



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Asukasosallisuuden kehittäminen Pohjois-  
Karjalan sote-hankkeessa**

*Lilja Nauska*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

03 / 2015

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Lilja Nauska	<b>Sivumäärä</b> 54 ja 31 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Asukasosallisuuden kehittäminen Pohjois-Karjalan sote-hankkeessa	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Kari Keuru	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä, Pohjois-Karjalan sote-hanke, Heli Aalto	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asukkaiden näkemyksiä osallisuudesta ja osallistumisesta Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen, ja herätellä alan toimijoita osallisuuden merkittävyyden ja vaikuttavuuden tiedostamiseen. Asukkaita kuulemalla oli tarkoitus löytää erilaisia, asukaslähtöisiä keinoja osallisuuden toteutumiseksi. Lisäksi opinnäytetyössä on pohdittu riskejä osallisuuden toteutumisen kannalta. Opinnäytetyössä on pyritty käsittelemään kaikenikäiset pohjoiskarjalaiset asukkaat, joko aineiston tai tietoperustan avulla.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena syntyi suositus asukasosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista, jossa esitellään erilaisia keinoja toteuttaa asukasosallisuutta mahdollisimman kattavasti ja erilaiset sidosryhmät huomioon ottaen. Toteutusehdotusten pohjalla on käytetty Pohjois-Karjalan sote-hankkeen luomaa asukasosallisuuden konseptia ”Asukkaiden marraskuuta”, joka toteutettiin ensimmäisen kerran marraskuussa 2013. Arviointiosuudessa on keskitytty osallisuuden vaikuttavuuden arviointiin. Suosituksessa on myös esitetty perusteluita, miksi asukkaiden osallistuminen päätöksentekoon ja sote-palvelujen kehittämistoimintaan on hyödyllistä.</p> <p>Työn tilaaja, Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän hallinnoima ja Pohjois-Karjalan kuntien sekä Heinäveden kanssa yhteistyössä luotu Pohjois-Karjalan sote-hanke on tilannut opinnäytetyön vastaamaan sote-järjestämislakiluonnoksen 30 § asettamiin vaatimuksiin asukasosallisuuden kehittämisestä. Mikäli lakiuudistus hyväksytään eduskunnassa, tulee asukkaat ottaa jatkossa mukaan kehittämään ja arvioimaan sote-palveluita. Osallisuuden ja sen toteuttamisen merkitys julkisissa sosiaali- ja terveystalveluissa tulee siis tulevaisuudessa kasvamaan voimakkaasti.</p> <p>Opinnäytetyön aineistossa kuultiin yhteensä noin 490 pohjoiskarjalaista asukasta. Aineisto kerättiin ja analysoitiin kvalitatiivisin menetelmin, ja suurin osa tiedosta kerättiin Oikeusministeriön luoman Otakantaa.fi –sivustolle tehdyn verkkokyselyn kautta. Lisäksi tietoa kerättiin avoimissa yleisötilaisuuksissa, joista laadittuja kokousmuistioita on käytetty aineistopohjana. Jotta aineistoon saatiin lisää syvyyttä, järjestettiin myös teemahaastatteluita asukasosallisuudesta.</p> <p>Työn keskeisimpinä tuloksina ovat asukkaiden tuomat näkemykset osallisuudesta, sen merkityksestä ja erilaisista osallistumisen tavoista tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämistä ja arviointia koskien. Osallisuuden mahdollistaminen koetaan myönteisenä kehityssuuntana, mutta epäilijöitä sen toteutumiseen ja onnistumiseen riittää – tärkeintä asukasosallisuuden kehittämisessä onkin luottamuksen kasvattaminen asukkaiden ja palvelujärjestelmän välillä.</p> <p>Suositus asukasosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista tulee osaksi Pohjois-Karjalan sote-hankkeen luomaa raporttia, joka lähetetään Pohjois-Karjalan ja Heinäveden kunnille maaliskuussa 2015. Raportissa tehdään esitys, miten alueen palveluja tulisi uudistaa. Raportin pohjalta kunnat päättävät osallistumisestaan tulevaisuudessa yhteiseen sote-tuotantoalueeseen. Tällöin myös asukasosallisuutta tulee toteuttaa sote-palveluissa uudella tavalla.</p>	
<b>Asiasanat</b> osallisuus, kehittäminen, lähidemokratia, vaikuttaminen	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Name of the Degree Programme**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Lilja Nauska	<b>Number of Pages</b> 54 and 31 pages of attachments
<b>Title</b> Development of residents' participation in North Karelia social and health services project	
<b>Supervisor(s)</b> Kari Keuru	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> North Karelia Central Hospital and Honkalampi centre, North Karelia social and health services project, Heli Aalto	
<b>Abstract</b> <p>The purpose of this thesis was to map out the participation of the North Karelia residents. The goal was to find out their views about participation in the development of the North Karelia social and health services and find different resident-oriented ways to implement participation. In addition the risks of implementing participation have been taken into account.</p> <p>The client of the thesis is North Karelia social and health project. The project has been commissioned to match the new legislation. If the new law is accepted in the parliament the residents must be included in developing and evaluating social and health services. Therefore the significance of participation in public social and health services will increase substantially.</p> <p>The data of the thesis consists of opinions and thoughts of approximately 480 North Karelian residents. The data was collected and analysed using qualitative methods consisting online inquiries, public events and theme interviews. The key results of the thesis were the residents' views about participation and its significance in developing social and health services. The opportunity to participate is generally viewed as a positive trend although skeptics are numerous. That's why it is important to develop trust between residents and services.</p> <p>The output of the thesis is a recommendation on operation and evaluation of participation in which different methods are presented to implement participation as extensively as possible and paying attention to different interest groups. The recommendation on operation and evaluation of participation will become a part of North Karelia social and health services project's report. The report will be sent to North Karelian and Heinävesi municipalities in March 2015. The report proposes how the areas social and health services should be improved.</p>	
<b>Keywords</b> participation, development, local democracy, influence	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 POHJOIS-KARJALAN SOTE-HANKE	6
2.1 Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä	6
2.2 Siun Sote – Pohjois-Karjalan sote-hanke	7
2.3 PKSSK ja sote-hanke toimintaympäristönä	8
3 ASUKASOSALLISUUS KEHITTÄMISTYÖSSÄ	9
3.1 Asukasosallisuus	11
3.2 Asukasosallisuus palvelujen kehittämisessä	15
4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI	17
4.1 Tarkoitus ja tavoite	17
4.2 Prosessissa käytetyt menetelmät	19
4.3 Aineiston keruu	20
4.3.1 Verkkokysely: otakantaa.fi	21
4.3.2 Teemahaastattelut osallisuudesta	23
4.3.3 Yleisötilaisuuksien kokousmuistiot	24
4.4 Aineiston analyysi	24
4.5 Prosessin arviointi	26
5 TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU	27
5.1 Asukkaiden kokemuksia osallisuudesta	28
5.2 Osallistumisen keinot	32
5.3 Riskit osallisuuden onnistumisessa	38
5.4 Johtopäätökset	40
5.5 Tulosten luotettavuus ja hyödynnettävyys	45
5.6 Tuotos: Suositus asukasosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista	47
6 LOPUKSI	48
LÄHTEET	51
LIITTEET	55

## 1 JOHDANTO

Osallisuus on asia, joka ei rakennu ylhäältä käsin ja valmiiksi määrättyinä. Osallisuus vaatii yhteistyötä ja yhteen hiileen puhaltamista; yhteistä tavoitetta ja siihen pyrkimistä yhdessä. Asukasosallisuutta ei kehitetä ilman asukkaita, eikä osallisuus synny hetkessä. Osallisuus on tunne siitä, että on osallisena – että saa ja osaa vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Osallisuus tarkoittaa sitä, että tuntee tulevansa kuulluksi.

Osallisuus on osa sosiaalista pääomaa. Sosiaaliseen pääomaan kuuluu muun muassa yhteistoiminta, kansalaisaktiivisuus ja keskinäinen luottamus. Siihen liittyy sosiaaliset verkostot, jotka hyödyttävät yhteisön jäseniä ja syntyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Sosiaalista pääomaa synnyttää kulttuuri, arvot, solidaarisuus ja vuorovaikutus. Sosiaalisella pääomalla on myönteinen vaikutus myös yksilön terveyteen ja on tutkittu, että esimerkiksi ruotsinkielisillä alueilla terveyserot ruotsin- ja suomenkielisten välillä on huomattava: ruotsinkieliset elävät pidempään ja terveempinä johtuen suuremmasta sosiaalisesta pääomasta. Vaikka sosiaalisen pääoman terveysvaikutuksia on tutkittu paljon, vielä sen lisäämistä ei voida pitää yhtenä terveyden edistämisen muotona. (Hyyppä 2004, 2315–2320.) Vaikka kiistatonta syy-seuraussuhdetta sosiaalisen pääoman ja terveyden välille ei voida vetää, ei sosiaaliseen pääomaan – ja siten osallisuuden ja hyvinvoinnin – edistämiseen panostaminen ole hyödytöntäkään.

Hyvinvointi on kokonaisvaltainen prosessi, johon liittyy niin ihmisen perustarpeiden tyydyttyminen kuin ihmiseen kohdistunut kuormituskin. Hyvinvointi koostuu osallisuudesta ja vapaudesta; ihminen on hyvinvoiva, kun hänellä on mahdollisuus osallistua yhteisönsä asioihin ja tehdä omaan elämäänsä liittyviä valintoja. Luottamuksella on iso rooli hyvinvoinnissa, ja erilaisilla palveluilla (mm. terveydenhuolto, koulutus, sosiaalitoimi) on mahdollisuus vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen. (Aaltio 2013, 67–71.) Luottamuksen, ja siten osallisuuden kokemuksen, rakentumiseen panostaminen tulisi olla hyvinvointipalveluiden yksi keskeisimmistä tavoitteista. Luottamusta rakennetaan muun muassa asukasosallisuuden avulla.

Opinnäytetyö on tuotettu Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymälle ja Pohjois-Karjalan sote-hankkeelle vastaten tarpeeseen kehittää asukasosallisuutta sote-palvelujen kehittämis- ja arviointityössä. Opinnäytetyössä on esitelty osallisuuteen liittyvän teoriapohjan lisäksi pohjoiskarjalaisten näkemyksiä osallisuudesta ja osallistumisesta Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen ja arviointiin. Opinnäytetyössä on pyritty nostamaan asukkaiden ääni kuuluviin, jotta asukasosallisuutta voisi kehittää oikeista lähtökohdista, asukkaiden näköiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asukkaiden näkemyksiä osallisuudesta ja osallistumisesta Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen, ja siten herätellä alan toimijoita sekä päättäjiä osallisuuden merkittävyyden ja vaikuttavuuden tiedostamiseen. Kuten eräässä asukkaille suunnatussa yleisötilaisuudessa kuultiin: ”parhaat asiat ei aina maksa paljoa”.

Opinnäytetyöprosessi ja aineiston keruu alkoi jo projektin ”Asukkaiden marraskuu” aikana, jolloin Pohjois-Karjalan sote-hanke yhdessä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kanssa loi ensimmäisen laajemman asukkaiden kuulemisen konseptin. Projektin aikana paitsi kuultiin asukkaiden näkemyksiä sote-palveluiden nykytilasta, myös heidän ajatuksiaan osallisuudesta ja osallistumisesta, ja tätä aineistoa on käytetty opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi suositus asukasosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista, jota hyödynnetään tulevaisuuden sote-uudistuksessa. Opinnäytetyö ei kuitenkaan luo täysin valmista käsitystä ja mallia asukasosallisuudesta Pohjois-Karjalassa. Se luo pohjan toteuttamiselle, mutta asukasosallisuutta tulee jatkossa kehittää lisää, ja asukkaiden ääntä kehittämisen lähtökohdista tulee edelleenkin kuulla.

## 2 POHJOIS-KARJALAN SOTE-HANKE

### 2.1 Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä (PKSSK) muodostuu maakunnan 13 jäsenkunnasta sekä Heinävedestä, ja alueella asuu noin 170 000 asukasta. Vuonna 2013 työntekijöitä PKSSK:ssa oli (määräaikaiset mukaan lukien) 2

934. PKSSK tuottaa erikoissairaanhoido- ja vammaispalvelut kaikissa kuntayhtymän kunnissa. Kuntayhtymän talous perustuu kuntalaskutukseen, joka suhteutuu palvelujen käyttöön ja asukasmäärään. Kuntayhtymän palvelujen keskimääräinen kustannus vuonna 2013 oli 1 240 euroa per asukas. (PKSSK 2013a.)

Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän strateginen visio on ”Parhaat palvelut oikeaan aikaan”. Tavoitteena on, että asiakastyytyväisyys lisääntyisi, hoito- ja palveluketjut kehittyisivät sujuvammiksi, työnantaja säilyisi veto-voimaisena ja palvelutuotanto olisi kilpailukykyinen ja kustannusvaikuttava. PKSSK:n tavoitteita ja tulevaisuuden toimintaa ohjaa muun muassa väestön ikääntyminen ja sitä kautta myös työvoiman saatavuus sekä muutokset lainsäädännössä, kuten nyt ajankohtainen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki. (PKSSK 2013b.) Tulevan lakimuutoksen vuoksi PKSSK on käynnistänyt Pohjois-Karjalan sote-hankkeen Siun Soten, jonka tarkoituksena on valmistella ja kehittää tulevaa sote-uudistusta.

## 2.2 Siun Sote – Pohjois-Karjalan sote-hanke

Pohjois-Karjalan sote-hanke (Siun Sote) on Pohjois-Karjalan kuntien sekä Heinäveden yhteishanke, jota PKSSK hallinnoi. Hanke on käynnistetty vastaamaan valtakunnallisen uudistuksen tavoitteisiin. Hankkeessa suunnitellaan, kuinka alueen asukkaat saavat tulevaisuudessa tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti ja miten alueen erikoisosaaminen saadaan hyödynnettyä parhaalla mahdollisella tavalla. Mikäli valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon laki hyväksytään, uusien sote-alueiden toiminta alkaa vuodesta 2017. (PKSSK 2014 a.)

Hankkeen tavoitteena on yhdistää maakunnan sosiaali- ja terveystyöpalvelut yhtenäiseksi tuotanto- ja palvelukokonaisuudeksi. Tällä hetkellä on käynnissä hankkeen selvitysvaihe, joka kestää maaliskuuhun 2015 saakka. Hankkeen valmistelutyöryhmät selvittävät palveluiden nykytilaa ja laativat suunnitelman palvelujen uudistamisesta. Kesällä 2015 kunnat päättävät esityksen hyväksymisestä, ja hyväksymisen jälkeen alkaa uuden sote-tuotantomallin käytännön järjestelyt, jotka jatkuvat vuoden 2016 loppuun. (mt.) Hankkeen yhtenä tavoitteena on säilyttää alueen tuotannollinen vastuu ja siten turvata alueen asukkaiden tarpeita vastaavat palvelut. Sen vuoksi

asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen on otettu Pohjois-Karjalassa suunnittelutyön lähtökohdaksi. Uudistuksen valmistelu tapahtuu useissa työryhmissä, jotka koostuvat asukkaista, henkilökunnasta sekä järjestöjen ja yritysten edustajista. (PKSSK 2014b.)

Perustuslakivaliokunta hylkäsi esityksen uudesta sote-laista 19.2.2015. Valiokunta perusteli päätöksessään, että lakiesityksessä on perustuslaillisia ongelmia muun muassa sote-alueiden hallintoon ja rahoitukseen liittyen. Ristiriita liittyy lähinnä kunnalliseen itsehallintoon ja demokraattisen päätöksenteon toteutumiseen. Lakiesitykseen tulee tehdä muutoksia, jotka perustuslakivaliokunta hyväksyy tai hylkää. (Toivonen 2015a.) Sote-uudistusta pyrittiin muuttamaan hallinnollisesti kevyemmäksi, mutta lakivaliokunta ei puoltanut uudistettuaakaan lakiesitystä. Ongelmana nähtiin edelleen päätöksenteon siirtyminen kauemmas asukkaista, koska asukasosallisuuden kehittämiselle on jatkossa tarve. Tämän vuoksi sosiaali- ja terveystalouden uudistus siirtyy seuraavalle vaalikaudelle. (Toivonen 2015b.) Vaikka lakiesitystä tullaan muuttamaan, Pohjois-Karjalan sote-hanke jatkaa tuotantomallinsa uudistamista tavoitteenaan edetä maakunnallisen mallin pohjalta (Asikainen 2015b).

### 2.3 PKSSK ja sote-hanke toimintaympäristönä

Vaikka sosiaali- ja terveysala itsessään ei ole yhteisöpedagogin tutkinnolle soveltuva toimintaympäristö, löytyy sieltä erilaisia osa-alueita, joihin yhteisöpedagogi soveltuu. Yhteisöpedagogilla on osaamista, jota esimerkiksi sosionomeilta puuttuu, ja jota voisi hyödyntää esimerkiksi lastensuojelussa sekä mielenterveys- ja päihdetyössä. Moniammatillisuuden korostuessa voisi ajatella, että tulevaisuudessa työyhteisöissä olisi laajempaa osaamista, kun ammattilaisilla olisi erilainen koulutustausta: sairaanhoitajat, sosionomit ja yhteisöpedagogit voivat tuoda osaamisensa yhteen, jolloin oletettavasti työn jälki monipuolistuu, ja asiakkaiden on helpompi saada tarvitsemaansa apua ja tukea.

Osallisuus on yksi yhteisöpedagogiopintojen peruskäsitteistä, mitä muilla koulutusaloilla ei niin laajasti käsitellä. Sen vuoksi on luontevaa, että yhteisöpedagogi tuo osaamisensa sote-hankkeelle, kun aiheena on asukasosallisuuden kehittäminen.



Asukasosallisuuden kehittämiseen liittyy osallisuuden lisäksi vahvasti myös sosiaalinen vahvistaminen, jolla on vahva yhteys myös yksilön hyvinvointiin. Kehittämistyö on yksi yhteisöpedagogin kompetensseista, ja erilaiset hankkeet ovat siksi yhteisöpedagogille ominainen työskentely-ympäristö. Vaikka Pohjois-Karjalan sote-hanke käsittelee muutakin kuin kansalaistoimintaa, eikä keskity vain nuorisoalaan, on sillä monta kosketuspintaa yhteisöpedagogin osaamiselle. Tämä osaaminen tulee sen vuoksi osata tunnistaa ja tunnustaa.

### 3 ASUKASOSALLISUUS KEHITTÄMISTYÖSSÄ

Koska suoritin myös projektini *Asukkaiden marraskuu* Pohjois-Karjalan sote-hankkeessa ja vietettyäni syksyn 2014 tiiviisti sote-hankkeen ja asukasosallisuuden parissa huomasin käytännön tasolla, ettei osallisuus toteudu tasapuolisesti. Joillekin osallistuminen kehittämistoimintaan on helpompaa ja luonnollisempaa kuin toisille, ja jotkut taas kokevat olevansa kyvyttömiä vaikuttamaan. Tämän vuoksi, mikäli haluamme saada asukkaat kattavasti mukaan palveluiden kehittämiseen ja arviointiin, tulee osallistumisen mahdollisuuksiakin tarjota monipuolisesti eri ryhmille. Tämänkaltaista positiivista erityiskohtelua ovat Koivuniemi ja Simonen (2010, 100–102) käsitelleet potilaiden kohtelussa sosiaali- ja terveystalveissa niin sanottujen asiakkuussalkkujen avulla.

Koivuniemen ja Simonen (mt.) mukaan asiakkuussalkkujen avulla voidaan tarkastella resurssien jakaantumista eri asiakkuuksien välillä. Erilaisten asiakkuuksien tunnistamisen tavoitteena on, että samoilla resursseilla pystyisi tuottamaan enemmän arvoa kaikille – niin asukkaille kuin työntekijöille ja organisaatioillekin. Asiakkuuksia pohditaan sen mukaan, kuinka hyvin asiakas pärjää arjessa ja kuinka paljon asiakas vaatii resursseja (joko hoito- tai/ ja työntekijäresursseja). Koivuniemi ja Simonen ovat nimenneet eri asiakkuudet *pärjääjiksi, yhteistyöasiakkaiksi, tukiasiakkaiksi* sekä *johde- tuiksi asiakkuuksiksi*.

Pärjääjät ovat ihmisiä, joiden vaivat ja ongelmat ovat suhteessa pieniä, ja he pärjäävät arjessa pitäen kokonaisvaltaisesta terveydestään huolta. Pärjääjien voidaan aja-

tella pystyvät käyttämään sähköisiä palveluita, ja jotka vaativat vähemmän resursseja. He eroavat yhteistyöasiakkaista siten, että vaikka molemmat ryhmät pärjäävät arjessa itsenäisesti ja hyvin, yhteistyöasiakkaiden ongelmat ovat suurempia (esimerkiksi vaikea sairaus), ja vaativat siten suurempia resursseja. (mt., 102–104.) Asukasosallisuutta ajatellen pärjääjät ja yhteistyöasiakkaat ovat heitä, joille osallistuminen on vaivatonta. Pärjääjät vastaavat todennäköisesti mielellään sähköisiin kyselyihin ja antavat palautetta sähköisessä muodossa, kotoa käsin. Yhteistyöasiakkaat ovat myös valmiita antamaan palautetta ja ottamaan kantaa asioihin, mutta he vaativat enemmän kontaktia. Heitä ovat esimerkiksi ikäihmiset, jotka eivät ole tottuneita tietotekniikan käyttäjiä, ja arvostavat kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista ja ajatusten vaihtoa. Tälle asukasryhmälle sopiva osallistumisen muoto voisi olla esimerkiksi avoimet yleisötilaisuudet tai erilaiset keskustelufooromit, joihin on esteetön pääsy.

Toinen asiakkuusryhmä käsittää ihmiset, joiden arjessa pärjääminen on vaikeampaa. Tukiasiakkaiden arjessa pärjääminen on heikkoa, vaikkei heillä välttämättä ole mitään vaikeaa lääketieteellistä ongelmaa. Tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi yksinäiset ja lievästi mielenterveysongelmista kärsivät ihmiset. Näiden ihmisten hoito on yleensä selkeää, ja jo muutamalla kontaktilla heidän elämänlaatuansa saadaan parannettua. Toisessa päässä ovat johdetut asiakkuudet. Heidän arjessa pärjäämisenä on heikkoa sen lisäksi, että heidän ongelmansa ovat yleensä vaikeita ja/tai monimutkaisia ja vaativat paljon erilaisia resursseja. (mt.) Näiden ryhmien edustajia on jo huomattavasti vaikeampi kuulla ja saada heidät osallistumaan kuin aiempien ryhmien edustajat. He voivat kokea osallistumisen vaikeaksi ollen ehkä itse passiivisia osallistumisensa suhteen. Näiden ryhmien edustajilla on myös vaarana, että heidän luottamuksensa vaikuttamismahdollisuuksiin on heikentynyt. Halutessamme saada heidän äänensä kuuluviin, joudumme käyttämään enemmän resursseja. Kyseisiltä ihmisryhmiltä olisi hyvä käydä kasvokkain kysymässä heidän ajatuksiaan paikoista, jossa heitä tapaa, kuten matalan kynnyksen kohtaamispaikoista.

Kattavan näkökannan tavoittamiseksi tulee asukkaita kuulla monipuolisin keinoin. Yksi tapa ei vielä riitä, eikä ole yhtä oikeaa tapaa toteuttaa asukasosallisuutta sote-palveluissa. Asukasosallisuutta tulee kehittää yhdessä asukkaiden kanssa sopivien tapojen löytämiseksi.

### 3.1 Asukasosallisuus

Pohjois-Karjalan sote-hankkeessa integraation tarkoitus on häivyttää sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon väliset, kuvitteelliset raja-aidat. Tästä syystä termistöön on valittu kaikille osapuolille neutraali sana kuvastamaan palveluiden käyttäjiä: ”asukas”. Terveyspalveluissa on totuttu puhumaan aiemmin ”potilaista”, joka taas ei sovi sosiaalityöhön, koska sosiaalityössä ei ole hoidollisia toimia. Terveyspalveluiden työntekijät eivät kuitenkaan halua käyttää sana ”asiakas”, koska heidän mielikuvissaan asiakas viittaa asioimiseen kaupallisissa ympäristöissä. Asukas on kuntalainen, joka voi käyttää molempia palveluita. Asukas ei kuitenkaan ole sama kuin kansalainen; kansalainen vaatii kansallisuuden, asukas on ihminen, joka asuu paikkakunnalla käyttäen paikkakunnan palveluita.

Osallisuus on kokonaisuus, johon liittyy tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen osat alueet. Keskeistä on luottamus ja kuulluksi tuleminen; se on yksilöllinen tunne tai kokemus yhteisöön tai yhteiskuntaan kuulumisesta. Osallisuutta koetaan eri tasoilla: yhteiskunta-, yhteisö- sekä yksilötasolla. Yhteiskunnassa osallisuuteen liittyy demokratia, jolloin kansalaisilla on mahdollisuus osallistua päätöksentekoprosesseihin. Osallisuutta koetaan yhteisöissä yhteenkuuluvuuden tunteena, turvallisuutena sekä oikeudenmukaisuutena. Yhteisöissä osallisuus ehkäisee merkittävästi sosiaalista syrjäytymistä. Omassa elämässä osallisuus koostuu voimaantumisen, identiteetistä ja elämänhallintavalmiuksista. Tärkeää on sitoutuminen ja vaikuttaminen omaa elämää koskeviin päätöksiin sekä vastuun ottaminen tapahtumien seurauksista. Osallisuus ja sen kokemukset ovat kytköksissä osallistujan ihmiskäsitykseen ja henkilökohtaiseen elämämaailmaan, ja sen edellytyksenä on ihmisen voimaantuminen: kyky toteuttaa ja arvioida toiminnan tarkoituksia ja tavoitteita niin yksilö- kuin yhteisötasollakin. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 9; Särkelä-Kukko 2014, 35–36; Rouvinen-Wilenius 2014, 51–52.)

Kiteytettynä osallisuus tarkoittaa jossakin yhteisössä mukana oloa, joka antaa jotain myös mukana olevalle yhteisön jäsenelle. Osallisuus on muotoutunut sanasta osallistuminen: osallistumisen lisäksi osallisuuteen kuuluu aktiivinen kansalaisuus sekä sosiaalinen vahvistaminen, jonka tavoitteena on saada yksilö mukaan aktiiviseksi jäse-

neksi yhteisölliseen toimintaan. Yksinäisyys on isoin hyvinvointia huonontava yksittäinen tekijä yhteiskunnassa, jota osallisuuden vahvistaminen voi ehkäistä. Osallisuudesta on kuitenkin tullut terminä muotikäsite, jota käytetään nykyään paljon. Voi siis olla vaarana, että osallisuuden käsitteen laajetessa tarkoittamaan useampaa asiaa, se ei lopulta tarkoita enää mitään. Sen vuoksi osallisuus-termiä on korvattu termillä osallistava: tavoitteena on muuttaa teoretieto käytännön toimintoihin. (Mykrä 2014.)

Toisaalta osallisuutta ei voida kuitenkaan pitää pelkästään aktiivisuutta vaativana asiana, sillä osallisuus ei lähde pelkästään yksilöstä itsestään. Osallisuuden on toteututtava siten, että asukas voi kokea kuuluvansa ja olevansa osallinen johonkin ilman, että joutuu erityisesti ponnistelemaan osallisuuden toteutumiseksi. Tämä vaatii työntekijöiltä paljon; omia toimintatapojaan tulee muuttaa siten, että asukkaat kokevat voivansa vapaasti ilmaista itseään ja tuoda esiin omia näkemyksiään palveluista. Työntekijöiden ja asukkaiden välille on muodostuttava yhteisö. (Jalava & Seppälä 2010, 254.)

Asukasantuallisuus on muodostettu erilliseksi käsitteeksi, sillä sitä on haluttu korostaa sote-uudistuksessa. Mikäli puhuttaisiin osallisuudesta yleisesti, voisi sen ajatella koskevan vain työntekijöitä tai sote-johtoa. Kun asukasantuallisuus on nostettu erillisenä terminään, veloitetaan asukkaat osallistamaan mukaan kehittämistyöhön tavalla tai toisella. Vaikka asukasantuallisuutta tulee kehittää, sote-henkilöstön osallisuutta ei myöskään pidä jättää huomiotta. Tavoiteltavaa on, että tulevaisuudessa sekä asukkaat, että sote-henkilöstö voivat kokea osallisuutta yhdessä, yhteisönä. Jotta tämä voi onnistua, on asukasantuallisuus nostettava erilliseksi käsitteeksi ja mahdollistettava siten asukkaiden osallistuminen ja kuuleminen.

Osallisuutta voidaan tarkastella hyvinvoinnin, oikeuksien ja vallan näkökulmasta niiden ollessa kuitenkin sidoksissa toisiinsa: osallisuuden toteutuminen poistaa osattomuutta sen ollessa tärkeä väline köyhyyden ja syrjäytymisen torjunnassa. Osallisuus on kansalaisen perusoikeus, ja osallisuuden lisääntyessä myös valta lisääntyy. Osallisuus luo vaikuttamismahdollisuuksia, ja vaikuttamismahdollisuuksien voidaan ajatella lisäävän sekä yksilön, että yhteisön hyvinvointia. (Vehviläinen 2006, 76.) Tällöin osallisuuteen liittyy läheisesti myös demokratian käsite.

Demokratia on päätöksenteon muoto, joka tarkoittaa kansan valtaa päätöksenteossa. Suomalaisessa politiikassa toteutetaan edustuksellista demokratiaa, jolloin kansa valitsee joukostaan edustajansa, poliitikot, toteuttamaan demokratiaa. Koska poliittista johtoa edustaa erilaiset asiantuntijat ja virkamiehet, ihmiset ovat vieraantuneet yhteiskunnallisesta päätöksenteosta ja demokratia on muuttunut muodoksi ilman todellista sisältöä. (Aarnio 2013, 83–93.)

Demokratian toteutumisen edellytyksenä on, että kansalaiset kykenevät muodostamaan mielipiteitä itseään koskevista asioista ja näkemään toimiensa seuraukset itselle ja muille. Koska päätöksenteko sisältää yleensä paljon monimutkaista sisältöä, kansalaisen on mahdoton ymmärtää asioita yhtä selkeästi kuin niihin perehtyneet asiantuntijat. Kun valta siirtyy kansalaisilta asiantuntijaryhmälle, on heillä myös mahdollisuus määritellä tavoitteet ja päämäärät, mihin päätöksenteossa pyrkii. Vaalipuheissaan poliitikoilla on yleensä valmiit teemat, joihin haluaa vaikuttaa - kansalaisten mielipidettä kuulematta. (mt., 95–99.) Koska demokratia ei toteudu niin kuin pitäisi, kansalaisten luottamus erilaisiin järjestelmiin on yhä vaikeampi saavuttaa. Asukkaiden kiinnostuksen puute osallistumista kohtaan sekä luottamuspula luovat kuitenkin paineita nostaa edustuksellisen demokratian rinnalle myös osallistuvaa demokratiaa (Sutela 2002, 25). Tämän vuoksi on mielenkiintoista selvittää, ovatko asukkaat valmiita osallistumaan sote-palveluiden kehittämiseen, ja millä tavoin.

Siltaniemi, Perälähti, Eronen, Londén ja Peltosalmi (2008) ovat selvittäneet hyvinvoinnin ja osallisuuden tilaa Itä-Suomessa kansalaiskyselyn avulla. Tiedot pohjautuvat Etelä-Savon, Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan asukkaiden antamiin vastauksiin, ja tieto on siten sovellettavissa osallisuuden kehittämiseen Pohjois-Karjalassa. Kyseilyssä selvitettiin muun muassa asukkaiden näkemyksiä mahdollisuuksistaan, motivaatiostaan ja edellytyksistään osallistua itseään koskevaan ja kiinnostavaan päätöksentekoon.

Tutkimuksen mukaan ihmisen tyytyväisyys omaan elämäntilanteeseen ja hyvinvointiin luovat pohjan myönteiselle osallisuuden tunteelle. Sen sijaan ihmisen terveydellisen, taloudellisen tai sosiaalisen hyvinvoinnin vajeet vaikuttavat ihmisen mielikuvaan vaikutusmahdollisuuksistaan: ihmiset, joilla oli yllä mainittuja pulmia, kokivat olevansa

syrytettyjä päätöksenteosta. (Siltaniemi ym. 2008, 49–50.) Tämä pyrittiin ottaa opinnäytetyössä huomioon aineistoa kerätessä: vastauksia haettiin myös ihmisten matalan kynnyksen kohtaamispaikalta Siniristiltä, josta tietoa ei ole aiemmin totuttu hakea.

Tutkimuksessa selvisi, että itäsuomalaisilla on tahto olla mukana päätöksenteossa, mutta he kokevat osallistumisen mahdollisuutensa heikoiksi. Varsinkin heillä, joilla hyvinvoinnin kokonaistilanne on heikko, tahto päätöksentekoon osallistumiseen on suuri. (mt., 50–51.) Tulos rikkoo hypoteesia siitä, että ongelmallisessa elämäntilanteessa olevat asukkaat eivät haluaisi osallistua päätöksentekoon. Sen vuoksi on yhä suurempi tarve vastata myös heidän tarpeeseensa tulla kuulluksi.

Kolmas, opinnäytetyölle merkittävä osa tutkimusta oli selvitys itäsuomalaisten kiinnostuksesta lisätä osallistumista ja sen mahdollisuuksia. Eniten lisäosallistumisen tarvetta kokevat alle 44-vuotiaat naiset, opiskelijat, yksinhuoltajat sekä työttömät. Vähiten kiinnostusta oli yli 65-vuotiailla miehillä ja työttömillä lapsiperheillä. Pääosin jo valmiiksi aktiiviset ja korkeasti koulutetut asukkaat kaipaisivat lisää osallistumismahdollisuuksia, mutta myös luottamuksensa järjestelmään menettäneet kokivat tarvitsevana lisää osallistumismahdollisuuksia päätöksentekoon. (mt., 51.) Siltaniemen ym. tutkimustulokset osoittavat, että itäsuomalaisilla on tahto ja tarve osallistua heitä koskevaan päätöksentekoon, mikäli heille annetaan siihen mahdollisuus. Vaikuttamismahdollisuudet tulisi järjestää siten, että myös he, joiden luottamus päättäjiin on horjunut, voisivat matalalla kynnyksellä osallistua, vaikka osallistumismahdollisuuden toteuttaminen veisi sillä hetkellä enemmän aikaa ja vaivaa. Heidän kuulemisensa on kuitenkin tärkeää kokonaisvaltaisen osallisuuden toteutumisen kannalta.

Osallisuus ei ole sosiaali- ja terveyspalveluissa täysin uusi asia. Aiemmin asukkaalla on ollut oikeus osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon ja hoitoprosessiin ja laajempaan käsitteenä oikeus osallistua itseään koskeviin asioihin ja päätöksentekoon (mm. päihdehuoltolaki 1986, 14 §; mielenterveyslaki 1990, 11 §; lastensuojelulaki 2007, 5 §; nuorisolaki 2006, 8 §; laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003, 9 §; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000, 8 §; laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012, 4 §; Suomen perustuslaki 1999, 14 §), mutta asukkaiden laajempaa

kuulemista palveluiden kehittämisessä ei ole aiemmin toteutettu kuin erilaisten edustajistojen, kuten vammais- ja vanhusneuvostojen kautta. Palautetta on otettu aina vastaan, mutta palautteen hyödyntäminen on järjestäytymätöntä, eikä asukkaan kuulemiseen ole vaadittu erityisiä resursseja kehittämistyössä.

### 3.2 Asukasosallisuus palvelujen kehittämisessä

Sosiaali- ja terveysministeriö on arvioinut sote-uudistuksen tuomia vaikutuksia asukkaan asemaan. On arvioitu, että kansalaisten vaikuttamismahdollisuudet muuttuvat yhä välillisemmiksi ja tämä voi aiheuttaa haasteita aidolle osallisuudelle. Toisaalta tämä lisää tasaveroisuutta, sillä suora vaikuttaminen voi olla johdateltavissa tai epäjohdonmukaista, esimerkiksi hyväveli-verkostojen kautta. Sote-uudistuksen tuomat laajemmat alueet vahvistavat tarvetta lisätä asukasosallisuutta. (Heinämäki 2014.) Osallisuus ja osallistuminen voidaan kokea eri yhteyksissä ja erilaisissa kehittämistöissä erilaisina, joten tässä yhteydessä on hyvä pyrkiä pitäytymään sosiaali- ja terveysalaa koskevassa kehittämisessä asukasosallisuuden näkökulmasta.

Suomessa asukkaiden osallistuminen erilaisiin kehittämistöihin voi olla haastavaa, sillä verkostoiden välinen vuoropuhelu on usein yksisuuntaista ja yhteistyö johdettu autoritaarisesti ja välillisesti. Tämän vuoksi asukkaita ei välttämättä koeta kehittämistyössä tasavertaisiksi toimijoiksi tai yhteistyökumppaneiksi, sillä henkilöstö yleensä vain kerää tietoa asukkailta ottamatta heitä aktiivisemmin mukaan kehittämistyöhön. Useissa kehittämistöissä asukkaiden osallistuminen mahdollistetaan monesti liian myöhään, jolloin asukkaan osallistumisella ei ole vaikutusta jo tehdyissä suunnitelmissa. Tällöin asukkaiden osallistuminen nähdään pikemminkin asioista valittamisena kuin luovien kehittämisideoiden keksimisen mahdollistajana. (Mäkinen 2009, 55; Tritter 2009, 212.)

Vaikka asukkaita pyritään kuulemaan, sote-henkilöstö tekee lopulliset päätökset kehittämiskohteista. Tällöin osa palautteesta saattaa jäädä huomiotta, jos henkilöstö pitää palautetta asiattomana. Henkilöstö myös päättää, mitä osia kerätystä tiedosta käytetään tai otetaan huomioon – usein päätökset saatetaan tehdä henkilöstön oman agendan mukaisesti. Välillisen osallistumisen sijaan suora osallistuminen perustuu

kansalaisten aktiiviseen läsnäoloon kehittämistyössä ja päätöksenteossa. Suorassa osallistumisessa asukkailla olisi sananvaltaa sen suhteen, mitä palveluita tarjotaan ja miten resursseja käytetään. (Tritter 2009, 212–213.) Suoran osallistumisen muotona voi olla muun muassa eri vertaisryhmien osallistuminen oman sairausryhmänsä asioiden suunnitteluun, kuten mielenterveyskuntoutujien osallistuminen uuden mielen-terveystalon suunnitteluun. Tällöin osallistuminen sisältää valtaa osallistua päätöksentekoon, ja osallistumisen lisäksi syntyy myös osallisuuden kokemuksia.

Muista sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymistä Etelä-Karjalan sote, Eksote, on ottanut asukkaat mukaan kehittämistyöhön. Eksote on perustanut tammikuussa 2014 asiakasraadit, joka kokoaa kokemuksia ja näkemyksiä Eksoten palvelujen suunnittelun, kehittämisen ja päätöksenteon tueksi. Asiakasraadit tarkoitusena on toimia aktiivisena kehittäjäkumppanina pelkän informanttiroolin sijaan. Asiakasraadissa on 8-12 jäsentä. (Eksote 2014.) Pohjois-Karjalan sote-hanke on tässä suhteessa kunnianhimoinen: Pohjois-Karjala haluaa tavoittaa monipuolisesti erilaisia asukkaitaan, jota pelkän asiakasraadit hyödyntäminen ei mahdollista. On todettu, että 20 % asiakkaista käyttää 80 % sairaanhoidon resursseista. Nämä 20 % eivät osallistu asukasraateihin tai avoimiin tilaisuuksiin, vaan palautteenkeruun tulee olla kohdenne- tumpaa ja monipuolisempaa. Pohjois-Karjalan tavasta toimia on kiinnostuttu myös valtakunnallisesti, ja muun muassa Pirkanmaan sairaanhoitopiiri on ilmoittanut haluk- kuutensa benchmarkata Pohjois-Karjalaa.

Myös muut tahot ovat kehittäneet asiakasosallisuutta, muun muassa terveyden- ja hyvinvoinnin laitos yhteistyössä Espoon, Vantaan ja Forssan kanssa Koppi- hankkeessa. Koppi – kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita on luotu selkeyttä- mään kuntouttavan työtoiminnan roolia palvelujärjestelmässä kehittäen samalla asia- kasosallisuutta palveluiden kehittämisessä. Hankkeessa todettiin, että osallisuus li- säsi asiakkaiden sitoutumista ja teki heistä aktiivisia toimijoita. Asiakasosallisuus vaa- tii toteuttajalta rohkeutta olla oma itsensä ja ottaa vastaan haasteita sekä itsensä li- koon laittamista. (Koppi-hanke.)

Kurkiaura-hankkeen tavoitteena on parantaa asiakaslähtöisyyttä hyvinvointipalveluis- sa. Tavoitteena on luoda tasavertainen suhde asiakkaan ja terveydenhuollon ammat- tilaisen välille tunnustaen myös asiakkaan rooli ja merkitys hoidon onnistumisessa.



Asiakkaalla ja tämän läheisillä on sairaudesta subjektiivista asiantuntijuutta, jota Kurkiaurassa pyritään saada kuuluviin. Kurkiaura on yhdessä Stradan kanssa tehnyt Pirkanmaalla muutostyötä, ja todennut, että muutos asiakaslähtöisempään toimintaan vaatii muun muassa muutosta asenteissa ja rakenteissa. Muutostyössä käytettiin termiä *jatkuvan huolenpidon ajatus*. Ajatuksen taustalla on, että kun asiakasta kuullaan ja pyritään selvittämään tämän perimmäiset tarpeet, kaikki voittavat ja toiminnasta tulee vaikuttavampaa ja kustannustehokkaampaa. Kurkiaura-Strada – yhteistyössä havaittiin, että asiakaslähtöisyyden toteuttaminen on hidas, mutta kannattava prosessi. (Kivisaari, Kohl, Tuovinen, Ylén, Ranta & Leväsluoto 2013, 1-9.)

Hankkeiden tulokset vahvistavat tarvetta asukaslähtöiselle kehittämiselle, vaikkei se ole nopein saati helpoin keino kehittää palveluita. Mikäli asukkaiden kuulemiseen panostetaan jo alussa, auttaa se palveluiden kehittämistä vaikuttavimmaksi ja kustannustehokkaammiksi. Järjestelmä on luotu asukkaita varten, eikä asukkaat järjestelmää varten – tämä tulisi muistaa myös palvelujen kehittämisessä.

## 4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

### 4.1 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoitus on vastata sote-uudistuksen ja järjestämislakiluonnoksen asettamiin vaatimuksiin asukasosallisuudesta sen toteuttamisen ja arvioinnin suhteen. Hallitus esitti eduskunnalle sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevaa lakia, joka perustuslaillisista ongelmista johtuen siirtyi kuitenkin seuraavalle vaalikaudelle päätettäväksi. Alkuperäinen ehdotus sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä lain 30 § käsittelee asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Lakiehdotuksessa määrätään, että sosiaali- ja terveystalouden tuottamisvastuussa olevan kunnan ja kuntayhtymän on kerättävä tietoa asukkaiden näkemyksistä väestön hyvinvoinnin ja terveyden tilasta sekä sosiaali- ja terveystalouden toimivuudesta ja laadusta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 2014, 30§.)

Vaikka perustuslakivaliokunta ei hyväksynyt lakiehdotusta, vallalla on edelleen kansallinen tahtotila asukkaiden näkemysten huomioon ottamiseksi sote-alueen päätöksiä laadittaessa, kuten myös sote-palveluiden tuottamisvastuussa olevien kuntien tai kuntayhtymien vuotuisissa toimintasuunnitelmissa. Asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia voidaan edistää esimerkiksi:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kansalaisraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ja keräämällä palautetta ennen päätöksentekoa;
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia eri toimielimiin;
- 4) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä niiden käyttäjien kanssa; sekä
- 5) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen omaaloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

(mt.)

Pohjois-Karjalassa tähän vaatimukseen halutaan vastata kunnolla, jonka vuoksi opinnäytetyö aiheesta on tilattu. Pohjois-Karjalan sote-hanke on kunnianhimoinen lain 30 § suhteen ja haluaa toimillaan näyttää esimerkkiä siitä, kuinka myös sote-palveluissa asukkaat voidaan osallistaa palveluiden kehittämisen ja arvioinnin eri vaiheissa aidosti, ilman näennäisosallisuutta.

Opinnäytetyön tavoitteena on jo itsessään toteuttaa asukasosallisuutta, sillä tulokulma työhön on tiedon kerääminen asukkailta itseltään – ovathan he asukkaiden osallistamisen hyvien käytänteiden asiantuntijoita. Tavoitteena on kehittää asukasosallisuuden toimintaa bottom up–tyyppisesti sen sijaan, että tietoa kysyttäisiin esimerkiksi sote-henkilöstöltä. Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössä tarkastellaan asukasosallisuutta sekä osallistavia toimintoja ja niiden arviointia palveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa. Näkökulma pyritään pitämään asukasosallisuudessa juuri sosiaali- ja terveystaloudessa, joka on ohjannut myös aineistopohjan valinnassa.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä mieltä asukkaat ovat jo käytetyistä menetelmistä (Asukkaiden marraskuussa)?

## 2. Millä tavoin ja kuinka usein asukkaat haluavat jatkossa olla mukana palveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa?

Asukkaiden marraskuu on marraskuussa 2014 toteutettu asukasosallisuuden kehittämisen ja käynnistämisen ensimmäinen projektikokonaisuus. Asukkaiden marraskuussa Pohjois-Karjalan asukkaat arvioivat sote-alan työntekijöiden laatimia palveluiden pullonkauloja ja niiden todenperäisyyttä sekä kommentoivat mahdollisia tulevaisuuden tapoja olla jatkossa mukana palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa. Projektin aikana luotiin erilaisia keinoja kerätä tietoa asukkailta yleisötilaisuuksissa, verkossa ja erilaisiin kohtaamispaikkoihin jalkautuessa.

Tavoitteena on, että opinnäytetyö on väline päättäjien ja asukkaiden kohtaamisen välillä: opinnäytetyön tuotoksen avulla päättäjät voivat suunnitella toimintaansa siten, että asukkaat tullaan kuulluksi heille itselleen sopivalla tavalla. Tällöin toivottavasti välttyään asukkaiden keskuudessa ajatukselta, että sote-toimijat eivät aidosti halua kuulla asukkaita.

### 4.2 Prosessissa käytetyt menetelmät

Opinnäytetyössä on käytetty laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Menetelminä käytettiin puolistrukturoitua kyselyä, teemahaastattelua sekä ryhmäkeskusteluja. Myös analyysissa käytetyt menetelmät perustuivat laadullisen tutkimuksen analyysiin. Puolistrukturoitu kysely toteutettiin verkkokyselynä ja se oli suunnattu kaikille Pohjois-Karjalan asukkaille. Verkkokysely luotiin Pohjois-Karjalan sote-hankkeen henkilöstön toimesta, ja harjoittelussani osallistuin kyselyn laadintaan ja toteuttamiseen. Opinnäytetyön aineistonkeruuseen liittyvät kysymykset olivat osa suurempaa kyselykokonaisuutta sijoittuen muiden kysymysten loppuun. Vaikka kysely käsitteli pääasiassa sote-palvelujen nykytilaa, aineistoon liittyvät kysymykset sopivat hyvin kyselyn jatkoksi ja siten toteuttaminen oli helppoa. Kysymyksiä oli kuitenkin kyselypattereissa todella paljon, ja se on saattanut osaltaan laskea vastausprosenttia osallisuutta käsitteleviin kysymyksiin. Kun kysymyksiä olisi hallitumpi määrä, kysymysten sisäiset vastausprosentit pysyisivät todennäköisemmin samoina.

Teemahaastattelujen runko käsitteli osallisuutta ja osallistumistapoja, ja se jätettiin tarkoituksella väljäksi, että tilaa jäisi haastateltavien omalle kerronnalle. Haastattelut järjestettiin rauhallisissa ympäristöissä, jolta osin ne toteutuivat hyvin. Ensimmäiseen, parihaastatteluun, haastateltavat tulivat melko valmistautumatta, joka näkyi myös haastattelun rakenteessa. Toiseen haastattelukertaan annoin haastateltavalle pohjaa haastattelun kulusta, jolloin haastateltavan vastauksen olivat jäsennellympiä ja perehtyneisyys välittyi. Jotta olisin saanut enemmän irti haastatteluista, olisi pitänyt jo ensimmäisestä haastattelusta lähtien ohjeistaa haastateltavat kunnolla haastattelun sisällöstä ja rakenteesta. Haastattelujen litterointi ja aineiston analyysi vie verrattain enemmän aikaa kuin verkkokyselyn analyysi, mutta koen haastattelujen antaneen arvokasta tietoa asukasosallisuudesta, mikä verkkokyselyiden vastauksista jäi puuttamaan.

Ryhmäkeskustelujen aineistoihin lukeutuivat niin Asukkaiden marraskuuhun kuuluneiden yleisötilaisuuksien kokousmuistot kuin Siniristillä järjestetyn ryhmäkeskustelun keskustelumuiistiokin. Ryhmäkeskustelut olisi voitu myös videoida, mutta se olisi saattanut muuttaa asukkaiden toimintaa esimerkiksi jännityksen vuoksi. Lupa-asiat olisivat myös olleet haasteellisia; jos joku olisi kieltäytynyt kuvattavana olemisesta, kuinka hänen kommenttinsa olisi saatu ylös? Ryhmäkeskustelutilanteista haluttiin rentoja ja asukaslähtöisiä, joten keskustelumuiistioiden teko oli luontevin tapa varmistaa rennon ilmapiirin säilyminen. Kirjoitetun keskustelumuiistion käyttäminen aineistossa on kuitenkin aina vaikeampaa kuin esimerkiksi haastatteluaineiston, sillä kirjoitettu teksti ei tuo esille ihmisen äänenpainoa ja muuta non-verbaalia viestintää, jolloin viestin merkitys saattaa muuttua. Väärinymmärryksen riskiä pyrin pienentämään käsittelemällä aineistoa mahdollisimman objektiivisesti ja käymällä aineiston läpi mahdollisimman pian tilaisuuden jälkeen, jolloin tilanteet ja ilmapiiri olivat vielä tuoreessa muistissa.

#### 4.3 Aineiston keruu

Koska opinnäytetyö on laaja käsittäen koko Pohjois-Karjalan maakunnan ja sen kaikki asukkaat ja heidän osallisuutensa, myös aineistoa tuli kerätä monipuolisesti eri menetelmin. Aineiston keruussa hyödynnettiin laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimus-

menetelmiä, kuten haastattelua ja laadullista kyselyä. Laadullisissa menetelmissä pyritään löytämään vastaus kysymyksiin *miksi*, *miten* ja *millainen*. Tämän vuoksi sen analysointi on lähtökohtaisesti vaikeampaa kuin kvantitatiivisen tutkimuksen, jossa analysointikohteena on usein selkeästi laskettavissa olevat numerot. Tulkintojen tekeminen on laadullisessa analyysissä haastavaa, sillä vaiheeseen ei ole olemassa yksiselitteistä ohjeistusta, ja tutkija saattaa tulkita vastauksia eri tavalla kuin vastaaja on tarkoittanut. Tieteelliseen ajatteluun kuuluu kuitenkin refleктоiva ja teoreettinen ajattelu, joka erottaa sen arkitulkinnosta ja -asenteista. Kun tutkija osaa erottaa ajattelustaan subjektiiviset osat, laadullisen aineiston analysoinnin onnistuminen on varmempaa. (Eskola & Suoranta 2005, 137–149.)

Aineistoa kerättiin jo projektin *Aukkaiden marraskuu* aikana pidetyissä yleisötilaisuuksissa kokousmuistioiden avulla sekä verkkokyselyssä, joka sulkeutui 31.12.2014. Haastattelut järjestettiin joulukuussa 2014.

#### 4.3.1 Verkkokysely: otakantaa.fi

Kysely suoritettiin Aukkaiden marraskuu-projektin aikana sote-palvelujen pullonkaulakuvausten arvioinnin yhteydessä, ja kysely oli kaikille avoin. Kysymykset olivat otakantaa.fi –verkkofoorumilla, ja niihin oli mahdollisuus vastata vuoden 2014 loppuun asti. Kyselyä markkinoitiin laajasti muun muassa sosiaalisessa mediassa ja paikallislehdissä, jotta vastaajia saataisiin mahdollisimman paljon. Kyselyn avulla oli helppo kerätä laajasti tietoa Pohjois-Karjalan asukkailta, sillä se mahdollistaa tiedonkeruun ilman sosiaalista kanssakäymistä. Kyselyssä tulosten tulkinta voi kuitenkin olla ongelmallista, sillä kyselyyn vastanneen non-verbaalit viestit jäävät piiloon. Tällöin myös väärinymmärryksen mahdollisuus on suurempi, eikä kysymyksiin vastaamista voida kontrolloida. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 188–191.) Verkkokysely oli kuitenkin helppo keino kuulla laajasti pohjoiskarjalaisia.

Vaikka osallisuus ja osallistuminen voidaan yleensä kokea reaali maailman käsitteinä, verkon luomia mahdollisuuksia osallistumiseen ei pidä aliarvioida. Suomalaiset, etenkin nuoret, käyttävät paljon verkkoa. Verkko on pääasiassa tiedonhaun apuväli-

ne, uutisten lähde ja asiointikanava, mutta myös alusta osallisuuden synnylle. (Siikasalmi 2012, 11–12.) Projektin tavoitteena oli saavuttaa Pohjois-Karjalan asukkaita, mutta netin ansiosta myös muualla asuvat omaiset pääsivät kommentoimaan kohtaan pullonkauloja esimerkiksi vanhempiensa palveluasumiseen liittyen. Osallisuuden suhteen verkolla on kuitenkin myös rajansa, sillä sosiaali- ja terveysasioista kiinnostuneet ja niistä keskustelevat ovat lähinnä naisia – tällöin miehet tulee tavoittaa muuta kautta (mt., 13).

Kyselyalustaksi valittu Oikeusministeriön Kansalaisen osallistumisympäristö -hankkeen otakanta.fi -sivusto on osa valtiovarainministeriön koordinoimaa Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SADe-ohjelma). Sivusto on tarkoitettu osallistumiseen, keskusteluun ja kansalaisten, järjestöjen sekä hallinnon väliseen vuorovaikutukseen. Kyselyn voi rakentaa sivustolle erilaisista osallistumistavoista, kuten keskusteluista, kyselyistä ja suorasta verkkokeskustelusta. (Otakanta.fi 2014.) Pohjois-Karjalan sote-hankkeen luoma kysely muodostettiin yhteensä 15 eri kyselypatteristosta.

Kyselyssä kerättiin taustatiedoiksi henkilön ikä, sukupuoli ja kotipaikkakunta. On tärkeää, että koko maakuntaa koskevassa kehittämisessä asukkaat tullaan kuulluksi kaikkialta, ei vain esimerkiksi Joensuusta. Osallisuuteen liittyvät kysymykset olivat seuraavat:

1. Mielipiteesi tästä kyselystä/menetelmästä (saadaksemme tietoa projektissa käytettävien menetelmien toimivuudesta)
2. Haluaisitko olla jatkossa mukana kehittämässä sosiaali- ja terveyspalveluita?
3. Jos vastasit kyllä, kuinka haluaisit olla jatkossa mukana ja kuinka usein? (esim. nettikyselyt, palautteenantomahdollisuus palveluiden käytön yhteydessä, avoin palaute, asukasraadit, avoimet yleisötilaisuudet, järjestöjen kautta...)

Kysymyksiä oli vain kolme, mutta niillä saatiin asukkailta tarvittava informaatio. Kyselyn tueksi käytettiin kuitenkin myös teemahaastatteluja. Tällä saatiin varmistettua aineiston laadukkuus ja se, että asukkaat ymmärtävät kysymysten tarkoituksen ja toisaalta kysyjä ymmärtää asukkaan tarkoittaman asian oikein. Toisaalta haastattelujen

avulla haluttiin myös kartoittaa asukkaiden käsitystä osallisuudesta terminä, sillä se oli jäänyt verkkokyselyssä huomioimatta.

#### 4.3.2 Teemahaastattelut osallisuudesta

Valitsin haastattelun muodoksi teemahaastattelun, jossa haastattelu etenee yksilöllisesti tiettyjen keskeisten käsitteiden, teemojen ja niihin liittyvien kysymysten varassa. Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän antamiaan merkityksiä ja sitä, kuinka merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77). Teemahaastattelu täydensi verkkokyselyä juurikin merkityksellisyytensä vuoksi, mitä kyselyllä ei voida saavuttaa.

Teemahaastatteluja järjestettiin aineistonkeruussa kahdella tavalla: Asukkaiden maraskuu -projektin aikana toteutetussa jalkautumisessa päivätoimintakeskus Siniristillä keskustelunomaisesti, sekä erikseen järjestettyinä haastatteluina. Näitä erikseen järjestettyjä haastatteluja oli yhteensä kolme, joista kaksi haastateltiin ryhmähaastatteluna. Haastateltavat valikoitiin siten, että he edustivat eri ikäryhmiä ja eri elämäntilanteita: ryhmähaastattelun haastateltavat edustivat terveyspalveluita sairauden vuoksi paljon käyttäviä ikäihmisiä, ja yksi haastateltava edusti keski-ikäistä, koulutetumpaa väestönosaa ollen myös järjestöaktiivi. Siniristillä järjestettyyn ryhmäkeskusteluun osallistui Siniristin päivätoiminnassa käyvät henkilöt, jotka olivat miehiä ja iältään pääosin keski-ikäen ylittäneitä. Ryhmäkeskusteluun osallistui yhteensä kuusi henkeä.

Erikseen järjestetyt haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin, ja Siniristin ryhmäkeskustelusta tehtiin muistio, johon kirjattiin osallistujien ajatukset ja näkemykset sekä sote-palvelujen pullonkauloista että osallisuudesta ja osallistumisesta palvelujen kehittämiseen. Tavoitteesta huolimatta haastattelut kattoivat lopulta keski-ikäen ylittäneet, ja lasten ja nuorten näkökulma osallistumiseen jäi siten opinnäytetyöprosessissa pieneksi. Tämän vuoksi lasten ja nuorten osallistumisen keinoja tulee kehittää muussa yhteydessä.

#### 4.3.3 Yleisötilaisuuksien kokousmuistiot

Asukkaiden marraskuu –projektin aikana järjestettiin kuusi avointa yleisötilaisuutta Pohjois-Karjalan asukkaille. Yleisötilaisuuksien päivämäärät ja paikat olivat:

- 19.11. Lieksa, PKKY auditorio
- 20.11. Nurmes, Hyvärilä, Höljäkkä-kokoustila
- 25.11. Ilomantsi, Kalevalasali
- 26.11. Joensuu, Carelicum, auditorio
- 27.11. Kitee, valtuustosali
- 16.12. Rääkkylä, kunnantalo

Yleisötilaisuuksissa kerättiin palautetta Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalveluiden nykytilasta toiminnallisten menetelmien avulla. Tämän lisäksi tilaisuuksissa käytiin vuoropuhelua asukkaiden kanssa siitä, kuinka palveluita tulisi kehittää ja miten asukkaat voisivat jatkossa osallistua palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. Mukana Asukkaiden marraskuun toteuttamisessa oli Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys, jonka harjoittelija, OTM Soile Nyman, laati kokousmuistiot käydyistä keskusteluista. Nämä muistiot osoittautuivat hyödyllisiksi myös opinnäytetyön aineistoksi sieltä nousseiden, asukkaiden tuomien ajatusten, vuoksi.

#### 4.4 Aineiston analyysi

Koska verkkokyselyn aineisto oli laajin, analysoin sen ensimmäisenä. Koko kyselyn aukioloajan kirjasin taulukkoon vastauksia ja päivitin lukuja, joten käsitys aineiston sisällöstä oli jo hyvä, kun aloitin analyysin. Haastatteluja silmäilin litteroinnin aikana, ja jo haastattelujen aikana painoin mieleeni pointteja, jotka olivat tärkeitä aineistossa. Yleisötilaisuuksien kokousmuistiot tuli lukea huolella läpi useaan kertaan, koska aineisto ei ollut itse tuottamaani. Koska kaikki aineisto oli laadullista (lukuun ottamatta taustatietoja), analysoin aineiston kokonaisuudessaan laadullisesti. Laadullinen analyysi vaatii herkkyyttä aineistoon ja kykyä tulkita tuloksia, koska sen tärkein tavoite on inhimillisen ymmärryksen lisääminen (Syrjäläinen, Eronen & Värri 2007, 8).



Aineisto käsiteltiin laadullisen analyysin keinoin alkaen koodaamisesta. Koodaamisessa käytettiin apuna värejä, joilla merkittiin erilaiset osallistumisen mahdollisuudet. Tämän lisäksi tekstin lihavoinnilla merkittiin palautteiden positiiviset ja negatiiviset kommentit, ja korostettiin palautteita, jotka olisi tulevaisuudessa syytä ottaa huomioon. Koodauksen tarkoituksena oli pilkkoa ja jäsentää aineistoa helpommin tulkittaviin osiin, jotta aineistosta löytyisi kaikki tarpeellinen tutkimuskysymyksiin vastaava tieto (Eskola & Suoranta 2005, 154). Aineistosta täytyi pelkistää havaintoja, sillä aineistosta oli löydettävissä paljon erilaista tietoa. Aineiston pelkistäminen vaati aineiston käsittelyä oman näkökulman ja tutkimuskysymysten kautta. (Alasuutari 2011, 40).

Koodauksen jälkeen aineisto kvantifioitiin, joka tarkoittaa laadullisen aineiston analysoinnissa käytettävää määrällistä menetelmää. Kvantifiointissa laskin aineistossa esiin nousseita koodeja. (Eskola & Suoranta 2005, 164.) Aineistosta esiin nousseet luvut voi kirjata taulukkomuotoon, kuten tässä tapauksessa tehtiin, jolloin voi helposti verrata eri ryhmiltä kerättyjä vastauksia ja verrata näitä keskenään. Kvantifiointitaulukkoon kokosin verkkokyselyn koodit, jotka käsitelivät taustatietojen lisäksi vastaajien halua olla mukana palveluiden kehittämisessä, palautteiden sävyä ja osallistumisen keinoja (liite 1).

Aineisto teemoiteltiin kvantifiointitaulukon avulla. Teemojen avulla aineistosta saadaan esille kokoelma erilaisia tuloksia ja keskeisiä aiheita esitettyihin tutkimuskysymyksiin liittyen (Eskola & Suoranta 179). Teemoiksi valikoitui *osallisuuden merkitys*, *osallistumisen keinot* ja *palaute osallisuudesta*. Osallisuuden merkityksessä käsiteltiin asioita, jotka asukkaat toivat esille ajatellessaan osallisuutta ja osallistumista. Osallistumisen tavoissa oli konkreettisia vaihtoehtoja, jotka esiteltiin suosittavuusjärjestyksessä, tiedostaen kuitenkin aineistonkeruumenetelmän vaikutus vastauksiin. Palaute osallisuudesta –osioon tuli sekä palautetta käytetyistä menetelmistä, että palautetta asukkaiden ajatuksista valmiudestaan osallistua sote-palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. Kun aineisto oli teemoiteltu, pyrin nostamaan aineistosta tyyppejä, jotka nousisivat aineistosta saturoiden esiin.

Laadullisen tutkimuksen analyysissa teemoittelun jälkeen seuraa yleensä tyypittely. Tyypittelyn tarkoituksena on etsiä samankaltaisuuksia, jolloin aineisto esitellään niin sanottujen mallien ja yleistysten avulla. Tyypittelystä aineisto ryhmitellään samankal-

taisista tarinoista, ja se on lukijaystävällisempi tapa esitellä aineistoa kuin teemoittelu. Tyypit tiivistävät ja yleistävät aineistoa siten, että tiedot saadaan selvemmin kuin yksittäistä vastausta lukiessa. (Eskola & Suoranta 2005, 181). Vaikka pyrin teemoitteluun aineiston huolellisesti, en saanut muodostettua siitä tyyppejä.

#### 4.5 Prosessin arviointi

Koska aineistopohja on laaja, oli kyettävä tavoittamaan mahdollisimman monta vastaajaa, jotta aineistoa ja sen tulkintaa voisi pitää validina. Koska tarkoituksena oli saada nimenomaan laadullista aineistoa, tuli aineistonkeruumenetelmät valita siten, että aineisto olisi mahdollisimman laadullista ja laadukasta. Opinnäytetyön ollessa tiiviissä kosketuksessa asukasosallisuuden kehittämisen projektin, Asukkaiden marraskuun, kanssa, antoi se paljon erilaisia mahdollisuuksia kerätä aineistoa.

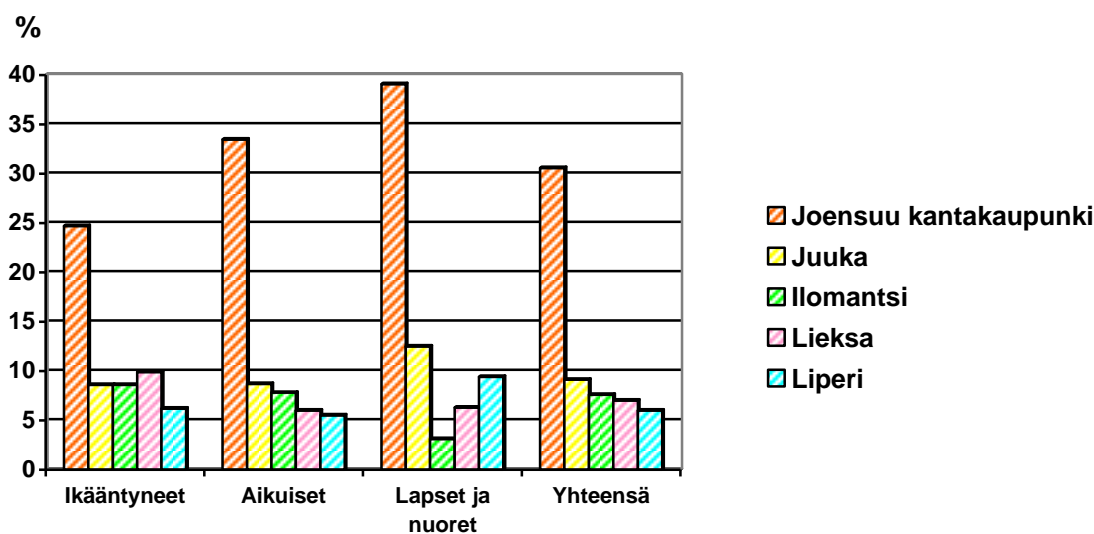
Koska aineistoa kerättiin useammalla eri tavalla, on tarpeen pitää mielessä, kuinka paljon aineistonkeruumenetelmä vaikuttaa aineiston laatuun ja sen analyysiin. On myös pohdittava, kuinka hyvin aineistot kykenevät keskinäiseen vuoropuheluun ja siten yhtenäisten johtopäätösten tekemiseen (Kujala 2007, 20–21.) Koska osa aineistosta on kirjoitettua ja osa suullista tietoa, asettaa se omat haasteensa aineiston analyysille. Tämä vaatii analyysin tekijältä objektiivisuutta, ettei esimerkiksi haastatteluaineisto nouse tutkijan mielessä ”tärkeämmäksi”, koska on henkilökohtaisesti ollut läsnä haastattelutilanteessa kuulemassa haastateltavan kokemuksia (mt., 21–22).

Juuri aineiston laajuuden ja monenkirjavuuden vuoksi analyysi oli haastavaa. Teemoittelusta huolimatta aineiston tyypittely osoittautui lähes mahdottomaksi, eikä aineistosta pystynyt muodostamaan tarpeeksi yleistettäviä tyyppejä siten, että ne olisivat koskeneet koko aineistoa. Tyyppejä olisi voitu muodostaa erikseen esimerkiksi verkkokyselyn aineiston pohjalta, mutta tulosten selkiyttämisen vuoksi jätin tyypit kokonaan pois. Tästä näkökulmasta aineiston analyysi epäonnistui. Aineistosta on silti nostettavissa erilaisia johtopäätöksiä tuloksiksi, joita on esitelty perusteluineen alla.

## 5 TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELO

Aineistossa kuultiin eri tavoin kaiken kaikkiaan noin 490 henkilöä. Verkkokyselyyn vastattiin 331 kertaa, haastatteluihin osallistui yhdeksän ihmistä ja avoimiin yleisötilaisuuksiin yhteensä noin 150 henkeä. Suurin osa osallistujista oli keski-ikäisiä tai keski-ikänsä ylittäneitä naisia.

Verkkokyselyihin vastanneista 19,3 % oli miehiä, ja 80,7 % naisia. Eniten vastauksia annettiin aikuisten sosiaali- ja terveystalvituista koskeviin kyselyihin (65,9 %). Ikään-tyneiden kyselyihin vastauksia oli yhteensä 24,5 % ja lasten ja nuorten kyselyihin vastasi 9,7 % vastaajista, joista kaikki vastaajat olivat lasten ja/tai nuorten vanhempia. Viiden aktiivisimman paikkakunnan kärkeen sijoittuivat Joensuu, Juuka, Iiomantsi, Lieksa sekä Liperi (liite 2):



Vaikka yleisötilaisuuksiin osallistui yhteensä liki 150 ihmistä, tarkkaa lukua osallisuuden ja osallistumiskeinoihin liittyvään keskusteluun osallistuvien määrästä ei ole, sillä tilaisuuksissa tapahtui jonkin verran liikkuvuutta ihmisten tullessa ja lähtiessä joustavasti. Kuitenkin suurin osa tilaisuuksiin osallistuneista oli mukana koko tilaisuuden keston ajan. Yleisötilaisuuksien tarkkaa sukupuolijakaumaakaan ei selvitetty, mutta silmämääräisesti havaittuna suurin osa osallistujista oli työikäisiä tai iäkkämpiä naisia.

Asukasmäärä yleisötilaisuuksissa jakautui seuraavasti:

- Lieksa, n. 30 henkilöä
- Nurmes, n. 20 henkilöä
- Ilomantsi, n. 30 henkilöä
- Joensuu, n. 40 henkilöä
- Kitee, n. 20 henkilöä
- Rääkkylä, n. 10 henkilöä

Haastatteluihin osallistuneista kahdeksan yhdeksästä oli miehiä ja yksi nainen. Kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta olivat keski-ikäisiä ylittäneitä, kuitenkin viisi kahdeksasta edelleen työikäisiä ja kaksi kahdeksasta eläkeikäisiä. Yksi ryhmäkeskusteluun osallistunut oli nuori aikuinen.

Pääosin osallistuminen ja osallisuus ja sen mahdollisuuksien lisääminen koettiin myönteisenä ja toivottuna uudistuksena sosiaali- ja terveyspalveluissa. Aineistosta huokui kuitenkin vahvasti tottumattomuus palautteen antamiseen, ja epäusko vaikuttamismahdollisuuksiin: vastaajien oli vaikea uskoa, että annetulla palautteella olisi todellista merkitystä. Vastaajat kokivat tärkeänä, että annettu palaute johtaisi muutostoimenpiteisiin.

### 5.1 Asukkaiden kokemuksia osallisuudesta

Koska projektin *Asukkaiden marraskuu* aikana kuultiin ja kohdattiin paljon ihmisiä, hahmottui myös ihmisten ymmärryksen taso koskien osallisuutta. Varsinkin sosiaali- ja terveyspalveluiden kentällä osallisuus on suhteellisen vieras käsite, ja osallistuminen kehittämistyöhön koetaan vieraaksi. Havainnon pohjalta koin tärkeäksi selvittää asukkaiden ajatuksia osallisuudesta; jotta osallisuudesta voi puhua ja sitä voi toteuttaa, tulee ihmisillä olla käsitys siitä, mitä osallisuudessa ja asukasosallisuudella tarkoitetaan. Myös ihmisten ajatukset edellytyksistä osallistumiselle ja osallisuudelle kiinnosti.

Aaltion (2013, 58–64) mukaan ihmisen riittävä terveys (sisältäen sekä fyysisen, että psyykkisen osa-alueen) ja autonomia takaavat mahdollisuuden toimia yhteisössä ja kokea osallisuutta. Osallisuuden Aaltio kokee tärkeäksi, koska ollessaan osallisena jossakin ihmisellä on mahdollisuus luoda tai jakaa itselleen hyviä tai tärkeitä asioita. Ihminen kasvaa ihmiseksi ja persoonaksi vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Sen vuoksi autonomiaksi ei riitä riippumattomuus muista ihmisistä ja sen tuoma negatiivinen vapaus; ihmisen terveys ja emotionaalinen kypsyminen ovat myös sosiaalisia prosesseja.

Teemahaastatteluissa pohdittiin osallisuuden määritelmää ja merkitystä. Osallisuuden määrittäminen vaihteli suuresti haastattelujen välillä: esimerkiksi Siniristillä järjestetyssä keskustelussa ihmisten oli vaikeahkoa hahmottaa, mitä osallisuus tarkoittaa. Henkilöt toivat kuitenkin ilmi, että heilläkin on tarve tulla kuulluksi. Siniristillä keskusteluun osallistuneet eivät olleet tottuneet siihen, että joku kysyy ja on aidosti kiinnostunut heidän mielipiteistään, tai että heidän mielipiteillään olisi merkitystä. Siniristin keskustelussa osallisuudesta nostettiin vahvasti esiin inhimillinen kuuleminen.

Ryhmätilanne saattoi myös vaikuttaa siihen, että henkilöiden oli vaikea tuoda ajatuksiaan esiin. Sen sijaan yksilöhaastattelussa osallisuus määriteltiin seuraavalla tavalla:

”Yks semmonen on yhteisöllisyys ja se, että ihmisille annettais tietoa siitä, että he oikeasti voivat vaikuttaa asioihinsa. Toivottavasti myös sitten sen vaikuttamismahdollisuuden ja sen tiedon myötä tulis jossain määrin vastuuta, et vaikuttamismahdollisuus ei välttämättä oo pelkästään vaatimista tai epäkohtien osottamista. Se on myös epäkohtien korjaamista ja omaa toimintaa ympäristön ja yhteisön ja tietysti siinä sivussa oman itsenkin hyväksi. Se on laajempikin näkökohta sillä tavalla, että asukkaiden aktiivisuus ja toiminta.” (mies 2)

Osallisuuden taustatekijä, osallistuminen, koettiin helpommaksi ymmärtää, ja siihen kaikilla oli yksimielinen vastaus: asukkaiden tulee saada mahdollisuus osallistua heitä koskevien asioiden kehittämiseen ja arviointiin.

”Jostakin se pitää lähteä liikkelle ja siitä on hyvä kehittää. Mut ehdottomasti asukkaiden näkökulmaa pitäis saada enemmän kuin mitä tänä päivänä. Se on ensimmäinen ehto, koska – sanotaan kansalaiset - joka

kunnassa, niin nehän ne on ne rahottajat. Että nythän tähän saakka niitei oikeestaan kuulla ollenkaan tai jos joku uskaltaa mennä [kertomaan mielipiteensä], niin se leimataan sitten. Että tältä pohjalta pitäis lähtee.” (mies 1)

Yleisötilaisuuksissakin pohdittiin osallisuutta, joissa päällimmäisenä nousi yllättyneisyys vaikuttamismahdollisuudesta. Yleisötilaisuuksissa asukkaat olivat epäileviä palautteen merkittävydestä; suuri huoli oli, että suurista panoksista ja yrityksistä huolimatta yritys johtaisi pelkkään näennäisosallisuuteen. Varsinkin Joensuun yleisötilaisuudessa osallisuuskeskustelu keräsi useamman kommentin. Joensuussa osallisuutta määriteltiin muun muassa yhteisöllisyytenä ja välittämisenä, jolla on vaikutusta yleiseen hyvinvointiin ja positiiviseen mielialaan. Osallisuuteen kuuluu myös arvostava kuuleminen, joka nousi myös muissa aineistonkeruutilanteissa esiin. Osallisuus, ja siihen liittyvä vaikuttaminen ja vastuu kuitenkin pelottavat pohjoiskarjalaisia: palautetta pelätään antaa – ja ottaa – muun muassa kritiikin pelon vuoksi. Osallisuus vaatii isoa asennemuutosta – sekä asukkaiden, että sote-henkilöstön ja päättäjien keskuudessa.

Otakantaa.fi –sivuston verkkokyselyssä ei kysytty asukkailta suoraan, mitä osallisuuden mielestään merkitsee. Sen sijaan kysyttiin palautetta kyseisestä verkkokyselystä. Palautetta antoi yhteensä 32,9 % vastanneista. Palautteenantajista positiivista palautetta antoi 53,2 %, ja negatiivista palautetta 17,4 %. Loput vastaajat antoivat sävyiltään neutraalia palautetta. Positiivinen palaute koostui kyselyn rakenteen kommentoinnin lisäksi itse kyselyn laatimisesta ja ylipäänsä asukkailta palautteen pyytamisestä:

”Tämä kysely on hyvä alku ja tarpeellinen.” (aikuisten sosiaalipalvelut)

”Erittäin hienoa, että palveluiden käyttäjien mielipidettä kysytään.” (aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut)

”Tärkeää, että jokainen kuntalainen saa vastata.” (aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut)

”Kerrankin meitäkin kuullaan. Kiitos” (aikuisten terveyden- ja sairaanhoidon palvelut)

”Hyvä kun kaikki saavat osallistua tällä tavoin.” (aikuisten terveyden- ja sairaanhoidon palvelut)

”On hyvä, että myös meillä palveluiden tarvisijoilla on mahdollista esittää mielipiteensä ja tarpeensa.” (ikäntyvien laitos- ja kotiin tarjotut palvelut)

Negatiiviset palautteet käsittelivät kyselyn puutteiden lisäksi pelkoja ja tarpeita osallisuuden koskien. Asukkaat olisivat toivoneet vastausvaihtoehtojen sijaan enemmän avoimia kysymyksiä, jotta olisivat voineet tuoda ajatuksena ja mielipiteensä paremmin esiin. Koska kyselyt oli luotu väittämämuotoon vastaamaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ammattilaisten muodostamia palvelujen ongelmakohtia, olivat ne joidenkin asukkaiden mielestä jäykkiä, eivätkä vastanneet asukkaiden tarpeeseen tulla kuulluksi. Asukkailla oli myös epäilyksiä tai pelkoja, johtaako palaute muutostöihin:

”No ei tämä kerro mistään mitään...” (aikuisten sosiaalipalvelut)

”Kuinka tämä kysely parantaisi aikuisten sos.palveluja? Toivottavasti tulokset esitellään myös mediassa.” (aikuisten sosiaalipalvelut)

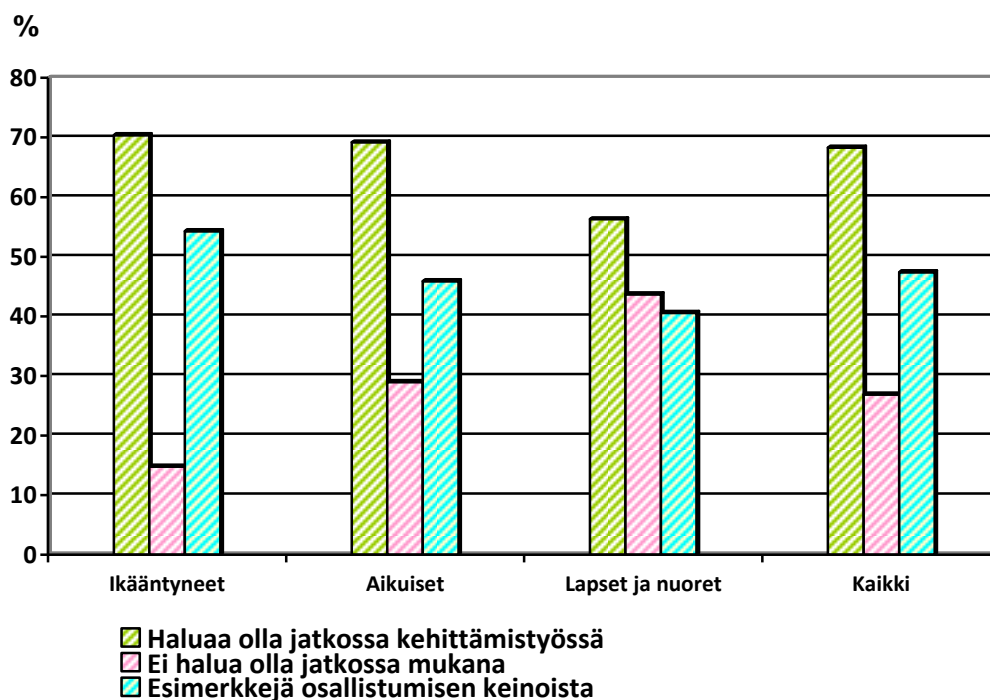
”Tarpeellista, mutta toivottavasti tällaisella on myös jotakin vaikutusta.” (aikuisten terveyden- ja sairaanhoidon palvelut)

”Ei vanhat täällä netissä lomakkeita osaa tulla täyttelemään, käykää kotona kysymässä.” (ikäntyvien sosiaaliturva)

Alun hypoteesi osallisuudesta vaikeaselkoisena ja vaikeasti ymmärrettävänä käsitteenä ei lopulta aineistoa käsitellessä pitänyt paikkansa. Vaikka asukkaat vaikuttivat osallisuudesta kysyttäessä tietämättömiltä käsitteen merkityksestä, yhteiskoonti osallisuuden merkityksestä on melko kattava. Tiivistetysti asukkaat näkevät osallisuuden yhtenä hyvinvoinnin tekijänä, johon kuuluu kuulemista, vaikuttamista ja vastuuta. Pohjoiskarjalaisilla tuntuu olevan myös aito halu olla mukana kehittämässä sosiaali- ja terveyspalveluita – ja olla osallisena heitä koskevissa asioissa.

## 5.2 Osallistumisen keinot

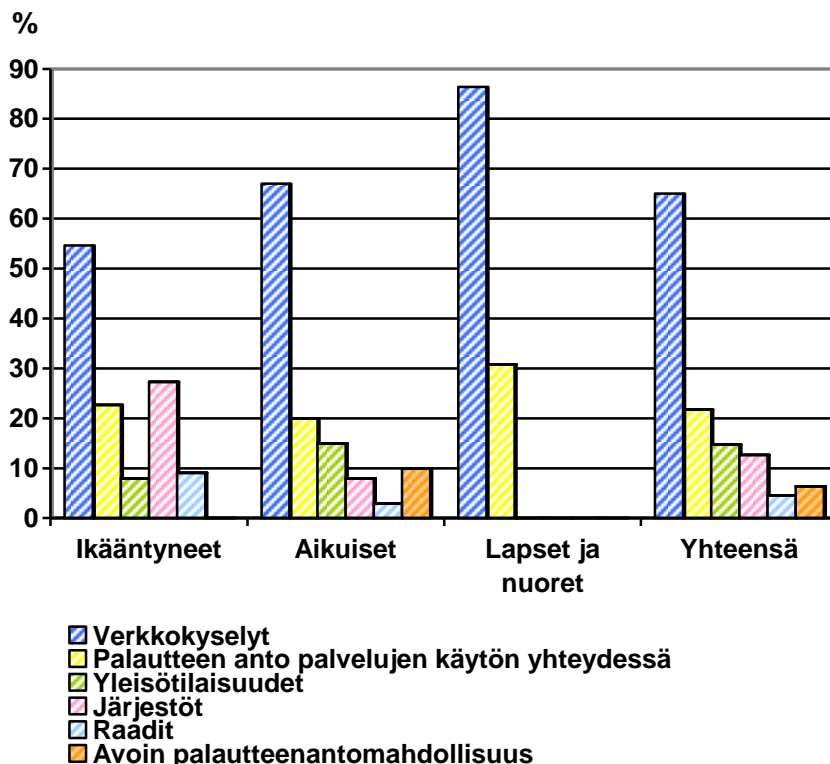
Verkkokyselyssä kysyttiin vastaajilta, haluavatko he olla jatkossa mukana kehittämässä sosiaali- ja terveystalvueluita ja kuinka he haluaisivat osallistumisen tapahtuvan. Kaikista vastanneista palveluiden kehittämisesssä haluaisi jatkossa olla mukana 68,3 % vastausprosentin ollessa kysymyksessä 95,17 %. Yhteensä 47,4 % kyselyihin vastanneista antoi vastauksen osallistumisen keinoja käsittelevään kysymykseen: aikuisten kyselyihin vastanneista 45,9 %; ikääntyvien kyselyihin vastanneista 54,3 % ja lasten ja nuorten kysymyksiin vastanneista 40,6 % ilmoitti vähintään yhden osallistumisen keinon.



Erilaisista osallistumisen tavoista internetkyselyt olivat suosituin vaihtoehto. Tämän vaihtoehdon ilmoitti yhteensä 65 % kaikista kysymykseen vastanneista: aikuisten 67 %, ikääntyneiden 54,6 % ja lasten ja nuorten kyselyyn vastanneista 86,4 %. Seuraavaksi suosituin tapa oli palautteenanto palveluiden käytön yhteydessä joko paikalla tai verkossa (aikuiset 20 %, ikääntyneet 22,7 % ja lapset ja nuoret 30,8 %). Muiden vaihtoehtojen kannatus oli pienempää. Yhteensä 14,7 % vastanneista ilmoitti halukkuutensa osallistua avoimiin yleisötilaisuuksiin. Vastanneista 12,7 % koki järjes-



töjen kautta vaikuttamisen luontaiseksi tavaksi, ja erityisesti ikääntyneiden kyselyihin vastanneet toivoivat järjestöyhteistyön kehittämistä. Avoimen palautteen antamista kannatti 6,4 %, ja asukasraateja 4,5 % kaikista vastanneista.



Eräs aikuisten terveyden- ja sairaanhoidon kyselyyn vastanneista kiteytti osallistumisen keinoja seuraavasti:

"Pakollinen, rutiinomainen palautelomake on rasittava. Anonyymisti pitäisi voida toimia ja juuri silloin kun on jotain sanottavaa. Nykymaailman nettiyhteydet antavat mahdollisuuden palautteen lähettämiseen koska vaan kunhan osoite on näkössä asiointiasiakirjoissa, kotisivuilla, ilmoitustaululla. Järjestöt on varmaankin hyvä yhteistyökumppani palvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä."

Aikuisten sosiaalipalveluihin vastannut henkilö kommentoi osallistumista taasen seuraavalla tavalla:

"Mahdollisimman helppoa ja joustavaa kautta kuten vaikuttavien nettikyselyiden, palvelujen käytön yhteydessä tai avoimissa yleisötilaisuuksissa. Olisi tärkeää, että vaikuttamismahdollisuuksista kerrottaisiin ja

kannustettaisi ottamaan kantaa, että saataisi mahdollisimman laaja-alainen näkemys."

Kaiken kaikkiaan verkkokyselyiden kautta saatujen kommenttien perusteella vaikuttaa, että vastaajat kokevat vaikuttamismahdollisuuden tärkeäksi riippumatta vaikuttamisen tavasta. Kuitenkin vaikuttamismahdollisuuksien tulisi olla asukkaalle helppo tapa osallistua, ja keinot tulisi valikoida siten, että asukkailla olisi mahdollisimman matala kynnyks osallistua. Vaikuttamisen lisäksi tärkeänä koetaan se, että annettu kommentti otetaan huomioon ja sitä hyödynnetään kehittämistyössä. Verkkokyselyssä vastanneiden mielestä yhdestä kahteen kertaan vuodessa järjestetty laajempi kuulemistilaisuus olisi riittävä, jotta palvelut pysyisivät asukaslähtöisinä.

Myöskään haastatteluissa ei osattu täysin kertoa, mitkä voisivat olla konkreettisia keinoja osallistumiselle: haastateltavat kokivat tärkeänä, että on edes mahdollisuus osallistua ja tulla kuulluksi. Siniristillä järjestetyssä ryhmäkeskustelussa haastateltavat pitivät epätodennäköisenä, että osallistuisivat itse aktiivisesti järjestettyihin tilaisuuksiin. Sen sijaan paikalla olijat olivat yhtä mieltä siitä, että kertoisivat mielellään näkemyksiään, jos joku tulisi heiltä asioista kysymään. He eivät kuitenkaan kokeneet voimavarojensa tai kiinnostuksensa riittävän pidempikestoiseen osallistumiseen ryhmissä tai yleisissä tilaisuuksissa.

Haastatteluissa todettiin, että mikäli osallisuus ja sen keinojen toteuttaminen olisi helppoa, olisi toimet jo tehty ja ihmiset saatu osallistumaan aktiivisemmin palvelujen kehittämiseen. Luottamuksen lisäämistä ja ylläpitämistä pidettiin tärkeänä. Eräässä haastattelussa nousi esiin perustelujen tärkeys luottamuksen ylläpitämisessä: jos asukkaita on jossakin tilanteessa kuultu palautteen kuitenkin johtamatta muutostoimenpiteisiin, perustelut asiasta ovat tärkeitä lisäten osaltaan luottamusta toteuttamattomista toivomuksista huolimatta.

Haastateltavat kokivat henkilökohtaisen kontaktin tärkeänä: asukkaiden, soteammattilaisten ja päättäjien tulisi "istua saman pöydän ääreen" keskustelemaan asioista rehellisesti ja avoimesti. Henkilökohtainen, kasvokkain tapaaminen koettiin helppoksi tavaksi tuoda esiin omia kehittämis ehdotuksia yhdessä pohdittavaksi:

”Ja onhan niitä semmosiakin tietty, että minäkin vaikka esittäisin jotakin, niin siinä saattaa tullakin joku paljon parempikin esitys. Se vaan lähtee siitä alusta ja se nousee tavallaan se idea aina paremmaks ja paremmaks. Niin se sitten kehittyy sillä lailla.” (nainen)

Haastatteluissa nostettiin yhdeksi asukasosallisuuden toteuttamisen keinoksi pienet kehittämisryhmät, ja niin sanotut asukasraadit. Tärkeinä elementteinä kehittämisryhmien perustamisessa pidettiin jatkuvuutta, pysyvyyttä, sitouttamista ja ryhmäyttämistä: ”Keskityttäis siihen, että tehtäis siitä ryhmästä porukka (nainen)”. Kun ryhmän jäsenet kokisivat yhteenkuuluvuuden tunnetta, olisi yhdessä kehittäminen helpompaa ja kynnys kertoa omia mielipiteitään olisi matalampi.

Asukas-/kansalaisraatien tarkoituksena on ottaa asukkaat mukaan pohtimaan jotain tiettyä asiakysymystä. Asukasraadit käsittävät asukkaiden lisäksi eri alojen ja sidosryhmien asiantuntijat, joille raadin asukkaat voivat esittää kysymyksiä koskien käsiteltävää asiaa. Asukasraateihin valikoituvat jäsenet ovat ilmoittautuneet vapaaehtoisiksi toimimaan raatitoiminnassa. Raatien tavoitteena on saavuttaa edustajia mahdollisimman monesta eri kohderyhmästä muun muassa iän, sukupuolen ja koulutustason mukaan. Asukasraadeissa hyödynnetään yleensä ulkopuolisia fasilitaattoreita, jotka huolehtivat, että kaikkien jäsenten mielipiteet ja näkökannat tulevat tasapuolisesti huomioitua. Yksi asukasraati kokoontuu yleensä kolmesta neljään kertaa käsittelemään asiaa ennen kuin laativat käsiteltävästä asiasta julkilausuman. (Herne & Setälä 2005, 179–180.) Mikäli Pohjois-Karjalan sote-palveluissa päätettäisiin hyödyntää asukasraateja, tulisi raateja järjestää useampia ja eri paikkakunnille, jotta kaikki alueet tulisivat huomioiduiksi. Koska aineistossa raatien kannatus oli vähäistä, voisi vapaaehtoisten löytyminen olla haastavaa; vaarana on, että raadit muodostuisivat liian homogeenisiksi eivätkä silloin palvelisi koko sote-palveluiden käyttäjäkuntaa.

Myös yleisötilaisuuksissa kysyttiin ihmisten ajatuksia tulevaisuuden osallistumisesta. Muun muassa Lieksassa nostettiin esiin pienten ryhmien kuuleminen, muun muassa vanhus- ja vammaisneuvostot sekä raatimallin hyödyntäminen. Lieksassa ihmisten pariin jalkautumista pidettiin hyvänä keinona kuulla asukkaita: ehdotuksia tuli muun muassa kouluihin ja kuppiloihin jalkautumisesta – koululaisten ja ”ukkoporukoiden” äänet haluttiin kuuluviin. Konkreettiseksi keinoksi ihmisten houkuttelemiseksi yleisötilaisuuksiin pidettiin kahvitarjoilua kahvileipineen.

Tärkeimmiksi asioiksi kaikissa yleisötilaisuuksissa nousi ihmisten kasvokkain tapaaminen. Asukkaat toivoivat tiiviimpää yhteistyötä kuntien, sairaanhoitopiirin ja järjestöjen välille asukkaiden kuulemisessa. Asukkaita kuultaessa tärkeimmiksi pointeiksi nousivat matalan kynnyksen kuulemistilaisuudet, joissa keskityttäisiin tiiviisiin asiakokonaisuuksiin, sekä oppimishaluinen asenne ja asioiden avoin jakaminen. Palautetta tulisi asukkaiden mukaan kerätä myös niiltä, jotka eivät käytä palveluita: kyseisiltä henkilöiltä voisi saada arvokasta tietoa siitä, mikä palveluissa on pielessä, ettei niitä käytetä. Palautteen julkistaminen koettiin ensiarvoisen tärkeäksi.

Myös lapset ja nuoret ovat asukkaita siinä missä aikuiset ja ikäihmisetkin, ja myös alaikäiset käyttävät sosiaali- ja terveystilaisuuksia. Sen vuoksi heidän vaikuttamismahdollisuuksiaan tulee kehittää siinä missä täysi-ikäisen väestön. Kun pohditaan lasten ja nuorten osallisuutta, on hyvä tiedostaa erilaiset ryhmät ja yhteisöt, joihin he kuuluvat. Nämä kollektiivit tulisi huomioida, kun vaikuttamismahdollisuuksia aiotaan tarjota lapsille ja nuorille, tai kun halutaan asiantuntemusta lapsia ja nuoria koskevista asioista. Nämä kollektiivit voidaan jakaa kolmeen ryhmään: rakentein tuetut, oletetut sekä koetut kollektiivit. Rakentein tuettuja ryhmiä ovat muun muassa lasten parlamentti, nuorisovaltuustot sekä oppilaskunnan hallitukset. Oletettuihin kollektiiveihin kuuluu muun muassa oppilaitokset ja koululuokat, urheilujoukkueet ja muut harrasteryhmittä sekä tietyn kunnan tai asuinalueen lapset ja nuoret. Koetut kollektiivit ovat lasten ja nuorten itse muodostamia ja merkitykselliseksi kokemia ryhmiä, kuten nuorisokulttuuriset ryhmät. (Kiilakoski, Gretscher, Nivala 2012, 24–25.)

Vaikka erilaisten ryhmien ja yhteisöjen hyödyntäminen lasten ja nuorten kuulemisessa on suositeltavaa, myös yksilölliset vaikuttamismahdollisuudet tulisi turvata. Ryhmien ongelma on, että helposti ajatellaan ryhmien jäsenten omaavan keskenään samanlaiset tarpeet ja ajatukset heitä koskevista palveluista. Tällainen ajattelutapa voi peittää lasten ja nuorten oikeat tarpeet – ja jälleen näennäisosallisuuden riski on olemassa. Yksilöllisten vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen on tärkeää varsinkin tilanteissa, kun kysymyksessä on lasta tai nuorta itseään koskevat palvelut ja ratkaisut. (mt., 25–26.) Esimerkiksi lastensuojelua kehittäessä tulisi lastensuojelun asiakkaille antaa mahdollisuus kommentoida heitä koskeviin asioihin. Kuitenkin sekä yksilölle että ryhmälle tulisi tarjota mahdollisuus vaikuttaa myös yleiseen päätöksent-

tekoon erityisesti lapsille ja nuorille suunnatuilla tavoilla ja heille ominaisissa toimintaympäristöissä (mt., 26).

Nuorisobarometrissa (2013) on tutkittu nuorten osallisuutta ja vaikuttamistapoja. Tutkimuksessa todettiin, että nuoria motivoi eniten, jos heillä on mahdollisuus edistää itselle tärkeää asiaa tai yhteistä hyvää. Myös ryhmässä, yhdessä ystävien kanssa toimiminen koettiin tärkeäksi. Tutkimuksen mukaan nuorten yleisimmät vaikuttamisen keinot ovat palautteen antaminen palvelusta, äänestäminen, aloitteiden allekirjoittaminen ja ostopäätöksillä vaikuttaminen. Nuorten vaikuttamiskeinojen muodot todentavat, että nuoret vaikuttavat yleensä yksilöinä, eikä kollektiiviset vaikuttamisen muodot, kuten nuorisovaltuustot, ole yleisiä. Yksilöllisyys ei kuitenkaan tarkoita itsekkyyttä, vaan nuoret pyrkivät toiminnassaan yhdistämään yksilöllisen vapauden ja sosiaalisen vastuun. Tämän vuoksi vaikuttamiskeinoja pitäisi kehittää sellaisiksi, joihin nuori voi osallistua itsenäisesti, yksilönä. Esimerkiksi erilaisia palautteenantomahdollisuuksia nuorten keskuudessa käytetyissä palveluissa tulisi kehittää. (Myllyniemi 2014, 27–28.)

Palautetta on siis nuorilta hyvä kysyä heille ominaisissa ympäristöissä, kuten koulussa tai harrastuspiireissä. Erilaisten ryhmätoimintojen ja –keskustelujen sijaan tehokkaampaa voi kuitenkin olla kysyä nuorilta yksilöllistä palautetta esimerkiksi palautelomakkeella joko paperilla tai verkossa. Tällöin voidaan välttää myös epäsuotuisan ryhmäpaineen vaikutus, joka saattaa estää oikean ja paikkansapitävän tiedon tuottamisen. Mikäli nuoret ovat keskenään tuttuja ja ryhmähenki on hyvä, kuten kaveriporukoissa, voi heille kuitenkin järjestää myös ryhmässä toteutettavia tiedonkeruun muotoja.

Lasten ja nuorten osallisuutta käsiteltäessä myös lapsiperheet nousevat olennaiseksi osaksi. Lapsiperheiden osallistuminen ja vaikuttaminen koetaan yleensä heikoksi, pääosin siksi, että varsinkin pienet lapset sitovat vanhemmat kotiin. (Välimäki 2002, 80.) Esimerkiksi otakantaa.fi –sivustolla lasten ja nuorten kyselyihin vastanneet lasten vanhemmat toivat esille halukkuutensa osallistua lapsia ja lapsiperheitä koskevaan päätöksentekoon. Internet voi luoda uudenlaisia mahdollisuuksia myös pienten lasten vanhemmille osallistua heitä koskevaan kehittämistyöhön, koska osallistua voi

kotoa käsin (mt., 81). Lapsiperheiden osallistumisen mahdollistaminen auttaisi myös lasten kuulemisessa, kun perhe voisi antaa palautetta kokonaisuutena.

Kun annettuja vastauksia kokoaa yhteen, osallistumisen keinot eivät vaikuta mahdottomilta toteuttaa. Nykyään ihmiset käyttävät mielellään internetiä palautteenantoon, mikäli heillä on siihen mahdollisuus. Silti kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen tärkeyttä ei voine liikaa korostaa: varsinkin sukupolvet, jotka eivät verkkoa aktiivisesti käytä, kaipaavat fyysistä kontaktia. Jotta tulevaisuudessa asukkaiden ääni saataisiin monipuolisesti kuuluviin, tulisi eri kohderyhmiltä käydä keräämässä heitä koskevaa palautetta eri kohtaamispaikoilla, kuten kouluilla, päivätoimintakeskuksilla sekä vanhusneuvoloilla. Eräs haastateltava kiteytti asian seuraavasti:

”Et semmonen monipuolisuus ja moniäänisyys ja monien näkökohtien huomioon ottaminen. Ja siitä täytyy pitää huoli, että kaikkien ääni tulee esille. Raatien tai vastaavien välityksellä.” (mies 2)

Kun tarkastellaan osallistumisen keinoja, tulee aineiston eri osien kontekstuaalisuus ottaa huomioon: internetkyselyyn vastanneet pitivät mieluisimpana osallistumisen muotona verkkovaikuttamista, kun taas yleisötilaisuuksissa ja haastatteluissa painotettiin kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista. Tämä osaltaan todentaa havaintoa, että mikään vaikuttamiskeino ei yksinään riitä, vaan tarvitaan useita erilaisia keinoja, jotta saatu palaute on mahdollisimman kattavaa ja luotettavaa. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon eri menetelmien toteuttamiseen vaadittu panostus: verkkokyselyiden laatiminen ja analysointi on yleisesti ottaen vaivattomampaa ja onnistuu vähemmällä resurssilla kuin laajojen yleisötilaisuuksien ja asukkaiden kasvokkain kohtaamisen järjestäminen.

### 5.3 Riskit osallisuuden onnistumisessa

Ennen kuin osallisuus voi toteutua, on asukkaille annettava mahdollisuus osallistua. Mahdollisuuden antaminen on muutakin kuin taata oikeus osallistua. Mahdollisuus tarkoittaa erilaisten osallistumisen esteiden poistamista, kuten esimerkiksi esteettömyyden parantamista. Jotta mahdollisuus osallisuuteen voi toteutua, on ensin nähtä-

vä tämä mahdollisuus, mahdollisesta kritiikistä ja epävarmuudesta huolimatta. Toiseksi mahdollisuus vaatii ihmisten erilaisuuden näkemistä ja hyväksymistä. (Lehto 2010, 289–290.) Osallisuutta kehittäessä on ymmärrettävä, että tasapäästäminen tasa-arvon nimissä ei toimi, kun kyseessä on osallisuuden ja osallistumisen mahdollistaminen. Tarvitaan erilaisia keinoja mahdollistaa asukkaille mieleinen tapa osallistua.

Eri viranomaistahojen väliset korkeat, keinotekoiset raja-aidat vaikeuttavat ja jopa estävät asukkaiden osallisuuden toteutumista palveluissa ja niiden kehittämisessä. Asioihin vaikuttaminen on haastavaa sosiaali- ja terveyspalveluissa jo sen vuoksi, että sote on palvelurakenteena iso ja raskaskäsitteinen, kun sitä ohjaa vahvan lainsäädännön lisäksi erilaiset sisäkkäiset ja limittäiset organisaatiot, kuten kunnat, sairaanhoitopiirit ja yksityiset palveluntuottajat. Myös tiedotus koetaan asukkaiden keskuudessa usein riittämättömäksi tai vaikeaselkoiseksi, eikä vaikuttamisen mahdollisuuksista olla perillä, vaikka niitä olisi (Pyykkönen 2014, 26). Toisaalta asukkaiden esiin nostamiin ongelmakohtiin puuttuminen on vaikeaa juurikin kankean palvelurakenteen vuoksi. Ei siis ihme, että vaikuttamaan mukaan lähtenyt asukas saattaa lanvistua ja pettyä järjestelmään, kun haluttua muutosta ei tapahdukaan. (mt.)

Aineistossa vastaajat ovat nostaneet paljon huolta siitä, merkitseekö annetut vastaukset lopulta mitään, ja käytetäänkö niitä oikeasti sosiaali- ja terveysuudistuksessa palvelujen kehittämiseen asukaslähtöisemmiksi. Sen vuoksi vaikuttaminen koetaan ylipäänsä turhaksi: esimerkiksi yleisötilaisuuksiin on joidenkin asukkaiden mukaan turha tulla paikalle, koska omaa ääntä ei saada kuuluviin. Muun muassa verkkokyselyä kommentoitiin seuraavasti:

”Jos tavoitteena on, että palveluja aletaan tarjota, niin ok. Mutta, jos tavoitteena on kehittää uusia tekosyitä, miksi palveluja ei ole, niin kysely on hävytön.” (ikäntyvien terveyden- ja sairaanhoidon palvelut)

Riskinä voidaan myös pitää joidenkin asukkaiden tahtomattomuutta osallistua. Lieksan yleisötilaisuudessa nousi esiin, etteivät kaikki halua osallistua palveluiden kehittämiseen. Ketään ei voi pakottaa osallisuuteen, vaikka tavoite olisi hyvä ja hyödyttäisi useita. Mikäli joku ei halua vaikuttaa itseään koskeviin asioihin, olisi hyvä pureutua osallistumattomuuden syihin: usein jo näistä syistä voi löytyä tarpeita palveluiden ke-

hittämiseen. Muun muassa joidenkin asukkaiden luottamus palvelujärjestelmää kohtaan on laskenut niin alas, ettei osallistumista koeta mielekkääksi. Tätä luottamusta olisi sen vuoksi olennaista pyrkiä lisäämään.

Luottamus rakentuu yhteisöllisyyden, eli yhteenkuuluvuuden tunteen, kautta. Yhteisöllisyys voi muotoutua kahdella tavalla: yhteisöllistymisellä tai yhteisöllistämisellä. Yhteisöllistyminen tapahtuu omaehtoisesti, kun joukko ihmisiä pyrkii yhdessä samaan päämäärään. Yhteisöllistämisessä jokin muu, ulkopuolinen ja usein ”ylhäältä” tuleva taho pyrkii tietoisesti vaikuttamaan ihmisiin siten, että he pyrkisivät yhdessä samaa päämäärä kohti. (Kuittinen & Kejonen 2009, 246.) Usein sote-uudistuksen kaltaisessa toiminnan kehittämisessä tulee aluksi pyrkiä yhteisöllistämään joukko, joka on mukana toteuttamassa uudistusta tai kehittämässä palveluita. Tavoitteena kuitenkin on, että alun yhteisöllistämisen jälkeen syntyisi yhteisöllistymistä – että ihmiset kokisivat palveluiden kehittämisen mielekkääksi ja hyödylliseksi. Yhteisöllisyys on prosessi, joka kehittyy ajan mittaa (Sennett 2002, 157). Yhteisöllisyyden muodostumiseen liittyy vahvasti sanallisten ristiriitojen esiintuominen, mutta yhteisöllistämisen vaarana on, että ristiriitoja, erimielisyyksiä tai kritiikkiä ei uskalleta tuoda esille. Eriävien mielipiteiden ilmaisijat saatetaan leimata vastahankaisiksi, ja se osaltaan nostaa kynnystä esittää kritiikkiä. (mt., 158). Yhteisöllistämisessä on sen vuoksi mahdollisuuksien lisäksi myös paljon riskejä, jotka tulee osata ottaa huomioon myös asukasosallisuutta toteutettaessa.

#### 5.4 Johtopäätökset

Asukasosallisuuden kehittäminen ei loppujen lopuksi vaadi ihmetekojä. Asukasosallisuus vaatii toteutuakseen eri tahojen välistä yhteistyötä, kunnioittavaa kuuntelua, oikeaa tahtotilaa osallisuuden toteuttamiseen ja tärkeimpänä – oikeaa asennetta. Asukkaiden kuuleminen vaatii kuitenkin myös resursseja, mutta yhteistyöllä resursseja saadaan jaettua. Haastattelussa järjestökentällä vaikuttava mies kiteytti asian hyvin, kun aiheena oli ”onnistumisen eväät” asukasosallisuuteen:

”Riittävät resurssit. usein se tarkoittaa rahaa. Ne on tärkeitä, mutta kyllä vähintään yhtä tärkeitä on henkilöresurssit ja kyllähän henki voittaa aina



materian, jos tiukalle pannaan. Ja osaamisella, yrittämisellä, järkevästi tekemisellä, innostumisella - sillä voidaan paikata materiaalisia puutteita ja itse asiassa nää henkiset panokset on välttämättömiä. Et pelkästään materiaalisilla resursseilla ei saada liikkelle eikä pidetä käynnissä eikä kehitetä.” (mies 2)

Pohjoiskarjalaiset tuntuvat olevan suhteellisen valmiita osallistumaan kevytrakenteiseen palvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Samaa mieltä on myös haastateltu:

”Kyllä ne [pohjoiskarjalaiset] varmaan on valmiita, toki kaikessa asiassa on oma hitautensa, eli muutokset ei synny sormea napsauttamalla tuosta vain, valo ei syty valokytkimestä kääntämällä vaan se on joskus hidas prosessi ja kestää vuosia: kliseemäistä, mutta eihän Roomaakaan rakennettu päivässä. Mä uskoisin, että pikkuhiljaa päästään siihen, että kaikki ihmiset kokee yhteiskunnan ja ympäristön sellaseks että heillä on vaikuttamisen mahdollisuuksia. Et he on subjekteja eikä pelkästään objekteja meidän yhteiskunnassa.” (mies 2)

Tämänkaltainen kevyt kehittämistyö voisi toimia suurimmilta osin internetin välityksellä. Sen vuoksi verkkopalutteenanto- ja vaikuttamismahdollisuuksia tulisi kehittää, jotta siitä tulisi osa jokapäiväistä vuorovaikutusta palveluiden ja asukkaiden välillä. Tämä vaatii myös työntekijöiden panoksen palautteen läpikäyntiin ja palautteeseen tulee myös reagoida. Mikäli Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymällä ei ole resursseja jokapäiväisen palautteenantomahdollisuuden toteuttamiseen, tulisi verkkopalutetta kerätä laajamittaisemmin mahdollisuuksien mukaan yhdestä kahteen kertaan vuodessa. Tämä tuntuisi palvelevan parhaiten asukkaiden toiveita.

Verkkopalvelut, erityisesti sosiaalinen media, on muuttanut ihmisten välistä vuorovaikutusta ja kanssakäymistä huomattavan paljon lyhyessä ajassa. Verkon avulla ihmiset voivat kokea osallisuutta laajemmin, mutta siihen liittyy myös omat erityispiirteensä ja haasteensa: verkkopalvelut luovat useita julkisia tiloja vapaalle keskustelulle, ja näiden hallinta on vaikeaa. Verkon ottaminen käyttöön osallisuuden välineeksi vaatii vanhojen toimintatapojen päivittämistä ja uusien toimintatapojen luomista vanhojen rinnalle. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 75–78.) Verkossa tulisi luoda puitteet, jossa avoin keskustelu julkisista sote-palveluista mahdollistuisi. Kun jokin keskustelualusta tai vastaava otettaisiin käyttöön ja se vakiintuisi osaksi palvelujen kehittämistä, olisi asukkaiden ja asiantuntijoiden välille mahdollista muodostua yhteinen keskustelukult-

tuuri. Yhteisessä keskustelukulttuurissa toisen kuuntelu voisi muuttaa myös omia mielipiteitä ja lopulta keskustelijat voivat päästä yhteiseen mielipiteeseen, kun keskustelussa kohtaavat eri näkökulmat ja toimijat ottavat toistensa argumentit ja vastaargumentit tasavertaisesti huomioon (mt., 78).

Vaikka verkko-osallisuutta on tarpeen kehittää ja hyödyntää, ei kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista voida sivuuttaa. Yleisötilaisuudet vaativat suuren työpanoksen, mutta valmiilla konseptilla järjestäminenkin kevenee. Koska yleisötilaisuudet vaativat huomattavan paljon resursseja verrattuna hyötyyn, voisi järkevä toteuttamisväli olla esimerkiksi kerran vuodessa. Yleisötilaisuuksien lisäksi olisi tähdellistä kehittää myös jalkautumista palvelun käyttäjien ja tarvitsijoiden luo. Asukkaat kantavat huolta siitä, että myös niin sanottujen ”hiljaisten” ääni tulee asukasosallisuutta kehittäessä kuulua.

Tämäntyylinen jalkautuminen vaatii tiivistä yhteistyötä niin järjestöjen kuin oppilaitostenkin kanssa. Jalkautuminen vaatii useiden ihmisten panoksen onnistuakseen ja ollakseen riittävän laaja kattaakseen koko Pohjois-Karjalan ja sen asukkaat. Oppilaitoksista varsinkin Karelia-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveydenhoitoalan opiskelijat ja lehtorit ovat tottuneet tämänkaltaiseen yhteistyöhön aiemmin, joten yhteistyötä olisi tähdellistä pitää yllä ja kehittää. Opiskelijoiden hyödyntäminen asukkaiden kohtaamisessa on paitsi edullista sote-organisaatiolle, myös ainutlaatuinen oppimiskokemus alan opiskelijoille.

Useat, varsinkin valtakunnalliset, järjestöt pitävät vaikuttamistoimintaa yhtenä keskeisimmistä painopistealueista toiminnassaan. Valtakunnallisella tasolla yhdistyksistä (N=1008) 3 % ja valtakunnallisista järjestöistä (N=79–80) 89 % piti vuonna 2013 vaikuttamistoiminnan merkitystä suurena omassa toiminnassaan. Lisäksi valtakunnallisista järjestöistä 90 % piti asiantuntijuuden olevan keskeisimpiä toimintamuotojansa. (Eronen, Hakkarainen, Londén, Peltosalmi & Särkelä 2013, 48; 85.) Osallisuuden toteuttaminen vaatii asiantuntijuutta ja vaikuttamista. Julkisella sektorilla samanlaista vaikuttamistoimintaa ei yleisesti ottaen ole verrattuna sosiaali- ja terveysjärjestöihin. Tämän vuoksi vaikuttamisyhteistyö järjestöjen kanssa on julkiselle puolelle hyödyllistä. Muun muassa Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksellä on paljon asiantuntijuutta osallisuudesta ja sen toteuttamisesta, jota Pohjois-Karjalan sote-hanke on jo hyö-

dyntänyt. Tässäkin tapauksessa yhteistyötä on kannattavaa jatkaa ja kehittää entisestään.

Kun kohdataan asukkaita, riippumaton ja tasavertainen kohtaaminen on tärkeää, ja fasilitoinnin menetelmää käyttämällä tavoite on toteutettavampi. Fasilitointi on ryhmälähtöistä työskentelyä, jonka tarkoituksena on edistää ryhmän luovuutta saaden kaikkien asiantuntemus yhteiseen käyttöön. Fasilitointi mahdollistaa myös tehokkaamman ajankäytön ja tuloksellisuuden. (Summa & Tuominen 2009, 8.) Ryhmälähtöinen työskentely vaatii toimiakseen jonkun, joka toimintaa valmistelee ja tukee: fasilitaattorin. Fasilitaattori on puolueeton ja usein ulkopuolinen osapuoli, joka keskittyy ryhmäprosessin etenemiseen. Fasilitaattori varmistaa kaikkien mielipiteiden ja ehdotusten tasapuolisen käsittelyn ja pitää huolen, että yhteisistä päätöksistä ja ratkaisuista pidetään kiinni. (mt., 9.) Jotta fasilitaattorin puolueettomuus varmistuu, on fasilitaattoriksi valittava henkilö sote-palveluiden ulkopuolelta. Tässäkin korostuu järjestökentän asiantuntemus; järjestötoimijoilla voi olla asiantuntijuutta fasilitoinnista ja lisäksi heidän kosketuspintansa julkisiin sosiaali- ja terveystalvieluihin on kevyempi kuin esimerkiksi sote-työntekijöillä.

Pohjois-Karjala on ikärakenteeltaan vanha maakunta. Maan keskiarvoon verrattuna Pohjois-Karjalassa on alle 15-vuotiaita (n. 14 % kaikista Pohjois-Karjalaisista) lähes viisi prosenttiyksikköä vähemmän, ja yli 64-vuotiaita (n. 23 %) noin viisi prosenttiyksikköä enemmän (Tilastokeskus 2014). Myös väestöennusteen mukaan ikääntyneiden osuus tulee kasvamaan Pohjois-Karjalassa paljon enemmän kuin muualla maassa. Kun vuonna 2015 koko Suomessa yli 75-vuotiaita on noin yhdeksän prosenttia, Pohjois-Karjalassa luku on noin kymmenen prosenttia. Ikääntyneiden osuus väestöstä tulee seuraavien vuosikymmenten aikana nousemaan, ja vuonna 2040 koko maassa arviolta 16 % väestöstä on yli 75-vuotiaita. Pohjois-Karjalassa yli 75-vuotiaita arvioidaan tuolloin olevan 20 % asukkaista. (Tilastokeskus 2012.) Koska ikääntyneiden osuus tulee kasvamaan seuraavien vuosikymmenten aikana, tulee heidän osallisuutensa turvata työikäisten lisäksi.

Ikääntyneiden voidaan ajatella olevan aktiivisia osallistujia erilaisiin toimintoihin, koska yleisen käsityksen mukaan ”heillä on aikaa”. Eläkeikäisetkin osallistuvat kuitenkin yksilöllisten arvojensa, voimavarojensa ja valintojensa mukaan. Tärkeitä syitä osallis-

tua ovat eläkeläisille muun muassa tekeminen, hyödyllisyyden tunne ja vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa. Eläkeikäiset ovat myös kiinnostuneita ylläpitämään omaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan. (Haarni 2010, 152.) Myös yleisötilaisuuksissa nousi esiin ikääntyneiden halu olla hyödyksi yhteisössä ja yhteiskunnassa eläkkeelle siirtymisenkin jälkeen. Sen vuoksi ikäihmisten kuuleminen sote-uudistuksessa on etenkin Pohjois-Karjalassa eduksi yleisen hyvinvoinnin ylläpitämisenkin vuoksi.

Aikuisten ja ikäihmisten lisäksi myös lapset ja nuoret käyttävät sote-palveluita, jonka vuoksi heidän osallisuutensa tulee taata palveluiden kehittämiseksi lapsi- ja nuorisolähtöisimmiksi. Demokraattinen päätöksenteko ja sitä kautta vaikuttamismahdollisuudet ovat aina sulkeneet tiettyjä ryhmiä ulkopuolilleen, läpi historian eri perustein (Kii-lakoski 2014, 103). Edelleen alle 18-vuotiaat ovat monella tavalla ulkopuolisia nykyisessä edustuksellisessa demokratiassa muodostaen heidän keskuudessaan demokratiavajeen. Koska edustuksellisen demokratian muuttaminen lapsille ja nuorille avoimemmaksi on pitkä prosessi, yksi keino nuorten osallistamiseksi olisi vahvistaa päätöksenteon vuoropuhelua nuorten, nuorisojärjestöjen ja nuorten omaehtoisten ryhmien kanssa. Toisaalta voi myös pyrkiä yhdistämään nuorisokulttuurisia tapoja päätöksentekojärjestelmään. (mt.) Koska päätöksenteko ja kehittämistyö ovat pitkään toteutuneet käytännössä usein vain yli 18-vuotiaiden keskuudessa, vaatii lasten ja nuorten mukaanotto uudenlaisen ajattelutapaa: miten yhdistää aikuisten ja alaikäisten maailmat? Lasten ja nuorten osallisuuden kehittäminen ei ole helppoa, sillä se vaatii toteuttajalta mielikuvitusta ja kykyä asettua itseään nuorempien asemaa. Sen vuoksi lapsi- ja nuorisotyön asiantuntijoiden apu voidaan tässä tilanteessa nähdä välttämättömänä.

Asukkaiden ottaminen mukaan kehittämistoimintaan ei ole kannattavaa, mikäli asukkaita ei sitouteta toimintaan, tai anneta heille vastuuta. Osallisuutta syntyy, kun asukkaat kokevat olevansa merkityksellinen osa palveluita ja niiden kehittämistä. Merkityksellisyys syntyy muun muassa omasta toiminnasta saadun palautteen kautta:

”Niin ja sitten on tiettyä tärkeää, että jos ryhmä jotain kehittää tai miettii, niin olis sitten se joku, joka antais palautteenkin niitten ajatuksista... Et täällä on tehty hyvää asiata, tai et tässä ois kehittämistä tai et tää lähtee nyt eteenpäin tai tämmöstä. Ettei tuu olo että me vaan istutaan täällä ja

mummot puhuu ja ukot. Et ne vaan puhuu. Et siitä tulis jotain sellasta hyötyä.” (nainen)

Asukasosallisuus on sote-palveluissa vielä uusi, mutta toivottavasti kasvava ja kehittyvä ilmiö. Tulevaisuudessa ylhäältä tuleva auktoriteetti ei enää määritä, minkälaisia palveluiden tulisi olla, jotta ne olisivat asukkaille hyviä ja tarpeellisia, vaan asukkaat voivat kertoa kantansa itse. Positiivista on, että asukkaat on otettu mukaan kehittämistyöhön jo sen alkumetreillä, ja myös asukkaat itse arvostavat asiaa. Myös haastattelvat ajattelivat tilanteesta positiivisesti ja kannustavasti:

”Mitä enemmän tehhään, oli homma mikä tahtojaan, niin totta kai siinä kokemusta tullee matkan varrella.” (mies 1)

### 5.5 Tulosten luotettavuus ja hyödynnettävyys

Koska aineistossa on kuultu satoja pohjoiskarjalaisia, voidaan tuloksia pitää siltä osin luotettavina soveltuvaksi Pohjois-Karjalassa tapahtuvaan kehittämistyöhön. Muihin maakuntiin tulosten suora soveltaminen on arveluttavaa, koska maakunnan asukkaila on varmasti omat, ainutlaatuiset erityispiirteensä myös osallisuuteen ja osallistumisen keinoihin nähden. Koska aineiston monipuolisuus hankaloitti laadullisen analyysin tekoa sen jäädessä sen vuoksi vaillinaiseksi, vaikuttaa se myös tulosten luotettavuuteen.

Tulosten luotettavuuteen vaikuttaa myös muut tekijät. Esimerkiksi yleisötilaisuuksissa osallistujakanta vaihteli paljon: muun muassa Nurmeksen osallistujista lähes kaikki olivat alueen luottamusmiehiä. Voi pohtia, onko luottamushenkilöillä validia kuvaa ”tavallisten” asukkaiden näkökulmasta kehittämistoimintaan. Myöskään verkkokyselyyn vastanneista ei voida olla varmoja, ovatko vastaajat olleet sote-henkilöstöä vai ulkopuolisia ja riippumattomia asukkaita. Tämä voi vaikuttaa tulosten luotettavuuteen, koska oletettavasti sote-henkilöstöllä on enemmän mielenkiintoa palvelujen kehittämiseen kuin muilla asukkailla. Haastatteluiden luotettavuuttakin on syytä pohtia kriittisesti. Siniristillä järjestetyssä ryhmäkeskustelussa asukkaat olivat minulle haastattelutilanteessa tuttuja aiemmin suoritettun harjoittelun vuoksi. Voi olla, että asuk-

kaille tuntemattomampi henkilö ei olisi saanut Siniristin asiakkaita kertomaan näkökannoistaan yhtä kattavasti.

Haastatteluihin valikoidut henkilöt tunnetaan järjestökentällä, jonka vuoksi heidän osallisuus-osaamisestaan oli tuntumaa. Voidaan ajatella, että kyseiset henkilöt ovat parhaita äänitorvia oman edustusryhmänsä asioissa. Jos haastatteluun olisi valikoitu asukkaita, joita ei tunneta aiemmasta osaamisestaan, olisivat tulokset voineet olla hyvin erilaisia ja siten paljastaa asioita asukkaiden osallisuuskäsityksestä ja osallistumishalukkuudesta ja –valmiudesta, joka nyt saattoi jäädä piiloon. Tämän vuoksi voi olla, että jos haastattelut järjestettäisiin tulevaisuudessa eri asukas pohjalla, tulokset voivat olla hyvinkin erilaisia.

Opinnäytetyö tarjoaa lasten ja nuorten osallisuudesta vain teoriatietoa, mutta kosketuspinta juuri pohjoiskarjalaisten lasten ja nuorten osallisuuteen ja osallistumisvalmiuksiin puuttuu. Tämän vuoksi opinnäytetyötä ei täysin voida hyödyntää lasten ja nuorten osallisuuden toteuttamisessa Pohjois-Karjalassa; tavoitteena on, että opinnäytetyö antaa suuntaa toteuttamiselle, mutta sopivat keinot täytyy etsiä lasten ja nuorten sekä heidän asioidensa asiantuntijoiden avulla. Sen sijaan työikäisten ja ikääntyneiden näkemyksiä opinnäytetyön aineisto kattaa hyvin, ja näiden ikäryhmien osalta aineistoa voidaan hyödyntää luotettavasti.

Opinnäytetyön tuloksia tullaan käyttämään apuna asukasosallisuuden toteuttamisessa Pohjois-Karjalan sote-palveluissa. Opinnäytetyön tuotos, suositus asukasosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista, tulee osaksi Pohjois-Karjalan sote-hankkeen tuottamaa raporttia, joka toimitetaan Pohjois-Karjalan kunnille maaliskuussa 2015. Raportissa esitetään malli yhteisestä sote-tuotantoalueesta toimintamalleineen. Raportin avulla kunnat päättävät osallistumisestaan yhteiseen sote-tuotantoalueeseen. Mikäli sote-uudistus hyväksytään eduskunnassa seuraavalla vaalikaudella, velvoittaa laki asukasosallisuuden toteuttamisen sosiaali- ja terveystaloudissa. Tällöin opinnäytetyö tarjoaa suuntaa osallisuuden toteuttamiseen. Pohjois-Karjalassa asukasosallisuutta aiotaan toteuttaa kuitenkin myös huolimatta mahdollisesta tulevasta sote-uudistuksesta. Tästä on osoituksena jo marraskuussa 2014 järjestetty laaja-alainen asukkaiden kuuleminen. Asukkaiden marraskuusta saatua palautetta on jo käytetty

palvelujen kehittämisessä: muun muassa vastaanottoaikojen ajanvarausruuhkaa pyritään Joensuussa purkaa (Asikainen 2015a).

Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää muussakin toiminnassa, jossa halutaan kehittää asukkaiden osallisuutta ja kuulemista. Asukkaiden näkemyksiä ja asenteita osallisuudesta on nyt kartoitettu, ja näiden tietojen pohjalta on hyvä lähteä jatkojalostamaan ja kehittämään olemassa olevaa tietoa ja käytäntöjä. Opinnäytetyön tietoperustassa on käytetty paljon sosiaali- ja terveystalouteen liittyvää osallisuusmateriaalia, joten sen suora soveltaminen muille palvelukentille saattaa olla haastavaa, vaikka osallisuus onkin lähtökohdiltaan samankaltaista riippumatta toimintaympäristöstä. Tietoperustan materiaali on kuitenkin valikoitu tilaajaa silmälläpitäen: Pohjois-Karjalan sote-hanke tulee hyötymään juuri sosiaali- ja terveystalouteen sopivasta osallisuustiedosta. Tällä on pyritty lisäämään työn merkittävyyttä tilaajalle.

## 5.6 Tuotos: Suositus asukasosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista

Pohjois-Karjalan sote-hankkeelle on opinnäytetyön pohjalta luotu sähköinen suositus asukasosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista, jota voidaan hyödyntää kehittämisessä. Tuotos tulee osaksi Pohjois-Karjalan maakunnille sekä Heinäveden kunnalle laadittavaan raporttiin sote-hankkeesta, jonka mukaan kunnat päättävät osallistumisestaan yhteiseen Pohjois-Karjalan tuotantoalueeseen tulevassa sote-uudistuksessa. Suosituksessa on esitetty perusteluja asukasosallisuuden toteuttamisen puolesta, ja tuotu esiin erilaisia menetelmiä ja huomionarvoisia asioita osallisuutta toteutettaessa. Pohjalla on käytetty Asukkaiden marraskuu –projektia, jossa asukasosallisuutta on ensimmäinen kerran toteutettu. Arviointiosuudessa on keskitytty toiminnan arvioinnin lisäksi itsearviointiin työhyvinvoinnin näkökulmasta, jotta osallisuuden toteuttaminen pysyisi mielekkäänä myös sitä toteuttaville tahoille.

Suositus asukasosallisuuden toteuttamisesta ja arvioinnista koostuu kolmesta teemasta: miksi asukasosallisuutta toteutetaan, asukasosallisuuden toteuttaminen käytännön tasolla ja toiminnan arviointi. Tuotoksessa on pyritty vastaamaan kysymyksiin asukkaiden tuoman palautteen sekä Asukkaiden marraskuun tuoman kokemustiedon mukaisesti, ja kehittämissuhteita on tuotu esiin asukkaiden ajatusten perusteella:

esimerkiksi palautteenantoa tulisi kehittää siirtämällä palautteenantomahdollisuus nettiin. Tuotoksessa on pyritty konkretiaan, kun opinnäytetyö tuo rinnalle teorian tietoa. Toteutusosuudessa ei kuitenkaan ole esitelty tarkkoja menetelmiä osallisuuden toteuttamiseksi, vaan suosituksia siitä, kuinka osallisuutta voisi parantaa ja mitä edellytyksiä osallisuus vaatii. Tämä siksi, että Pohjois-Karjalan sote-hankkeen sote-kuntarajapinta -työryhmä on laatinut aiemmin hankkeelle osallisuusmenetelmien työkalupakin, eikä samoja menetelmiä ole mielekästä toistaa tuotoksessa uudelleen.

Alun perin tuotoksesta piti tulla asukastosallisuuden toteutus- ja arviointisuunnitelma. Suunnitelman sijaan tuotoksesta tuli suositus, koska tarkoituksena on enemmän ohjeistaa työntekijöitä tekemään tarvittavat suunnitelmat. Tällä on pyritty saada tuotoksesta joustavampi. Tuotos on tarkoitettu ennen kaikkea asukastosallisuuden toteuttamisen ja arvioinnin suuntaviivaksi, jota saa ja pitääkin kehittää lisää, kun kokemusta ja hyviä käytänteitä osallisuuden toteuttamiseen sote-hankkeessa tulee lisää. Tuotos on kuitenkin tähän hetkeen tarpeellinen, ja sitä voidaan jatkossakin hyödyntää, sillä se tuo asukkaiden esiin tuomat pääpointit osallisuudesta esiin. Kaikkia suunnitelmia ei varmasti voida toteuttaa kerralla, vaan toteuttaminen tapahtuu pienemmissä palasissa.

Koska suositus asukastosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista on laadittu ennen kaikkea Pohjois-Karjalan sote-hankkeelle ja sen kehittämistyölle, hyötyy hanke ja PKSSK organisaationa tuotoksesta eniten. Kuitenkin myös muut sote-hankkeet eri maakunnissa voivat saada tuotoksesta ja opinnäytetyöstä ajatuksia omaan työhönsä asukastosallisuuden edistämiseksi. Osallisuuden edistäminen on ajankohtainen ilmiö myös muissa kuin sote-hankkeissa, kuten järjestöissä ja nuorisotyössä, joten muiden alojen organisaatiot voivat myös löytää ajatuksia ja ideoita omaan toimintaansa sovellettavuusarvon ollessa kuitenkin rajallinen.

## 6 LOPUKSI

Opinnäytetyöprosessin aikana olen saanut sukeltaa yhteisöpedagogille ennestään melko tuntemattomalle maaperälle Pohjois-Karjalan sote-hankeessa. On ollut ainut-



laatuinen mahdollisuus päästä tutustumaan julkisen sosiaali- ja terveysalan organisaatorakenteeseen ja sen kehittämistoimintaan. Vaikka opintomme suuntautuvatkin pääosin nuorisotyön kentälle, on ollut virkistävää pohtia myös muiden ikäryhmien osallisuutta ja toisaalta herätellä itseäni pohtimaan, voiko esimerkiksi sosiaalisen vahvistamisen käsitteen rajata kuuluvaksi vain nuorisotyön termistöön; aineiston keruun aikana olen huomannut käytännössä, että myös muut ikäryhmät voivat kokea sosiaalista vahvistumista. Koen, että tämä opinnäytetyö on paitsi merkityksellinen tilaajalle, myös koulutuslallemme. Pitkään yhteisöpedagogit ja julkinen sosiaali- ja terveysala on pidetty erillään toisistaan ja toisilleen kuulumattomina. Yhteisöpedagogina olen kuitenkin kokenut olevani oikea henkilö tekemään opinnäytetyön asukasosallisuudesta pohtien sen vaikutuksia niin yksilöön, yhteisöön kuin yhteiskuntaankin, niin asukkaan kuin työntekijän näkökulmasta.

Prosessin aikana olen kokenut ylpeyttä Pohjois-Karjalasta, sen asukkaista ja sote-hankkeesta. Pohjois-Karjalan sote-hanke on ollut valtakunnallisesti monin tavoin edelläkävijä asukasosallisuuden kehittämisessä, ja tätä olen päässyt etuoikeutetusti seuraamaan organisaation sisältä käsin. Juuri asukasosallisuuden kehittämisellä on varmasti ollut osansa siihen, että Sosiaali- ja terveysministeriö on myöntänyt Pohjois-Karjalan sote-hankkeelle valtionavustusta 400 000 euroa palvelulähtöiseen kehittämiseen sote-uudistuksessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015). Osa tästä avustuksesta tullaan käyttämään asukasosallisuuden kehittämiseen ja toteuttamiseen.

Vaikka opinnäytetyö on valmis, ei työ asukasosallisuuden kehittämisessä lopu. Opinnäytetyön tuloksia ja tuotosta tullaan hyödyntämään asukasosallisuuden toteuttamisessa, mutta eri menetelmiä tulee edelleen etsiä, kokeilla ja kehittää. Asukkaiden marraskuu, josta opinnäytetyökin sai alkunsa, on jo saamassa jatkoa. Huhtikuussa 2015 järjestetään samankaltainen, mutta kevytrakenteisempi asukkaiden kuulemisen kokonaisuus. ”Asukkaiden huhtikuu” pitää sisällään avoimia yleisötilaisuuksia ja kohtaamispaikkoihin jalkautumista. Asukkaiden huhtikuun tarkoituksena on tiedottaa Asukkaiden marraskuun annista: mitä palautetta asukkaat antoivat, ja miten ne ovat vaikuttaneet sote-palveluiden kehittämiseen. Lisäksi huhtikuussa tullaan kysymään lisää asukkaiden tulevaisuuden osallistumisesta sote-palveluiden kehittämistyöhön.

Toivon, että opinnäytetyö tuotoksineen tuo tilaajalle ja hanketyöntekijöille arvokasta tietoa Pohjois-Karjalan asukasosallisuudesta antaen suuntaa sille, mihin asukasosallisuutta tullaan jatkossa viemään. Koska osallisuuden vahvistaminen on pitkä prosessi, tulee opinnäytetyön hyödyt näkymään vasta pidemmän ajan kuluessa: mikäli asukkaat saadaan lähtemään mukaan sote-palvelujen kehittämistoimintaan tasavermaisina kehittämiskumppaneina kuullen myös ”hiljaisimpien” asukkaiden ääntä, voidaan opinnäytetyötä pitää onnistuneena. Vaikka opinnäytetyö on suunnattu Pohjois-Karjalan sote-hankkeelle, toivon, että myös muiden maakuntien sote-hankkeet ja muut tahot, jotka asukasosallisuutta haluavat kehittää, lukevat ja hyötyvät tästä työstä. Opinnäytetyön tarkoitus on kuitenkin ollut ensisijaisesti herätellä ajatuksia ja ideoita osallisuuden kehittämiseen ja toteuttamiseen, ja tältä osin työstä voisi myös muut kehittämishankkeet saada näkökulmia.

Itse olen opinnäytetyöprosessin aikana oppinut paljon. Käsitteet, kuten osallisuus, kehittämistoiminta ja lähidemokratia, ovat selkeytyneet ja konkretisoituneet mielessäni vahvistaen omaa ammatillisuuttani. Kiistatta osallisuuden toteuttamisella on monia positiivisia vaikutuksia niin yksilöön kuin yhteisöönkin, mutta se sisältää paljon myös haasteita: jotta osallisuus toteutuisi, vaatii se siihen tottumattomalta palvelujärjestelmältä paljon uuden oppimista, kehittämismyönteisyyttä, yrittämistä ja innostumista. Olen kuitenkin prosessin aikana havainnut innostuksen kipinän sote-kentällä, ja se luo valoa asukasosallisuuden onnistumisen kannalta. Toivon, että oman oppimisen lisäksi myös muut tahot ovat oppineet ja hyötyneet tästä prosessista, ja saaneet varmuutta, että asukasosallisuuden toteuttaminen on kannattavaa ja kaiken vaikean arvoista.

## LÄHTEET

- Aaltio, Elina 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.
- Aarnio, Aulis 2013. Vaikea demokratia. Nykyaikaisten demokratiamallien ongelma. Teoksessa Hämeen-Anttila, Jaakko; Katajala, Kimmo; Sihvola, Ari & Hetemäki, Ilari (toim.) Kaikki syntyy kriisistä. Tallinna: Gaudeamus, 83–99.
- Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Riika: Vastapaino.
- Asikainen, Matti 2015a. Terveysasemien ajanvarausruuhkaa puretaan Joensuussa – lisää väkeä ja turhat puhelut pois jonosta. Viitattu 20.2.2015. [http://yle.fi/uutiset/terveysasemien\\_ajanvarausruuhkaa\\_puretaan\\_joensuussa\\_\\_lisaa\\_vakea\\_ja\\_turhat\\_puhelut\\_pois\\_jonosta/7800364?ref=leiki-uu](http://yle.fi/uutiset/terveysasemien_ajanvarausruuhkaa_puretaan_joensuussa__lisaa_vakea_ja_turhat_puhelut_pois_jonosta/7800364?ref=leiki-uu)
- Asikainen, Matti 2015b. Sote-lakiesitys perustuslain vastainen – Pohjois-Karjalan malli porskuttaa eteenpäin. Viitattu 23.2.2015. [http://yle.fi/uutiset/sote-lakiesitys\\_perustuslain\\_vastainen\\_\\_pohjois-karjalan\\_malli\\_porskuttaa\\_eteenpain/7816517](http://yle.fi/uutiset/sote-lakiesitys_perustuslain_vastainen__pohjois-karjalan_malli_porskuttaa_eteenpain/7816517)
- Eksote 2014. Asiakasraati. Viitattu 10.11.2014. [http://www.eksote.fi/fi/eksote/tutkimus\\_kehittaminen/asiakasraati/sivut/default.aspx](http://www.eksote.fi/fi/eksote/tutkimus_kehittaminen/asiakasraati/sivut/default.aspx)
- Eronen, Anne; Hakkarainen, Tyyne; Londén, Pia; Peltosalmi, Juha & Särkelä, Riitta 2013. Järjestöbarometri 2013. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Helsinki: Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.
- Haarni, Ilka 2010. Kolmas elämä. Aktiiviset eläkeikäiset kaupungissa. Tallinna: Gaudeamus.
- Heinämäki, Liisa 2014. Sote-uudistuksen vaikutuksia asiakkaan asemaan. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 8.11.2014. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=10386860&name=DLFE-30145.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=10386860&name=DLFE-30145.pdf)
- Herne, Kaisa & Setälä, Maija 2005. Deliberatiivisen demokratian ihanteet ja kokeilut. Helsinki: Valtiotieteellisen yhdistyksen julkaisu 47.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Tammi
- Hyypä, Markku 2004. Edistääkö Talkoohenki terveyttä? Sosiaalisen pääoman vaikutus terveyteen. Duodecim: 120, 2315–2320. Viitattu 12.1.2015. <http://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo94544.pdf>
- Jalava, Janne & Seppälä, Ullamaija 2010. Kuntoutus ja sosiaaliset mahdollisuudet. Teoksessa Hiilamo, Heikki & Saari, Juho (toim.) Hyvinvoinnin uusi politiikka. Johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 254.
- Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne 2014 (toim.). oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 9.

- Kiilakoski, Tomi 2014. Monenkirjavia vaikuttamista: nuorten useista kansalaisuuksista. Teoksessa Myllyniemi, Sami (toim.) Vaikuttava osa. Nuorisobarometri 2013. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö; Nuorisoasiain neuvottelukunta & Nuorisotutkimusseura, 103.
- Kiilakoski, Tomi; Gretschel, Anu & Nivala, Elina 2012. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: nuorisotutkimusverkosto, 24–29.
- Kiilakoski, Tomi & Taiponen, Janne 2011. Osallisuus ja osallistuminen verkkoperusteisessa nuorisotyössä. Teoksessa Merikivi, Jani; Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) Näkökulmia verkkoperusteiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 75.
- Kivisaari, Sirkku; Kohl, Johanna; Tuovinen, Joonas; Ylén, Peter; Ranta, Jukka & Leväsluoto, Johanna 2013. Kohti asiakaslähtöisiä hyvinvointipalveluja. VTT. Viitattu 16.1.2015. <http://eprint.marvaco.fi/Kurkiaura/kurkiaura-hyvinvointi-2/#/1/>
- Koivuniemi, Kauko & Simonen, Kimmo 2010. Kohti asiakkuutta. Ihmistä arvostava terveydenhuolto. Keuruu: Duodecim.
- Koppi – kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita. Viitattu 8.11.2014. <https://www.innokyla.fi/documents/709843/ab22a58d-faa9-498c-84be-76a522addb56>
- Kuittinen, Matti & Kejonen, Martti 2009. Yhteisöllisyyden paradoksit. Tiimit ja henkilöstöryhmät yhteistä merkitystä rakentamassa. Teoksessa Filander, Karin & Vanhalakka-Ruoho, Marjatta (toim.) Yhteisöllisyys liikkeessä. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Jyväskylä: Kansanvalistusseura & Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 246–247.
- Kujala, Tiina 2007. Kerronnallinen tutkimus opettajien ikääntymisestä. Teoksessa Syrjäläinen, Eija; Eronen, Ari & Värri, Veli-Matti (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen yliopisto, 20–22.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012. Viitattu 23.2.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=osall%2A#L2P4>
- Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003. Viitattu 23.2.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030497?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=osall%2A#L2P9>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000. Viitattu 23.2.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=osall%2A>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 2014. Lakiesitys. Viitattu 18.12.2014. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=12312181&name=DLFE-32724.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=12312181&name=DLFE-32724.pdf)
- Lastensuojelulaki 2007. Viitattu 23.2.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuuleminen#L1P5>

- Lehto, Markku 2010. Lopuksi: Onko mahdollisuus lopuksi mahdollisuus? Teoksessa Hiilamo, Heikki & Saari, Juho (toim.) Hyvinvoinnin uusi politiikka. Johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 289-290.
- Mielenterveyslaki 1990. Viitattu 23.2.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuuleminen#L2P11>
- Mykrä, Pekka 2014. Järjestöt osallisuuden edistäjinä. oSallisuuden jäljillä – artikkelikokoelman julkistamisseminaari. Joensuu: Carelicum.
- Myllyniemi, Sami 2014 (toim.). Oma vaikuttamistoiminta. Teoksessa Vaikuttava osa. Nuorisobarometri 2013. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö; Nuorisosiain neuvottelukunta & Nuorisotutkimusverkosto, 27–28.
- Mäkinen, Maarit 2009. Digitaalinen voimistaminen paikallisten yhteisöjen kehittämisessä. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Nuorisolaki 2006. Viitattu 23.2.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuuleminen#L3P8>
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2014a. Pohjois-Karjalan sote-hanke. Viitattu 8.11.2014. <http://www.pkssk.fi/sote>
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2014b. Tiedote: Pohjois-Karjalan sote-tuotantomallia suunnitellaan asukasnäkökulma edellä. Viitattu 8.11.2014. <http://www.pkssk.fi/sotetiedotteet>
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2013a. Vuosikertomus 2013. Viitattu 1.10.2014.  
[http://www.pkssk.fi/documents/601237/620491/PKSSK\\_VUOSIKERTOMUS\\_2013\\_www.pdf/5f31d31b-fbd0-4947-b380-901196a5f58f](http://www.pkssk.fi/documents/601237/620491/PKSSK_VUOSIKERTOMUS_2013_www.pdf/5f31d31b-fbd0-4947-b380-901196a5f58f)
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2013b. Parhaat palvelut oikeaan aikaan. PKSSK:n strategia 2014-2018 (2030). Viitattu 1.10.2014.  
[http://www.pkssk.fi/documents/601237/620475/29980-Strategia\\_v3+0.pdf/f7de901e-105d-49b3-8665-fe248e760d51](http://www.pkssk.fi/documents/601237/620475/29980-Strategia_v3+0.pdf/f7de901e-105d-49b3-8665-fe248e760d51)
- Pyykkönen, Anne 2014. Oivalluksesta osallisuuteen. Sallin matkassa. Teoksessa Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne (toim.) oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 26.
- Päihdehuoltolaki 1986. Viitattu 23.2.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuuleminen#L1P3>
- Rouvinen-Wilenius, Päivi 2014. Kohti osallisuutta. Mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne (toim.) oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 51–52.
- Sennett, Richard 2002. Työn uusi järjestys. Tampere: Vastapaino.
- Siikasalmi, Sari 2012. Tunkiosta aarraitaksi - verkko viestinnän suunnittelun lähteenä. Sosiaalitieto 9/2012.
- Siltaniemi, Aki; Perälähti, Anne; Eronen, Anne; Londén, Pia & Peltosalmi, Juha 2008. Hyvinvointi ja osallisuus Itä-Suomessa. Kansalaiskyselyn tuloksia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

- Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Neljä miljoonaa euroa sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämiseen. Tiedote 27/2015. Viitattu 6.2.2015.  
<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1902403#fi>
- Summa, Terhi & Tuominen, Kaisu 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Helsinki: Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepa ry. Viitattu 2.2.2015. [http://www.gloaalikasvatus.fi/tiedostot/Fasilitaattorin\\_tyokirja.pdf](http://www.gloaalikasvatus.fi/tiedostot/Fasilitaattorin_tyokirja.pdf)
- Suomen perustuslaki 1999. Viitattu 23.2.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=osall%2A#L2P14>
- Sutela, Marja 2002. Suoraa ja edustuksellista demokratiaa. Teoksessa Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasianministeriö & Suomen kuntaliitto, 25.
- Syrjäläinen, Eija; Eronen, Ari & Värri, Veli-Matti (toim.) 2007. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen yliopisto, 8.
- Särkelä-Kukko, Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta? Teoksessa Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 35–36.
- Tilastokeskus 2014. Ikärakenne kunnittain Joensuun seutukunnassa 2013. Viitattu 6.2.2015. [http://www.tilastokeskus.fi/tup/seutunet/josek\\_vaesto.html](http://www.tilastokeskus.fi/tup/seutunet/josek_vaesto.html)
- Tilastokeskus 2012. Väestöennuste ikäryhmittäin 2011-2040. Viitattu 6.2.2015.  
[http://www.tilastokeskus.fi/tup/seutunet/josek\\_vaesto.html](http://www.tilastokeskus.fi/tup/seutunet/josek_vaesto.html)
- Toivonen, Terhi 2015a. Perustuslakivaliokunta: Sote-esitystä muutettava merkittävästi, rikkoo perustuslakia. Viitattu 23.2.2015.  
[http://yle.fi/uutiset/perustuslakivaliokunta\\_sote-esitysta\\_muutettava\\_merkittavasti\\_rikkoo\\_perustuslakia/7815517](http://yle.fi/uutiset/perustuslakivaliokunta_sote-esitysta_muutettava_merkittavasti_rikkoo_perustuslakia/7815517)
- Toivonen, Terhi 2015b. Sote-uudistus kaatui seuraavan hallituksen syliin. Viitattu 6.3.2015. [http://yle.fi/uutiset/sote-uudistus\\_kaatui\\_seuraavan\\_hallituksen\\_syliin/7846753](http://yle.fi/uutiset/sote-uudistus_kaatui_seuraavan_hallituksen_syliin/7846753)
- Tritter, Jonathan 2009. Vallankumous vai hidas muutos. Miten ymmärtää kansalaisten ja potilaiden osallistumista? Teoksessa Koivusalo, Meri; Ollila, Eeva & Alanko, Anna (toim.) Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa. Helsinki: Gaudeamus, 212–213.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.
- Vehviläinen, Jukka 2006. Nuorten osallisuushankkeen hyvät käytännöt. Helsinki: Opetushallitus.
- Välimäki, Anna-Leena 2002. Lapsiperheet vaikuttajina. Teoksessa Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasianministeriö & Suomen kuntaliitto, 80–81.

## LIITTEET

## Liite 1: Kvantifointitaulukko, verkkokysely

N = 331	IKÄ	SUKU- KU- PUOLI	JAT- KO MU- KANA	PALAU- TE (mene- telmä)	NETTI	YLEISÖ	PAL- VELUN KÄY- TÖN YHT.	JÄRJES- JES- TÖT	AVOI- N PA- LAU- TE	RAA- DIT	AIKA- MÄÄRE
AIKUISET, N 218  = 65,86 %	18–25: 8,7 26–35: 16,5 36–45: 17 46–55: 25,2 55–64: 31,65	M 19,7  N 80,28	KYLLÄ 69,2  EI 28,99  vast. % 98,17	POS: 52,38  NEG: 19 vast. % 28,99	67  vast. % 45,87	15	20	8	10	3	8
IKÄÄNTY- NEET, N 81  = 24,47 %	65–69: 38,27 % 70–84: 23,46 % 85- : 1,23 läheinen: 37	M 23,46  N 76,54	KYLLÄ 70,37  EI 14,81  vast. % 85	POS 52,94  NEG 17,65  vast. % 41,98	54,55  vast. % 54,32	8	22,73	27,28	0	9,09	15,91
LAPSET & NUORET, N 32  = 9,67 %	0-12: 112,5 13–17: 18,75	M 6,25  N 93,75	KYLLÄ 56,25  EI 43,75  vast. % 100	POS 58,33  NEG 8,33  vast. % 37,5	84,62  vast. % 40,63	0	30,77	0	0	0	0
YHT. N 331  = 100 %		M 19,34  N 80,66	KYLLÄ 68,28  EI 26,89  vast. % 95,17	POS 53,21  NEG 17,43  vast. % 32,93	64,97	14,65	21,66	12,74	6,37	4,46	10,19  aika: 56,25 % 1-2 krt/v
					kysymyksen vast. % yhteensä kyselyn vastaajiin nähden: 47,43 %						

## Liite 2: Paikkakuntajakauma prosentteina

	AIKUISET, N 218	IKÄÄNTYNEET, N 81	LAPSET & NUO- RET, N 32	YHTEENSÄ, N 331
Joensuu kantakaupunki	33,49	24,69	39,13	30,82
Eno	2,29	2,47	0	2,11
Kiihtelysvaara	1,83	0	0	1,21
Pyhäselkä	2,75	0	21,74	3,32
Tuupovaara	0	6,17	0	1,51
Ilomantsi	7,8	8,64	3,13	7,55
Kitee	5,96	2,75	3,13	4,83
Lieksa	5,96	9,88	6,25	6,95
Liperi	5,5	6,17	9,38	6,04
Nurmes	2,29	3,7	9,38	3,32
Valtimo	0,46	4,94	0	1,51
Rääkkylä	0,92	1,23	12,5	2,11
Kesälahti	0,46	0	0	0,6
Tohmajärvi	3,67	2,75	3,13	3,32
Outokumpu	2,75	7,4	3,13	3,93
Kontiolahti	5,96	7,4	0	5,74
Juuka	8,71	8,64	12,5	9,06
Heinävesi	0,92	0	0	0,6



## Liite 3: Kooste yleisötilaisuuksien vastauksista

Kooste on luotu kokousmuistioista, jotka on laatinut OTM Soile Nyman Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksestä.

Paikkakunta	Paikalla lkm	Osallistuminen	Keinoja	Huom.
Lieksa 19.11.	n. 30	yllättyneisyys vaikuttamis- mahdollisuudesta  asiantuntijoiden ja käyttäjien vuorovaikutus  ei saa tietoa, miten vaikuttaa	raatimalli, sitoutuminen pieneksi aikaa  koululaisille puhuminen  ukkoporukoiden ääni- torvet → jalkautuminen erilaisiin paikkoihin  tapahtumat sinne, mis- sä ihmiset muutenkin liikkuvat  matala kynnys, kynnyk- settömyys	esteettömyys  parhaat asiat eivät aina maksapaaljoa  jotkut eivät halua osallis- tua, ei pakoteta
Nurmes 20.11.	n. 20, huom. lähes pelkkiä luottamush- löitä	huono paikka, keskusta pa- rempi  lisää tietoa, miten voi vaikut- taa  ”kahvipaketitäkyy”  ei ole totuttu anta- maan/keräämään palautet- ta, kritiikin pelko  isoa asennemuutosta tarvi- taan	pelätään, että annettu palaute häviää  palautteiden purkami- seen ei resursseja?  palautteen käyttö joka- päiväiseksi: ”kuultu ihminen voi paremmin”	ei uskota mielipiteellä olevan merkitystä = ei tulla paikalle  sote ei kiinnosta  sote-asia niin iso, epä- varmuus siitä osaako sanoa mitään
Ilomantsi 25.11.	n.30	kahvi saisi ihmiset liikkeelle (ja pulla)	kerran kk:ssa järjestet- tävä luento suosittu  kunnanvaltuuston ko- koukset  ei saa unohtaa kolmatta sektoria	

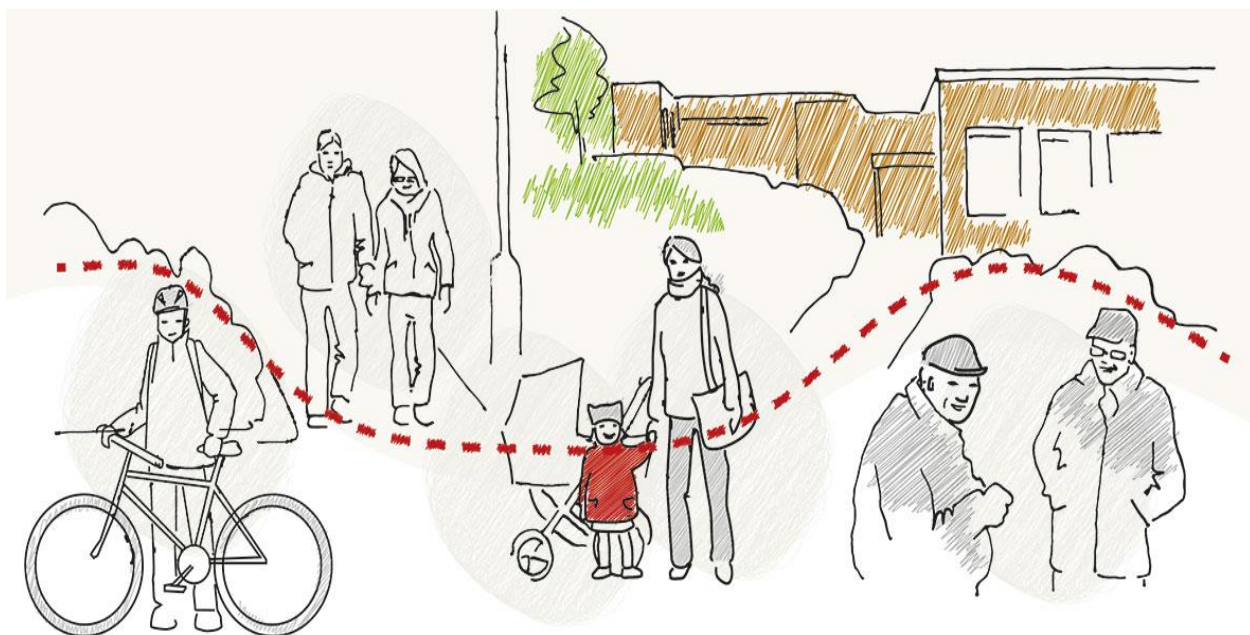
Joensuu 26.11.	n. 40	yhteisöllisyys, välittäminen  yleinen hyvinvointi ja mieli- ala	sähköiset palvelut niille jotka niitä kykenevät käyttämään  järjestöt ja kunnat tii- viimpään yhteistyöhön  vanhusneuvoston esit- täytyminen  keskustelupiirit  asioiden jakaminen, oppiminen toinen toi- selta	
Kitee 27.11.	n. 20	arvostava kuuleminen	kolmannen sektorin tärkeys  asiakaspalautetta myös niiltä jotka eivät ole saaneet (saavuttaneet) palveluja  palautteen julkistami- nen	Tunne siitä, että palaute on sentään kirjattu jon- nekin ylös  lapset ja perheet, paljon- kin palautetta annettava- na, mutta kokemus siitä että palaute on turhaa
Rääkkylä 16.12.	n. 10	tapahtuman kanssa päälle- kän koulun joulujuhla	fyysiset tapaamiset parhaita	ihmiset vielä "ulkona", kannanotto voidaan ko- kea vaikeana  kuulemisissa voisi auttaa täsmäasia, isot kokonai- suudet voidaan kokea vaikeana  myönteistä, että jakse- taan tällaisessa yhteis- kunnallisessa ja kv- tilanteessa miettiä uudis- tusta.  miten opetellaan palaut- teen antamista toisille niin hyvässä kuin pahas- sa.

## Liite 4: Kooste haastatteluiden keskeisimmistä asioista

Haastateltava	Kohderyhmä	Osallisuus	Osallistuminen	Onnistumisen eväät	Huom.
Mies 1	seniorit, selkähdistys	"jostakin se pitää lähtee liikkelle ja siitä on hyvä kehittää. Mut ehdottomasti <b>asukkaiden näkökulmaa</b> pitäis saada enemmän kuin mitä tänä päivänä. Se on ensimmäinen ehto, koska ei –sanotaan kansalaiset- joka kunnassa, niin nehan ne on ne rahoittajat. Että nythän tähän saakka niittei oikeestaan kuulla ollenkaan tai jos joku uskaltaa mennä, niin tuota se leimataan sitten. Että tältä pohjalta pitäis lähtee."	<b>1-2 kertaa vuoteen</b> tilaisuuksia, jossa <b>kaikki istuis samaan pöydän ääreen:</b> olis siellä niitä päättäjiä ja hoitohenkilökuntaa ja asukkaita	alkustartti, jatkuvuus, pysyvyys, sitouttaminen, ryhmäyttäminen	viestintä & innostus
Nainen	seniorit		"Ja onhan niitä semmosiakin tietty, että minäkin vaikka esittäisin jotakin, niin siinä saattaa tullakin joku paljon parempikin esitys. Se vaan lähtee siitä alusta ja se nousee tavallaan se idea aina paremmaks ja paremmaks. Niin <b>kehittyy</b> sillä lailla." <b>ryhmä</b>	keskityttäis siihen, että tehtäis siitä <b>ryhmästä porukka</b>	järjestöjen hyödyntäminen

Mies 2	keski-ään ylittänyt, koulutustumpi väestö, järjestökentän toimija	”Yks semmonen on <b>yhteisöllisyys</b> ja se, että ihmisille annettaisiin tieto siitä, että he oikeasti <b>voivat vaikuttaa</b> asioihinsa. Toivotavasti myös sitten sen vaikuttamismahdollisuuden ja sen tiedon myötä tulis jossain määrin <b>vastuuta</b> , et vaikuttamismahdollisuus ei välttämättä oo pelkästään vaatimista tai epäkohtien osottamista. Se on myös epäkohtien korjaamista ja omaa toimintaa ympäristön ja yhteisön ja tietysti siinä sivussa oman itsenkin hyväksi. Se on laajempikin näkökohta sillä tavalla, että <b>asukkaiden aktiivisuus ja toiminta.</b> ”	jos olisi helppoa, olisi ihmiset jo saatu osallistumaan. <b>henk.koht. kontakti, luottamuksen</b> lisääminen ja ylläpitäminen, <b>perustelut</b>  laajemmat yleisötulaisuudet, lehdistö, sähkönen <b>tiedotus</b> , mukaan lukien sosiaalinen media  tärkeää, että lähdettiin liikkeelle ja kehitetään asiaa ja toistetaan ja kehitetään  <b>valmiutta osallistumiseen on</b> ja sitä tulee lisää myönteisten kokemusten kautta	” <b>Riittävät resurssit.</b> usein se tarkoittaa <b>rahaa.</b> Ne on tärkeitä, mutta kyllä vähintään yhtä tärkeitä on <b>henkilöresurssit</b> ja kyllähän <b>henki voittaa aina materian</b> , jos tiukalle pannaan. Ja <b>osaa misella, yrittämällä, järkevästi tekemisellä, innostumisella</b> - sillä voidaan paikata materiaalisia puutteita ja itse asiassa näe henkiset panokset on välttämättömiä. Et pelkästään materiaalisilla resursseilla ei saada liikkelle eikä pidetä käynnissä eikä kehitetä.”	”Et semmonen <b>moni-puolisuus ja moniäänisyys</b> ja monien näkökohtien huomioon ottaminen. Ja siitä täytyy pitää huoli, että <b>kaikkien ääni tulee esille.</b> Raatien tai vastaavien välityksellä.”
Siniristi	työttömät, päihdekuntoutajat	ei tottuneet siihen, että heiltä kysytään, että heidän mielipiteellään olisi merkitystä	<b>tuskin osallistuisi</b> minnekään, mutta vastailevat ja kertovat mielellään, kun <b>joku tulee kysymään</b>  ”syrjäytyneet ym. pitäisi ottaa huomioon siten, että joku tulisi paikalle ja kysyisi”		<b>tarve tulla kuulluksi</b>

## Liite 5: Suositus asukasosallisuuden toteuttamisesta ja arvioinnista



# Asun – siis osallistun!

Suositus asukasosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista

Tekijä: Lilja Nauska

Kuvat ja värimaailma: Pohjois-Karjalan sote-hanke

Asukasosallisuuden toteutus- ja arviointisuunnitelma on opinnäytetyön tuotos. Opinnäytetyö on tehty Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymälle ja Pohjois-Karjalan sote-hankkeelle keväällä 2015. Opinnäytetyö on osa Humanistisen ammattikorkeakoulun kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelmaa.



## Sisällys

1 ESIPUHE .....	64
2 MIKSI OSALLISUUTTA KANNATTAA TOTEUTTAA?.....	65
3 ASUKASOSALLISUUDEN TOTEUTTAMINEN.....	68
3.1 Asukkaiden marraskuun konsepti.....	69
3.2 Keinoja asukasosallisuuteen.....	74
3.3 Yhteisötyö osallisuuden toteuttamisen voimavarana.....	76
4 ASUKASOSALLISUUDEN ARVIOINTI.....	78
4.1 Toiminnan arviointi.....	79
4.2 Itsearviointi.....	80
5 LOPUKSI.....	81
LÄHTEET.....	83
LIITTEET.....	84

# 1 ESIPUHE

Suositus asukasosallisuuden toteutuksesta ja arvioinnista on tuotos Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymälle ja Pohjois-Karjalan sote-hankkeelle laaditusta opinnäytetyöstä, ”Asukasosallisuuden kehittäminen Pohjois-Karjalan sote-hankkeessa”.

Olen taustaltani yhteisöpedagogiopiskelija Humanistisesta ammattikorkeakoulusta ja suoritin projektiopintoni Pohjois-Karjalan sote-hankkeessa Asukkaiden marraskuussa, ja opinnäytetyö oli siten luonnollinen jatkumo asukasosallisuuden kehittämiseksi. Koen, että taustani vuoksi näen osallisuuden ja sen kehittämisen sote-palveluissa hieman erilaisesta vinkkelistä kuin sote-alan ammattilaiset ja opiskelijat, ja se voi olla hyväkin juttu; kun katsoo tarpeeksi kaukaa, voidaan kehittämiskohteet nähdä hieman eri tavalla kuin läheltä katsottaessa.

Tässä tuotoksessa on esitelty taustaa ja syitä asukasosallisuuden toteuttamiseksi. Sen jälkeen on esitelty konkreettisia keinoja, joita osallisuutta toteutettaessa on otettava huomioon. Olen pyrkinyt nostaa esiin keinoja asukkaiden kuulemiseksi. En ole kuitenkaan tuotoksessa tuonut esille erilaisia osallisuusmenetelmiä, koska tällainen työkalupakki on jo Pohjois-Karjalan sote-hankkeelle luotu sote-kunta-rajapinta –työryhmän kautta. Arviointiosuudessa on kerrottu lähtökohtia ja syitä siihen, miksi ylipäänsä toiminnan arviointi on hyödyksi ja kannattavaa. Lisäksi olen koonnut erilaisia menetelmiä arvioinnin toteuttamiseksi.

Tämä tuotos on tarkoitettu suuntaviivaksi osallisuuden kehittämiseen; osallisuutta tulee kuitenkin jatkossakin kehittää ja erilaisia menetelmiä ja keinoja on hyödyllistä kokeilla. Asukasosallisuuden toteuttaminen sote-palveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa on vielä lapsenkengissä, ja tähän tarvitaan kärsivällisyyttä, innostusta ja innostamista. Se on varmaa, että Pohjois-Karjalassa ollaan menossa oikeaan suuntaan tällä polulla.

Kangasalla 8.3.2015

Lilja Nauska





## 2 MIKSI OSALLISUUTTA KANNATTAA TO- TEUTTAA?

Asukasosallisuuden toteuttamisen lähtökohta on uudessa sote-lainsäädännössä. Lakiluonnos sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä käsittelee myös asukasosallisuutta ja sen toteuttamista. Lakiesityksen 30 § määrätään, että sosiaali- ja terveystalvaeluiden tuottamisvastuussa olevan kunnan tai kuntayhtymän on kerättävä tietoa asukkaiden näkemyksistä väestön hyvinvoinnin ja terveyden tilasta sekä sosiaali- ja terveystalvaeluiden toimivuudesta ja laadusta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 2014, 30§).

Asukkaiden näkemykset on lakiehdotuksen mukaan otettava huomioon sote-alueen järjestämis päätöstä laadittaessa, kuten myös sote-palveluiden tuottamisvastuussa olevien kuntien vuotuisissa toimintasuunnitelmissa. Asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia voidaan edistää esimerkiksi:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kansalaisraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ja keräämällä palautetta ennen päätöksentekoa;
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia eri toimielimiin;
- 4) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä niiden käyttäjien kanssa; sekä
- 5) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

(mt.)

Yhteisöllisyyden ja osallisuuden on todettu lisäävän yksilön hyvinvointia (Hyyppä 2004, 2315–2320; Aaltio 2013, 67–71). Kun yleinen hyvinvointi lisääntyy, voidaan myös ajatella ”turhien” terveyskeskuskäyntien vähenevän. Tämä tekee osallisuuden kehittämisen kannattavaksi ja pidemmällä aikavälillä myös kustannustehokkaaksi toimeksi. Kun ihminen saa osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, muun muassa terveystalvaeluiden kehittämiseen, vaikuttaa se asukkaan kulutuskäyttäytymiseen: kun asukas on saanut olla mukana kehittämässä palveluita,

voi hän käyttää palveluita harkitummin. Tämäkin lisää osaltaan kustannustehokkuutta. Koska osallisuus tuo pidemmällä aikavälillä hyvinvointia ja sitä kautta säästöjä, on sitä kannattavaa kehittää ja toteuttaa.

### MITÄ OSALLISUUS HYÖDYTTÄÄ?

- Saadaan tietoa käyttäjien kokemuksista
- Löydetään palvelujen kehittämisen kärkiä
- Saadaan työlle arvoa
- Työnteon vaikuttavuus lisääntyy
- Luottamus palvelujärjestelmän ja asukkaiden välillä lisääntyy
- Asukastyytyväisyys lisääntyy
- Hyvinvointi lisääntyy

Vaikka osallisuutta on toteutettu erilaisissa asiakasryhmissä sote-kentällä aiemminkin, pyritään siitä saamaan aiempaa vaikuttavampaa. Aiemmin esimerkiksi palautteenkeruussa on kuultu palveluiden käyttäjiä, kun tulevaisuudessa on hyödyllistä kuulla myös niitä asukkaita, jotka eivät palveluita käytä. Tällöin saadaan tietoa myös käyttämättömyyden syistä ja sitä kautta löydetään erilaisia kehittämiskohteita. Osallisuus ja asukkaiden kuuleminen ei siis ole sinänsä uusi asia, mutta sitä tulee kehittää osaksi jokapäiväistä sote-arkea. Usein palautteenkeruussa kysytään asioita sote-henkilöstön intresseistä käsin (Tritter 2009, 212–213), mutta aidon asukasosallisuuden toteutumiseksi tulee asukkaille antaa mahdollisuus vapaan sanan ja omien mielipiteiden ilmaisuun.

### OSALLISUUS ON:

- Luottamusta
- Kuulluksi tulemistä
- Kokemus yhteisöön kuulumisesta
- Demokratiaa, vaikuttamista
- Oikeudenmukaisuutta
- Vastuuta
- Yhdessä tekemistä
- Vuoropuhelua

Osallisuutta toteutettaessa näennäisosallisuus on termi, joka tulee ottaa riskinä huomioon. Kun asukkailta kerätään tietoa keskittyen vain henkilöstön haluamiin asioihin tai kerättyä palautetta ei oteta huomioon palveluja kehittäessä, on kyse näennäisosallisuudesta. Tällöin asukkaiden annetaan ymmärtää, että palautteella on suurempi merkitys kuin todellisuudessa. Näennäisosallisuus voi pahimmillaan tuhota asukkaiden luottamuksen palvelujärjestelmään lisäten tyytymättömyyttä asioihin. Sen vuoksi on tärkeää, että ottaessa asukkaat mukaan palvelujen kehittämiseen, tulee kehittämistoiminnan olla mahdollisimman läpinäkyvää, ja sen eri vaiheista tulee tiedottaa riittävästi. Myös asukkaiden antaman palautteen vaikutuksista tulee tiedottaa – ja mikäli palaute ei syystä tai toisesta johda muutostöimenpiteisiin (esimerkiksi resurssien puutteen vuoksi), tulee tämäkin avoimesti kertoa ja perustella.

#### OSALLISUUS EI OLE:

- Näennäisosallisuutta
- Valittamista
- Osattomuutta
- Päämäärättömyyttä
- Hiljaisuutta
- Riitelyä, epäkunnioitusta
- Vastuuttomuutta
- Epäluottamusta
- Toisen puolesta tekemistä/ päättämistä

Asukasosallisuutta on Pohjois-Karjalan sote-palveluissa jo toteutettu laajemmin Asukkaiden marraskuu –työnimen alla yhteistyössä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen ja Karelia ammattikorkeakoulun kanssa. Asukkaiden marraskuussa kuultiin erilaisin menetelmin yhteensä lähes 500 pohjoiskarjalaista asukasta. Tuolloin haluttiin selvittää asukkaiden näkemyksiä sosiaali- ja terveyspalveluiden pullonkauloista. Kokemus oli sekä järjestäjien että asukkaiden silmissä positiivinen, ja se luo uskoa ja luottamusta tulevaisuudenkin asukaslähtöiseen kehittämistoimintaan.

Asukasosallisuutta kehittäessä ja toteutettaessa voidaan palata palvelujärjestelmän alkulähteille: palvelut on luotu asukkaita ja heidän tarpeitaan varten. Sen vuoksi asukkaiden kuuleminen palveluita kehittäessä ja arvioidessa on tärkeää, sillä vain asukkaat itse tietävät, mitä palveluita he tarvitsevat ja miten palveluita tulisi kehittää. Yhteistyö asukkaiden kanssa tuo uusia näkökulmia sote-palvelujen järjestämiseen, ja läheisempi suhde henkilöstön ja asukkaiden välillä voi parhaimmillaan mahdollistaa myös työhyvinvoinnin kasvamisen: kun asukkaat ovat aluksi negatiivissävytteisiä päästessään osaksi päätöksentekoprosesseihin, tulee taustalta myös aitoja kehittämisideoita ja halua parantaa palveluita. Kun työntekijät pääsevät osallisiksi tähän asukkaiden kehittämismyönteisyyteen, oman työn mielekkyysskin voi lisääntyä - kun molemmat osapuolet huomaavat, että kehittämisajatukset ovat kaikilla samansuuntaisia, mitä ne syksyllä osoittivat työntekijöitä ja asukkaita kuullessa olevan

### 3 ASUKASOSALLISUUDEN TOTEUTTAMINEN

Asukasosallisuuden toteuttamisen tavoitteena on kuulla mahdollisimman kattavasti Pohjois-Karjalan ja Heinäveden asukkaita. Tavoitteena on, että eri-ikäisillä ja eri elämäntilanteessa olevilla asukkailla olisi tasapuoliset mahdollisuudet saada äänensä kuuluviin sote-palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa. Tavoitteet ovat korkeat ja kunnianhimoiset, mutta Asukkaiden marraskuu –projekti osoitti tavoitteiden toteuttamisen olevan mahdollista: avainasiat asukasosallisuuden toteuttamiseen ovat monipuoliset osallisuusmenetelmät, yhteistyö eri tahojen kanssa ja positiivinen, innostunut asenne ja aito halu kuulla asukkaita.

Alla on ensin kuvattu osallisuutta sote palveluissa sekä Asukkaiden marraskuun toteutustapa, jonka jälkeen on keskitytty tarjoamaan uusia tapoja toteuttaa asukasosallisuutta. Nämä menetelmät keskittyvät lähinnä sellaisiin tahoihin, joiden osallisuutta tulisi vahvistaa. Tässä on visioitu myös erilaisia keinoja kehittää verkko-osallisuutta. Menetelmien lisäksi esille on nostettu yhteistyön asukasosallisuutta toteutettaessa, ja tuonut esille eri yhteistyötahoja.

## MITÄ OSALLISUUS ON SOTE-PALVELUISSA?

### ENNEN

- Terveyskeskusten palautelaatikat
- Puhelinsoitot hlökunnalle, luottamusmiehille, päättäjille
- Epämääräistä, epäjohdonmukaista palautteenkeruuta
- Omista asioista päättämistä (hoitoprosessit ym.)

### NYT

- Ks. "ennen"
- Asukkaiden marraskuu, Asukkaiden huhtikuu
- Yhteinen tahtotila paremmasta osallisuudesta

### TULEVAISUUDESSA?

- Säännöllistä palautteenkeruuta, kuulemistä
- Kehittäjäkumppanuutta
- Vaikuttavaa
- Monipuolista, kaiken kattavaa
- Vain mielikuvitus (ja resurssit) on rajana!

### 3.1 Asukkaiden marraskuun konsepti

Syksyllä 2014 Pohjois-Karjalan sote-hanke järjesti yhteistyössä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen ja Karelia-ammattikorkeakoulun kanssa laajamittaisen asukkaiden kuulemisen. Asukkaiden marraskuussa keskityttiin keräämään tietoa sote-palvelujen pullonkaloista työntekijöiden laatiman tiedon pohjalta. Tarkoituksena oli tavoittaa pohjoiskarjalaisia asukkaita eri keinoin siten, että mahdollisimman moni eri-ikäinen ja eri elämäntilanteista saisi mahdollisuuden vastata. Palautetta kerättiin asukkailta verkkokyselyllä, avoimissa yleisötilaisuuksissa sekä erilaisissa kohtaamispaikoissa.

Verkkokysely toteutettiin Oikeusministeriön luoman Otakantaa.fi –sivuston kautta. Sivusto oli toteuttajille uusi, ja tätä mahdollisuutta haluttiin kokeilla kyselyiden laadintaan. Otakantaa-sivustolle laadittiin yhteensä 15 eri kyselypatteristoa, jotka käsittelivät eri-ikäisten asukkaiden sosiaali- ja terveyspalveluita. Kyselypatteristojen pituudet vaihtelivat sote-henkilöstön tuomien pullonkaulakuvausten määrän mukaan: kysymykset muotoiltiin kyselyihin väittämiksi niiden mukaillessa työntekijöiden esille tuomia sote-palveluiden ongelmakohtia. Kysely oli avoinna vuoden 2014 loppuun saakka, ja vastauksia tuli yhteensä 331.

Kyselyä laatiessa huomattiin, että otakantaa.fi –sivusto on melko jäykkärakenteinen, eikä taivu moneen erilaiseen asetukseen. Se teki kyselyn laatimisesta hidasta, mutta myös vastaamisesta raskaampaa, kun itseään koskemattomien kysymysten yli ei voinut hypätä, vaan kaikki kyselypatteriston alla olevat kysymykset tuli lukea läpi. Kyselyn sulkeutuessa tulosten analysointi oli työläämpää kuin esimerkiksi webropol-ohjelmalla, jossa tuloksista saa erilaisia kohteja. Kyselyn laatimisen ja analysoinnin jäykkyys olivatkin sivuston huonoja puolia. Hyviä puolia olivat sen virallinen taustaorganisaatio ja hyvä asiakaspalvelu. Lisäksi sivusto oli ilmainen.

Avoimia yleisötilaisuuksia järjestettiin Asukkaiden marraskuussa yhteensä kuusi:

- 19.11. Lieksa, PKKY auditorio

- 20.11. Nurmes, Hyvärilä, Höljäkkä-kokoustila
- 25.11. Ilomantsi, Kalevalasali
- 26.11. Joensuu, Carelicum, auditorio
- 27.11. Kitee, valtuustosali
- 16.12. Rääkkylä

Yleisötilaisuudet olivat kestoltaan kaksi tuntia ja sijoittuivat ilta-aikaan. Kellonaika valittiin siten, että työssäkäyvät ehtivät myös paikalle. Paikkakunnat asukastilaisuuksien järjestämiseen pyrittiin valitsemaan ympäri maakuntaa siten, että mahdollisimman monella Pohjois-Karjalan asukkaalla olisi mahdollisuus päästä paikalle. Esimerkiksi Joensuun tilaisuus oli suunnattu ensisijaisesti Joensuun ja ympäryskuntien asukkaille, mutta esimerkiksi valtimolaiset olivat erittäin tervetulleita myös Joensuun tilaisuuteen. Avoimiin yleisötilaisuuksiin osallistui kaikkiaan noin 140 pohjoiskarjalaista, mutta osallistujamäärä vaihteli suuresti paikkakuntaakohtaisesti. Tähän vaikutti muun muassa yleisötilaisuuksien paikka ja paikkakunnan muut menot. Esimerkiksi Nurmeksen Hyvärilä osoittautui huonoksi paikaksi, joka näkyi heti osallistujamäärässä.

Tilaisuuksissa henkilökunnan laatimien pullonkaulakuvausten arvioinnin lisäksi tiedotettiin asukkaita Siun Sote –hankkeesta ja mahdollisen uudistuksen vaikutuksista asukkaiden arkeen. Tilaisuuksissa kerättiin arvioita pullonkaulakuvauksista galleriakävelyn tyyliin. Galleriakävelyssä pullonkaulakuvaukset oli ryhmitelty ikäryhmittäin ja aihealueittain samoin kuin verkkokyselyssä. Asukkailla oli mahdollisuus kirjoittaa liimalapuille mielipiteitään ja ajatuksiaan palveluista kahtia jaetuille pahveille, jossa toisella puolella kysyttiin, mikä palveluissa toimii, ja toisella puolella, mikä ei toimi. Mikäli asukas koki, ettei hänen ajatuksensa vastanneet seinällä olevia aihealueita, oli hänellä mahdollisuus kirjoittaa oma tarinansa nimettömänä ja jättää se palautelaatikkoon. Galleriakävelyn lisäksi tilaisuudessa järjestettiin avoin keskusteluosio, jossa kerättiin kehittämisehdotuksia ja ajatuksia tulevaisuuden osallistumisesta sote-palvelujen kehittämiseen.

Vaikka yleisötilaisuuksien järjestäminen on hyötyyn nähden vaivalloista ja vie paljon aikaa ja muita resursseja, ei kaikille avointa, kasvokkain tapahtuvaa asukkaiden kuulemisen tapaa voida

olla toteuttamatta kokonaan. Kasvokkain tapahtuvasta kohtaamisesta hyötyvät muun muassa ikääntyneet, jotka eivät käytä verkkopalveluja. Asukkaille on myös tärkeää, että heillä on mahdollisuus kohdata sote-henkilöstöä ja –päättäjiä tasavertaisina kumppaneina tuoden ajatuksiinsa ja kehittämissuhteita esille. Näin paljon resursseja vievää toimintaa voisi olla realistista järjestää noin kerran vuodessa: asukkaiden toiveen mukaan laajamittaista kuulemistä olisi hyvä tapahtua yhdestä kahteen kertaan vuodessa. Asukkaita saadaan paikalle tiedottamalla tilaisuuksista paikallislehdissä ja radiossa – ja pullakahveilla.

Saavuttaakseen asukkaat, jotka eivät osallistu yleisiin tilaisuuksiin eivätkä välttämättä muutoinkaan ole tottuneet palautteenantoon, yhtenä toimintamuotona Asukkaiden marraskuussa valittiin jalkautuminen erilaisiin matalan kynnyksen kohtaamispaikkoihin. Tämä varmisti erilaisen äänen kuulumisen sote-palveluiden nykytilan suhteen. Tässä apuna olivat maakunnan sote-järjestöt sekä Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijat. Jalkautumisen avulla pystyttiin saavuttamaan paremmin muun muassa nuoret, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat sekä pitkäaikaistyöttömät. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys kartoitti paikkoja, joihin voisi jalkautua.

Karelia-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat sopivat jalkautumispaikkansa itse, mutta näitä kohtaamispaikkoja voi jatkossakin hyödyntää. Sosionomiopiskelijat jalkautuivat seuraaviin paikkoihin:

- Joensuu
  - MLL perhekahvila
  - Perheentalo
  - Pääkirjasto
  - Kansalaistalo
  - Lähiötalo
  - Maahanmuuttajien mahdollisuus –tapahtuma
  - Joensuun Eläkeläiset ry:n syyskokous
  - Vesikon uimahalli





- Liekun ryhmä (Lietsu)
- Jokikadun työpaja (kuntouttava työtoiminta)
- Ortodoksisen seurakunnan työttömien ruokailu
- Kitee
  - MLL perhekahvila
  - Ev.lut. seurakunnan perhekerho
- Nurmes
  - Terveyskeskuksen päiväkeskus
  - S-marketin aula
  - Toimintakeskus
- Kontiolahti
  - Lehmon terveysasema
- Lieksa
  - Martat-tapahtuma
- Outokumpu
  - Palorannan hoitokoti
  - Vanhainkodin pitkäaikaisosasto



Jalkautuessa valittiin postikortti tiedonkeruun apuvälineeksi. Postikorttiin asukas pystyi kirjamaan palautteensa sote-palveluista nimettömänä. Taustatiedoiksi kysyttiin vastaajan ikää, sukupuolta ja paikkakuntaa. Jalkautuessa postikortti-menetelmä oli helposti omaksuttava tiedonkeruun muoto, vaikka sen käyttö osoittikin sen puutteet: jotkut asukkaat kertoivat mieluummin ajatuksiaan siten, että jalkautuja kirjoitti ajatukset ylös. Tällöin ajatukset olevat kirjoitettuna toisen käden tietona, eikä sitä voida pitää täysin luotettavana, ellei jalkautuja ole ker-tonut kirjoittamistaan seikoista asukkaalle ja varmistanut, että tiedot ovat oikein. Toisaalta myös siinä on ongelmansa, että asukkaat kirjoittavat itse ajatuksensa erilaisten käsialojen ja niiden tulkitsemisvaikeuksien vuoksi. Jalkautuminen on tärkeää, jotta saadaan myös hiljaisempien äänet kuuluviin. Jalkautuminen olisikin hyödyllistä kohdentaa sellaisiin paikkoihin, joissa

on mahdollista kohdata henkilöitä, joiden luottamus palvelurakenteeseen on horjunut, ja jotka kuormittavat paljon palveluita suhteessa ongelman suuruuteen.

Asukkaiden kohtaaminen vaatii sekä henkilöstö-, että materiaalisia resursseja. Asukkaiden marraskuun kokonaismenot olivat lopulta kaikkineen noin 6000 euroa (liite 1). Asukkaiden marraskuu osoitti, että verkko-osallisuudella ja kasvokkain tapahtuvalla kohtaamisella on molemmissa sekä hyvät, että huonot puolensa: verkossa tapahtuva vaikuttaminen jättää jotkut ulkopuolelle, ja verkkoviestinnän tulkitseminen on hankalaa. Kasvokkain tapahtuva kohtaaminen taas vaatii työntekijöiltä joustavuutta ja matkustusvalmiutta, ja yhteistyötä erilaisten tahojen kanssa. Yhteistyö muodostuikin yhdeksi olennaisimmaksi kulmakiveksi osallisuuden toteutumisen kannalta, jonka vuoksi siitä on erillinen lukunsa. Asukkaiden marraskuu on osoittautunut toimivaksi käytännöksi, jonka vuoksi se saa jatkoa huhtikuussa työmellä ”Asukkaiden huhtikuu”. Tällöin asukkaille viedään tieto Asukkaiden marraskuulta saadusta palautteesta ja kehittämistoimista, joihin palaute on johtanut. Samalla kysytään lisää asukkaiden ajatuksia osallistumisesta tulevaisuuden kehittämistoimintaan.

## 3.2 Keinoja asukasosallisuuteen

Vaikka Asukkaiden marraskuu osoittautui hyväksi ja toimivaksi konseptiksi toteuttaa asukasosallisuutta, ei se kuitenkaan tarkoita, ettei uusia keinoja tulisi kehittää lisää. Asukkaiden marraskuussa esimerkiksi lapsia ja nuoria kuultiin vähän, sillä heidän mielipiteitään on huomattavasti vaikeampaa kerätä kuin aikuisten; lapsilta ja nuorilta tulee kysyä asioista heidän ehdoiltaan, ja tämä tulee näkyä myös menetelmien valinnassa.

Suosituksien asukasosallisuuden toteutuksesta on muodostettu asukkaiden antaman palautteen kautta. Asukkaiden marraskuussa palautetta antoi yhteensä noin 490 pohjoiskarjalaista, ja he kommentoivat myös tulevaisuuden keinoja osallistua kehittämistoimintaan. Vastauksista 331 annettiin verkkokyselyn kautta, yleisötilaisuuksien osallistujamäärä oli noin 150 ja teema-haastatteluihin osallistui yhteensä yhdeksän asukasta. Yleisötilaisuuksien tarkkaa osallistuja-

määrää ei ole, sillä tilaisuuksissa tapahtui jonkin verran liikkumista.

Asukkaiden näkemyksen mukaan sekä verkko-osallisuutta että kasvokkain tapahtuvaa kehittämiskumppanuutta tulee edistää ja kehittää. Pääpaino asukkaiden antaman palautteen mukaan on erityisesti asukkaiden kuuleminen monipuolisin keinoin, eri kohderyhmät huomioon ottaen. Opinnäytetyön aineiston ja Asukkaiden marraskuun kokemuksen perusteella asukkaiden luottamus palvelujärjestelmään on horjunut: asukkaat kokevat niin sanottua osallisuusvajetta, sillä mahdollisuus osallisuuteen ja vaikuttamiseen on ollut pienimuotoista, eikä se ole ollut vaikuttavaa. Asukasosallisuuden kehittämisen tärkein yksittäinen keino onkin saada tätä horjunutta luottamusta kasvatettua. Asukkaiden muiden ajatusten pohjalta saadaan asukasosallisuuden kehittämisen ja toteuttamisen kolmen kärki: lapset, nuoret ja lapsiperheet, verkko-osallisuus sekä kehittäjäkumppanuus.

### 1) LAPSET, NUORET JA LAPSIPERHEET

- Lasten ja nuorten tavoittaminen
  - oppilaitosyhteistyö
  - koko maakunnan peitto (esim. 1 koulu/kunta tai kuntayhtymä)
  - palautteenkeruu jatkuvaksi käytännöksi: esim. joka vuosi kaikilta 1., 5. ja 8. luokan oppilailta
- Neulovayhteistyö
  - vaikuttava palautteenkeruu neuvolakäynnin yhteydessä
- Asiat lasten ja nuorten kielellä
  - ammattisanaston kitkeminen

## 2) VERKKO-OSALLISUUS

- Palautteenantomahdollisuus netin kautta
  - esim. PKSSK:n nettisivuilta
- Laajamittaisia kyselyitä 1-2 kertaa vuodessa
  - strukturoidut ja avoimet kysymykset
  - kevytrakenteinen, helppokäyttöinen
  - riittävä tiedostus eri kanaville hyvissä ajoin
- Tulosten julkistaminen ja hyödynnettävyyden informointi
- Sosiaalisen median hyödyntäminen kehittäjäkumppanuudessa
  - esim. Facebook-ryhmät?

## 3) KEHITTÄJÄKUMPPANUUS

- Asukasraadit
- Koko maakunnan peitto: kehittäjäryhmiä eri osiin maakuntaa
- Vuoropuhelua asukkaiden, sote-henkilöstön ja päättäjien välillä
- Sitoutuminen lyhyeksi aikaa kerrallaan
- Ryhmäyttämisen merkitys
- Huom. kumppanuus voi toteutua myös verkon välityksellä

### 3.3 Yhteistyö osallisuuden toteuttamisen voimavarana

Kuten aiemmin tekstissä on tullut ilmi, yhteistyö on yksi asukasosallisuuden toteuttamisen kulmakivi. Aiemmin yhteistyötä on tehty Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen ja Karelia-

ammattikorkeakoulun kanssa. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksellä on osallisuusosaamista, jota kannattaa tulevaisuudessakin hyödyntää. Sosiaaliturvayhdistyksen lisäksi myös muita kolmannen sektorin organisaatioita kannattaa lähestyä yhteistyön merkeissä, ja tätä yhteistyön toteuttamista Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys onkin toteuttanut kartoittaen maakunnan järjestökenttää ja lähettäen tietoa sote-uudistuksesta ja asukkaiden kuulemisesta sähköpostilistojen avulla. Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden avulla työntekijäresurseja saadaan lisättyä edullisesti, jonka vuoksi tämänkaltaista oppilaitosyhteistyötä kannattaa toteuttaa. Muita oppilaitoksia, joiden kanssa yhteistyötä voisi virittää, ovat yliopisto ja ammattioppilaitokset sekä peruskoulut (lasten ja nuorten äänen kuulumiseksi). Pohjois-Karjalassa sijaitsee myös erityisammattioppilaitos Luovi, jonka kanssa yhteistyön virittäminen voisi olla hyödyllistä keskusteltaessa muun muassa vammaispalveluista.

Mikäli myös lasten ja nuorten osallisuutta halutaan edistää, tulee yhteistyötä tehdä sellaisten tahojen kanssa, jotka kohtaavat lapsia ja nuoria (Kiilakoski, Gretscher, Nivala 2012, 24). Jos lapsilta halutaan kysyä mielipidettä suoraan, muun muassa peruskoulut ovat paikka, josta lasten ja nuorten ajatuksia voidaan helposti ja kattavasti kysyä, ja esimerkiksi kevytrakenteisen kyselylomakkeen täyttäminen ei vie oppitunnista paljoa aikaa. Koska koulut hyödyntävät nykyään paljon verkkoa opetuksessaan, voisi kyselyinkin mahdollisesti lähettää verkon kautta opettajille, ja lapset ja nuoret voisivat ehkä myös itse vastata kyselyyn sähköisesti. Näin säästettäisiin hanketyöntekijän aikaa, kun ei tarvitsisi mennä paikanpäälle. Tämä vaatii vain selkeän ohjeistuksen kyselyssä.

Yhteistyön käynnistäminen on haastavaa ja vie aluksi paljon aikaa, mutta onnistuessaan ja yhteistyön juurruttua osaksi toimintaa, tulee osallisuuden toteuttamisesta huomattavasti kevyempää kuin ilman yhteistyötä. Tästä kertoo jo Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen ja Karelia-ammattikorkeakoulun kanssa tehty yhteistyö: yksin sote-hankkeen työntekijöillä ei olisi ollut mahdollista toteuttaa yhtä laajamittaista asukkaiden kuulemistä. Tämänkaltaisen eri alojen yhteistyö vaatii kuitenkin yleistä asennemuutosta. On tultava pois ”omalta tontilta” ja katseltava ympärilleen: mitä muuta yhteisöstä löytyy? Osallisuus, eivätkä asukkaat, tunne organisaatorajoja. Kun myös osallisuutta toteutetaan yhteistyössä sekä sosiaali-, että terveyspalvelu-

jen kanssa kuten myös muiden tahojen (järjestöt, yksityiset palveluntuottajat, oppilaitokset), voidaan puhua intergration toteutuneen: asukas ei näe keinotekoisia raja-aitoja eri palvelujen välillä, jota ei myöskään tulisi hänelle erikseen näyttää.

## 4 ASUKASOSALLISUUDEN ARVIOINTI

Onnistuakseen asukasosallisuutta tulee myös arvioida. Arvioinnin tavoitteena on löytää toimivat käytännöt asukkaiden kuulemiseen ja kehittää osallistumismuotoja sekä sote-henkilöstön, että asukkaiden näkökulmasta paremmiksi ja toimivammiksi. Arvioinnin avulla voidaan myös osoittaa osallisuuden vaikutuksia sote-palveluihin, ja sen tulisi olla alusta saakka osa asukasosallisuuden toteuttamista. (Aalto-Kallio, Saikkonen, Koskinen-Ollonqvist 2009, 9.) Arvioinnin avulla osallisuutta voidaan toteuttaa paremmin ja asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. Arvioinnin avulla työntekijät voivat myös oppia tehdystä työstä; sen vuoksi asukasosallisuuden arviointisuunnitelmassa on otettu huomioon toiminnan arvioinnin lisäksi myös itsearviointi työhyvinvoinnin näkökulmasta. Jotta arviointia voidaan pitää luotettavana, palautetta tehdystä työstä on hyödyllistä kysyä työntekijöiden lisäksi myös asukkailta.

Jotta arviointi voi onnistua, on ensin määriteltävä, miksi ja ketä varten arviota tehdään. Syyt voivat vaihdella asukasosallisuuden toteuttamisen eri vaiheissa, jonka vuoksi arviointisuunnitelmaa tulee päivittää aika-ajoin. Arviointisuunnitelmaan tulee kirjata myös arvioinnin tavoitteet ja resurssit. (Rajahonka, 7.) Kun arvioidaan asukasosallisuuden vaikuttavuutta, tulee arvioinnissa kiinnittää huomiota siihen, kenelle vaikutuksia osallisuuden edistämisestä syntyy, miten se voidaan havaita, ja kuinka tavoitteet osallisuuden edistämisen vaikuttavuudesta voidaan saavuttaa (mt., 8). Jotta asukasosallisuutta voidaan arvioida, tulee lähtötilanne olla selvillä. Tähän on tueksi opinnäytetyö aiheesta, joka kertoo asukkaiden ajatuksia osallisuudesta ja osallistumisesta: päällimmäisenä ajatuksena asukkailla on ollut hämmennys osallistumismahdollisuudesta. Ensimmäisenä tulisi siis tämä hämmennys muuttaa luottamukseksi, että asukkaat tietävät voivansa jatkossa olla sote-palveluiden kehittämistyössä aktiivisemmassa roolissa.



Hyvä arviointisuunnitelma on lyhyt ja ytimekäs. Arviointisuunnitelmaa laatiessa kannattaa huomio kiinnittää seuraaviin kysymyksiin, ja pyrkiä löytämään vastaus niistä jokaiseen:

- MIKSI arvioidaan?
- KENELLE arviointi tehdään?
- MITÄ arvioidaan?
- MILLOIN on tarkoitus arvioida?
- MITÄ TIETOA arvioinnin tueksi tarvitaan?
- KUKA arvioi?
- MITÄ RESURSSEJA arviointia varten tarvitaan?
- MITEN arvioinnista saatua tietoa hyödynnetään?

(RAY, 6-9; Aalto-Kallio, Mervi; Saikkonen, Paula & Koskinen-Ollonqvist Paula 2009, 45–55.)

Yllä olevat kysymykset auttavat pääsemään arvioinnissa alkuun, ja pitävät suunnitelman napakkana. Näiden lisäksi tulee huomioon ottaa myös muita asioita, ja näistä on tarkemmin arviointisuunnitelmapohjassa (liite 2).

## 4.1 Toiminnan arviointi

Kun arvioidaan asukasosallisuutta toimintana, tulee ottaa huomioon kaksi näkökulmaa:

- 1) osallistavien menetelmien arviointi ja
- 2) osallistavien menetelmien vaikuttavuuden arviointi.

Käytettyjä menetelmiä arvioidessa kannattaa kiinnittää huomiota seuraaviin asioihin:

- Kuka menetelmää arvioi?
  - Asukkaat vai työntekijät?

- Kuinka hyvin menetelmän valinta onnistui kohderyhmä huomioon ottaen?
  - Mikä menetelmässä oli hyvää, mikä huonoa (onnistumisen kannalta)?
  - Kuinka hyvin kohderyhmä ymmärsi menetelmän tarkoituksen ja tavoitteen?
- Miten menetelmää tulisi kehittää, jotta se palvelisi paremmin tarkoitusta?
- Kuinka paljon perehtyneisyyttä menetelmä vaatii?
- Kuinka paljon resursseja menetelmä vaatii?
  - Kuinka usein menetelmää voi käyttää osallisuuden lisäämiseksi?

Arviointiin on hyvä laatia oma arviointilomakkeensa, johon voi vastata joko numeerisesti esimerkiksi asteikolla 1-5 (jossa numero 1 kuvaa huonointa mahdollista ja numero 5 parasta). Esimerkiksi asukkailta palautetta kerättäessä numeerinen kyselylomake voi olla helpompi ja nopeasti analysoitavissa, jos sitä käytetään työntekijöiden arvioinnin tukena. Työntekijät hyötyvät kuitenkin enemmän laadullisesta arvioinnista, jota kannattaakin työntekijöiden kesken suosia. Laadullisen arvioinnin analyysissa nousee kuitenkin esiin samat haasteet kuin laadullisessa analyysissa yleensäkin mm. tulosten moniulotteisen tulkinnan vuoksi (Eskola & Suoranta 2005, 137).

## 4.2 Itsearviointi

Itsearviointi on väline tehdyn työn kehittämiseen ja suunnitteluun. Itsearvioinnin tarkoituksena ei ole etsiä syyllistä tai arvostella tehtyä työtä, vaan löytää toiminnan kehittämiskohteet ja hyvät käytännöt. Arvioinnin avulla voidaan palauttaa työntekijöiden mieleen, miksi työtä ylipäänsä tehdään. Tämä auttaa pitämään yllä työn mielekkyyttä. (RAY, 3.) Itsearviointi eroaa muusta toiminnan arvioinnista siten, että muussa arvioinnissa käytetään yleensä ulkopuolisia arvioitsijoita, kuten asukkaita tai yhteistyökumppaneita. On suositeltavaa toteuttaa molempia arviointitapoja, jotta arvioinnista saadaan luotettava: jos itsearviointi ja muiden tekemä arvio toiminnasta poikkeaa toisistaan, kertoo se jotain toiminnan tilasta tai kyvystä arvioida objektiivisesti omaa toimintaa.



Itsearvioinnissa voidaan apuna käyttää myös yllä esiteltyjä arviointikysymyksiä, mutta erityisesti työhyvinvoinnin kannalta kannattaa paneutua myös seuraaviin asioihin:

- Vahvuudet ja heikkoudet
  - Mikä omassa toiminnassani edistää tai estää osallisuutta?
- Kehittämisideat
  - Kuinka omaa toimintaa voidaan parantaa? (esim. puheen selkeyttäminen ja johdonmukaistaminen)
- Mikä osallisuustyöstä tekee mielekäästä?
- Miksi jotkin asiat asukasosallisuuden kehittämisessä tuntuu vaikealta/ tympeältä?
  - Miten saisin muutettua ongelmat ja tympeät asiat kiinnostaviksi ja innostaviksi?

## 5 LOPUKSI

Tuotoksen nimi, ”Asun – siis osallistun!” syntyi Descartesin inspiroimana ja lisäksi ajatuksesta, että tulevaisuudessa asukasosallisuutta voitaisiin pitää itseisarvona. Tällä hetkellä osallisuutta sote-palveluihin kokee vain harva asukas, ja vaikuttamaan pystyy pääosin vain omaan hoitoprosessiinsa. Tämänhetkinen tilanne vaikuttaa negatiivisesti ihmisten asenteisiin ja ajatuksiin julkisista sosiaali- ja terveyspalveluista – ja negatiivinen mieliala tarttuu asukkaista työntekijöihin ja työyhteisöön.

Koska asukasosallisuutta täytyy kehittää lähes alkutekijöistä, saatetaan se nähdä ylimääräisenä kustannuseränä, joka vaatii rahan lisäksi myös ylimääräisiä työntekijäresursseja.



Voi olla pelko, että asukasosallisuuden toteuttaminen tulee kohtuuttoman kalliiksi hyötyihin nähden. Tämän vuoksi tavoiteltavat hyödyt on hyvä kerrata ja pitää mielessään: asukasosallisuudella ei ole tarkoitus hakea suoranaisia säästöjä, vaan kehittää palveluja asukaslähtöisemmiksi ja siten ”järkeistää” palveluja. Usein asukkaat osaavat kertoa, mitkä asiat palveluissa on pielessä. Näitä asioita parantamalla saadaan säästöjä, sillä niin sanottu ”hukkatyö” vähenee, ja voidaan keskittyä olennaiseen.

Osallisuutta voidaan tarkastella hyvinvoinnin, oikeuksien ja vallan näkökulmasta niiden ollessa kuitenkin sidoksissa toisiinsa: osallisuuden toteutuminen poistaa osattomuutta sen ollessa tärkeä väline köyhyyden ja syrjäytymisen torjunnassa. Osallisuus on kansalaisen perusoikeus, ja osallisuuden lisääntyessä myös valta lisääntyy. Osallisuus luo vaikuttamismahdollisuuksia, ja vaikuttamismahdollisuuksien voidaan ajatella lisäävän sekä yksilön, että yhteisön hyvinvointia. (Vehviläinen 2006, 76.) Tällöin osallisuuteen liittyy läheisesti myös demokratian käsite. Koska demokratia ei toteudu niin kuin pitäisi, kansalaisten luottamus erilaisiin järjestelmiin on yhä vaikeampi saavuttaa. Asukkaiden kiinnostuksen puute osallistumista kohtaan sekä luottamuspula luovat kuitenkin paineita nostaa edustuksellisen demokratian rinnalle myös osallistuvaa demokratiaa (Sutela 2002, 25).

Ihmiset ovat Asukkaiden marraskuun tuoman kokemuksen mukaan kiinnostuneita vaikuttamisesta, ja he haluavat olla tiiviimpi ja merkittävämpi osa sote-palveluja. Asukkaat ovat kyllästyneitä pyörittämään palvelujärjestelmää olemalla silti täysin osattomia kehittämistyössä. Edustuksellinen päätöksenteko ei enää riitä, vaan tarvitaan myös suoraa ja osallistuvaa vaikuttamista. Toivon, että tämän suhteen Pohjois-Karjala on edistyksellinen, ja ottaa asukkaat innolla mukaan sote-palveluidensa kehittämiseen. Tämä vaatii kuitenkin asennemuutosta: asukasosallisuus tulee nähdä mahdollisuutena ja erilaisten mahdollisuuksien ilmiäntajana sen sijaan, että se nähtäisiin välttämättömänä pahana.

## LÄHTEET

Aaltio, Elina 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.

Aalto-Kallio, Mervi; Saikkonen, Paula & Koskinen-Ollonqvist Paula 2009. Arvioinnin kartalla. Matka teoriasta käytäntöön. Pori: Terveyden edistämisen keskus. Viitattu 11.2.2015. [http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arvioinnin\\_kartalla.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/arvioinnin_kartalla.pdf)

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

Hyyppä, Markku 2004. Edistääkö Talkoohenki terveyttä? Sosiaalisen pääoman vaikutus terveyteen. Duodecim: 120, 2315–2320. Viitattu 12.1.2015. <http://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo94544.pdf>

Kiilakoski, Tomi; Gretschel, Anu & Nivala, Elina 2012. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: nuorisotutkimusverkosto, 24.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 2014. Lakiesitys. Viitattu 10.2.2015. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=12312181&name=DLFE-32724.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=12312181&name=DLFE-32724.pdf)

Rajahonka, Mervi. Vuorovaikutuksessa vaikuttamiseen. Hyvinvointipalvelujen vaikuttavuus. Caseja ja keinoja. Kolmas lähde. Viitattu 17.2.2015. <https://www.innokyla.fi/documents/859508/99cd497a-e7bc-4c11-bbac-c69200f1caa7>

RAY. Vaikuttavaa! Järjestötyön tulokset näkyviin. Itsearviointi toiminnan kehittämisen välineenä. Viitattu 16.2.2015 [https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi\\_mediabank/Itsearviointiopas.pdf](https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Itsearviointiopas.pdf)

Sutela, Marja 2002. Suoraa ja edustuksellista demokratiaa. Teoksessa Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kun-talaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Si-sääsianministeriö & Suomen kuntaliitto, 25.

Tritter, Jonathan 2009. Vallankumous vai hidas muutos. Miten ymmärtää kansalaisten ja potilaiden osallistumista? Teoksessa Koivusalo, Meri; Ollila, Eeva & Alanko, Anna (toim.) Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa. Helsinki: Gaudeamus, 212–213.

Vehviläinen, Jukka 2006. Nuorten osallisuushankkeen hyvät käytännöt. Helsinki: Opetushallitus.

## LIITTEET

Liite 1: Asukkaiden Marraskuun budjetti

## TUOTOT

RAHOITUSLÄHTEET	Lisätietoja	Toteutunut
PKSSK, Siun Sote	10 % hankkeen rahasta*	12,3 % hankkeen rahasta*
Yhteensä		6 147,37

## KULUT

HENKILÖSTÖKULUT:	Lisätietoja	Toteutunut
Palkat	PKSSK 3x4h/pvä	Palkkakulut eivät kuulu tämän projektin rahoitukseen
	PK-Sotu 4x4h/pvä	
<b>Yhteensä</b>		<b>0</b>
TOIMISTOKULUT	Lisätietoja	
Vuokrat	Ei lisäkustannuksia	
Kopiointi		
Viestintä		

<b>Yhteensä</b>		<b>0</b>
-----------------	--	----------

TOIMINTAKULUT	Lisätietoja	Toteutunut
Materiaali	paperit, kynät, julisteet, esitteet, portikortit...	1103,91
Markkinointi	mainos, 2x125pmm, 9 ilmoitusta (Karjalainen, Karjalan Heili, Koti-Karjala, Kotiseutu-uutiset, Lieksan lehti, Outokummun Seutu, Pogostan sanomat, Vaarojen Sanomat, Ylä-Karjala)	4 160
Matkat	Jns – Lieksa – Jns	82,56
	Jns – Nurmes – Jns	109,22
	Jns – Ilomantsi – Jns	61,06
	Jns – Kitee - Jns	57,62
Tilavuokra	Hyvärilä	60 (sis. kahvit)
Tarjoilu	kahvi ja kahvileipä 5x60	3x30+100, 513€
Yhteensä		6 147,37
<b>YHTEENSÄ KAIKKI</b>		<b>6 147,37</b>

\* Siun Sote –valmisteluhankkeen kokonaisrahoitus on 50 000 euroa, jota Sosiaali- ja terveysministeriö rahoittaa 10 000 euron verran. Asukasosallisuuden kehittämiseen budjetoitiin tästä kokonaisrahoituksesta 10 % eli 5 000 euroa. Budjetti ylittyi noin kahdella prosenttiyksiköllä.

## Liite 2: Arviointisuunnitelmapohja

Arviointisuunnitelmaa laadittaessa tulee suunnitelmassa olla kerrottuna seuraavat asiat:

1. Arvioinnin kohde ja tarkoitus
2. Arviointikysymykset – mitä ja miten arvioidaan?
  - a. menetelmien vaikutusten arviointi
  - b. kohderyhmän osallisuuden arviointi
  - c. osaamisen kasvun arviointi
  - d. menetelmien hyödynnettävyyden arviointi
3. Arvioinnin vaiheet
  - a. lähtötila
  - b. väliarviointit
  - c. loppuarviointi
4. Arvioinnin resurssit, aikataulutus ja raportointi

Suunnitelma kannattaa laatia huolella, sillä vain suunniteltu arviointi tuottaa haluttua tulosta. On tärkeää, että jokainen työntekijä tietää, mihin toiminnalla pyritään.

Lähde: RAY. Vaikuttavaa! Järjestötyön tulokset näkyviin. Itsearviointi toiminnan kehittämisen välineenä. Viitattu 4.3.2015

[https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi\\_mediabank/Itsearviointiopas.pdf](https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Itsearviointiopas.pdf)