

## HYVINVOINTIA ELÄMÄÄN

Kuntalaisten osallistaminen hyvinvointipalvelujen kehittämiseen

Kehittyvä Pohjoinen: Pohjoinen osallisuus

Koivisto Katja ja Ylisaukko-oja Tuula

Opinnäytetyö

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala  
Työelämän kehittäminen ja esimiestyö  
Sairaanhoitaja (ylempi AMK)

2016

Työelämän kehittäminen ja esimiestyö  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala  
Sairaanhoitaja (ylempi AMK)

---

<b>Tekijät</b>	Katja Koivisto ja Tuula Ylisaukko-oja	Vuosi	2016
<b>Ohjaaja</b>	Merja Koikkalainen		
<b>Toimeksiantaja</b>	Pellon kunta		
<b>Työn nimi</b>	Hyvinvointia elämään Kuntalaisten osallistaminen hyvinvointipalvelujen kehittämiseen		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	37 + 6		

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada Pellon asukkaiden näkökulma näkyviin tulevaisuuden hyvinvointipalveluja kehitettäessä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää kuntalaisraatiin osallistuvien osallisuuden kokemusta raadissa. Hyvinvoinnin edistäminen ja asiakaslähtöiset palvelut kuuluvat hallituksen vuoden 2015 kärkihankkeeseen.

Kansalaisraati on yksi deliberatiivisen demokratian kansalaisvaikuttamisen malli. Kehittämistoiminnassa käytetään kansalaisraadista nimitystä kuntalaisraati, koska se on tässä työssä kuvaavampi nimitys. Myös kuntalaissa käytetään nimitystä kuntalaisraati. Kuntalaisraatilaisten kutsuttiin keskustelemaan hyvinvointipalveluista tulevaisuuden Pellossa. Raatilaisten valinnassa huomioitiin ikä, sukupuoli, asuinpaikka ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Raatiin osallistui 16 kuntalaista. Raati kokoontui kolmena iltana pohtimaan yhdessä Pellon kuntalaisten hyvinvointia ja sen edistämisen keinoja.

Kuntalaisraadissa yhdessä käytyjen keskustelujen lopuksi raatilaisten laativat aiheesta yhteisen näkemyksen mukaisen julkilausuman, jossa on esitetty 26 konkreettista kehitysideoa, jotka luokiteltiin seuraavasti: asiakaslähtöisyys ja palvelun laatu, hyvinvointipalvelut ja elinvoima sekä vapaa-aika. Muutoksen saavuttamisessa järjestöt ovat julkisen sektorin tärkeä kumppani. Laajan hyvinvointikäsityksen mukaan kunnissa säilyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksen jälkeenkin hyvinvoinnin edistämisen työ.

Raatilaisille tehdyn kyselyn mukaan kaikki kokivat tulleen kuulluiksi kuntalaisraadissa aikana. Suurin osa vastasi, että osallistuisi vastaavanlaiseen tilaisuuteen uudelleen. Kuntalaisraati prosessi tuotti tärkeää tietoa kuntalaisten toiveista ja ajatuksista Pellon tulevaisuuden suhteen. Kuntalaisraati mahdollistaa kuntalaisten osallisuuden ja mahdollisuuden vaikuttaa kunnalliseen päätöksentekoon.

Asiasanat                      hyvinvointi, osallisuus, asiakaslähtöisyys, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutos, deliberatiivinen demokratia, kansalaisraati

Development of Working Life and Leadership  
Social Services, Health and Sports  
Master of Health Care, Registered Nurse

---

<b>Authors</b>	Katja Koivisto and Tuula Ylisaukko-oja	Year	2016
<b>Supervisor</b>	Merja Koikkalainen		
<b>Commissioned by</b>	The Municipality of Pello		
<b>Subject of thesis</b>	Well-being for life Involving Local Residents to the Development of Welfare Services		
<b>Number of pages</b>	37 + 6		

---

The purpose of this study was to display the customer perspective of Pello residents in the development of future welfare services. In addition, the aim was to examine the experiences of participation of the people who took part in the civil jury. Promoting well-being and customer-oriented services were part of the Finnish government's spearhead project of 2015.

Citizens' jury is one of the citizen participation models of deliberative democracy. In this development work, citizens' juries are referred to as the municipality juries, because it is a more descriptive name for this work. Also, the Local Government Act uses the term municipality jury. Municipality jury members were invited to discuss the future of welfare services in Pello. The jury members were selected according to age, gender, place of residence and social influence. The jury was attended by 16 residents of the municipality. The jury met three times to reflect on the well-being of residents and ways of its promotion.

After the meetings, the municipality jury made a statement in accordance with their common vision, in which 26 concrete development ideas were presented, which were classified as follows: customer orientation and quality of service, wellness facilities, vitality and free-time. Achieving change, associations are an important partner for the public sector. According to a comprehensive view of well-being, after the social and health care reform, welfare work will continue to be promoted in municipalities.

According to a survey conducted among the jury members, all felt they had been heard during the jury process. The majority responded that they would participate in a similar event again. The municipality jury process yielded important information about the residents' wishes and thoughts about the future of the municipality. Municipality jury gives the residents a feeling of inclusion and opportunity to influence municipal decision-making.

**Key words** well-being, participation, customer orientation, social and health services reform, deliberative democracy, citizens jury

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	PELLON KUNTASTRATEGIA.....	3
3	HYVINVOINTIA ELÄMÄÄN .....	6
3.1	HYVINVOINNIN MÄÄRITELMIÄ.....	6
3.2	HYVINVOINTIA OSALLISUUDESTA.....	7
3.3	ASIAKASLÄHTÖISYYS HYVINVOINNIN TUKENA .....	9
3.4	SOTE-UUDISTUKSEN VAIKUTUKSET HYVINVOINTIPALVELUIHIN.....	12
3.5	LAIT JA ASETUKSET.....	14
4	KANSALAISRAATI KEHITTÄMISTOIMINNAN MENETELMÄNÄ .....	16
4.1	OSALLISTUMISEN JA VAIKUTTAMISEN KEINO .....	16
4.2	TUTKIMUKSIA KANSALAISRAATITOIMINNASTA .....	18
5	PELLON KUNTALAISRAADIN TOTEUTUS.....	21
5.1	KUNTALAISRAADIN KÄYNNISTYMINEN .....	21
5.2	KUNTALAISRAADIN OSALLISTUJIEN VALINTA.....	22
5.3	VARSINAISET KUNTALAISRAATIPÄIVÄT .....	23
5.4	HYVINVOINTIPALVELUT TULEVAISUUDEN PELLOSSA -JULKILAUSUMA.....	25
5.5	KUNTALAISRAADIN SEURANTA JA ARVIOINTI .....	27
5.5.1	<i>Tiedotustilaisuus.....</i>	<i>27</i>
5.5.2	<i>Raatiensaisten kokemuksia kuntalaisraadista .....</i>	<i>28</i>
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	30
6.1	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	30
6.2	JOHTOPÄÄTÖSTEN POHDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	31
6.3	LUOTETTAVUUDEN JA SIIRRETTÄVYYDEN TARKASTELU.....	33
6.4	OMAN PROSESSIN POHDINTA.....	35
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET.....	46

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on osa Lapin AMK:n monialaista YAMK-opinnäytetyötä, jossa tilaajana on Lapin Liiton järjestöneuvottelukunta, jonka teemana on ”pohjoinen osallisuus”. Toimeksiantajana työlle on Pellon kunta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Pellossa asuvien ihmisten ajatuksia ja toiveita hyvinvointipalveluista. Tavoitteena on saada näkyviin asukkaiden näkökulma hyvinvointipalveluja kehitettäessä. Lisäksi tavoitteena on selvittää kuntalaisraatiin osallistuvien osallisuuden kokemusta raadissa. Opinnäytetyön teoriaosassa käytetään kehittämismenetelmästä nimitystä kansalaisraati ja kehittämistyön osuudessa nimitystä kuntalaisraati, koska se on tässä työssä kuvaavampi nimitys. Myös kuntalaissa (410/2015) käytetään nimitystä kuntalaisraati. Kansalaisraatimenetelmä tukee opinnäytetyön tavoitetta ja osallisuuden näkökulmaa.

Pellon kunnan toimintaa ohjaa kuntastrategia, jossa on huomioitu uudistuvan kuntalain (410/2015) säädökset. Uuden kuntalain mukaan asukkaiden vaikutamis- ja osallistumismahdollisuuksia tulisi kehittää. Pellon kuntastrategiassa on oleellista asiakaslähtöisyys ja asukkaiden osallisuuden lisääminen. (Pello Kuntastrategia 2015–2020 2015, 4.) Kuntalaisraati järjestettiin yhteistyössä Pellon kunnan ja kahden Lapin AMK:n YAMK-opiskelijan kanssa. Opiskelijat ovat molemmat Pellon kunnan palveluksessa olevia sairaanhoitajia. Toinen on työssä terveyskeskuksen vuodeosastolla ja toinen perhe- ja mielenterveyskeskuksessa. Työnkuvat ovat hyvin erilaisia, mutta molempia yhdistää kiinnostus hyvinvoinnista sekä tulevasta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksesta (sote-uudistus).

Kansalaisraati on yksi deliberatiivisen demokratian kansalaisvaikuttamisen malli. Deliberatiivinen demokratia kuvaa kansalaisten mahdollisuutta vaikuttaa aidosti itseään koskeviin päätöksiin ja samalla myös osallistua julkisesti käytävään keskusteluun, ennen lopullisten päätösten varmistumista. Tavoitteena deliberatiivisella demokratialla on, että päätökset perustuvat laajaan ja kattavaan julkiseen keskusteluun. Aihetta on mietitty ja arvioitu monelta eri kantilta ja sillä on myös kansalaisten tuki takanaan. Kansalaisraati tuo kuntalaiset oikeasti mukaan päätöksentekoon. (Raisio & Vartiainen 2011, 11, 14, 36–37.)

Hallituksen suunnitelman mukaan sote-järjestämislaki ja maakuntalaki astuvat voimaan heinäkuussa vuonna 2017. Järjestämisvastuu siirtyy itsehallintoalueille

vuoden 2019 alussa, jolloin myös lait astuvat voimaan. Mahdollinen siirtymäaika on mahdollista. (Myllärinen 2016.) Kunnalla on oma rooli hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä. Se on vastuussa kuntalaisten terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä. Kunnissa terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen tavoitteet tulee sisältyä kuntastrategiaan ja toimialojen suunnitelmaan. Toimeenpanosta ja toteutuksesta huolehtivat johtoryhmä ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työryhmät yhteistyössä maakunnan ja kunnassa toimivien eri tahojen kuten järjestöjen kanssa. Kunta rakentaa puitteet toimivalle demokratialle ja osallisuudelle. Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen kunnissa tarkoittaa muita kuin sosiaali- ja terveydenhuollon keinoja. (Pöysti 2016.)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen on tärkeää löytää tehokkaampia toimintatapoja sekä vaikuttavien käytäntöjen tehokkaampaa hyödyntämistä. Palvelut asiakaslähtöisiksi -hallituksen kärkihankkeen tavoitteena on kehittää asiakkaan osallisuuden ja kokemustiedon toimintamalli. (Larivaara 2016 7, 10.) Tavoitteena on yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toiminnot asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi. Uudistuksen tarkoituksena on tuottaa asiakaslähtöiset, matalan kynnyksen palvelut asiakkaiden tarpeiden ja valmiuksien mukaan. Palveluiden kehittämisessä ja ohjauksessa huomioidaan asiakkaiden kokemukset ja palaute. Asiakaslähtöisten palveluiden järjestäminen vaatii laaja-alaista ja poikkihallinnollista yhteistyötä. (STM 2016a.) Haarakankaan (2014, 2) mukaan jokaisella ihmisellä on tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi.

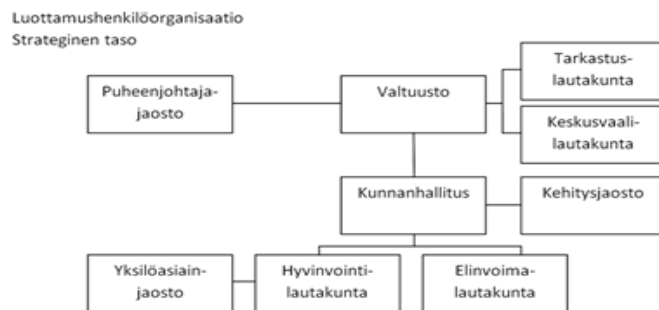
Kansalaisten osallistuminen on tärkeää, jotta demokratia ja palvelut säilyisivät ja saavuttaisivat tarvitsijansa (Matthies 2013, 13). Se vaatii lähidemokratian vuorovaikutusmekanismien kehittymistä kunnan, kylien, yhdistysten ja yksittäisten kuntalaisten välillä (Kumpulainen 2014, 61). Asiantuntija- ja viranomaisvallan rinnalla osallistuminen palveluissa tarkoittaa, että valtaa ja toimijuutta siirtyy kansalaisille, eli palveluiden käyttäjille. Tällöin puhutaan alhaalta lähtevästä, paikallisesta ja kokemuksellisesta tiedosta. (Matthies 2013, 12.)

## 2 PELLON KUNTASTRATEGIA

Pellon kunta sijaitsee Lapissa Tornionjokilaaksossa Ruotsin rajalla. Kunnan asukasluku oli 3676 vuoden 2014 lopussa. Asukasmäärä on vähentynyt pikkujäijää. Lasten ja lapsiperheiden määrä on jo pidempään ollut laskusuunnassa. Ikärakenne painottuu yhä enemmän ikäihmisiin. (Tilastokeskus 2016, Pellon kuntastrategia 2015–2020 2015, 17.)

Pellon kunnassa on meneillään organisaation kokonaisuudistus. Organisaatio-uudistus on aloitettu vuonna 2014. Pellon kunta on aloittanut toimintansa vuoden 2015 alussa uuden muotoisena organisaationa, jossa jaotellaan palvelutuotanto hyvinvointi- ja elinvoimaprosesseihin. Vuoden 2015 alusta alkaen kunnan omistamat yhtiöt ovat vastanneet kuntalain velvoitteen mukaisesti keskeisten palvelujen tuotannosta. Kunnan toimintaa ohjaa kuntastrategia, jossa on huomioitu uudistuvan kuntalain (410/2015) säädökset. Kunnanhallitus vastaa kuntastrategian johtamisesta ja toimeenpanosta. (Pello Kuntastrategia 2015–2020 2015, 4, 29, 30; Talousarvio 2016 ja taloussuunnitelma 2016–2018 2015, 6–7.)

Pellon kunnan luottamushenkilöorganisaatio on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Pellon kunnan luottamushenkilöorganisaatio. Kahden lautakunnan malli (Talousarvio 2016 ja taloussuunnitelma 2016–2018 2015, 7)

Uusi kuntalaki (410/2015) astui osittain voimaan 1.5.2015. Uuden kuntalain pohjalta kuntaa ohjataan kokonaisuutena ja sen tarkoituksena on vastata muutuneeseen ympäristöön. Vaatimuksena on tavoitteiden asettaminen pitkälle aikavälille. Tavoitteiden tulee sisältää asukkaiden hyvinvoinnin edistämistä sekä palvelujen järjestämistä ja tuottamista. Kunnan tehtäviä koskevissa laeissa edellytetään pitkän aikavälin tavoitteiden asettamista palvelun, omistajapolitiikan, henkilöstöpolitiikan, kunnan asukkaiden vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksien sekä alueen elinvoimaisuuden ja elinympäristön kehittämiseen

liittyen. Tavoitteiden edellytetään ohjaavan kaikkea kunnan toimintaa. (Pello Kuntastrategia 2015–2020 2015, 4; Kuntalaki 410/2015.)

Pellon kunnassa on määritelty arvoperusta, joka määrittää yhteiset ja merkitykselliset tekijät, jotka ohjaavat toimintaa ja päätöksentekoa. Pellon kunnan arvot ovat kannustaminen, ennakkoluulottomuus ja luotettavuus. Arvot kiinnitetään kuntalaisten ja yhteisön kilpailutekijöiden kehittämiseen, mikä edellyttää, että kuntalaiset ja kunnan henkilöstö ymmärtävät niiden merkityksen omassa toimintaympäristössään. Pellon kunnan strategisten linjausten tavoitteena on kuntalaisten osallistaminen ja osallistumisen mahdollisuuksien lisääminen, asiakaslähtöisyyden vahvistaminen ja asukaspalvelujen vahvistaminen. (Pello Kuntastrategia 2015–2020 2015, 15, 30.)

Palvelut toteutetaan elinvoiman edistämisen ja hyvinvoinnin edistämisen ydinprosessien kautta. Ydinprosessit jakautuvat avain- ja osaprosesseihin. Elinkeinoedistämisen prosessissa avainprosessit koostuvat työ- ja yrittäjyyspalveluista sekä yhdyskunta- ja asumispalveluista. Tavoitteena on elinkeinoelämän tukeminen, matkailuelinkeinoedistäminen, työllisyyden parantaminen sekä turvallinen, toimiva ja viihtyisä asuin- ja toimintaympäristö. Hyvinvoinnin edistämisen prosessissa avainprosesseja ovat yhteiset hyvinvointia edistävät palvelut, lasten, nuorten ja perheiden palvelut sekä senioripalvelut. Päämääränä on hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja yhteisöllisyyden vahvistaminen ja tukeminen, lasten ja nuorten kasvun ja oppimisen tukeminen ja perheiden terveyden ja elämänhallinnan edistäminen sekä yli 63-vuotiaiden asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Molempia ydinprosesseja tukee ydinprosessien tuki. Strateginen johtaminen vie prosesseja eteenpäin. (Talousarvio 2016 ja taloussuunnitelma 2016–2018 2015, 6.) Kuviossa 2 esitetään Pellon kunnan prosessiorganisaatio.





Kuvio 2. Pellon kunnan prosessiorganisaatio (Talousarvio 2016 ja taloussuunnitelma 2016–2018 2015, 6)

Prosessien eli palvelukokonaisuuksien työstäminen on aloitettu tammikuussa 2016. Tarkoituksena on kehittää tulevaisuuden kunnan organisaatiokulttuuri, missä huomioidaan asiakaskeskeisyyden parantaminen koko ajan osana konkreettista kehittämistyötä. Pellon kunnan tavoitteena on, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä kuntastrategian tavoitteen mukaisesti. (Pellon kunta / kunnanhallitus 2016.) Pellon kunta on mukana Kemin kaupungin kanssa Tulevaisuuden kunta liinaa -kehittämishankkeessa, jonka rahoittajana on Lapin Liitto. Lean-kehitystyössä asiakasnäkökulman huomioimisella, prosessimaisella ajattelulla ja henkilöstön osallistamisella pyritään juurruttamaan jatkuvan parantamisen prosessi osaksi johtamis- ja organisaatiokulttuuria pysyvien muutosten saavuttamiseksi. (Lappi liinaa 2016.) Lean-menetelmällä aukaistaan prosessit huomioiden hiljaisen tiedon ja nykytilan esille tuominen sekä arvioidaan, mikä on tarpeen ja mitä pitää uudistaa. Lean on toimintastrategia, jonka avulla pyritään saavuttamaan asetetut tavoitteet. (Modig & Åhlström 2013, 127.)

### 3 HYVINVOINTIA ELÄMÄÄN

#### 3.1 Hyvinvoinnin määritelmiä

Hyvinvoinnin luonne on muuttunut samalla, kun yhteiskunta on vaurastunut ja vapautunut sekä markkinatalouden merkitys ihmisten arjessa on kasvanut. On syntynyt uusia henkiseen hyvinvointiin ja elämäntapoihin liittyviä ongelmia. Laajentunut hyvinvointikäsite sisältää objektiivisen ja subjektiivisen hyvinvoinnin lisäksi fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin sekä hyvinvoinnin tunteen kokemisen lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Kehittyneissä yhteiskunnissa korostuvat yhteisölliset ja psykologiset tarpeet sekä elämän laatuun ja koettuun hyvinvointiin liittyvät arvot. (Hämäläinen 2014, 2.)

Koettua hyvinvointia mitataan usein elämänlaadulla, johon vaikuttavat terveys ja materiaallinen hyvinvointi sekä yksilön omat odotukset hyvästä elämästä, ihmisuhteet, omanarvontunne ja mielekäs tekeminen. Nykyään hyvinvointi on saamassa uusia merkityksiä ja se viittaa erilaisiin hyvää oloa tuottaviin palveluihin, elämyksiin ja kokemuksiin. Hyvinvointi on monimutkainen käsite. Se on psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten resurssien ja haasteiden välinen tasapaino. Hyvinvoinnin osatekijät jaetaan yleensä kolmeen ulottuvuuteen: terveyteen, materiaaliseen hyvinvointiin ja koettuun hyvinvointiin tai elämänlaatuun. Sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus sekä sosiaalinen pääoma ovat yksilöllisen hyvinvoinnin osatekijöitä. Yhteisöllisen hyvinvoinnin ulottuvuuteen kuuluvat mm. elinolot, työllisyys, työolot sekä toimeentulo. Elinolot ovat hyvinvoinnin materiaallinen perusta, johon kuuluvat asuinolot ja ympäristö. (Karvonen, Moisio & Simpura 2009, 20; Dodge, Daly, Huyton & Sanders 2012, 230; THL 2015).

Hyvinvoinnin käsite edellyttää monipuolista tarkastelua. Kokemus hyvinvoinnista ja elämänlaadusta perustuu oman elämän ja sosiaalisen tilanteen kokonaisvaltaiseen arvioon. Myös terveys ja toimeentulo vaikuttavat hyvinvoinnin kokemiseen. (Vaarama, Moisio & Karvonen 2010, 13.) Elinolojen ja hyvinvoinnin suhde ei ole yksiselitteistä, vaan hyvinvointiin vaikuttavat myös materiaalisesti turvattujen olojen lisäksi yksilön kyvyt ja mieltymykset. Hyvinvointiin ei välttämättä vaikuta hyvä taloudellinen tilanne. Onnellinen ja hyvinvoiva voi olla vaatimattomissakin olosuhteissa. Yksilön terveydellä ja perhesuhteilla on suuri merkitys. Mikäli on terve, nauttii perheensä ja ystäviensä seurasta ja kokee olevan-

sa arvostettu jäsen yhteisössään, voi olla hyvinvoiva ja onnellinen. Hyvinvoinnin kokeminen on yksilöllistä. (Karvonen ym. 2009, 20.) Hyvinvointiin vaikuttavat työ ja perhe. Ne vaativat molemmat aikaa sekä fyysisiä että henkisiä voimavaroja. Myös tasapainon tunteella on merkitystä koetussa hyvinvoinnissa, koska silloin aikaa ja voimia riittää monille elämän osa-alueille. (Lammi-Taskula & Salmi 2009, 38.)

Osallistumalla ja omia kokemuksia jakamalla ihmiset voivat saavuttaa itsetietoisuutta ja nähdä uudenlaisia vaihtoehtoja oman hyvinvoinnin kehittämiseen. Elämän taito lisääntyy, kun ihminen alkaa itse tiedostaa ja ymmärtää omia käsityksiään ja kokemuksiaan suhteessa omaan elämäänsä hyvinvointiinsa. Itsetietoisuuden avulla he pystyvät ottamaan itse enemmän vastuuta toiminnoistaan ja ratkaisuistaan ja voivat vaikuttaa elämänsä kulkuun ja ratkaisuihin. Asiakkaiden omakohtaisten kokemusten ja kertomusten kautta voidaan kehittää käyttäjä- ja toimijälähtöisiä hyvinvointipalveluita. (Koivisto, Sandelin & Perttula 2014, 51.)

### 3.2 Hyvinvointia osallisuudesta

Osallisuudessa on keskeistä luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen. Se on monitasoinen ja -syinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus. Osallisuuden kokemus voi syntyä kuulluksi tuleminen tunteesta ja vaikuttamisen mahdollisuudesta, vaikka asiat eivät välttämättä toteudukaan oman näkemyksen mukaan. Yhteisöön ja yhteiskuntaan kuuluminen on yksilöllinen tunne ja kokemus. Kyseessä on turvallisuuden, oikeudenmukaisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunteen syntyminen. (Jämsén & Pyykönen 2014, 9–10; Oinas 2009, 75–77.)

Osallisuus estää syrjäytymistä. Omassa elämässä osallisuus on vahvuuden tunteen lisääntymistä, identiteetin muodostumista ja elämönhallinnan valmiutta. Olennaista on omakohtainen sitoutuminen, omaehtoinen toiminta ja vaikuttaminen omaa elämää koskevien asioiden kulkuun sekä vastuun ottaminen seurauksista. Osallistujan ihmiskäsitys ja henkilökohtainen elämismaailma vaikuttavat osallisuuteen ja osallisuuden kokemukseen. Lähekkäiset käsitteet ovat osallistuminen ja osallistaminen. (Jämsén & Pyykönen 2014, 9–10.) Myös sosiaaliseen pääomaan ja kuluttajuuteen liittyvät asiat voidaan liittää osallisuuteen. Eri-laiset näkökulmat eivät poissulje toisiaan. Osallisuutta kuvataan myös yhteisölli-

syytenä tai yhteisyytenä, mikä on lähellä kuulumisen käsitettä. (Kivistö 2014, 42–44.)

Osallisuutta ovat työyhteisön jäsenten keskinäinen tasavertaisuus, kunnioitus sekä toisiinsa luottaminen. Osallisuus on tunneperustainen yhteenkuuluvuuden kokemus, jossa työntekijät kokevat voivansa vaikuttaa työtään koskeviin muutoksiin ja toimia aktiivisesti ja sitoutuneesti palveluja kehitettäessä. On tärkeää mahdollistaa henkilöstölle osallistuminen tavoitteiden laadintaan ja toimenpiteiden suunnitteluun. Työntekijöiden välistä vuoropuhelua tarvitaan muutoksen aikaansaamiseksi. Työntekijöillä on tällöin myös mahdollisuus vaikuttaa kunnallispolitiikan päätöksiin palveluja kehitettäessä ja olla osallisena poliittisissa päätöksissä. (Christensen 2011, 211; Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist & Nikula 2011, 51; Hirvonen 2015, 118.) Työntekijöiden osallisuus ja osallistaminen ovat laajoja käsitteitä, joihin sisältyy muun muassa johdon määrittelemiä käytäntöjä, joiden avulla mahdollistetaan tiedon saantia sekä mahdollisuutta keskustella ja osallistua päätöksentekoon. (Toivanen, Janhonen, Järvensivu & Vesa 2014, 274).

Järjestötoiminnalle on ominaista osallisuuden mahdollistaminen. Terveiden tasa-arvon toteuttamiseen voidaan vaikuttaa osallisuuden avulla. Osallisuuden kokeminen on omakohtaista ja voimaannuttavaa. Parhaiten se ilmenee, kun ihminen kokee yhteenkuuluvuutta johonkin yhteisöön ja kokee tulleen kuuluksi, mikä osaltaan tukee osallistujan identiteetin rakentumista ja eheyttä. (Rouvinen-Wilenius ym. 2011, 51.) Järjestöillä on merkittävä rooli yksinäisyyden vähentämisessä. Järjestötoiminta tarjoaa sosiaalisia suhteita, vertaistukea ja mielekästä tekemistä ja lisää merkityksellisyyden kokemuksia. Toiminnan kehittämisessä on tärkeää löytää uusia toimintatapoja, joilla voidaan saada mukaan uusia toimijoita. (Toikka, Vuorjoki, Koskela & Pentala 2015, 14.)

Kolmannen sektorin kansalaisosallistumisella ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisäämisellä ennaltaehkäistään sosiaali- ja terveyspalveluiden tarvetta ja lisäävät hyvinvointia. Kuntalaisten on tärkeää tietää, mitä palveluille ja palveluissa tapahtuu ja heillä täytyy olla myös vaikuttamisen mahdollisuus. Oleellista on myös palvelu-uudistuksen läpinäkyvyys ja avoin tiedotus erilaisissa tilaisuuksissa. Aktiivinen kansalaisuus lisää ihmisten yhteiskunnallista toimijuutta ja osallistumista. (Kivistö 2014, 42–44.)

Osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus kulkevat rinnakkain. Niissä molemmissa on sisällä poliittista pelivaraa, joka koskettaa kansalaisuudessa tapahtuvia mahdollisia muutoksia. Kuitenkaan kansalaisten aktiivinen toimintatapa ei ole itsestäänselvyys vaan sitä täytyy opetella. Aktiivinen elämäntapa edellyttää tietojen ja taitojen olemassaoloa. (Närhi, Kokkonen, Matthies 2014, 120; Silvennoinen 2010, 163.)

Oppimisessa keskeistä on osallisuuden muotoutuminen, koska silloin ihminen voimaantuu ja kokee vahvaa osallisuutta toimiessaan vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Ihmisten välinen osallisuus antaa yksilölle voimaa toimia ja vaikuttaa esimerkiksi poliittiseen päätöksentekoon ja yhteiskunnan rakenteisiin. Yhteiskuntatasolla osallisuus on demokratian perusrakenteissa ja osa yhteiskunnallista kokonaisuutta. Keskeistä on, että ihmisellä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoprosessiin, ja hänellä on vaikuttamisen mahdollisuus. Ihmisten keskinäistä vuoropuhelua tarvitaan muutoksen aikaansaamiseksi. Osallisuutta on, kun yhteisön jäsenet ovat tasavertaisia, kunnioittavat ja kuuntelevat toisiaan sekä luottavat toisiinsa. Ympäröivässä yhteisössä onkin kyse ihmisen kiinnittymisestä yhteisöön, ympäristöön ja yhteiskuntaan. (Rouvinen-Wilenius ym. 2011, 51; Jämsén & Pyykönen 2014, 9–10.)

Poliittisen osallisuuden keskeinen rooli edustaa demokratiaa. Poliittista osallisuutta on määritelty tavallisten kansalaisten tekojen kautta. Yhteiskunnallisen päätöksenteon tueksi kannattaa tehdä johtopäätöksiä tavallisten ihmisten arjessa tapahtuvista asioista. Tulevaisuuden yhteistyön tavoitteeksi on hyvä asettaa tutkimuksen, opetuksen ja sosiaali- ja terveysalojen yhteiset tieteelliset projektit ja verkostot, joissa luotaisiin uutta yhteistä tietoa ja osaamista, mikä tukisi asiakkaiden hyvinvointia ja ongelmatilanteiden ratkaisua. Tärkeintä on huomioida kumppanuuden ja keskinäisen vuorovaikutuksen tärkeys, mikä sisältää tekoja, joilla kansalaiset voivat vaikuttaa poliittisiin päätöksiin. (Christensen 2011, 211; Vuolanto, Vanhala & Apponen 2015, 297–298; Abdus, Mistry & Selden 2015, 668.)

### 3.3 Asiakslähtöisyys hyvinvoinnin tukena

Asiakslähtöisyys on toiminnan arvoperusta, jonka vuoksi jokainen asiakas kohdataan arvokkaana yksilönä riippumatta vajeista hänen hyvinvoinnissaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on jo pitkään ollut pyrkimyksenä asiakas- ja po-

tilaskeskeisyys. Siitä huolimatta palvelu järjestelmämme on edelleen organisaatiolähtöinen. Palvelujen järjestämisessä asiakaslähtöisyys ei saisi olla irrallinen ilmiö. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18; Leskelä ym. 2013, 3163; Koikkalainen & Rauha 2013, 45.)

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden tarpeiden huomioiminen tarkoittaa asiakkaan asiantuntijuuden hyödyntämistä palveluprosessin jokaisessa vaiheessa. Tavoitteena on joustavien palvelukokonaisuuksien suunnittelu, jotta asiakkaat voivat valita muuttuvien tarpeiden mukaan itselleen sopivat palvelut. Potilaan osallistuminen omaan hoitoonsa lisää potilaan ymmärrystä ja vastuuta omasta hoidostaan sekä saa aikaan parempia hoitotuloksia ja sitä kautta parempaa terveyttä ja tyytyväisyyttä hoitoon. (Deventer & McInerney 2012; Kaakarinen & Syrjänen 2012, 127; Valkama 2012, 78–79; Kuoppila & Nieminen 2014,6.) Hoidon hyödyllisyyden kannalta tärkeintä on riittävä tiedonsaanti ja kuulluksi tuleminen tunne sekä vaikuttamisen mahdollisuus omaa hoitoaan koskeviin päätöksiin. Tiedonkulun pitäisi olla saumatonta myös palveluntuottajien ja vastuutahojen välillä. Asiakaspalautteet mahdollistavat asiakkaiden mielipiteiden esiintuomisen. (Leskelä ym. 2013; Valkama 2012, 78; Oksanen, Sauni, Koskinen, Aalto & Räsänen 2015, 2784; Kaakarinen & Syrjänen 2012, 127; Cathcart & Greenspan 2013, 968–969.)

Asiakaslähtöiseen toimintaan kuuluu pyrkimys asiakassuhteen jatkuvuuteen, mikä edellyttää palvelun tarjoajan ja asiakkaan välistä yhteisymmärrystä (Virtanen ym. 2011, 18; Eloranta, Katajisto & Leino-Kilpi 2014, 71). Koko henkilöstön tulisi suhtautua asiakaslähtöisyyteen positiivisesti ja ottaa työssään huomioon asiakkaiden tarpeet. Hyvä ja asiakaslähtöinen palvelu vaatii lisäksi tiedollisia ja asenteellisia edellytyksiä. Jokaisen työntekijän pitäisi tuntea organisaation toiminta-ajatus, palveluajatukset ja tavoitteet. Keskeinen edellytys asiakaslähtöiselle organisaatiolle on työntekijöiden sitoutuminen ja motivaatio asiakaslähtöiseen toimintatapaan. Muutos vaatii aktiivisen ja osallistavan johtamisen lisäksi järjestelmä-, asiakas- ja työntekijälähtöisen kehittämisen yhdistämistä. (Grönroos 1987, 87–91; Virtanen ym. 2011, 18; Kaakarinen & Syrjänen 2012, 126–127; Leskelä ym. 2013, 3163; Koikkalainen & Rauhala 2013, 45; Vik & Eiden 2012, 534.)

Kansalaisten näkemyksiä täytyy arvostaa ja heitä tulee kuunnella. On luotava toimintatapa yhteisten asioiden käsittelyyn ja päätösten ymmärtämiseen siitä, mikä on oikeudenmukaista. Eettisten periaatteiden mukaan hyvä palvelu ja hoito perustuvat vastavuoroisuuteen ja toisten näkemysten kunnioittamiseen (Salminen & Ikola-Norrbacka 2009, 167; ETENE 2011, 32). Eettisten ongelmien ratkaisulla on myönteinen vaikutus myös potilaskeskeisiin päätöksiin (Ikola-Norrbacka 2011, 98; Žydžiūnaitė 2015, 165). Palveluiden asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden asianmukainen kohtelu näkyy asiakkaiden suuntaan. Johtamistyössä on suuri merkitys asiakasnäkökulman vahvistamisessa. Esimiehen tehtävänä on huolehtia, että alaiset kohtelevat asiakasta oikeudenmukaisesti ja kunnioituksella. Oikeuksia ja velvollisuuksia on molemmilla osapuolilla. (Viinämäki 2008, 105; Ikola-Norrbacka 2011, 98–100; ETENE 2011, 32.)

Kansalaisosallistuminen ja asiakasosallisuus parantavat palvelujen laatua. Kansalaisosallistumista tarvitaan, jotta tarjottavat palvelut ja kansalaisten tarpeet kohtaavat paremmin. Palvelu-uudistuksen läpinäkyvyys ja avoin tiedotus on tärkeää myös erilaisissa vuorovaikutus tilaisuuksissa. Tällöin tiedonkulku ja läpinäkyvyys paranevat. Kansalaisten omalla toiminnalla voidaan varmistaa lähipalveluiden saatavuutta varsinkin silloin, kun ollaan etäällä isoista palvelukeskuksista. Kun kansalaiset osallistuvat palveluiden kehittämiseen, toimintamallit ovat yhteisöllisiä ja sektorirajat ylittyvät mutkattomammin. Painopiste siirtyy ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen puuttumiseen. Kansalaisosallistumisella palveluiden kehittämisessä on tutkimusten mukaan säästetty kustannuksissa jopa 30 %. (Matthies 2013, 12–14.) Väestön ja asiakkaiden äänen ja heikkojen signaalien kuuleminen ja niihin reagointi ja kuuleminen ovat tärkeitä palveluita kehitettäessä. Asiakkaiden kuuleminen turvaa järjestelmän kehittämisen ja legitimitetin myös tulevaisuudessa. (Muuri & Manderbacka 2010, 105.)

Kansalaisille on tärkeää tasavertainen palvelujen saatavuus. Myös omaehtoisuuden tukemisella ja elämäntilanteen huomioon ottamisella on merkitystä. On pidettävä huolta, että eri alueiden asukkailla, eri elämäntilanteissa olevilla ja erityisryhmillä on mahdollisuus vaikuttaa ja heidän tarpeensa huomioidaan. Tarvitaan vuoropuhelua ja uudenlaista ymmärrystä eri osapuolten kuten asiantuntijoiden ja maallikoiden välillä sekä kansalaisten ja työntekijöiden, päättäjien ja kuntalaisten välillä. Kansalaisten osallistuminen ja aloitteet auttavat löytämään konkreettisia parannuksia ja toimivia yksinkertaisia ratkaisuja. Myös kri-

tiikki auttaa ennakoimaan palvelutarpeita ja tunnistamaan riskejä ennalta. Osallistuminen tukee asiakkaiden hyvinvointia ja työntekijöiden työmotivaatiota. (Matthies 2013, 12, 14.)

#### 3.4 Sote-uudistuksen vaikutukset hyvinvointipalveluihin

Hallituksen linjaukset (2016) ohjaavat sote-järjestämis-, valinnanvapaus- ja monikanavarahoitusuudistuksen valmistelua. Tavoitteena on, että hyvinvointi- ja terveyserot kaventuvat ja kustannusten hallinta paranee. Hallituksen linjauksen mukaan perustetaan 18 itsehallintoaluetta, joilla on sote-palveluiden järjestämis- ja rahoitusvastuu sekä viisi yhteistyöaluetta. Hallituksen linjauksen mukaan sote-palvelut yhtiöitetään. Maakunta huolehtii maakuntastrategiassaan palvelutuotantostrategiasta ja huolehtii mahdollisimman monipuolisesta sote-palvelujen tuotannosta ja markkinoille pääsyn mahdollisuudesta. (STM 2016b, 1, 5–7.)

Suunnitelman mukaan sote-järjestämislaki ja maakuntalaki astuvat voimaan heinäkuussa vuonna 2017. Järjestämisvastuu siirtyy itsehallintoalueille vuoden 2019 alussa, jolloin lait astuvat voimaan, mahdollinen siirtymäaika on mahdollista. (Myllärinen 2016.) Rehulan (2016) mukaan laki antaa maakunnille riittävästi liikkumatilaa palvelujen järjestämisestä paikallisesti. Keskeistä muutoksessa on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteensovittaminen perus- ja erikoistason palveluissa.

Asiakas voi valita palvelut julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin tuottamien palvelujen välillä. Asiakkaan valinnan mahdollisuudella pyritään vahvistamaan perustason palveluita ja turvaamaan nykyistä nopeampi hoitoon pääsy. Tavoitteena ovat palveluiden yhtenäiset laatuperusteet ja asiakkaan valintaa tukeva julkinen tieto sekä maksujen tasapuolisuus suhteessa saatuun palveluun ja henkilön maksukykyyn. Asiakasmaksulainsäädännön kokonaistarkastelu käynnistetään keväällä 2017. (STM 2016b, 2–7.) Valinnanvapauteen on tarkoitus luoda suomalainen malli, jossa tavoitteena on toimiva asiakas- ja palveluohjaus (Rehula 2016). Kuviossa 3 on esitetty Sote-uudistuksen tavoitteet.





Kuvio 3. Sote-uudistuksen tavoitteet (Sote- ja aluehallintouudistus 2016)

Turvallinen elinympäristö ja palvelujen saatavuus on tärkeää. Vaikka ihmisillä on tietoa tarvitsemistaan palveluista, siitä huolimatta täsmällistä ja ajantasaista tietoa palveluista näyttää olevan edelleen vaikeaa saada. (Sanders, Chang & Ramis 2015, 105–107.) Mattilan (2016) mukaan sote-uudistuksen onnistumisessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ovat avainasemassa. Kumppanuus- ja vuorovaikutustaitojen tärkeys korostuvat. Kilpailu asiakkaista muuttaa henkilökunnan asenteita, kun asiakkaan valinnanvapautta laajennetaan.

Asiakaslähtöisen lähipalveluiden kehittämisprosessin avulla on mahdollisuus tarkastella palveluita ja hallintoa uudella tavalla. Asiakasosallisuudesta on etua kuntatoimijoille oman toimintansa kehittämiseen. Hyvinvointia voidaan edistää sosiaalisilla investoinneilla. (Nieminen & Jäppinen 2015, 20, 24.) Sote-uudistuksen tavoitteena on lähipalvelujen sijainti melko lähellä useimpia ihmisiä tai niiden tuominen ihmisten arkeen sähköisillä välineillä tai liikkuvina palveluina (Sote- ja aluehallintouudistus 2016). Lähipalvelujen määrittelyssä on tärkeää huomioida asiakkaan asiantuntijuus ja hänen omat tarpeensa palveluiden käyttäjänä. Alueiden erityispiirteet ja asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioidaan asiakkaan näkökulmasta käsin siten, että palvelujen saavutettavuudessa ja toteuttamistavoissa huomioidaan eri ikäryhmien erilaiset tarpeet. (Kuoppila & Nieminen 2014, 5, 9.) Lähipalvelut ovat asiakkaille tärkeitä ja arkisia palveluja. Päivit-

täin ja usein käytettävien palvelujen täytyy olla lähellä ja helposti saavutettavissa. (Kytö 2012; Kuoppila & Nieminen 2014, 5, 9; Sote- ja aluehallinto uudistus 2016.) Saavutettavuus tarkoittaa myös hyviä kulkuyhteyksiä (Kytö 2012).

Sote-uudistuksessa kuntien vastuulle jää kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäminen siirtyy maakuntien järjestämisvastuulle (Eriksson ym. 2016, 22). Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä eriarvoisuuden vähentäminen kuuluvat hallituksen strategisen ohjelman 2015 kärkihankkeeseen. Tarkoituksena on lisätä terveitä elämäntapoja jokaisen arjessa ja loiventaa hyvinvointi- ja terveyseroja. Tavoitteena on ottaa ihmiset mukaan löytämään ratkaisut ja ottamaan vastuuta omasta elämästä. Tärkeää on, että asiakkaan saama palvelu on sujuva kokonaisuus ja palveluja kehitetään asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Muutoksen saavuttamisessa järjestöt ovat julkisen sektorin tärkeä kumppani. Poikkihallinnollisen yhteistyön avulla hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja eriarvoisuuden kaventaminen ovat osa jokaista hallinnonala ja lainsäädäntöä. (Hallituksen julkaisusarja 10/2015, 20–21; STM; STM 2016b, 3.)

### 3.5 Lait ja asetukset

Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden eettinen toimintatapa täytyy perustua asiakkaiden ja potilaiden perusoikeuksien kunnioittamiseen ja itsemääräämisen arvostamiseen sekä tasapuoliseen ja yhdenvertaiseen kohteluun, mikä sisältää myös oikeuden tehdä omia valintoja (ETENE 2011, 9). Suomen perustuslain (731/1999) mukaan ihmisiä on kohdeltava oikeudellisesti yhdenvertaisesti. Potilaan asemasta ja oikeuksista määrätään laissa (785/1992). Laki koskee koko terveydenhuoltoa. Laki antaa potilaalle oikeuden mm. hyvään ja yhdenvertaiseen hoitoon ja ihmisarvoon sekä vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittavaan kohteluun. Potilaan itsemääräämisoikeuden mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja hänellä on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Potilaalla on oikeus saada tietoa sairaudestaan ja sen hoidosta sellaisessa muodossa, että hän ymmärtää annetun tiedon.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain tarkoituksena on asiakaslähtöisyyden ja asiakassuhteiden luottamuksellisuuden edistäminen,

sekä hyvän palvelun ja kohtelun toteutuminen sosiaalihuollossa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 1§; Virtanen ym. 2011, 18). Uusi kuntalaki (410/2015) myös edellyttää asukkaiden vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksien kehittämistä. Asiakslähtöisyyden kehittämistyö on tärkeä osa sosiaali- ja terveyssektorin uudistumista ja sen uudistumisen tarvetta. Asiakslähtöisten toimintamallien kehittämisellä pystytään vaikuttamaan hoidon vaikuttavuuteen, palveluiden kustannustehokkuuteen sekä asiakkaiden ja henkilökunnan tyytyväisyyteen. (Virtanen ym. 2011, 8,10.)

## 4 KANSALAISRAATI KEHITTÄMISTOIMINNAN MENETELMÄNÄ

### 4.1 Osallistumisen ja vaikuttamisen keino

Kansalaisraati on osallistumisen menetelmä, jossa pohditaan asioita yhdessä sekä keskustellaan tasavertaisesti ja aidosti. Kansalaisraatien tavoitteena on keskustella asiakokonaisuuksista, joihin kaivataan yhteistä näkemystä. Tarkoituksena on, että asioiden käsittelyyn on tarpeeksi yhteistä aikaa. Tavoitteena keskusteluissa on tiedon saannin lisäksi jokaisen raatiin osallistuvan näkökannan kuuleminen, jotta yhteinen ymmärrys saadaan muodostettua. (Vaasan yliopisto 2014; Körkkö ym. 2015, 10.)

Kansalaisraati on yksi deliberatiivisen demokratian kansalaisvaikuttamisen malli. Kansalaisraadın kehittäjänä tunnetaan yhdysvaltalainen Ned Crosby, joka kehitti kansalaisraadın 1970-luvun alkupuolella tavoitteenaan löytää tehokas ja vaikuttava tapa osallistaa kansalaiset yhteiskunnallisten asioiden käsittelyyn. Deliberatiivinen demokratia kuvaa kansalaisten mahdollisuutta vaikuttaa aidosti itseään koskeviin päätöksiin ja samalla myös osallistua julkisesti käytävään keskusteluun, ennen lopullisten päätösten varmistumista. Kansalaisraadit ovat yksi tunnetuimmista kansalaisvaikuttamisen ja osallistumisen malleista. Ne tuovat kuntalaiset oikeasti mukaan päätöksentekoon. (Raisio & Vartiainen 2011, 11, 14, 36–37; Körkkö ym. 2015, 10.)

Deliberatiivisessa demokratiateoriassa on tasavertaista, julkista ja mielipiteitä punnitsevaa keskustelua, jolla on suuri merkitys demokraattisessa prosessissa. Deliberatiivisessa demokratiassa jokaisella osallistujalla on mahdollisuus tuoda omia mielipiteitään julki ja osallistua tasavertaisesti keskusteluun. Keskeisenä tarkoituksena on taata niille ihmisille, joita päätös koskee, mahdollisuus keskustella tasavertaisesti sekä harkita ja punnita asiaa ennen kuin se siirtyy varsinaiseen päätöksentekoon. (Raisio & Vartiainen 2011, 62; Tammi, Raisio & Ollila 2014, 229; Körkkö ym. 2015, 10.)

Deliberatiivisen demokratian painopiste on yhteisten asioiden pohtimisessa yli oman edun, mikä osaltaan lisää legitimitettä poliittiseen päätöksentekoon. Päätöksentekoprosessissa on jokaisella oltava yhtäläiset mahdollisuudet ilmaista mielipiteitään prosessissa. Tämä edellyttää myös sitä, etteivät jotkut osallistujat saa hallita tilannetta muita enemmän. Tavoitteena deliberatiivisessa demo-

kratiassa on tuottaa tietoa strategisen suunnittelun ja päätöksenteon tueksi sekä osallistaa kansalaisia. Tiedon tuottamiseen liittyvä työ koostuu sosiaalisista elinolosuhteista, hyvinvoinnista ja palveluiden vastaavuudesta kerättyyn tietoon ja sen toimivuuteen. Tähän tarvitaan paikallisia havaintoja ja tieteellistä tutkimusta olemassa olevista olosuhteista. Strategiatyö perustuu puolestaan tiedon tuottamiseen. Ihanteellisen ja neuvottelevan prosessin tavoitteena on vaihtaa järkeviä ja perusteltuja ajatuksia prosessiin osallistuvien ihmisten kesken. Deliberatiivisen demokratian ihanne on suositella tiettyjä päätöksiä raadin jäsenten keskustelujen perusteella. (Himmelroos 2012, 181–182; Valkama & Raisio 2014, 98; Körkkö ym. 2015, 10; Button & Ryfe 2005, 20.)

Kansalaisraadeissa kerätään ajankohtaista tietoa kuntalaisten ajatuksista ja käsitellään yhteistä näkökulmaa kaipaavia asiakokonaisuuksia kuten palveluiden kehittämistä. Käsiteltävät asiat voivat usein olla vaikeita, monitulkintaisia ja tunneherkkiäkin asiakysymyksiä. Kansalaisraatimenetelmässä keskeistä on asioiden yhdessä pohtiminen ja aito keskusteleminen. Raatilaiset edustavat mahdollisimman laajasti kohdealueen väestöä esim. kuntaa “pienoiskoossa”. Raatilaisten valinnassa käytetään osoitettua satunnaisotantaa. Raadit kokoontuvat 2–5 päivänä. Raadin koko suhteutetaan kohdeväestön laajuuteen. Hyvän työskentelytavan mahdollistavaksi ryhmäkooksi on ajateltu 12–24 henkilöä. Keskustelujen aikana raadit jaetaan pienempiin ryhmiin. (Raisio & Vartiainen 2011, 38, 41, 49; Körkkö ym. 2015, 10–11, 20–21.) Kansalaisraadeissa on tärkeää huolehtia osallistujien edustavuudesta, jotta eri väestöryhmät ja asiat tulevat tasapuolisesti edustetuiksi (Herne & Setälä 2005, 187).

Kansalaisraadissa keskustelut käydään ohjaajien eli fasilitaattorien johdolla. Päivien aikana kuullaan asiantuntijoita. Informaation pitää olla korkeatasoista ja näkemysten tasapuolisia sekä raatiin osallistuvilla pitää olla mahdollisuus kysyä kysymyksiä asiantuntijoilta. Yhteinen ymmärrys löydetään vaikeissakin asioissa, kun siihen annetaan riittävästi aikaa ja tietoa ja kuunnellaan jokaisen mielipidettä sekä kohdellaan tasa-arvoisesti. Ulkopuolisen arvioijan avulla vältetään manipulointia ja raatilaisten johdattelua. Raatilaiset laativat aiheesta julkilausuman, joka esitetään kunnan päättäjille, medialle ja muille aiheesta kiinnostuneille. Se tarjoaa arvokasta tietoa viranhaltijoille ja päättäjille. Päättäjien sitouttaminen on tärkeää. Raadin osanottajille tehdään kysely, jotta saadaan tietoa tulevaisuuden kansalaisraatien kehittämistarpeisiin. Lopuksi kansalaisraadista laa-

ditaan loppuraportti. Kansalaisraatien kokoonpano ei ole pysyvä. Raadin laatiman julkilausuman jälkeen raati lopettaa toimintansa. (Raisio & Vartiainen 2011, 38, 58; Vaasan yliopisto 2014; Körkkö ym. 2015, 12, 16.) Kuviossa 4 on esitetty kansalaisraadın toteuttamisen prosessi.



Kuvio 4. Kansalaisraadın toteuttamisen prosessi (Raisio & Vartiainen 2011, 41)

Kuntalaisraadın vahvuuksia ovat kohderyhmänsä edustavuus, keskustelujen laadukkuus, konkreettinen vaikuttavuus sekä raadın keskustelujen pituus. Sen toteuttaminen on pitkäkestoinen ja tarkkaa suunnittelua vaativa prosessi (Raisio & Vartiainen 2011, 38–40). Kehittämispöcessin organisoinnissa on tärkeää toimijoiden määrittely. Yleensä projektiryhmä vastaa käytännön kehittämistoiminnasta. Ohjausryhmään pyritään kokoamaan kehittämisen kannalta oleelliset tahot. Tärkeää on osallistaa kehittämistoimintaan kaikki, joita kehittäminen jollakin tavalla koskettaa. Toteutuksessa kyse on asetetun tavoitteen saavuttamisesta. Konkreettisen tekemisen lisäksi kehittämistoimintaan liittyy seuranta ja arviointi. (Toikko & Rantanen 2009, 56–61; Körkkö ym. 2015, 16–19.)

#### 4.2 Tutkimuksia kansalaisraatitoiminnasta

Pajarin tutkimuksen mukaan kansalaisraatia kannattaa käyttää menetelmänä silloin, kun halutaan saada uudenlaista tietoa ja kansalaisten mielipiteitä mukaan poliittiseen päätöksentekoon (Pajari 2013, 83). Deliberatiivisen demokrati-an käsikirjassa olevien tutkimusten perusteella raadın vahvuus on tasavertai-

sessä keskustelussa. Raadin pääpaino on keskustelussa ja sen tuottamassa uudessa tiedossa sekä mielipiteissä. Paras tapa saada laadukasta tietoa, on saada satunnaisesti valitut raatilaiset ilmaisemaan omia näkemyksiään. Tämä on parempi tapa kuin esittää yhteenveto kirjallisten tietojen tai asiantuntijoiden esitysten perusteella. Fasilitaattorit täytyy kouluttaa huolellisesti, jotta he osaa-vat suorittaa tehtävänsä asianmukaisesti. Heitä täytyy kouluttaa jopa minimoimaan omaa elekieltään, jotta se ei vaikuttaisi raadin toimintaan. On myös tärkeää kouluttaa fasilitaattoreita ohjaamaan tiiviimpää vuoropuhelua raatilaisten kesken ilman ennakoasenteita. (Crosby & Nethercut 2005, 111; Carson & Hartz-Karp 2005, 127.)

Farrelin, O`Malley ja Suiterin (2012, 23–24) tutkimuksen mukaan deliberatiivinen demokraattinen käsittely on toimiva tapa. Sen avulla taataan objektiivinen tiedonsaanti, koska se tarjoaa mahdollisuuden kuulla asiantuntijatodistajia sekä tarpeeksi aikaa keskusteluun ja neuvotteluun tärkeissä asioissa. Buttonin ja Ryfen (2005, 20) mukaan deliberatiivinen demokraattinen käsittely voi olla toisinaan vaikeaa ja monimutkaista erilaisissa epäyhtenäisissä yhteiskunnissa.

Kalliokosken (2015) tutkimuskohteena oli kolme Jyväskylässä vuosina 2012–2013 järjestettyä kansalaisraatia. Tutkimuksessa tutkittiin, onko kansalaisraatien laatimilla julkilausumilla saatu vaikuttavuutta päätöksentekoon ja toteutuivatko kansalaisraadeissa deliberatiiviset ihanteet ja vallankäyttö. Keskeisin tulos tutkimuksesta oli, etteivät kansalaiset pääse vaikuttamaan kansalaisraatitoiminnan kautta, jos valta on virkamiehillä. Tilanne muuttuu, kun raadeissa toteutetaan deliberatiivisen demokratian ihanteita. Prosessi ei saisi päättyä julkistamistilaisuuteen vaan sen tulisi jatkua päätöksentekoprosessissa.

Oikeusministeriön Kansalaisfoorumin hankkeessa vuonna 2013 Kuluttajatutkimuskeskus ja Sivistysliitto selvittivät kansalaisten mielipiteitä kansalaisraadin avulla. Kansalaisraatiin osallistuneet pitivät osallistumisestaan myönteisenä ja hyödyllisenä kokemuksena. Kansalaisraadin nähtiin soveltuvan sekä paikallistasolla että laajemminkin vaikuttavien kysymysten käsittelyyn ja poliittisten linjausten tekemiseen ja arvioimiseen kansallisella tasolla. Hankkeesta saatujen kokemusten ja raatilaistilta tulleen positiivisen palautteen mukaan kansalaisraadin katsotaan vaikuttavan poliittisen kiinnostuksen heräämiseen ja mahdollisuu-teen vaikuttaa poliittisesti. Kansalaisraadilla voidaan osoittaa, että suomalaista

demokratiaa voidaan kehittää. (Peura-Kapanen, Rask, Saastamoinen, Tuorila & Harju 2013.)

Värtön (2014, 57–59) tutkimuksen mukaan Hervannan kansalaisraatiin vuonna 2012 osallistuneiden kokemukset osallistumisesta ja vaikuttamisesta ovat olleet myönteisiä ja ne ovat vahvistaneet osallistujien luottamusta raatiin ja muihin paikallisyhteisöihin. Kansalaisraadien jälkeen aktiivisuus asukastoiminnassa on lisääntynyt ja ryhmät ovat itse ottaneet vastuuta raadin toimintaehdotusten edistämistä. Toiminta on lisännyt asukkaiden osallisuuden ja vaikuttamisen tunnetta erilaisten paikallisten toiveiden toteuttamiseksi.

Värtön (2014, 57–59) mukaan julkilausuman eteneminen on kuitenkin aiheuttanut pettymystä raatiin osallistujille ja lisännyt epäluottamusta kunnan hallintoa kohtaan, koska kuntahallinto ei ole huomionnut tarpeeksi raadin esittämiä parannusehdotuksia. Kansalaisraadit tarvitsevat selkeät toimintamallit kuntalaisten osallistamiseksi osaksi päätöksentekoa, jottei niiden asema jää epämääräiseksi kunnallisessa päätöksenteossa. Tärkeää on, että asukkaille jää myönteisiä kokemuksia osallistumisesta ja vaikuttamisesta.

Kansalaisraadien järjestäminen heti päätöksenteon valmisteluvaiheessa on tärkeää, jotta sen tuloksista saadaan oleellinen hyöty päätöksentekoon jo heti alusta lähtien. Tämä on tärkeää myös sen vuoksi, että osallistujille jää myönteinen osallistumisen kokemus. Kansalaiset osallistuvat mielellään poliittiseen vaikuttamiseen, jos sillä nähdään olevan merkitystä päätöksenteossa. (Pajari 2013, 83; Carson & Hartz-Karp 2005, 127.)



## 5 PELLON KUNTALAISRAADIN TOTEUTUS

### 5.1 Kuntalaisraadın käynnistyminen

Kehittämistoiminnan osuudessa käytetään kansalaisraadista nimitystä kuntalaisraati, koska se on tässä työssä kuvaavampi nimitys. Pellon kunnan kuntalaisraati käynnistyi kansalaisraadın prosessin mukaisesti. Kuntalaisraadın järjestämisen idea tuli Pellon kunnan vs. henkilöstökoordinaattorilta tammikuussa 2016. Prosessi käynnistyi, kun opinnäytetyön aiheen idea esiteltiin vs. henkilöstökoordinaattorille, hyvinvointijohtajalle sekä hoitotyön esimiehelle ensimmäisessä kokouksessa. Kokous oli yksimielinen kuntalaisraadın toteuttamisen tarpeesta. Kokouksessa valittiin projektiryhmän ja ohjausryhmän jäsenet sekä hyväksyttiin kehittämissuunnitelma. Siinä sovittiin myös alustavasti kuntalaisraadın käytännön järjestelyistä, ajan kohdasta, luennoitsijoiden valinnasta ja budjetista. Kuntalaisraadın tavoitteena oli saada näkyviin Pellon kunnan asukkaiden näkökulma hyvinvointipalveluja kehitettäessä ja selvittää kuntalaisraatiin osallistujien kokemuksia osallisuudesta.

Opinnäytetyön tekijät vastasivat projektityöntekijöinä kuntalaisraatıprosessista ja varsinaisesta toteuttamisesta yhdessä projektipäällikön kanssa. Vs. henkilöstökoordinaattori toimi projektipäällikkönä ja asiantuntijana, koska hänellä oli kokemusta kansalaisraatimenetelmästä. Kuntalaisraatıpäivien suunnittelu oli tärkeä osa prosessia. Projektiryhmä suunnitteli projektin aikataulun, vastuun ja tehtävät. Projektiryhmä kokoontui kuusi kertaa ja kokouksista laadittiin muistiot.

Projektiryhmä valmisteli ohjausryhmälle alustavan version kuntalaisraadın aiheesta. Ohjausryhmä koostui kuntalaisraadın aiheen kannalta relevanteista tahoista. Ohjausryhmään kuuluivat Pellon kunnan elinvoimajohtaja, hyvinvointijohtaja, hoitotyön esimies, asumispalveluohjaaja, kunnanhallituksen ja hyvinvointilautakunnan edustaja sekä kansalaisraatıtutkija Vaasan yliopistosta ja asiantuntijaluennoitsijat Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta Poskesta ja Lapin Sote-Savotasta. Opiskelijat eivät kuuluneet ohjausryhmään.

Projektipäällikkö vastasi ohjausryhmän toiminnasta ja prosessin etenemisen tiedottamisesta kuntalaisraatıprosessin eri vaiheissa. Projektiryhmä valmisteli tiedotettavat asiat. Ohjausryhmän toiminta ei vaikuttanut raadın lopputulokseen.

Sen tehtävänä oli ohjata ja valvoa projektiryhmän toimintaa ja kuntalaisraatiprosessia. Ohjausryhmä kutsuttiin avoimeen tilaisuuteen ja tiedotustilaisuuteen.

## 5.2 Kuntalaisraadın osallistujien valinta

Raati-laisten valintaprosessisuunnitelmaan kuului kohdeväestön määrittäminen ja tilastotietojen keruu, kuntalaisraatiin osallistujien valinnan kriteereistä sopiminen, kutsun (liite 1), ilmoittautumislomakkeen (liite 2) ja infokirjeen laadinta sekä mainonta ja raati-laisten valinta. Raadin koko suhteutettiin Pellon kunnan täysi-ikäiseen väestöön. Hyvän työskentelytavan mahdollistavaksi raadin kooksi päätettiin 18 raati-laista.

Pellon kunnan asukasluku oli 3676 vuoden 2014 lopussa. Tilastoissa ei ole 18 vuoden ikärajaa, joten kohdeväestön valinnassa käytettiin yli 15-vuotiaita. Alle 15-vuotiaiden määrä vähennettiin asukasluvusta, jolloin voitiin laskea raadin kokoonpanon kohdeväestö. Naisten ja miesten osuus on laskettu kunnan asukasluvun mukaan. (Tilastokeskus 2016.) Raati-laisten valinnassa huomioitiin ikä, sukupuoli, asuinpaikka ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Raatiin oli tärkeä saada mukaan myös muita osallistujia kuin poliitikkoja, järjestö- tai yhdistysaktiiveja, jotta saataisiin esiin mahdollisimman laaja näkökulma tulevaisuuden hyvinvointipalveluista Pellossa.

Markkinointi aloitettiin huhtikuussa 2016 ohjausryhmän hyväksytyä markkinointisuunnitelman. Markkinoinnissa käytettiin erilaisia markkinointimenetelmiä (liite 3) vapaaehtoisten saamiseksi kuntalaisraatiin. Lehtikirjoituksella saatiin vaikuttavuutta mainontaan. Raisio ja Vartiainen (2011, 50) toteavat, että mitä enemmän on vapaaehtoisia, sitä suuremmalla todennäköisyydellä raadin kokoonpano vastaa asetettuja kriteerejä. Korkön ym. (2015, 22) mukaan markkinointiin panostaminen kannattaa, koska hyvän markkinoinnin avulla on mahdollista saada edustava joukko kuntalaisia mukaan raatiin. Lindell (2015, 229) toteaa, että satunnainen valinta raatiin antaa kaikille saman mahdollisuuden tulla valituksi, minkä vuoksi prosessia voidaan määritellä oikeudenmukaiseksi.

Tavoitteena oli saada Pellon kuntalaisraatiin 9 naista ja 9 miestä sekä osallistujia kaikista ikäluokista, joista 7 on yli 65-vuotiaita ja 11 alle 65-vuotiaita. Kuntalaisraadın osallistujien valinta tehtiin huolella valintakriteerien mukaan. Raatiin ilmoittautui 23 kuntalaista, joista valittiin 18. Varalle ei valittu ketään. Valituille

ilmoitettiin kirjeellä ja sähköpostilla valinnasta ja kerrottiin tarkempaa tietoa kuntalaisraadista sekä käytännön järjestelyistä (liite 4). Yksi valituista ei osallistunut, eikä ilmoittanut esteestä ja yksi perui tulonsa myöhäisessä vaiheessa. Raatiin osallistui 16 kuntalaista. Raadin edustavuus oli monipuolinen. Raatilaisia oli jokaisesta ikäluokasta, nuorin raatilaisista oli 18- ja vanhin 80-vuotias. Raatiin valittiin kaikki ilmoittautuneet yli 65-vuotiaat ja miehet. Raatilaiset edustivat hyvin alueellisesti kuntalaisia. Raatilaisista suurin osa oli muita kuin järjestö- tai yhdistysaktiiveja. Kukaan raatilaisista ei ollut mukana kunnallisissa luottamustoimissa. Taulukossa 1 on esitetty Hyvinvointipalvelut tulevaisuuden Pellossa -kuntalaisraadin valintakriteerit ja kokoonpano.

Taulukko 1 Hyvinvointipalvelut tulevaisuuden Pellossa -kuntalaisraadin kokoonpano ja valintakriteerit

Demografiset tekijät	Kategoriat	Kohdeväestö	Tavoite	Valittu	Osallistui
<b>Ikä</b>	15–64-vuotiaita Yli 65-vuotiaita	63 % 37 %	11 7	13 5	11 5
<b>Sukupuoli</b>	Nainen Mies	49 % 51 %	9 9	12 6	10 6
<b>Alue</b>	Keskusta Sivukylä	Viitteellinen	Viitteellinen	9 9	8 8
<b>Aktiivisuus (järjestöissä, ei kunnallisissa luottamustoimissa)</b>	Aktiivinen Ei aktiivinen	Viitteellinen	Viitteellinen	7 11	5 11

### 5.3 Varsinaiset kuntalaisraatipäivät

Ennen varsinaisia raatipäiviä projektiryhmällä oli useita päivien valmisteluihin liittyviä tehtäviä. Valmisteluihin kuului tilojen ja materiaalien varaus, tarjoilun suunnittelu sekä päivien ohjelman (liite 5), aikataulun sekä mainonnan suunnittelu ja toteuttaminen. Pellon kunta laati budjetin raadin kustannuksia kattamaan. Raati toteutettiin pienin kustannuksin, jotka koostuivat materiaali- ja tarjoilukustannuksista sekä raatilaisten lahjakorteista.

Kuntalaisraatilaiset oli kutsuttu keskustelemaan hyvinvointipalveluista tulevaisuuden Pellossa. Kuntalaisraati kokoontui toukokuussa 2016 kolmena iltana noin kolme tuntia kerrallaan. Raatilaiset toivotettiin tervetulleiksi ja samalla kysyttiin luvat kuvien ottamiseen ja käyttämiseen. Raatipäivät jakautuivat neljään vaiheeseen: tutustuminen, asiantuntijoiden luennot, keskustelut, julkilausuman

laadinta ja esittäminen. Ensimmäinen raatipäivä aloitettiin asiantuntijaluennoilla, joka oli avoin tilaisuus kaikille kiinnostuneille. Sote-Savotan edustaja kertoi sote-uudistuksesta, Posken edustaja sosiaali- ja terveystalouden kehittämisestä ja Pellon kunnan hyvinvointijohtaja Pellon kuntastrategiasta sekä Pellon hyvinvointipalveluista ja niiden kehittämisestä. Osallistujilla oli mahdollisuus tehdä kysymyksiä asiantuntijoille. Projektipäällikkö toimi päivien emäntänä. Hän kertoi kuntalaisraadista ja projektityöntekijät kertoivat osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä.

Avoimen tilaisuuden jälkeen aloitettiin keskustelut ryhmittäin. Keskustelujen aikana raatilaiset jaettiin kolmeen ryhmään. Projektiryhmäläiset toimivat keskustelujen ohjaajina (fasilitaattoreina). Kuntalaisraateihin osallistuivat vain raatilaiset ja fasilitaattorit. Fasilitaattorit tähdensivät raatilaisille, että keskustelu on avointa dialogia, jota fasilitaattorit eivät johdattele millään tavalla. Fasilitaattorit kirjoittivat keskustelujen teemoista muistiinpanoja ja tekivät niistä tiivistelmät päivän päätteeksi. Toisen illan alussa fasilitaattorit esittivät tiivistelmän raatilaisille ja projektipäällikkö kertoi julkilausuman valmistelusta. Julkilausumaa valmisteltiin keskustelujen ja dotmocracy-prosessityökalumenetelmän avulla.

Dotmocracy-prosessi on osallistava ja läpinäkyvä työkalu, joka selkeyttää päätöksentekoa. Dotmocracy-lomake on keskeinen työkalu prosessissa ja sitä voi hyödyntää monenlaisissa deliberatiivisissa ja dialogisissa tilaisuuksissa. Se soveltuu monenlaisiin tilaisuuksiin esimerkiksi perinteisiin kokouksiin ja vaativiin kansalaisraateihin. Dotmocracy-prosessiin osallistuvat henkilöt päättävät itse äänestettävät ideat, mikä onkin prosessin vahvuus. (Raisio, Lindell 2013, 62–64.) Jokainen ryhmä kirjoitti dotmocracy-kaavakkeelle väitteen muodossa yhden konkreettisen kehittämissuosituksen, ehdotusten määrää ei rajoitettu.

Dotmocracy-kaavakkeille tuli yhteensä 35 kehitysehdotusta. Ehdotukset laitettiin esille sitä mukaa, kun niitä valmistui. Osallistajat kommentoivat jokaista kehitysehdotusta kaavakkeessa olevalla hymiöllä. Jokainen osallistuja allekirjoitti lomakkeen, jotta voitiin varmistaa, ettei kukaan valitse useampaa täplää. Jokaisella oli myös mahdollisuus kommentoida ehdotuksia. Illan päätteeksi fasilitaattorit kokosivat lomakkeet ja valmistelivat dotmocracy-ehdotuksista tiivistelmän kolmannelle raati-illalle. He laskivat tulokset ja kirjasivat kommentit sanasta sa-

naan. Dotmocracy-lomakkeista oli helppo löytää keskeiset ja hajontaa aiheuttavat ehdotukset.

Kolmannen illan aluksi fasilitaattorit esittivät tulokset raatilaisille. Aiheista keskusteltiin vielä omissa ryhmissä tunnin ajan. Lopuksi raatilaiset laativat aiheesta yhteisen näkemyksen mukaisen julkilausuman, jossa on esitetty 26 konkreettista kehitysideaa Pellon kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Projektipäällikkö toimi sihteerinä julkilausuman laadinnassa. Raatilaiset hyväksyivät ja allekirjoittivat julkilausuman.

Dotmocracy-prosessissa syntyy enemmän erilaisia ideoita ja ehdotuksia kuin perinteisessä äänestystilanteessa. Prosessissa on määrävänä myös se, etteivät fasilitaattorit määrittele ideoiden kirjoitusasua, vaan ne tulevat suoraan osallistujilta. Dotmocracy-prosessi on halpa ja yksinkertainen käyttää. (Raisio & Lindell 2013, 62–64.)

#### 5.4 Hyvinvointipalvelut tulevaisuuden Pellossa -julkilausuma

Julkilausuman 26 kehittämissuositusta luokiteltiin seuraavasti: asiakaslähtöisyys ja palvelun laatu, hyvinvointipalvelut sekä elinvoima ja vapaa-aika. Suurimmas- ta osasta yhteisten keskustelujen ja dotmocracy-menetelmän avulla saaduista kehitysehdotuksista raatilaiset olivat täysin tai osittain samaa mieltä.

Asiakaslähtöisyyteen ja palvelun laatuun tuli viisi ehdotusta, joista kolmessa käsiteltiin palvelujen kehittämistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Näissä ehdotettiin, että kuntaan perustettaisiin palvelukeskus, jossa toimisi palveluneuvoja ja kunnan verkkosivuilla olisi palvelukartta, joka ohjaisi asiakkaat ottamaan yhteyttä oikeaan henkilöön. Palvelukartta sisältäisi myös avoimen chat-palvelun, josta voisi kysyä lisää tietoa ja johon joku vastaisi. Myös päivystävän sairaanhoitajan puhelinpalvelua toivottiin kehitettävän toimivaksi ympäri vuorokauden samassa numerossa. Asiakaslähtöisyyden ja palvelun asenteen kehittämistä asiakastyössä toivottiin. Kaikissa näissä ajatuksissa oli pääasiana lisääntyvä tuen ja tiedottamisen tarve kuntalaisille. Myös työntekijöiden työhyvinvointia ja osaamista sekä ennaltaehkäisevään työhön panostamista toivottiin lisättävän.

Hyvinvointipalveluihin tuli yksitoista ehdotusta, joissa kahdessa toivottiin säännöllisiä terveys- ja kuntotarkastuksia sekä liikuntamotivaation kasvattamista järjestettyjen liikuntatapahtumien avulla kaikille kuntalaisille. Kunnassa jo olemassa olevan varikkobussin käyttöä toivottiin kehitettävän ja hyödynnettävän paremmin esimerkiksi sovellettuna terveysbussina. Omaishoitajien jaksamiseen toivottiin panostettavan lisää sijaispalvelun kehittämisen avulla. Myös vanhusien asumispalvelujen kehittämiseen toivottiin panostettavan lisäämällä monia eri vaihtoehtoja, jotta jokaiselle löytyisi mielekäs asumismuoto.

Viidessä ehdotuksessa puhuttiin opiskelusta ja sen kehittämisestä. Opinto-ohjauksen kehittämisen ja 10. luokan perustamisen sekä ammattikoulutuksen kehittämisen toivottiin vaikuttavan ehkäisevästi nuorten syrjäytymiseen ja lisäävän mahdollisuutta oman opintopolun löytämiseen. Myös oppisopimuspaikkojen lisääminen kunnan alueella katsottiin tarpeelliseksi riittävän työvoiman saataavuuden ja työllisyyden edistämisen turvaamiseksi jatkossa. Lukioyhteistyön kehittäminen lähikuntien kanssa sekä Pellon lukion profiloituminen yrityslukioksi nostettiin myös yhdeksi ehdotukseksi, jossa tavoitteena olisi opetuksen tason ylläpitäminen ja lukiokoulutuksen säilymisen varmistaminen.

Elinvoimaan ja vapaa-aikaan tuli myös yksitoista ehdotusta, joista neljässä käsiteltiin työllistämisen ja yrittämisen mahdollisuuksien kehittämistä. Sähköisten yhteyksien parantamista ja etätyökeskuksen perustamista ehdotettiin, jotta voitaisiin taata tasapuoliset ja hyvät mahdollisuudet kaikille niitä tarvitseville yksityishenkilöille ja yrityksille. Myös mentoritoimintaa ja tukea toivottiin lisättävän uusille yrittäjille. Kunnan työllistämistoimintaan ehdotettiin lisättävän määrärahaa, jotta kaikki halukkaat ja työkykyiset saataisiin työllistettyä.

Yhteisöllisyyden lisäämistä ehdotettiin monitoimihallin ja kuntalaisten yhteisen kahvilan perustamisella ja kehittämisellä. Molemmat voisivat toimia kohtaamispaikkana kuntalaisille. Vapaaehtoistyön ja järjestöjen roolia toivottiin myös kehitettävän ja lisäävän. Muun muassa järjestökoordinaattorin rekrytoimisen ajateltiin helpottavan ja lisäävän toimijoiden yhteistyötä. Järjestökoordinaattori kokoaisi seudun kolmannen sektorin tapahtumat ja palvelut yhteen. Vapaaehtoisille ehdotettiin perustettavaksi yhteinen foorumi, jossa vapaaehtoiset ja palvelujen tarvitsijat kohtaisivat. Vapaaehtoisten roolia hätätilanteessa ehdotettiin myös vahvistettavan. Kunnan viihtyvyyttä lisäämällä toivottiin elinvoiman ja yhteisölli-

syyden lisääntyvän. Mainonnan lisääminen nousi myös yhdeksi ehdotukseksi, johon keinona ehdotettiin LED-taulun kääntämistä tien suuntaisesti, koska tällä hetkellä LED-taulu näkyy ainoastaan etelän suunnasta tuleville. Julkilausuma hyvinvointipalvelut tulevaisuuden Pellossa on esitetty liitteessä 6.

## 5.5 Kuntalaisraadın seuranta ja arviointi

### 5.5.1 Tiedotustilaisuus

Kuntalaisraadın tuloksista pidettiin avoin tiedotustilaisuus kesäkuun alussa 2016. Tilaisuuteen oli kutsuttu myös Pellon kunnan viranhaltijoita, päättäjiä ja median edustajia. Projektiryhmä suunnitteli tiedotustilaisuuden käytännön järjestelyn, ohjelman ja mainonnan. Tilaisuutta varten varattiin jaettavaa materiaalia, joka sisälsi julkilausuman sekä tietoa kuntalaisraadista. Projektiryhmä piti aluksi lyhyen koosteen kuntalaisraadista. Kolme raatiin osallistunutta henkilöä esittelivät julkilausuman tuloksia yleisölle. Tiedotustilaisuudessa kunnanhallituksen puheenjohtaja, hyvinvointijohtaja ja elinvoimajohtaja ottivat julkilausuman vastaan. He kommentoivat julkilausumaa konkreettiseksi ja toteutuskelpoiseksi. Useat julkilausumassa esille nousseet asiat ovat mukana Pellon kuntastrategiassa. Jotkin kehitysehdotukset vaativat toteutuakseen strategisia valintoja tai henkilöstöresursseja, kun taas osa niistä on helpostikin eteenpäin vietäviä asioita.

Julkilausuman vastaanottajat antoivat raadın toiminnalle paljon positiivista palautetta ja vakuuttivat, että julkilausumaa viedään eteenpäin ja sen tulokset tulevat mukaan aitoon päätöksentekoon. Kunnanhallituksen puheenjohtaja ei kuitenkaan luvannut, että kaikki julkilausumassa esitetyt ehdotukset toteutuisivat, mutta toivoi, että ne otetaan valmisteluissa huomioon ja työ jatkuu tavalla tai toisella ja vastaavanlainen toiminta jatkuisi Pellon kunnassa. Rasion ja Vartiaisen (2011, 41–60) mukaan julkilausuma tarjoaa arvokasta tietoa viranhaltijoille ja päättäjiille. On tärkeää sitouttaa päättäjät raatiprosessiin ja huolehtia siitä, että julkilausumaa viedään eteenpäin ja raatiprosessin tulokset johtavat aitoon vaikuttamiseen.

Raatiilaisten tiedottaminen julkilausuman etenemisestä on tärkeä osa prosessia. Raatilaistille on lähetetty julkilausuma ja kiitoskirje kuntalaisraatiin osallistumisesta, jossa kerrotaan julkilausuman eteenpäin viemisestä. Projektipäällikkö on

vienyt julkilausuman tiedoksi kunnan esimiehille ja keskustelua toimenpide-ehdotuksista on käyty. Projektipäällikkö on luvannut loppuvuodesta 2016 yhdessä esimiesten kanssa tehdä yhteenvedon siitä, miten toimenpide-ehdotuksia on viety tai aiotaan viedä eteenpäin. Kuntalaisraadista laadittiin loppuraportti, joka lähetettiin hyväksyttäväksi kaikille raadin jäsenille. Hyväksymisen jälkeen se julkaistaan Pellon kunnan internet -sivulla.

#### 5.5.2 Raatilaisten kokemuksia kuntalaisraadista

Raatilaisten kokemuksia osallistumisesta kuntalaisraatiin kerättiin lomakkeella raadin viimeisenä iltana. Työryhmä muokkasi lomakkeen Raision ja Vartiaisen (2011, 59) mallin mukaan. Vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti ja nimettömänä. Tulokset laskettiin ja kommentit kirjattiin sanasta sanaan. Kyselyllä selvitettiin raatilaisten tyytyväisyyttä itse prosessiin sekä projektityöryhmän toimintaan ja puolueettomuuteen. Vastaukset osallisuuden kokemuksesta olivat merkittäviä. Kaikki kokivat tulleen kuulluiksi kuntalaisraadin aikana. Raatiprosessiin raatilaisten olivat pääasiassa tyytyväisiä. Kuntalaisraadin on tutkittu lisäävän myös kansalaisaktiivisuutta ja tässäkin tapauksessa suurin osa vastasi, että osallistuisi vastaavanlaiseen tilaisuuteen uudelleen (vrt. Värttö 2014, 57 ).

Sanalliset vastaukset olivat pääasiassa positiivisia ja kannustavia, kuten *“Kiitos, että järjestitte tämän oli hyvä juttu.”* ja *“Lisää tällaista eri aiheista tai vaikka samasta.”* Yhdessä keuhuttiin kohtelua rakentavaksi ja henkeä hyväksi ja yhdessä yhteistyötä hyväksi. Yksi vastaajista olisi toivonut enemmän aikaa toisen illan dotmocracy-väittämien läpikäyntiin ja joku oli sitä mieltä, että asioita käsiteltiin liian yksityiskohtaisesti. Taulukossa 2 on esitetty kyselyn tulokset Pellon kuntalaisraatiin osallistuneiden kokemuksista.



Taulukko 2. Kyselyn tulokset Pellon kuntalaisraatiin osallistuneiden kokemuksista

Osallistujien kokemuksia Pellon kuntalaisraadista	Ei	En osaa sanoa	Kyllä
Keskustelu oli antoisa			16
Sain sanoa mielipiteeni			16
Tulin kuulluksi			16
Tulin nolatuksi	16		
Jäin ryhmän ulkopuolelle	15		1
Osallistuisin uudelleen vastaavaan tilaisuuteen		3	13
Olin tyytyväinen raadin toimintaan		1 en osaa sanoa ja kyllä välillä	15
Olin tyytyväinen paneelin toimintaan		3	13
Olin tyytyväinen pienryhmävetäjien toimintaan			16

Raision ja Vartiaisen (2011, 41, 58–60) mukaan kansalaisprosessiin kuuluu seuranta ja arviointi, jonka vuoksi raatilaisten tehdään kysely. Kyselyllä selvitetään raatilaisten tyytyväisyyttä itse prosessiin, projektiryhmän toimintaan ja puolueettomuuteen. Raatilaisten vastaavat kyselyyn raadin viimeisenä päivänä. Hyvin ja luotettavasti toteutettu arviointi hyödyntää raadin ehdotusten toimeenpanoa ja tulevien kansalaisraatien kehittämistarpeita.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 6.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Pellossa asuvien ihmisten ajatuksia ja toiveita tulevaisuuden hyvinvointipalveluista. Tavoitteena oli saada näkyviin asukkaiden näkökulma hyvinvointipalveluja kehitettäessä, sekä selvittää kuntalaisraatiin osallistuvien kokemuksia osallisuudesta. Toteutimme "Hyvinvointipalvelut tulevaisuuden Pellossa" -kuntalaisraadin yhteistyössä Pellon kunnan kanssa. Pellon kunnassa meneillään oleva organisaatiouudistus sekä hallituksen työstämä sote- ja aluehallintouudistus olivat kimmokkeina kuntalaisraadın järjestämiselle. Myös Lapin Liiton järjestelyneuvottelukunnan teema "pohjoinen osallisuus" sopii hyvin opinnäytetyön sisältöön. Pellon kunnan toimintaa ohjaa kuntastrategia, jossa on huomioitu uudistuvan kuntalain (410/2015) säädökset. Uuden kuntalain mukaan asukkaiden vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia tulisi kehittää. Pellon kuntastrategiassa on oleellista asiakaslähtöisyys ja asukkaiden osallisuuden lisääminen. Strategiatyössä kunnassa on määritelty myös kunnan arvoperusta. Pajarin (2013) tutkimuksen mukaan kansalaisraatia kannattaa käyttää silloin, kun halutaan saada uudenlaista tietoa ja kansalaisten mielipiteitä mukaan poliittiseen päätöksentekoon.

Kuntalaisraati kutsuttiin keskustelemaan hyvinvointipalveluista tulevaisuuden Pellossa. Kuntalaisraatiin valittiin hakemusten perusteella Pellon kuntalaisia, jotka edustivat Pellon kunnan asukkaita mahdollisimman tasapuolisesti. Ensimmäinen raatipäivä aloitettiin kaikille avoimella tilaisuudella, johon oli kutsuttu asiantuntijoita puhumaan. Kuntalaisraadissa hyvinvointipalvelut miellettiin hyvin laajasti. Asiakasnäkökulma on tärkeä palveluja kehitettäessä ja keskusteluissa se tuli hyvin esille: mitä asiakas tarvitsee, mitä on hyvä palvelu ja miten asiakas kokee palvelun. Julkilausumassa ehdotukset luokiteltiin seuraavasti: asiakaslähtöisyys ja palvelun laatu, hyvinvointipalvelut ja elinvoima sekä vapaa-aika. Julkilausumassa on esitetty 26 konkreettista kehitysideaa kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Julkilausuman lopputulos yllätti, koska siinä oli paljon Pellon kuntastrategiassa mukana olevia asioita.

Julkilausuma vastaa kysymykseen, mistä sote-uudistuksessa puhutaan, eli kuntien vastuulle jäävästä kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Tavoitteena on ottaa ihmiset mukaan löytämään ratkaisuja ja ottamaan vastuu-

ta omasta elämästään. Tärkeää on, että asiakkaan saama palvelu on sujuva kokonaisuus ja palveluja kehitetään asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Muutoksen saavuttamisessa järjestöt ovat julkisen sektorin tärkeä kumppani. Laaja hyvinvointikäsitys puoltaa sitä, että kunnissa säilyy sote-uudistuksen jälkeenkin hyvinvoinnin edistämisen työ, eikä hyvinvoinnin edistäminen tarkoita ainoastaan sote-palveluja. Hyvinvointikäsityksen laajuuden ja monimutkaisuuden vuoksi ei ole yhtä oikeaa ratkaisua sen kehittämiseen. On tärkeää, että ihmiset pääsevät pohtimaan asioita yhdessä.

Osallisuudessa on yhteiskunnan tasolla tärkeää mahdollisuus olla osallisena päätöksentekoprosessissa. Raatilaisten tehdyn kyselyn mukaan osallisuuden kokemus raatilaisten osalta oli merkittävä. Myös osa julkilausuman kehitysehdotuksista oli osallisuutta lisääviä. Kuntalaisraadit tukevat aikaisempia tutkimuksia kuntalaisraatit osallistumisesta. Peura-Kapanen ym. (2013) mukaan kansalaisraatit osallistuneet pitivät osallistumisestaan myönteisenä ja hyödyllisenä kokemuksena ja kokivat sen lisäävän mahdollisuutta vaikuttaa poliittisesti.

Kehittämismenetelmänä kuntalaisraati mahdollistaa kuntalaisten osallisuuden. Kuntalaisraadit tavoitteena ollut asioiden yhdessä pohtiminen ja tasavertainen keskustelu toteutuivat Pellon kuntalaisraadissa hyvin. Deliberatiivisessa demokratiassa on keskeistä omien mielipiteiden julkittamisen mahdollisuus ja osallistuminen tasavertaiseen keskusteluun harkiten ja punniten asioita ennen asioiden siirtymistä varsinaiseen päätöksentekoon. Deliberatiivisen demokratian tavoitteena oleva tiedon tuottaminen strategisen suunnittelun ja päätöksenteon tueksi sekä kuntalaisten osallistaminen toteutuivat hyvin. Myös osallisuuteen liittyvät keskeiset asiat kuten luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen toteutuivat raatilaisten mielestä hyvin. Vaikuttamisen mahdollisuus ja yhteenkuuluvuuden tunne olivat myös tärkeinä osatekijöinä koko prosessin ajan.

## 6.2 Johtopäätösten pohdinta ja kehittämissuositukset

Kuntalaisraatiprosessi oli toimiva ja kokonaisvaltainen prosessi, joka tuotti tärkeää tietoa kuntalaisten toiveista ja ajatuksista Pellon tulevaisuuden suhteen. Raadit avulla hyvinvointipalvelujen suunnitteluun saatiin kuntalaisten näkökulma esille. Kehittämissuositukset olivat konkreettisia ja osa helposti toteutettavissa. Laaja hyvinvointikäsitys yllätti, koska hyvinvointi ei raatilaisten mielestä tar-

koittanut pelkästään sote-palveluja. Mielestämme julkilausuma vastaa kysymykseen siitä, mistä sote-uudistuksessa puhutaan, eli kuntien vastuulle jäävästä kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Kuntalaisraatimenetelmä tukee myös Lapin järjestelyneuvottelukunnan ”pohjoinen osallisuus” -teemaa, koska siinä huomioitiin myös järjestöjen merkitys hyvinvointipalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Asiakaslähtöisyys on tärkeä palveluja kehitettäessä. Kuntalaisraadissa palveluja mietittiin asiakasnäkökulmasta käsin. Osa raatilaista koki avoimen tilaisuuden asiantuntijaluentoja osalta liian teoreettisena ja ammattilaisille suunnattuna. Palaute yllätti meidät, koska koimme itse asiantuntijoiden osuuden selkeänä ja hyvänä johdatuksena raadin teemaan. Pohdittuamme asiaa totesimme, että palaute oli tärkeää, koska tarkoituksena ollut raatilaisten johdattaminen teemaan ei toteutunut suunnitellusti. Asiantuntijoiden puheet ovat herkästi liian ”korkealentoisia”, jolloin asiakaslähtöisyys ei toteudu.

Julkilausuman etenemisestä ja vaikuttavuudesta päätöksenteossa olisi hyvä tehdä lisää tutkimuksia. Olisi tärkeää saada näyttöä siitä, että julkilausumalla on vaikuttavuutta ja sitä käytetään päätöksenteon tukena. Tällä näytöllä lisättäisiin kansalaisten poliittista kiinnostuneisuutta ja saataisiin ihmisiä paremmin mukaan demokraattiseen päätöksentekoon. Myönteinen kokemus osallistumisesta ja vaikuttamisesta edistää osallistujien luottamusta kuntalaisraatiin ja kunnalliseen päätöksentekoon.

Uusi kuntalaki astuu voimaan kokonaisuudessaan kesäkuussa 2017. Kaikki kunnat ovat veloitettuja kiinnittämään huomiota kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksiin kunnallisessa päätöksenteossa. Kuntalais-, asiakas- tai kyläraati olisi hyvä ottaa vakiintuneeksi menetelmäksi kunnallisessa päätöksenteossa. Raati mahdollistaa kuntalaisten osallisuuden ja mahdollisuuden vaikuttaa kunnalliseen päätöksentekoon jo asioiden valmisteluvaiheessa. Sote- ja maakuntauudistuksessa kuntalaisraatien käyttöönotto on entistäkin ajankohtaisempaa kuntarakenteen muuttumisen vuoksi. Erilaiset kylä- ja asiakasraadit voivat edistää matalan kynnyksen osallistumismahdollisuuksia, koska ne eivät sido pitkäksi aikaa.

Raatiin vetäjien tehtävänä on ennalta suunniteltujen teemojen puitteissa johdella keskustelua ja dokumentoida keskustelujen kulku mahdollisimman tarkasti. Raateja voisi olla esimerkiksi terveystalveluiden ja vanhusten kotihoidon tai liikuntapalvelujen kehittämiseksi. Raadin koko voisi olla 10–20 henkilöä. Tärkeää olisi, että ensin kysyttäisiin kuntalaisten mielipiteitä ja vasta sitten päätettäisiin, miten ja missä palvelut toteutetaan. Toimintaa voisi arvioida tyytyväisyyskyselyllä esimerkiksi joka toinen vuosi. Kysely voisi olla kotiin toimitettava tai netissä täytettävä. Menetelmää voisi hyödyntää myös työpaikkojen kehittämispäivillä.

### 6.3 Luotettavuuden ja siirrettävyyden tarkastelu

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta ja siirrettävyyttä pohditaan deliberatiiviseen osallistumiseen ja kuntalaisraatiin liittyvien haasteiden kautta, joita ovat edustavuuden saavuttaminen, pienryhmäkeskusteluiden valtasuhteet ja ryhmäpolarisaation minimointi, vaikuttavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen sekä prosessin integriteetin säilyttäminen (Raisio & Vartiainen 2011, 29). Pellon kuntalaisraadissa edustavuus tarkoitti sitä, että jokaisella pellolaisella oli mahdollisuus tulla valituksi raadin jäseneksi. Edustavuuden varmistaminen oli tärkeää kuntalaisraadissa lopputuloksen luotettavuuden vuoksi. Edustavuuden parantamiseksi tehtiin markkinointisuunnitelma ja käytettiin erilaisia markkinointimenetelmiä vapaaehtoisten saamiseksi.

Kansalaisten näkemyksiä tulee arvostaa ja heitä tulee kuunnella. On luotava toimintatapa yhteisten asioiden käsittelyyn ja päätösten ymmärtämiseen siitä, mikä on oikein ja oikeudenmukaista. (Salminen & Ikola-Norrbacka 2009, 167; ETENE 2011, 32). Varsinaiseen kansalaisraatiin osallistuivat vain raatilaiset ja fasilitaattorit. Ulkopuolista arvioijaa projektiryhmä ei valinnut. Käytössä olevat menetelmät varmistivat sen, että kaikkien raatilaisten mielipide huomioitiin eivätkä ryhmän yksittäiset jäsenet päässeet hallitsemaan mielipiteen muodostamista ryhmässä. Eriävät mielipiteet olivat sallittuja, äänestystä ei tarvittu. Yhteinen ymmärrys löydettiin yhteisissä keskusteluissa. Wangin ja Hsiehin (2012, 543) mukaan eettisten näkökulmien huomioiminen on tärkeää ottaa huomioon tutkimusta tehdessä, koska epäonnistuminen eettisyydessä vie perustan tehdyiltä työltä. Pienryhmäkeskusteluiden valtasuhteiden ja ryhmäpolarisaation minimoinnin vallankäytön haittoja voidaan pienentää deliberatiivisissa malleissa.

Vallankäyttö on osa inhimillistä toimintaa. Mahdollisuus osallistua eettiseen päätöksentekoon sekä oikeudenmukaisuus ja sääntöjen selkeys lisäävät positiivista ilmapiiriä.

Kuntalaisraadin ohjausryhmä koostui kuntalaisraadin aiheen kannalta relevantista tahoista. Opinnäytetyön tekijät eivät kuuluneet ohjausryhmään. Ohjausryhmän tehtävänä on ohjata ja valvoa projektiryhmän toimintaa ja kansalaisraati prosessia. Eettiset periaatteet koskevat tutkimusprosessia koko työn kulun ajan, raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 25). Pellon kuntalaisraadissa projektipäälliköllä oli aikaisempaa kokemusta kuntalaisraadista. Hän koulutti toiset fasilitaattorit keskustelujen vetäjiksi ja kuntalaisraadin menetelmään. Kuntalaisraadin suunnitteluun panostettiin. Projektiryhmän kokouksia pidettiin useita ennen raatipäiviä, joissa suunniteltiin kuntalaisraadin toteuttamista. Näin varmistettiin, että kuntalaisraadissa toteutuu deliberatiivisen prosessin oikeellisuus ja integriteetti. Kehittämistoiminnassa on oleellista kehittäjien osallistuminen toimintaan ja kehittämiseen.

Kehittämistoiminta perustuu sosiaaliseen prosessiin. Kehittämisprosessin aineistojen, tuotosten ja metodin luotettavuuteen vaikuttaa oleellisesti toimijoiden ja kehittäjien sitoutuminen prosessiin. Luotettavuuden kannalta on tärkeää tietää, mitkä prosessin vaiheet ovat sellaisia, joissa toimijat eivät ole olleet aktiivisesti mukana kehittämisprosessissa. (Toikko & Rantanen 2009, 124.) Salmisen mukaan integriteetillä tarkoitetaan muun muassa rehellisyyttä, riippumattomuutta, lahjomattomuutta, loukkaamattomuutta sekä koskemattomuutta. Sillä kuvataan moraalista asennetta, jonka avulla pyritään torjumaan korruptiota, epäeettistä toimintaa sekä vallan väärinkäyttöä. (Salminen 2010, 21.)

Kuntalaisraadin tuloksista pidettiin tiedotustilaisuus. Useat julkilausumassa esille nousseet asiat ovat mukana Pellon kuntastrategiassa. Osa kehitysehdotuksista vaatii toteutuakseen strategisia valintoja tai henkilöstöresursseja, osa taas on helpostikin eteenpäin vietäviä asioita. Toikon ja Rantasen (2009, 121–122) mukaan kehittämistoiminnan suhteen luotettavuudella tarkoitetaan ennen kaikkea käyttökelpoisuutta. Kehittämistoiminnassa on oleellista, että kehittämistoiminnan avulla syntyvä tieto ei ole pelkästään todenmukaista, vaan sen tulee olla myös hyödyllistä.

Julkilausuman vastaanottajat vakuuttivat, että julkilausuma viedään eteenpäin ja sen tulokset tulevat mukaan aitoon päätöksentekoon. Kuntalaisraadista tiedottaminen jatkui tiedottamistilaisuuden jälkeen. Meän Tornionlaaksossa ja Lapin Kansassa oli kirjoitus aiheesta. Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys pyysi kirjoittamaan artikkelin loppuvuodesta ilmestyvään oppilaitos yhteistyöhankkeen julkaisuun. Opinnäytetyöntekijät laativat artikkelin heti tiedotustilaisuuden jälkeen. Koska järjestöt on huomioitu hyvin julkilausumassa, on se julkaistu myös lappilaiset.fi -sivulla. Pellon kunnan sivuilla on tietoa ja valokuvia kuntalaisraadista sekä julkilausuma. Toikon ja Rantasen (2009, 126) mukaan on tärkeää kehittää sellaisia menetelmiä ja käytäntöjä, joita pystytään siirtämään suoraan tai lähes suoraan muuhunkin ympäristöön.

#### 6.4 Oman prosessin pohdinta

Opinnäytetyömme aiheita mietimme pitkään. Heti alkuun meille oli selvää, että aihe liittyisi sote-uudistukseen ja hyvinvointiin. Pellon kunta alkoi mielellään toimeksiantajaksi. Ensimmäinen palaveri meillä oli kunnan edustajien kanssa vuoden 2015 marraskuussa. Silloin opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella toimintamalli, jossa yhdistetään sosiaali- ja terveystalvet Pellon hyvinvointikeskukseksi ja samalla valmistaudutaan sote-uudistukseen. Loppuvuoden teimme paljon valmistelu- ja tutkimustyötä asian eteen. Kovasta työstä huolimatta tavoite ja tarkoitus ei kuitenkaan selkiytynyt kunnolla, minkä vuoksi hylkäsimme aiheen. Pohdittuamme asiaa uudelleen päädyimme vaihtamaan näkökulmaa. Esitimme toimeksiantajallemme asiakaslähtöisyyttä uudeksi näkökulmaksi ja menetelmäksi ehdotimme haastattelua ja lomakekyselyä. Saimme hyväksynnän aiheelle, koska asiakaslähtöisyys on Pellon kuntastrategian tavoite.

Tammikuussa 2016 Pellon vs. henkilöstökoordinaattorilta tullut idea kansalaisraadista innosti meitä heti. Tutkittuamme asiaa ja tutustuttuamme aiheeseen päätimme ohjaavan opettajan myötävaikutuksella valita kehittämismenetelmäksemme kansalaisraadin. Kansalaisraatimenetelmä tuntui heti alusta lähtien mielenkiintoiselta ja innostavalta, vaikka tiedostimme, että prosessi tulee vaatimaan paljon aikaa ja resursseja.

Oma osaamisemme kehittämistoiminnassa ja keskustelujen ohjaajina on lisääntynyt. On ollut innostavaa ja motivoivaa tehdä kehittämistyötä yhdessä työnan-

tajan edustajan kanssa. Kuntalaisraadissa mukana olo on opettanut, miten asiakkaat voidaan ottaa mukaan päätöksentekoon ja mikä merkitys asiakkaiden kuuntelemisella on palvelujen suunnittelussa. Se on yhdistänyt teoreettista ja käytännön osaamista. Myös osallisuuden kokemus on ollut merkittävää raatilaisille ja meille projektityöntekijöille. Kuulluksi tulemisen kokemuksella on merkitystä osallisuuden tunteen rakentumiselle. Kuntalaisraatiprosessi osoitti, että parhaimmillaan osallisuuden kokemuksen kautta voidaan saada paljon hyviä asioita aikaiseksi.

Suunnitelmallisuus kehittämistoiminnassa on auttanut pysymän aikataulussa. Teimme heti alkuun toteutussuunnitelman. Koko prosessin ajan pidimme kehittämistoiminnan toteuttamisesta matriisia. Projektiryhmän muistiot ja matriisi ovat helpottaneet prosessin kirjoittamista. Yhteiskirjoittaminen on ollut opettavaista ja innostavaa. Se on laajentanut omia näkemyksiämme käsiteltävästä asiasta. Toinen on voinut jatkaa siitä, mihin toinen on jäänyt. Luottamus toiseen on ollut tärkeää. Yhteistä aikaa ei kirjoittamiselle ole tarvinnut varata, koska olemme hyödyntäneet Google Drive -työkalua. Yhteiskirjoittaminen on helpottanut yhdessä tekemistä ja yhteisen päämäärän saavuttamista.

Opinnäytetyöprosessi on tuonut meille tekijöille uusia asioita, mahdollisuuksia ja verkostoja. Olemme päässeet eri tilaisuuksiin ja saaneet niissä mahdollisuuden tuoda omaa näkemystämme ja osaamistamme julki. Lapin Liiton järjestelyneuvottelukunnan järjestöt sotessa -keskustelutilaisuuteen saimme kutsun jo heti alkuvuodesta, koska siellä oli herännyt kiinnostus työtämme kohtaan. Koimme kokouksen antoisana. Huhtikuun lopulla saimme kutsun ja pyynnön esitellä työtämme Sokra-hankkeen "Osallisuutta elämään ja palveluihin" -tilaisuudessa. Yleisö oli innostunut työstämme. Tilaisuus oli mielenkiintoinen ja toi uusia mahdollisuuksia ja tuttavuuksia mukanaan. Tilaisuuden jälkeen saimme kutsun Rovaniemelle Sokra-työpajaan, jossa pääsimme jälleen verkostoitumaan uusien ihmisten kanssa. Kiinnostusta opinnäytetyömme aiheeseen on tullut usealta taholta. Positiivista palautetta on ollut mukava saada.

Pellon kunta aloitti Lean-hankkeen samoihin aikoihin, kun me aloitimme lopputyön tekemisen. Lean-hankkeen myötä olemme päässeet useisiin koulutuksiin ja tilaisuuksiin, joista on ollut hyötyä myös opinnäytetyön suhteen. Sen tiimoilta



olemme saaneet uusia näkökulmia ja osaamista esimerkiksi osallisuuteen liittyen.

## LÄHTEET

- Abdus, S., Mistry, K. B. & Selden, T. M. 2015. Racial and ethnic Disparities in Services and the Patient Protection and Affordable Care Act. *American Journal of Public Health / Supplement 5* Vol.105, No S5, S668–S675. Viitattu 30.10.2016  
<http://ajph.aphapublications.org/doi/pdf/10.2105/AJPH.2015.302892>.
- Button, M. & Ryfe, D M. 2005. What can we learn from the practice of deliberative democracy? Teoksessa J. Gastil & P. Levine (toim.) *The deliberative democracy handbook. Strategies for effective civic engagement in the 21st century*. San Francisco: Jossey-Bass, 20–33.
- Carson, N.& Hartz-Karp, J. 2005. Adapting and Combining Deliberative Designs: Juries, Polls, and Forums. Teoksessa J. Gastil & P. Levine (toim.) *The deliberative democracy handbook. Strategies for effective civic engagement in the 21st century*. San Francisco: Jossey-Bass, 120–138.
- Cathcart, E B. & Greenspan, M. 2013. The role of practical wisdom in nurse manager practice: why experience matters. *Journal of Nursing Management* 21, 964–970. Viitattu 7.5.2016  
<http://ez.lapinamk.fi:2080/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=c2cc30d7-2966-4d86-bd85-61ffeb770466%40sessionmgr103&hid=116>.
- Christensen, H S. 2011. *Political Participation Beyond the Vote - How the Institutional Context Shapes Patterns of Political Participation in 18 Western European Democracies*. Åbo Akademi University. Doctoral thesis. Viitattu 29.10.2016 <http://urly.fi/GqN>.
- Crosby, N. & Nethercut, D. 2005. Citizens juries. Creating a Trustworthy Voice of the people. Teoksessa J. Gastil & P. Levine (toim.) *The deliberative democracy handbook. Strategies for effective civic engagement in the 21st century*. San Francisco: Jossey-Bass, 111–119.
- Deventer, C. & McInerney, P. 2012. Patients' involvement in their own care through quality improvement initiatives: a systematic review of qualitative and opinion evidence. *JBIC Library of Systematic Reviews* 10(57), 3936–3948. Viitattu 4.1.2016  
[http://ez.lapinamk.fi:2133/sp3.18.0b/ovidweb.cgi?&S=CGAPPDDPOIHFFHLLFNJKCH\\_CGBELAAA00&Link+Set=S.sh.21|1|sl\\_190](http://ez.lapinamk.fi:2133/sp3.18.0b/ovidweb.cgi?&S=CGAPPDDPOIHFFHLLFNJKCH_CGBELAAA00&Link+Set=S.sh.21|1|sl_190).
- Dodge, R., Daly, A., Huyton, J. & Sanders, L. 2012. The challenge of defining wellbeing. *International Journal of Wellbeing* 2(3), 222–235. Viitattu 1.9.2016  
 doi:10.5502/ijw.v2i3.4.
- Eloranta, S., Katajisto, J.& Leino-Kilpi, H. 2014. Toteutuuko potilaslähtöinen ohjaus hoitotyöntekijöiden näkökulmasta? *Hoitotiede* 2014, 26 (1), 63–73. Viitattu 15.2.2016 <http://ez.lapinamk.fi:2105/se/h/07865686/26/1/toteutuu.pdf>.
- Eriksson, T., Haavisto, K., Hernesmaa, A., Hokkanen, K., Hätönen, H., Kuopila, A. & Savolainen, S. 2016. Hallituksen linjauksista itsehallintoaluejaon perusteiksi ja sote-uudistuksen askelmerkeiksi. *Lausuntoyhteenveto. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:10*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtiovarainministeriö. Viitattu 12.2.2016

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129974/RAP2016-10-Lausuntoyhteenveto-2016-02-18.pdf?sequence=1>.

- ETENE 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. ETENE-julkaisuja 32. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.5.2016  
<http://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841>.
- Farrell, D M., O'Malley, E. & Suiter, J. 2012. The 2011 We The Citizens Pilot Citizens' Assembly. Irish Centre for Social Gerontology. Teoksessa G. M. Carney & C.Harris (toim.) Citizens' Voices: Experiments in Democratic Renewal and Reform. Galway: Irish Centre for Social Gerontology, 16–24. Viitattu 17.10.2016  
[http://www.icsg.ie/sites/www.icsg.ie/files/personfiles/citizens\\_voices\\_may\\_22\\_2012.pdf](http://www.icsg.ie/sites/www.icsg.ie/files/personfiles/citizens_voices_may_22_2012.pdf).
- Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtionhallinnon kehittämiskeskus.
- Haarakangas, K. 2014. Systeemisyys – dialogisuus – integraatio: kohti kokonaisvaltaista psykoterapiaa. Perheterapia 4. 30. vuosikerta 4/14, 19–31. Viitattu 20.10.2016  
<https://www.jyu.fi/ytk/opiskelijavalinta/Psykologian%20artikkelikokoelma%202015/artikkeli%202>.
- Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Viitattu 24.4.2016  
[http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82).
- Herne, K. & Setälä, M. 2005. Deliberatiivisen demokratian ihanteet ja kokeilut. Poliittika 47:3, 175–188. Viitattu 4.9.2016  
<http://ez.lapinamk.fi:2105/se/p/politiikka/47/3/delibera.pdf>.
- Himmelroos, S. 2012. Det demokratiska samtalet. En studie av deliberativ demokrati i ett medborgarforum. Åbo Akademi. Viitattu 4.9.2016  
[https://ez.lapinamk.fi:2143/bitstream/handle/10024/78706/himmelroos\\_staffan.pdf?sequence=2](https://ez.lapinamk.fi:2143/bitstream/handle/10024/78706/himmelroos_staffan.pdf?sequence=2).
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirvonen, A. 2015. Organisaation innovatiivisuus ja innovatiivisuuden johtaminen. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Kauppatieteet ja tuotantotalous. Tietojohtamisen ja johtamisen maisteriohjelma. Viitattu 23.9.2016  
[https://ez.lapinamk.fi:2143/bitstream/handle/10024/117195/PROGRADU\\_ainohirvonen.pdf?sequence=2](https://ez.lapinamk.fi:2143/bitstream/handle/10024/117195/PROGRADU_ainohirvonen.pdf?sequence=2).
- Hämäläinen, T. 2014. Hyvinvoinnin lähteet niukan talouskasvun ja budjettileikkausten maailmassa. Sitra. Viitattu 5.9.2016  
[http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Hyvinvoinnin\\_lahteet\\_niukan\\_talouskasvun\\_ja\\_budjettileikkausten\\_maailmassa.pdf](http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Hyvinvoinnin_lahteet_niukan_talouskasvun_ja_budjettileikkausten_maailmassa.pdf).

- Ikola-Norrbacka, R. 2011. Eettinen julkisjohtaminen. Teoksessa E. Hyyryläinen & O-P. Viinamäki (toim.) Julkinen hallinto ja julkinen johtaminen. Vaasa: Vaasan yliopisto, 88–103. Viitattu 20.4.2016  
[http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-340-0.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-340-0.pdf).
- Jämsén, A. & Pyykkönen, A. 2014. Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Viitattu 23.9.2016  
<http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>.
- Kaakarinen, M & Syrjänen, A. 2012. Asiakasymmärryksestäkö avain palveluenaikoinaan? Hallinnon tutkimus 2/2012, 117–130. Viitattu 16.2.2016  
<http://ez.lapinamk.fi:2105/se/h/0359-6680/31/2/asiakasy.pdf>.
- Kalliokoski, A. 2015. Aitoa vaikuttamista vai symbolista osallistamista? Kansalaisraadit Jyväskylässä vuosina 2012–2013. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Valtio-oppi. Pro Gradu-tutkielma. Viitattu 1.5.2016  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/45692/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201504211644.pdf?sequence=1>.
- Karvonen, S., Moisio, P. & Simpura, J. 2009. Suomalaisten hyvinvointi ja elinolot 2000-luvulla. Teoksessa J. Lammi- Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 20–35. Viitattu 5.9.2016  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80047/0e6f5676-9ccf-4490-8496-45c7b3acce5f.pdf?sequence=1>.
- Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Lapin Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 13.11.2015  
[http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%C3%B\\_Mari\\_ActaE150\\_pdfA.pdf?sequence=2](http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%C3%B_Mari_ActaE150_pdfA.pdf?sequence=2).
- Koikkalainen, P. & Rauhala, L. 2013. Potilaslähtöisyys – uhka vai mahdollisuus? Puheenvuoro. Tutkiva Hoitotyö Vol. 11(2), 44–46.
- Koivisto, K., Sandelin, P. & Perttula, J. 2014. Hyvinvointi subjektiivisena kokemuksena – Fenomenologisen erityistieteen näkökulma. Teoksessa A.Nieminen, A.Tarkiainen & E. Vuorio (toim.) Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177, 42–53. Viitattu 5.9.2016 <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf>.
- Kuntalaki 10.4.2015/410.
- Kumpulainen, K. 2014. Kun pienestä kunnasta tulee kylä. Kuntaliitosten vaikutukset maaseutuyhteisöissä. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Alueiden kehittäminen 33/2014. Viitattu 1.5.2016  
[http://www.tem.fi/files/40946/TEMjul\\_33\\_2014\\_web\\_17092014.pdf](http://www.tem.fi/files/40946/TEMjul_33_2014_web_17092014.pdf).
- Kuoppila, A. & Nieminen, V. 2014. Lähipalvelut – mitä ne nyt ovat? Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 1.5.2016  
[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=3056](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3056).

- Körkkö, H., Ruuskanen, P., Tuomaala, S., Majaneva, A-M., Kellokumpu, M. & Ojala, L. 2015. Kansalaisraatikäsikirja. Opas kansalaisraadin järjestäjälle. Uusi paikallisuus –hanke. Vaasa: Setlementtijulkaisuja 34. Viitattu 25.4.2016 [http://setlementti-fi-bin.directo.fi/@Bin/cba79952b95e5ac0c05de360dd150abe/1461611276/application/pdf/770707/Kansalaisraati\\_nettiin.pdf](http://setlementti-fi-bin.directo.fi/@Bin/cba79952b95e5ac0c05de360dd150abe/1461611276/application/pdf/770707/Kansalaisraati_nettiin.pdf).
- Kytö, H. 2012. Lähipalvelujen merkitys kasvaa väestön ikääntyessä. Viitattu 1.5.2016 [http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art\\_2012-06-04\\_002.html?s=0](http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-06-04_002.html?s=0).
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/ 812.
- Lammi-Taskula, J. & Salmi, M. 2009. Työ, perhe ja hyvinvointi. Teoksessa J. Lammi- Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 38–48. Viitattu 5.9.2016 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80047/0e6f5676-9ccf-4490-8496-45c7b3acce5f.pdf?sequence=1>.
- Lappi liinaa. 2016. Tulevaisuuden kunta liinaa. Viitattu 23.8.2016 <https://sites.google.com/a/kemi.fi/leanlappi/tausta>.
- Larivaara, M. 2016. Terveiden ja hyvinvoinnin edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen. Hallituksen kärkihanke. Hankesuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:50. Viitattu 8.10.2016 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75362/Rap\\_ ja\\_ mui\\_2\\_2016\\_.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75362/Rap_ ja_ mui_2_2016_.pdf?sequence=1).
- Leskelä, R-L., Komssi, V., Sandström, S., Pikkujämsä, S., Haverinen, A., Olli, S\_L. & Ylitalo-Katajisto, K. 2013. Paljon sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävät asukkaat Oulussa. Suomen Lääkärilehti 48/2013, 3163–3169c. Viitattu 16.2.2016 <http://ez.lapinamk.fi:2094/cl/laakarilehti/pdf/2013/SLL482013-3163.pdf>.
- Lindell, M. 2015. Deliberation och åsiktsförändring. En studie av individegenskaper och gruppkontext. Åbo Akademi. Viitattu 4.9.2016 [https://ez.lapinamk.fi:2143/bitstream/handle/10024/104835/lindell\\_marina.pdf?sequence=4](https://ez.lapinamk.fi:2143/bitstream/handle/10024/104835/lindell_marina.pdf?sequence=4).
- Matthies, A-L. 2013. Osallistuminen ja palvelut. Teoksessa A-L. Matthies & N. Rantamäki (toim.) Hyvinvointitalkoot– Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. Kokkola: KAMPA-hankkeen julkaisu, 11–14. Viitattu 25.4.2016 <https://www.chydenius.fi/tutkimus/sosiaalitieteet/hankkeet/kampa/kampa-julkaisut-1/kampa-julkaisut/hyvinvointitalkoot>.
- Mattila. P. 2016. Sote-muutoksen tekee henkilöstö. Tiedote 155/2016. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 2.10.2016 [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/ministeri-mattila-sote-muutoksen-tekee-henkilosto](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ministeri-mattila-sote-muutoksen-tekee-henkilosto).
- Modig, N. & Åhlström, P. 2013. Tätä on lean. Ratkaisu tehokkuusparadoksiin. Tukholma: Rheologica Publishing.
- Muuri, A. & Manderbacka, K. 2010. Hyvinvointivaltion kannatusperusta. Teoksessa M. Vaarama, P. Moisio & S. Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvoin-

- ti. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 96–111. Viitattu 5.9.2016  
<https://www.thl.fi/documents/10531/103429/Teema%202010%2011.pdf>.
- Myllärinen, T. 2016. Sote-palvelurakennemuutos. Hallituksen tarkentavat linjaukset. Kunnat.net. Viitattu 4.10.2016  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/hallinto-jarjestaminen-tuottaminen/sote-palvelurakennemuutos/Sivut/default.aspx>.
- Nieminen, V. & Jäppinen, T. 2015. Asiakaslähtöinen lähipalveluiden kehittäminen. Vaikuttavat lähipalvelut -projekti. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 1.5.2016 [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=3099](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3099).
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2014. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä, 113–145. Tampere: Vastapaino.
- Oinas, P. 2009. Kuntarakenne muuttuu – toteutuuko sivukylien osallisuus? Maaseudun uusi aika 1/ 2009, 72–81. Viitattu 11.11.2015  
[http://www.mua.fi/SIRA\\_Files/downloads/Arkisto/MUA\\_lehti/2009/mua\\_2009\\_1\\_an\\_Oinas.pdf](http://www.mua.fi/SIRA_Files/downloads/Arkisto/MUA_lehti/2009/mua_2009_1_an_Oinas.pdf).
- Oksanen, K., Sauni, R., Koskinen, A., Aalto, A-M. & Räsänen, K. 2015. Tyytyväisyys ja hyöty. Työikäisten arviot avohoidon lääkärisäkäynneistä. Suomen Lääkäri Lehti 42 vSk 70, 2777–2784a. Viitattu 16.2.2016  
<http://ez.lapinamk.fi:2094/cl/laakarilehti/pdf/2015/SLL422015-2777.pdf>.
- Pajari, N. 2013. ”Kuulen eri näkökantoja, olen mukana ja ymmärrän miksi joku on eri mieltä.” Tutkimus oikeusministeriön kansalaisraati-hankkeesta deliberatiivisen demokratian osallistamismenetelmä. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu Politiikan tutkimuksen tutkinto-ohjelma. Pro-gradu. Viitattu 24.2.2016  
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94755/gradu07163.pdf?sequence=1>.
- Pellon kunta / kunnanhallitus 2016. Kunnanhallituksen pöytäkirja 29.2.2016. Pellon kunta. Viitattu 2.3.2016  
[http://pello.ktweb.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/pk\\_asil.htm?+elin=KH&pvm=29%2e2%2e2016%2016%3a00](http://pello.ktweb.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/pk_asil.htm?+elin=KH&pvm=29%2e2%2e2016%2016%3a00).
- Pello Kuntastrategia 2015–2020. 2015. Pellon kunta. Viitattu 23.9.2016  
[http://www.pello.fi/pello/wp-content/uploads/2015/10/pello\\_kuntastrategia\\_28092015.pdf](http://www.pello.fi/pello/wp-content/uploads/2015/10/pello_kuntastrategia_28092015.pdf).
- Peura-Kapanen, L., Rask, M., Saastamoinen, M., Tuorila, H. & Harju, A. 2013. Kansalaisraati suomalaista demokratiaa kehittämässä. Työselosteita ja esitelmää 147:2013. Loppuraportti. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 1.5.2016  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152281/Kansalaisraati\\_suomalaista\\_demokratiaa\\_kehittamassa.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152281/Kansalaisraati_suomalaista_demokratiaa_kehittamassa.pdf?sequence=1).
- Pöysti, T. 2016. Maakunnalla ja kunnalla on omat roolinsa hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä. Muutoksessa-blogi 13.10.2016. Sote- ja maakuntamuutos. Viitattu 16.10. 2016 <http://alueuudistus.fi/blogi/-/blogs/maakunnalla-ja-kunnalla-on-omat-roolinsa-hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisessa>.

- Raisio, H & Lindell, J. 2013. Demokratiaa ”täplittämällä”: Dotmocracy-prosessi kahdessa deliberatiivisessa foorumissa. *Kansalaisyhteiskunta-lehti – Puheenvuoro*. Vaasan yliopisto. *Sosiaali- ja terveyshallintotiede*, 61–73. Viitattu 21.10.2016  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/51439/KY2013-1nakraisioetlindell.pdf?sequence=1>.
- Raisio, H. & Vartiainen, P. 2011. Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen. Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 11.3.2016  
[file:///C:/Documents%20and%20Settings/Koti/Omat%20tiedostot/Downloads/kansalaisosallistumisensaltoa\\_ebook%20\(1\).pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/Koti/Omat%20tiedostot/Downloads/kansalaisosallistumisensaltoa_ebook%20(1).pdf).
- Rehula, J. 2016. Sotessa seuraavalle rastille – keskeiset tavoitteet ennallaan. *Tiedote* 109/2016. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 2.10.2016  
[http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/ministeri-rehula-sotessa-seuraavalle-rastille-keskeiset-tavoitteet-ennallaan](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ministeri-rehula-sotessa-seuraavalle-rastille-keskeiset-tavoitteet-ennallaan).
- Rouvinen-Wilenius, P., Aalto-Kallio, M., Koskinen-Ollonqvist, P. & Nikula, T. 2011. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa P. Rouvinen-Wilenius & P. Koskinen-Ollonqvist (toim.) *Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä*. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu- ja 9/2011, 50–76. Viitattu 9.11.2015  
[http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo\\_ja\\_osallisuus\\_2012.pdf](http://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/tasa-arvo_ja_osallisuus_2012.pdf).
- Salminen, A. 2010. *Julkisen johtamisen etiikka*. Vaasan yliopiston julkaisu, opetusjulkaisu 60, julkisjohtaminen 3. 3., uudistettu painos. Viitattu 29.8.2016  
[http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-319-6.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-319-6.pdf).
- Salminen, A. & Ikola-Norrbacka, R. 2009. *Kuullaanko meitä? Eettinen hallinto ja kansalaiset*. Tutkimuksia 288. Vaasan yliopisto. *Hallintotiede*. Viitattu 10.5.2016  
[http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-249-6.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-249-6.pdf).
- Sanders, L., Anne Chang, A. & Ramis, M-A. 2015. The effectiveness of communication interventions in providing older people with information on access to in-home health and social care services: a systematic review protocol. *Journal of Clinical Epidemiology* 13(5), 105–117. Viitattu 3.1.2016  
[http://ez.lapinamk.fi:2133/sp-3.18.0b/ovidweb.cgi?&S=INHOPDDGDGHFGHAJFNJKHGAGJDCBAA00&Link+Set=S. Sh.23|1|sl\\_190](http://ez.lapinamk.fi:2133/sp-3.18.0b/ovidweb.cgi?&S=INHOPDDGDGHFGHAJFNJKHGAGJDCBAA00&Link+Set=S. Sh.23|1|sl_190).
- Silvennoinen, H. 2010. Aktiivinen kansalaisuus on kovan sivistystyön takana. *Pääkirjoitus*. *Aikuiskasvatus* 3/2010, 162–163. Viitattu 29.8.2016  
<http://ez.lapinamk.fi:2105/se/a/0358-6197/30/3/aktiivin.pdf>.
- Sote- ja aluehallintouudistus 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistus eli sote-uudistus. Viitattu 1.5.2016  
<http://alueuudistus.fi/soteuudistus>.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.
- STM. Edistetään terveyttä ja hyvinvointia sekä vähennetään eriarvoisuutta. Viitattu 16.3.2016  
<http://stm.fi/hankkeet/terveys-ja-hyvinvointi>.

- STM 2016a. Uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaprosessit - asiakas keskiöön. Toimenpide 1. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Viitattu 8.10.2016 <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/uudistetaan-sote-prosessit>.
- STM 2016b. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja aluehallintouudistuksen linjaukset. Neuvottelutulos 5.4.2016. Sote- ja aluehallintouudistus. Viitattu 24.4.2016 <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/2287640/Sosiaali-+ja+terveydenhuollon+ja+aluehallintouudistuksen+linjaukset+5.4.2016/7382c141-45aa-433f-af74-6fc579e76de0>.
- Talousarvio 2016 ja taloussuunnitelma 2016–2018. 2015. Pellon kunta. Viitattu 2.3.2016 [http://www.pello.fi/pello/wp-content/uploads/2016/02/Talousarvio\\_2016\\_14122015\\_kv.pdf](http://www.pello.fi/pello/wp-content/uploads/2016/02/Talousarvio_2016_14122015_kv.pdf).
- Tammi, T., Raisio, H. & Ollila, S. 2014. Oppilaitokset ja deliberatiivisen demokratian reunaehdot: Opiskelijoiden kokemuksia kolmesta kansalaisraadista. *Kasvatus* 3, 228–241. Viitattu 24.2.2016 <http://ez.lapinamk.fi:2105/se/k/0022-927-x/45/3/oppilait.pdf>.
- Tilastokeskus 2016. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Viitattu 2.3.2016 [http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin\\_\\_vrm\\_\\_vaerak/?tablelist=true&rxid=3e2e1adb-b9c6-472e-b5c5-ad0075027118](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vrm__vaerak/?tablelist=true&rxid=3e2e1adb-b9c6-472e-b5c5-ad0075027118).
- THL 2015. Hyvinvointi. Viitattu 5.9.2016 <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>.
- Toikka, S., Vuorjoki, O., Koskela, T. & Pentala, O. 2015. Aikuisväestön yksinäisyys ja järjestötoimintaan osallistuminen Suomessa – ATH-tutkimuksen tuloksia. Teoksessa J. Murto, O. Pentala, S. Helakorpi & R. Kaikkonen (toim.) *Yksinäisyys ja osallistuminen, ATH-tutkimuksen tuloksia – Järjestökentän tutkimusohjelma*. Helsinki: THL – Työpapereita 25/2015, 9–14. Viitattu 5.9.2016 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127100/URN\\_ISBN\\_978-952-302-547-9.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127100/URN_ISBN_978-952-302-547-9.pdf?sequence=1).
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.
- Toivanen, M., Janhonen, M., Järvensivu, A. & Vesa, S. 2014. Rajoja rikkovaa työtä – kun tehdään yhteistyötä yli hallinnollisten rajojen. *Hallinnon Tutkimus* 33 (3), 271–278. Viitattu 3.8.2016 <http://ez.lapinamk.fi:2105/se/h/0359-6680/33/3/rajojari.pdf>.
- Vaasan Yliopisto. 2014. Mikä on kansalaisraati? Viitattu 25.4.2016 [http://www.uva.fi/fi/about/organisation/institutions/levon/services/energyandregion/citizens\\_jury/about/](http://www.uva.fi/fi/about/organisation/institutions/levon/services/energyandregion/citizens_jury/about/).
- Vaaramaa, M., Moisio, P. & Karvonen, S. 2010. Suomalaisten hyvinvointi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 5.9.2016 <https://www.thl.fi/documents/10531/103429/Teema%202010%2011.pdf>.
- Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasan yliopisto. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Väitöskirja.



- Valkama, K. & Raisio, H. 2013. Kansalaisraati - Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 87–112.
- Viinamäki, O-P. 2008. Julkisen sektorin arvoympäristön kompleksisuus. Tutkimus julkisten organisaatioiden arvojen, johtamisteorioiden ja arvojohtajuuden erityisyydestä. Vaasan yliopisto. Hallintotiede. Tutkimuksia, 283. Viitattu 10.5.2016 [http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-218-2.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-218-2.pdf).
- Vik, K. & Eide, A. H. 2012. The exhausting dilemmas faced by home-care service providers when enhancing participation among older adults receiving home care. *Scand J Caring Sci* 26, 528–536. Viitattu 1.5. 2016 <http://ez.lapinamk.fi:2065/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=a6fa1978-efee-45aa-bead-a56a9e86bc6e%40sessionmgr4003&hid=4201>.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekesin katsaus 281/2011. Viitattu 1.5.2016 <http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>.
- Vuolanto, P., Vanhala, A & Apponen, E. 2015. Monitieteisyyden ja moniammatillisuuden maastoissa – sosiaalityö ja hoitotiede kumppaneina. *Yhteiskuntapolitiikka* 80 ( 3), 292–298. Viitattu 1.5.2016 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127051/vuolanto.pdf?sequence>.
- Värttö, M. 2014. Hervannan kansalaisraati osallistuvan demokratian kanavana. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu. Ympäristöpolitiikan ja aluetieteen koulutusohjelma. Pro gradu. Viitattu 21.10.2016 <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96111/GRADU-1411469680.pdf?sequence=1>.
- Wang, Y. & Hsieh, H. 2012. Toward a better understanding of the link between ethical climate and job satisfaction: A multilevel analysis. *Journal of Business Ethics* 105, 535–545. Viitattu 29.8.2016 <https://ir.nctu.edu.tw/bitstream/11536/15732/1/000300364900009.pdf>.
- Žydžiūnaitė, V. 2015. Leadership Styles in Ethical Dilemmas Reasons, actions and consequences when head nurses make decisions in ethical dilemmas. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 5.5.2016 <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97177/978-951-44-9844-2.pdf?sequence=>.

**LIITTEET**

Liite 1. Kutsu kuntalaisraatiin

Liite 2. Ilmoittautumislomake kuntalaisraatiin

Liite 3. Markkinointisuunnitelma

Liite 4. Kirje kuntalaisraatiin valituille

Liite 5. Kuntalaisraatipäivien ohjelma

Liite 6. Hyvinvointipalvelut tulevaisuuden Pellossa -julkilausuma

## HYVINVOINTIPALVELUT TULEVAISUUDEN PELLOSSA – kuntalaisraati kutsuu sinua!

Kuntalaisraati on uudenlainen osallistumisen menetelmä, jossa keskeistä on asioiden yhdessä pohtiminen ja aito keskusteleminen.

### Miksi kuntalaisraatia tarvitaan?

Kuntalaisraatiin osallistuvat ovat oman arkensa asiantuntijoita, joiden näkemys syventää ymmärrystä ja antaa oivalluksia käsiteltävien asioiden ratkaisuihin. Kun saadaan tietoa, keskustellaan aidosti ja vaihdetaan näkemyksiä muiden kanssa ennakko-oletukset ja asenteet usein hälvenevät ja päästään kohti yhteistä näkemystä.

Kuntalaisraati täydentää jo olemassa olevia osallistumisen ja vaikuttamisen keinoja ja tarjoaa kuntien viranhaltijoille ja luottamushenkilöille arvokasta tietoa kuntalaisten ajatuksista hyvinvointipalvelujen järjestämisestä tulevaisuuden Pellossa. Raatilaisten työskentelyn tulokset huomioidaan paikallisessa asioiden valmistelussa.

### Keitä Pellon kuntalaisraatiin valitaan?

Kuntalaisraatiin voi ilmoittautua kuka tahansa pellolainen. Raati kootaan ilmoittautuneiden joukosta siten, että se edustaa mahdollisimman kattavasti Pellon asukkaita - muodostetaan "Pello pienoiskoossa". Kaikilla on tällöin yhtä hyvät mahdollisuudet tulla valituksi. **Raati järjestetään 16-17.5. ja 24.5. klo 17-20.30** Pellon kunnan valtuustosalissa.

Ilmoittaudu kuntalaisraatiin 25.4.2016 mennessä **sähköisesti** kunnan verkkosivuilla olevan ilmoittautumislomakkeen avulla tai **ottamalla yhteyttä** Tuula Ylisaukko-ojaan tai Katja Koivistoon.

Raatipäiviin kuuluu kahvitarjoilu sekä palkkiona osallistumisesta raatilaísille jaetaan 50€ S- tai K-ryhmän lahjakortti!



Pello



Vaasan  
yliopisto  
UNIVERSITY OF VAASA

## Ilmoittautumislomake kansalaisraatiin

**“HYVINVOINTIPALVELUT TULEVAISUUDEN PELLOSSA”**

Kuntalaisten kansalaisraatiin kootaan Pello pienoiskoossa. Tätä varten tarvitsemme mukaan osallistujia kaikenlaisista taustoista. Tietoja käytetään vain kansalaisraatien kokoamiseen.

**Nimi** \_\_\_\_\_

**Puhelinnumero** \_\_\_\_\_

**Sähköpostiosoite** \_\_\_\_\_

**Osoite** \_\_\_\_\_

**Sukupuoli**

nainen

mies

**Syntymävuosi** \_\_\_\_\_

**Olen** (tarvittaessa voit valita myös useamman kuin yhden vaihtoehdon)

työssäkäyvä

yrittäjä

työtön

perhevapaalla / koti-isä tai -äiti

eläkeläinen

opiskelija/koululainen

**Asun**

kuntakeskuksessa

sivukylässä

**Lisätietoja**

Toimin aktiivisesti yhdistyksessä /järjestössä/ luottamustoimissa

Mikäli minut valitaan kansalaisraadinn jäseneksi, sitoudun osallistumaan kaikkiin

raatipäiviin. Raati järjestetään 16-17.5. ja 24.5. klo 17-20.30 Fästivintissä (Kenttätie 6, Pello).

**KIITOKSIA ILMOITTAUTUMISESTASI!**

**Pello**



Vaasan  
yliopisto  
UNIVERSITY OF VAASA

## Markkinointisuunnitelma

Liite 3

Markkinointi aloitetaan huhtikuussa 2016. Markkinointiin panostaminen kannattaa, koska hyvän markkinoinnin avulla on mahdollista saada edustava joukko kuntalaisia mukaan kuntalaisraatiin.

### Kuntalaisraadın mainonta

- Ilmoitus Pellon kunnan kotisivulle, intranettiin ja valotaululle
- <http://www.sosiaalikallega.fi/virtu.fi/>
- <https://www.facebook.com/PellonKunta>
- <https://twitter.com/pellonkunta>
- <https://www.instagram.com/pellonkunta>, #pellonkunta, #rohkimielusa
- Projektipäällikkö tekee zefillä kutsut/mainokset kuntalaisille. Jaamme myös linkin pello.fi osoitteen haltijoille ja muille pellolaisille
- Laitetaan kutsut/mainokset kauppojen seiniin ja julkisiin tiloihin
- Laitetaan ilmoitus Meän Tornionlaakso -lehteen kuntatiedotteeseen raatipäivistä ja avoimesta tilaisuudesta 22.4.2016 mennessä. Kuntatiedote ilmestyy 28.4.2016
- Pyydetään MeänTornionlaaksoa tekemään juttu jo ennen raatien aloitusta, pyritään saamaan juttu lehteen, joka jaetaan kerran kuukaudessa jokaiseen talouteen.
- Mainostetaan kuntalaisraatia SuomiMies Seikkailee tilaisuudessa (13.4.2016), jossa otetaan vastaan myös ilmoittautumisia.
- Käydään tarvittaessa info käyntejä eri toimipisteissä
- Mainostetaan kuntalaisraatia tilanteissa, joissa kohdataan Pellossa asuvia ihmisiä.
- Laitetaan viestiä Lapin Liiton järjestöjen yhteyshenkilölle, ilmoitus Lappilaiset.fi sivulle

### 1.raatipäivän avoimen tilaisuuden mainonta

sama mainonta kuin kuntalaisraadın mainonnassa.

- Ilmoitus lkmenemiset@lapinkansa.fi päivän menot palstalle 9.5.2016
- laitetaan mainos pello.fi osoitteen haltijoille ja muille pellolaisille

### Tiedotustilaisuuden markkinointisuunnitelma

Tiedotustilaisuuteen kutsutaan median lisäksi ohjausryhmän jäsenet, asiantuntijatodistajat sekä raadın teeman kannalta tarkoituksenmukaiset päätöksenteko- ja viranomaistahot. Tiedotustilaisuus on avoin kaikille kiinnostuneille.

- Ilmoitus Pellon kunnan kotisivulle, intranettiin, valotaululle ja someen
- Laitetaan mainos pello.fi osoitteen haltijoille ja muille pellolaisille sekä Lapin Liiton järjestöjen yhteyshenkilölle
- Ilmoitus menoinfoon ja lkmenemiset@lapinkansa.fi päivän menot palstalle
- Lapin Radioon ilmoitus
- Kysytään tekemään lehtijuttua Meän Tornionlaaksosta ja Lapin Kansasta

Pellon kunta

6.5.2016

## Onneksi olkoon!

Sinut on valittu 16–17.5 ja 24.5 klo 17–20.30 järjestettävään ”Hyvinvointipalvelut tulevaisuuden Pellossa” -kuntalaisraatiin.

Raati on valittu osallistujien joukosta siten, että se edustaa mahdollisimman hyvin Pellon kuntalaisia. Huomioon on otettu hakijoiden sukupuoli, ikä, asuminen kuntakeskuksessa tai sivukylässä sekä yhteiskunnallinen aktiivisuus.

Kuntalaisraati on uudenlainen osallistumisen menetelmä, jossa keskeistä on asioiden yhdessä pohtiminen ja aito keskusteleminen. Pellon kuntalaisraadissa keskustellaan hyvinvointipalveluista, niiden järjestämisestä ja tulevaisuudesta Pellon kunnassa. Kuntalaisraatiin ei tarvitse erityisesti valmistautua. Riittää, että tulet paikan päälle avoimin ja iloisin mielin.

Liitteenä on päivän ohjelma etukäteen tutustuttavaksi. Raatipäivät alkavat yleisellä keskustelutilaisuudella, jossa kuullaan asiantuntijoiden esityksiä teemaan liittyen. Tämän jälkeen aloitetaan keskustelut pienryhmissä. Toisena päivänä jatketaan keskusteluja pienryhmissä sekä pohditaan konkreettisia kehitysehdotuksia julkilausumaan. Kolmantena päivänä pienryhmä keskustelujen jälkeen laaditaan julkilausuma yhdessä koko ryhmän kanssa.

Julkilausuma luovutetaan eteenpäin kunnanhallituksen edustajalle 7.6 klo 17–18 Pellon kunnan valtuustosalissa järjestettävässä tiedotustilaisuudessa. Te raatilaisina olette myös hyvin tervetulleita tähän tilaisuuteen, joten kannattakin jo nyt merkitä aika kalenteriin.

Raati järjestetään Fästivintissä osoitteessa Kenttätie 6, Pello. Jos sinulla tulee kysyttävää raatiin liittyen tai olet estynyt osallistumaan raatiin, olethan yhteydessä Tuulaan tai Katjaan. Myös ruoka-aineallergiat pyydetään ilmoittamaan etukäteen.

*Hienoa, että lähdit mukaan edistämään  
Pellon kuntalaisten hyvinvointia!*

Projektiryhmän puolesta,  
Salla Kivelä  
vs. henkilöstökoordinaattori

Tuula Ylisaukko-oja ja  
Katja Koivisto



# Pello

## “HYVINVOINTIPALVELUT TULEVAISUUDEN PELLOSSA”

### Ohjelma:

1. päivä (16.5.2016)

Avoin tilaisuus klo 17–19

17.00–17.30

**Tilaisuuden avaus**

*Salla Kivelä, Pellon kunta*

*Katja Koivisto ja Tuula Ylisaukko-oja,*

Lapin amk

17.30–18.00

**Sote-uudistus ja sen vaikutukset**

Lapissa

*Pertti Hemminki, Lapin liitto*

18.00–18.30

**Palvelujen kehittämisen**

näkökulma

*Kaisa Kostamo-Pääkkö, Poske*

18.30–19.00

**Sosiaali- ja terveyspalvelut Pellon kunnassa**

*Johanna Korteniemi, Pellon kunta*

19.00–20.30

*Kahvitarjoilu*

**Tutustuminen ja keskustelujen**

**aloitus ryhmissä**



2. päivä (17.5.2016)

17.00–19.00

**Pienryhmäkeskustelut jatkuvat**

*Kahvitarjoilu*

19.00–20.30

**Julkilausumaehdotusten laadintaa**

3. päivä (24.5.2016)

17.00–18.00

**Pienryhmäkeskustelut jatkuvat**

*Kahvitarjoilu*

18.00–20.15

**Julkilausuman laatiminen yhdessä**

20.15–20.30

**Loppukyselyn täyttäminen sekä**

**julkilausuman allekirjoittaminen**

Kuntalaisraati kokoontuu Fästivintissä. (Kenttätie 6, Pello).

## Pellon kunnan kuntalaisraati:

# *”HYVINVOINTIPALVELUT TULEVAISUUDEN PELLOS- SA”*

## JULKILAUSUMA



16–17.5.2016 ja 24.5.2016, Pello

Pello





## ASIAKASLÄHTÖISYYS JA PALVELUN LAATU

### PALVELUOHJAUKSEN KEHITTÄMINEN

Kuntaan tulisi perustaa palvelukeskus, jossa toimisi palveluneuvoja. Palveluneuvoja neuvoo ja ohjaa asiakkaat ottamaan yhteyttä oikeaan henkilöön tai ohjaa kysymykset oikeille henkilöille, jotka ottavat yhteyttä asiakkaaseen. Palvelukeskuksesta tulisi olla saatavilla tietoa muistakin kunnassa olevista palveluista, kuin ainoastaan kunnan omista palveluista.

*Perustelut:* Kuntalaiset saavat tarpeellisen tiedon yhdestä paikasta. Palveluohjaus palvelee myös paikallisia yrittäjiä sekä matkailijoita.

Palvelukeskuksesta voisi tilata kotiin kunnan palkkaaman ”talonmiehen”, joka tarjoaa tukipalveluja, joihin ei tarvita erillistä ammattitaitoa. Näitä voivat olla esimerkiksi erilaiset kodin yleistehtävät. Talonmiehen palvelusta maksetaan pieni korvaus. Tässä voidaan mahdollisesti hyödyntää myös vapaaehtoistyöntekijöiden työpanosta. Palvelukeskuksesta osataan ohjata asiakas tarvittaessa myös ulkopuolisille palveluntarjoajille, joille maksetaan luonnollisesti heidän oman palveluhinnaston mukainen korvaus.

*Perustelut:* Yleinen talonmies/vapaaehtoistyöntekijä palvelee kaikkia kuntalaisia pienissä arkisissa askareissa lapsiperheistä vanhuksiin. Pienellä vaivalla suuri apu.

Kunnan verkkosivuille tarvitaan palvelukartta, joka ohjaa asiakkaat ottamaan yhteyttä oikeaan henkilöön sekä tarjoaa enemmän tietoa palveluista. Verkkosivuille voisi olla kattavammat esittelyt ja kuvia esim. palvelutaloista ja niiden toiminnasta. Sivuille voisi laittaa myös yleisimpiä kysymyksiä vastauksineen. Kunnan verkkosivujen etusivuille tulisi perustaa avoin chat-palvelu, jossa palveluhenkilö vastaa reaaliajassa kuntalaisten kyselyihin koskien kuntaa ja sen palveluja.

*Perustelut:* Verkkosivut nykyaikaiseksi asiakaspalvelukanavaksi.

Kuntalaisten tiedottamisen mahdollisuuksia Pellon kunnan verkkosivuille tulee parantaa. Verkkosivuille on olemassa lomake, jonka voi täyttää tapahtumasta, mutta tämän lisäksi tulisi olla sähköpostiosoite esim. palveluneuvojalle, jolta voisi tarvittaessa kysyä lisätietoa. Mahdollisesti myös lukio tai oppilaskunta voisi ylläpitää tätä palvelua osana kurssejaan.

*Perustelut:* Kunnassa tapahtuu paljon, mutta tieto tapahtumista tulee olla ajankohtaista ja se tulee saada kootusti yhteen paikkaan.

Vanhuksille lähetetään kotiin vuosittain tiedotekirje, johon kootaan tietoa palveluista.

*Perustelut:* Tiedottaminen palveluista on tärkeää. Nykyaikaista viestintää käyttävien lisäksi tulee muistaa myös perinteistä viestintää käyttävät.

### ASIAKASLÄHTÖINEN JA PALVELEVA ASENNE ASIAKASTYÖSSÄ

Palvelun tulisi olla asiakaslähtöistä ja tämä edellyttää asiakkaan kuuntelemista. Asiakkaan yksilölliset tarpeet tulee huomioida, asiakkaan näkökulma tulee ottaa todesta ja kohtaamiselle tulee antaa aikaa. Palvelutilanteessa lähdetään liikkeelle asiakkaan tarpeesta eikä siitä, mitä palveluja on tarjolla. Rekrytointivaiheessa tulisi kiinnittää huomiota asiakaspalveluhenkisyteen. Asenne ei maksa mitään, mutta miten asennetta koulutetaan?

*Perustelut:* Asiakkaan kuunteleminen tuo kokemuksen hyvästä asiakaspalvelus-

ta, jonka lisäksi se säästää aikaa, kun vältetään väärinymmärryksiä.

### **PÄIVYSTÄVÄ SAIRAANHOITAJA**

Terveyskeskukseen tarvitaan päivystävän sairaanhoitajan puhelinpalvelu, joka on auki ympäri vuorokauden. Päivystävä sairaanhoitaja arvioi, neuvoa ja rauhoittelee asiakasta. On tärkeää, että joku "ottaa kopin" asiakkaasta välittömästi. Tämä ei olisi ajanvarauspuhelin vaan ennemminkin ohjaava puhelin. Tarvittaessa sairaanhoitaja ohjaa varaamaan ajan vastaanotolle. Numeron käyttöönotosta tulisi tiedottaa laajasti. Täytyy kuitenkin olla tarkkana, milloin ohjeistetaan soittamaan hätänumeroon ja milloin päivystävän sairaanhoitajan numeroon.

*Perustelut:* Tärkeä tuki kuntalaisille, kun omaa päivystystä ei kunnassa ole.

### **TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISESTA JA TYÖHYVINVOINNISTA HUOLEHTIMINEN**

Työntekijöiden työhyvinvointiin ja jaksamiseen tulisi panostaa entistä enemmän (esim. tyhy-toiminta, (ryhmä)työnohjaus, tiimityö, prosessien ja tehtävänkuvien selkeä kirjallinen määrittely). Myös yhteiset kahvitauot ja palaverit ovat tärkeitä yhteishengen luomisessa sekä hiljaisen tiedon siirtämisessä. Hiljaisen tiedon siirtyminen vaatii aikaa ja avointa keskustelua. Huomiota tulisi kiinnittää myös nuorten ja kokeneiden työntekijöiden vahvuuksien yhdistämiseen. Nuorilla on ajankohtaista tietoa ja uusia ideoita, kokeneilla työntekijöillä vahva käytännön kokemus ja laaja näkemyksellisyys työstä.

*Perustelut:* Työelämä on nykypäivänä kuormittavaa. Työhyvinvointi on tärkeä työhön sitouttava tekijä ja se vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun sekä työn tulokellisuuteen motivaation kautta. Ennaltaehkäisevä työ säästää sairauskuluissa.

### **ENNALTAEHKÄISEVÄÄN TYÖHÖN PANOSTAMINEN**

Ennaltaehkäiseviä palveluja tulisi tarjota entistä laajemmin kaikille: lapsiperheille (lapsiperheiden kotipalvelu), nuorille (syrjäytymisen ehkäisy, etsivä nuorisotyöntekijä, ammatinvalintaohjaus, tarpeeksi opiskelupaikkoja, mahdollisuus työllistyä esim. Varikolle), työikäisille (työhyvinvointiin panostaminen) sekä vanhuksille (sopeutumisvalmennus elämän muutoksiin, tutustumiskäynnit, kotipalvelu).

Sopeutumisvalmennusta voitaisiin hyödyntää laajemminkin elämän eri tilanteissa. (Vanhukset: laitokseen siirtyminen, turvapuhelimen käyttö ja kotipalvelun käyttö. Opiskelijat: opinto-ohjauksen kehittäminen ja opiskelupaikkakunnan vaihto. Työttömät: työttömäksi jääminen ja työnhaku.

Myös lapsiperheiden tueksi sekä kehitysvammaisten erilaisiin elämäntilanteisiin).

Tällä hetkellä eri palveluissa työskenteleville voisi järjestää lisäkoulutusta ennaltaehkäisyyn/ valmennukseen liittyen, jolloin se voitaisiin integroida paremmin osaksi jo olemassa olevia palveluja.

*Perustelut:* Ennaltaehkäiseviin palveluihin panostaminen lisää hyvinvointia sekä tuo tutkitusti säästöä. Ennaltaehkäisevään työhön voisi liittää myös vertaistuen, joka on toimivaa ja tehokasta.

## HYVINVOINTIPALVELUT

### SÄÄNNÖLLISET TERVEYS/KUNTOTARKASTUKSET

Liikuntamotivaation kasvattaminen kuntotestien ja seurannan avulla. Esim. SuomiMies Seikkailee –tapahtuma on hyvä esimerkki tällaisesta tapahtumasta, johon osallistumalla kuntalaiset voivat seurata terveyden ja kunnon kehittymistä. Jos kunto on parantunut, hyvistä tuloksista voitaisiin palkita määriteltujen kriteerien mukaan esim. kuntosetelillä.

*Perustelut:* Ennaltaehkäisevää toimintaa, joka lisää kuntalaisten hyvinvointia ja tuo myös säästöjä. On hyvä tietää konkreettisia asioita omasta terveydentilastaan, jotta motivoituu huolehtimaan terveydestään ja tekemään muutoksia elintavoissa kohti terveellisempiä valintoja.

### LIIKUNTAMOTIVAATION KASVATTAMINEN JÄRJESTETTYJEN LIKUNTATAPAHTUMIEN AVULLA

Pellon kunta / liikuntatoimi voisi järjestää ennaltaehkäisevää liikuntaa, johon voivat osallistua kaikki kuntalaiset. Eri lajien puulaaki-toimintaa tulisi aktivoida sekä lisätä liikuntasuoritusvihkoja lenkipoluille. Ahkeruudesta voitaisiin palkita esim. arvonnain keinoin.

*Perustelut:* Liikuntamotivaation kasvattaminen on ennaltaehkäisevää toimintaa monien sairauksien ehkäisyn näkökulmasta.

### VARIKKOBUSSIN PAREMPI HYÖDYNTÄMINEN

Varikkobussin hyödyntäminen laajemmin esim. sovellettuna terveysbussina, jossa voi uusia reseptejä sekä mittauttaa verenpaineen, verensokerin ym. perusterveyden seurantaa. Tämä palvelisi erityisesti sivukylissä asuvia kuntalaisia.

*Perustelut:* Palvelut on tärkeä olla lähellä palvelujen käyttäjiä. Kun palvelut ovat helposti saatavilla, terveyden seurantaa on helpompaa tehdä ja sitä kautta sairauksien ennaltaehkäisy mahdollistuu.

### OMAISHOITAJIEN SIIJAISPALVELUN KEHITTÄMINEN

Kunta voisi tarjota omaishoitajille kotiin annettavaa sijaistamispalvelua omaishoitajien hyvinvoinnin ja jaksamisen tukemiseksi sekä arkisten asioiden hoitamisen helpottamiseksi. Tämä olisi asiakaslähtöistä, sillä hoidettavan ei tarvitse liikkua esim. kotoa palvelukotiin vaan sijaistamispalvelu tuodaan omaishoitajan/asiakkaan kotiin. Lain edellyttämien vapaiden lisäksi tarjoutuisi mahdollisuus arkisten asioiden hoitamiseen sekä omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen. Tarpeen mukaan sijainen voisi olla kunnan lähihoitaja tai vapaaehtoistyöntekijä.

*Perustelut:* Auttaa omaishoitajia jaksamaan vaativassa ja tärkeässä työssä.

### VANHUSTEN ASUMISPALVELUJEN KEHITTÄMINEN

Vanhusten asumispalveluihin tulisi saada enemmän vaihtoehtoja. Tuetun kotihoidon ja palvelukodin lisäksi voisi olla yhteisöllisiä asumismuotoja, kuten ”mummokommuuni” tai omassa kodissa tapahtuvaa hoitoa vrt. ”perhehoito”.

*Perustelut:* Sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen, yhteisöllisyyden lisääminen, yksinäisyyden vähentäminen ja turvattomuuden vähentäminen. Tavoitteena olisi, että on olemassa monia eri vaihtoehtoja, joista jokaiselle löytyy mielekäs asumismuoto. Ihmiset ovat erilaisia: osa haluaa viettää enemmän aikaa yksin ja osa puolestaan kaipaa sosiaalisia kontakteja.

### **AVOIMEN VARHAISKASVATUKSEN KEHITTÄMINEN**

Avoimen varhaiskasvatuksen kehittäminen tarjoamalla lapsille mahdollisuus osallistua osa-aikaiseen kunnalliseen päivähoitoon tai ohjattuun kerhotoimintaan (esim. MLL järjestämänä).

*Perustelut:* Vanhempien jaksamisen tukeminen ja lasten sosiaalisen kanssakäymisen edistäminen.

### **OPINTO-OHJAUKSEN KEHITTÄMINEN**

Opinto-ohjauksen lisääminen ja parantaminen peruskoulussa ja lukiossa. Oman alan löytämiseen ja unelman toteutumiseen tulee ohjata ja kannustaa entistä enemmän sekä samalla välttää stereotyyppien luomista ja lannistamista. Tärkeitä keinoja ovat tutustuminen eri ammatteihin, yritysvierailut sekä TET-viikot, joiden avulla saa lisätietoa eri ammattiteistä ja mahdollisuuksista. Nämä voivat olla hyvin merkityksellisiä asioita nuoren tulevaisuuden näkökulmasta. Opinto-ohjaajalla on rajallinen yksityiskohtainen tietämys eri ammattiteistä, jolloin vierailut yrityksiin sekä muut alojen esittelyt ovat tärkeitä. Käyttöön tulisi ottaa ammatinvalintapsykologin tekemät soveltuvuustestit.

*Perustelut:* Oman opintopolun löytäminen ehkäisee syrjäytymistä.

### **OPPISOPIMUSPAIKKOJEN LISÄÄMINEN**

Oppisopimuspaikkojen lisääminen kunnassa sekä yksityisellä sektorilla. Kunta voisi tehdä entistä enemmän kartoitusta mahdollisuuksistaan ja tarpeistaan oppisopimuskoulutuspaikkojen lisäämiseen sekä tarjota lisätietoa oppisopimuksesta yrityksille sekä mahdollisille opiskelijoille.

*Perustelut:* Oppisopimuskoulutuksessa varmistetaan riittävä työvoiman saataavuus, edistetään työllisyyttä ja ehkäistään syrjäytymistä. Paikkakunnalla tapahtuva oppisopimuskoulutus on myös tehokas tapa sitouttaa nuoret jäämään paikkakunnalle. Monilla on myös halu jäädä/muuttaa Pelloon mutta tämä edellyttää opiskelu/työpaikan löytymistä Pellostä.

### **10-LUOKKA PERUSTAMINEN**

10-luokalla olisi mahdollisuus korottaa peruskoulusta saadun päättötodistuksen arvosanoja. Sen lisäksi se antaa aikaa ammatinvalintaan ja tarjoaa mahdollisuuden koulun käymiselle niille, jotka ei hakemisesta huolimatta päässeet toisen asteen koulutukseen.

*Perustelut:* Ehkäisee nuorten syrjäytymistä ja opiskeluvaihtoehtojen ylläpitoa.

### **AMMATTIKOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN**

Ammattikoulutuksen kehittäminen hyödyntämällä etäopiskelumahdollisuuksia, joiden avulla pellolaiset nuoret voivat osallistua ammattikoulun opetukseen Pellostä käsin. Tällöin ammattitutkinnon suorittaminen ei edellyttäisi kotoa poismuuttoa 16-vuotiaana.

*Perustelut:* Edistää nuorten kouluttautumismahdollisuuksia sekä ehkäisee syrjäytymistä.

### **LUKION KEHITTÄMINEN**

Lukioyhteistyön kehittäminen Kolarin ja Ylitornion kuntien kanssa. Tavoitteena yhteinen kolmen kunnan lukio, jossa Pellon lukio profiloituu yrityslukioksi.

*Perustelut:* Vahvistetaan lukiokoulutuksen säilymistä Pellossa. Profiloituminen yrityslukioksi on kiinnostava opiskelijoiden näkökulmasta. Yhteistyön kehittämällä taataan opetuksen tason säilyminen, kun saadaan ammattitaitoisia opettajia alueelle.

## **ELINVOIMA JA VAPAA-AIKA**

### **KUNNAN TYÖLLISTÄMISTOIMINNAN KEHITTÄMINEN**

Määrärahaa tarvitaan lisää työllistämistoimintaan niin, että kaikki halukkaat ja työkykyiset saadaan työllistettyä.

*Perustelut:* Työ on tehokas tapa tuottaa hyvinvointia ja ehkäistä syrjäytymistä. Työllistämistoiminnan kautta pystytään tarjoamaan arvokasta työkokemusta muuten työttömille henkilöille.

### **SÄHKÖISTEN YHTEYKSIEN PARANTAMINEN**

Sähköisten yhteyksien saaminen toimiviksi koko kunnan alueella.

*Perustelut:* Tulevaisuudessa sähköisiä palveluja tullaan käyttämään entistä enemmän. Yhteyksien pitää toimia tasapuolisesti, myös syrjäseuduilla. Toimivat sähköiset yhteydet ovat myös edellytys etätyömahdollisuuksien kehittämiseen alueella.

### **ETÄTYÖKESKUKSEN PERUSTAMINEN**

Perustetaan Pelloon etätyökeskus, joka mahdollistaa eri yrityksille tehtävän etätönn tekemisen Pellostä käsin. Kunnan tulisi tarjota yrityksille vuokrattavaksi etätööhön soveltuvia tiloja sekä toimivat välineet (etäyhteydet). Myös kunnalla nyt jo olevia koulutustiloja voisi tarjota yritysten käyttöön.

*Perustelut:* Etätönn yleistyessä etätyökeskus toisi tulevaisuudessa lisää yrityksiä, työpaikkoja ja asukkaita paikkakunnalle.

### **MENTORITOIMINTAA JA TUKEA UUSILLE YRITTÄJILLE**

Mentoritoiminnan järjestäminen ja tuen tarjoaminen uusille yrittäjille. Yritystoiminnan aloittamisen kynnys madallutetaan kunnan tarjoamien tukitoimien sekä positiivisen yrittäjyyteen kannustamisen avulla. Keinoja voisi olla uudelle yrittäjälle tarjottava rahallinen tuki, yrityskummi-toiminta sekä (uusien) yrittäjien aamukahvitilaisuus, jonka voisi laajentaa koko päivän mittaiseksi.

*Perustelut:* Tukee uusia yrittäjiä ja parantaa työllisyyttä. Mentoritoiminta tukee yrittäjänä jaksamista.

### **MONITOIMIHALLIN KEHITTÄMINEN**

Korkeakoulun kehittäminen monitoimihalliksi, jossa voisi olla esim. seinäkiipeilyä, pelisali yms. Monitoimihallissa voisi olla aukioloajat, joiden aikana tilaan voisi kulkea poletilla.

*Perustelut:* Palvelee kaikkia kuntalaisia ja lisää harrastusmahdollisuuksia ja sitä kautta viihtyvyyttä ja hyvinvointia. Hyvä paikka etsivälle nuorisotyöntekijälle/syrjäytymistä ehkäisevälle työlle.

### **PELLOLAISTEN YHTEISEN KAHVILAN PERUSTAMINEN**

Perustetaan kaikenikäisiä palveleva kahvila / viihtyisä "pellolaisten olohuone" esim. Soikan tiloihin tai keilaradan yhteyteen. Kahvila voisi olla auki arkisin klo 8-22.

*Perustelut:* Palvelee kaikkia kuntalaisia ja toimii kohtaamispaikkana eri ikäryhmille. Lisää viihtyvyyttä.

### **JÄRJESTÖKOORDINAATTORI REKRYTOIMINEN**

Järjestökoordinaattori kokoaa seudun tapahtumat ja palvelut yhteen sekä koordinoi näitä alueellisesti. Järjestökoordinaattorin tehtävä olisi yhteistyön kehittäminen kuntien, järjestöjen, yhdistysten, seurakuntien yms. välillä.

*Perustelut:* Yhteistyössä on voimaa mutta sen toimimiseen tarvitaan koordinaattori. Yhteistyön avulla maksimoidaan toimijoiden hyöty ja koordinoinnin avulla vältetään päällekkäisyyksiltä.

### **VAPAAEHTOISTYÖN KEHITTÄMINEN**

Perustetaan vapaaehtoistyö-foorumi, jossa vapaaehtoiset ja palvelun tarvitsijat kohtaavat (esim. Pellon kunnan työntekijän avustuksella; tämä voisi kuulua palvelukeskuksen toimintoihin). Monet voivat olla kiinnostuneita satunnaisen vapaaehtoistyön tekemisestä, joka ei edellytä pysyvämpää sitoutumista, kuten järjestötoiminnassa yleensä. Vapaaehtoistoimijat voisivat tarjota pientä apua arjen askareissa tai seuraa vanhuksille. Perustetaan myös vapaaehtoisten puhelinrinki, jonka kautta vapaaehtoiset ovat säännöllisesti yhteydessä vanhuksiin/syrjäytymisuhan alla oleviin.

*Perustelut:* Tarjoaa uudenlaisen mahdollisuuden vapaaehtoistyön tekemiseen ja arkisen avun saamiseen. Nähdään jokaisen työpanos tärkeänä: otetaan varareservit käyttöön eli mummot, papat ja puuhakkaat remonttireiskat. Vapaaehtoistyö lisää sosiaalisuutta, osallisuutta, turvallisuutta ja hyvinvointia sekä ehkäisee syrjäytymistä ja vähentää yksinäisyyttä.

### **VAPAAEHTOISTEN OSALLISTAMINEN VARAUTUMISSUUNNITELMAN TOTEUTTAMISEEN**

Hätätilanteiden (esim. sähkökatkos, veden loppuminen, tulvat) varalle tehdyssä varautumis-suunnitelmassa voisi olla osana myös suunnitelma vapaaehtoisten avun hyödyntämiseksi.

*Perustelut:* Hätätilanteessa kaikki apu on tärkeää. Miten esim. voidaan taata, että veden loppuessa sitä saadaan toimitettua jokaiseen talouteen syrjäkyliä myöten?

### **ELINVOIMAN PARANTAMINEN VIIHTYVYYTTÄ LISÄÄMÄLLÄ**

Yleistä viihtyvyyttä voitaisiin parantaa entisestään. Olisi tärkeää, että Pellosta tulisi kokemus yhteisöllisestä ja hyvästä paikasta elää. Voitaisiin perustaa esim. siirtolapuutarha, porinapiirejä, leipomapiirejä, yhteiset tapahtumia/lenkkejä sekä tuoda lisää istumapenkkejä kylälle. Järjestökoordinaattorin tehtäviin kuuluisi tiedottaa kaikista alueella ja eri kylillä tapahtuvista asioista niin, että kuntalaiset ovat tietoisia tapahtumista ja osaavat osallistua niihin.

*Perustelut:* Palvelee nykyisiä kuntalaisia sekä uusia potentiaalisia asukkaita sekä lisää viihtyvyyttä.

### **LED-TAULUN KÄÄNTÄMINEN**

LED-taulun kääntäminen tien suuntaisesti.

*Perustelut:* Mainonta olisi kattavampaa, kun mainokset näkyisivät molempiin suuntiin.

