

TUKIAULA – YHDENVERTAISUUTTA PALVELUIHIN

TOIMINTASUUNNITELMA

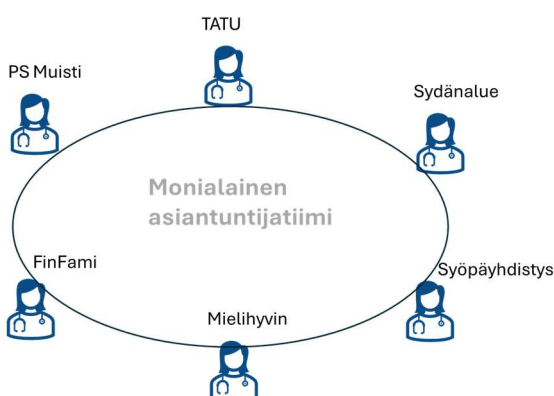
1. TUKIAULA-TOIMINTA JA TAVOITTEET

Kolmas sektori on keskeisessä roolissa sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä hyvinvointia tukevien toimintojen järjestämisessä, erityisesti ennaltaehkäisevässä työssä, vertaistoiminnassa ja haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tukemisessa. Pohjois-Savo on maantieteellisesti laaja alue, mikä asettaa erityisiä haasteita sekä palveluiden saavutettavuudelle että järjestöjen toiminnan logistiikalle. Tämä tarkoittaa sitä, että monet tarvitsevat jäävät vaille apua ja järjestöjen tuoksellisuus jää osittain hyödyntämättä.

Tukiaula-toiminnan pilottihankkeessa (2025) on luotu pohja kestävälle, vaikuttavalle ja vahvaan yhteistyöhön pohjautuvalle toimintamallille, joka turvaa yhdenvertaiset palvelut Pohjois-Savossa. Tukiaula-toiminta hyödyttää niin asukkaita, järjestöjä kuin yrityksiä, kuntia ja hyvinvointialuetta.

Tukiaula on uusi toimintamalli, joka yhdistää fyysiset kohtaamiset ja digitaalisen ohjauksen sekä neuvonnan:

- **Verkkosivu:** tukiaula.fi
- **Lähiaula:** paikan päällä tapahtuvat kohtaamiset. Kohtaamisia toteutetaan pop-up-lähiauloissa ja tapahtumissa eri puolilla Pohjois-Savoa.
- **Digiaula:** verkossa toimiva turvallinen palvelu- ja kohtaamispiste asukkaille järjestöjen ammattilaisten ja vapaaehtoisten kanssa (Kuva 1. Monialainen asiantuntijatiimi). Tämä sisältää ajanvarausjärjestelmän, yhteydenotto-pyynnöt, etätapaamiset ja ryhmätapaamiset etänä.
- **Digilähettiläs:** verkkosivulla oleva tekoälyyn perustuva neuvoja, joka ohjaa oikeaan toimintaan tai palveluun 24/7
- **Aulalähettiläs:** koulutettu vapaaehtoistyöntekijä (tai järjestön asiantuntija), joka kohtaa asukkaita lähiauloissa tai etänä digiaulassa

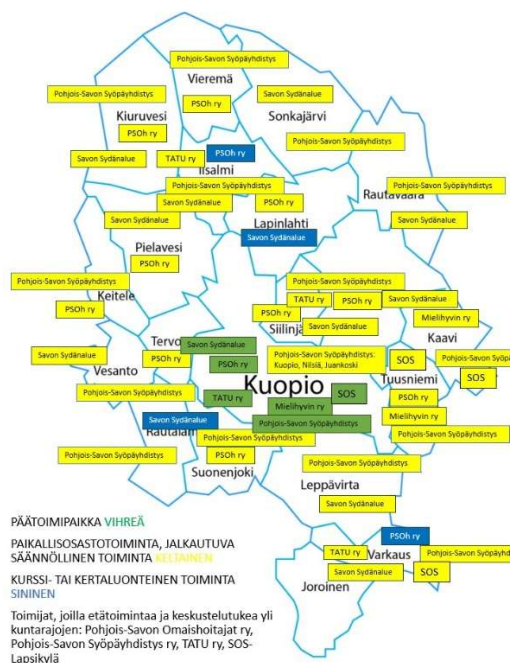


Kuva 1: Tukiaulaan kuuluvan digiaulan monialaisen asiantuntijatiimin kokoonpano marraskuussa 2025. Asiantuntijatiimiä laajennetaan vuosien 2026-2028 aikana. Asiantuntijatiimiin kuuluu järjestöammattilaisia sekä koulutuksen käyneitä vapaaehtoisia aulalähettiläitä.

Haettavalla kumppanuusavustuksella Tukiaulaan palkataan koordinaattori (1 htv), joka vastaa hankkeen käytännön toteutuksesta. (Vuonna 2025 pilottihankkeessa on ollut palkattuna hankesuunnittelija, 1 htv ja hankekoordinaattori, 0,2

htv.) Toimintaa johtaa ja valvoo ohjausryhmä, johon kuluu Pohjois-Savon Omaishoitajat ry, Savon Sydänaalue ry, SOS-Lapsikyläsäätiö, TATU ry ja EverBetter Oy.

Palkattavan koordinaattorin henkilökustannusten lisäksi tukiaula-toiminnassa syntyy digitaalisiin ratkaisuihin liittyviä käyttö-, ylläpito- ja henkilöstökuluja sekä jaettuja järjestöjen henkilöstökuluja, jotka katetaan yritysrahoituksella (ks. rahoitussuunnitelma). Tukiaulan järjestöyhteistyön ainutlaatuisuus on siinä, että tietoa henkilöstön liikkuvuudesta ja järjestöjen maakunnallisesta toiminnasta jaetaan yli toimialarajojen (Kuva 2.). Sen lisäksi kokeillaan aktiivisesti uusia tapoja jakaa olemassa olevia resursseja perinteisen järjestöyhteistyön sijaan. Tukiaula-toiminnan digitaaliset ratkaisut toimittaa EverBetter Oy. Järjestöyhteistyötä ja järjestöjen jaettuja henkilöstökuluja on kuvattu tarkemmin yhteistyöso-
pimuksessa.



Kuva 2: Tukiaulan ohjausryhmässä olevien järjestöjen toiminta Pohjois-Savossa tällä hetkellä. Vakituiset työntekijät työskentelevät Kuopiossa, josta he jalkautuvat vaihtelevasti muihin Pohjois-Savon kuntiin.

Tukiaula-toiminnan tavoitteena on:

- parantaa asukkaiden yhdenvertaista pääsyä palveluihin
- edistää asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta
- vahvistaa vapaaehtoistoimintaa
- vahvistaa järjestötoiminnan roolia Pohjois-Savon asukkaiden hyvinvoinnin edistäjänä ja edistää digitaalisten ratkaisujen hyödyntämistä tässä
- edistää järjestöjen välistä yhteistyötä ja vähentää päällekkäisyyksiä
- vahvistaa järjestöjen, yritysten, kuntien ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen välistä yhteistyötä

2. TUKIAULA-TOIMINNAN KOHDERYHMÄ JA SEN TAVOITTAMINEN

Tukiaula-toiminnan kohderyhmänä ovat kaikki Pohjois-Savon alueen asukkaat, mutta erityisesti palveluiden ulkopuolella olevat, heikommassa asemassa olevat, äkillisen sairauden, vammautumisen tai muun vastoinikäymisen kokeneet kaikenikäiset henkilöt ja heidän läheisensä.

Toiminnan välillisinä kohderyhminä ovat sosiaali- ja terveysalan järjestöt ja yritykset Pohjois-Savon alueella sekä Pohjois-Savon hyvinvointialueen ja kuntien SOTE-yhteistyötä toteuttavat työntekijät.

Kumppanuusavustushakemuksessa on kuvattu kuinka Tukiaula-toiminnan eri toiminnoilla lähiaulat, järjestöjen oma toiminta alueella, digiaula, ammattilaisten etävastaanotto, aulalähettiläiden toiminta, kotisivut ja hyvä viestintä edistävät ihmisten tavoittamista.

3. TUKIAULA-TOIMINTA KÄYTÄNNÖSSÄ JA TOIMINNAN AIKATAULU

Tukiaula-toiminta pääse pilottihankkeen ansiosta alkamaan maaliskuussa 2026. Toiminta pystytään laajentamaan välittömästi muualle Pohjois-Savoon hyödyntäen järjestöjen olemassa olevia verkostoja ja toimintoja. Seuraavassa kuvataan Tukiaula-toiminta kokonaisuudessaan.

- ✓ Tukiaula-toiminnan laajentaminen ja jatkokehittäminen
 - Pop-up-lähiaulat 4-8 kertaa kuukaudessa eri puolella Pohjois-Savoa
 - Lähiaulat järjestöjen muulla rahalla toteutettavissa tapahtumissa 20-30/vuosi
 - Asiantuntijoiden vastaanotot digiaulassa viikoittain
 - Uusien järjestöjen sitouttaminen digiaulan monialaiseen asiantuntijatiimiin, ajanvarausjärjestelmään ja etäryhmien toteuttamiseen
 - Digitaalisten ratkaisujen kehittäminen saadun palautteen pohjalta
- ✓ Vapaaehtoisten aulalähettiläiden johtaminen
 - Aulalähettiläiden koulutukset kahdesti vuodessa
 - Aulalähettiläiden tukipalveluiden kehittäminen
 - Vapaaehtoistoiminnan strategian laadinta aulalähettilään työhön vuonna 2028. Vapaaehtoistoiminnan strategia sisältää kuvauksen aulalähettilään koulutuksesta, perehdytyksestä ja tukipalveluista.
- ✓ Yritysyhteistyö
 - Uusien yrityskumppanien hankkiminen lahjoittajiksi
 - Olemassa olevien yhteistyöverkostojen ylläpitäminen
 - Tukiaula-toiminnan markkinoinnin kehittäminen yrityslähtöisesti
- ✓ Yhteistyön kehittäminen Pohjois-Savon hyvinvointialueen kanssa
 - Tukiaula-toiminnan nivoutuminen OmaHyte-palveluun, matalan kynnyksen pisteisiin ja hyvinvointilähetteen
 - Pääallekkäisten palveluiden kartoittaminen
- ✓ Muu sidosryhmäyhteistyö
 - Yhteistyön kehittäminen Itä-Suomen yliopiston kanssa. Sosiaalipsykologian opiskelijat saavat kurssisuorituksen toimiessaan aulalähettiläinä.
 - Kuntien sitouttaminen mukaan toimintaan
- ✓ Viestintä
 - Erilaisten viestinnän kanavien hyödyntäminen ja vahvistaminen
 - Viestintäsuunnitelman laadinta keväällä 2026
- ✓ Seuranta, arviointi ja vaikuttavuus
 - Seurannan ja arvioinnin kehittäminen ja vakiinnuttaminen
 - Vaikuttavuuden mittareiden valitseminen ja mittaaminen
- ✓ Järjestöyhteistyön toimintamalli
 - Resurssien jakamisen kehittäminen
 - Toimintamallin kuvaaminen

Kumppanuusavustuksella palkattavan koordinaattorin tehtävänä on:

- johtaa vapaaehtoistyötä: aulalähettiläiden koulutukset, työtehtävien koordinointi ja tukipalvelut
- hankkia uusia järjestö- ja yritysyhteistyökumppaneita
- vastata toiminnan tiedottamisesta
- järjestää toimintaan liittyvät tapahtumat (mm. pop-up-lähiaulat 4-8 / kk ja yleisötapahtumat 2 kpl/vuosi)

- koota toimintaan osallistuvien järjestöjen tiedot henkilöstön jalkautumisesta ja tapahtumista paikkakunnittain
- kehittää toimintaa yhteistyössä ohjausryhmän ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen kanssa
- vastata sidosryhmäyhteistyöstä järjestöjen, kuntien, Pohjois-Savon hyvinvointialueen ja yritysten kanssa

Kuvassa 3. esitetään, kuinka Tukiaula-toiminta täydentää hyvinvointialueella käytössä olevia hakemistopalveluja. Aulalähettiläät koulutetaan käyttämään erityisesti Lähellä.fi- ja OmaHyte-hakemistoja. Tukiaula-toiminnassa myös tuetaan asukkaita hyödyntämään ohjaus- ja hakemistopalveluja.



Kuva 3. Tukiaulan kohtaava toiminta täydentää olemassa olevia hakemistopalveluja.

4. TUKIAULA-TOIMINTA TUKEE HYVINVOINTIALUEEN TAVOITTEITA HYVINVOINNIN, TERVEYDEN JA TURVALLISUUDEN EDISTÄMISESSÄ

Tukiaula-toiminta tukee Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategian arvoja sekä visiota ja missiota. Keskiössä ovat pohjoissavolaiset ihmiset, jotka löytävä tarvitsemansa tiedon ja palvelut Tukiaula-toiminnassa.

Pohjois-Savossa voidaan hyvin

- Tukiaula-toiminta vahvistaa järjestöjen asemaa ennaltaehkäisevien sosiaali- ja terveysten palveluiden tarjoajina. Kolmas sektori on keskeisessä roolissa erityisesti ennaltaehkäisevässä työssä.
- Tukiaula-toiminta vahvistaa alueellisia palveluja ja sitä kautta lisää alueiden elinvoimaisuutta ja vetovoimaa. Tätä vahvistaa myös Tukiaula-toiminnan yritysyritys.

Arjen hyvinvointi

- Tukiaula-toiminta edistää järjestöjen, yritysten ja julkisen sektorin yhteistyötä, jotta haavoittuvassa asemassa olevien asukkaiden riskiä jäädä ilman tukea ja palveluita vähenee.
- Tukiaula-toiminta parantaa yhteisöjen toimintakykyä ja ehkäisee syrjäytymistä tukemalla mm. vapaaehtoistoimintaa.

Alueen tukipalvelujen elinvoimaisuus

- Tukiaula-toiminta parantaa palveluita ja saavutettavuutta nyt ja tulevaisuudessa.
- Tukiaula-toiminta parantaa digitaalisten palveluiden hyödyntämistä ja saavutettavuutta, mikä lisää yhdenvertaisuutta palveluiden käytössä.
- Tukiaula-toiminta vahvistaa vertaistuen, osallisuuden ja yhteisöllisyyden merkitystä.

5. TUKIAULA-TOIMINNAN TAVOITTEIDEN SEURANTA

Toiminnan tavoitteiden toteutumista seurataan fyysisten kohtaamisten, digitaalisen ohjauksen, vapaaehtoistoiminnan, sidosryhmäyhteistyön ja järjestöjen välisen yhteistyön osalta. Seuraavassa taulukossa on esitetty toiminnan vaikutusvaikutukset tavoitteittain. Tulokset ja mittarit on kuvattu tarkemmin hakemuksessa. Koordinaattori tekee yhdessä ohjausryhmän kanssa kvartaaliarviointia, jossa tarkastellaan keskeiset mittarit (kuvattu hakemuksessa) ja päivitetään toimintasuunnitelmaa tarvittaessa. Seurantakyselyillä ja haastatteluilla saadaan tietoa toiminnan tuloksellisuudesta asukkailta, järjestötoimijoilta ja muilta sidosryhmiltä.

Taulukko 1. Tukiaula-toiminnan päätavoitteena on vahvistaa yhdenvertaisia palveluja Pohjois-Savon asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Seuraavassa taulukossa esitellään alatavoitteet, niitä koskevat toiminta ja tuotokset, tulokset sekä mittarit.

Tavoite	Kohderyhmä	Toiminta ja tuotokset	Tulokset	Mittarit
1. Parantaa asukkaiden yhdenvertaista pääsyä palveluihin	Pohjois-Savon asukkaat	* Lähi- ja digiaulan toiminnot *Viestintä	* Pohjois-Savon asukkaita kohdataan 1 500/vuosi *Asukkaat ohjautuvat oikea-aikaisesti tarvitsemiinsa palveluihin *Asukkaat kokevat toiminnan hyödylliseksi ka. väh. 3,5 (asteikko 1-5).	*Toimintoihin osallistuneiden asukkaiden määrä *Aulalähettiläiden keräämä tieto asukkaiden ohjautumisesta eri palveluihin *Asukkaiden arvio toiminnasta
2. Edistää asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta	Pohjois-Savon asukkaat Välillisesti järjestöt	*Lähi- ja digiaulan toiminnot *Viestintä Välillisesti *Järjestöjen toiminnot ja vapaaehtoistyön mahdollisuudet asukkaille	Asukkaat kokevat: *palveluiden ja toimintojen löytämisen helpommaksi ka. väh. 3,5 *osallisuutensa vahvistuneen yhteisössään ka. väh. 3,5	Asukkaiden arvio: *palveluiden ja toimintojen löytymisestä *oman osallisuuden vahvistumisesta (esim. osallisuusindikaattorin kysymykset 8 ja 10)
3. Vahvistaa vapaaehtoistoimintaa	Järjestöjen vapaaehtoiset	*Vapaaehtoisten johtaminen *Lähi- ja digiaulan toiminnot *Järjestöjen yhteistyö vapaaehtoistoiminnassa	*Vapaaehtoiset kokevat saavansa tarpeeksi koulutusta ja tukea työhönsä ka. väh. 3,5	Vapaaehtoisten arvio koulutuksista ja saamastaan tuesta
4. Vahvistaa järjestötoiminnan roolia Pohjois-Savon asukkaiden hyvinvoinnin edistäjänä ja edistää digitaalisten ratkaisujen hyödyntämistä	Pohjois-Savon asukkaat Välillisesti järjestöt ja muut sidosryhmät	*Lähi- ja digiaulan toiminnot *Viestintä	*Katso tavoite 2. Lähiaulojen osalta *Tukiaulan verkkosivuja käyttää 3600 henkilöä vuosittain	*Katso tavoite 2. Lähiaulojen osalta *Tukiaulan verkkosivujen käyttäjämäärät *Digiaulan käyttäjämäärät
5. Vahvistaa järjestöjen, yritysten, kuntien ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen välistä yhteistyötä	Pohjois-Savon järjestöt, kunnat, hyvinvointialue ja yritykset	*Sidosryhmäyhteistyö *Yritysyhteistyö *Ohjausryhmätyöskentely *Yhteistyössä järjestetyt yleisötilaisuudet asukkaille *Viestintä	*Tukiaula-toiminnassa on sitoutuneita yhteistyökumppaneita *Yhteistyökumppanit kokevat yhteistyön vahvistuneen ka. väh. 3,5	*Tukiaula-toiminnassa olevien yhteistyökumppaneiden määrä *Yhteistyökumppaneiden arvio yhteistyön vahvistumisesta
6. Edistää järjestöjen välistä yhteistyötä ja vähentää päällekkäisyyksiä	Pohjois-Savon järjestöt	*Sidosryhmäyhteistyö *Ohjausryhmätyöskentely *Viestintä	*Järjestöyhteistyökumppanit kokevat toiminnan hyödylliseksi ka. väh. 3,5	*Järjestöyhteistyökumppanien näkemys yhteistyön hyödyistä