

Ari Tarkiainen & Virve Valoheimo

Liikkuvien palvelujen mahdollisuudet Pohjois-Karjalassa



Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisu
C, Raportteja: 23

Liikkuvien palvelujen mahdollisuudet Pohjois-Karjalassa

Ari Tarkiainen & Virve Valoheimo

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU 2015

| | |
|---|----------------------------------|
| <i>Julkaisusarja</i> | C:23 |
| <i>Julkaisusarjan vastaava toimittaja</i> | Kari Tiainen |
| <i>Toimittajat</i> | Ari Tarkiainen & Virve Valoheimo |
| <i>Graafinen suunnittelu ja taitto</i> | Salla Anttila |
| <i>Kansikuva</i> | morguefile.com |
| <i>Kuvat</i> | Kimmo Virtanen, morguefile.com |

© Tekijät ja Karelia-ammattikorkeakoulu

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain mukaisesti kielletty ilman nimenomaista lupaa.

ISBN 978-952-275-163-8 (painettu)
ISBN 978-952-275-164-5 (verkkojulkaisu)
ISSN-L 2323-6914
ISSN 2323-6914

Julkaisumyynti Karelia-ammattikorkeakoulu
julkaisut@karelia.fi
<http://www.tahtijulkaisut.net>

Joensuu, Lasermedia Oy, 2015

Alkusanat

Hyvä lukija,

Käsissäsi oleva raportti on Liikkuvat palvelut oppimisen ja työllistymisen väylänä -hankkeen yksi tuotos. Hankkeen rahoittaja ELY-keskus toivoi, että hankkeen yhteydessä kerättäisiin tietoa maakunnan liikkuvien palvelujen tilanteesta.

Liikkuvat palvelut ovat nousseet esille erityisesti Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin kehittämisen Mallu-auton saaman julkisuuden kautta. Pohjois-Karjalassa vastaavanlaisia toimintaa ei ole ollut. Maakunnassa on ollut pienimuotoisia kokeiluja, joista paljon julkisuutta on saanut viime vuonna lopettanut Kiertävä pysäkki -hanke.

Tämän selvitysraportin tavoite on ollut kerätä tietoa liikkuvien ja kotiin vietävien palvelujen tilanteesta sekä tuottajien näkemyksiä niiden kehittämisestä. Myös asiakkaiden toiveita palvelujen kehittämisestä haluttiin kerätä yhteen. Tiedonkeruu toteutettiin sähköisenä kyselynä ja haastatteluina. Kyselyjen käytännön toteutuksesta vastasi projektikoordinaattori Niina Penanen ja siihen osallistui myös Karelia-ammattikorkeakoulun ja Luovin erityisammattiotiston opiskelijoita ja opettajia.

Maakunnallisen tiedonkeruun lisäksi raporttiin kerättiin tietoa muualla Suomessa kehitelystä hyvistä käytännöistä. Näitä erilaisia ”autoratkaisuja” olikin suuri määrä. Sen lisäksi kerättiin tietoa siitä, miten haja-asutusalueilla ja kylissä oli ratkaistu palvelujen tuottaminen uudella tavalla. Tämä näkökulma nousikin selvitystyön edetessä yhä suurempaan rooliin.

Selvitysraportti kokoaa yhteen myös menossa olevaan SOTE-uudistukseen liittyvää lähi- ja etäpalveluista käytävää keskustelua. Liikkuvat palvelut on selkeästi tärkeä osa siinä keinovalikoimassa, jota tulevaisuudessa hyödynnetään palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden turvaamiseksi. Raportin lopputulema on, että liikkuvia palveluja ei tule käsitellä erillään muusta kehittämisestä. Kaupunkien reuna-alueiden ja väljästi asuttujen alueiden palvelujen turvaamisen lähtökohta on alueen tarpeiden täsmällisempi analyysi ja lähipalveluiden sekä liikkuvien palvelujen parempi integraatio. Myös uuden teknologian hyödyntäminen ja monitoimisuuden parempi hyödyntäminen palvelujen tuottamisessa voivat taata palvelujen säilymisen ja saatavuuden haja-asutusalueillakin.

Joensuussa 27.1.2015

Ari Tarkiainen
projektipäällikkö

Sisällys

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| 1 JOHDANTO | 9 | 6 PALVELUTARPEET POHJOIS-KARJALAN HAJA-ASUTUSALUEILLA | 41 |
| 1.1 Sote-uudistus – vaikea yhtälö | 9 | 6.1 Palvelutarpeet ja niiden muutokset | 41 |
| 1.2 Liikkuvat palvelut avuksi kapeikkoihin ja umpiperiin | 10 | 6.2 Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus | 43 |
| 1.3 Raportin tavoite | 12 | 7 TUOTTAJA- JA ASIAKASKYSELYJEN TULOKSET | 47 |
| 2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET | 15 | 7.1 Hankkeen kyselyt liikkuvien palvelujen tuottamisesta ja niiden tarpeista Pohjois-Karjalassa | 47 |
| 2.1 Uudet alueluokitukset | 15 | 7.2 Tuottajien näkemykset kehittämisestä | 48 |
| 2.2 Palvelujen katoaminen maaseudulla ja reuna-alueilla | 16 | 7.3 Palvelujen tuottajien tulevaisuuden toiveet liikkuviin palveluihin liittyen | 49 |
| 2.3 Kauppapalvelujen kehittyminen | 18 | 7.4 Liikkuvat palvelut asiakkaiden näkökulmasta | 50 |
| 2.4 Ikärakenteen muutos | 19 | 8 YHTEENVETO JA TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT | 53 |
| 3 PALVELUJEN TUOTTAMISEN HAASTE | 21 | 8.1 Yhteenvetoa- sammutetaanko valot vai mitä tehdään | 53 |
| 3.1 Uusia tuottamisen malleja tarvitaan | 21 | 8.2 Tulevaisuuden näkymiä | 54 |
| 3.2 Uusia muotoja -Yhteiskunnallinen yritys vai sosiaalinen yritys | 22 | LÄHTEET | 60 |
| 3.3 Järjestöt ja kylätoimijat | 24 | LIITTEET | 64 |
| 4 UUSIA AVAUKSIA PALVELUTUOTANNOSSA SUOMESSA | 27 | Liite 1. Kysely yrityksille ja järjestöille | |
| 4.1 Kylien yhteisöllinen palvelutuotanto - Eskolan kylä | 27 | Liite 2. Kysely asiakkaille | |
| 4.2 Kainuun Nuotta ry | 28 | | |
| 5 LIIKKUVIEN PALVELUJEN HYVIÄ KÄYTÄNTÖJÄ | 33 | | |
| 5.1 Historiaa | 33 | | |
| 5.2 Mallu-auto -Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja pyörillä | 34 | | |
| 5.3 Terveys- ja hyvinvointipalveluauto ONNI | 35 | | |
| 5.4 Suupirssi – osaaminen liikkeelle | 36 | | |
| 5.5 Liikkuva suunhoidon yksikkö Liisu | 36 | | |
| 5.6 LINKKU -liikkuva tila | 37 | | |
| 5.7 Pohjois-Karjalan parhaita käytäntöjä | 38 | | |



1 Johdanto

1.1 SOTE-UUDISTUS - VAIKEA YHTÄLÖ

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeisinä tavoitteina ovat väestön terveyden, hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden edistäminen, yhdenvertaisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen turvaaminen koko maassa, sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelujen vahvistaminen sekä kustannustehokkaan ja vaikuttavan palvelurakenteen toteuttaminen. (STM 2014.) Kansallisella ja Sote-alueiden ohjauksella halutaan varmistaa valtion ns. kestävyysvajeen supistuminen¹. Tämä sangen monimutkainen talouden termi on yksi tapa jäsentää ikärakenteen muutoksen aiheuttamaa painetta kansantaloudelle.

Sote-uudistuksella pyritään vastaamaan talouden haasteisiin kokoamalla pirstaleiset palvelujen järjestämis- ja tuotantorakenteet suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Tämä tarkoittaa toimintojen tehostamista ja vaikuttavuuden parantamista.

¹ "Kestävyysvaje syntyy, jos julkisen talouden pitkän aikavälin tasapainottamiseksi tarvittava, yli ajan vaakaana pysyvä perusjäämä (julkisen sektorin tulot miinus menot ennen velanhoitokuluja) on suurempi kuin nykyinen, suhdannevaihteluista puhdistettu perusjäämä. Pitkän aikavälin kestävyysvajeen takaavan perusjäämän tulisi komission mukaan olla noin 5,5 prosenttia BKT:sta, ja kun suhdannekorjattu julkisen sektorin perusjäämä on hiukan positiivinen, saadaan kestävyysvajeeksi 4 prosenttia BKT:sta. Tämän verran pitäisi siis veroja korottaa tai menoja supistaa tästä ikuisuuteen, jotta julkinen velka ei kasvaisi rajatta vuosisadan puolivälissä." (Palkansaajien tutkimuslaitos, <http://www.labour.fi/pttalkom.asp?TalkomID=101>)

Sote-uudistuksessa erotetaan palvelujen järjestäminen ja niiden tuottaminen toisistaan siten, että järjestämisvastuu on viidellä sosiaali- ja terveysalueella, ja palvelujen tuottamisvastuu on kunnalla tai kuntayhtymällä. Tavoitteena ja lähtökohtana pidetään lähipalvelujen turvaamista. Uudistuksella pyritään saamaan mittakaavaetuja, mutta taloudellisten vaikutusten arviointi yksiselitteisesti ja luotettavasti ei ole mahdollista. Kansainvälisten kokemusten perusteella ei löydy vielä selkeää evidenssiä siitä, että sosiaali- ja terveyspalvelujen integraatio vaikuttaisi palvelujen käyttöön ja kustannuksiin. Tämä ns. suuruuden ekonomia on kuitenkin uudistuksen yksi sen keskeisistä perusteista.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksissa mittakaavaetuja ja -haittoja analysoitaessa on todettu, että pienissä vanhainkodeissa esiintyy mittakaavaetuja ja suurissa mittakaava-haittoja. Perusterveydenhuollon tehokkuutta tutkittaessa on huomattu, että pienten ja hyvin suurten terveyskeskusten tuottannollinen tehokkuus on keskikokoisia yksiköitä huonompi. Sosiaalipalveluista on vähän tutkimustietoa miten tuotannon mittakaavat vaikuttavat. Erikois-sairaanhoidon katsauksessa tutkimustulokset vaihtelivat eikä niistä ole voitu tehdä selviä johtopäätöksiä. (THL 2014).

Sote-uudistus on kuitenkin hallituksen ohjelmassa ja vaikka siihen liittyy monenlaisia haasteita, poliittista tahtotilaa uuden järjestelmän rakentamiseen on. Niin suurien reformien toimeenpano kuten sote-uudistus on kuitenkin jo nyt osoittanut, että uudistuksen toimeenpano on vaativa tehtävä. Yksi haaste on tietojärjestelmät. Niiden arkkitehtuurin ja teknisen tuen tulisi olla yhdenmukaista, jatkuvaa, ei-poliittista, läpinäkyvää, joustavaa ja aluetoimijoita osallistavaa. Tietojohdamisen eetos on voimakkaasti rakennettu sote-lakiuudistuksen sisään.

Paradoksaalista on, että sosiaali- ja terveyspalvelujen tietotekniikkaa on uudistettu jo parikymmentä vuotta ilman, että olisi saatu aikaan tietojärjestelmiin kokonaisarkkitehtuuria ja eri sovellusten kommunikointia². Tämä toive on myös upotettu sote-uudistukseen.

Vaikka nykyinen hallitus on päässyt sote-uudistuksessa eteenpäin, uudistus sisältää monia jopa perustuslaillisia pulmia. Ongelmia uudistus aiheuttaa kunnalliseen itsehallintoon, koska uudistuksella puututaan kuntien keskeisiin tehtäviin. Taloudelliset vaikutukset kuntiin ovat merkittävät, sillä kuntien budjeteista noin puolet siirtyisi viiden sote-alueen haltuun. Jos palvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta sote-alueille, myös kuntalaisten vaikutusmahdollisuudet palveluihin ja niiden kustannuksiin heikkenevät. Kuntien pitäisi kuitenkin rahoittaa myös sote-alueiden ja tuotantovastuualueiden toimintaa.

Sote-uudistuksessa ei kuitenkaan ole käsitelty palvelujen rahoitusta, mikä on ongelmallista. Uudistus on myös kytketty kuntauudistukseen, mikä on entisestään sekoittanut uudistuksen eteenpäin viemistä. On puhuttu myös demokratiaongelmasta ja päätöksenteon siirtymisestä yhä kauemmas kuntien omasta päätöksenteosta.

1.2 LIIKKUVAT PALVELUT AVUKSI KAPEIKKOIHIN JA UMPIPERIIN

Yksi sote-uudistuksen painopisteistä on lähipalveluiden kehittäminen ja uudistaminen. Uusien palvelumallien kehittäminen on välttämätöntä, mikäli palvelujen saatavuus halutaan taata myös kuntakeskusten ulkopuolella. Liikkuvat palvelut on yksi keino täydentää ja korvata perinteistä keskittynyttä palvelutarjontaa. Tällöin onkin parempi puhua lähipalveluista ja niiden haasteista.

² VTV(2011) Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisten IT- hankkeiden toteuttaminen Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuuskertomukset 217/ 2011. [https://www.vtv.fi/files/2442/217_2011_net-ti_korjattu_uusi.PDF]



Yksi sote-uudistuksen painopisteistä on lähipalveluiden kehittäminen ja uudistaminen. Uusien palvelumallien kehittäminen on välttämätöntä, mikäli palvelujen saatavuus halutaan taata myös kuntakeskusten ulkopuolella. Liikkuvat palvelut on yksi keino täydentää ja korvata perinteistä keskittynyttä palvelutarjontaa.

Lehtola (2008) on tutkimuksessaan analysoinut palvelujen saavutettavuutta vyöhykemallin pohjalta niin, että palvelut asetuvat erilaisiin vyöhykkeisiin lähtien koti- ja lähiympäristöstä, edeten lähiympäristöön ja lähipalveluihin ja siitä seudullisiin ja maakunnallisiin palveluympäristöihin. Lähipalvelut ovat julkista tilaa ja ne ovat tärkeitä palvelutarpeiden tyydyttämisen kannalta.

Pienissä kunnissa lähipalveluympäristö voi olla taajama tai kylä. Lähipalvelut Lehtola on Kuntaliittoa mukaillen määritellyt sellaisiksi, joita väestö tai osa asukkaista käyttää toistuvasti tai jopa päivittäin. Lähipalveluita on tarjolla kuntalaisten lähiympäristössä, niiden piiriin on helppo hakeutua tai ne tuodaan ihmisille kotiin. Palveluja voidaan siis tarjota siellä, missä ihmiset ovat ja tuoda ne, kuten kotipalvelun ja kotisairaanhoidon kohdalla, kotiin asti. (Lehtola 2008, 25–26.)

Kaupungissa lähipalvelut voivat sijaita 2–4 kilometrin päässä, taajamissa ja kirkonkylissä 3–5 kilometrin ja maaseudulla 5–9 kilometrin etäisyydellä kodista. Liikkumismahdollisuudet vaikuttavat siihen, mikä etäisyys on siedettävä: huonokuntoiset, vanhemmat ja autottomat ihmiset haluavat palveluja lähemmäksi. (THL 2010).

Uudessa SOTE-järjestelmässä lähipalveluiden määrittäminen nousee tärkeään rooliin. Miten lähipalvelut tulisi määrittää? Kuntaliiton mukaan palvelukokonaisuuksia tulisi arvioida säännöllisesti tulevaisuudessakin säännöllisesti sekä kuntaorganisaation sisällä että vuorovai- kutuksessa kuntalaisten kanssa. (Kuntaliitto 2012).

Lähipalveluille on tunnusomaista toistuva ja päivittäinen käyttö. Paikkatieto-ohjelmalla tehdyn, maaseudun palvelujen saavutettavuutta käsittelevän tutkimuksen (Keränen 2003, ks. THL 2010) mukaan yli 20 kilometrin päässä lähimmästä taajamasta asui 130 000 asukasta ja yli 15 kilometrin etäisyydellä lähimmästä kaupasta 111 000 asukasta. Maaseudulta matka taajamaan oli keskimäärin kymmenen kilometriä ja kauppaan seitsemän kilometriä. Näistä kaukana palveluista asuvista noin 20 % oli yli 65-vuotiaita. Todennäköistä on, että yli 100 000 ihmistä asuu edelleen kaukana palveluista.

Liikkuvalla palvelulla tarkoitetaan hajautetun palvelutuotannon muotoa, jossa palvelu(t) tai sen osa tuotetaan asiakkaalle liikkuvan palvelualustan (esim. auto) välityksellä lähelle asiakkaan kotia tai kotiin (Immonen ym. 2012).

Liikkuvat palvelut voidaan jakaa karkeasti neljään erilaiseen muotoon (Suomen Kuntaliitto 2014):

- » Kyyditys- ja asiointipalvelut, joissa asiakas viedään palvelun luo
- » Kotiin vietävät palvelut: terveyspalvelut, ateriapalvelut, kodinhoitopalvelut jne.
- » Yhden palvelunkokonaisuuden autopalvelut, kuten kirjasto-, kauppa- tai poliisin lupahalinto
- » Monipalveluautot, joista saa eri sektoreiden tai toimijoiden palveluja

Liikkuviin palveluihin liittyy erilaisten kuljetusten yhteensovittaminen ja järkevän logistiikan löytäminen ja tällöin puhutaan lähi- tai seutulogistiikasta. Haastavinta on sovittaa yhteen hyvin erilaisten palvelujen, tuotteiden ja tavaroiden kuljetusta asiakkaan luo eri toimijoilta. Onnistunut liikkuvien palvelujen kokonaisuus ehkäisee toisiaan sivuavien ja päällekkäisten reittien ajamista ja mahdollistaa uudenlaisten kotiin vietävien palvelujen suunnittelua. Näin ollen on tärkeää suunnitella toimintaa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Harvaan asuttujen alueiden palvelujen varmistamiseksi liikkuvia palvelumalleja on kehitetty erilaisin konseptein. Sinänsä liikkuvia palvelumalleja on ollut Suomessa yksityisissä ja kunnallisissa palveluissa jo kauan, kuten kauppa-autot ja kirjastoautot. Yhden palvelumallin rinnalle on kehitetty malleja, joissa liitetään monen toimialan palveluja yhteen, esimerkiksi pankki-, posti- ja muita asiointipalveluja. Liikkuvat palvelut mahdollistavat myös laajan tukipalvelujen liittämisen osaksi perinteistä vanhustenhuoltoa. Erinomaisena ja palkittuna konseptina on Etelä-Karjalan Sosiaali- ja Terveyspiirin (Eksote) liikkuva palveluauto Mallu, josta haja-asutusalueen väestö saa terveyden- ja sosiaalihuollon palveluja.

Teknologian roolia on painotettu kotipalvelujen tehostajana, mutta yhtä tärkeää on tarkastella kotipalvelun asiakkaita asiakkaina, kuntalaisina ja sosiaalisina toimijoina. Palvelujen kehittämisessä on keskityttävä kartoittamaan niitä järjestelmän toiminnallisuuksia, joilla edistetään ikääntyvien hyvinvointia ja toimintakykyä. Tässä on huomioitava myös se, miten tärkeäksi ihmisten välinen kommunikaatio ja sosiaaliset suhteet muodostuvat, kun kokonaisuuden tarkoituksena on mahdollistaa ikäihmisten toimintakyvyn ylläpito, sosiaalinen aktiivisuus sekä mahdollisimman pitkään onnistuneesti kotona asuminen. (Immonen ym. 2012.)

Yhteistyö kuntien, kyläyhdistysten, eri järjestöjen ja yritysten kanssa mahdollistaa maaseudun vireänä ja elinvoimaisena pysymisen, mikä voi houkuttaa paluumuuttajien lisäksi uusiakin tulokkaita. Maaseudun kehittämisessä korostetaan paikallista aloitteellisuutta ja kansalaisosallistumista, joiden on huomattu jääneen katveeseen palvelujen muutosprosesseissa (Kattilakoski ym. 2011).

1.3 RAPORTIN TAVOITE

Selvitysraportin taustana on ollut se, että maakunnassa ei ole oikein selkeää käsitystä liikkuvien palvelujen tilanteesta ja tähän haluttiin saada selvennystä ja parempaa kokonaiskuvaa. Raportille asetettiin neljä tavoitetta.

Ensimmäinen tavoite oli selvittää liikkuvien palvelujen tilannetta Pohjois-Karjalassa painotuen palvelujen tuottajien näkökulmaan. Erityisesti haluttiin selvittää sitä, millaisia palveluja

ja toimintaa maakunnassa on tarjolla. Selvyyttä haluttiin myös siihen, millaisia haasteita palvelujen kehittämisessä on.

Raportin toinen tavoite oli kartoittaa yleensä liikkuvista palveluista käytävää keskustelua Suomessa ja sijoittaa se laajempaan harvaan asuttujen alueiden palvelujen kehittämisestä käytävään keskusteluun. Haluttiin selvittää sitä, mitä liikkuvilla palveluilla tarkoitetaan ja sitä, millaisia merkityksiä käsitteellä on. Tämä teema on hyvin tärkeä ajatellen sote-uudistusta ja laajemmin harvaan asuttujen alueiden tulevaisuutta.

Kolmas tavoite oli kartoittaa ja esitellä muualla Suomessa liikkuviin palveluihin liittyviä keinoja ja hyviä käytäntöjä. Tämän tavoitteen taustalla oli ajatus siitä, että pyörää ei kannata keksiä uudelleen.

Neljäs tavoite oli, että selvitysraporttia voitaisiin käyttää keskustelun käynnistämiseen ja uusien aihepiiriin liittyvien hankkeiden täsmenämiseen ja arviointiin.

Raportti jakautuukin temaattisesti niin, että ensin käsitellään liikkuviin palveluihin liittyvien toiminta- ja palveluympäristöjen muutoksia. Sen jälkeen tuodaan esiin uusia palvelujen tuottamisen vaihtoehtoja ja liikkuvien palvelujen hyviä käytäntöjä eri puolilla Suomea. Sen jälkeen siirrytään Pohjois-Karjalaan ja täsmennetään liikkuvien palvelujen palvelutarpeita ja esitellään hankkeen kyselyjen tuloksia ja erityisesti palvelujen tuottajien kehittämisehdotuksia. Lopuksi esitetään neljä erilaista tulevaisuuden näkymää siitä, miten liikkuvia palveluja tulisi maakunnassa kehittää.



2 Toimintaympäristön muutokset

2.1 UUDET ALUELUOKITUKSET

Suomalainen aluepolitiikka on aina pohjautunut vahvaan maaseutu-kaupunki -asetelmaan. Huolimatta siitä, että elinkeino- ja innovaatiopolitiikka on vahvasti painottunut suurten kaupunkikeskusten kehittämiseen, maaseutu halutaan pitää asuttuna ja elinkelpoisena. Kun perinteisesti on ajateltu kehittämistä kuntaperustaisesti maaseutu- ja kaupunki-luokituksina, on tähän keskusteluun tullut kiinnostava avaus Suomen ympäristökeskuksen taholta.

Uusi alueluokitus on Työ- ja elinkeinoministeriön sekä Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän tilaama. Taustalla on havainto, että kuntarajoihin perustuva kaupunki-maaseutu -luokitus on muodostunut ongelmalliseksi kuntien koon kasvaessa. Saman kunnan alueella voi olla sekä kaupunkimaisia että maaseutumaisia alueita. Kuntarajoista riippumattomien paikkatietoaineistojen käyttö mahdollistaa alueiden tarkemman tunnistamisen ja luokittelun.

Perinteisen kuntapohjaisen luokituksen rinnalle voidaan asettaa hienosyisempi alueluokitus (Helminen ym. 2014). Kaiken kaikkiaan luokituksessa on seitsemän alakategoriaa, jotka voidaan erotella seuraavasti:

Taajamat, joissa asukasmäärä ylittää 15 000, muodostavat kaupunkeja. Kaupunkialue jakautuu ydinkaupunkialueeseen ja kaupungin kehysalueeseen. Ydinkaupunkialue jakautuu edelleen ulompaan ja sisempään kaupunkialueeseen. Kaupungin kehysalue on ydinkaupunkialuetta sekä siihen fyysisesti ja toiminnallisesti kytkeytyviä lähitaajamia ympäröivä ja yhteen kokoava alue. Se pitää sisällään kaupunkiseudun keskustaajaman alhaisella tehokkuudella rakennetut reuna-alueet sekä lähitaajamat ja näiden väliset alueet.

Maaseudun paikalliskeskuksia ovat kaupunkien vaikutusalueen ulkopuolelle jäävät pienemmät keskukset, jotka koostuvat pienemmistä kaupunkimaisista taajamista. Niillä on selkeä rakenteeltaan tiivis keskusta ja rooli ympäröivän alueen keskuksena. Kaupunkiseutujen

ulkopuoliset taajamat luokitellaan tähän joukkoon, mikäli vähintään kolme neljästä seuraavista kriteereistä täyttyy:

1. Kolmen edellisen vuoden väestömäärän keskiarvo on yli 5 000
2. Taajaman asukastiheys on yli 400 asukasta/km²
3. Työpaikkoja on yli 2 000
4. Aluetehokkuudeltaan vähintään 0,1 alueen pinta-alan on oltava vähintään 1 km²

Kaupungin läheinen maaseutu on maaseutumaista aluetta, joka on toiminnallisesti ja fyysisesti lähellä kaupunkialueita. Tämä luokka kuvaa kaupunkien laajempaa toiminnallista työskäyntialuetta.

Ydinmaaseutu on melko kaukana suurista keskuksista ja alue on joko vahvaa alkutuotannon aluetta tai toimintoiltaan suhteellisen tiiviisti asuttua maaseutua. Ydinmaaseutu rajautuu kaupungin läheisen maaseudun ulkopuolelle, mutta se voi kuitenkin ulottua kaupunkialueen lähelle. Alueella on keskikokoisia keskuksia, kirkonkyliä ja suhteellisen tiheä pienten taajamien verkosto.

Harvaan asuttu maaseutu on yksipuolista elinkeinorakenteeltaan ja väestömäärältään harvaan asuttua aluetta. Yleisin maankäyttöluokka on metsä tai suo. Nämä alueet sijaitsevat kaukana isoista keskuksista ja asutusrakenne on hajanainen, taajamia on harvassa ja niiden välillä voi olla laajoja asumattomia alueita. Ne maaseutualueet, jotka eivät täytä kaupungin läheisen maaseudun tai ydinmaaseudun kriteereitä, luokitellaan harvaan asutuksi maaseuduksi.

Kun tarkastellaan Pohjois-Karjalaa yllä olevan luokituksen pohjalta, aika nopeasti käy selväksi maakunnan erityispiirteet. Harvaan asuttuna maakuntana Pohjois-Karjala onkin ison haasteen edessä edellä mainittujen kolmen maaseututyypin palvelujen järjestämisessä. Kukin aluetyyppi vaatii hieman omanlaisensa toimintamallin ja tätä ei suuressa mitassa ole pohdittu koko maakunnan tasolla.

2.2 PALVELUJEN KATOAMINEN MAASEUDULLA JA REUNA-ALUEILLA

Kuntaliitosten tarkoituksena on ollut palvelujen turvaaminen isommalla väestöpohjalla, mutta seurauksena onkin ollut palvelujen heikkeneminen liitosalueilla. Palvelut on ajettu hyvin usein alas vaikka liittymissopimukseen on kirjattu palvelujen säilyttäminen. Kuntaliitoskunnissa on liitosten aikana perustettu mm. asukaslautakuntia, joilla on yritetty paikata tilannetta. Jotkut tutkijat ovatkin kehottaneet, että julkisten palvelujen murroksessa kylien kannattaa kehittää toimintaansa ja suunnitella vaihtoehtoisia palvelujen tuottamisen tapoja. (esim. Leinamo 2010.)

Yksi suuri muutos koskee kouluverkkoa, joka on kutistunut vuoden 2006 jälkeen nopeasti. Kouluverkko on harventunut koko Suomessa niin, että alle 50 oppilaan koulujen määrä on kutistunut vuoden 1990 alun 2134 koulusta 646 kouluun vuonna 2010. Valtio lopetti vuonna 2006 ns. pienkoululisän ja tämän muutos johti ennennäkemättömään koulujen lakkautusaaltoon. Vuoden 2006 jälkeen on lakkautettu yhteensä noin 600 peruskoulua ja lukiota.

Kunnat perustelevat pienten koulujen sulkemista sekä oppilasmäärien vähentymisellä että tiukoilla talouden sanelemilla säästöavoitteilla. Kunnissa on laskettu, mitä koulutoimi säästää, mutta säästääkö kunta mitään. Samalla voi miettiä mitä tuloja mahdollisesti menetetään. (Yle 2013). Käytännössä kyläkoulujen lakkauttaminen on tarkoittanut kylätoiminnan taantumista, vaikka kouluja on monessa tapauksessa otettu kylätoimijoiden käyttöön. Maaseutumaiset alueet ovat siis jääneet melko syrjään kuntaliitoksissa, joiden piti juuri vahvistaa eri alueita niiden yhdistyessä.



Maaseudun palvelut ovat kuitenkin heikentyneet niin, että harvaan asutuilla alueilla arjen turvallisuus mietityttää lukuisia kylien asukkaita. Maaseudun kyläyhdistykset ovatkin heränneet suunnittelemaan omatoimista varautumista julkisten palvelujen siirryttyä yhä kauemmaksi. Monissa kyläyhdistyksissä koulutetaan asukkaita antamaan ensiapua ja huolehtimaan tulipalojen alkusammutuksista.

Maaseudun julkisen liikenteen leikkaukset ovat vaikuttaneet siihen, että arki maaseudulla ilman autoa on lähes mahdotonta. Tämä vaikuttaa asukkaiden moneen elämän osa-alueeseen, alkaen jokapäiväisen leivän hankkimisesta sekä työstä että kaupasta. Aikuisten ja lasten harastusmahdollisuuksiin tarvitaan autoa, eikä näin ollen voida toimia ympäristöystävällisesti vaikka siihen halukkuutta olisikin. Maaseudun asukkaat pyrkivät kuitenkin hoitamaan samalla automatkalla useita asioita. Liikkuminen on suunnitelmallisempaa kuin jos palvelut olisivat lähempänä tai julkinen liikenne toimisi hyvin.

Julkisen vallan perustuslain mukaisesti velvollisuuksiin kuuluu järjestää peruspalvelut, kuten sosiaali- ja terveyshuollon peruspalvelut, koulupalvelut, kirjastopalvelut, kauppapalvelut, pankkipalvelut, joukkoliikenteen palvelut sekä posti- ja tietoliikennepalvelut. Perustuslain mukaan jokaisella on myös oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon tarvittaessa.

Maaseudun palvelut ovat kuitenkin heikentyneet niin, että harvaan asutuilla alueilla arjen turvallisuus mietityttää lukuisia kylien asukkaita. Maaseudun kyläyhdistykset ovatkin heränneet suunnittelemaan omatoimista varautumista julkisten palvelujen siirryttyä yhä kauemmaksi. Monissa kyläyhdistyksissä koulutetaan asukkaita antamaan ensiapua ja huolehtimaan tulipalojen alkusammutuksista. Tämä toiminta ei yksinään riitä, mutta omatoimisuutta on alettu toteuttamaan ja kehittämissuunnitelmia tehdään tulevaisuuden turvaamiseksi.

Aktiivisen kansalaisuuden vaade ja odotus on kasvanut, maaseutualueilla kansalaistoiminta on jo usein pakko olosuhteiden muutoksista johtuen. Voidaanko ikääntyviltä maaseutualueiden asukkailta ja yhteisöiltä yleisesti kuitenkaan odottaa näin paljon? Vastaavaahan ei edellytetä kaupunkien asukkailta. Osa maaseudun aktiivisista kylistä toki haluaa kehittää elinympäristöön omaehtoisesti, mutta läheskään kaikkialla tähän ei ole edellytyksiä.

2.3 KAUPPALVELUJEN KEHITYMINEN

Erityisen huolestuttavaa on ollut kyläkauppojen kuoleminen, jota voidaan pitää seurauksena kauppalvelujen pitkän linjan kehityksellä kohti suurempia yksiköitä. Päivittäistavaramarkkinat ovat keskittyneet isoihin myymälöihin ja yli 1 000 neliöisten myymälöiden markkinaosuus on noin 66 %. Asiaa ei kuitenkaan voida tarkastella pelkästään tästä kustannustehokkuuden näkökulmasta. Esimerkiksi voidaan ajatella, että pienillä myymälöillä on myyntivolyymiaan suurempi merkitys, ja maamme asuttavuuden kannalta niillä on tärkeä tehtävä paikallisen elintarvike- ja päivittäistavara- ja palvelujen järjestäjänä. Harvaan asutuilla alueilla pienet myymälät toimivat myös merkittävinä sosiaalisen kohtaamisen tiloina. Suurimmat myymälät, eli 30 % kaikista myymälöistä, myy 79 % koko päivittäistavaramyynnistä, ja noin 1 600 pientä myymälää myy vain 9 % kaikesta päivittäistavaran myynnistä. (Päivittäistavarakauppa ry. 2014)

Haasteita kaupalle luovat muuttoliike sekä väestön ikärakenteen ja kulutustottumusten muutokset. Kaupan ketjut kehittävät palvelujaan ja pyrkivät vastaamaan kaupunkien, taajamien ja haja-asutusalueiden tarpeisiin. Myös verkkokauppa on tuonut kaupan alan kehitysnäkyymiin uusia visioita. Kesäasukkaat ja matkailijat tuovat maaseudulle vilkkautta ja samalla kaupan täytyy huomioida heidän erilaiset tarpeensa.

”Kyläkaupasta yksityisten ja julkisten palvelujen käyttöliittymä” -hanke, jossa arvioidaan kyläkauppojen nykyisiä toimintamalleja sekä kokeillaan yksityisten ja julkisten palvelujen toteutusta kyläkaupoissa. Hankkeessa ovat mukana Päivittäistavarakauppa ry, Turun yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Brahea sekä Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu. Pilottihankkeessa on mukana 12 kuntaa ja kyläkauppaa. Yhteiskumppaneita hankkeessa ovat Alko Oy, Itella Posti Oy, Kuntaliitto, Matkahuolto Oy, Raha-automaatti yhdistys (RAY), Veikkaus Oy ja Yliopiston apteekki Oy. Hanketta rahoitetaan ELY Manner-Suomen maaseudun kehittämissuunnitelmasta 2007 - 2013. EU osallistuu hankkeen rahoitukseen. Hankkeen kantavana ideana on rakentaa kyläkaupasta erilaisia logistisia virtoja, palveluja ja verkostoja. Siten vahvistetaan kyläkaupan toimintamahdollisuuksia ja tarjotaan haja-asutusalueiden asukkaille kattavammat yksityiset, julkiset ja kolmannen sektorin tuottamat palvelut mahdollisimman lähellä kotia. (Kyläkaupasta yksityisten ja julkisten palvelujen käyttöliittymä -hanke.)

Kuntaliitto näkee kyläkauppojen ja kyläkauppiain roolin laajentamisessa monia mahdollisuuksia, kun kunnissa mietitään julkisten palvelujen turvaamista tulevaisuudessa. Yhtenä visiona on kyläkauppa monipalvelukeskuksena.

Kyläkaupat on monin paikoin jo lakkautettu, tällöin usein samaa ajatusta kehitellään kylätalo monipalvelukeskuksena ajatuksella

Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun tekemän laajan kyselytutkimuksen tulokset osoittavat, että kaupan oheispalveluilla saadaan suomalaisia käyttämään lähikauppoja ensisijaisena ostopaikkana. (Päivittäistavarakauppa ry. 2014) Elinvoimainen kyläkauppa on usein palvelujen ja asuttavuuden säilymistä kannalta avainasemassa, ja kyläkaupat turvaavat osaltaan koko Suomen tasapainoista alueellista kehitystä. Kehityshalua ja yhteistyökykyä löytyy ja palveluja on lähdetty suunnittelemaan ennakkoluulottomasti.

Päivittäistavarakaupan nykykehitykseen liittyy mielenkiintoisia avauksia. Monessa maassa kuten Britanniassa, joka on ruuan nettikaupan johtava maa, ruokakaupan kokonaisvolyymista nettikauppa muodostaa jo 5 %:n osuuden. Suurimmat Waitrose-ketju ja Simplyfood-ketju ovat kasvattaneet toimintaansa nopeasti. Suomessa päivittäistavarakauppaa yritettiin vuosia sitten saada mukaan nettikauppaan, mutta se ei onnistunut. Kansainväliset näkymät kuitenkin avaavat suomalaisille liikkuville palveluille uusia näkökulmia ja toivosi, että niistä otetaan oppia jatkossa.

2.4 IKÄRAKENTEEN MUUTOS

Kuntarakenteen uudistus ja väestön ikääntyminen lisäävät ilman autoa saavutettavien kaupan lähipalvelujen tarvetta. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (STM 2008) ohjaa kuntia tukemaan yhä enemmän kotona asumista, lisäämään omaishoidontukea ja tehostettua palveluasumista ja samalla vähentämään huomattavasti laitoshoidon tarvetta. Tavoitteena on siirtyminen ennakoivaan toimintaan ja monipuolisempiin asumisratkaisuihin ympärivuorokautisen hoidon sisällä. Tarkoituksena on tuottaa palveluja iäkkäiden ihmisten tarpeiden mukaan sinne, missä he asuvat, eikä niin, että ihmisen toimintakyvyn muuttuessa hän joutuisi muuttamaan palvelumuodosta tai paikasta toiseen. Edelleen valtakunnallisena tavoitteena on, että 75 vuotta täyttäneistä henkilöistä 92 prosenttia asuu kotona joko itsenäisesti tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella myönnettyjen tarkoituksenmukaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tukemana (STM 2008).

Useissa kunnissa hoivakäyntejä vanhuksen luokse on yksi päivässä, kun matka palvelun tarvitsijan luokse on 40 - 50 kilometriä. Taajamissa vanhuksen asunnossa kerrotaan olevan saatavilla viisikin hoivakäyntiä päivässä. Kaukana asuvilla vanhuksilla on kolme vaihtoehtoa: 1) pysyminen paikallaan jostain muualta saatavan avun turvin tai ilman apua, 2) pysyminen paikallaan yhdistellen kunnallista ja muuta apua, 3) taajamaan muuttaminen. Kotona saa siis asua niin pitkään kuin haluaa, mutta palveluja ei voida enempää antaa. Ratkaisuna kuntien vanhustyöntekijät pitävät vanhuksen muuttoa taajamiin, jonne vanhuspalveluja on keskitetty. Kyseessä on palvelujärjestelmälähtöisyys eikä ihmisten elämäntapavalinnoille juurikaan ole sijaa. (Tedre ja Pulkkinen 2010).

Integroiduilla lähipalvelukokonaisuuksilla pyritään tukemaan myös ikäihmisten alueellisen osallisuuden ja yhteisöllisyyden kehittymistä. Tavoitteena on, että palvelut vastaavat käyttäjien yksilöllisiä tarpeita ja toiveita samalla kun ne aktivoivat arjen elämässä. (Immonen ym. 2012.) Miten tässä onnistutaan, jos kunnallinen palvelujärjestelmä ei pysty vastaamaan taajamien ulkopuolella asuvien vanhusten tarpeisiin riittävästi? Etenkin vanhukset, joiden toimintakyky on alentunut, joutunevat muuttamaan taajamiin.

Ikärakenteen muutos useiden ennusteiden mukaan on erityisen haasteellinen Keski-Karjalassa ja Pielisen Karjalassa, joissa molemmissa väestöllisen huoltosuhteen ennustetaan lähestyvän vuonna 2030 arvoa 120 (Tilastokeskus Väestöennuste 2012). Tämä tarkoittaa, että 100 työllistä (16- 64 vuotiaista) kohden alueella on 120, jotka eivät kuulu tähän ryhmään. Tässä luvussa eivät ole mukana kuitenkaan kaikki työmarkkinoiden ulkopuolella olevat, mikä synkentää näkymää entisestään. Ikäihmisten näkökulmasta on tällöin erityisen tärkeää, että kotiin vietävät palvelut ja erilaiset liikkuvat palvelut ja liikenne toimivat kohtuullisesti. Väestöllinen huoltosuhteen heikkeneminen eli tunnusluvun kasvu on yhteydessä alueen työpaikkojen vähentymiseen ja tulevaisuuden näkymien synkenemiseen.



3 Palvelujen tuottamisen haaste

3.1 UUSIA TUOTTAMISEN MALLEJA TARVITAAN

Suomessa on viime vuosina keskusteltu tilaa-tuottaja -mallista yhtenä keinona selventää sosiaali- ja terveyspalvelujen haasteita ja löytää niihin kustannustehokkaita ja laadukkaita ratkaisuja. Mallilla tarkoitetaan palvelun tilaajan ja tuottajan erottamista toisistaan niin, että tilaajana toimii julkinen taho - kunta tms. Tuottajana voi toimia kunnan oma organisaatio tai joku ulkopuolinen taho. Tilaajan ja tuottajan välistä toimintaa ohjataan sopimuksilla. Kun siis puhutaan tilaaja-tuottaja -mallista sillä tarkoitetaan eräänlaista kattokäsitettä, jolla julkinen palvelutuotanto ja sen ohjaus järjestetään.

Suomessa jotkut isot kaupungit kuten Tampere ja Oulu ja jotkut pienemmät kuten Kouvola, Jämsä ja Joensuu ovat ottaneet mallin käyttöön. Ristiriitaista on, että Oulu luopui järjestelmästä ja samoin Tampereella mallia on kritisoitu vahvasti. Oulu siirtyi ns. elämänkaari-malliin, jossa palveluja tarkastellaan ja ryhmitetään elämänkaaren ajalle poikkihallinnollisiksi kokonaisuuksiksi (THL 2012).

Tilaaja-tuottaja -malli on yksi osa laajempaa julkisen hallinnon reformia, jossa julkista sektoria tarkastellaan ns. New Public Management (NPM) -viitekehyksen läpi. (Lähdesmäki 2003)

NPM-viitekehyksen hyödyntäminen julkisella sektorilla tarkoittaa sitä, että käyttöön otetaan yksityisen sektorin johtamiskäytäntöjä, toimintaa arvioidaan suoritusten ja suoritteiden pohjalta, suositaan kilpailua sektorin sisällä sekä nostetaan kustannustehokkuus toiminnan keskiöön. Sen lisäksi tähdennetään, että julkisissa hankinnoissa tulisi ottaa huomioon myös yhteiskunnalliset ja sosiaaliset vaikutukset.

Keskeinen työkalu tilaaja-tuottaja -mallissa on kilpailutus. Valittavaa on, että nykyisin kilpailutuksissa halvin hinta usein ratkaisee ja hintaa painotetaan myös silloin, kun vedotaan kokonaistaloudelliseen edullisuuteen. Vaikka kyseessä ovat asiakkaille tarkoitetut palvelut, ei

asiakaslähtöisyydellä, joustavuudella eikä uusilla onnistuneilla toimintavoilla ja menetelmillä ole juurikaan merkitystä palveluntuottajaa valittaessa. (TEM 2013.) Kuntien kilpailutusosaaminen on ollut ja on yhä puutteellista ja se on iso tulevaisuuden haaste.

Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen mukaan hinnan kohtuuttoman suurella painotuksella voi olla monia kielteisiä vaikutuksia sekä markkinoille, palveluntuottajille että asiakkaille. Halvan hinnan periaate vaikeuttaa palveluntuottajan toiminnan kehittämistä ja heikentää samalla palveluntuottajan palkanmaksuvaraa. Nämä heijastuvat edelleen myös alan koulutukseen hakeutumiseen sekä palveluntuottajien mahdollisuuteen kilpailla työvoiman tarjonnasta. Nykyinen tapa kilpailuttaa näitä toimintoja ei ota riittävästi huomioon palvelujen käyttäjien tarpeita. Asiakastyytyväisyydelle, tyytyväisyysmittareille ja -seurannalle palveluntuottajan valinnassa on annettu melko vähän painoarvoa. (TEM 2013.)

Mainitun tutkimuksen (TEM 2013) mukaan hankinnoista päättävät virkamiehet pitäytyvät konservatiivisissa toimintamalleissa, eivätkä huomioi uusien toimintatapojen ja menetelmien innovatiivisuutta. Valinnoissa ei myöskään juuri huomioida joustavuutta, kykyä sopeutua paikallisiin olosuhteisiin eikä palvelujen ja järjestelmien monipuolisuutta tai kokonaistoimijuutta. Hankinnoissa pärjäävät siten parhaiten isot toimijat, jotka kilpailevat hinnalla, ja jättävät ulkopuolelle esim. nuoret kasvuhakuiset yritykset, joiden innovatiivisia ja asiakaslähtöisiä ratkaisuja kaivataan varsinkin muuttuviin ja monimutkaisiin palvelutarpeisiin. Julkisella hankintatoiminnalla voitaisiin edesauttaa yksityisten palveluntuottajien kehittymistä ilman tarvittavia erityisiä yritystukia tai huonosti kohdennettavia verokannusteita. Hankinnoilla vaikutetaan myös merkittävästi palvelujen laatuun. Hankinnan tavoitteena voisi olla tulosten ja vaikutusten aikaansaaminen; positiivinen muutos palvelunkäyttäjän hyvinvoinnissa ja toimintakyvyssä.

Maaseutua koskevassa keskustelussa ja palvelujen kehittämisessä tarvitaan uusia keskustelunavauksia ja tiedon jakamista esim. yhteiskunnallisen yrittäjyyden merkityksistä, vaikutuksista ja mahdollisuuksista. Yhteisölliset yritykset mahdollistavat työn omistajuuden ja keskinäisen luottamuksen. Avoin ja yhteisöllinen toimintakulttuuri luo jatkuvaa tiedon- ja ideoidenvaihtoa sekä yhteisöllistä ongelmanratkaisua. Julkinen, yksityinen ja kolmas sektori voivat tehdä myös suunnitelmallista yhteistyötä tuottamalla erilaisia palvelukokonaisuuksia. Mahdollisuuksia löytyy sieltä, missä erilaiset näkökulmat, ammatilliset kulttuurit, työtavat ja ratkaisumallit kohtaavat. (Jutila & Vanhapiha 2012.)

3.2 UUSIA MUOTOJA - YHTEISKUNNALLINEN YRITYS VAI SOSIAALINEN YRITYS

Yksi uusi näkökulma suomalaisessa keskustelussa sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämisessä koskee yhteiskunnallisia yrityksiä.

Jutilan ja Vanhapihan (2012) mukaan yhteiskunnallisen yrityksen toimintamallia on kehitetty Suomessa muun muassa yhdistysten sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelutuotannon kehittämisessä ja työllisyyden edistämiseksi. Toimintamalli sopii hyvin järjestöjen palvelutuotannon organisoimiseen ja uuden yrittäjyyden lisäämisen aktivointiin. Parhaimmillaan yhteiskunnallinen liiketoiminta on luova yhdistelmä taloudellista, sosiaalista ja ekologista vastuuta. Yhteiskunnallinen yrittäminen ja yhteisöllisyys ruokkivat toisiaan, ja siinä toteutuu asiakkaiden kuuleminen ja osallistuminen.

Julkkisten palvelujen, etenkin hoito- ja hoivapalvelujen tarpeen sekä kysynnän kasvun tyydyttämiseksi tarvitaan uusia ratkaisuja ja tuottavuutta ja vaikuttavuutta lisääviä tuotantomalleja. Yhteiskunnallisessa yrittäjyydessä nähdään parhaimmillaan toimiva ratkaisu esim. maaseudun kohtaamiin haasteisiin, joissa palveluntuottajalta edellytetään joustavuutta ja vastuullisuutta. Yhteiskunnallisen yrityksen tavoitteena on yhteiskunnallisen hyvän tuottaminen;



Avoin ja yhteisöllinen toimintakulttuuri luo jatkuvaa tiedon- ja ideoidenvaihtoa sekä yhteisöllistä ongelmanratkaisua.

se pyrkii ratkaisemaan yhteiskunnallisia ongelmia ja toteuttamaan yhteiskunnallisia tavoitteita. Tämän vuoksi yhteiskunnallinen yritys käyttää voitostaan yli puolet toiminta-ajatuksensa edistämiseen ja toiminnan kehittämiseen. Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden lisäksi liiketoimintamallille on ominaista myös avoimuus ja asiakaslähtöisyys sekä toiminnan läpinäkyvyys. Vaikuttavuutta tulee myös kyetä arvioimaan. (Jutila & Vanhapiha 2012.)

EU-keskustelussa yhteiskunnalliset yritykset luokitellaan osuus- ja yhteisötalouden osaksi. Siihen kuuluu sekä voittoa tavoittelevia että yleishyödyllisiä, voittoa tavoittelemattomia, juriidiltaan yritysmuodoiltaan erilaisia yhteisöjä, kuten osakeyhtiöt, osuuskunnat, yhdistykset tai säätiöt. Osuus- ja yhteisötalous on tuttua Suomessakin, sillä 1880-luvulla alkanut osuustoiminta on yhä voimissaan. Osuuskuntia Suomessa on tällä hetkellä alle 1 % kaupparekisteriin ilmoitetuista yrityksistä ja jäseniä yli neljä miljoonaa.

Yhteiskunnallisen yrityksen käsite ei ole uusi, vaan se palautuu 1980-luvun Italiaan. EU:ssa tuli 1980-luvun lopulla viralliseksi käsitteeksi termi yhteisötalous, joka pitää sisällään osuuskunnat, keskinäiset yhtiöt, yhdistykset, säätiöt ja yhteiskunnalliset yritykset. Kaikille em. toimijoille yhteistä on yhteiskunnallisen hyvän edistäminen eikä niiden tavoitteena ole voiton maksimointi. Yhteiskunnallisen yrityksen määrittelyä tarkennettiin 1990-luvun lopulla siten, että niiden yhteiskunnallisia innovaatioita tuottavaa vaikutusta alettiin painottaa. Samalla käsite laajeni tarkoittamaan sekä vapaaehtoistoimintaa että yritysten yleistä yhteiskuntavastuuta.

Keskustelua yhteiskunnallisista yrityksistä hankaloittaa suomenkielisten termien merkitysten ero verrattuna englanninkielisiin termeihin. Englanninkielinen termi social enterprise käännetään suomeksi yhteiskunnallinen yritys. Sosiaalinen yritys taas on englanniksi social firm tai work-integration social enterprise (WISE). Eurooppalaisittain sosiaalinen yritys (work-integration social enterprise) on osa laajempaa, yhteiskunnallisten yritysten (social enterprise) viitekehystä. (Yhteinen Yritys -hanke 2012.)

Yhteiskunnallinen yritys toimii palvelumarkkinoilla samoilla ehdoilla kuin muutkin yritykset, eikä niille ole luotu erillisiä suoria tukia kuten sosiaalisille yrityksille, jotka voivat saada työllisyyspoliittista avustusta toimintaansa. Julkisen sektorin merkitys on huomattava yhteiskunnallisten yritysten toiminnalle ja sosiaalisten näkökulmien huomioiminen mahdollistaa markkinat yhteiskunnallisille yrityksille ja kannustaa siten myös uusien yhteiskunnallisten yritysten perustamiseen. (Yhteinen yritys -hanke 2012.)

Suomessakin on kiinnitetty huomiota siihen, miten hankintamenettelyt vaikuttavat markkinoiden kehitykseen, ja hankintakriteerejä pyritään kehittämään siten, että ne edistävät parempien palvelujen ja positiivisten markkina- ja aluevaikutusten toteutumista. Samoin painotetaan julkisen yrityspalvelujärjestelmän kehittämistä niin, että yhteiskunnallisten yritysten erityispiirteet tunnustetaan ja että ne saavat riittävää ja kattavaa ohjausta ja neuvontaa. (TEM 2011.)

Yhteiskunnalliset ja sosiaaliset yritykset voivat olla merkittäviä sosiaalisten innovaatioiden tuottajia, jotka yhdistävät luovasti ja monipuolisesti erilaista osaamista ja voimavaroja. Suomessa on jo tuhansia yhteiskunnallisia yrityksiä, joiden toiminta on kannattavaa ja jotka kehit-

tävät asiakaslähtöisiä palveluja, uudistavat palvelurakenteita ja kehittävät lähiyhteisöjä. Asiakaslähtöisyyden myötä yrityksille itselleen muodostuu lojaali asiakaskunta. Yhteiskunnalliset yritykset tuottavat hyvinvointia asiakkaille, työntekijöilleen ja yhteiskunnalle.

Kun sitten puhutaan sosiaalisista yrityksistä, huomataan, että Suomessa sosiaaliset yritykset poikkeavat muiden Euroopan maiden sosiaalisista yrityksistä siten, että Suomessa painopiste on liiketoiminnassa, ei toiminnan yhteisöllisyydessä. Sosiaalisten yritysten tavoitteena on työllistää vaikeasti työllistyviä henkilöitä, joiden työllistämiseksi voidaan myöntää muihin yrityksiin verrattuna pidempikestoisempaa palkkatukea. Toimintaa ohjaa laki sosiaalisista yrityksistä. Sosiaalinen yrittäminen on Suomessa melko nuorta toimintaa, vaikka taustalla voi olla aikaisempaa toimintaa esim. työkeskuksina. Laki sosiaalisista yrityksistä (1351/2003) tuli voimaan Suomessa vuoden 2004 alussa. Eurooppalaisiin verrattuna suomalaiset sosiaaliset yritykset työllistävät vielä melko vähän ihmisiä. Vaikka suomalaiset sosiaaliset yritykset ovat alussa olleet pieniä mikroyrityksiä, on osa yrityksistä onnistunut kasvamaan ja kehittämään liiketoimintaansa ja samalla rekrytoimaan lisää työntekijöitä. (Hyytiäinen, Karjalainen ja Kostilainen 2013.)

Palkkatuen lisäksi sosiaalinen yritys voi saada työllisyyspoliittista avustusta toimintaansa.

Työllisyyspoliittisen avustuksen myöntää elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus). Avustuksen myöntämisen edellytyksenä on, että se työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto), jonka toimialueella toiminta toteutetaan, puoltaa avustuksen myöntämistä. Jos avustusta haetaan toimintaan, jota toteutetaan useamman ELY-keskuksen alueella, avustuksen myöntämisen edellytyksenä on, että TE-toimistot, joiden alueilla toimintaa pääosin toteutetaan, puoltavat avustuksen myöntämistä.

Yhdistykselle ja säätiölle avustusta voidaan myöntää enintään 100 prosenttia ELY-keskuksen hyväksymistä kokonaiskustannuksista. Kunnalle ja kuntayhtymälle avustusta voidaan myöntää enintään 50 prosenttia hyväksytyistä kokonaiskustannuksista.

Tällä hetkellä Suomessa on noin 90 sosiaalista yritystä, joiden toimialat ovat pitkälti matalan kynnyksen ja alhaisen tuottavuuden aloja. Hyvän puoleena on se, ettei toiminnan aloittaminen vaadi suuria investointeja. Sosiaalisista yrityksistä noin kaksi kolmasosaa hakee toiminnalleen kasvua ja pitää verkostoitumista muihin yrityksiin merkityksellisenä. Liikevaihtoa voidaan kasvattaa nopeammin yhteistyökumppaneiden kautta kuin omin voimin. Toiminnan laajentamiseen tarvittavaa rahoitusta haetaan esimerkiksi kehittämissuunnitelmien kautta julkisilta rahoittajilta.

Suomen lainsäädännön mukaan sosiaaliset yritykset voivat olla myös yhteiskunnallisia yrityksiä, ellei niiden missiona ole vain ratkaista työvoimaongelmia. Suomessa on kuitenkin useita sosiaalisia yrityksiä, jotka ovat onnistuneet työllistämistehtävän ja kannattavan liiketoiminnan yhdistämisessä. Monissa muissa maissa sosiaaliset yritykset käsitetään osaksi laajempaa yhteiskunnallisten yritysten viitekehystä, sillä niiden toiminta edistää vaikeassa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä työelämään pääsyyn. (Jutila & Vanhapiha 2012.)

3.3 JÄRJESTÖT JA KYLÄTOIMIJAT

Pohjois-Karjalassa järjestötoiminta on hyvin suunnitelmallista ja mukana maakunnallisessa kehittämistyössä. Järjestöjen yleiset tavoitteet vuodeksi 2015 on kirjattu Pohjois-Karjalan hyvinvointistrategiaan (Pohjois-Karjalan Maakuntaliitto 2007), jonka mukaan Pohjois-Karjalan järjestöt toimivat aktiivisina hyvinvoinnin edistäjinä. Monipuolinen ja aktiivinen järjestötoiminta edistää kansalaisten yleistä sosiaalista ja terveydellistä hyvinvointia. Pohjois-Karjalan maakunnan yhdistysten toimintaedellytykset ovat vahvat, ja hyvinvointialan julkiset toimijat ja järjestöt toimivat avoimessa, kumppanuuteen perustuvassa yhteistyössä paikallisen, seudullisen ja maakunnallisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Strategian mukaan hyvinvointialan

järjestöjen ja yksityisten yrittäjien yhteistyöhön kehitetään uusia toimintamalleja, ja järjestöjen asiantuntemus otetaan huomioon kuntien, seutukuntien ja koko maakunnan hyvinvointipoliittisessa päätöksenteossa. Maakuntaohjelmassa hyvinvointialan kehittämisen erityisenä painopisteenä on julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välisen työnjaon tehostaminen (Pohjois-Karjalan Maakuntaliitto 2007).

Pohjois-Karjalassa on maakunnan järjestöjen yhteistyörakenne ja yhteinen toimintaelin JANE eli Pohjois-Karjalan Järjestöasiain neuvottelukunta, jonka jäsenet edustavat eri toimialojen järjestöjä. JANE toimii maakuntaliitossa järjestö- ja yhdistystoiminnan asiantuntijaryhmänä, ja vahvistaa järjestöjen roolia maakunnan kehittämistyössä. JANE tuo järjestöt yhteen ja rakentaa yhteistyötä kuntien kanssa. Lisäksi JANE kehittää uusia toimintamuotoja ja rakenteita järjestötoiminnan helpottamiseksi ja laajentamiseksi. Yhteistä Hyvää - Pohjois-Karjalan Hyvinvointialan järjestöstrategia on laadittu yhteistyössä maakuntaliiton, kuntien ja järjestöjen kanssa. JANE tekee maakunnan järjestötoimintaa tunnetuksi ja luo pohjoiskarjalaisille keskustelu- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Toiminnalla vaikutetaan kunnalliseen ja maakunnalliseen päätöksentekoon ja edistetään kansalaisnäkökulman esiin tuomista.

Järjestöjen lisäksi Joensuussa toimii Joensuun kaupungin vammaisneuvosto, Keski-Karjalassa seudullinen vammaisneuvosto ja Lieksassa Lieksan kaupungin vammaisneuvosto. Itä-Suomen Veteraaniasianneuvottelukunta toimii maakunnallisena neuvottelukuntana, joka vaikuttaa myönteisesti sotiemme veteraanien yhteiskunnallisiin oloihin. Kunnissa toimii myös vanhus- ja eläkeläisneuvostot, jotka ovat ikäihmisten yhteistyöelin. Niiden avulla edistetään ikäihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Järjestö- ja kansalaistoiminnan kehittämishanke JAKE:n tavoitteena on luoda järjestö- ja kansalaistoiminnan alueellinen toimintamalli terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. JAKE-kumppanuushankkeessa ovat mukana Pohjois-Karjalan kansanterveys ry, Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry ja Pohjois-Karjalan Kylät ry. Hanketta rahoittaa RAY vuosien 2013 - 2017 aikana. Hankkeen kohdealueena on Pohjois-Karjala, mutta hankkeen edetessä aluetta laajennetaan muuallekin Itä-Suomeen. JAKE-hanke muodostuu Terveys-JAKEsta, joka keskittyy terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen alueella edistämällä uusien toimivien käytäntöjen käyttöönottoa ja kehittämällä yhteistyötä. Terveys-JAKEa toteuttaa Pohjois-Karjalan kansanterveys ry. Moni-JAKE luo ja levittää järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan uusia muotoja sekä nostaa esiin monikulttuurisuutta. Sitä toteuttaa Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Kylä-JAKE kehittää puolestaan paikallisyhteisöjä hyvinvointitoimijoina ja sitä johtaa toteuttaa Pohjois-Karjalan Kylät ry. Kylä-JAKE kehittää paikallisyhteisöjen hyvinvointitoimijuutta ja tuo kansalaisvaikuttamisen lähelle asukkaita yhdessä kylien ja kuntien kanssa.

JAKE - Järjestö ja kansalaistoiminnan kehittämishanke teki järjestökyselyn Pohjois-Karjalassa keväällä 2014. Kysely osoitettiin 339 järjestölle ja vastauksia saatiin 105 järjestöltä. Vastausprosentti oli 30. Melkein kaikki järjestöt pitivät tärkeimpänä toimintanaan suoraan jäsenistöä palvelevia tehtäviä kuten harrastus-, virkistys- ja vapaaehtoistoimintaa. Tärkeänä pidettiin myös edunvalvontaa ja kehittämistyötä. Palvelujen tuottaminen ei kyselyyn vastanneiden pohjoiskarjalaisten yhdistyksissä näyttäytyä tärkeänä, sillä yli 20 % yhdistyksistä ei tuota ollenkaan palveluja. Sosiaali- ja terveysyhdistyksissä ohjausta ja neuvontaa pidetään tärkeämpänä muissa yhdistyksissä. (JAKE-hanke 2014.)

Järjestöjen toimintaa ja sen tilaa kuvaa SOTE:n julkaisema Järjestöbarometri. Viimeinen barometri nostaa esiin vapaaehtoistoiminnan hiipumisen ja hallinnollisen työn lisääntymisen järjestön sekä palvelutoiminnan haasteena. Järjestöt ovat menestyneet vaikuttamistyössä ja paikallisyhdistysten toimintaa halutaan laajentaa (SOSTE 2014)



4 Uusia avauksia palvelutuotannossa Suomessa

4.1 KYLIEN YHTEISÖLLINEN PALVELUTUOTANTO - ESKOLAN KYLÄ

Harvaan asuttujen alueiden palvelujen turvaamiseksi on kehitetty erilaisia yhteisöllisiä palveluntuotantomalleja, kun julkiset palvelut ovat siirtyneet kauemmaksi keskuksiin, eikä yksityinen palveluntuotanto tunnu houkuttelevan yrityksiä pitkien välimatkojen ja vähäisen asiakaspohjan vuoksi. Suuret valtakunnalliset ja kansainväliset yhtiöt heikentävät paikallisten yrittäjien ja järjestöjen asemaa markkinoilla, ja lisäksi kilpailuskäytännöt suosivat tuottajia, jotka pystyvät kilpailemaan hinnoilla. Samoin kolmannen sektorin joutuminen kilpailulainsäädännön piiriin on horjuttanut yhdistysten asemaa ja lisännyt epävarmuutta palvelumarkkinoilla. (Kattilakoski 2012.)

Koska ihmiset edelleen haluavat asua maaseudulla, on monissa kylissä alettu organisoida tarvittavia palveluja yhteisöllisesti. Mielenkiintoisena esimerkkinä on 400 asukkaan Eskolan kylä Keski-Pohjanmaalla. Halusta vastata maaseudun rakennemuutokseen, vaikuttaa kylän kehitykseen ja herätellä asukaslähtöistä kehittämistä perustettiin kylään kunnan aloitteesta 1970-luvulla kylätoimikunta ja hieman myöhemmin kyläläisten toimesta kylätalo entiseen veturitalliin. Kylän järjestäytymisellä ja yhteisellä kokoontumistilalla on ollut keskeinen merkitys kylän omaehtoisen ja yhteisöllisen kehittämisen heräämisessä. (Kattilakoski 2012.)

Kylätalo on toiminut merkittävänä kylän keskuksena, kylän peruspalvelujen ja yhteisöllisen toiminnan paikkana. Kylätalolla on järjestetty arkisin vanhusten ruokailu ja kunnan kotipalvelujen kaksi kodinhoitajaa toimivat kylätalolta käsin. Kylätalo tarjoaa toimitilat myös erilaisille kylän tapahtumille ja harrastustoiminnalle. Kylätalon yhteydessä toimii myös Eskolan Kyläpalvelu Oy:n ylläpitämä päivähoitoyksikkö Tenavatalli, jonka toiminnasta vastaa kyläläisten perustama yritys, toimintatavaltaan yhteiskunnallinen yritys. Kylätalon toiminta ja palvelujen tuottaminen yhteisöllisesti mahdollistavat lähipalvelujen turvaamisen ja kehit-



Toiminnalla vahvistetaan kulttuurisesti ja sosiaalisesti toimivaa, turvallista arkea. Kohtaamispaikat toimivat myös hyvinä maahanmuuttajien kotoutumisen paikkoina, joissa voi luoda sosiaalisia verkostoja ja saada tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta.

tämisen. EU-hanketoiminnan myötä kylän kehittämistoiminta on muuttunut yhteisölähtöiseksi kuntalähtöisyyden sijaan. Kylätoimikunta muutettiin vuonna 1997 kyläyhdistykseksi EU-hankerahoituksen saamiseksi. Kyläyhdistyksen jäseninä ovat lähes puolet kunnan asukkaista. Eskolan kylän menestyksellinen kehittäminen perustuu kylän ja kunnan yhteistyölle, sekä kylän organisoitumiselle eri muodoissa - kyläyhdistys, paikallinen osuuskunta, kehitysyhtiö ja lähipalveluyritys. Kyläyhdistys vastaa vuonna 2004 perustetusta kesäteatterista, jonka tuotoilla mahdollistetaan kylän muuta toimintaa ja palvelujen tuottamista. Kylän pitkäaikaistyöttömiä ja vajaatyökykyisiä asukkaita työllistää kunnassa vuonna 2004 perustettu sosiaalinen yritys Osuuskunta Nelikataja. Osuuskunta vastaa kunnan ja yritysten palvelutarpeisiin, joita ovat mm. koti- ja remonttipalvelut, siivousapu, kiinteistöjen purkutyöt jne. Lisäksi kylässä toimii vuonna 2009 perustettu Eskolan kehitys Oy, jonka omistajina ovat kyläyhdistys ja 120 kyläläistä. Eskolan kehitys Oy:n tehtävänä on kylän asuntotuotannon kehittäminen ja kylältä puuttuvan liiketoiminnan harjoittaminen. (Kattilakoski 2012.) Uusimpana Eskolan kylän yrityksistä on vuonna 2014 perustettu lähipalveluyritys Eskolan Kyläpalvelu Oy, joka perusti yksityisen päiväkodin kylälle.

Erilaiset organisoitumismuodot takaavat monipuolisen toiminnan ja mahdollistavat eri rahoituskanavien hyödyntämisen. Eskolan kylän monipuolinen toiminta elävöittää kylää, luo yhteisöllisyyttä ja kiinnittää asukkaita yhteisöön. Palvelut ja työllistäminen yhdessä kulttuurisen luovuuden kanssa ruokkivat hyvin toisiaan. (Kattilakoski 2012.)

4.2 KAINUUN NUOTTA RY

Kainuun Nuotta ry on Kainuun alueella toimivien maaseudun kyläyhdistysten ja taajamien asukasyhdistysten ja niiden tukijärjestöjen perustama Kainuun kylä- ja asukastoiminnan kattojärjestö. Järjestöön kuuluu noin 150 kainuulaista kylä- ja asukasyhdistystä. Kattojärjestön tavoitteena on kehittää asuinalueita ja siellä asuvien ihmisten osallistumista Kainuun maakunnan elinvoimaisuuden kehittämiseen. Jokaisesta kunnasta on edustaja kattojärjestön johtokunnassa. Kainuun Nuotta ry:n arvoja ovat yhteisöllisyys, yhdenvertaisuus, tasa-arvoisuus, kestävä kehitys, luottamus, kansainvälisyys ja innovatiivisuus.

Kainuun Nuotta ry:llä on kaikille avoimia toimintakeskuksia, joissa toimitaan aktiivisesti yhteistyössä yhdistysten kanssa. RAY:n ja kuntien avustamaa kohtaamispaikkatoimintaa Kainuun Nuotta ry on koordinoitunut Kajaanissa ja Suomussalmella vuodesta 2013 alkaen. Toiminnalla vahvistetaan kulttuurisesti ja sosiaalisesti toimivaa, turvallista arkea. Kohtaamispaikat toimivat myös hyvinä maahanmuuttajien kotoutumisen paikkoina, joissa voi luoda sosiaalisia verkostoja ja saada tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Kohtaamispaikat tarjoavat matalan kynnyksen olohuonetoimintaa ja niissä on mahdollisuus asioida maksuttomasti verkossa. Niissä järjestetään yhdistysten kerhotoimintaa, tapahtumia ja infotilaisuuksia. Asiantuntijaluentoja ja tiedotustilaisuuksia järjestetään myös yhdessä eri viranomaisten kanssa. Kohtaamispaikat ovat alueen monikulttuurisia monipalvelukeskuksia, jotka palvelevat alueen väestön erilaisia tarpeita.

Kainuun Nuotta ry:llä on paljon hanketoimintaa, joilla edistetään maakunnan hyvinvointia, asukkaiden työllistymistä ja maahanmuuttajien kotoutumista. Yhdistykset toimivat hankkeissa mukana ja edistävät yhteistoimintaa ja osaamisen vahvistamista. Kainuun Nuotta ry:n toiminta voidaan tiivistää seuraavasti:

1. Kainuun jätevesi

Kainuun Nuotta ry:n hallinnoima hanke, jota rahoittaa Kainuun ELY-keskus sekä Kainuun kunnat. Hankkeella edistetään haja-asutusalueiden talousvesien käsittelystä annetun asetuksen (209/2011) toimeenpanoa siirtymäaikana vuoteen 2016 mennessä

2. Palke

Kainuun Nuotta ry:n hallinnoima hanke, jota rahoittaa Kainuun ELY-keskus sekä Kainuun kunnat. Hankkeella edistetään haja-asutusalueiden talousvesien käsittelystä annetun asetuksen (209/2011) toimeenpanoa siirtymäaikana vuoteen 2016 mennessä.

3. Osallisuus vahvistaa

Edistää Kainuuseen muuttavien ulkomaalaisten kiinnittymistä ja sitoutumista yhteiskuntaan sekä tukiverkoston syntymistä uudessa elämänvaiheessa. Hanketta rahoittaa RAY.

4. Osaava tekijä

Luodaan toimintamalli, jossa verkostomaisessa työpajassa mukana olevien yhdistysten välillä siirretään työntekijöitä ja osaamista työtehtävien vaatiman tarpeen mukaan. Toiminta tukee myös työllistymistä. Hankkeessa yhteistyökumppaneita ovat Kainuun ELY-keskus ja Kajaanin kaupunki.

5. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus voimavaraksi

Aktivoi maahanmuuttajanaisia ja -miehiä tasa-arvoiseen osallisuuteen ja vaikuttamiseen yhteiskunnassa. Hankkeessa vahvistetaan monikulttuurisissa asiakaspalvelutehtävissä toimivien osaamista. Kehittämishankkeen rahoittajina ovat ESR ja Kajaanin kaupunki.

6. Kainuun sopimuksellinen toimintatapa 2013

Hanke organisoii maaseudun pirstaleisia töitä sopimuksellisuuden menetelmiä hyödyntäen. Sopimuksellista toimintatapaa tehdään tunnetuksi julkisen ja kolmannen sektorin toimijoille Kainuussa. Tavoitteena on sopimuksellisten palvelujen tuotteistaminen ja välittäjäorganisaatiotoiminnan kehittäminen. Hankkeessa luodaan palvelujen välitykseen ja töiden organisointiin internetportaali. Tärkeimpänä tavoitteena on säilyttää palveluja tai luoda niitä mahdollisimman lähelle asukkaita ja asiakkaita. Lisäksi edistetään julkisen, yksityisen ja kolmannen

sektorin yhteistyötä. Hankkeeseen sisältyy työllistämistavoitteita, yritystoiminnan edistämistä ja maaseudun pirstaleisten töiden organisoimista liiketaloudellisesti kannattavaksi.

Kainuun Nuotta ry:n liiketoimintayrityksiä ovat GrowNow Oy ja sosiaalinen yritys Raja-Nuotta. GrowNow Oy on erikoistunut maaseudun ja taajama-alueiden kehittämiseen ja palvelujen tuottamiseen. Verkoston ja kumppaneiden avulla yhtiö toimii laadukkaasti, joustavasti ja nopeasti reagoiden eri tilanteisiin. Yhtiö panostaa toimijoiden osaamiseen, verkostomaiseen palvelujen tuottamiseen ja sähköisten palvelujen hyödyntämiseen kaikilla sen palvelusektoreilla. Yhtiön kohderyhmänä ovat maaseudun ja taajama-alueiden kehittämisspalveluja tarvitsevat toimijat julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla. Yhtiöön kuuluu myös Ravintola Wanha Teppana, tilausravintola, joka on koulutus-, tapahtuma- ja juhkakäyttöön erikoistunut ravintola. Osuuskunta Rajan Nuotta antaa tarvittavaa perustyövoimaa ravintolalle.

Osuuskunta Raja Nuotta on sosiaalinen yritys, jonka omistajana toimii Kainuun Nuotta ry ja palvelujen tuottajina toimivat kyläyhteisöt, kylien osaajat yhteistyökumppaneineen. Yhtiö toimii arvopohjaisesti, jossa kylien ja maaseudun kehittyminen, yhteisöllisyys, sosiaalinen vastuu ja kotiseutuhenki ovat keskeisiä voimavaroja. Yhtiö toimii verkostomaisesti ja hyödyntää uusia teknologioita. Sosiaalisena yrityksenä yhtiö korostaa sosiaalista vastuuta.

Kaiken kaikkiaan Kainuun Nuotta ry on erinomainen esimerkki siitä, kuinka kylä- ja asukasyhdistykset ovat yhdessä järjestäytyneet alueelliseksi toimijaksi, joka harjoittaa liiketoimintaa, edunvalvontaa ja on merkittävä kansalaisvaikuttaja. Kiinnostavaa toiminnassa on sen laajuus ja se, että se pyrkii lisäämään kylien ja reuna-alueiden liiketoimintaosaamista. Liiketoimintaosaamisen kautta kylät pystyvät itse organisoimaan omaa toimintaa ja palveluja, jolloin riippuvuus keskuksista vähenee.



Kuva: Kimmo Virtanen

5 Liikkuvien palvelujen hyviä käytäntöjä

5.1 HISTORIAA

Liikkuvien palvelujen historiaa ei voi erottaa myymäläautojen historiasta, koska ne ovat olleet yksi tapa viedä kauppapalveluja maaseudulle. Autosta tarjottavia palveluja on ollut Suomessa saatavilla jo vuodesta 1932 saakka, jolloin Osuusliike Elanto perusti Helsinkiin liikkuvan kaupan. Elanto oli tutustunut Ruotsin, Englannin ja Sveitsin myymäläautotoimintaan, jota ulkomailla oli harjoitettu jo 1920-luvulla. Myymäläautotoiminta oli Suomessa vähäistä vielä 1950-luvulle asti, jolloin kauppa-autojen liikennöinti kasvoi voimakkaasti. Teiden parempi kunto ja ajokaluston tekninen kehittyminen mahdollistivat liikkuvan kaupan menestymisen. Myymäläautojen huippuvuonna 1970 myymäläautoja toimi Suomessa peräti 1200 kattavasti koko maassa, kunnes liikkuvien kauppojen määrä alkoi rajusti laskea, ja vuonna 2005 toimi Suomessa 60 ja vuonna 2011 enää 26 autoa. (Lehtonen 2005.)

Ensimmäinen suomalainen pankkiauto aloitti toimintansa Helsingissä vuonna 1952. Enimmillään pankkiautoja toimi Suomessa noin 50. Eniten pankkiautoja käytti Säästöpankki-ryhmä. Pankit kilpailivat asiakkaista kovasti 1960- ja 1970-luvuilla, jolloin sähköisiä pankkipalveluja ei vielä ollut saatavilla. Pankkiautotoiminnan lakkaamiseen vaikuttivat kustannustekijät, sähköiset pankkipalvelut sekä huonontunut turvallisuustilanne, ja niin ne lopettivat toimintansa 1990-luvulla. (Lehtonen 2005.)

Ensimmäinen kirjastoauto aloitti toimintansa Turussa vuonna 1961. Kirjastoautojen määrä kasvoi nopeasti yli 200 autoon, mutta laski 1990-luvun laman myötä hieman. Nykyisin kirjastoautoja on runsaat 190.

Nykyisin liikkuvilla palveluilla voidaan korvata ja täydentää monia palveluja: sosiaali- ja terveyspalveluja, asiointipalveluja, kulttuuripalveluja, ruokapalveluja jne. Sähköiset palvelut voivat olla osana joko itsepalveluna tai ohjattuna. Oikeastaan palvelujen tuottamisen suunnittelu lähtee alueen ihmisten tarpeista ja eri toimijat voivat yhdessä asukkaiden kanssa luoda ja

kehittää tarvittavia palveluja ja palvelukonsepteja suunnitelmallisesti ja kokeillen. Tavoitteena ovat toimivat ja kustannustehokkaat palvelut sekä kansalaisosallistumisen ja lähidemokratian vahvistaminen.

5.2 MALLU-AUTO - SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJA PYÖRILLÄ

Mallu-auto toimii Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri Eksoten liikkuvana vastaanottona, joka tarjoaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Eksote on kuntayhtymä, johon kuuluvat Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Alueella on asukkaita noin 133 000. Mallu-auto toimii Etelä-Karjalassa kahdeksan kunnan alueella. Yhdeksästä kunnasta yksi eli Imatra on Eksotessa mukana vain erikoissairaanhoidon ja kehitysvammaisten erityishuollon osalta. Mallu-auton toiminta-alueella asuu noin 105 000 asukasta. Mallu-auton toimintaa on kehitetty Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen rahoituksen tukemana. (Mallu kylillä 2 –Loppuraportti 2014.)

Mallu-klinikka-auton toiminta alkoi marraskuussa 2010 kausi-influenssarokotuskampanjalla. Sairaanhoidajan ja vanhuspalveluohjaajan palveluja haja-asutusalueilla eri puolilla Etelä-Karjalaa Mallu-klinikka-auto on tarjonnut vuoden 2011 alusta. Nyt Mallu-auton palveluihin kuuluvat sairaanhoidajan maksuttomat vastaanotto-palvelut kuten:

- » injektiot ja rokotteet
- » pikalaboratoriotutkimukset, kuten tulehdusarvo (CRP), INR, verensokeri ja nielunäyte
- » tikkien ja hakasten poistot, korvahuuhtelut, pienet haavahoidot
- » lääkereseptien uusiminen
- » sairausloma- ja matkakorvaustodistukset
- » pitkäaikaissairauksien seuranta
- » tarvittaessa ohjaus lääkärin vastaanotolle

Lisäksi Mallusta saa osalla pysähtymispaikoista etälääkärin vastaanottopalveluja. Puhe- ja näköyhteys lääkäriin ja erilaiset tutkimusvälineet mahdollistavat esim. korvan, nielun, iho-muutosten, ihottuman tai haavojen näyttämisen lääkärille. Mallussa voi otattaa myös perusverenäytteitä. Tällä hetkellä Mallu-auto tarjoaa myös suuhygienistin ja hammashoitajan palveluja yli 65-vuotiaille. Ylämaalla saa Mallussa palveluohjaajan neuvontapalvelua ilman ajanvaraus-ta. (Mallu-auton esite 2014.) Myös erilaisia teema- ja kampanjapäiviä järjestetään yhteistyössä muuan muassa kyläyhdistysten kanssa. Teemapäivissä painotetaan ennalta ehkäisyä ja paneudutaan syvemmin johonkin sosiaali- ja terveydenhuollon erityisaiheeseen. Teemapäivänä on mukana yhdistyksen, yrityksen, Eksoten tai liikuntatoimen henkilö, jonka kanssa on sovittu teemasta ja teemapäivän toteuttamisesta. Eksote toimii kuitenkin pääasiallisena palvelun tuottajana. Vaikka palvelua ei ole suunnattu vain tietyille käyttäjä- tai ikäryhmille, niin asiakkaina ovat olleet pääasiassa Etelä-Karjalan haja-asutusalueella asuvat ikäihmiset. (Immonen ym. 2012, 14-15.)

Vuonna 2011 Mallu-auto palkittiin Kaakkois-Suomen Tuottava Idea -kilpailussa yhteiskuntasarjan voittajana. Suomen Nuorkauppakamarien arvosteluraati piti Mallu-autoa asiakaslähtöisenä ja ihmisläheisenä toimintamallina: ”Syrjäseutujen usein vanheneva väestö saa terveystalvelut luokseen, mutta samalla myös tunteen siitä, että heistä välitetään.”



Vuonna 2011 Mallu-auto palkittiin Kaakkois-Suomen Tuottava Idea -kilpailussa yhteiskuntasarjan voittajana. Suomen Nuorkauppakamarien arvosteluraati piti Mallu-autoa asiakaslähtöisenä ja ihmisläheisenä toimintamallina

Vuonna 2012 Mallu kylillä -hanke palkittiin Maaseutuverkoston Parhaat käytännöt kilpailussa.

”Yhteiskunnan tarpeisiin erinomaisesti soveltuva hankeidea on onnistunut aktivoimaan alueen asukkaita. Käytännönläheisen ja kustannustehokkaan hankkeen toteuttajana ovat maaseutuohjelman näkökulmasta uudet toimijat. Hanke on helposti siirrettävissä/monistettavissa muillekin haja-asutusalueille, joilla on tarvetta liikkuville palveluille.”

Mallu-auton palveluista eniten on käytetty sairaanhoidajan vastaanottoa, joka sisältää myös laboratoriopalvelut. Näitä palveluja tarjottiin kolmena päivänä viikossa, ja niiden käyttöosuus oli 64 %. Suun terveydenhuollon palvelujen osuus oli 32 %, suuhygienistin palveluja tarjottiin kahdena päivänä viikossa. Palveluohjausta oli kaksi kertaa kuukaudessa muutaman tunnin kerrallaan ja palveluohjauksen osuus oli 4 % palvelutarjonnasta. (Mallu kylillä 2 –Loppuraportti 2014.)

Mallu-auton reitin suunnittelussa on tarkasteltu eri pysähdyspaikkojen käyntitilastoja, samoin Mallu-auton henkilöstön havainnot eri pysähdyspaikkojen palvelutarpeesta on huomioitu. Myös paikallinen toiminta, kuten kerhotoiminta ja liikeyhteydet kyläkeskuksiin huomioidaan. Mallu-auton palvelutarjonnan ja pysähdyspaikkojen valinnat tehdään asiakaslähtöisyyden pohjalta. Viestinnän toteutus edellyttää hyvää suunnittelua, sillä Mallu-auton reittiaikataulu vaihtuu säännöllisin väliajoin ja auton toiminta-alue on laaja. (Mallu kylillä 2 – Loppuraportti 2014.)

Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskus eli TE-toimisto, alueen kunnat, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri (Eksote) ja Kela toteuttivat *”Tellu” -pilotin*, joka ajalla 21.9.-30.11.2012 palveli Parikkalan asukkaita työvoimakeskuksena Mallu-autosta käsin perjantaisin. Tellu-autossa työhallinnon asiakkaille tarjottiin moniammatillista tukea työllistymistilanteen selvittämiseksi, neuvottiin koulutusmahdollisuuksista, annettiin tietoa palveluista ja tukea elämänhallintaan. Asiakkaat tulivat Telluun ajanvarauksella ja pilottiaikana Tellu toteutti yhdeksän asiakastapaamista.

5.3 TERVEYS- JA HYVINVOINTIPALVELUAUTO ONNI

Terveys- ja hyvinvointipalveluauto ONNI on EAKR:n, Lapin liiton ja ESR:n sekä Lapin ELY-keskuksen rahoittama hanke, jota hallinnoi Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu (KTAMK). Lähtökohtana on tarjota avoin oppimisympäristö hoitotyön, vanhustyön ja sosiaalialan opiskelijoille. Hankkeessa on mukana yhdeksän kuntaa: Kemi, Keminmaa, Tornio, Simo, Tervola, Ylitornio,

Pello, Kolari sekä Muonio. Toteutettavat terveystalot ovat kunkin kunnan terveystoimenjohtajan ja valvonnan alaisuudessa toimintaa ja sosiaalipalvelujen osalta toiminnassa noudatetaan lakiä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Oppilastyöt tehdään aina sosiaalihuollon ammattihenkilöstön ohjauksessa ja valvonnassa. Opettajia ja opiskelijoita koskevat samat salassapitosäännökset kuin kunnan sosiaali- ja terveysalan viranomaisiakin.

ONNI voi täydentää kuntien sosiaali- ja terveystalot viemällä palvelut tarvitsijoiden luokse asutusalueilla. Samalla ONNI on uudenlainen oppimisympäristö hoitotyön, sosiaalialan ja vanhustyön opiskelijoille ja työympäristö alan opettajille ja työntekijöille. Eri-ikäisten terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen yhdessä kuntien, järjestöjen ja yritysten kanssa on toiminnan lähtökohdaksi. ONNI tarjoaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tarjoamalla kohtaamisia kylätaloilla ja kaupoilla sekä järjestämällä tapahtuma- ja teemapäiviä kunnissa.

Palveluihin kuuluvat matalan kynnyksen sosiaali- ja terveystalot vieminen kylille lähelle ihmisiä. ONNI on mukana ikä-ihmisten ryhmätoiminnassa ja lapsiperheiden Muksupiirissä. Toiminnassa tehdään terveystalot pitkäaikaistyöttömille, ikä-ihmisille ja omaishoitajille. ONNI tekee myös kotikäyntejä, antaa ohjausta ja neuvontaa sekä järjestää tietoisuuksia erilaisissa kerhoissa, työpaikoilla ja järjestöissä. ONNIn palvelut on tarkoitettu kaikenikäisille.³

ONNI-auto on ainut laatuaan Suomessa. ONNI on räätälöity alustaa myöten sen toimintatarpeiden mukaisesti. Hanke on päätynyt keuhällä 2014 ja siinä mukana olevilta kunnilta kysytään halukkuutta toiminnan kehittämiseen. (Yle Uutiset 2013.) Syksyn 2014 aikana on toteutettu liikkuvan palvelun avulla mm. työhön valmistuksen koulutusryhmien terveystalot ja hyvinvointitapahtumia yhteistyössä oppilaitoksen ja työpaikkojen kanssa. Järjestötyökin on hakemassa muotoaan. Alueen kuntien tarpeita selvittää paraikaa ja yhteistyöneuvotteluja pyritään saamaan alulle. Kokonaissuunnitelma ONNI-auton toiminnasta on siis vasta muotoutumassa.

5.4 SUUPIRSSI – OSAAMINEN LIIKKEELLE

Savonia –ammattikorkeakoulun Suupirssi-projekti alkoi vuonna 2009 ja sen tarkoituksena oli tuottaa yhteistyössä työelämän kanssa liikkuva suun terveydenhuoltoyksikkö sekä kehittää yksikköön oppimis- ja palvelutoimintamalli. Projektiin otettiin käyttäjät alusta asti toimintamallien kehittämiseen. Mielenkiintoista tässä projektissa on se, miten toimijoiden yhteisöllinen osaaminen kehittyi. Osaamisen laatu, erilaisuus ja osaamisen jakamisen taidot olivat merkittävänä kehittämisen voimavarana projektissa. (Sirviö & Äijö 2012.)

Suupirssi-projektin alkuvaiheessa kehitettiin yhteistyötä yritysten kanssa, samoin monialaista toimintatapaa Savonia-ammattikorkeakoulun sisällä. Teknisiä haasteita kohdattiin niin terveydenhoitotyöhön liittyen kuin liikkuvan hoitoyksikön toimintaan vaihtelevissa sääolosuhteissa.

Suupirssi on Savonia-ammattikorkeakoulun suun terveydenhoidon opetusklinikan liikkuva yksikkö, joka vie palveluja asiakkaiden omiin toimintaympäristöihin kuten hoitoyhteisöihin, työpaikoille, kouluille ja päiväkoteihin. Suuhygienistiopiskelijat tekevät Suupirssissä harjoittelujaksoja ja tekevät siinä suun terveystalot ja hoidon tarpeen arviointia, kiinnityskudossairauksien hoitoa sekä tarjoavat asiakkaille ohjausta ja neuvontaa. Opiskelijoita ohjasi suun terveydenhuollon koulutusohjelman lehtori.



Myös iäkkäät ihmiset hyötyvät ja osaavat arvostaa hyvää palvelua, joka tuodaan asiakkaan luokse. Suupirssi-projekti on vahvistanut toiminnallaan suun terveydenhuollon palvelujen tasa-arvoista ja oikeudenmukaista palvelutarjontaa.

Koska erilaisissa palveluyksiköissä asuvien asiakkaiden/potilaiden määrä kasvaa koko ajan, on heidän suun terveydenhuollon järjestämisessä ollut ongelmia. Suupirssin toiminnan koettiin helpottavan suun terveydenhuollon järjestämistä palveluyksiköissä. Samoin palvelujen vieminen kouluille ja päiväkoteihin koettiin hyväksi, koska lasten kuljetuksiin ei tarvinnut käyttää vanhempien aikaa eikä myöskään lasten liikkumisiin kulunut aikaa. Myös iäkkäät ihmiset hyötyvät ja osaavat arvostaa hyvää palvelua, joka tuodaan asiakkaan luokse. Suupirssi-projekti on vahvistanut toiminnallaan suun terveydenhuollon palvelujen tasa-arvoista ja oikeudenmukaista palvelutarjontaa. Liikkuvaa suun terveydenhoitoyksikköä pohdittiin projektissa myös sen kannattavuuden pohjalta ja varovaisten laskelmien ja arvioiden mukaan liiketoimintamallia kannattaa lähteä kehittämään ja suunnittelemaan. (Sirviö & Äijö 2012.) Suupirssi mahdollistaa suuhygienistin, hammaslääkärin sekä hammashoitajan hoitotoiminnan.

5.5 LIIKKUVA SUUNHOIDON YKSIKKÖ LIISU

Helsingin kaupungin terveystalot hammashoidon palveluissa on otettu liikkuva suunhoidon yksikkö Liisu käyttöön vuonna 2012. Tarve muunlaisille palveluille syntyi, kun kouluilla sijaitsevia pieniä hammashoitoloita lakkautettiin. Helsingin kaupungin innovaatorahasto tuki toteutusta taloudellisesti. Nyt liikkuvassa suunhoitoyksikössä Liisussa annetaan terveysneuvontaa ja tehdään suun terveystalot, ennalta ehkäiseviä toimenpiteitä ja korjaavaa hoitoa. Liisu kiertää Helsingin kouluja ja loma-aikoina leikkikenttiä ja palvelukeskuksia ja tarjoaa hammashoitoa siellä, missä hoitola on kaukana tai muuten vaikea tavoittaa. (Liikkuva suunhoidon yksikkö (Liisu)/Helsingin kaupunki 2014.)

Liisulla on etukäteen laadittu suunnitelma, jonka mukaan se kulkee sinne, missä sen palveluja tarvitaan. Liisun palvelut ovat samoja kuin kaupungin kiinteissä hammashoitoloissa, mutta Liisuun ei voi varata aikoja. Liikkuvan suunhoitoyksikön piiriin kuuluvat koululaisten suun terveydenhuolto ja liikkuva suunhoitoyksikkö kulkee päivittäin koulun alueille. Koulun oppilaat kutsutaan luokista koulupäivän aikana suoraan Liisuun ilman erillistä ajanvarausta. 1., 5. ja 7.-luokkalaiset oppilaat tarkastaa suuhygienisti ja luokkien 3 ja 8 oppilaat tarkastaa hammaslääkäri. Muiden luokkien oppilaat saavat kutsun tarkastukseen yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti. (Liikkuva suunhoidon yksikkö (Liisu)/Helsingin kaupunki 2014.)

³ <http://www.youtube.com/watch?v=3uyseiATONA>.

5.6 LINKKU - LIIKKUVA TILA

Lahden ammattikorkeakoulu on rakentanut liikkuvan monipalvelutilan LINKKU, jonka myötä luodaan uudenlaisia palvelukokonaisuuksia kasvukeskuksen ulkopuolelle. Kevään 2014 pilotissa olivat mukana Päijät-Hämeen kunnista Sysmä, Hartola, Padasjoki ja Asikkala. Muista liikkuvista palveluautoista LINKKU eroaa siten, että se mahdollistaa hyvinkin monimuotoisten palvelujen tarjoamisen, sillä LINKKUa voidaan yhden suuren tilan lisäksi jakaa esimerkiksi kuuteen eri osioon. Näin mahdollistetaan palvelutarjonnan moninaisuus. (Lahden ammattikorkeakoulu 2014.)

Projektia on toteutettu yhteistyössä Lahden ammattikorkeakoulun ja Koulutuskeskus Salpauksen eri alojen, peruspalvelukeskusten Aavan ja Oivan sekä Päijät-Hämeen koulutuskeskusten Tieto- ja kirjastopalvelujen kanssa. Myös Suomen muotoilusäätiö on ollut mukana projektissa. Yhteistyö mahdollistaa mm. kasvukeskuksen ulkopuolisen kuntalaisen opiskelun, mikä vahvistaa ihmisten hyvinvointia ja esteettömyyttä. Terveiden edistämiseen liittyvät teemat tuodaan kuntalaisille sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden toimesta ja peruspalvelukeskukset Aava ja Oiva tarjoavat puolestaan terveystietokioskityylistä palvelua. Linkkuun voi tulla ilman ajanvarausta ja tarvittaessa palvelut tuodaan lähelle kotiovea. Linkusta voi tulla ihmisille myös uusi kohtaamispaikka ja edistää siten myös alueiden sosiaalista kanssakäymistä.

Linkkua ovat olleet suunnittelemassa Lahden ammattikorkeakoulun eri alojen opiskelijat. Muotoiluinstituutin opiskelijat kehittivät auton väliseinissä käytettävän uudenlaisen voileipä rakenteen, jossa yhdistyvät siirreltävyys, äänieristys ja keveys. Lisäksi muotoiluinstituutin opiskelijat suunnittelivat auton sisustuksen ja graafisen ilmeen. Tekniikan opiskelijat kehittivät auton verkkoratkaisuja ja liiketalouden opiskelijat suunnittelevat auton käytännön organisointiselvityksen ja toteuttavat käyttäjäkyselyn. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijat ovat suunnitelleet erilaisia palvelukonsepteja ja he tarjoavat Linkussa terveyden edistämiseen ja sairauden ennaltaehkäisemiseen liittyviä palveluja ja kampanjoita. Lisäksi sosiaali- ja terveysalan opiskelijat selvittävät kuntalaisten palvelutarpeita. (Lahden ammattikorkeakoulu 2014.)

Linkku on myös liikkuva oppimisyksikkö, jossa Päijät-Hämeen koulutuskeskusten Tieto- ja kirjastopalvelut tarjoaa pääasiassa digitaalisia aineistoja ja tietolähteitä, ja edistää näin opiskelijoiden oppimista ja valmistumista. Etäyhteydet ja älylaitteet mahdollistavat etäinformaatikon palvelut. Nämä palvelut mahdollistavat monialaisen yhteistyön ja vahvistavat ja edistävät yhdessä oppimista. Tulevaisuudessa esimerkiksi avoimen yliopiston opiskelija voi suorittaa tentin bussissa sen sijaan, että hän joutuisi matkustamaan Lahteen.

Linkku on herättänyt laajaa kiinnostusta niin Euroopassa kuin sen ulkopuolellakin, mikä on todella merkittävä asia. Se avaa opiskelijoillekin ainutlaatuisia mahdollisuuksia. Linkun toimintamallissa hyvinvointi onkin ymmärretty laajasti, ja yhteinen työ eri alojen opiskelijoiden kanssa on ollut opiskelijoille merkittävä oppimiskokemus. Tuotekehitysprojektia on ollut tekevässä lähes kymmenen opiskelijan tiimi ammattikorkeakoulun eri aloilta.

5.7 POHJOIS-KARJALAN PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ

Vaikka Pohjois-Karjala ei olekaan ollut liikkuvien palvelujen näkökulmasta kovinkaan aloitteellinen, maakunnassa on kuitenkin toteutettu kiinnostavia hankkeita. Yksi tällainen on Taitobussi-hanke, jonka ideana on tarjota asiakasläheistä kurssipalvelua Pohjois-Karjalassa. Kurssipaikaksi sopii kylä- tai seurojen talo tai vaikka osallistujan koti. Jo viisi ilmoittanutta osallistujaa riittää ja Taitobussin käsityöneuvoja tulee ohjaamaan kurssia. Taitobussit ovat olleet toiminnassa Pohjois-Karjalassa jo syksystä 2010 alkaen. Taitobussi-hanke pääsi neljän parhaan joukkoon Maaseutuverkoston Parhaat käytännöt -kilpailussa. (Taitobussi 2014.)



Kiertävän pysäkin toiminta-ajatuksena oli yhdistää paikalliset voimavarat ja tuoda kylätapahtumiin terveyteen, turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvää tietoa, toimintaa ja mahdollisuuksia kohtaamiseen. Mm. alkusammutuksen ja ensihoidon harjoitteluun ja kolesteroli- ja verenpaine arvojen mittaukseen oli mahdollisuus yleensä jo valmiiksi järjestetyn kylätapahtuman, rantakalatai karaokeillan yhteydessä.

KIERTÄVÄ PYSÄKKI – hanke oli Pohjois-Karjalan Sydänpiiri ry:n toimintaa ja se valittiin Maaseutuverkoston Parhaat käytännöt 2012 -kilpailun finalistien joukkoon. Kiertävän pysäkin toiminta-ajatuksena oli yhdistää paikalliset voimavarat ja tuoda kylätapahtumiin terveyteen, turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvää tietoa, toimintaa ja mahdollisuuksia kohtaamiseen. Mm. alkusammutuksen ja ensihoidon harjoitteluun ja kolesteroli- ja verenpaine arvojen mittaukseen oli mahdollisuus yleensä jo valmiiksi järjestetyn kylätapahtuman, rantakalatai karaokeillan yhteydessä. Pohjois-Karjalan Sydänpiiri ry toteutti hanketta yhdessä Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun, Pelastuslaitoksen, Rajavartiolaitoksen ja useiden paikallisten toimijoiden kanssa. Hanketta rahoitti Pohjois-Karjalan maakuntaliitto ja Pohjois-Karjalan ELY-keskus.

MONIPALVELUAUTO ILOAN toimintaa kokeiltiin Outokummussa kylätoimijavetoisesti vuosina 2006-2007 LEADER-rahoituksella. Kunta lahjoitti kirjastoauton hankkeen käyttöön ja auton toimintoihin kuuluivat kauppa-, kulttuuri- ja kansanterveyspalvelut. Tilauksesta toimitettiin kauppalveluja ja myös myynnissä oli joitakin tuotteita. Auto välitti kirjaston lainoja. Terveyspalveluna oli mm. kuljettajan suorittama verenpainemittaus. Lisäksi auto toimi sosiaalisen kohtaamisen paikkana, jossa kuljettaja keitti kahvit ja osallistui aktiivisesti keskusteluun.



6 Palvelutarpeet Pohjois-Karjalan haja-asutusalueilla

6.1 PALVELUTARPEET JA NIIDEN MUUTOKSET

Pohjois-Karjalan erityispiirre on harva asutus, pitkät välimatkat ja ikärakenteen nopea muutos. Tämä tarkoittaa, että erilaisille Sote-palveluille ja myös muille palveluille on nyt ja tulevaisuudessa suuri kysyntä. Kiinnostavaa on, että vasta viime vuonna Pohjois-Karjalan maakuntaliitto teki POKETTI - ennakointihankkeeseen liittyen vuosien 2012 ja 2013 taitteessa kartoituksen pohjoiskarjalaisten 55- ja 65-vuotiaiden hyvinvointiin liittyvistä tekijöistä sekä selvitti heidän näkemyksiään tilanteesta 10 vuoden kuluttua. Kartoituksella pyrittiin saamaan selville 55- ja 65-vuotiaiden kokema tyytyväisyyttä omaan elämäntilanteeseensa, asuinympäristöön sekä palvelujen tarjontaan. Saamalla haluttiin myös löytää kehittämiskohteita maakunnan palvelutarjonnan kehittämiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi. Kyselylomake lähetettiin yli 5 300 pohjoiskarjalaiselle ja vastauksia saatiin 1 773 kpl eli vastausprosentti oli 33,4 %.

Kyselyn tekoaikaan Pohjois-Karjalassa asui 166 754 henkilöä ja heistä 65 vuotta täyttäneitä oli 35 344 eli 21,3 % prosenttia alueen väestöstä. Vuonna 2022 pohjoiskarjalaisia on Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan 164 088 ja heistä on 65 vuotta täyttäneitä jo 46 310 eli 28,2 % koko alueen väestöstä. Tämä väestörakenteen muutos edellyttää palvelutarjonnan uudelleenjärjestelyä ja suunnittelua, jotta ikääntyneiden, ja etenkin harvaan asutulla alueella asuvien ikääntyneiden ihmisten arjen hyvinvointi turvataan ja mahdollistetaan ikäihmisten mahdollisimman pitkään kotona asuminen. Lisäksi on hyvä pohtia myös sitä, miten asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman elinympäristön kehittämiseen.

Kysely toteutettiin Joensuun, Keski-Karjalan ja Pielisen karjalan seutukunnissa, ja joensuulaisten osuus vastanneista oli 42,1 %. Joensuun seudun, johon kuuluvat Iломantsi, Joensuu, Kontiolahti, Liperi, Outokumpu ja Polvijärvi, osuus kaikista vastanneista oli 68,1 %. Pienten kuntien kohdalla vastausprosentit olivat melko pieniä.



On myös huomioitava se, että vastaajat, jotka eivät käytä paljon palveluja, eivät tiedä niiden riittävästä saatavuudesta. Voikin pohtia, johtuuko palvelujen vähäinen käyttö tiedon vähäisyydestä vai johtaako palvelujen vähäinen käyttö niistä tiedottamisen vähäisyyteen.

Palvelutarpeita kartoitettiin seuraavien palvelujen suhteen: hyvinvointipalvelut kuten kylpylä- ja kuntoutuspalvelut, terveyspalvelut, asiointipalvelut kuten kotiin toimitetut ruokaostokset, kuljetuspalvelut, ATK-apu, sosiaalinen tuki kuten ystäväpalvelut, viihde- ja kulttuuripalvelut, turvapalvelut, pankki- ja sijoituspalvelut, siivous- ja kodinhoitopalvelut, kodin huoltotyöt, koulutuspalvelut, harrastuspalvelut, liikuntapalvelut sekä ruokapalvelut.

Kyselyn tulkintojen kannalta pulmallista on, että joitakin palveluja ei avattu enempää. Myös sosiaalisen tuen tulkitseminen ystäväpalveluksi on liian kapea tulkinta. Kyselyssä ei myöskään ollut yhtään kysymystä yhteisöllisyydestä vaikka maakunnassa on laajaa vapaaehtoisuuteen perustuvaa järjestötoimintaa kuten asukasyhdistys- tai kylätoimintaa, joissa ihmiset kohtaavat, saavat ja antavat tukea ja virikkeitä toisilleen. Ikääntyneet ihmiset toimivat maaseudulla aktiivisesti hankkeissa, talkootyössä ja naapuriapuna. Lisäksi on myös kodin piirin yhteisöllistä toimintaa. Näillä kaikilla toiminnan tasoilla ikääntymistä ei nähdä vain ongelmakeskeisesti, vaan voimavarana. (Tedre & Pulkkinen 2012.)

Selvitys tuo esiin kiinnostavia seikkoja. Esimerkiksi nyt hyvinvointipalveluja käyttää 44,1 % vastaajista, kun tulevaisuudessa 76,1 % vastaajista arvelee käyttävänsä niitä. Käyttäjien määrä siis kasvaa kaksinkertaiseksi. Esimerkiksi asiointipalveluja, joita ei tällä hetkellä käytetä juuri lainkaan, ennakoidaan tulevaisuudessa käytettävän kaksikymmenkertaisesti. Kuljetuspalvelujen käyttö, joita nyt käyttää n. 10 % vastaajista, tulee myös kasvamaan rajusti niin, että yli 60 % arvelee käyttävänsä niitä tulevaisuudessa. Atk-avun tarve tulee myös jatkossa kasvamaan vastausten perusteella nykyisestä kolminkertaiseksi.

Kiinnostavaa on, että sosiaalista tukea ei juurikaan käytetä, mutta tulevaisuudessa lähes puolet vastaajista arvelee tarvitsevänsä sitä. Myös turvapalvelujen suhteen käyttö on nyt vähäistä, mutta etenkin nyt 65-vuotiaiden ryhmä arvelee tarvitsevänsä niitä. Erityisen merkille pantavaa on, että lähes kaksi kolmesta vastaajista uskoo käyttävänsä siivous- ja kodinhoitopalveluja tulevaisuudessa.

Yhteenvetona voi sanoa, että suurin palvelujen tarve tulevaisuudessa kohdentuu siivous- ja kodinhoitopalveluihin ja sen jälkeen kuljetus-, kodinhuolto-, hyvinvointi- ja sosiaalisen tuen palveluihin. Suurinta suhteellista kasvua tulee olemaan asiointi-, ruoka-, sosiaalisen tuen ja turvapalvelujen alueella. Kaikki nämä ovat tavalla tai toisella kytköksissä liikkuvien palvelujen kehittämiseen.

6.2 PALVELUJEN SAATAVUUS JA SAAVUTETTAVUUS

Kuntaliitto (Kuntaliitto 2014) on määritellyt lähipalvelut valtakunnan tasolla seuraavasti: ”Lähipalvelut ovat usein käytettyjä tai arkipäiväisiä palveluita. Palvelut ovat kohtalaisen helposti saavutettavissa, joko asiakkaan läheltä, sähköisesti tai kotiin tuotuna. Palvelun ollessa lähellä ja asiakkaat huomioiva, on käyttökynnyskin matala.”

Kunta- ja aluetasolla tulkinta on hieman toisenlainen: ”Lähipalveluja väestö tai ainakin osa asukkaista käyttää toistuvasti, jopa päivittäin. Lähipalvelut tarjotaan kuntalaisten lähiympäristössä. Niiden piiriin on helppo hakeutua, tai ne tuodaan ihmisille kotiin. Lähipalvelun tulee olla myös vammaisten saavutettavissa. Kaksikielisissä kunnissa palveluja tulisi tarjota sekä suomen että ruotsin kielillä.”

Asiakasnäkökulma on lähipalveluissa ja niiden kehittämisessä avainasemassa: ”Lähipalvelut ovat jokaiselle helposti saavutettavissa olevia päivittäin tai usein käytettyjä palveluita, joiden käyttäminen on asiakkaalle tärkeää. Lähipalveluita ei voida tyhjentävästi listata vaan ne ovat määriteltävissä kunkin alueen asiakkaiden ja alueellisten erityispiirteiden kautta siten, että palvelujen saavutettavuus ja toteuttamistavat huomioivat eri ikäryhmien erilaiset tarpeet. Palveluita tarjotaan alueellisten pääkielten mukaisesti asiakkaat huomioiden.”

Poketti-hanke selvitti myös palvelujen saatavuutta ja niiden saavutettavuutta. Kyselyyn vastanneiden mukaan parhaiten on saatavilla pankki- ja sijoituspalveluja ja seuraavaksi parhaiten saatavilla on liikunta-, harrastus-, viihde- ja ruokapalveluja. Hyvinvointi-, terveys-, asiointi ja kuljetuspalveluja on liian vähän saatavissa. Toisaalta esimerkiksi asiointipalvelujen ja sosiaalisen tuen palvelujen saatavuuteen ja riittävyteen ei osaa ottaa kantaa joka kolmas vastaaja. On myös huomioitava se, että vastaajat, jotka eivät käytä paljon palveluja, eivät tiedä niiden riittävästä saatavuudesta. Voikin pohtia, johtuuko palvelujen vähäinen käyttö tiedon vähäisyydestä vai johtaako palvelujen vähäinen käyttö niistä tiedottamisen vähäisyyteen. Rantanen ym. (2012) puhuvat palvelujen fyysisen saavutettavuuden lisäksi kognitiivisesta saavutettavuudesta, jolla tarkoitetaan tietoisuutta palvelun sijainnista, laadusta, luotettavuudesta ja vastaavista tekijöistä.

Palvelujen saatavuutta kysyttiin vielä erikseen julkisista palveluista sosiaali-, ja terveyspalvelujen, Kelan, työhallinnon ja poliisin palvelujen osalta. Vastauksia pyydettiin sosiaali- ja terveyspalveluista kokonaisuutena ja muutamista erityisaloista vielä tarkemmin. Valtion palveluista kysyttiin Kelan, työhallinnon ja poliisin palveluista.

Julkisten palvelujen osalta vastaajista yli puolet piti nykyisiä terveyspalveluja ja terveyskeskuspalveluja joko hyvinä tai melko hyvinä, erikoissairaanhoidon palveluja vastaavasti lähes puolet. Terveyspalveluista hammashuollon palvelut koettiin heikommaksi ja 18 % vastanneista piti niitä huonona.

Terveyspalvelujen ohjaus- ja neuvontapalveluista 44 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään. Samoin sosiaalipalvelujen osalta moni valitsi en osaa sanoa -vaihtoehdon. Todennäköisesti heillä ei ole kovin paljon kokemuksia sosiaalipalveluista ja siksi niihin ei osattu ottaa kantaa. Sosiaalipalveluja, vanhuspalveluja sekä lapsi- ja lapsiperheiden palveluja piti hyvinä tai melko hyvinä yli 25 % vastaajista. Vanhuspalveluja ja nuorten palveluja joka kolmas piti melko huonoina tai huonoina.

Kelan palvelujen saatavuutta arvioi melko hyväksi ja hyväksi 40 % vastaajista. Työhallinnon palveluista yli 60 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa ja vajaat 20 % piti niitä melko hyvänä tai hyvänä. Poliisin palveluja 30 % piti melko hyvänä tai hyvänä ja suurin piirtein yhtä moni piti niitä melko huonona tai huonona. Vähiten en osaa sanoa -vastauksia oli terveyskeskuspalvelujen ja hammashuollon osalta. Toisaalta terveyskeskus- ja hammashuollon palveluja arvioitiin prosentuaalisesti eniten huonoksi, mutta myös hyväksi.



Esimerkiksi terveyskeskuspalvelujen saatavuuden koki nykytilassa melko hyväksi 45 % vastaajista, mutta kymmenen vuoden kuluttua vain 26 % arvioi saatavuuden melko hyväksi.

Kun vastaajat arvioivat julkisten palvelujen saatavuutta kymmenen vuoden kuluttua, kokemukset palvelujen saatavuudesta arvioitiin kaikkien palvelujen osalta enemmän huonoiksi ja melko huonoiksi verrattuna nykytilanteeseen. En osaa sanoa -vastauksia oli vähemmän kuin nykytilan arvioinnissa. Melko hyväksi arvioi palvelujen saatavuuden tulevaisuudessa jopa huomattavasti harvempi kuin nykytilanteessa. Esimerkiksi terveyskeskuspalvelujen saatavuuden koki nykytilassa melko hyväksi 45 % vastaajista, mutta vain 26 % arvioi saatavuuden olevan melko hyvä kymmenen vuoden kuluttua. Samoin erikoissairaanhoidon saatavuuden koki vastaajista 39 % tällä hetkellä melko hyväksi, mutta vain 25 % vastaajista arvioi sen saatavuuden tulevaisuudessa melko hyväksi.

Vanhuspalvelujen osalta muutos on voimakkain. Tällä hetkellä vastaajista 9 % koki saatavuuden huonoksi, mutta 21 % vastaajista arvioi saatavuuden olevan tulevaisuudessa huono. Ja kun nykyhetkellä vanhuspalvelujen saatavuuden arvioi 28 % melko hyväksi tai hyväksi, niin kymmenen vuoden kuluttua vain 18 % vastaajista arvioi saatavuuden hyväksi tai melko hyväksi.

Selvityksentekijät jaottelivat vastaajat neljään kategoriaan sen suhteen, miten he näkevät tilanteen nyt ja tulevaisuudessa. Kategoriat olivat muutospessimistit (hyvä nyt - huono jatkossa), palvelupessimisti (hyvä nyt - huono jatkossa), muutosoptimistit (huono nyt - hyvä jatkossa) ja palveluoptimistit (hyvä nyt - hyvä jatkossa). Näiden perusteella näyttää olevan niin, että nykykäsitys palveluista on yhteydessä vastaajien näkemyksiin tulevaisuudesta. Kuitenkin kaikki vastaajat arvioivat palvelujen saatavuuden 10 vuoden kuluttua heikommaksi kuin tämän hetkisen saatavuuden.

Miten yllä käsitelty tieto suhteutuu siihen, miten liikkuvien palvelujen tuottajat ja asiakkaat näkevät palvelumuotojen kehittämisen ja itse palvelutarpeet ja niihin liittyvät haasteet, selviää seuraavassa luvussa.



7 Tuottaja- ja asiakaskyselyjen tulokset

7.1 HANKKEEN KYSELYT LIKKUVIEN PALVELUJEN TUOTTAMISESTA JA NIIDEN TARPEISTA POHJOIS-KARJALASSA

Raportin yhtenä tiedonkeruun muotona oli kaksi kyselyä. Ensimmäinen kysely (Tuottaja-kysely) kohdennettiin pohjoiskarjalaisille palveluntuottajille, yrityksille, yhdistyksille ja järjestöille, ja toinen palvelutarpeita kartoittava kysely (Asiakas-kysely) mahdollisille palvelun käyttäjille. Kyselyt laadittiin sähköiseen muotoon Karelia-ammattikorkeakoulun Typala-järjestelmään.

Tuottaja-kysely lähetettiin sähköpostitse alueen yrittäjille ja yhdistyksille (79 sähköpostiin). Kyselylinkin levittämisessä alueen yrityksille auttoivat myös Joensuun seudun kehittämissyhtiö JOSEK Oy ja Keski-Karjalan kehittämissyhtiö KETI Oy, jotka välittivät kyselylinkin omille yhteistyötahoilleen. Järjestöjä tavoitettiin Jelli-järjestötietokannan avulla, kun kyselylinkkiä levitettiin Jellin uutiskirjeen kautta. Kyselyyn pystyi vastaamaan myös hankkeen Facebook-sivun kautta. Kyselyn avulla kartoitettiin sitä, kuinka paljon ja minkälaisia liikkuvia palveluja Pohjois-Karjalan alueella tällä hetkellä tarjotaan, mitkä ovat mahdollisia esteitä palvelujen tuottamiselle ja minkälaisia tulevaisuuden ajatuksia palvelujen tuottajilla on liikkuvista palveluista.

Mahdollisille liikkuvien palvelujen käyttäjille suunnattu liikkuvien palvelujen tarvetta kartoittava asiakaskysely oli hankkeen Facebook-sivulla. Kyselylomakkeesta tehtiin myös paperiversio, mikä osoittautui hyväksi ratkaisuksi. Paperilomakkeen avulla tavoitettiin vastaajia eri yhteyksissä. Ammattiopisto Luovin liiketalouden opiskelijat tekivät haastatteluja kyselylomakkeen avulla Liperin alueella, minkä jälkeen opiskelijat siirsivät tiedot sähköiseen kyselyyn. Paperikyselyyn pystyi vastaamaan 15.9. Osallistu! Vaikuta! -tapahtumassa Joensuussa Rantakylän ostoskeskuksessa sekä Pyhäselän, Kiihtelysvaaran ja Enon yhteispalvelupisteissä.

7.2 TUOTTAJIEN NÄKEMYKSET KEHITTÄMISESTÄ

”Yrityksemme vie tällä hetkelläkin palveluja ihmisten kotiin syrjäseudulle ja toiminta-alueemme on laaja. Kuitenkin asiakasmäärä syrjemmässä on vähäistä, joten matkakulut ovat suuret, vaikkakin ne sisältyvät tuntihintaan, mutta jonkinlainen organisointi esimerkiksi siten, että saman seudun asiakkaat voitaisiin palvella samana päivänä, lisäisi kannattavuutta.”

Tuottajakyselyyn saatiin 28 vastausta, joista 18 oli yrityksiltä ja 10 yhdistyksiltä. Yrityksistä suurin osa on 1-2 hengen yrityksiä. Vastanneista 21 tarjoaa tällä hetkellä liikkuvia palveluja, jotka käsittävät kotipalvelua, siivousta/kodinhoitoa, atk-apua, kodin ja pihamaan huoltotöitä, kotiin kuljetusta/ruokakassit, liikuntaa asiakkaan tiloissa, jalkojen hoitoa, puutarhanhoitoa, kotisairaanhoidon, avustamista ja asiointia, vapaaehtoistoimintaa, vertaistukea, edunvalvontaa, konsultointia, kotineuvontaa, lastenhoitoapua.

Kyselyyn vastanneista yrityksistä ja yhdistyksistä puolet (13 kpl) oli erittäin kiinnostunut tai melko paljon kiinnostunut kehittämään kotiin vietäviä palveluja. Tämä selittyy osin sillä, että nämä yritykset myös tarjosivat kotiin vietäviä palveluja. Kyselyn perusteella yritykset ja yhdistykset haluavat kehittää ja laajentaa asiakaskantaa, joille he voisivat tarjota kotiin tuotavia palveluita. Toiveena on, että asiakkaiden tarpeet ja tarjolla olevat palvelut kohtaisivat toisensa nykyistä paremmin. Tuottajat halusivat kehittää omaa markkinointia ja tiedottamista. Erityisesti toivottiin parempaa tiedottamista palveluista ja asiakkaan oikeuksista saada palveluita. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välille syntyvä luottamus koetaan tärkeäksi kun puhutaan kotiin vietävistä palveluista.

Palvelujen tuottajat kaipaavat myös päättäjien ja yhteiskunnan arvostusta heidän työtään kohtaan. Vastaantuloa kaivataan mm. verotuksen huojentamisella ja mahdollisuuksilla toiminnan kehittämiseen esimerkiksi lisähenkilöstön palkkaamisella ilman riskiä.

Kun palvelujen tuottajilta kysyttiin, mitkä asiat estävät liikkuvien palvelujen tarjoamista tällä hetkellä, nostivat vastaajat esiin seuraavia seikkoja: Lähes joka neljäs oli sitä mieltä, että taloudelliset resurssit estävät jonkin verran tai erittäin paljon palvelujen tarjoamista kun taas kolmannes oli sitä mieltä, että taloudelliset resurssit eivät ole esteenä. Toiminnan huono kannattavuus on kuitenkin usean mielestä melko paljon esteenä palvelujen tarjoamiselle.

Toiminnan huonoon kannattavuuteen vaikuttavat vastaajien mielestä monet tekijät. Ensinnäkin jos toimijan ja asiakkaan käytettävissä olevat taloudelliset resurssit eivät ole riittäviä, toiminta lakkaa. Yleinen ongelma on, että kaikki asiakkaat eivät tiedä riittävästi oikeuksistaan saada kotiin palveluja. Lisäksi kaikilla avun tarvisijoilla ei ole tietoa siitä, miten palvelujen piiriin pääsee ja miten saa palvelut arvonlisäverottomasti. Myöskään kotitalousvähennysoikeudesta ei ole riittävästi tietoa.

Tiedon puute johtuu osittain tietoyhteiskuntakehityksestä. Kaikilla ei ole internet-yhteyttä tai ei osata etsiä internetistä tietoa kunnan sivuilta, joissa kerrotaan palvelujen saatavuudesta ja palveluntuottajista. Jos kyseessä on vähävarainen ihminen, ei verovähennysoikeudesta nähdä olevan hyötyä.

Tuottajien kannalta on myös ongelmallista, että toimijan tilapäisesti tarvitsemia toimitiloja on vaikea saada esimerkiksi syrjäisillä kylillä. Pitkät matkat vaikuttavat palvelujen hintaan, eikä kaikilla asiakkailla ole maksukykyä tai -halua kustantaa matkakuluja. Tällöin muutaman tunnin työaika ei ole riittävä. Palvelutarpeiden sirpaleisuus heikentää kannattavuutta.

Yhdistyksissä toiminnan keskiössä on usein yhteisöjen ja ryhmien toiminnan kehittäminen. Organisaatioilla on valtakunnallisia linjauksia ja periaatteita, joiden mukaan tukihenkilöpalvelu on mahdollista asiakkaan kotona vain poikkeustapauksissa. Suurin osa yhdistyksistä ei harjoita palvelujen ammattimaista tuottamista, vaan vapaaehtoistoimintaa, eivätkä yhdistysten jäsenet sitoudu säännölliseen toimintaan.

7.3 PALVELUJEN TUOTTAJIEN TULEVAISUUDEN TOIVEET LIKKUVIIN PALVELUIHIN LIITTYEN

Koordinaatiota tarvitaan

”Palvelu tulisi koordinoita virallisen organisaation kautta.”

Tuottaja-kyselyssä ja erityisesti kolmessa teemahaastattelussa tuli vahvasti esiin, että liikkuvien palvelujen kokonaisuuteen toivottiin laajempaa koordinaatiota. Varsin yleisenä toiveena oli, että koordinaattorina toimisi kunta.

Tämän perusteella on selvää, että nykyinen käytäntö ei oikein toimi ja sitä pidetään yleisesti sangen sekavana ja monimutkaisena. Palveluja ei ole saatavilla niin paljon kuin olisi tarvetta, kun yksittäiset ihmiset eivät osaa käyttää esimerkiksi kotitalousvähennystä täydessä mitassa. Osittain toimintakentän sekavuutta lisää se, että sama toiminta voi olla yhdessä paikassa täysin vapaaehtoistyötä ja toisessa maksullinen palvelu. Ongelma on myös se, että toiminta ei ole lakisääteistä, jolloin osa kunnista ei ole palvelujen kehittämisestä lainkaan kiinnostunut. Kuitenkin pienikin apu haja-asutusalueilla asuville ikäihmisille voi olla juuri se, joka ajaa ratkaisuihin. Usein tämä tarkoittaa muuttamista taajamaan palvelujen lähelle ja oman kodin hylkäämistä.

Jos liikkuvia palveluja tarkastellaan tuottamisen näkökulmasta, voidaan ajatella, että palvelujen kentällä on toimijoita kolmesta sektorista. Ensimmäinen sektori on julkisen sektorin toimintakenttä, jossa julkinen sektori sekä järjestää että tuottaa palvelut. Suurimmassa osassa kuntia lakisääteiset palvelut on toteutettu näin. Kunnat voivat kuitenkin tilaa-tuottaja -mallin mukaisesti ulkoistaa palveluitaan, jolloin tuottaja ei olekaan julkinen sektori itse vaan joku muu taloudellinen toimija. Tämä sektori on Suomessa kasvanut jo pitkään ja näyttää siltä, että se tulee kasvamaan jatkossa edelleen. Jotkut kunnat ovat ulkoistaneet lähes kaikki palvelunsa. Tällä kehityksellä on pitkät juuret ja erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa kehitys on ollut melko nopeaa.

Yksityisten asiakaspalvelujen arvo oli kunnissa ja kuntayhtymissä vuonna 2011 lähes kaksi miljardia euroa viiden prosentin piilevä arvonlisävero mukaan lukien. Summa oli 18 prosenttia kuntien sosiaalipalvelujen käyttökustannuksista. Tilastokeskuksen kansantalouden tilinpidon mukaan vuonna 2012 terveydenhuollon tuotos, eli tuotettujen palvelujen arvo oli 16,26 miljardia euroa ja työllisyys 186 100 henkilöä. Alan tuotoksesta julkinen toiminta oli 75 prosenttia ja yksityinen toiminta 25 prosenttia.

Oikeastaan nykyisessä toimintamallissa on tuottajalla karkeasti kolme vaihtoehtoa. Ensimmäinen toimintatapa on se, että tuottaja- joko yrittäjä, yhdistys tai osuuskunta -liittyy kunnan kotipalvelutarjoajiin ja tuottaa sopimuksen mukaisesti sellaisia palveluja kuin tarvitaan. Tällaisessa mallissa edellytetään yrittäjältä sangen laajaa toimenkuvaa ja kykyä liikkua eri toimialoilla. Tuottajalta tarvitaan myös osaamista kilpailuttamisesta ja kuntien palvelutoiminnasta ylipäätään.

Toinen toimintamalli on perinteinen ns. vapaa palvelutuotanto, jota voi tarjota esimerkiksi osuuskunnan, yhdistyksen tai muun yrityksen kautta. Palvelut eivät ole välttämättä yhteydessä kunnallisiin ja lakisääteisiin palveluihin, vaan ovat tarjolla vapaasti. Nämä palvelut ovat ns. täydentäviä tai lakisääteisiä palveluja tukevia palveluja, joita asiakkaat voivat ostaa markkinahintaan.

Kolmas malli on perinteisen julkisen sektorin eli kunnan järjestämän ja markkinaehtoisesti toimivan tuottajan väliin jäävä usein vapaaehtoistyöhön tai yhteisöllisyyteen pohjaava toiminta. Tämä tässä yhteydessä hyvin kiinnostava usein harmaaksi alueeksi leimattu alue on järjestöjen ja yhdistysten toimintakenttä, jossa toiminta on lähtökohtaisesti vastavuoroisuuteen perustuvaa. Toimintaan voi liittyä pieni maksu, mutta käytännössä maksu on usein

nimellinen. Tämä toiminta on usein yhdistyspohjaista ja pienimuotoista kuten esimerkiksi Eskolan kylässä.

Kysymys siitä, miten eri palvelujen logistiikkaa voitaisiin parantaa tuli esille Pohjois-Karjalan osuuskaupan haastattelussa niin, että heille tällaista toivetta oli tullut. Tällä hetkellä PKO:n yhteydessä on erilaisia muita palveluja kuten postipalvelu. Uudenlaista liikkuvien palvelujen tyyppistä palvelun kehittämistä on kuitenkin hahmoteltu niin, että se olisi muunnos päivittäistavarakaupan nettikaupasta. Tavarat noudettaisiin jostakin paikasta esimerkiksi marketin oheen sijoitetusta palvelusta, jotka sitten toimitettaisiin asiakkaille. Tähän palveluun yhdistyisi muita palveluja kuten apteekki- ja postipalveluja. Asia ei ole kuitenkaan edennyt, koska tällaisen toiminnan kannattavuus ei tehtyjen selvitysten mukaan olisi kovin hyvä. Toisin sanoen palvelun hinta nousisi liikaa.

Yhteenvetona voi sanoa, että tällä hetkellä suurempaa kiistaa ei ole siitä, että toisten toiminta häiritsisi toista, koska toiminta on pienimuotoista. Kuten maakuntaliiton selvityksestä käy ilmi, liikkuville palveluille on jatkossa oletettavasti paljon kysyntää. Se taas merkitsee sitä, että koko kysymystä pitää lähestyä uudesta suunnasta. Yksi sangen todennäköinen vaihtoehto on, että jatkossa toiminta tulee muodostumaan ns. hybrideistä. Toisin sanoen toimijat muodostavat erilaisia yhteenliittymiä, jossa alueen, esimerkiksi kylän, toimijat toimivat palvelujen tuottajina hieman samaan malliin kuin Eskolan kylässä.

7.4 LIKKUVAT PALVELUT ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA

Kuten raportin alussa todettiin, käsite liikkuvat palvelut on sangen epämääräinen ja sitä käytetään hyvin väljästi. Tämä on hyvä pitää mielessä, kun tulkitaan saatuja vastauksia. Kotitalouksille suunnattuun kyselyyn saatiin 57 vastausta. Vastaajien iät olivat 20-89 vuotta ja vastaajien keski-ikä 52 vuotta. Vastaajien talouteen kuului 1-6 henkeä; suurin osa oli kuitenkin kahden hengen talouksia. Vastanneista kotitalouksista 30 % on käyttänyt kotiin tuotavia liikkuvia palveluja, ja vastaavasti 70 % ei ole. Eniten on käytetty siivousapua, seuraavaksi eniten tietotekniikkaan liittyvää apua, lastenhoitoa ja kauppapalvelua. Tämä kertoo jo itsessään sen, miten liikkuvat palvelut ymmärretään.

Tällä hetkellä eniten kotitalouksissa kaivataan siivousapua ja kotitalkkaria ulkotöihin. Jos kotiin saatavia palveluja olisi helposti saatavilla, niin 32 vastaajan mukaan siivous- ja kotitalkkarin lisäksi käytettäisiin mm. lastenhoitoapua, kuljetuspalveluita kauppaan ja asioille, lemmikkieläinten hoitoa, luomuruokaa ja ”kontakteja toisiin ihmisiin”. Kirjasto-, posti- ja terveydenhoitopistepalvelu mainittiin yhden kerran, samoin luomuruoka ja jalkahoito mainittiin yhden kerran. Vastaajista kaksi ei käyttäisi mitään palveluja.

Vastaajissa oli kuitenkin sellaisia, jotka olivat käyttäneet liikkuvia palveluja säännöllisesti tai harvemmin. Joitakin kertoja käyttäneet oli suurin vastaajaryhmä. Kun sitten kysyttiin, millaisia palveluja voisitte käyttää, olivat siivouspalvelut ja kotitalkkaripalvelut sellaisia, jotka nousivat kärkeen. Muut palvelut kuten kotitalous-, hoiva- ja hoito-, kauppa- ja kyydityspalvelut eivät herättäneet vastausjoukossa kiinnostusta. Tämä poikkeaa Poketin tuloksista, joissa oli laajempi vastaajajoukko.

Keskeisin syy siihen, että palveluja ei käytetä, on melko selkeästi se, että niille ei koeta olevan tarvetta. Toinen syy oli palvelujen esimerkiksi kauppapalvelujen korkea hinta ja kolmas syy oli se, että palveluista ei tiedetä kovinkaan hyvin. Kiinnostavaa vastauksissa oli, että kotiin vietäviä palveluja ei haluttu yhdistää kuntien kotipalveluun, vaan niiden tilaaminen haluttiin tehdä itsenäisesti.

Haastateltavilta kysyttiin millaisia palveluja he käyttäisivät, jos niitä olisi helposti saatavilla. Joka kolmas käyttäisi siivouspalveluja edellyttäen, että hinta olisi kohtuullinen. Myös kauppa-

lastenhoito-, kotitalkkari- ja kodinhoitopalveluihin olisi kiinnostusta. Kiinnostavaa on, että kukaan ei maininnut usean palvelun yhdistämisestä mitään, vaikka sen kuvittelisi olevan yksi uusi avaus aiheen ympärillä.

Aiemmin esillä olleessa maakuntaliiton palvelutarpeen kartoituksessa oli myös avoimia kysymyksiä, joita ei avattu varsinaisessa raportissa. Näitä käsitellään seuraavaksi. Ihmiset kaipaisivat vastausten mukaan kuljetus- ja kyytipalveluja, kiertävää palveluautoa ja eri palvelujen yhdistämistä. Myös erilaisille tietoliikenteen ja talkkaritoiminnan -tukipalveluille, kodinhoito- ja siivouspalveluille sekä sosiaaliselle tuelle ja turvallisuudelle oli tarvetta.

Kun vastaajilta kysyttiin, millaisia lähipalveluja he ylipäätään haluaisivat, vastaukset heijastelevat hyvin sitä, miten lähipalvelut ymmärretään ja millaisia asioita liittyy ihmisten kokemaan hyvinvointiin. Vastaajat toivoivat valaistuja latuja ja lenkkeilyreittejä, lähikauppaa, viihde- ja kulttuuripalveluita, leikkipuistoja ja yhteisötilaa. Myös tukea väliinputoajille kuten nuorille ja ikääntyneille toivottiin.

Vastaajat halusivat kehittää omaa asuinympäristöään tietoliikenneyhteyksiä ja julkista liikennettä parantamalla, kehittämällä kyyti- ja asiointipalveluja sekä kotiin vietäviä palveluja kuten terveyspalveluja sekä esteettömyysneuvontaa. Haluttiin myös parempia liikuntapaikkoja, yhteistä tekemistä ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan lähiympäristöön.

Liikkuvien palvelujen tilannetta onkin tarkasteltava edellä mainituista näkökulmista. Mitä tapahtuu, kun suuri osa edellä luetuista palveluista katoaa? Voidaanko palvelutarpeeseen edelleen vastata? Ovatko liikkuvat palvelut juuri tällainen työkalupakki?



8 Yhteenvedo ja tulevaisuuden näkymät

Kun yksinäisyys tulee, niin ihminen ei enää kykene olemaan kotona. Samoin kotiuttaminen osastoilta onnistuisi paremmin, jos asiakkaat saisivat riittävästi palveluja. Nyt pahimmillaan iltapäivällä kotiutettu ihminen joutuu jo illalla palamaan takaisin osastolle”.

8.1 YHTEENVETOA- SAMMUTETAANKO VALOT VAI ?

Kun liikkuvista palveluista puhutaan, on tärkeää selkeästi rajata se, mistä puhutaan ja kytkeä keskustelu erilaisten alueiden toimintaympäristöihin hyödyntäen uutta alueluokitusta. Nykyisessä kielenkäytössä liikkuvat palvelut viittaavat usein lähipalveluihin ja ovat yksi keino varmistaa lähipalvelut. Kun palveluverkkoa jatkossa määritellään, lähtökohtana tulisi olla palvelujen saatavuus ja saavutettavuus. Sen jälkeen on olennaista analysoida sitä, miten palvelut tuotetaan ja kuka on tuottaja missäkin tapauksessa. Nykyinen paljon esillä ollut tilaaja-tuottaja-malli on yksi tapa jäsentää kokonaisuutta. Myös muita viittekehyksiä voidaan ajatella otettavaksi käyttöön.

Kuntien kannalta hyvin olennainen kysymys on palvelujen tehokkuus ja taloudellisuus. Kiinnostavaa on, että nykyisessä järjestelmässä palvelujen hinnat vaihtelevat suuresti. Jos esimerkiksi erityissairaanhoidon olisi järjestetty kaikkialla, kuten se on järjestetty kaikkein kustannustehokkaimmin, säästöt olisivat valtakunnan tasolla huomattavat. (KAKS 2014)

Tärkeää on ymmärtää, että liikkuvat palvelut eivät koske ainoastaan haja-asutusalueita, vaan niitä tarvitaan myös kaupunkien sisällä. Liikkuvat palvelut voivat toisin sanoen olla palvelumuoto myös ydinkaupungin ja sen kehysalueen alueella. Erityisen tärkeäksi se nousee kaupungin kehysalueilla, jonne julkinen liikenne ei enää kunnolla ulotu ja josta monet palvelut ovat kadonneet. Hyvänä esimerkkinä tästä on Joensuu kaupunki, joka kuntaliitoksien myötä joutui supistamaan palveluverkkoaan ja kärsijän osaan joutuivat juuri kehysalueen asukkaat, joilla aiemmin

oli terveyspalveluja ja muita lähipalveluja hyvinkin, mutta joiden tilanne on nyt haasteellinen. Samanlainen kehitys on ollut myös muissa uusissa kaupungeissa kuten Lappeenrannassa.

Vaikeassa tilanteessa ovat myös läheiset maaseutualueet, joista on myös julkinen liikenne kadonnut. Kaikki tämä tiivistyy harvaan asuttuun maaseutuun, jota Pohjois-Karjalassa on paljon. Välimatkat ovat pitkiä ja asutus harvaa. Juuri näihin alueisiin liikkuvien palvelujen kehittämiseksi on selkeää tarvetta. Ongelma kuitenkin on, että kaikki palvelut ovat vahvasti keskittyneet. Tämä koskee julkisia palveluja, kauppapalveluja ja sosiaali- ja terveyspalveluja.

Pohjois-Karjalan väestöennuste ja sisäinen muutto kertoo sangen paljon. Erityisen suuri haaste liittyy alueen asuttuna pitämiseen. Yksittäiset kylät ja seutukunnat eivät ole elinvoimaisia, jos niillä ei ole elinkeinotoimintaa ja työpaikkoja. Seutukunnan olemassaolo rapautuu väistämättä, jos väestöllinen huoltosuhde ylittää sen kantokyvyn. Harvaan asutun maaseudun dilemma onkin se, että jos muuttoliike kuntataajamiin jatkuu, kylät näivettyvät ja kuolevat. Tällä kehityksellä on pitkät juuret ja siitä on paljon tutkimuksellista näyttöä. Liikkuvien palvelujen avulla voidaan tätä kehitystä hidastaa ja määrätty alueet pitää asuttuina.

Suurempi haaste on kuitenkin taajama-alueiden ja kaupunkien kehysalueiden tilanne. Sen vuoksi onkin tärkeää, että liikkuvat palvelut saavat tilaa uudessa SOTE-järjestelmässä ja parhaillaan menossa olevassa pohjoiskarjalaisessa Siun Sote-hankkeessa. Se tarkoittaa kuitenkin, että palveluja tulee tarkastella kokonaisuutena ja pohjana pitää olla aiemmin esitelty alueluokitus. Sen perusteella voidaan tarkemmin pureutua siihen, mitkä palvelut voivat olla liikkuvien palvelujen sateenvarjon alla.

Se, millaisia mahdollisuuksia liikkuvien palvelujen avulla on parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, selviää seuraavassa luvussa.

8.2 TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ

Yksi kiinnostava erityisesti liikkuvien palvelujen tuottajakyselyssä esiin tullut seikka koskee ihmisten yksinäisyyttä. Kaikki haastatellut palveluntuottajat, oli kyse sitten yrittäjästä, osuuskunnasta tai yhdistystoimijasta nostivat esiin sen, että kotiin vietävät palvelut, joista liikkuvat palvelut on yksi palvelumuoto, pitävät sisällään elementin, jota voisi kutsua välittämisen ja yhdessäolon hetkeksi. Jokainen tuottaja ymmärsi toimintansa luonteen niin, että palvelu ei ole pelkästään siivousta tai hoitamista, vaan se on vuorovaikutuksen hetki.

Viime aikoina yksinäisyyden tutkimus on noussut uudeksi tutkimusteemaksi (Saari 2010). Yksinäisyys ei ole vain persoonallisuuspiirre, vaan se on seuraus valikoitumisesta. Yksinäisyys on myös oikeudenmukaisuuskysymys ja yksinäisyyden ehkäisy on myös syrjäytymisen ehkäisyä. Yksinäisyys edeltää Saaren mukaan taloudellista syrjäytymistä. Se aiheuttaa yhteiskunnalle kuluja ja se heikentää terveyttä ja koettua hyvinvointia. Yksinäiset nukkuvat huonommin, ovat ylipainoisia ja kärsivät erilaisista mielenterveyden ongelmista. Ikäihmisten tapauksessa se tarkoittaa, että vanhukselta puuttuu turvaverkko, ja pienessäkin avuntarpeessa joudutaan turvautumaan ammattilaiseen.

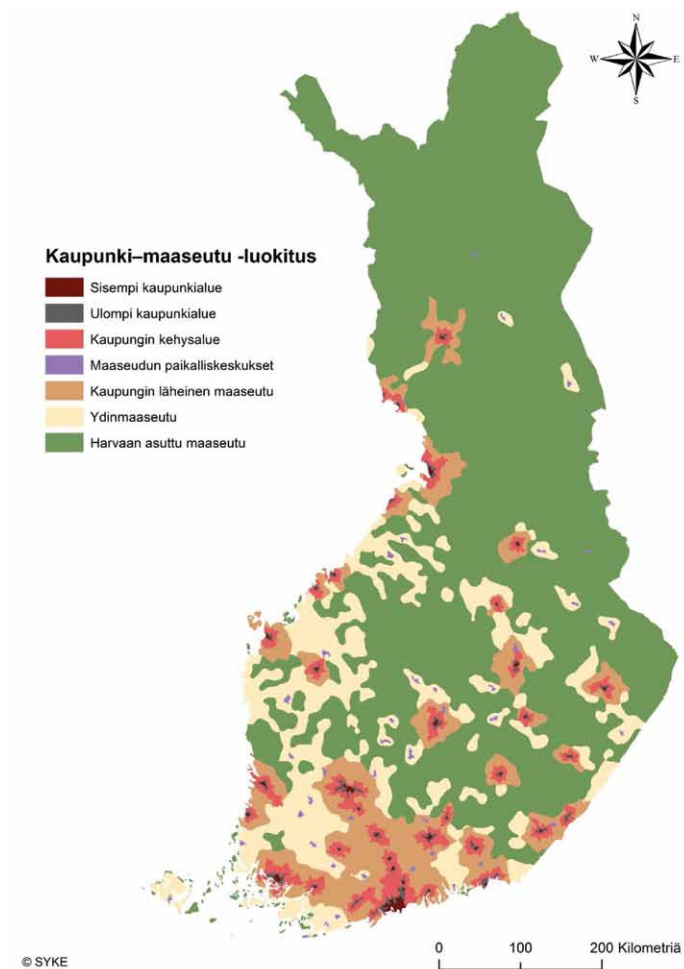
Yksinäisyys on hyvin tyypillinen suomalainen ongelma. Sen vastakohtana on usein yhteisöllisyys, mikä tarkoittaa kuulumista johonkin yhteisöön, yhdessäoloa. Yhteisöllisyys on tutkitusti myös suuri voimavara ja portti pitempään elämään ja hyvinvointiin (Hyypä 2014). Kulttuuriharrastukset tuovat elämään sisältöä ja pidentävät elinikää. Tämä tuli esiin, kuin selvitettiin suomenruotsalaisten hyvinvointia ja terveyttä. Suomenruotsalaiset harrastavat kuorolaulua, teatteria, musiikkia ja erilaista muuta yhdessäoloa muuta Suomea enemmän.

Viimeinen THL:n ATH-tutkimus nostaa esiin, että pohjoiskarjalaiset osallistuvat vähän yhdistysten ja järjestöjen toimintaan. Syy tähän voi olla alhainen peruskoulutustaso ja pienituloisuus, koska ne korreloivat osallistumisaktiivisuuden kanssa. (ATH 2014)

Liikkuvien palvelujen kehittäminen ei voi yksistään olla ratkaisu harvaan asuttujen alueiden palveluongelmiin. Se on kuitenkin ehkä ratkaisevin keino, jos halutaan pitää myös reuna-alueita ja harvaan asuttuja alueita asuttuna.

Lähtökohtana alueiden erityispiirteiden tunnistaminen ja ihmisten tarpeet

Jos tarkastellaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) viimeisestä Alueellinen terveys- ja hyvinvointitutkimusta vuodelta 2013 (THL 2014) huomataan kiinnostavia seikkoja. Pohjoiskarjalaiset sijoittuvat ylimpään kolmannekseen suhteessa muihin maakuntiin, kun verrattiin onnellisuutta ja tyytyväisyyttä. Elämänlaadun suhteen maakunta sijoittuu taas alimpaan kolmannekseen. Palveluista tiedottamiseen, terveyskeskuspalveluihin sekä sosiaalipalveluihin ei oltu tyytyväisiä. Joensuussa oli mukana olleista kaupungeista suurin tyytymättömyys terveyskeskuspalveluihin.



Kuva 1. Kaupunki-maaseutu luokitus. (Helminen, Nurmio, Rehunen, Ristimäki, Oinonen, Tii-tu, Kotavaara, Antikainen & Rusanen 2014)

THL on mainitussa tutkimuksessa tuonut vahvasti esiin sen, että väestön hyvinvointi vaihtelee maaseutumaisien ja kaupunkimaisien alueiden välillä. Mainitussa ATH-tutkimuksessa 150 000 ihmiseltä koottu tieto on liitetty väestörekisterikeskuksen rakennuskohtaisiin koordinaatteihin, jolloin tuloksia voidaan tarkastella uuden alueluokituksen pohjalta. Perinteinen kuntaluokitus ei siis kykene erottelemaan alueiden eroja riittäväällä tarkkuudella.

Ihmisten kokema elämänlaatu ja onnellisuus vaihtelevat alueittain. Elämänlaatunsa hyväksi kokevia on kaupungeissa enemmän kuin maaseudulla. Itsensä onnelliseksi kokevia on maaseudulla enemmän (53%) kuin sisemmällä kaupunkialueilla (47%).

Yli 75-vuotiaat kokevat elämänlaadun heikommaksi kuin muut ikäryhmät. Maaseudulla 25-54-vuotiaat kokevat elämänlaatunsa heikommaksi muihin ikäryhmiin verrattuna kuin kaupungeissa. Ydinmaaseudulla, maaseudun paikalliskesköksissä sekä kaupungin läheisellä maaseudulla 55-75-vuotiaat ovat onnellisimpia. Kaupungin kehysalueilla onnellisin ikäryhmä on 25-54-vuotiaat.

Suurimmat erot kaupunkien ja maaseudun välillä näkyivät kulttuuripalvelujen koetussa riittävydessä. Maaseudulla asuvista joka kolmas koki saavansa liian vähän kulttuuripalveluita.

Maaseudulla asuvat olivat onnelliseksi itsensä kokevia, ja myös terveyspalvelujen riittävyteen tyytyväisiä oli eniten harvaan asutulla maaseudulla, mikä on hieman yllättävää. Joka neljäs koki terveyspalvelut kuitenkin riittämättömäksi, kun kaupungissa asuvista niin koki vain joka neljäs.

Yhteenvetona voikin sanoa, että kuntaperustainen palvelutarkastelu ei anna riittävää kuvaa palvelujen tarpeesta eri alueilla. Tarkempi alueluokitus tuo esiin paljon paremmin eri alueiden erityispiirteet kuntien sisällä. Tämä tulisi ottaa todella vakavasti uudessa SOTE-järjestelmässä.

Nyt käsillä olevan selvityksen tulokset ja edellä esitelty ATH-tutkimus nostavat kiinnostavia näkökulmia siihen, miten palvelujen tulevaisuutta tulisi tarkastella. Oheisessa kuviossa palvelutarve sekä niiden saatavuus ja saavutettavuus on kehittämisen lähtökohta. Kuviossa tämä on asetettu kuvion keskelle. Käytännössä tämä tarkoittaa, että palvelutarvetta tulisi tarkastella uuden alueluokituksen pohjalta ja tarvittaessa tuottaa kokemustietoa kunkin alueen asukkaiden näkemyksistä palvelujen kehittämisestä.

Kun tämä on tehty, on erilaisia vaihtoehtoja yrittää ratkaista haasteet. Tämä tarkoittaa, että tarveanalyysi on asetettava taloudelliseen kehukseen ja kehitettävä malleja, joilla kustannustehokkuus voidaan kussakin tapauksessa laskea. Tämä voi tarkoittaa erilaisten logistiikkamallien hyödyntämistä ja niiden liittämistä taloudelliseen tarkasteluun.

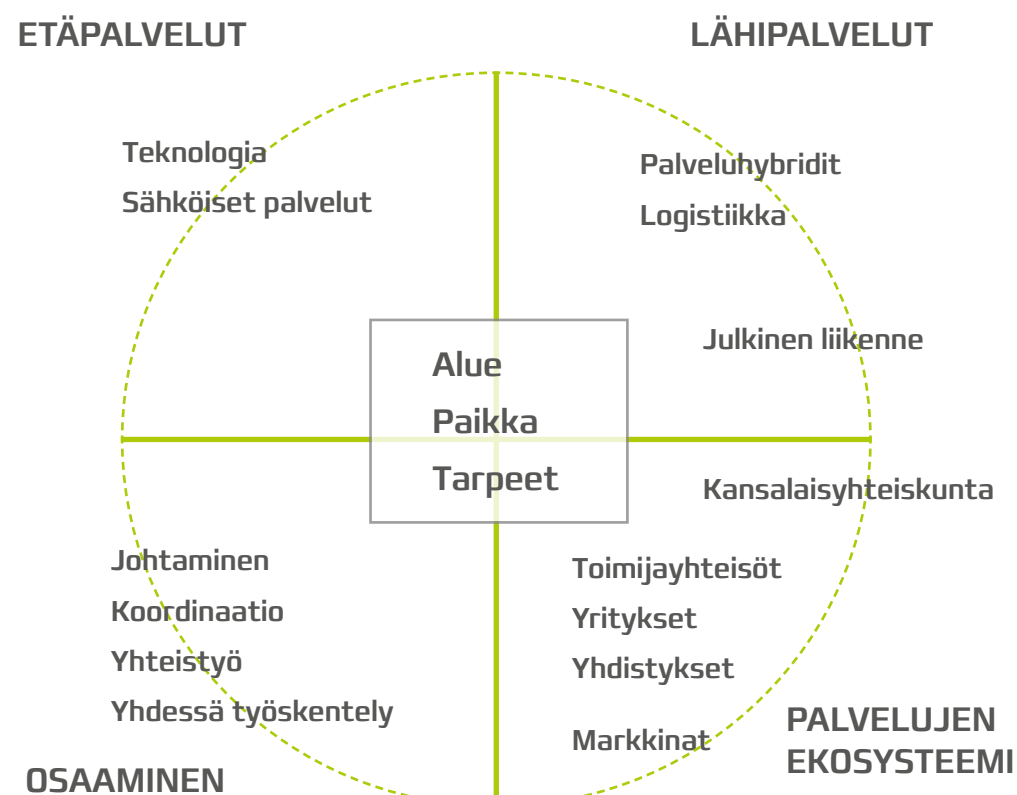
Nykyisessä palvelujärjestelmässä liikkuvat palvelut ovat pieni erikoisuus lähinnä siksi, että niitä ei aina liitetä lakisääteisiin kotiin vietäviin palveluihin. Jos asiaa tarkastelee lähemmin, on kuitenkin aivan olennaista, että palveluja kehitettäessä liikkuvat palvelut otetaan mukaan palvelutarjontimeen laajemmin.

Kun sitten tarkastellaan, millaisia keinoja on olemassa, käy nopeasti ilmi, että liikkuvat palvelut ja logistiikka eivät yksin ratkaise monimutkaista haastetta. Jotta asiassa päästäisiin eteenpäin, on liikkuvia palveluja tarkasteltava muiden palveluvaihtoehtojen yhteydessä. Tästä seuraa, että liikkuvia palveluja ei voi pidemmällä aikavälillä tarkastella ilman, että tähän tarkasteluun yhdistetään sähköiset palvelut ja niiden kehittäminen. Tässä kokonaisuudessa osa palveluista voidaan tuottaa etäpalveluna erilaisten teknologioiden kautta. Tämä sektori on koko ajan voimakkaassa kehityksessä ja siihen pitäisi yhdistää lähipalvelujen, sähköisten palvelujen ja liikkuvien palvelujen vaihtoehdot.

Voidaan myös ajatella, että ratkaisua etsitään pelkästään kehittämällä palvelujen logistiikkaa eli kehittämällä uusi etäpalvelukokonaisuus, jossa palveluja yhdistetään radikaalisti yhteen. Tällainen yhdellä kyydillä monta asiaa-tyyppinen ratkaisu on hyvinkin mahdollinen, mutta edellyttää sopimista ja neuvotteluja erilaisten toimijoiden kanssa. Tästä on jo nyt monia

esimerkkejä kuten maaseudulle perustetut Alkon ja Postin palvelupisteet. Myös päivittäistavarakauppa on suunnittelemassa uudenlaisia kotiin vietäviä kauppapalveluita, joiden yhteyteen voitaisiin rakentaa muitakin palveluja. Suurin haaste tässä ratkaisussa on, että toimijat ovat erillään ja toiminnan ansaintalogiikka on vaikea luoda.

Oheisen kuvion idea on asettaa alueen tarpeet keskiöön ja sen jälkeen päättää se, millaisin keinoin palvelutarpeeseen vastataan. Kuvion ideana on myös se, että vaikka joku ratkaisuvaihtoehto saa pääpainon, muita ei tule unohtaa. Seuraavassa esitellään neljä vaihtoehtoa, joihin kiinnittymällä Pohjois-Karjalaan voidaan lähi- ja etäpalveluihin liittyen löytää ratkaisuja. Näitä vaihtoehtoja voidaan nimittää tässä ikkunoiksi. Ne ovat Etäpalvelut-ikkuna, Lähipalvelut-ikkuna, Markkinat-ikkuna ja Osaaminen-ikkuna.



Etäpalvelut-ikkuna

Maaseudun ja harvaan asuttujen alueiden palvelutarpeeseen voidaan vastata kehittämällä sähköisiä palveluita. Myös ns. hyvinvointiteknologia voi olla yhdistettynä tähän kokonaisuuteen. Etäpalvelujen kehittämiselle on hyvät edellytykset ja sitä tukevat maakuntaan asennetut laajakaistaverkot. Teknologivaihtoehto ei kuitenkaan sinänsä ratkaise mitään, vaan niiden takana on oltava palvelujärjestelmä. Teknologiaratkaisu viittaa tässä uudenlaiseen asiakasrajapintaan, jolloin asiakkaan käyttöliittymä on sähköinen ja digitaalinen. Tähän voidaan liittää monia muita etäratkaisuja kuten etätelevisio- ja videoneuvottelujärjestelmät mutta myös erilaiset seuranta- ja valvonta- ja hälytysjärjestelmät. Erityisesti sähköiset palvelut ja asiointi muodostavat tämän lohkon tärkeimmän teeman.

Lähipalvelut-ikkuna

Kuten aiemmin on käynyt ilmi, lähipalvelut ovat yksi tärkeimpiä kehitteillä olevan SOTE-järjestelmän painopisteitä. Se tarkoittaa ennen kaikkea palvelujen saatavuutta alueella. Palvelu voi olla lähellä, mutta sen saatavuus voi olla hankalaa. Yksi tapa ratkaista välimatkojen aiheuttamat ongelmat on kehittää erilaisia liikkumisen ja logistiikan ratkaisuja. Usein tämä on ollut jonkinlainen auto, josta on kehitelty uusia palveluyksiköitä, kuten aiemmin on ollut esillä. Tämä vaihtoehto on yhä edelleen vakavasti otettava, sillä voidaan ajatella, että esimerkiksi kyläkiertävä auto, johon olisi liitetty erilaisia terveyden- ja sosiaalihuollonpalveluja, voisi olla hyvinkin realistinen vaihtoehto. Sillä voitaisiin ratkaista joitakin palvelujen saavutettavuuteen liittyviä ongelmia.

Palvelujen ekosysteemi- ikkuna

Kolmas ikkuna nostaa esiin palvelutarpeen ja palvelujen tarjoajien jännitteen. Sosiaali- ja terveyspalvelut on nähty eräänlaisena puolikypsänä markkinana, joka täyttää kysynnän ja tarjonnan tunnusmerkit ja jossa on mahdollista löytää maksavat asiakkaat ja sitä kautta ns. ansaintalogiikka palvelulle. Perinteisesti julkinen sektori on ollut myös sosiaali- ja terveyspalveluissa tuottaja. Tämä asetelma on viime vuosina muuttunut ja yksityisten palvelutuottajien määrä on kasvanut. SOTE-markkinoiden erityispiirre on, että siihen liittyy suuri joukko erilaista säännöstelyä.

Lisäksi on olemassa myös kolmas sektori, joka voi toimia markkinoilla yritysten tapaan, mutta se voi myös olla yleishyödyllistä kansalais- ja järjestötoimintaa. Tällöin alueen toimijat itse määrittävät sen, miten ihmiset itse voisivat vastata palvelutarpeeseen, kuten esimerkiksi Eskolan kylässä on tapahtunut.

Käytännössä tämä tarkoittaa, että toimijat ja yhteisöt voisivat itse tuottaa omat palvelunsa perustamalla yhteiskunnallisia yrityksiä ja kehittämällä liiketoimintaosaamista. Tämä vaihtoehto nostaa esiin myös osallisuuden kysymyksen ja tietynlaisen omaehtoisuuden. Ratkaisulla olisi myös yhteisöllisyyden lisääntymisen myötä monia muita positiivisia vaikutuksia. Alue pysyisi asuttuna ja kyseisen alueen hyvinvointi lisäntyisi ja tekisi alueista omavaraisia. Tämä yhdistettynä kestävä kehityksen näkökulmaan voisi olla hyvinkin varteenotettava vaihtoehto.

Osaamisen ja johtamisen-ikkuna

Neljäs ikkuna nostaa esiin toiminnan osaamisen, johtamisen ja oppimisen. Nykyisessä järjestelmässä kunta tai yhteistoiminta-alue on se, joka vastaa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä. Kaikki palvelut, eritoten tässä käsitellyt kotiin vietävät ja liikkuvat palvelut eivät kuulu suoraan kuntien järjestämisvastuun piiriin. Osaamisen näkökulmasta tarvitaan kuitenkin koordinaatiota ja johtamista. Koordinaatio tarkoittaa tässä yhteydessä erityisesti kokonaiskuvan hahmottamista ja tilanteen kuvausta. Kuitenkin voi ajatella, että osa palveluista ei tarvitse koordinaatiota, vaan olisi tärkeää synnyttää yhteisöllisyyttä ja osaamista alueella. Tämä tarkoittaa myös koko palvelujärjestelmän ja alueen erityisyyden huomioimista.

Jos ajatellaan liikkuvia palveluja kokonaisuutena ja osana laajempaa palvelujen kirjoa, on selviö, että nykyinen tapa järjestää palvelut ei ole riittävä. Tarvitaan siis uutta kokonaisnäkemystä ja innovatiivisia ihmisiä, jotta ratkaisuja löydetäisiin. Erityisesti tarvitaan kilpailuttamisosaamista ja kokoniasnäkemystä- eräänlaisia innovaatioalustoja. Kyse ei ole kustannuksista, vaan ajattelutavan muuttamisesta. Siirtyminen liikkuviin palveluihin on tavallaan paluuta tulevaisuuteen. Aiemmin kunnanlääkärit kävivät kotona, terveydenhoitajat pyöräilivät sairaiden luo ja ruokakaupoilla oli yleisesti käytössä kotiin kuljetus. Näin ei tänään ole ja onkin hyvä pohtia, mikä estää meitä ottamasta niitä uudelleen käyttöön.

Tulevaisuudessa liikkuvien palvelujen kokonaisuutta pitäisi katsoa yllä olevien ikkunoiden läpi ja vertailla tuota kokonaisuutta. Vain siten voidaan löytää kustannustehokas sekä asiakkaita että tuottajia tyydyttävä ratkaisu.

Lähteet

- ATH. 2014. Alueellinen hyvinvointitutkimus- sähköinen versio. <http://www.terveytemme.fi/ath/index.html> 5.2.2015
- Helminen, V., Nurmio, K., Rehunen, A., Ristimäki, M., Oinonen, K., Tiitu, M., Kotavaara, O., Antikainen, H., Rusanen, J. 2014. Kaupunki-maaseutu-alueuokitus. Suomen ympäristökeskuksen raportteja 25/2014.
- Hyyppä, M. T. 2014. Kulttuuri pidentää ikää. Helsinki: Duodecim.
- Hyytiäinen, S., Karjalainen, J. & Kostilainen, H. 2013. Tavoitteena tasapainoinen kehitys. Yhteiskunnalliset yritykset ja liiketoiminnan kasvu 2013. Yhteiskunnallisten yritysten Living lab 2010-2013. http://www.finsern.fi/site/files/2513/7889/7669/Tavoitteena_tasapainoinen_kehitys-1.pdf 17.10.2014.
- Immonen, M., Kiviniemi, J., Natunen, S. & Laasonen, K. 2012. Liikkuvat palvelukonseptit hyvinvointipalvelujärjestelmässä: Ikäihmisten hyvinvointipalvelutarpeet Etelä-Karjalan haja-asutusalueella. Technology Business Research Center, Working Papers 24.
- JAKE-hankkeen järjestökysely Pohjois-Karjalan alueella 2014. <http://jake-hanke.fi/wp-content/uploads/2014/06/JAKE-verkostokysely.pdf> 25.11.2014.
- Jutila, T. & Vanhapiha, E. 2012. Yhteiskunnallinen yrittäjyys -elinvoimaa maaseudulle? Teoksessa Kattilakoski, M., Kilpeläinen, A. & Peltomäki, Pirja (toim.): Yhteisöllisyydellä hyvinvointia ja palveluja maaseudulle. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisuja 1/2012. http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/2408/MMM_YTR_2012-WEB.pdf 22.9.2014.
- KAKS. 2014. Kinnula, P., Malmi, T., Vauramo, Erkki. Sisältöä Sote- uudistukseen. Kunnallisan kehittämistä. http://www.kaks.fi/sites/default/files/TutkJulk_78_net.pdf
- Kattilakoski, M., Matthiess, A-L. & Rantamäki, N. 2011. Kansalaisosallistuminen maaseudun hyvinvointipalveluissa. Maaseudun uusi aika 2: 5-19.
- Kattilakoski, M. 2012. Kyläyhteisöt palvelujen tuottajina -vastavoimaa keskittämiseksi. Teoksessa Kattilakoski, M., Kilpeläinen, A., ja Peltomäki, P. (toim.): Yhteisöllisyydellä hyvinvointia ja palveluja maaseudulle. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisuja 1/2012.
- Kuntaliitto 2014. Lähipalvelut- mitä ne nyt ovatkin. Helsinki: Kuntaliitto.
- Kyläkaupasta yksityisten ja julkisten palvelujen käyttöliittymä -hanke. http://www.pty.fi/fileadmin/user_upload/tiedostot/Hankkeet_Kampanjat_ilman_sivustoa/Kylakauppahanke/Kylakauppahankkeen_aikataulut_Ilkka_Nieminen_puheenvuoro2.pdf 14.10.2014.
- Lahden ammattikorkeakoulu 2014. Linkku tuo palvelut lähelle. <http://www.lamk.fi/ajankohtaista/Sivut/Linkku-tuo-palvelut-lahelle.aspx> 19.9.2014

Lehtonen, J. 2005. Palvelut pyörillä. Liikkuvien palvelujen kehitysvaiheita. Tekniikan vaiheita 1/05. <http://www.ths.fi/Lehtonen105.pdf> 17.9.2014.

Leinamo, K. 2010. Yhdeksän hyvää ja kymmenen kaunista. Vuosina 2001 – 2009 toteutettujen maaseutu – kaupunki – kuntaliitosten tarkastelua. Vaasan yliopisto. Levón-instituutti. http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-318-9.pdf 3.11.2014.

Liikkuva suunhoidon yksikkö (Liisu)/Helsingin kaupunki 2014. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/terveyspalvelut/hammashoitoliisu/> 8.9.2014

Lähdesmäki, K. 2003. New Public Management ja julkisen sektorin uudistaminen. Acta Wa-sensia No 113 Vaasan yliopisto. http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_952-476-004-5.pdf 20.1.2015

Mallu kylillä 2 – Loppuraportti. Eksote. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä 2014. http://www.eksote.fi/Fi/Eksote/Tutkimus_kehittaminen/Paattyneet_hankkeet/mallukylilla2/Documents/Mallu%20kylilla%202020loppuraportti%20osis%20oliitteet.pdf 1.10.2014

Meinilä, A. (toim.) 2014. Mitä ONNI on? Terveys- ja hyvinvointiauto ONNI uudenlainen oppimis- ja työympäristö. 2014. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportit ja selvitykset 7/2014. <http://www.lapinamk.fi/fi/Tyoelamalle/Julkaistut/Lapin-AMKin-julkaisusarjat?itemid=1899&showlocation=b2fo223d-fe53-44e1-9862-9c37021a82fa> 3.10.2014.

Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. 2007. Yhteistä Hyvää. Pohjois-Karjalan järjestöstrategia 2015. Julkaisu 106. <http://pohjois-karjala.fi/documents/557926/809142/ja%CC%88rjesto%CC%88strategia.pdf/5a87e94b-9467-4712-94b8-6f42e951395f> 30.10.2014.

Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. 2014. Pohjois-Karjalan palvelukartoitus. 55- ja 65-vuotiaiden arviota palvelujen nykytilasta ja niiden tulevaisuudesta. 2014. Julkaisu 167.2014. <http://pohjois-karjala.fi/documents/557926/992667/167+Pohjois-Karjalan+palvelutarvekartoitus/9a18f2c2-fe91-4550-8f78-3bbdado6687e> 23.9.2014.

Päivittäistavarakauppa ry. 2014. Kaupan rakennemuutos kasvatti myymäläkokoa. <http://www.pty.fi/kaupan-toiminta/paivittaeistavaramarkkinat-suomessa/kaupan-rakennemuutos/> 14.10.2014.

Päivittäistavarakauppa ry. 2014. Kehittyvä kyläkauppa mahdollistaa arjen palvelujen tuotannon haja-asutusalueille. <http://www.pty.fi/ajankohtaista/tiedotteet/uutinen/article/kehittyvae-kylaekauppa-mahdollistaa-arjen-palvelujen-tuotannon-haja-asutusalueilla/> 13.10.2014.

Pöyhönen, E., Hänninen, E., Merenmies, J., Lilja, I., Kostilainen, H. & Mankki, J. 2012. Sosiaaliset ja yhteiskunnalliset yritykset. Uuden talouden edelläkävijöitä? Yhteinen Yritys –hankkeen julkaisuja. <http://www.yhteiskunnallinenyritys.fi/yhteiskunnallinen-yritys/kehittyminen/tutkimukset-ja-selvitykset/yhteiskunnalliset-yritykset-uuden-talouden-edellaekaevioite-yhteinen-yritys-hankkeen-raportti/> 23.10.2014.

Rantanen, M., Lehtola, I., Hyyryläinen, T. & Hiltunen, M. J. 2012. Palvelujen saavutettavuuden käsite ja ulottuvuudet. Teoksessa Rehunen, A., Rantanen, M., Lehtola, I. ja Hiltunen, M. J. (toim.): Palvelujen saavutettavuus muutoksessa – Maaseudun vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden palveluympäristön kehityssuunnat ja uudet mahdollisuudet. Helsingin yliopisto. Ruralia-Instituutti. Raportteja 88. <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja88.pdf> 13.10.2014.

Saari, J. 2010. Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki: Sanoma Oy.

Sirviö, K. & Äijö, M. 2012. Suupirssi – osaaminen liikkeelle 2012. Savonian ammattikorkeakoulun julkaisusarja D/C2/1/2012 http://portal.savonia.fi/amk/sites/default/files/pdf/tki_ja_palvelut/julkaisut/Savonia_Suupirssi_web.pdf 9.9.2014

SOSTE. 2014. Peltosalmi, J., Hakkarainen, T., Londén, P. Kiukas, V., Särkelä, R. Järjestöbarometri SOSTE http://www.soste.fi/media/kuvat/julkaisut/jarjest-f6barometri2014_nettiin.pdf 5.2.2015

STM. 2014. Sote-uudistus. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakennuudistus 6.11.2014.

Suomen Kuntaliitto 2014. Liikkuvat palvelut <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/liikkuvatpalvelut/Sivut/default.aspx#anchor-details> 10.9.2014.

Suomen Kuntaliitto 2012. Lähipalvelut <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/lahip/Sivut/default.aspx> 10.10.2014.

Taitobussi 2014. TAITOBUSSI - kiertävä käsityöneuvonta, hyvinvointia ja tekemistä maaseudulle Loppuraportti 1.4.2010–31.12.2013 Taito Pohjois-Karjala ry http://www.taitopohjoiskarjala.fi/Taitobussi/taitobussi%20loppuraportti%20web_2.pdf

Tedre, S. & Pulkkinen, A. 2010. Vanhuksen paikka maaseudulla - vanhustyönjohtajien näkemyksiä. Maaseudun uusi aika 1/2010. http://www.mua.fi/SIRA_Files/downloads/Arkisto/MUA_lehti/2010/mua_2010_1_a_Tedre.pdf 10.11.2014.

Tedre, S. & Pulkkinen, A. 2012. Vastapuhe maaseudun ikääntymisen ongelmakeskeisyydelle – eläkeläiset kyläyhteisöjen kehittäjinä. Teoksessa Kattilakoski, M., Kilpeläinen, A. ja Peltomäki, P. (toim.): Yhteisöllisyydellä hyvinvointia ja palveluja maaseudulle. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu 1/2012. http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/2408/MMM_YTR_2012-WEB.pdf 1.12.2014.

TEM. 2011. Yhteiskunnallisen yrityksen toimintamallin kehittäminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 4/2011. http://www.tem.fi/files/29202/4_2011_web.pdf 22.10.2014.

TEM. 2013. Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Raportti yksityisestä palvelutarjonnasta ja yritysten kasvusta sekä julkisista hankinnoista ja toiminnan kehittämisestä sosiaali- ja terveyspalveluissa. TEM raportteja 34/2013. Pekka Lith. https://www.tem.fi/files/37584/TEM-rap_34_2013_30092013.pdf 20.10.2014.

TEM. 2014. Maaseutukatsaus 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Alueiden kehittäminen. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2/2014. http://www.tem.fi/files/38570/TEM-jul_2_2014_web_23012014.pdf 15.10.2014.

TEM. 2014. Mahdollisuuksien maaseutu. Maaseutupoliittinen kokonaisohjelma 2014-2020. työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. alueiden kehittäminen. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 9/2014. http://www.tem.fi/files/38887/TEMjul_9_2014_web_25022014.pdf 3.11.2014.

Terveys- ja hyvinvointipalvelu ONNI -hanke 2014. <http://some.lappia.fi/blogs/onniauto/> http://yle.fi/uutiset/onnikka_kuskaa_kokkeita_kylliin/6517744 15.9.2014.

THL. 2010. Missä on lähipalvelu? Lähipalvelukäsitteen määrittely ja käyttö julkisissa asiakirjoissa. Raportti 43/2010. <https://www.julkari.fi/handle/10024/80088> 4.11.2014

THL. 2012. Tilaaja tuottaja toimintatapa. Kide 38. https://www.tekes.fi/globalassets/global/ohjelmat-ja-palvelut/ohjelmat/innovaatiot-sosiaali-ja-terveyspalveluissa/tilaaminen_sote.pdf 20.1.2015

THL. 2014. Sote viidelle alueelle - vaikutusten arviointi. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=10386860&name=DLFE-31541.pdf 6.11.2014.

YLE 2013. Lakkautustahti on raju – täältä koulut katoavat. http://yle.fi/uutiset/lakkautustah-ti_on_raju_-_taalta_koulut_katoavat/6526709 10.11.2014.

Liite 1

LIKKUVAT PALVELUT POHJOIS-KARJALASSA

Kysely yrityksille ja järjestöille

Liikkuvat palvelut oppimisen ja työllistymisen väylänä –hanke on Karelia-ammattikorkeakoulun hallinnoima ja Ammattiopisto Luovin kanssa yhteistyössä toteutettava hanke. Hankkeen yksi tavoite on selvittää laajemmin yritysten ja järjestöjen liikkuvien ja kotiin vietävien palvelujen tilannetta Pohjois-Karjalassa. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa pari minuuttia. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Lämmin kiitos osallistumisestanne.

Ari Tarkiainen, projektipäällikkö Niina Pennanen, projektikoordinaattori

1. Valitse oikea vaihtoehto: Kyseessä on

- a. yritys
- b. yhdistys/ järjestö

2. Yrityksen koko. Montako työntekijää yrityksessä/ yhdistyksessä on?

3. Yrityksen/ yhdistyksen nimi. (Huom. vapaa-ehtoinen tieto)

4. Yrityksen/ yhdistyksen kotipaikan postinumero _____

5. Mitä palveluja tai toimintoja tällä hetkellä tuotate?

a. kuljetuspalvelu, mitä kuljettatte

- b. siivous
- c. kodinhoito
- d. kodin huoltotyöt
- e. ruokapalvelut
- f. asiointipalvelut
- g. ATK-apu
- h. sosiaalinen tuki
- i. turvapalvelut
- j. harrastuspalvelut
- k. liikuntapalvelut
- l. viihde ja kulttuuripalvelut
- m. hyvinvointipalvelut
- n. ei mitään edellä mainituista
- o. jotain muuta, mitä

6. Tarjoaako organisaationne tällä hetkellä kotiin vietäviä palveluita?

a. kyllä, mitä? _____
b. ei.

7. Kotiin vietävien palvelujen kehittäminen organisaatiossanne, ilmaiskaa asteikolla 1-5.
1 = ei lainkaan, 2 = vähän, 3 = jonkin verran, 4 = melko paljon, 5 = erittäin paljon

- a. halukkuus tarjota kotiin vietäviä palveluja
- b. mahdollisuus tarjota kotiin vietäviä palveluja
- c. tarve kehittää kotiin vietäviä palveluja

8. Mitkä asiat tällä hetkellä estävät organisaatianne tarjoamasta liikkuvia palveluja, ja kuinka paljon? Ilmaiskaa asteikolla 1-5.

1 = ei lainkaan, 2 = vähän, 3 = jonkin verran, 4 = melko paljon, 5 = erittäin paljon

- a. käytettävissä olevat taloudelliset resurssit
- b. käytettävissä olevat henkilöresurssit
- c. käytettävissä oleva välineistö ja kalusto
- d. toiminnan kannattamattomuus
- e. toiminnan organisointiin liittyvät ongelmat
- f. asiakkaiden tavoitettavuuteen liittyvät ongelmat
- g. asiakkaiden maksukyky

9. Onko jokin muu kuin edellä mainitut asiat kotiin vietävien palvelujen tarjoamisen esteenä? Jos on, niin mikä?

10. Minkälaiselle kohderyhmälle yrityksenne/ yhdistyksenne voisi tarjota kotiin vietäviä palveluja

- a. yksin asuvat ikäihmiset
- b. omaishoitajat ja hoidettavat
- c. lapsiperheet
- d. jokin muu ryhmä, mikä _____

11. Minkälaista panostusta kotiin vietävien palvelujen tuottamiseen tai kehittämiseen vaatisi organisaatioltanne?

12. Mitä vaaditaan, että kotiin vietävien palvelujen tuottaminen olisi kannattavaa organisaatiollenne?

13. Millä tavalla asiakas voisi tilata tuotteitanne/ palveluitanne omaan kotiinsa tai sen lähetyville?

- a. netissä
- b. puhelimitse
- c. kotikäynnin yhteydessä
- d. toimipisteessänne
- e. muu tapa, mikä? _____

14. Millaiset olisivat tulevaisuuden toiveenne kotiin vietävien palvelujen osalta?

KIITOS OSALLISTUMISESTANNE!

Liite 2

LIIKKUVAT PALVELUT POHJOIS-KARJALASSA

Kysely

Liikkuvat palvelut oppimisen ja työllistymisen väylänä -hanke on Karelia-ammattikorkeakoulun hallinnoima Ammattiopisto Luovin kanssa yhteistyössä toteutettava hanke.

Hankkeen yksi tavoite on selvittää laajemmin pohjoiskarjalaisten palvelujen käyttäjien ja asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä liikkuvista ja kotiin vietävistä palveluista. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa pari minuuttia. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Lämmin kiitos vastauksestanne.

Ari Tarkiainen, projektipäällikkö Niina Pennanen, projektikoordinaattori

1. Talouden postinumero _____
2. Kotitalouden koko (henkilöä) _____
3. Vastaja ikä _____
4. Mitä lähipalveluja on tällä hetkellä saatavillanne?
 elintarvikekauppa tai- kioski
 pankkipalvelut
 postin palvelupiste
 apteekki
 joukkoliikenne
 kirjastopalvelut
 koulu
 muu, mikä _____
5. Oletteko käyttäneet kotiin saakka tuotavia palveluja, toisin sanoen liikkuvia palveluja?
 kyllä
 ei
6. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, mitä seuraavista kotiin/lähelle tuotavista palveluista olette käyttäneet?
 kotitalouspalvelu
 siivouspalvelu
 hoito/hoivapalvelu
 lastenhoito
 kotitalkkari
 kauppaostosten kotiinkuljetuspalvelu
 tekninen apu, esimerkiksi tietokoneen tai internetyhteyden käyttöön liittyen

7. Jos olette käyttäneet kotiin tuotavia palveluja, kuinka usein olette niitä käyttäneet, ja mitä palvelua?

- useita kertoja viikossa: _____
- noin 1 kerran viikossa: _____
- 2-3 kertaa kuukaudessa: _____
- noin 1 kerran kuukaudessa: _____
- joitakin kertoja vuoden aikana: _____
- noin 1 kerran vuodessa: _____
- harvemmin kuin 1 kerran vuodessa: _____

8. Mitä kotiin vietäviä palveluja kotitaloudessanne tarvittaisiin tällä hetkellä?

- kotitalouspalvelu
- siivouspalvelu
- hoito/hoivapalvelu
- lastenhoito
- kotitalkkari, ulkotyöt
- kotitalkkari, sisätyöt
- kauppaostosten kotiinkuljetuspalvelu
- muu kuljetuspalvelu
- noutokyyti ovelta, mihin: _____
- tekninen apu, esimerkiksi tietokoneen tai internetyhteyden käyttöön liittyen
- muuta, mitä: _____

9. Miten haluaisitte tilata tai varata kotiin tuotavia palveluja? Voitte valita useita vaihtoehtoja.

- puhelimella
- itsenäisesti internetin kautta
- avustettuna internetin kautta
- kotikäynnin yhteydessä
- muulla tavalla, miten _____

10. Missä kotiin tuotavan palvelun tilaaminen voisi toivomallanne tavalla tapahtua? Voitte valita useita vaihtoehtoja.

- koti
- työpaikka
- kylätalo, asukastupa, tai vastaava
- toimintakeskus
- lähikauppa
- yhteis palvelupiste
- muu paikka, mikä _____

11. Mitkä asiat tällä hetkellä estävät tai haittaavat kotiin tuotavien palvelujen käyttöä kotitaloudessanne? Voitte valita useita vaihtoehtoja

en tunne tällaista palvelua

en tiedä kotiin tuotavien palvelujen tuottajia

palvelun hinta on kallis

en saa tarvitsemaani kotiin tuotavaa palvelua riittävän usein

kotiin tuotavan palvelun tilaamisessa on vaikeuksia, mitä

tällä hetkellä kotitaloudessa ei tarvita kotiin tuotavia palveluja

muu syy, mikä _____

12. Mitä kotiin tuotavia palveluja käyttäisitte, jos niitä olisi helposti saatavilla kotitalouteenne tai sen läheisyyteen?

-

-

-

-

KIITOS OSALLISTUMISESTANNE!

Tämän selvitysraportin tavoite on koota yhteen tietoa liikkuvien ja kotiin vietävien palvelujen tilanteesta maakunnassa sekä kerätä tietoa tuottajien ja asiakkaiden näkemyksistä niiden kehittämistä. Sen lisäksi raporttiin on kerätty tietoa muualla Suomessa kehitellyistä hyvistä käytännöistä ja ratkaisuksista.

Selvitysraportti kokoaa yhteen myös menossa olevaan SOTE-uudistukseen liittyvää lähi- ja etäpalveluista käytävää keskustelua. Liikkuvat palvelut on tärkeä osa siinä keinovalikoimassa, jota tulevaisuudessa hyödynnetään sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden turvaamiseksi.

Raportin lopputulema on, että reuna-alueet ja maaseutu voidaan pitää asuttuna vain, jos palvelujen saatavuus on varmistettu. Tärkeää on myös ymmärtää, että kyse on laajasta kokonaisuudesta. Liikkuvia palveluja ei tule käsitellä erillään muusta palvelujen kehittämisestä eikä aluekehityksestä.

Alueiden palvelujen turvaamisen lähtökohta on alueen tarpeiden täsmällisempi analyysi ja lähipalveluiden sekä liikkuvien palvelujen parempi integraatio. Myös uuden teknologian käyttöönotto ja monitoimijuuden parempi hyödyntäminen palvelujen tuottamisessa voivat taata palvelujen säilymisen ja saatavuuden haja-asutusalueillakin.

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA C:23

ISBN 978-952-275-163-8 (painettu)
ISBN 978-952-275-164-5 (verkkojulkaisu)
ISSN-L 2323-6914 | ISSN 2323-6914