yhteispalvelupisteeltä tarvitaan materiaalmuotoiseen tiedottamiseen soveltuva tila ja esiteteline tai -hylly sekä mahdollisesti ilmoitustaulu. Järjestöiltä tiedottaminen edellyttää sopivia aineistoja ja ajantasaisia yhteystietoja. Järjestöt vastaavat omasta materiaalistaan: toimittavat sen yhteispalvelupisteeseen, pitävät sen ajan tasalla, päivittävät muuttuvat tietonsa sekä huolehtivat siitä, ettei aineisto lopu kesken.

- Sopikaa, miten paljon materiaalia yksittäinen järjestö voi tuoda esille ja miten kauan aineisto voi olla esillä.
- Laittakaa tieto esille houkuttelevasti ja selkeästi. Käyttäkää esimerkiksi teemoittaista jaottelua ja opasteita, kylttejä tai julisteita.
- Jokainen huolehtii esitetelineen tai -hyllyn siisteydestä päivittäessään materiaalinsa!

## Järjestöinfo

Sopikaa käytännön asioista ja vastuista: kuka, mitä, missä, milloin, miten

- infon ajankohta ja kesto
- tarkka paikka
- mahdolliset tarjoilut
- tiedottaminen
- varasuunnitelma yllättävien tilanteiden varalle
- jälkien siistiminen
- yhteinen palautekeskustelu
- jatkosta sopiminen

Järjestöinfossa järjestöt esittelevät toimintaansa, tukimuotojaan ja palveluitaan. Infotilaisuus voi olla sisällöltään järjestötoiminnasta tiedottamista, vapaaehtois- tai vertaistoiminnasta kertomista tai tietyn sisältöteeman, esimerkiksi sydänterveyden, muistin tai mielen hyvinvoinnin käsittelemistä. Infojen kohderyhmänä ovat yleensä kaikki kuntalaiset, joita aihe jollakin tavalla koskettaa.

Tilaisuuksien kesto vaihtelee muutamasta tunnista koko päivään. Infotilaisuus voi olla kertaluonteinen tai toistua tietyin väliajoin vaikkapa vuosittain, kahdesti vuodessa tai kerran kuussa. Suositeltava aika järjestää infoja ovat järjestöjen valtakunnalliset teemaviikot ja -päivät.

Infon voi toteuttaa vapaaehtoinen, vertainen tai järjestön ammatillinen työntekijä tai he yhdessä. Infon voi toteuttaa yksittäinen järjestö tai sen voi toteuttaa eri järjestöjen yhteisenä, tietyn teeman alla toteutuvana toimintana.

Järjestöjen infotilaisuudet tarvitsevat tilan pisteen aulatiiloista tai huoneen, johon kävijän on helppo löytää ja tulla. Lisäksi tarvitaan tilaa materiaaleille. Mikäli infon yhteyteen halutaan järjestää kahvi- tai muuta tarjoilua, tulee tilojen soveltuvuus selvittää erikseen sitä varten. Järjestöt tarvitsevat jonkin verran yhteispalvelupisteen palveluneuvojilta apua ja opastusta käytännön järjestelyissä.

**Infotilaisuudet ovat hyvä tapa tehdä toimintaa tutuksi ja virittää keskustelua.**  
– järjestö

## Ohjaus ja neuvonta

Varmistakaa, että tilat sopivat neuvontapäivystysten toteuttamiseen. Tiloissa on huomioitava esteettömyys, äänieristys ja kalusteet. Tilan on hyvä olla sellainen, jossa voi keskustella luottamuksellisesti. Muistakaa myös asiakkaan opastaminen oikeaan tilaan!

Yhteispalvelupisteen neuvontapäivystyksessä järjestöt tarjoavat asiantuntijuuttaan ja neuvontaa omilta erityisosaamisen alueiltaan. Järjestön neuvonta koskee tiettyä sisältöteemaa, esimerkiksi näköä, kuuloa, taloutta, rikoksen uhrin asemaa tai vaikkapa synnytyksen jälkeistä masennusta.

Neuvonta voi toteutua säännöllisesti tietyin väliajoin tai kertaluonteisesti. Päivystys yhteispalvelupisteessä kestää kerrallaan muutamasta tunnista koko päivään. Neuvonta voidaan organisoida myös ajanvarauksella toteutettavaksi.

Järjestöjen neuvonta on tarkoitettu kaikille kuntalaisille tai tietylle väestöosalle. Neuvonnan saaminen ei yleensä edellytä järjestön jäsenyyttä, vaan on avointa kaikille sitä tarvitseville. Neuvonta on useimmiten maksutonta ja kuntalaiset voivat asioida anonyymisti.

Neuvontaa voi tarjota vapaaehtoinen, vertainen tai järjestön ammatillinen työntekijä, tai he yhdessä työparina. Neuvontaa voi toteuttaa yksittäinen järjestö tai sen voi toteuttaa eri järjestöjen yhteisenä, tietyn teeman alla toteutuvana toimintana.

**Esteetön sisään-pääsy ja tilat olivat hyvät.**  
– järjestö

# Teemaviikot ja -päivät

Useilla järjestöillä on teemapäiviä ja -viikkoja, jolloin ne ovat näkyvillä erityisesti valitsemiensa teemojen kautta. Teemaviikolla yksittäinen järjestö tai eri järjestöt yhdessä ovat esillä yhteispalvelupisteessä materiaalien ja aineistojen avulla, olemalla paikan päällä tiettyinä aikoina tai järjestämällä infoja, neuvontaa tai tapahtumia.

Teemaviikko tai -päivä mahdollistaa näyttävän tiedottamisen ja tunnettavuuden lisäämisen eri aihealueiden avulla. Tavoitteena voi olla myös uusien jäsenten hankinta ja vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneiden saaminen mukaan toimintaan. Kohderyhmänä ovat yleensä kaikki aiheesta kiinnostuneet kuntalaiset.

**Tietyn teeman sisällä järjestetyt tilaisuudet ovat mahdollistaneet järjestöjen verkottumisen, vuoropuhelun ja yhteistyön tiivistämisen.**  
– järjestö

*Selvittäkää, onko mahdollista koota teemapöytä tai hyödyntää materiaalin esillepanossa yhteispalvelupisteen palvelutiskiä. Sopikaa, onko järjestötoimijoiden mahdollista olla paikan päällä. Huomiota saa esimerkiksi teemaan liittyvän julisteen avulla.*

## Tietoa vapaaehtoistoiminnasta

Yhteispalvelupiste voi tarjota yhden mahdollisen toimintaympäristön vapaaehtoistoiminnan tunnetuksi tekemiselle ja vapaaehtoistoiminnan paikoista tiedottamiselle. Yhteispalvelupiste on neutraali ympäristö eri toimijoiden vapaaehtoistoiminnan esittelylle.

Vapaaehtoistoimintaa on mahdollista tehdä esimerkiksi järjestöissä, seurakunnassa tai kunnassa. Tietoa vapaaehtoistoiminnan paikoista ja toimintaan mukaan pääsemisestä on hyvä olla saatavilla kootusti yhdestä paikasta, jolloin toiminnasta kiinnostuneet löytävät tiedon helposti. Verkossa on paljon informaatiota, mutta myös kirjallista materiaalia tarvitaan.

Yhteispalvelupisteeseen voidaan koota tietoa vapaaehtoistoiminnan paikoista esim. esitetelineisiin, ilmoitustauluille tai erilaisiin kansioihin. Vapaaehtoistoiminnasta voidaan järjestää myös infotilaisuuksia tai tapahtumia. Joissakin yhteispalvelupisteissä voi olla mahdollista toteuttaa lyhyitä, nonstop-muotoisia koulutuksia tai infoja, joissa tarjotaan perustietoa vapaaehtoistoiminnasta. Yhteispalvelupisteessä saattaisi toimia myös vapaaehtoisille tarkoitettu neuvontapäivystys, jossa vapaaehtoistoimintaa tarjoavan taustaorganisaation, esimerkiksi järjestön, seurakunnan tai kunnan edustaja päivystää paikalla tarjoten työnohjauksellista tai muuta keskustelutukea vapaaehtoisille.

Toiminta voidaan aloittaa näyttävästi esimerkiksi joulukuussa vuosittaisen vapaaehtoistoiminnan teemaviikon yhteydessä. Teemaviikon ajaksi voidaan koota erilliselle pöydälle tai pisteen palvelutiskille tietoa vapaaehtoistoiminnasta ja -paikoista. Lisäksi viikon aikana voidaan järjestää erilaisia teemaan liittyviä tilaisuuksia.

Vastuutahona toimintojen järjestämisessä on vapaaehtoistoimintaa tarjoava taustaorganisaatio.

**Järjestötoimijat ovat innokkaita ja positiivisia yhteistyökumppaneita.**  
– yhteispalvelupiste

*Laittakaa erilaiset aineistot ja materiaalit esille selkeästi ja kootusti. Huomioikaa ja hyödyntäkää vuosittainen vapaaehtoistoiminnan teemaviikko joulukuussa!*

# Muistilista

Yhteistyömahdollisuudet ja -halukkuus selvitetään alkuvaiheessa puolin ja toisin. Aloitteen tekijänä voi olla järjestö tai yhteispalvelupiste. Ideoita ja oivalluksia voi syntyä kenelle tahansa!

Lähtökohtana on järjestöjen toimintojen soveltuvuus yhteispalvelupisteeseen. Täydentääkö järjestöjen toiminta mielekkäällä tavalla pisteen palveluvalikoimaa? Onko pisteen asiakasprofiili järjestöjen kannalta tarkoituksenmukainen tai pyritäänkö asiakaskuntaa tavoitteellisesti laajentamaan?

Järjestöjen toiminta suunnitellaan yhteispalvelupisteen toimintaympäristöön soveltuvaksi. Käytännönläheisiä ydinkysymyksiä ideointivaiheessa ovat esimerkiksi: Soveltuvatko tilat teemaviikkojen ja -päivien järjestämiseen? Onko mahdollista organisoida neuvontapäivystys? Saako seinälle tai ilmoitustaululle kiinnittää julisteita? Millaisia esitelineet tai hyllyt ovat?

## Valmistelu

- Suunnitelkaa ja ideoikaa yhdessä yhteispalvelupisteen tilat ja aukioloajat huomioiden.
- Laatikaa mahdollisten esteiden ja yllätysten, esimerkiksi sairastumisen, varalta varasuunnitelma.
- Huomioikaa, että erilaiset toiminnalliset tehtävät, kuten tietokilpailut, arpajaiset tai apuvälineiden kokeileminen, voivat herättää ihmisten kiinnostuksen.

## Toteutus

- Toiminta toteutuu pääasiassa pisteen aukioloaikoina. Muista ajankohdista neuvotellaan tarvittaessa erikseen.
- Järjestöt vastaavat toiminnan toteuttamisesta siten kuin yhteispalvelupisteen kanssa on sovittu. Yhteispalvelupisteen tuki ja apu on monissa kohdin tarpeen!
- Suunnitelkaa tiedotus ja markkinointi hyvissä ajoin ja varatkaa toteuttamiseen tarpeeksi aikaa.
- Järjestöt pitävät yhteystietonsa ajan tasalla.

## Vastuunjako

- Sopikaa käytännön järjestelyihin liittyvistä asioista ja vastuista hyvissä ajoin jo suunnitteluvaiheessa: kuka, mitä, missä, milloin, miten, kuinka paljon.
- Jos toiminta toteutuu eri järjestöjen yhteistyönä, järjestöt sopivat keskinäisistä tehtävän- ja vastuunjaosta selkeästi.

## Ajankäyttö

- Varatkaa riittävästi aikaa suunnitteluun, markkinointiin ja toteuttamiseen.
- Huomioikaa eri osapuolten resurssit toteutuksessa realistisesti. Enempää ei voi tehdä kuin mihin on aikaa ja oman taustayhteisön tuki ja hyväksyntä.

## Arviointi

- Säännöllisin väliajoin tai kertaluonteisen toiminnan päättyttyä on hyvä käydä yhteinen palautekeskustelu ja arvioida, miten yhteistyö ja tilaisuus sujuivat ja onnistuivat.
- Huomioikaa myös kuntalaisilta saatu palaute!

**Sain välitettyä järjestöme toiminnasta tietoa useammalle henkilölle kuin oletinkaan.**  
– järjestö



# Tiedottaminen

Tiedottamiseen on hyvä panostaa, jotta ihmiset löytävät järjestöjen tarjoamat tukimuodot ja tapahtumat yhteispalvelupisteestä. Tiedottaminen tekee yleisesti järjestöjä ja yhteispalvelupistettä alueella tunnetuksi.

Tiedottamisessa kannattaa tehdä yhteistyötä, sillä siitä hyötyvät kaikki. Erityisen tärkeää on sopia tehtävien- ja vastuunjaosta. Myös mahdollisten kustannusten jakamisesta tulee sopia etukäteen. Pääsääntöisesti järjestö tiedottaa omasta, yhteispalvelupisteessä järjestetystä toiminnastaan osana omaa perustoimintaansa.

Ensin on päätettävä, kenelle toiminnasta halutaan tiedottaa. Kuka ja ketkä halutaan tavoittaa? Tiedottamisen tapa, kanavat ja laajuus harkitaan tapauskohtaisesti. Joskus tavoitteen saavuttamiseksi riittää vähäinen tiedotus ja joskus taas on perusteltua järjestää laajempi tiedotuskampanja.

Toiminnasta voi tiedottaa esimerkiksi esitteiden, tiedotteiden, ilmoitusten, mainosten, kirjeiden sekä vierailujen ja puheenvuorojen avulla. Järjestötoiminnasta voi tiedottaa yhteispalvelupisteessä, järjestöjen, kaupungin, yhteispalvelupisteen ja yhteistyökumppaneiden nettisivuilla, erilaisissa verkostoissa, lehtien menopalstoilla, lehdistötiedotteiden avulla ja lehtiartikkeleissa sekä maksettujen lehtimainosten avulla, radiossa ja ilmoitustauluilla.

Tiedottamisessa hyödynnetään erityisesti järjestön ja yhteispalvelupisteen omia, valmiina olevia rakenteita ja kanavia. Kuten kaikessa toiminnassa, myös tiedottamisessa on hyvä kuulla kuntalaisia ja ottaa heidän palautteensa huomioon.

Tiedottamisessa on hyvä huomioida, että yhteispalvelupisteessä opasteet ovat selkeät. Järjestötoimijoilla kannattaa olla nimikyltti, että asiakas erottaa heidät yhteispalvelupisteen henkilöstöstä.

## VINKKEJÄ VIESTINTÄÄN

- Aloittakaa tiedottamisen suunnittelu ja toteutus hyvissä ajoin.
- Sopikaa tiedottamiseen liittyvistä vastuista: kuka, mitä, milloin, missä, minkä verran.
- Muistakaa keskinäinen viestintä järjestöjen kesken sekä järjestöjen ja yhteispalvelupisteiden välillä.
- Hyödyntäkää tiedottamisessa eri viestintäkanavia ja -paikkoja. Huomioikaa, mitkä kanavat sopivat parhaiten kuhunkin tilanteeseen.
- Viestikää selkeästi ja lyhyesti: mikä, kenelle, missä, milloin.
- Muistakaa, että voitte tavoittaa kohderyhmän myös tukea tarvitsevien ihmisten omaisten ja läheisten kautta.
- Huomioikaa tiedottamisessa mahdolliset asiakaspalautteet.
- Kertokaa, mistä asiakas saa tarvittaessa lisätietoa.
- Käyttäkää luovuutta – pienilläkin kustannuksilla saa paljon aikaan!



**Kustannukset  
tilaisuuden  
järjestämiseen  
olivat pienet.**  
– järjestö

## Kustannukset

*Toiminnan kustannukset  
ovat vähäiset tai niitä ei ole  
lainkaan! Sopikaa kuitenkin  
mahdollisiin kustannuksiin  
liittyvistä asioista etukäteen,  
tarvittaessa kirjallisesti.  
Lähtökohtaisesti jokainen  
vastaa itse omista  
kustannuksistaan.*

Järjestön toiminta yhteis palvelupisteessä on lähtökohtaisesti osa järjestön perustoimintaa, jonka kustannuksista järjestö vastaa. Pääsääntöisesti kustannukset ovat vähäiset tai niitä ei ole juuri lainkaan.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimiminen yhteis palvelupisteen yhteydessä voidaan mahdollistaa tarjoamalla pisteen tilat maksutta järjestöjen käyttöön. Kunnat voivat tukea järjestöjen osallistumista myös esimerkiksi toiminta-avustusten muodossa. Kustannuksista sovitaan paikallisesti niin, että se on mielekäästä ja tarkoituksenmukaista eri osapuolille.

Toiminnasta tiedottaminen ja tilaisuuksien mahdolliset tarjoilut sekä matkustaminen paikan päälle voivat aiheuttaa kustannuksia. Kustannuksia aiheuttavat toimet suunnitellaan huolella etukäteen ja niiden mahdollisesta jakamisesta toimijoiden kesken sovitaan etukäteen. Yleensä järjestö vastaa omista kuluistaan.

Kuntalaisille järjestöjen toimintaan osallistuminen on pääasiassa maksutonta. Kuitenkin esimerkiksi järjestön toteuttamista terveysmittauksista voidaan periä pieni maksu. Mikäli jokin toimintamuoto on kuntalaisille maksullista, siitä tiedotetaan selkeästi.

Yllättävien ja ikävien tapahtumien varalta järjestöjen vakuutusten on oltava kunnossa. Suuremmissa yleisötapahtumissa on hyvä ottaa huomioon turvallisuussuunnitelman, ensiapuvalmiuden ja poliisille tehtävän tapahtuma-ilmoituksen tarpeet.

Toimintaa suunniteltaessa ja toteuttaessa huomioidaan niin pisteen työntekijöiden kuin järjestöjen aikaresurssit. Järjestöiltä toimintaa edellyttää aikaa/työtunteja, esitteitä tai muuta tilaisuudessa käytettävää materiaalia ja mahdollisten matkakustannusten korvaamista. Yhdistyksen vapaaehtoiselta tilaisuus voi vaatia oman työajan järjestelyjä, jos hän on käy töissä ja tilaisuus toteutuu päiväsaikaan. Erityisesti tiedotus ja markkinointi edellyttävät työajallisia ja mahdollisesti rahallisia resursseja. Myös mahdollisesta kahvi- tai muusta tarjoilusta aiheutuu kuluja.

**Yhteistyöstä on  
molemmipuolinen  
hyöty!**  
– yhteispalvelupiste

# Kehittäminen

Yhteistyön voi käynnistää kokeilumielellä ja pienimuotoisesti. Toimintaa voi myöhemmin kehittää ja laajentaa kertyneiden kokemusten mukaan.

Yhteispalvelupisteissä toteutettavan järjestötoiminnan dokumentointi on tärkeää. Tiedoista on hyötyä toiminnan kehittämisessä ja näkyväksi tekemisessä. Järjestöt seuraavat toimintaansa oman taustayhteisönsä ohjeiden mukaisesti. Myös yhteispalvelupisteen kanssa on hyvä sopia, millaisia seurantatietoja he tarvitsevat järjestöiltä. Yleensä ainakin osallistujien ja asiakaskäyntien määrää on hyvä seurata. Lisäksi esimerkiksi neuvontatyön sisältöjä voidaan dokumentoida.

Yhteispalvelupisteessä asioivilta kuntalaisilta on hyvä kerätä aika ajoin kirjallista palautetta myös järjestöjä koskevista asioista. Koko ajan kannattaa kuunnella herkillä korvalla kuntalaisten tarpeita ja toiveita. Sekä järjestöt että yhteispalvelupiste voivat jakaa saamiaan asiakaspalautteita keskenään ja yhdessä kehittää toimintaa niiden pohjalta.

Materiaalimuotoiseen tiedottamiseen liittyen järjestöjen ja yhteispalvelupisteiden on hyvä käydä aika ajoin palautekeskustelua tiedottamisen onnistumisesta. Arviointi voidaan tehdä esimerkiksi silloin, kun järjestö päivittää materiaaliensa yhteispalvelupisteeseen. Neuvontapäivystyksen, järjestöinfon, teemaviikon tai muun tapahtuman jälkeen on hyvä vaihtaa kokemuksia yhteispalvelun työntekijöiden ja järjestötoimijoiden kesken siitä, miten käytännön asiat hoituivat.

Palautekeskustelukäytäntö on hyvä ottaa työlialle alusta asti! Yhdessä arvioidaan tilaisuuden onnistuminen ja käydään läpi mahdolliset kuntalaisilta saadut palautteet.

Eri tilanteisiin soveltuvia peruskysymyksiä ovat esimerkiksi

- Miten toteutus sujui? Mikä toimi tai ei toiminut?
- Millaiset ovat päällimmäiset tuntemukset? Onko ilmassa tyytyväisyyttä, pettymystä, myönteistä yllättymistä, väsymystä, intoa, hilpeyttä...?
- Kannattiko toiminta panostuksiin nähden?
- Jatketaanko toimintaa? Mihin asioihin tulee jatkossa kiinnittää huomiota? Tehdäänkö jatkossa jotakin toisin?

Arvioinnissa on hyvä kiinnittää huomiota eri näkökulmiin: omaan, yhteistyökumppanin ja kuntalaisen. Myös rahoittajan, päättäjän ja oman taustayhteisön tai työnantajan tiedon tarpeet tulee muistaa.

Mikäli itse saat palautekyselyn, kannattaa siihen vastata. Tietoja käytetään todennäköisesti hyödyksi esimerkiksi erilaisia ohjeita ja suosituksia laadittaessa sekä koulutuksia ja tukimateriaaleja suunniteltaessa ja kehitettäessä.

*Pidä silmät ja korvat auki  
niin kuntalaisten kuin  
yhteistyökumppaneiden  
suuntaan: tarkkaile ja  
kuulostele, kysy mielipidettä  
tai kokemusta, kuuntele  
toiveita ja ongelmia. Kehittele  
aktiivisesti asioita eteenpäin  
ja nosta yhteiseen  
keskusteluun.*



# Pulmia?

**On hyvä huomioida, että tällaisten uusien toimintojen vakiinnuttaminen vie aikaa.**  
– järjestö

Seuraaviin asioihin saatat matkan varrella törmätä, mutta ei kannata säikähtää!

Yhteispalvelupisteiden ja järjestöjen välisessä yhteistyössä voi tulla vastaan haasteita. Avoimella vuorovaikutuksella ja aidolla kiinnostuksella niitä voidaan vähentää tai välttää.

Järjestötoiminnan käynnistäminen yhteispalvelupisteen yhteydessä ei välttämättä aina suju toiveiden mukaisesti. Jo ennen toiminnan aloittamista edessä voi olla pulmia. Myös toteutusvaiheessa saattaa ilmetä odottamattomia yllätyksiä tai toiminta ei toteudukaan odotetulla tavalla.

Ensimmäiset kerrat voivat olla harjoittelua, joista kannattaa ottaa opiksi. Sekä positiiviset että haasteelliset kokemukset kannattaa jakaa muiden hyödynnettäviksi.



## Ympäristö

Yhteispalveluja kehitetään koko ajan ja toiminta on jatkuvassa muutoksessa. Mahdollisuudet järjestöyhteistyöhön vaihtelevat, ja olosuhteet on aina kartoitettava paikallisesti. Toimintaympäristöä on seurattava aktiivisesti ja pelisääntöjä tulee päivittää aika ajoin.

## Tilat

Tyypillisenä haasteena voi olla tilojen epäsopivuus. Esteettömyyskysymykset ja pisteen sijainti voivat olla ongelmallisia ja vaikeuttaa kävijöiden tavoittamista. Joissakin järjestöjen toiminnoissa tarvitaan luottamuksellisen keskustelun mahdollistavat tilat. Pisteen tuntemattomuus voi vaikuttaa kielteisesti asiakasmääriin. Mikäli tilat eivät sovellu suunniteltuun toimintaan, kannattaa ehkä suosiolla luopua kyseisessä pisteessä toimimisen ajatuksesta ainakin hetkeksi.

## Aika

Haasteena voivat olla rajalliset työaikaresurssit puolin ja toisin. Erityisesti asiakaspalvelussa toimivan yhteispalvelupisteen työntekijän mahdollisuudet käytännön yhteistyöhön voivat olla vähäiset asiakaspalvelutehtävien vuoksi. Samoin järjestöedustajien voi olla haastavaa löytää aikaa uuden toiminnan organisointiin. Mikäli aikaa ei tunnu olevan, juuri nyt ei taidakaan olla oikea hetki aloittaa uutta yhteistyötä. Yhteistyön rakentamista voidaan ehkä harkita myöhemmin uudelleen.

## Erilaisuus

Yhteispalvelupisteiden ja järjestöjen toimintakulttuurit ja työskentelytavat voivat erota toisistaan ja vaikeuttaa osaltaan yhteistyön syntymistä ja luontevaa yhteistä tekemistä. Eri järjestöjen ja erilaisten järjestötoimijoiden välillä voi myös esiintyä eripuraisuutta tai kilpailuhenkisyyttä, joka voi hankaloittaa toiminnan toteuttamista. Erilaisten toimintatapojen ja käytäntöjen erilaisuuden tiedostaminen ja hyväksyminen helpottavat toiminnan aloittamista.

## Tiedonkulku

Tiedottaminen ei suju, jos vastuista ei ole sovittu eikä suunnitelmaa laadittu. Toivotun kohderyhmän tavoittamisessa voi esiintyä haasteita puutteellisen tiedottamisen vuoksi. Tiedottamistoimet onkin suunniteltava huolella ja mahdollisista muutoksista on tiedotettava viipymättä eri osapuolille.

## Aineistot

Materiaalimuotoisessa tiedottamisessa haasteena voi olla järjestöjen aineistojen moninaisuus, tietojen ajan tasalla pitäminen sekä materiaalin runsaus. Ongelmana voivat olla myös riittämättömät tilat materiaaleille, jolloin esitteet saattavat olla esillä epäsiististi ja sekoittua toisiinsa. Ympäristöön on hyvä kiinnittää huomiota, sillä epäsiisti tila ei herätä kiinnostusta ja luottamusta.

Miten ennaltaehkäistä

pulmakohtia?

- Tutustukaa puolin ja toisin. Asennoitukaa kokeilu-toimintaan reippaalla ja uteliaalla mielellä.
- Perehtykää huolella yhteis-palvelupisteen tiloihin ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin.
- Sopikaa käytännön asioista ja työnjaosta selkeästi jo suunnitteluvaiheessa. Varatkaa riittävästi aikaa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.
- Sopikaa pelisäännöistä kirjallisesti, jotta sovittuihin asioihin voi tarvittaessa palata uudelleen.
- Laatikaa varasuunnitelma, jotta jokainen osapuoli tietää miten toimitaan esimerkiksi sairastumistapauksissa.
- Kysykää toisten kokemuksia ja ottakaa ne huomioon!
- Ottakaa kohdatuista haasteista opiksi. Etsikää ja löytäkää oma tapa toimia!

## INNOSTUS

Järjestö tai eri järjestöt yhdessä kiinnostuvat toimimisesta yhteispalvelupisteessä.

## TÄSMENNYS

Järjestöt ottavat yhteyttä pisteeseen ja selvittävät, onko toiminta mahdollista.

Toiminta ei osoittaudu nyt mahdolliseksi ja mielekkääksi syystä tai toisesta.

## SOPIMINEN

Järjestöt ja yhteispalvelupiste täsmentävät, millaisesta toiminnasta on kyse. Määritellään, mitä toiminta edellyttää eri osapuolilta. Sovitaan pelisäännöistä, käytännöistä ja vastuista. Käynnistetään valmistelu sovitulla tavalla.

## TIEDOTTAMINEN

Suunnitellaan toiminnan kannalta olennaiset tiedottamistoimet ja toteutetaan ne.

## TOTEUTUS

Tehdään tarvittavat käytännön järjestelyt. Yhteispalvelupisteen rooli tukena, kannustajana ja tiedottamiseen osallistumisessa on tärkeää, vaikka pääsääntöisesti toiminnasta vastaa järjestö(t).

## ARVIOINTI

Toiminta onnistui hyvin tai erinomaisesti. Tarvetta erityisiin muutoksiin ei ole.

Toiminta toteutui kohtuullisesti. Sovitaan tarvittavista muutoksista, jotta jatko etenisi sujuvasti.

## JATKOTOIMET

Päätetään jatkaa yhteistyötä ja sovitaan jatkotoimista.

# POLKUJA YHTEISTYÖHÖN

Yhteispalvelupiste  
kiinnostuu  
järjestöjen  
jalkautumisesta  
pisteeseen.

Yhteispalveluista  
otetaan yhteyttä  
järjestöihin ja kutsutaan  
ideoimaan toimintaa ja/tai  
tiedotetaan avoimesti  
yhteistyö-  
mahdollisuuksista.

**Toteutunut  
toiminta, esim.  
teemaviikko.**

Palautteen  
kerääminen  
kuntalaisilta.

Palaute- ja  
arviointikeskustelu  
järjestöjen ja  
yhteispalvelupisteen  
kesken sekä  
johtopäätösten  
teko.

Toiminta ei  
sujunut eikä sitä taida  
olla mielekästä  
jatkaa lähi-  
tulevaisuudessa?

Tilaisuus oli  
kertaluontoinen,  
eikä jatkosta ole  
tarvetta sopia.

Päätetään, että  
toimintaa ei (enää)  
toteuteta. Asiaan  
voidaan ehkä palata  
toisena ajankohtana  
ja uusien ideoin!



# Sopiminen

Yhteistyöstä sovitaan yleensä suullisesti, mutta joskus on hyvä laatia kirjallinen sopimus. Kirjallisen sopimisen tarve harkitaan tapauskohtaisesti. Se voi olla tarpeen esimerkiksi silloin, kun on kyse säännöllisestä tilankäytöstä, pitkäkestoisesta toiminnasta tai isosta, paljon järjestelyjä vaativasta yksittäisestä tapahtumasta.

## SEURAAVISTA ASIOISTA ON YLEENSÄ HYVÄ SOPIA:

### Toimijaosapuolet

Sopimus on yleensä yhden järjestön tai eri järjestöistä muodostuneen yhteisön ja yhteispalvelun hallinnoijan välinen. Yhteispalvelupisteen ja järjestöjen välisestä yhteistyöstä voidaan tehdä myös yleinen linjaus hallinnoijatahossa.

### Sovittavat tehtävät ja/tai toiminta

Kuvataan, millaisesta järjestön toteuttamasta asiasta tai toiminnasta yhteispalvelupisteen yhteydessä on kyse.

### Yhteispalvelun tilat, varustus ja aukioloajat

Sovitaan missä, miten ja milloin järjestön on mahdollista käyttää tiloja, hyllyjä, telineitä tai laitteita sekä muuta mahdollista välineistöä ja mihin tarkoitukseen. Järjestötoiminta noudattaa lähtökohtaisesti yhteispalvelupisteen aukioloaikoja, ellei erikseen sovita muuta.

### Kustannukset

Lähtökohtana ja toiveena on, että yhteispalvelupisteen hallinnoijataho tarjoaa järjestön käyttöön tilat veloituksetta. Järjestö vastaa omista kustannuksistaan, esimerkiksi tarvittavista aineistoista, tiedottamisesta ja mahdollisista matkakuluista.

### Yhteyshenkilöt käytännön asioissa

Nimetään käytännön asioista huolehtivat yhteyshenkilöt sekä yhteispalvelun että järjestön taholta.

### Järjestötoiminnan tuki sekä toiminnan laatu, ohjaus ja valvonta

Vastuu järjestötoiminnasta kuuluu toteuttajajärjestölle. Toimintaa koskevasta tuesta, koulutuksesta ja osaamisesta huolehtii kunkin henkilön taustajärjestö. Yhteispalvelupisteen toimintaympäristöön ja toimintakäytäntöihin perehdyttämisestä vastaa yhteispalvelupisteen henkilökunta.

### Tiedottaminen

Kukin osapuoli huolehtii tahoillaan tiedottamisesta. Mahdollisista yhteisistä tiedotteista ja tiedotustoimista neuvotellaan ja sovitaan yhdessä.

### Sopimuksen voimassaolo

Määritellään yhteistyölle määräaika tai sovitaan se toistaiseksi voimassaolevaksi. Suositeltavaa on tarkistaa sopimuksen sisältöä sovituin väliajoin esimerkiksi vuosittain. Jos pelisäännöistä ei pidetä kiinni, voidaan sopimus purkaa.

### Muut sopimusehdot

Kirjataan huolella erilaisia paikallisia, yksittäisiä käytäntöjä tarpeen mukaan.

Muistakaa myös allekirjoitukset, paikka ja aika. Sopimus laaditaan vähintään kahtena samansisältöisenä kappaleena, yksi kullekin sopimuksen osapuolelle.



## Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto

(STKL) on valtakunnallinen sosiaali- ja terveysturvaorganisaatio, joka on yhteistoimintajärjestö, jonka jäseninä on 141 valtakunnallista sosiaali- ja terveysjärjestöä, 91 kuntaa sekä 16 alueellista sosiaali- ja terveysturvayhdistystä.

Yhteispalveluihin liittyen STKL kerää ja välittää tietoa, kokeilee ja kehittää uusia yhteistyömuotoja järjestöjen ja julkisen hallinnon kesken sekä vaikuttaa siihen, että järjestöjen tarjoamat mahdollisuudet tunnustetaan ja otetaan huomioon.

Yhteispalvelun kehittämissuunnitelmassa (2007–2010) kokeiltiin ja selvitettiin yhteistyössä eri järjestöjen ja julkisen sektorin kumppaneiden kanssa, millaiset järjestöjen toiminnot voivat soveltua yhteispalvelupisteen yhteyteen, miten ja millä edellytyksillä. Kokeilu- ja kehittämissuunnitelma toteutui Jyväskylässä ja Kouvolassa useiden yhteispalvelupisteiden yhteydessä. Toimintaa rahoitti Raha-automaattiyhdistys.

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



Mitä yhteistä järjestöillä ja  
yhteispalvelusteillä voisi olla?

**Tutustu tähän oppaaseen!**

Aineisto sisältää käytännönläheisiä  
**ideoita ja vinkkejä**  
järjestöjen ja yhteispalvelusteiden  
yhteistyöhön sekä  
**näkökulmia**  
suunnittelun, toteuttamisen  
ja kehittämisen tueksi.

**[www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi)**