

# ASUKKAIDEN OSALLISUUDEN RAKENTAMINEN SIUN SOTESSA

Itä-Suomen yliopisto  
Yhteiskuntatieteiden laitos  
Pro gradu -tutkielma  
Yhteiskuntapolitiikka  
Jaakko Lankila  
Maaliskuu 2018

## Itä-Suomen yliopisto

Tiedekunta Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden	Laitos Yhteiskuntatieteiden laitos
Tekijä Jaakko Lankila	
Työn nimi Asukkaiden osallisuuden rakentaminen Siun sotessa	
Oppiaine Yhteiskuntapolitiikka	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Tutkielman ohjaaja/ohjaajat Eeva Jokinen	
Aika Maaliskuu 2018	Sivumäärä 100 + 4 (liitteet)
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tutkin asukkaiden osallisuuden rakentamista Siun soten palveluiden kehittämisessä. Siun sote on vuoden 2017 alussa toimintansa aloittanut Pohjois-Karjalan maakunnallinen sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä. Tutkimukseni tutkimuskysymyksenä on, miten asukkaiden osallisuutta rakennetaan Siun sotessa? Etnografinen havaintoihin, kirjallisiin dokumentteihin ja seitsemään asiantuntijahaastatteluun perustuva tutkimukseni kohdistuu osallisuustyön tekemiseen. Tuon esille myös sitä, miten asukkaiden osallisuutta voidaan kehittää asiakasrajapinnassa palveluiden sisällä. Analyysimenetelmänä käytän temaattista sisällön analyysia ja luen eri aineistojani ristiin käyttäen havainnointiaineistosta muodostamani teemoja muiden aineistojen järjestämisessä.</p> <p>Asukkaiden osallisuutta Siun soten palveluiden kehittämisessä rakennetaan monimenetelmällisesti sekä esteettömästi. Mikään yksittäinen osallisuusmenetelmä ei ole ratkaisu. Osallisuuden rakentamista leimaa jaettu aktiivisuus, jossa yhteistyötä tekevät hyvinvointiyhteiskunnan eri sektorit welfare mix -toimintamallin mukaan. Asukkaiden osallisuuden rakentaminen näyttäytyy aineistossani suoran osallistumisen kehittämisenä osana demokratian edistämistä. Osallisuuden rakentaminen tulee esille myös sosiaalisena osallisuutena, jossa asukkaiden osallisuuden kehittymiseen vaikuttavat asukkaiden arkea turvaavat sote-palvelut sekä järjestöjen tekemä työ. Asukkaiden osallisuuden rakentamisen avulla asukkaiden kansalaissitoutuminen, osallisuustaju sekä sosiaalisoituminen osallistumaan voivat kasvaa.</p> <p>Tutkimukseni pääkäsite on osallisuus ja sitä tukevia lisäkäsitteitä ovat sote-uudistus sekä hyvinvointivaltio.</p>	
Asiasanat osallisuus, Siun sote, sote-uudistus, hyvinvointivaltio, asukas	
Säilytyspaikka	Itä-Suomen yliopiston kirjasto
Muita tietoja	

## University of Eastern Finland

Faculty Faculty of Social Sciences and Business Studies	Department Department of Social Sciences
Author Jaakko Lankila	
Title Development of the inhabitant participation in Siun sote	
Academic subject Social policy	Type of thesis Master's thesis
Thesis instructor Eeva Jokinen	
Date March 2018	Pages 100 pages + 4 appendices
<p>Abstract</p> <p>This study focuses on the development of inhabitants' participation in the generation of Siun sote services. Siun sote is a joint municipal authority for North Karelian social welfare and health services that was established in 2017. The aim of this study is to find out how the inhabitants' participation is developed in Siun sote.</p> <p>The material of this study composes of ethnographic observations, written documentation and seven interviews of experts. The way in which participation of the inhabitants can also be developed inside the client interface is also brought up in this study. The main method of this study is thematic content analysis. The study materials are also read-across and categorized by using themes constructed from the observation materials.</p> <p>The participation of the inhabitants in the generation of the services of Siun sote are developed in multi methodological and accessible manner. Suitable solutions cannot be found by merely relying on one participation method. Participation development is characterized by divided activity in which various sectors of a welfare state cooperate according to welfare mix model.</p> <p>According to the study materials, the development of the inhabitant participation can be seen as part of the development of direct democratic participation. In addition, the inhabitant participation can be manifested as social participation, which in turn is affected by the work done in organizations and by the social welfare and health services securing the everyday life of the inhabitants.</p> <p>By developing inhabitant participation, the commitment of the inhabitants, sense of participation as well as participation via socialization can increase.</p> <p>The main concept of this study is participation and additional concepts are social welfare and healthcare reform as well as welfare state.</p>	
Keywords participation, Siun sote, social welfare and healthcare reform in Finland, welfare state, inhabitant	
Archive location	University of Eastern Finland Library
Additional information	

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 SOTE- JA MAAKUNTAUUDISTUS .....	3
2.1 Hallituksen suunnitelmat sote-uudistukseksi.....	4
2.2 Valinnanvapaus.....	7
2.3 Keskittäminen .....	8
2.4 Digitalisaatio .....	12
2.5 Sote ja sukupuoli.....	14
3 HYVINVOINTIVALTION MUUTOS .....	14
4 SIUN SOTE.....	17
5 OSALLISUUS.....	22
5.1 Osallisuutta vahvistava yhteiskunta.....	24
5.2 Osallisuus osana demokratiaa .....	26
5.3 Osallisuus osana suunniteltua maakunta- ja soteuudistusta.....	32
5.4 Osallisuus osana Siun sotea .....	33
6 TUTKIMUSASETELMA .....	35
6.1 Laadullisella tutkimusotteella tehty etnografinen tutkimus.....	36
6.2 Tutkimukseni eettisyys .....	37
6.3 Tutkimukseni vaiheet.....	38
6.4 Havainnointi.....	39
6.5 Asiantuntijahaastattelut.....	42
6.6 Aineiston yhteenveto .....	48
6.7 Tutkimuksen analyysi.....	49
7 SIUN SOTEN OSALLISUUSTYÖN VAIHEET .....	51
7.1 Ensimmäinen vaihe.....	51
7.2 Toinen vaihe .....	54
8 YHTEISTYÖ.....	59
9 KOKEMUKSIA OSALLISUUDESTA JA OSALLISTUJISTA .....	66
9.1 Osallisuus tutkimusaineistossani .....	66
9.2 Asukkaiden kokemustieto.....	68
9.3 Asukosasallistujat Siun soten palveluiden kehittäjinä .....	70
10 OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN MONET KEINOT .....	75

10.1 Osallisuuden edistämisen käytäntöjä .....	75
10.2 Jalkautuminen asukkaiden pariin .....	79
10.3 Neuvostot sekä raadit .....	81
11 PALVELUILLA LISÄÄ OSALLISUUTTA .....	83
12 OSALLISUUDEN ESTEET .....	89
13 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSIÄ .....	95
14 POHDINTA .....	98
LÄHTEET .....	101
TUTKIMUSAINEISTO .....	112
LIITE 1 .....	113
LIITE 2 .....	116

# 1 JOHDANTO

Tutkin pro gradu -tutkielmassani asukkaiden osallisuuden rakentamista Siun soten palveluiden kehittämisessä Pohjois-Karjalassa. Asukkaita ja ammattilaisia on otettu mukaan suunnittelemaan sote-palveluita erilaisilla osallistumisen keinoilla, kuten esimerkiksi verkkokyselyllä sekä yleisötilaisuuksilla (Pyykkönen & Partanen 2016, 20). Pohjois-Karjalan Siun sote ennakoi kaavailtua valtakunnallista sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteen ja palvelujen uudistusta, joka on lisäksi osa nykyisen hallituksen suunnittelemaa maakuntauudistusta.

Pohjois-Karjalan kuntien ja Heinäveden sosiaali- ja terveystalvet sekä Joensuun keskussairaala muodostivat vuoden 2017 alussa Siun soten kuntayhtymän, siihen kuuluu myös Pohjois-Karjalan pelastuslaitos ja ympäristöterveydenhuolto. Siun sotea valmisteltiin parin vuoden ajan yhdessä asukkaiden, järjestöjen, henkilökunnan ja kuntien kanssa. Tavoitteena on ollut saada laadukkaat, yhdenvertaiset, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavat sekä kustannustehokkaat sote-palvelut. (Siun sote 2017a.) Siun sote ei ole markkinaehtoinen sote-yhtiö, vaan kuntien muodostama maakunnallinen kuntayhtymä, jossa ainakin sen rakentamisen aikana on pidetty tärkeänä paikallista päätösvaltaa ja tasa-arvoa (Asikainen 2017, 74).

Sosiaali- ja terveystalvitiikka on yleensä kansallista ja sitä toteutetaan valtion sisällä (Jokinen 2017, 56). Sosiaali- ja terveystalvuiden uudistusta on rakennettu pitkään ja siinä on kyse valtavasta yhteiskuntapolitiittisesta muutoksesta (Pohjola 2017, 171). Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistus muuttaa merkittävästi julkisesti rahoitettujen sosiaali- ja terveystalvuiden järjestämisen, tuottamisen, käytön ja rahoituksen (Anttonen 2016, 2–7). Mielestäni paikallinen Siun sote ja ylipäänsä koko sote-uudistus ovat esimerkkinä hyvinvointivaltion muutoksesta sekä tilan ja toimijuuden antamista paikallisille yhteistyössä toimiville osapuolille. Sauri (2017, 10) toteaa maakunta- ja sote-uudistuksesta, että käsillä on Suomen itsenäisyyden ajan merkittävin hallinnollinen muutos.

Osallisuus on ajankohtainen ja suosittu käsite, kun nykyisiä olemassa olevia hallinto- ja päätöksentekorakenteita ollaan uusimassa. Tutkimani asukkaiden osallisuus liittyy osallisuuteen yhteiskunnassa. Keskeistä yhteiskunnallisessa osallisuudessa on se, miten ihmisellä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoprosesseihin. Yhteiskunnan tasolla osallisuus liittyy edus-

tukselliseen demokratiaan. (Jämsen & Pyykkönen 2014, 9.) Aktiivista kansalaisuutta pidetään demokraattisen yhteiskunnan perustana (OKM 2005, 14). Asiakkaiden tai omassa tutkimuksessani asukkaiden ottaminen mukaan palvelujen kehittämiseen sekä heidän kokemustensa kuuleminen ovat ajankohtaisia palvelupoliittisia tavoitteita. Osallisuus on kirjattu aikaisempaakin vahvemmin palvelujärjestelmän päämääräksi ja sille tarvitaan uusia käytäntöjä. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 9.) Kahden viimeisen vuosikymmenen aikana on nähty räjähdysmäinen ison sekä pienen mittakaavan osallisuuskokeilujen kasvu osallistumiseen perustuvassa hallintotavassa. Löytyy erilaisia tekijöitä, jotka viitoittavat tietä osallistumiseen perustuville innovaatioille tähtäimenään tehokas hallinto. Julkisen sektorin kasvavat rajoitteet monissa yhteiskunnissa liittyvät myös kasvavaan vaatimukseen yksilön velvoituksesta. Näiden lisäksi osallisuuskäytäntöjen kasvua tukevat myös digitaalisen teknologian käyttömahdollisuudet. (Fung 2015, 513.)

Olen kiinnostunut siitä, miten asukkaiden osallisuus näyttäytyy Siun soten rakentamisvaiheissa sekä nykytilanteessa ja tulevaisuudessa. Näkökulmani on heissä, jotka ovat olleet kehittämässä asukkaiden osallisuutta Siun sotessa. Tämä tarkoittaa asiantuntijatyön tutkimista, jota kutsun osallisuustyöksi. Olen ollut seuraamassa osallisuuden edistämiseen tähtäävää työskentelyä, lukenut kirjallisia dokumentteja Siun sotesta sekä siihen liittyvästä asukkaiden osallisuudesta ja tehnyt haastatteluita osallisuuden kehittäjille. Toisaalta tutkimukseni mielenkiinto kiinnostuu myös niihin palveluiden käytäntöihin, joilla on merkitystä asukkaiden osallisuuden parantamisessa. Siun soten asukkaiden osallisuutta on rakennettu yhteistyössä. Tämän vuoksi osallisuutta on voinut tutkia monitasoisesti eri toimijoita sekä aineistoja tarkastellen. Idean sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen tutkimiseen asukkaiden osallisuuden kautta sain Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistykseltä, joka myös auttoi useille tutkimuskentille pääsyssä. Olen tutkinut osallisuuden kehitystyötä järjestön ja Siun soten yhteistyön näkökulmasta käsin unohtamatta kuitenkin laajempia kansallisia muutostekijöitä.

Pro gradu -tutkielmani aluksi käsittelen sote-uudistusta yleisellä tasolla, tämän jälkeen tarkastelen sote-uudistusta osana hyvinvointivaltion muutosta ennen syventymistäni Siun soteen ja siihen, mitä osallisuus tarkoittaa käsitteenä. Tutkielmani teoreettisen viitekehyksen esittelyn jälkeen käsittelen tutkimusasetelmaani sekä muodostan sitä seuraavissa analyysiluvuissa tutkimusaineistooni perustuvan kuvan Siun soten asukkaiden osallisuuden rakenta-

misesta sekä rakentumisesta. Tutkielmani käsittää johtopäätösluvun, jossa pyrin kiteyttämään analyysilukujeni tutkimustuloksia sekä myös pohdintaosuuden. Tutkimushaastattelurunko sekä haastattelupyynnöt löytyvät liitteinä. Osallisuus toimii tutkimukseni pääkäsitteenä. Muita tärkeitä käsitteitä ovat sote-uudistus ja hyvinvointivaltio.

## 2 SOTE- JA MAAKUNTAUUDISTUS

Kröger (2017, 160–165) toteaa, että sosiaali- ja terveystalvureformi ei tule tyhjistä, vaan hänen mukaansa on kyse pitkästä, useamman vuosikymmenen prosessista. Sote-palvelut ovat muodostaneet tavallisesti yli puolet kuntien budjeteista (Pohjola 2017, 171). Suomessa kunnilla on ollut perinteisesti keskeinen asema hyvinvointipalvelujen järjestämisessä ja kaikki peruspalvelut poliisitointa lukuun ottamatta ovat olleet kuntien järjestämiä. Toisaalta 1920-luvulle asti kunnat olivat melko riippumattomia ja järjestivät itse omilla resursseillaan köyhäinhoidon ja kansakouluopetuksen. Kuntien keskeisenä tehtävä oli pitkään demokratian toteutuminen. Vuosien saatossa kunnista muodostui palveluorganisaatioita poliittisten yhteisöjen sijaan ja lopulta 1960-luvulle tultaessa kuntien vastuulla oli tuottaa kaikki hyvinvointipalvelut. Monet kuntien palveluista etenkin terveystalvut ovat olleet tiukasti valtion normittamia. (Sauri 2017 24–31.) Kuntia suurempaa väestöpohjaa edellyttävät tehtävät on hoidettu yhteistoiminnassa. Nykypäivänä kuntien erilainen kantokyky palvelujen tuottamisessa ja väestön ikääntyminen aiheuttavat kuitenkin ongelmia palvelujen yhdenvertaisessa saatavuudessa nyt ja tulevaisuudessa, lisäksi palvelujen tarve kasvaa. Kustannusten kasvua halutaan myös hillitä. (OKM 2017a.)

Sote-uudistusta on suunniteltu pitkään sote-palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta. Tämä yhdenvertaisuusnäkökulma liittyy myös alueelliseen yhdenvertaisuuden lisäksi siihen, että onko henkilöllä työterveyshuolto vai ei tai onko hänellä resursseja käyttää yksityisten yritysten tuottamia terveystalvuita. On ajateltu, että erityisesti perustason terveystalvut eivät ole yhdenvertaisia kaikille kansalaisille. Työterveyshuollon ulkopuolella olevat esimerkiksi työttömät tai vanhukset käyttävät yleisemmin julkisten terveystalvutkeskusten palveluita. Avohoidon palveluiden käytössä on sosioekonomisia eroja, jos palveluiden tarve huomioidaan. Suurituloiset käyttävät palveluja enemmän kuin pienituloiset. Erot muodostuvat pääosin eroista yksityislääkäripalvelujen sekä työterveyshuollon palvelujen käytössä. Palvelujen yhdenvertainen saatavuus sekä kohdentuminen erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville



on huomion arvoinen asia. (Manderbacka, Aalto, Kestilä, Muuri & Häkkinen 2017, 1.) Erikoissairaanhoido on sen sijaan perinteisesti ollut paljon tasa-arvoisempi toimija, se hoitaa kaikkia kansalaisia riippumatta henkilön taustasta.

Pohjolan (2017, 171) mukaan sote-uudistusta vauhditettiin aiemmin kuntareformin avulla, mutta se ei edennyt niin kuin oli suunniteltu. Tehtiin esimerkiksi kuntaliitoksia. “Muutospaineiden vuoksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennetta on pyritty uudistamaan vuosina 2005–2012 toteutetulla Kainuun hallintokokeilulla ja vuosina 2007–2013 toteutetulla kunta- ja palvelurakennemuudistuksella eli Paras-uudistuksella. Paras-uudistuksessa uudistuksen tavoitteena oli perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelujen integrointi.” (OKM 2017a.)

Yksi haaste tulevalle uudistukselle on se, että sosiaali- ja terveystalveluiden traditiot, ammattikunnat ja organisaatorakenteet eroavat toisistaan (Hiilamo 2015, 13). Terveystalveluiden perustalveluiden ja erikoissairaanhoidon kysymykset ovat olleet keskiössä uudistuksessa, sosiaalitalveluiden jäädessä marginaaliin (Anttonen 2016, 2–7). On totta, että sote-uudistuksesta puhuttaessa tartutaan yleensä terveystalveluiden uudistamiseen. Toisaalta sosiaali- ja terveystalveluiden integrointi toisiinsa voi olla myös haasteellista tiukkojen ammatillisten jakolinjojen vuoksi. Pohjola (2017, 174–175) kritisoi, että sosiaalinen viittäisi sote-uudistuksessa ainoastaan järjestelmäkäsitteseen, mutta ei toiminnan peruskysymyksiin. Hän pohtii myös, että sosiaalista hyvinvointia ei katsota yhtä tarpeelliseksi edistää kuin terveystä, vaikka sosiaaliset tekijät vaikuttavat terveysteen. Pohjola ihmettelee miksi sosiaalisen hyvinvoinnin käsitettä kartetaan, näin ollen sote-uudistus voi vinoutua terveystalveluiden uudistukseksi.

## 2.1 Hallituksen suunnitelmat sote-uudistukseksi

Nyt sote-uudistus on kytkeyty aivan uuden maakuntahallinnon perustamiseen Suomeen. Uusien suunnitelmien taustalla ovat poliittiset, sote-talveluiden uudistamisesta riippumattomat tavoitteet ja pyrkimys suuriin rakenteisiin. Sote-uudistus olisi varmasti jo yksinään riittävän iso asia. On huomattava, että sote-linjaukset nykyisen ja edellisen hallituksen esityksissä ovat jokseenkin erilaiset esimerkiksi siinä, että näkökulma on siirtynyt puhtaasti järjestelmä-

lähtöisyyteen. Kyse ei ole pelkästään vain sotesta, vaan toimintalogiikka on vaihtunut vahvaan poliittiseen sekä ideologiseen ohjaamiseen. Julkisen sektorin vahvuuteen halutaan suunnanmuutos, sillä sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut ovat perusvastuultaan julkista toimintaa. Yksityisten palveluiden osuus on kuitenkin kasvanut tasaisesti. (Pohjola 2017, 171–173.)

On vaikea puhua pelkästään sote-uudistuksesta, koska se on osa laajempaa hallinnon, palveluiden sekä rakenteiden uudistusta eli maakuntauudistusta. Maakunta- ja soteuudistus tulee muuttamaan Suomen julkisen hallinnon rakenteita todella laajasti ja kyseessä ei ole vain sote-rakenteiden uusimisesta, vaikka se on selkeästi isoin kokonaisuus uudistuksessa. Alkuperäinen tarkoitus oli uusien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja rakenteita, mutta poliittinen päätöksenteko ja vallassa olevat puolueet ovat ajaneet laajempia uudistuksia. Sauri (2017, 10) toteaaakin, että sote-uudistuksen ylimääräisenä painolastina on se, että siihen on liitetty maakuntahallinto sekä terveydenhuollon valinnanvapaus. Toisaalta hän lisää, että parhaassa tapauksessa sote-ratkaisu voi päivittää paikallis- ja aluehallinnon vastaamaan nykypäivän vaatimuksia.

Sote-hanketta on pidetty kiireellisenä, mutta mahdottomana toteuttaa liian tiukalla aikataululla. Nykyinen hallitus ei kuitenkaan ole halunnut luopua tiukoista aikatauluistaan. Kiire on näkynyt muun muassa lakivalmisteluissa. (Yliaska 2017, 168.) Hallitus päätti marraskuussa 2015, että kuntien sekä kuntayhtymien vastuu sosiaali- ja terveystaloudellisten palveluiden järjestämisestä siirtyy 18 itsehallintoalueelle. Itsehallintoalueet on tarkoitus muodostaa maakuntajaon perusteella. Sote-uudistuksen tarvetta perustellaan sillä, että sosiaali- ja terveystaloudellisten palvelujen tarve kasvaa Suomen väestön ikääntyessä, mutta myös sillä, että palvelujen yhdenvertainen saatavuus on vaarantunut. Tuleville maakunnille siirretään lisäksi muitakin tehtäviä (OKM 2017a.) Sote-järjestämisalueiden lukumäärästä oli aika pohdintaa ennen tätä marraskuussa 2015 tehtyä päätöstä. Asiantuntijat olivat ehdottaneet järjestämisalueiksi pienempää määrää kuin nyt hyväksytty 18 järjestämisaluetta.

Maakuntauudistuksella ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisuudistuksella tavoitellaan terveys- ja hyvinvointierojen kaventamista, palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden parantamista sekä julkisen talouden kestävyysvajeen pienentämistä hidastamalla sosiaali- ja terveystaloudellisten palvelumenojen kasvua. Uudistukseen tavoitteisiin liittyy myös entistä parempien sekä

saumattomien palveluketjujen luominen integroimalla sosiaali- ja terveystalvveluita sekä erikoissairaanhoido ja perustason palvelut paremmin yhteen toimiviksi. Lisäksi perustason palveluja on tarkoitus vahvistaa. (OKM 2017a.) Nyt valtio on siirtämässä sote-uudistuksellaan tehtäviä kunnilta maakunnille. Maakunnat ovat eräällä tavalla uusi julkinen toimija, johon on kuitenkin otettu esimerkkiä yritysmaailmasta erottamalla järjestäminen ja tuottaminen toisistaan. Sote-keskusten ja suunhoidon palvelutuottaja voi olla markkinoilla toimiva maakunnan yhtiö, yritys, osuuskunta tai yhdistys. Maakunnalle tulee oma liikelaitos, jolla on tuottamisvastuu maakunnallisiin eli entisiin kunnallisiin sote-palveluihin. (Valtioneuvosto 2017c.)

Sote- ja maakuntauudistukseen liittyviä päälakeja ovat sote-järjestämlslaki, voimaantanolaki, maakuntalaki ja rahoitusta koskevat lait: maakuntien rahoituslaki sekä kunnan peruspalvelujen valtiosuuslaki. Muita merkittäviä uudistukseen liittyviä lakeja ovat verotusta koskevat lait, henkilöstöä koskevat lait, vaalilainsäädäntö, yleishallintolait sekä Ahvenanmaa. (Valtioneuvosto 2017d.) On suunniteltu, että toukokuussa 2018 sote- ja maakuntauudistuksen ja valinnanvapauden lait hyväksytään ja kesäkuussa 2018 lait vahvistetaan. Tarkoituksena on, että koko lainsäädäntö on voimassa vuoden 2020 alussa, tosin valinnanvapaus tulee laajenemaan erillisen vaiheistuksen mukaan. Maakunta-, sote- ja valinnanvapauslait käsitellään eduskunnassa yhtä aikaa maaliskuussa 2018 perustusvaliokunnan toiveen mukaisesti. Hallitus päätti 5.7.2017, että maakunta- ja sote-uudistus tulee voimaan vuoden 2020 alusta alkaen. (Valtioneuvosto 2017e.)

Alkuperäinen suunnitelma oli saada uudistukset voimaan jo vuonna 2019, mutta erityisesti ehdotettu valinnanvapauslaki on aiheuttanut tarvetta uudelleen muotoiluun, se vaikuttaa olevan iso kiistakysymys ja kritiikin kohde uudistuksessa. Hallituksen maakunta- ja soteuudistuksen kulmakivinä ovat Keskustan ajaman maakuntauudistuksen lisäksi Kokoomuksen ajatus valinnanvapaudesta. Seuraavaksi käsitellän uudistuksen kulmakiviä sekä muita uudistukseen liittyviä näkökulmia.

## 2.2 Valinnanvapaus

Hallituksen esityksen mukaan maakuntien toiminnassa palvelujen järjestäminen ja tuottaminen on tarkoitus erottaa toisistaan. Palvelujen tuottamiseksi jokaiseen maakuntaan perustetaan maakunnan liikelaitos, jonka vastuulla on merkittävää julkista valtaa sisältävien palvelujen sekä sosiaali- ja terveystalvelujen erityispalvelujen tuottaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotantoa on tarkoitus monipuolistaa niin, että maakunnan omilla sekä yksityisillä, mutta myös kolmannen sektorin palvelun tuottajilla olisi tasapuoliset toimintaedellytykset tuottaa palveluja. Tähän liittyy myös valmisteltava asiakkaan valinnanvapautta koskeva lainsäädäntö. On ajateltu, että uudistus lisää eri lisääntyvien palveluntuottajien kilpailun kautta asiakaslähtöisyyttä sekä laatua, mutta palvelujen tuottajien määrän lisääntyessä voi hallintokin kasvaa. (OKM 2017a.)

Kaavailtu valinnanvapaus on herättänyt sote-uudistuksessa eniten julkista keskustelua sekä kritiikkiä. Esimerkiksi asiantuntijoiden ääntä ei olla otettu kokonaisvaltaisesti huomioon. Valinnanvapausasiassa on edetty erityisen politiikkajohtoisesti. Professori Jussi Huttunen toteaa Helsingin sanomissa, että ei ole koskaan nähnyt näin monimutkaista prosessia. Valinnanvapausjärjestelmää on moitiskeltu monimutkaisuudesta, sekä myös vaikeasta valvottavuudesta. Syksyllä 2017 valinnanvapausluonnoksesta keskustelua herättivät asiakassetelit sekä henkilökohtaiset budjetit. (Helsingin Sanomat 20.11.2017, A10–A11.)

Muutos aikaisempaan on se, että muut kuin julkisen sektorin terveysasemat halutaan tuoda samalle viivalle vaihtoehtoina palvelunkäyttäjille. Yksi mielenkiintoinen tekijä liittyy siihen, että uudistuksen ajatellaan parantavan sote-palveluiden laatua ja saatavuutta, kun muodostetaan terveydenhuollon tuottajien markkinat. Sitä minkälaiseksi tulevat sote-keskukset muotoutuvat, ei voi vielä tarkkaan tietää, koska valinnanvapaus ja ylipäänsä koko sote-uudistus on vielä keskeneräinen. Monet sosiaali- ja terveystalvelut ovat sellaisia palveluja, jotka on pakko vain saada ihmisen elämäntilanteen mukaan ja kriittisissä tilanteissa riittää, että jostain saa apua. Vaativia erikoissairaanhoidon palveluita ei olla näillä näkymin ottamassa laajan valinnanvapauden piiriin, vaan se koskettaisi vain peruspalveluita. (Valtioneuvosto 2017g).

Valinnanvapauteen voi ottaa pohdiskelevaa näkökulmaa, sillä uutena ja hienona markkinoitu valinnanvapaus on positiivisesti kuorutettu tabu, johon ei oikein voi suhtautua kriittisesti saamatta leimaa. Markkinamekanismin markkinointia on puettu valinnanvapauden nimiin. Asiakkaan valinnanvapaus voi typistyä yksityisen ja julkisen palveluntuottajan välille. Voi nimittäin ajatella, että järjestöperustaista sosiaali- ja terveystieteistä ei ole mahdollista valita, koska järjestöt eivät yllä sen vaatimaan laaja-alaiseen palvelukokonaisuuteen. Voi ihmetellä miksi tällaista edes lupailaan valinnanvapauden nimissä. (Pohjola 2017, 172–174.)

Poliittisessa ohjauksessa vain markkinoiden on perusteltu tasapainottavan jatkuvasti kohoivia kustannuksia sekä synnyttävän tuottavuutta. Sote-uudistus on valjastettu edistämään ideologisia tavoitteita. Valinnanvapautta on jo laajalti nykyisessä järjestelmässä, mutta sitä käsitellään ikään kuin se olisi uusi asia. Yliaska (2017, 168) toteaa, että julkisten terveysasemien suhteen valinnanvapaus on ollut jo vuosia, mutta nyt sitä laajennetaan koskemaan myös yksityisiä yrityksiä. Tavoite on kuluttajakansalainen, jonka vastapuolena on se, että hän on myös vastuussa valinnoistaan, se korostaa yksilövastuuta. Asiakassetelit sekä henkilökohmainen budjetti ovat siirtymistä yksilövastuun suuntaan. Perinteisesti hyvinvointiyhteiskunta on perustunut yhteisvastuuseen. Ihmiset joutuvat tekemään valintoja, joihin kaikilla kansalaisilla ei ole riittävästi tietoa tai voimia. Valinnanvapaus on hyvä asia koulutetuille, hyvin toimeentulleille, sosiaalisesti vahvemmilte sekä terveemmille kansalaisille. (Pohjola 2017, 172–174.)

Ihmisillä voi olla kuitenkin sekä sosiaalisia että terveydellisiä ongelmia yhtä aikaa. Voi olla niinkin, että heikommassa asemassa olevat kansalaiset ajautuvat monien tarpeiden palveluketjuista vastaaville julkisille toimijoille. Se voi tarkoittaa sitä, että suurimman sosiaalisen ja terveydellisen avun tarvitsijat ovat siten maakunnan liikelaitoksen asiakkaita ja paremmin voivat menevät yksityisille tuottajille. Näin ehkä hyvinvointierojen pienentäminen voi jäädä vain toiveeksi. Uusi valinnanvapauden monituottajamalli voi hajottaa sekä sirpaloittaa palveluketjuja. (Pohjola 2017, 174.)

### 2.3 Keskittäminen

Aluerakenteen uudistukseen ja sitä kautta soten uudistamiseen liittyy myös keskittäminen. Maakuntaudistuksessa maakunnille siirtyy sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lisäksi

maakuntien liittojen tehtävät, pääosa Ely -keskusten tehtävistä sekä aluehallintovirastojen tehtäviä. Maakuntauudistuksessa julkiseen hallintoon syntyy kolme tasoa: valtion ja kuntien lisäksi muodostettavat maakunnat. Sote- ja maakuntauudistuksen lakiluonnokset on julkaistu, niissä linjataan tarkemmin tulevien maakuntien tehtävät. Pohjois-Karjalassa maakuntauudistuksen valmistelussa on otettu mallia Siun sotesta. (Meijän maakunta 2017.) Sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi maakunnille siirtyviä tehtäviä ovat alueelliset kehittämistehtävät, alueiden käytön ohjaus sekä suunnittelu. Lisäksi maakunnat vastaavat maakunnallisen identiteetin sekä kulttuurin edistämisestä ja muista lakisääteisistä palveluista. (Sauri 2017, 10.) Vanhat erikoissairaanhoidon sairaanhoitopiirit tulevat jäämään historiaan, samoin käy kuntien perustason sote-palveluille niiden siirtyessä isompiin keskitetympiin yksiköihin. On merkille pantavaa, että jo nyt kuntien muodostavat erikoissairaanhoidon kuntayhtymät käsittelevät laajempia kokonaisuuksia ja vastuualueita yli kuntarajojen. On lisäksi selvää, että sote-uudistus ei tule koskettamaan vain perustason palveluita, vaan sitä leimaa myös päivystyksen sekä erikoissairaanhoidon rakenneuudistus (Valtioneuvosto 2017f).

Sairaaloiden työnjakoa, sosiaalipäivystystä sekä yhteispäivystyspalveluja uudistetaan. Vaativin erikoisalapäivystys keskitetään 12 sairaalaan, joissa on laaja ympärivuorokautinen päivystyksen yksikkö sekä sosiaalipäivystys. Kaikkein vaativinta hoitoa tarjoavat viisi yliopistosairaala Helsingissä, Turussa, Tampereella, Kuopissa sekä Oulussa. Muut laajan päivystyksen sairaalat ovat Lahdessa, Lappeenrannassa, Porissa, Seinäjoella, Jyväskylässä, Joensuussa sekä Rovaniemellä. Muissa keskussairaaloissa Kotkassa, Mikkelissä, Savonlinnassa, Hämeenlinnassa, Vaasassa, Kokkolassa, Kajaanissa sekä Kemissä tullaan järjestämään ympärivuorokautinen perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystys. Vaativan päivystyksen keskittämisen ajatellaan lisäävän potilasturvallisuutta. (Valtioneuvosto 2017f.)

Sote-uudistuksen yhdenvertaisuuteen liittyy se, että sen myötä joissakin tulevilla maakunnissa ei tule olemaan omaa laajan päivystyksen sairaalaa, tästä on esimerkkinä Itä-Suomessa Etelä-Savo. Toinen esimerkki alueellisen epätasa-arvon luomisesta oli Vaasan ja Seinäjoen kamppailu siitä kumpi kaupunki saa laajan päivystyksen sairaalan ja erityisesti saako Vaasa säilyttää sen. Tämä liittyy myös suoraan kielipolitiikkaan ja palveluiden saamiseen omalla äidinkielellä läheisestä sairaalasta. Entä miten käy muiden lähipalvelujen tulevilla maakunnissa? Lähipalveluja sekä samalla palvelujen saatavuutta ollaan jo nyt leikkaamassa monilla alueilla (Pohjola 2017, 174). Halutaan tehokkaampia, nopeampia sekä halvempia palveluja keskittämällä ja tekemällä suurempia yksiköitä (Jokinen 2017, 54).

Keskittäminen tulee mahdollisesti tuottamaan alueellista epätasa-arvoa, kun puhutaan koko Suomesta. Se, miten palvelut tulevat keskittymään tulevaisuudessa, voi johtaa siihen, että monia ennen lähellä olleita palveluita ei enää saada läheltä. Tästä on esimerkkinä jo nykyinen keskittämiseen pyrkivä politiikka, joka on karsinut esimerkiksi synnytysairaaloita ja näin ollen synnyttäjät joutuvat lähtemään kauemmaksi synnyttämään. Ajatellaan, että osaaamisen keskittyessä palveluiden laatu pysyy korkeana sekä saadaan säästöjä. Toisaalta keskittäminen voi johtaa kiireeseen ja jonoihin suurissa kaiken palvelun yksiköissä tai liian pitkiin asioimismatkoihin syrjemmässä eläville. Vuoden 2017 lopun suurin sote-palvelujen keskittämisen vastustamiseen liittyvä uutinen oli, kun Meri-Lapissa keskussairaala päätettiin ulkoistaa terveystaluyhtiö Mehiläiselle. Ulkoistuksella halutaan säilyttää palvelut sekä työpaikat Meri-Lapissa myös sote- ja maakuntauudistuksen jälkeen. (Yle-uutiset 22.12.2017.)

Mielenkiintoista on myös nähdä, miten palvelujen keskittäminen vaikuttaa sote-alan työpaikkoihin sekä alaa opiskelevien ihmisten elämään. Voisi arvella, että soten keskittyessä myös alan osaajien, esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden, hoitajien sekä lääkäreiden sekä näiden alojen opiskelijoiden on mentävä sinne missä on tarjolla työtä heille. Tuleeko soten myötä myös työntekijöille pitkät työmatkat, kun lähisairaalat tai lähitoimipisteet supistavat toimintojaan tai jopa katoavat kokonaan?

Suunnitelmiin kuuluu siirtää sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä pelastustoimeen liittyvä irtain omaisuus kunnilta sekä kuntayhtymiltä maakunnille. On suunniteltu myös, että kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksessa oleva henkilöstö siirtyisi maakuntien palvelukseen liikkeenluovutuksen periaatteiden mukaisesti. Arvioidaan, että Manner-Suomen kuntien sekä kuntayhtymien sosiaali- ja terveydenhuollosta siirtyy maakuntien ja niiden palveluyhtiöiden palvelukseen noin 215 000 henkilöä kunnista sekä kuntayhtymistä. On päätetty, että merkittävää julkista valtaa sisältäviä tehtäviä sekä tehtäviä, joita ei voi antaa muulle kuin viranomaiselle, hoitaa maakunta ja maakunnan liikelaitos. (OKM 2017a.) Kokonaisuudessaan terveys- ja sosiaalipalveluissa työskenteli vuonna 2013 386 364 henkilöä, joista noin 17 prosenttia työskenteli yrityksissä, 10 prosenttia järjestöissä ja 73 prosenttia julkisella sektorilla. Lääkäripalveluissa yksityisen sektorin osuus oli noin 28 prosenttia. (THL 2017b.)

Isot kaupungit ovat esittäneet kritiikkiä sote- ja maakuntauudistukselle, mutta erityisesti sote-uudistuksen mukana tuleva maakuntauudistus harmittaa. Helsingin ja Tampereen pormestarit kirjoittivat 30.9.2017, että sote uudistus on tärkeä erityisesti pienille kunnille, joiden voimavarat eivät riitä lakisääteisten velvollisuuksien hoitamiseen. Pormestarien mukaan isoimmilla kaupungeilla on jo riittävästi väestöpohjaa sekä voimavaroja palvelujen järjestämiseen. Helsingin ja Tampereen johto on sitä mieltä, että sote-uudistukselle on laaja yhteinen ymmärrys ja se tehdään siitä huolimatta, vaikka se ei ole suurille kaupungeille optimaalinen. Kirjoittajien mielestä sote-uudistus voidaan toteuttaa maakuntamallilla, mutta tällöin voitaisiin luopua itse maakuntauudistuksesta. Isot kaupungit vastustavat maakuntauudistusta esimerkiksi elinkeino- ja työllisyyspoliittisista syistä. (Vapaavuori & Lyly 2017, Helsingin Sanomat 30.9.2017, A5.)

Toisaalta positiivisena asiana voi pitää sitä, että suunnitelmissa on toteuttaa asiakaskeksinen palveluintegraatio, jossa huolehdittaisiin asiakkaiden palveluntarpeiden kokonaisarvioinnista. Tämä liittyy tarvittavien palvelujen joustavaan, oikea-aikaiseen saatavuuteen sekä toteutukseen. Keskittämällä palvelujen järjestäminen sekä rahoitus maakunnille voidaan saada aikaan tehokkuutta ja yhdenvertaisuutta. Palvelujen integraatioon liittyy mielestäni myös suunniteltu sosiaali- ja terveydenhuollon alueellinen yhteistyö. Tarkoituksenmukaisen palvelurakenteen varmistamiseksi muodostettaisiin viisi yhteistyöaluetta, joissa yhteistyöalueeseen kuuluvat maakunnat laatisivat yhdessä yhteistyösuunnitelmia nelivuositain. Maakuntien yhteistyöhön liittyy myös suunnitelma maakuntien yhteisistä palveluyhtiöistä, jotka tehostavat resursseja sekä palveluita maakunnissa hyödyntämällä erikoistumista ja suurtuotantoa. (OKM 2017a.)

Palvelujen integraatio tarkoittaa palvelujen saumatonta yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä. Toisaalta integraatiolla pyritään siihen, että perus- ja erikoistason palvelut toimitaisivat entistä paremmin yhteistyössä. Kaiken tämän tavoitteena on välttää asiakkaan väliinpuotoamisia ja syrjäytymistä palveluista, se liittyy yhden luukun periaatteen palveluissa. Palveluintegraatio tarkoittaa, että asiakas saa palvelunsa oikea-aikaisesti sekä saumattomasti. Palveluja on tarkoitus yhdistää asiakkaan tarpeiden perusteella, tästä hyötyvät erityisesti paljon palveluja käyttävät. Paljon palveluja käyttäviä arvioidaan olevan noin 10 prosenttia väestöstä. Integraation avulla voidaan saada aikaan mahdollisesti kustannussäästöjä. (THL 2017a.)



Voidaan puhua hoitopolusta tai palveluketjusta, jossa sote-asiakas kulkee ja näin välttää joidenkin asioiden hoitamatta jättämisen. Ihmisillä voi olla yhden ongelman lisäksi myös muita elämään vaikuttavia ongelmia, joiden vuoksi palvelujen on oltava saumattomia ja kokonaiskuvan huomioivia. Sote-uudistuksessa maakunnalle annetaan kokonaisvastuu järjestämiensä sosiaali- ja terveystalouden palvelujen yhteensovittamisesta. Monituottajakentällä on varmistettava, että palveluiden tuottajat toimivat yhteistyössä. (THL 2017a.)

Keskittämiseen liittyy myös valtion mahdollisuus ohjata maakuntien vastuulle jäävää sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Valtio-ohjausta halutaan vahvistaa niin, että sosiaali- ja terveydenhuollon johtaminen on entistä keskusjohtoisempaa. Valtioneuvosto esimerkiksi vahvistaisi strategiset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollolle sekä sosiaali- ja terveysministeriö neuvottelisi vuosittain maakuntien kanssa sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisesta. Keskittämiseen liittyy myös sote-palveluiden rahoituksen muuttaminen, sillä se aiotaan siirtää kunnilta valtiolle, joka rahoittaa tulevaisuudessa maakuntien toimintaa. Toisaalta maakuntien rahoitukseen osallistuvat myös palvelujen käyttäjät asiakasmaksuilla. (OKM 2017a.) Alueuudistuksen maakuntalain ehdotuksessa sote-uudistus keskittää valtaa valtiolle, valtion rooli rahoittajana ja toiminnan ohjaajana muuttuu aiempaa selkeästi merkityksellisemmäksi. Lisäksi alueille muodostuu uusi raskas hallinto valtuustoihin ja neuvostoihin. (Anttonen 2016, 2–7.)

## 2.4 Digitalisaatio

Sote-uudistukseen liittyy myös digitaalisten palveluiden ja tietojärjestelmien kehittämistyötä sekä integrointia. Digitalisaatio viittaa yleisesti siihen prosessiin, jossa eri elämänaloja organisoidaan sekä integroidaan digitaalisiin ICT-infrastruktuureihin (Syväjärvi & Kivivirta 2017, 266). Digi-palveluiden yhtenäistämisen tavoite ei toteudu vielä nykyään kovin sujuvasti, sillä erilaisilla palveluntuottajilla on aivan erilaisia sähköisiä potilas- tai asiakasjärjestelmiä. Jopa saman sairaalan sisällä voi olla erilaisia potilastietojärjestelmiä riippuen työpisteestä. Tulee olemaan iso sekä resursseja vievä työ saada erilaiset sosiaali- ja terveystalouden tietojärjestelmät toimimaan yhtenäisesti esimerkiksi työntekijöiden näkökulmasta. Tähän erilaisten tietojärjestelmien yhteistoiminnan kehittämiseen sote-uudistuksessa ollaan panostamassa. Uudistuksessa sote-järjestelmän tietojärjestelmät, rekisterit sekä muut

vastaavat on muokattava yhteen toimiviksi sekä uudistuksen tavoitteiden seurantaan tukiviksi. Tämä vaatii tietojärjestelmää, joka vastaa mahdollisimman monien eri tasojen tietotarpeisiin. Prosessi on hallinnollis-teknisenä asiantuntijatehtävänä pitkään kestävä suurponnistus. (Simpura & Junnila 2017, 76.)

Soten digitalisaatio eli palvelujen sekä tietojen verkkoon siirtyminen voi tarkoittaa itsepalveluyhteiskuntaa, jossa asiakkaat eivät kohtaa ihmisiä kasvokkain palvelutiskillä, vaan verkossa. Asioissa ei enää ohjaakaan toinen ihminen kysyen tai keskustellen samassa tilassa, vaan mahdollisesti verkon välityksellä. Ihmiset voivat olla myös aika yksin suorittaessaan internetissä asioitaan, se voi olla haaste joillekin kansalaisille eri elämäntilanteissa. Verkossa voi tuki olla hyvät ohjeet erilaisten lomakkeiden täyttöön tai asioiden hoitoon.

Nykyään on jo erilaisia valtakunnallisia verkkopalveluita, joissa kansalaiset tai ammattilaiset voivat katsella tietoja tai hoitaa asioita kattavasti. Tästä on esimerkkinä Kanta-palvelu, joka on kansallinen terveysarkisto. Kanta on yhteinen terveydenhuollon, apteekkien ja kansalaisten tietojärjestelmäpalvelu (Kanta 2017). Toinen esimerkki palvelujen sekä tietojen digitalisaatiosta on Suomi.fi-palvelu, johon on koottu kansalaisille suunnatut julkiset palvelut sekä ohjeet yhteen paikkaan (Suomi.fi 2017). Hyvinvointitieto liittyy tiedon hyödykkeellistymiseen ja tietomarkkinoihin, joiden kehitystä siivittää tietotekniikan vauhdikas eteneminen. Perinteinen valtiollisesti tuotettu ja käytetty hyvinvointitieto on saanut rinnalleen uudenlaisia tietomuotoja. Voidaan pohtia ja vetää rajoja siihen, mihin tarkoituksiin tietoa halutaan käyttää sekä ketkä ovat tiedon oikeutettuja tuottajia sekä käyttäjiä. (Simpura & Junnila, 2017, 62.)

Digi-maailman voi ajatella olevan iso mahdollisuus tulevaisuudessa terveystietopalvelujen saatavuuden parantamisessa. Sote-uudistuksessa on kyse myös teknologiasta, digitaalisaatiosta sekä työn uusista muodoista. Sosiaali- ja terveystietopalveluiden ratkaisut tulevat olemaan myös teknologiamarkkinoiden, digimarkkinoiden, logistiikkamarkkinoiden sekä konsulttimarkkinoiden toimintakenttää. Lisäksi sote-asiaan liittyy bioinformaatio sekä kaupallistaminen. (Jokinen 2017, 54–55.)

## 2.5 Sote ja sukupuoli

Lopuksi voi pohtia sote-uudistusta myös sukupuolen näkökulmasta. Suomalainen hyvinvointivaltio on naisystävällinen, sillä se on luonut naisille paljon työmahdollisuuksia sekä tehnyt mahdolliseksi naisten työssäkäynnin. Suurin osa sosiaali- ja terveyspalvelujen työntekijöistä on naisia, tämän vuoksi sote-uudistus tulee koskemaan suuressa määrin erityisesti naisia ja heidän työtään. Sote-uudistuksen vaikutuksia voi pohtia sen kautta, miten ne vaikuttavat sukupuolisegregaatioon tai sosiaali- ja terveysalan arkisiin toimijuuksiin (Jokinen 2017, 55). Sote-uudistus tulee koskettamaan miehiä enemmän palvelujen käyttäjinä kuin työntekijöinä.

Nykyään sosiaalipolitiikka nähdään kasvua ehkäisevänä asiana ja julkisen sektorin työntekijät rasitteena. Asiaan liittyy malttionalismi, jossa naisvaltaisten julkisen sektorin pitää olla maltillisia esimerkiksi palkkavaatimuksissaan, että vientiteollisuus ei vaarannu. Toinen esimerkki on sote-säästötavoitteet, jolla halutaan malttia hyvinvointivaltion kantaviin rakenteisiin. Lisäksi aiemmin mainittu kaavailtu valinnanvapauteen ohjaaminen sekä siinä neuvominen voi lisätä jo entisestään kuormittavaa sote-työtä, jota leimaa sukupuoli. (Jokinen 2017, 59–61.)

## 3 HYVINVOINTIVALTION MUUTOS

Tulevassa sote-uudistuksessa palvelujen järjestämis- ja tuottamisvastuu olisi tarkoitus erottaa tiukasti toisistaan. Suomalaisen hyvinvointivaltion muutoksesta on puhuttu jo vuosia, ja tuleva sote-uudistus tulee muuttamaan sitä rajulla tavalla. Julkiset hyvinvointipalvelut joutuvat antautumaan kilpailulle. Soten mukana muuttuu poliittinen ohjaus, kansalaisten osallistuminen, julkis palvelut ja julkista sektoria luovat arvot (Anttonen 2016, 2–7.) Julkissektorikeskeisyydestä ollaan siirtymässä markkinoistettuun malliin, jossa vanha julkissektoriusko korvataan uudella markkinauskolla julkisen sektorin kuitenkin rahoittaessa palvelutuotantoa. Valtiokeskeisyys koki merkittävän kolauksen jo 1980-luvun lopussa, silloin julkisen sektorin muutos näkyi kuntien lisääntyneenä autonomiana sekä yritysmaailman mallien omaksumisena julkishallintoon, mutta myös palvelutuotannon ulkoistamisena yksityisille palvelujen tuottajille. Sote-uudistuksessa jatketaan samaa polkua. (Kröger 2017, 160–165.)

Sote-uudistuksesta eli sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteen ja palvelujen uudistuksesta ei voi puhua mainitsematta sitä, että se tarkoittaa myös suomalaisen hyvinvointivaltion muutosta. Hyvinvointivaltioita on erilaisia ja tutkijat ovat kiistelleet muodostavatko ne toisistaan erilaisia malleja tai regiimejä. Pohjoismaisen hyvinvointivaltion myytissä otetaan vastuuta ihmisiltä heidän elämästään, siinä on merkkejä laajasta julkisesta hyvinvointivastuusta. Tietysti Pohjoismaiden välillä on eroja, mutta on riittävästi perusteita puhua muista erottuvista pohjoismaisista yhteiskunnista. (Julkunen 2006, 30.)

Suomalainen hyvinvointivaltio ei ole aivan yltänyt Ruotsin tai Tanskan tasolle esimerkiksi palvelujen tarjonnassa, perusturvan tasossa tai julkisessa työllisyydessä. Perinteisesti ulkopuolelta katsoen Pohjoismaat ovat kuitenkin osanneet yhdistää menestyvän talouden sekä hyvinvointivaltion luomalla niiden välisen hyvän kehän. Suomea voi ajatella laajan julkisen hyvinvointivastuun sekä vahvan yhteiskunnan idean kautta osana muuta hyvinvoivaa Pohjolaa. (Julkunen 2006, 30–33.) Suomessa julkinen sektori on tuottanut perinteisesti laajasti hyvinvointipalveluita, joihin kuuluu koulutus-, sosiaali-, ja terveystalvet, se on tyyppillistä pohjoismaisessa hyvinvointivaltiomallissa. (Savela 2014, 14).

Hyvinvointivaltiolla on ollut iso rooli ihmisten hyvinvoinnin takaajana. Hyvinvointivaltio on pyrkinyt rajaamaan elämän ongelmat professionaalisuuden alueelle (Eräsaari 1998, 93). Hyvinvointivaltion kehitysvaiheessa piti vähentää yksilöön kohdistuvia paineita ja kärsimyksiä, kysymys oli sosiaalisista oikeuksista. Kansalaishyveet ja kansalaisvelvollisuudet jäivät vähemmälle pohtimiselle. (Allardt 1998, 43.) Voidaan puhua universaalista eli pohjoismaisesta hyvinvointivaltiosta, joka tarjoaa etuja ja palveluja kaikille kansanryhmille. Universaali hyvinvointivaltio turvaa erityisesti pienituloisten sekä huono-osaisten sosiaalipoliittiset intressit, mutta toisaalta on pyritty pitämään myös keskiluokka tyytyväisenä. (Julkunen 2006, 39.)

Jokinen (2017, 57–58) puhuu kahdesta yhteiskuntapoliittisesta järkeilystä, joista liberaalissa järkeilyssä valtion tehtävät on minimoitu, ja sen nykyään vallassa olevassa uusliberalismin versiossa korostetaan yrittäjämäistä käyttäytymistä. Tässä järkeilyssä valtion tehtäviin luokituu yritysten tukeminen sekä kansalaisten aktivoiminen. Sosiaalireformistinen järkeily taas korostaa työläisten sekä heidän perheidensä hyvinvointiin investoimista, jolla taataan yhteiskuntarauha ja hyvinvoiva työvoima. Kaikki Pohjoismaat ovat nykyään yhdistelmiä näistä järkeilyistä. (emt. 2017, 57–58.)

Poliittisessa kielessä hyvinvointivaltio on vaihdettu hyvinvointiyhteiskuntaan. Hyvinvointiyhteiskunta on hyvinvointipluralismin rinnakkaiskäsite, jossa viitataan moniin hyvinvoinnin tuottajiin. Käsite hyvinvointiyhteiskunta rajoittaa julkista valtion hyvinvointivastuuta siirtää sitä erilaisille toimijoille. (Julkunen 2006, 42–44.) Julkusen (2010, 101) mukaan elämme yhteiskunnassa, joka on nyt markkinavetoisempi sekä markkinaehtoisempi. Savela (2014, 15) toteaa, että Suomen julkinen sektori on EU-maiden suurimpia ja se voisi myös tulevaisuudessa huolehtia peruspalveluista, jos näin haluttaisiin.

Nykyään pääomat liikkuvat vapaasti, mutta samalla luottamus valtioiden valtaan sekä kykyyn ohjata yhteiskuntia on pienentynyt. Yhteiskuntatutkimus puhui jo 1990-luvulla tyhjentyneestä valtiosta, joka siirtää tehtäviä ulos talouselämälle sekä markkinoille, mutta myös sivulle eli järjestöille sekä kansalaisyhteiskunnalle. Lisäksi valtio on siirtänyt tehtäviään ylös ylikansallisille elimille, kuten esimerkiksi EU:lle, mutta tietysti myös tunnetusti alas kuntiin sekä paikallishallinnolle. (Julkunen 2010, 101.)

Hyvinvointivaltion julkisen sektorin toiminnan uudelleen muotoutumiseen on vaikuttanut vahvasti uusi julkisjohtaminen eli new public management -ajattelu tai toimintatapa. Julkisen sektorin toimintaan on sisällytetty yksityisen sektorin toimintatapoja, joiden tavoitteena on ollut lisätä tehokkuutta markkinasiganaalien sekä uusien yksityiseltä sektorilta sektorilta kopioitujen johtamistapojen avulla. Näitä kvasimarkkinoiksi kutsuttuja markkinoita simuloidaan esimerkiksi kilpailuttamalla, tulosjohtamisella sekä tilaaja-tuottajamallilla. Kvasimarkkinoiksi niitä kutsutaan siksi, että kuluttaja ja tuottaja tekevät julkisella sektorilla päätöksiä verovaroista eivätkä omista varoistaan. (Yliaski 2017, 34–35.) Julkista sektoria voidaan ajatella nykyään myös markkinakäsitteillä. Julkisen sektorin toiminta tai ihmisten väliset suhteet ymmärretään talouden kautta. (Eskelinen & Juntumaa 2015, 20–21.)

Sote-uudistusta voi jäsentää esimerkiksi welfare mix -käsitteellä, joka on hyvinvointipluralismia ja liittyy näin hyvinvointiyhteiskuntaan. Welfare mix eli hyvinvoinnin tuottamisen sekamalli tarkoittaa sitä, että järjestöillä, vapaaehtoistyöllä, yrityksillä, verkostoilla, perheillä ja yksilöillä on laajemmin vastuuta. Tämä merkitsee valtion roolin horjuttamista ja muiden toimijoiden, kuten markkinoiden ja kansalaisyhteiskunnan vahvistamista. Valtiokeskeinen hyvinvointiprojekti menettää asemiaan. (Anttonen & Sipilä 2009, 268-269.)

Hyvinvointipluralismi eli welfare mix on käsite, jossa erilaiset hyvinvoinnin tuottajat jaetaan erilaisiin pilareihin ja sektoreihin, vaikkakin jaot ovat aina olleet ideaalityyppejä. Julkisen sektorin reformi, sektorien väliin putoavat uudet organisoitumismuodot, esimerkiksi julkiset liikelaitokset ja erilaiset julkisten ja yksityisten organisaatioiden sekoitusten vuoksi ideaalityypit ovat entisestään sekoittuneet. Julkisen ja yksityisen rajaa sekoittavat muun muassa ulkoistamiset, tilaaja-tuottajamalli, ostopalvelut, liikelaitostaminen ja yhtiöittäminen. Hyvinvoinnin tuottajat voi jakaa hyvinvointipluralismissa neljään sektoriin. Ensiksi julkiseen, johon kuuluvat valtio, kunnat ja muut julkiset yhteisöt, toiseksi järjestösektoriin, johon voidaan sisällyttää myös kirkko, kolmanneksi markkinasektoriin ja lopuksi vielä perheisiin. (Julkunen 2006, 105–108.) Järjestöjä kutsutaan usein kolmanneksi sektoriksi.

Sote-uudistuksessa welfare mix tulee esiin juuri siinä, että yrityksille tai järjestöille on avautumassa suuret terveys- sekä sosiaalipalvelujen markkinat isommin kuin aikaisemmin. Tulevaisuudessa ihmisille voi olla aivan tavallista käydä asioimassa yksityisessä sote-keskuksessa julkisen terveyskeskuksen sijaan. Tietysti nykyäänkin on yksityisten toimijoiden ylläpitämiä terveysasemia joissakin kunnissa, joissa on haluttu muuttaa palveluiden tuottajia itsenäisillä ratkaisuilla tavoitteena säästää rahaa tai parantaa palveluiden saatavuutta. Toisaalta tulevaisuus luo markkinoita ja mahdollisuuksia juuri erilaisille uusille hyvinvoinnin tuottajille, jos nykyisten poliittisten päättäjien ehdotus toteutuu. Julkista vanhaa hyvinvointivaltioita ei aivan ajeta alas, mutta päätökset muuttavat sitä niin, että yritysmaailman opit tulevat olemaan yhä enemmän leimallisia sosiaali- ja terveyspalveluissa. Yksi näistä yritysmaailman opeista on kilpailu, jossa eri tuottajat kilpailevat asiakkaistaan ja näin ollen toimijat joutuvat markkinoimaan sekä mainostamaan palveluitaan. Julkisten palvelujen kilpailutus on yksi osoitus siitä, miten markkinaoikeutta käytetään palveluiden tehostamiseksi. Tähän liittyy usko siitä, että kilpailuperiaate parantaa automaattisesti toimintoja (Eskelinen 2017, 29.)

#### 4 SIUN SOTE

Siun sote on Pohjois-Karjalan maakunnan alueella toimiva sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä. Kuntayhtymä tarjoaa julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon, ympäristöterveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluja yhdenvertaisesti alueellaan. Siun soten kuntayhtymään kuuluu 14 kuntaa. Kuntayhtymä aloitti toimintansa 1.1.2017. Työntekijöitä Siun sotessa on yli 7000 noin 350 tehtävänimikkeellä. Siun sote lupaa turvata asiakkaansa tai

asukkaidensa arjen. (Työ Siun sotessa 2017, 3–5.) Se, millaiseksi sosiaali- ja terveystalot lopulta muodostuvat Siun sotessa ei ole tiedossa vielä vuosina 2017–2018. Palveluiden muotoutumisesta tiedetään enemmän sote-uudistuksen astuttua voimaan lähitulevaisuudessa.

Siun sotesta ei voi kirjoittaa ilman, että kertoo myös hieman Pohjois-Karjalasta. Pohjois-Karjala sijaitsee Itä-Suomessa naapureinaan Kainuu, Pohjois-Savo, Etelä-Savo sekä Etelä-Karjala. Maakunnalla on myös 302 km yhteistä rajaa Venäjän kanssa. EU:n manneralueen itäisin piste on Ilomantsin kunnassa Virmajärvellä. Maakunnassa oli vuonna 2013 asukkaita 165 445, mutta asukasluku tulee nousemaan Heinäveden liittyttyä maakuntaan. Maakunnassa on 5 kaupunkia ja maakuntakeskus on Joensuu. (Pohjois-Karjalan maakuntaliitto 2017.) Valtioneuvoston (2016) mukaan Heinävesi tullaan siirtämään vuonna 2019 osaksi Pohjois-Karjalan maakuntaa, jonka sosiaali- ja terveystalujen kuntayhtymässä se on jo nyt mukana.

Siun sotessa on lähdetty liikkeelle sote-uudistuksessa aiemmin kuin muualla Suomessa. Vain Etelä-Karjalan oma sote-alue Eksote on edellä Siun sotea. Pohjois-Karjalan Siun soten valmistelussa on haluttu ennakoita valtakunnallista sote-uudistusta. Siun soten pitää mukautua myös tulevaan valtakunnalliseen uudistukseen, mutta toiveena on, että jo tehtyä työtä ei tarvitse heittää hukkaan. Ei ole haluttu jäädä odottelemaan, syinä tähän ovat esimerkiksi yhdessä tekemisen perinne ja talouden realiteetit. Siun soten tavoitteena on samankaltaistaa palveluja maakunnan alueella ja saada ihmiset tasa-arvoiseen ja yhdenvertaiseen asemaan riippumatta asuinkunnasta. Yksi tavoite on myös kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen, tämä tarkoittaa sitä, että asiakas saisi palvelut ”yhdelta luukulta.” Siun soten myötä halutaan tehostaa palveluita, hallintoa ja säästää rahaa. Siun sotessa on tarkoitus, että työntekijöiden määrä ei tule kasvamaan nykyisestä. (Havainnointimuistiinpanot 2017.)

Siun soten kehittämisprosessi sai alkunsa keväällä 2014, kun Pohjois-Karjalan keskussairaalan jäsenkunnat sekä kuntayhtymät järjestivät kaksi neuvottelutilaisuutta. Neuvottelutilaisuuksissa sovittiin yhteisen sosiaali- ja terveystalujen maakunnallisen tuotantomalliselvityksen käynnistämisestä. Siun soten palveluntuotannon suunnittelu sekä mallintaminen toteutettiin pääosin alueen kuntien ja kuntayhtymien työntekijöiden voimin oman työn ohella. Yhteistyökumppanina nykytilanteen kartoittamisessa sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittämistyössä yhteistyökumppanina on toiminut Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ja lisäksi yritysten osalta alueen elinkeino-yhtiöt. (Loppuraportti 2015, 3–4.)

Taustalla vaikutti se, että samaan aikaan oli mahdollista saada Kaste-rahoitusta hanketta varten (Asikainen 2017, 38). Kaste on vuonna 2016 päättynyt sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma, jossa oli tavoitteena terveys- ja hyvinvointierojen kaventuminen. Lisäksi Kaste-kehittämisohjelman tavoite oli sote-palveluiden sekä rakenteiden asiakaslähtöisyys. (STM 2017b.)

Keskeinen tekijä Siun soten rakentamiselle oli vahva maakunnallinen identiteetti, mutta myös luottamus alueiden eri toimijoiden välillä. Pohjois-Karjalassa Siun soten rakentamisessa mukana olleilla henkilöillä oli pyrkimys myös alueelliseen itsenäisyyteen sekä tasa-arvoisiin palveluihin. Lokakuussa vuonna 2015 Pohjois-Karjalan kunnat päättivät perustaa uuden kuntayhtymän. Keskeisillä toimijoilla uudistuksessa on ollut käsitys siitä, että henkilökuntaa sekä asukkaita halutaan kuulla, sillä se tehdään asukkaita ja henkilökuntaa varten. Etelä-Karjalan kuntayhtymä Eksote on ollut jonkinlainen esikuva Pohjois-Karjalan Siun sotelle. Siun soten rakentamiseen vaikutti myös se, että maaliskuussa 2014 parlamentaarisen työn pohjalta esitettyä viiden alueen mallia sote-uudistuksessa pidettiin negatiivisena, ja se antoi tahtoa rakentaa oma malli. Tavoitteena oli säästää rahaa sekä erityisesti säilyttää Pohjois-Karjalan autonomisuus Siun soten avulla. (Asikainen 2017, 1–75.)

Mietittiin myös sitä, että perustetaan yhteinen itäsuomalainen kuntayhtymä Pohjois-Savon sekä Etelä-Savon kuntayhtymän kanssa. Se kuitenkin kaatui siihen, että maakuntien keskuskaupungit halusivat pitää kiinni omista erikoissairaanhoidon yksiköistään. Yhteinen itäsuomalaisen erikoissairaanhoidon tunnustelu vaikutti kuitenkin myös siihen, että pohjoiskarjalaisten maakuntaidentiteetti kasvoi, se oli myös syynä Siun soten rakentamiseen. Aivan pelkästään maakuntahengellä Siun sotea ei rakennettu, vaan taustalla vaikutti myös tavoite kustannustehokkaista sekä tasa-arvoisista sosiaali- ja terveystalouksista. (Asikainen 2017, 67–71.)

Siun soten taustalla on ollut uusliberalistinen tehokkuuden ja taloudellisuuden vaatimus, mutta myös perinteinen hyvinvointivaltiollinen ajatus vaalia tasa-arvoa. Epätasa-arvosta on esimerkkinä se, että palvelut ovat olleet erilaatuisia kunnasta riippuen. Viranhaltijat olivat merkittävässä roolissa Siun soten valmistelussa sekä aikaansaamisessa ja poliitikot ovat päättäneet asioista, kun ne on tuotu päätettäväksi. (Asikainen 2017, 71–75.)



Siun soten alue jakaantuu viiteen toiminnalliseen ja maantieteelliseen palvelualueeseen, joita johtavat toimialueen palvelujohtajat. Pohjoiseen alueeseen kuuluu Valtimo, Nurmes, Juuka ja Lieksa. Läntiseen alueeseen kuuluu Polvijärvi, Outokumpu, Heinävesi sekä Liperi. Joensuuun kantakaupungin alueeseen kuuluu eteläinen keskusta, Niinivaara, pohjoinen keskusta, Rantakylä-Karsikko sekä Siilainen. Itäinen palvelualue käsittää Enon, Ilomantsin, Kiihtelysvaaran, Kontiolahden, Lehmon, Pyhäselän, Tuupovaaran, Uimaharjun sekä Vaarat-Pyhäselän. Eteläiseen palvelualueeseen kuuluu Rääkkylä, Tohmajärvi ja Kitee. (Työ Siun sotessa 2017, 20.) Tutkielman valmistumishetkellä asiantuntijahaastattelulta saatujen tietojen mukaan itäinen alue on poistunut 1.1.2018.

Siun soten ensimmäiset vuodet ennen valtakunnallista sote-uudistusta rahat kulkevat kuntien kautta Siun sotealle, vasta vuonna 2020 valtio alkaa rahoittaa Siun sotea. Siun sote yhdistää ja tulee yhdistämään sosiaali- ja terveystaloudet uudella tavalla. Lähipalvelut tulevat olemaan lähellä ja erikoisemmat palvelut tuotetaan lähelle uusilla ratkaisulla. Esimerkiksi sähköinen asiointi tulee lisääntymään ja viestintäteknisiä keinoja tullaan hyväksikäyttämään. (Havannointimuistiinpanot 2017.)

Siun soten palveluihin kuuluvat terveys- ja sairaanhoitopalvelut, ikäihmisten palvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut sekä ympäristöterveydenhuolto ja pelastuslaitos. Siun soten ylintä päätösvaltaa käyttää yhtymävaltuusto, se vastaa yleisellä tasolla kuntayhtymän toiminnasta ja taloudesta. Yhtymävaltuusto valitsee yhtymähallituksen, joka johtaa kuntayhtymää sekä hallintoa, huolehtii omistajapolitiikan toteutumisesta ja vastaa talousarvion toimeenpanosta. Henkilöstö-, yksilöasiain- ja ympäristöterveydenhuollon jaostot toimivat hallituksen alaisuudessa. Operatiivisesta johtamisesta vastaa Siun soten toimitusjohtaja. (Työ Siun sotessa 2017, 6–7.)

Siun sote kertoo tarjoavansa laadukkaita, yhdenvertaisia ja alueen asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia palveluja. Palveluiden kerrotaan olevan myös kustannustehokkaita koko kuntayhtymän alueella sekä saavutettavissa läheltä käyttäjiään. Palvelujen saavutettavuutta lisää se, että niitä tarjotaan enenevässä määrin kotiin, verkon kautta sekä puhelimitse. Lähipalvelujen lisäksi tarjotaan koko maakunnan laajuisia palveluja. Koko maakuntaa palvelee valtakunnallisestikin tehokkaana pidetty Pohjois-Karjalan keskussairaala. (Työ Siun sotessa 2017, 5.)

Lähipalvelut ovat erityisen tärkeitä lasten ja nuorten sekä ikäihmisten palvelukokonaisuuksissa, mutta myös syrjäytymisvaarassa olevilla asukkailla. Lähipalvelujen lisäksi Siun sote sisältää yhteisiä palveluita, jotka ovat harvoin tarvittavia palveluita ja ne niihin tarvitaan erityisosaamista tai kalliita laitteita. Yhteiset palvelut järjestetään keskitetysti, se takaa sekä laadun että kustannustehokkuuden. Erityistason palvelujen tarve arvioidaan perustasolla, mutta perustasolla asiakas voi itse valita missä toimipisteessä asioi. (Loppuraportti 2015, 6–7.)

Siun soten palveluverkko tulee rakentumaan pääsääntöisesti ”hyvinvointiasemille” eli sosiaali- ja terveystalouksellisia tarjoaville yksiköille, jotka voivat olla fyysinen toimipiste tai toimintakonsepti. Palvelurakenteessa painotetaan myös ennaltaehkäisevää työtä esimerkiksi neuvoloissa tai kouluterveydenhuollossa ja perhepalveluissa varhaisen tuen toimintamallia. Siun soten vastatessa sote-palveluista, kuntien tehtäväksi jäi hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, jota tehdään kunnan, sote-alueen, yksityisten palvelutuottajien, järjestöjen sekä muiden kunnassa toimivien tahojen kanssa yhteistyössä. Siun soten ja kuntien rajapintayhteistyöstä huolehtivat kuntien paikalliset neuvottelukunnat. (Loppuraportti 2015, 8–21.)

Joensuussa sosiaali- ja terveystaloukselliset palvelut siirtyivät Siun sotelle vuoden 2017 alussa, jolloin kaupungin organisaatio muuttui, mutta niin kävi muissakin Pohjois-Karjalan kunnissa. Joensuussa sote oli yli puolet kaupungin toiminnasta, jos pohditaan rahaa, työntekijöitä ja palveluntuotantoa, eli iso osa kunnan toiminnasta siirtyi Siun soteen. Joensuussa kunnan toiminta jakaantui nyt kolmeen alueeseen elinvoimaan, hyvinvointiin ja kaupunkiympäristöön. Elinvoiman alueeseen kuuluvat työllisyyspolitiikka, elinkeinojen kehittäminen, edunvalvonta ja yhteiskuntasuhteet, koulutus toisen asteen koulutuksesta ylöspäin, kansainväliset asiat, asuntopolitiikka sekä tapahtumapalvelut. Hyvinvoinnin toiminta-alueeseen kuuluvat varhaiskasvatus- ja koulutuspalvelut sekä vapaa-aikapalvelut, joka sisältää kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopalvelut. Kaupunkiympäristön toiminta-alueeseen kuuluvat maankäytön suunnittelu, yhdyskuntatekniikka, jätehuolto, liikennesuunnittelu, joukkoliikenne, ympäristöpolitiikka, rakennusvalvonta ja pysäköinninvalvonta. Joensuun kaupungin toiminnan läpileikkaavina teemoina ovat asukaslähtöisyys, kumppanuus sekä osallisuus. (Joensuu juuri nyt 2017.) Pohjois-Karjalassa kunnissa tehdyt uudistukset eivät näytä eroavan suunnitellusta valtakunnallisesta alueuudistuksesta. Sauri (2017, 10) kirjoittaa, että kunnat tulevat olemaan jatkossa yhä edelleen paikallisen osallistumisen, demokratian, sivistyksen sekä elinvoiman yhteisöjä.

## 5 OSALLISUUS

Osallisuus on tutkimukseni pääkäsite, koska asukkaat ovat voineet osallistua Siun soten palveluiden kehittämiseen erilaisten keinojen avulla. Osallisuus on laaja käsite ja sitä voi lähestyä yhteiskunta- ja sosiaalipolitiikassa esimerkiksi kansalaisuutena, inklusiona eli liittämisenä, osallistumisena, voimaantumisenä tai valtaistumisena, asiakaslähtöisyytenä, yhteisöllisyytenä, osattomuuden ja syrjäytymisen vastakohtana, vaikuttamisena, valinnan vapautena sekä elämänpolitiikkana. Osallisuuskäsitteiden sisällöt ovat osin limittäisiä, ne eivät myöskään sulje toisiaan pois, esimerkiksi vallan käsite liittyy moneen lähestymistapaan. Lähestymistavan valinta liittyy myös kontekstiin sekä yksilölliseen osallisuuden rakentumisen tapaan. (Kivistö 2014, 42.)

Sosiaali- ja terveysministeriön määritelmän mukaan osallisuus merkitsee mukanaoloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa, mutta myös yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä (STM 2017a). Osallisuudelle ei löydy yksiselitteistä määritelmää, sitä voi tulkita eri tavoin. Osallisuus-käsitteeseen kohdistuu myös erilaisia näkökulmia. Henkilö voi olla osallinen kansalaisena, kuten kunnan asukkaana sekä palvelujen käyttäjänä eli asiakkaana. Asiakasosallisuus voi tarkoittaa palvelujen käyttäjän mahdollisuutta palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen vaikkapa palautetta antamalla. (Kohonen & Tiala 2002, 6). Arjessa osallisuuden voi kokea omakohtaisena ja voimaannuttavana kokemuksena. Osallisuutta koetaan parhaiten silloin, kun ihminen kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön, jossa voi tulla kuulluksi sekä yhteisössä, jossa jäsenet ovat tasavertaisia toimien toisiaan kuunnellen, kunnioittaen ja toisiinsa luottaen. (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist, Nikula 2011, 50.) Osallisuudessa on kyse jaetusta aktiivisuudesta (Richardson 1983, 9).

Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen, sillä voi olettaa osallistumisen johtavan osallisuuden kokemiseen (Kivistö 2014, 82). Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen myös siksi, että se sisältää ajatuksen kansalaisesta aktiivisena subjektina, joka haluaa, osaa ja saa toimia vaikuttajana itselleen tärkeissä yhteiskunnallisissa asioissa (Valtioneuvosto 2002, 4). Osallisuus syntyy vuorovaikutussuhteissa, mutta osallisuuden kehittymiseen tarvitaan myös mahdollisuutta etäännyä välittömästä vuorovaikutuksesta, osallistumisen sekä tunteiden maailmasta. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Ketotokoi 2017, 19.)

Voidaan puhua myös sosiaalisesta osallisuudesta, jota pidetään tärkeänä sosiaali-, työllisyys- ja terveystieteissä. Sosiaalinen osallisuus tarkoittaa yleensä syrjäytymisen vastakohtaa. Sosiaalinen osallisuus eli social inclusion -käsite tulee yhteiskuntatieteistä. Teoreettisessa keskustelussa inkluusiota käytetään eksklusion vastaparina. Sosiaalipolitiikassa sosiaalinen osallisuus tarkoittaa valtion velvollisuutta tukea sekä tehdä mahdolliseksi kansalaisten osallistumista yhteiskuntaan. (Leeman, Kuusio & Hämäläinen 2015, 1.) Pohjolan (2017, 310) mukaan jokaisella ihmisellä on tarve sosiaaliseen osallisuuteen eli kuulumiseen sosiaalisiin suhteisiin sekä yhteisöihin.

Osallisuus liittyy Pohjola (2017, 311) mukaillen yhteiskunnalliseen osallisuuteen, joka tarkoittaa asukkaan mukaan ottamista (inclusion) sekä omaehtoista mukaantuloa (involvement) palveluiden suunnitteluun sekä kehittämiseen. Toisaalta osallisuudella on myös kiinnekohtia asiakasta aktivoivaan politiikkaan ja tällöin on kyse osallistamisesta ja asiakkaan aktiivisuudesta, vaikka olisi tarve aktivoida palveluja sekä palvelukulttuuria. Parempien palveluiden edistäminen kuuluu myös kansalaisten velvollisuuteen sen lisäksi, että palveluiden tehtävä on vastata mahdollisimman hyvin ihmisten avuntarpeisiin sekä vahvistaa yhteisöjen toimivuutta. Näkökulmani osallisuuteen on laajempi kuin pelkkä palveluosallisuus, joka viittaa pääasiassa asiakasrooliin. (Pohjola 2017, 311–322.)

Osallisuuden mekanismi vaihtelee kolmen tärkeän ulottuvuuden välillä: kuka osallistuu, kuinka osallistujat kommunikoivat ja tekevät päätöksiä keskenään toinen toistensa kanssa sekä kuinka keskustelut ovat yhteydessä politiikkaan tai julkiseen toimintaan. Nämä kolme ulottuvuutta sisältävät tilan, johon mikä tahansa yksittäinen osallisuuden mekanismi voidaan sijoittaa. (Fung 2006, 66.)

Osallistumista, englanniksi participation on usein kutsuttu sosiaalisesti osallisuudeksi tai käyttäjien tai kansalaisten osallisuudeksi. Osallisuudella on sen demokratiaulottuvuuden lisäksi säätelevä ja normatiivinen sisältö kansalaisten suotuisalle mallille yhteiskunnassa. Syrjäytymistä kutsutaan usein sosiaalisesti eksklusioksi. Syrjäytymistä ei katsota nykyään enää vain yhteiskunnan epätasa-arvoisista rakenteista johtuvaksi, vaan myös yksilön tekemistä vääristä valinnoista sekä virheistä tai epätoivottavasta käytöksestä johtuvaksi asiaksi. Uusliberalismin hengen mukaan osallistuminen ja syrjäytyminen ovat merkkejä hyvistä tai huonoista käyttäytymistavoista, ne kuvaavat oikeanlaista tapaa muodostaa yksilön roolia yhteisössä. (Matthies 2014, 9.)

Isola ym. (2017, 3) ymmärtävät osallisuuden kuulumisena kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin sekä elämän merkityksellisyyttä luoviin vuorovaikutussuhteisiin. Hyvinvoinnin lähteet ovat aineellisia mahdollisuuksia, kuten kohtuullinen toimeentulo, asuminen, koulutus sekä harrastustarvikkeet. Hyvinvoinnin lähteet voivat olla myös aineettomia, kuten esimerkiksi luottamus tai luovuus. Aineettoman ja aineellisen hyvinvoinnin lähteiden väliin sijoittuvat esimerkiksi luonto, taide tai kulttuuri. Puhutaan myös toimintavalmiuksia lisäävistä hyvinvoinnin lähteistä. Toimintavalmiuksia lisääviä hyvinvoinnin lähteitä ovat yhteisin varoin maksetut ja tarpeenmukaiset sosiaali- ja terveystalvet tai yksityisesti ostettu henkilökohtainen kuntovalmennus tai kotisiivous. Osallisuuden kokemus voi syntyä yhteisöllisessä toiminnassa tai kohtaamisessa. Osallisuuteen vaikuttavat mainittujen ulkoisten mahdollisuuksien eli hyvinvoinnin lähteiden lisäksi myös yksilön sisäiset mahdollisuudet, kuten hankittu koulutus ja oppi, synnynnäiset lahjakkuudet, elämähistoria sekä temperamentti. Tahtova mieli sekä tavoitteellinen toimijuus rakentuvat ulkoisten sekä sisäisten mahdollisuuksien vuorovaikutuksena. (Isola ym. 2017, 3–5.)

Voidaan puhua sosiaalistumisesta, joka on läpi elämän kestävä prosessi, siinä henkilö omaksuu arvoja, asenteita, normeja sekä tietoa ja taitoja toivotuista ja ei toivotuista sosiaalisista rooleista. Tämän ajattelun pohjalta sosiaalistumisprosessi vaikuttaa omalta osaltaan siihen mihin ja miten paljon ihminen osallistuu. Sosiaalistumisprosessi vaikuttaa myös siihen millaisia tunnekokemuksia hän osallistumisesta saa. (Korkiala 2015, 23.)

## 5.1 Osallisuutta vahvistava yhteiskunta

Osallisuutta voidaan ajatella myös osana sosiaalisesti kestävästä yhteiskunnasta. Sosiaalisesti kestävä yhteiskunta kohtelee kaikkia jäseniään yhdenvertaisesti, vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, tukee terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa tarvittavan turvan ja palvelut (STM 2011). Sosiaali- ja terveystalvitiikalla voidaan kehittää osallisuutta luomalla hyvinvointia, joka ehkäisee terveysuhkia, syrjäytymistä ja yhteiskunnan ”ulkopuolelle” joutumista. Osallisuus nähdään yhtenä terveyttä edistävänä tekijänä ja terveyden tasa-arvon edellytyksenä. Osallisuus on myös yksilötasolla keskeinen terveyttä ja hyvinvointia tukeva voimavaroitekiä, koska sen avulla ihminen voi vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Voidaan

puhua myös yhteiskunnallisesta terveydestä, joka tulee ilmi myös toimivina yhteiskuntajärjestelminä ja osallisuutta vahvistavina olosuhteina, kuten yhteiskunnan luomana turvallisuuden tunteena. (Rouvinen-Wilenius ym. 2011, 57.)

Mainitulla sosiaali- ja terveystaloudella on mahdollisuus edistää lasten, aikuisten, naisten, miesten sekä kieli, kulttuuri ja muiden vähemmistö- tai erityisryhmien osallisuutta sekä ihmisarvoista elämää. Köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäiseminen, asumisen tukeminen palveluilla ja asumistuella, vammaispoliittiset kysymykset, romanipoliittiset kysymykset, maahanmuuttajien ja muiden erityisryhmien hyvinvointi ja terveys, sosiaalisen hyvinvoinnin vahvistaminen ja viimesijaisen toimeentulon turvaaminen liittyvät osallisuuden vahvistamiseen. (STM 2017a.) Rouvinen-Wileniuksen ym. (2011, 60) mukaan yhteiskuntatasolla on luotava puitteet, edellytykset ja mahdollisuudet osallisuudelle palveluilla, sosiaaliturvalla, koulutusjärjestelmällä sekä lainsäädännöllä. Puitteet osallisuudelle tarjoaa hyvinvointivaltio, jonka päätehtäviin kuuluu olla kansalaisten turvaverkko sekä estää syrjäytymistä.

Osallisuuteen liittyy myös esteettömyys. Esteettömyydellä voidaan huomioida kansalaisten erilaisia toimintakykyjä. Toimintakyvyn käsitteellä tarkoitetaan kaikkia ruumiin tai kehon toimintoja, suorituksia sekä osallistumista. Toimintakykyyn liittyy se, miten väestö selviää arkielämässään. Ihmisten toimintakykyä voidaan tarvittaessa mitata ICF-luokituksella, joka on toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. (WHO 2013, 1-3.) Osallisuus liittyy kykyihin ja motivaatioon olla osallisena, kaikki eivät halua osallistua. Osallisuuteen voi liittyä myös henkilön psyykinen ja fyysinen vointi. (Laitila 2010, 139–145.)

Yhteiskunnan esteettömyydellä luodaan mahdollisuuksia osallistumiseen sekä osallisuuteen. Yhteiskuntaan osallistuminen voi tarkoittaa monia asioita, kuten työntekoa, asiointia, opiskelua, sosiaalisia suhteita tai sosiaalista selviytymistä. Osallisuus yhteiskuntaan on mahdollista yhteiskunnan instituutioiden ja erilaisten ympäristöjen kautta. Esteettömyyttä voidaan perustella tasa-arvolla ja syrjinnän kiellolla ja näin ollen ihmisoikeuksilla. Esteettömyys voidaan käsittää monella eri tavalla, kuten työelämän esteettömyydellä, rakennetun ympäristön esteettömyydellä, liikenteen esteettömyydellä ja tieto- ja viestintäteknologian esteettömyydellä. Esteettömyys on laajimmillaan kaikki huomioon ottavaa suunnittelua, englanniksi

termi on desing for all. Ajatus esteettömyydestä on kokonaisvaltainen. Esteettömyyttä edistetään lainsäädännöllä. (Kemppainen 2010, 135–153.) Esteettömyyteen voivat vaikuttaa myös yksilöt omilla asenteillaan ja käytöksellään.

Suomen lainsäädäntö antaa hyvät mahdollisuudet kansalaisten osallistumiselle ja vaikuttamiselle. Käytännön edellytyksiä osallistumiselle ja osallisuudelle löytyy, mutta Suomessa kansalaiset osallistuvat ja vaikuttavat muita pohjoismaita vähemmän. Tästä on seurannut se, että osallistumis- ja vaikuttamishalua on tuettava ja mahdollisuuksia siihen täytyy edelleen parantaa. (OKM 2005, 14.) Perustuslain 2§:n mukaan ”Kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen” (OKM 1999). Vuonna 1995 voimaan tullut kuntalaki (365/1995) nosti kansalaisten osallistumisen aiempaa korostetumpaan asemaan (Valtioneuvosto 2002, 4). Kuntalain 22§:n mukaan ”valtuuston on pidettävä huolta siitä, että asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan” (Suomen kuntaliitto 2016).

## 5.2 Osallisuus osana demokratiaa

Varhaisissa demokratioissa osallistuminen oli pienen joukon etuoikeus, sillä antiikin Kreikassa poliittiseen keskusteluun ja äänestämiseen saivat osallistua vain vapaat miehet. Naiset, orjat ja ne, joilla ei ollut riittävän suurta omaisuutta oli suljettu vaikuttamisen ulkopuolelle. Eri tavoilla rajatun osallistumisen demokratioita on ollut myös esimerkiksi muinaisessa Intiassa, Pohjois-Amerikan alkuperäiskansoilla, keskiajan skandinaavisissa kylissä ja saman aikakauden italialaisissa kaupunkivaltioissa. Nykyään demokratia on maailman yleisin hallintomalli. Vaalit ja eduskuntatyö ovat kuitenkin vain yksi osa demokratiaa, sillä myös vaalien välillä kansalaiset valvovat, vastustavat vääriksi kokemiaan päätöksiä ja osallistuvat julkiseen keskusteluun. (Luhtakallio, Salmenniemi & Ylä-Anttila 2014.) Alhasen (2016, 16) mukaan demokratia tarkoittaa muutakin kuin poliittista järjestelmää.

On tärkeää huomioida ihmiset muutenkin kuin vain äänestäjinä. Viime vuosikymmeninä on otettu käyttöön globaalisti uusia kansalaisten osallistumista ja poliittista keskustelua korostavia käytäntöjä, jotka toimivat edustuksellisen demokratian rinnalla. Esimerkiksi Kristiinankaupungissa on valmisteltu kaupungin strategiaa yhteistyössä asukkaiden kanssa. Edustuksellisen järjestelmän rinnalle otetut osallistumisen käytännöt korostavat kansalaisten

osallistumista ja poliittista keskustelua (Luhtakallio ym. 2014). On ajateltu, että pitää löytää uusia tapoja demokratian toteuttamiseksi ja edustuksellisen järjestelmän rinnalle on kehitettävä sitä täydentäviä suoran osallistumisen keinoja. (Valtioneuvosto 2002, 4).

Tuleva sote- ja maakuntauudistus muuttaa demokratian toteutumista, kun osa päätöksenteon rakenteista loittonee kunnista. Tulee uusia vaaleja ja uusia päättäjiä. Tutkimani Siun soten asukkaiden osallisuus sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämässä on osoitus kansalaisten mukaan ottamisesta sosiaali- ja terveystalveluittiseen suunnittelutyöhön. Tutkimani osallisuus on ennen kaikkea osoitus demokratian edistämistä. Asukkaiden osallisuus Siun sotessa laajentaa demokratiakäsitystä edustuksellisesta demokratiaa laajemmaksi. Osallisuus liittyy demokratiaan, koska demokratiassa on kyse ihmisten tasa-arvoisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista. Aktiivista kansalaistoimintaa voidaan pitää demokratian säilymisen ja yhteiskunnan myönteisen kehityksen kannalta tärkeänä. (Kananaja, Niiranen & Jokiranta 2008, 200.) Osallisuus ei ole tavoite vain itsessään, vaan se voi olla tehokas tapa toteuttaa hyvän hallinnon periaatteita. Yleinen osallisuus voi olla potentiaalinen keino tavoitella merkittäviä demokraattisia arvoja, kuten laillisuutta, oikeudenmukaisuutta sekä tehokkuutta hallinnossa. (Fung 2015, 514.)

Osallistumisen voi jakaa epäsuoraan ja suoraan osallistumiseen. Richardson (1983, 73–74) käyttää kirjassaan termiä kuluttaja palveluiden käyttäjästä. Termi kuluttaja on mielestäni melko sopiva nykyisen kaltaiseen valintojen tekoon pakotettujen kansalaisten nimeämiseen. Kun osallistuminen on epäsuoraa kuluttajaosallistujat ja päätöksentekijät tavoittelevat asioita erikseen ja ilman suoraa kontaktia toisiinsa. He eivät keskustele keskenään esimerkiksi hyväksyttävistä päätöksistä. Kuluttajat voivat kuitenkin äänestää, kampanjoida tai kirjoittaa sanomalehtiin saadakseen äänensä kuuluville. Suora osallistuminen tarkoittaa taas sitä, että ihmiset ovat läheisessä ja aktiivisessa vuorovaikutuksessa päättäjien kanssa vaikuttaakseen asioihin ja pyrkiäkseen tavoitteeseen yhdessä. Kontaktin olemassaolo tekee mahdolliseksi neuvotella ja tavoitella haluttuja lopputuloksia yhdessä. (Richardson 1983, 73–74.) Nähdäkseni tutkimassani Siun soten asukkaiden osallisuudessa on kyse suorasta osallistumisesta ja tämän avulla osallisuuden kokemuksista osana demokratiaa. Ei ole olemassa yhtä tunnustettua suoran osallistumisen muotoa. Nykypäivän demokraattisessa yhteiskunnassa osallistumisen tavat ovat ja pitäisivät olla monenkirjavia. Suoran osallistumisen keinot täydentävät poliittista edustusta sekä asiantuntemusta. (Fung 2006, 66.)



Suomessa on 1990-luvulta lähtien kehitetty suoran osallistumisen käytäntöjä, joiden avulla voi vaikuttaa suuremmin asioiden valmisteluun (Suomen kuntaliitto 2016). Osallisuus ja siihen liittyvä osallistuminen juontaa juurensa 1990-luvun alun laman liikkeelle laittamiin sosiaalipoliittisiin uudistuksiin. 1990-luvun laman aikaan oli tavoitteena leikata julkisen talouden kustannuksia sosiaalisten etuuksien ja palvelujärjestelmän muutoksilla, mutta myös uudistaa järjestelmää kannustavampaan muotoon. Osallisuuden alkujuuret Suomessa korostavat myös vahvasti demokratian periaatetta ja hallinnon avoimuutta. Esimerkiksi vuosina 2003-2007 toteutettiin kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma, jonka tavoite oli tehdä Suomesta ”demokratiapolitiikan” mallimaa. Ohjelman mukaan päätöksenteon pitäisi perustua kansalaisten laajaan osallistumiseen sekä kansalaisten yhdenvertaisuuteen. (Kokkonen, Närhi & Matthies 2013, 36–37.)

Suoran osallistumisen käytäntöjen kehittäminen liittyy osaltaan myös siihen, että alueellistuminen, verkottuminen ja päätöksentekovallan siirtyminen kansalliselta kansainväliselle tasolle ovat tuoneet uusia haasteita kansanvaltaisen järjestelmän toiminnalle. Lisäksi luottamus kunnalliseen päätöksentekoon sekä julkisia instituutioita kohtaan on laskenut sekä ihmiset ovat alkaneet vieraantua poliittisista puolueista. (Valtioneuvosto 2002, 4.) Äänestystieto on laskenut, erilaiset protestiliikkeet ja populistinen politiikka ovat lisänneet suosiotaan. Demokraattisten valtioiden lisääntyessä äänestämiseen perustuva edustuksellinen demokratia on kriisiytynyt. (Luhtakallio ym. 2014.) Äänestäminen koetaan aikaisempaa harvemmin ehdottomaksi kansalaisvelvollisuudeksi. Poliittisten puolueiden yhteenlaskettu jäsenmäärä on laskenut ja jäsenistö ikääntynyt, kun uusia jäseniä on tullut aikaisempaa vähemmän. (Borg 2013, 21–27.) Lisäksi tässä ajassa olevana ilmiönä nousee esille valistumaton äänestämisen, ei tiedetä tarkasti kenen etua oma ehdokas ajaa (Idström 2016, 15).

Toimiva demokratia voi perustua vain riittävän monien aktiiviselle kansalaissitoutumiselle. Kaikenlainen yhteiskunnallisten asioiden seuraaminen ja yhteiskunnallinen osallistuminen ovat kansalaissitoutumista. Kansalaisilla on paljon vaikuttamiskeinoja ympäröivään yhteiskuntaan vaalien, puolueiden ja muiden järjestöjen ulkopuolella (Borg 2013, 45–51). Osallisuus liittyy myös edustuksellisen demokratian kehittämiseen, se voi olla myös laissa säätelämätöntä omaehtoista kansalaistoimintaa, kansalaisaktivismia tai järjestöosallisuutta. Suoran ja edustuksellisen demokratian muodostama kokonaisuus toimii paremmin mitä yhteensovivampia ne ovat. (Valtioneuvosto 2002, 4–5.)

Osallisuus syntyy aidon ja todellisen osallistumisen ja vaikuttamisen kautta, se on ihmisen tunne sekä kokemus siitä, että on yhteiskunnan täysivaltainen jäsen, jonka mielipiteillä on merkitystä ja niitä myös arvostetaan. Kansalaisten kokemus siitä, että heillä on todellinen mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lisää motivaatiota muodostaa mielipiteitä, ottaa kantaa ja äänestää. Kansanvaltainen järjestelmä saa toimintakykynsä ihmisten halusta osallistua ja vaikuttaa. Päätöksenteon osallisuus vaatii sitä, että kansalaisilla on käytössään riittävästi tietoa. (OKM 2005, 14.) Osallisuudessa on kyse siitä, että omalla osallistumisella on jotakin merkitystä päätöksenteossa. Ihmisten ”kuunteleminen” otetaan osaksi yhteiskunnan rakenteita, eikä vain näennäisesti olla kuuntelevinaan.

Kansalaisnäkökulman ja ihmisten subjektiivisten kokemusten huomioiminen ovat tärkeä osa palauteketjua, jonka avulla voidaan kehittää ja parantaa palveluja, puuttua erityyppisiin hyvinvoinnin vajeisiin ja näin parantaa hyvinvointia. (Luhtakallio ym. 2014.) Nykyään on erilaisia yhden asian liikkeitä. Lisäksi kansalaiset toimivat muuten vaikuttaen itselleen tärkeisiin asioihin. On ihmisiä, jotka haluavat vaikuttaa sosiaali- ja terveystalouteen ja toisia kiinnostaa taas vaikuttaa vaikkapa asuinympäristönsä uudisrakentamiseen. On vaikea uskoa, että kaikki haluaisivat vaikuttaa tai olla osallisia ihan jokaisessa asiassa. Ihmiset osallistuvat itselleen tärkeisiin asioihin antamalla palautetta, osallistumalla eri tavoin yhteiskuntaan vaikkapa suoran demokratian keinoin.

Suoran demokratian yksi esimerkki on kansalaisaloite, jonka avulla jostain asiasta kiinnostuneet ja kyseisen asian tärkeäksi kokevat ihmiset pyrkivät vaikuttamaan ja näin osallistumaan yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Kansalaisaloitteella voi vaikuttaa lainsäädäntöön ja se etenee eduskunnan käsiteltäväksi, jos se on kerännyt vähintään 50 000 kannatusilmoitusta kuuden kuukauden kuluessa (OKM 2017b). Kansalaisaloite on vain aloiteoikeus, mutta tämä uusi oikeus on aktivoinut kansalaisia asiakeskeiseen vaikuttamiseen. Kansanäänestykset ovat suoran demokratian toinen malliesimerkki. Suomessa valtiolliset ja kunnalliset kansanäänestykset ovat neuvoa antavia. Kansalaisaloitteet ovat olleet viime aikoina näkyvämmin esillä kuin kansanäänestykset, yhteistä niille on keskittyminen yksittäisiin teemoihin. (Borg 2013, 51–52.) Kansalaisaloite on aktivoinut erityisesti nuoria kansalaisia ja se on merkittävin demokraattinen innovaatio kansallisella tasolla (Chirstensen, Jäske, Setälä, & Laitinen 2016, 2–63).

Osallisuutta palveluiden kehittämiseen voi käytännössä lisätä asiakkaiden kokemustietoa keräämällä. Kokemustiedon kerääminen voi tapahtua esimerkiksi kyselyitä tai erilaisia keskustelufoorumeita käyttämällä. Palvelujen asiakkaiden joukosta voi löytyä henkilöitä, jotka ovat valmiita lähtemään kehittämistyöhön. Edustuksellisen demokratian kautta asiakkaat ovat mukana kuntalaisina, kansalaisina, äänestäjinä sekä luottamushenkilöinä. Asiakkaan osallisuus voi merkitä vallan uudelleen jakoa ja asiantuntijavallasta luopumista ja toiminnan asettamista alttiiksi arvioinnille ja palautteelle. Osallisuus voi toteutua myös järjestöjen toiminnan kautta sekä vertaistuen muodoissa. (Laitila 2010, 139–145.) Kansalaistoiminta ja -osallistuminen voivat liittyä kansalaisyhteiskunnan näkökulmaan. Osallisuutta voi tarkastella kansalaisyhteiskunnan piirissä toimivana ja syntyvänä asiana. (Konttinen, Ruuskanen & Siisiäinen 2010, 19.)

Osallistumista ja vaikuttamista voi edistää monin eri tavoin, kuten järjestämällä keskustelua ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja sekä selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa. Palvelujen käyttäjien valitseminen kunnan toimielimiin sekä mahdollisuudet osallistua kunnan talouden suunnitteluun voivat myös edistää osallistumista. Osallistumista ja osallisuutta voi tämän lisäksi edistää suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa, mutta myös tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua. Suoran osallistumisen uusia muotoja 2000-luvulla ovat yhteisösuunnittelu, visiointi, fokusryhmätyöskentely, asiakasraadit ja kuntalaisfoorumit. (Suomen kuntaliitto 2017.)

Kuntalaisten, kansalaisen tai asukkaan osallisuus voidaan jäsentää neljään eri osallisuuden muotoon. On olemassa tiedollista-, suunnittelu-, päätös-, toiminta- ja arviointiosallisuutta (Leemann & Hämäläinen 2016, 588–589). Näitä osallisuuden muotoja voidaan kehittää ja näin parantaa osallisuuden kokemuksia. Tieto-osallisuus on esimerkiksi kunnan tiedottamista, asukkaiden kuulemista, kyselyihin vastaamista ja palvelusitoumuksia. Tieto-osallisuuden katsotaan olevan osallisuuden helposti toteutettava muoto. Tieto-osallisuutta syvempää osallisuutta on suunnitteluosallisuus, joka on esimerkiksi kuntaorganisaation ja kuntalaisten välistä valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta. Suunnitteluosallisuus voi olla yhteisösuunnittelua ja kaupunkifoorumeita. (Kohonen & Tiala 2002, 6.)

Päätösosallisuus on osallisuutta päätöksiin, jotka koskevat esimerkiksi palvelujen tuottamista tai omaa asuinalueita. Päätösosallisuutta voi olla myös käyttäjädemokratia, jossa palvelujen käyttäjälle on delegoitu päätösvaltaa. Toimintaosallisuus on asukkaan omaa toimintaa elinympäristössään tai palvelu- ja toimintayksikössä, se voi olla muun muassa talkoovoimin tehtyä ympäristön kunnostusta ja ylläpitoa tai palvelujen tuottamista. Edellytyksiä toimintaosallisuuteen voi parantaa ja vahvistaa esimerkiksi osoittamalla taloudellisia avustuksia asukkaiden omien projektien toteuttamiseen. (Kohonen & Tiala 2002, 6.)

Kansalaisten osallistumiseen vaikuttaa omakohtainen kiinnostus osallistua ja vaikuttaa, mutta myös tarjolla olevat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa. Kehittämällä hallinto- ja päätöksentekojärjestelmää voidaan vaikuttaa kansalaisten osallistumismahdollisuuksiin ja osallisuuteen. Kunnallishallinnossa osallisuus koskettaa erityisesti paikallisdemokratian kehittämistä ja kansalaisyhteiskunnan vahvistamista. (Kohonen & Tiala 2002, 6.) Yhteiskunnan valtasuhteet vaikuttavat siihen kuka pääsee puhumaan, kenen ääntä kuunnellaan ja mitkä tulkinnat ja käsitykset saavat painoarvoa sekä mitkä asiat jäävät vähemmälle huomiolle. (Luhtakallio ym. 2014.)

Alhanen (2016, 206) kirjoittaa myös osallisuustajusta, joka tarkoittaa yksilön kykyä käsittää itsensä osaksi erityisesti lähiyhteisöä, mutta myös maailmanlaajuisia sosiaalista ja ekologista verkostoa. Osallisuustajun herättämiseen voidaan käyttää dialogia. Se voi tarkoittaa sitä, että dialogiset keskustelut sitovat yhteen kansalaisten julkisen toiminnan, ihmisten yksityisyydessä käymät keskustelut ja yksilöiden itsekseen käymät pohdinnat. Osallisuustajuun liittyy se, ”mitkä asiat vaikuttavat häneen ja mihin hän itse puolestaan vaikuttaa” (Alhanen 2016, 206). Mielestäni ihmisten osallisuus tai mahdollisuus osallistua oman maakunnan palveluiden kehittämiseen voi olla dialogia, jossa yksilö ja yhteisö ovat yhtä ja se kehittää ihmisten osallisuustajua.

Vaikka uusien osallistumismuotojen käyttö on lisääntynyt, Suomi on yhä leimallisesti edustuksellinen demokratia. Uusia osallistumismuotoja tarvitaan lisäämään kansalaisten ja päätöksentekijöiden välistä vuorovaikutusta. Osallistumismuotojen pitäisi olla avoimia ja selkeitä, jotta niillä olisi vaikutusta päätöksenteon laatuun ja kansalaisten käsitykseen poliittisesta järjestelmästä. (Chirstensen ym. 2016, 64–65.)

### 5.3 Osallisuus osana suunniteltua maakunta- ja soteuudistusta

Sote- ja maakuntauudistuksessa on suunniteltu kansalaisten osallisuuden lisäämiseksi, että maakunnan tulee edistää asukkaiden mahdollisuuksia sekä oikeuksia vaikuttaa ja osallistua maakunnan toimintaan. Näin ollen maakunnan asukkaiden osallisuus tulee olla osa maakunnan päätöksentekoa sekä palveluiden suunnittelua. Asukkaiden osallisuudesta sanotaan myös, että maakunnan tulee edistää asukkaiden osallisuutta palveluissa siten kuin erityislainsäädännössä säädetään. (Valtioneuvosto 2017a.)

Asukkaiden osallisuutta käsitellään maakuntalaissa (23 §) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (35 §) ja niiden pykälissä (Valtioneuvosto 2017a). ”Edellä mainittujen lisäksi asukkaiden ja asiakkaiden oikeudesta osallistumiseen on säädetty kuntalaissa (410/2015) ja sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Osallistuminen on kirjattu myös lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).” (Valtioneuvosto 2017a.)

Tulevaisuudessa ja osin jo nykyään sosiaali- ja terveystalouteihin voi vaikuttaa esimerkiksi osallistumalla maakunnan nuorisovaltuustoon sekä vanhus- ja vammaisneuvostoon tai olemalla mukana asiakasraadissa. Tämän lisäksi maakunnan on annettava julkinen palvelulupaus alueensa asukkaille siitä, kuinka palvelut maakunnassa toteutetaan ja sen pitää myös kertoa ovatko palvelut toteutuneet lupauksen mukaisesti. (Valtioneuvosto 2017a.) Ihmisten osallisuuteen liittyy myös laajemmin oikeus saada palveluita äidinkielellä suomella tai ruotsilla. Toisaalta tämä toteutuu myös nykyisin, mutta erityisesti se tulee korostumaan vaativien erityistason terveystaloutien keskittyessä. (Oikeusministeriö. 2017a.) Suomalaiset ovat saamassa myös uuden kanavan vaikuttaa tulevissa maakuntavaaleissa. Kansalaisilla on mahdollisuuksia äänestää entistä useammin tulevien maakuntavaalien myötä. Ensimmäiset maakuntavaalit on tarkoitus järjestää lokakuussa 2018 (Valtioneuvosto 2017b).

Tulevien maakuntien tehtäviksi listataan tiedotus palveluista ja niissä tapahtuvista muutoksista. Asukkaiden ja asiakkaiden mielipiteiden selvittäminen päätöksenteon ja palveluiden suunnittelun pohjaksi tapahtuu asukas- ja asiakasraatien sekä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksien järjestämisen, asiakaspalautteen keruun, asukkaiden, asiakkaiden, järjestöjen ja yh-

teisöjen oma-aloitteisen asioiden suunnittelun tukemisen sekä digitaalisten menetelmien kehittämisen avulla. Lisäksi on tarkoitus seurata palveluketjujen asiakaslähtöisyyden toteutumista. Osallisuus ja avoin hallinto lisäävät päätöksenteon läpinäkyvyyttä sekä vahvistavat demokraattista palvelukulttuuria. (Valtioneuvosto 2017a.) ”Maakunnan tulee sisällyttää asukkaiden osallistumisoikeuksia turvaavat velvoitteet myös palvelujen tuottajien kanssa tehtäviin sopimukseen. Järjestäjän tehtäviin kuuluu palveluntuottajien laatutietojen keruu ja analysointi.” (emt. 2017a.)

Hallituksen esittämä asiakkaan valinnanvapaus sosiaali- ja terveydenhuollossa liittyy nähdäkseni myös jossain määrin asukkaan vaikuttamiseen, aktivointiin sekä osallistumiseen. Valintoja voi luultavasti tehdä helpommin erityisesti isoissa kasvukeskuksissa ja näin kilpailuttaa palveluntuottajia ja vaikuttaa palveluihinsa. Ylipäänsä valinnanvapauslain voi ajatella olevan yksilön vapauksia alleviivaavaa lainsäädäntöä. Valinnanvapauden laajentaminen voi lisätä asiakkaan tai asukkaan vaikutusmahdollisuuksia, sillä hän voi valita mistä hän saa sosiaali- ja terveyspalvelunsa asiakasmaksujen pysyessä samoina kaikilla palveluntarjoajilla. Lisäksi tarjotaan apua valinnan tekemiseen. (Valtioneuvosto 2017c.)

#### 5.4 Osallisuus osana Siun sotea

Käyttäjien tai kuluttajien osallisuus on tullut yhdeksi avainlaatukriteeriksi arvioida ja rahoittaa palveluihin liittyviä projekteja monissa maissa. Monenlaiset myöhäismodernin ja refleksiiviset hyvinvointiammattien konseptit painottavat osallistavia työtapoja ja etsivät uudentyyppisiä kumppanuuksia ammattilaisten ja palveluiden käyttäjien väliltä. Käyttäjien osallisuus palveluissa voi olla tavoite itsessään, mutta se voi olla myös osa mekanismia, jonka avulla saavutetaan esimerkiksi sosiaalista osallisuutta. Palveluiden käyttäjien osallisuus ei sisällä ainoastaan mahdollisuutta tietää miten menee ja saada yksilön ääni kuuluviin, vaan se tukee myös demokratiaa ja osallisuutta yleisesti. (Matthies 2014, 9–10.)

Siun soten valmistelussa kuultiin työntekijöitä ja asukkaita ja erityisesti se on saanut valtakunnallista huomiota. Kansalaisjärjestöt ovat tuoneet asukkaiden ääntä Siun soteen keräämällä palautetta pohjoiskarjalaisilta ihmisiltä. Järjestöillä on ollut merkitystä Siun soten synnyssä, mutta erityisesti omaan tutkimukseeni liittyvän asukkaiden osallisuuden vahvistajina. Yksi keino osallisuuden lisäämiseksi löytyy juuri järjestöjä huomioimalla, koska niillä on

kyky tuoda yhteen erilaisia väestöryhmiä, lisäksi niistä löytyy myös asiantuntijoita. (Asikainen 2017, 66–79.)

Syksyllä 2014 toteutettiin palvelutuotannon nykytilan kuvaus asukaslähtöisestä, mutta myös sote-ammattilaisten muodostamien työryhmien näkökulmasta. Sote-ammattilaisten ja asukkaiden käsitykset alueellisen palvelutuotannon heikoimmista kohdista olivat melko samansuuntaiset. Ongelmakohtia nähtiin yhteyden saamisessa, palveluiden koordinoimattomuudessa, palvelujen etulinjassa tarvittavassa osaamisen tuen tarpeessa sekä kansalaisten arjen turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Osallisuus näkyi siinä, että työryhmien tuotokset olivat kommentoitavina kuntien ja keskeisten sidosryhmien lisäksi alueen asukkailla loppuvuodesta 2014 ”Asukkaiden marraskuu” -teemakuukauden aikana. Asukkaiden marraskuussa kokeiltiin erilaisia asukkaiden osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuuksien toimivuutta sote-palvelujen arvioinnissa sekä kehittämisessä. (Loppuraportti 2015, 5.)

Pohjois-Karjalan sote-hankkeen loppuraportin mukaan asukkaiden osallisuus on tärkeässä osassa palveluissa. ”Palveluiden käyttäjät otetaan aktiivisesti mukaan kehittämään palveluita hyödyntämällä mm. asiakasraateja, asiakaspalautepäiviä, kokemusasiantuntijoita ja järjestöjen osaamista. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen nähdään sote-palveluiden ydintehtäväksi ja sen keräämisessä kehitetään ja hyödynnetään eri väestöryhmille soveltuvia tapoja.” (Loppuraportti 2015, 10–11.) Lisäksi sote-hankkeen loppuraportissa (2015) kerrotaan, että kuntalaisten suoria vaikuttamismahdollisuuksia lisätään, se tukee myös edustuksellisen demokratian toimivuutta. Tarkoituksena on hyödyntää erilaisia menetelmiä, kuten kansalaisraateja sekä järjestöyhteistyötä asukkaiden vaikuttamismahdollisuuksien parantamisessa.

Siun sotessa panostetaan viestintään sekä tiedottamiseen, jotka vahvistavat asukkaiden tietoisuutta. Sanotaan, että asioiden valmisteluvaiheessa tärkeässä osassa on vuorovaikutteisen tiedon merkitys. Tarvitaan oikeaa tietoa sekä argumentteja edistämään demokratiaa ja ihmisten osallisuuden kokemusta. Järjestöjen kanssa Siun sote kehittää kumppanuuskäytäntöjä sekä yhteistyösopimusmenettelyä ja pyrkii olemaan tietoinen yhdistysten tekemästä työstä, joista on esimerkkinä vapaaehtois- ja vertaistoiminta tai harrastemahdollisuudet. (Loppuraportti 2015, 11.)

## 6 TUTKIMUSASETELMA

Tutkin asukkaiden osallisuuden rakentamista Siun soten palveluiden kehittämisessä. Tutkimukseni tutkimuskysymys on, miten asukkaiden osallisuutta rakennetaan Siun sotessa? Alakysymyksinä toimivat: Millä tavoin asukkaiden osallisuutta kehitetään? Keitä ovat Siun soten palveluiden kehittämiseen osallistujat? Kuinka osallisuutta määritellään? Minkälaisia esteitä asukkaiden osallisuuden kehittymiselle löytyy? Mikä on järjestöjen merkitys asukkaiden osallisuuden edistäjinä? Tutkimukseni alakysymyksiä olen hahmotellut tutkimusaineistostani löytyneiden teemojen avulla ja niiden avulla pyrin vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Olen kiinnostunut asukkaiden osallisuuden ilmiöstä sekä käytännöistä Siun soten palveluiden kehittämisen kontekstissa. Tutkimukseni tarkoitus on kasvattaa ymmärrystä tutkitavasta asiasta.

Käsittelen osallisuutta tutkielmassani suoran osallistumisen kautta demokratiaa tukevana asiana. En kuitenkaan unohda sosiaalista osallisuutta, joka liittyy hyvinvointiyhteiskuntaan tai perinteiseen hyvinvointivaltiomalliin ja niiden syrjäytymistä ehkäiseviin toimintoihin, etuihin sekä palveluihin. Käsittelemääni osallisuutta voi kutsua yhteiskunnalliseksi osallisuudeksi, jossa otetaan asukas mukaan, mutta sallitaan myös omaehtoinen mukaantulo. Tutkielmani kannalta tärkeä käsite on myös welfare mix, joka on hyvinvoinnin tuottamisen sekamalli.

Mielenkiintoni tutkia asukkaiden osallisuutta sote-palveluiden kontekstissa selittyy yhteiskuntapolitiikan opinnoillani, joissa olen ollut erityisen kiinnostunut hyvinvointivaltion muutoksiin liittyvistä aihealueista aivan perusopinnoista lähtien. Yhteiskunnallinen hyvinvointi, yhteiskunnan toimivuus sekä yhdenvertaisuus ovat tulleet tutuksi luennoilla, lukemalla sekä kirjoittamalla aiheesta opiskeluun liittyen. Sosiaali- ja terveystalvet ovat olennainen osa hyvinvointivaltiota ja niiden vaikutus ihmisten hyvinvointiin sekä osallisuuteen on selvä. Lisäksi laaja-alainen hyvinvointiin liittyvä tutkimusaihe tuntui kiinnostavalta.

Aiemmista opinnoistani huolimatta en voi sanoa, että olisin ollut täysin tietoinen siitä, mitä osallisuuden laaja käsite tarkoittaa sekä mitä se tarkoittaa erityisesti Siun soten kontekstissa. Sosiaali- ja terveystalvet maailma on taas tutumpi, sillä minulla on työkokemusta sekä koulutusta alalta. Onnellisten sattumusten kautta minulle tarjoutui mahdollisuus tutkia Siun



soteen liittyvää asukkaiden osallisuutta. Mielestäni Siun soten asukkaiden osallisuus on hyvin rajattu tutkimuskenttä paljon suuremmassa sote-kokonaisuudessa, joka kaiken lisäksi on vielä aivan keskeneräinen projekti verrattuna Siun soten kuntayhtymään.

## 6.1 Laadullisella tutkimusotteella tehty etnografinen tutkimus

Tutkimukseni on empiiristä kokemustietoon perustuvaa laadullista tutkimusta. ”Empiirissä tutkimuksessa tutkimustulokset saadaan tekemällä konkreettisia havaintoja tutkimuskohteesta ja analysoimalla ja mittaamalla sitä” (Jyväskylän yliopisto 2015). Tutkimukseni aineisto on kerätty laadullisin menetelmin ja analysoin sitä laadullisesti. Pyrin ymmärtämään tutkimuksen kohdetta eli Siun soten asukkaiden osallisuuden kehittämistä sekä kehittymistä. Tutkimuksella voi saada luotettavaa tietoa niistä asioista, jotka eivät kuulu ihmisen omaan arkitodellisuuteen (Vilkkä 2006, 14).

Laadullinen tutkimus on paikantunutta aktiivisuutta, joka asettaa tutkijan maailmaan. Laadullinen tutkimus on tulkinnallista tai tulkitsevaa tapaa työstää aineistoa ja tehdä siitä näkyvää. Tutkimus voi perustua erityyppisiin aineistokäytäntöihin, joita voivat olla kenttämistiinpanot, haastattelut, keskustelut, valokuvat, nauhoitukset sekä muistot itsessään. Tutkimuksen aineisto voi sisältää esimerkiksi henkilökohtaisia kokemuksia, elämäntarinoita, esineitä, kulttuurisia tekstejä sekä tuotteita tai muita tekstejä, jotka kuvaavat rutiineja, merkityksellisiä tai ongelmallisia hetkiä sekä merkityksiä ihmisten elämässä. Laadullinen tutkimus sisältää luonnonmukaisen lähestymisen maailmaan, eli laadulliset tutkijat tutkivat maailman ilmiöitä niiden luonnollisessa elinympäristössä koettaen ymmärtää sekä tulkita niitä niin, kuten ne näyttäytyvät. (Denzin & Lincoln 2005, 3.)

Voisin kutsua omaa tutkimustani pienimuotoiseksi monipaikkaiseksi etnografiaksi, sillä en ole ollut kentällä kovin tiiviisti verrattuna laajempiin etnografisiin tutkimuksiin. Etnografiaa on tutkimus, jonka keskiössä on varsin pitkän ajan kuluessa toteutettu kenttätyö, mutta se tarkoittaa myös kirjallista tuotetta, jonka tutkija tuottaa työstään. Tutkija käyttää itseään tiedon hankinnan instrumenttina niin pitkälle kuin mahdollista. Monikenttäisyys korvaa usein pitkien havaintojaksojen vaatimuksia modernin nyky-yhteiskunnan tutkimuksessa. (Honkasalo 2008, 4–8.)

Etnografinen tutkimus pohjautuu yleensä havaintojen lisäksi myös haastatteluihin tai muihin aineistoon. Honkasalo (2008, 4) kirjoittaa, että kenttätööhön liittyen käytetään muitakin menetelmiä osallistuvan havainnoinnin ja haastatteluiden lisäksi. Mielestäni tutkimukseni on etnografiaa juuri erilaisten sekä eri tavalla kerättyjen aineistojen vuoksi, mutta erityisesti sen vuoksi, että olin aluksi havainnoimassa osallisuustyötä. Aineistojen keräämistäni voi kuvailla vaiheittaisena sekä ehkä myös hieman hitaana keräämisen tapana verrattuna vaikka pelkästään haastatteluiden suorittamiseen. Toisaalta löysin sopivia haastateltavia juuri sen vuoksi, että olin ollut havainnoimassa ja näin sain tietoa sopivista informanteista. Lisäksi havainnoidessani tutkimuskenttiäni sain vihjeitä sopivista kirjallisista teksteistä, jotka voisin myös sisällyttää tutkimukseni aineistoon. Etnografiaa kutsutaan tutkimukseksi, jossa opitaan ”kantapään kautta”, tämä voi tarkoittaa omalla kohdallani sekä uuden kulttuurin opettelua että ulkopuolisesta tarkkailijasta osallistuvampaan tutkimusaineiston keräämiseen siirtymistä. Etnografialle on myös tyypillistä, että tutkija kirjoittaa itsensä osaksi tutkimusprosessia. (Honkasalo 2008, 4–8.)

## 6.2 Tutkimukseni eettisyys

Tutkimusta ohjaavat eettiset säännöt. On muistettava suojella yksityisyyttä niin hyvin kuin se on mahdollista julkisessa tutkimusaiheessani, sekä olla vahingoittamatta millään tavoin tutkimukseni kohteita tai kohdetta. Eettisyyteen liittyy se, millä tavoin käsitellä julkista organisaatiota tai järjestöä, kun niiden nimien häivyttäminen tekstistä olisi hankalaa toisin kuin haastateltavien. Käsittelem esimerkiksi Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistystä omalla nimelläni järjestön luvalla. Siun sotea käsittelem sen kautta mikä liittyy tutkimukseni aiheeseen asukkaiden osallisuuteen.

Haastatteluissa huomioin anonymiyden, sillä kysyin kaikilta haastateltavilta, että haluatko he pysyä täysin anonymyminä vai puhua tunnistettavammin esimerkiksi esiintymällä omalla nimellä. Heidän mielipiteensä kuultuani en käsittele ketään haastateltavaa nimellä tai ammattinimikkeellä. ”Tieto on tunnistettavaa, jos sen perusteella voidaan tunnistaa yksittäinen henkilö. Tunnistaminen voidaan tehdä yhden tai useamman henkilölle tunnusomaisen fyysisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurisen tai sosiaalisen tekijän perusteella”. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2017.) Eettisyyteen liittyy myös suorittamani havainnointi,

sillä esimerkiksi osassa suurimmissa yleisötilaisuuksista kaikki eivät tienneet tutkielman tekijän positiostani.

Tarjosin myös mahdollisuutta saada nähdä keväällä valmistuvan pro gradu -tutkielmani ennen sen julkaisua. Kaikki haastateltavat olivat kiinnostuneita näkemään graduni ennen sen viimeistelyä ja palautusta. Kysyin lisäksi yhdeltä haastateltavalta luvan käyttää haastattelua ”haastattelututkimuksen käytännöt ja metodologiset kysymykset” -kurssin materiaalina kurssitehtävää tehdessä ja sain tähän luvan. Haastatteluiden nauhoitusten litteraatiomateriaalin sekä muun tutkimusmateriaalin säilytän sen aikaa, kun tarvitsen sitä pro gradu -tutkielmani tekemiseen.

Eettisyyteen liittyy myös tapani käsitellä haastatteluita tutkielmani analyysiluvuissa. En ole nimennyt tai numeroinut haastatteluita analyysiluvuissa erottaakseni niitä toisistaan. Perustelen tätä sillä, että pyrin haastattelujen käsittelyssä mahdollisimman suureen anonymiteettiin. Päätöstäni voi perustella myös, sillä että pyrin yhdistämään haastateltavien tuottaman tiedon toisiaan täydentäväksi kokonaisnäkemykseksi. Näin ollen en ole kiinnostunut yksittäisestä haastateltavasta, vaan haasteltavien tuottamasta tiedosta sekä kokemuksista, joilla on merkitystä tutkimukseni analyysin kannalta.

### 6.3 Tutkimukseni vaiheet

Empiirisen aineiston kerääminen alkoi syyskuun 2016 lopussa päätettyäni tehdä pro gradu -tutkielmani Siun soten asukkaiden osallisuuden kehittämisestä. Aineiston kerääminen loppui haastatteluiden tekemiseen lokakuussa 2017. Minulla oli pohjalla mielenkiintoinen menetelmäkurssi etnografiasta, joka sai minut innostumaan havainnoinnista, joten lähdin aluksi tekemään havainnointitutkimusta vakaana aikomukseni välttää haastatteluiden tekeminen. Vilkka (2006) kuvaa mielestäni osuvasti, että havainnointia voi ajatella oppimisprosessina ja se liittyy havainnointitaitoihin. Havainnointi voi tarkoittaa laadullisella sekä määrällisellä tutkimusmenetelmällä tehtyä havainnointia. (Vilkka 2006, 8–9.) Tein laadullista havainnointia tarkoitukseni ymmärtää osallisuuden ilmiöitä. Talven 2016–2017 aikana tulin kuitenkin siihen tulokseen, että tekemäni havainnointi ei tule riittämään ja päätin, että tulen tekemään myös haastatteluita ja lukemaan kirjallisia dokumentteja empiirisen aineiston laajentamiseksi.

Tarkoitukseni on tarkastella osallisuuden rakentamista kokonaisvaltaisena prosessina eri toimijoiden välillä. Tutkimuskohteen ollessa monitasoinen jokainen taso tulee eri tavoin havainnoitavaksi. Joihinkin tasoihin voi päästä sisälle dokumenttiaineiston avulla, kuten vaikka sähköpostiviestien avulla tai haastatteluilla. Jokainen tutkimuskohdetta käsittelevä materiaali tuo todellisuuden tietyllä tavalla esiin, mutta tuo myös esiin uusia puolia tutkimusongelmasta. Erilaisilla tutkimusaineistoilla on mahdollista varmistaa havaintojaan sekä tulkintojaan havainnoista. Ei riitä, että havainnoi vain tutkimuskohteen jäsenten toimintaa ja lisäksi ehkä myös haastattelee heitä, vaan mielenkiinto on suunnattava kaikkeen mitä tutkimuskohteen jäsenet ovat tuottaneet toiminnallaan. (Vilka 2006, 21–25.)

Havainnointia sekä haastatteluja tukeva kirjallinen aineistoni käsittää *Kuulethan sie minnuu – Kokemuksia Siun sotesta ja osallisuudesta suurten muutosten ytimessä – Kuntaliiton julkaisun osallisuudesta Pohjois-Karjalassa*, Siun sote Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän tiedotuslehden tammikuun 2017 -numeron, Siun soten internet-sivut, Siun soten strategian, Siun soten perussopimuksen sekä Marraskuun 2016 -kyselyn tiivistelmän. Valitsin kirjallisen aineiston muun muassa havainnointikentillä saamieni neuvosten ansiosta. Käytän kirjallista tutkimusaineistoa osana analyysia, mutta kutsun sitä sekundäärisiksi aineistoksi tai muuta aineistoa täydentäväksi materiaaliksi.

## 6.4 Havainnointi

Joskus aineiston analyysin tueksi voi tehdä havainnointia, kun tutkimuksen kohteena ovat rutiinit tai arkiset käytännöt (Alastalo, Åkerman & Vaitinen 2017, 218). Tehtyä osallisuustyötä voinee kuvailla uusiksi arkisiksi käytännöiksi. Aineiston keräämisen tapaan havaintojen suhteen voisi jäsentää osittain Riikka Lämsän vuonna 2013 valmistuneen väitöskirjan avulla, jonka nimi on *Potilaskertomus – Etnografia potiluuudesta sairaalaosaston käytännöissä*. Lämsä pääsi havainnoimaan sairaalan toimintaa omassa tutkimuksessaan (Lämsä 2013). Itse pääsin havainnoimaan asukkaiden osallisuuden kehittäjiä työssään pro gradu -tutkielman aineistoa kerätessäni.

Sain luvan seurata osallisuustyötä järjestön näkökulmasta, joka on ollut mukana kehittämässä osallisuuden rakenteita Siun soteen yhteistyön siivittämänä. Kyseisen järjestön eli Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksen yksi toiminnan painopiste on osallisuus. Siun

sotella ja Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksellä on lisäksi kehittämiskumppanuussopimus asukasosallisuuden suhteen (Havainnointimuistiinpanot 2017). Järjestössä tehtävä kehittämissyö oli minulle vierasta ja samoin työn muodot jotka liittyvät ylipäänsä kehitystyöhön missä tahansa organisaatiossa. Sain tutustua luvan kanssa toisten työntekoon ja tämä avasi silmiäni erilaiseen työkuultuuriin. Olin tekemisissä osallisuuden kehittämisen ammattilaisten kanssa ja he koordinoivat minulle sopivia havainnoinnin kenttiä.

Havaintojen tekeminen oli uudennlainen mielenkiintoinen tapa sekä perehtyä että tutustua osallisuuden parissa tehtävään työhön ja samalla myös tutkimusaiheeseen. ”Havainnoinnissa on kysymys vuorovaikutustilanteessa tutkimisesta ja tutkimuskohteen ymmärtämisestä. Tutkimushavainnointia voidaan ajatella kokonaisvaltaisena, tietoisena ilmiöiden, asioiden ja tapahtumien aistimisena”. (Vilka 2006, 8–16.) Uskon, että pääsin ainakin osittain hiljaisen tiedon äärelle havainnoimalla. Hiljainen tieto tulee havaituksi vasta sitten, kun tutkija on päässyt tutkimuskohteensa sisälle. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka muodostuu henkilökohtaisen kokemuksen avulla, se on hankittu aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla. (Emt. 2006, 32–35.) Tarkoitus oli saada havainnoimalla monipuolista tutkimusaineistoa.

Aluksi olin varautunut asukastilaisuuksiin, joita oli tarkoitus järjestää pohjoiskarjalaisille Siun soteen liittyen, mutta loppujen lopuksi niitä järjestettiin vain yksi, joten aineistoni ei muodostunut sellaiseksi kuin olin aluksi ajatellut. Keräämäni aineisto liittyy asukkaiden osallisuuden kehittämiseen, joka käsittää suunnittelua, puheita, luentoja, kokouksia, tapahtumia, työpajatyöskentelyä sekä tiedon levittämistä osallisuudesta, joka ei ole käsitteenä kaikille tuttu. Osa tilaisuuksien annista ei ollut täysin hyödynnettävissä, sillä ne eivät aina alusta loppuun olleet osallisuuteen liittyviä ja näin ollen eivät olleet tutkimukseni aihetta ajatellen kiinnostavia.

Kirjoitin paikan päällä muistiinpanoja ruutuvihkoon, jonka jälkeen kirjoitin ne puhtaaksi tekstinkäsittelyohjelmalla. Muistiinpanot liittyvät siihen mitä tilaisuuksissa on puhuttu tai tehty, keitä on ollut paikalla tai miksi tilaisuus on järjestetty. Osa tapahtumista oli puhtaasti puheiden seuraamista, joita puhuja tai puhujat pitävät auditoriossa, seminaarihuoneessa tai kokoustilassa erityyppisille yleisöille. Osa tilaisuuksista oli taas intiimejä pieniä muutaman ihmisen käsittäviä suunnittelu- tai ideariihityyppisiä kokouksia. Näissä pienemmissä tilaisuuksissa oli paikalla järjestön työntekijöitä sekä tämän lisäksi usein yhteistyötaho Siun soten organisaatiosta tai oppilaitoksista.

Tutkimusaineiston keräämistilaisuudet havainnoinnin avulla olivat syksyllä 2016: osallisuus- ja järjestöyhteistyö Siun sotessa työpaja hotelli Kimmelissä, marraskuun asukaskyselyn suunnittelupalaveri, suunnittelukokous opiskelijayhteistyöstä ammattikorkeakoulun kanssa, Siun soten asukastilaisuus, asukkaiden marraskuun alustavien tulosten käsittelypalaveri ja Siun soten valtuuston kokous. Vuoden 2017 puolella osallisuuteen liittyviä havainnoinnin paikkoja olivat: Osallisuus Siun sotessa -tilaisuus palvelupäälliköille, suunnittelukokous, Hyvinvointisenssit, joka oli tarkoitettu hyvinvoinnin ja terveyden edistäjille eri sektoreilla, Hyvät palvelut tehdään yhdessä potilas- ja vammaisjärjestöjen kanssa -ystävänäpäivätillaisuus, kyselyn tekemistä kuntien neuvottelukunnille sekä Helsingissä 14.3 järjestetty Yhdessä asukkaiden kanssa, Pohjois-Karjalan ja maakuntien esimerkit osallisuuden edistämisestä -tilaisuus.

Osallisuusaineiston keräämiseen liittyviä tilaisuuksia oli kaksitoista, joista yhdestätoista minulla on puhtaaksi kirjoitettua tekstiä olemassa. Tekstiä on yhteensä 26 sivua. Syksyn 2016 ensimmäisestä havainnoinnin kentästä järjestöille hotelli Kimmelissä minulla on vain tilaisuuden työskentelystä tuotetut powerpoint-kalvot, sillä se oli vielä sitä vaihetta, kun olin ideoimassa pro gradu -tutkielmani aihetta. Jätinkin ensimmäisen tilaisuuden pois varsinaisesta aineistostani, vaikkakin se toimi kimmokkeena tutkimusaiheeseen. Pidän havainnointiani näin jälkeen päin opettavaisena kokemuksena ja osallisuustyöhön tutustumisen kannalta hyödyllisenä.

Lämsä (2013, 29–31.) kertoo vaikeasta polusta päästä tutkimuskentälle tutkimuslupineen ja kertoo etnografisen tutkimustavan herättäneen myös hämmennystä. Itse taas pääsin tutkimilteni kentille melkein kutsusta ja tutkimuslupaa en niihin tarvinnut. Aluksi jouduin kyselemään, onko mitään tutkimusaiheelleni mielekästä ”kenttää” tiedossa, tämä johti välillä odotteluun, mutta varsinkin keväällä 2017 kentät järjestyivät ilman odottelua tai ihmettelyä. Näin jälkikäteen ajateltuna kentällä olo on ollut antoisaa, mutta myös haastavaa. Haastavaa kentällä olo on ollut sen vuoksi, että se on ollut minulle uudenlainen tapa kerätä aineistoa tutkielmani analyysin pohjaksi. Tämä johti välillä siihen, että olin epävarma, sainko kaikkea tärkeää ylös muistiin.

Kutsun havaintomuistiinpanojani suhteellisen kapeiksi sen vuoksi, että en ole niissä keskittynyt tunnetiloihin tai ympäristöön vaan lähinnä siihen, mitä asioita tilanteessa on puhuttu

tai käsitelty osallisuuteen liittyen. Yleisesti ottaen en tehnyt aivan sanatarkkoja muistiinpanoja, mutta toisaalta poimin joitakin mielestäni merkityksellisiä aiheita, lauseita tai sanoja mukaan havaintoihini. Muistiinpanojani voi kuvailla hyvin asiapitoisiksi. En ole myöskään kuvannut tai nauhoittanut yhtäkään tilaisuutta.

Tutkija osallistuu usein tutkimuskohteensa toimintaan enemmän tai vähemmän havaintoja tehdessään, tämä auttaa tutkijaa oppimaan (Vilka 2006, 16). Roolini havainnoitsijana on ollut tarkkailuun ja kuuntelemiseen perustuvaa. Potilaskertomus -väitöskirjassa (Lämsä 2013, 42–43) tutkija oli kentällä pääosin passiivinen sivustaseuraaja, vaikka osallistui sairaalan arkeen keskustelemalla potilaiden ja henkilökunnan kanssa. Itse koen olleeni myös melko passiivinen sivustaseuraaja, sillä varsinkin ideariihityypisissä tilanteissa en kokenut voivani osallistua, vaan pysyttelin taka-alalla kuunnellen. En tullut yhdeksi tutkittavistani, vaan olin selkeästi ulkopuolinen havainnoitsija. ”Tutkija voi osallistua toimivana yksilönä aitoihin luonnollisiin kenttätilanteisiin, joskus tutkija tekee taas havaintoja ulkopuolisena henkilönä” (Eskola & Suoranta 1999, 100).

Kenttätöön luonnettani voisi verrata myös Lämsän (2013, 42–43) tapaan tehdä tutkimushavaintoja, sillä hänelläkin oli varsinkin alkuvaiheessa laajempi kysymys, jota hän vasta myöhemmin rajasi. Itse käytin myös laajaa kysymystä ”mitä täällä tapahtuu osallisuuteen liittyen?” Pysin kohdentamaan muistiinpanojen tekemistä kysymyksen avulla osallisuuteen liittyviin puheenaiheisiin varsinkin kenttäkokemukseni kertyessä. Osa suunnittelupalavereista tai ideariihistä olivat varsin nopeatempoisia sekä eläväisiä, eivät mitenkään tiukasti yhdessä asiassa pysyviä luennon kaltaisia puheenvuoroja. Havainointi on aina valikoivaa. Valikointi voi olla tutkijalle tiedostamatonta, sillä saatamme havaita esimerkiksi vain tuttuja asioita ja näin ollen saamme sellaisia tutkimustuloksia, joita haluamme, tämä ei välttämättä tavoita tutkimuskohteessa olevaa hiljaisen tiedon tasoa. (Vilka 2006, 13.)

## 6.5 Asiantuntijahaastattelut

Tein haastatteluita asiantuntijatasoisten henkilöille, jotka ovat osallistuneet asukkaiden osallisuuden kehittämiseen Siun sotessa. Olin kiinnostunut asiantuntijoiden tiedosta sekä näkemyksistä tutkimusaiheeseeni osallisuuteen liittyen. Tutkimushaastatteluiden tarkoitus eivät ole haastateltavat henkilöinä, vaan heidän tutkittavaa aihealuetta koskeva tietonsa sekä siihen

liittyvät tulkinnat. Haastattelujen kohteena asiantuntijoita voi ajatella erityisenä ryhmänä, joiden haastatteluissa on tiettyjä erityispiirteitä, tosin asiantuntijahaastattelu ei ole itsenäinen haastattelumenetelmä (Alastalo ym. 2017, 214–223).

Lähdin hakemaan sopivia haastateltavia lähettämällä haastattelupyynnön sähköpostitse tavoitteena saada ainakin 5-7 asiantuntijahaastattelua lähinnä yksilöhaastatteluina. Lähetin 10 haastattelupyyntöä ja sain seitsemän myöntävää vastausta pyyntööni. Näin ollen haastattelujen tavoittaminen ei tuottanut suurta ongelmaa ja haastatteluista sopiminen kävi myös melko kivuttomasti ilman suurempaa aikataulujen sovittamisia. Tosin pientä sovittamisia jouduttiin tekemään, kun haastattelut tapahtuivat haastateltavien työaikana. Työkiireet muuttivat hieman osan jo sovittujen haastateltavien haastatteluajoja.

Tein seitsemän sosiaali- ja terveysalan asiantuntijahaastattelua lokakuussa 2017. Haastateltavat työskentelevät sosiaali- ja terveysalan erilaisissa asiantuntijatehtävissä Pohjois-Karjalassa. Asiantuntijuus määrittyy myös tapauskohtaisesti, tämän vuoksi en voi olettaa, että jokainen haastattelemani henkilö olisi asian täydellinen asiantuntija. Koen, että työtehtävistään riippuen haastateltavat voivat antaa minulle omasta asemastaan kumpuavaa tietoa, jota yhdistelemällä voin saada kokonaiskuvan tutkimusaiheesta. Asiantuntijalla on aihealueestaan sellaista tietoa sekä kokemusta, jota on vain hyvin harvoilla. Asiantuntijoita haastatellaan sen tiedon vuoksi mitä heillä oletetaan olevan tutkivasta aiheesta ja näin voidaan päästä selville asioiden tilasta, yhteiskunnallisista kehityskuluista sekä vuorovaikutussuhteista. (Alastalo ym. 2017, 215–218.)

Asiantuntijahaastatteluiden tuottama tieto tutkimuksen kohteesta on aina tilanteista, paikantunutta, vuorovaikutuksessa tuotettua ja valtasuhteiden läpäisemää (Alastalo ym. 2017, 214–215). Tämän vuoksi oletan, että haastattelujen avulla tuottamaani tietoon voi suhtautua osin myös kriittisesti, koska siinä haastattelen henkilöitä, joiden vastauksiin voi liittyä heidän taustansa asiantuntijaorganisaatiossa. Erilaisissa asiantuntijatehtävissä työskentelevien kielenkäyttö voi ilmetä ammattitermeinä tai lyhenteinä sekä tietynlaisena kielenkäyttönä (emt. 2017, 215). Tästä voi olla esimerkkinä terveydenhuollon asiantuntijoiden käyttämä ammattikieli, mutta yhtä hyvin se voi liittyä tutkimaani osallisuuden maailmaan, jonka käsitteet voivat olla vieraita asiasta vähän tietäville henkilöille.



Haastattelut toteutuivat haastateltavien työpaikoilla. Nauhoitin kaikki haastattelut ja sain luvan käyttää niitä tutkielmani yhtenä aineiston osana. Litteroitua haastattelua minulla on 138 sivua rivinvälillä 1. Litteroin haastattelut sanatarkasti eli eksaktisti. Otin mukaan litteraatioon kaikki äännähdykset, joita haastattelutilanteiden vuorovaikutuksessa kuului. Käytän haastatteluaineistoni aineistopätkiä eli litteroituja haastatteluiden osasia elävöittämään ja syventämään tutkimukseni analyysilukuja. Aineiston pätkät olen valinnut käsiteltävään teemaan liittyen ja ne toimivat osittain väliotsikkoina lukujen sisällä. Analyysiluvuissa pyrin käyttämään myös muuta aineistoani haastatteluaineiston lisäksi silloin, kun se tukee sitä tai tuo uusia asioita esille tutkimuksestani. Analyysia elävöittävät aineiston pätkät pyrin pitämään mahdollisimman lyhyinä ja mahdollisimman alkuperäisissä muodoissaan. En karsi esimerkiksi mahdollisia murteellisia ilmaisuja yleiskielisiksi. Lisäksi pyrin käyttämään koko haastatteluaineistoni hyväksi analyysissa siltä osin kuin se on tutkimukseni mielenkiinnon kannalta tärkeitä, tämän vuoksi en voi sisällyttää analyysilukuihin kaikkea mahdollista puhetta, jota haastattelut tuottivat. Tämä pätee myös muuhun keräämääni aineistoon.

Tutkimuskentälle pääsy ei kuitenkaan tarkoita vielä, että tutkija saisi automaattisesti pääsyn kiinnostaviin asioihin ja näkemyksiin (Alastalo ym. 2017, 223). Olen itse kuitenkin tyytyväinen siihen tietoon, jota informanteilta sain. Koen, että haastattelut tukevat ja täydentävät suorittamaani havainnointia sekä lukemaani Siun soteen liittyvää kirjallista aineistoa. Haastattelut olivat noin tunnin mittaisia riippuen haastateltavasta ja, näin ollen haastattelukysymyksiä oli ehkä hieman liikaa. Koin haastattelukysymysten liian suuren määrän kuitenkin positiivisemmaksi kuin sen, että niitä olisi ollut liian vähän. Tutkimuskysymykseni määrittelevät haastattelukysymysten esitysjärjestystä niin, että haastattelun alkuvaiheessa kysyin asioita, joihin ainakin haluan vastaukset. Haastattelurungon loppuosaan jätin kysymykset, joita voin kysyä, jos haastattelu-aika sen sallii. Haastattelurungon aluksi kysyin pari lämmittelykysymystä ja tämän jälkeen esitin haastattelukysymyksiä aiemmin kerätyn aineiston teemojen pohjalta

Jokaisella haastateltavalla oli kerrottavanaan asioita, jotka tulivat lisänä jo tietämäni, tämän vuoksi aineistoni eri osat eivät toista toisiaan. Jonkinlaisena miinuspuolena pidän haastattelukysymysteni pituutta, mutta en kysynyt niitä kuitenkaan aivan sanasta sanaan samalla tavoin lomakehaastattelun tyyliä, vaan pyrin vapaaseen keskustelemaan haastattelutyylillä haastattelun teemat huomioiden. Haastattelurunko eli jokaisessa haastattelussa jonkin verran, se ei pysynyt aivan sanatarkasti samana eikä kysymysten esitysjärjestys ollut myöskään

lopulta kovin kaavamainen. Korkeintaan yksittäiset kysymykset jäivät välillä kysymättä. Haastatteluiden muoto ja kysymysten esitysjärjestys vaihteli myös haastateltavan mukaan, kuten olin ajatellut.

Yleensä asiantuntijahaastattelut vaativat haastattelurungon muokkaamista haastattelujen edetessä. (Alastalo ym. 2017, 219–223). Haastatteluissa kysyin myös niin sanottuja vastakysymyksiä, kun haastateltava oli kertonut jotain mielestäni mielenkiintoista, josta halusin lisätietoa tai varmistusta ja näin ollen haastattelut muotoutuivat kukin oman näköisekseen. Haastatteluissa on valmistauduttava kysymään täsmentäviä kysymyksiä, kyseenalaistamaan ja pyytämään perusteluita, haastattelutilanne ja tutkimus ovat tilannesidonnaisia sekä osittain ennakoimattomia (emt. 2017, 228–229). Haastattelurunko löytyy pro gradu -tutkielmani liitteenä.

Ensimmäinen haastattelu jännitti minua aluksi melko paljon, mutta vuorovaikutus pelasi hyvin ja näin ollen loppua kohden osasin ottaa rennommin. Jännitystä lisäsi ehkä se, että en tiennyt miten haastattelurunkoni otetaan vastaan, se toimi kuitenkin melko hyvin omasta mielestäni. Haastatteluun varattu tila oli rauhallinen, se oli haastateltavan työhuone, joten siellä ei ollut juurikaan häiriötekijöitä. Haastatteluun kului aikaa noin tunti, aivan kuten olimme haastateltavan kanssa sopineet. Haastattelu järjestyi haastateltavan työajan päätteeksi. Haastattelussa tuli esille paljon uusia asioita, tämä oli mielestäni tämän ensimmäisen haastattelun paras puoli. Haastateltava kertoi jo haastattelun päätyttyä, että osallisuuden ottaminen osaksi rakenteita ei ole kallista.

Lisäksi ensimmäinen haastateltava oli avoin sekä puhelias ja selkeästi osallisuuden asiantuntija. Tämä informantti oli ollut Siun sotien osallisuustyössä aivan alusta lähtien ja näin sain tietoa myös osallisuuden historiasta Siun sotessa unohtamatta nykypäivää ja tulevaisuutta. Asiantuntijuus ei ole kuitenkaan kyky tai pysyvä ominaisuus, vaan se on määrittynyt toiminnassa sekä vuorovaikutuksessa, eli esimerkiksi ammatillisten tehtävien, mutta myös institutionaalisen aseman kautta. Asiantuntijuus voi olla tiede-, ammatti -tai instituutioperusteista. (Alastalo ym. 2017, 215.)

Toinen haastattelu tapahtui ryhmätyötilassa, se oli oikein rauhallinen tila, jossa ei ollut elektronisia laitteita häiritsemässä haastattelua. Tila oli myös hyvin hiljainen. Asiantuntija oli sitä

mieltä, että osallisuutta on aina ollut, mutta se on vain nyt suunnitelmallisempaa kuin aiemmin, tämä ei tullut nauhalle. Haastattelun ajankohta oli mielestäni sopiva juuri ennen lounasaikaa. Haastateltava halusi selvennystä haastattelukysymyksiini, jotka kieltämättä olivat melko pitkiä ja ehkä osin vaikeaselkoisia. Tämä liittyy ehkä käänteisesti siihen, että instituutioon liittyvä puhetapa voi myös olla vaikeuttamassa uuden tiedon keräämistä, mutta sen pinnan alle voi pyrkiä pyytämällä haastateltavaa kertomaan konkreettisia esimerkkejä. Voi pyytää selventämään miten jotakin abstraktilta kuulostavaa toteutetaan käytännössä. (Alatalo ym. 2017, 146–147.) Eli haastattelijan kysymysten ollessa välillä abstrakteja tai muuten vain vaikeaselkoisia, haastattelijä voi joutua selventämään niitä.

Kolmas haastattelu järjestyi kirjaston ryhmätyötilassa, jossa oven sai lukkoon. Periaatteessa tila oli oikein rauhallinen, mutta oven läpi kirjaston puolelta kuului välillä melko äänekkästä keskustelua, joka ajoittain hieman häiritsi haastattelutilannetta. Haastateltava oli monisanainen ja haastatteluajassa eli tunnissa ei asioiden laajempaan pohtimiseen jäänyt aikaa. Olisin ehkä kaivannut mahdollisuutta hieman pitempään keskusteluun, mutta tuossakin ajassa sain jo paljon tietoa ja kokemuksia aineistoksi. Haastatteluna tämä oli hyvin informatiivinen, sillä asiantuntija oli työskennellyt osallisuuden parissa aivan alusta lähtien. Haastattelun rennon ilmapiirin luomiseksi auttoi varmaan se, että olin aiemmin tavannut kyseisen henkilön ja olimme jutelleet useasti havainnoinnin kentilläni.

Neljäs haastattelu tapahtui avonaisessa aulatilassa, jossa ei ollut kuitenkaan ohikulkijoita. Tosin alakerrasta kuului ruokailijoiden ääniä haastattelun aikana. Haastattelu kesti myös lyhyemmän aikaa kuin olin varautunut, se oli kokonaisuudessaan reilun neljäkymmentä minuuttia pitkä. Loppujen lopuksi haastateltava kyseli ja jutteli asioista myös haastattelun päätyttyä ja näin ollen en saanut aivan kaikkea nauhalle. Yhdeksi tärkeäksi teemaksi nousi kuntien tuottama hyvinvointityö, joka saattaa käsittää aivan pieniäkin kansalaisten osallisuutta kannustavia elementtejä, esimerkiksi tapaamispaikkoja tai liikuntamahdollisuuksia. Kuntien hyvinvointityö voi tukea asukkaiden osallisuutta siinä missä Siun sotien palvelutkin. Haastateltavalla oli selkeästi erilainen käsitys osallisuuden edistämisestä kuin aiemmilla haastatteleminen henkilöillä. Koen tervetulleeksi sen, että haastattelemani henkilöt voivat puhua myös erilaisin äänenpainoin ja näin saan rikkaampaa aineistoa.

Viides haastattelu tapahtui rauhallisessa työhuoneessa, jossa ei ollut ylimääräistä melua. Tunsin haastateltavan viime talven aineiston keräämisen kautta, tämän vuoksi aluksi oli

yleistä kuulumisten vaihtoa ja muutenkin tilanne tuntui luontevalta. Tapaaminen järjestettiin yksilöhaastatteluna suunnitellusta poiketen, sillä toinen haastateltava ei päässyt paikalle. Haastattelutilanne kesti hieman alle tunnin kello kolmen ja neljän välillä iltapäivällä, se oli mielestäni ihan riittävän sopiva aika saada keskustella osallisuuden teemasta. Pystyin esiintymään varmemmin ja rauhallisemmin kuin aiemmissa haastatteluissa, tähän vaikutti varmasti tähän mennessä kertynyt haastattelukokemus.

Kuudes haastateltava oli haastatteluistani yksi tärkeimmistä, sillä hänen avullaan sain kerättyä havainnointiaineistoa tai oikeastaan hänen luvallaan se tuli mahdolliseksi. Haastattelu tapahtui haastateltavan työhuoneessa kenenkään häiritsemättä. Haastateltava oli henkilö, joka ehdotti minulle tätä pro gradun aihetta, josta nyt teen tutkielmaani. Tämän taustan vuoksi haastattelussa oli selkeä valtasuhde niin, että haastattelijana jouduin omasta mielestäni näyttämään osaamistani tilanteessa, että olisin uskottava. Viime talven havainnoinnin kentiltä minulle oli jäänyt kokemuspääomaa, joten aivan en tietämätön onneksi ollut. Ilman tehtyä havainnointiani sekä muuhun kirjalliseen aineistoon tutustumista haastatteluiden tekeminen perustuisi paljon ohuempaan tietomäärään. Voi todeta, että oma asiantuntijuuteni on kasvanut osallisuuden kehittämisessä ja näin ollen en ollut maallikkoon verrattava haastattelija.

On tärkeää valmistautua hyvin haastatteluihin, että hahmottaa tutkittavan ilmiön. Tämä tarkoittaa tutustumista aihealueeseen erilaisilla tavoilla. On erityisen tärkeää muistaa se, että aineiston laadun kannalta ei ole samantekevää millaisen kuvan haastateltava saa haastattelijasta. Sillä on merkitystä vaikuttaako haastattelijan tietämättömältä vai aihealueeseen tutustuneelta. Haastattelijan muokkaa puhettaan sen mukaan millaisena hän tutkijan kokee. (Alatalo ym. 2017, 223.) Omat tapani tulla tutuksi tutkimusaiheeni kanssa käsittivät sote-uudistukseen sekä siihen liittyviin sote-lakeihin ja Siun soten organisaation tutustumista. Lisäksi osallisuuteen liittyvää osaamista olen kerryttänyt erityisesti havainnoimalla sekä pro gradu -seminaarissa tehtävillä kirjallisilla töillä, jotka liittyvät suoraan tutkimaani aihealueeseen.

Seitsemäs haastattelu tapahtui myös haastateltavan työhuoneessa ja kyseessä oli rauhallinen tila. Tätä haastateltavaa en tuntenut aiemmin, vaikka tiesinkin hänet joistakin yleisötilaisuuksista ja nimenä. Mielestäni haastattelu oli kovin luonteva ja haastateltava oli myös avoin sekä puhelias. Minun oli helppo olla tilanteessa ja ehkä annoin haastattelun soljuja vapaammin aiempien haastatteluiden tuomalla varmuudella. En myöskään kysynyt kaikkia kysymyksiä aivan yhtä uskollisesti kuin aiemmissa haastatteluissa tai sitten kysyin niitä myös

erilaisilla sanamuodoilla. Haastattelu oli näistä seitsemästä haastattelusta se kaikkein pisin. Koin että haastateltavan kanssa ei syntynyt mitään erikoisempaa valtasuhdetta. Asiaan vaikutti arvatenkin se, että emme tunteneet toisiamme.

## 6.6 Aineiston yhteenveto

Pro gradu -tutkielmani empiirinen aineisto pitää sisällään erilaista materiaalia, joten voidaan puhua aineistotriangulaatiosta. Tämä voi tarkoittaa useamman eri aineiston yhdistämistä yhdessä tutkimuksessa. Ehkä voisi puhua myös menetelmätriangulaatiosta, sillä hankin aineistoa eri menetelmillä. Triangulaatio voi olla aikaa vievä tutkimustapa, sillä yksikin aineisto voi olla laaja. (Eskola & Suoranta 1999, 69–71.) Koen tärkeäksi, että en lähde sotkemaan tai turhaan monimutkaistamaan tutkimusprosessia ja sen tulkintaa. Toisaalta emt. (1999, 70) mukaan on mahdollista vertailla eri aineistonhankintamenetelmien tuottamaa tietoa pelkästä mielenkiinnosta. Tutkimukseni aineiston kerääminen oli aikaa vievää, mutta en usko, että olisin saanut näin kattavaa näkemystä tutkimusaiheesta vain yhdenlaista aineistoa keräämällä.

Laadullinen aineisto voi olla loppumaton ja tämän takia on tärkeää rajata aineisto mahdollisimman tarkasti. Aluksi on hyvä rakentaa pienestäkin aineistosta eheä tulkinta sekä oppia tuntemaan oma aineisto mahdollisimman hyvin, tämän jälkeen voi aineistoa kerätä tarvittaessa lisää. Yksi tapa rajata aineiston riittävyys on sen kylläntyminen eli saturaatio, tämä tarkoittaa, etteivät uudet tapaukset tuota enää uutta tietoa tutkimusongelmaa ajatellen (Eskola & Suoranta 1999, 62–65). Koen oman aineistoni riittävän laajaksi sen monipuolisuuden vuoksi.

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston määrä on usein tutkimuskohtainen, toisaalta minkäänlaista saturaatiota ei voi saavuttaa, jos ei ole selvää mitä aineistosta etsii. Ei ole mekaanista sääntöä aineiston koon määräämiseksi. Aineiston koolla ei myöskään ole aina merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Kuitenkin aineiston tehtävä on toimia tutkijan apuna muodostettaessa käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. On tärkeää sekä koota rajattu laadullinen aineisto, että pyrkiä rakentamaan siitä teoreettisesti kestäviä tulkintoja. Valitun aineiston pitää kuitenkin olla myös statukseltaan tutkimusongelmalle merkityksellinen. (Eskola & Suoranta 1999, 60–63.)

## 6.7 Tutkimuksen analyysi

Lämsä (2013) käytti väitöskirjassaan analyysia, joka eteni induktiivisesti eli aineistolähtöisesti. Tämä tarkoittaa, että hän muodosti koodit, käsitteet ja kategoriat aineistosta käsin, hän ei siis käsitellyt aineistoa ennalta valitun teorian kautta. Lämsä (2013, 173) sanoo myös, että hän jätti pois joitakin teemoja tai aihealueita, joita ei halunnut analyysin kohteeksi.) Olen myös itse toiminut Lämsän tavoin ja lähtenyt tekemään induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Sisällönanalyysi tarkoittaa pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106). Tuomen & Sarajärven (2009, 108) sisällönanalyysin kuvausta mukailen aineistoni kuvaa tutkittavaa ilmiötä. Analyysini tarkoitus on muodostaa sanallinen ja selkeä kuvaus tutkimastani asukkaiden osallisuuden ilmiöstä Siun sotessa. Eskolan ja Suoran (1999, 19) mukaan aineiston pitää olla hyvin rajattu, se mikä ei suoranaisesti käsittele juurikaan osallisuuden rakentamista on jätettävä pois. Tavoitteenani on saada asukkaiden osallisuuden olemus näkyviin, eli millainen se on laadullisesti. Käyn läpi aineistoa ilman ennako-oletuksia tai määritelmiä. (emt. 1999, 19.) Tavoitteeni on järjestää aineistoa mielekkäitä johtopäätöksiä varten, tämä liittyy tekstin merkitysten etsimiseen, eli tarkoitukseni on ”edetä empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä” (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–112).

Omassa pro gradu -tutkielmassani harjoitan temaattista sisällönanalyysia soveltaen sitä koko aineistolle, en siis käytä erillisiä kysymyksen asetteluita. Temaattisella sisällönanalyysillä tarkoitan, että olen jakanut aineiston teemoihin, joidenka avulla etenen käsitteellisimpiin yleistyksiin aineistosta. Tein alustavan temaattisen sisällönanalyysin keväällä 2017 havainnoinnin keinoin tuottamalla aineistolle, mutta päädyin käymään aineistoni uudelleen läpi syyskuussa 2017. Muodostin havaintoiaineistoa lukemalla erilaisia aineistoteemoja, joiden avulla kävin läpi kirjallisen materiaalin. Havaintoiaineistosta muodostamani teemat ovat: osallistujat, Siun sote, yhteistyö, puhetta järjestöistä, osallisuuden määritelmä, osallisuuden edistäminen, kyselyn tekeminen, kyselyn tuloksia, osallisuuden esteet sekä palaute. Havaintoni toimivat primääriaineistona ja kirjallinen materiaali sekundaarisena. Näin järjestin tutkielmani sen hetkisen aineiston teemoittelemalla sen sisällönanalyysin avulla. Keräämäni sekä teemoittelemani aineisto toimi haastattelukysymysten luomisen pohjana niin, että

poimin aiemmasta aineistosta mielestäni tärkeitä ja mielenkiintoisia asioita, joihin haluaisin lisätietoa tai varmistusta haastatteluissa. Kuvaamani prosesessin tarkoituksena on nostaa tutkimukseni mielenkiinnon kohteita esille, että voin paremmin vastata tutkimuskysymykseeni.

Tutkimusanalyysini eteni syksyllä 2017, kun tarkastelin lokakuussa keräämäni haastatteluaineistoa aiemmalle aineistolle tekemiäni teemojen avulla ja näin ollen etenin analyysissä. Työskentelytapaa voi kutsua myös teemoitteluksi, jossa varsinaisena primääriaineistona toimii havainnointiaineisto, jonka avulla teemoittelu tapahtui. Toisaalta haastatteluaineiston laajuus tulee helpommin hallittavaksi, kun sitä käsittelee selkeiden aiemmin muodostettujen luokitusten avulla. Alun perin minulla oli vain havainnointiaineistostani muodostamani teemat, mutta haastatteluaineistosta löysin uusia täydentäviä aihealueita, mutta myös lisää sisältöä havainnointiaineiston teemoihin.

Haastatteluaineistoa on sivumäärällisesti enemmän kuin esimerkiksi havainnointiaineistoa, mutta toisaalta havainnointimuistiinpanot eivät välttämättä sisällä kaikkea sitä mitä tilanteissa olen oppinut tai sisäistänyt. Havainnointiaineiston avulla luomani teemat saivat haastattelujen sekä kirjallisten dokumenttien avulla lisää massaa sekä tiheyttä, joka auttaa tutkimukseni analyysin tekemisessä. Etnografiassa on puhuttu tiheästä kuvauksesta ja tähän tiheään kuvaukseen pyrin tässä analyysissä. Ajatus etnografiasta tiheänä kuvauksena on peräisin Clifford Geertziltä. Tiheyttä on eri aikoina tulkittu eri tavoin, se voi olla tuotetun tiedon rikkautta, yksityiskohtaisuutta, kerrostuneisuutta sekä vaihtelevuutta eri konteksteissa. (Honkasalo 2008, 5.)

Tutkielmani analyysiluvut eroavat eri aineistolle tehdystä teemoittelusta. Olen yhdistellyt aineistoteemojani isommiksi kokonaisuuksiksi ja muodostanut analyysilukuja, joiden kontekstissa käsittelen koko aineistoani. Se, miksi muodostin juuri nämä analyysiluvut liittyy siihen, että osallisuuden edistämisen voi jakaa moneen eri osaan ja käytäntöön. Haluan tuoda monipuolisen kuvan osallisuuden rakentamisesta. Osallisuuden rakentamista voi käsitellä eri vaiheina, yhteistyönä, kokemuksina osallisuudesta tai osallistujista, osallisuuden edistämisen keinoista kertomalla tai palveluiden osallisuutta tuottavaa lisäarvoa korostamalla. Toisaalta osallisuuden esteetkin ansaitsevat oman lukunsa. Analyysiluvut täydentävät toisiaan ja ovat osittain limittäisiä toistensa kanssa. Jokaisessa analyysiluvussa tulee esille asioita, jotka vastaavat tutkimuskysymykseeni.

Etnografisen tutkimuksen keskeisenä menetelmänä voi pitää yksittäisten aineisto-osioiden tarkastelua suhteessa muihin aineistoihin sekä teoriakeskusteluun aiheesta. Toisaalta tarvittaessa erillisiä aineistoja voi tarkastella erilaisten kysymysten asettelujen sekä menetelmien avulla. (Rastas 2010, 85.) Pysin analyysiluvuissa aineistojeni vuoropuheluun ja toisiaan täydentävään käyttötapaan, jonka avulla saan kokonaiskuvan osallisuuden kehittämisestä Siun sotessa. Tavoitteeni analyysiluvuissa on, että ristiinlukemalla erilaisia aineistoja sekä aiheeseen liittyvää kirjallisuutta pääsen tutkimukseni tuloksiin. Johtopäätösluvussa tuon esille tutkimustuloksia ja niistä tehtyjä johtopäätöksiä teoreettisen viitekehitykseni kautta.

Analyysiluvuissa en ole nimennyt tai muuten erotellut haastatteluista toisistaan, motiivejani tähän selitin tutkimuksen eettisyyttä käsittelevässä luvussa. Muuta aineistoa ja lähdekirjallisuutta analyysiluvuissa käyttäessäni olen nimennyt ne käyttämällä viittaustekniikkaa. Toisin sanoen analyysiluvuissa käytän kirjallisten dokumenttien tai havainnointiaineiston nimiä erottaakseni ne haastatteluaineistosta. Käytän erilaisia aineistoja sen mukaan mikä sopii kuvaamaan tiettyä teemaa tai sen osaa parhaiten.

## 7 SIUN SOTEN OSALLISUUSTYÖN VAIHEET

Kuvailen aluksi sitä, miten asukkaiden osallisuus tuli osaksi Siun sotea. Tätä osallisuustyön vaihetta leimaa se, että samaan aikaan rakennettiin Siun soten organisaatiota, jonka syntyprosessia kuvasin aiemmassa Siun sotea käsittelevässä luvussa. Osallisuustyön ensimmäinen vaihe ajoittuu vuosille 2014–2016. Toinen osallisuuden kehittämisen vaihe alkoi 1.1.2017 Siun soten alkaessa toimia ja jatkuu laajentuen lähitulevaisuudessa hämmäyttävää maakuntauudistusta kohti. Näitä osallisuustyön vaihteita olen hahmotellut aineistoni pohjalta.

### 7.1 Ensimmäinen vaihe

*Mun työtä rahoitti kunnat ja sit se Kaste-alueraha ja sen jälkeen saatiin se Kaste-hankeraha ja sen turvin on tätä tehty oikeestaan.*

Kaste-hanke antoi taloudelliset resurssit ottaa asukkaiden osallisuuden kehittäminen osaksi Siun soten palveluiden rakentamista. Kaste-hankkeen hankesuunnitelma oli hyvin vahvasti osallisuutta esille tuova. Tästä voidaan päätellä, että hanketyön avulla voidaan käynnistää



alueellisesti merkittäviä prosesseja. Jo Siun soten alkuvaiheessa oli selvää, että asukkaiden osallisuus otetaan mukaan kehittämistyöhön. Tähän osallisuuden mukaan tuloon vaikutti jo vuonna 2014 valtakunnan tasolta kuntalaki ja se miten sote-uudistuksen sen hetkinen vaihe painotti asukasosallisuutta.

Tuolloin vuonna 2014 aikataulu oli kireä, mutta osallisuus päätettiin silti ottaa mukaan valmisteluprosessiin. Aluksi syntyi Siun soten valmistelu, jota pääsi muutama kehittämissiikön työntekijä suunnittelemaan. Asia oli siinä mielessä selkeä, että sote-palveluita tuotetaan asukkaille ja tämän vuoksi heidän mielipiteitään pitää kuunnella. Ei voitu ajatella, että suunnitellaan organisaation palvelut jossain toimistossa kysymättä asiasta muilta. Tähän liittyy myös se, että maakunta- ja soteuudistuksessa on kyse yhdestä Suomen historian isoimmista muutoksista.

*Sit vaan päätettiin. Se oli muistan, kun (naurua) se oli tiedepuistolla eka kokouksen päätteeksi, että eka kokouksen päätteeksi, että eikös se oo niin, että eikös se oo P-K sotu, joka tätä hommaa vie etteenpäin meidän kanssa. Se oli siinä.*

Elokuussa vuonna 2014 oli tilaisuus, jossa Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistystä pyydettiin mukaan kehittämään asukkaiden osallisuutta tulevaan Siun soteen yhdessä sote-ammattilaisten, kuntatoimijoiden sekä virkamiesten rinnalle. Osallisuustyö sijoittuu perinteisen palvelujärjestelmän sekä kansalaisyhteiskunnan väliin, se on paikallisesti johdettua työtä, joka yhdistää palvelut, elinkeinoelämän, järjestöt sekä asukkaat. (Isola ym. 2017, 4–21). Osallisuusasioita työstiin aluksi valmistelutyöryhmissä. Sosiaaliturvayhdistyksen mukaan tuloon vaikutti se, että heillä oli aikaisempaa osallisuustyön kokemusta Osallisuushanke Sallin muodossa, josta tehtiin myös julkaisu. Osallisuushanke Sallissa kehitettiin asukkaiden osallisuutta suhteessa palveluihin. Salli-hanke päättyi 2014 aivan Siun soten valmistelun alkumetreillä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksellä on lisäksi myös jo vuosia kestänyttä osallisuuteen liittyvää yhteistyötä esimerkiksi Joensuun kaupungin kanssa.

Syys–lokakuussa 2014 suunniteltiin ”Asukkaiden marraskuu” -teemakuukautta, joka aukesi marraskuun alussa vuonna 2014. Teemakuukausi oli kokeilu erilaisista menetelmistä, joiden avulla asukkaat saivat osallistua palvelujen kehittämiseen. Kerättiin paljon kokemustietoa. Tätä ennen tietoa oli kerätty sote-ammattilaisilta esimerkiksi työpajatyöskentelyn keinoin. Keväällä 2015 oli sitten ”Asukkaiden huhtikuu” -yleisötilaisuuksien kierros, jolloin

keskusteltiin saadusta palautteesta, hankkeen etenemisestä ja siitä miten esille tuotuja ongelmakohtia oli ryhdytty korjaamaan. (Kuulethan sie minnuu -opas.)

*Me ollaan käynnistetty tää iso organisaatio ja, jotku tietyt suuntalinjat on suoraan sieltä valmisteluvaiheesta. Tietyt strategiset tavoitteet on suoraan valmisteluvaiheesta, sieltä mitä ihmiset on halunneet ja toivoneet.*

Valmisteluvaihetta ohjasi se, että tehdään asioita, joita kysytään. Yksi haastateltava kertoo elävästi, että miten suuri muutos aikaisempaan oli, että alettiin kysyä ihmisiltä palveluista tulevaan Siun soteen liittyen. Osallisuustyö on saanut valtakunnallista huomiota ja sen kehittäjät ovat päässet puhumaan asioista eri areenoille. Siun soteen liittyvä osallisuustyö on tunnettua valtakunnallisesti esimerkiksi juuri vuonna 2016 julkaistun Kuulethan sie minnuu -julkaisun vuoksi, joka on Kuntaliiton ladatuin opas ikinä, se kiteyttää osallisuuden kehittämisen ensimmäiseen vaiheeseen liittyvän osallisuustyön. Opasta on suunniteltu käännettäväksi myös ruotsiksi sekä englanniksi (Havannointimuistiinpanot).

Käytettyjä asukasosallisuusmenetelmiä ovat muun muassa yleisötilaisuudet, joissa pyrittiin asukkaiden tieto-osallisuuteen sekä suunnitteluosallisuuden kasvattamiseen soite-palveluissa. Postikorttimenetelmällä kysyttiin, millaisia palveluja vastaaja tarvitsee, tätä menetelmää käytettiin asukkaiden marraskuussa sekä opiskelijoiden jalkautuessa asukkaiden kohtaamispaikkoihin keräämään palautetta. Käytettiin myös lumipallomenetelmää, jossa asukkaiden marraskuussa kysyttiin soite-palveluista järjestöiltä ja heidän toimintaryhmiltään sekä pyydettiin välittämään tietoa asiasta eteenpäin. Otakantaa.fi -sivustolla oli myös verkkokysely, joka oli laadittu soite-alan ammattilaisten pullonkaulakuvausten perusteella. (Kuulethan sie minnuu -opas.) Siun soten valmisteluvaiheen osallisuustyöstä voi lukea lisää Kuulethan sie minnuu -oppaasta.

Osallisuustyön ensimmäisen vaiheen voisi kilpistää myös siihen, että silloin haettiin asukkailta tietoa tulevan organisaation palvelujen kehittämiseen ja levitettiin tietoa tulevasta suuresta muutoksesta, joka kasvatti asukkaiden tieto- ja suunnitteluosallisuutta. Oli runsaasti tilaisuuksia ja asukasosallisuus oli paljon esillä. Tehtiin kuntakerroksia ja ihmiset pääsivät sanomaan näkökantojaan. Valmisteluvaiheen lopussa marraskuussa 2016 ”asukkaiden marraskuu” teeman alla toteutettiin vielä kysely, jonka tarkoitus oli saada vastauksia siitä, mitä

asukkaiden ja asiakkaiden osallistumisen toteuttamiseksi tulisi huomioida. Kyselyyn saatiin 361 vastausta, joista valtaosa oli sähköisiä. (Marraskuun kysely 2016 -tiivistelmä.)

## 7.2 Toinen vaihe

*Nyt täytyy ajatella, että nythän meillä on tää Siun soten aa se valmisteluvaihe päättynyt ja sillo me haettiin tavallaan ihmisiä osallistuun siihen valmisteluun. Sithän ei oikeestaan hahmottanut kuin oikeestaan nyt.*

Siun soten organisaation osallisuustyö jatkuu myös Siun soten organisaation alettua toimia vuoden 2017 alussa. Valmisteluvaihe on takanapäin ja osallisuuden kehittämisessä on selkeä tulevaisuusorientaatio kohti tulevaa Pohjois-Karjalan maakuntaa, jonka osaksi Siun sotekin tulee. Tulevaisuus uudessa maakunnassa tulee muuttamaan nyt kuntayhtymänä toimivaa Siun sotea, sillä tällöin se jakaantuu kahtia palveluiden järjestäjään ja palveluiden tuottajaan. Tämä tulee tuomaan uuden tulokulman Siun soteen. Käsittelen Siun sotea kuitenkin ennen suunnitellun alueuudistuksen uudistuksen voimaantuloa, tulevaisuuden kuviot selviävät lopullisesti vasta valtakunnallisen maakunta- ja sote-uudistuksen toteutuessa.

*Koko osallisuustyö täähän palvelee niinku koko maakuntaa ja meidän kuntia kuntalaisia ja siinä mielessä niinku ehkä alkaa tulla se vaihe vaikee erotella mikä on pelkästään Siun soten osallisuustyötä.*

Siun sote ja maakuntavalmisteluprosessi kulkevat limittäin ja näin ollen on hyvä mainita myös maakuntakonteksti. Vuotta 2017 kuvataan valmisteluna tai siirtymänä seuraavaan, sillä Siun soten valmisteluvaihe oli niin intensiivinen osallisuustyöhön liittyen. Nyt haetaan sitä, miten jatkossa toimitaan. Keväällä 2017 organisaatio oli vielä alkuvaiheessa ja silloin ei liikuttu kentällä niin tiivistä kuin aiemmin. Aivan hiljaista ei ole kuitenkaan ollut, sillä kunnissa on järjestetty soteen liittyviä tilaisuuksia ja joihin on mennyt joku Siun sotesta tai sen osallisuuden kehittäjäkumppanista Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksestä.

*Se mikä on varmaa tai mikä tullaan esittämään asukkaiden osallisuuden kannalta, meillä olis yhteistyöponnistus tulevaisuudessa tää asukkaiden marraskuu työnimenä oli se kuukausi mikä tahansa*

Vuonna 2017 ei ollut asukkaiden marraskuuta, mutta se on suunnitelmissa tulevaisuudessa ja tällöin sitä on tarkoitus toteuttaa yhdessä kaikkien tahojen esimerkiksi maakuntaliiton kanssa. Syksyllä 2017 asukkaiden marraskuulle ei ollut aikaa toisin kuin syksyllä 2016, sillä osallisuustyössäkin on omat herkkyyuskautensa ja eri asioilla on omat sopivat toteutusajan-kohtansa. Yksi haastateltava kuvaakin nykyistä osallisuustyötä Siun sotessa hienosäädöksi, kun iso koneisto on aloittanut vuoden alussa toimintansa ja hänen mielestään osallisuuden kehittämisen tavat eivät voi olla täsmälleen samanlaiset kuin rakennusvaiheessa. Ymmärrys osallisuuden merkityksen suhteen on kuitenkin kasvanut tehdyn osallisuustyön ansiosta, mutta myös sen vuoksi, että osallisuus on ollut enemmän esillä valtakunnallisesti maakunta- ja soteuudistukseen liittyen.

*Me yhteistyössä ehotettiin, että perustetaan maakuntauudistukseen liittyen niin kun osallisuustyöryhmä ja tuota semmonen on nyt perustettu ja se kokoontuu ensimmäistä kertaa tuossa.*

Osallisuustyöryhmä on alkanut toimia syksyllä 2017, siinä on kuntien, järjestöjen, maakuntauudistuksen valmisteluorganisaation edustajia sekä Siun soten edustajia, siinä laaditaan sekä suunnitellaan uuden maakunnan osallisuustyön tiekartaa ja siihen liittyvää asukasosallisuutta. Osallisuustyöryhmää vetää kuntajohtaja. Tarkoitus on, että mahdollisimman moni toimija pääsee vaikuttamaan tulevaan maakuntaan samoin kuin tehtiin Siun sotessa. Maakuntavalmistelu ei kuitenkaan tarkoita, että osallisuustyö olisi loppumassa Siun sotessa. Siun soten osallisuustyö tulee osaksi maakunnan valmistelua.

*Siun sote, nykyinen Siun sotehan tulee olemaan iso osa sitä maakuntaa. Meidän työntekijät muodostaa siitä suurimman osan, meidän budjetti muodostaa siitä suurimman osan.*

Siun sote tulee olemaan isoin osa maakuntaa. Nykyinen tilanne on kuitenkin erilainen kuin ennen, sillä maakunnan osallisuustyötä ollaan valmistelemassa isommalla porukalla kuin aiemmin Siun soten rakentamisen aikaan. Lisäksi maakunnan valmisteluorganisaatioon on nimetty osallisuusasiantuntija. Asukkailta, järjestöiltä, yrityksiltä ja eri toimijoilta tullaan kysymään, minkälainen on hyvä ”meidän maakunta”, eikä tämä ei enää liity enää pelkästään sote-palveluiden kehittämiseen. Näin ollen aletaan siirtyä ulos tutkimukseni mielenkiinnonkohteesta sote-palveluiden kehittämisestä asukasosallisuuden avulla.

*Me lähetään kiertää kaikki kunnat silleen ajatuksena on, että kohdataan niinku kärkihanke-  
teemoilla eli siis lapsiperheet, ikäihmiset, elämäntapaohjaus niin asukkaita työntekijöitä,  
kuntalaisia sillä tavalla mikä se kunnalle on niinku paras tapa, mitä he haluaa.*

Nykyistä vaihetta kuvataan myös kuntien uudelleen organisoitumisen vaiheena, jolloin sote on lähtenyt niistä. Nykyinen ja lähitulevaisuuden osallisuustyö liittyy myös kuntiin ja konkreettiseen osallisuustyön tekemiseen siellä esimerkiksi yllä mainittujen rajattujen teemojen kautta. Kunnat ovat myös löytämässä keinoja toimia järjestöjen kanssa, kun sote on niistä poissa. Kunnilla on aikaa keskittyä elinvoimaisuuteen tai hyvinvointiin, jotka tukevat asukkaiden osallisuutta ja samalla myös voivat vähentää näin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tarvetta. Kunnissa on käyty myös Kaste-hankkeen päättymisen vuoksi tapaamassa kuntajohtoa, koska sitä haettiin aikanaan kuntien yhteisenä hankkeena. Samalla on informoitu osallisuussuunnitelman valmistelusta.

Kunnissa on alettu avaamaan myös maakuntaulottuvuutta ja sen osallisuustyötä, kuntien oman osallisuustyön sekä Siun soten osallisuustyön lisäksi. Eri toimijoiden toimien ajatellaan olevan toinen toisiaan täydentäviä. Uusia rooleja haetaan osallisuustyön osalta ja mitä on tarkoitus tehdä erikseen tai yhdessä. Kuntien huomioiminen kuntakierroksilla on tärkeää, koska ne muodostavat Siun soten sekä tulevan uuden maakunnan. Kunnalla on useita rajapintoja sote-maailmaan. Tämä tarkoittaa palveluntuotantoa, jossa sekä kunta että Siun sote tuottavat asukkaiden käyttämiä palveluja ja niiden on tehtävä yhteistyötä.

*Päälle väkisin painamalla ei saa mitään. Mut meillä on se puoli, että meidän johto tähän sitoutunut kuitenkin.*

Osallisuuden tulo osaksi Siun soten rakenteita on johdon käsissä ja se on sitoutunut siihen. Päälliköiden sekä päättäjien osallisuus on tärkeää tuloksellisessa palvelujen yhteiskehittämisessä, sillä ilman johtoa tuloksia ei synny (Isola ym. 2017, 32). Johtoryhmä vastaa siitä, että osallisuustyötä tehdään. Toisaalta Siun soten kehittämissyksikön tehtäviin kuuluu se, että he pitävät osallisuusasiaa esillä varsinkin nyt näin Siun soten alkumetreillä. Asukkaiden osallisuus on läpi organisaation menevä kehittämiskokonaisuus ja näin kehittämissyksikön rooli on siinä merkittävä. Asukkaiden osallisuutta edistää myös se, jos osallisuus näkyy asiakas-

rajapinnassa ja alemman johdon tasolla eri toimialueilla. Henkilöstön tietoisuus osallisuudesta on näin ollen tärkeä asia ja mahdollinen koulutus voi myös johtaa parempaan asukasosallisuuden toteuttamiseen.

*Sitte kyllä mikä minusta on ollu jännä havaita, mihin varmaan vielä törmätään monta kertaa, niin tulee sellanen vaihe kun poliittiset päättäjät niinku mitäs varten he ovat tässä olemassa. Hehän niinku edustavat sitä kansalaisnäkemystä ja tarpeen..Ja tarpeita.*

Asukkaiden osallisuuden lisäksi on otettava huomioon se, että vaaleilla valitut poliittiset päättäjät ovat myös vaikuttamassa palveluihin. Tämä onkin huomioitu jo Siun soten rakennusvaiheesta lähtien. On käyty iltakouluja, työpajoja sekä keskusteluja. Siun sotella on oma valtuusto, mutta myös kuntien valtuustot sekä kuntajohtajat on huomioitu. Siun soten kuntayhtymän valtuusto on ylin organisaation päättävä toimielin, johon jokaisen kunnan valtuusto on valinnut kuntaa edustavat jäsenet asukasluvun mukaan. Lisäksi kuntakohtaiset paikalliset neuvottelukunnat sovittavat yhteen Siun soten ja kunnan rajapintaan liittyviä toimintoja. (Siun soten perussopimus 2016.) Kunnat omistavat Siun soten ja näin ollen koko maakunnan poliittisen päätöksenteon kirjo on ollut mukana Siun soten prosessissa. Siun soten perussopimus on hyväksytty jäsenkuntien valtuustoissa vuonna 2016, se kertoo Siun soten pyrkivän osallisuuteen myös kuntien asukkaita edustavien poliitikkojen kanssa (Siun soten perussopimus 2016). Parhaimmillaan julkinen osallisuus toimii yhteisvaikutuksessa edustuksen ja hallinnon kanssa tuottaen enemmän haluttuja käytäntöjä sekä lopputuloksia yhteisöllisessä päätöksenteossa ja toiminnassa (Fung 2006, 66).

Asukkaiden osallisuuden pitää näkyä lisäksi toimintaa ohjaavissa asiakirjoissa toteaa yksi haastateltavista. Siun soten toimintaa ohjaavat asiakirjat ovat yksi väylä edistää asukkaiden osallisuutta ja saada ne osaksi rakenteita. Asukkaiden osallisuus näkyy toimintaa ohjaavassa Siun soten strategiassa, joka on koko organisaation kattava kirjallinen dokumentti. Strategiassa mainitaan, että yksi sen arvoista on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyydellä on liityntäpintaa osallisuuden käsitteeseen, vaikka se onkin kapeampi näkökulma kuin asukkaiden osallisuus, joka sisältää koko alueen väestön rajaamatta heitä pelkkiin sote-palveluiden asiakkaisiin. Strategiassa mainitaan myös, että organisaatio kerää asiakaspalautetta ja kehittää toimintaansa saadun palautteen perusteella sekä tiedottaa monikanavaisesti. (Siun soten strategia 2017–2018.) Tulkitsen, että strategiassa on suora viittaus asukkaiden tieto-osallisuuden

sekä suunnitteluosallisuuden kasvattamiseen. Strategiassa mainitaan myös yhteistyö kehittämisorganisaatioiden kanssa.

Strategian 2017–2018 missiona on ”turvaamme arkesi” ja sillä on selkeä yhtymäkohta asukkaiden osallisuuteen, sillä hyvinvointivaltiolliset toimet, jotka vähentävät syrjäytymistä, karsimystä ja turvattomuutta voivat lisätä asukkaiden osallisuutta. Strategian mukaan organisaatio pyrkii olemaan myös asiakkaan arvostama, joka viitanee siihen, että se haluaa olla luottamuksen arvoinen toimija alueen asukkaille. (Siun soten strategia 2017–2018.) Luottamus saadaan käsittääkseni tekemällä asioita, joita on luvattu ja luomalla tämän avulla turvallisuuden tunnetta.

*Osallisuussuunnitelma on tai niinku sanoin on meillä osaksi sitä rakennetta ja osaksi sitä rakennetta se tulee sen kautta, että me on kytetty se meidän raportointiin.*

Osallisuussuunnitelman tarkoituksena on saada asukkaiden osallisuus osaksi Siun soten rakenteita. Siun soten osallisuussuunnitelmaa lähdettiin tekemään syksyllä 2016 Siun soten toimitusjohtajan pyynnöstä. Suunnitelmaa on tehty yhteistyönä Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksen sekä Siun soten kesken. Suunnitelman tekemisessä on haluttu kuulla mahdollisimman monia osapuolia ja asiaa on pidetty esillä. Osallisuussuunnitelman tekemisessä on käytetty apuna työpajatyöskentelyä, joissa on ollut osallisena esimerkiksi järjestöjä ja kuntien neuvottelukunnat. Kuulethan sie minnuu -opas on ollut myös apuna osallisuussuunnitelman tekemisessä. Osallisuussuunnitelman luonnosta esiteltiin Siun soten valtuustolle 2017 lokakuussa ja lopullinen versio julkaistaan sen saatua kommentteja valtuustolta sekä kentältä. Osallisuussuunnitelma on kytetty Siun soten raportointiin.

*Eliikkä niin kuin sanoin toimintakertomuksen liitteenä tulee olemaan jatkossa asiakkuuskertomus, joka kokoaa kaiken sen osallisuustyön, toimialueet joutuvat tietysti kertomaan mitä ovat tehneet tämän asian eteen.*

Asiakkuuskertomus tullaan jatkossa julkaisemaan vuosittain osana toimintakertomusta, lisäksi tulee osavuotisraportteja kolmen kuukauden välein sekä osallisuustyölle laaditaan mittarit. Osallisuuden toteutumiseen havainnointiin voidaan tarvita sen vaikuttavuuden mittaamista (Idström 2016, 44–46). Osavuosikatsaus tulee sisältämään tunnuslukuja, mutta asiak-

kuuskertomus on laajempi katsaus siitä, miten toimialueet ovat käyttäneet esimerkiksi kokemusasiantuntijoita, tehneet asiakaskyselyjä tai miten järjestöyhteistyötä on tehty. Asiakkuuskertomusta voi myös verrata asiakasomistajuuteen, eli asiakasomistaja saa vuoden päästä tiedon ovatko palautteet johtaneet johonkin. Toiminta tuodaan julki asiakkuusprosessin kautta. Tehdyt suunnitelmat tuovat tehdyn osallisuustyön näkyväksi ja asiakaskertomuksen avulla voidaan tuoda esille myös osallisuustyön vaikuttavuutta. Asiakaskertomus kootaan Siun soten kehittämisyksikössä, jossa toimialueilta saatu tieto muodostetaan yhteismittaliseksi.

## 8 YHTEISTYÖ

Siun soten asukkaiden osallisuuden kehittämisessä on keskeistä yhteistyö eri toimijoiden kanssa, se tuli esille seuraamissani tilaisuuksissa ja työpajoissa, haastatteluissa sekä myös kirjallisissa dokumenteissa. Yksi toimintaa ohjaava motto onkin, että on pyrittävä ronskisti yhteistyöhön ilman raja-aitoja. Puhuttiin esimerkiksi Pohjois-Karjalan yhteistyön perinteestä sekä siitä, miten yhteistyö kuntien kanssa on ollut menestys. Yhteistyötä korostetaan ja siitä neuvotellaan eri yhteyksissä. (Havannointimuistiinpanot.) Yhteistyöosalliset tuntevat myös toisiaan, koska kyseessä on rajattu toiminta-alue väestöpohjaltaan sekä alueeltaan. Pienempi väestöpohja tai alue voi auttaa samaistumaan omaan maakuntaan.

Asukkaiden osallisuuden kehittäminen on ollut suuressa määrin julkisten toimijoiden kuten kuntien, sairaanhoitopiirin sekä järjestöjen yhteistyötä. Pohjois-Karjalan kunnat, Heinävesi ja PKSSK eli Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä sekä suurten yhdistystoimijoiden edustajat ovat osallistuneet Siun soten tekemiseen. Mukana ovat olleet myös asukkaat, henkilöstö sekä luottamushenkilöt. Yhteistyöhön ovat osallistuneet lisäksi Karelia-ammattikorkeakoulu, Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Itä-Suomen yliopisto. (Kuulethan sie minnuu -opas.)

Yhteistyön perinnettä halutaan jatkaa myös tulevaisuudessa. Asukastilaisuudessa 14.11.2016 painotettiin, että Siun sote ei ole valmis vielä vuoden 2017 alussa, vaan kehittäminen tulee jatkumaan yhä edelleen tulevaisuudessa eri toimijoiden kanssa pikkuhiljaa uu-



teen suuntaan. Yhteistyö tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni on mukana sote-palvelujen kehittämisessä ja se tarkoittaa yksilöiden lisäksi myös julkisia organisaatioita, sekä järjestöjä ja yrityksiä. (Havannointimuistiinpanot.)

*Lähinnä meillä on aika tiivis tämä tiimi sosiaaliturvayhistys, maakuntauudistuksen valmistelu ja Siun sote tässä osallisuustyössä ja ja sillä tavalla täytyy sanoa, että on aa tosi hieno tämä on rakentunut tiiviiksi tämä vuoropuhelu.*

Yhteistyön ansioista on muodostunut yhteinen näkemys siitä mitä tehdään ja mitä tavoitellaan. Yhteistyö näkyy myös siinä, että esimerkiksi kunnissa järjestettyyn tilaisuuteen menevät ne jotka sinne pääsevät omien mahdollisuuksiensa mukaan. Paikallistasolla kunnissa yhteistyö tulee esille eri toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa, tällä tarkoitan nyt kuntien, järjestöjen sekä Siun soten vuoropuhelua. Haastateltavat kertoivat kuin yhdestä suusta, että yhteistyöhön ollaan tyytyväisiä. Yhteiskuntaryhmien ylittävän yhteisyyden kautta syntyy osallisuutta, ymmärrystä sekä kestäväää yhteiskuntapolitiikkaa (Isola ym. 2017, 4).

Voi olla, että eri näkökulmat osallisuuteen ja siihen mikä koetaan tärkeäksi Siun soten palveluiden kehittämisessä riippuvat siitä mistä kohdasta toimija asioita tarkastelee. Toinen ymmärtää hyvin työttömyyden tai syrjäytymisen ilmiötä ja toinen taas katselee asioita terveydenhuollon kuumimmasta ytimestä tai politiikka- tai virkamiestaustasta käsin. Asioista voidaan puhua myös maallikon näkökulmasta tai sitten alan asiantuntijan kielellä. Tässä tullaan myös muuhun sote-maailmaan kuuluvaan ammattilaisten kielenkäyttöön osallisuuden lisäksi. Yhteistyön löytymiseen auttaa yhteisen kielen löytäminen.

*Kertaakaan ei tullu sellaista jännitettä, että noniin, että nyt puhutaan vain sosiaalityöstä tai nyt puhutaan vain lääketieteestä tai hoitotyöstä. Kun me alunperin sanottiin, että me puhutaan tässä tilanteessa vain asukkaista.*

Yhteisen kielen hakeminen liittyy myös siihen, että käytetään sanaa asukas, joka on neutraalimpi termi kuin terveydenhuollossa käytetty sana potilas tai sosiaalipalvelujen asiakastermi. Asukassanan käyttönoton ansiosta on ollut helppo olla yhdessä kentällä osallisuustyössä eri alojen ammattilaisten kesken, kun on puhuttu ilman tietyn asiantuntija-alan termiä. Asu-

kassana otettiin käyttöön jo vuonna 2014, kun Siun soten osallisuustyötä käynnisteltiin sosiaalityön, lääketieteen sekä hoitotyön ammattilaisen asiaa pohdittua. Termillä asukas voidaan määritellä kaikkia maakunnassa asuvia ihmisiä riippumatta siitä keitä he ovat.

*Onhan tää ollu kauheen niinku (naurahtaa) opettavainen matka todella, eli oon oppinu tuntee paljon eri ihmisiä ja uusia tapoja tehdä työtä.*

Siun soteen liittyvä yhteistyö on ollut oppimisprosessi siihen osallistuneille osapuolille myös laajemmassa kontekstissa. Yhteistyöprosessin kautta ihmiset ovat verkostoituneet ja löytäneet oikeita tapoja olla vuorovaikutuksessa erilaisten toimijoiden kanssa sekä myös tutustuneet uudenlaisiin toimijoihin. Oma ajattelutapakin on voinut muuttua matkan varrella. Toisaalta prosessi on tuottanut myös armollisuutta siihen, että kaikki eivät sisäistä osallisuutta samalla tavoin kuin asukkaiden osallisuuden aktiivisimmat kehittäjät. Prosessissa on käyty keskusteluja ja näin on opittu tuntemaan aivan uudenlaisia näkökulmia. Asukkaiden osallisuuden mukaan ottaminen on myös vaatinut joiltakin asennemuutosta. Toisen arvostaminen on myös tärkeä oppi ja se, että oppii tuomaan omia mielipiteitään julki. Osallisuuden esillä pitäminen on vaatinut lisäksi kritiikin sietokykyä.

*Karelian opiskelijat osana heidän opintojaan tulisi tälläisiä luontevasti, jos me tarvitaan esimerkiksi jonkinlaisia selvityksiä tai kyselyjä tai he käy haastattelemassa.*

Siun sotella on strateginen kumppanuussopimus Karelia ammattikorkeakoulun ja Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän kanssa. Kumppanuussopimus ei tarkoita vain johtotason keskustelua vaan erityisesti opiskelijayhteistyötä, jossa myös opiskelijoiden taidot ja tiedot kasvavat, kun he keräävät eri tavoin tietoa asukkailta. Asukkaiden ääni tulee esiin opiskelijoiden keräämän tiedon myötä. Myös havaintojeni sekä muun aineistoni perusteella opiskelijoiden keräämällä laadullisella tiedolla on ollut merkitystä asukkaiden osallisuuden kehittämisessä. Opiskelijayhteistyö on mielenkiintoinen kokonaisuus, josta sain kuulla jo syksyllä 2016, kun Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksen edustajat tapasivat ammattikorkeakoulun edustajaa ja neuvottelivat opintojaksoyhteistyöstä, joka voi tapahtua tiedonkeruun tai tapahtumien kautta. Käytännössä opiskelijat menevät esimerkiksi järjestöihin haastattelemaan toimijoita ja tätä kautta tuomaan niiden ääntä Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistykselle ja heiltä edelleen Siun soteen. (Havainnointimuistiinpanot.)

Opiskelijat ovat keränneet tietoa myös ikäihmisiltä sekä mielenterveyskuntoutujilta haastatteleamalla heitä. Opiskelijayhteistyön avulla asukkaiden osallisuus kasvaa, kun heistä ollaan kiinnostuneita ja heidän kokemuksiaan kuunnellaan. Mielestäni opiskelijayhteistyön avulla kansalaissitoutuminen voi kehittyä, se tarkoittaa itse opiskelijoita, mutta myös heidän tapaamiaan asukkaita. Lisäksi osallisuustyö voi kasvattaa opiskelijoista sosiaalisoitumaan osallistujiksi sekä vaikuttajiksi ja olemaan aktiivisia yhteisten asioiden hoitamisessa. Yhteistyön ansiosta osallisuustajukin varmasti laajenee, kun tulee kokemuksia siitä mihin voi vaikuttaa. Opiskelijoiden tekemä osallisuustyö ottaa huomioon myös sellaisia asukkaita, joiden osallisuus sote-palveluiden kehittämiseen voi olla vähäisempää esimerkiksi puutteellisten tietotekniikkavalmiuksien tai toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi.

*Siinä mielessä mä aattelen, että meillä yhistyksenä on hieno toimia kun tää on meidän painopiste. Meidät on otettu vuoropuheluun. Ja me päästään vaikuttaan.*

Itse pääsin seuraamaan erityisesti Siun soten sekä Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksen yhteistyötä, joka liittyy asukkaiden osallisuuteen sote-palveluiden kehittämisessä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksellä on kehittämiskumppanuussopimus osallisuusasiassa sekä järjestöyhteistyöasiassa Siun soten kanssa. (Havannointimuistiinpanot.) Kolmas sektori on tärkeä yhteistyökumppani julkiselle hallinnolle. Kumppanuus määrittyy kahden tai useamman autonomien toimijan väliseksi pitkäjänteiseksi yhteistyöksi, joka perustuu luottamukseen. (Halin, Hellsten & Suominen 2017, 64.) Sosiaaliturvayhdistys on monialajjärjestö, jonka painopistealueita ovat osallisuus, järjestöt sekä yhteiskuntapolitiikka. Yhteistyö on leimallista Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistykselle, jonka vastuualueita on myös järjestöjen yhteistyöjärjestönä toiminen Pohjois-Karjalassa. Tämän vuoksi yhteistyö ja siihen liittyvät pohdinnat sekä suunnitelmat olivat isossa osassa seuraamieni työpajojen sekä tilaisuuksien antia. Sosiaaliturvayhdistyksellä on keskeinen rooli välittää järjestöjen sekä asukkaiden ääntä Siun soteen. (Havannointimuistiinpanot.)

Voikin todeta, että Siun sote kehittää palvelujaan kuultuaan kansalaisyhteiskunnan ääntä, johon asukkaatkin voivat kuulua eri tavoilla. Kansalaisyhteiskunta on vaikeasti rajattava alue. Modernissa kansalaisyhteiskuntakeskustelussa kansalaisyhteiskunta nähdään valtion eli keskushallinnon sekä markkinoiden eli yksilöintressien täydentäjänä. Keskeisiä kansalaisyhteiskunnan toimijoita ovat erilaiset yhteiskunnalliset liikkeet, kansalaisjärjestöt sekä yhdistykset. Kuitenkin vain osa kansalaisyhteiskunnan toimintaa on formaalisti organisoitua

esimerkiksi rekisteröityneissä yhdistyksissä toimimista. Kansalaisyhteiskuntaan liittyvä toiminta voi olla myös monenlaista epävirallista sosiaalista toimintaa, kuten erilaisia organisoimattomia yhteiskunnallisia liikkeitä, internet-yhteisöjä sekä kiinteämpiä tai löyhempiä epävirallisia sosiaalisia verkostoja. (Konttinen ym. 2010, 20.)

Osallisuustyön tarkoitus ei ole haastaa vallitsevaa julkista järjestystä, vaikka sen suhde kansalaisyhteiskuntaan on läheinen (Isola ym. 2017, 21). Suomalainen kansalaisyhteiskunta rakentui valtion tiukassa ohjauksessa, siinä kansalaisyhteiskunnan tehtävä on ollut enemmän ohjata toimintaa konfliktia välttävään suuntaan. Kansalaisyhteiskunnan sekä valtion yhteistyö perustui hyvinvointivaltioon ja siihen, että valtio hoiti oman osansa. Nykyään kansalaisyhteiskunta hoitaa monia tehtäviä enemmänkin itsenäisesti kuin yhteistyössä valtion kanssa, siitä on esimerkkinä ennaltaehkäisevä sosiaali- ja terveysalan työ. Järjestöt pärjäävät tässä hyvin, vaikka työtä tehdään kilpailutetuissa projekteissa ilman varmuutta jatkuvuudesta. Enää kansalaisyhteiskunta ei välttämättä rakenna yhtä Suomea tai sellaista Suomea, jota valtiotoimijat haluavat. (Luhtakallio 2016.)

*Se on Siun soten asia kehittää Siun sotea mutta me halutaan tuua tätä asukas- ja asiakas- ja järjestöäntä tähän ja niin kun tähän vuoropuheluun.*

Kansalaistoiminnan kenttä eli järjestökenttä ei ole olemassa pelkästään täydentääkseen julkista sektoria, vaan se on itseisarvoinen. Kansalaislähtöinen toiminta eli järjestötoiminta tässä tapauksessa on osallisuuden ytimessä. Näin ollen voi ajatella, että Siun soten palveluiden kehittämisessä on juuri erityisen merkittävää, että siinä kuullaan järjestöjä. Julkisen sektorin sekä järjestöjen välinen kumppanuus on myös balanssin etsimistä, että toiminta ei mene liian organisaatiolähtöiseen toimintaan. Voi sanoa, että järjestöjen kuuleminen tärkeää siksi, että se parantaa myös demokratiaa suoran osallistumisen kautta, sillä kansalaismielipide kanavoituu usein järjestöjen avulla. Järjestöihin luotetaan jopa enemmän kuin poliittisiin puolueisiin. Järjestöt eivät tarjoa siis vain yksilötasolla osallistumismahdollisuuksia, vaan etenkin etujärjestöjä kuullaan päätöksenteossa. (Borg 2013, 40–41.) Järjestöjen merkitys hyvinvoinnin lisääjinä on lähtenyt kasvuun 1990-luvun taloudellisen laman jälkeen (Havannoinstituistiinpanot).

Tutkimukseni mukaan järjestöjen mukana olo asukkaiden osallisuuden kehittämisessä on merkittävää juuri siksi, että heidän kauttaan saadaan niidenkin asukkaiden sanomaa esiin,

joiden ääni ei muuten kuulu yhteiskunnassa. Kuulumattomat äänet ovat usein juuri järjestöjen ominta toiminta-aluetta ja tästä voi olla esimerkkinä toiminta työttömien, maahanmuuttajien tai yksinäisten ikäihmisten kanssa. Toisaalta järjestöissä toimijat voivat olla niitä aktiivisia asukkaita, jotka osallistuvat esimerkiksi neuvostotoimintaan tai muihin asukkaiden ääntä esiin tuoviin osallisuustoimintoihin. Yhteistyöstä puhuttiin myös sen kautta, että järjestöjen pitää päästä kumppanuuspöytiin saamaan äänensä kuuluviin ja sekin onnistuu parhaiten toimimalla yhteistyössä, eikä esimerkiksi kaikki erikseen. Yhdistyksien yhteistoimintaa on kehitetty myös esimerkiksi lukuisissa järjestöralleissa eli järjestöjen tapaamisissa, jotta yhteistyötä saataisiin kehitettyä yhä paremmaksi. (Havannointimuistiinpanot.)

Järjestötoimijoita seurattessani he puhuivat paljon yhteistyön merkityksestä myös järjestöjen kesken. Keskeisessä roolissa järjestöyhteistyössä on Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys. Yhteistyössä toimimalla järjestöt saavat äänensä kuuluviin Siun sotessa sekä tulevassa maakunnassa, mutta myös kunnissa. Järjestöjen rooleja voivat olla harrastus- ja virkistys, vapaaehtoistoiminta, tiedonvälitys, matalan kynnyksen kohtaamispaikat, yhteisöllisyyden vahvistaminen, vertaistuki ja muut tuen muodot, koulutus, kokemustieto, vaikuttamistoiminta, asiantuntijuus sekä palvelujen tarjoaminen. Vain kuusi prosenttia järjestöistä on sote-järjestöjä. Järjestötoimijoilla voi olla myös yhteistyön paikkoja palveluntuotannossa. Mitkä nämä yhteistyön paikat ovat mietityttää paljon järjestötoimijoita. (Havannointimuistiinpanot.)

Yhteistyötä voi pohtia myös kuntien kannalta, sillä niille on jäämässä sosiaali- ja terveydenhuollon ennaltaehkäiseviä toimintoja. Niitä on kuitenkin vaikea erottaa varsinaisista sote-palveluista, jotka jäävät maakunnille (Sauri 2017, 35). Samaa voi ajatella järjestöistä, sillä ne voivat toiminnallaan ehkäistä tai vähentää erilaisten sosiaali- tai terveysongelmien syntymistä, vaikka ne eivät ole vastuussa sote-palveluiden tuottamisesta. Yksistään tästä syystä järjestöjen, kuntien sekä maakunnan on järkevää neuvotella yhteistyöstä.

Moni yksittäinen järjestöyhteistyökuvio on jo kuntien perua ja sitä ei haluta lähteä muuttamaan, vaan nyt mietitään sitä mitä halutaan yhdessä viedä eteenpäin. Haastatteluissa oli puheita 2.0 -hankkeesta, jossa työstetään eteenpäin sitä, miten järjestöt ovat mukana tulevassa maakunnassa, johon Siun sotekin tulee aikanaan liittymään. Järjestöt 2.0 -hanke on joka maakunnassa ja se ei ole pelkkää sote-asiaa. Pohditaan, miten järjestöt pääsevät vaikuttamaan ja minkälaisia vaikuttamisen muotoja halutaan. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys hallinnoi hanketta ja sen kautta osallisuusteemakin tavoittaa järjestöjä.

Siun soten yhteistyötoiminta järjestötoimijoiden kanssa tulee esille myös potilas- ja vammaisjärjestöille järjestetyissä tilaisuuksissa. Siun soten sekä potilas- ja vammaisjärjestöjen tapaamisia oli keväällä 2017 yhteensä kaksi ja yksi on tulossa talvella 2018. Olin seuraamassa yhtä näistä tilaisuuksista helmikuussa ystävänpäivänä 2017, sen nimi oli ”Hyvät palvelut tehdään yhdessä potilas- ja vammaisjärjestöjen kanssa”. Kuulemani mukaan järjestötoimijat olivat tyytyväisiä tilaisuuden antiin ja ymmärsin myös, että järjestöjen ääntä eli heidän tuomiaan mielipiteitä sekä asioita saatiin kuuluviin Siun soten organisaatiossa. (Havainnointimuistiinpanot.)

*Aa no tossa kumppanuuspöydässä nousi esille ihan järjestöjen omakin osallisuusosaaminen.*

Järjestöjen oma osallisuutta tukeva työ tuli yhtenä kehittämis ehdotuksena järjestötoimijoille. Järjestöjen pitäisi huomata se, että haavoittuvassa asemassa olevat asukkaat hyötyisivät siitä, että he tulisivat toiminnan kohteista subjekteiksi eli toimijoiksi. Pitäisi olla valmiutta löytää aivan uusia tapoja edistää ihmisten osallisuutta ja ottaa haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä mukaan toimintaan madaltamalla kynnystä osallistua. Järjestöt voisivat olla myös rohkeampia antamaan palautetta ja uusia avauksia. Lisäksi järjestöjen liian vahva edunvalvonnallinen rooli voi olla joskus hankala yhtälö, kun sote-palveluiden kokonaisuudessa pitää miettiä paljon muitakin asioita.

*Siinä toteutu siis asiakasosallisuus aidosti, että että siellä oli järjestö järjestötoimijatai tämmönen järjestötaustainen palveluohjaaja, joka oikeesti otti asiakkaan ja oikeesti lähti kuljettamaan sitä asiakkaan prosessia.*

Asukkaiden osallisuutta edistää järjestöjen yhteistoiminta sote-toimijoiden kanssa ja tästä on yksi esimerkki Rantakylän sote-asemalta, jossa järjestötaustainen palveluohjaaja Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksestä toimi erään matalan kynnyksen hyvinvointihankkeen puitteissa. Erityisesti palvelukokonaisuuden koordinoijaa tarvitsevat sellaiset sote-palveluissa kävijät, joilla on enemmän avun tarvetta. Lisäksi Rantakylässä on ollut järjestölähtöisiä aulahenkilöitä. Aulahenkilötoiminta jatkuu yhä edelleen ja se on myös koettu tarpeelliseksi sote-asemalla. Yksi haastattelujen perusviesti onkin, että järjestöt koetaan hyödylliseksi myös virallisissa sote-palveluissa, jossa parhaassa tapauksessa kaikki osapuolet työ-

kentelevät yhteistoiminnassa asiakkaan parhaaksi. Sote-ammattilaisella voisi olla esimerkiksi yhteys järjestötyöntekijään, jonka kanssa hän voisi yhdessä järjestää asiakkaan tapaamisen ja pohtia avun tarvetta asiakkaan kanssa yhteistyössä.

## 9 KOKEMUKSIA OSALLISUUDESTA JA OSALLISTUJISTA

Asukkaiden osallisuus Siun soten palveluiden kehittämisessä voi olla osoitus hyvästä hallintatavasta. On varmaankin niin, että sote-palveluissa on annettu iät ja ajat palautetta, sillä palautettahan saavat ainakin sote-palvelujen työntekijät melkein päivittäin asiakkailtaan. Siun sotessa osallisuus on kuitenkin otettu enemmän esille sekä näkyviin koko organisaation palvelujen kehittämiseen liittyvänä asiana, joka eroaa asiakasrajapinnan päivittäisistä palautteista. Kyse on asukkaiden eli laajemman ihmisjoukon osallisuudesta kuin vain juuri sote-palveluissa asioivan asiakkaan palautteesta. Yksi haastateltavista summaa tämän niin, että aiemmin ei palautetta kyselty niin kuin nyt Siun soteen liittyen on tehty. On siis kyse uudesta asiasta, joka on suunniteltua toimintaa.

### 9.1 Osallisuus tutkimusaineistossani

*Jotkut puhuu ihan tämmösestä nimenomaan tämmösestä aktiivisesta osallistumisesta ja vaikuttamisesta, kun taas meidän näkökulma on näitten lisäksi se semmonen osallisuuden kokemuksen vahvistaminen johon liittyy kaikki yhteisöllinen toiminta ja kohtaaminen.*

Osallisuuden rakentamiseen liittyy osallisuuden käsitteestä käyty määrittelykamppailu. Haastatteluissa tuli myös esille, että joskus voidaan puhua samoilla termeillä kuitenkin tarkoittaen vähän eri asioita. Osallisuutta voi olla vaikea määritellä, sillä se käsitteenä liukas kuin saippua, sillä sitä voi määritellä monella tasolla. Toinen puhuu esimerkiksi osallisuuden demokratiaulottuvuudesta ja toinen taas enemmän osallisuuden sosiaalisesta ulottuvuudesta. Oma näkökulmani on tässä vaikuttamisessa eli demokratiaulottuvuudessa, koska tutkin asukkaiden osallisuutta palvelujen kehittämisessä, mutta sosiaalinen osallisuus tai inklusio tulee kuitenkin esille aineistossani ja eikä sitä voi jättää huomiotta. Inklusiolla tarkoitetaan mukaan ottamista (Isola ym. 2017, 3). Itselleni jäi se mielikuva, että erityisesti järjestötoimijat painottavat inklusioita eli sosiaalista osallisuutta toiminnassaan eli demokratian lisäksi osallisuutta määritellään syrjäytymisen vastakohtana. Tavoitteena on, että

mahdollisimman harva ihminen kokisi olevansa yhteiskunnan ulkopuolella tai ulkopuolinen. Ihmistä ei jätetä yksin ja hänet otetaan mukaan yhteisöön. Aina ei tarvitse myöskään olla aktiivinen tullakseen osalliseksi. Osallisuus on sekä päämäärä että tapa toimia.

Valkama ja Raisio (2013, 92) kirjoittavat, että osallisuus on osallistumista laajempi käsite, joka pitää sisällään ajatuksen palvelunkäyttäjän vaikuttamisesta toimintaan tai palveluprosessiin. Tulen samaan lopputulokseen oman aineistoni perusteella. Osallisuudelle on merkityksellistä, että oman äänen kuulumisella on jotakin merkitystä, sillä harva halua osallistua, jos mikään ei muutu. Tämä liittyy toimivaan demokratiaan ja hyvään hallintotapaan. Osallisuudessa on viitteitä suoraan osallistumiseen, sillä tehdyllä osallisuustyöllä tavoitellaan läheistä vuorovaikutusta palveluista päättävien kanssa. Suora osallistuminen täydentää edustuksellista demokratiaa vaikuttamiskanavana.

*Eli tuota aa siis osallistuminenhan on vaan yks pieni osa sitä osallisuutta että. Vaikea ajatella et miten nyt kaiken tämän jälkeen miten tuota osallisuuden voisi typistää siihen osallistumiseen, mutta edelleenhan sitä tehhään paljon, koska ne alkaa samalla lailla.*

Voi osallistua vaikka mihin, mutta ilman tunnetta, että kokee tulleensa kuulluksi tai saaneensa näkemyksiään eteenpäin. Yksi asiantuntijahaastateltavista toteaaakin, että suurin ongelma tällä hetkellä on se, että ajatellaan osallisuuden olevan yhtä kuin osallistuminen, jonka vuoksi ihmiset turhautuvat eivätkä viitsi enää osallistua uudestaan. Valkaman ja Raision (2013, 92) mukaan osallistuminen on asiakkaan mukanaoloa esimerkiksi informaatiotilaisuudessa. Osallistumista voi kuvailla toimintana, jossa ei saa omaa ääntä kuuluviin. Osallisuus toteutuu, kun asukas pääsee itse vaikuttamaan asioihin. Osallisuus syntyy yhdessä tekemällä sekä verkostoitumalla eikä temppeja tekemällä kiteyttää yksi haastateltavista. Siun soteen osallisiksi voi laskea päättäjät asukkaiden sekä ammattilaisten lisäksi. Tässä tulee esille osallisuus niin, että ollaan mukana koko prosessissa eikä tulla muiden jo melkein valmiiksi suunnittelemaan kokonaisuuteen, joka viittaisi enemmän pelkkään osallistumiseen. Osallisuus on näin ollen vahvempaa kuin osallistuminen.

Asukkaiden osallisuus on syvällisempää sekä laajempaa kuin asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyys ei ole uusi asia, sillä se ilmestyi sosiaali- ja terveydenhuollon normiohjaukseen 1990-luvulla ja jo se edellyttää asiakkaan osallistumista. (Valkama & Raisio 2013, 92–93). Asia-



kaslähtöisyydellä on siis liittymäpintoja osallisuustematiikkaan, jonka käsittelemiseen tutkielmassani keskityn. Asiakaslähtöisyys voi mielestäni liittyä kuitenkin osallisuuteen erityisesti silloin, kun pohditaan sote-palveluiden osallisuutta tukevia käytäntöjä.

Olen itse kiinnostunut osallisuuden aktiivisesta sekä toiminnallisesta puolesta, mutta haastattelujen perusteella osallisuus on myös kokemus, vaikka ei hirveän aktiivisesti toimisikaan. Tätä voi ajatella myös tieto-osallisuuden toteutumisen kautta, jossa toiminta on usein lukeamista tai kuuntelemista ja näin asiasta ymmärryksen saamista. Onkin sanottu, että tieto-osallisuus on osallisuuden helpoiten toteutettava muoto.

## 9.2 Asukkaiden kokemustieto

*Yks on asiakaskokemukseen liittyvä aineisto, sitten meillä on ihan raakaa palvelusaataavuutta. Esimerkiksi mittarina voi olla esimerkiksi odotusaika johonkin palveluun. Tai puhelimeen vastaaminen tai sit kolmas ulottuvuus on hoidon tai palvelun turvallisuus.*

Siun sotessa kerätään tietoa asiakaskokemuksesta, palvelusaataavuudesta sekä hoidon tai palvelun turvallisuudesta. Tutkimukseni kiinnostuksen kohteena olevan asukkaan tai asiakkaan kokemustiedon hyödyntäminen ei korvaa tieteellistä tai ammattilaisten muodostamaa tietoa, vaan se on sitä täydentävää. Toisaalta joku asiakkaan kokemus jostain toimenpiteestä voi olla epämiellyttävä, vaikka se on pakko tehdä. Tieteen tai ammattilaisten tiedon lisäksi tarvitaan kuitenkin myös kokemusasiantuntemusta kansalaisilta. Ammattilaisten asiantuntijatieto täydentyy ihmisten oman elämän tiedoilla yhteisessä kehittämisprosessissa. Kokemuksella tarkoitetaan henkilökohtaista tarkasteltavien ilmiöiden kanssa elämistä sekä tiedon muodostumista kyseisessä prosessissa, mutta se muodostuu kuitenkin vain osittain palveluissa asiakkaana olemisen pohjalta. Kokemuksellisuus asioista kertyykin yksilön elämän prosessin kautta. (Pohjola 2017, 311–316.)

Kokemusasiantuntijat ovat yksi keino kasvattaa Siun soten asukkaiden osallisuutta. Siun soten tammikuun 2017 tiedotuslehdessä oli artikkeli Siun sotelle koulutettavista kokemusasiantuntijoista, heidän avullaan voidaan saada sote-palveluiden asiakkaiden kokemukset sekä tunteet näkyviin. Lehdessä kirjoitetaan, että esimerkiksi kokemusasiantuntijatoiminnassa tulee esille yksi Siun soten tärkeistä lähtökohdista ottaa palvelujen käyttäjät mukaan toiminnan

suunnitteluun sekä kehittämiseen. Kokemusasiantuntijaa voi kuvailla niin, että hän on ollut elämässään tilanteessa, jossa tarvitaan paljon sosiaali- ja terveyspalveluita, hänellä voi olla kokemusta vaikka omaisen hoitamisesta. Ajatellaan, että kokemusasiantuntija voisi tavata asiakkaita henkilökunnan kanssa sekä kehittää sote-palveluja yhdessä henkilökunnan kanssa. (Siun soten tiedostuslehti.) Koulutettuja kokemusasiantuntijoita on käytetty psykiatrian puolella, mutta lähitulevaisuudessa kokemusasiantuntijoita valmistuu myös diabetes- sekä sydänsairauksia sairastavien potilasryhmistä. Kokemusasiantuntija voi toimia sillanrakentajana ammattilaisen ja asiakkaan välillä (Isola ym. 2017, 32).

*Ihmisten kokemushan ei aa ikään kuin aa pelkästään rajaudu näihin koulutettuihin kokemusasiantuntijoihin.*

Siun sotessa ihan tavalliset asukkaiden kokemukset koetaan riittäviksi palveluiden kehittämisessä. Asukkaiden osallisuuteen liittyy se, että ihmisten kokemusta kerätään ja siitä ollaan kiinnostuneita. Kokemusasiantuntijoita ei myöskään ole riittävästi, että he voisivat korvata ihmisten omia kokemuksia sote-palveluissa. Esimerkiksi järjestötoimijat eivät ole Pohjois-Karjalassa niin innostuneita kokemusasiantuntijoista, sillä heille ihmisten kokemus ei rajaudu koulutettuihin kokemusasiantuntijoihin. Tutkimukseni mielenkiinto suuntautuu myös kokonaisvaltaisesti kaikkiin maakunnan asukkaisiin eikä myöskään rajaudu pelkästään koulutettuihin kokemusasiantuntijoihin. Sote-palveluista voi antaa palautetta tai kehittämisehdotuksia asukas, jolla itsellä ei ole juurikaan kokemusta sote-palveluista, näin voi olla esimerkiksi silloin, kun joku omainen tai läheinen on ollut jossain asiakkaana tai potilaana. Kokemustiedon hyödyntäminen on Pohjolan (2017, 319) mukaan vastavuoroista sitoutunutta yhteisten tavoitteiden työstämistä.

*He kattoo niinku maallikkona palvelua jota he ei oikeestaan pysty arvioimaan kauheen hyvin, kun he eivät tunne miten se toimii. He ei voi tietääkään koska se ei oo heiän osaamista.*

Asukkaiden osallisuus sote-palveluiden kehittämisessä on kokemustietoon perustuvaa, kun taas ammattilaisten, jotka tekevät työtään sosiaali- ja terveysalalla perustuu syvempään tietoon sekä taitoihin omasta ammatti- tai asiantuntija-alasta. Kokemustietoon perustuva palvelujen uudistaminen on viime vuosina kuitenkin kasvanut (Niskala ym. 2017, 8–9). Asukas arvioi omaa asiakaskokemustaan palvelusta. Voi myös pohtia sitä, että ihmisillä on erilaisia

määriä kokemustietoa, jonka pohjalta he antavat palautetta sekä osallistuvat. Joillekin sosiaali- ja terveyspalvelut ovat tuttuja ja heidän on näin ollen luultavasti helpompi antaa palautetta. Ammattilaisuuteen tai asiantuntijuuteen liittyvä taito tai tieto voi olla harvojen käsissä, sitä arvostetaan ja siitä voidaan palkita hyvin, mutta jokin taito tai tieto voi olla taas useiden ihmisten hallussa (Becker 1997, 113). Potilaana tai asiakkaana oleminen on monille tuttua, mutta juuri tämän tiedon arvostus on nyt nousussa ja sen kautta voidaan parantaa asukkaiden asiakaskokemusta ja tätä kautta mahdollisesti myös osallisuuden kokemuksia. Niskala ym. (2017, 9) mukaan asiakkaat kokemusasiantuntijoina ajattelusta ollaan siirtymässä kohti kehittäjä- ja vaikuttaja-asiakkuutta korostavia toimintakäytäntöjä.

Perinteisesti sote-ammattilaiset ovat itse tienneet taitoihinsa perustuen kuinka sote-palvelut toimivat parhaiten. Tietysti asiakaslähtöisyydestä on puhuttu paljon, mutta osallisuus palveluiden kehittämisessä on noussut enemmän esille Siun soten kontekstissa. Merkittävä tekijä osallisuuden esille tuloon sote-kontekstissa on tuleva maakunta- ja soteuudistus ja siihen liittyvät maakuntalaki ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki, mutta myös monissa muissa lakiteksteissä osallisuus on voimallisesti esillä. Siun sotessa tuodaan asiantuntijuuden ulkopuolista tietoa organisaation kehittämiseen ja siihen pitää tottua kehittämisenäkökulmasta eikä kritiikkinä omaa työtä kohtaan. Asukkaan tai asiakkaan roolin muutos aktiivisemmaksi vaatii tottumista. Osallisuusasiassa on kyse siitä, että halutaan ihmiset objekteista toimijoiksi. Toisaalta asukkaat voivat tuoda esille myös näkökulmia, joita ammattilaiset eivät ole tulleet ajatelleeksi.

### 9.3 Asukasosallistujat Siun soten palveluiden kehittäjinä

Arviot siitä mitä tyypilliset asukasosallistujat ovat sote-palveluiden kehittämisessä liittyvät enimmäkseen haastateltavien omiin arvioihin, mutta myös itselläni on siitä jotakin tietoa, sillä osallistuin yhteen asukastilaisuuteen marraskuussa 2016. Lisäksi sain tietoa osallistujista vuoden 2016 ”marraskuun kyselyn” avulla. Toisaalta olin myös seuraamassa osallisuuden kehittäjiä työssään sekä myös tilaisuuksia, jotka käsittelivät jollain tavoin osallisuuden kehittämistä ja sitäkin kautta tuli näkemyksiä asukasosallistujista.

*Kyllähän se tietysti aikuisväestöön painottuu, hmm koska eihän eihän niinku lapsia tai nuoria sosiaali- ja terveyspalvelut niinku ei se niitä hetkauta, ei se oo niitten maailmaa*

Asukastilaisuudessa johon osallistuin oli varsin paljon iäkkäämpiä naisia sekä miehiä. Lapsiperheet näyttivät olevan selkeästi vähemmistönä. Toisaalta tilaisuudessa oli mukana joku nuorempikin ihminen. Tämän vuoksi tulkitsin, että iäkkäämmät ovat innokkaampia osallistujia siitä syystä, että he yksinkertaisesti tarvitsevat enemmän sosiaali- ja terveyspalveluita. (Havainnointimuistiinpanot.) Tätä näkemystä tukevat myös tekemäni haastattelut.

*Kyllähän tietysti niin, kun meillä on vaikkapa tällä hetkellä vaikkapa tällä hetkellä omaishoitajien raadit. Niin kyllähän se valtaosa naisia on.*

Omaishoitajien raadin lisäksi ”Asiakas- ja asukasnäkökulma sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä kyselyssä eli marraskuun 2016 -kyselyssä” suurin osa vastaajista oli naisia. Ylipäänsä naisten suurempaa osuutta osallistujissa selitetään sillä, että sosiaali- ja terveysalaan liittyvä järjestötyö on perinteisesti ollut enemmän naisten aluetta ja liikunta sekä muu harrastejärjestöpuoli vetää enemmän miehiä. Mainittiin myös se, että suurin osa sosiaali- ja terveydenhuollon ammateista on naisvaltaisia ja tämäkin voi määrittää sukupuolten erilaista osallistumisaktiivisuutta. Itse huomasin tämän sukupuolieron myös potilas- ja vammaisjärjestöille järjestetyssä Siun soten tilaisuudessa, jossa järjestöosallistujat olivat suurimmaksi osaksi naisia. Toisaalta osa haastatelluista ei kokenut suuria eroja osallistujissa sukupuolen perusteella. Siun soten palautekanavassa ei ole ollut kuulemma eroa sukupuolella siihen palautetta antavien joukosta.

*Oli kaks opiskelijaa semmoset [henkiöiden nimet], jotka teki niinkun. Ne lähti jalkautuu sinne missä nuoret on ja ne sai viissataa palautetta, et ihan tavallaan turha sanoa että nuoret ei sano. Se on sitä mistä kerätään.*

Nuorten opiskelijoiden kerätessä tietoa nuorilta nuorten kokoontumispaikoissa he saivat runsaasti vastauksia. Tästä voikin päätellä, että se kuka kysyy sekä missä kysyy, vaikuttaa siihen ketkä osallistuvat. Sote-palvelujen kehittämiseen osallistujat voivat vaihdella myös sen mukaan, millä menetelmällä osallisuutta ollaan kehittämässä. Joillekin voi olla hyvin luonnollista osallistua antamalla palautetta sähköisesti, mutta toinen taas haluaa mennä asukastilaisuuteen tai asukasraatiin. Omaan osallistumiseen vaikuttaa nähdäkseni sosiaalistuminen tiettyyn toimintaan. Voi olla jo lapsuuden kodissa opittu tapa, että mennään ja tehdään asioita ja ollaan mukana monessa. Ehkä omalla äänellä on ollut aina merkitystä ja sitä on opittu käyttämään.

On myös tärkeää, että sote-termistöä avataan osallistujille, koska tietämättömyys voi joskus rajata pois joitakin ihmisiä, joilla ei ole riittävää käsitystä sote-palveluista tai niiden taustalla olevista osa-tekijöistä. Tieto voi mahdollisesti lisätä asukkaiden osallistumista palautteen antoon. Sote-palveluista kertominen liittyy suoraan tieto-osallisuuden kasvattamiseen. Toisaalta sote-palveluita paljon käyttävät asukkaat tietävät mahdollisesti paremmin erilaiset mahdolliset palautekanavat. Voi olla vaikea antaa palautetta palveluista, jos ei niitä käytä.

*Mutta aina on ihmisiä, jotka ei koskaan ikinä kuullutkaan mistään millään tavalla.*

Viestinnän perusongelma on se, että ikinä ei olla viestitty tarpeeksi, vaikka tätä oltaisiin tehty monikanavaisesti eli Siun soten lehdestä aina maakuntalehtiin sekä internetin viestintäkanaaviin. Tämä voi myös jakaa sote-palveluiden kehittämiseen osallistujia. Nykyään ihmiset seuraavat viestintävälineitä sirpalemaisesti ja tietoa tuottaa asukkaiden tarpeeseen moni toimija aina järjestöistä julkisiin toimijoihin ja mediayrityksiin sekä sosiaalinen media. Ihmiset valitsevat itse mitä seuraavat ja tämä vaikuttaa tieto-osallisuuteen. Tieto osallistumismahdollisuuksista ei tavoita kaikkia, mutta myös tieto Siun sotesta voi olla vähäinen.

On tavallista, että aktiivisesti viestintää seuraavat ihmiset ovat muutenkin aktiivisia ja siitä voi päätellä heidän osallistuvan herkemmin. Kaikki eivät lue massamediaa ja tästä johtuen tiedon jakaminen kuntalaisten kohtaamispaikoissa voi tavoittaa uusia ihmisiä tiedon äärelle. Yhteisten asioiden seuraaminen liittyy kansalaissitoutumiseen ja näin myös viestintävälineiden aktiivisia seuraajia voisi määritellä kansalaissitoutuneina asukkaina. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista olisi tärkeää viestiä entistä aktiivisemmin (Lahti & Laine 2013, 31–36). Epäselvä tai huono tiedottaminen oikeuksista tai palveluista voi olla osallisuuden este, se liittyy palvelujärjestelmän tiedottamiseen (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 126).

*Musta se se porukka, jotenkin se ei edusta sitä suurta asukkaiden ja käyttäjien massaa.*

Asukkaiden osallisuuden kehittämistyö sosiaali- ja terveyspalveluissa aiheuttaa myös kritiikkiä. Voidaan kokea, että kerätyllä tiedolla ei ole merkitystä siihen, että saadaan oikeasti asiakaslähtöisiä palveluita. Osallisuustyö koetaan jopa organisaatiolähtöisenä päälle liimatuna asiana. Lisäksi jääkö tavallisten ongelmattomien ihmisten osallisuus vähemmälle sote-palveluissa? Yksi haastateltava tuokin esille, että niin sanotut tavalliset ongelmattomatkin

ihmiset pitäisi huomioida, sillä esimerkiksi vanhuksille tai vammaisille on neuvostotoimintaa.

Kuntalaistutkimuksen mukaan eniten suoria osallistumis- ja vaikuttamistapoja käyttivät johtavassa asemassa olevat, 40-49-vuotiaat, sekä ne joilla on ylempi korkeakoulututkinto tai ne joilla perheen nettotulot ovat yli 5000 euroa. Vähiten suoria osallistumisen keinoja käyttivät 18-29 vuotiaat, opiskelijat, kansa- tai peruskoulun varassa olevat tai, ne joilla perheen nettotulot ovat vähäiset. (Pekola-Sjöblom 2014.) Voisi siis päätellä, että tyypillinen osallistuja on hyväosainen.

*Jonki verran semmosia, jotka öö vähän vaikuttaa politiikassa. Aktiivisia ihmisiä jossain muissa asukasyhdistyksissä tai ei tämän tyyppisissä joille se on luonteva tapa viettää aikaa.*

Poliittisesti aktiiviset tai yhdistyksissä toimijat voivat olla tyypillisiä asukastilaisuuksiin osallistujia. Tein seuraamassani asukastilaisuudessa havainnon, että osallistujat olivat varsin aktiivisia ottamaan puheenvuoroja sekä esittämään kysymyksiä, kun siihen tilaisuuden loppupuolella annettiin mahdollisuus. Tästä voisi päätellä, että tyypillinen osallistuja ei tyydy vain kuuntelemaan, vaan hän on tullut paikalle tuodakseen omiakin näkemyksiään tai ongelmanasettelujaan julkiseen keskusteluun mukaan. (Havannointimuistiinpanot.) Osallistujien joukossa voi olla myös yleisesti kiinnostuneita tai ihan sosiaalisista syistä paikalle tulevia ihmisiä, joille osallistuminen tilaisuuksiin on ehkä luonteva tapa viettää aikaa.

Tyypillisiä osallistujia ovat jo muutenkin aktiiviset ihmiset, mutta myös sellaiset ihmiset, joilla on sellaista kokemusta, joka herkistää tulemaan paikalle. Voi olla esimerkiksi pettymystä nykyjärjestelmään. Haastatteluitteni perusteella osallistumiseen kannustaa se, että osallistujalla on joko erittäin negatiivista tai positiivista kerrottavaa. Siun soten palautekanavasta kerrottiin, että siellä on ollut voittopuolisesti esillä kriittinen palaute tai kehittämisehdotukset. Osallistujilla saattaa olla myös puhtaasti joku agenda, he ajavat esimerkiksi jonkun erityisryhmän asiaa.

*Minusta se se on sinänsä ihan mielenkiintoinen esimerkki Rantakylän osalta vaikka se se laboratorio-homma.*

Tyypillisiä osallistujia voi kuvata myös jonkun asian puolesta voimaantumisen kautta. Halutaan lähteä ajamaan jotakin asiaa, joka koetaan itselle ja lähiseudun asukkaille tärkeäksi. Tällaista voimaantumista oli esimerkiksi Rantakylässä, jossa haluttiin laboratoriopalvelut alueelle. Voi pohtia, että voimaantuminen voi lähteä ilman, että joku tarkoituksella järjestää osallisuuden paikkoja. Tällaiseen joukkokannanottoon osallistujat vain kokevat oman alueensa sote-palvelut niin tärkeäksi, että niiden puolesta ollaan valmiita vaikuttamaan ja kirjoittamaan nimiä adressiin. Näin tietty mielipide voi lävistää koko asuinalueen riippumatta sukupuolesta, iästä tai sote-palveluiden tarpeesta. Osallistumisen aiheen pitää olla riittävän rajattu, että siihen haluaa osallistua, kuten tämä Rantakylän esimerkki on.

Vastaavia joukkovoimaantumisia on nähty sosiaalisen median aikana muissa valtakunnallisissa yhteyksissä vaikkapa kansalaisaloitteiden suhteen, joita käsittelin aiemmin. Joukkovoimaantuminen lähtee suoraan kansalaisyhteiskunnasta ja on yhden asian puolesta vaikuttamista. Voidaan päätellä, että osallistumaan kutsuu yksi asia kerrallaan. Haastatteluissa kerrottiinkin, että asukkaat olivat toivoneet sote-asioiden pilkkomista pienemmiksi esimerkiksi asukastilaisuuksissa Siun soten rakennusvaiheessa, että ne ovat helpommin käsiteltäviä ja näin myös innostavat enemmän osallistumaan.

Omaan osallistumiseen voi vaikuttaa myös osallisuuden taju, josta Kari Alhanen (2016) kirjoittaa. Osallisuuden taju liittyy siihen, mitkä asiat vaikuttavat itseän ja mihin itse voi puolestaan vaikuttaa. Osallisuuden tajua voidaan kehittää. Aikaisempaa kerraten asioiden pilkkominen pienemmiksi, helposti ymmärrettäviksi sekä omakohtaisiksi auttaa luultavasti osallisuustajun lisäämiseen. Lahti & Laine (2013, 31–36) toteavat, että kansalaistaitojen harjoittelua, osallistuvan toimintakulttuurin paikkoja olisi hyvä olla tarjolla kaikenikäisille. Näin ollen osallisuuden tajun kehittyminen ei voi olla vain kansalaisyhteiskunnasta omaehtoisesti nousevaa, vaan siihen tarvitaan muitakin toimijoita sen lisäksi. Siun soten asukkaiden osallisuuden tajun kehittäminen palveluissa kumpuaa eri toimijoiden yhteistyön tuloksena, jossa kansalaisyhteiskuntaan kuuluvat järjestöt tekevät yhteistyötä julkisen sektorin kanssa.

## 10 OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN MONET KEINOT

*Ja tota se, että just ne tavalliset tallaat osallistuu niin luottamuksesta on mun mielestä kyse. Ja tää on mielestä osallisuustyö voi olla yksi väline luoda luottamuksen kasvattamiseen.*

Osallisuuden toteutuessa pitää olla valmis muuttamaan asioita oikeasti, jopa laittamaan koko asiakasprosessi aivan uusiksi tai puuttua johonkin pienempään yksityiskohtaan. Toisaalta on myös perusteltava, jos jotakin asiaa ei voi muuttaa. Toimimalla niin, että kerrotaan, mitä on tehty tai jätetty tekemättä asukkaiden toiveille, voidaan parantaa julkista luottamusta sekä luoda positiivista imagoa. Toisaalta sote-ammattilaiset eivät voi ottaa huomioon kaikkia toiveita, koska resurssit eivät riitä kaikkeen ja ammattilaisten asiantuntijätietoa tarvitaan yhä pyörittämään palveluita asukkaiden kokemustiedon hyödyntämisestä huolimatta. Asukkaat eivät välttämättä tiedä minkälaista työtä asioiden muuttaminen vaatii. On luonnollista, että palveluista päättävät henkilöt miettivät mikä asukkaan toive on realistisesti toteutettavissa. Toisaalta asukkaiden taholta tulleet toiveet tai palautteet voivat olla myös aivan pieniä tai helposti toteutettavia (Havannointimuistiinpanot). Osallisuutta lisäävät käytännöt ja käyttäjien kokemustietoon perustuva osallisuus kaikilla hyvinvointipalvelujen tasoilla ovat korvaamattomia välineitä palveluiden laadun parantamiseksi sekä demokratian vahvistamiseksi sote-palveluissa (Matthies 2014, 15).

### 10.1 Osallisuuden edistämisen käytäntöjä

Tarvitaan aluksi osallisuustyötä edistämään osallisuuden kehittämisen käytäntöjä. Näkökulmani osallisuustyöhön tulevat työpajojen, kokousten tai puheenvuorojen kautta ammattilaisten, poliitikkojen tai muiden asiantuntijoiden kokoontuessa. Seuraamissani tilaisuuksissa, työpajoissa tai palaverissa oli puhujina tai niihin osallistujina oli etupäässä järjestöjen työntekijöitä, sosiaali- ja terveysalan asiantuntijatason työntekijöitä, virkamiehiä, poliitikkoja sekä tutkijoita. Seuraamiani tilanteita voi ajatella myös puhtaasti tieto-osallisuuden kehittämiseksi Siun sotesta ja siihen liittyvästä osallisuudesta. (Havannointimuistiinpanot.)

*Että ei systemaattisesti niin kun koulutusta, vaan niin kun tätä teemaa herätellään ja viiiään joka paikkaan.*



Asukkaiden osallisuus pysyy aiheena pinnalla siitä puhumalla erilaisissa yhteyksissä. Osallisuudesta ollaan oltu puhumassa erilaisissa tilaisuuksissa ja voidaan puhua myös jonkinlaisesta osallisuuskoulutuksesta, kun siitä puhutaan erilaisille tahoille palvelupääälliköistä kuntien neuvottelukuntiin, kuntien luottamushenkilöille sekä Siun soten valtuustolle. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys on ollut aktiivinen osallisuudesta puhuja Siun soten organisaation yhteistyökumppanina Siun soten kehittämissyksikön lisäksi ja näin ollen osallisuuspuhe on läpäissyt monen Pohjois-Karjalan päättäjän tietoisuuden. Osallisuudesta puhumiseen liittyy myös se, että saadaan tietoisuutta siitä, ettei se ole vain sosiaalityön oma ulottuvuus. Onkin tärkeää, että osallisuudesta puhutaan erilaisille yleisöille sekä myös eri alojen edustajien välityksellä. Osallisuuspuhe on osa osallisuuden rakentamista Siun sotessa, siihen liittyy myös aikaisemmin mainitsemani osallisuuden käsitteeseen liittyvä määrittelykamppailu.

*Me ollaan rummutettu tätä osallisuutta niin paljon, että on ollut tosi liikuttavaa huomata se, että kun alkaa olla tämmösiä yhteydenottoja, että mistäs me saatas niitä, voisitteko te olla apuna, mistä me saatas asiakasraateja? Löytyskö niitä kokemusasiantuntijoita?*

Puhumalla asiasta halutaan erityisesti, että osallisuuden kuplan sisällä on entistä useampi ihminen. Tarkoitin tällä tieto-osallisuuden kasvattamista. Siun sotessa on seitsemän tuhatta työntekijää ja siihen mahtuu vielä paljon sellaisia, jotka eivät tiedä mistä osallisuudessa on kyse. Siellä on asiasta innostuneita, mutta myös kriittisesti asiaan suhtautuvia. Toisaalta osallisuustyölle riittää vielä haasteita, sillä sote-organisaatiossa ajatellaan yleensä asiakaslähtöisyyttä, mutta osallisuus on vieraampi asia. Asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta pidetään toistensa synonyymeina, vaikka osallisuus on laajempi käsitteenä. Tähän avausten ja puheenvuorojen merkitykseen osallisuuden edistämisessä ei voi suhtautua siten vähätellen, sillä osallisuuden suurin pullonkaula on se, että sen merkitystä ei ymmärretä.

Osallisuuspuhe on kuitenkin luonut vähitellen pohjaa sille, että osallisuus on käsitteenä konkretisoitunut ja ihmiset puhuvat helpommin samasta asiasta. Osallisuudesta puhuminen voi ”sytyttää lampun päässä”, kuten yksi haastateltavani toteaa. Esimerkiksi eräs ylihoitaja oli pyytänyt vammaisjärjestöjen edustajia esteettömyyskierrokselle innostuttuaan osallisuusasiasta Siun soten sekä potilas- ja vammaisjärjestöjen tapaamisessa. Esteettömyyskierroksella kierrettiin sitten paikkoja, luettiin läpi potilasohjeita sekä kutsukirjeitä ja muokattiin niitä kierroksella mukana olleiden järjestötoimijoiden kanssa.

*Varmaan se pääpaino on ollut siinä suunnittelussa ideoinnissa, näkyväksi tekemisessä.*

Osallisuutta edistävä työ voi olla myös yhteistyötä tutkijoiden kanssa, kehittämishankkeita, erilaisissa työryhmissä mukana olemista sekä asiasta kirjoittamista. Osallisuusmahdollisuuksista tiedotetaan ja näin tuotetaan tieto-osallisuutta aiheesta. Yhteisen sitoutumisen luominen asiasta on tärkeä osa osallisuustyötä. On pidetty vaikkapa asukasraateja tai oltu mukana erilaisissa työpajoissa vetäjinä. Osallisuustyö voi olla myös tiedonkeruuta tai tiedonkeruun koordinoitua, jos joku muu suorittaa sitä. Osallisuutta edistää myös työ, joka liittyy erilaisten palautekanavien suunnitteluun ja käytännön toteuttamiseen Siun sotessa. Osallisuutta luovaa työskentelyä on myös se, että tuodaan asukkaiden näkökulmaa erilaisiin työryhmiin.

Haastateltavien osallisuutta vahvistavaa työtä ilman, että se osallisuus erikseen mainitaan, on sosiaali- ja terveystalvelujen integraation suunnittelutyö tai digitalisaatioon liittyvät kehittämistehtävät sekä tieto-osallisuuden kasvattaminen Siun sotesta ja sen palveluista viestintän avulla. Viestintä tarjoaa tietoa Siun sotesta ja sen palveluista, viestintään voi lukea myös erilaiset mediat, sosiaalisen median sekä Siun soten omat uutiskanavat ja kasvokkaiset kohtaamiset asukkaiden kanssa. Lisäksi osa haastateltavista mainitsi myös erään sote-aseman, jonka kehittämiseen otettiin asukasnäkökulmaa mukaan.

Syksyllä 2016 oli ”Asukkaiden marraskuu” -niminen teemakuukausi, jonka ansiosta käynnissä oli kysely nimeltään asiakas- ja asukasnäkökulma sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämisessä. Kyselyllä haettiin vastauksia siihen, mitä asukkaiden ja asiakkaiden osallistumisen toteutumiseksi tulisi huomioida Siun sotessa. Kyselyn avulla saatiin asiakas- ja asukasnäkökulmaa sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. (Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys 2017.) Lisäksi keväällä 2017 tehtiin kysely kuntien neuvottelukunnille, jotka toimivat kuntien ja Siun soten rajapinnalla. Pääsin seuraamaan näiden kahden mainitun kyselyn suunnittelutyötä havainnointikentillä. Asukkaiden marraskuun kyselyä oli mahdollista täyttää myös paperisena versiona, mutta suurin osa vastauksista tuli sähköisenä.

Kyselyt ovat käytettyjä vaikuttamisen kanavia. Helsingin kaupungin tietokeskuksen syksyllä 2012 suoritettuna kuntalaiskyselyn mukaan käytetyin vaikuttamistapa oli äänestäminen, toiseksi käytetyin vaikuttamistapa oli asukas- ja käyttäjäkyselyt ja kolmanneksi käytetyin

palautteen antaminen (Lahti & Laine 2013, 31–36). ARTTU-kuntalaistutkimuksen tutkimuskunnissa yleisin osallistumis- ja vaikuttamistapa kyselyyn vastanneilla oli asiakas- ja käyttäjäkyselyyn vastaaminen, toiseksi yleisin päiväkodin tai koulun vanhempainiltaan osallistuminen ja kolmanneksi yleisin talkootyöhön osallistuminen. Vähiten suosittu vaikuttamistapa tutkimuksen mukaan oli kuntalaisaloitteen tekeminen. (Pekola-Sjöblom 2014.) Talkootyöhön osallistumista pidetään kaikkein vaikuttavimpana osallistumistapana ja toiseksi vaikuttavimpana yhdistyksen kautta osallistumista. Vähiten vaikuttavimpana osallistumistapana pidetään sosiaalista mediaa ja toiseksi vähiten vaikuttavimpana yleisönosastokirjoituksia. (Pekola-Sjöblom 2016, 7–8.)

*Se tietysti monimetodisuus oli alkulähtökohtakin, mut se niinku jotenkin vahvistu oikeesti sähkösen. Se oli meille yllätys, että otakantaa.fi toimi niin hyvin, että mehän kierrettiin tän jälkeen puhumassa*

Ylipäänsä sähköisten menetelmien avulla voidaan saada isoakin asukkaiden osallistumisaktiivisuutta, kuten otakantaa.fi -sivustolla tapahtui Siun soten selvitysvaiheessa. Monimene-  
telmällisyys tai monikanavaisuus on tärkeää osallisuuden kehittämisessä aineestooni perus-  
tuen, tästä ovat esimerkkinä sähköiset sekä paperiset kyselyt tai erilaiset palautekanavat,  
asukastilaisuudet, kuntakierrokset ja erityyppiset raadit sekä neuvostot. Isola ym. (2017, 5)  
kutsuvat osallisuutta edistäviä keinoja osallisuuden palasiksi, koska heidän mielestään osal-  
lisuuden ymmärretään rakentuvan sekä murtuvan yksilöllisesti palanen kerrallaan.

Toisaalta eräs haastateltava toteaa, että mikään menetelmä ei ole yksistään ratkaisu, vaan osallisuuden pitää olla osa toimintaa ja sisällä siinä. Voi myös miettiä asukkaiden osallisuuden toimintatapoja tai toimintalinjoja, jotka hyödyttävät eniten Siun soten palvelujen järjestämistä. Kuulemistilaisuudet tai asukastilaisuudet näkyvät eri tavalla kuin pienimuotoinen yksittäinen palaute, jota voi antaa niin halutessaan ja joka voi myös parantaa jotain palvelua. Palautekanavaan annettu palaute voi olla myös mahdollisuus henkilökohtaisempaan kontaktiin. Ihmiset antavat palautetta myös henkilökohtaisesti kohdatessaan ihmisiä palveluissa tai soittavat erikseen. Yksi haastatelluista sanookin, että palautetta tulee monia reittejä pitkin.

*Ja ja vaikka no nyt meillä on vähän suunnitelmissa semmosia miten me tehdään tänne meidän palveluiden sisälle, vaikka tällaisia mysteerishoppaajia tiiätkö?*

Tavallisten ihmisten osallisuuden lisääminen nähtiin hieman haasteelliseksi ja tähän tuntuu löytyvän ennakkoluulottomia, luovia sekä hauskaltakin kuulostavia ideoita. Tavallisilla ihmisillä voi kai tarkoittaa niitä, jotka eivät paljon sote-palveluita käytä. Kohdennetut kysymykset voivat myös auttaa osallistumaan esimerkiksi ”happy or not” -tyyppisen palauteautomaatin avulla. On nykyään melko tavallistakin antaa palautetta palveluista kohdennettujen kysymysten avulla painamalla nappulaa, oliko tyytyväinen tai vähemmän tyytyväinen saatuun palveluun.

Osallistumattomuuskin pitää sallia tai aivan pienikin osallistuminen on hyvä asia. Aineistooni vedoten palautteen antamisen pitää olla riittävän helppoa, että se motivoi sellaisiakin ihmisiä, joille ylimääräinen osallistuminen on epäkiinnostavaa. Palautteen tuoma tieto ei voi jäädä vain asiakasrajapintaan, se pitää nostaa näkyväksi. Voi olla myös haasteellista, mitä kaikella palautteella tehdään ja miten kaikki tietomassa saadaan hyödynnettyä. Vuodesta 2014 alkaen on kerätty tehdyn osallisuustyön puitteissa 3000 tietoyksikköä ihmisiltä, niitä on jäsennetty ja tuotu mukaan toimintaan hyödynnettäväksi (Havannointimuistiinpanot).

*Henkilöstöosallisuus on mielenkiintonen juttu, että me tehtiin Siun soten strategian osallisuudessa aivan valtava henkilöstöosallisuuspläjäys.*

Myös henkilöstön osallisuus Siun sotessa on otettu huomioon, esimerkiksi organisaation strategiaan liittyvässä kyselyssä saatiin viikossa noin seitsemän kahdeksansataa vastausta. Onkin tärkeää pohtia henkilöstön osallisuutta myös sen takia, että henkilöstön osallisuuden toteutuminen voi tukea asukkaidenkin osallisuutta. Kerran vuodessa on lisäksi työhyvinvointikysely ja kerran viikossa Siun syke -viretilamittaus. Viretilamittauksen täyttäminen on nopeaa ja se mittaa henkilöstöfilistä sekä virettä.

## 10.2 Jalkautuminen asukkaiden pariin

*Tää on tärkeätä, että mennään sinne missä ihmiset on. Että ei oleteta, että ihmiset tulee johonkin tilaisuuteen välttämättä. Vaan että mennään ennemminkin sinne missä ne ihmiset kokoontuu ja on ja kerätään sitä palautetta sieltä.*

Lähes koko aineistoni painottaa sitä, että osallisuutta vahvistava työ ei tapahdu suljettujen ovien takana, vaan on mentävä sinne missä ihmiset ovat. Asukkaiden osallisuutta edistetään menemällä eri paikkakunnille tapaamaan ihmisiä, asukkaiden osallisuuden kehittäminen ei onnistu pelkästään vaikkapa kyselyillä. Esimerkiksi seuraamani asukastilaisuus järjestettiin selkokielisesti ja se juonnettiin sujuvasti. Minuun teki vaikutuksen se, että sote-päättäjät sekä paikalla olleet muut asiantuntijat olivat myös valmiita keskustelemaan Siun sotesta. Tilaisuuden anti oli informatiivinen ja voisi ajatella, että asukkaiden tieto-osallisuus sote-palveluista kasvoi. (Havainnointimuistiinpanot.) Asukastilaisuuksissa korostuu myös tiedon antamisen näkökulma. Puheyhteyden merkitys korostuu asukasilloissa, joissa on järjestetty esimerkiksi työpajoja ja kerätty asukkaiden kokemustietoa. Asukastilaisuuksien perspektiivi on vaihdellut ajan mukana ja konteksti ja tulokulma vaihtuu sen mukaan, mikä koetaan sillä hetkellä tärkeäksi sekä tarpeelliseksi.

Jalkautuminen ihmisten pariin voi tapahtua vaikka jossain Siun soten, kunnan tai järjestön tilaisuudessa, mutta se voi olla myös suoraa tiedonkeruuta ja juttelua siellä missä ihmiset liikkuvat. Se voi olla myös organisaation sisällä tapahtuvaa jalkautumista asiakkaiden odotustiloihin jututtamaan ja ohjailemaan ihmisiä, kuten järjestötoimija on tehnyt eräällä hyvinvointiasemalla. Jalkautua voi myös lähiötaloon, leikkipuistoon tai vaikkapa ruokajonoon, sillä kaikille ihmisille ei ole luontevaa tai aikaa tulla tilaisuuksiin tai kokouksiin. On järjestetty yleisötilaisuuksia, joissa sote-palveluista on keskusteltu asukkaiden kanssa. On jalkautettu myös uimahalliin, kauppakeskuksiin ja kirjastoihin keräämään tietoa asukkailta, lisäksi on kerätty tietoa järjestöjen avulla niiden omilta toimintaryhmiltä. (Kuulethan sie minnuu - opas.)

Kentälle menemällä voi kohdata ihmisiä, joihin ei muuten saa kosketuspintaa. Ihmiset voivat olla sitä mieltä, että heiltä ei ole koskaan mitään kysytty. Erityisesti Siun soteen liittyvän osallisuustyön alkuvaiheessa jotkut olivat ihmeissään, kun alettiin kysyä sote-palveluista itse asukkailta eli mahdollisilta käyttäjiltä. Kentälle meneminen on myös opettanut siellä kävijöitä ja pienten kuntien asioiden hoitoa kuvataan jouhevaksi sekä joustavaksi tai jopa maalaisjärkisemmäksi. Ihmisiä kohtaamalla tulee esiin asioita, joita ei tule ajatelleeksi tai sitten siellä tulee kaikilta samantyyppistä viestiä, jonka avulla saa ymmärrystä. Toisaalta ihmisten kohtaaminen ei ole välttämättä systemaattista, mutta sen avulla palveluiden tarjoaja saa tietoa siitä, mitä ei ole ammattilaisten taholta välttämättä tajuttu ajatella.

On myös tärkeää, että ihmisille puhutaan heidän omalla kielellään sekä heidän tavallaan. On merkityksellistä avata soteen liittyvää termistöä pienempiin palasiin. Toisaalta on merkitystä mitä palautteelle tehdään. Saadaanko palaute dokumentoitua täysin pitävästi keskustelusta vai käytetäänkö esimerkiksi postikorttimenetelmää, johon saa antaa palautetta kirjoittamalla tai jotain muuta dokumentointimenetelmää. Jalkautumiseksi lasken tässä yhteydessä kaikki ne tilanteet, joissa ollaan puheyhteydessä asukkaan kanssa. Puhuminen asukkaan kanssa voi korjata myös kansalaisten väärinymmärryksiä. Toisaalta puhuminen puhelimesta voi olla myös yksi tehokas tapa keskustella asiakkaan antamasta palautteesta. Puhelimesta puhuessa voi saada erilaisen kontaktin asiakkaaseen kuin vain sähköpostin välityksellä.

Jalkautumisessa erityisesti järjestöt voivat olla ketterämpiä, tästä esimerkkinä oli järjestölähtöinen palvelunohjaus Rantakylän sote-keskuksessa. Järjestöt nähdään toimijoina, joiden avulla saadaan sellaisten ihmisten ääntä kuuluviin, joita esimerkiksi Siun sote ei tavoita. Järjestöille on ominaista, että ne menevät kentälle ihmisten pariin ja saavat heiltä sitten tietoa ja kokemuksia, joita voidaan viedä eteenpäin ja saada ”maan hiljaistenkin” ääntä kuuluviin. Jalkautuminen eli asukkaiden pariin meneminen ei ole kuitenkaan pelkästään järjestötoimijoiden toimintatapa osallisuuden kehittämisessä, vaan siihen osallistuvat myös Siun soten organisaation sekä kuntien työntekijät. Lisäksi jalkautumista asukkaiden pariin toteuttavat myös Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijat kerätessään asukkaiden palautetta sote-palveluista (Kuulethan sie minnuu -opas).

### 10.3 Neuvostot sekä raadit

*Se minkä takia ne on tosi tärkeitä niinku myös muille kuin neuvostojen jäsenille avoimet tilaisuudet niin, koska erityisesti neuvostotyöskentelyyn osallistuu perinteisesti aktiiviset ihmiset.*

Hieman kriittistä näkökulmaa voi ottaa siihen, että kuuluuko asukkaiden ääni todella viranomaistehtävien vuoksi tehtyjen rakenteiden puitteissa ja osallistuvatko niiden toimintaan muut kuin valmiiksi jo aktiiviset ihmiset. Yhdessä talven 2016–2017 tilaisuudessa eräs puhuja painotti sitä, että asukkaiden osallisuus ei toteudu riittävästi vain lakia noudattamalla, vaan tarvitaan muutakin osallisuutta lisäävää toimintaa (Havannointimuistiinpanot). Asukkaiden ääni tulee kuulluksi lakisääteisen neuvostotoiminnan kautta. Asukkaiden kuuleminen

on toteutunut perinteisesti kunnallisten vanhus-, vammais- ja nuorisoneuvostojen tai valtuustojen avulla. Maakuntaliiton toiminnan alaisuudessa on lisäksi ollut pitkään eläkeläisneuvosto. Jatkossa neuvostotoiminta siirtynee maakunnalliseksi ja jokainen kunta nimeää edustajat sinne. On hieman epäselvää, säilyykö jotain neuvostotoimintaa kunnissa. Tutkimukseni aineiston mukaan asukasneuvostoja tai valtuustoja kuuntelemalla osallisuus ei vielä toteudu riittävän laajasti.

*Meillähän on vaikka omaishoitajien raatitoimintaa. Se on käynnistynyt Siun soten sisällä.*

Asukasraatitoiminta tuo asukkaiden äänen kuuluviin sote-palveluissa. Siun soteen liittyen on perustettu omaishoitajien raati osana erästä hanketta. Raatitoimintaan tarvitaan resursseja, sillä raadit eivät synny tai toimi itsestään. Omaishoitajien raatitoiminnasta on Siun sotessa hyviä kokemuksia ja toimintamallia ollaan mahdollisesti hyödyntämässä muissakin palveluissa. Asukasraatitoimintaa on järjestetty myös aiemmin. Asukkaat voivat olla liikkeellä omalla asialla ja se on hyvä asia, sillä raatitoiminnalla hankittu kokemustieto on arvokasta palvelun toteuttajille. Raatien järjestäjien pitää huomioida, että raadissa annettu näkökulma ei voi edustaa kaikkien näkökulmaa. Raatitoiminnan avulla voidaan kuitenkin saada vinkkejä siihen, mitä kannattaisi lähteä tekemään.

Erilaisia uusia kansalaisosallistumisen muotoja, kuten kansalaisraateja alettiin kehittämään 1990-luvulta alkaen. Tässä kehityksessä harkitun demokraattisen keskustelun rooli alkoi korostua, tätä ajattelutapojen muutosta kutsutaan deliberatiiviseksi käännteeksi. (Idström 2016, 47.) Deliberatiivisen demokratian keinot, kuten keskustelut ja kokoukset sekä organisoitu kansalaistoiminta järjestöissä ja nuorisovaltuustoissa ovat äänestävien nuorten kohdalla enemmän käytössä kuin niiden, jotka eivät äänestä. Aktiivisuus ja passiivisuus kasautuvat. (Myllyniemi & Kiilakoski 2013, 113.)

Läpinäkyvyyttä sekä legimiteettiä tukee, että kansalaiset ovat tietoisia valvonta- ja valituskanavista ja että kanavat ovat kaikille kansalaisille ymmärrettäviä. Tarvitaan myös uusia osallisuus- ja vaikuttamismuotoja, etteivät kunnalliset osallistumismuodot siirry sellaisenaan kunnilta maakuntiin. Asukasraatien ohelle voisi miettiä tietoon, yhteiseen harkintaan sekä keskusteluun perustuvien kansalaisvaltuuskuntien ottamista mukaan maakuntien päätöksenteon tueksi. Jäsenet kansalaisvaltuuskuntaan valittaisiin satunnaisotannalla ja näin tavoitettaisiin myös muuten päätöksenteosta syrjään jääviä ihmisryhmiä mukaan vaikuttamaan.

Kansalaisvaltuuskunta toimisi niin, että sen työskentelyssä olisi mukana myös maakuntavaltuustojen jäseniä ja näin se nivoutuisi osaksi edustuksellista päätöksentekoa. Valtuuskuntien rooli olisi erilainen kuin palvelujen suunnittelemisessa sekä kehittämisessä käytetyillä asiakas- ja potilasraadeilla tai kokemusasiantuntijatoiminnalla, joiden tehtävä on parantaa päätöksentekoon tarvittavaa informaatiota sekä palvelujen tarkoituksenmukaisuutta. (Wass 2017.) Kansalaisvaltuuskunta voisi olla hyvä uusi ratkaisu asukkaiden eikä vain asiakkaiden osallisuuden kasvattamiseen. Wass & Grönlund (2016, 37) mainitsevat myös yhtenä suoran osallistumisen keinona tavallisista ihmisistä koostuvat kansalaispaneelit, joiden toiminta perustuu tietoon, yhteiseen harkintaan sekä keskusteluun.

## 11 PALVELUILLA LISÄÄ OSALLISUUTTA

Sote-palveluilla on merkittävä rooli joko edistää osallistuvaa kansalaisuutta sekä estää syrjäytymistä (Matthies 2014, 11). Yhdenvertaisten osallistumisen edellytysten vahvistamiseen voi vaikuttaa useilla eri yhteiskuntapolitiikan osa-alueilla poliittisen järjestelmän uudistamisen lisäksi (Wass & Borg 2016, 194). Siun soten eli Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän tiedotuslehdessä puhuttiin hyvinvointiasemasta, jossa sosiaali- ja terveystalvelujen integraatiota eli yhteistyötä oli pyritty viemään mahdollisimman pitkälle ja näin ollen halusin kysyä tästä asiasta myös haastateltavilta. Sote-palvelujen integraatio on ollut yksi sote-uudistuksen tavoitteista ja näin liittyy laajempiin kansallisiin suunnitelmiin.

Monilla pienemmillä terveystalveluilla on ollut vuosien kuitenkin saatossa laajempaakin moniammatillista yhteistyötä, kertoo eräs haastateltavista. Siun soten sote-keskuskonseptia on tarkoitus levittää sekä kehittää lähitulevaisuudessa. Sote-keskuksissa kohtaavat Siun soten kolme toimialuetta ikäihmiset, terveystalvelu- ja sairaanhoitotalvelut sekä perhe- ja sosiaalitalvelut. Osallisuutta tukeva talvelukokonaisuus liittyy siihen, että perusterveydenhuolto sekä sosiaalitalvelut muodostaisivat yhden asiakasnäkökulman huomioivan lähitalvelukokonaisuuden. Yhteiset tavat auttaa sekä yhteistyö voivat tehdä mahdolliseksi asukkaan osallisuuden kokemukset talveluissa. Integraatio talveluissa tarkoittaa sitä, että eri viranomaiset kuuntelevat toisiaan. Toisaalta jos sosiaalitalvelut jäävät pelkäksi talvelunohjaukseksi sote-keskuksissa voi erilaisten talvelujen integraatio olla myös vähäisempää.



*Kyllä. Se pitää ymmärtää, että se osallisuus on myös sitä, että mehän tiedetään, että potilaan motivoituminen hoitoon kasvaa, kun itse kokee olevansa enemmän siinä hoitonsa toteutuksessa.*

Asukkaiden osallisuuden edistäminen voi olla tehostava elementti palveluissa sekä hoidossa, kun asiakas on enemmän sitoutunut hoitoonsa. Osallisuutta voidaan siis kasvattaa myös palveluiden sisällä suorassa potilas- sekä asiakaskontaktissa. Niskala ym. (2017, 8) toteavat, että asiakkaalla pitäisi olla palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa tasavertainen kehittäjän ja vaikuttajan rooli. Asukkaiden osallisuus palveluissa voi kasvattaa luottamusta. Luottamus voi muodostua yhteistoiminnallisessa palveluiden kehittämisessä, se liittyy molemminpuoliseen valtaistumisen prosessiin. (Pohjola 2017, 319.) Kun kehitetään heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten osallisuutta, osallistumista sekä täysivaltaisen kansalaisuuden vahvistamista, hyvinvointipalveluilla on tärkeä rooli tässä asiassa (Kokkonen ym. 2013, 35). Hyvinvointipalveluiden toiminnalla on merkittävä avain rooli joko vahvistaa tai heikentää osallistuvaa kansalaisuutta ja syrjäytymistä yhteiskunnassa (Matthies 2014, 11). Riittävä ja ymmärrettävä tiedonsaanti turvaa osallisuutta ja tietoisuutta siitä mihin palveluiden käyttäjänä ja asiakkaana on mahdollista vaikuttaa, tähän liittyy myös tieto erilaisista vaihtoehdoista ja oikeuksista (Laitila 2010, 151–186).

Osallisuus kasvaa myös siten, että asukkaalla on mahdollisuus päästä avun piiriin silloin, kun heillä on siihen tarve. Asiakkaan osallisuus palveluissa kasvaa silloin, kun mennään mukaan asiakkaan prosessiin eikä niin, että asiakas tulee mukaan sote-organisaation prosessiin. Osallisuutta edistäviksi tekijöiksi palveluissa nousee esimerkiksi henkilökohtaisuus, kuunteleminen, luottamus sekä kunnioitus. Osallisuutta palvelujärjestelmässä edistää asiakkaan yksilöllisistä tarpeista lähtevä palvelu, joka huomioi heidän elämäntilanteensa. Osallisuuden edistäminen voi tarkoittaa myös vallan jakamista. (Närhi ym. 2013, 137–145.) Palveluissa on tultava myös kohdatuksi, se lähtee ihan pienistä asioista, siinä ei tarvita mitään erikoisia keinoja. Ihmisiä ei jätetä neuvottomaksi tai yksin jonkin asian kanssa.

Osallisuus toteutuu palveluissa myös niin, että ne ovat lähellä asukasta sekä lisäksi monipuolisia. Palveluissa tapahtuvaa osallisuutta voisi kutsua ruohonjuuritasolla tapahtuvaksi osallisuudeksi. Voidaan kai puhua pienimuotoisesta osallisuudesta, joka ei näy niin selvästi ulospäin, vaikka se varmasti lisää asukkaiden tyytyväisyyttä. Sosiaali- ja terveydenhuollon onnistumiset ihmisten auttamisessa sekä tukemisessa ovat yksi näkökulma osallisuuden

edistämiseen. Osallisuutta lisää myös se, että virallisella organisaatiolla on mahdollisuus tukea sekä muuttaa palvelurakenteita. Närhen ym. (2013, 128–129) mukaan asiakkaat kaipaavat kunnioittamista, välittämistä sekä arvostamista. Asiakkaan ja ammattilaisen kemian kohtaaminen on tärkeää osallisuuden tunteen saavuttamiseksi. Toisaalta myös työntekijöiden vaihtuvuuden ja kiireen välttäminen voisivat edistää osallisuutta asiakasrajapinnassa.

*Mitataan sitä vaan vaikka kaks kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselynä no tietään lopputulos ei välttämättä saaha kiinni sitä mitä tapahtuu joka ikisessä sadoissa kontakteissa mitä tuolla koko ajan tapahtuu.*

Sadoissa potilaskontakteissa tapahtuu paljon asioita ja kaikkiin niihin ei päästä kiinni esimerkiksi pelkästään asiakastyytyväisyyskyselyillä. Sote-työ turvaa asukkaan arkea, kun palvelujärjestelmä antaa luvan työntekijöille olla mukana asukkaan avuntarpeessa ja kuunnella heitä. Tämä voi tarkoittaa joustavia palveluita, jotka ovat valmiita muuntautumaan asukkaan palveluntarpeen mukaan. Yksi ratkaisu madaltaa kynnyksiä ja lisätä palveluiden tarjontaa on ottaa kolmannen sektorin toimijat mukaan viranomaistyötä tukemaan. Eri sektoreiden yhteistoiminnasta hyötyvät erityisesti paljon apua tarvitsevat asukkaat ja näin vältetään asiakkaan pompottelua palveluiden välillä. Jos halutaan parantaa osallisuutta palveluiden sisällä, niin lähiesimiehillä voi olla siinä myös iso rooli, tähän tarvitaan taitoja muutosjohtamisesta sekä tietoa osallisuudesta.

*Syntyy semmonen turvallisuuden kokemus ja ja kokemus että voi puhua jonkun kanssa ja voi olla.. Uskon että digitaaliset välineet on vain välineitä, se ymmärrys mitä pitää tehdä se pitää syntyä myös siellä fyysisessä maailmassa.*

Äskeinen aineistoesimerkki korostaa digitaalisten välineellistä roolia osana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, sillä ne eivät yksistään voi olla keino asukkaiden osallisuuden ratkaisemiseksi. Haluan kuitenkin käsitellä sähköisiä palveluita sekä palautekanavia osallisuusteeman kautta, sillä ne voivat parhaimmillaan lisätä asukkaiden osallisuutta. Nykyinen digitaalisaation vaihe painottaa sidosryhmäsuhteita, vuorovaikutusta, sosiaalisia verkostoja, ihmisten osallisuutta, kumppanuutta ja asiakaskeskeisyyttä (Syväjärvi & Kivivirta 2017, 267). Sähköiset palvelut lisäävät asukkaan tieto-osallisuutta, sillä hän voi itse katsoa tietoaan esimerkiksi Kanta-arkistosta tai saada tietoa palveluista verkon välityksellä. Hyvin-

vointi- sekä terveystietojen avulla yksittäisellä ihmisellä on mahdollisuus selvittää sekä seurata omaa tilaansa ja tilannettaan, mutta myös kantaa enemmän vastuuta valintojensa seurauksista (Simpura & Junnila 2017, 62).

Esteettömyys on tärkeä käsite digitaalista maailmaa kehitettäessä, joten asukkaat pysyvät osallisina siinä, vaikka eivät olisikaan diginatiiveja tai toimintakyvyltään ongelmattomia. Asukkaiden toimintakyvyn huomioiminen on osa esteettömyyttä perinteisissäkin sote-palveluissa. Sähköisiä palveluita tai internet-sivuja ei myöskään pidä kehittää vain tietotekniikan asiantuntijavetoisesti, vaan siinä tarvitaan erityisesti sote-ammattilaisten substanssiosaamista sekä asukkaita. Digipalveluiden esteettömyyteen kuuluu myös se, että ne ovat käytävissä asukkaan asuinpaikasta riippumatta. Haastatteluissa tuli ilmi, että osa on huolissaan siitä pysyvätkö kaikki asukkaat mukana digi-maailmassa. Myös se mielipide nousi esille, että digitaaliset sote-palvelut voivat myös parantaa kotona pärjäämistä, kun hoitokontaktin saa sujuvasti etäyhteydellä. Toisaalta on tärkeä pohtia sitäkin onko kaikilla rahaa pysytellä mukana digitaalisessa maailmassa.

*Iso juttu siinä on, että ihmisten ei tarviis mennä lääkäriin, kun kurkku kipee tai yksittäinen terveysvaiva, vaan voi tehdä sen diagnoosin ja saada sit reseptin apteekkiin. Ihan digitaalisti. Se on huulilla semmonen palvelu on tulossa.*

Asiaan perehtyneen haastateltavan mielestä soten digitaalisten palveluiden kehittyminen on vielä niin kesken, ettei niitä voi hyödyntää täysimääräisesti. Hänen mukaansa kehitykseen menee vielä muutamia vuosia, että voidaan puhua digitaalisten sote-palvelujen isommista hyödyistä palveluiden käyttäjille. Lähitulevaisuudessa valtavat it-järjestelmähankkeet uudistavat Suomen terveydenhuollon toimintatapoja. Suuret it-hankkeet muuttavat terveydenhoitoa myös käytännön tasolla ja vaikuttavat pian lähes jokaisen suomalaisen hoitoon. (Kotilainen 2017, Tivi 23.12.2017.) Tiedon saanti sekä sote-asioiden hoito ovat kuitenkin jo osittain helpottuneet sähköisten palveluiden ansiosta. Digi-palveluita käytettäisiin jopa enemmän kuin niitä on nyt jo tarjolla. Digipalveluita tullaan yhdenmukaistamaan ja parantamaan yhä lisää asiakkaiden näkökulmasta, tämä voi parhaimmillaan lisätä osallisuuden tunnetta asukkaissa Siun soten alueella sekä valtakunnallisesti. Tuleva valinnan vapaus sote-palveluissa vaatii myös tietojärjestelmien kehittämistä, että asukas voi sieltä palvelun tarjoajia vertaillen valita itselleen tarpeellisia palveluita. Monilla muilla elämän alueilla sähköiset palvelut ovat jo arkipäivää, tästä ovat esimerkkinä verkkopankkipalvelut.

Tulevaisuudessa ja osin jo nykyään etäyhteydet voivat tukea paikasta riippumatta asukkaiden hoitoa ja heidän sekä omaisten äänen kuulumista palveluissa. Etäyhteydet voivat parantaa parhaimmillaan turvallisuuden tunnetta ja parantaa sote-palveluiden asiakkaiden palvelukokemuksia, varsinkin jos ne täydentävät muuta normaalia asiakkaan kohtaamista. Parhaimmillaan digi-palvelut saattavat lisätä sekä monipuolistaa palveluvalikoimaa. Digi-palveluissa osallisuus eli vaikuttaminen palveluihin voi toteutua esimerkiksi verkostopalaverissa asiakkaan omaisten kanssa, vaikka sellaisessa tilanteessa, että omainen asuu kauempana ja ei voi tulla muulla tavalla paikalle. Esimerkiksi Lahdessa taas on innovatiivisesti muodostettu asiakkaiden puolelta rinkejä, joissa he puhuvat keskenään videopuhelinyhteyden avulla. Digi-maailma voi toisaalta tuottaa myös osattomuutta kasvottomuudellaan, kun palvelut ovat internet-pohjaisia ja asioita hoidetaan ilman kontaktia työntekijään. Kasvottomuus palvelukäytännöissä tulee esille erityisesti siellä, missä ollaan valmiiksi byrokraattisia sekä asiakasta kontrolloivia. (Närhi ym. 2013, 126–127.) Palvelujen saanti pitää olla monikanavaista ja sähköinen asiointi ei voi olla ainoa vaihtoehto, haastateltavat painottavat.

Seuraavaksi tarkastelen Siun soten verkkosivuja siltä kannalta, miten ne lisäävät asukkaiden osallisuutta. Vaikuttamismahdollisuuksia sekä tiedonsaantia voi parantaa hyödyntämällä digitaalisia palveluita (Valtioneuvosto 2017a). Verkkosivuilla on tietoa kootusti yhdessä paikassa, tämä viittaa asukkaiden tieto-osallisuuden kasvattamiseen. Verkkosivut tarjoavat Siun soten palvelujen lisäksi tietoa myös sen rakenteesta, toimintaperiaatteista, hallinnosta ja strategiasta. Siun soten organisaation eri tasojen päättäjät ja heidän yhteistietonsa on mainittu sivuilla ilman suurempaa etsimistä. Sote-palvelujen lisäksi sivuilla on mahdollisuus tarkastella myös maakuntaudistukseen liittyviä asioita ”Kohti Meijän maakuntaa” -linkistä. Etusivulla on myös selkolukuiset linkit palveluihin, asiointiin, työpaikkoihin, ammattilaisille sekä Siun soteen, josta löytyy tarkempaa tietoa organisaatiosta. Sivut ovat selkokieliset ja niiden visuaalinen ilme on miellyttävä. (Siun soten verkkosivut.) Siun soten nettisivujen käyttöliittymää on muodostettu esteettömäksi esimerkiksi niin, että näkövammaisten edustaja oli varmistamassa, että sivut ovat myös näkövammaisten käytettävissä.

Verkkoasiointi on tehty helpoksi Siun soten sivuilla, sillä siellä voi hoitaa kaikenlaisia terveys- ja sosiaalipalveluihin liittyviä asioita, mutta saada myös tietoa asioidensa hoitamiseen. Verkkoasiointi onnistuu esimerkiksi Medinet-terveyspalvelun kautta, se on Siun soten asiakkaiden terveyspalvelu, jossa voi seurata ja päivittää terveystietojaan. Sieltä löytyy myös

kansallinen Kanta-palvelu, jossa voi katsoa myös omia sähköisiä reseptejään ja terveystietojaan. Miun palvelut -linkistä pääsee hoitamaan sähköisesti sosiaali- ja terveystieteisiin liittyviä asioita esimerkiksi sähköisillä lomakkeilla. Mielestäni Siun soten verkkosivut lisäävät asukkaiden osallisuutta erityisesti sen takia, että ne on suunniteltu niin, että ne ikään kuin ne toimisivat ”yhden luukun” periaatteen mukaan asukkaan hoitaessa sosiaali- ja terveystieteisiin liittyviä asioita. (Siun soten -verkkosivut.)

*Meillä on minä tahansa päivänä pystyy kuka tahansa laittaa meille palautetta. Se on meillä järjestetty organisaation sisällä, että niihin kaikkiin palautteisiin vastataan. Jos niihin on ihminen jättänyt yhteistietonsa.*

Siun soten verkkosivuja tarkastellessa siellä on selkeästi esillä linkki, josta pääsee antamaan palautetta. Palaute menee palautteen aihealueen palvelupäällikölle ja verkkosivuilla annettuun sähköiseen palautteeseen tulee vastaus, jos siihen on jättänyt yhteistietonsa (Havaintimuistiinpanot). Siun soten palautekanava voi saada aikaisemmin osallistumattomat osallistumaan. Palautteen antaminen onnistuu painamalla linkkiä, jonka jälkeen tulee sivu, jolla sen voi jättää. Palautesivulla mainitaan erikseen, että palautetta hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa. Siun sotea pääsee siis kehittämään kuka tahansa verkkosivuilla vieraileva asukas. Asiakaspalautteen antamiseen ohjataan kertomalla, että asiakaspalautetta voi lähettää Siun soten palveluista ja toiminnasta. Aivan erikseen pääsee antamaan ilmoituksen potilaan/omaisen vaaratapahtumasta. Vaaratapahtuma on erilainen asia kuin palaute organisaatiolle sen palveluista, sillä vaaratilanne liittyy hoidossa tai palvelussa tapahtuneeseen virheeseen. (Siun soten verkkosivut.) Mielestäni Siun soten verkkosivut tekevät mahdolliseksi paremman tiedonsaannin sekä helpottavat asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia palveluihinsa.

## 12 OSALLISUUDEN ESTEET

*Meillä on yheksän kuntaa kahenkymmenenviiden suurimman työttömyyskunnan joukosta.*

Haastateltavat nimeävät erilaiset sosiaaliset tai terveydelliset ongelmat yhdeksi syyksi miksi osallisuutta ei koeta. Ongelmat voivat liittyä työttömyyteen, asunnottomuuteen pienituloisuuteen tai pitkäaikaissairauteen. Toisaalta aivan viime aikojen uutiset ovat kertoneet työttömyyden vähenemisestä ja Suomea pitkään vaivanneen taloudellisen laman loppumisesta. Haastateltavat toivat esiin huolen myös eri tavoin vammaisten henkilöiden, maahanmuuttajien, nuorten, ikäihmisten sekä yksinäisten tai yksinään etäällä palveluista asuvien ihmisten osallisuudesta. Sosiaaliin sekä terveydellisiin ongelmiin voi liittyä moniongelmaisuutta, jolloin jo arjesta selviäminen on haaste.

Voidaan hyvin ajatella, että kaikilla on mahdollisuus osallistua. On käytössä erilaisia osallisuuden keinoja sekä palautteenantomahdollisuuksia, mutta tämä ei välttämättä tavoita ihmisiä, joilla menee huonosti. Ihmiset eivät aina hallitse oikeita termejä, joilla heidät hyväksyttäisiin mukaan keskusteluihin ja näin yhteiskuntaryhmät yhdistävää dialogia ei pääse muodostumaan (Isola ym. 2017, 17). Sosiaali- ja työvoimapalvelujen käyttäjillä on useassa tapauksessa puutteelliset vaikutusmahdollisuudet, tämä johtuu esimerkiksi työttömyydestä, toimeentuloon liittyvistä ongelmista ja sosiaalisesta syrjäytymisestä. (Kokkonen ym. 2013, 35.)

Närhen ym. (2013) nuorten miesten haastatteluihin perustuvan tutkimuksen mukaan asiakasrajapinnassa osattomuutta aiheuttaa itsemääräämisoikeuden puute sekä vaikeus hallita elämää. Tähän osattomuuteen liittyy riippuvuus palvelujärjestelmästä, joka lisää enemmän passiivisen kuin aktiivisen kansalaisuuden identiteettiä. Järjestelmä- sekä organisaatiokeskeisyys voi pahimmillaan tuottaa kohdeasiakkuutta, alamaiskansalaisuutta, heikkoa toimijuutta. Lisäksi tutkimuksen informantit toivat esiin, että kuka tahansa ei voi vaikuttaa palveluihin ja kaikkien ääni ei ole yhtä arvokas (Närhi ym. 2013, 130–135.) Mielenterveys- ja päihdepalvelujen käyttäjät kokivat, että heidän mielipiteitään ei aina haluta kuulla ja heihin kohdistuu ennakkoluuloja tai kielteisiä asenteita. Toisaalta myös asiakkaan koulutus, ammatti ja sosiaaliset taidot vaikuttavat oman äänen kuulumiseen. Osallisuutta voi edistää, jos osaa käyttää ammattilaisten kieltä. (Laitila 2010.)

On voitu syrjäytyä palveluista, vaikka niille olisi tarvetta. Tähän voivat vaikuttaa asukkaiden kohtaamat ongelmat yhteydensaannissa tai asiakaskohtaamisessa tai palveluluukulta toiselle juoksuttaminen (Havannointimuistiinpanot). Palveluluukkujen paljous tulee esille siinä, että asukas joutuu hakemaan sote-palveluita eri paikoista, tähän liittyy myös palvelujen koordinaation puute. Luukkujen paljous voi olla merkki toimijoiden ammattilaisten yhteistyön vähäisyydestä. Sote-alojen tiukka sektorirajaisuus voi olla myös jonkunlainen este asiakkaan osallisuudelle, kun asioita ei aina voida hoitaa monialaisesti yhdessä paikassa tai yhteistyössä. Selkeä este osallisuudelle on palvelujen saavutettavuus ja ylipäätään palveluihin pääsy. Kohtaamisen sekä vuorovaikutuksen ongelmat tuottavat myös esteitä osallisuudelle. Palvelujärjestelmän ongelmat liittyvät järjestelmän monimutkaisuuteen, jonka vuoksi ei tiedä mitä pitäisi kysyä tai keneltä (Närhi ym. 2013, 126).

Keskusteluun voi liittää hyvinvointivaltion, joka on pyrkinyt turvaamaan ihmisten hyvinvointia mahdollisimman tasapuolisesti esimerkiksi tulonsiirroilla sekä palveluilla. Suomalaisen hyvinvointivaltion tulojako- sekä sosiaalipolitiikan on ajateltu luovan yhteisyyttä sekä vertaisuutta. Hyvinvointivaltion luomasta turvasta huolimatta kokemusmaailmat sekä sosiaaliset etäisyydet ovat eriytyneet ja se on luonut mahdollisia vastakkainasetteluja. Tämän vuoksi sekä sosiaaliturvajärjestelmän ymmärrettävyys, että kyky turvata ennakoitava ja kohdullinen toimeentulo ovat tärkeitä asioita. Hyvinvointivaltion toimet eivät voi olla kaikille samanlaisia. Voidaan puhua universalismista, joka takaa kaikille samoja asioita, mutta toisaalta hyvinvointivaltio ei ole yksilöllisiin muuttuviin tarpeisiin mukautuva. (Isola ym. 2017, 19–20.) Näin ollen hyvinvointivaltion tarjoama turva voi olla joskus huonontamassa osallisuuden tunnetta, jos se ei mukaudu tarpeeksi asukkaan tarpeisiin, vaan tarjoaa kaikille samanlaista mallia. Kotiin ei esimerkiksi saadakaan riittävästi palveluita tuen tarpeessa ollessa suurin, kun säännöt ovat niin tiukat tai resurssit eivät riitä.

Arjen jaksaminen sekä mielenkiinnon puute mainittiin myös sote-palveluiden kehittämiseen osallistumisen esteiksi (Havannointimuistiinpanot). Toisaalta ongelmattomien perusterveyden asukkaiden osallisuudesta voidaan olla huolehtia, sillä heidän ei välttämättä tarvitse olla huolissaan sote-palveluista ennen kuin oma pärjääminen pettää. Voidaan puhua huonoosaisten ja hyväosaisten kuilusta, jossa ei ymmärretä toisia, kun ei olla kohdattu samoja ongelmia. Köyhyyttä tai syrjäytyneisyyttä ei ymmärretä yhteiskunnallisina tai rakenteellisina ongelmina, vaan esimerkiksi huonona työmoraalina (Seim 2014, 179). Huono-osaisuuden

kasvulla tai laskulla on suora yhteys hyvinvointivaltion kehitykseen ja eroihin ihmisten välillä. Wass & Grönlund (2016, 35) toteavat, että poliittisen osallistumisen eriytyminen on usein rinnakkainen kehityskulku yleisen eriarvoistumisen kanssa. He sanovat myös, että poliittinen osallistuminen on aina sidoksissa yhteiskuntajärjestelmään.

*Oikeestaan niin kun varmaan ne esteet on ja ollu se tie tiedonpuute, että mitä tää tarkoittaa ja sitte se, että aa se että tästä pystytään puhumaan riittävän konkreettisesti niin, että tulee se hahmo mitä hyötyä.*

Osallisuuden edistäminen voi olla hankalaa, jos siitä ei tiedetä riittävästi. Ei ehkä tiedetä, että osallisuus tuottaa hyvinvointia ja hyvinvointi terveyttä ja vähentää näin sote-palveluiden tarvetta. Tämä voi liittyä myös ylätasolle, jossa päätöksiä tehdään niin, että yksittäiset henkilöt ovat sisäistäneet asian, mutta osa suhtautuu asiaan niin, että ihmiset eivät välttämättä halua tulla kuulluksi. Moni voi jättää vastaamatta kyselyihin tai olla osallistumatta yleisötilaisuuksiin ja siitä päätellään sitten, että ihmiset eivät halua tulla kuulluksi omassa asiassaan. Asiaa on ehkä kysytty väärin. Osallisuustyö voi olla myös tuntematonta monelle asiakas- tai potilastyötä tekeväälle ammattilaiselle. Jos asiaa pohtii laajemmin niin, kyseessä oleva sote-uudistus on valtavan iso asia, johon liittyvään keskusteluun ovat osallistuneet lähinnä ammattilaiset sekä päättäjät (Sauri 2017, 11).

Auktoriteettisuus erityisesti terveydenhuollossa voi olla joskus este vahvemmalle asiakas-osallisuudessa, koska toimintakulttuuri on ollut perinteisesti ylhäältä alaspäin johdettua. Harra, Sipari & Mäkinen (2017, 149) mukaan kehittämistoiminnan kapeasta näkökulmasta käsin vain ammattilaisella on velvollisuus kehittää omaa työtään. Lisäksi toimijan roolia voisi kuvata sanalla passiivinen ylhäältä alas johdetussa autoritäärisessä yhteisössä, joka on perustunut enemmän mukautumiseen tai sopeutumiseen tai jopa pakkoon (Siisiäinen 2014, 32). Osallisuutta estäviä käytäntöjä asiakasrajapinnassa ovat ne työtavat, joissa asiakasta ei oteta osalliseksi omaan prosessiinsa. Asiakaslähtöisyys sekä itsemääräämisoikeus ovat selvä asia sote-palveluissa varmasti kaikissa soten ammattiryhmissä, mutta totutut toimintatavat voivat vaikuttaa osallisuuden asukkaiden aktiivisempaan lisäämiseen palveluissa. Toisaalta useimmilla sote-palveluiden ammattilaisella on kuitenkin asiakkaan tai potilaan osallisuutta tukevia käytäntöjä, jotka lisäävät hänen sitoutumistaan hoitoon tai palveluun.



*En mä tiedä mitä ne oikeesti ajattelee et niitten pitäs vielä jotain osallisuusjuttuja vielä tässä tehä.*

Osallisuuden edistämiseen voi vaikuttaa myös se, että monet sote-alan työt ovat kiireisiä ja tämän vuoksi on haasteellista ottaa osallisuutta mukaan uutena erillisenä asiana ilman, että se luontevasti kytkeytyy omaan päivittäiseen työhön. Tähän liittyvät osallisuuden herkkyyksikaudet, jolloin erityisesti väsyneinä työntekijät tarrautuvat vanhoihin toimintamalleihin. Iso organisaatio on juuri muodostettu ja asiakasosallisuus voi jäädä muiden asioiden tai kiireen varjoon. Organisaation isoa kokoa pidetään myös yhtenä mahdollisena osallisuuden esteenä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että este osallisuudelle tai sen kehittämiseksi organisaation taholta voivat olla esimerkiksi taloudelliset ongelmat, joiden vuoksi ei pystytä tai ehditä miettiä erilaisten kuulemis- sekä osallisuustapojen kehittämistä, joista tutkimuksessani olen kiinnostunut. Johtuen jatkuvasta taloudellisesta painostuksesta julkista taloutta ja sen kustannuksia kohtaan hyvinvointipalvelut ovat menettäneet mukaan ottamisen voimaansa ja sen sijaan usein syrjäyttävät palveluiden tarpeessa olevia ihmisiä (Matthies 2014, 11). Toisaalta yksi haastateltava totesi, että osallisuuden edistäminen ei ole kallista. Voi olla niin, että taloudelliset olosuhteet kuitenkin suuntaavat organisaation mielenkiintoa muuhun kuin toimijoiden tai asukkaiden kuulemiseen, varsinkin kun on pakko suunnata voimavaroja jotenkin. Ei voidakaan toteuttaa kaikkia asioita, joita toivotaan ja näin ollen ei ehkä voida myöskään kysellä niin aktiivisesti. Esimerkiksi Tehyn verkkosivuilla uutisoitiin 11.11.2017, että Siun soten tehyläiset osoittivat mieltään vastustaakseen Siun soten säästöjä. Säästöt saattavat vaikuttaa negatiivisesti asukkaiden sekä henkilökunnan hyvin alkaneeseen osallisuuden kehityskulkuun. (Tehy 2017.)

*Onko se aitoa osallisuutta vai onko se vaan niinku saadaaan rastiruutuun done.*

Osallisuus voi jäädä myös pinnalliseksi, kun asukkailla ei ole oikeaa vaikutusvaltaa tai ollaan vain kuuntelevinaan osallisuuden nimissä perustettuja toimielimiä. Tähän liittyy demokratian kriisi, jossa ei luoteta siihen, että asiat oikeasti muuttuvat. Koetaan, että omalla tekemisellä ei ole mitään merkitystä ja ei ehkä siksi viitsitä osallistua sote-palveluiden kehittämiseen. Vailla institutionaalista valtaa olevien asukkaiden intoa osallistua sekä vaikuttaa voi laskea se, että vallassa olevat ihmiset ovat välinpitämättömiä kuulemaan heitä. Tämä liittyy

näennäisdemokratiaan, jossa ollaan kuuntelevinaan. Voidaan keskustella ja osallistua paljonkin ilman, että sillä olisi vaikutusta mihinkään. (Idström 2016, 44–46.) Kuntalaisten osallistumisen suurimmaksi haasteeksi nähtiin vaikuttamisen kanavien puute, toiseksi suurimmaksi koettiin kaupungin johdon irtautuminen kaupunkilaisista ja kolmanneksi tiedon puute (Lahti & Laine 2013, 31–36). Osallisuustyö voi olla väline nostaa kansalaisten alhaista poliittista luottamusta. Menestyvään osallistumiseen perustuvan hallinnon luomisen suurimpia esteitä ovat johtajuuden puute, yhteisymmärryksen puute osallistumisen paikoista sekä osallisuuden innovaatioiden liian rajattu ulottuvuus ja voimavarat. (Fung 2015, 513.)

Poliittiseen luottamukseen liittyy haastateltavien huoli myös demokratian toimivuuteen liittyvästä alhaisesta äänestysaktiivisuudesta Pohjois-Karjalassa. Äänestämisen laskusuhdanne vaikuttaa suoraan myös edustuksellista demokratiaa tukeviin osallisuuskäytäntöihin, koska niillä on suora riippuvuussuhde toisiinsa, yksi haastateltavista toteaa. Samaan asiaan liittyy työttömyys, joka vaikuttaa myös osallistumiseen. Mitä turvatummassa asemassa yhteiskunnallisessa asemassa yksilö on, sitä todennäköisemmin hän äänestää (Wass & Borg 2016, 177). Nykyinen maan hallitus nostetaan esiin yhtenä huonon poliittisen luottamuksen aiheuttajana. Poliittisen luottamuksen ollessa alhainen ihmisten osallisuuden kehittäminen kohtaa ongelmia, siihen liittyy myös se, että ihmisiä, joilla menee huonosti ei kuulla. Epätasainen vaaliosallistuminen voi johtaa epätasaiseen poliittiseen edustukseen (emt. 2016, 193).

Osallistuminen on polarisoitumassa, sillä nuoret, heikommin koulutetut sekä heikommassa asemassa olevat syrjäytyvät osallistuvasta kansalaisuudesta (Idström 2016, 21). Äänestämisen sekä kaikki poliittinen osallistuminen on kasautuvaa (Wass & Borg 2016, 193). Uhkakuvan demokratialle muodostaa se, että taloudellisessa marginaalissa elävät kansalaiset eivät koe enää mielekkääksi osallistua kollektiiviseen toimintaan. Tämä voi tarkoittaa äänestämisen lisäksi suoran osallistumisen käytäntöjä, joihin tutkimukseni päähuomio keskittyy. Suomalaiset haluavat edustuksellisen demokratian lisäksi myös suoraa vaikuttamismahdollisuuksia. Vaikutusmahdollisuuksia laajentamalla voidaan vastata poliittisen osallistumisen eriytymiseen. (Wass & Granlund 2016, 35–37.)

Tulevassa sote-uudistuksessa Pohjois-Karjalassa, kuten muuallakin Suomessa voi olla mahdollista, että sosiaali- ja terveydenhuollosta päättävät ihmiset istuvat tulevassa maakuntahallinnossa keskuskaupungissa ja ovat kaukana perifeeristen maaseutukuntien asukkaista. Tämän vuoksi maakunnan asukkaiden osallisuuden lisääminen erilaisten osallisuuskeinojen

avulla on tärkeää, mutta myös haasteellista. Tulevaan sote- ja maakuntauudistukseen liittyy riski kasvavasta demokratiavajeesta, sillä tulevat maakunnat sekä sote-palveluiden tuotanto-organisaatiot voivat etäännyttää päättäjiä palveluiden päätöksenteosta sekä vähentää asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia. (Kuulethan sie minnuu-opas.) Toisaalta maakunnallinen itsehallinto saattaa jäädä sote-uudistuksen myötä melko näennäiseksi, kun sitä ei ole ollut juurikaan ennen kunnillakaan sosiaali- ja terveystalouden osalta, koska palvelut ovat olleet tiukasti valtion normittamia (Sauri 2017, 31–32).

Maakunnilla on mahdollisuus tehdä päätöksenteosta aikaisempaa selkeämpää, avoimempaa sekä kansanvaltaisempaa. Tässä piilee kuitenkin riski, että niitä ei koeta todellisina itsehallinnollisina toimijoina. Mahdollisuus itseä koskevaan päätöksentekoon voi kaventua, kun sote-kentällä on monia toimijoita. Läheisyysperiaatteen heikentyminen riskeeraa päätöksenteon vastuusuhteiden läpinäkyvyyden. (Wass 2017.) Toisaalta sote-lakien luonnoksiin on kirjattu pykälä, että palveluntuottajien on huolehdittava siitä, että asukkailla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa niiden toimintaan (Havannointimuistuinpanot).

Kansalaisbarometri 2011 -kyselyn tulokset eivät anna kovin hyvää kuvaa osallisuudesta sosiaali- ja terveystalouksissa. Mahdollisuus osallistua sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen ei toteudu lainkaan melkein neljäsosan mielestä ja huonosti tai melko huonosti peräti 59 prosentin mielestä. Vain viisi prosenttia arvioi, että mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen toteutuu hyvin tai melko hyvin. Toisaalta yli 57 prosenttia vastanneista arvioi mahdollisuuden palautteen antamiseen kunnan sosiaali- ja terveystalouksista toteutuvan vähintään kohtalaisesti tai neutraalisti. (Siltaniemi, Hakkarainen, Londen, Luhtanen, Perälähti & Särkelä 2011, 103–104.)

*Me eletään niin yksilökeskeistä aikaa, jokainen on oman onnensa seppä. Kyl mä tässä nään sitä vastavoimaa sille ja tota kylhän tää on kiinnostava tää aika.*

Yksilökeskeisessä maailmassa tarvitaan kosketuspintaa asiaan, joka liittyy esimerkiksi johonkin palveluun, jota itse käyttää. Ei voi olla niin, että kaikki olisivat kiinnostuneita kaikille yhteisten asioiden hoidosta. Tarvitaan jonkinlaista omakohtaisuutta. Voi kai nostaa esiin asiakaskeskeisen vaikuttamisen, joka tulee esille monella tavalla nykypäivän yhteiskunnassa. Nuorten yhteiskunnalliset osallistumistavat ja asenteet tutkimusartikkelissa kaikkein tärkeimmäksi kannustimeksi osallistua yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen nousi mahdollisuus

edistää itselle tärkeää asiaa, sekä mahdollisuus edistää yhteistä hyvää (Myllyniemi & Kiilakoski 2013, 113). Toisaalta, kuten aiemmin totesin, ei ole yhtään sen huonompi ihminen, vaikkei haluaisi olla aktiivinen.

## 13 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Tulkitsen tutkimukseni tuloksia suorana osallistumisena eli demokratiaan liittyvänä asiana, mutta myös sosiaalisen osallisuuden kautta. Siun soten osallisuus liittyy suoraan osallistumiseen, jossa ollaan läheisessä ja aktiivisessa kontaktissa sote-ammattilaisten tai asioista päättävien kanssa. Asukkaiden osallisuus on mielestäni suoraa osallistumista siitä syystä, että asukkailla ja Siun soten palveluiden toteuttajilla on kontakti, jossa halutuista lopputuloksista voidaan neuvotella. Suoran osallistumisen kehittäminen näkyy siinä, että osallisuuden rakentamisen tehtävä on lisätä ennen kaikkea ihmisten vaikuttamismahdollisuuksia omiin sote-palveluihinsa. Osallisuuden rakentamisessa pyritään asukkaiden kansalaisaktiivisuuden sekä osallisuuden tajun lisäämiseen. Osallisuuden rakentamisella voidaan myös tavoitella asukkaiden sosialisoitumista käyttämään erilaisia osallistumiskeinoja. Siun sotessa osallisuuden rakentaminen on ollut ennen kaikkea tieto- ja suunnitteluosallisuuden kasvatamista.

Asukkaiden kokemustietoa kerätään ja palveluiden toimintaa asetetaan alttiiksi arvioinnille ja palautteelle. Suoran osallistumisen keinojen toimimattomuus voi olla todellinen este osallisuudelle, siinä omalla äänellä ei ole oikeasti mitään merkitystä palveluiden muotoutumiseen, se liittyy näennäiseen demokratiaan. Omalle osallistumiselle ja osallisuuden tunteelle on tärkeää, että omalla äänellä on oikeasti merkitystä ja organisaatiolla on valmiutta muuttaa asioita, mutta myös perustella se, jos asioita ei voi muuttaa.

Siun soten asukkaiden osallisuuden rakentamisessa on kyse demokratiasta, sillä osallisuustyön taustalla on periaate ihmisten tasa-arvoisuudesta sekä vaikuttamismahdollisuuksista. Siun sotessa yhdistyy hyvinvointivaltiollinen demokratiaan pyrkivä toimintakulttuuri. Siun soten palveluiden kehittämisessä on kaikki mukaan mentaliteetti ja yhteistyö, joka pyrkii torjumaan osallisuuden yksilöistä, organisaatiosta tai rakenteista johtuvia esteitä. Kyse on jaetusta aktiivisuudesta. Siun sotessa tehtävä osallisuustyö voi edistää demokratiaa ja sa-

malla hyvän hallinnon periaatteita. Siun soten osallisuudessa pyritään toimivaan demokratiiaan, jossa riittävän moni asukas sekä muut alueen toimijat osallistuvat halutaan mukaan vaikuttamaan. Siun sotella on pyrkimys kohdella asukkaita yhteiskunnan täysivaltaisina jäseninä, joiden mielipiteillä on merkitystä. Tasa-arvo on tärkeä arvo myös perinteisessä hyvinvointivaltiossa. Asukkaiden näkökulman huomioimisella pyritään parantamaan hyvinvointia, joka näkyy siinä, että asukkaat saavat itselleen sopivia palveluita.

Osallisuustyön tasa-arvoisuus näkyy siinä, että myös sellaiset ihmiset, jotka eivät tyypillisesti koe osallisuutta on haluttu mukaan palveluiden kehittämiseen. Taustalla vaikuttaa demokratiavaje, joka liittyy äänestysaktiivisuuden laskuun, mutta myös erilaisiin toimintakykyihin sekä sosiaalisiin ja terveydellisiin ongelmiin, jotka vaikuttavat osallisuuden kokemuksen syntymiseen. Demokratiavaje voi näkyä siinä, että ihmisiä, joilla menee huonosti, ei kuulla riittävästi. Tyypillisesti Siun soten palveluiden kehittämiseen osallistujat ovat vanhempaa aikuisväestöä, mutta myös eri tavoin aktiivisia asukkaita. Voi päätellä, että osallisuutta koetaan siten enemmän niiden joukossa, joilla menee hyvin, koska heidän äänensä pääsee helpommin kuulumaan. Asukasosallistujilla on yleensä omakohtaista erityisen positiivista tai negatiivista kokemusta sote-palveluista, joka saa heidät osallistumaan palveluiden kehittämiseen. Siun soten asukkaiden osallisuuden rakentamisen taustalla vaikuttavat erityisesti sote- ja maakuntaudistukseen liittyvät suunnitellut lait, mutta myös Siun sotesta sekä alueudistuksesta johtuvat mahdolliset vaikutukset päätöksentekovallan etäännyttämisestä asukkaista.

Suoria osallisuuden kontaktipintoja asukkaiden ja Siun soten välillä on rakennettu asukkaita tapaamalla sekä heiltä monimenetelmällisesti mielipiteitä kysymällä. Esteettömyys on myös tärkeä arvo osallisuuden rakentamisessa. Monimenetelmällisyys tekee mahdolliseksi sen, että kaikille voi löytyä joku itselle sopiva tapa osallistua. Toiselle sopii hyvin mennä yleisötilaisuuteen ja toinen taas laittaa mieluummin palautetta sähköisessä palautekanavassa. Itselle helppo ja luonteva tapa voi olla toiselle hankala. Osallisuutta rakennetaan niin, että mahdollisimman monenlaiset ihmiset voisivat osallistua. Osallistumisen paikkoja jaetaan riittävän pieniksi, yksilöllisiksi sekä helpoiksi, että ne kutsuvat modernin yhteiskunnan yksilökeskeisiä asukkaita osallistumaan.

Siun soten asukkaiden osallisuutta rakennetaan myös sillä, että organisaation päälliköt ja johto ovat sitoutuneet asukkaiden osallisuuden kehittämiseen, näin erilaiset osallisuuden rakentamisen keinot tulevat mahdollisiksi asukkaiden ja palveluiden välisessä rajapinnassa. Asukkaiden osallisuuden rakentamiseen liittyvät suuressa määrin myös organisaation toimintaa läpäisevät asiakirjat sekä suunnitelmat. Osallisuuden rakentamista toteutetaan lisäksi puhumalla osallisuudesta, tähän liittyy määrittelykamppailua käsitteen merkityksestä. Jo se tuottaa osallisuutta, kun mahdollisimman moni sote-ammattilaisista päättäjiin on tietoinen siitä mitä osallisuus merkitsee ja mihin sillä organisaation toiminnassa pyritään. Organisaation tieto-osallisuuden kasvattaminen osallisuudesta on tärkeää siksi, että yksi suuri este osallisuuden rakentamiselle on asiaan liittyvä tiedon puute.

Osallisuuden rakentaminen liittyy hyvinvointivaltion muutokseen. Hyvinvointivaltiota muuttaa erityisesti suunniteltu sote-uudistus, jossa tehtäviä siirretään erilaisille toimijoille. Tilannetta voi kuvata welfare mix -käsitteellä, jossa yhteiskunnan eri sektoreilla on enemmän vastuuta. Siun sotessa welfare mix toteutuu niin, että esimerkiksi järjestötoimijoilla on merkittävä tehtävä asukkaiden sosiaalisen osallisuuden lisäämisessä, mutta myös tuoda asukkaiden ääntä Siun soteen. Asukkailla on taas vastuuta kertoa minkälaisia palveluita he haluavat. Yhteistyöllä eri toimijoiden kanssa Siun sote toimii hyvinvointiyhteiskunnan toimintatapoja tukevan welfare mix -toimintamallin mukaan erityisesti osallisuuden rakentamisessa, mutta myös palveluja kehittäessään.

Siun sotessa rakennettava osallisuus näyttäytyy myös sosiaalisena osallisuutena, jota pidetään tärkeänä sosiaali-, työllisyys- ja terveystaloudessa. Julkisen organisaation eli Siun soten tehtävät näyttäytyvät mielestäni universaalina eli Pohjoismaisen hyvinvointivaltion tapana hoitaa asukkaiden osallisuuden rakentamista. Siun sote tarjoaa etuja ja palveluja kaikille maakunnan asukkaille ja ottaa vastuuta asukkaista. Siun sote rakentaa palveluillaan sosiaalista osallisuutta ehkäisten syrjäytymistä. Sote-uudistus liittyy Siun soten palveluiden kehittämiseen siinä, että niissä pyritään palveluiden integraatioon eli yhteistyöhön sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten välillä. Palveluiden integraatiossa asukkaiden osallisuutta lisäävänä tekijänä voivat olla myös järjestötoimijat yhteistyössä sote-alan ammattilaisten kanssa. Palvelujen osallisuutta rakentava tekijä on siinä, että ne muotoutuvat asukkaan tarpeen mukaan asukasta kuunnellen. Näin ollen voi todeta, että hyvinvointivaltiolliset toimet eivät voi olla kaikille samanlaisia. Sote-uudistukseen sekä jo nykyiseen Siun soteen liittyy

digitalisaatio, jossa palvelutarjontaa voidaan monipuolistaa ja näin tarjota sosiaalista osallisuutta edistäviä reittejä palveluviidakossa, mutta myös luomalla erilaisia digitaalisia palautekanavia tai kyselyitä lisäten asukkaiden ja ammattilaisten välisen suoran kontaktin mahdollisuuksia osallisuutta lisäävästi.

On mielenkiintoista pohtia miten suunnitellut sote-uudistuksen uusliberalistiset järkeilyt tulevat vaikuttamaan Siun soten nykyiseen sosiaalireformistiseen järkeilyyn. Osallisuuden rakentamiseen itsessään liittyy kyllä jo uusliberalistisia ajatusmalleja, sillä onhan osallisuuden rakentaminen ollut asukkaiden aktivointia erilaisten keinojen avulla. Tulevaa maakunta- ja soteuudistusta voi mielestäni yleisellä tasolla pitää yritysten tukemisellaan sekä kansalaisten aktivoinnillaan uusliberalisten järkeilyn entistä voimakkaammasta otteesta hyvinvointiyhteiskunnassa. Uusliberalistisen hengen mukaan osallistuminen tai syrjäytyminen ovat merkkejä yksilön hyvistä tai huonoista käyttäytymistavoista eivätkä rakenteista johtuvia asioita. Tutkimusaineistoni mukaan osallisuuden rakentumista ei nähdä kuitenkaan pelkästään yksilön aktivoinnin tai aktiivisuuden kautta, vaan siinä on selkeästi merkkejä myös siitä, että ei ole yhtään sen huonompi ihminen, vaikka ei kauhean aktiivisesti toimisikaan.

## 14 POHDINTA

Tutkielmani keskittyy yhteiskunnallisen muutoksen tutkimiseen Pohjois-Karjalan Siun soten kontekstissa. Olen tässä tutkielmassa käsitellyt Siun soten asukkaiden osallisuutta ja sen kehittämistä monesta näkökulmasta. Aivan aluksi loin pohjaa tutkimukselleni kertomalla Siun soten taustalla vaikuttavasta maakunta- ja soteuudistuksesta. Maakunta- ja soteuudistus on niin iso pala purtavaksi, että sen jokainen seikka tuskin tulee esille. Keskityn etupäässä vain sote-uudistuksen pohdintaan sekä siinä vain suunnitellun uudistuksen pääkohtien läpikäymiseen. Sote-uudistus on vielä keskeneräinen asia ja suunnitelmiin voi tulla muutoksia lähitulevaisuudessa. Sote-uudistuksessa minua itseäni kiinnostaa se, miten se tulee muuttamaan suomalaista hyvinvointivaltiota ja tämän vuoksi käsittelen myös sitä tutkielmani puitteissa. Ennen kaikkea koen, että hyvinvointivaltiolla tai oikeastaan hyvinvointiyhteiskunnalla on mielestäni merkitystä asukkaiden osallisuudelle sillä tavoin, että se luo mahdollisuuksia sekä edellytyksiä osallistua yhteiskunnassa. Hyvinvointia tuotetaan yhteistyössä, jossa erilaisilla toimijoilla on enemmän vastuuta, kuten hyvinvointiyhteiskunnassa on tapana.

Käsittelen sote-uudistusta sekä hyvinvointivaltion muutosta ”kriittisten silmälasien” läpi, tämä kai kuuluu yhteiskuntatieteiden tapaan pohtia yhteiskunnallisia muutoksia. Sote-uudistukseen tai hyvinvointivaltion muutokseen liittyviä asioita ei voi nähdä kuitenkaan mustavalkoisesti yksinomaan huonona tai hyvänä asiana. Maailma muuttuu ja suomalainen yhteiskunta muuttuu sen mukana. Näin ei voi aina jäädä yhteen vanhaan tapaan hoitaa asioita. Aukkaiden osallisuus on helpommin haltuun otettava ja rajattu aihe paljon isommassa kokonaisuudessa. Käsittelen Siun sotea omassa luvussaan, jonka tekemisessä on suurena apuna oli erityisesti Asikaisen (2017) pro gradu -tutkielma. Osallisuuden käsitteestä voi olla vaikea saada otetta, mutta olen pyrkinyt saamaan siitä riittävän hyvän otteen osallisuutta käsittelevässä luvussa, että se kannattelee tätä pro gradu -tutkielmaa. Mielenkiintoni kohdistuu erityisesti siihen, miten yhteiskunnan eri toimijat sekä olosuhteet voivat tukea osallistuvaa kansalaisuutta.

Tutkielmani teoreettisen viitekehyksen jälkeen käsittelen tutkimusasetelmaani, jossa käyn läpi tutkimusmenetelmäni sekä siihen liittyviä aineiston keräämisen tapojani. Tutkimuksen aineiston keräämisen osuus eteni vaiheittaisesti. Tutkimusaineiston kerääminen ei ollut aivan lyhyt prosessi, mutta se kannatti siinä mielessä, että sain rauhassa tutustua tutkimusaiheeseen. Itse aineiston keräämisen jälkeen lopullisen analyysin suorittaminen kävi nopeammin, sillä olin kerennyt pohtia eri aineistoja rauhassa kirjoittamalla sekä lukemalla niistä ennen analyysilukujen kirjoittamista. Tutkimukseni tuloksista voi lukea yksityiskohtaisemmin analyysiluista 7–12, sitä seuraavan johtopäätösluvun tarkoitus on yksinkertaisimmillaan summata yhteen analyysilukujani. Olen sisällyttänyt osallisuuden edistämiseen varsinaisen osallisuustyön lisäksi myös palveluiden sisällä tapahtuvan osallisuuden edistämisen siitä syystä, että sitä tuotiin esille osassa haastatteluissa, mutta se tulee esille myös tutkimukseni kirjallisessa materiaalissa sekä myös sote-uudistukseen liittyen. Mielestäni tämä valitsemani näkökulma laajentaa aukkaiden osallisuuden rakentamisen kontekstia.

Aukkaiden osallisuus kohtaa esteitä, mutta mielestäni osallisuuden kehittämisen taustalla on paljon järkeviä perusteita. Aukkaiden osallisuuden edistäminen voi olla yksi tapa lisätä demokratiaa, josta innostuin tämän pro gradu -tutkielmani ansiosta. Oli myös mielenkiintoista saada pohtia hyvinvointivaltion muutosta samassa yhteydessä. Aukkaiden osallisuuden lisääminen voi olla yksi tapa horjuttaa asiantuntijoiden sekä poliitikkojen valtaa demokratiaa lisäävällä tavalla. Se, miten aukkaiden ääni todella otetaan huomioon palveluita ke-



hitettäessä jää tutkimukseni ulkopuolelle. Tällä tarkoitan sitä, miten asukkaiden äänen vaikuttavuutta arvioidaan. En pysty vastaamaan siihen miten palvelut ovat muuttuneet tai muuttuvat asukkaiden osallisuuden avulla. Tarvittaisiin lisää tutkimusta siitä, miten osallisuuden kehittämisen erilaiset keinot tuottavat asukkaiden näköisiä palveluita. Tutkimuksessani vastaan kuitenkin siihen, miten monella tavalla asukkaiden osallisuus voidaan ottaa huomioon ja otetaankin huomioon Siun sotessa. Osallisuuden mittaamiseen ollaan kuitenkin ryhtymässä asiakkuuskertomuksen avulla, tämä tuo paremmin esille keinojen vaikuttavuutta.

Asukkaiden osallisuuden tutkiminen on ollut mielenkiintoista, sillä sen avulla olen pystynyt yhdistämään aikaisemmin oppimiani asioita itselleni uudempiin asioihin. Kokonaisvaltainen yhteiskuntatieteellinen osaamiseni on kasvanut, kun ymmärrän suoran osallistumisen keinojen kehittämisen olevan osa demokratiaa ja samalla myös osa hyvinvointia ja hyvinvointivaltiota sekä siihen liittyvää tasa-arvon tavoitetta. Osallisuuden ymmärtäminen osana yhteiskuntaa on mielestäni yhteiskuntatieteitä kiinnostavimmillaan. Tutkielman teon aikana pääsin tutustumaan järjestötyöhön sekä kehitystyöhön noin yleisesti. Samalla kartutin siis työelämässä tarvittavia taitoja ja tietoja. Näin tutkielman loppuun saattamisen hetkellä tuntuu, että tutustuminen osallisuuden kehittämisen maailmaan kannatti.

## LÄHTEET

- Alastalo, Marja & Maria Åkerman & Tiina Vaittinen. 2017. ”Asiantuntijahaastattelu”. Teoksessa *Tutkimushaastattelun käsikirja*, toim. Matti Hyvärinen & Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori. Tampere: Vastapaino, 214–232.
- Alhanen, Kai. 2016. Dialogi demokratiassa. Helsinki: Gaudeamus.
- Allardt, Erik. 1998. ”Hyvinvointitutkimus ja elämänpolitiikka”. Teoksessa *Elämänpolitiikka*, toim. J.P. Roos & Tommi Hoikkala. Helsinki: Gaudeamus, 34–53.
- Anttonen, Anneli & Jorma Sipilä. 2009. Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.
- Anttonen, Anneli. 2016. Sote-uudistuksen kipupisteitä. *Talous- ja yhteiskunta* 44:3, 2–7. Luettavissa: <<https://www.labour.fi/ty/tylehti/talous-yhteiskunta-32016/>> [17.11.2016]
- Asikainen, Katja. 2017. ”Kyllähän tässä on taustalla maakunnallinen identiteetti” Narratiivinen analyysi sosiaali- ja terveystalouden uudistamisesta Pohjois-Karjalassa. Yhteiskuntapolitiikan pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskunta ja kauppatieteiden tiedekunta. Luettavissa: <[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20170427/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20170427.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20170427/urn_nbn_fi_uef-20170427.pdf)> [28.9.2017]
- Becker, Howard S. 1998. *Tricks of trade. How to think about your research while you're doing it.* Chicago, The University of Chicago Press.
- Borg, Sami. 2013. ”Suora demokratia ja yhteiskunnallisen osallistumisen monimuotoisuus”. Teoksessa *Demokratiaindikaattorit 2013*, toim. Sami Borg. Helsinki: Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 52/2013, 51–58. Luettavissa: <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso\\_52\\_2013\\_demokratiaindik\\_verkko\\_ma\\_184\\_s.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso_52_2013_demokratiaindik_verkko_ma_184_s.pdf?sequence=1)> [28.09.2017]
- Borg, Sami. 2013. ”Äänestysaktiivisuus ja suhtautuminen äänestämiseen” Teoksessa *Demokratiaindikaattorit 2013*, toim. Sami Borg. Helsinki: Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 52/2013, 17–25. Luettavissa: <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso\\_52\\_2013\\_demokratiaindik\\_verkko\\_ma\\_184\\_s.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso_52_2013_demokratiaindik_verkko_ma_184_s.pdf?sequence=1)> [30.11.2017]
- Borg, Sami. 2013. ”Kiinnittyminen puolueisiin” Teoksessa *Demokratiaindikaattorit 2013*, toim. Sami Borg. Helsinki: Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 52/2013, 17–25. Luet-

tavissa: <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso\\_52\\_2013\\_demokratiaindik\\_verkko\\_ma\\_184\\_s.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso_52_2013_demokratiaindik_verkko_ma_184_s.pdf?sequence=1)>

[30.11.2017]

Borg, Sami. 2013. ”Työelämä-, järjestö- ja yhdistysosallistuminen sekä kansalaissitoutuminen” Teoksessa *Demokratiaindikaattorit 2013*, toim. Sami Borg. Helsinki: Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 52/2013, 38–50. Luettavissa: <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso\\_52\\_2013\\_demokratiaindik\\_verkko\\_ma\\_184\\_s.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso_52_2013_demokratiaindik_verkko_ma_184_s.pdf?sequence=1)> [30.11.2017]

Chirstensen, Henrik Serup & Maija Jäske, & Maija Setälä, & Elias Laitinen. 2016. Demokraattiset innovaatiot Suomessa - Käyttö ja vaikutukset paikallisella ja valtakunnallisella tasolla. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 56/2016. Turku: Turun yliopisto. Luettavissa: <[http://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/56\\_Demokraattiset+innovaatiot+Suomessa\\_K%C3%A4ytt%C3%B6+ja+vaikutukset+paikallisella+ja+valtakunnallisella+tasolla/e8047013-9727-47d9-b2ef-3fd18603475d?version=1.0](http://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/56_Demokraattiset+innovaatiot+Suomessa_K%C3%A4ytt%C3%B6+ja+vaikutukset+paikallisella+ja+valtakunnallisella+tasolla/e8047013-9727-47d9-b2ef-3fd18603475d?version=1.0)> [02.02.2017]

Denzin, Norman K & Yvonna S. Lincoln. 2005. ”The discipline and practice of qualitative research” Teoksessa *The Sage handbook of Qualitative research. Third edition*, toim. Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln. Thousand Oaks: Sage publications, 1–32.

Eräsaari, Risto. 1998. ”Mikä ihmeen elämänpolitiikka?” Teoksessa *Elämänpolitiikka*, toim. J.P. Roos & Tommi Hoikkala. Helsinki: Gaudeamus, 92–109.

Eskelinen, Teppo & Inari Juntumaa. 2015. Kapitalismin sanakirja. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Eskelinen, Teppo. 2017. ”Tehostaminen ja ekonomismin politiikka” Teoksessa *Tehostamistalous*, toim. Teppo Eskelinen & Hannele Harjunen & Helena Hirvonen & Eeva Jokinen. Jyväskylän yliopisto: Sophi, 16–32. Luettavissa:

<<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/53297/Tehostamistalous.pdf?sequence=1>> [03.11.2017]

Eskola, Jari & Juha Suoranta. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Fung, Archon. 2006. Varieties of participation in complex governance. *Public administration review* 66, 66–75. Luettavissa:

<<http://search.proquest.com.ezproxy.uef.fi:2048/docview/197174056/fulltextPDF/32CE92892A5B4ABBQ/1?accountid=11739>> [25.01.2018]

- Fung, Archon. 2015. Putting the public back to into governance: the challenges of citizen participation and its future. *Public administration review* 75:4, 513–522. Luettavissa: <[http://apps.webofknowledge.com.ezproxy.uef.fi:2048/full\\_record.do?product=WOS&search\\_mode=GeneralSearch&qid=1&SID=4F9Avdt-PIWqd4GT2j5Q&page=1&doc=2](http://apps.webofknowledge.com.ezproxy.uef.fi:2048/full_record.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&qid=1&SID=4F9Avdt-PIWqd4GT2j5Q&page=1&doc=2)> [25.01.2018]
- Halin, Jaana & Kristiina Hellsten & Katja Suominen. 2017. Yhteistyöstä kumppanuudeksi – Turun kaupunki ja järjestöt hyvinvointia edistämässä. *Kuntoutus* 40: 3–4, 64–69.
- Harra, Toini & Salla Sipari & Elisa Mäkinen. 2017. ”Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus” Teoksessa *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*, toim. Anneli Pohjola & Maarit Kairala & Hannu Lyly & Asta Niskala. Tampere: Vastapaino, 147–164.
- Havannointimuistiinpanot. 2017. Pro gradu -tutkielmaani liittyvät osallisuushavainnot, syksy 2016–kevät 2017.
- Helsingin sanomat. 2017. (Helsingin sanomat 20.11.2017, A10–A11): Professori: Sote-uudistus on täynnä sudenkuoppia.
- Hiilamo, Heikki. 2015. Hyvinvoinnin vakuutusyhtiö. Mistä Sote-uudistuksessa on kysymys? Helsinki: Into Kustannus Oy.
- Honkasalo, Marja-Liisa. 2008. Etnografia terveyden, sairauden ja terveydenhuollon tutkimuksessa. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 45:1, 4–17. Luettavissa: <<https://journal.fi/sla/article/view/587>> [11.11.2017]
- Idström, Anna. 2016. Katsaus demokratiaa ja osallisuutta käsittelevän keskustelun nykytilaan. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus. Luettavissa: <[https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/16\\_12\\_02\\_tutkimuskatsauksia\\_13\\_idstrom.pdf](https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/16_12_02_tutkimuskatsauksia_13_idstrom.pdf)> [30.11.2017]
- Isola, Anna-Maria & Heidi Kaartinen & Lars Leemann & Raija Lääperi & Taina Schneider & Salla Valtari & Anna Keto-Tokoi. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäperi 33/2017. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- Joensuu juuri nyt. 2017. Kaupungin organisaatio uudistui. Luettavissa: <<http://www.joensuu.fi/organisaatiouudistus>> [06.11.2017]
- Jokinen, Eeva. 2017: ”Sote-seikan sukupuoli” Teoksessa *Tehostamistalous*, toim. Teppo Eskelinen & Hannele Harjunen & Helena Hirvonen & Eeva Jokinen. Jyväskylän yliopisto: Sophi, 52–74. Luettavissa: <<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/53297/Tehostamistalous.pdf?sequence=1>> [04.11.2017]

Julkunen, Raija. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Julkunen, Raija. 2010. Sukupuolen järjestykset ja tasa-arvon paradoksit. Tampere: Vastapaino.

Jyväskylän yliopisto. 2015. Empiirinen tutkimus. Luettavissa: <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/empiirinen-tutkimus>> [19.02.2018]

Jämsen, Arja & Anne Pyykkönen. 2014. ”Mitä on osallisuus?” Teoksessa *Osallisuuden jäljillä*, toim. Arja Jämsen & Anne Pyykkönen. Saarijärvi: Saarijärven offset, 9–10.

Kanta. 2017. Etusivu. Luettavissa: <<http://www.kanta.fi/fi/kanta>> [13.11.2017]

Kempainen, Erkki. 2010. ”Sosiaaliset mahdollisuudet ja esteettömyyspolitiikka”. Teoksessa *Hyvinvoinnin uusi politiikka -johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin*, toim. Heikki Hiilamo & Juho Saari. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 135–153.

Kivistö, Mari. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Väitöskirja. Lapin yliopisto: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Luettavissa:

<[https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%c3%b6\\_Mari\\_Ac-taE150\\_pdfA.pdf?sequence=2](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%c3%b6_Mari_Ac-taE150_pdfA.pdf?sequence=2)> [01.11.2016]

Kohonen, Kirsi & Toni Tiala. 2002. ”Johdanto”. Teoksessa *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi*, toim. Kirsi Kohonen & Toni Tiala. Sisäasiainministeriö. Osallisuushanke. Helsinki: Art-Print Oy, 5–8.

Kokkonen, Tuomo & Kati Närhi & Aila-Leena Matthies. 2013. ”Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä”. Teoksessa *Osallisuus – Oikeutta vai pakkoa*, toim. Taina Era. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 35–49. Luettavissa:

<[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> [22.09.2017]

Konttinen, Esa & Petri Ruuskanen & Martti Siisiäinen. 2010. ”Osallistuminen kansalaisyhteiskunnassa ja osallistumisen tutkimus”. Teoksessa *Suomalaisten kansalaisosallistumisen tutkimuksen bibliografia*, toim. Kimmo Elo. Helsinki: Oikeusministeriö 15/2010, 19–38. Luettavissa:

<[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76226/omso\\_15\\_2010\\_bibliografia\\_174\\_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76226/omso_15_2010_bibliografia_174_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> [14.12.2017]

Korkiala, Terhi. 2015. Liikunnalla lisää osallisuutta. Selvitys soveltavan liikunnan ja osallisuuden edistämisen hyvistä käytännöistä. Kuntoutussäätiön työselosteita 50/2015. Helsinki: Unigrafia Oy. Luettavissa:

<[https://kuntoutussaatio.fi/files/2130/Liikunta\\_ja\\_osallisuus\\_tyoseloste\\_50.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/2130/Liikunta_ja_osallisuus_tyoseloste_50.pdf)>

[14.01.2018]

Kotilainen, Samuli (Tivi 23.12.2017): Valtavat it-hankkeet uudistavat Suomen terveydenhuoltoa. Luettavissa:

<[https://www.tivi.fi/Kaikki\\_uutiset/valtavat-it-hankkeet-uudistavat-suomen-terveydenhuoltoa-6693990](https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/valtavat-it-hankkeet-uudistavat-suomen-terveydenhuoltoa-6693990)> [27.12.2017]

Kröger, Teppo. 2017. Sosiaali- ja terveystieteiden reformaatit. Janus 25:2, 160–165. Luettavissa:

<<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.uef.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=c0cf8720-1917-40b3-abbd-52e461419ad6%40sessionmgr120>>

[02.11.2017]

Lahti, Tanja & Markus Laine. 2013. Kaupungin toiminta tutummaksi ja vuorovaikutus vahvemmaksi. Helsingin kaupunkien näkemyksiä kaupungin toiminnasta ja päätöksenteosta vuonna 2012. Tutkimuskatsauksia 2013:2. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus. Luettavissa:

<[https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/13\\_03\\_14\\_tutkimuskatsaus\\_2\\_lahti.pdf](https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/13_03_14_tutkimuskatsaus_2_lahti.pdf)> [01.02.2017]

Laitila, Minna. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto: terveystieteiden tiedekunta. Luettavissa:

<[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)> [28.10.2016]

Leeman, Lars & Hannamaria Kuusio & Riitta-Maija Hämäläinen. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettavissa:

<[https://www.thl.fi/documents/10531/2088501/Tietopaketti\\_Sosiaalinen\\_Osallisuus.pdf/52a41c04-c4fa-4cf0-bc6f-0bb06705903b](https://www.thl.fi/documents/10531/2088501/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/52a41c04-c4fa-4cf0-bc6f-0bb06705903b)> [03.01.2017]

Leemann, Lars & Riitta-Maija Hämäläinen. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut - Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81:5, 586–594. Luettavissa: <<http://www.julkari.fi/handle/10024/131350>> [17.11.2016]

Loppuraportti. 2015. Pohjois-Karjalan sote-hanke. Loppuraportti 22.4.2015. Luettavissa: <<http://www.pkssk.fi/documents/601237/3592784/Loppuraportti+P-K-sote-hanke+22.4.2015.pdf/c03afe22-6213-4ecb-a0c3-430fe523a8a8>> [29.09.2017]

Luhtakallio, Eeva & Suvi Salmenniemi & Tuomas Ylä-Anttila. 2014. ”Poliittinen osallistuminen”. Teoksessa *Johdatus sosiologian perusteisiin*, toim. Jani Erola & Pekka Räsänen. Helsinki: Gaudeamus. Luettavissa:

<<https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.uef.fi:2443/book/9789524958240>> [28.09.2017]

Luhtakallio, Eeva. 2016. Suomalainen kansalaisyhteiskunta puhalttaa nykyään moneen hiiheen. *Politiikasta – Ajankohtainen ja ajaton tiedeverkkolehti* 27.5.2016. Luettavissa: <<http://politiikasta.fi/suomalainen-kansalaisyhteiskunta-puhalttaa-nykyaan-moneen-hiiheen/>> [13.12.2017]

Lämsä, Riikka 2013. Potilaskertomus – Etnografia potiluudesta sairaalaosaston käytännöissä. Väitöskirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimus 99. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Luettavissa:

<[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104408/URN\\_ISBN\\_978-952-245-839-1.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104408/URN_ISBN_978-952-245-839-1.pdf?sequence=1)> [17.02.2017]

Manderbacka, Kristiina & Anna-Mari Aalto & Laura Kestilä & Anu Muuri & Unto Häkkinen. 2017. Eriarvoisuus somaattisissa terveystalveissa. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettavissa:

<[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132346/SST2\\_2017\\_15062017.pdf?sequence=3](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132346/SST2_2017_15062017.pdf?sequence=3)> [02.01.2018]

Matthies, Aila-Leena. 2014. ”How participation, marginalization and welfare services are connected” Teoksessa *Participation, marginalization and welfare services. Concepts, politics and practices across european countries*, toim. Aila-Leena Matthies & Lars Uggherhoj. Farnham: Ashgate, 3–18.

Meijän maakunta. 2017. Maakuntaudistuksen valmistelussa hyvä yhteinen sävel. Luettavissa: <<http://pohjois-karjala.fi/web/maakuntaudistus/meijanmaakunta>> [29.09.2017]

Myllyniemi, Sami & Tomi Kiilakoski. 2013. ”Nuorten yhteiskunnalliset osallistumistavat ja asenteet”. Teoksessa *Demokratiaindikaattorit 2013*, toim. Sami Borg. Helsinki: Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 52/2013, 97–122. Luettavissa:

<[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso\\_52\\_2013\\_demokratiaindik\\_verkko\\_ma\\_184\\_s.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76504/omso_52_2013_demokratiaindik_verkko_ma_184_s.pdf?sequence=1)> [28.09.2017]

Niskala, Asta & Maarit Kairala & Anneli Pohjola. 2017. ”Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos” Teoksessa *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*, toim. Anneli Pohjola & Maarit Kairala & Hannu Lyly & Asta Niskala. Tampere: Vastapaino, 7–12.

Närhi, Kati & Tuomo Kokkonen & Aila-Leena Matthies. 2013. ”Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapaalveluissa” Teoksessa *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*, toim. Merja Laitinen & Asta Niskala. Tampere: Vastapaino, 113–145.

Oikeusministeriö. 1999. Perustuslaki. Luettavissa:

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>> [22.01.2017]

Oikeusministeriö. 2005. Kohti aktiivista kansalaisuutta. Kansalaisyhteiskunta 2006 -toimikunnan raportti. Helsinki: Oikeusministeriö. Luettavissa:

<[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75819/omju\\_2005\\_14\\_kohti\\_aktiivista.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75819/omju_2005_14_kohti_aktiivista.pdf?sequence=1)> [28.09.2017]

Oikeusministeriö. 2017a. Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamisesta ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi. Luettavissa: <<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170015>> [02.11.2017]

Oikeusministeriö. 2017b. Kansalaisaloite.fi. Luettavissa: <<https://www.kansalaisaloite.fi/fi>> [19.01.2017]

Pekola-Sjöblom, Marianne. 2014. Kuntalaiset ja kunnat muutoksessa. Paras – Arttu -ohjelman tutkimuksia nro 31. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Luettavissa:

<[https://www.google.fi/search?source=hp&q=arttu+kuntalaistutkimus+2011&oq=arttu+kuntalaistutkimus+2011&gs\\_l=psy-ab.3...793.7589.0.8534.28.23.0.0.0.491.4865.0j3j8j6j1.18.0...0...1.1.64.psy-ab.10.17.4710...0j0i131k1j0i22i30k1j33i160k1.0.CjCGIZEuQy8](https://www.google.fi/search?source=hp&q=arttu+kuntalaistutkimus+2011&oq=arttu+kuntalaistutkimus+2011&gs_l=psy-ab.3...793.7589.0.8534.28.23.0.0.0.491.4865.0j3j8j6j1.18.0...0...1.1.64.psy-ab.10.17.4710...0j0i131k1j0i22i30k1j33i160k1.0.CjCGIZEuQy8)> [28.09.2017]

Pekola-Sjöblom, Marianne. 2016. Kuntalaisten osallistuminen ja vaikuttaminen. Arttu2-tutkimusohjelman julkaisusarja nro 1/2016. Luettavissa:

<[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=3205](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3205)> [28.12.2017]

Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. 2017. Pohjois-Karjala. Luettavissa: <<http://pohjois-karjala.fi/pohjois-karjala>> [02.10.2017]

Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. 2016. Asukkaiden marraskuu. Luettavissa: <<http://www.pksotu.fi/>> [08.11.2016]

Pohjola, Anneli. 2017. ”Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi” Teoksessa *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*, toim. Anneli Pohjola & Maarit Kairala & Hannu Lyly & Asta Niskala. Tampere: Vastapaino, 308–325.



Pohjola, Anneli. 2017. Sote-uudistus muuttuvan yhteiskuntapolitiikan puristuksessa. *Janus* 25:2, 171–175. Luettavissa:

<<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.uef.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=ecab89e1-62be-4fe1-92b5-bfd4adaf03c5%40sessionmgr4008>>

[03.11.2017]

Pyykkönen, Anne & Heidi Partanen. 2016. *Kuulethan sie minnuu – kokemuksia Siun sotesta ja osallisuudesta suurten muutosten ytimessä*. Helsinki: Kuntaliitto.

Rastas, Anna. 2010. "Haastatteluaineistojen monet tehtävät etnografisessa tutkimuksessa" Teoksessa *Haastattelun analyysi*, toim. Johanna Ruusuvoori & Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen. Tampere: Vastapaino, 64–89.

Richardson, Ann. 1983. *Participation. Concepts in social policy 1*. London: Routledge & Kegan Paul.

Rouvinen-Wilenius, Päivi & Mervi Aalto-Kallio & Pirjo Koskinen-Ollonqvist & Tuuli Nikula. 2011. "Osa 2. Osallisuus osana tasa-arvoa". Teoksessa *Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen – Järjestöt suunnan näyttäjiä*, toim. Päivi Rouvinen-Wilenius & Pirjo Koskinen-Ollonqvist. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus, 49–76. Luettavissa: <[http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo\\_ja\\_osallisuus\\_2012.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo_ja_osallisuus_2012.pdf)> [28.09.2017]

Sauri, Pekka. 2017. *Kunnat jälkeen soten. Kunnallisan kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu nro 108*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. Luettavissa:

<[https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/10/polemia\\_108.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/10/polemia_108.pdf)> [28.12.2017]

Savela, Olli. 2015. "Minkä kokoinen on julkinen talous" Teoksessa *Hyvinvointivaltio 2010-luvulla -Mitä kello on lyönyt?*, toim. Heikki Taimio. Raportteja 30. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos, 14–34.

Seim, Sissel. 2014. "Collective action and social movement of poor people: A road to participation and power" Teoksessa *Participation, marginalization and welfare services. Concepts, politics and practices across european countries*, toim. Aila-Leena Matthies & Lars Uggherhoj. Farnham: Ashgate, 167–197.

Siisiäinen, Martti. 2014. "Four faces of participation" Teoksessa *Participation, marginalization and welfare services. Concepts, politics and practices across european countries*, toim. Aila-Leena Matthies & Lars Uggherhoj. Farnham: Ashgate, 29–45.

Siltaniemi, Aki & Tyyne Hakkarainen & Pia Londen & Marjukka Luhtanen & Anne Perälähti & Riikka Särkelä. 2011. *Kansalaisbarometri 2011 – Hyvinvointi, palvelut ja osalli-*

- suus kansalaismielipiteissä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Luettavissa: <[http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/kansalaisbarometri\\_2011.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/kansalaisbarometri_2011.pdf)> [16.01.2017]
- Simpura, Jussi & Maijaliisa Junnila. 2017. ”Hyvinvointitiedon muuttuvat rajat” Teoksessa *Hyvinvointivaltio ylittää jälkensä*, toim. Sakari Hänninen & Paula Saikkonen. Helsinki: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy, 61–80.
- Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän tiedostuslehti. 2017a. Tammikuu 2017. Joensuu: Punamusta Oy.
- Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymä. 2017b. Työ Siun sotessa. Joensuu: Siun sote.
- Sosiaali- ja terveystministeriö. 2011. Strategia: Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Luettavissa: <<http://stm.fi/strategia>> [15.11.2016]
- Sosiaali- ja terveystministeriö. 2017a. Osallisuuden edistäminen. Luettavissa: <<http://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>> [16.01.2017]
- Sosiaali- ja terveystministeriö. 2017b. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissohjelman (Kaste) toimeenpanoryhmä. Luettavissa: <<http://stm.fi/hanke?id=e0e9214f-7900-4c29-8d01-d76be853822e>> [02.10.2017]
- Suomen kuntaliitto. 2017. Kuntalaisten osallistuminen. Luettavissa: <<https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/demokratia-ja-osallisuus/kuntalaisten-osallistuminen>> [28.09.2017]
- Suomi.fi. 2017. Etusivu. Luettavissa: <<https://suomi.fi/etusivu/>> [13.11.2017]
- Syväjärvi, Antti & Ville Kivivirta. 2017. ”Tulevaisuuden kunta ja digitalisaatio – kohti digikuntaa ja digikuntalaista”. Teoksessa *Tulevaisuuden kunta*, toim. Inga Nyholm & Arto Haveri & Kaija Majoinen & Marianne Pekola-Sjöblom. Helsinki: Suomen kuntaliitto, 265–277. Luettavissa: <[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=3325](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3325)> [28.12.2017]
- Tehy. 2017. Siun soten tehyläiset osoittivat mieltään Joensuussa. Luettavissa: <<https://www.tehy.fi/fi/ajankohtaista/siun-soten-tehylaiset-osoittivat-mieltaan-joensuussa>> [13.11.2017]
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017a. Sote-palvelujen integraatio. Luettavissa: <<https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/sote-palveluiden-integratio>> [20.11.2017]
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017b. Terveyst- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö. Luettavissa: <<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/sosiaali-ja-terveydenhuollon-henkilosto/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-henkilosto>> [04.11.2017]

- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valkama, Katja & Harri Raisio. 2013. ”Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työnmuotona?” Teoksessa *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*, toim. Merja Laitinen & Asta Niskala. Tampere: Vastapaino, 87–112.
- Valtioneuvosto. 2002. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä. Luettavissa:  
<[http://www.intermin.fi/download/31572\\_osallisuusselonteko\\_2002.pdf](http://www.intermin.fi/download/31572_osallisuusselonteko_2002.pdf)> [19.01.2017]
- Valtioneuvosto. 2016. Reformiministerit linjasivat uuden maakuntajaon ja niihin kuuluvat kunnat. Luettavissa: <[http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/1271139/reformiministerit-linjasivat-uuden-maakuntajaon-ja-niihin-kuuluvat-kunnat](http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1271139/reformiministerit-linjasivat-uuden-maakuntajaon-ja-niihin-kuuluvat-kunnat)> [02.10.2017]
- Valtioneuvosto. 2017a. Asukkaiden osallisuus. Luettavissa: <<http://alueuudistus.fi/jarjestamisen-kasikirja/suunnittelu-ja-seuranta/asukkaiden-osallisuus>> [02.11.2017]
- Valtioneuvosto. 2017b. Sote- ja maakuntauudistus voimaan 1.1.2020, maakuntavaalit lokakuussa 2018. Luettavissa:  
<[http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10616/sote-ja-maakuntauudistus-voimaan-1-1-2020-maakuntavaalit-lokakuussa-2018](http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/sote-ja-maakuntauudistus-voimaan-1-1-2020-maakuntavaalit-lokakuussa-2018)> [02.11.2017]
- Valtioneuvosto. 2017c. Valinnanvapaus. Luettavissa: <<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/asiakkaan-valinnanvapaus>> [02.11.2017]
- Valtioneuvosto. 2017d. Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely. Luettavissa:  
<<http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>> [02.11.2017]
- Valtioneuvosto. 2017e. Maakunta- ja sote-uudistuksen aikataulu. Luettavissa:  
<<http://alueuudistus.fi/aikataulu>> [02.11.2017]
- Valtioneuvosto. 2017f. Päivystyksen ja erikoissairaanhoidon rakenneuudistus. Luettavissa:  
<<http://alueuudistus.fi/erikoissairaanhoido-ja-paivystys>> [07.11.2017.]
- Valtioneuvosto. 2017g. Hallitus täsmentää valinnanvapauslakia. Luettavissa:  
<[http://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/1271139/hallitus-tasmentaa-valinnanvapauslakia?p\\_p\\_auth=LY0bYFP6](http://alueuudistus.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1271139/hallitus-tasmentaa-valinnanvapauslakia?p_p_auth=LY0bYFP6)> [28.12.2017]
- Vapaavuori, Jan & Lauri Lyly (Helsingin sanomat 30.9.2017, A5): Sote-uudistus tarvitaan, maakuntauudistusta ei.
- Vilka, Hanna. 2006. Tutki ja havainoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Wass, Hanna & Kimmo Grönlund. 2016. ”Johdanto: Yhdenvertaisuus ja poliittisen osallistumisen eriytyminen” Teoksessa *Poliittisen osallistumisen eriytyminen – Eduskuntavaalitutkimus*, toim. Kimmo Grönlund & Hanna Wass. Oikeusministeriö. Selvityksiä ja ohjeita 28/2016. Helsinki: Lönnberg Print & Promo, 29–44. Luettavissa:

<[https://www.vaalitutkimus.fi/documents/Eduskuntavaalitutkimus\\_2015.pdf](https://www.vaalitutkimus.fi/documents/Eduskuntavaalitutkimus_2015.pdf)>

[05.01.2018]

Wass, Hanna & Sami Borg. 2016. ”Yhdenvertaisuus äänestyskopissa: äänestysaktiivisuus vuoden 2015 eduskuntavaaleissa” Teoksessa *Poliittisen osallistumisen eriytyminen – Eduskuntavaalitutkimus*, toim. Kimmo Grönlund & Hanna Wass. Oikeusministeriö. Selvityksiä ja ohjeita 28/2016. Helsinki: Lönnberg Print & Promo, 177–199. Luettavissa:

<[https://www.vaalitutkimus.fi/documents/Eduskuntavaalitutkimus\\_2015.pdf](https://www.vaalitutkimus.fi/documents/Eduskuntavaalitutkimus_2015.pdf)>

[05.01.2018]

Wass, Hanna. 2017. Sote uhkaa vahvistaa poliittisen osallisuuden eriytymistä. *Politiikasta – Ajankohtainen ja ajaton tiedeverkkolehti* 24.5.2017. Luettavissa: <<http://politiikasta.fi/sote-uhkaa-vahvistaa-poliittisen-osallisuuden-eriytymista/>> [15.12.2017]

World Health Organization. 2013. ICF-toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Luettavissa: <<https://www.julkari.fi/handle/10024/77744>> [21.12.2017]

Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. 2017. Tunnisteellisuus ja anonymisointi. Luettavissa: <<http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi.html#tunniste-taulukko>> [29.11.2017]

Yle-uutiset. 2017. (Yle 22.12.2017): Miljardin sote-sopimus allekirjoitettiin Meri-Lapissa – keskussairaala ulkoistetaan 15 vuodeksi. Luettavissa: <<https://yle.fi/uutiset/3-9983812>> [07.01.2018]

Yliaska, Ville. 2017. Keskeneräisenä tuotantoon – Miksi lakihankkeilla on aina niin kiire? *Janus* 25:2, 166–170. Luettavissa:

<<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.uef.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=8193bbf8-4729-4d67-bd16-fd25d276cd5b%40sessionmgr104>> [03.11.2017]

Yliaska, Ville. 2017. ”Tehokkuustalouden lähihistoria” Teoksessa *Tehostamistalous*, toim. Teppo Eskelinen & Hannele Harjunen & Helena Hirvonen & Eeva Jokinen. Jyväskylän yliopisto: Sophi, 33-51. Luettavissa: <<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/53297/Tehostamistalous.pdf?sequence=1>> [03.11.2017]

## TUTKIMUSAINEISTO

Haastatteluaineisto. 2017. Asiantuntijahaastattelut lokakuussa 2017.

Havainnointimuistiinpanot. 2017. Pro gradu -tutkielmaani liittyvät osallisuushavainnot, syksy 2016–kevät 2017.

Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. 2017. Asiakas- ja asukasnäkökulma sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämässä – kyselyn tiivistelmä, marraskuu 2016. Luettavissa: <[http://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2013/06/AsukkaidenMarraskuu2016\\_tiivistelmä.pdf](http://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2013/06/AsukkaidenMarraskuu2016_tiivistelmä.pdf)> [06.11.2017]

Pyykkönen, Anne & Heidi Partanen. 2016. Kuulethan sie minnuu – kokemuksia Siun sotesta ja osallisuudesta suurten muutosten ytimessä. Helsinki: Kuntaliitto. (Kuulethan sie minnuu -opas)

Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. 2017. Internet-sivut. Luettavissa: <<http://www.siunsote.fi/sv/;jsessionid=2D4F5FF420CA3631BEA55A4E6DA674EC.node1>> [06.11.2017]

Siun sote -Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. 2016. Perussopimus. Luettavissa: <[http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/Siunsote\\_perussopimus.pdf/cd203e2b-08db-46cb-ae98-f9231ecd7b70](http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/Siunsote_perussopimus.pdf/cd203e2b-08db-46cb-ae98-f9231ecd7b70)> [06.11.2017]

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. 2016. Siun soten strategia 2017–2018. Luettavissa: <[http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/Siunsote\\_strategia.pdf/abc08a5b-7c02-495c-ba6f-c830fe22d521](http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/Siunsote_strategia.pdf/abc08a5b-7c02-495c-ba6f-c830fe22d521)> [06.11.2017]

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. 2017. Strategia 2017–2018: Turvaamme arkesi. Luettavissa: <<http://www.siunsote.fi/sv/strategia>> [06.11.2017]

Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän tiedostuslehti. 2017. Tammikuu 2017. Joensuu: Punamusta Oy.

## LIITE 1

### HAASTATTELURUNKO

#### ALUKSI

Mikä on teidän ammatti- ja koulutustaustanne?

Millaisia tehtäviä teillä on ollut asukkaiden osallisuuden kehittämisessä?

#### OSALLISTUJAT

Osaatteko sanoa minkä ikäiset ovat aktiivisempia osallistujia?

Onko huomattavissa sukupuolieroja osallisuusaktiivisuudessa tai osallisuuden kehittämistyöhön osallistujissa?

Oletteko huomannut muuta ihmisistä, jotka ovat innokkaimpia antamaan palautetta, osallistumaan kyselyihin ja antamaan äänensä kuuluviin?

Siun sotea on ollut valmistelemassa iso joukko ihmisiä. Millainen prosessi yhteisen kielen löytäminen sekä yhteistyö on ollut Siun soten osallisuuteen liittyvässä kehitystyössä?

#### OSALLISUUDEN MÄÄRITELMÄ

On puhuttu, että osallistuminen ei ole välttämättä vielä osallisuutta. Millaisena itse koet niiden välisen eron?

#### OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN

Asukkaiden osallisuutta on edistetty mm. tiedottamalla, asukas- ja yleisötilaisuuksin, kyselyin, postikorttimenetelmällä, palautteenantomahdollisuuksia helpottamalla, jalkautumalla sinne missä ihmiset liikkuvat sekä lumipallomenetelmällä. Onko suunnitteilla ottaa mukaan esim. vammais- sekä vanhusneuvostoja, nuorisovaltuustoja, kehittäjäasukkaita tai asukasraateja?

On kerrottu, että kokemusasiantuntijoita tullaan hyödyntämään sote-palvelujen kehittämisessä. Onko kokemusasiantuntijoiden tarjoamaa kokemustietoa jo hyödynnetty palvelujen parantamisessa?

Kerrotko mitkä asukkaiden osallisuuden lisäämisen keinot tai menetelmät ovat mielestäsi toimivimpia Siun soten palveluiden kehittämisessä?

Voisitko kertoa mitä osallisuuden edistämisen rintamalla tulee tapahtumaan viime kevään neuvottelukunnille tehdyn kyselyn jälkeen sekä parhaillaan käynnissä olevan osallisuussuunnitelman laatimisen lisäksi? Ymmärsin ainakin, että on tulossa uusi marraskuun kysely. Kerrotko missä vaiheessa Siun soten osallisuussuunnitelma on tällä hetkellä ja millainen sen tekoprosessi on ollut?

Osallisuussuunnitelma tulee ohjaamaan Siun soten osallisuustyötä, mutta kuka johtaa osallisuuteen liittyvää kehittämistä?

On puhuttu yhdenluokun periaatteesta ja asiakkaiden pompottelun välttämisestä. Miten tähän asiaan liittyvä hyvinvointiasemakonsepti on otettu vastaan? Miten konseptia on tarkoitus levittää Rantakylästä muualle maakuntaan?

Kerrotko oman mielipiteesi etäasioinnin, hyvinvointiteknologian sekä verkkoasioinnin merkityksestä osallisuuden edistämisessä?

Osallisuus lisää tieteen ulkopuolista tietoa organisaatiossa. Tämä on varmasti uusi kokemus ammattilaisten sekä asiantuntijoiden hallitsemassa sote-maailmassa. Millaisena asukkaiden äänen kuuluminen sekä näkyminen on koettu Siun soten organisaatiossa sekä henkilöstössä? Millaisena koet osallisuusmahdollisuuksista tiedottamisen?

Asukasosallisuuden kehittämiseksi on omat herkkyyksensä. Puhutaan myös, että osallisuuden vahvistamiselle on tärkeää oikea ajoitus, eli silloin kuin asioista päätetään. Millaisena näet tämän hetkisen osallisuustyön verrattuna aiempaan Siun soten rakentamisvaiheeseen liittyvään asukkaiden osallisuuden kehittämiseen?

Tavoitteena asukkaiden osallisuus sote-palveluissa on suhteellisen selvä, mutta mitä pitää tehdä, että siihen on pysyvästi päästy ja se olisi osa rakenteita eikä ylimääräinen osa niitä?

Osallisuutta lähdettiin kehittämään Kaste-hankkeen siivittämänä Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksen ja Siun soten yhteistyönä. Miten osallisuuden edistäminen otettiin aluksi vastaan?

Voitko kertoa tarkemmin Siun soteen liittyvän osallisuustyön käynnistämiseen johtaneista syistä?

Miten osallisuuteen liittyvät puheenvuoronne tai avauksenne on otettu vastaan eri yhteyksissä?

Osallisuuteen liittyvällä opiskelijoiden keräämällä tiedolla on ollut iso merkitys tiedon saamiseksi asukkailta organisaatiolle. Millainen on opiskelijayhteistyön tulevaisuus Siun soten osallisuuden kehittämisen suhteen?

Miten kuntien neuvottelukunnat, haluavat edistää asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia?

Myös henkilöstön osallisuus on huomioitu Siun soten kehittämisessä. Millä tavoin henkilöstön palaute eroaa maallikoiden palautteesta?

#### OSALLISUUDEN ESTEET:

Millaisia esteitä näet asukkaiden osallisuuden kehittämisessä Siun sotessa?

Otetaanko osallisuus tosissaan niin sanotun ”osallisuuskuplan” ulkopuolella?

Millaisten erityisryhmien osallisuudesta olet huolissasi? Esimerkiksi vanhukset, vammaiset, syrjäytyneet?

Osallisuuden esteiksi on lueteltu huono-osaisuus, viitsiminen, välimatkat, mielenkiinnon puute ja jaksaminen. Tuleeko sinulle mieleen muita syitä miksi ihmiset eivät halua osallistua kaikille yhteiseksi koettujen sote-palvelujen kehittämiseen?

Millä tavoin tavalliset ihmiset saadaan osallistumaan ja vaikuttamaan, että tulevaisuus ei olisi vain ”superkansalaisten” tai järjestöaktiivien osallisuutta?

On todettu, että ihmisiltä täytyy kysyä, mutta minkä verran on mahdollisuus kuunnella?

#### PUHETTA JÄRJESTÖISTÄ

Osallisuus on suuressa määrin julkisen ja järjestöjen yhteistyötä. Siun sotella ja Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistyksellä on kehittämiskumppanuussopimus osallisuusasioissa. Kuinka sosiaaliturvayhdistyksen sekä muiden järjestöjen osallisuusyhteistyö Siun soten kanssa jatkuu tulevaisuudessa?

”Hyvät palvelut tehdään yhdessä potilas- ja vammaisjärjestöjen kanssa” -tilaisuus koettiin tarpeelliseksi. Onko tulossa muita vastaavia tilaisuuksia, joissa järjestöjen ääntä kuullaan.

Järjestöjen tekemää työtä on kiitelty. Tuleeko mieleen mihin järjestöjen pitäisi vielä panostaa, että asukkaiden osallisuus paranee Siun soteen liittyen?

#### LOPUKSI

Voitko kuvailla omin sanoin, millaista on ollut olla mukana kehittämässä asukkaiden osallisuutta sekä mitä olet itse oppinut?

Onko vielä jotain mitä haluaisit sanoa osallisuuden teemaan liittyen?



## LIITE 2

Haastattelupyyntö – Siun soten asukkaiden osallisuus

18.9.2017

Tiedustelen mahdollisuuttanne osallistua yhteiskuntapolitiikan pro gradu -tutkielmaani liittyvään haastatteluun. Tutkin asukkaiden osallisuuden rakentumista Siun sotessa. Tutkielmani haastatteluissa on kyse asiantuntijahaastatteluista, joissa haastateltava voi itse ratkaista anonyymiyden asteen. Sopivia haastateltavia ovat henkilöt, jotka ovat osallistuneet Siun soteen liittyvään asukkaiden osallisuuden kehittämiseen.

Haastattelun teemat perustuvat havaintoihini osallisuuteen liittyvissä tapaamisissa, luennoilla ja kokouksissa syksyn 2016 ja talven 2017 aikana sekä sen pohjalta luettuun kirjalliseen materiaaliin. Kirjallinen materiaali käsittää Kuulethan sie minnuu -oppaan, Siun soten tiedotuslehden, Siun soten verkkosivut, Siun soten strategian sekä perussopimuksen ja Marraskuun 2016 -kyselyn yhteenvedon. Tarkoitukseni on nauhoittaa haastattelu ja käyttää sitä osana pro graduni aineistoa. Haastattelun ajankohdaksi ehdotan lokakuuta.

Yhteydenotto haastattelujen tarkemman ajankohdan sopimiseksi onnistuu parhaiten sähköpostitse.

Sähköpostiosoitteeni on [jaaklan@student.uef.fi](mailto:jaaklan@student.uef.fi)

Ystävällisin terveisin Jaakko Lankila

Pro gradu -tutkielmani ohjaajana toimii professori Eeva Jokinen, puh: 050-3618665

Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden laitos