

Asiakas, potilas, asukas – toimija-asemien erilaisuus

Liisa Häikiö



Kansalaisuus on monitahoinen käsite

	Yhteiskunnallinen taso	Sosiaalinen taso	Yksilötaso
Tarkastelunäkökulma	Rakenteet, kulttuuri, instituutiot	Yhteisöt, ryhmät, sosiaaliset paikat, toimintakentät	Ihminen
Toimijuus	Hyvinvointivaltio, luokat, talous, politiikka, organisaatiot	Kollektiiviset toimijat, ryhmät, verkostot, kansalaisyhteiskunta	Yksilöt
Kansalaisuus	Status, suhde valtioon, oikeudet ja velvollisuudet: Yhdenvertaisuus	(Yhteis)toiminta, suhde yhteiskunnan jäseniin, identiteetti, aktiivisuus: Yhteisyys	Kuluttaja-kansalainen, suhde markkinoihin, valinnan vapaus: Yksilöllisyys

Kansalaisuus on status, joka saadaan syntymästä tai hakemuksesta

- Suomessa ja muuallakin Euroopassa sosiaaliset oikeudet ovat hyvinvointivaltion perusta:
 - Lailliset, poliittiset ja sosiaaliset oikeudet (T.H. Marshall)
 - Tavoitteena vähentää eriarvoisuutta ja mahdollistaa ihmisten osallistuminen yhteiskuntaan
 - Sosiaaliset oikeudet on kirjattu perustuslakiin:
 - 19 § Oikeus sosiaaliturvaan*
 - 22 § Perusoikeuksien turvaaminen*



Suomessa myös asukkaan asema on yhteiskunnallinen status

- Monet lailliset, poliittisen ja sosiaaliset oikeudet ovat asumisperustaisia, eivät kansalaisuusperustaisia
- Myös asema työmarkkinoilla tuo tiettyjä oikeuksia (sosiaaliturvan ansiosidonnaisuus; työsuojelu)
- Yhteisön jäsenyytenä Suomessa on korostunut kansalaisjärjestöihin kuuluminen ja niissä toimiminen



Sosiaaliset oikeudet ja julkinen vastuu

- Sosiaaliset oikeudet merkitsevät sitä, että Suomessa on vahva julkinen vastuu sosiaali- ja terveyspalveluista sekä toimeentulon turvaamisesta



Suhteessa julkiseen valtaan ihmisillä on useita erilaisia asemia:

- **Asukkaita:** Oikeus sosiaaliseen turvallisuuteen
- **Asiakkaita:** Sosiaalihuollon piirissä oleva henkilö; mutta myös palveluissa tätä laajemmin
- **Potilaita:** Terveysten- tai sairaanhoitopalveluja käyttävä tai niiden kohteena olevia henkilöitä
- Tai esimerkiksi **palveluiden käyttäjiä, vanhempia, koululaisia....**

Julkisesti tuotettujen sosiaali- ja terveyspalveluiden ohella

- Kansalaisjärjestöillä on merkittävä asema kansalaisten toiminnan ja tarpeiden kanavina, mutta myös palveluista vastaavina tahoina
- Yritysten merkitys sosiaali- ja terveyspalveluissa on lisääntynyt huomattavasti viimeisten vuosikymmenten aikana
- MUTTA, niille ei voi siirtää julkista vastuuta

Kansalaisuuden käytännöt

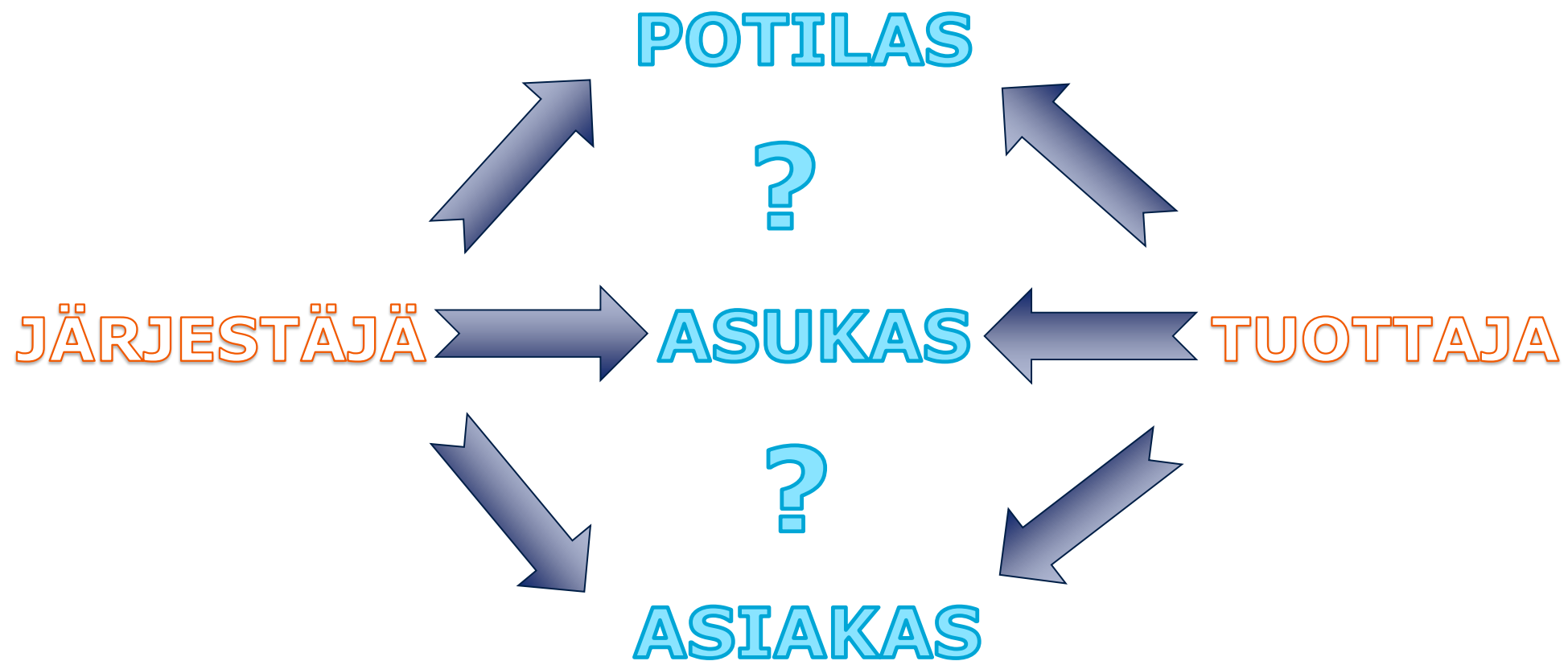
- Käsitys kansalaisuuden ja sosiaalisten oikeuksien sekä yhteiskunnan ja yksilöiden välisen vastuun suhteesta on muutoskessa - maakuntaudistus on yksi esimerkki tästä kehityksestä
- Lainsäädännössä korostuu sosiaalisten oikeuksien turvaamisen sijaan sosiaalisten oikeuksien toteutuminen:
 - » Tärkeäksi periaatteeksi muodostuu asiakkaiden mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman asiansa käsittelyyn, itsemääräämisoikeus, autonomia ja tiedonsaanti
- Sosiaalinen kansalaisuus on korvautumassa aktiivisen kansalaisuuden käytännöillä

Aktiiviset kansalaiset ovat



Aktiiviset kansalaiset

- eivät halua passiivisesti olla palveluiden kohteita tai potilaita vaan valita itselleen sopivat palvelut hyvinvointimarkkinoiden kuluttajana
- vastaavat omasta ja lähiyhteisöjen hyvinvoinnista myös vaativat hoivan osalta sekä ottavat vastuun toimeentulostaan
- osallistuvat hyvinvoinnin tuottamiseen, yhteiskunnan kehittämiseen ja erilaisiin suunnitteluprosesseihin omaehtoisesti ja hallinnon kutsumina



Kirjallisuutta

Aaltonen S. & Kivijärvi A. (toim.) *Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Anttonen, A. & Häikiö L. & Stefánsson K. (toim. 2012). *Welfare state, universalism and diversity*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Anttonen A. ym. (toim. 2011) [Julkisen ja yksityisen rajalla: julkisen palvelun muutos](#). Tampere: Tampere University Press

Hvinden, B. & Johansson, H. (toim. 2007). *Citizenship in nordic welfare states: Dynamics of choice, duties and participation in a changing Europe*. Lontoo: Routledge, 2007

Häikiö, L. & Van Aerscht, L. & Anttonen, A. (2011). [Vastuullinen ja valitseva kansalainen: vanhushoivapolitiikan uusi suunta](#). *Yhteiskuntapolitiikka* 76 (3), 239–250.

Häikiö L. & Sointu L. & Lehtonen T-K & Van Aerscht L. (2017). Lasten perusterveydenhuollon valinta. Vanhempien odotukset ja perustelut. *Suomen lääkärilehti* 72 (11), 723-727.

Kotkas, Toomas: Terveiden ja sosiaalisen turvallisuuden hallinnointi 2000-luvun Suomessa - menettelylliset oikeudet ja aktiivinen kansalaisuus. *Lakimies* 107 (2009): 2, 207–225

Martinelli F. & Anttonen A. & Margitta M. (toim.) *Social Services Disrupted: Changes, Challenges and Policy Implications for Europe in Times of Austerity*. Cheltenham UK: Edward Elgar.

Newman, Janet & Tonkens, Evelien (toim. 2011) [Participation, Responsibility and Choice. Summoning the Active Citizen in Western European Welfare States](#). Amsterdam: Amsterdam University Press.

Sutela, Marja: Kuntalaisen roolin muutos: Aukasta asiakkaaksi -tarkastelukohteena sosiaalihuollon asiakaslähtöisyys. *Oikeus* 30 (2001): 4, 418–436.