



Anne Pyykkönen ja Heidi Partanen (toim.)

Kuulethan sie minnuu

– kokemuksia Siun sotesta ja osallisuudesta suurten muutosten ytimessä

Sisältö

1 Sote- ja maakuntaudistuksen tekevät ihmiset	3
2 Osallisuus luo hyvinvointia ja elinvoimaa	5
Osallisuus lainsäädännössä.....	6
Valmistelussa maakuntalaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä	6
Toimintamallit osallisuudelle luodaan nyt.....	7
Viestinnällä tärkeä rooli.....	8
3 Lähtökohtana yhteistyö.....	9
Pohjois-Karjalan Siun sote.....	9
Asukkaiden marraskuu.....	11
Asukkaiden huhtikuu	14
Siun ilta	14
Järjestöt ja kunnat yhteistyössä.....	15
Oppilaitosyhteistyö.....	16
Osallisuus Omassa Hämeessä.....	17
4 Osallistumisen menetelmiä.....	19
Materiaalia ja menetelmiä verkossa	21
5 Mitä opittiin Siun sotessa?.....	22
Lähteet	23



Työryhmä: Heli Aalto, Päivi Kurikka, Kaija Majoinen, Soile Nyman,
Elina Pajula, Heidi Partanen ja Anne Pyykkönen
Loitsut: Soile Nyman
Kuvitus: Susanna Prokkola
Valokuvat: Hillevi Rautiainen, pl. Karoliina Frankin kuva Vilja Tamminen

© Suomen Kuntaliitto
Helsinki 2016
Tilausnumero 509486
ISBN 978-952-293-422-2 (pain.)
ISBN 978-952-293-423-9 (pdf)

1

Sote- ja maakuntauudistuksen tekevät ihmiset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistus (sote-uudistus) ja maakuntauudistus ovat suurimpia hallinnon ja toimintatapojen uudistuksia, mitä Suomessa on tehty. Suunnitelmissa on, että sosiaali- ja terveystalouden järjestäminen siirtyy maakunnille 1.1.2019. Muutos koskettaa satojen tuhansien ihmisten työtä ja kaikkien asukkaiden palveluja elämänkaaren eri vaiheissa. Sote- ja maakuntauudistus muuttaa kuntien roolia, johtamista ja asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia.

Maakuntauudistuksen yhteydessä päätösvaltaa hajautetaan ylhäältä alaspäin alueiden asukkaille ja heidän vaaleilla valitsemilleen päättäjille. Sinänsä kannatettavan uudistuksen vaarana on kuitenkin se, että asukkaiden vaikutusmahdollisuuksista ja maakuntien itsehallinnosta tulee klisee, jolla ei ole sisältöä.

Tulevaan sote- ja maakuntauudistukseen liittyy riski kasvavasta demokratiavajeesta: nykyisiä kuntia suuremmat maakunnat ja sote-palvelujen

tuotanto-organisaatiot voivat etäännyttää päättäjiä palvelujen päätöksenteosta sekä vähentää asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia. Erityisen merkittäväksi riski nousee sote-palvelujen yhtiöittämisen vuoksi. Riskin vähentämiseksi lakiluonnoksiin on kirjattu pykälä siitä, että palveluntuottajien – olivatpa ne julkisia, yksityisiä tai kolmannen sektorin toimijoita – on huolehdittava, että asukkailla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa niiden toimintaan.

Sote- ja maakuntauudistus tehdään alueilla, ja ihmiset tekevät sen. Motivaation ja alueellisen toimijuuden vahvistamiseksi tarvitaan kumppanuutta kansallisten ja alueellisten toimijoiden välillä. Kuntaliiton ylläpitämä kuntademokratiaverkosto¹ ja siinä olevien ihmisten ja yhteisöjen osaaminen on voimavara myös tässä uudistuksessa.

Uuden maakunta- ja sote-organisaation perustehtävän ja tavoitteiden määrittely on muutosjohtamisen ydintä. Muutoksessa on edettävä ta-

¹ Ks. kunnat.net/kuntademokratiaverkosto

voitetietoisesti ja luotava tilaa muutosprosessin herättämien erilaisten tunteiden työstämiselle ja muutokseen sitoutumiselle. Kyky yhteistyöhön, vuorovaikutukseen ja epävarmassa tilanteessa toimimiseen sekä valmius nopeiden käänteiden kohtaamiseen ovat keskeisiä taitavan muutosjohtajan ominaisuuksia. Avoin, monikanavainen viestintä ja osallistava johtaminen vähentävät niitä pelkoja, joita uudistukset aina synnyttävät.

Sote- ja maakuntauudistuksen alueellinen toteutus on nähtävissä vaiheittaisena prosessina, jossa jokaisella vaiheella on oma tehtävänsä ja fokuksensa. Jotta itsehallinnon idea konkretisoituu myös käytännössä, on tärkeää synnyttää hyvää ”alhaalta ylöspäin” tapahtuvaa vuorovaikutusta maakunnan asukkaiden, palvelujen käyttäjien sekä valmisteluorganisaatioiden ja eri sidosryhmien välillä muutosprosessin eri vaiheissa.

Tässä oppaassa on esitelty Pohjois-Karjalan Siun soten valmisteluvaihetta erityisesti asukkaiden osallisuuden ja eri toimijoiden välisen yhteistyön näkökulmasta. Siun soten kokemuksia voidaan hyödyntää niin sote- kuin maakuntauudistussakin eri alueilla. Toimintamallit eivät ole sellaisenaan siirrettävissä, sillä asukkaiden osallisuus syntyy aina paikallisesti ja lähtökohtana osallisuudelle on toimijoiden välinen luottamus ja hyvä yhteistyö. Opas tarjoaa kuitenkin hyviä esimerkkejä yhteistyön rakentamisesta ja menetelmiä, joilla asukkaat voidaan haastaa uusien palvelujen ja rakenteiden kehittämiseen.

Julkaisu on tuotettu osana Aukkaat sote- ja maakuntauudistuksen keskiöön -projektia.

2

Osallisuus luo hyvinvointia ja elinvoimaa

Osallisuus on yksilöllinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus. Keskeistä osallisuudessa on luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen. Osallisuuden kokemuksella on vahva yhteys ihmisten hyvinvointiin, ja se on syrjäytymisen vastavoima. (Särkelä-Kukko 2014, 36.)

Osallisuuden kokemus syntyy yhteisöissä ja toiminnassa. Hyvien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien avulla tuetaan ihmisten omia voimavaroja ja kiinnittymistä ja luottamusta yhteiskuntaan sekä saadaan käyttöön ihmisten

kokemukset esimerkiksi palvelujen kehittämisessä. Kuntalainen, asukas, haluaa vaikuttaa ympäristöönsä.

Asukkaiden osallistuminen yhteisöjen toimintaan ja elinympäristöjen ja palvelujen kehittämiseen on edellytys myös kunnan elinvoimaisuuden säilyttämiselle. Yhteiskunnan näkökulmasta kestävä, tuloksellista ja innovatiivista toimintaa syntyy alhaalta ylöspäin: asukkaiden ja eri toimijoiden kohtaamisista ja uusista rohkeista kokeiluista.

Ota meidät osalliseksi
Liitä lapsetkin listalle
Aikuiset ota osille
Oudoillekin oma ääni
Erikoisille yhtä lailla





Osallisuus lainsäädännössä

Osallisuus on demokraattisen yhteiskunnan perusta, ja siksi osallisuus, osallistuminen, vaikuttaminen ja asiakaslähtöisyys näkyvät vahvasti myös lainsäädännössä.

- Perustuslaki 11.6.1999/731
- Uudistettu kuntalaki 10.4.2015/410
- Uudistettu sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 28.12.2012/980
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417
- Nuorisolaki 27.1.2006/72
- Perusopetuslaki 21.8.1998/628
- Liikuntalaki 10.4.2015/390

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet mainitaan erikseen mm. myös seuraavissa laeissa:

- Kehitysvammalaki 23.6.1977/519
- Omaishoitolaki 937/2005
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189
- Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412
- Varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36
- Perhehoitolaki 263/2015

Tässä oppaassa asukasosallisuudella tarkoitetaan alueen asukkaiden osallistumista palvelujen ja oman alueensa kehittämiseen. Asukasosallisuuden toteutuessa asukkaiden kokemuksista ja näkemyksistä on keskusteltu eri toimijoiden kanssa ja kokemukset on hyödynnetty palvelujen kehittämisessä.

Valmistelussa maakuntalaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

Valmistelussa olevalla maakuntalaille määritellään maakunnille kuuluvat vastuut ja velvollisuudet sekä työnjako kuntien, maakuntien ja valtion välillä. Maakuntalain luonnoksessa luetellaan esimerkkejä, millä tavalla maakunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia voidaan edistää:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia maakunnan toimielimiin
- 4) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa
- 5) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua maakunnan talouden suunnitteluun
- 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Muutos antaa mahdollisuuden haastaa asukkaat ja järjestöt mukaan uusien rakenteiden ja palvelujen kehittämiseen.

Myös sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislakia valmistellaan. Perussäännös asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista on maakuntalaissa, johon järjestämislaissa viitataan, mutta järjestämislain täydentävässä säännöksessä asetetaan yleistä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuutta sitovampi velvoite ottaa maakunnan asukkaiden näkemykset ja kokemukset huomioon, kun heidän palvelujensa kannalta keskeisiä asioita valmistellaan.

Tavoitteena on, että maakuntalaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä astuvat voimaan 1.7.2017.

Toimintamallit osallisuudelle luodaan nyt

Uusien osallistumisen tapojen kehittäminen ja niiden systemaattinen käyttöön ottaminen ovat merkittävässä roolissa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä ja tulevaisuuden kuntien ja maakuntahallinnon rakentamisessa.

Muutos antaa mahdollisuuden haastaa asukkaat ja järjestöt mukaan uusien rakenteiden ja palve-



”Kaikki Pohjois-Karjalan kunnat, Heinävesi ja PKSSK sekä suurten yhdistystoimijoiden edustajat ovat osallistuneet yhteisen Siun soten ”tekemiseen”. Siun sotea ovat päässeet valmistelemaan niin asukkaat, henkilöstö kuin luottamushenkilötkin. Se on tarkoittanut avointa vuoropuhelua, ongelmien esille nostamista, näkyväksi tekemistä, yhteistä kieltä sekä erilaisten olosuhteiden avaamista ja ymmärtämistä. Ja se mikä hienointa: rivit ovat pysyneet yhtenäisinä ja matkan varrella olemme puolin ja toisin oppineet toisiltamme. On tarvittu niin pienten kuntien kuin keskuskaupunginkin näkökulmaa sekä ratkaisujen etsimistä. Merkittävää on ollut se, millä otteella keskuskaupungin edustajat ovat eri tasoilla osallistuneet uudistuksen tekemiseen. Mielestäni olemme onnistuneet vuoropuhelussamme.

Tämän prosessin aikana osallisuuden erilaiset ulottuvuudet ovat uudella tavalla auenneet myös minulle kuntajohtajana. Perinteisesti kuntastrategiamme rakentuvat organisaatiolähtöisesti. Tulevassa strategiassamme eri toimijoiden rooli ja erilaiset tekemisen tavat tulevat poliittisen järjestelmän rinnalle. Vuoropuhelua siis tarvitaan jatkossakin, ja veikkaan, että vuoropuhelu saa uusia muotoja.”

Hannele Mikkonen, kunnanjohtaja
Liperi

lujen kehittämiseen. Samalla muutos tuo mahdollisuuden luoda pysyviä asukasosallisuuden käytäntöjä. Asukasosallisuuden areenat toimivat tulevaisuudessa hyvänä vuoropuhelun paikkana myös kuntien ja sote-palvelujen rajapintakysymyksissä.

Viestinnällä tärkeä rooli

Asukasosallisuuden kehittämisessä avoimella, aktiivisella ja monikanavaisella viestinnällä on tärkeä rooli. Viestinnässä on hyvä huomioida, että kaikkia asukkaita ei tavoiteta samoilla vies-

tintävälineillä ja kaikilla ei ole verkkoa käytössä. Tarvitaan nykyaikaista sosiaalista mediaa ja toimivia verkkosivuja mutta myös perinteisiä viestintäkanavia, kuten sanomalehtiä, radiota ja yleisötilaisuuksia.

Verkkoviestinnässä ja verkon kautta tavoittelussa asukasosallisuudessa täytyy huomioida toimivan infrastruktuurin haasteet: esimerkiksi Pohjois-Karjalassa ei ole edelleenkään toimivaa verkko-yhteyttä kaikilla maaseutualueilla. Tästäkään syystä asukkaiden osallistumista ei voi jättää esimerkiksi verkkokyselyjen varaan.

3

Lähtökohtana yhteistyö

Pohjois-Karjalan Siun sote

Pohjois-Karjalassa rakennettava Siun sote aloittaa toimintansa vuoden 2017 alussa. Siun sote yhdistää alueen kaikkien 14 kunnan sosiaali- ja terveyspalvelut sekä keskussairaalan samaan organisaatioon, joka tuottaa palveluja 170 000 asukkaalle. Työntekijöiksi Siun soteen siirtyy yli 6 000 kuntien sote-ammattilaista.

Siun sotessa alueen asukkaiden ja henkilökunnan kokemuksilla on ollut tärkeä rooli. Selvityshankkeen aikana mielipiteitä ja näkemyksiä kysyttiin aktiivisesti tässä oppaassa esitellyillä keinoilla alueen asukailta ja ammattilaisilta. Palautteen pohjalta hahmoteltiin, miten palvelut olisi hyvä järjestää ja miten nykyisessä palvelujärjestelmässä ilmenevät ongelmat korjattaisiin. Selvityksessä pääpaino oli palveluissa, ei hallintomallissa.

Isojen uudistusten onnistuminen edellyttää luottamusta. Siun sotessa luottamusta on rakennettu pitkäjänteisellä ja avoimella vuoropuhelulla, jossa päättäjillä, ammattilaisilla, asukkailla ja järjestöillä on ollut mahdollisuus olla mukana.

”Siun sote – tapa ajatella, lupa kehittää! Siun soten kehittämistoiminnalla tuetaan osaltaan kansalliselle sote-uudistukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista.

Kustannusten kasvun hallinnan näkökulmasta asukaslähtöiset sosiaali- ja terveydenhuollon integroituvat palvelut ovat keskeinen osa muutosta. Siun sotessa kehittämistyötä tehdäänkin tiiviissä yhteistyössä henkilöstön ja asukkaiden kanssa, sillä toimintaprosessien ja -tapojen uudistaminen edellyttää uudenlaisia osallisuuden muotojen käyttöönottoa. Siun sotessa yksittäisistä kehittämishankkeista kootaan erilaisia, toisiinsa vahvasti kytköksissä olevia hankekoreja yhdessä muiden kehittäjäsidoryhmien kanssa. Näin varmistetaan hanketöinnasta saatava maksimaalinen hyöty koko maakunnassa.”

Anu Niemi, kehittämisjohtaja
Siun sote



Luodaan meille mahtimalli
Suodaan sote suurenmoinen
Loihetaan parhaat palvelut
Pidetään päätökset
Lähimailla verolantit
Kunnilla osat omat



Siun soten suunnittelussa on painotettu asukaslähtöisiä palveluja sekä asukkaiden osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä. Vuosien 2014 ja 2015 aikana toteutettiin Asukkaiden marraskuu ja Asukkaiden huhtikuu nimiset tempaukset, joiden aikana alueen asukkaat kutsuttiin sote-palvelujen kehittämiseen.

Myös työntekijät haluttiin mukaan. Ennen Asukkaiden marraskuun toteutusta alueen terveydenhuollon ja sosiaalityön ammattilaiset kuvasivat palvelujen keskeiset pullonkaulat. Asukkaiden

marraskuussa kuultiin asukkaiden ajatuksia palveluiden tilasta sekä siitä, vastaavatko ammattilaisten näkemykset asukkaiden käsityksiä.

Asukasosallisuutta Siun sotessa on toteutettu Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen ja laajan toimijajoukon² kanssa. Tietoja oli keräämässä Karelia-ammattikorkeakoulu, ja tiedottamisesta vastasi Joensuun kaupunki. Toimivan yhteistyön tuloksena palautteita saatiin kaikkiaan noin 3 000.

² Yhteistyössä olivat mukana alueen kunnat, järjestöt, PKSSK eli Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä, Karelia-ammattikorkeakoulu, Humanistinen ammattikorkeakoulu Humak ja Itä-Suomen yliopisto.

Asukkaiden marraskuu

Asukkaiden marraskuun aikana vuonna 2014 kuultiin Pohjois-Karjalan maakunnan ja Heinäveden kunnan asukkaita siitä, millaisiksi he arvioivat nykyisiä sosiaali- ja terveyspalveluja: mikä palveluissa toimii ja mikä ei.

Asukkaita kuultiin seudullisissa yleisötilaisuuksissa sekä haastattelemalla erilaisissa kohtaamispaikoissa, järjestöjen tilaisuuksissa ja esimerkiksi terveyskeskuksissa, kauppakeskuksissa, kirjastoissa ja uimahallissa. Asukkailla oli mahdollisuus kertoa kokemuksistaan ja kehittämissuhteistaan myös nettikyselyllä otakantaa.fi-palvelussa (<http://www.otakantaa.fi/siunsote>).

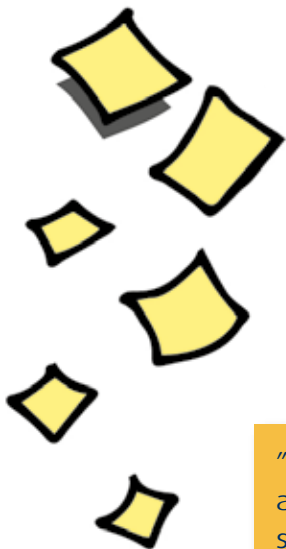
Tiedonkeruun osiota olivat mukana toteuttamassa Karelia-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan 25 opiskelijaa. Mukana prosessissa oli myös Humanistisen ammattikorkeakoulun Joensuun kampuksen yhteisöpedagogiopiskelija.

Keskeiset asukkaiden kohtaamat ongelmat liittyivät yhteydenpääntiin, asiakkaiden kohtaamiseen ja palveluluukulta toiselle juoksuttamiseen. Asukkailta saatiin myös runsaasti hyvää palautetta ja kiitosta toimivista sote-palveluista.

Asukkaiden marraskuu oli kokeilu erilaisista menetelmistä, joiden avulla asukkaat voivat osallistua palvelujen kehittämiseen. Osaltaan näiden kokemusten pohjalta asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien järjestäminen tulee olemaan osa Siun soten toimintaa.

Käypä kohti käyttäjiä
Kiiä kylille kysymään
Mikä risoo roopuksissa
Palveluissa paranisi





”Sote-palvelut on hajautettu liian laajalle alueelle. Voi mennä pitkäänkin, että saa selvitettyä oikean paikan.”

”Ajanvaraus on usein hankalaa, ensin ei pääse puhelimella varaamaan aikaa. Kun saa puhelun läpi, kaikki ajat ovat jo menneet.”

”Kun vain pääsee ajanvarauksen portinvartijoiden läpi, palvelu on ystävällistä.”

”Prepaidilla ei voi jonottaa – kuukauden puhelinbudjetti voi huveta yhteen puheluun.”

”Vaikeuttaa asiointia, kun on vieraskielisiä lääkäreitä.”

”Saa apua, neuvoja ym. Lääkärillä on riittävästi aikaa potilaalle – ei pelkästään tietokoneelle.”

”Lääkärille ja hoitajalle on omassa kunnassa päässyt hyvin.”

"Syrjäytyneet ym. pitäisi ottaa huomioon kuulemisessa siten, että joku tulisi paikalle ja kysyisi."

"En käytä palveluita, koska ei sinne pääse."

"Edelleen tärkeää on tiedottaa sos-palvelujen mahdollisuuksista, saatavuudesta. Palvelujen taso on mielestäni hyvä. Henkilökunta lienee tärkein toimija myös jatkossa."

"Ei huomioida vammaisuutta; ei ymmärretä millainen apu tarpeen. – Aina pitää taistella kaikista etuisuuksista, ei tulla koskaan tarjoamaan."

"Ulkomaalaistaustaisilla lääkäreillä on aikaa, ja he ovat ystävällisiä."



Asukkaiden marraskuu 2014

Tavoitteet:

- Kerätä asukkailta palautetta sote-palvelujen nykytilasta ja peilata sitä työntekijöiden työstämiin palvelujen pullonkauloihin.
- Kerätä asukkaiden kehittämisehdotuksia.
- Kokeilla palautteen keräämistä erilaisilla menetelmillä ja eri kanavia käyttäen.



Tulokset:

- Kerättiin runsaasti *kokemustietoa*
- Pulmien lisäksi hyvää palautetta palveluista
- Ihmisiltä hyvää palautetta Asukkaiden marraskuusta

Keskeisiä pulmia palveluissa:

- Palvelujen saavutettavuus erityisesti yhteydensaanti ja palveluihin pääsy
- Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen ongelmat
- Luukkujen paljous ja koordinoinnin puute

1000 palautetta kehittämistyön pohjaksi:

Jalkautuminen sinne missä ihmiset liikkuvat:

kohtaamispaikat, perhekahvilat, kaupat, kirjasto, työttömien ruokailu, järjestöjen toimintaryhmät, uimahalli jne.
Palautteen kerääminen postikorteilla ja keskustelemalla (palautteet kirjattu) yht. 346 kpl.

Kaikille avoimet tavat osallistua:

- Yleisötilaisuudet: galleriakävely + keskustelu (6 tilaisuutta eripuolilla maakuntaa, yht. 168 osallistujaa)
- Verkkokysely (376 vastausta)
www.otakantaa.fi/siunsote

Järjestöt yhteistyössä:

Järjestöjä tiedotettiin Asukkaiden marraskuusta kohdennetuilla sähköposteilla (yli 400 järjestötoimijaa) sekä Jelli järjestötietopalvelun kautta:
➢ Järjestöt tiedottivat jäsenilleen yleisötilaisuuksista ja verkkokyselystä
➢ Palautta kerättiin järjestöjen toiminnissa postikortilla 51 kpl

Mitä jatkossa tapahtuu?

- Palautteita hyödynnetään Siun Soten kehittämistyössä
- Palautteet kuntiin
- Asukkaiden huhtikuu 2015

Tutkimus ja opetus

- Uef ja Karelia amk: yhteinen opinnäytetyöprosessi
- Aineiston hyödyntäminen tutkimukseen
- Tutkimuksellisen kehittämisen pilotti

Toteutusvastuu: Pohjois-Karjalan sote-hanke (Siun Sote), Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Tiedotuksessa mukana: PKSSK:n tiedotus, Joensuun kaupunki/tiedotus

Lisäksi mukana 27 opiskelijaa oppilaitoksista: Karelia ammattikorkeakoulu; sosiaali- ja terveysala, Humanistinen ammattikorkeakoulu; Joensuun kampus, Itä-Suomen yliopisto

Asukkaiden huhtikuu

Huhti-toukokuussa 2015 järjestettiin uusi yleisötilaisuuksien kierros, Asukkaiden huhtikuu. Kaikille avoimia tilaisuuksia järjestettiin kuudessa kunnassa eri seutukuntien alueella.

Yleisötilaisuuksissa keskusteltiin saadusta palautteesta sekä kerrottiin hankkeen etenemisestä ja siitä, miten asukkaiden esiintuomia ongelmakohtia on ryhdytty korjaamaan.

Tavoitteena oli myös kuulla asukkaiden näkemyksiä, miten he jatkossa haluaisivat olla mukana sote-palvelujen kehittämisessä.

Asukkaiden huhtikuun prosessiin kuului myös tiedonkeruu kentällä. Karelia-ammattikorkeakoulun 15 sosionomiopiskelijaa jalkautui keräämään palautetta sote-palveluista ja keskustelemaan palvelujen kehittämiseen osallistumisesta. Keskusteluja käytiin lapsiperheiden, nuorten, ikäihmistien ja kehitysvammaisten kanssa. Esimerkiksi nuorilta kerättiin yli 400 palautetta.

Kaikuisi ääni kauemmaksi
Osastuisi kansa kaikki
Anna ääni omanlainen
Osaksi yhteisen hyvän

Siun ilta

Asukastilaisuudet Siun soten valmistelussa ovat jatkuneet vuonna 2016 Siun illoilla. Siun ilta -tilaisuuksissa käsitellään yhteisesti mietittyä teema-alueita, joka voi olla esimerkiksi digipalvelut tai kokemustiedon kerääminen. Illoissa myös kerrotaan Siun soten ajankohtaiset kuulumiset sekä keskustellaan sote-palveluihin liittyvistä kysymyksistä ja kehittämisehdotuksista, joita asukkaat ovat esittäneet.



Siun ilta

tule kuulemaan ja keskustelemaan sotesta

Siun sote ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry järjestävät
Pohjois-Karjalan kunnissa
Siun ilta-asukastilaisuuksia.

Meidän hyvinvointikertomus- Asukkaiden kokemukset osaksi
hyvinvointisuunnittelua

Kontiolahi tiistaina 24.5.2016 klo 18-20. (Kotiseututalo)

Palvelut sähköistyvät-Pysynkö kärryillä?

Liperi torstaina 26.5.2016 klo 18-20 (Jyrin ruokala)

Asukasnäkökulma Siun sotessa

Heinävesi tiistaina 7.6.2016 klo 18-20. (Kunnantalo)

Lisätietoja: www.pksotu.fi

 Pohjois-Karjalan
Sosiaaliturvayhdistys ry



Järjestöt ja kunnat yhteistyössä

”Pitkän linjan järjestötoimijana olen ollut iloinen mahdollisuudesta osallistua Siun sote prosessiin. Pohjois-Karjalassa on noin 5 000 yhdistystä, joista arviolta puolet on aktiivisia. Pohjois-Karjalan Miun Yhdistys



-ohjelmassa³ tavoitellaan yhdistyskentän parempaa mahdollisuutta aktivoida kansalais-toimintaa sekä järjestö-kuntayhteistyötä. Tämä edellyttää järjestöjen keskinäisen yhteistyön edistämistä ja toimintaedellytysten turvaamista. Tulevaisuutta ajatellen on tärkeää tunnistaa, että Siun soten asiakkaista moni hyötyisi järjestökentän tarjoamista toiminnoista: vertaistuesta, toimintaryhmistä, ohjauksesta, neuvonnasta ja kohtaamispaikoista. Monet palveluiden käyttäjät tarvitsisivat tukea arkeen myös asiakaskäyntien välillä. Siun soten prosessissa huomasimme taas kerran, että yhdistyskenttä tavoittaa ihmisiä, joiden ääni jäisi muutoin kuulematta. Järjestökentän organisoima kansalais-toiminta tarjoaa myös mahdollisuuksia muuttua kohteesta toimijaksi, osalliseksi! Kansalaistoiminnan mahdollistaminen ja tukeminen on erityisesti tulevaisuuden kunnan haaste – yhdessä yhdistyskentän kanssa kunta voi merkittävällä tavalla rakentaa perustaa elinvoimaisuudelle. Keskiössä pitää aina olla kuntalainen, ihminen.”

Elina Pajula, toiminnanjohtaja
Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

”Sote-palvelujen kehittäminen asukasta varten asukkaan kanssa yhdessä on suhteellisen itsestään selvältä kuulostava tavoite tai periaate, mutta käytännössä on vielä paljon tehtävää, ennen kuin siihen on

pysyvästi päästy. Tähän työhön tarvitaan ihan jokaista. Järjestökenttä on osallisuusosaamisen ytimessä. Ihmisten tavoittaminen, niiden ihmisten äänen kuuleminen, jotka eivät itsestään melua pidä, ja erityiskysymysten asiantuntijuus ovat vain osa järjestöjen valtavasta osaamis-pääomasta, jota ilman uutta sotea ei voi rakentaa. Kansallisesti olemme suurten haasteiden ja kysymysten äärellä. Näihin kysymyksiin on Pohjois-Karjalassa haluttu lähteä hakemaan ratkaisuja yhdessä eri toimijoiden kanssa. Kokemusten jakaminen niin toimijoiden kesken kuin muillekin on keskeinen osa oppimis- ja rakentumisprosessia. Karjalaisen mummoni sanoin toteaisin kuitenkin, että ”neuvo maksaa neljä miestä, ymmärrys yhdeksän miestä”. Tällä tarkoitan sitä, että kumppanuusrakenteista voi oppia paljon hyödyllistä muilta, mutta opit on vietävä alueilla itse käytäntöön ja omaan toimintaympäristöön. Pohjois-Karjalan onni on ollut aktiivinen ja ripsakka kehityksen kärjessä kulkeva laaja järjestötoimijoiden joukko.”

Heli Aalto, projektipäällikkö
Siun sote Kaste -hanke

3 <http://pohjois-karjala.fi/documents/557926/3492755/175+Miun+yhdistys/e8de36a0-f6b2-464f-9167-0018e6f04857>

Oppilaitosyhteistyö

”Siun sote -yhteistyön kautta opiskelijat ovat osana opintojaan jalkautuneet eri puolille maakuntaa keräämään asukkaiden ajatuksia ja kokemuksia sosiaali- ja terveysalan palveluista. Opiskelijat ovat päässeet käytännössä suunnittelemaan ja toteuttamaan vaihtoehtoisia osallistumisen muotoja, joilla ihmisiä tavoitetaan esimerkiksi kauppakeskuksissa tai terveyskeskusten aulassa.

Kohtaamiset arjessa ovat jättäneet jälkiä opiskelijoiden oppimiskokemuksiin. Opiskelijoille oli avaavaa huomata, miten palveluiden käyttäjät eivät aina tunnista erilaisia palveluita, miten kehittämistyössä suunnitelmat muuttuvat matkalla ja miten tärkeää on dokumentoida kerättyä tietoa ja välittää sitä eteenpäin.

Monessa kohtaa opiskelijat toivat esille sen, miten merkityksellistä oli, että tätä tietoa käytettiin aidosti palveluiden kehittämiseen. Yhteistyö on antanut paljon myös meille opettajille: olemme saaneet verkostoja, vertaistukea sekä päivittäneet tietämystä alueellisen ja valtakunnallisen kehittämistyön arjesta. Näemme, että tämä kaikki on osa meidän perustyötämme ja tehtävää olla ammattikorkeakoulun edustajina mukana arjen aluekehittämisen tarinoissa.”

Marjut Arola, yliopettaja ja
Miia Pasanen, lehtori
Karelia-ammattikorkeakoulu



”Minulla oli mahdollisuus osallistua Siun soten valmisteluun sekä asiantuntijana että tutkijana. Tärkeintä oli, että minua pyydettiin mukaan juuri itseni laisena tutkijana, siis yhteiskuntatutkijana, joka ei tarkastele asioita hallinnan logiikan, kehittämisen tai tehostamisen näkökulmasta vaan arkisen toimijuuden arvioijana ja siten saattaa suhtautua kyseenalaistavasti kehittämisen kohteeseen.

Monta kertaa ajattelin, että en sano mitään, kun en taida ymmärtää tai kun ei ole mitään selkeän kehittävää esittää. Mutta onneksi minulta kysyttiin miltei joka kokouksessa: ”Sano nyt mitä mieltä sinä olet! Miltä tämä tutkimuksen näkökulmasta näyttää?”. Ja kun sitten kerroin, mitä ajattelin, ihmiset kiittivät näkökulmasta ja usein viittasivat siihen jatkokeskusteluissa.

Eryityisesti niin sanotussa rajapintatyöryhmässä pääsimme aika pitkälle vuoropuhelussa, jossa arjen, paikallisdemokratian ja osallisuuden teemat ainakin aluksi elivät yhtä aikaa taloudellishallinnollisen tason rinnalla.”

Eeva Jokinen, professori
Itä-Suomen yliopisto



”Kanta-Hämeessä teemme 11 kunnan kanssa yhdessä Omaa Hämettä, joka on Kanta-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja maakuntahallinnon uudistukseen erikoistunut hanke. Hankkeen yhtenä peruslähtökohtana on asukkaiden aidon osallistumisen ja osallisuuden tukeminen ja lisääminen.

Hankkeen alkuvaiheessa kysimme asukkailta sähköisellä kyselyllä, mitä hyvää maakunnassa nykyisin tuotettavissa sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluissa on, mitä pitäisi kehittää ja mihin panostaa. Kysimme myös ajatuksia ja näkemyksiä tulevasta. Kyselyn tuloksia hyödynnämme jatkosuunnittelussa.

Syksyllä jalkaudumme asukkaiden pariin – järjestämme jokaisessa kunnassa asukkaille avoimen info- ja kuulemistilaisuuden sote-uudistukseen liittyen. Lähestymme myös maakunnan vammais- ja vanhusneuvostoja sekä nuorisovaltuustoja ja kutsumme näiden ryhmien edustajat mukaan uuden kokonaisuuden rakentamiseen. Pyrimme hyödyntämään ja laajentamaan jo olemassa olevia hyviä käytänteitä ja palveluratkaisuja.

Olemme viritelleet yhteistyötä myös maakunnan ammattikorkeakoulun kanssa. Suunnitelmissa on ottaa HAMK:n opiskelijat mukaan uusien, innovatiivisten osallistamiskeinojen luontiin.

Tavoitteeksi olemme asettaneet huomattavasti nykyistä aktiivisemmän ja monipuolisemman palautejärjestelmän luomisen ja käyttöönoton, kokemusasiantuntijuuden ja aitojen asiakaskokemusten nykyistä aktiivisemmän hyödyntämisen palveluiden kehittämisessä.

Keskeinen huomio rakenneuudistuksen valmistelussa on ollut se, että ennen kuin ihmiset innostuvat osallistumaan, heidät pitää saada kiinnostumaan tekeillä olevasta uudistuksesta. Itselle vieraaseen ja kaukaiseksi koettuun ei ole paloa osallistua. Suurin haaste osallistumisen lisäämisessä on siis aidon osallisuuden tunteen vahvistaminen!”

Karoliina Frank, kunnanjohtaja
Lopen kunta

Osallisuus Omassa Hämeessä

Myös muilla tulevilla sote-alueilla on kannustettu asukkaita osallistumaan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Yhtenä esimerkkinä näistä on Oma Häme.

Ennen kuin ihmiset innostuvat osallistumaan, heidät pitää saada kiinnostumaan tekeillä olevasta uudistuksesta.

4

Osallistumisen menetelmiä

Asukasosallisuuden toteutuminen edellyttää tahtoa, osallisuuden monimuotoisuuden ymmärtämistä ja arvostavaa asennetta. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittäminen voidaan nähdä jopa eettisenä valintana.

Palvelujen kehittämisessä olennaista on aito kiinnostus asukkaiden ja työntekijöiden kokemuksiin sekä kerätyn kokemustiedon hyödyntäminen.

Vaikka osallisuutta ei ratkaista yksittäisillä menetelmillä, erilaisista menetelmistä on apua kokemustiedon keräämisessä ja vuoropuhelun avaamisessa.

Tässä oppaassa on esitelty joitakin Siun sotessa käytettyjä menetelmiä, joilla asukkaat ja työntekijät haastettiin mukaan palvelujen kehittämiseen. Lisää menetelmiä löydät luvun lopussa sijaitsevasta linkkilistasta.

POSTIKORTTI

Asukkaiden marraskuuta varten painatetun postikortin kysymyksenä oli ”Millaisia palveluja SINÄ tarvitset?”. Kortissa kysyttiin vastaajan taustatietoina ikää, sukupuolta ja asuinpaikkakuntaa. Kortissa kuvattiin lyhyesti tiedon käyttötarkoitusta. Kortteja painatettiin yhteensä 2 000 kpl.

Anna palautetta oma-palvelusta:

Yhteistyössä: Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveysalan yhteistyökeskus, KASTE, Siun SOTE

Taustatiedot:
Nimi _____
Ikä _____
Sukupuoli mies nainen
Asuinpaikkakunta _____



YLEISÖTILAISUUDET

Asukkaiden kanssa keskusteltiin sote-palveluista yleisötilaisuuksissa. Yleisötilaisuuksien ohjelma rakennettiin seuraavien pilareiden varaan: tiedon antaminen (tieto-osallisuus), asukkaiden kuuleminen ja keskustelu/kehittäminen (suunnitteluosallisuus).

Yleisötilaisuuksien alussa annettiin tietoa sote-prosessista. Tämän jälkeen kuultiin asukkaiden mielipiteitä galleriakävelyssä: kysymykset ”mikä toimii” ja ”mikä ei toimi” oli kirjoitettu eri palvelukokonaisuuksien alle seinälle kiinnitetyille pahveille. Palvelukokonaisuuksia olivat muun muassa aikuisten terveyden- ja sairaanhoidon palvelut, ikääntyvien laitospalvelut ja kotiin tuotavat palvelut, lastensuojelu sekä vammaispalvelu. Asukkaat kirjasivat ajatuksiaan palveluista liimalapuille. Työntekijät avustivat tarvittaessa asukkaiden ajatusten muistiin kirjaamisessa ja keskustelivat samalla asukkaiden kanssa heidän antamastaan palautteesta.

Asukkailla oli mahdollisuus myös antaa avointa palautetta kirjoittamalla omat palvelukokemukset paperille ”minun tarinani” -kertomukseksi. Tarinat palautettiin pahvilaatikkoon.

Yleisötilaisuuksien lopuksi keskusteltiin yhdessä ja käytiin läpi ehdotuksia sote-palveluiden kehittämiseksi.

JALKAUTUMINEN

Karelia-ammattikorkeakoulun sosionomi- ja terveydenhoitajaopiskelijat jalkautuivat muun muassa erilaisiin kohtaamispaikkoihin, terveyskeskuksiin, kauppakeskuksiin, kirjastoihin, uimahalliin ja erilaisiin tapahtumiin keräämään asukkailta palautetta sote-palveluista. Palautetta kerättiin edellä mainitulla postikortilla.

LUMIPALLOMENETELMÄ

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys lähetti tiedotteen Asukkaiden marraskuusta sähköpostitse noin 400 järjestölle Pohjois-Karjalan alueella sekä tiedotti järjestöjä asiasta erilaisissa tilaisuuksissa. Järjestöt haastettiin keräämään palautetta sote-palveluista omilta toimintaryhmiltään em. postikorttimenetelmällä. Järjestöjä myös pyydettiin välittämään tietoa Asukkaiden marraskuu -kokonaisuudesta omille jäsenilleen ja yhteistyökumppaneilleen.

VERKKOKYSELY

Asukkailla oli mahdollisuus antaa palautetta sote-palveluista myös verkkokyselyn kautta osoitteessa www.otakantaa.fi/siunsote. Kysely oli väittämiin perustuva, ja väittämät oli rakennettu sote-alan ammattilaisten laatimien pullonkaulakuvausten perusteella.

Kerro kansa kysyjälle
Kuvaa kortilla kaipaamasi
Liimalapulla lirkuta
Kysy vielä kaverilta
Järjestöjen jäseniltä



Materiaalia ja menetelmiä verkossa

Tietoa osallisuudesta ja linkkejä osallisuusmateriaaleihin ja -menetelmiin:
www.jelli.fi/osallisuus

Kuntalaiset keskiöön – Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon:
shop.kunnat.net/product_details.php?p=3041

Oikeusministeriön demokratiasivusto, josta löytyy mm. kuntalais- ja kansalaisaloitepalvelut sekä otakantaa.fi-palvelu:
www.demokratia.fi

Kaikille avoin ja maksuton yhteisen kehittämisen ja ideoinnin ympäristö sekä kuvauksia hyvistä toimintamalleista:
www.innokyla.fi

Järjestötoiminnan tietopalvelun osallistumisen ja vaikuttamisen tietopankki:
www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/osallistuminen_ja_vaikuttaminen

5 Mitä opittiin Siun sotessa?

Asukasosallisuuden muotojen kehittäminen osana Siun soten rakentamista on ollut oppimiskokemus kaikille mukana olleille. Palvelujen tilaajat, järjestäjät, päättäjät, sote-ammattilaiset, järjestöjen ja oppilaitosten edustajat sekä asukkaat puhuvat kukin omaa kieltään. Jo yhteisen kielen ja siitä lähtevän yhteisen ymmärryksen löytäminen on vienyt aikaa. Tässä vaiheessa voidaan sanoa, että yhteinen matka on alkanut, mutta määränpää ei vielä hämmötä.

Asukasosallisuuden toteutumisella on selkeästi omat herkkyyuskautensa. On tilanteita, jolloin kunnissa ja sote-palveluissa ollaan erityisen aktiivisia ja halukkaita järjestämään asukastilaisuuksia ja monenlaista tiedonkeruuta palvelujen kehittämiseen liittyen. Välillä taas on erityisen hiljaista ja vaikea saada toimijoita innostumaan mukaan osallistumisen paikkojen luomiseen. Tämä kertoo osittain myös siitä, että asukkaiden osallistumiselle ja vaikuttamiselle ei ole vielä olemassa pysyviä rakenteita ja systemaattisia toimintamalleja luotuna eri organisaatioissa.

Siun sote -prosessi on opettanut myös sen, että asukasosallisuus isoissa rakenteellisissa muutoksissa vaatii toteutuakseen toimijoiden tasaver-

taista ja arvostavaa suhtautumista toisiinsa, tilannetajua, epävarmuudensietokykyä ja joustavuutta. Esimerkiksi asukastilaisuuksissa yhtenä lähtökohtana on ollut asukkaiden tiedontarpeisiin vastaaminen ja joskus suunniteltua ohjelmaa on jouduttu muuttamaan osallistujien välittömän palautteen perusteella.

Ihmisillä on tarve puhua, kysyä ja jakaa kokemuksia. Sen mahdollistumiseksi tarvitaan areenoita ja erilaisia kanavia. Ihmisten kohtaamista ei opi muuten kuin tekemällä sitä: lähtemällä kentälle ja heittäytymällä tilanteisiin. Siun sote -prosessi on ollut tältä osin mitä oivallisin oppimisaikana paitsi eri alojen ammattilaisille, myös sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille, jotka ovat päässeet monenlaisiin tilanteisiin kohtaamaan alueen asukkaita.

Suunnittelu on tärkeää, mutta ilman konkreettisia tekoja se ei johda mihinkään. Osallisuuspuhe ei riitä, tarvitaan osallisuustoimintaa. Osallisuutta synnytetään pienillä teoilla, kuuntelemalla ja kohtaamalla, konkreettisesti kentällä tekemällä. Helpot ja kevyet menetelmät johtavat usein antoisaan vuoropuheluun. Kyse on pohjimmiltaan asenne- ja ajattelutavan muutoksesta.

Paranisi palvelut
Ottaantuisi olennaiseen
Etsiintyisi inehmoiseen
Eikä karkaisi kauemmaksi

Löytyis lähimmäinen
Ahdingossa auttaja olisi
Arjessa ammattilainen
Ees verkoilla sähköisillä
Nykyajan nuottasilla

Siun sotessa halutaan valjastaa parhain mahdollinen asiantuntemus käyttöön ottamalla asukkaat ja työntekijät kehittämiseen mukaan. Siun sotessa tehdään tekoja. Osallisuustekoja tarvitaan myös tulevaisuuden kuntien ja maakuntien rakentamisessa.

Lähteet

Pieviläinen & Saukkonen 2015: oSallisuushanke Salli 2011–2015 Loppuraportti. <http://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2013/08/SALLIN-LOPPURAPORTTI.docx-HPTS-2.pdf>

Särkelä-Kukko, Mona 2014: Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén & Pyykkönen (toim.) oSallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. <http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

Innokylän verkkopalvelu. www.innokyla.fi

Pohjois-Karjalan Siun soten verkkosivut. www.siunsote.fi

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry: www.pksotu.fi

Suomen Kuntaliiton verkkosivut. www.kuntaliitto.fi



”Pohjois-Karjalassa katsotaan rohkeasti eteenpäin. Siun sotessa haluttiin ottaa tulevaisuus rohkeasti omiin käsiin ja tartuttiin sosiaali- ja terveyspalvelujen edessä oleviin haasteisiin konkreettisella tavalla. Selkeä tavoitteemme on järjestää Pohjois-Karjalan ja Heinäveden asukkaille parhaat mahdolliset palvelut käytävissä olevien resurssien puitteissa.

Tieto siitä, mitä parhaat palvelut ovat, löytyy vain asukkaitamme, siis asiakkaitamme, kuuntelemalla. Meille asiakas on arvostettu oman tahdon omaava subjekti eikä tahdoton viranomaisten määrättävänä oleva objekti. Asiakkaitamme koskevan päätöksenteon tulee olla lähellä asiakasrajapintaa, ja päätöksillä pitää olla selkeästi kasvot.

Siun sotessa katsotaan pitkälle tulevaisuuteen ja luodaan asukkaiden osallistumiselle ja järjestöyhteistyölle pysyvät rakenteet. Tämä on ainoa keino varmistaa asukkaiden systemaattinen osallisuus Siun soten kehittämisessä jatkossakin.”

Ilkka Pirskanen, toimitusjohtaja
Siun sote

Tässä oppaassa on esitelty Pohjois-Karjalan Siun soten valmisteluvaihetta erityisesti asukkaiden osallisuuden ja eri toimijoiden välisen yhteistyön näkökulmasta. Siun soten kokemuksia voidaan hyödyntää sote- ja maakuntauudistuksessa eri alueilla. Opas tarjoaa hyviä esimerkkejä yhteistyön rakentamisesta ja menetelmiä, joilla asukkaita voidaan innostaa uusien palvelujen ja rakenteiden kehittämiseen.

Kuntaliitto tukee muutoksessa

Kuntaliitto tarjoaa muutoksen tueksi lukuisia verkostoja, käytännönläheistä ja tutkittua tietoa, oppaita ja asiantuntijaneuvontaa kunnille, kuntayhtymille, alueille sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistusta suunnitteleville päättäjille, johtajille ja työntekijöille.

Tutustu Kuntaliiton muutostukeen: www.kunnat.net/muutostuki

Kysy Kuntaliiton asiantuntijoilta sote-uudistuksesta:
muutostuki@kuntaliitto.fi



Suomen Kuntaliitto
Toinen linja 14, 00530 Helsinki
Puh. 09 7711, faksi 09 771 2291
etunimi.sukunimi@kuntaliitto.fi
www.kunnat.net

Helsinki 2016

Yhteistyössä:



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

