



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne (kustantajan versio).

Viite:

Loppela, K., & Laitila, M. (2023). Näkökulmia osallisuuteen sekä esimerkkejä sosiaali- ja terveysalalta. Teoksessa K. Valkama, K. Loppela, T. Hautamäki, & M. Karvonen (toim.), *Osallisuus yhteiskunnassa ja työelämässä sekä niiden kehittäminen* (s. 25–41). (Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 186).
Seinäjoen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202401081769>



NÄKÖKULMIA OSALLISUUTEEN SEKÄ ESIMERKKEJÄ SOSIAALI- JA TERVEYSALALTA

Kaija Loppela, KT, ft, yliopettaja, SeAMK

Minna Laitila, TtT, YTM, lehtori, SeAMK

1 JOHDANTOA

Tässä artikkelissa tarkastellaan, mitä osallisuuskäsitteellä tarkoitetaan eri yhteyksissä etenkin sosiaali- ja terveysalalla (myöhemmin sote-alalla). Osallisuutta tarkastellaan muun muassa uusien hyvinvointialueiden, laajemmin työelämän ja työyhteisöjen sekä ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisen näkökulmista. Lisäksi tarkastellaan osallisuutta dialogisuuden, sen toteutumisen tai toteutumatta jäämisen kautta. Pohditaan myös sitä, miten vallan elementti voi näkyä asiakas kohtaamisissa.

Perustuslaissa todetaan, että yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. (Perustuslaki 731/1999). Kuntalaissa (410/2015) säädetään kuntalaisen mahdollisuudesta osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon niiden suunnittelu-, valmistelu-, päätös- ja toimeenpanovaiheessa. (Kuntalaki 410/2015 Kuntaan on perustettava ainakin seuraavat lakiin perustuvat osallistumisryhmät: nuorisovaltuusto tai vastaava vaikuttajaryhmä, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan kuntalain mukaan edistää erityisesti seuraavilla tavoilla:

- järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja
- selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin

- järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun
- suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa
- tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua (mt.).

Vahva osallisuuden kokemus voi saada aikaan esimerkiksi seuraavia asioita (Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL), i.a.).

1. Osallisuus lisää yksilön hyvinvointia, koska osalliseksi itsensä kokeva ihminen tekee hyvinvointiaan palvelevia valintoja.
2. Osallisuus lisää yhteisöllistä hyvinvointia sitä kautta, että osallisuuden lisääntyessä myös yhteisöllisyys lisääntyy. Osallinen ihminen kykenee tuottamaan hyvää myös muille ihmisille. Lisäksi hän voi kehittää elinympäristöään osallistumalla esimerkiksi palvelujen kehittämiseen.
3. Osallisuus edesauttaa hyviä väestösuhteita ja luo turvallista arkea: osallinen ihminen kohtaa toiset ihmiset heitä kunnioittaen.

Käsitettä osallisuus voidaan määritellä eri tavoin ja käsitteen käyttö on epäyhtenäistä (Kivinen ym., 2020, s. 269; Julkunen & Heikkilä, 2007). Osallisuutta on kuvattu liittymisenä (involvement), suhteissa olemisena (relatedness), kuulumisena (belonginess) ja yhteisyytenä (togetherness) (Isola ym., 2017, s.3). Samaisen määritelmän mukaan osallisuus on myös yhteensopivuutta (coherence), mukaan ottamista (inclusion), osallistumista (participation), vaikuttamista (representation) ja demokratiaa. Käsitteitä osallistuminen (participation) ja osallisuus (involvement) käytetään välillä samaa tarkoittavina, vaikka ne olisi syytä erottaa (Kivinen ym., 2020, s. 269; Valkama, 2012, s. 57; Laitila, 2010). Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen (ks. esim. Julkunen & Heikkilä, 2007) ja se sisältää oletuksen siitä, että palveluiden käyttäjän tai asiakkaan toiminnalla on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin.

Isolan ym. (2017, s. 5) mukaan osallisuus ilmenee: 1) päätösvaltana omassa elämässä, 2) vaikuttamisen prosesseissa ja 3) paikallisesti, kun pystyy panostamaan yhteiseen hyvään, osallistumaan

merkityksellisyys luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin. Osallisuutta voidaan tarkastella myös sen osa-alueiden kautta. Osa-alueita ovat tieto-osallisuus, toimintaosallisuus, suunnitteluosallisuus ja päätöksenteko-osallisuus (Sihvo ym., 2018).

2 ASIAKASOSALLISUUDESTA SOTE-ALALLA

Osallisuudesta kirjoitetaan myös useissa uusiin hyvinvointialueisiin liittyvissä asiakirjoissa, esim. laissa, strategioissa ja toimenpideohjelmissa. Myös konkreettisia keinoja on mietitty ja kirjattu edellä mainittuihin. Hyvinvointialueiden aluevaltuustojen on pidettävä huolta monipuolisista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 5 luku 29 §, 32 §). Lain mukaan keskeistä on palvelujen kehittäminen yhdessä palvelujen käyttäjien ja henkilöstön kanssa. Aluevaltuuston on selvitettävä palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa. Heille tulisi varata myös mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun. Toimielimiin tulisi valita palvelujen käyttäjien edustajia sekä tukea asukkaiden ja järjestöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Asukkaiden ja asiakkaiden sekä potilaiden oikeudesta osallistumiseen on säädetty lisäksi muun muassa seuraavissa laeissa: sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

2.1 Asiakasosallisuus strategiana ja toimintaohjelmana sote-alalla ja hyvinvointialueilla

Sote-organisaatioiden johdon olisi hyvä huomioida ja ymmärtää myös niitä huolia ja pelkoja, joita ammattilaiset mahdollisesti kokevat silloin kun organisaatiossa kehitetään ja luodaan uutta, yhteistä ymmärrystä

asiakasosallisuudesta (THL, 2022). Asiakasosallisuuden lisääntyminen muuttaa myös työkulttuuria ja organisaation työtapoja, mistä syystä muutoksiin tulee varautua ja luoda yhdessä uusia työtapoja. Tämä tukee myös yleisesti organisaation resilienssiä eli joustavaa ja uudistumismyönteistä ja -kyvykästä toimintaa. Pyrittäessä parantamaan toiminnan laatua on tärkeää muistaa, että hyvä asiakaskokemus syntyy osallisuuden kokemuksesta. Osallisuuden tai osallistumattomuuden kokemus muodostuu oleellisesti juuri palvelutilanteissa. Arjen kohtaamisista voidaan oppia ja siihen liittyviä erilaisia kokemuksia voidaan käsitellä ja analysoida yhdessä kehittämisenäkökulmasta. Parhaimmillaan asiakas nähdään aktiivisena toimijana, jolloin palvelun lähtökohtana on positiivinen kohtaaminen, yhdessä sopiminen ja jaettu päätöksenteko. Niin ikään kohtaamiseen kuuluu molemminpuolinen kunnioitus ja vastuullisuus (mt.).

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue- ja palvelustrategiassa (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2022) asiakaslähtöisyyden sanotaan olevan asiakkaiden hyvinvointia varten. Asiakkaiden tarpeet luvataan huomioida niin yksilö- kuin väestötasolla kaikki ikä- ja asiakasryhmät huomioiden. Strategiassa todetaan myös, että kaikessa toiminnassa ja viestinnässä kunnioitetaan kaikkia asiakkaita ja kollegoita. Toiminnan todetaan perustuvan lakiin, ohjeisiin ja luottamuksen rakentamiseen. Vaikuttavuuden ja talouden todetaan kulkevan rinnakkain. Kestävä ja pitkäjänteinen toiminta edellyttää talouden tarkkaa seuranta ja hallintaa. Näin asiakkaiden terveyteen ja hyvinvointiin aidosti vaikuttavat palvelut voidaan turvata jatkossakin (mt.). THL (2022) kuvaa asiakasosallisuuden talossa asiakasosallisuutta strategiana ja toimintaohjelmana sekä asiakkaiden osallistumisena omaan palveluunsa (kuva1).



Kuva 1. Asiakasosallisuus organisaatiossa – asiakasosallisuuden talo (THL 2022).

2.2 Miten osallisuus toteutuu arjen kohtaamisissa sote-alalla

Osallisuus kuvataan usein hierarkkisena tai lineaarisena mallina, jossa asiakkaan osallisuus vaihtelee tiedonantajan roolin ja osattomuuden sekä täysivaltaisen osallistumisen ja päätöksenteon välillä (Kivinen ym., 2020, s. 271). Tällaista kuvaamistapaa on kritisoitu sen yksiulotteisuudesta ja siitä, että siinä keskitytään kuvaamaan yksilön valtaa päätöksenteossa eikä huomioida osallisuutta moniulotteisena ja vuorovaikutuksellisenä yhteistyönä (Kivinen ym., 2020, s. 272; Laitila, 2010, s. 10–14).

Warren (2008; kts. myös Kivinen ym., 2020, s. 273; Laitila, 2010, s. 14) on esittänyt osallisuuden holistisen mallin, jossa on neljä, keskenään samanarvoista ulottuvuutta. Hänen mukaansa osallisuus toteutuu neljänä palveluiden käyttäjän ja organisaation välisenä suhteena, jossa osallisuus voi olla osallistumista, voimaantumista, informaatiota tai

konsultointia. Mallin keskiössä on palveluiden käyttäjä ja siinä pyritään ottamaan huomioon se, että erilaiset osallisuuden muodot voivat soveltua erilaisille palveluiden käyttäjille eri ajankohtina ja erilaisissa tilanteissa.

Osallisuuden vajetta voi kuvastaa esimerkiksi se, miten ihmiset melko usein kertovat arkisista kohtaamisistaan ja kokemuksistaan sote-alan palvelujen parissa. Kohtaamisten kuvauksista saattaa välittyä kokemus ja tunne siitä, että ammattilainen ei kohdannut asiakasta tasavertaisena, eikä asiakkaalla ollut mahdollisuutta tuoda omia näkemyksiään esille siinä mittakaavassa ja sillä tavalla kuin hän olisi halunnut ja olisi kokenut tarpeelliseksi asiansa hoitamisen kannalta. Ammattilaisella voi puolestaan olla monia huolia ja epäilyjä mielessään silloin kun puhutaan asiakkaan ja ammattilaisen tasavertaisesta kohtaamisesta (THL, 2022). Yksi yleinen pelko on se, että ammattilaisen näkemykset ja osaaminen heikkenevät ja vähenevät mikäli asiakkaiden näkökulma vahvistuu. Asiantuntijuuden jakaminen asiakkaan kanssa onkin melko uudenlaista ajattelua. Se on vahvistunut tiedon lisääntymisen ja sen saavuttavuuden lisääntyessä.

Ammattilainen on oman ammattinsa ja sen sisältöjen asiantuntija ja potilas / asiakas, joita voi myös kansalaiseksi kutsua, on oman itsensä ja elämänsä asiantuntija. Näiden tietojen yhdistyessä hoito-, kuntoutus- tai terapiatilanteessa, mahdollistuu paras mahdollinen apu ja tuki kulloisessakin tilanteessa. Asioita voidaan selvittää yhdessä, ilman etukäteen tehtyjä oletuksia. Lisäksi ammattilaisen tulisi dialogin periaattein kunnioittaa ja pyrkiä ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa silloinkin, kun sitä ei voi itse hyväksyä.

Weisteen ja Kurjen (2022, s. 58–60) mukaan ammattilaisen ja asiakkaan välinen hyvä vuorovaikutus ja yhteinen keskustelu voivat vahvistaa ammattilaisen ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja auttaa siten myös kehittämään palveluprosessia. On tärkeä saada esille erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia palvelujen toimivuudesta ja kehittämisen tarpeista, koska ne auttavat tuottamaan ja kokeilemaan uusia toimintatapoja ja ratkaisuja. Vuoropuhelua ja dialogia voidaan käydä esimerkiksi yhteisissä asiakastilaisuuksissa päättäjien, ammattilaisten

ja asiakkaiden kesken tai esimerkiksi ammattilaisten ja koulutettujen kokemusasiantuntijoiden välisissä kehittämispajoissa. Parhaimmillaan näiden kautta voidaan ideoida ja aidosti myös luoda uusia palveluja.

Osallisuus sosiaali- ja terveystalvuluissa on monitasoinen ilmiö, jota voidaan tarkastella yhteiskunnan (politiikka), palvelujärjestelmän (sote-organisaatiot/palvelut) ja asiakkaan palvelutapahtuman (asiakkaan kohtaaminen) tasolla (Kivinen ym., 2020, s. 270). Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL, 2018) mukaan asiakasosallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan palveluun sekä palveluiden, palveluketjujen ja -kokonaisuuksien ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin omaa asiointia laajemmin. Asiakasosallisuus tuo kokemustiedon näkyväksi ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle.

2.3 Asiakasosallisuuden haasteita

Osallisuuden käytännön toteutumisessa on edelleen puutteita (Ocloo ym., 2021; Laitila, 2010). Osallisuuden toteutumiseen ovat yhteydessä monet seikat, jotka liittyvät yhteiskuntaan, organisaatioiden ja työntekijöiden toimintaan sekä palvelunkäyttöihin (Ocloo ym., 2021).

Yhteiskunnan tasolla muun muassa lainsäädännön asettamat reunaehdot sekä organisaatioiden säännöt ja toimintakäytännöt vaikuttavat osallisuuden käytännön toteutumiseen (Julkunen & Heikkilä, 2007). Osallisuus ja osallistaminen pitävät sisällään myös hallinnan elementin, mikä mahdollistaa vallankäytön (Kivinen ym., 2020, s. 277). Osallisuus sosiaali- ja terveystalvuluissa ei välttämättä ole vapaaehtoista, jos esimerkiksi saadakseen tarvitsemansa ja haluamansa etuuden tai palvelun palvelunkäyttäjän on osallistuttava (mts. 276). Tästä voi olla seurauksena, ettei esimerkiksi uskalleta kertoa rehellisesti terveydentilan ongelmista etuuksien menettämisen pelosta (Isola & Leemann, 2021, s. 382).

Ocloo ym. (2021) toteavat, että erityistä huomiota tulee kiinnittää niihin palvelunkäyttäjryhmiin, joiden ääni jää usein kuulumattomiin. He jatkavat, että osallisuuden ja yhteistoiminnan toteutuminen edellyttävät koko organisaation sitoutumista. Osallisuutta vahvistamalla voidaan

torjua eriarvoisuutta parantamalla haavoittuvassa ja heikossa asemassa olevien osallisuuden kokemusta ja hyvinvointia (Isola ym., 2020, s. 180). Tämä toteutuu kehittämällä toimintakäytäntöjä, joiden avulla heidän äänensä tulee kuultua sekä tarjoamalla mahdollisuuksia olla osallisena yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Olennaista on, että sekä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden että ammattilaisten tasolla tunnistetaan osallisuuden monimuotoisuus ja mahdollisuudet, jotta osallisuus voisi toteutua eri tasoilla ja tilanteissa (Kivinen ym., 2020, s. 274).

Palvelunkäyttäjien voimavarat, kyvyt, motivaatio tai ominaisuudet vaikuttavat mahdollisuuksiin ja haluun olla osallisena ja osallistua (Kivinen ym., 2020, s. 279). Osallisuus on myös tilannesidonnaista, toisessa tilanteessa henkilö voi olla aktiivinen osallistuja ja toisessa taas vetäytyä (mts. 280). Osa palvelunkäyttäjistä haluaa luottaa asiantuntijoiden tekemiin päätöksiin ja tyytyä niihin, jotkut haluavat kenties välttää vastuunottoa ja siirtää sen mieluummin työntekijöille (Laitila, 2010). Kieltäytyminen osallistumisesta on myös osallisuuden muoto (Kivinen ym., 2020, s. 273). Palvelunkäyttäjää ei voi pakottaa osallistumaan (mts. 280) eikä pakon sanelema osallistuminen vahvista yksilön autonomian kokemusta (Mäntyneva & Hiilamo, 2018, s. 25). Aktiivisen toimijuuden korostaminen voi johtaa osallisuuteen painostamiseen, jolloin voidaan kysyä, onko palvelunkäyttäjällä oikeus olla osallistumatta (Kivinen ym., 2020, s. 280).

Osallisuus voi toteutua yhtäaikaaisesti eri tasoilla ja siirtyä tasolta toiselle tilanteen, tarpeen tai ajankohdan mukaan (Smith ym., 2008). Olennaista on, että sekä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden että ammattilaisten tasolla tunnistetaan osallisuuden monimuotoisuus ja mahdollisuudet, jotta asiakkaan osallisuus toteutuisi eri tasoilla ja tilanteissa (Kivinen ym., 2020, s. 274). Tarvitaan erilaisia joustavia osallistumisen muotoja ja tukirakenteita, jotta erilaiset palveluiden käyttäjät voisivat osallistua ja kokea osallisuutta (Truman & Raine, 2002). Kullakin palvelunkäyttäjällä tulisi olla mahdollisuus yksilöllisesti ja omista kyvyistään lähtien valita osallistumisen ja osallisuuden tapansa ja tasonsa (Tambuyzer ym., 2014).

Kivinen ym. (2020, s. 278) toteavat, että sosiaali- ja terveystaloudissa palvelunkäyttäjä nähdään yhä enemmän kuluttajana, joka osaa valikoida ja vaatia palveluja sekä tarpeen tullen reklamoida palvelujen

laadusta. Kehitys liittyy aktiiviseen kansalaisuuteen, jonka Kotkas (2012, s. 194) on heidän mukaansa jaotellut vastuulliseen rooliin, kuluttajan rooliin ja itsemääräävän asiakkaan rooliin. Eversin (2003) mukailleen voi todeta, että palvelunkäyttäjän tulisi nähdä ja hänen osallisuutta tukea kolmesta eri näkökulmasta: 1) kansalaisena, jolla on oikeuksia; 2) voimaantuneena kuluttajana, jolla on valinnanmahdollisuuksia; sekä 3) palveluiden kanssatuottajana, joka pystyy vaikuttamaan palveluihin ja palvelujärjestelmään sekä yksilönä että yhteisöjen jäsenenä (Laitila, 2010, s. 171).

3 OSALLISUUS TYÖELÄMÄSSÄ – JOHTAMISEN MERKITYS

Keskustelu työntekijöiden muuttuvasta roolista ja osallistumisesta työyhteisön kehittämistoimintaan on tullut vahvemmin osaksi työpaikkojen kehitysjärjestelmää vasta 1990-luvulla (Alasoini, 2021, s. 53). Tällöin Suomessa on alettu edistämään työntekijöiden aktiivista roolia ja osallistumista kehittämistyöhön monia muita Euroopan maita aktiivisemmin useiden työelämän kehittämisohjelmien kautta, joita julkinen valta on käynnistänyt työmarkkinajärjestöjen kanssa. Tarkasteltaessa osallisuutta työelämässä tulee väistämättä pohdittavaksi myös johtajuussuhteiden ja niihin liittyvien valtakäsitysten sekä viestinnän demokratisoituminen (Vähämäki, 2010, s. 34). Dualistisen johtaja-alaisuuden sijaan tulisi kehittyä dialoginen suhde. Tällöin kaikkien työelämän osapuolten toiminta tunnustettaisiin ja tunnustettaisiin vaikuttavan johtamisen ja organisoinnin rakentumiseen (mt.). Osallisuuden ja dialogisuuden lisääntyminen työyhteisössä sekä sen johtamisessa ja kehittämisessä on todettu tukevan niin työntekijöiden työhyvinvointia ja työmotivaatiota kuin myös sitoutumista työn ja työyhteisön toiminnan kehittämiseen (Syvänen ym., 2019, 189–193; Loppela, 2004, 2014).

Monet tämän päivän johtamisopeista tunnustavat osallisuuden sekä itse- ja yhteisöohjautuvuuden hyödyt ja useita erilaisia etuliitteitä voidaan liittää johtamisen eteen, joilla selitetään osallisuutta tukevaa organisaatio- ja johtamiskulttuuria. Tällaisia ovat esimerkiksi valmentava johtajuus, palveleva johtaminen, myötätuntojohtaminen

ja dialoginen johtaminen. Moniin johtamisoppeihin sisältyy joko julkituodusti tai piiloisesti vallan käsite, eli kenellä on valta toisten osallistamiseen, kenellä osallistumiseen ja ovatko valtasuhteet selkeitä ja avoimesti esille tuotuja. Martelan (2021, s.11) mukaan itseohjautuvuuden varaan on rakennettu myös useita menestyviä kasvuyrityksiä, joissa työntekijöiden vahva motivaatio ja sitoutuminen yhdistyvät myös taloudelliseen menestymiseen ja kustannussäästöihin. Tällaisia organisaatioita yhdistävät seuraavat tekijät: matala hierarkia, työntekijöiden vahva itseohjautuvuus eli oikeus tehdä merkittäviäkin päätöksiä itsenäisesti, työntekijöiden korkea hyvinvointi ja sisäinen motivaatio sekä menestys myös perinteisillä tulostittareilla.

Alasoini (2021, s. 54) toteaa, että on hyvä kuitenkin muistaa se, että silloin kun työntekijöiden rooli vahvistuu osana työpaikkojen kehitysjärjestelmiä, se ei automaattisesti lisää työntekijöitä itseään hyödyttävää osallisuutta työelämässä. Hänen mukaansa voi käydä jopa päinvastoin, kuten esimerkiksi uudessa työpsykologisessa tutkimuksessa on todettu. Työntekijöille langennut laajentunut kehittämisvastuu (mikä voidaan katsoa osallisuudeksi) on toisaalta työn tehostamisen uusi muoto, joka puolestaan lisää työn intensiivisyyttä ja kuormittavuutta. Tämän myötä työntekijän rooli lisäarvon tuottajana ja sen tuottamisen tavan parantamisena eli tavoitteena löytää itselle sopivampia työskentelymenetelmiä, liittyvätkin toisiinsa. Uudenlaisen vastuun ja roolin myötä työntekijät kantavatkin yhä suurempaa vastuuta myös oman työpaikkansa säilymisestä.

3.1 Dialoginen johtaminen osallisuutta luomassa

Dialoginen johtaminen mahdollistaa Martelan (2021, s. 11) esille tuomia itseohjautuvuuden elementtien toteutumisen aidosti työyhteisöissä myös käytännössä, ei vain juhlapuheissa. Syväsen ym. (2015, s. 31–33) mukaan dialogissa ja dialogisessa johtamisessa sekä sen myötä myös dialogisessa kehittämisessä keskiössä on yksilöiden ajattelua tehokkaampi ja toimivampi kollektiivinen ajattelu, eräänlainen yhdessä ajattelemisen taito. Tällöin tavoitteena ei ole pelkästään päätöksenteko ja lopputulokseen pääseminen, vaan pyrkimys ymmärtää ja nähdä uusia

vaihtoehtoja ja tehdä valintoja useiden vaihtoehtojen joukosta. Yhdessä oppiminen ja uuden luominen mahdollistuu dialogin tuloksena. Tämä puolestaan tukee työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia ja autonomian kokemusta, millä on Ryanin ja Decin (2000) mukaan vaikutusta työmotivaatioon.

Edellä mainittu toimintakulttuuri edellyttävää dialogista toimintatapaa, missä Isaacsin (2001) mukaan keskeisiä asioita ovat suora, rehellinen puhe ja aito, syvälinen toisten kuuntelu. Lisäksi tarvitaan toisen kunnioittamista, myös sellaisissa tilanteissa, joissa ollaan keskenään eri mieltä. Myös odottaminen on tärkeää, tulisi odottaa toisen sanomaa ja näkemystä niitä aidosti kuunnellen, koska tällöin tulee mahdollisuus myös oman näkemyksen tarkasteluun ja mahdolliseen uudelleen arvioimiseen ja sitä kautta suunnan vaihtamiseen ja toisilta sekä yhdessä oppimiseen.

3.2 Demokraattinen dialogi ja demokraattinen kohtaaminen

Gustavsen (1992) on lanseerannut niin sanotut demokraattisen dialogin periaatteet / säännöt, joiden kautta voidaan niin ikään vaalia ja kehittää dialogista vuorovaikutusta ja organisaatiokulttuuria. Kyseiset säännöt ovat seuraavat: Dialogi on ajatusten vaihtoa osanottajien välillä, kaikkien, joita käsiteltävä asia koskee, on saatava osallistua keskusteluun, mahdollisuus osallistumiseen ei yksin kuitenkaan riitä, vaan kaikkien osallistujien tulee olla aktiivisia. Lisäksi jokaisen osanottajan velvollisuutena on oman näkökulman esittämisen lisäksi auttaa myös muita esittämään omansa. Kaikki osallistujat ovat tasa-arvoisia. Työkokemus on kaikkien osanottajien osallistumisen perusta. Jokaisen osanottajan kokemuksista ainakin joitakin tulee pitää oikeutettuina. On välttämätöntä, että kaikki ymmärtävät, mistä on puhe. Kaikki keskusteltavaan asiaan liittyvät väitteet ovat oikeutettuja. Mieli-piteet esitetään suullisesti, kukaan ei voi osallistua pelkästään ”paperilla”. Jokaisen osanottajan on hyväksyttävä, että muilla osanottajilla saattaa olla parempia perusteluja kuin hänellä itsellään on. Osanottajien on siedettävä erilaisten mielipiteiden esiintyminen. Jokaisen osanottajan työrooli, kuten auktoriteetti, voidaan ottaa keskustelun kohteeksi. Dialogin tulee tuottaa jatkuvasti sopimuksia, jotka voivat johtaa käytännön toimenpiteisiin.

4 LOPUKSI

Sekä ammattilaisten että palvelunkäyttäjien mielestä osallisuus on tavoite, johon tulee pyrkiä (Weiste ym., 2020). Työntekijöiden tietoisuudella, asenteilla ja toiminnalla on suuri merkitys sille, miten palvelunkäyttäjien osallisuus käytännössä toteutuu (Petersen ym., 2012). Erityisesti vuorovaikutus ja tiedonsaanti ovat tärkeitä edellytyksiä osallisuuden toteutumiselle (Kivinen ym., 2020, s. 274). Tietoa tulee saada riittävästi ja ymmärrettävässä muodossa, jolloin tulee ottaa huomioon myös eri asiakasryhmien mahdolliset rajoitteet. Erilaisissa hoito- tai palvelutapahtumissa korostuu asiakkaan kohtaaminen. Kohtaamisessa mahdollistuu palvelunkäyttäjän ja ammattilaisen tasa-arvoinen dialogi, joka rakentuu ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen, yksilöllisyyden ja joustavuuden periaatteille (mts. s. 284). Palvelunkäyttäjä tulisi nähdä oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntijana ja kumppanina omassa asiassaan. Palveluiden käyttäjien osallisuus merkitsee asiantuntijavallasta luopumista ja asiakkaiden asiantuntemuksen hyväksymistä ja käyttöönottoa (Laitila, 2010). Se merkitsee myös oman toiminnan asettamista alttiiksi arvioinnille ja palautteelle.

Sitra on vienyt omalta osaltaan dialogista kohtaamista ja hyvää vuorovaikutusta eteenpäin mm. Erätaukodialogimenetelmän kautta (Erätauko-säätiö, i.a.). Ajankohtaista on myös Sitran (2023) julkaisema teos: Demokraattisten kohtaamisten käsikirja. Osallisuudesta vaikuttavuutta julkisiin palveluihin. Alhanen ja Henttonen (2023, s. 11) tuovat käsikirjassa esille tärkeitä demokratiaan ja osallisuuteen liittyviä arvoja ja periaatteita. Tämän päivän alati muuttuvassa ja monimutkaistuvassa yhteiskunnassa on kaikkien etu, mikäli demokratiaan ja dialogiin liittyvät periaatteet alkavat elää yhä enemmän arjessamme sen kaikilla eri osa-alueilla. Mainitussa teoksessa nostetaan esille seuraavat demokratian vahvistamisen kivijalat, elämänlangat ja askeleet. Kivijalkoina ovat tasa-arvo ja vapaus. Elämänlankoja ovat: osallisuus, luottamus, tieto ja oikeudenmukaisuus. Askeleita eli käytännöllisiä toimintatapoja, joita soveltamalla voidaan vahvistaa demokratiaa erilaisissa tilanteissa, joissa kansalaiset ja ammattilaiset kohtaavat toisiaan, ovat: yhdessä, kuunnellen, oppien, haastaen, harkiten ja kuvitellen.

Alhanen ja Henttonen (2023, s. 11) perustelevat käyttämäänsä kansalainen sanaa sellaisissa yhteyksissä, joissa yleensä puhutaan esimerkiksi asiakkaista / potilaista, palvelujen käyttäjistä tai oppilaista. Kansalaisella tarkoitetaan kaikkia yhteiskunnan jäseniä taustaan tai syntyperään katsomatta. Ajatus taustalla on, että joskus pelkästään se, että jos omia asiakkaita, potilaita, oppilaita tai työtovereita ajattelee nimenomaan kansalaisina, voi muuttaa arkisen tilanteen demokraattiseksi kohtaamiseksi. Alhanen ja Henttonen (2023, s.19) toteavat demokratian edellyttävän osallisuutta, luottamusta, tietoa ja oikeudenmukaisuutta. Useat ihmiset kokevat, että tällä hetkellä nämä demokratian elämänlangat ovat uhattuina. Jokainen voi kuitenkin omalla toiminnallaan vahvistaa demokratian olemassaoloa ja elinvoimaisuutta elämän jokaisena päivänä.

LÄHTEET

Alasoini, T. (2021). Työntekijöiden muuttuva rooli työelämän kehittämisspuheessa. Teoksessa P. Kettunen (toim.), *Työntekijän osallisuus: Mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan* (s. 36–73). Gaudeamus.

Alhanen, K., & Henttonen, E. (2023). *Demokraattisten kohtaamisten käsikirja: Osallisuudesta vaikuttavuutta julkisiin palveluihin* (Sitran selvityksiä 223). Sitra.

Erätauko-säätiö. [i.a.]. *Erätauko*. <https://www.eratauko.fi/>

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. (2022). *Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue- ja palvelustrategia* https://www.hyvaep.fi/uploads/2022/12/etela-pohjanmaan-hyvinvointialue-ja-palvelustrategia_valtuuston-hyvaksyma-21.11.2022-148.pdf

Evers, A. (2003). *Current strands in debating user involvement in social services: Discussion paper for the "group of specialists on user involvement in social services (CS-US)"*. Council of Europe.

Gustavsen, B. (1992). *Dialogue and development: Theory of communication, action research and restructuring of working life*. Van Gorcum.

Isaacs, W. (2001). *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito: Uraauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään*. Kauppakaari.

Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. (Työpaperi 33/2017). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

Isola, A.-M., & Leemann, L. (2021). Osallisuuden kokemus on hyvinvoinnin ja terveyden tekijä. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*, 58(4), 381–383. <https://doi.org/10.23990/sa.112402>

Isola, A.-M., Nousiainen, M., & Valtari, S. (2020). Osallisuustyö välineenä heikossa asemassa olevien vallan lisäämiseen. Teoksessa L. Suoninen-Erhiö, A. Pohjola, M. Satka, & J. Simola (toim.), *Sosiaaliala uudistuu: Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä* (s. 165–188). (Huoltaja-säätiön julkaisuja). Huoltaja-säätiö. <https://www.huoltaja-saatio.fi/wp-content/uploads/2020/12/SU-ia.pdf>

Julkunen, I., & Heikkilä, M. (2007). User involvement in personal social services. Teoksessa R. van Berkel, & B. Valkenburg (toim.), *Making it personal: Individualising activation services in the EU* (s. 87–103). Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781861347978.003.0005>

Kivinen, T., Vanjusov, H., & Vornanen, R. (2020). Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa A. Hujala, & H. Taskinen (toim.), *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (s. 267–293). Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>

Kuntalaki 410/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>

Laitila, M. (2010). *Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: Fenomenografinen lähestymistapa*. (Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Health Sciences, 31) [väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. eRepo. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0224-5>

Laki hyvinvointialueesta 611/2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210611>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Loppela, K. (2004). *Ihminen ja työ – keskustellen työkuuntoon: Työyhteisön kehittäminen työkykyä ylläpitävän toiminnan viitekehyksessä* (Acta Universitatis Tamperensis 1003). [väitöskirja, Tampereen yliopisto]. Trepo. <https://urn.fi/urn:isbn:951-44-5949-0>

Loppela, K. (2014). Työyhteisön innovatiivinen kehittäminen perustuen työntekijöiden itsearviointiin ja demokraattiseen dialogiin. *Työelämän tutkimuspäivät 2013: Työn tulevaisuus* (s. 150–163). (Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisuja 5/2014). Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9439-0>

Martela, F. (2021). Itseohjautuvuus on yhteisöohjautuva – ja sen lupaus on suuri. Teoksessa M. Gamrasni (toim.), *Matkaopas yhteisöohjautuvuuteen* (s. 11–18). (Haaga-Helian julkaisut 3/2021). Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021041210075>

Mäntyneva, P., & Hiilamo, H. (2018). Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa: Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä. *Yhteiskuntapolitiikka*, 83(1), 18–28. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201802143412>

Ocloo, J., Garfield, S., Franklin, B. D., & Dawson, S. (2021). Exploring the theory, barriers and enablers for patient and public involvement across health, social care and patient safety: A systematic review of reviews. *Health research policy and systems*, 19(1), 8. <https://doi.org/10.1186/s12961-020-00644-3>

Petersen, K., Hounsgaard, L., Borg, T., & Nielsen, C. V. (2012). User involvement in mental health rehabilitation: A struggle for self-determination and recognition. *Scandinavian journal of occupational therapy*, 19(1), 59–67. <https://doi.org/10.3109/11038128.2011.556196>

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>

Sihvo, S., Isola, A.-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M., & Sainio, S., (2018). *Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli: Loppuraportti* (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018). Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1>

Smith, E., Ross, F., Donovan, S., Manthorpe, J., Brearley, S., Sitzia, J., & Beresford, P. (2008). Service user involvement in nursing, midwifery and health visiting research: A review of evidence and practice. *International journal of nursing studies*, 45(2), 298–315. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.09.010>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomen perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Syvänen, S., Tikkamäki, K., Loppela, K., Kasvio, A., & Toikko, T. (2015). *Dialoginen johtaminen: Avain tuloksellisuuteen, työelämän laatuun ja innovatiivisuuteen*. Tampere University Press. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9985-2>

Syvänen, S., Loppela, K., & Tikkamäki, K. (2019). Dialogisella kehittämisellä tuloksellisuutta, työelämän laatua ja uudistumista. Teoksessa T. Heiskanen, S. Syvänen, & T. Rissanen (toim.), *Mihin työelämä on menossa? Tutkimuksen näkökulmia* [s. 171–215]. Tampere University Press. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-006-9>

Tambuyzer, E., Pieters, G., & Van Audenhove, C. (2014). Patient involvement in mental health care: One size does not fit all. *Health expectations: An international journal of public participation in health care and health policy*, 17(1), 138–150. <https://doi.org/10.1111/j.1369-7625.2011.00743.x>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (i.a.). *Osallisuustyön johtaminen ja osallisuusohjelman teko*. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/osallisuustyon-johtaminen-ja-osallisuusohjelman-teko>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2018). *Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä*. (Tiedä ja Toimi). <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018121651012>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (27.9.2022). *Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa*. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa>

Truman, C., & Raine, P. (2002). Experience and meaning of user involvement: Some explorations from a community mental health project. *Health & social care in the community*, 10(3), 136–143. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2524.2002.00351.x>

Valkama, K. (2012). *Asiakkuuden dilemma: Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen*. (Acta Wasaensia 267). [väitöskirja, Vaasan yliopisto]. Osuva. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-412-4>

Warren, J. (2008). *Service user and carer participation in social work* (Transforming Social Work Practice). Learning Matters. <https://doi.org/10.4135/9781446278550>

Weiste, E., Käpykangas, S., Uusitalo, L. L., & Stevanovic, M. (2020). Being heard, exerting influence, or knowing how to play the game? Expectations of client involvement among social and health care professionals and clients. *International journal of environmental research and public health*, 17(16), 5653. <https://doi.org/10.3390/ijerph17165653>

Weiste, E., & Kurki A.-L. (2022). Osallisuus ja demokratia. Teoksessa: S. Syvänen, & S. Toivonen (toim.), *Sotehelmet: Hyvinvointialueiden johtamisen tueksi* (s. 54–60). Sotehelmet. <https://www.sotehelmet.fi/wp-content/uploads/2022/11/Sotehelmet.pdf>

Vähämäki, M. (2010). Hierarkiasta jaettuun johtajuuteen: Vuorovaikutuksen haasteet vertikaalisissa ja horisontaalisissa työpaikan suhteissa. *Prologi: Puheviestinnän vuosikirja* 6(1), 34–46.