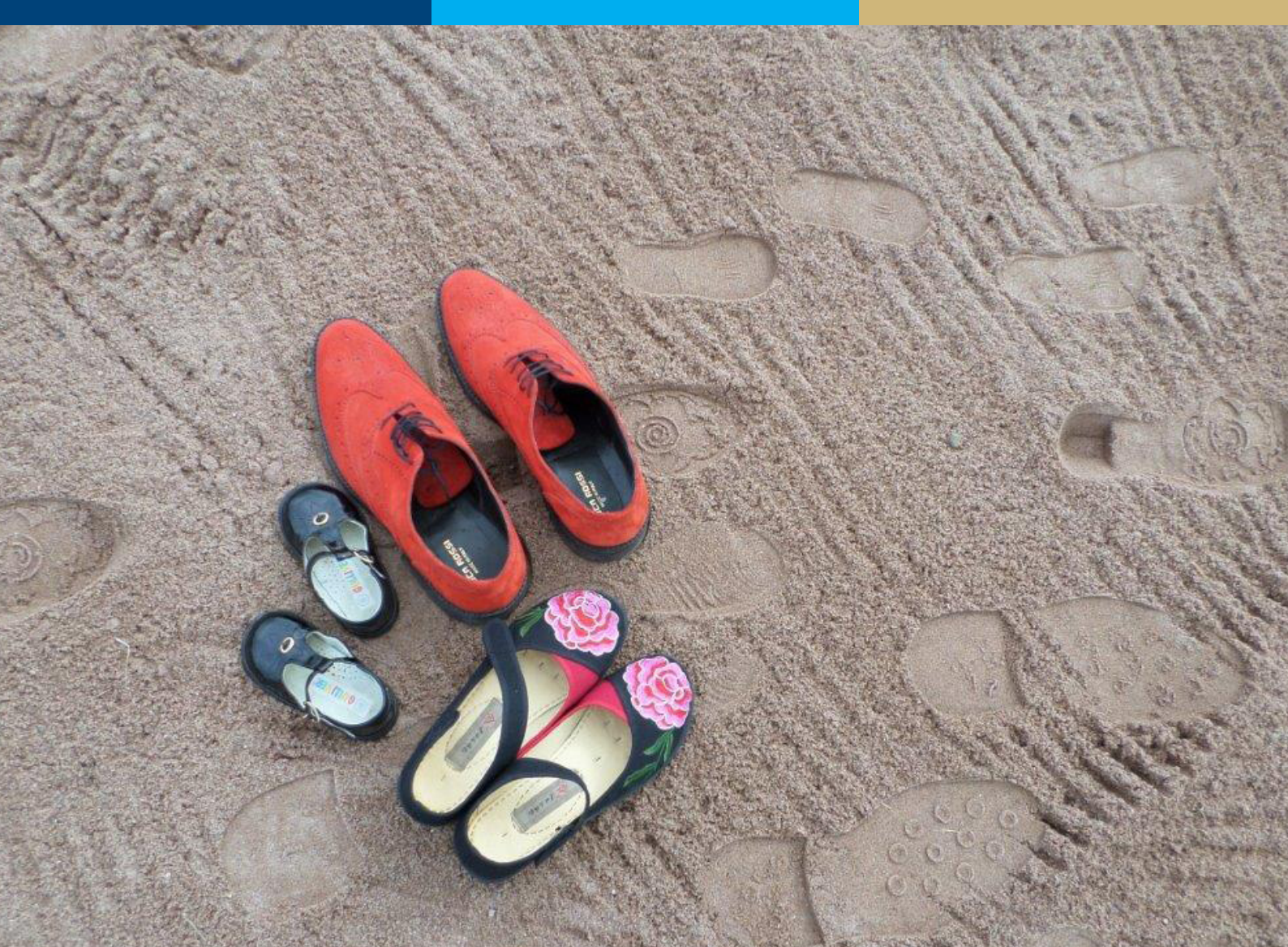




LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU



Hanna Tuohimaa & Mirikka Pirilä (toim.)

ASKELEITA HYVINVOINTIPOLULLA

Laurea Julkaisut | Laurea Publications | 31

Hanna Tuohimaa & Mirkka Pirilä (toim.)

ASKELEITA
HYVINVOINTIPOLULLA

Copyright © tekijät ja Laurea-ammattikorkeakoulu 2014

Kannen kuva: Tarja Meristö

ISSN 2242-5225

ISBN 978-951-799-362-3

Sisällysluettelo

1. Johdanto <i>Tuohimaa</i>	10
2. Palvelusetelillä kustannussäästöjä? <i>Ylikoski</i>	13
3. Takuulla tulevaisuuteen - ajatuksia nuorten tulevaisuudesta <i>Meristö</i>	22
4. Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkoston toiminta osana Laurean Pumppu- osahanketta <i>Tuohimaa</i>	29
5. Hyvinvointialan koulutustarjonta Länsi-Uudellamaalla – Nykytilanteen kartoitus ja muutostarpeen ennakointi <i>Ahola</i>	40



Esipuhe

Pumppu-hankkeen Laurean osahankkeessa Länsi-Uudellamaalla on tehty saumatonta monitoimijaista yhteistyötä kansalaisten hyvinvoinnin parantamiseksi ja terveyden edistämiseksi ennakoivalla otteella. Hankkeessa on kehitetty hyvinvointipalveluita erilaisille kohderyhmille, mutta tutkittu myös Länsi-Uudenmaan aluetta toimintaympäristönä yhteistyössä alueen toimijoiden kanssa. Yhteistyö on toteutunut 4Y-periaatteella. Mukana ovat olleet toimijat yhteiskunnan eri sektoreilta, hyvinvointialan yrityksistä ja alueen yhdistyksistä ml. yksittäiset kansalaiset.

Ennakointi on tärkeä elementti kehitettäessä tulevaisuuden hyvinvointipalveluita. Tulevaisuutta koskevaa tietoa tarvitaan kuvaamaan tulevaisuuden yhteiskuntaa ja siellä vallitsevia olosuhteita. On ennakoitava toimintaympäristön muutoksia ja arvioitava eri toimijoiden rooleja osana hyvinvointipalveluiden arvoverkostoa.

Hankkeen toimintaympäristöosiossa on tutkittu kuntien palvelustrategioita ja kartoitettu mahdollisuuksia palvelusetelien käyttöön, mutta myös hyvinvointiyrittäjien

verkottumista, yhteistyömalleja ja yhteiskunnallista yrittäjyyttä. Sähköisten palvelumallien kehittämiseksi on selvitetty myös kansalaisten asenteita sähköisiin palveluihin. Osana hanketta alueella on järjestetty säännöllisesti myös Hyvinvointifoorumitoimintaa yhteistyössä Novago Yrityskehitys Oy:n kanssa sekä luotu alueen hyvinvointitoimijoille yhteiset verkkosivut.

Jatkuva yhteydenpito alueen päättäjiin on varmistanut sekä ajankohtaisen tiedon saannin alueelta että myös tiedon nopean siirtymisen hankkeesta päättäjille. Näin hankkeessa on pystytty vaikuttamaan omalta osaltaan niihin olosuhteisiin, joissa hyvinvointipalveluita kehitetään ja tulevaisuutta muokkaavia päätöksiä tehdään. Lämmin kiitos kaikille hankkeessa mukana olleille toimijoille ja tahoille, jotka ovat innovoineet, innostuneet ja innostaneet kohti parempaa tulevaisuutta ja hyvinvoivaa Länsi-Uuttamaata.

Tarja Meristö

Tiivistelmä

Pumppu-hanke oli ylimaakunnallinen Euroopan aluekehitysrahaston rahoittama hanke, joka kehitti monitoimijaisia, kansalaislähtöisiä hyvinvointipalveluita neljässä maakunnassa Etelä-Suomessa vuosina 2011–2014. Laurea-ammattikorkeakoulun osahankkeessa Länsi-Uudellamaalla tavoitteena oli määritellä eri kohderyhmien palvelupolkuja ja kehittää poluilla etenemistä tukemaan palveluita erityisesti terveyden edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn huomioiden kaikkien alueen palveluntarjoajien toiminta ja edistäen toimijoiden välistä yhteistyötä. Yhtenä osana hankkeessa oli Länsi-Uudenmaan tutkiminen toimintaympäristönä.

Tähän raporttiin on koottu neljä toimintaympäristöosioon liittyvää artikkelia, jotka muodostavat kukin osaltaan pienen askeleen kohti tavoitetilaa, hyvinvoivaa Länsi-Uuttamaata.

Luvussa 2 yliopettaja Teemu Ylikoski tarkastelee palvelusetelin käyttöä sekä käytön hyötyjä ja haittoja. Artikkeliki käsittelee uuteen julkishallintoajatteluun liittyvää kilpailun lisäämisen ja markkinoiden tehokkuuden diskurssia palvelusetelin taustaoletuksena. Ylikoski kuitenkin toteaa, että käytössä keskustelussa korostetaan oletettuja tulevaisuuden hyötyjä mutta tuodaan vain vähän esiin palvelusetelikoelujen konkreettisia tuloksia ja uudistuksen kitkatekijöitä.

Luvussa 3 yliopettaja Tarja Meristö kuvaa nuorten polkuja kohti mielekästä tulevaisuutta erityisesti silloin, kun elämässä on haasteita ja erityistä tarvetta tuelle. Meristö tarkastelee erityisesti nuoren polun pullonkauloja ja keinoja parantaa monitoimijaisen polun saumattomuutta, toimijoiden välistä yhteistyötä ja ennaltaehkäisevää otetta niin, että nuori voi tavoitella unelmiaan.

Luvussa 4 hankeasiantuntija Hanna Tuohimaa kuvaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkoston toimintaa osana Pumppu-hanketta. Kappaleessa käsitellään erityisesti seitsemää Hyvinvointifoorumia ja foorumeiden yhteisen työskentelyn antia. Lisäksi kappaleessa esitellään hyvinvointiverkoston muuta toimintaa sekä verkostolle laadittuja nettisivuja.

Luvussa 5 harjoittelija Antti Ahola esittelee osahankkeen puitteissa tehtyä kartoitusta alueen koulutustarjonnasta sekä tämänhetkisiä ja tulevia koulutus- ja osaamistarpeita. Hyvinvointialan merkityksen kasvaessa yhteiskunnassa on tärkeää, että riittävän monipuolista koulutusta on kattavasti saatavilla ja että koulutuksen suuntaaminen onnistuu ketterästi osaamistarpeiden muuttuessa. Ahola on hyödyntänyt tarkastelussa Ansoffin matriisia, joka jaottelee nykyisen ja tulevan kysynnän ja tarjonnan nelikenttään.

Abstract

Pumppu project was a cross regional project funded by the European Regional Fund from 2011 to 2014. Pumppu operated in four regions in southern Finland to develop multiactor services in a citizen centric manner. In the subproject of Laurea University of Applied Sciences in the western Uusimaa region, the goal was to define service paths to different user groups and pilot new services to support proceeding on the path. The focus was on health promotive services enhancing inclusion in society and on taking advantage of the resources of different actors in the region through collaboration. One part of the subproject was to investigate the western Uusimaa region as an operational environment.

This report brings together four articles related to the western Uusimaa operational environment. They all form a small step towards the goal of the subproject, a western Uusimaa region with an improved wellbeing.

In Chapter two, principal lecturer Teemu Ylikoski writes about the use and benefits and problems of the service voucher. He presents the New Public Management discourse with the focus on enhancing competition and market efficiency as the basis of the service voucher discussions. He also notices that in the ongoing debate over the service voucher, the future benefits are emphasized with little mention of the results and problems of present day service voucher experiments.

In Chapter three principal lecturer Tarja Meristö describes paths for a meaningful future for the youth especially when there are challenges in the everyday and need for support. Meristö examines the bottlenecks in the paths and ways of improving their seamlessness, enhancing collaboration between different actors and utilizing the proactive stance to enable the pursuit of personal goals in a youth's life.

In Chapter four, project specialist Hanna Tuohimaa presents the activities of the wellbeing network as part of the Pumppu project in the region. Tuohimaa describes seven Wellbeing forums and the results of workshops that have been a part of the forums. She also presents other activities of the wellbeing network as well as the web pages that have been constructed for the network during the project.

In Chapter five, trainee Antti Ahola presents the mapping of local education offerings and current and future needs for skills and knowhow in the wellbeing sector. As the wellbeing sector is growing, it is important to have suitable education opportunities available. It is also important to be able to flexibly tailor the education offerings when the needs for skills and knowhow change. Ahola implements the matrix by Ansoff to define present and future supply and demand.

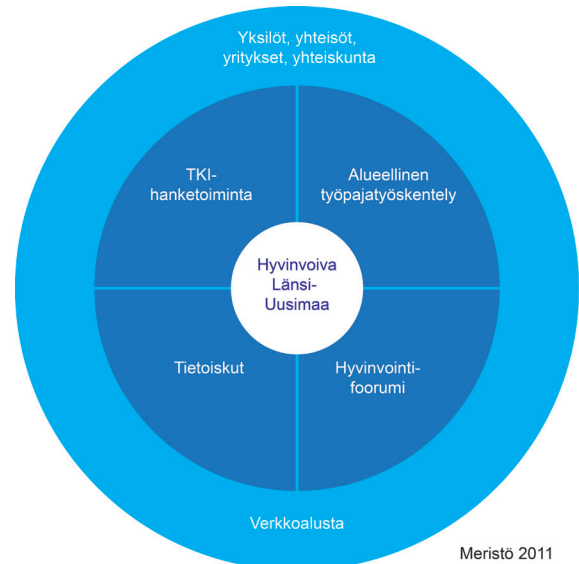
Hanna Tuohimaa

1. JOHDANTO

H yvinvoiva Länsi-Uusimaa oli visiona, kun Laurea-ammattikorkeakoulu lähti mukaan ylimaakunnalliseen Pumppu-hankkeeseen keväällä 2011. Pumppu-hankkeen tavoitteena oli edistää monitoimijuutta, eli julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä hyvinvointipalveluiden tuottamisessa kuitenkin niin, että kehittämisen keskiössä on aina kansalainen. Länsi-Uudella maalla kohderyhminä olivat erityisesti sydän- ja diabetespotilaat, syrjäytymisuhan alaiset työttömät ja nuoret sekä vammaisten lasten ja nuorten perheet. Jotta pystyttäisiin parhaalla mahdollisella tavalla vastaamaan näiden palveluiden käyttäjäryhmien tarpeisiin ja toiveisiin, tarvittiin kuitenkin tietoa myös Länsi-Uudestamaasta yleisesti, toimintaympäristönä.

Laurean Pumppu-osahankkeen toimintaympäristöosiossa kartoitettiin Länsi-Uuttamaata eri toimijoiden ja erilaisten palveluiden järjestämistapojen näkökulmasta. Osion puitteissa pyrittiin myös edistämään alueen toimijoiden välistä yhteistyötä, jotta hyvinvointipalveluita pystyttäisiin entistä paremmin tuottamaan yhdessä, saumattomasti. Lähtökohdan hanketyöskentelylle muodosti kuvassa 1 kuvattu toimintamalli.

Toiminnan lähtökohtana on alueen yksilöistä, yhteisöistä, yrityksistä ja yhteiskunnan toimijoista ”4Y:n periaatteella” muodostuva Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkosto, jolle myös rakennettiin yhteinen verkkoalusta yhteistyössä Tietotaitotalkoot-hankkeen kanssa keväällä 2012. Hyvinvointiverkosto on kaikille avoin toimintamuoto, jota Laurea-ammattikorkeakoulu koordinoi osana Koheesio- ja kilpailukykyohjelmaa (KOKO-ohjelmaa) vuosina 2011-2013. Verkoston toimintaa päätettiin jatkaa myös KOKO-ohjelman päättymisen jälkeen.



Kuva 1. Hyvinvoiva Länsi-Uusimaa: toimintamalli (Tuohimaa ym. 2014)

Hyvinvoivaa Länsi-Uuttamaata tavoitellaan hanketoiminnan kautta, josta Pumppu-hanke on yksi esimerkki. Konkreettisesti Hyvinvointiverkoston toiminnan rungon muodostavat kaksi kerta vuodessa järjestettävä Hyvinvointifoorumitoiminta sekä erilaiset tietoiskut ja työpajat. Hyvinvointifoorumeissa alueen toimijat kokoontuvat tietyn teeman ympärille sekä kuulemaan alustuksia aiheista että keskustelemaan ohjatusti pienryhmätöiden muodossa. Samalla tilaisuudet mahdollistavat vapaamuotoisen verkostoitumisen. Hyvinvointifoorumeiden teemoina ovat olleet mm. tulevaisuuden hyvinvointipalvelut, saumattomuus, vapaaehtoistyön rooli sekä palvelustrategiat ja palvelusetelit.

Tapahtumien järjestämisessä ovat keskeisessä roolissa Laurean opiskelijat. Learning by Developing -toimintatavan mukaisesti opiskelijat suorittavat opintojaan osallistuen hankkeiden toteutukseen sekä toteuttaen työelämälähtöisiä kehittämistehtäviä. Tietoiskuissa opiskelijat esittelevät erilaisissa ympäristöissä, esimerkiksi alueen palvelutaloissa, hankkeen mukaisista teemoista ja yhteistyökumppanien toiveiden mukaisesti toteutettuja tietopaketteja esimerkiksi sydämen vajaatoiminnasta, tupakoinnista tai uusimmista ravintosuosituksista. Perinteisten tietoiskujen lisäksi on järjestetty myös simulaatiopäiviä, joissa alueen toimijat harjoittelevat yhteistyötä esimerkkitapausten avulla. Myös työpajojen järjestämisessä opiskelijat voivat olla mukana. Työpajat pureutuvat tiettyyn kehittämiskohteeseen, esimerkiksi Pumppu-hankkeessa tietyn hyvinvointipolun kohdan ongelma-kohtien kehittämiseksi.

Hanketoiminnan kautta hyvinvoivaa Länsi-Uuttamaata tavoitellaan sekä alueen asukkaiden hyvinvoinnin näkökulmasta että alueen toimijoiden ja rakenteiden näkökulmasta, jotta Länsi-Uudellamaalla olisi hyvä elää ja toimia. Pumppu-hankkeen puitteissa fokuksessa olivat terveyttä edistävät ja syrjäytymistä ehkäisevät palvelut mainituille kolmelle kohderyhmälle sekä yleisesti alueen asukkaille. Toimintaympäristön, ts. alueen toimijoiden ja rakenteiden näkökulmasta fokuksessa oli alueen hyvinvoinnin toimijoiden välisen yhteistyön edistäminen sekä palveluiden tuottamistapojen tarkastelu. Hankkeen aikana järjestettiin kymmeniä tilaisuuksia, tietoiskuja, seminaareja ja työpajoja, jotka osaltaan mahdollistivat alueen hyvinvointitoimijoiden verkostoitumisen ja yhteisen tekemisen.

Hanke on saatettu päätökseensä keväällä 2014. Laurean osahankkeen tuloksia on esitelty jo aiemmin lukuisissa raporteissa (Tuohimaa, Rajalahti & Meristö 2012; Tuohimaa, Meristö & Pirilä (toim.) 2013; Ylikoski (toim.) 2013; Ranta, Tuohimaa & Pirilä (toim.) 2014; Tuohimaa & Pirilä (toim.) 2014). Näistä erityisesti Teemu Ylikosken toimittama raportti ”Vastahakoista verkostointia ja tiivistä yhteistyötä - Länsi-Uudenmaan hyvinvointialan verkostoitumisen käytäntöjä, haasteita ja kehittämissideoita” (2013) käsittelee Länsi-Uudenmaan toimintaympäristöä. Raportissa tarkastellaan alueen hyvinvoinnin toimijoiden yhteistyötä ja verkostoitumista hyvinvointitoimialalla mm. terveys- ja sosiaalialalla, koulutus- ja liikuntapalveluita tarjoavien toimijoiden parissa. Raportin kirjoittajina toimivat ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavat opiskelijat.

Toimintaympäristöosion teemoista on julkaistu myös useita opinnäytetöitä. LbD-toimintatavan mukaisesti Laurean opiskelijat ovat olleet tiiviisti mukana Pumppu-hankkeen toteutuksessa. Opinnäytetöinä on muun muassa toteutettu kysely alueen hyvinvointiyrittäjille yhteistyömuotojen

kartoittamiseksi (Saario 2012) sekä alueen asukkaille liittyen asenteisiin sähköistä asiointia kohtaan (Hauhia 2014). Alueen hyvinvointiyrittäjiltä on selvitetty näiden tuen tarpeita toiminnan alkuvaiheessa (Kuparinen & Suomi 2012). Lisäksi on tutkittu alueen palvelustrategioita (Sivula 2012) ja palveluseteliä (Honkanen 2013). Hankkeen päättyessä on vielä kesken useampia opinnäytetöitä muun muassa liittyen alueen järjestöjen tuottamiin palveluihin sekä järjestötoimijoiden hyvinvointiin ja palveluiden tuotteistamiseen mahdollisuuksiin.

Tähän raporttiin on koottu artikkeleita, jotka tarkastelevat Länsi-Uuttamaata toimintaympäristönä eri näkökulmista.

Luvussa 2 yliopettaja Teemu Ylikoski tarkastelee palvelusetelin käyttöä ja käytön hyötyjä ja haittoja. Artikkeliki käsittelee uuteen julkishallintoajatteluun liittyvää kilpailun lisäämistä ja markkinoiden tehokkuuden diskurssia palvelusetelin taustaoletuksena. Ylikoski kuitenkin toteaa, että käytössä keskustelussa korostetaan oletettuja tulevaisuuden hyötyjä mutta tuodaan vain vähän esiin palvelusetelikoelujen konkreettisia tuloksia ja uudistuksen kitkatekijöitä.

Luvussa 3 yliopettaja Tarja Meristö kuvaa nuorten polkuja kohti mielekästä tulevaisuutta erityisesti silloin, kun elämässä on haasteita ja erityistä tarvetta tuelle. Pumppu-hankkeessa nuorten polkuja on kuvattu erityisesti syrjäytymisen ehkäisyn näkökulmasta, jotta nuori löytäisi oman polkunsa koulutukseen ja työelämään. Erityisryhmistä fokuksessa ovat olleet erityisesti neurologisia poikkeavuuksia omaavat nuoret. Meristö tarkastelee nuoren polun pullonkauloja ja keinoja parantaa monitoimijaisen polun saumattomuutta, toimijoiden välistä yhteistyötä ja ennaltaehkäisevää otetta niin, että nuori voi tavoitella unelmiaan omien taipumustensa ja taitojensa mukaisesti.

Luvussa 4 hankeasiantuntija Hanna Tuohimaa kuvaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkoston toimintaa osana Pumppu-hanketta. Kappaleessa käsitellään erityisesti seitsemää Hyvinvointifoorumia ja foorumeiden yhteisen työskentelyn antia. Lisäksi kappaleessa esitellään hyvinvointiverkoston muuta toimintaa sekä verkostolle laadittuja nettisivuja.

Luvussa 5 harjoittelija Antti Ahola esittelee osahankkeen puitteissa tehtyä kartoitusta alueen koulutustarjonnasta sekä tämänhetkisiä ja tulevia koulutus- ja osaamistarpeita. Hyvinvointialan merkityksen kasvaessa yhteiskunnassa on tärkeää, että riittävän monipuolista koulutusta on kattavasti saatavilla ja että koulutuksen suuntaaminen onnistuu ketterästi osaamistarpeiden muuttuessa. Ahola on hyödyntänyt tarkastelussa Ansoffin matriisia, joka jaottelee nykyisen ja tulevan kysynnän ja tarjonnan nelikenttään.

Artikkelit muodostavat kukin pienen askeleen kohti tavoitetta, hyvinvoivaa Länsi-Uuttamaata. Onnistuessaan palvelusetelin käyttöönotto tavoittelee kansalaisen valinnanmahdollisuuksien parantamista ja toisaalta palveluiden tuottamisen parempaa tehokkuutta. Se myös toisi pienyrittäjille uusia toimintamahdollisuuksia. Näin onnistunut palvelusetelin käyttöönotto edistäisi hyvinvointia alueella niin asukkaiden kuin palveluntarjoajien näkökulmasta. Nuorille suunnatut palvelupolut puolestaan toimiessaan saumattomasti ja ennaltaehkäisevästi takaisivat sujuvan etenemisen koulutuksen kautta työelämään tai muuten

tarkoitukselliseen tulevaisuuteen kaikille alueen asukkaille, omat lähtökohdat ja toiveet huomioiden.

Hyvinvointiverkoston kaltaiset toimintatavat puolestaan lisätessään toimijoiden välistä yhteistyötä ja tiedonkulkua edistävät monitoimijuutta ja saumattomien palveluiden syntyä, mikä osaltaan myös lisää alueen hyvinvointia. Ja viimeiseksi, jotta alue säilyy hyvinvoivana ja elinvoimaisena myös tulevaisuudessa, tulee alueella olla tarjolla osaavaa työvoimaa. Niinpä myös tulevaisuuden osaamistarpeiden kartoitus ovat keskeisessä roolissa hyvinvoivaa Länsi-Uuttamaata tavoiteltaessa. ■

Lähteet

Hauhia, Markus 2014: *Asenteet sähköistä asiointia kohtaan ja sähköisten hyvinvointipalveluiden käyttö Länsi-Uudellamaalla*. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu, Lohja.

Honkanen, Laura 2013: *Palvelusetelin käyttöönoton reunaehdot Länsi-Uudellamaalla*. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu, Lohja.

Kuparinen, Sanna; Suomi, Marika 2012: *Hyvinvointiyrittäjien tuen tarpeet toiminnan alkuvaiheessa*. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu, Lohja.

Ranta, Liisa; Tuohimaa, Hanna; Pirilä, Mirkka (toim.) 2014: *Elämänkaaren mittaista hyvinvointia Vihdin ja Karkkilan alueella*. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Saario, Inka 2012: *Länsi-Uudenmaan hyvinvointitoimijoiden yhteistyö*. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu, Lohja.

Sivula, Marja 2012: *Strategiasta palveluksi: näkökulmia palvelustrategioihin*. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu, Lohja.

Tuohimaa, Hanna; Meristö, Tarja; Pirilä, Mirkka (toim.) 2013: *Häiriö polulla - NV-perheiden hyvinvointipolun nykytilanne ja haasteet Länsi-Uudellamaalla*. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Tuohimaa, Hanna; Pirilä, Mirkka (toim.) 2014: *Repullinen hyvinvointia - kataloogi Laurean Pumppu-osahankkeen tuloksista Länsi-Uudellamaalla 2011-2014*. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Tuohimaa, Hanna; Rajalahti, Elina; Meristö, Tarja 2012: *Hyvinvoinnin pitkospuut - lähtökohdat kansalaisen saumattoman hyvinvointipolun kehitykselle*. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Tuohimaa, Hanna; Ranta, Liisa; Makkonen, Anne; Montonen, Noora; Peippo, Aila; Meristö, Tarja 2014: *Strategian valinta - yhteistyöllä eteenpäin*. Teoksessa Tuohimaa, Hanna; Pirilä, Mirkka (toim.) *Repullinen hyvinvointia - kataloogi Laurean Pumppu-osahankkeen tuloksista Länsi-Uudellamaalla 2011-2014*. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Ylikoski, Teemu (toim.) 2013: *Vastahakoista verkostointia ja tiivistä yhteistyötä - Länsi-Uudenmaan hyvinvointialan verkostoitumisen käytäntöjä, haasteita ja kehittämisiä*. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa.

Teemu Ylikoski

2. PALVELUSETELILLÄ KUSTANNUSSÄÄSTÖJÄ?

2.1 Johdanto

Palvelusetelien suosio on kasvussa suomalaisissa sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Yli puolet (56 %) Nemlanderin ja Sjöholmin selvitykseen vastanneista kunnista ja kuntayhtymistä käyttää palveluseteleitä ainakin jossain palveluissa (2012). Palveluseteli on keino tasata palvelutuotannon kuormitusta siirtämällä sitä julkisesta palvelutuotannosta yksityiselle sektorille.

Julkisessa keskustelussa palveluseteli esitetään ratkaisuna tehostaa julkisten palveluiden tuottamista. Palveluseteliin liitetään taustaoletus, jonka mukaan yksityisillä markkinoilla tuotetut palvelut syntyvät kilpailullistamisen ansiosta tehokkaammin kuin mihin julkisessa palvelutuotannossa tai ostopalvelussa päästäisiin. Kytkeä ei ole kuitenkaan aina itsestään selvä. Tässä artikkelissa kuvaan palveluseteliin liittyvän keskustelun oletuksia ja perusteluja sekä myös sellaisia taustaoletuksia, joista vaietaan.

Palvelusetelikeskustelu painottaa pitkän aikavälin hyötyjä, palvelusetelin lupausta ja sen periaatteita. Sen sijaan palveluseteliin liittyviä käytännön kokemuksia on dokumentoitu melko vähän. Suomesta löytyy kriittisiä puheenvuoroja, jotka kyseenalaistavat palvelusetelin toimivuuden markkinoiden tehostamisessa (Kuusinen-James 2012). Toisaalta, vaikka palvelusetelien käyttöön liittyy erilaisia ongelmia, ei vaikeuksia kannata myöskään liioitella. Käytännön ongelmat ja puutteellinen tieto lienevät ratkaistavissa ennen pitkää, jolloin järjestelmässä tavoiteltuihin etuihin voidaan päästä.

Aktiivisella tiedottamisella ja uudentlaisilla, joustavilla palvelusetelin käyttötavoilla on saavutettu hyviä tuloksia.

2.2 Palveluseteli julkisen palvelutuotannon tehostajana

Mikä on palveluseteli? Määritelmän mukaan palvelusetelillä tarkoitetaan ”järjestämävastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisäateisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistävoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.” (Sitra 2011, 3).

Kuten määritelmästä voi päätellä, kyseessä voi olla varsin suuri joukko erilaisia palveluja. Suomessa palvelusetelin käyttökohteet kohdistuvat etenkin sosiaali- ja terveystalouteen (Nemlander & Sjöholm 2012), joissa on myös tunnistettavissa laajentamisen tarpeita (Tikkanen & Silvan 2012). Kansainvälisesti yleisiä sovelluskohteita ovat myös koulutuksen järjestäminen, asuminen ja toimeentulo (esim. Bradford & Shaviro 1999; Schonger 2013).

Palvelusetelin kaltaisia, eli samat kriteerit täyttäviä järjestelmiä voi olla useita. Kaikki eivät välttämättä edellytä edes varsinaisen palvelusetelin olemassaoloa. Rätty ym. (2004, 5) soveltavat Bradfordin ja Shaviron (1999) pohdintaa ja esittävät, että palvelusetelille on ominaista:

- vaihtokelvottomuus – palveluseteli ei ole vaihtokelpoinen väline, vaan vain sille määritellyn käyttäjän käytössä
- määritely käyttötarkoitus – palveluseteli on käytävissä vain ennalta määritellyn palveluun
- kiinteä arvo – palveluseteli on määräsuumainen, eikä ylimenevää arvoa korvata käyttäjälle. Arvo voi olla kiinteä tai tulotasoon sidottu. Lisäksi käyttäjä voi joissain tapauksissa käyttää palveluseteliä korvaamaan vain osan palvelusta, itse kustantaen loput hankkimansa palvelun hinnasta.
- asiakkaan valinta – käyttäjän on itse valittava palveluntarjoaja, jolta palvelun hankkii.

Määritelmä erottaa palvelusetelin muista tulonsiirroista. Kuten Rätty ym. (2004) huomauttavat, moni muukin järjestelmä täyttää nämä periaatteelliset ehdot. Esimerkiksi kotitalousvähennystä voi pitää ehdot täyttävänä järjestelmänä, vaikka sitä ei Suomessa mielletäkään palveluseteliin vertautuvaksi mekanismiksi. Rätty ym. kutsuvat näitä ilman näkyvää palveluseteliä toimivia, mutta samankaltaiseen mekanismiin perustuvia tapoja implisiittisiksi palvelusetelijärjestelmiksi.

Palvelusetelin määritelmästä käy ilmi käyttäjän tai asiakkaan valinnanvapaus palveluntuottajan suhteen. Tätä on pidetty keskeisenä seikkana, joka määrittää onko kyseessä palveluseteli vai jokin muu tulonsiirto (Bradford & Shaviron 1999; Rätty ym. 2004). Valinnanvapaus liittyy keskeisesti myös palvelusetelin toimintalogiikkaan ja diskurssissa tehtyihin oletuksiin. Tähän liittyy problematiikkaa, johon palaan myöhemmin.

2.2.1 Palveluseteli ja uusi julkishallintoajattelu

Palvelusetelit liittyvät laajempaan julkishallinnon kehittämisen diskurssiin, joka kantaa nimeä uusi julkishallintoajattelu, New Public Management, tai NPM (Kilpailuvirasto 2001, s. 16; Dunleavy ym. 2006). Uudessa julkishallintoajattelussa on kyse monialaisesta tarkastelutavasta, joka on syntynyt kritiikkinä perinteisiin tapoihin ratkaista julkishallinnon tuotantomalleja.

Nimestään huolimatta NPM ei ole varsinaisesti enää uutta keskustelua. Se on peräisin 70- ja 80-lukujen vaihteesta ja liittyy OECD-maissa käytyyn keskusteluun julkishallinnon paremmasta läpinäkyvyydestä. Sen perustana on ajatus

julkisen ja yksityisen sektorin välisen rajan madaltamisesta sekä toiminnan tulosten painottamisesta toiminnan prosessin sijaan (Hood 1991; Hood 1995; Pollitt ym. 2007).

Uuden julkishallintoajattelun nimissä on tehty runsas joukko erilaisia uudistuksia eri puolilla maailmaa. Hood (1991) toteaa, että NPM:stä muodostui aikanaan eräänlainen yleistyökalu kaikkeen julkiseen kehittämiseen. Universaaliuden nimissä sitä pyrittiin soveltamaan Pohjoismaista Uuteen Seelantiin, koulutuksesta terveydenhuoltoon.

Käsitteellisestä näkökulmasta NPM on yhdistelmä erilaisia kansantaloustieteeseen, liiketaloustieteeseen sekä valtio-opiin liittyvistä teemoja, täydennettynä normatiivisilla oletuksilla. Lopputuloksena on melko sekava kokonaisuus, tai kuten esim. Hood ja Peters (2004) toteavat, ”mystinen” ilmiö, josta heidän mukaansa lähes kaikki kirjoittajat ovat olleet eri mieltä.

Kilpailuviraston selvitys (2001) kiteyttää NPM-keskusteluun liittyvän mm. yksityistämiseen ja liikelaitostamiseen liittyvää logiikkaa, asiakkaan näkökulmaa, palvelun laatua korostavaa logiikkaa sekä muita malleja, joilla pyritään kohdistamaan markkinaohjautuvaa toimintaa. Dunleavyn ym. (2006) mukaan suurin osa NPM:n nimissä tehdyistä uudistuksista ja kokeiluista voidaan jakaa kolmeen pohjana olevaan teemaan. Nämä teemat ovat disaggregaatio, kilpailun lisääminen ja palkitseminen. Disaggregaatio tarkoittaa erilaisia uudistuksia, joilla on pyritty purkamaan julkishallinnon rakenteita, hierarkioita tai toimintamalleja. Tilaaja-tuottaja-mallia voisi pitää esimerkkinä tästä kehityksestä. Siinä palvelujen tilaaminen, eli tuotannon ohjaus ja itse tuottaminen erotetaan toisistaan.

Kilpailun lisäämisellä tarkoitetaan mekanismeja, joilla ohjataan toimintaa kohti markkinaehtoisuutta. Tämä voi näkyä siirtymänä kohti ns. kvasimarkkinoita, kuten julkisen sektorin sisälle rakennetuissa näennäismarkkinoissa (Kilpailuvirasto 2001), tai se voi näkyä ulkoistamisessa. Myös palveluseteli on tapa toteuttaa tätä kilpailun lisäämistä. Palkitsemiseen liittyvät uudistukset koskevat mm. julkishallinnon tulospalkkausta, vastuuvollisuutta ja uudenlaisia tulostavoitteita.

Useat tutkijat arvioivat, että alkuperäisen NPM-idean mukainen uudistaminen on pysähtynyt. Esimerkiksi Pollitt ym. (2007) esittävät, että yhä useampi maa on siirtymässä pois päin NPM-dogmasta. Taustalla on sarja erilaisia negatiivisia kokemuksia NPM:n nimissä tehdyistä uudistuksista. Dunleavyn ym. (2006) mukaan keskeinen syy näihin epäonnistumisiin liittyy instituutioiden monimutkaistamiseen. Uudenlaiset käytännöt, prosessit ja vaatimukset tekevät elämän monimutkaisemmaksi. Usein uudistukset

kertyvät entisten järjestelmien ja rakenteiden päälle, jolloin prosessien ymmärtämisestä tulee entistä hankalampaa. Tämä monimutkaistaa julkisen sektorin toimintaa, mutta toisaalta myös heikentää kansalaisten osallistumisen mahdollisuuksia. Uusien prosessien ymmärtämiseen vaadittava kompetenssi voi muodostua kansalaisille liian suureksi.

Muitakin syitä epäonnistumisiin löytyy. Kyse on osittain siitä, että NPM on monimutkainen kokonaisuus, jossa yhden osan muuttaminen voi tuottaa yllättäviä seurauksia. Osa uudistuksista on jopa peruttu, vaikka se on osoittautunut vaikeaksi etenkin kilpailullistamiseen liittyvien uudistusten osalta. Dunleavyn ym. (2006) mukaan markkinakehitystä on kuitenkin peruutettu sekä Iso-Britannian että Italian terveydenhuoltojärjestelmien osalta, kun markkinaehtoiset uudistukset ovatkin yllättäen lisänneet tehottomuutta ja byrokratiaa.

NPM-uudistusten ongelmat osoittavat, että tehostaminen voi olla yksinään huono isäntä. Kyse on osittain myös siitä, että epäonnistuneissa uudistuksissa ei ole pystytty ratkaisemaan kaikkia käytännön näkökulmia. Esimerkiksi informaation ja teknologian vaatimat muutokset ovat osoittautuneet ongelmallisiksi. Vaikuttaisi siltä, että NPM-diskurssissa korostuvat päämäärät jopa niin, että uudistusten käytännön näkökulmat saattavat unohtua.

Myös palveluseteliuudistukset ovat vastatuulella niissä Euroopassa kuin muuallakin maailmalla (Dunleavy ym. 2006). Osittain trendi on kääntynyt jopa päinvastaiseksi. Suomalaisesta näkökulmasta on kuitenkin hyvä huomata, että skandinaavisia maita pidetään konservatiivisina NPM-uudistajina (Dunleavy ym. 2007; Pollitt ym. 2007), joissa uudistuksia on tehty maltillisesti. Sikäli trendin kääntymisellä ei vielä ole välttämättä suoraa merkitystä maamme tilanteeseen.

Havaintoja kehityksestä maailmalla ja vastatuulen syistä ei voi kuitenkaan jättää ottamatta huomioon. Palveluseteliin ja muihin NPM-ajattelun mukaisiin uudistuksiin liittyy taustaoletuksia, joita on syytä tarkastella kriittisesti. Kilpailuviraston (2001) mukaan markkinaehtoisissa uudistuksissa on kyse palvelutuotannon uudelleenjärjestelystä niin, että syntyy kustannusetuja. NPM-epäonnistumisissa käytäntö on kuitenkin osoittanut, että teorianmukaiset hyödyt voivat jäädä myös saavuttamatta.

2.2.2 Kilpailun lisäämisen ja markkinoiden tehokkuuden diskurssi

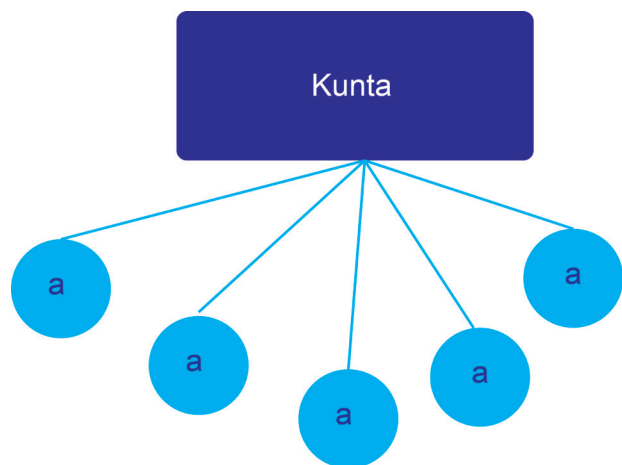
Kuten NPM-keskustelussa yleensäkin, markkinoiden laajeneminen ja kilpailun lisääminen ovat palveluseteliuudistuksen yleisiä tavoitteita. Kuvaan seuraavassa, mihin

palvelusetelin toiminta perustuu tässä kilpailullistamisen kehyksessä.

Palvelusetelin toimivuuden ja toimintalogiikan kannalta ei ole merkitystä sillä, onko järjestelmä implisiittinen vai eksplisiittinen, näkyvään palveluseteliin perustuva. Sen sijaan keskeinen taustaoletus liittyy valtaan ja asiakkaan valinnanvapauteen. Palvelusetelin toimivuus perustuu markkinoiden hyödyntämiseen julkisten palveluiden tuottamisessa (Kilpailuvirasto 2001, s. 35). Tämä toteutuu vain, jos loppuasiakas pääsee itse valitsemaan palveluntuottajan ja siten markkinat ”laajenevat”, kuten diskurssissa todetaan.

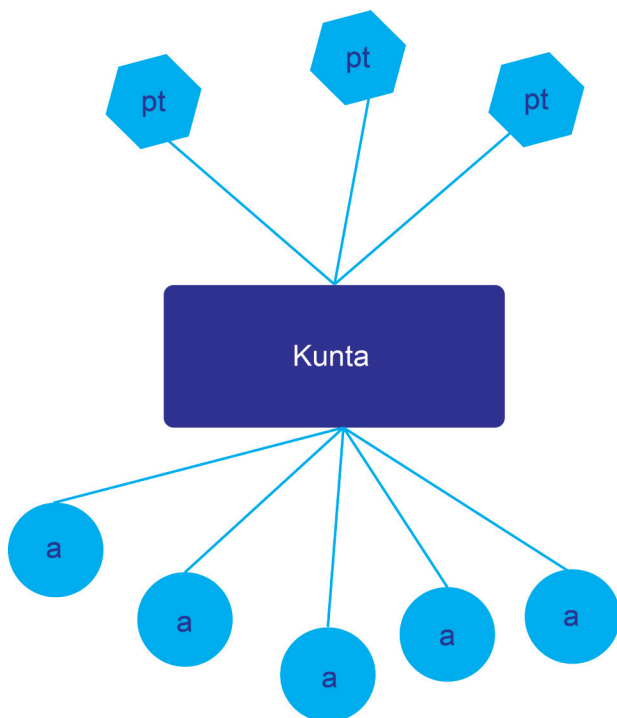
Palveluseteli näyttäytyy keskustelussa vaihtoehtona julkisen palvelutuotannon järjestämiseen markkinaehtoisesti. Rätty ym. (2004, s. 4) esittävät, että perinteisen kunnallisen palvelutuotannon ohella kunnalla on käytännössä kaksi periaatteellista markkinaehtoista vaihtoehtoa palvelutuotannon järjestämiseen: tilaaja-tuottajamalli tai palvelusetelimalli. Näistä molemmat voivat sisältää erilaisia sovelluksia. Mallien periaatteellinen ero on kuitenkin siinä, kuka tekee valinnan palveluntuottajasta.

Seuraavissa kuvissa on esitelty erilaisia tapoja toteuttaa julkisia palveluita palvelusetelin toimintamallia silmälläpitäen. Tavoitteenani on havainnollistaa diskurssiin liittyviä taustaoletuksia markkinoiden tehostamisesta.



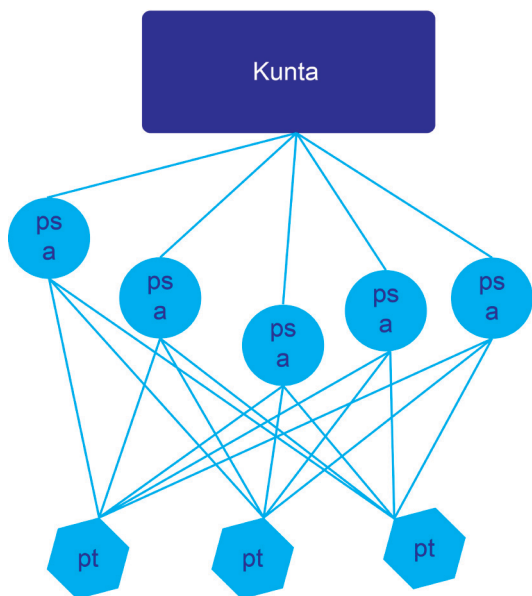
Kuva 2. Julkiseen palvelutuotantoon perustuva malli

Julkiseen palvelutuotantoon perustuvassa mallissa (Kuva 2) kunta tuottaa palvelut itse asiakkaille (kuvassa ”a”). Kilpailua ei ole, sillä muita saman palvelun tuottajia ei ole. Malliin liittyy erilaisia ongelmia, esimerkiksi palvelujen kapasiteettia koskien. Myös monopolityyppinen asetelma palvelun tuottamisessa on herättänyt kritiikkiä (Kilpailuvirasto 2001, 16).



Kuva 3. Rajoitettuihin markkinoihin perustuva malli

Rajoitettuihin markkinoihin perustuvassa mallissa (Kuva 3) kunta kilpailuttaa erilaisia markkinaehtoisia vaihtoehtoja (kuvassa "pt", palveluntuottaja) ja hankkii niitä asiakkailleen. Ostopalvelut ja tilaaja-tuottaja-mallin mukaiset alihankinnat kuuluvat tähän luokkaan. Kunnan tehtävänä on tehdä palveluvertailut eri palveluntuottajien välillä. Kilpailudiskurssin kannalta tilanne on edelleen epätydyttävä, koska markkinoilla on käytännössä yksi määrävän aseman saavuttava asiakas. Tällaista yhden ostajan hallitsemää tilannetta kutsutaan monopsoniksi.



Kuva 4. Palveluseteliin perustuva markkinaehtoinen malli

Palvelusetelin avulla kunta voi hankkia palvelut markkinaehtoisesti (Kuva 4). Kunta antaa asiakkaille ("a") palvelusetelitä ("ps"), joilla asiakkaat voivat hankkia tarvitsemansa palvelut palveluntuottajilta ("pt"). Kunnan rooli muuttuu – se ei enää ole suoraan keskeisessä tuottajan tai ostajan asemassa. Asiakkaat ja palveluntuottajat ovat keskenään yhteydessä luoden markkinoista "laajemmat", siis lisäten vaihdantasuhteiden määrää markkinoilla. Jos kuvan kuvitteellisilla markkinoilla olevat asiakkaat (tai kansalaiset) ovat itse suoraan yhteydessä jokaiseen palveluntuottajaan, mahdollisia vaihdantasuhteita eli transaktioita syntyy kilpailun kannalta merkittävästi suurempi määrä, kuin jos kunta ostaisi palvelut suoraan samoilta palveluntuottajilta.

Tässä taloudellisessa keskustelussa kunnan ja palvelutuottajien välillä on sopimus tietyistä ehdoista, joiden puitteissa palvelusetelin alaista palvelua voidaan tarjota. Palveluntuottajan lopullinen valinta ja lopullinen sopimus palvelun hankkimisesta on kuitenkin aina asiakkaiden tehtävänä. Kuvassa tätä kuvaavat eri asiakkaista lähtevät monet linkit suoraan palveluntarjoajiin. Tällaista monen toimijan markkinaa pidetään kilpailullisesti toimivampana, koska palvelun "ostajia" ja "myyjiä" on keskittyneitä markkinoita enemmän. Yksinkertaistamisen takia kuviosta puuttuu joitain linkkejä, kuten kunnan ja palveluntuottajan välinen sopimus, sekä se, että tyypillisesti kunta tuottaa palveluntuottajien kanssa kilpailevia sote-palveluja oman palveluntuotantonsa kautta.

Kuten edellä perusteltiin, palvelusetelipuhe korostaa taloudellisten etujen merkitystä. Ajatus palvelusetelin hyödyistä kansantaloudelle ja kunnalle perustuu julkisen palvelutuotannon muuttamiseen kohti markkinaehtoisuutta. Tässä muutoksessa on kyse pyrkimyksestä läpinäkyvyyteen ja kilpailun tuomaan tehokkuuteen. Taloudellisen keskustelun näkökulmasta markkinat ovat sitä tehokkaammat, mitä enemmän kilpailua on. Rajatun kilpailun markkinoilla on epätehokkuutta, eikä esimerkiksi palvelusta maksettu hinta aina vastaa kilpailuteorian mukaista "optimia". Toimiva palvelusetelijärjestelmä lisää vaihtosuhteiden määrää ja siten tekee toimintaa tehokkaammaksi, joka on NPM-diskurssin keskeinen päämäärä. Tätä kautta se myös parantaa hintojen ja palvelujen läpinäkyvyyttä. Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan taloustieteessä markkinatilannetta, jossa tarjolla olevista vaihtoehtoista on yleisesti runsaasti tietoa käytössä.

2.3 Kilpailun tehostaminen ja sen edellytykset

Suomessa käyty keskustelu palvelusetelin toiminnasta ja sen tuomista eduista noudattaa NPM-keskustelulle tyypillistä diskurssia, jossa korostetaan uudistuksen teoreettisia perusteita, periaatteita ja odotuksia. Itse käytännön kokemuksiin

viitataan vain vähän. Tässä mielessä keskustelu on johdonmukaista Hoodin (1991) esittämän kanssa.

Palveluseteli näyttäytyy puheessa ”mahdollisuutena merkittävään muutokseen” (Tuominen-Thuesen 2009, 4). Tässä diskurssissa palvelusetelit tarjoavat keinon tehostaa markkinoiden toimintaa. Palvelujen saatavuus ja valikoima paranevat, asiakaslähtöisyys kohenee, syntyy kustannustehokkuuden hyötyjä ja uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Tästä mahdollisuudesta on kuitenkin vielä matkaa onnistuneisiin käytännön kokemuksiin, sillä arjen ongelmat saattavat varjostaa palvelusetelin lupausta (mm. Juntunen 2011; Kuusinen-James 2012).

Palvelusetelien käyttöön ollaan Suomessa tyytyväisiä, vaikka kokemukset ovatkin vielä vähäisiä (Volk & Laukkanen 2007; Juntunen 2011). Puheessa heijastuvat odotukset tulevaisuudessa realisoituvista hyödyistä ja vaikutuksista. Tulevaisuuspainotteisessa diskurssissa ei ole tilaa tai tarvetta arvioida lyhyen aikavälin ongelmia, joita palvelusetelien käyttöönottoon liittyy. Käyttöönottovaiheeseen liittyy kustannuksia, joiden takia Juntunen (2011, 10-11) aineiston haastattelukommenteissa pyritään jopa välttämään keskustelua palvelusetelin tuottamista säästöistä.

Länsi-Uudenmaan palvelusetelikokeilujen perusteella järjestelmän ylläpito vaikuttaa työllistävältä (Honkanen 2013, 33). Osittain kyse on käyttöönottovaiheen ylimenokaudesta, mutta Honkasen aineiston perusteella kyse on myös laajemmasta ilmiöstä. Haastatteluissa nousee esille tarve työntekijän kiinnittämisestä hallinnoimaan palvelusetelijärjestelmää, sen laskutusta, tiedonkulkua ja maksujen määrittämistä varten. Lisäksi ajan kuluessa palvelusetelien hintojen muutokset ja indeksikorotukset voivat tuottaa työtä, myös vuositasolla (Honkanen 2013).

Honkasen (2013) haastatteluaineistossa kuuluu huolestunut ääni riittävästä palveluntuottajien määrästä markkinoilla. Länsi-Uudenmaan hyvinvointipalveluissa tämä ei aina vaikuta toteutuvan, etenkin, jos kyse on pienestä paikkakunnasta. Palvelusetelin vaikuttavuuden kannalta tilanne on hankala: markkinoiden tehostuminen edellyttää, että kilpailevia palveluntuottajia on useita. Jos markkinoilla on vain muutama palveluntuottaja, kilpailun edellyttämä vertailu ei voi toteutua – ei saavuteta riittävä vaihtoehtojen määrää. Kilpailun näkökulmasta tilanne ei ole tällöin merkittävästi muuttunut monopolitilanteeseen verrattuna. Kärjistäen voisi jopa todeta, että tilanne voi olla jopa huonompi. Julkisesti toimiva monopoli on julkisvallan hallinnassa ja julkisessa seurannassa. Jos yksittäinen palvelusetelituottaja saa monopolin kaltaisen aseman, seurannan ja tiedonkulun kannalta tilanne ei ole sama. Toisaalta on huomattava, että osassa tapauksista palveluntuottajia on saatu mukaan helposti, tai

kuten Honkasen aineistossa todetaan, mukaan lähtijöitä on parhaimmillaan ”kuin sieniä sateella” (2013, 32).

2.3.1 Ongelmat informaation kulussa

Vaikka palvelusetelipuhe painottaakin yleisiä hyötyjä ja pitkälti vaikenee käytännön toteutuksista, diskurssista käy kuitenkin ilmi, ettei palveluseteli ole aina saavuttanut sille asetettuja odotuksia. Osa ongelmista liittyy informaatioon, sen kulkuun ja käsittelyyn. Esimerkiksi Juntunen (2011, 10) toteaa palveluseteliuudistuksen tuottamien kustannussäästöjen jääneen vähäisiksi johtuen puuttuvista järjestelmistä ja manuaalisen työn lisääntyneestä määrästä. Ongelma lienee tilapäinen, mutta heijastaa monissa NPM-uudistuksissa ilmi tullutta ongelmaa tiedonkulkuun liittyen. Dunleavy ym. (2006) korostavatkin informaation ja sähköisten järjestelmien roolien kriittisyyttä NPM:n ”jälkeisessä” ajassa.

Informaatio voi tuottaa ongelmia myös asiakaskunnan parissa. Kuusinen-James (2012) on kartoittanut asiakkaiden kokemuksia ikäihmisten palveluiden valinnanvapauteen liittyen. Valinnanvapaus on keskeinen tekijä, joka edeltää palvelusetelistä syntyviä tehokkuushyötyjä. Ilman käyttäjän valinnanvapautta ei synny tehokkaampaa kilpailua.

Kuusinen-James (2012) esittää, ettei palveluseteli ole lisännyt ikäihmisten valinnanvapautta. Hänen haastatteluaineistonsa nousi esille ongelmia etenkin tiedon saatavuuteen ja tiedollisiin kompetensseihin liittyen. Ihmiset eivät esimerkiksi hahmottaneet yksityisten ja kunnallisten palvelujen eroja. Osa vastaajista ei saanut uusista palveluntuottajista muuta tietoa kuin palveluntuottajan nimen ja tarjotun palvelun hinnan, jolloin palvelun sisältöjen ja laadun arviointi tuli todella vaikeaksi. Tästä syystä päätökset kohdistuivat usein sellaiseen palveluntuottajaan, josta oli aiempia kokemuksia.

Kuten edellä pohdittiin, uuden julkishallintoajattelun piirissä tehdyissä uudistuksissa on melko tavallista, että käyttäjien osaamiseen liittyviä ongelmia ilmenee. Sikäli Kuusinen-Jamesin havainnot ovat linjassa muun NPM-kritiikin kanssa. Kilpailun näkökulmasta asiakas ei välttämättä saa juuri hänen kannaltaan parasta vaihtoehtoa, jos hän ei suorita riittävän laajaa vertailua. Tämä ehkäisee kilpailun syntymistä ja sitä kautta vaikuttaa markkinoiden tehokkuuteen negatiivisesti.

Ikäihmisten palveluissa näyttäytyy myös kansalaisten tasa-arvoon liittyviä ongelmia. Palvelusetelin arvon määrittämisen logiikka voi jättää pienituloisimmat, köyhyysvaarassa olevat kansalaiset palvelusetelin ulkopuolelle. Kyse lienee siitä, että monet heistä tarvitsevat useita palveluita, usein ja viikonloppuisin. Näin valinnan mahdollisuus voi

kohdistua vain osaan asiakkaista, esimerkiksi suurituloisempiin kansalaisiin. Tälläkin on kilpailua rajaavia vaikutuksia, koska osa asiakkaista jää tällöin käytännössä markkinoiden ulkopuolelle.

Yksityisen sektorin tuottamat ikäihmisten palvelut näyttävät kohtaavan asiakkaiden tarpeet paremmin kuin julkiset palvelut (Kuusinen-James 2012, 11). Asiakas pääsee vaikuttamaan palvelun sisältöön enemmän kuin julkisella puolella ja palveluun määritellyn minimiajan takia saatu palvelu voi olla laajempi kuin julkisesti tuotettu palvelu. Järjestelmän mekanismi voi ohjata eniten palveluja tarvitsevat, pienituloiset asiakkaat kunnan suppeampien palvelujen pariin. Tällä voi olla kilpailua vinouttavia vaikutuksia.

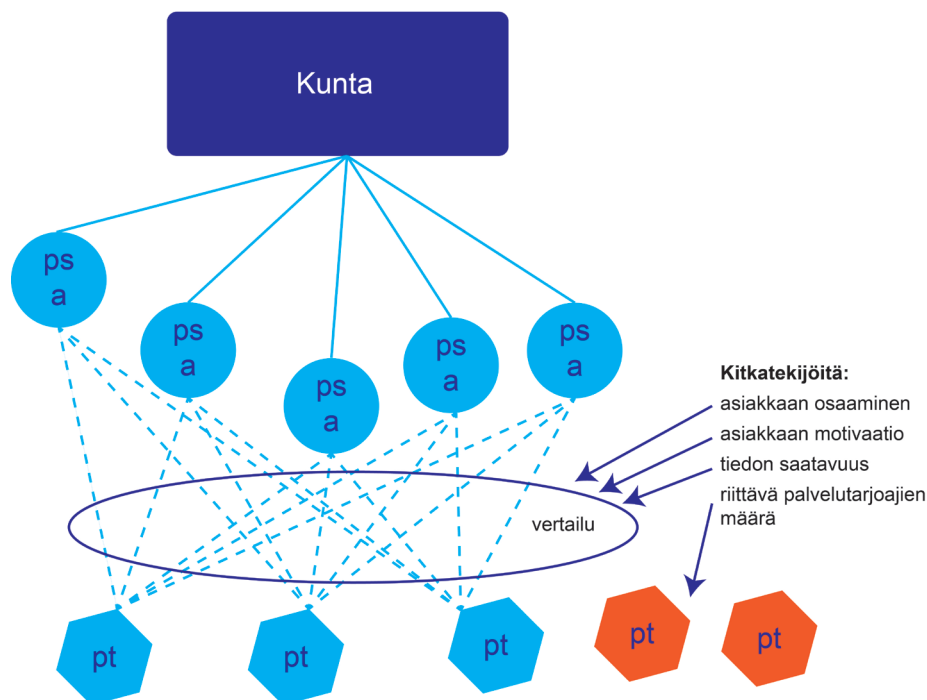
2.3.2 Kitka markkinoilla

Havainnot palvelusetelin ongelmista vaikuttavat liittyvän informaation epätasapainoon markkinoilla. Jos tietoisuus palvelusetelin käyttömahdollisuuksista ja palveluntarjoajista ei laajene, ei markkinoiden tehostuminenkaan ole mahdollista. Schonger (2013) suhtautuu samoista syistä skeptisesti palveluseteliin yleensä. Palveluseteli voi hänen mukaansa vähentää kilpailua, koska se alentaa asiakkaan kiinnostusta vertailla hintoja ja vaihtoehtoja. Täydellisessä kilpailutilanteessa asiakas valitsee aina itselleen parhaan vaihtoehdon eri palveluntarjoajista. Tämä kuitenkin edellyttää ajankäyttöä ja vaivan näkemistä, jotta asiakkaalle syntyy kuva eri vaihtoehdoista. Vertailukohtana tällaisessa

kansantaloustieteellisessä tarkastelussa on kuitenkin vapaa kilpailu, jossa asiakas itse maksaa käyttämänsä palvelun. Palvelusetelien jakaminen vähentää asiakkaiden motivaatiota hankkia tietoa etenkin verrattuna tilanteeseen, jossa asiakas on itse vastuussa palvelun kustannuksista. Pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa ollaan kaukana tällaisesta vapaan kilpailun tilanteesta useimpien sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta.

Schongerin argumentti herättää kuitenkin tärkeän näkökulman liittyen markkinoiden toimivuuteen ja toimivuuden ongelmiin. Palveluseteli korostaa markkinoiden toimivuuden ongelmia, jos markkinoilla on kansantaloustieteen termein ”kitkaa”. Esimerkkinä tällaisesta kitkasta on epätasaisesti jakautunut informaatio. Esimerkiksi kävisi vaikka kotihoidon palvelua valitseva asiakas, joka ei voi olla täysin varma erilaisten tarjolla olevien julkisten ja yksityisten palvelujen sisällöistä, lopullisista hinnoista, tai palvelujen laadusta. Käytännössä tällaista kitkaa on markkinoilla aina.

Viime kädessä ongelma on täysin konkreettinen, ei pelkästään teoreettinen. Oletukset siitä, että palvelusetelin kautta tapahtuva esimerkin kotihoidon palvelun tilaaminen muuttaa kokonaisuutta tehokkaammaksi, perustuvat oletukseen kitkattomasta, täyden informaation tilanteesta. Asiakas ei voi saada hänen kannaltaan sopivinta palvelua hänen kannaltaan parhaaseen hintaan, jollei hän pääse vertailemaan eri vaihtoehtoja. Kuusinen-Jamesin havaintojen perusteella näin ei ainakaan vanhustenhoidossa vielä tapahdu.



Kuva 5. Markkinoiden toimivuuteen vaikuttavia kitkatekijöitä

Aiemmin esitettyä kuvaa (Kuva 4) voidaan siis täydentää keskeisellä taustaoletuksella liittyen asiakkaiden (Kuva 5, kuva-sa ”a”) saamaan informaatioon markkinoiden vaihtoehdoista (”pt”, palveluntuottaja). Kilpailun tehostumisen edellytys on, että markkinoille tulee riittävä määrä palveluntuottajia. Muuten kilpailua ei synny. Odotus palvelusetelin tuottamasta kustannustehokkuudesta, markkinoiden ”kirittämisestä” ja laadun parantamisesta perustuu tausta-oletukseen, jossa markkinoilla on useita palvelun ”ostajia” ja ”myyjä”.

Havaintojen perusteella palvelusetelijärjestelmään ryhtymisen ei ole aina itsestään selvä ratkaisu palveluntuottajalle. Kyse voi olla pienestä toiminta-alueesta, jolta ei vain löydy riittävä määrä tietyn palvelun tuottamiseen erikoistuneita toimijoita (vrt. Honkanen 2013). Kyse voi olla myös palveluntuottajasta, jolla on riittävästi kysyntää muutenkin, ja jolle palvelusetelin tuottama lisämyynti ei näyttäyty kiinnostavana suhteessa sen vaatimiin panostuksiin (vrt. Juntunen 2011).

Palveluntuottajien kannalta palveluseteliin liittyvä käytännön työ voi olla yllättävän hankala ja edellyttää joustavuutta (Honkanen 2013, 31). Jos järjestelmän edellyttämiä kriteereitä täyttäviä palveluntuottajia on vain vähän, tavoitellut hyödyt voivat olla vaarassa. Lisäksi on muistettava, että monessa sosiaali- ja terveysalan palvelussa on keskeistä, että palveluntuottaja on riittävän lähellä asiakasta. Täten pelkkä palveluntuottajien määrä ei riitä varmistamaan markkinoiden toimivuutta. Palveluntuottajien tulee olla myös riittävän tavoitettavissa asiakkaan kannalta.

Vaikka palveluntarjoajia olisikin riittävästi, palvelusetelin toimivuus ei siltikään ole varmaa. Markkinoilla voi olla useita uusia tai vielä tuntemattomia palveluntarjoajia, joista asiakkaalla ei ole vielä tietoa (kuvassa punaisella merkityt palveluntuottajat). Markkinoilla olevista, asiakkaiden tunteista palveluntarjoajista taas on puutteellista tietoa (kuvassa pisteviivat). Molemmat ilmiöt vaikuttavat negatiivisesti asiakkaiden tekemään vertailuun, joka on kilpailun keskeinen taustaoletus. Markkinat eivät siis ole täysin läpinäkyvät, koska tiedossa on puutteita.

Kuusinen-Jamesin (2012) esimerkit vanhuspalvelujen ongelmista liittyvät ainakin osittain juuri markkinoilta saatavaan informaatioon. Asiakkaiden kokemukset siitä, että palveluntuottajista on vaikea saada tietoa, kielivät kilpailun esteistä ja markkinoiden kitkasta. Myös Schongerin (2013) näkemys korostaa puutteellisen informaation haitallisia vaikutuksia.

Kuvan katkoviivat esittävät katkoksia tiedonkulussa. Asiakkailla on vaikeuksia saada tietoa erilaisista vaihtoehdoista tarvitsemalleen palvelulle. Osa heistä ei ehkä edes ymmärrä kaikkien vaihtoehtojen periaatteellisia eroja. Tämä sinänsä

arkinen havainto voi vaikuttaa oleellisesti niihin hyötyihin, joita palvelusetelipuheessa odotetaan. Kuten edellä on todettu, markkinoiden tehostuminen edellyttää, että asiakas kilpailuttaa, vertailee ja ”kirittää” eri palveluntuottajia. Jos tiedon hankkiminen palveluntuottajista on vaikeaa, asiakkaan osaaminen ei riitä, tai siihen ei ole motivaatiota, ei kilpailu toteudu.

Kuva 5 kokoa nämä vaietun diskurssin teemat. Kilpailuvaikutusten toteutumisen edellytyksenä on riittävän kokoisten markkinoiden lisäksi kattava informaatio markkinoista. Molempien edellytysten toteutumisessa on kuitenkin kitkaa. Tämä voi liittyä riittävän suuren palveluntuottajamäärän löytymiseen tai kattavan tiedon aikaansaamiseen. Palveluseteliuudistus on tyypillinen NPM-uudistus siinä, että se voi lisätä asiakkailta vaadittavaa osaamista ja kompetenssia (Dunleavy ym. 2006). Tiedon saatavuus voi tuottaa ongelmia (Kuusinen-James 2012) ja lisäksi asiakkailta voi olla vähemmän motivaatiota tiedon hankkimiseen palvelusetelin saatuaan (Schonger 2013). Palvelusetelin kannalta tilanteen tekee hankalaksi se, että markkinoiden tehostuminen voi vaarantua, jos tieto ei aidosti kulje.

2.4 Yhteenveto ja johtopäätökset

Olen tässä artikkelissa nostanut esille huomioita, joita voi soveltaa palvelusetelin toimintalogiikkaan ja palvelusetelipuheeseen. Tarkastelu on ensisijaisesti taloustieteellinen, koska palveluseteliin liitetään suomalaisessa diskurssissa monia julkissektorin tehostamiseen ja sosiaali- ja terveysalan markkinaehtoistamiseen liittyviä argumentteja.

NPM-diskurssin kritiikistä löytyy havaintoja, jotka osuvat myös palvelusetelijärjestelmään. Nämä eivät estä palvelusetelin kehittämistä. Ne tulisi ennemminkin ottaa huomioon seikkoina, jotka voivat merkittävästi vaikeuttaa uudistuksella tavoiteltujen taloushyötyjen saavuttamista. Kannattaisi välttää monien NPM-uudistusten ongelmatilanteita, joissa tehokkuutta tavoitteleva uudistus lisääkin tehottomuutta. Dunleavy ym. (2006) listaavat esimerkkejä, kuten Iso-Britannian passiuudistuksen, jossa pientä kustannussäästöä tavoitteleva uudistus kaatui järjestelmävaikeuksiin ja viivästyksiin, ja johti pienen säästön sijaan kustannusten kaksinkertaistumiseen.

Palvelusetelitä koskeva aineisto korostaa pitkän aikavälin hyötyjä ja puhuu vain vähän käytännön järjestelyistä. Palvelusetelien toimintalogiikka perustuu oletuksiin markkinoiden toimivuudesta, kilpailun lisäämisestä ja julkisten instituutioiden rakenteellisesta hajauttamisesta. Kilpailun lisääminen nousee toistuvasti esille myös suomalaisessa keskustelussa koskien palvelusetelijärjestelmää. Markkinoiden tehostamisen ja kilpailun lisäämisen odotus tekee

joukon taustaoletuksia, joita ei ole aina riittävän kriittisesti tarkasteltu palvelusetelitä koskevassa keskustelussa. Oletuksena on, että tilaajan/ostajan rooli siirtyy uudessa mallissa julkiselta toimijalta loppuasiakkaalle. Tämä tarkoittaa kansantaloustieteen termein markkinoiden läpinäkyvyyden paranemista; mitä enemmän markkinoilla on ostajia ja myyjiä, sitä ”oikeammaksi” markkinahinta muodostuu, kun kilpailua rajoittavat tekijät vähenevät.

Taloustieteellisen tarkastelun kielellä markkinoilla voi kuitenkin olla ”kitkaa”, joka estää täydellisen kilpailun syntymistä. Olen tulkinnut palvelusetelin käyttöönottoon liittyvien ongelmien heijastavan tällaista markkinakitkaa, jota on diskurssissa pohdittu vain vähän. Käyttöönoton työläys ja siihen liittyvät kustannukset voivat estää palveluntuottajien riittävän määrän mukaan saamista. Asiakkailla voi olla epätäydellinen informaatio palveluntuottajista. Molemmat tilanteet voivat johtaa siihen, että ”optimiratkaisu” ei synny. Keskeinen kysymys on, miten laajasti tieto eri vaihtoehdoista on asiakkaiden käytössä. Suuresta palveluntuottajien määrästä huolimatta ei ole aina itsestään selvää, että asiakkaiden tietoisuus näistä vaihtoehdoista on ajan tasalla.

Palvelusetelien osalta on havaittavissa riski siitä, että niiden tehokas käyttö edellyttää asiakkailta uudenlaista osaamista. Tämä korostuu laajemminkin NPM-ajatteluun kohdistuvassa kansainvälisessä kritiikissä. Palvelusetelien käyttöönottoon liittyvä kritiikki nostaa esiin puutteellisen tietämyksen. Diskurssi ei ole uutta, mutta silti hyvin ajankohtaista (mm. Fersch 2012, Kuusinen-James 2012). Palvelusetelien käyttöön liittyvistä vaikutuksista ja konkreettisista tuloksista on vieläkin melko vähän konkreettista evidenssiä.

Koska palvelusetelin pitkän aikavälin hyödyt ovat kansantaloudellisia, niillä on merkittävä asema yhteiskunnassa. Toisaalta palvelusetelin käyttöönotto voi olla erilaisista syistä hankalaa sekä palveluntuottajan että loppuasiakkaan näkökulmista. Tässä näkökulmassa korostuvat lyhyen aikavälin kustannusnäkökulma sekä kompetensien näkökulma.

Palvelusetelin käyttöönoton ongelmat voivat siis johtua ristiriidasta, joka syntyy pitkän aikavälin odotettujen yhteiskunnallisten hyötyjen ja lyhyen aikavälin yksilöön ja yritykseen kohdistuvien kustannusten välille. Tämentyyppisten

ongelmien ratkaisemisessa on tavallista käyttää yhteiskunnallisia tukikeinoja ja kannusteita, joilla toimijat saataisiin aktivoitua yhteiskunnan kannalta edulliseen toimintaan.

Palvelusetelin ”määritelty käyttötarkoitus” voi olla myös joukko palveluita, joihin palvelusetelin voi vaihtaa. Vaikka perinteisesti palveluseteli on mielletty tiettyyn palveluun kiinnittyväksi, mikään ei estä kohdistamasta palveluseteliä tietyn asiakasryhmän monenlaisiin tarpeisiin sopivaksi. Esimerkki tällaisesta on Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon käyttämä omaishoitajan sijaistoiminnan palveluseteli. Seteli on tarkoitettu omaishoitajan vapaapäivien korvaamiseen, mutta sen voi halutessaan käyttää potilaan tarvitsemiin hyvinvointipalveluihin (Eksote 2014). Näin palvelusetelin kohteena voi olla hyvin monenlaista toimintaa.

Eksoten (2014) esimerkki osoittaa, että palvelusetelijärjestelmällä voidaan päästä luoviin ja asiakaslähtöisiin ratkaisuihin, joilla päätäntävaltaa siirretään entistä enemmän loppuasiakkaalle. Asiakkaiden tietoisuutta autamaan on perustettu erilaisia palveluseteliportaaleja ja informaationsivustoja. Nämä ovat askel kohti alhaisempaa markkinakitkaa.

Palvelusetelien käyttöönotto julkisten palveluiden tuottamisessa on taloudellisista lähtökohdistaan huolimatta aina poliittinen päätös. Toimivassa palvelusetelimallassa on monia markkinoiden tehostamiseen liittyviä etuja, mutta itse päätöksiin liittyvä keskustelu liittyy kuitenkin enemmän poliittisiin kantoihin kuin tutkimustuloksiin. Boycko ym. (1994) totesivat saman havainnon jo kaksikymmentä vuotta sitten.

Palveluseteli on myös tasa-arvoon ja tulonjakoon liittyvä väline, jolla on sosiaalinen ulottuvuus. Resurssipulan ja kapasiteettiongelmiensa aikana ei tätä näkökulmaa tule unohtaa. Esimerkiksi Fersch (2012) nostaa esille Tanskassa käytävän keskustelun vanhushuollon yksityistämiseen ja palvelusetelin käyttöön. Vanhuspalvelumallin toimivuus Tanskassa perustuu hänen mukaansa siihen, että taloudellisen logiikan ohella myös kuntoutuksen esteisiin sekä moraalisiin kysymyksiin pystytään esittämään vastaus. Näin sitä huolimatta, että kuntouttamisen keskustelua leimaa sielläkin taloudellisen tehokkuuden retoriikka. ■

Lähteet

Boycko, M., Shleifer, A., & Vishny, R. W. 1994. Voucher privatization. *Journal of Financial Economics*, 35(2), 249-266.

Bradford, D. F., & Shaviro, D. N. 1999. *The economics of vouchers* (No. w7092). National Bureau of Economic Research, Cambridge.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. 2006. New public management is dead—long live digital-era governance. *Journal of public administration research and theory*, 16(3), 467-494.

Ekso 2014. *Omaishoitajan sijaistominnan palvelusetelin toimintaohje*. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä.

Fersch, B. Combining activity and economic efficiency? The view of Danish local policy actors on rehabilitation in elderly care. In *ESPAnet Conference 2012-Ten Years of European Social Policy Analysis Network*, Edinburg, 6-8 September 2012.

Honkanen, L. 2013. *Palvelusetelin käyttöönoton reunaehdot Länsi-Uudellamaalla*. Opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu.

Hood, C. 1991. A public management for all seasons? *Public administration*, 69(1), 3-19.

Hood, C. 1995. The “New Public Management” in the 1980s: variations on a theme. *Accounting, organizations and society*, 20(2), 93-109.

Hood, C., & Peters, G. 2004. The middle aging of new public management: into the age of paradox?. *Journal of public administration research and theory*, 14(3), 267-282.

Kilpailuvirasto 2001, *Markkinat ja kilpailu kuntien tuotantotoiminnassa*. Selvityksiä 1/2001. Kilpailuvirasto, Helsinki.

Nemlander, A. Sjöholm, M. 2012. *Selvitys palvelusetelin käytöstä kuntien ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tammi-helmikuussa 2012*. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Pollitt, C., Thiel, S. V., & Homburg, V. M. F. 2007. New public management in Europe. *Management Online Review*, 1-6.

Räty, T., Luoma, K. & Aronen, P. 2004. *Palvelusetelit kuntien sosiaalipalveluissa*. VATT Valtion taloudellinen tutkimuskeskus, Helsinki.

Schonger, M. 2013. *Vouchers attenuate competition*. Working Paper retrieved from <http://www.n.ethz.ch/~scmartin/vouchers.pdf>

Sitra 2011. *Palvelusetelin sääntökirja – yleinen malli*. Sitra, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Helsinki.

Tikkanen, I., & Silvan, A. 2012. Developing the service process of municipal home care catering. *Nutrition & Food Science*, 42(5), 315-323.

Tuominen-Thuesen, M. 2009. *Palvelusetelin käyttöönotto kunnissa*. Sitra, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Helsinki.

Volk, R. & Laukkanen, T. 2007. *Palvelusetelin käyttö kunnissa*. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:38. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.

Tarja Meristö

3. TAKUULLA TULEVAISUUTEEN – AJATUKSIA NUORTEN TULEVAISUUDESTA

Pumppu-hankkeessa on kehitetty ja pilotoitu kansalaislähtöisiä, saumattomia hyvinvointipalveluita, jotka ennaltaehkäisevästi pystyvät auttamaan ihmisiä huolehtimaan omasta terveydestä ja hyvinvoinnista niin, että he eivät koskaan joutuisi poikkeamaan hyvinvointipolulta hoitopolulle, jossa painopiste siirtyy terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä sairauksien hoitoon ja kuntoutukseen (hyvinvointipolun mallista ks. esim. Tuohimaa 2014). Laurean hankeosiossa huomion kohteena on ollut ennakoiva ote koko elämänkaaren mittaisesti. Tarkasteltavana ovat olleet erilaiset kohderyhmät, esim. sydän- ja diabetespotilaat, pitkäaikaistyöttömät, nuoret, nuoret työttömät ja neurologisia vammoja omaavien lasten ja nuorten perheet. Tässä kirjoituksessa tarkastellaan erityisesti nuorten syrjäytymisvaaraa ja syrjäytymisen ehkäisyä erilaisista näkökulmista. Pontimena on hallituksen nuorisotakuu, joka luo puitteet kansalaislähtöiselle nuorisotyölle, mutta pohdintaa käydään myös eri toimijoiden roolista ja keskinäisestä yhteistyöstä tai sen puutteesta, mikä aiheuttaa nuoren saumattomalle polulle pullonkauloja.

3.1 Nuorten yhteiskuntatakuu luo puitteet

Kataisen hallituksen ohjelmassa oli sitouduttu toteuttamaan nuorten yhteiskuntatakuu eli ns. nuorisotakuu vuoteen 2013 mennessä. Jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta, edellyttäen että nuori on ilmoittautunut työttömäksi. Nuorten yhteiskuntatakuu tuli voimaan 1.1.2013. Nuorisotakuuseen

kuuluu myös koulutustakuu, joka takaa jokaiselle juuri peruskoulunsa päättäneelle koulutuspaikan. Nuorisotakuu on nimetty yhdeksi hallituksen kärkihankkeista.

Nuorisotakuun toteutumista on tutkittu reilu vuosi sen alkamisesta Onnistunut nuorisotakuu -hankkeessa. Nuorten mielestä nuorisotakuu tarjoaa mahdollisuuksia ja parantaa nuorten asemaa. Erityisesti etsivä nuorisotyö ja työpaja-toiminta ovat saaneet nuorilta kiitosta. Sen sijaan nuorille suunnatuissa TE-palveluissa nuoret näkevät runsaasti kehittämistarpeita. (Ervamaa, S. 2014)

Nuorisotakuu tarkoittaa, että TE-palvelut tarjoaa nuorelle palvelua tai toimenpidettä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun työnhaku on alkanut. Palvelu parantaa nuoren mahdollisuuksia selviytyä työmarkkinoilla ja löytää työtä. Nuorisotakuu edellyttää myös nuoren omaa aktiivisuutta.

Nuorella on velvollisuus hakea tutkintoon johtavaan, ammatillisia valmiuksia antavaan koulutukseen, vaikka on työkokeilussa tai käyttää muita nuorisotakuun piirissä olevia palveluita. Muuten voi seurauksena olla työttömyysturvain mukainen sanktio. Nuorten yhteiskuntatakuu koskee kaikkia, jotka ovat TE -toimistossa työnhakijoina. Nuorisotakuu koskee nuoria riippumatta siitä, onko ammatillinen koulutus suoritettu vai ei. Nuorisotakuu toteutuu myös, jos nuori ohjataan muuhun kuin julkiseen työvoimapalveluun, mistä on sovittu työllistymissuunnitelmassa. Tarvittaessa nuori voidaan ohjata esimerkiksi kunnan sosiaali- ja terveystaloihin.

3.2 Onko nuorisotakuu onnistunut?

Etsivän nuorisotyön ammattilainen, yli 20 vuotta lasten ja nuorten parissa töitä tehnyt palvelualuejohtaja Ulla Nord Helsingin Diakonissalaitokselta arvioi loppuvuodesta 2013, että nuorisotakuusta unohtui kuntoutus. Päihde- ja mielen-terveyspalveluita vähennetään, nuorten asunnottomuus suurissa kaupungeissa lisääntyy, kuntien talous kiristyy ja työpaikat vähenevät. Se tuo haasteita nuorisotakuulle.

- Etsivän nuorisotyön ja työpajatoiminnan näkökulmas- ta nuorisotakuu on epäonnistunut. Hyvin vaikeassa elä- mäntilanteessa olevien nuorten auttamista ei ole riittä- västi mietitty. Nuorisotakuun lupaama kuntoutus on auki.
- Suurin osa nuoristamme voi älyttömän hyvin, ja heidän tulevaisuudenuskonsa on kasvanut. Meillä on kuiten- kin kasvava joukko niitä nuoria, jotka tippuvat, ja he tippuvat todella syvälle. Tämä on hirveän surullista ja inhimillisesti ajatellen katastrofaalinen asia.
- Jos nuoren ongelmat ovat syntyneet 20 vuoden aikana ja hän on kääntänyt selkensä kaikelle avulle, niin on hyvin epätodennäköistä ja epärealistista, että tällainen nuori kykenisi kiinnittymään mihinkään toimenpiteeseen kolmen kuukauden aikana.
- Työvoimahallinnon kriteereitä on muutettu. Tällä hetkellä työpajalle valittavan työttömän nuoren pitää tietää, millaiselle ammattiuuralle hän tulevaisuudes- sa aikoo hakeutua. Hyvin harva nuori kuitenkaan osaa määritellä, mikä ammattipolku on hänelle sopivin.
- Työpajatoiminnan peruskivi on ollut, että paja on matalan kynnyksen paikka, jossa rakennetaan ja vahviste- taan nuoren omia voimavaroja. Aiemmin työpajoille ohjattiin nuoria, joiden tulevaisuudensuunnitelmat olivat täysin auki. Nyt työpajan ovi saattaa jäädä kiin- ni epävarmalle, tulevaisuudestaan tietämättömälle nuorelle.
- Odotin nuorisotakuulta todella paljon. Tällä hetkel- lä tunteeni ovat ristiriitaiset, koska nuorisotakuu on käynnistynyt kankeasti. Esimerkiksi kuntoutusosio ei ole ollenkaan valmis.
- Meillä on todella paljon nuoria, jotka tarvitsevat kun- toutusta ja tukea arjen hallintaansa, ennen kuin he pys- tyvät kiinnittymään esimerkiksi koulutukseen ja työ- hön. Tällaisten nuorten pääseminen palveluiden piiriin esimerkiksi työpajoille on vaikeutunut nuorisotakuun myötä.

(Portaankorva, J. 2013.)

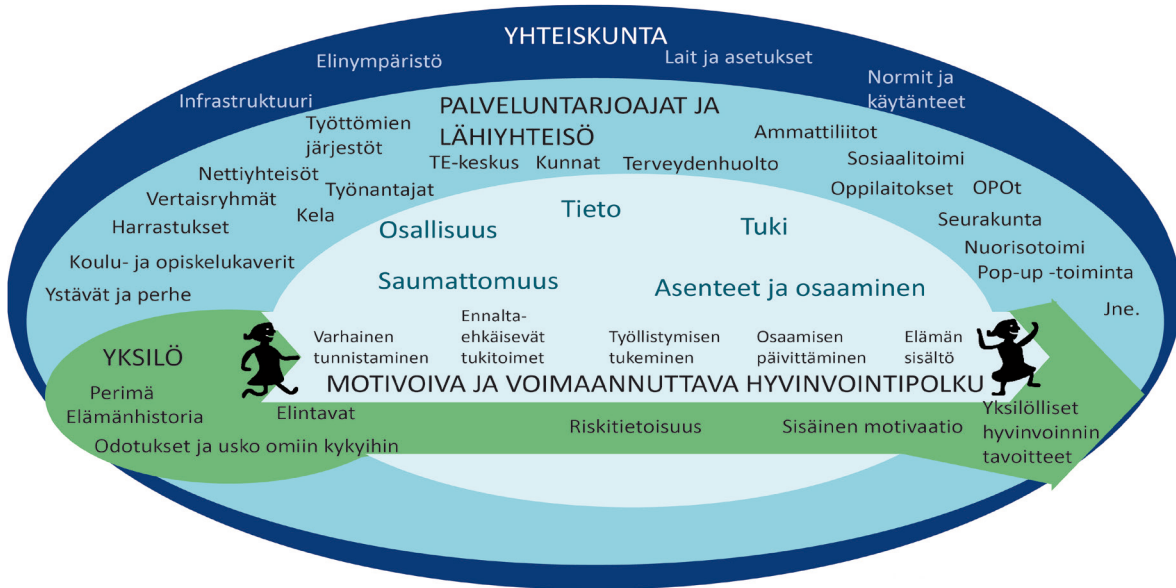
Ulla Nordin näkemystä tukee Helsingin Diakonissalaitok- sen Jarmo Kökkö, joka tuo esille Kallen tarinan. Sen mukaan 19-vuotiaan Kallen elämässä on ollut 150 ammattiauttajaa, jotka eivät kuitenkaan ole saaneet hänen elämässään muu- tosta. Kallesta tuli onneton, tarpeeton, hyödytön, avuton, osaton, hampaaton ja kallis. Kökkön mukaan hyvinvointi- palveluiden tavoite on lisätä yksilön hyvinvointia, ja se tapahtuu ratkaisemalla ongelmia palveluilla. Kuitenkin, syrjäytyminen liittyy osallisuuden heikkenemiseen ja näkö- alattomuuteen. Tavoitteeksi pitäisikin ottaa osallisuuden kokemuksen ja yhteisöllisyyden edistäminen, mikä tuo toimijakenttään vahvasti järjestöt, yhdistykset ja erilai- sen vapaaehtoisen kansalaistoiminnan. On varmistetta- va, että menossa oleva sote -uudistus ei keskity pelkästään terveydenhuoltoon unohtaen sosiaalipuolen ja että se ei myöskään jätä kolmannen sektorin toimijoita uudistuksessa toiminnan ulkopuolelle.

Tuoreimpien tietojen mukaan nuorisotakuu on pystynyt korjaamaan alussa ilmenneitä puutteitaan ja nuorille on löy- tynyt vaihtoehtoja työpajatoiminnan kautta. Myös Kökkö muistutti oman puheenvuoronsa loppuksi, että Kallekin on löytänyt paikkansa yhteiskunnassa ja valmistunut ict-osaa- jaksi ammattikorkeakoulusta. Nuorisotakuu on kehittyvä, dynaaminen systeemi, joka elää, ja jonka kuuluukin elää, ajan muutosten mukana.

3.3 Pumppu-hankkeessa kohderyhmänä syrjäytymisvaarassa olevat nuoret

Pitkäaikaistyöttömät sekä nuoret, joilla ei ole opiskelupaik- kaa, ovat vaarassa syrjäytyä yhteiskunnasta. Samoin lapset ja nuoret, joilla on todettu jokin neurologinen vamma tai häi- riö, ovat muita helpommin vaarassa syrjäytyä ilman erityis- toimia. On tärkeä kehittää aktiivisesti heidän tarvitsemiaan palveluja kansalaislähtöisesti yli sektorirajojen. Nuoriso- takuu tarjoaa toiminnalle juridiset puitteet, mutta käytän- nön toteutus on toinen juttu: kaikki toimijat eivät edes tiedä toistensa olemassa olosta, ja monet toimintamuodot ovat hankerahoitus pohjaisia, jolloin esim. saumattomuus ja jat- kuvuus ovat uhattuina.

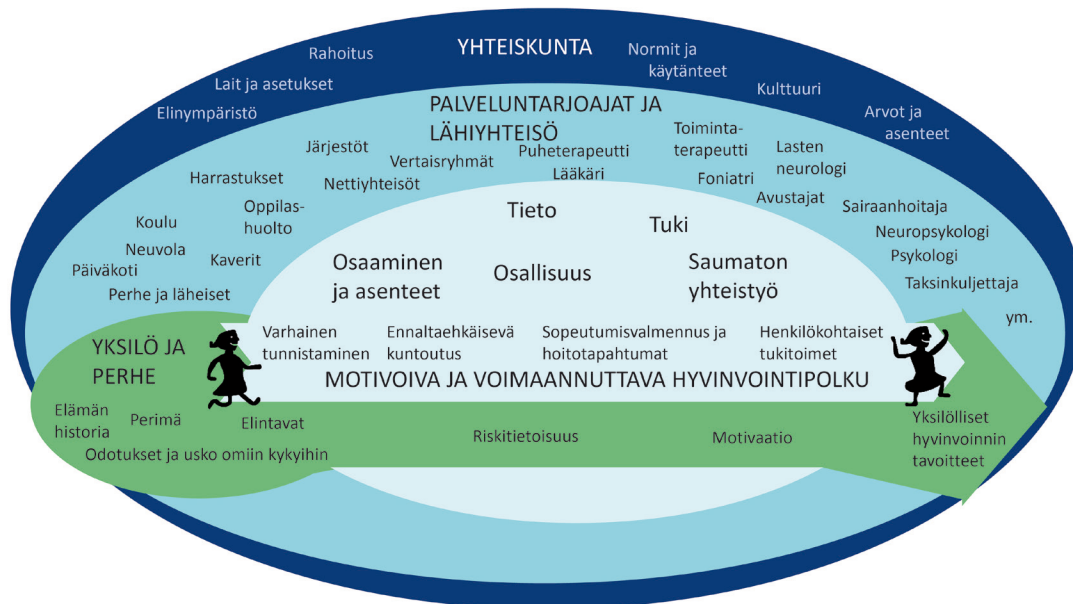
Pumppu-hankkeen Laurean osiossa on laadittu vaihtoehtoi- sia polkuja kohti hyvää, tasapainoista elämää, jossa tavoit- tellaan paitsi paluuta elämään, myös paluuta opiskeluun ja mahdollisuuksien mukaan myös työelämään.



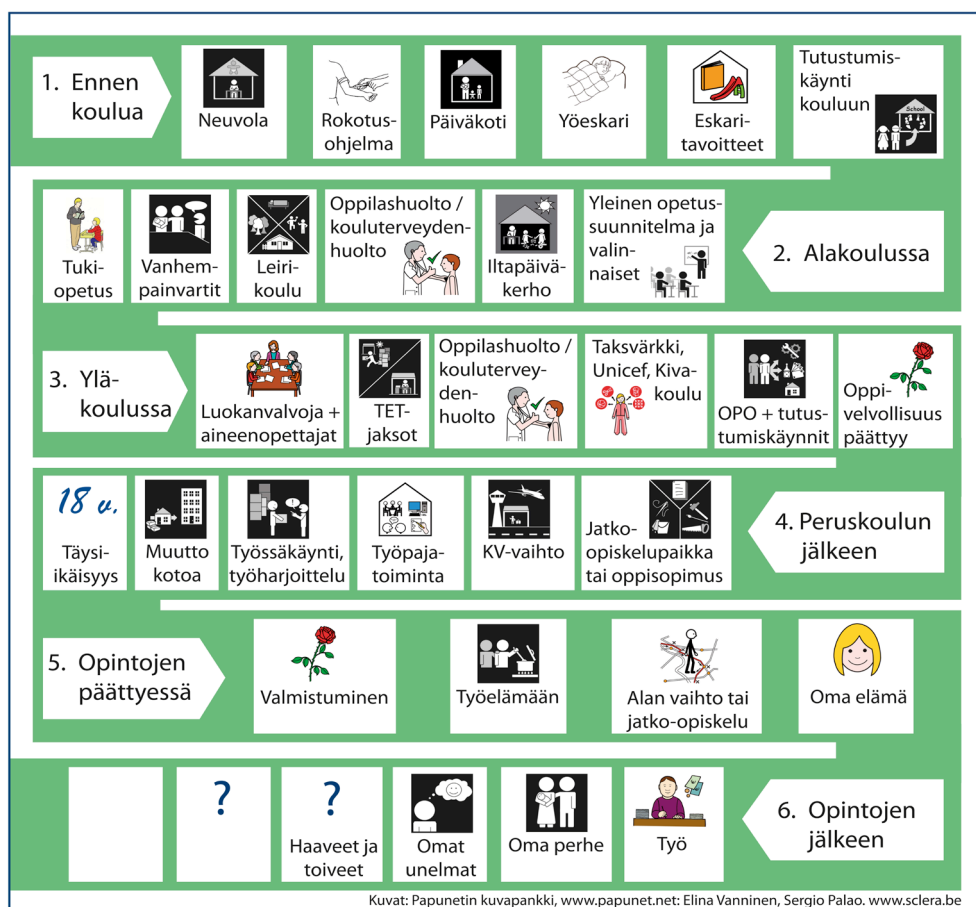
Kuva 6. Työttömän nuoren saumaton polku (Rajalahti, Meristö & Pirilä, 2014 perustuen Tuohimaa, 2014.)

Syrjäytymisuhan alaisten työttömien ja nuorten osiassa on laadittu saumattomat hyvinvointipolut sekä neurologisia vammoja tai häiriöitä omaavien nuorten että työttömien tilanteeseen. Työttömien nuorten osalta keskeisenä pulloonkaulana on byrokratia, erityisesti sen tuntemattomuus nuorten keskuudessa. Nv-nuorten kohdalla taas pullonkaulana ovat nuorten erilaiset oireyhtymät, erityisesti niiden tuntemattomuus nuorten kanssa toimivien tahojen keskuudessa. Kärjistäen voidaan todeta, että monitoimijainen saumaton hyvinvointipolku edellyttää kaikilta toimijoilta

vastaan tulemista ja niiden askelten ottamista, joiden avulla kaikki pystyvät päivittämään omaa osaamistaan ja asenteitaan toisiaan kohtaan. Tärkeätä on, että nuorisotyö, koulu, työhallinto sekä sosiaali- ja terveystoimi ja erilaiset järjestöt toimivat yhdessä syrjäytymisen ennaltaehkäisemisessä. On myös tärkeää selventää viranomaisten työn- ja vastuunjakoja erilaisissa tukipalveluissa ja arvioida erilaisten tukipalvelujen saatavuutta, riittävyyttä ja mahdollisia päällekkäisyyksiä ja katvealueita.



Kuva 7. NV-nuoren saumaton polku, (edelleenkehittäen Meristö & Tuohimaa 2013)



Kuva 8. NV-nuoren polku (edelleenkehittäen Meristö & Tuohimaa 2013)

Kyse on erilaisten toimenpiteiden jalkauttamisesta, käytönnöittämisestä. Jalkauttaminen on alun perin sotilaallinen termi, jonka mukaan miehet komennetaan laskeutumaan ajoneuvosta taistelujärjestykseen. Sanan alkuperä itsessään voi aiheuttaa alitajuisen asenteen vastakkaisasettelusta. Esimerkiksi nv-nuorten perheet puhuvat jatkuvasta taistelusta asiantuntijoiden verkossa, jotta saavat palveluita ja tukea. Olennaista on, että nuorten kanssa toimivat tahot laskeutuvat nuorten pariin, jolloin pystytään aidosti olemaan mukana nuorten arjessa ja auttamaan heitä ennakoimaan mahdollisia vaikeuksia ja toimimaan ajoissa toisien vaikeuksien välttämiseksi. Implementointi tarkoittaa paitsi käyttöönottoa myös levittämistä ja osaksi liittämistä. Käyttöönotto edellyttää toimivaa päätöksentekoa, jossa tunnistetaan ja tunnustetaan eri toimijoiden väliset jännitteet. Päätöksiä eivät ohjaa pelkästään tiedot, vaan läsnä ovat aina myös tunteet samoin kuin eri toimijoiden välinen valtapeli. On varmistettava tiedonkulku, poistettava viiveet ja huolehdittava, että tieto on oikeata, kattavaa ja ymmärrettävissä muodossa. Tunteiden läsnäolo on hyväksyttävä, mutta tunteista huolimatta on kyettävä säilyttämään ammattimainen ote ja panostettava positiiviseen viestintään, mikä osaltaan vahvistaa eri osapuolten voimaantumisen tunnetta. Valtapelistä

vapautuminen vaatii status-ajattelusta luopumista eri toimijoiden kesken, mutta ennen kaikkea se edellyttää kansalaisen valtaistamista ja läpinäkyvyyden lisäämistä koko toimintaketjussa. Nuorten kanssa toimivat tahot muodostavat lintuparven, jonka suunta ja eteneminen ovat riippuvaisia siitä, että tieto kulkee parvessa linnulta toiselle ja että linnut vuorottelevat vetovastuutaan, jolloin kukaan ei väsy liian raskaan taakan alle.

Länsi-Uudellamaalla on tehty yhteistyötä NV-verkoston eri toimijoiden kanssa järjestämällä työpajoja, joissa moniammatilliset verkostot toimijoineen ovat analysoineet palvelutilanteita perheiden ja nuorten näkökulmasta ja etsineet ratkaisuja pullonkauloihin ja pattitilanteisiin. Länsi-Uudellamaalla on myös kehitetty vertaistoimintaa yhteistyössä Lohjan kaupungin nuorisotoimen kanssa ja tehty yhteistyötä Lohjan seudun mielenterveysseuran Tukikoira-hankkeen kanssa. Pilotointia kouluympäristössä on myös tehty varhaisen tuen mallin kehittämiseksi kouluhyteisissä, samoin matalan kynnyksen ”mielentukisairaanhoitajan vastaanottotoimintaa” kouluympäristöön.

3.4 Syrjäytymisen ehkäiseminen

Syrjäytymisen ehkäiseminen tarkoittaa sitä, että nuoren elämästä tunnistetaan varhaisessa vaiheessa niitä riskitekijöistä, jotka voivat ilman erityistoimia johtaa kasautuvaan huono-osaisuuteen. Nämä tekijät voivat liittyä olosuhteisiin (esim. perheen työttömyys) mutta myös henkilökohtaisiin ominaisuuksiin (esim. oppimisvaikeudet). Ennakoiva ote puolestaan pyrkii tunnistamaan näitä tekijöitä varhaislapsuudesta lähtien, jolloin esim. neuvolatoiminta on nähtävä osana saumattoman hyvinvointipolun jatkumoa.

Tavoitteena on luoda visioita tulevaisuudesta, antaa tilaa nuoren omille unelmille ja varmistaa nuoren pärjääminen lisäämällä ns. elämänhallintataitoja. Tarkastelukulmat ovat osaltaan varmistamassa nuorten motivaatiota sekä koulutukseen että työelämään, mutta myös yhteiskunnan täysivaltaiseen jäsenyyteen kansalaisena, osana yhteisöä. Taide, kulttuuri ja erilaiset harrastukset lisäävät lasten ja nuorten hyvinvointia ja voivat olla väylä sosiaalisiin suhteisiin ja ystävyyteen, jota ilman syrjäytymisvaarassa oleva nuori muuten jäisi.

Toimintaympäristöllä on myös keskeinen rooli syrjäytymisen ehkäisyssä. Asuinalueiden eriytymisen ehkäisy, lähikouluperiaatteen tukeminen sekä viihtyisien yhteisten tilojen ja alueiden varustaminen turvallista liikkumista ja leikkimistä tukevaan suuntaan ovat asioita, jotka edistävät yhteisöllisyyttä ja vertaisuuden kokemusta. Nuorten omat tilat ja alueet, joiden kunnosta he ovat vastuussa, auttavat heitä kasvamaan myös vastuullisiksi kansalaisiksi, jotka huolehtivat ympäristöstään. Eri yksilöillä on erilaisia vahvuuksia, ja vastuu yhteisen kokonaisuuden huolehtimisesta mahdollistaa kunkin omien vahvuuksien hyödyntämisen kokonaisuuden hyväksi.

Nuorten syrjäytyminen alkaa usein jo peruskoulussa tai jopa päiväkodissa. Nuoret kohtaavat kiusaamista kaveripiirin taholta, mutta haittana voivat lisäksi olla oppimisvaikeudet sekä myös yksipuoliset opettamismenetelmät. Iso joukko nuoria lähtee peruskoulusta ilman päättötodistusta. Tukitoimet nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn pitäisi aloittaa jo peruskoulussa. Jonkinlaisena tabuna koulumaailmassa voidaan pitää koulukiusaamista ja siihen puuttumisen mekanismeja. KiVa-koulu tarjoaa menettelytavat muodollisesti, mutta asenteisiin pelkkä mekaaninen soveltaminen ei auta. Kiusattu ja hänen vanhempansa tuntevat olonsa epämurkavaksi, kun kiusaaja saa jatkaa koulussa ja kiusattua kehoitetaan vaihtamaan koulua. Opettajat ja rehtori eivät välttämättä huomaa, että heidän toimintamallinsa voi olla lähtökohtaisesti kiusattua syrjivää, jos tarve osoittaa, että kiusaamista ei tässä koulussa ole, on omaa toimintaa ohjaava tekijä. Opetusmenetelmiin pitäisi myös kiinnittää enemmän huomiota, sillä kaikille lapsille ja nuorille

ei sovellu perinteinen tapa opiskella, vaan he tarvitsisivat yksilöllistä opetusta pienemmässä ryhmässä, joskus jopa käytännön töitä tehden. Peruskoulussa JOPO-opetuskokeilut ovat tästä oivallinen ja toimiva esimerkki. (Numminen & Ouakrim-Soivio, 2007.)

Vanha viisaus, jonka mukaan koko kylä kasvattaa lapsia, on mahdollista toteuttaa myös modernissa yhteiskunnassa lähiötasolla. On kyettävä luomaan moniammatillista, matalan kynnyksen tukea, joka kykenee tavoittamaan myös sellaiset nuoret, joita viralliset palvelut eivät tavoita ja jossa käytetään toiminnallisia menetelmiä turvaamaan elämänhallinnan taitoja. Varhainen tuki edellyttää varhaista oireiden tunnistamista ja oireiden pohjalta asioihin tarttumista. Ennakoiva ote tarkoittaa sitä, että tartutaan asioihin ja tuetaan nuoren kasvua ja kehitystä kokonaisvaltaisesti jo silloin, kun ei vielä ole huolta, jotta oireilu ei pääsisi pitkitymään ja pahenemaan. Tärkeää on kertoa havainnoista kaikille nuoren parissa työskenteleville, jotta saadaan aktivoitua koko verkosto nuoren tueksi.

Hyvä esimerkki toimivasta käytännöstä on Luotsi-toiminta. Luotsi-toiminta on alun perin helsinkiläisille 12–15-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen suunnattua kohdennettua nuorisotyön toimintaa, joka sisältää monipuolista tukea sekä nuorille että heidän vanhemmilleen. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus on julkaissut arviointitutkimuksen Luotsista. Tutkimuksen nimi kertoo olennaisen: Se mikä ei aikaisemmin kulunut kenellekään, kuuluukin nyt kaikille eli ”Ei kenenkään maalta kaikkien maalle: Luotsi helsinkiläisenä kohdennettua nuorisotyön toimintamallina – historiaa, käytäntöjä, tuloksia ja vaikutuksia vuosilta 2000–2012.” Luotsi-toiminnan vahvuutena on nähty sen asiakaslähtöisyys ja kokonaisvaltainen tuki, mutta myös positiivinen lähestymistapa ja neutraali imago. Myös monipuolista menetelmien käyttöä kiitetään.

Toinen esimerkki on Walkers-kahvilatoiminta, jonka kehitti Aseman Lapset ry poistamaan pullonkauloja, jotka liittyivät erityisesti kaduilla oleskelevien nuorten elämään ja tulevaisuuden näkyymiin. Walkers toimii Suomessa yli kymmenellä paikkakunnalla ja perustuu vapaaehtoistoimintaan.

3.5 Teknologia muuttaa arkea

Teknologia muuttaa toimintaympäristöä ja digitalisoinnin myötä teknologiasta on tullut osa arkea, osalle jopa minän jatke. Tieto- ja viestintätekniikka muuttaa arkea. Kyse ei ole vain laitteiden käyttöön otosta ja käytön opettelusta, vaan uudenlaisista työskentelytavoista. Monet nuoret ovat saaneet tukea kommunikointiin kännyköiden tuki-ohjelmista, jotka esimerkiksi muuttavat kuvakkeet vastaanottajalle tekstiksi tai päinvastoin, tilanteesta riippuen.

Samoin yhteisöllinen keskustelu verkossa on mahdollistanut tasavertaisen vuorovaikutuksen ikätovereiden kanssa, kun mahdolliset vammat ja puutteet eivät ole näkyvissä verkossa yli. Toisaalta, monet nuoret ovat kokeneet laitteiden tai niiden puuttumisen takia sosiaalista syrjäytymistä, kun ei ole ollut varaa kalliisiin tai juuri oikean merkiksiin laitteisiin. Pidemmälle tulevaisuuteen visiointi tuottaa verkko-yhteisöllisyyttä, jossa digi-orpo jää syrjään (Lahtiranta 2014). Kouluissa on osattava opettaa monilukutaitoa, johon kuuluu perinteisen lukutaidon lisäksi ainakin medialukutaito ja kuvanlukutaito, mutta myös sosiaalinen lukutaito. Näistä viimeksi mainittu voi olla varsinkin nv-nuorilla hukassa, jos taustalla on esimerkiksi autismin tai aspergerin kirjon oireyhtymä. Tällöin teknologia-avusteinen kommunikaatio verkon yli voi olla ratkaisu sosiaalisiin vaikeuksiin. Samalla on tiedostettava, että mikään digitakuu ei korvaa nuoren henkilökohtaisia kontakteja, joissa hänen on mahdollista oppia lisää itsetuntemusta ja peilata omia vahvuuksiaan ja heikkouksiaan toisen ihmisen kanssa. Teknologian avulla verkostoista on mahdollista paremmin löytää samanhenkinen ystävä tai kaveri, jonka kanssa elämäntaitoja voi opetella yhdessä ja saada suoraa vertaistukea.

3.6 Vahvuuksien avulla eteenpäin

Tyypillinen tilanne nuorten kanssa työskennellessä on, että otteensa menettäneet nuoret eivät koe onnistuvansa missään. He ovat omasta mielestään sarja epäonnistumisia, joka turhauttaa heitä itseänsä ja usein myös heidän lähipiiriään. Vastaus ”emmä tiedä” on saatava kääntymään myönteiseksi. On suunnattava katse vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin sen

sijaan, että pohditaan heikkouksia ja uhkia. ”Jokainen on jossakin hyvä” -väitteelle on haettava näyttöä, joka syntyy pienistä käytännön onnistumisista arjessa. Sen jälkeen nuoren on helpompi käsitellä itse myös omia heikkouksiaan ja yrittää ainakin tulla toimeen niiden kanssa, vaikka niistä ei välttämättä kokonaan pääse eroon.

Ihminen oppi parhaiten silloin, kun hän pääsee toteuttamaan jotain itselleen todella tärkeää. Parhaat opettajat saattavat löytyä kokemusasiantuntijoiden joukosta, koska heillä on kyky asettua vertaisen asemaan. Nuorten kanssa toimivat opettajat ja muut toimijat voivat itse joutua epätietoisuuden tilaan, kun eivät osaa hahmottaa riittävästi nuorten tärkeäksi kokemia juttuja. Pulmia syntyy, kun ei uskalleta asettua vertaisen asemaan, vaan toimitaan kuten ennenkin, asiantuntijan roolissa. On helpompaa toistaa koulutuksen tuomalla varmuudella faktoja kuin uskalleta asettua samalle tasolle ja pistää itsensä alttiiksi uusille kysymyksenasetteluille ja ennakoimattomille asioille, joihin ei ole valmiita vastauksia. Kansalaislähtöisyys korostaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta tulla kohdelluksi tasavertaisena. Kansalaislähtöisyys edellyttää kaikilta toimijoilta kykyä asettua toisen asemaan, myöntää rohkeasti omat virheet ja tunnustaa omat ennakkoluulot erilaisuuden edessä. Avoimuus, aktiivisuus, rajojen rikkominen, luottamus ja vaikeisiin asioihin tarttuminen ovat avainasioita kansalaislähtöisyydessä, ja ne pätevät erityisesti nuorten kanssa toimittaessa. On saatava nuori tuntemaan olonsa turvalliseksi tässä ja nyt, mutta samalla avattava nuorelle näkökulmia tulevaisuuteen, jota kohti hän haluaa itse kulkea, omien taitojen ja taipumusten mukaisesti. ■

Kirjallisuutta ja linkkejä

Ervamaa, S. 2014. *Kohti onnistunutta nuorisotakuuta? Nuorten ja ammattilaisten näkemyksiä nuorisotakuun toteutuksesta ja kehittämisestä. Onnistunut nuorisotakuu -hankkeen loppuraportti.* Helsinki: Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi ry.

Kökkö, J. 2014. *Järjestökentän mahdollisuudet ja haasteet uudessa sotessa.* Esitys 25.11.2014 Helsinki.

Lahtiranta, J. 2014. *New and Emerging Challenges of the ICT-mediated Health and Well-being Services.* University of Turku.

Meristö, T. & Tuohimaa, H. 2013. Saumattoman hyvinvointipolun edellytyksistä. Teoksessa Tuohimaa, H., Meristö, T. & Pirilä, M. (toim.) *Häiriö polulla — NV-perheiden hyvinvointipolun nykytilanne ja haasteet Länsi-Uudellamaalla.* Laurea-ammattikorkeakoulu.

Mälkiä, H. 2014. *Nuorille on löytynyt vaihtoehtoja elämään työpajan kautta.* Yle Uutiset. Päivitetty 24.11.2014 http://yle.fi/uutiset/nuorille_on_loytynyt_vaihtoehtoja_elamaan_tyopajan_kautta/7648443

Numminen, U. & Ouakrim-Soivio, N. 2007. *Joustava perusopetus. JOPO-toiminnan aloittaminen ja vakiinnuttaminen.* Opetusministeriö.

Portaankorva, J. 2013. *Nuorisotakuu on epäonnistunut.* Yle Uutiset. Päivitetty 12.12.2013 http://yle.fi/uutiset/nuorisotakuu_on_epaonnistunut/6981243

Rajalahti, E., Meristö, T. & Pirilä, M. 2014. *Työttömän hyvinvointipolku.* PumpPU-loppuseminaarin esitysmateriaalit.

Tuohimaa, H. 2014. In search of an empowering and motivating personal wellbeing pathway for Finnish heart patients. *SpringerPlus* 2014, 3:475.

Tuohimaa, H. & Meristö, T. 2014. Ennakoiva ote tulevaisuuden hyvinvointipalveluiden kehittämiseen. Teoksessa Anttila, M. & Willner, H. *Ihminen kehittämisen keskiössä. Näkökulmia kansalaislähtöisyyteen, monituottajuuteen ja hyvinvointialan rakenteiden kehittämiseen.* Hämeenlinna.

Tuohimaa, H. & Pirilä, M. (toim.) 2014. *Repullinen hyvinvointia - kataloogi Laurean PumpPU-osahankkeen tuloksista Länsi-Uudellamaalla 2011-2014.* Laurea-ammattikorkeakoulu.

Tuohimaa, H., Rajalahti, E. & Meristö, T. 2012. *Hyvinvoinnin pitkospuut - Lähtökohdat kansalaisen saumattoman hyvinvointipolun kehitystyölle.* Laurea-ammattikorkeakoulu.

www.nuorisotakuu.fi
www.asemanlapset.fi

Hanna Tuohimaa

4. LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIVERKOSTON TOIMINTA OSANA LAUREAN PUMPPU-OSAHANKETTA

4.1 Johdanto

Laurean Pumppu-osahankkeen tavoitteena oli kehittää länsi-uusimaalaisen kansalaisen palvelupolkuja teemana terveyttä edistävät ja syrjäytymistä ehkäisevät palvelut. Hankkeen kohderyhminä olivat sydän- ja diabetespotilaat, syrjäytymisvaarassa olevat työttömät ja nuoret sekä vammaisten lasten ja nuorten perheet, mutta ennaltaehkäisevän näkökulman myötä hankkeen kohderyhmä laajeni kattamaan kaikki alueen asukkaat. Tavoitteena oli tehdä palvelu- poluista saumattomia niin, että eri palvelutarjoajien palvelut nivoutuvat yhteen riippumatta siitä, asioidaanko perusterveydenhuollon tai erikoissairaanhoidon kanssa, käytetäänkö terveys- vai sosiaalipalveluita tai hyödynnetäänkö julkisia, yksityisiä vai kolmannen sektorin tuottamia palveluita. Saumaton palvelutarjonta takaa asioinnin helpouden, mikä osaltaan edistää motivaatiota hoitaa ja ylläpitää omaa terveyttä ja hyvinvointia ennaltaehkäisten, ennen kuin varsinaisia merkkejä sairaudesta ilmenee. Saumaton palvelutarjonta myös kannustaa vaikeissa elämäntilanteissa pysymään mielekkään arjen syrjässä kiinni, niin että syrjäytymisen riski vähenee.

Yhtenä osahankkeen tavoitteena oli edistää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialan toimijoiden yhteistyötä. Mitä paremmin toimijat tuntevat toisiaan ja toistensa toimintaa, sitä helpompi heidän on tehdä konkreettista yhteistyötä yhteisten asiakkaiden hyväksi. Luomalla paikkoja yhteisille tapaamisille ja yhteiselle tekemiselle osahanke pyrkii kannustamaan myös uudenlaisten konkreettisten yhteistyömuotojen syntyyn.

Laurea-ammattikorkeakoulu koordinoi Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkoston, jatkeena aiemmalle verkostoitumistyölle, jota alueella on tehty osana Koheesio- ja kilpailukykyohjelmaa. Koska hyvinvoinnin toimijoiden välisen yhteistyön edistäminen oli Laurean Pumppu-osahankkeen keskeinen teema, otti osahanke keskeisen roolin Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkoston kehittämisessä.

Hyvinvointiverkosto on kaikille avoin, epävirallinen yhteistyömuoto, joka konkretisoituu erilaisissa tilaisuuksissa ja tietoisukupäivissä sekä yhteisenä verkkosivustona. Verkosto toimii 4Y:n periaatteella, eli toiminnalla pyritään tavoittamaan niin yksityiset toimijat, yhteiskunnan toimijat, erilaiset yhteisöt kuin yksittäiset yksilötkin, alueen asukkaat. Hyvinvointi on toimialana tarkoituksella jätetty määritelmältään väljäksi, jolloin mukaan ovat tervetulleita kaikki, jotka kokevat hyvinvoinnin kysymysten kanssa olevansa tekemisissä.

Tässä artikkelissa kuvataan Hyvinvointiverkoston toimintaa Pumppu-hankkeen aikana vuosina 2011-14, Hyvinvointifoorumeita, tietoisukuja sekä yhteisen nettisivuston kehittämistyötä.

4.2 Hyvinvointifoorumit

Hyvinvointiverkoston keskeisin toimintamuoto on hyvinvointifoorumitoiminta. Hyvinvointifoorumeita järjestetään kaksi kertaa vuodessa, huhtikuussa ja marraskuussa. Foorumeilla on aina tietty teema, jonka ympärille päivän puheenvuorot liittyvät. Tavoitteena on 4Y:n periaatteen mukaisesti

tarjota aina kattava valikoima eri näkökulmia samaan aiheeseen niin, että puhujat edustavat eri taustaorganisaatioita. Ulkopuolisten puhujien lisäksi foorumeissa esiintyvät usein Laurean opiskelijat kertoen omista tutkimus- ja opinnäytetyöprojekteistaan alueella. Lisäksi foorumeissa työstetään jotain päivän teemaan liittyvää ajankohtaista kysymystä erillisessä työpajaosiossa tai kahvitauon lomassa, ”aktiivisella

kahvitauolla”. Vuoden 2012 lopussa hyvinvointifoorumin yhteyteen liitettiin myös minimessut, joissa alueen hyvinvoinnin toimijoilla on mahdollisuus tulla esittelemään foorumin osallistujille omaa toimintaansa. Hyvinvointifoorumit on yhtä poikkeusta lukuun ottamatta järjestetty Lohjalla Laurea-ammattikorkeakoulun tiloissa. Kerran foorumi on vierailut Lohjan kirjaston tiloissa.



Kuva 9. Hyvinvointifoorumi 10.4.2014

Hyvinvoiva Länsi-Uusimaa Hyvinvointifoorumi

Teemana tulevaisuuden hyvinvointi

Torstaina 7.11.2013 klo 12.00-16.00
Luentosali, Laurea-ammattikorkeakoulu
Nummentie 6, Lohja

Tänä syksynä Hyvinvointifoorumin teemana on tulevaisuuden hyvinvointi, ja esiin nostetaan ajatuksia mm. tulevaisuuden palvelumalleista hyvinvointialalla.

Tilaisuus on kaikille avoin ja maksuton. Ilmoittaudu mukaan ma 28.10.2013 mennessä osoitteessa:
<https://elomake3.laurea.fi/lomakkeet/7809/lo-make.html>

Lisätietoa:
Lehtori Liisa Ranta
0400 659 073
liisa.ranta@laurea.fi



Ohjelma

Puheenjohtajana toimii kehittämisspäällikkö Sanna Partamies Laurea-ammattikorkeakoulusta

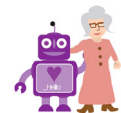
- 12.00 Ilmoittautuminen
- 12.30 Foorumin avaus:
Visioivalla konseptoinnilla kiinni uusiin palvelumuotoihin
Yliopettaja, futurologi Tarja Meristö
Laurea-ammattikorkeakoulu
- 13.10 HyvinvointiTV tulevaisuuden hyvinvoinnin välittäjänä
Kehittämisspäällikkö Tuija Partio
Laurea-ammattikorkeakoulu
- 13.30 Asenteet sähköistä asiointia kohtaan ja sähköisten hyvinvointipalveluiden käyttö
Länsi-Uudellamaalla (opinnäytetyö)
Opiskelija Markus Hauha
Laurea-ammattikorkeakoulu
- 13.40 Liikkumisen verkostot – miten tukea perusterveystyöhuollossa asiakkaan omatoimista liikkumista
Osastonhoitaja Tarja Marsalo
Perusturvakuntayhtymä Karviainen
- 14.00 Ennakointi, edistäminen, ehkäisy – Mission Possible (opinnäytetyö)
Opiskelija Paula Mattila
Laurea-ammattikorkeakoulu
- 14.10 Tovituki – mielen hyvinvointia aikapankki-periaatteella
Koordinaattori Hanna Koppelomäki
Aika parantaa -verkosto

- 14.30 Terveyskioski tulevaisuuden palvelumallina (opinnäytetyö)
Opiskelija Minna Puheloinen
Laurea-ammattikorkeakoulu
- 14.40 Visioi villisti! Työpaja tulevaisuuden hyvinvointipalveluiden kehittämiseksi
- 15.40 Yhteenveto työpajatyöskentelystä ja loppukeskustelu
Yliopettaja, futurologi Tarja Meristö
Laurea-ammattikorkeakoulu

Tervetuloa!

Tilaisuus järjestetään yhteistyössä Novago Yrityskehitys Oy:n kanssa osana Laurea-ammattikorkeakoulun Pumppu-osahanketta. Ohjelmanmuutokset mahdollisia.

www.laurea.fi/pumppu
www.hyvinvointiverkosto.fi



Kuva 10. Esimerkki Hyvinvointifoorumin ohjelmasta.

Hyvinvointifoorumeita on järjestetty Pumppu-hankkeen loppuessa keväällä 2014 seitsemän kertaa. Foorumeista ensimmäinen huhtikuussa 2011 esitteli 4Y:n periaatteen mukaisesti eri toimijoiden näkökulmia hyvinvointiin. Pääpuhujana oli Terveiden edistämisen politiikkaohjelman ohjelmajohtaja Maija Perho. Toisessa foorumissa fokuksessa oli kansalaisnäkökulma ja esittelyssä mm. hyvinvointinavigaattori Pärjäin (Muukkonen ym. 2010). Kolmannen foorumin teemana olivat palvelustrategiat ja palveluseteli, neljännessä forumissa palveluiden saumattomuus. Viides foorumi keväällä 2013 tarkasteli yhteistyötä ja erityisesti vapaaehtoistyön roolia, josta oli alustamassa mm. tulevaisuudentutkija Marja-Liisa Viherä erityisesti viestinnän näkökulmasta. Kuudennessa foorumissa teemana oli tulevaisuuden hyvinvointi, jota tarkasteltiin teknologian, verkostoitumisen ja uudenlaisten palvelumuotojen näkökulmista. Seitsemännessä foorumissa keväällä 2014, joka oli samalla Pumppu-hankkeen loppuseminaari, tarkastelunäkökulmana olivat hankkeessa tuotetut hyvinvointipolut sekä poluilla etenemistä tukevat palvelupilotit. Foorumin lopetuksesi esiintyi Eija Ahvo muistuttaen luovuuden ja leikin tärkeydestä.

Hyvinvointifoorumiin on osallistunut toimijoita niin julkiselta, yksityiseltä kuin kolmannelta sektorilta. Erityisen aktiivisia osallistujia ovat olleet alueen järjestöjen edustajat. Foorumitoiminnan alkaessa foorumien osallistujamäärät olivat reilun 20 hengen luokkaa, toiminnan vakiinnuttaessa paikkaansa on osallistujamäärä vakiintunut 40-50 osallistujan välimaastoon.

4.2.1 Hyvinvointifoorumien ryhmätyöt

Tärkeä osa Hyvinvointifoorumeita ovat yhteiset keskustelut päivän teemojen ympärillä. Ensimmäisessä foorumissa pohdittiin pienryhmissä, mitkä asiat ovat Länsi-Uudellamaalla hyvin hyvinvointiin liittyen, millaisia toiveita hyvinvointiverkoston toiminnalle on, keitä toimintaan pitäisi saada mukaan sekä mitä ovat hyvinvointiin liittyvät tabut Länsi-Uusimaalla. Länsi-Uudenmaan alue nähtiin positiivisessa valossa: sijainti on maantieteellisesti hyvä ja viihtyisä. On väljyyttä ja turvallisuutta, toisaalta myös paljon toimijoita ja palvelutarjontaa, kuten hyvinvointimatkailun toimijoita ja monenlaisia järjestöjä. Nähtiin, että alueella on kehittämisenokkuutta. Hyvinvointiverkoston toiminnassa nähtiin hyvänä erilaisten tapahtumien järjestäminen mutta esitettiin myös monenlaisia konkreettisia toiveita toimijoiden väliselle yhteistyölle, mm. palveluseteliin, julkiseen liikenteeseen, esteettömyyteen, lähiruokaan ja kaavoitukseen liittyen. Nähtiin tärkeäksi myös eri toimijoiden roolituksen selkeyttäminen, kuka tekee mitään. Hyvinvointifoorumissa oltiin yhtä mieltä siitä, että verkoston toimintaan tarvitaan mukaan kaikki toimijat, niin yritykset, yhdistykset kuin julkisen sektorinkin toimijat, sekä pienet että isot toimijat.

Huomioitiin myös, että hyvinvointi koskee useaa toimialaa, siksi avoimuus muiden toimialojen suuntaan on tärkeää.

Toisessa hyvinvointifoorumissa marraskuussa 2011 teemana olivat hyvinvointiteknologia ja kansalaislähtöisyys. Kahvitauon porinatehtävissä pohdittiin hyvinvointiverkoston virtuaalista ulottuvuutta sekä oman luokun periaatteella toimivan hyvinvointinavigaattori Pärjäimen käyttömahdollisuuksia Länsi-Uudellamaalla. Kolmannessa ryhmässä keskusteltiin kansalaislähtöisyydestä hyvinvointipalveluiden kehittämisessä. Virtuaalinen hyvinvointiverkosto nähtiin kaksisuuntaisena kommunikaatiovälineenä alueen toimijoiden ja asukkaiden välillä, joka olisi jäsentensä ylläpitämä ja josta löytyisi linkkejä alueen toimijoiden sivuille. Näin hyvinvointiverkoston sivusto olisi helposti ajan tasalla ja sieltä löytyisi ajankohtainen tieto mm. alueen tapahtumista. Sivusto toimisi verkoston tukena, tukisi tiedottamista ja uusien kumppanuuksien löytämistä ja sen avulla voisi myös tunnistaa uusia palvelutarpeita. Haittapuolena nähtiin alueen useat rinnakkaiset jo olemassa olevat alustat sekä tällä hetkellä epäselvä toiminnan tarkoitus ja tavoite.

Toisessa porinaryhmässä nähtiin ongelmana tiedon sirpaleisuus, joskin Kanta-järjestelmän myötä tilanne ehkä helpottuu. Pärjäin-tyyppisen kansalaisen käytössä olevan hyvinvointinavigaattorin avulla voitaisiin mm. ennaltaehkäistä päällekkäisiä lääkityksiä ja laboratorikiäntejä, kun tiedot olisivat helposti saatavilla, siitä riippumatta, kenen toimijan kanssa asioidaan (esim. julkinen terveydenhuolto, työterveyshuolto, yksityiset toimijat). Kansalaislähtöisyyttä käsitelleessä porinaryhmässä oltiin sitä mieltä, että kansalaislähtöisyys toteutuu yksityisellä sektorilla paremmin kuin julkisella. Myös yhdistyksissä tarjonta muokkautuu helpommin toiveiden mukaiseksi. Kansalaislähtöisyys edellyttää toiminnan joustavuutta ja riittävää henkilöstöä. Keskeiseksi nähtiin, että palveluiden suunnittelussa huomioidaan erilaiset käyttäjät, ja että palvelut kannustaisivat aktiivisuuteen.

Kolmannen hyvinvointifoorumin aiheena keväällä 2012 olivat palvelustrategiat ja palveluseteli. Pienryhmätöissä keskusteltiin monitoimijaisesta yhteistyöstä sekä hyvinvointiyrittäjien asemasta, palvelustrategioista ja palvelusetelistä sekä hyvinvointiverkoston nettisivuista, jotka oli juuri saatu pystytettyä erillisessä kaksipäiväisessä työpajassessiossa. Monitoimijaisuudesta keskusteltaessa alueen toimijoiden välinen yhteistyö nähtiin vähäisenä, usein henkilöstä riippuvaisena. Todettiin, että kunnilla on edelleen päävastuu asukkaidensa hyvinvoinnista, mutta nähtiin, että koordinaatio uupuu. Myöskään palvelustrategioita ei ole. Kaivattiin selkeämpää hankintaprosessia, joka tavoittaisi alan toimijat. Työnjakoa eri toimijoiden välillä pidettiin epäselvänä. Toimivana yhteistyön esimerkkinä pidettiin foorumin

ajankohtana vielä toiminutta sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue Lostia.

Hyvinvointiyrittäjien asemaa pohtinut ryhmä näki Länsi-Uudenmaan alueen hyvänä, alueella on paljon potentiaalisia asiakkaita. Myös ikääntyminen tuo uusia asiakasryhmiä palveluiden piiriin. Heikkoutena alueella nähtiin epäluuloisuus ja kilpailuasetelma sekä julkisen liikenteen puuttuminen. Epäiltiin myös, onko alueella kuitenkaan riittävästi kriittistä massaa. Kaksikielisyys ja alueen hidas kehittyminen puolestaan nähtiin uhkana. Kuitenkin kaivattiin yhteistyötä yli kunta- ja kielirajojen. Hyvinvointiverkostolta toivottiin vahvempaa yrittäjyysnäkökulmaa. Myös tilaisuuksien sijoittuminen päiväsaikaan puhututti, yrittäjille ilta olisi parempi. Yhteistyö nähtiin hyvänä asiana: voimien yhdistämisen uskottiin tuovan kilpailukykyä.

Palveluseteliryhmässä palvelusetelin etuina nähtiin mm. asiakkaan valinnanvapaus, säästöt kunnille, yrittämisen kynnyksen madaltuminen ja uusien palveluiden tuotteistamisen mahdollisuudet. Keskeiseksi nähtiin asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden tasavertainen kohtelemisen. Kunnissa tulee kuitenkin pohtia, mitä palveluita kannattaa tuottaa itse ja missä käyttää palveluseteliä. Palvelusetelin käyttöalueina Länsi-Uudellamaalla nähtiin mm. suun terveydenhuolto, vammaispalvelut, omaishoito ja kotihoito. Ryhmässä todettiin, että muualla hyväksi havaitut teknologiset innovaatiot pitäisi ottaa Länsi-Uudellamaallakin käyttöön.

Ryhmä, jossa kehitettiin hyvinvointiverkoston nettisivuja, keräsi hyvin niukasti keskustelijoita. Ryhmässä kuitenkin kannatettiin sivustolle ylläpitäjäksi palkattua tahoa, ja pohdittiin mahdollisuutta saada esimerkiksi opiskelijoita päivittämään yhdistysten tietoja näiden puolesta. Käyttäjien saamiseksi nähtiin ratkaisevaksi, että sivustosta saadaan toimivat; huonot sivut eivät käyttäjiä vedä. Käytettävyyttä pitäisikin testata monipuolisella käyttäjäjoukolla. Toisaalta epäiltiin esimerkiksi keskustelupalstan olevan sellainen toiminto, jolle riittävää käyttäjäjoukkoa ei ehkä löytyisi.

Neljännessä hyvinvointifoorumissa loppuvuodesta 2012 teemana oli saumattomuus ja myös aktiivisella kahvitauolla keskusteltiin saumattomuudesta palvelupolun eri vaiheissa, eri kohderyhmien näkökulmasta. Kuusi ryhmää valitsi kohderyhmäkseen ikäihmiset, yksi ryhmä sydän- ja diabetespotilaat ja yksi ryhmä mielenterveyspotilaat. Ikäihmisten ryhmissä tiedonkulun ongelmat ja palveluiden saatavuus koettiin haasteeksi. Erityisesti nivelvaiheissa yhteistyön

tulisi toimia, esimerkiksi siirryttäessä terveyskeskuksesta kotiin tai palvelutaloon. Saumallisuus näkyy mm. jonotuksena ja turhana terveyskeskuksen vuodeosastolla odotteluna ennen seuraavaan paikkaan siirtymistä. Kotiuttamistiimi nähtiin esimerkkinä toimivasta nivelvaiheen ratkaisusta. Kaivattiin palveluihin keskitettyä koordinoitua, jolloin palveluita saisi yhden luukun periaatteella. Kunta- ja toimijarajoja muokkaamalla palveluihin voitaisiin tuoda lisää joustavuutta. Itsenäistä kotona asumista voisi tukea mm. järjestämällä tukihenkilöitä lääkärissä asiointia varten ja lisäämällä kodinomaisten intervalliyksiköiden määrää.

Sydän- ja diabetespotilaiden hoitoa käsitellyt ryhmä keskittyi hoidon alkuvaiheeseen ja pohti, miten hoitoon hakeutuminen voisi toimia aiempaa sujuvammin. Usein kokemus on, että lääkäri ei ota vaivoja todesta tai keskittyy epäolennaisuuksiin. Potilaan oma kokemus ehkä ohitetaan kokonaan. Uudenlaista yhteistyötä toimijoiden kesken kaivattiin. Mietittiin hyvinvointiverkoston ja Pumppu-hankkeen mahdollisuutta antaa alkusysäys muutokselle, mutta kaivattiin kuitenkin jatkuvuutta: mitä hankkeen jälkeen?

Mielenterveyspotilaita käsitellyt ryhmä näki myös yhteistyön lisäämisen eri toimijoiden välillä tärkeänä. Verkostopalavereita kaivattiin lisää. Jonotusajat nähtiin yhtenä ongelmana, samoin tukihenkilöiden puute. Toisaalta kaivattiin myös potilaan omaa sitoutumista hoitoon.

Viidennessä Hyvinvointifoorumissa keväällä 2013 teemana oli vapaaehtoistyö ja pienryhmätöissä tarkasteltiin vapaaehtoistyön roolia Länsi-Uudellamaalla. Pienryhmissä keskusteltiin sekä jo olemassa olevista yhteistyömuodoista että mahdollisista uusista yhteistyömuodoista. Lisäksi laadittiin suosituksia vapaaehtoistoiminnan ja julkisen sekä yksityisen sektorin yhteistyön kehittämiseksi. Tärkeäksi nähtiin vapaaehtoistyön koordinoitua, joka voisi kuulua kuntasektorin vastuulle. Muutenkin kuntasektorin rooli nousi keskeiseksi. Kaivattiin helppoutta yhteistyön tekemiseen ja byrokratian vähentämistä, mutta myös asennoitumisen muutosta kohti yhteistyömyönteisyyttä. Yhteistyön hyödyt tulisi tehdä näkyviksi. Esimerkiksi yhteisessä ideariihessä voitaisiin lähteä hakemaan konkreettisia kehittämiskohteita.

Kuudennen Hyvinvointifoorumin teemana syksyllä 2013 olivat tulevaisuuden hyvinvointipalvelut. Pienryhmissä ideoitiiin uusia, tulevaisuuden hyvinvointipalveluita hyödyntäen visioivan konseptoinnin menetelmää (Kokko et al. 2005).



Kuva 11. Visiointilomake ja taustamateriaalia

Foorumissa ideoitiin mm. virtuaalipalvelu, joka palvelisi terveyteen liittyvissä asioissa kotona olevan mittausslaitteen välittämän informaation pohjalta. Oman asunnon kanssa kommunikoiva virtuaaliranneke puolestaan optimoisi kodin olosuhteet asujan mielialan mukaan. Ideoitiin myös nuorten coachausta itsenäiseen elämään sekä äitiyspakkauksen tyyliin jaettava pakkauksia eri ikäkausien hyvinvointia tukemaan. Hahmotushäiriöistä kärsivälle suunniteltiin viivakodeista lisätietoa ääneen lukeva tulkkauslaite kaupassakäyntiä helpottamaan. Eri kieliversioita omaavana laite toimisi tulkkinä myös ulkomailla. Kaupassakäynti oli mielessä myös terveellisten valintojen tekoon älylasisovelluksen ideoineella pienryhmällä.

Seitsemäs Hyvinvointifoorumi keväällä 2014 oli samalla Pumppu-hankkeen Laurean osahankkeen päätösseminaari. Tilaisuudessa pyydettiin osallistujilta hyvinvointivinkkejä. Hyvinvointi liittyi monella pienistä hetkistä nauttimiseen. Erityisesti luonto tuntui olevan osallistujien sydäntä lähellä.

4.2.2 Hyvinvointifoorumien oheistoiminta: minimessut ja posterinäyttelyt

Neljännän hyvinvointifoorumin kylkeen marraskuussa 2012 ideoitiin kaikille alueen hyvinvoinnin toimijoille mahdollisuutta esittäytyä ja esitellä toimintaansa ja päätettiin järjestää Hyvinvointifoorumin ohessa ”minimessut”. Messuille pyydettiin mukaan muutamia alueen toimijoita ja kutsun yhteydessä toivottiin muutkin toimijat tervetulleiksi. Mukaan saatiinkin useampia toimijoita. Minimessujen yhteydessä esiteltiin myös postereilla Laurean opiskelijoiden toteuttamien hyvinvointiyritysten haastatteluiden tuloksia. Ikävä kyllä messupöytien sijaitseminen etäällä varsinaisesta foorumitilasta söi osallistujamääriä, eivätkä messut keränneet toivotulla tavalla kävijöitä.



Kuva 12. Pumppu-hankkeen esittelypöytä minimessuilla marraskuussa 2012

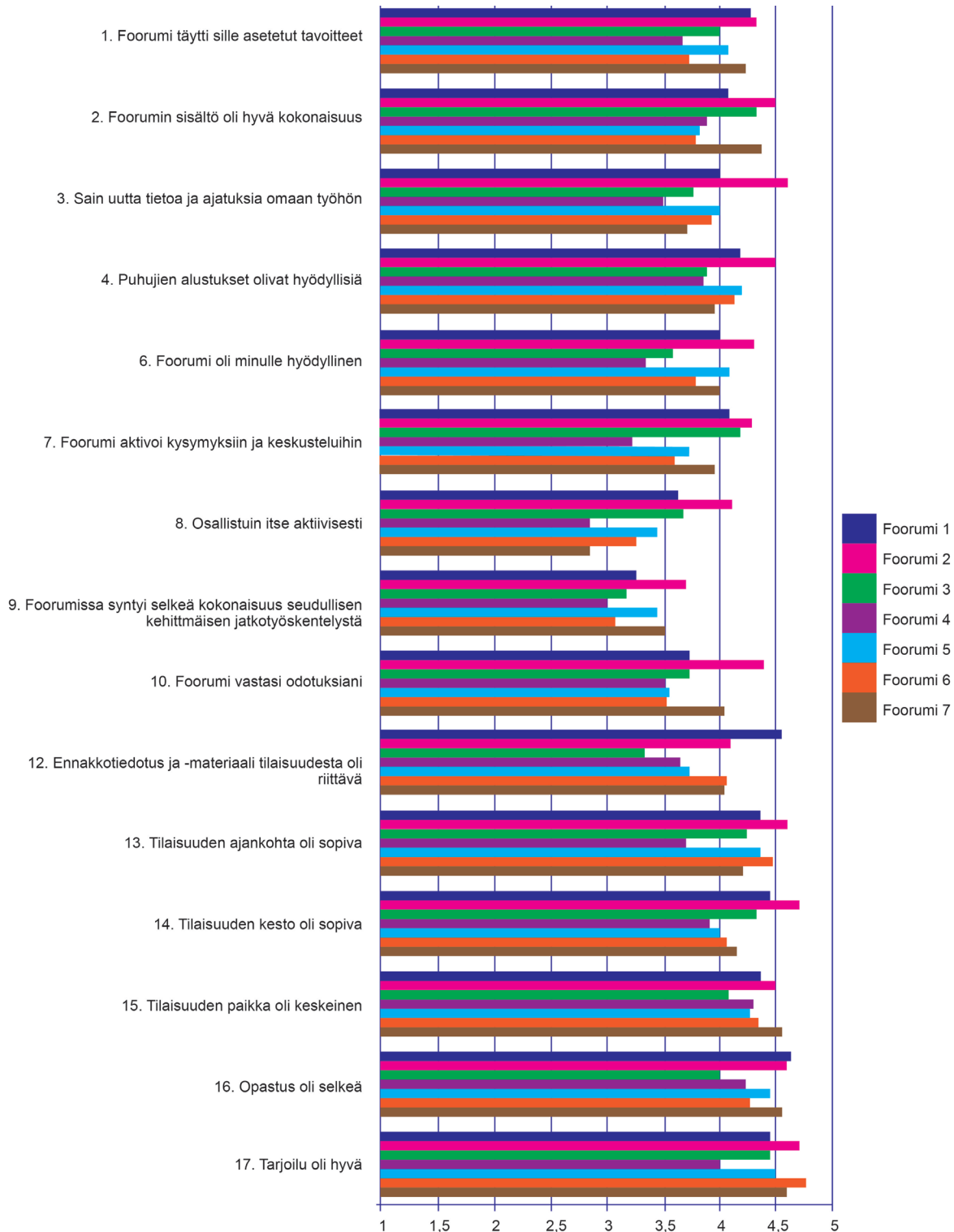
Viidennessä Hyvinvointifoorumissa keväällä 2013 ideaa kuitenkin jatkettiin. Tällä kertaa messupöydät sijoitettiin foorumin välittömään läheisyyteen ja messuilla kiertely yhdistettiin kahvitaukoon. Tavoitteena oli antaa alueen hyvinvoinnin toimijoille helppo tapa esitellä omaa toimintaansa. Mukaan saatiinkin useita esittelijöitä pöytineen ja vilkasta keskustelua syntyi. Sijainti ja kiertelyyn pyhitetty ajankohta edistivät tilaisuuden onnistumista.

Minimessujen sijaan seitsemännessä Hyvinvointifoorumissa järjestettiin posterinäyttely. Koska kyseessä oli Pumppu-hankkeen Laurean osahankkeen loppuseminaari, oli Laurea näyttelyssä mukana useammalla posterilla ja roll upilla. Ajatuksena oli, että posterit olisivat helppo keino esitellä omaa toimintaansa myös niille, jotka eivät itse pääse paikalle. Paikalle saatiin kuitenkin vain kaksi ulkopuolista posteria. Postereihin tutustuttiin taukojen aikana ja ruokailu tapahtui posterinäyttelyn tilassa, joten postereihin tutustumiseen oli hyvin aikaa.

4.2.3 Hyvinvointifoorumien palautteet

Jokaisesta Hyvinvointifoorumista kerättiin palautetta samalla palautelomakkeella. Palautelomakkeessa pyydettiin arvioimaan väittämiä, jotka liittyivät toisaalta tilaisuuden sisältöön ja toisaalta tilaisuuden puitteisiin. Palautetta antoi ensimmäisessä foorumissa 11 osallistujaa, toisessa 10,

kolmannessa 13, neljännessä 23, viidennessä 11, kuudennessa 15 ja seitsemännessä 21 osallistujaa. Tässä palautelomakkeen väittämät on koottu yhteen taulukkoon vastausten keskiarvon mukaan yleiskuvan saamiseksi. Arvo 5 tarkoittaa sitä, että väittämän kanssa on oltu täysin samaa mieltä ja arvo 1, että täysin eri mieltä.



Kuva 13. Hyvinvointifoorumin palautteet.

Sisällöllisesti Hyvinvointifoorumien antiin on oltu pääasiassa tyytyväisiä. Suurin osa vastaajista on kokenut tilaisuuksien alustukset hyödyllisiksi ja saanut tilaisuuksista uutta tietoa ja ajatuksia omaan työhön. Vähiten samaa mieltä on oltu väitteen ”foorumissa syntyi selkeä kokonaisuus seudullisen kehittämisen jatkotyöskentelystä” kanssa. Myöskään oma aktiivisuus tilaisuudessa ei aina ole toteutunut.

Myönteisimmän palautteen on saanut järjestyksessään toinen hyvinvointifoorumi, joka käsitteli kansalaisnäkökulmaa ja hyvinvointiteknologiaa. Neljännen foorumin palautteet puolestaan ovat keskimääräistä huonompia. Erityisesti omaa osallistumista ei ole koettu aktiivisena.

Avovastauksissa foorumeiden asiantuntijapuheenvuorot saivat pääasiassa positiivista palautetta. Toisinaan moitittiin liian tiukkaa aikataulua. Keskustelu ja vuorovaikutusmahdollisuus tällaisessa tilaisuudessa nähtiin tärkeänä samoin kuin se, että mukana on monipuolisesti eri toimijoita.

4.3 Tietoiskut

Hyvinvointifoorumi-toiminnan lisäksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkoston puitteissa järjestetään erilaisia tietoiskuja ja seminaareja. Kaikki Pumppu-hankkeen avoimet seminaarit ja työpajat olivat samalla osa hyvinvointiverkoston toimintaa. Pumppu-hankkeen osioissa syntyneiden tulosten lisäksi tilaisuuksissa esiteltiin uusinta tutkimustietoa ajankohtaisista aiheista. Sisältöjä kohdennettiin myös alueen toimijoiden toiveiden mukaisesti. Tietoiskupäiviä on järjestetty Laurean omien tilojen lisäksi mm. alueen hoivakodeissa (Tuohimaa ym. 2014).

Tietoiskupäivillä alueen hyvinvoinnin toimijoilla oli mahdollisuus saada uusinta tutkimustietoa mutta samalla oli mahdollista myös verkostoitua alueen muiden toimijoiden kanssa. Myös tietoiskupäiviin linkitettiin usein mukaan yhteistä työskentelyä jonkin ajankohtaisen aiheen puitteissa. On järjestetty myös erilaisia simulaatioharjoituksia, jolloin on päästy käytännössä harjoittelemaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä (Ranta ym. 2014).

Laurean opiskelijoilla on ollut keskeinen rooli tietoiskujen järjestämisessä. Opiskelijat ovat esitelleet tilaisuuksissa omia tutkimustuloksiaan tai keränneet uusinta tutkimustietoa tietoiskussa käsiteltävistä aiheista. Samalla tilaisuudet toimivat opiskelijoille mahdollisuutena oppia tilaisuuksien järjestelystä käytännön kautta.

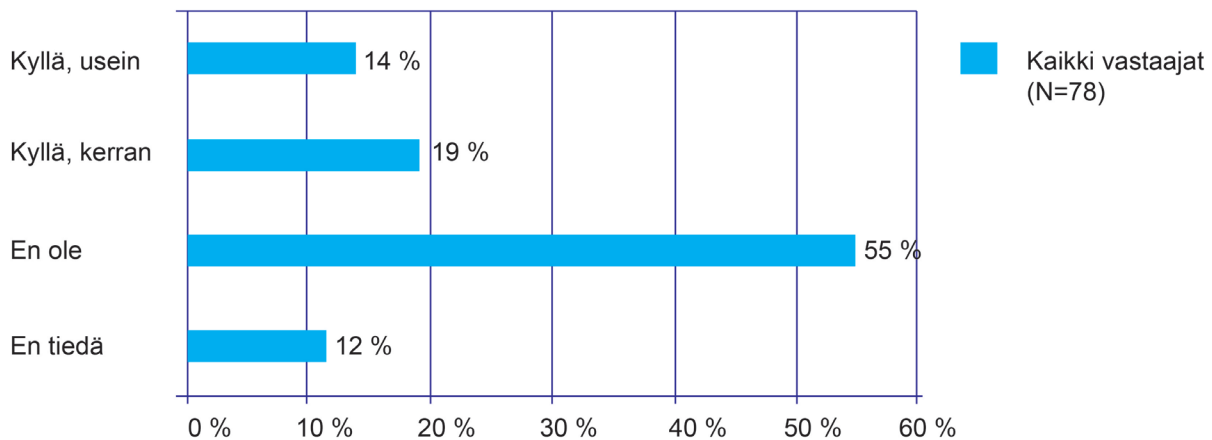
Kun tietoiskupäivien järjestäminen on otettu toimintatavaksi Laurean Lohjalla, on yleisölle avattu monia opintojaksoihin liittyviä tulosten esittelytilaisuuksia, joita opiskelijat ovat aiemmin pitäneet toisilleen. Näin opiskelijoiden tekemä työ ja uusimman tutkimustiedon etsiminen, jota he omissa opinnoissaan tekevät, tulee samalla koko alueen hyötykäyttöön. Samalla opiskelijat saavat esiintymiskokemusta ja pääsevät aitoihin vuorovaikutustilanteisiin alueen toimijoiden kanssa ratkoessaan yhdessä näiden kanssa päivän teemoista nousseita kysymyksiä työpajatyöskentelynä.

Palautteiden perusteella tietoiskujen järjestäminen nähdään toimivana käytäntönä. Tietoiskut tarjoavat sekä uutta tietoa että verkostoitumismahdollisuuksia. Opiskelijoiden näkemää panostusta arvostetaan. Myös jalkautuminen hyvinvointiyrittäjien tiloihin nähdään hyvänä asiana: palautteiden perusteella moni olisi jatkossakin halukas toimimaan tietoiskujen isäntänä.

4.4. Alueen hyvinvointitoimijoiden näkemyksiä hyvinvointiverkoston toiminnasta

Kesällä 2012 toteutettiin kysely alueen hyvinvoinnin toimijoille julkisella ja yksityisellä sektorilla tarkoituksena kartoittaa toimijoiden välistä yhteistyötä. Kysely lähetettiin sähköisesti 417 alueen toimijalle, vastauksia saatiin 78. Tulokset on esitelty tarkemmin Inka Saarion opinnäytetyössä (2012). Kyselyn osaksi liitettiin myös kaksi kysymystä hyvinvointiverkoston toiminnasta sekä yksi kysymys yhteistyön kehittämistä. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin osallistumista hyvinvointiverkoston toimintaan (Hyvinvointifoorumiin tai tietoiskupäiviin). Vastaajista 33 % oli osallistunut hyvinvointiverkoston tilaisuuksiin vähintään kerran. 12 % ei ollut varma osallistumisestaan ja 55 % ei ollut osallistunut.

Oletteko osallistunut johonkin hyvinvointiverkoston toimintaan (hyvinvointifoorumiin, tietoisukupäiviin tms.)?



Kuva 13. Oletteko osallistunut johonkin hyvinvointiverkoston toimintaan (hyvinvointifoorumiin, tietoisukupäiviin tms.)?

Avokysymyksessä kysyttiin vastaajien mielipidettä alueen hyvinvointiverkoston toiminnasta ja toimivuudesta. Kysymykseen vastasi 48 vastaajaa, joista 10 piti toimintaa hyvänä, 20 näki toiminnassa vielä kehitettävää ja 18 ei tiennyt toiminnasta mitään tai ei osannut muuten vastata. Hyväksi toiminnan kokeneet kommentoivat mm. seuraavasti:

- Hyvällä mallilla. Kiinnostusta ja halua kehittää toimintaa on runsaasti. Enemmän vain yhteistyön kehittämistä ja yhteisten linjojen luomista.
- Alueella on vahvat perinteet erilaisten järjestöjen ja kansalaisaktiivisten asioiden ylläpitämisessä. Tämä on vuosikymmenten aikana kehittynyt muoto, jota ei saa päästää häviämään, eli siis erittäin arvokasta toimintaa.

Kehittämishdotukset liittyivät mm. palvelurajojen ylittämiseen ja maantieteellisen ja sisällöllisen kattavuuden parantamiseen. Koettiin, että tietoa toiminnasta on hajanaisesti tai että toiminta ei kosketa kaikkia toimijoita. Kommentoitiin myös toiminnan byrokraattisuutta ja aikavievyttä, yhteistyöhön kaivattiin konkretiaa.

Toiminnan edelleen kehittämistä toivovat kommentoivat mm. seuraavasti:

- Haaste on pienten toimijoiden ja yrittäjien suuri määrä ja todellisen yhteistyön luominen.
- Tietoa sen olemassaolosta ei ole riittävästi. Tietojen puute alentaa tietenkin käyttöintoa. En itse valitettavasti käytä sitä. Verkoston tavoite ja käyttötarkoitus on markkinoitava hyvin. Linkkejä kuntien kotisivuihin ja eri palveluihin esim. matkailu, koulutus ym. pitää olla.
- Parantamisen varaa on paljonkin, jotta saataisiin toimijat täydentämään toisiaan.

- Tietoa toiminnasta on hajanaisesti, ei tunnu koskettavan pienyrittäjää

Avokysymykseen, jossa kysyttiin näkemyksiä eri toimijoiden välisen yhteistyön kehittämiseksi, vastasi 39 vastaajaa. Yhteistyön kehittämisessä keskeiseksi nähtiin yhteiset tapaamiset ja tapahtumat, joissa eri toimijaryhmät huomioitaisiin. Tiedonkulun parantaminen ja yhteiset nettisivut mainittiin myös. Toivottiin selkeää vastuunjakoa ja koordinaatiota, sekä käytännönläheistä toimintaa.

- Liian usein on kaikilla niin kiire omien asioiden hoitamisessa, että aikaa ei enää riitä muuhun. 1-2 kertaa vuodessa tapahtuva esim. yhteinen koulutusilta voisi olla mukava tapahtuma. Kunhan senkin saisi sellaiseksi, että koulutuksessa on huomioitu eri terveysalojen edustajat. Useinhan koulutukset ovat ”vain” tietylle terveysalalle.
- yhteiset hankkeet, projektit, käytännönläheistä toimintaa enemmän kuin tietoisukuja :)
- Jonkun pitää asiaa koordinoida ja ottaa säännöllisesti yhteyttä esim. sähköpostilla, jotta tiedot pysyvät ajan tasalla.

Yhteistyön haasteet hyvinvointiyrittäjän näkökulmasta tiivistää hyvin tämä kommentti:

- En osaa sanoa. Minäkin haluan tarjota osaamistani, uskon että tuo hyvinvointiverkoston sivu voisi palvella minua. Kyllä mielelläni teen yhteistyötä kunhan siitä saa työtä (eli palkkaa sitten). Yrittäjälle kukaan ei maksa mitään vaan mukavista koulutuksista ja palavereista. Pitää olla päämäärä ja työtarjous.

4.5 Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkoston nettisivut

Hyvinvointiverkostolle laadittiin yhteiset nettisivut Google-ympäristöön yhteistyössä Tietotaitotalkoot-hankeen kanssa keväällä 2012. Ajatuksena oli toisaalta tukea hyvinvointitoimijoiden keskinäistä vuoropuhelua, toisaalta viestittää toiminnasta keskitetysti alueen asukkaille. Lähtökohdaksi otettiin toisessa hyvinvointifoorumissa pienryhmätöissä

käyty pohdinta. Sivustoa kehittämässä oli Tietotaitotalkoissa pääasiassa järjestöjen edustajia, jotka kokivat tärkeäksi koota tiedot yhteen paikkaan niin, että he kuitenkin pääsevät helposti itse päivittämään omia tietojaan. Sivustolle koottiin mukana olleiden järjestöjen tietoja sekä linkkejä jo olemassa oleviin ulkopuolisiin sivustoihin. Sivustolle luotiin myös yhteinen kalenteri sekä ilmoitustaulu, josta ajankohtaisia tapahtumia olisi helppo seurata.

Länsi-Uudenmaan Hyvinvointiverkosto

Ajankohtaista Yksilöt Yhteisöt Yritykset Yhteiskunta Sivustokartta



Yhdessä saamme enemmän aikaa!

- Ilmoitustaulu
- Alueen hyvinvointihankkeita
- Arjen hallinta
- Asuminen
- Eläkkeellä
- Harrastukset
- Kauneus ja hyvinvointi
- Kriisitilanteet
- Kulttuuri
- Käden taidot
- Liikunta ja urheilu
- Luonto
- Opiskelu
- Perhe
- Sairastuminen
- Talouden hallinta
- Terveys
- Toimintakyky
- Työelämä
- Vammaisuus
- Vapaa-aika

Yhdessä saamme enemmän aikaa!

Länsi-Uudenmaan Hyvinvointiverkoston tavoitteena on parantaa alueen hyvinvointitoimijoiden yhteistyötä ja toimintaedellytyksiä. Verkosto toteutettiin osana [KOKO Länsi-Uudenmaan](#) -ohjelman Hyvinvoiva Länsi-Uusimaa kärkiteemaa ja yhteistyö jatkuu Novago Yrityskelitys Oy:n kanssa.

Kaikki Länsi-Uusimaalaiset toimijat ovat tervetulleita mukaan Hyvinvointiverkoston toimintaan.

Hyvinvointiverkoston puitteissa järjestetään hyvinvointiin liittyviä tilaisuuksia ja työpajoja sekä ylläpidetään näitä nettisivustoja.

Länsi-Uudenmaan Hyvinvointiverkoston nettisivuilla yhdistykset, yritykset ja muut alueen toimijat voivat itse tiedottaa omasta toiminnastaan luomalla omia sivuja tai linkittämällä sivustolle jo olemassa olevia

Uusimmat ilmoitukset

[Hyvinvointifoorumi ja Pumppu-hankkeen loppuseminaari 10.4.2014](#) Terveuloa Hyvinvointifoorumiin kuulemaan, mitä näyttelijä Eija Ahvo kertoo luovuudesta ja leikistä elämänsä eri vaiheissa! Tilaisuus on samalla myös Laurean Pumppu-osahankkeen loppuseminaari ja teemana on hyvinvointipolut sekä niitä tukevat palvelupilotit ...
Lähetetty 23.4.2014 8.11 FuturesLab Cofi

[Häiriö polulla? Kohti saumatonta hyvinvointipolkua Länsi-Uudellamaalla](#) Laurean Pumppu-osahankkeessa on julkaistu raportti neurologisia vammoja ja häiriöitä omaavien lasten ja nuorten perheiden kohderyhmän parissa tehdystä työstä Uudellamaalla. Lue lisää Laurean sivustolta: <http://www.laurea.fi/fi/lohja...>
Lähetetty 3.1.2014 0.55 Hyvis LU

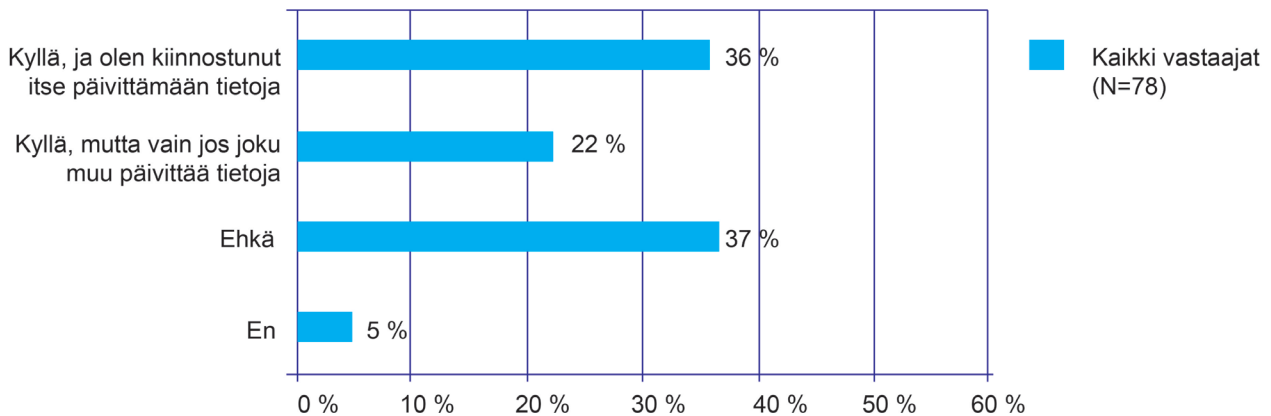
[Itsehoitopisteiden avajaiset Karkkilassa ja Nummelassa](#)

Kuva 15. Kuvakaappaus Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkoston nettisivuista www.hyvinvointiverkosto.fi.

Talkoilla pystyyn saatettuja sivuja päätettiin kehittää edelleen mahdollisimman hyvin alueen hyvinvoinnin toimijoiden tarpeita vastaaviksi, huomioiden myös alueen asukkaiden näkökulman. Kevään 2012 hyvinvointifoorumissa yritettiinkin viritellä pienryhmää nettisivuja kehittämään, mutta kiinnostus oli hyvin laimeaa. Koska ensimmäisessä kehittämissessä oli pääasiassa järjestöjen edustajia, päätettiin sivuston kehittämistä jatkaa kysymällä alueen yrittäjien ajatuksia yhteisistä nettisivuista. Yrittäjiä lähestyttiin sekä haastatteluin että kyselyin.

Kesällä 2012 alueella toteutettiin hyvinvointiyrittäjille ja kunnallisille toimijoille kysely, jossa kartoitettiin toimijoiden välistä yhteistyötä. Kyselyn tuloksia on esitelty tarkemmin Inka Saarion opinnäytetyössä (2012). Tämän kyselyn osaksi lisättiin kysymys kiinnostuksesta nettisivuja kohtaan. Kyselyyn vastasi 78 alueen toimijaa. Kolmannes oli kiinnostunut itse päivittämään omia tietojaan, viidennes kaipasi ulkopuolista päivittäjää. Kolmannes vastaajista oli vielä empivällä kannalla vastaten kysymykseen kiinnostuksesta "ehkä". Vain viisi prosenttia vastaajista ei ollut kiinnostunut osallistumaan hyvinvointiverkoston nettisivuille.

Oletteko kiinnostunut saamaan oman organisaationne tiedot mukaan hyvinvointiverkoston yhteisille nettisivuille?



Kuva 16. Oletteko kiinnostunut saamaan oman organisaationne tiedot mukaan hyvinvointiverkoston yhteisille nettisivuille?

Syksyllä 2012 toteutettiin tarkentava kysely, joka kohdennettiin aiemmassa kyselyssä nettisivustosta kiinnostuneille hyvinvointiyrityksille. Kyselyyn saatiin 17 vastausta. Nettisivustoon suhtauduttiin pääasiassa myönteisesti, niin ulkoasultaan kuin sisällöltään. Oma osallistuminen sivustolla olisi pääasiassa oman yrityksen sivujen linkitys sivustolle, osa olisi myös halukas laatimaan sivustolle oman alisivun tai käyttämään yhteistä kalenteria. Yrittäjien näkökulmasta sivustolle kaivattiin tietoa alueen koulutuksista ja ilmoitustaulua, myös keskustelupalstalle osa uskoi löytyvän käyttäjiä. Tärkeimpänä ominaisuutena alueen asukkaiden eli yrittäjien asiakkaiden suuntaan nähtiin palveluhakemisto. Mukaan toivottiin hyvinvointiyrittäjiä laajalla skaalalla. Kehitysehdotuksena sivustolle toivottiin kuntakohtaista hakemistoa ja kaivattiin lisää kuvia. Google-ympäristö ei kuitenkaan helposti sovellu toimijoiden kuntakohtaiseen luokitteluun. Sivuston toivottiin pysyvän yksinkertaisena ja selkeänä. Toisaalta kuitenkin nähtiin tärkeänä että mukaan saadaan kattavasti kaikkien alueen toimijoiden tiedot. Sivuston alisivujen rakenteeseen ja valikkopalkkiin esitettiin joitain lisäystoiveita, mm. terveys-alkohtaan toivottiin useampaa luokitusta, työssä jaksamista toivottiin omaksi kohdakseen ja lapsiperheet toivottiin mainittavaksi erikseen. Myös päivähoitoa kaivattiin omaksi alakohdakseen.

Positiivisesta palautteesta huolimatta aktiivisia sivustoille liittyviä yksityiskohtaisista ohjeista huolimatta saatiin syksyllä 2012 niukanlaisesti. Sama päti myös kehittämistyöhön osallistujiin. Marraskuussa 2012 järjestettiin toinen sivuston kehittämispaja, jotta sivuston rakenne ja ulkoasu saataisiin löytyä lukkoon ja päästäisiin sivuston kehittämisestä sivuston markkinointiin. Paja keräsi osallistujia harmillisen vähän. Alisivujen rakenteesta todettiin työpajassa, että se voi elää tarpeen mukaan, luokituksia voidaan lisätä tai poistaa, sen mukaan, millaisia toimijoita mukana on ja millaisia luokituksia palveluille tarvitaan. Uusiin ominaisuuksiin,

kuten suljettuun keskustelupalstaan suhtauduttiin myönteisesti. Sivustolla oleva blogi sen sijaan herätti epäilyksiä, saataisiinko siihen riittävästi kirjoittajia. Toimijoiden lisäksi sivustolle kaivattiin tietoa käynnissä olevista hankkeista.

Näin pajan jälkeen todettiin, että sivustoa lähdetään markkinoimaan siinä muodossa kuin se nyt on ja sivustoa muokataan jatkossa tarpeen mukaan, käyttäjien toiveita kuunnellen. Yhtenä käyttäjänäkökulmana nettisivuston kehittämistä varten haastateltiin yhtä Pumppu-hankkeen kohderyhmää eli neurologisia vammoja omaavien lasten ja nuorten perheitä (Harinko ym. 2012). Tavoitteena oli saada näkemyksiä erityisesti sivujen helppokäyttöisyyteen ja toivottuihin sisältöihin.

Ulkoasullisesti haastattelussa nousi esiin tarve sivujen selkeäkielisuudelle ja yksinkertaisuudelle. Tekstin tulisi erottua taustasta ja värityksen olla selkeä. Sivuston ulkoasun muunneltavuus käyttäjän tarpeiden mukaiseksi edesauttaisi erilaisten käyttäjien asiointia sivustolla. Nähtiin hyvänä, että tieto olisi keskitetysti saatavilla ja helposti löydettävissä. Toisaalta ei pidä unohtaa, että sivuston visuaalinen kauneus on tärkeää myös erityisryhmien käyttäjille.

Haastateltavilla oli erilaisia kokemuksia tiedon löytämisestä tähän asti; toiset löysivät paremmin ajantasaista ja ymmärrettävää tietoa internetistä kuin toiset. Sisältöjä, joita verkoston nettisivuille kaivattiin, olivat mm. yhteystiedot ja tiedot paikallisista harrastusmahdollisuuksista ja palveluista sekä tapahtumista, tietoa vertaistuesta ja kuntoutuksesta sekä linkkejä yhdistysten sivuille. Tärkeiden linkkivinkkien ja yhteystietojen lisäksi sivuille toivottiin muitakin toiminnallisuksia, mm. pelejä ja harjoituksia, keskustelupalsta ja henkilökertomuksia, joista selviäisi esimerkin kautta miten hoito voi edetä. Toivottiin myös, että sivusto huomioisi eri-ikäiset käyttäjät.

Keväällä 2014 sivustoa markkinoitiin alueen hyvinvointiyrittäjille ja sivustolle houkuteltiin mukaan uusia toimijoita täsmäkäynnellä yrittäjien luona. Tavoitteena on saada mukaan monipuolisesti alueen toimijoita, ennen kuin sivusto markkinoidaan alueen asukkaiden suuntaan. Riittävän toimijajoukon mukaan saanti on ehdoton edellytys sille, että sivustosta muodostuu aito palveluntarjoajien ja palvelun käyttäjien kohtaamispaikka. Erityisesti toivotaan, että sivusto tarjoaisi kätevän kohtaamispaikan alueen asukkaille ja alueella toimiville järjestöille ja kerhoille sekä pienyrityksille, joilla on käytössään vain rajalliset resurssit markkinointiin ja tiedottamiseen.

Pumppu-hankkeen päättyessä sivusto jää Laurean hallinnoitavaksi.

4.6 Lopuksi

Osana Pumppu-hanketta toteutettu Länsi-Uudenmaan hyvinvointiverkoston toiminta on hankkeen aikana vakiinnuttanut asemansa erityisesti kaksi kertaa vuodessa järjestettävän Hyvinvointifoorumin kautta. Kuitenkin tiedottamista toiminnasta kaivataan enemmän. Markkinointibudjettia esimerkiksi lehtimainoksiin ei ole ollut. Minimissujen ja posterinäyttelyn tyypiset kokeilut Foorumien yhteydessä

Lähteet

Harinko, A., Bollström, R., Ratinen, S., Talvitie, M. & Lankinen, J. 2012. *Pumppu-hanke*. Hankeharjoittelun raportti. Opiskelijaraportti.

Muukkonen P., Nurminen M., Meristö T. & Tuohimaa H. 2010. *Pärjään. OmaHyvinvointi-hankkeen loppuraportti*. Turku.

Ranta, L., Makkonen, A. & Ahonen, O. 2014. Simulaatiopäivä sepevaltimotautia sairastavan hoitopolun toimijoille. Teoksessa Ranta, L., Tuohimaa, H. & Pirilä, M. *Elämänkaaren mittaista hyvinvointia Vihdin ja Karkkilan alueella*. Laurea-ammattikorkeakoulu, Vantaa.

edellyttäisivät nekin huomattavaa panostusta, jotta niihin saataisiin riittävästi ulkopuolisia osallistujia. Myös tilojen ja päivän rakenteen suunnittelu on tärkeää, jotta messuihin ja näyttelyihin on sopivasta aikaa tutustua. Tärkeää on myös saada tilaisuuteen riittävän vetovoimaiset esiintyjät ja ajankohtaiset aiheet, mutta toisaalta myös jättää runsaasti tilaa keskusteluille ja myös epäviralliselle verkostoitumiselle.

Hyvinvointifoorumien ryhmätyöt samoin kuin erilaiset suppeammalle kohderyhmälle suunnatut työpajat ovat hyväksi havaittu keino päästä kiinni konkreettiseen tekemiseen. Erityisesti kytkös suurempaan tutkimushankkeeseen ja opiskelijoiden työpanos avaavat mahdollisuuden tarttua tunnistettuihin kehittämiskohteisiin ripeästi. Tietoiskut tukevat muuta työskentelyä antaen kaikille helpon mahdollisuuden tulla kuulemaan viimeisimpiä tutkimustuloksia yhteisesti tärkeiksi koetuista aiheista.

Hyvinvointiverkoston nettisivut, vaikka toimintamuotona useimpien mielestä tärkeä ja ajankohtainen, eivät ole saaneet vakiinnutettua asemaansa hyvinvointiverkoston yhteistyön alustana. Laurean Pumppu-osahankkeessa ei ole ollut riittävästi resursseja sivuston täysimittaiseen kehittämiseen ja markkinointiin. ■

Saario, I. 2012: *Länsi-Uudenmaan hyvinvointitoimijoiden yhteistyö*. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu, Lohja.

Tuohimaa, H., Ranta, L., Makkonen, A., Montonen, N., Peippo, A. & Meristö, T. 2014. Strategian valinta – yhteistyöllä eteenpäin. Teoksessa Tuohimaa, H. & Pirilä, M. (toim.) *Repullinen hyvinvointia – kataloogi Laurean Pumppu-osahankkeen tuloksista Länsi-Uudellamaalla 2011-2014*. Laurea-ammattikorkeakoulu, Lohja.

Antti Ahola

5. HYVINVOINTIALAN KOULUTUSTARJONTA LÄNSI-UUDELLAMAALLA – NYKYTILANTEEN KARTOITUS JA MUUTOSTARPEEN ENNAKOINTI

5.1 Johdanto

Länsi-Uudellamaalla tarjottavaa hyvinvointialan koulutusta on kartoitettu osana Laurean Pumppu-osahanketta. Tarkoituksena on ollut luoda kuvaa nykyisestä koulutustarjonnasta ja arvioida sen soveltuvuutta suhteessa ennakoituihin muutoksiin koulutuskysynnässä. Koulutustarjonnan onnistunut suunnittelu on tärkeää, jotta hyvinvointialalla toimivien henkilöiden osaamistaso pysyy hyvänä ja hyvinvointiyrittäjillä on edellytyksiä liiketoimintamahdollisuuksien hyödyntämiseen.

Koulutustarjonta kartoitettiin käymällä läpi kaikki Länsi-Uudellamaalla toimivat oppilaitokset. Näiden oppilaitosten tarjonnasta poimittiin kaikki hyvinvointialan kannalta oleellinen koulutustarjonta. Oleelliseksi koulutustarjonnaksi katsottiin perinteisen sosiaali- ja terveysalan koulutuksen lisäksi myös liiketoimintaan sekä kieliin liittyvä koulutus.

Koulutustarjonnan lisäksi kartoitettiin myös nykyisiä ja tulevia osaamistarpeita. Nykyisten osaamistarpeiden arviointia varten oli käytettävissä kaksi Laurean Pumppu-osahankkeessa kerättyä haastatteluaineistoa, joista toinen käsitteli hyvinvointialan yrittäjiä ja näiden kokemaa tuen tarvetta toiminnan alkuvaiheessa (Kuparinen & Suomi 2012) ja toinen perusterveydenhuollon hoitohenkilöstöä ja alueen ennaltaehkäisevää palvelutarjontaa (Tuohimaa & Ranta 2014). Tulevaisuuden osaamistarpeiden muutoksen arvioinnissa puolestaan on käytetty apuna muita raportteja sekä selvityksiä, erityisesti hyvinvointialan tulevaisuuden osaamistarpeita tarkastelleen ForeMass2025-hankkeen tuloksia (Meristö ym. 2012, Santonen ym. 2014).

5.2 Teoreettista taustaa

Hyvinvointialalla tapahtuvaa muutosta on pyritty ennakkoimaan usean eri toimijan toimesta. Opetus- ja kulttuuriministeriön Tasapainoiseen työllisyyskehitykseen 2025 -raportissa määritellään koulutustarjonnan tavoitteita vuodelle 2016. Raportissa esitetään aloituspaikkojen lisäämistä sosiaali-, terveys- ja liikunta-alalle. Lisäykset on kuitenkin toteutettava siten, että opetuksen laatu ei pääse kärsimään. Raportti pohjautuu oletukseen, jonka mukaan hyvinvointialojen tuottavuus tulee lisääntymään ja sosiaali- ja terveysalan ennakoidaan työllistävän vuonna 2025 enemmän kuin teollisuus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011). Sosiaali- ja terveysalan voi todeta olevan yhä tärkeämmässä roolissa yhteiskuntamme tulevaisuuden kannalta.

Samansuuntaisia johtopäätöksiä on tehty myös Foremassi 2025 -hankkeessa, jossa selvitettiin, miten koulutusta pitäisi kehittää turvallisuus- ja hyvinvointialalla, jotta ikäihmisten kotona asumista voitaisiin tukea paremmin. Hankkeessa todettiin, että osaamistarpeen ennakointi on erittäin tärkeää juuri nyt, koska väestönrakenteen muuttuminen ja epävarma taloustilanne tulee aiheuttamaan suuri haasteita suomalaiselle yhteiskunnalle. Hankkeeseen osallistui lukuisia asiantuntijoita, jotka ottavat kantaa, miten hyvinvointialan koulutusta tulisi kehittää. Hankkeen aikana päädyttiin luomaan neljä mahdollista tulevaisuuden skenaariota, jotka kertovat mahdollisista tulevaisuuksista. Osaamisen painotukset vaihtelivat skenaarioittain, mutta jokaisen skenaarion kohdalla arvioitiin, että 1. teknologiaosaaminen, 2. liiketoimintaosaaminen ja 3. vuorovaikutustaidot tulevat

olemaan tärkeitä, jotta hyvinvointiala tulee menestymään jatkossakin. (Meristö ym. 2012, Santonen ym. 2014.)

Valtakunnallisessa Sote-ennakointi -hankkeessa, jossa ennakoidaan muun muassa sosiaali- ja terveysalan osaamis- ja koulutustarpeita, otetaan myös kantaa, miten tulevaisuuden haasteisiin pitäisi vastata. Hankkeessa tunnistettiin useita osaamiskokonaisuuksia, jotka on hallittava tulevaisuudessa. Yleisistä työelämävalmiuksista tärkeiksi nähtiin asiakaslähtöisyys ja vuorovaikutustaidot. Lisäksi hankkeessa päädyttiin kahdeksaan kokonaisuuteen, jotka ovat tärkeitä nimenomaan sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville tulevaisuudessa. Kokonaisuudet ovat

1. palvelujärjestelmien tuntemus,
2. terveyden- ja hyvinvoinnin edistäjän roolin omaksuminen,
3. kehittämisvalmiudet,
4. ymmärrys talouden perusteista ja yrittäjyydestä,
5. johtamistaidot,
6. vanhustyön osaaminen,
7. pitkäsaarausteihin liittyvä osaaminen ja
8. tietotekniikkaosaaminen.

5.3 Kokemuksia koulutustarpeesta

Näkemyksiä tämän päivän osaamistarpeista on kartoitettu kahden Laurean Pumppu-osahankkeessa tuotetun haastatteluaineiston perusteella. Kuvaus ei siis ole kattava, mutta antaa jonkinlaista osviittaa tämänhetkisestä tilanteesta. Haastatteluja tehtiin yhteensä 22 kappaletta ja ne kohdistettiin kahteen erilliseen ryhmään; hyvinvointiyrittäjiin, joita oli 7 sekä perusterveydenhuollossa toimivaan hoitohenkilökuntaan, joita oli 15 haastattelussa yhteensä 19 henkilöä. Näiden kahden eri ryhmän käsitykset omasta lisäkoulutustarpeesta poikkesivat huomattavasti toisistaan.

Hyvinvointiyrittäjien haastattelut keskittyivät yrittäjänäkökulmaan ja koettuun tuen tarpeeseen toiminnan alkuvaiheessa. Mahdollisesti juuri tästä johtuen haastateltavat kokivat pääsääntöisesti, että heidän osaamisensa terveys- ja hoitopuolella oli hyvällä tasolla ja harva kaipasi lisäkoulutusta näihin teemoihin liittyen. Sen sijaan heidän koulutustarpeensa kohdistuivatkin nimenomaan liiketoiminta- ja yrittäjyyskoulutukseen. He kokivat, että yrityksen aloittamisvaiheessa olisi hyvä saada koulutusta sopimusasioista, budjetoinnista, rahoituslaskelmista, yrityssuunnitelman teosta sekä yleistä tietoa yrittäjyyteen liittyvistä käytännönasioista. Lisäksi yritystoiminnan alkutaipaleella toivottiin mentoroinnin kaltaista opastusta. Siinä vaiheessa, kun yrityksellä on jo liiketoimintaa, niin mahdollisen lisäkoulutuksen pitäisi antaa osaamista yrityksen kasvattamista varten sekä johtamiskoulutusta.

Perusterveydenhuollossa työskentelevää hoitohenkilöstöä haastateltiin alueen terveyttä edistävää palvelutarjontaa kartoittaessa. Niinpä näissä haastatteluissa fokuksessa olivat terveyden edistämiseen liittyvät asiat, mikä luonnollisesti heijastui myös tarkasteltaessa hoitohenkilöstön esiin tuomia tarpeita lisäkoulutukselle ja osaamisen syventämiselle. Näissä haastatteluissa lisäkoulutustoiveet poikkesivatkin täysin hyvinvointiyrittäjien tarpeista. Hoitohenkilöstö kaipasi lisäkoulutusta nimenomaan omiin päivittäisiin työtehtäviinsä liittyen. Eniten haastateltavat halusivat saada lisätietoa psyykkisistä ongelmista sekä päihdeongelmista, koska he kokivat näiden ongelmien olevan läsnä heidän työssään yhä enemmän. Myös erinäiset addiktioit koettiin haasteellisiksi. Toinen iso kokonaisuus, josta kaivattiin enemmän tietoa, liittyi kansantauteihin, kuten diabetekseen, sepelvaltimotautiin sekä metaboliseen oireyhtymään, jotka ovat myös yleistymässä. Haastatellut halusivat oppia ymmärtämään enemmän taudeista kokonaisuutena ja siitä, mihin kaikkeen ne vaikuttavat, jotta syy-seuraus-suhteet hahmottuisivat paremmin.

Useampi haastateltava halusi tietää myös enemmän fysioterapiasta, jotta pystyisi auttamaan esimerkiksi osastolla hoidossa olevia potilaita. Myös liikunnasta ja terveellisistä elämäntavoista haluttiin enemmän faktatietoa. Lukuisat haastateltavista mainitsivat myös kaipaavansa lisäkoulutusta farmasiaan liittyen. Lääkkeiden koettiin vaihtuvan nopeassa vauhdissa, jonka takia niihin liittyvä tieto vanhenee helposti. Samantapaisesti koettiin myös tietojärjestelmien muutokset, joten niiden käyttöön kaivattiin myös koulutusta.

Kaiken kaikkiaan hoitohenkilöstöllä oli kiinnostusta syventää osaamistaan kauttaaltaan ja uutta tietoa kohtaan oli selkeää mielenkiintoa. Sen lisäksi, että taudeista ja niiden hoidosta haluttiin tietää lisää, kaivattiin myös koulutusta potilaiden motivointiin sekä esimerkiksi neuvoja, kuinka saattohoidossa olevat potilaat tulisi kohdata. Tärkeäksi koulutuksen osa-alueeksi mainittiin myös siirtymäkoulutus, kun sairaanhoitaja siirtyy toisiin tehtäviin.

5.4 Koulutustarjonta

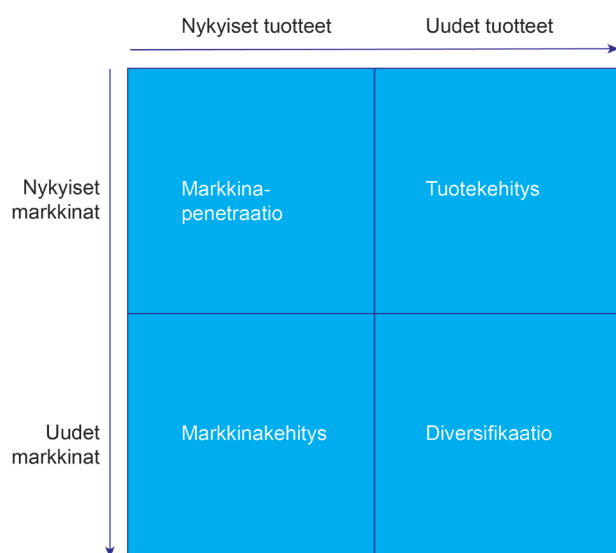
Länsi-Uudellamaalla koulutusta tarjoavat oppilaitokset jakautuvat kolmeen luokkaan; ammattikorkeakouluihin, ammattikouluihin sekä kansalaisopistoihin, jotka tarjoavat enimmäkseen yksittäisiä kursseja. Alueen ainoa hyvinvointialan koulutusta tarjoava korkeakoulu on Laurea-ammattikorkeakoulu, josta voi valmistua sairaanhoitajaksi tai tradenomiksi. Tämän lisäksi Laurea tarjoaa mahdollisuuden ylempiin ammattikorkeakoulututkintoihin sekä myös yksittäisten kurssien opiskeluun avoimessa ammattikorkeakoulussa.

Hyvinvointialan koulutusta ammatillisella tasolla tarjoavat Länsi-Uudellamaalla Luksia - Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä, Axxell ja Yrkeshögskolan Novia. Jokainen näistä oppilaitoksista palvelee usean kunnan alueella. Oppilaitoksista löytyy opetusta hoiva-, hyvinvointi-, matkailu- ja liiketaloudenalaan liittyen. Näiden lisäksi Länsi-Uudellamaalla toimivat lukuisat kansalaisopistot tarjoavat laajan valikoiman yksittäisiä kursseja, jotka tukevat sosiaali- ja hyvinvointialan toimijoiden osaamista. Hyvinvointialan koulutustarjonta Länsi-Uudellamaalla on melko laaja-alaista. Tulevaisuuden muutokset vaativat kuitenkin oikeanlaisen strategian, jotta haasteisiin pystytään vastaamaan.

5.5 Nykytilasta tulevaisuuteen

Koulutustarjonnan nykytilaa ja muutosta on mahdollista lähestyä Ansoffin matriisiin kautta (Ansoff 1965). Malli toimii hyvänä apuvälineenä muutosta miettiessä, mutta sen käyttö on perusteltua myös siksi, että koulutuksen tarjonta saattaa muuttua tulevaisuudessa markkinavetoisemmaksi, jonka seurauksena kysynnän ja tarjonnan kohtaamista arvioidaan tarkemmin. Malli on kehitetty alun perin kuvaamaan yrityksiä kasvustrategioita.

Ansoffin matriisi on kuvattu nelikenttänä, jonka päämuuttujina ovat tuotteet ja markkinat, lisäksi molemmat päämuuttujat jaetaan vielä nykyisiin ja uusiin. Jokainen nelikentän osa tarjoaa ehdotuksen siitä, millainen koulutuksen kysynnän ja tarjonnan suhde kussakin tilanteessa on. Tarkastelemassamme yhteydessä tuotteiksi luetaan koulutus ja markkinoita edustavat nykyiset ja tulevat osaamistarpeet ja näin muodostuva koulutuskysyntä.



Kuva 17. Ansoffin matriisi.

Ensimmäinen matriisiin mukainen strategia kohdistuu tilanteeseen, jossa toimitaan nykyisellä koulutustarjonnalla ja tarkoituksena on vastata tämän hetkiseen kysyntään. Länsi-Uudellamaalla tarjottava koulutus vastaa mielestäni hyvin sitä kysyntää, jonka haastatellut henkilöt toivat esille. Haasteet löytyivätkin enemmän viestintä- ja markkinointipuolella, jos ihmiset kokevat lisätarvetta sellaiselle koulutustarjonnalle, jota on jo olemassa. Tarjonnan on kuitenkin mahdollista vastata kysyntään melko vähäisillä lisäpanostuksilla.

Toinen strategiavaihtoehto viittaa tilanteeseen, jossa pyritään tyydyttämään tulevaisuudessa vallitseva kysyntä nykyhetken tarjonnalla. Tällaisen skenaarion toteutuminen johtaisi luonnollisesti alikoulutettuun työvoimaan, jolloin hyvinvointiala ei pääse hyödyntämään koko potentiaaliaan. Tulevaisuuden kysyntätarpeiden tyydyttämisen ei pitäisi kuitenkaan olla Länsi-Uudellamaalla liian vaikeaa, kun koulutustarjonta on tällä hetkellä hyvällä tasolla. Tulevaisuudessa kuitenkin liiketoiminta- ja teknologiaosaamisen sekä kommunikointitaitojen opettamisen tulee olla tärkeämmässä roolissa kuin missä ne ovat tällä hetkellä. (kts. edeltä. Teoreettista taustaa luku)

Kahden aiemmin esitellyn strategiavaihtoehtoon lisäksi on mahdollista tarkastella tilannetta uuden koulutustarjonnan lähtökohdista, jos aikaisemmat vaihtoehdot lähestyivät tilannetta kysynnän näkökulmasta. Ansoffin matriisin kolmas strategiavaihtoehto kuvaa tilannetta, jossa uusia tuotteita tuodaan nykyisille markkinoille. Tässä yhteydessä se tarkoittaisi, että koulutustarjontaa kehitettäisiin tai muokattaisiin liian nopeasti. Tämä tarkoittaa sitä, että koulutusta tarjoavat tahot hukkaisivat resursseja tarjoamalla palveluita, joille ei ole kysyntää. Liian nopeat muutokset koulutustarjonnassa saattavat myös vaarantaa koulutuksen laadun. Tämä huolenaihe nousi esiin myös aiemmin käsitellyissä raporteissa.

Strategiisiin päätöksiin sisältyy aina riskejä ja niiden toteuttaminen vaatii rahallisia panostuksia. Tästä huolimatta koulutustarjontaa on kuitenkin uudistettava, koska strategisten toimien on oltava riittävän vaikuttavia, jotta hyvinvointialaan kohdistuviin muutospaineisiin pystytään vastaamaan. Tästä syystä onkin tarpeen sekä kehittää koulutustarjontaa että saada sen käyttöaste mahdollisimman hyväksi. Ansoffin matriisin neljäs strategiavaihtoehto tähtääkin toisen ja kolmannen strategiavaihtoehtoon yhdistämiseen, eli uusien tuotteiden luomiseen siten, että ne vastaavat tulevaisuuden kysyntää. Tämä tarkoittaa sitä, että hyvinvointialan koulutustarjontaa Länsi-Uudellamaalla kehitetään laadullisesti sekä saadaan mahdollisimman laaja joukko ihmisiä opetuksen pariin. Kyseinen strategiavaihtoehto on luokiteltu kalleimmaksi toteuttaa ja siihen liittyvä eniten riskejä,

mutta siitä saatavat hyödyt ovat omaa luokkaansa verrattuna muihin vaihtoehtoihin.

5.6 Lopuksi

Koulutustarjonnan kehittämisen kannalta on oleellista arvioida kysynnän ja tarjonnan kohtaamista. Koska kuitenkin muutokset koulutustarjonnassa saattavat tapahtua hitaasti, on pidettävä huolta myös siitä, että tarjonta kattaa myös ne teemat, joita ei välttämättä osata vielä kysyä.

Länsi-Uudellamaalla tarjottava hyvinvointialan koulutus vastaa melko hyvin tämän hetkiseen kysyntään. Edelleen kuitenkin koulutustarjonnan saatavuutta pitäisi parantaa ja tiedottamista lisätä. Laadullista puolta ajateltaessa on kiinnitettävä aiempaa enemmän huomiota liiketoiminta- ja teknologiaosaamiseen sekä kommunikaatiotaitoihin. Unohattamatta tietenkään koko alan ydintä, hyvinvointiosaamista. Lopputuloksena pitäisi olla paremmin räätälöityjä kokonaisuuksia, joihin olisi helppo päästä käsiksi. Myös opetusmuotojen toimivuutta tulee arvioida tässä yhteydessä.

Tulevaisuuden koulutustarjontaa arvioitaessa voidaan todeta, että raporttien arviot ovat saman suuntaisia suhteessa

Lähteet

Ansoff, H. I. 1965. *Corporate strategy*. New York: McGraw-Hill.

Kuparinen, S. & Suomi, M. 2012: *Hyvinvointiyrittäjien tuen tarpeet toiminnan alkuvaiheessa*. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Meristö, T., Tuohimaa, H., Laitinen, J. & Pirilä, M. 2012. *Hyvinvointi- ja turvallisuusalan osaamisen tulevaisuus itsenäisen kotona-asumisen näkökulmasta. ForeMassi2025-skenaarioraportti*. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu.

Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2011. *Tasapainoiseen työllisyyskehitykseen 2025*. Ehdotus koulutustarjonnan tavoitteiksi vuonna 2015.

käytettävissä olleiden haastatteluaineistojen henkilöiden näkemuksiin. Jälleen kerran on todettava, että nykyisen koulutustarjonnan Länsi-Uudellamaalla pitäisi toimia hyvänä pohjana, jonka päälle tulevaisuuden koulutustarjontaa voidaan rakentaa. Valtaosa palasista siis löytyy jo, mutta niiden organisointiin on kiinnitettävä huomiota. Esimerkiksi oppialojen siilomaisuudesta tulisi päästä eroon ja siirtyä kohti monimuotoisempaa tai jopa poikkitieteellistä koulutusta. Teknologia- ja liiketoimintaosaaminen saataisiin näin tuotua osaksi hyvinvointialan perustutkintoja. Myös monikulttuurisuus ja vuorovaikutustaidot on syytä integroida osaksi koulutusta.

Kuten jo aikaisemmin on todettu, tulee hyvinvointiala olemaan suurten haasteiden edessä tulevaisuudessa ja sen odotetaan vastaavan kasvaviin haasteisiin jopa nykyistä pienemmillä resursseilla. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että alan koulutus pystyy tuottamaan laadukkaita osaajia. Tähän on kuitenkin olemassa erittäin hyvät edellytykset, koska ainakin haastatelluilla hyvinvointialan osaajilla oli selkeä halua kehittyä työssään ja oppia uutta. ■

Santonen, T., Zechner, M., Myllymaa, T. & Fagerlund, P. (toim.) 2014. *Foremassi 2025 – Ikäihmisten kotona asumista tukeva osaaminen – Ideoita koulutuksen kehittämiseen*. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu.

Tuohimaa, H. & Ranta, L. 2014. Haastattelut Perusturvakuntayhtymä Karviaisen hoitohenkilökunnalle kehittämistyön lähtökohtana. Teoksessa Ranta, L., Tuohimaa, H. & Pirilä, M. *Elämänkaaren mittaista hyvinvointia Vihdin ja Karkkilan alueella*. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu.

Vesterinen, M. (toim.) 2011. *Sote-ennakointi – sosiaali- ja terveysalan sekä varhaiskasvatuksen tulevaisuuden ennakointi*. Etelä-karjalan koulutuskuntayhtymä.

KIRJOITTAJAT

Antti Ahola

harjoittelija

Laurea-ammattikorkeakoulu

Tarja Meristö

yliopettaja

Laurea-ammattikorkeakoulu

Hanna Tuohimaa

hankeasiantuntija

Laurea-ammattikorkeakoulu

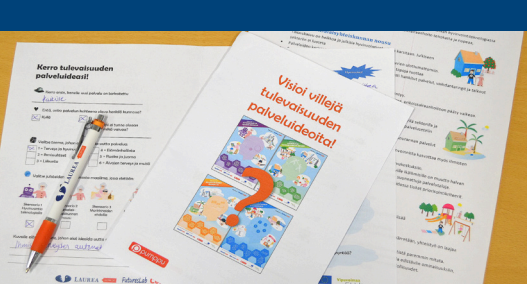
Teemu Ylikoski

yliopettaja

Laurea-ammattikorkeakoulu



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU



Hanna Tuohimaa & Mirikka Pirilä (toim.)

ASKELEITA HYVINVOINTIPOLULLA

Pumppu-hankkeen Laurean osahankkeessa Länsi-Uudellamaalla tehtiin vuosina 2011-2014 saumatonta monitoimijaista yhteistyötä kansalaisten hyvinvoinnin parantamiseksi ja terveyden edistämiseksi ennakoivalla otteella. Tähän julkaisuun on koottu neljä artikkelia, jotka muodostavat kukin osaltaan pienen askeleen kohti tavoitetilaa, hyvinvoivaa Länsi-Uuttamaata. Yhteistyötä lisäävät askeleet edistävät kokonaisvaltaisten palveluiden syntyä, jossa hyvää hoitoa saa jouhevasti siitä riippumatta, kenen kanssa asioi. Ennakoivat askeleet parantavat valmiuksiamme tukea myönteistä kehitystä ja puuttua asioihin ennen kuin ongelmia syntyy. Lue lisää tästä julkaisusta – paljon lisää lukemista löydät materiaalipankista www.laurea.fi/pumppu.



Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto