



UNIVERSITY
OF TAMPERE

Tapaustutkimuksia kansalaiskumppanuudesta

Sanna Tuurnas, HT

Tutkijatohtori, Institute for Advanced Social Research

Tampereen yliopisto

@SannaTuurnas



UNIVERSITY
OF TAMPERE

Esityksen kulku

- ✓ Miten ”kansalaiskumppanuus” hahmottuu teorian ja käsitteiden kautta → videokeskustelu pohjana
- ✓ Tapaustutkimuksia esimerkkeinä
- ✓ Yhteenvetoa ja tulevaisuuden suuntia

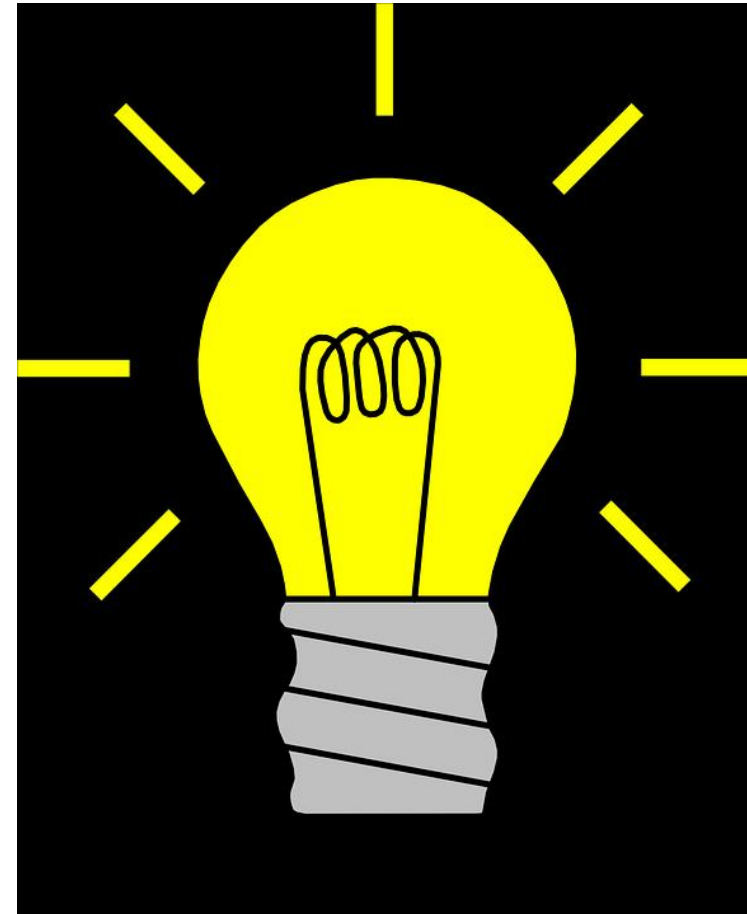
Kysymykset ja kommentit tervetulleita!



UNIVERSITY
OF TAMPERE

Julkiset palvelut muutoksessa I

- Pirstaloitunut ja sektoroitunut palvelujärjestelmä
- Vaikuttavuus: täytämme lailliset vaatimukset, mutta asiakas ei koe tulleet autetuksi
- Kansalaisten/asiakkaiden kokemustieto käyttöön → kekseliäät ratkaisut

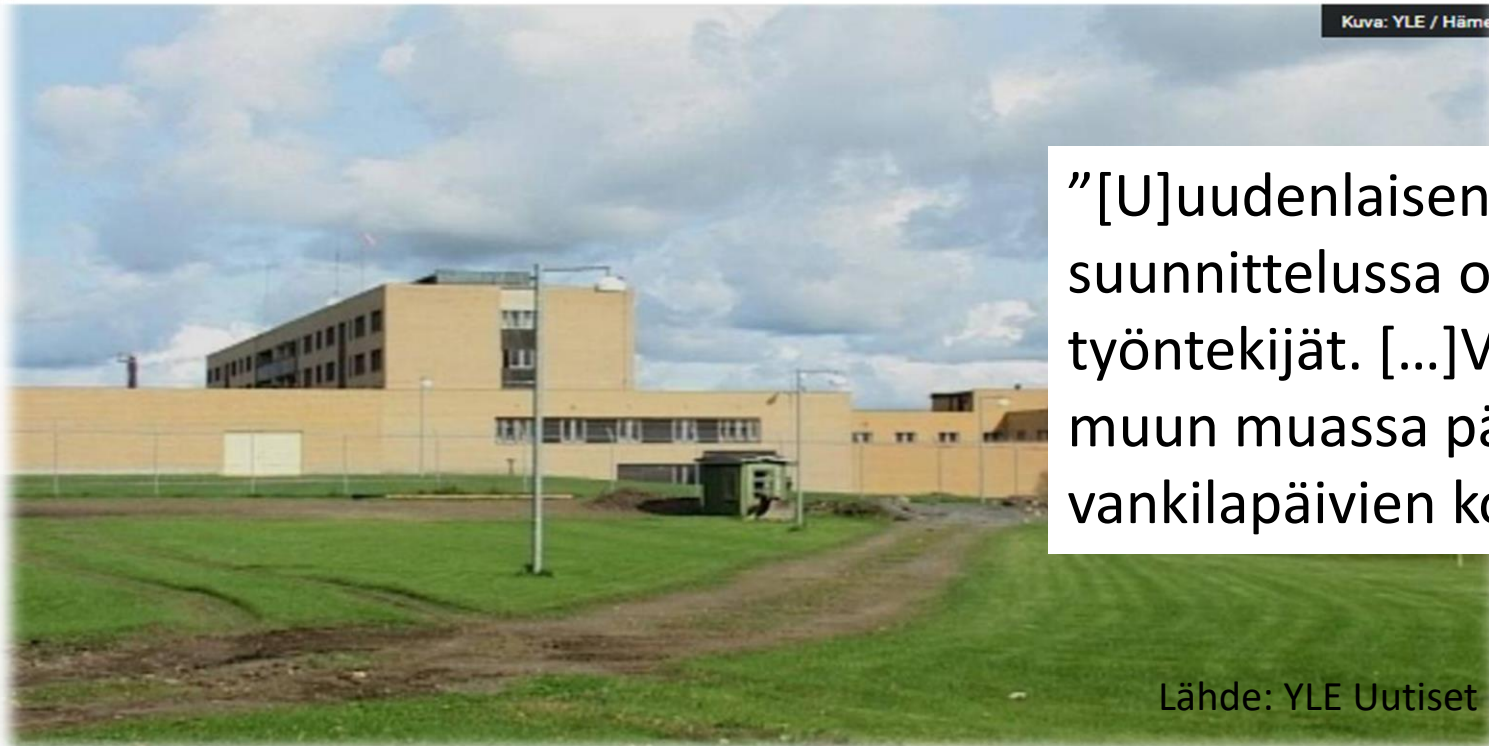


Hämeenlinnaan nousee huippumoderni vankila, jonka suunnittelevat osin vangit itse

Hämeenlinnaan nousevaa uutta vankilaa ovat mukana suunnittelemassa myös itse käyttäjät, vangit. Uudenajan teknovankila hyödyntää modernia tekniikkaa, jonka pitäisi helpottaa vankien valvontaa, mutta tukea paremmin vankien opiskelua.

■ Tekniikka 17.2.2015 klo 18:37 | päivitetty 17.2.2015 klo 20:10

Kansalaiset
kehittäjä-
resurssina



”[U]uudenlaisen vankilan suunnittelussa olivat mukana vangit ja työntekijät. [...]Vangit ovat pitäneet muun muassa päiväkirjaa omista vankilapäivien kokemuksistaan.

Lähde: YLE Uutiset <http://yle.fi/uutiset/3-7810698>



UNIVERSITY
OF TAMPERE

Julkiset palvelut muutoksessa II

- Julkiset palvelut eivät yksin pysty vastaamaan yhteiskunnan ilkeisiin ongelmiin (syrjäytyminen, yksinäisyys)
- Kansalaisyhteiskunta julkisen hallinnon kumppaniksi

Vapaaehtoisten rooli kasvaa sote-palveluissa

● Julkiset ja yksityiset sosiaalipalvelut eivät yksin riitä.
● Ihminen tarvitsee myös toista ihmistä rinnalleen kulkemaan.

Hannamari Ahonen
Helsinki

● Puhertavien opiskelijoiden Joonas Koskinen on ollut pian vuoden Helsingin Diakonissalaitoksen Perhetalvot-toiminnan vapaaehtoistyöntekijä. Hän on menettänyt 14-vuotiaalle pojalle, jonka perhe on ollut lastensuojelun asiakas.

– Källyme leffassa, uimassa tai rytmisessä. Laitan hänelle tekstiviestiä, että sopisiko tammikuun ja hän vastaa ”lo”, ja sitten nähdään sovittuna aikana. Yleensä hän kertoo harrastuksistaan tai vaikka katsomastaan elokavasta. Viikolla hän voi mainita jotakin hyvin henkilökohtaista. Sen olen koennut luottamuksen osoituksena.

Koskinen on myös muiden vapaaehtoisten kanssa järjestetty Diakonissalaitoksen Pitäjäniin lastensuojeluyksikössä nuorille peli-iltoja.

Koskinen on yksi Diakonissalaitoksen 1200 vapaaehtoistyöntekijästä, jotka sosiaalialan ammattilaisten rinnalla ovat tukemassa ihmisiä heidän arjessaan.

Aina on tehty vapaaehtoistyötä, mutta Diakonissalaitoksella kansalaistoimintaa on lähde



alla) osallistuu poikansa kanssa

VAPAAEHTOISTEN

eiä he ovat?

Helsingin diakonissalaitoksen vapaaehtoisista 30 prosenttia on 20–30-vuotiaita, 40 prosenttia on 40-vuotiaita, 10 prosenttia on senioreita. Heijännes miehiä, kolme

ista naisia. Il 1000 aktiivista vapaaehtoista, aktiivinen tarvitaan, että osallistuu vapaaehtoistoimintaan 1–4 kertaa kaudessa, esimerkiksi yli 60 turva-

toinen ei mene hoitoon tois-

hän tahtoisi toiminnassa käyttää.

teistyössä vapaaehtoisten kanssa.



vapaaehtoisten järjestämän toiminnan lastensuojeluyksikössä. Joonas Koskinen on yksi vapaaehtoisista.

Yksinhuoltajalle tuki tärkeää

Hannamari Ahonen

Maaritit nyt 12-vuotiaalla pojalla diagnosoitiin ADHD, kun perhe asui vielä ulkomailla. Avooron jälkeen Maarit muutti pojan kansa-

sa Suomeen, isä jäi entiseen kotimaahan.

– Poikani käytös arjessa muuttui entistä haastavammaksi, hän oli aggressiivinen ja potki minua. En enää pärjännyt hänen kanssaan kotona. Yksinhuoltajana minulla ei ollut tukiverkostoa. Tai on ystäviä, veli sekä eri paikka-

kuunnalla suura sisar, mutta eivät he voi olla aina lapsenhoitajina.

ihmiset, joilla ei ole ADHD-lasta, eivät ymmärrä, miten vaikeaa arki pahimmillaan on.

Maarit osaa arvostaa suomalaista yhteiskuntaa, koska täällä hän on saanut pojalleen monipuolista apua. Entisessä kotimaassaan tuen ja hoidon saaminen olisi ollut vaikeaa ja kallista.

Maaritista on todella hienoa, että lastensuojelussa vapaaehtoiset on otettu mukaan.

– Diakonissalaitoksen Perhetalvot-toiminnan vapaaehtoistyöntekijät ovat järjestäneet askartelua, leivontaa, jalkapalloa ja pelitilaisuuksia. Olen tutustunut tilaisuuksiin muiden ADHD-lasten vanhempiin. On hyvä puhua ihmisille, jotka heti ymmärtävät, mistä on kyse.

Vapaaehtoistyöntekijät ovat järjestäneet myös vanhemmille

hyvinvointitietä kuten hierontaa, manikyyriä ja meikkausta. Maaritilla on aiemmin ollut oma vapaaehtoistyöntekijä Pe-

lastakaa lapset yhdessä. Sitä osaa arvostaa, että hän kävi edes kerran kaudessa muutaman tunnin, niin että pystyin lähtemään yksin asioille. Yksinhuoltajana on hyvä, että poika saa muutakin aikuisia lähipiirinsä.

Maarit toivoo, että hänen poikansa saa vapaaehtoisten tukiverkon palatessaan kotiin asumaan. – Esimerkiksi autistilla ja ADHD-muorilla ei usein ole ystäviä, koska heillä on ongelmia sosiaalisten suhteiden luomisessa. Vapaaehtoisten tukiverkko voi olla heille erityisen tärkeä.



MOOTTORIPYÖRÄILYÄSTÄ tulee jatkossa entistä kalliimpi harrastus. Myös lailla moottorilla varustetut veneet ja suurimmat purjehineet joutuvat verolle.

Verottaja armahtaa mopokansan

Moottoripyöräilijöiden kuukaro kasvane jatkossa 150 eurolla vuodessa.

Rami Nieminen

● Hallitus on päässyt sopuun moottoripyörärien ja veneiden verottamisesta. Niin kutsuttu venevero koostuu itse asiassa erillisistä veneverosta ja kevyiden moottorijonuevenojen verosta.

Moottoripyöräriä ja raskaita moikijöitä verotetaan hevosvoimista riippumatta 150 eurolla vuodessa. Kevytmoottoripyöräriä sekä mopot ja isopuut eivät kuitenkaan kuulu veron piiriin. Myöskään moottorikelkoista ja kevyistä moikijöistä ei tarvitse veroa maksaa.

Vero maksetaan aina vuodeksi kerrallaan, eli menopäivän poistaminen rekisteristä ei vaikuta kuluun vuoden veronmaksuun.

Valtiovarainministeriön laskelmissa todetaan, että moottoripyöräveron on varsin korkea verrattuna autojen verotukseen. Jos motoristi ajaa 60 päivää vuodesta, vero maksaa 2,50 euroa päivässä. Autojen ajonuvonveron perusvero on päivää kohden 0,67 euroa.

VENEIDEN VEROTUS vaihtelee

sadan ja kolmensadan euron välillä. Vero määräytyy sen mukaan kuinka tehokas kone pohdureita pyörittää. Alle 50 kilowatin, eli alle 52 hevosvoiman moottorilla varustettuja veneitä eiylimääräisellä verolla muisteta laskiakaan. Purjehineistäkin suurimmat pannaan verolle. Veroa on maksettava yli yhdeksänmetristä (29,6 jalkaa) veneistä.

Veneveron suurus nousee sadasta eurosta ylöspäin aina kahdella eurolla jokaisista kilometreistä. Yli yhdeksänmetristen purjehineiden vero on aina sata euroa. Kalastusluksista ei peritä veroa.

VALTIOVARAINMINISTERIÖ on lähettänyt lähtökannaksi lastensuojelukeskelle. Eduskunta käsittelee lakia ensi helmikuussa. Se nehytykään, vene-

FAKTA

Venevero

● Vh:n laskelmien mukaan venevero koskee Manner-Suomessa noin 93 000:ta ja Ahvenanmaalla hieman yli 3 000 moottoriveneä. Verolle joutuu noin puolet rekisteröidyistä veneistä.

● Vh:n mukaan moottoripyöräriä on liikenteessä hieman yli 200 000. Niistä alle 30 000 on kevytmoottoripyöräriä.

”[M]yös sosiaalialan ammattilaiset tarvitsevat valmennusta toimiakseen yhteistyössä vapaaehtoisten kanssa”

sainen. Lisäksi veneilijöitä on ratkaisevasti vaikeampi valvoa kuin teidenkäyttäjää.

Hallitus kuitenkin tahtoi pitää kiinni kokonaisuuden tulo-

lähteestä. Hallitusneuvos Merja Sandell valtiovarainministeriöstä kertoo, että venepoliiseja tuskin lisätään. Veneilijöiden veromaksukausiluonnusta valvo-

nan jatkossa venillä normaalin muun viranomaisvalvon-

nan yhteydessä. –Valvonta jää siihen, mitä muutoin valvovat viranomiset pystyvät tekemään, arvioidaan. Sandellin mukaan moottoripyörärien katsastamisesta... ole tässä yhteydessä sovittu.

Lähde: Aamulehti 17.12.2016



U
O



1. Kuinka moni on ollut mukana yhteiskehittämistyöpajoissa jne.?
2. Kuinka moni toimii vapaaehtoisten kanssa työssään?



UNIVERSITY
OF TAMPERE





UNIVERSITY
OF TAMPERE

Asiakas palvelujen keskiöön?

Nuorten palvelujen tarkastelua moniammatillisen verkostotyön kautta



Tutkimuksen lähtökohdat

- Nuorten ongelmat ovat usein monisyisiä
- Palveluita tuottavat monet eri toimijat
- Tutkimus: asiakkaan osallistuminen palveluprosessin suunnitteluun moniammatillisessa verkostossa?
- Aineisto: asiakasrajapinnassa työskentelevän sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstö (n=19) sekä asiakasprosessikuvaukset



Tutkimuksessa havaittua

- Ammattilaisilla erilaiset toimintakehikot
- Asiakaskeskeisyys ymmärretään eri tavoin erilaisissa ammattiryhmissä
- Pirstoutunut palvelujärjestelmä ja kiire voi saada aikaan ”vastuutyhjiön”

Ja se, mikä siinä taas on vaikeeta, on justiinsa se, että ne [palvelut] on erikoistunu johonkin tiettyyn, mikä taas sopii hyvin niille, ketkä sopii siihen, mutta sitte taas nää muut voi jäädä pikkasen niistä ulkopuolelle. [...]

Ehkä se voi olla myös semmosta että, en tiä onko sitten työntekijällä myös se, että pelätään ottaa niitä asiakkaita...



Millä tavoin kohti asiakaskeskeisiä palveluita?

- Moniammatillisuus huomioitava → erilaiset opintopolut ja ammatilliset käytännöt istuvat lujassa
 - Luottamuksen ja ymmärryksen kehittäminen vie aikaa
- **Organisaatorakenteet** estävinä tai edistävinä tekijöinä (esim. niin kutsutut vastuutyhjiöt)
- Palveluohjaus ja tukihenkilöt asiakkaan apuna ja tukena



UNIVERSITY
OF TAMPERE

Vapaaehtoiset palvelujen yhteistuottajina

Sovittelutoiminta ja laajeneva käsitys tilivelvollisuudesta



Sovittelutoiminta pähkinäkuoressa

- Sovittelutoimistot auttavat riita- ja rikosasioiden selvittelyssä
- Lakisääteinen + vapaaehtoisein sovittelijoihin perustuva malli → ainutlaatuinen julk. palvelu
- Keski-Suomen Sovittelutoimiston henkilöstö ja vapaaehtoiset sovittelijat + poliisin ja sovittelutoiminnan asiantuntijan näkökulma (n=15)





Kansalaiskumppanuus ja vastuusuhteet

- Haastatellut vapaaehtoiset sovittelijat: vastuu erityisesti yhteistä prosessia kohtaan
- Oman roolin ymmärtäminen yleensäkin tärkeää kumppanuusmalleissa: toiminta osana laajempaa prosessia
- Johtajien tärkeää luoda pelisäännöt!



Vapaaehtoiset: uhka vai mahdollisuus?

- Professiotiedon rinnalle kansalaisten elämäkokemukseen perustuva tieto ja näkemys
 - laajentaa käsitystä asiantuntijuudesta
- Ammattilaisen roolina koordinointi ja ohjaus
- Sovittelutoiminta ”Ihminen ihmiselle” – palveluna

Mä ainaki kerron sen ihan siinä alussa että tää ei oo mikään mun ammatti [...] että se monasti auttaa siinä ne ymmärtää.. [...] ..Et se ei oo osa sitä samaa myllytystä, minkä hallinto vois aiheuttaa.

Niin mä yritän rikkoo sen jään tavallaan. Ja sitten saatan jopa kertoa omasta elämästäni esimerkkejä jotka kertoo sitä, että nyt on mahdollisuustehdä valintoja. (Vapaaehtoinen sovittelija)



UNIVERSITY
OF TAMPERE

Kansalaiskonsultoinnista kohti yhteiskehittämistä- ja kumppanuutta?

Case Tampereen LähiVoimala - Osallisuus ja yhteisöllisyys alueen
voimavaraksi



UNIVERSITY
OF TAMPERE

LähiVoimala –hanke

- Kohdealueella palveluja vähennetty, tilalle ei mitään + sosiaaliset ongelmat
- Asuinalueella työskentelevät ammattilaiset: **jotain tarttis tehdä!**
- Tavoitteena asukkaiden aktivoiminen, uudet palvelumallit, kumppanuuden ja yhteisöllisyyden vahvistaminen





LähiVoimala-hanke tutkimuskohteena

- Monipuolinen aineisto: osallistuva havainnointi (18 kuukauden ajan) tilannekatsaukset, haastattelut, focus group -keskustelu ja projektin kyselyaineiston hyödyntäminen (avoimet vastaukset)
- Kaksi tutkimuskohdetta: prosessi ja tulokset



Asukkaat kumppaneiksi?

- Asukkaat tiedon lähteinä ja ”konsultteina”
- Odotuksiin vastaaminen vs kapasiteetti?
- Raportointi ohjaavana tekijänä
- Kenet halutaan tavoittaa (asukkaat, yhteisöt, asiakkaat)
 - erilaiset mekanismit
 - tasa-arvo?

Olisin toivonut asukkaana päästä enemmän toimintaan mukaan. Ehkäpä oli vaikea päästä kokouksissa asian ytimeen, kun ei ollut valmista mallia, mitä voisi alkaa tekemään.

Jotenkin halusin kehittää aluetta, mutta en ainakaan kokouksissa yksittäisenä asukkaana päässyt kunnolla projektiin mukaan. Kokoukset olivat enemmän asiantuntijalähtöisiä. (Asukas, kyselyn avoin vastaus)



UNIVERSITY
OF TAMPERE

Kansalaisyhteiskunta kumppanina

- Hanke alustana yhteiskehittämiselle: tuloksena uusi palvelutuote riskiperheille
- Alueella paljon motivoituneita järjestöjä ja muita toimijoita
- Tapahtumat ja tempaukset yhteisöllisyyden vahvistajina

En osaa sanoa
pitkäaikaisvaikutuksista, mutta
hanke tuntui mukavalta: näkyi ja
kuului mm. kaupoissa ja lisäsi
minusta yhteenkuuluvuuden
tunnetta
('meidän lasten tekemä')
ja antoi mahdollisuuden vierailla
paikoissa joissa ei muuten tulisi
käytyä. (Asukas, palautekyselyn
avoin vastaus)



LähiVoimala –hankkeen opit

- Asiakas – ja asukastiedon hyödyntäminen kestäväällä tavalla
 - Miten löytää olennaiset kehittämiskohteet yksittäisten toiveiden yli?
 - Muutos toimintavoissa: yhteiskehittämistä vai konsultointia?
- Kokeilut kulttuurinmuutoksen tukena
 - Kumppanuus monelle uusi tapa toimia; viranomaisen ”lasit päässä”
 - Uusia ajattelutapoja, mutta myös tietoa menetelmistä ja kanavista (+jatkuva arviointi) sekä johdon tuki
- Moniammatillinen verkostotyö apuna oppimisprosessissa



Haastetta vuorovaikutukseen...

- Ei sanelua, vaan vuoropuhelua
 - Aika, paikka, tapa?
- Viranomaiskieli ja motivoiminen?

”[...] Samalla luodaan eri tahojen yhteisöllisyyttä ja kumppanuutta syventäviä osallistumisratkaisuja ja uudenlaista toimintamallia alueen ja sen palveluiden kehittämiseksi sekä asukkaiden hyvinvointierojen vähentämiseksi. ”



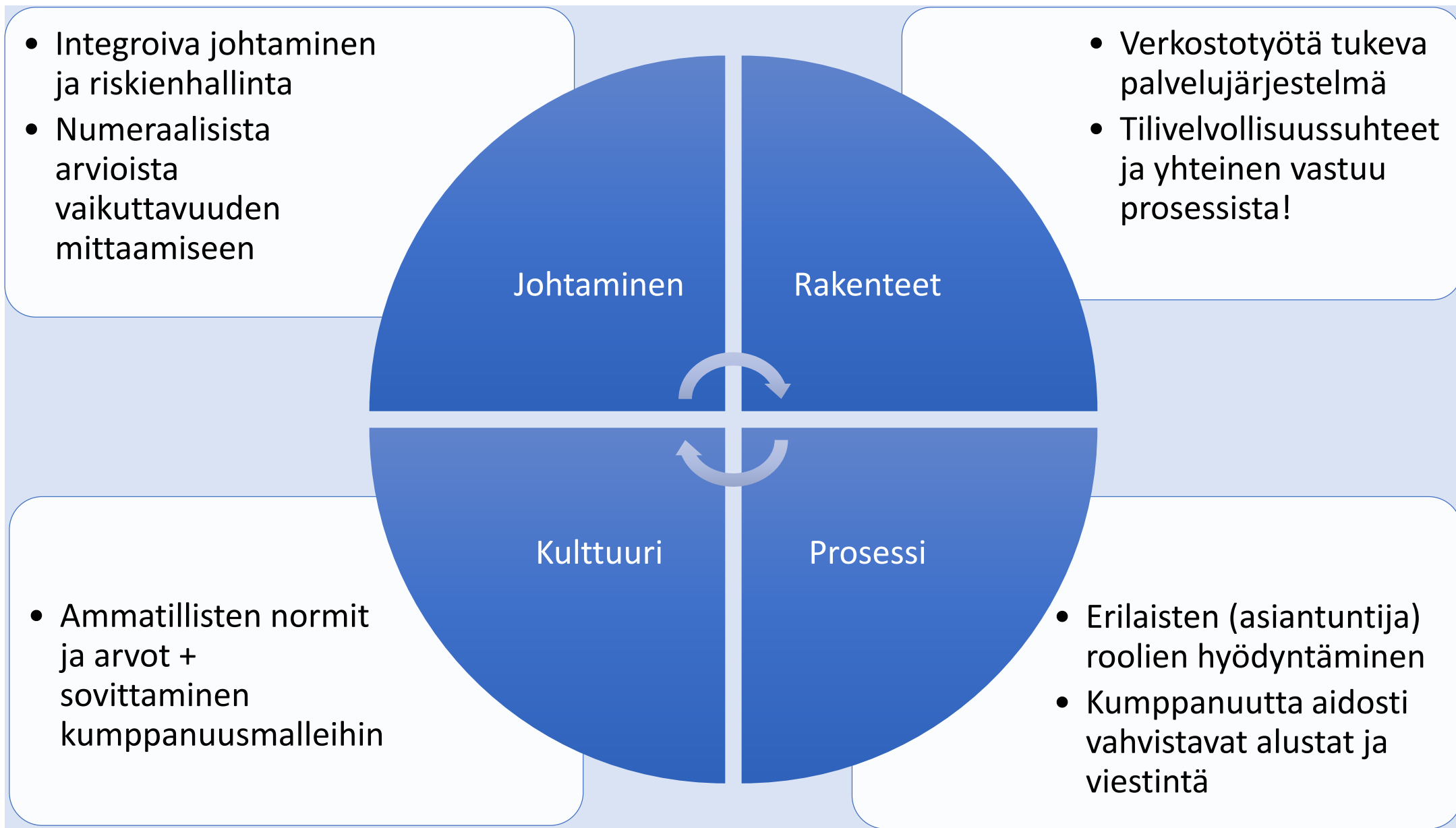
Kansalaiskumppanuus muutosvoimana I

- Kumppanuuslogiikkaa haastaa julkisten organisaatioiden toimintatavat kokonaisvaltaisesti
 - koskettaa sekä kuntien ammatillista, että poliittista johtoa
- Uusissa toimintatavoissa ja kokeiluissa yllätysmomentteja
- Epäonnistumisen pelko virkavastuisille ammattilaisille esteenä
- **Riskien hallinta:** mukana määrittämässä ammattijohto, poliitikot, ammattilaiset ja sidosryhmät



Kansalaiskumppanuus muutosvoimana II

- Olennaista, että toimijat tietävät oman osuutensa ja merkityksen kokonaisuudelle ('process-centred accountability')
 - Vuorovaikutukselle oltava alustoja ja aikaa, myös ammattilaisten kesken
 - Pirstaloitunut palvelujärjestelmä este edistää ketteriä tapoja ja kumppanuutta
- "Sitä tehdään, mitä tilataan" → SOTE:ssa maakunnille iso vastuu kumppanuuskehityksen jatkumisesta!





Lopuksi

- Trendinä kumppanuusajattelu vahva ja voimistuu
- Myös ideologinen valinta: miten sisällyttää esim. tasa-arvoisuus ydinarvona moniarvoiseen ja asiakaskeskeiseen järjestelmään?
- Yksilön saama arvo suhteessa julkiseen arvoon? → johdon ja ammattilaisten tulevaisuuden ydinkysymyksiä!
- Vaikeista kysymyksistä huolimatta...
 - Kansalaiskumppanuuden avulla erilaiset resurssit yhteen ja yhteiseksi hyödyksi
 - Vaikuttavuutta ja parempaa, ihmislähtöisempää hallintoa!



UNIVERSITY
OF TAMPERE

Tämän päivän luentojen ja
keskustelujen pohjalta:
Millä tavoin voit parhaalla tavalla
hyödyntää kansalaisia resurssina
työssäsi?
Mikä on vaikeinta?
Millaisia osallistumisen tapoja on jo
käytössä, miten niitä voisi parantaa?





UNIVERSITY
OF TAMPERE



Lähde: <https://www.flickr.com/photos/jeffdjevdet/18027482924>



UNIVERSITY
OF TAMPERE

Kiitos!

Lisätiedot: [sanna.tuurnas\(at\)uta.fi](mailto:sanna.tuurnas@uta.fi)