

## Muistio

*Huoltaja-säätiön yhdessä Sosiaalipoliittisen yhdistyksen kanssa järjestämä XIV Bruno Sarlin -seminaari  
13.12.2018/Jenni Simola*

### OSALLISUUDEN VAHVISTAMISELLA KOHTI UUDENLAISTA DEMOKRATIAA

**Miten asiakkaiden, asukkaiden ja kokemusasiantuntijoiden mahdollisuuksia osallistua asuinalueiden, palveluiden ja yhteiskunnan kehittämiseen voidaan vahvistaa? Minkälaisia aktiivisen kansalaisuuden odotuksia osallisuuden tavoitteisiin liittyy? Miten poliittinen keskustelu kehystää osallisuutta? Muun muassa näitä kysymyksiä pohdittiin XIV Bruno Sarlin -seminaarissa, joka oli samalla Huoltaja-säätiön Sosiaalialan uudistumistarpeita käsittelevän seminaarisarjan neljäs seminaari.**

Pesäpuu ry:n asiantuntija **Helena Inkinen** kertoi puheenvuorossaan Pesäpuun uraa uurtavasta kehittämistyöstä lastensuojelun kokemusasiantuntijuuden parissa ja viitoitti lastensuojelun kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuutta.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kehittämispäällikkö **Asta Niskala** pohti puheenvuorossaan sosiaalipalvelujen asiakkaiden roolia palvelujen kehittämisessä Posken kehittäjäasiakastoiminnan pohjalta.

Tutkijatohtori **Kanerva Kuokkanen** Helsingin yliopistosta valotti asukasosallisuutta ja osallistumista edistäviä kehittämishankkeita, niiden haasteita ja mahdollisuuksia.

Professori **Heikki Hiilamo** Helsingin yliopistosta analysoi sosiaaliturvan uudistamisen yhteydessä kannustavuudesta ja osallisuudesta käytäviä keskusteluja.

Professori **Anu Kantola** Helsingin yliopistosta pohti notkistuvaa demokratiaa Suomen talouspoliittisen kehityksen valossa.

Tähän muistioon on koottu seminaarissa käytyä keskustelua ja puheenvuoroja.

### Asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa

Kokonaisuudessaan asiakkaiden osallistumismahdollisuudet palvelujen kehittämiseen näyttävät viime vuosina selvästi parantuneen. Kokemustiedon tarve on ymmärretty ja sillä nähdään olevan arvoa erityisesti järjestelmäkeskeisyyden vastavoimana. Kun erilaisia järjestelmiä rakennetaan riittävän kauan, voidaan helposti unohtaa, mitä varten järjestelmä oikeastaan on alun perin rakennettu. Tällöin kokemustieto voi ratkaisevasti auttaa kirkastamaan alkuperäisen tarkoituksen ja palauttamaan sen myös järjestelmään.

Helena Inkinen esitti lastensuojelun kokemusasiantuntijatoiminnan lähtökohdaksi ajatuksen siitä, että jokainen lapsi tai nuori on hyvä kokemusasiantuntija. Tämä edellyttää keskustelua nyt, kun kokemusasiantuntijoiden rooli vahvistuu – voidaanko kokemusasiantuntijuuden rima nostaa jopa liian korkealle? Osallisuus on kuitenkin perusoikeus, jonka vajetta ei voida paikata yksittäisten koulutettujen kokemusasiantuntijoiden palkkaamisella.

Lapsen ja nuoren kokemusasiantuntijuus edellyttää taustalleen vahvoja aikuisia, jotka näkevät heidät osaavina toimijoina. Ammattilaisten on oltava eettisesti herkkiä, sillä kokemusasiantuntijuus perustuu elämäntarinoista kumpuavaan kehittämistyöhön ja usein puhutaan ääriolosuhdekokemuksista. Aina on mietittävä myös sitä, mitä kokemusasiantuntija saa toiminnasta itselleen.

Asta Niskalan esittelemän kehittäjäasiakastoiminnan ideana on ollut, että asiakas ei tarvitse siihen osallistuakseen valmennusta, kuten vertaistyöhön perustuvassa kokemusasiantuntijatoiminnassa usein edellytetään. Sosiaalityössä tulisikin aiempaa enemmän rohkaista asiakkaita esille tulemiseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Usein asiakkaiden osallistamisella kehittämiseen tavoitellaan

esimerkiksi asiakkaan motivoitumista asiakkuuteen tai henkilökohtaiseen muutokseen – ei niinkään yhteiskunnan muuttamista.

Asiakaskehittäjätoiminnassa siirrytään asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen, kun työntekijät luopuvat kuvitelmaastaan tietävänsä asiakkaiden kokemuksista. Työntekijältä se edellyttää suhtautumistavan muutosta, joka vaatii paljon työstämistä. Sosiaalityöntekijät mielellään kertovat työstään sellaisena kuin haluaisivat sitä toteuttaa, vaikka käytännön tilanteissa toiminta asiakkaiden kanssa on kuitenkin helposti melko jäykkää.

Keskeistä on ottaa asiakkaat mukaan koko kehittämisprosessiin pelkän tarpeiden ja ehdotusten kuulemisen sijaan. Palvelunkäyttäjät on otettava mukaan myös ratkaisuehdotusten pohtimiseen, päätöksentekoon ja tulosten arviointiin. Poliittiseen päätöksentekoon asiakkaita on kehittäjäasiakastoiminnassa otettu mukaan muun muassa siten, että kehittäjäasiakas on toiminut esittelijänä lautakunnalle.

Asiakkaiden mukaan ottaminen esimerkiksi maakuntavalmistelukokouksiin ja lautakuntien kokouksiin on muuttanut tilaisuuksien kieltä ja ilmapiiriä. Pääosin muutos on ollut positiivista, esimerkiksi selkeämpää kieltä. Kehittäjäasiakkaiden esittelemiin aloitteisiin on myös suhtauduttu vakavasti, ja monelle työntekijälle kokemus on ollut silmiä avaava.

Kehittäjäasiakastoiminnan lähtökohtana on ollut pohdinta siitä, onko kehittämistyötä edes mahdollista tehdä eettisesti kestävästi ilman, että asiakkaat otetaan mukaan kehittämiseen. Sivutuotteena toiminnasta on tuntunut seuraavan myös osallisuuden vahvistumista. Ehdotuksia tulevaisuuden toiminnaksi ovat muun muassa asiakaspalautteen johdonmukainen kerääminen sote-palveluissa sekä tulevan soten jokaisen palveluntuottajan velvollisuus laatia asiakasosallisuussuunnitelma, sillä toimintaideologia ei muutu ilman minkäänlaisia velvoitteita.

### **Asukasosallisuus ja sen kehittämishankkeet**

Erilaisten asukasosallisuutta ja lähidemokratiaa vahvistavien hankkeiden tavoitteet liittyvät usein laajoihin yhteiskunnallisiin kysymyksiin, vaikka hankkeet toteutetaan paikallisesti. Mutta voidaanko paikallisilla hankkeilla vaikuttaa laajoihin yhteiskunnallisiin kysymyksiin? Entä mitä tapahtuu hankkeiden päätyttyä? Onko toisiaan seuraavilla hankkeilla pitkäaikaisia vaikutuksia?

Jos esimerkiksi osallisuushanke toteutetaan suurtyöttömyysalueella, voidaan todeta, ettei hanke muuttanut juuri mitään, eikä siten onnistunut. Toisaalta voidaan myös ajatella hankkeen onnistuneen niin hyvin kuin mahdollista, sillä varsinaisesti kyseessä on kansallisen tason kysymykset, kuten työllisyyspolitiikka. Monet syrjäytymisen vähentämiseen liittyvät hankkeet kohdistetaan kokonaan yksilötasolle, jolloin yhteiskunnallisiin kysymyksiin ei välttämättä puututa lainkaan. Toisaalta hankkeet voivat keskustelua ylläpitämällä saada nostettua kysymyksiä myös poliittiselle agendalle. Joskus hankkeiden hyvät tulokset voivat kuitenkin olla myös pieniä ja näkymättömiäkin, kuten verkostoituminen tai vahvistus aiemman toimintamallin toimivuudelle. Paikalliset hankkeet voidaan nähdä myös kunnallisena sosiaalipolitiikkana, jolloin intressinä onkin vain tietyn kunnan asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen, eikä odoteta vaikutuksia koko yhteiskuntaan.

Hankkeet seuraavat toisiaan ja tietyt politiikkasektorit ja pitkäjänteisetkin toiminnat toteutuvat käytännössä jatkuvasti hankkeissa. Toisaalta kun projektiammatillaiset siirtyvät hankkeesta toiseen, ihmisten pysyvyys tuo tiettyä jatkuvuutta, vaikka hankkeet vaihtuvat. Erityisesti EU-hankkeissa projektihallinto on kuitenkin niin monimutkaista, että projektiammatillaiset ja projekteihin osallistuvat asukkaat ovat hyvin erillään toisistaan. Ehkä osallistujien ja projektiammatillisten välille tarvittaisiin jonkinlaisia välittäviä toimijoita.

Keskustelua syntyi myös osallisuuden ja osallistumisen käsitteistä. Hankkeilla tavoitellaan usein juuri osallisuutta, mutta osallistuminen on usein parempi käsite kuvaamaan sitä, mitä hankkeissa oikeastaan tapahtuu. Asukasosallisuutta tavoittelevien hankkeiden osallistujat ovat myös hyvin usein itsevalikoituneita, muuallakin aktiivisia kansalaisia. Asukasosallisuuden lisääminen voi tuoda mukanaan NIMBY-ilmiön vahvistumista. Kuka jää ulkopuolelle aktiivisen asukkaan ideaalista ja unohtuuko se, että myös yhteiskunnalla on velvollisuuksia asukkaitaan kohtaan?

### **Sosiaaliturvauudistus ja demokratia**

Aktiivisuuteen liittyvät käsitykset ovat keskiössä myös tulevassa sosiaaliturvan uudistamisessa. Kysymys palautuu ikivanhaan, mutta tänäkin päivänä näkyvissä olevaan keskusteluun kunniallisesta ja kunnianttomasta köyhästä – siitä, mitä merkityksiä kunniallisuuteen ja kunnianttomuuteen tänä päivänä liitetään.

Keskusteluissa talouspuheella on vahva rooli ja talousviisaiden mielipide on oleellinen empiriasta riippumatta. Myös suomalainen demokratia on muuttunut. Kun aiemmin ihmisten tahto kanavoitui puolueisiin, nyt puolueet ovat lähinnä vaalikioskeja. Parlamentarismi on murentunut, mutta samalla nuoret sukupolvet ovat aktivoituneet muun muassa kansalaisaloitteiden kautta ja aika on hyvin poliittista. Nyt sosiaaliturvauudistuksen perusongelmana on hyvin erilaisten näkemysten yhteensovittaminen, kun osalla keskustelijoista on vahva näkemys siitä, että perusturvalla elämisen on oltava riittävän hankalaa, jottei ihminen valitsisi sitä vaihtoehtoa.

Vaarana on, että väärät käsitykset ja mediassa esiteltyjen esimerkitapausten kaltaiset tarinat ohjaavat päätöksentekoa enemmän kuin empiirinen tieto. Esimerkiksi aktiivimallin toivottu aktivointivaikutus ei nyt näytä toteutuneen. Keskustelussa ei ole esimerkiksi juurikaan käsitelty työttömien ryhmän huomattavaa sisäistä erilaisuutta, kuten kysymystä siitä, ovatko pitkäaikaistyöttömät todella tietystä pisteestä edelleen työttömiä, vai onko kyse jostain muusta.

*Muistion laatinut VTM Jenni Simola toimi seminaarin sihteerinä. Hän on Huoltaja-säätiön sosiaalialan uudistumistarpeita käsittelevän seminaarisarjan assistentti.*