

Jenny Björklund, Hanna Hihnala & Eija Seppänen



Kansalaiset vaikuttajina

Palveluseteli sosiaalisessa mediassa

KL-KUSTANNUS

© KL-Kustannus Oy
Jenny Björklund, Hanna Hihnala & Eija Seppänen
ISBN 951-98498-1-5
Hakapaino, Helsinki 2011
Ensimmäinen painos

Sisällysluettelo

Esipuhe 5

Taustaksi tekijöiltä 6

Ajatuksia kansalaisten osallistamisesta
ja yhdessä kehittämisestä 7

Kansalaiset mukaan vaikuttamaan 10

Palveluseteli sosiaalisessa mediassa 11

Kansalaisten ja asiantuntijoiden tavoittaminen 12

Palveluseteli sosiaalisen median kentällä 13

Kansalaiskeskustelut moottorina 15

Uuteen asiaan tutustuttaminen 16

Teemojen jalostus yhdessä 18

Tavoitteena hyvä elämä 21

Mielikuva palvelusetelistä 22

Raamin laajennus valinnan vapauteen 23

Ajatuksia henkilökohtaisesta budjetista 24

Elämänmakuinen Facebook 26

Alun hurmaa; ensin tuhat ja sitten 10 000 fania! 26

Kasvun loikat 29

Tasaantumisen ja syventämisen aika 33

Makeimmat ja kirpeimmät postaukset ja kommentit 35

Fanien anatomia 39

Miksi Palveluseteli sai yli 40 000 fania? 42

Pallot kehittäjille 44

Slideshare 44

Vimeo 45

Kunta.tv 45

Uutiskirjeet 46

Pohdintaa tuloksista 47

Taidolla ja tunteella 49

Poimintoja uutistarjonnasta 50

Liitteet 52

Sosiaalisen median sanastoa 52

Menetelmäkuvaukset 54

Linkit ja lähteet 57

Kirjoittajat 58

Esipuhe

Sitran tavoitteena on etsiä yhteiskuntaa uudistavia toimintamalleja, joissa lähtökohtana on ihminen. Sosiaalisen median, Palvelusetelin Facebook-sivuston, keskeisenä tavoitteena oli nostaa kansalaiset sosiaali- ja terveystalvvelujensa kehittäjiksi ja parhaimmiksi asiantuntijoiksi.

Uusi palvelusetelilaki astui voimaan 1.8.2009. Sitran Kuntaohjelmaan kuuluva Palvelusetelihankeen tavoitteena on palvelusetelin käytön, sovellettavuuden ja toimintamallien laajentaminen kuntien sosiaali- ja terveystalvveluissa.

Palvelusetelihankeen toisena tavoitteena on kansalaisten integroiminen palvelusetelin kehittämiseen. Tavoitetta on edistetty perinteisen viestinnän menetelmin, mikä on tarkoittanut seminaareja, raportteja, julkaisuja, uutiskirjeitä, kotisivua ja opintomatkoja.

Uutena viestinnän ja vaikuttamisen kanavana on käytetty sosiaalista mediaa. Se on luonut mahdollisuuden kenen tahansa osallistua vaikka oman työpöydän tai keittiön pöydän takaa. Olemme halunneet, että kaikki tieto ja materiaali on ollut jaossa ja kaikkien käytettävissä. Kansalaisten aktiivinen osallistuminen on ohjannut palvelusetelin soveltamista eri palveluihin ja haastanut palvelusetelin soveltajat tarkastelemaan työtänsä kansalaisten näkökulmasta.

Sitran Palvelusetelihankeen puolesta toivon, että tämä kirjanen rohkaisee kuntapäätäjät ottamaan kuntalaiset mukaan kehitystyöhön. Meille se on ollut projektia uudella tavalla toteuttava hieno ja haastava matka.

Kirjoittajien lisäksi kiitän Palvelusetelin Facebook-sivuston seuraajia ja kaikkia niitä kansalaisia, jotka ovat osallistuneet palvelusetelin kehittämistyöhön. Yhdessä rakennamme parempaa Suomea.

*Tuomo Melin
johtava asiantuntija
Kuntaohjelma
Sitra*

Taustaksi tekijöiltä

Vaikuttaminen alkaa ymmärtämisestä. Kun ymmärrät ihmisten ajattelua ja tarpeita, voit helpommin vaikuttaa heihin. Tarjoamalla kanavia vuoropuhelulle lisäät tietoa, herätät kiinnostuksen, syvennät ymmärrystä, haet hyväksyntää ja parhaimmillaan vahvistat sitoutumista.

Selvääkin selvempää on, että muutos ei tapahdu yhdessä yössä. Ei ainakaan, kun kyse on uudesta tavasta hoitaa ja järjestää sosiaali- ja terveyspalveluja. Vuoropuhelulle ja sitä kautta vaikuttamiselle pitää antaa aikaa. Aito vuoropuhelu vaatii aikaa ja ajattelua. Se vaatii kokeiluja ja niistä oppimista.

Vaikuttamiseen pyrkivien kannattaa muistaa, että ihmisillä on muutakin tekemistä kuin olla vaikuttajan viestien taikapiirissä. Meillä viestijöinä pitää olla malttia ja kärsivällisyyttä. Samoin meillä pitää olla kiinnostavaa ja tuoretta asiaa kerrottavana.

On myös helpompaa olla viestinvälittäjänä sellaisen asian puolesta, jonka tavoitteesiin uskoo ja joihin on valmis sitoutumaan. Meillä tässä hankkeessa on ollut sellainen olo. Meille on uskottu haastava tehtävä ja olemme halunneet selviytyä siitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Vaikuttaminen ei ole yksisuuntaista toimintaa, eivätkä vaikutukset synny huutamalla. Samalla kun tarjoat, myös sinä saat. Jos kutsut kansalaisia vuoropuheluun, myös sinun tulee antautua siihen itse. Sinun pitää kertoa, kenen asialla olet ja miksi.

Sosiaalinen media on tuonut vaikuttamiseen mahtavan kanavan. Tässä projektissa meidän tehtävämme on ollut otollisen maaperän luominen palvelusetelille, jotta se voi juurtua suomalaiseen sosiaali- ja terveysalan kenttään.

Näiden kansien sisään on koottu kokemuksemme. Kiitos rohkeudesta ottaa kansalaiset mukaan palvelusetelin kehittämiseen kuuluu Sitralle ja erityisesti palvelusetelihankkeen vetäjälle **Tuomo Melinille**. Toinen kiitos kuuluu Fountain Parkin **Ville Tapiolle**, joka vakuutti Melinin kansalaisten kuulemisen tärkeydestä.

Helsingissä 1.7.2011

Jenny Björklund, Hanna Hihnala & Eija Seppänen

Fountain Park Oy

Ajatuksia kansalaisten osallistamisesta ja yhdessä kehittämisestä

Kansalaiset kannattaa ottaa mukaan kehittämiseen. Tästä on olemassa sekä tieteellistä näyttöä, että arjen kokemusta.

Koneen toimitusjohtaja **Matti Alahuhta** ja Sitran yliasiamies **Mikko Kosonen** kirjoittivat Helsingin Sanomien Vieraskynässä 11.6.2011 Suomen mahdollisuuksista globalisaation seuraavassa aallossa:

Emme enää menesty perinteisen teollisen ajan teknologiavetoisilla malleilla: lisäarvon luomiseen ei enää riitä, että asiakkaiden ja käyttäjien tarpeet ymmärretään, vaan heidät on myös otettava mukaan uusien tuotteiden ja palvelujen kehitystyöhön.

Yhdessä kehittämisen idea on siinä, että ensin tuodaan mahdollisimman monia näkemyksiä samaan pöytään. Sitten lähdetään viemään valittuja asioita eteenpäin. Yhdessä kehittämään kutsutaan niin kansalaiset kuin asiantuntijatkin.

Kansalainen motivoituu olemaan mukana, jos hän tuntee saavansa osallistumisestaan jotain hyötyä. Hyöty itsessään on jokaiselle subjektiivinen asia; yhdelle riittää, että hän saa olla mukana kehittämässä, toinen kaipaa tuloksia ja raportteja, kolmas mahdollisuutta osallistua erilaisten palkintojen arvontaan.

Asiantuntijaa voi motivoida uudenlainen työskentelytapa, asiakkaan kuuntelu, nopea eteneminen ja vuoroveto. Asiantuntijalta vaatii kuitenkin rohkeutta astua oman mukavuusalueensa ulkopuolelle. Silloin hän joutuu kyseenalaistamaan tuttuja toimintatapoja ja kysymään, mitä voisi tehdä paremmin.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla korostuu vielä se, että kentän asiat koskettavat henkilökohtaisesti kehittämiseen osallistuvia kansalaisia. Mukaan tulee ihmisten kokemuksia ja tunteita – usein vahvojakin. Tosiasia kuitenkin on, että mitä useammasta eri näkökulmasta asioita pystytään tarkastelemaan, sen parempaan lopputulokseen voidaan päästä.

Satakunnan Kansa kirjoitti 28.6.2011 kansalaisvaikuttamisen lisäämisen tarpeesta:

*Kansalaisvaikuttamista lisättävä kunnissa
Edustuksellista demokratiaa ja kuntalaisten osallistumista on tarvetta
vahvistaa pitkäkestoisesti avoimilla, läpinäkyvillä ja kestävillä keinoilla.
Demokratian pitää näkyä myös uusien kuntien johtamisjärjestelmissä.
Tarvitaan konkreettisia keinoja itsehallinnon vahvistamiseksi: päätöksten-
teko uusiksi, kansalaiset vaikuttajiksi.*

Ehkä tunnetuin esimerkki yhdessä kehittämisestä on Wikipedia, joka kilpailee jo tietosanakirjojen kanssa.

Alunperin ajatus ihmisten kollektiivisesta viisaudesta lähti liikkeelle Sir Francis Galtonista, Darwinin sukulaisesta ja tunnetusta tilastotieteilijästä. Tarinasta on monta versiota, mutta tässä on Wikipediasta hieman lyhennetty versio:

Sir Galton halusi osoittaa kuinka tyhmiä ihmiset ovat. Niinpä hän meni markkinoille, jossa oli paikalla niin maanviljelijöitä kuin teurastajiakin ja tietenkin muuta markkinaväkeä. Hän laittoi pystyyn kilpailun, jossa ihmisten piti arvata paljonko härkä painaa ja voittajalle oli luvassa palkinto. Kukin sai osallistua, jos maksoi arvauksestaan.

Galton sai haluamansa tuloksen, koska kukaan ei arvannut härän painoa täysin oikein. Toisaalta Galton hämmästyí, kun hän laski vastausten keskiarvon. Hän oletti, että keskiarvo oli päin honkia, sillä ihmiset ovat mielettömän tyhmiä. Kävikin päinvastoin ja keskiarvo oli lähes sama kuin härän paino. Härkä painoi 544,55 kiloa ja vastausten keskiarvo oli 544,09 kiloa.

Toimittaja James Surowiecki kertoo kirjassaan The Wisdom of Crowds juuri tuon edellä mainitun esimerkin. Surowiecki ei tyydy pelkästään yhteen esimerkkiin vaan kehittelee oman mallinsa.

Surowiecki huomauttaa, ettei joukkojen viisaus aina toteudu. Hän asettaakin joukkojen viisaudelle kolme ehtoa. Ensinnäkin heterogeenisuuden vaatimuksen. Ihmiset eivät saa olla liian samanlaisia. Toiseksi päätökset pitää tehdä itsenäisesti ja toisista riippumatta. Kolmanneksi osallistujan pitää saada hyötyä antamastaan panoksesta.

Jos 100 ihmistä ratkaisee jonkun ongelman tai pohtii vaikka parasta sijaintia uima-altaalle tai arvaa härän painon, joukon tulos on aina parempi kuin yhdenkään yksilön. Ihminen on ikään kuin ohjelmoitu olemaan kollektiivisesti viisas.

Surowieckin malli ja esimerkit sopivat kuin nyrkki silmään web 2.0:n ajatusmaailmaan. Netissä on helppoa saattaa erilaisia ihmisiä yhteen. Kyse on enää vain siitä kuinka joukkojen viisautta hyödynnetään. Tulevaisuudessa ihmiset pääsevät entistä useammin ja helpommin areenoille, jotka aiemmin olivat vain ammattilaisten hallussa.

Netissä kuka tahansa voi olla toimittaja, tutkija, valokuvaaja, ohjaaja jne. Tekniikka mahdollistaa lähes kaikkien osallistumisen. Ne, jotka ovat aiemmin saaneet sanella ja yksin hallita omaa tonttiaan, ovat menettämässä asemaansa, sillä kuten Surowiecki sanoo; joukko on viisas.

Edellinen oli siis lyhennystä Wikipediasta. James Surowiecki kävi 2000-luvun alussa Suomessa ja vieraili myös työpaikallamme Fountain Parkissa. Ajatus joukkojen viisaudesta yhdisti meitä jo silloin.

Keväällä 2011 ilmestyneessä raportissa EVA:n johtaja **Matti Apunen** kysyy:

“On mainiota, että ideoinnissa hyödynnetään massojen viisautta, mutta kenen omaisuutta on sosiaalisessa mediassa muotoutunut idea?”

Tekee mieli vastata Apuselle, että ideat ovat yhteistä omaisuutta. Kysymyksen tulisi ennemminkin kuulua, kuka ottaa hyvistä ideoista kopin? Miten taataan, että hyvät ideat eivät jää vain ideoiksi, vaan muuttuvat käytännön toimiksi? Toivon mukaan löytyy niitä, jotka jalostavat kansalaisten yhdessä tuottamista ideoista uusia palveluinnovaatioita. Parhaimmillaan uudet palveluinnovaatiot kasvattavat hyvinvointia ja säästävät kuluja.

Kansalaiset mukaan vaikuttamaan

Jotta uusi asia saadaan toiminnaksi ja tuloksiksi, tarvitaan yhdessä ajattelua. Ihmiset on kutsuttava mukaan. Ensimmäinen askel uudessa asiassa on herättää kiinnostus. Ehkä paras kansalaisten herättelijä on hyödyn tarjoaminen.

Kiinnostuksen heräämisen kautta voit lisätä tietoa ja kasvattaa ymmärrystä. Tiedon myötä on myös mahdollista hälventää uutta asiaa kohtaan tunnettuja ennakkoluuloja. Parhaimmillaan hyväksyntä vahvistuu ja sitoutuminen asiaan kasvaa. Hyvässä maaperässä ja kokeilujen kautta uudesta mahdollisuudesta tulee tapa toimia. Edut ja hyödyt nähdään, koetaan ja jaetaan.



Jotta tieto muuttuu toiminnaksi ja tuloksi, tarvitaan pohdintaa, analysointia ja tulkintaa.

Palveluseteli sosiaalisessa mediassa

Elokuun alusta 2009 voimaan astunut uusi palvelusetelilaki mahdollistaa kuntien sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisen uudella tavalla. Lain tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa ja edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palvelutuottajien yhteistyötä.

Laki on ollut perusta, jolta on hyvä ponnistaa. Se on kirjoitettu hyvinkin mahdollistavaan muotoon. Kunta on avainroolissa. Se päättää, haluaako se ottaa palvelusetelijärjestelmän käyttöönsä ja missä laajuudessa.

Sitra lähtiessään Kuntaohjelmassa tukemaan palvelusetelin käyttöönottoa uskoo, että palveluseteli lisää kansalaisten hyvinvointia ja valinnanvapautta. Se mahdollistaa merkittävän muutoksen sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisessä.

Siihen, että lainkirjain alkaa elää kuntien ja kuntalaisten elämässä, on kuitenkin pitkä matka. Laki mahdollistaa, mutta ilman työtä ei synny sitoutumista, omaksumista, toimintaa ja tuloksia. Tärkeää palvelusetelimallissa on kansalaisten aktiivointi omassa asiassaan. Sen nähtiin myös parantavan palvelujen laatua. Myös asiakkaan erityistarve voidaan ottaa paremmin huomioon.

“Halusimme tukea kuntia palvelusetelin käyttöönotossa tuomalla heille työkaluja. Ensin etsimme avainalueet, joissa palveluseteliä voidaan soveltaa. Sen jälkeen palvelusetelien pilotteja lähdettiin rakentamaan sellaisten kuntien kanssa, joilla asiaan oli kiinnostus”, palvelusetelihankeksen vetäjä Tuomo Melin kertoo.

Hankeessa lähdettiin liikkeelle asiantuntijavoimin, mutta jo heti lain astuttua voimaan elokuussa 2009 kutsuttiin mukaan myös kansalaiset.

Kansalaisia kannattaa Melinin mukaan kuunnella useammastakin syystä.

“Ensinnäkin se on kohteliasta. Toiseksi kansalainen on asianomainen – ja asianomaista tulee kuulla. Kolmanneksi kansalaiset voivat tuoda painetta käyttöönottoon, kun he alkavat kysellä omien palveluseteliensä perään. Lisäksi kansalaiset voivat tuoda jotain uutta tai ampua alas asiantuntijoiden hulluimmat järjettömyydet.”

Kansalaisten ja asiantuntijoiden tavoittaminen

Miten kansalaisia voidaan parhaiten tavoittaa? Paras tapa tavoittamiseen on digitaalinen media sen kaikissa muodoissa; se on edullinen, nopea, vuorovaikutteinen sekä ajasta ja paikasta riippumaton työkalu ja ympäristö.

Kansalaisten osallistamiseen käytimme sosiaalisessa mediassa lähinnä Facebookia, mikä tukee tiedon jakamista, vuorovaikutusta ja verkottumista. Asiantuntijatietoa jaettiin taas Vimeo.comin ja Slidesharen kautta.

Vaikutusta tehostimme Facebook-bannereiden avulla. Ne kohdistettiin erityisesti yli 40-vuotiaisiin Facebookissa oleviin kansalaisiin. Myös kansalaiskeskus-



Facebookissa kansalaisia houkuteltiin mukaan palvelusetelin kehittämiseen. Aktiivisia keskusteluun osallistujia palkittiin kuukausittain elokuvalippuin.

telujen sivuille houkuteltiin bannerikampanjoin.

Kansalaisten osallistamiseen käytimme sosiaalisessa mediassa lähinnä Facebookia, mikä tukee tiedon jakamista, vuorovaikutusta ja verkottumista. Asiantuntijatietoa jaettiin taas Vimeo.comin ja Slidesharen kautta.

Yhdessä kehittämistä toteutettiin kansalaiskeskusteluin. Kaikki tieto jaettiin nopeasti Facebookin kautta. Sosiaalisen median sovellukset eri muodoissaan otettiin käyttöön syyskuussa 2009.



Palveluseteli on keskiössä. Asian-tuntijat ja kansalaiset osallistuvat sen kehittämiseen sosiaalisen median kautta.

Kuten ylläolevassa kuvassa on osoitettu, palveluseteli on koko ajan ollut sosiaalisen median viestinnän keskiössä. Kaikki viestintä oli linjassa hankkeen tavoitteiden kanssa viestinnän kanavasta riippumatta. Useista eri kanavista muodostui yksi iso sosiaalisen median verkko, jossa tiedonlähteitä linkitettiin ristiin. Näin tehtiin tunnetuksi itse hanketta sekä erilaisia kanavia, joista tietoa on löydettävissä.

Palveluseteli sosiaalisen median kentällä:

Facebook.com (www.facebook.com/palveluseteli) on verkkoyhteisöpalvelu, joka tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden yhteydenpitoon ja henkilökohtaisten tietojen jakamiseen muiden käyttäjien kanssa. Kaikissa palveluissa julkaistavaa materiaali on ajettu ulos suurelle yleisölle Facebookin kautta.

Slideshare.net (www.slideshare.net/palveluseteli) on raporttien, dokumenttien ja erilaisten dokumenttien jakelupalvelu. Se on rankattu yhdeksi parhaimmista oppimisen työkaluista netissä.

Vimeo.com-palvelua (www.vimeo.com/palveluseteli) käytetään videoiden jakelualustana.

YouTube (<http://www.youtube.com>) on sisällönjakopalvelu, joka tarjoaa käyttäjälle mahdollisuuden julkaista videoita ja katsella muiden julkaisemia videoita.

Twitter on verkkopalvelu, jossa on mikroblogin ja verkkoyhteisöpalvelun ominaisuuksia. Käyttäjä voi lähettää lyhyitä blogimerkintöjä, "tviittejä" (englanniksi tweet), palvelun verkkosivustolle selaimella tai matkapuhelimella. Merkinnät tulevat näkyviin käyttäjän palvelussa luomaan profiliin. Muiden käyttäjien tekemät blogimerkinnät voi nähdä palvelun verkkosivulla, tai niistä voi saada tiedon tekstiviestinä, verkkosyötteenä tai muiden sovellusten avulla.

Palvelusetelissä Twitterin käyttö jäi vähäiseksi, sillä hankkeen luonne poikkeaa Twitterin perusluonteesta.

Fountain Park Verkkohaastattelu™ on Fountain Parkin kehittämä interaktiivinen menetelmä, jolla toteutettiin kansalaiskeskustelut. Menetelmästä tarkemmin liitteessä.

Kansalaiskeskustelut moottorina

Kansalaisten osallistaminen käynnistettiin kansalaiskeskusteluihin, joissa menetelmänä käytettiin Fountain Parkin verkkohaastattelua. Kahden vuoden aikana avattiin kuusi teemallista keskustelua verkossa.

Ensimmäisessä kansalaiskeskustelussa lähdettiin liikkeelle puhtaalta pöydältä ja kysyttiin palvelusetelin hyödyistä ja käyttökohteista. Kansalaiset näkivät palvelusetelin parhaimmiksi käyttökohteiksi terveyspalvelut, vanhuspalvelut ja lapsiperheiden palvelut.



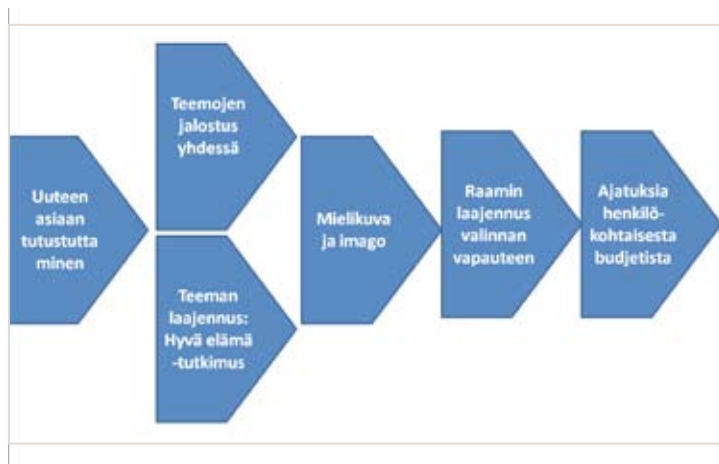
Malli ensimmäisen kansalaiskeskustelun toteutuksesta. Ensin kerätään ideoita ja näkemyksiä avoimella kysymyksellä, toiseksi arvioidaan muiden antamien vastausten tärkeyttä ja kolmanneksi ideoitaan lisää.

Näiden teemojen jatkokehitys oli toisen keskustelun aiheena. Se toteutettiin yhdessä Kuntalehden kanssa. Tavoitteena oli ottaa mukaan myös kunta-alan päättäjät ja luottamushenkilöt.

”Palveluseteli on väline, ei itse tarkoitus”. Tämä oli lähtökohtana kolmannelle kansalaiskeskustelulle. Se toteutettiin yhdessä ET-lehden lukijoiden kanssa. Halusimme keskusteluttaa lehden lukijoita siitä, mistä syntyy hyvä elämä. Tutkimuksen tulokset raportoitiin Facebookissa ja ET-lehdessä.

Neljännessä kansalaiskeskustelussa mitattiin palvelusetelin mielikuvaa vuosi sen jälkeen, kun uusi laki oli tullut voimaan. Näytimme yhdeksän kuvan paletin ja kysyimme, mitä tulee mieleen sanasta palveluseteli.

Viidennessä ja kuudennessa kansalaiskeskustelussa pyrimme laajentamaan ja syventämään teemaa. Viidennessä avasimme keskustelun valinnanvapaudesta. Tämä keskustelu toteutettiin eduskuntavaalien alla. Kuudennessa keskustelussa haimme kansalaisten näkemyksiä henkilökohtaiseen budjettiin. Tavoitteena oli tehdä uutta käsitettä tutuksi.



*Syksystä 2009
kevääseen 2011
kansalaisia
kutsuttiin mukaan
palvelusetelin
kehittämiseen.*

Kansalaiskeskusteluihin osallistuminen ei vaadi erikoistietoja tai -taitoja. Kiinnostus asiaan ja mahdollisuus käyttää tietokonetta riittää. Palveluseteli on otollinen aihe kansalaiskeskusteluille, sillä aihetta on mahdollisuus lähestyä asiakkaan, potentiaalisen asiakkaan, omaisen, naapurin, sukulaisen, lääkärin, hoitajan tai vaikkapa tulevan ikäihmisen näkökulmasta. Useimmat osallistujat ovat useammassakin roolissa yhtä aikaa. Mikä näkemyksien kirjo!

1. Kansalaiskeskustelu: Uuteen asiaan tutustuttaminen

Ensimmäinen teema oli, mihin palveluseteliä voisi käyttää? Mitä hyötyä siitä olisi? Keskustelu oli käynnissä syyskuusta 2009 vuoden loppuun. Sen välituloksista raportoitiin Palvelusetelipäivillä marraskuussa 2009 Tampereella.

Keskusteluun osallistui 1482 kansalaista, joista naisia oli 845 ja miehiä 637. Puolet vastaajista oli alle 30-vuotiaita. Kuitenkin kaikista ikäryhmistä löytyi osallistujia. Nuorimmat osallistujat olivat alle 20-vuotiaita ja vanhimmat yli 70-vuotiaita. Joukkojen viisauden käsitettä edelleen kehitelleen Surowieckin toivoma heterogeenisyyden vaatimus tulee siis täytettyä.



Osallistu palvelusetelin kehitykseen!

Hyvin toteutetuna palvelusetelijärjestelmässä on vain voitajia. Hyvä toteutus edellyttää, että palvelun potentiaalisia käyttäjiä suunnellaan ensakoivasti. Sitä kysymme sinulta: **Mihin palveluseteliä voisi käyttää ja mitä hyötyä siitä olisi?**

Mikä ihmeen palveluseteli?

Palveluseteli on uusi tapa valita ja käyttää sosiaali- ja terveysalan palvelua. Asiakas saa itse valita palveluntuottajan itsien mieltymystensä ja läheisiensä mukaisesti. Palvelusetelillä on bety rahallinen arvo. Muodoltaan se voi olla painettu seteli, sähköinen kortti tai virtamaispäätös.

Tavoitteena on laajaa asiakkaan valinnanmahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kunnan, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä.

Miksi juuri nyt?

Uusi palvelusetelilainsäädäntö astui voimaan 1. elokuuta 2009 ja sitä sovelletaan kunnan järjestämien sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kunta päättää järjestelmän käyttöönotosta sekä siitä, missä sosiaali- ja terveyspalveluissa seteliä käytetään.

Kaikkien Facebook-yhteisöömme liittyyks tai myöhemmin täällä sivustolla yhteisöönne arvoittaa ja sähköpostiuutuksiin tilaamista varten jättävien kesken arvotaan kukaustilan viisi eittokäyttöpaperia.



Lity Palveluseteli-hankkeen Facebook-yhteisöön! Seuraa Palveluseteli-hankkeen edistymistä Twitterillä!

Lisää tietoa Palveluseteli-hankkeesta Sitran kotisivuilta!

Aloita

Platform as a Service by **FOUNTAIN PARK**
www.fountainpark.com

Otsikko Osallistu palvelusetelin kehitykseen! -kutsui kansalaiset mukaan ensimmäiseen kansalaiskeskusteluun.

Kansalaiset uskoivat palvelusetelin hyvää tekevään voimaan. Painopiste vastauksissa oli terveydessä, hyvinvoinnissa ja elämän laadussa. Tärkeimmiksi koetut teemat olivat mielenterveyspalvelut, hammashoito sekä omaishoitajien palvelut. Seuraavana 20-29 -vuotiaan opiskelijan vastaus kysymykseen, mihin palveluseteliä tulisi käyttää:

“Mielenterveyspalveluihin. Palveluseteli on kunnille myytävä ennaltaehkäisevä palvelumuoto, jossa pyritään puuttumaan ongelmiin mahdollisimman tehokkaasti aikaisessa vaiheessa, välttämään laitoshoidolta ym. kalliimmalta vaihtoehdolta.”

Raportoinnissa Tampereella mieleen jäi parhaiten asiantuntijoiden, tässä tapauksessa lääkäreiden, hämmästyks siitä, miten fiksuja ja monipuolisia kansalaisten näkemykset olivat. Asiantuntijat uskovat helposti omaan viisauteensa ja vähätelevät kansalaisten panosta. Se on riski, johon kannattaa suhtautua vakavasti.

Toiseksi asiantuntijat pelkäävät kansalaisten osallistamisesta toiveiden tynnyriä, mutta ihmiset ovat myös valmiita tekemään valintoja.



Artikkeli Kuntalehdessä ensimmäisen kansalaiskeskustelun tuloksista ja kutsu jatkamaan ideoiden jalostamista.

2. Kansalaiskeskustelu: Teemojen jalostus yhdessä

Syksyn 2009 keskustelun tavoitteena oli kerätä näkemyksiä siitä, mihin palveluseteliä voisi käyttää ja mitä hyötyä siitä olisi. Toisessa, kevään 2010 kansalaiskeskustelussa käytettiin hyväksi edellisenä syksynä syntynyttä materiaalia.

SITRA

Tule jatkamaan palvelusetelin kehittämistä!

Syksyn kansalaiskeskustelun vesi on seko. Kansalaiset haluavat, että palveluseteliä käytetään ennaltaehkäiseviin palveluihin. Painopiste on terveydessä, hyvinvoinnissa ja elämän laadussa.

Tästä on hyvä jalkaa. Nyt kysymme.

Mihin ennaltaehkäisevään käyttäisit palveluseteliä?

Pohdi kysymystä itsesi, läheistesi tai meidän kaikkien kannalta.

Kaikkien Facebook-tilaisiimme liittyvien tai myihämmän tällä sivustolla yhteistyönä arvottaa ja sähköpostiuutisemme korkein tilaamista värien jättävien lehtien arvottaa kuukausittain viisi eurokuvapöytä.

Aloita

Lity Palveluseteli-hankkeen Facebook-yhteisöön!

Seuraa Palveluseteli-hankkeen edistymistä Twitterillä!

Netform as a Service by **FOUNTAIN PARK**
www.fountainpark.com

Toinen kansalaiskeskustelu jatko ensimmäisen keskustelun aloittamaan yhdessä kehittämistä.



*Osallistaminen
vaatii aktiivista
mukaan kutsu-
mista.*

Areenana käytettiin Kuntalehteä ja Palvelusetelin omaa Facebook-sivustoa. Kuntalehden lukijat haluttiin osallistaa, sillä he ovat kunnissa avainhenkilöitä hankkeen viemiseksi eteenpäin.

Keskusteluja jatkettiin verkossa vuorovaikutteisella haastattelulla kolmesta esille nousseesta suuresta teemasta, eli terveystalvetaista, vanhusten palveluista sekä lapsiperheiden palveluista. Osallistuneet saivat valita, minkä teemojen kehittämiseen halusivat osallistua. Vastajaat arvioivat sitä, kuinka tehokkaasti kuvattu asia tai ongelma ratkeaisi palvelusetelillä.

Kansalaisten toiveissa palvelusetelistä odotettiin hoitojonojen purkajaa ja arjen pelastajaa. Kansalaiset halusivat palvelusetelin avulla päästä hoitojonoista hoitoihin. Kärkeen nousivat hammas- ja silmälääkärille pääsy.

Vanhuksille haluttiin apuja kotiin ja liikettä niveliin. Lapsiperheiden akuuteissa ongelmissa palveluseteli auttaisi kaikkia, mutta erityisesti vähävaraisia yksinhuoltajaperheitä.

Yllättävää tuloksissa oli se, että tavallisten "rivikansalaisten" ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten vastaukset erosivat merkittävästi toisistaan. Ammattilaiset nostivat erikoislääkäreille pääsyn kärkeen. Myös lääkärin määräämä fysioterapia ja kuntarajat ylittävät palvelut saivat vahvaa kannatusta.

Kansalaiset taas keskittyivät selkeästi ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ja niiden tukemiseen, kuten uintiin, kuntosalilla käyntiin ja ryhmäliikuntaan sekä työssä jaksamisen edistämiseen.

Vanhusten kotona selviytymistä tulisi tukea palvelusetelillä. Tässä yhden vastaajan kommentti siitä, että työttömiä nuoria käytettäisiin vanhusten ulkoiluttamiseen:

”Tosi hyvä idea! Nuoriso ei lorvi laiskana ja me vanhuksat päästään raittiin ilmaan. Tätä olisi ensin hyvä kokeilla vanhainkodeissa miten nuoriso innostuu.”

Haastatteluun osallistuneita oli 677. Tuloksista raportointiin Kuntalehdessä kolmisivuisessa artikkelissa.



Kunta Tietoplus Taustat Tilastot Pykälät

Sitran Kuntaohjelman palvelusetelin kehittämiskeskusteluun osallistui 677 henkilöä

Palvelusetelistä odotetaan JONOJEN PURKAJAA JA ARJEN PELASTAJAA

SELVITYKSET

Kansalaiset haluavat palvelusetelin avulla päästä hoitojonoista hoitoihin. Karkean nousevat hammas- ja silmä lääkäriille pääsy. Vanhuksille halutaan apuja kotiin ja liikettä nivelin. Lapsiperheiden akuuteissa ongelmassa palveluseteli auttaisi kaikkia, mutta erityisesti vähävaraista yksinhuoltajaperhettä.

■ Kuntalehden lukijat kutsuttiin mukaan jatkamaan syyskuun 2009 alkanutta palvelusetelin kehittämistä. Syksyn keskustelusta nousi kolme isoa teemaa, joihin palveluseteliä voisi käyttää. Teemat olivat terveyspalvelut, vanhuksen palvelut ja lapsiperheiden palvelut. Alkukevään 2010 jatkokeskustelussa osallistujia pyydettiin arvioimaan kussakin teemassa ideoiden tärkeyttä ja antamaan ehdotuksiaan etenemisestä.

Kehittämiseen osallistui yhteensä 677 henkilöä. Tavoitteena oli saada kansalaisten lisäksi mukaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, luottamushenkilöt sekä viranhaltijat. Eri osapuolien näkemykset tulevat esiin ja eroakin on.

Sen sijaan muiden kuin kansalaisten panos kehittämiskeskusteluun olisi voinut olla saatua vahvempi.

37

Kuntalehden lukijat kutsuttiin mukaan toiseen kansalaiskeskusteluun. Tulokset raportointiin laajasti lehdessä ja lehden verkkosivuilla.

Tutkimuksessa kysyttiin myös, mihin osallistujat käyttäisivät palveluseteliä. Selvästi suosituimpana käyttökohteena pidettiin hierontaa, jota kannatti 256 osallistujaa. Lähelle 200 ääntä pääsivät hammashoito, kulttuuri, liikunta ja siivousapu.

Hyvä elämä -tutkimukseen osallistui 1162 henkilöä. Valtaosa oli ET-lehden lukijoita, mutta osallistumaan kutsuttiin myös mm. Facebookin kautta. Näin saatiin myös nuorempien ikäryhmien näkemyksiä hyvästä elämästä.

4. Kansalaiskeskustelu: Mielikuva palvelusetelistä

Neljännessä kansalaiskeskustelussa haluttiin testata mielikuvaa palvelusetelistä. Palvelusetelilaki oli ollut vuoden voimassa. Samalla sen avulla haluttiin tuottaa myös kesän ajaksi aineistoa Facebook-sivustolle.

Kesäkisasivusto klikattiin auki 1282 kertaa. Kuvavalintoja tehtiin 405 kertaa. Yksi kuva ylitse muiden oli kuva käsistä. Sen valitsi 42 prosenttia vastaajista. Yhtä selvä kakkonen oli kuva, jossa lääkäri kohtaa potilaan.



Kuvataulujen avulla kansalaisilta kysyttiin mielikuvaa palvelusetelistä. Kansalaisten mielestä parhaiten palveluseteliä kuvaava kuva oli kädet.

Kuva käsistä kertoo auttamisesta ja avusta vanhuksille. Syntyy mielikuva turvallisuudesta ja läheisyydestä.

“Palveluseteli on tarkoitettu auttamiseen.”

“Et jää yksin vaikka vanhenet etkä kykene itse huolehtimaan kodistasi / asioistasi / terveydestäsi.”

“Kuva kertoo hellyydestä, huolehtimisesta, avunannosta ja yleensäkin kaikenikäisten huomioimisesta.”

5. Kansalaiskeskustelu: Raamin laajennus valinnan vapauteen

Viidennessä kansalaiskeskustelussa kysyimme, missä ihmiset kokevat valinnanvapauden erityisen tärkeäksi. Eniten puhutti ja tärkeimmäksi nousi lääkärin valinta. Luottamuksen ja henkilökemioiden on toimittava potilaan ja lääkärin välillä.

Toiseksi nousi mahdollisuus valita, missä ja kuinka nopeasti hoitoa/palvelua voi saada. Kohteina olivat esimerkiksi päivähoitopalvelut ja mielenterveyspalvelut.



SITRA

Kansalaisella on oikeus valita - onhan?

Saako nuori nainen valita oman gynekologinsa?
Saako alaikäinen valita lääkäriinsä?
Saako vammainen valita itse henkilökohtaisen avustajansa?
Saako vanhus valita, missä hoitokodissa haluaa asua?
Saako päihdeongelmainen valita hoitoklinikkansa?

Kerro, mikä valinnanvapaudessa on arulle tärkeää. Viemme viestisi palvelusetelin kehittäjille.
Kotonaasi osallistumassaasi arvomme elokuvallista Finnerin elokuvateatterin.

Palveluseteli on uusi tapa valita ja käyttää sosiaali- ja terveysalan palveluja. Voit itse valita palvelun tarjoajan mieltymysi ja tarpeitasi mukaisesti.

Aloita

Partner as a service by **FOUNTAIN PARK**
www.fountainpark.com

Otsikko Kansalaisella on oikeus valita - onhan? -kutsui kansalaiskeskusteluun valinnanvapaudesta.

Kolmanneksi nousi mahdollisuus valintaan. Se koettiin perusarvoksi, joka ei riipu paikasta, henkilöstä tai tilanteesta.

Kansalaiskeskustelu valinnanvapaudesta oli avoinna joulukuun 2010 puolesta välistä maaliskuun 2011 puoliväliin. Keskusteluun osallistui 517 kansalaista. Vastaajilta ei kysytty taustatietoja. Keskustelun tavoitteena oli saada kansalaiset pohtimaan palvelusetelin käyttöä erityisesti valinnanvapauden näkökulmasta.

6. Kansalaiskeskustelu: Ajatuksia henkilökohtaisesta budjetista

Kuudennessa kansalaiskeskustelussa teemaa laajennettiin palvelusetelistä henkilökohtaiseen budjettiin. Kysyimme kansalaisilta, minkälaisiin tilanteisiin henkilökohtainen budjetti heidän mielestään sopisi ja kenelle sen voisi kohdistaa.

Muista kansalaiskeskusteluista poiketen tähän keskusteluun oli vaikea saada osallistujia. Osallistujia oli 183. Henkilökohtaisen budjetin käsitettä ei pohjustettu läheskään niin hyvin kuin palvelusetelin.

SITRA

Henkilökohtainen budjetti - mitä saa ja kenelle annetaan?

Mikä
Henkilökohtainen budjetti tarkoittaa, että henkilöllä on mahdollisuus saada tunnalla käyttöön rahaa, jolla voi hankkia palveluita tarpeellisen avun ja tuen hankkimiseksi joko julkiselta tai yksityiseltä palvelulta.

Kenelle
Kotonaan ensin omaishoitajia ja -hoitettavia.

Miksi
Tavoitteena on helpottaa omaishoitajien ja -hoitettavien arkea tarjoamalla päättävää, itsenäisyyttä ja valinnan vapautta.

Saako ikä olla esteenä valinnan vapaudelle?

Onko omaishoitoperheen vastuu liian suuri?

Ota kantaa henkilökohtaisen budjetin sisältöön ja sovellettavuuteen eri asiakasryhmillä. Viemme viestiä palvelusetelin kehittäjille. Kiitoksena osallistumisestasi arvomme aloitusaiempuun Finnoon aloituskattereihin.

Palveluseteli on uusi tapa valita ja käyttää sosiaali- ja terveysalan palveluja. Voit itse valita palvelun tarjoajan mieltymys- ja tarpeidesi mukaisesti.

Aloita

Partten ex & Service Oy **FOUNTAIN PARK**
www.fountainpark.com

Henkilökohtainen budjetti oli käsitteenä uusi. Osallistujalle selvennettiin se lyhyesti keskustelun ensimmäisellä sivulla.

Henkilökohtaisen budjetin vastaajamäärät ovat kenties jääneet totuttua pienemmiksi sen takia, että käsite on liian vaikea. Ihmiset eivät ymmärrä mistä puhutaan eivätkä siksi vastaa.

Oppina meille tekijöille, uusi hankalampi käsite kannattaa ensin tehdä ainakin jollain tavalla tutuksi ennen kuin siitä aletaan kysymään mielipiteitä.

Tässä kolme eniten kannatusta saanutta mielipidettä henkilökohtaisesta budjetista:

“Antanee kaikille saman mahdollisuuden tuloista riippumatta. Mikäli ei ole kovin alhaista kattoa tutkimusten ym. rahoitukseen (tarpeen mukaan tietenkin). Muutoinhan taas varaakkaammat jylläävät edellä :(Arvauskeskuksista kun ei aina tiedä, millaista palvelua saa...”

“Henkilökohtainen budjetti antaa räätälöityyn hoitoon Jokainen on oman terveytensä ja hyvinolon paras asiantuntija ja siten jokainen voisi miettiä itselleen sopivia tapoja käyttää budjettia.”

“Avun tarve voi tulla yllättäen Perheeseen voi sattua yllättäen sairastuminen, tapaturma, loppuunpäättäminen tms. Silloin on tärkeää, että apua saa ja se on toimivaa. Eikä vain apua fyysiseen sairauteen, vaan myös psyykkiset sairaudet mm. masennus ovat yleisiä.”

Elämänmakuinen Facebook

Palvelusetelin kahden vuoden taival Facebookissa voidaan jakaa kolmeen jaksoon. Ensin oli alun hurma, uuden viestintäkanavan haltuunotto ja toimivien käytäntöjen testaaminen. Tekijöidensä iloksi alun hurma muuttui nopeasti kasvun loikiksi, kun sivuston fanimäärä (Facebook-fani on Facebookin jostain sivusta pitävä ihminen, ks. lisää liitteestä) lähti jyrkkään nousuun. Tämän kirjasen kirjoittamisen hetkellä meneillään on tasaantumisen ja syventämisen aika, jolloin suurin faniryntäys näyttää rauhoittuneen ja palveluseteliin liittyviä teemoja on päästy laajentamaan ja syventämään.

1. Alun hurmaa; ensin tuhat ja sitten 10 000 fania!

Palvelusetelisivuston digitaalisen maailman taival käynnistyi 20. elokuuta 2009 kello 14.45, kun YouTube-video ”Palveluseteli, mikä se on ja mitä sillä saa?” laadittiin sivustolle. Jo ensimmäinen lataus sai seitsemän tykkäämistä.

Elokuun päivitykset olivat pitkälti uusien ideoiden ja ajatusmallien esittelyä, kiinnostuksen herättämistä. Kansalaisille jaettiin tietoa palvelusetelistä Sli-deshare- ja Powerpoint-esitysten välityksellä, mainostettiin palvelusetelin koulutustapahtumia ja kerrottiin ulkomaille tehtyjen opintomatkojen annista.

Asteltiin vaikuttamisen ensimmäisiä portaita, lisättiin tietoa ja kiinnostusta aiheesta. Tarjosimme kättä pidempää kansalaisten oman osallistumisen ja asian kehittämisen tueksi. Esittelimme erilaisia näkökulmia uudelle asialle.

Kansalaisia ei mielletty pelkiksi tynnyreiksi, joihin kaadettiin tietoa. Heidät otettiin mukaan kehittämiseen jo reilun kuukauden kuluttua Facebook-sivuston avaamisesta.

Ensimmäinen syyskuussa 2009 avaamamme kansalaiskeskustelu herätteli kansalaisia pohtimaan palveluseteliä yksin sekä yhdessä muiden kanssa. Kansalaiskeskustelusta tehty postaus herätti heti positiivisen tykkäämisten ja kommentointien reaktion Facebookissa.

Palveluseteli
 Osallistu palvelusetelin kehityksen: Kaikkien tähän kansalaiskeskusteluun osallistuvien kesken arvotaan joka kuukausi viisi elokuvalippupakettia.

 www.sitra.fi/palveluseteli
www.sitra.fi

Osallistu palvelusetelin kehitykseen! Hyvin toteutettuna sosiaali- ja terveysalan palvelusetelijärjestelmässä on vain voittajia. Hyvä toteutus edellyttää, että palvelun potentiaalisia käyttäjiä kuunnellaan ennakoivasti. ...

1. syyskuuta 2009 kello 14:21 · Tykkää · Kommentoi · Jaa

5 henkilöä tykkää tästä.

 **Iris Kolehmainen** Olen jo osallistunut ;-)
 1. syyskuuta 2009 kello 14:43 · Tykkää

 **Palveluseteli** Hienoa Iris! Palkitsemme sinut esimerkillisestä aktiivisuudesta ylimääräisellä elokuvalippupaketilla :) Toivottavasti tämä rohkaisee muitakin avaamaan keskustelun.
 1. syyskuuta 2009 kello 14:57 · Tykkää

 **Elina Mikkola** Osallistuin, näytti olevan Fountain Parkin tuottama kysely - tekniikkaan olenkin jo tutustunut.
 2. syyskuuta 2009 kello 14:45 · Tykkää

 **Jenni Vanhanen** Osallistuin. Hyviä ehdotuksi ^^ itsellenikin kelpaisi :)
 7. syyskuuta 2009 kello 19:09 · Tykkää

 **Raimo Oksa** Tämä on erinomainen hanke. Osallistun.
 8. syyskuuta 2009 kello 9:40 · Tykkää

 **Sanni Mikkila** Osallistuttu. Toivottavasti myös meidän hieman nuorempien ääntä kuullaan :)
 13. syyskuuta 2009 kello 9:43 · Tykkää

 **Eine Welin** minä myös osalistuun, tärkeä asia, tarpeellinen :)
 19. syyskuuta 2009 kello 11:18 · Tykkää

Kansalaiskeskustelu sai positiivisen vastaanoton ja innosti ihmisiä kommentoimaan.

Kommentit kuvaavat hyvin sitä tunnelmaa, jolla palveluseteliin suhtauduttiin alusta lähtien. Sävy oli positiivinen, kyselevä. Kommenteissa kuuluu innostus uusista mahdollisuuksista. Palveluseteli ei jättänyt kylmäksi, mutta ideaa ei ositettu varauksettomasti.

Sivuston postauksiin otettiin kantaa: painettiin tykkää-painiketta, kommentoitiin, keskusteltiin avoimesti. Palvelusetelin seinälle mahtuu niin innostuneita, epäileviä kuin närkästyneitä kommentteja ja kommentoijia.



Epäilykset pyrittiin ajantasaisen tiedon avulla muuttamaan kiinnostukseksi.

Vuoden 2009 aikana postaustahdimme sivustolle oli maltillinen, uusia postauksia tehtiin välillä vain kerran viikossa, joskus muutaman päivän välein. Kommentteja ei aina tullut, mutta jokainen postaus keräsi kymmenkunta tykkäämistä.



Palvelusetelin seinälle virisi keskustelua hankkeen puolesta ja sitä vastaan.

Todellinen ilon aihe oli sivuston fanimäärän jatkuva ja nopea lisääntyminen. Tämä valoi uskoa, että palvelusetelistä oltiin kiinnostuneita. Tuhannen fanin raja rikkoutui syyskuun lopussa, vain vajaa kaksi kuukautta sivuston avaamisen jälkeen. Tuon maagisen rajan ylitymisestä teimme sivustolle erillinen postauksen ja tuhannes fani yllätettiin leffalipuilla.

Fanimäärän kasvamisesta kertomalla ja leffalipuilla palkitsemalla halusimme kiittää kansalaisia aktiivisuudesta. Kaikki fanit ja sivuston seuraajat pidettiin ajan tasalla kehityksestä. Sen takia alkuaikoina palkitsimme aina jokaisen fanin, joka aloitti uuden tuhatluvun.

Palkintolippuja sai lähettää ripeällä tahdilla. Lokakuussa Palvelusetelillä oli jo 2 000 fania, marraskuussa 3 000 ja vuoden 2009 loppuun mennessä lähes 10 000 fania.

Samaa palkitsemisen ideaa käytettiin myös kansalaiskeskusteluissa, joka kuukausi arvottiin elokuvalippuja kyseisessä kuussa vastanneiden kesken.



Vaikka kaikille elokuva liput eivät oleet perimmäinen syy olla kiinnostunut palveluseteli-hankkeesta, monet tulivat arvotuista lipuista iloisiksi.

2. Kasvun loikat

Alun hurman jälkeen fanimäärän kasvutahti ei suinkaan hidastunut vuoden vaihtuessa, päinvastoin. Kun Palvelusetelisivuston ensimmäisinä kuukausina iloitsimme fanimäärän alkavan aina vain isommalla tuhatluvulla, vuoden 2010 alussa sai jo puhua useista kymmenistä tuhansista faneista.

Sivuston hienolta näyttänyt nousukiito oli kuitenkin vaarassa romahtaa ennen kuin se oli kunnolla päässyt vauhtiin. Syynä tähän oli 12 kansanedustajan eduskunnan puhemiehelle 4. helmikuuta 2010 osoitettu kirjallinen kysymys otsikolla Terveystenhuollon ideologisen yksityistämisen lopettaminen. Kirjallisen kysymyksen allekirjoittajina olivat **Matti Kangas** ja 11 muuta kansanedustajaa.

Kansanedustajien huolena oli, että Suomen itsenäisyyden juhlarahastoa, Sitraa, käytetään ideologisen yksityistämispoliitikan välineenä.

Eduskunnan Sitra toimii aktiivisesti ja miljoonia eurojaan käyttäen eri puolilla Suomea käynnistääkseen pakallisia terveydenhoidon yksityistämisen projekteja eritasoisissa hankkeissa. Sitra käyttää kansamme varallisuutta muun muassa parhaillaan internetverkon yhteisöpalvelussa Facebookissa palvelusetelien imagon puolesta kampanjoimiseen.

Seuraava kysymys esitettiin asianomaisen ministerin vastattavaksi:

Aikooko hallitus jatkaa ideologista terveydenhoidon yksityistämistä ja hajauttamista ja tuleeko hallitus ohjeistamaan Sitraa noudattamaan sääntöjään ja lopettamaan kansamme etua vaarantavat ja tasa-arvoista terveydenhoitoa heikentävät ideologiset yksityistämishankkeet?

Kansanedustajien kysymykseen vastasi silloinen peruspalveluministeri **Paula Risikko** 25. helmikuuta 2010. Risikon vastaus ei antanut Sitralle mitään aihetta toiminnan muuttamiseen. Facebookin Palvelusetelisivusto saattoi siis jatkaa toimintaansa normaaliin tapaan.

Jostain syystä Palvelusetelisivuston fanimäärä koki ison kasvupyrähdysten juuri eduskunnan kirjallisen kysymyksen aikoihin vuoden 2010 keväällä. Helmikuun lopussa Palvelusetelillä oli 20 000 fania. Toukokuussa fanimäärä oli jo yli 30 000.

Jälleen pääsimme kiittämään faneja aktiivisuudesta ja kehittämiseen osallistumisesta arpomalla leffalippuja, tosin erotuksella edelliseen, että lippuja arvottiin, ei tuhansien, vaan kymmenien tuhansien vaihtuessa isompiin lukemiin.

Tämä pieni muistaminen ja aktiivinen tiedottaminen niin fanimäärän kuin itse Palvelusetelihankkeen kehityksestä jatkui hyväksi havaitulla linjalla; uutta tietoa kerroimme sitä mukaan kun sitä tuli. Postauksia tehtiin useammin kuin ennen, helmikuun aikana siirryttiin lähes päivittäin tapahtuvaan tiedon välitykseen. Näin osittain siksi, että tietoa oli jaettavaksi enemmän kuin aiemmin. Kunnat ja kaupungit ottivat koppia Palvelusetelihankkeesta ja paikalliset lehdet nostivat kokemukset otsikoihin.

Terveydenhuollon järjestelyihin haettiin oppia myös ulkomailta ja tätäkin tietoa jaoimme edelleen eteenpäin.



Palveluseteli
Jyväskylä on ottanut ensimmäisenä kaupunkina Suomessa käyttöön sähköisen palvelusetelin helmikuun alusta ikäihmisten kotisairaanhoidossa ja kotipalvelussa.

Radio Jyväskylä - Takuulla Jyväskylästä
www.radiojkl.fi
Jyväskylä on ottanut ensimmäisenä kaupunkina Suomessa käyttöön sähköisen palvelusetelin kotihoidossa. Sähköistä palveluseteliä on hyödynnetty helmikuun alusta ikäihmisten kotisairaanhoidossa ja kotipalvelussa. avainsanat:

Katsottu 51 947 kertaa · 0,09% palautetta

2. maaliskuuta 2010 kello 12:03 · Tykkää · Kommentoi · Jaa

32 henkilöä tykkää tästä.

Ritva-Liisa Lippo hyvä Jyväskylä!! milloin joku pohjoisen kunta ottaa mallia, vaikka Haukipudas?
2. maaliskuuta 2010 kello 12:10 · Tykkää

Palvelusetelin leviäminen ympäri Suomea teki hanketta todeksi ja siitä tiedottaminen Facebookissa antoi kansalaisille eväitä viedä asiaa eteenpäin myös omassa kaupungissa tai kunnassa.

Tiedon tarjoaminen ei tarkoita pelkästään positiivisten asioiden viestintä. Fa-
neille kerroimme myös tietoa hankkeen mahdollisista karikkopaikoista. Kan-



Paiveluseteli
Tukholmassa terveydenhuollon suunnittelun voi tiivistää kolmeen sanaan:
valinnanvapaus, valikoima ja turvallisuus. Tämä tarkoittaa, että asiakkaiden
tarpeet ohjaavat terveydenhuollon toimintaa, ei päinvastoin.

Tutustu Tukholman Vårdval -järjestelmästä kertovaan 8-sivuiseen raporttiin.

Tukholman Vårdval -järjestelmä
www.slideshare.net
Lähtökohdat, toteutus ja kehitysajatukset. Tammikuu 2010.

Katsottu 65 385 kertaa · 0,06% palautetta

9. maaliskuuta 2010 kello 15:49 · Tykkää · Kommentoi · Jaa

24 henkilöä tykkää tästä.

Crista Maria-Linnea Porvali Suomi ja varsinkin TURKU vois ottaa
tosta mallia!!!
9. maaliskuuta 2010 kello 15:54 · Tykkää

Inka Halme Tottakai
9. maaliskuuta 2010 kello 16:04 · Tykkää

Tanja Korhonen Kajaanin julkinen terveydenhuolto
opintomatkalle...
9. maaliskuuta 2010 kello 16:21 · Tykkää

*Kommenteissa
näkyvät positiivista
kantaa siihen,
että Suomessakin
toteutettaisiin
terveydenhuollon
uudistamista.*

sanedustajien kirjallisesta kysymyksestä postattiin Facebookiin 11. heinäkuuta
2010. Postaus on kerännyt 46 650 katselukertaa, 11 tykkäämistä ja 11 kom-
menttia.



Janne Pihlaja Se on kyllä jännä, että heti kun ollaan jotain
uudistusta tekemässä avoimesti, niin ollaan heti niillittämässä koko
vasemmistoporukalla. :P Liekö sillä väliä, mitä ajatustaustaa
uudistuksella, jos kyseessä on tehokas ja toimiva, vai vihataanko
vasemmistossa avoimuutta? Mielenkiintoista...
11. helmikuuta 2010 kello 17:38 · Tykkää

Ritva-Liisa Lippo et tainnut lukea juttua loppuun ja ajatuksen
kanssa
11. helmikuuta 2010 kello 18:15 · Tykkää

Tuula Iivonen hyvä, kun keskustellaan..tämä on sen verran
mielenkiintoinen aihe..hyvä kuulla erilaisia näkemyksiä, että asia
avautuisi paremmin, kun ei ole itse vielä ehtinyt sisäistää..
11. helmikuuta 2010 kello 18:22 · Tykkää

*Ote kirjallisen kysy-
myksen herättä-
mistä reaktioista.*

Yksi tiedon välittämisen tapa on myös unohtaa ujustelu ja kysyä kansalaisilta suoraan, mitä he haluaisivat tietää. Keskustelunavauksena postasimme 16. ja 17. maaliskuuta 2010 kysymyksen: "Mitä haluat tietää palvelusetelistä? Mikä askarruttaa?"

Saimme lähes sata kysymystä palvelusetelistä. Kokosimme 32 hyvää ja perustavaa laatua olevaa kysymystä asiantuntijoiden vastattaviksi. Julkaisimme pitkin kesää näitä kysymys-vastaus -pareja ja veimme ne myös keskusteluareenalle. Kysymykset herättivät välillä enemmän, välillä vähemmän keskustelua. Eniten eli yhteensä 28 kommenttia keräsi kysymys: "Voiko alaikäinen käyttää palveluseteliä?"

Kaikki kysymykset eivät herättäneet yhtä pitkiä keskusteluja, mutta toisaalta ne olivat jo itsessään hyvä tapa tehdä asiaa tunnetuksi. Näistä 32 kysymyksestä ja vastauksesta tehtiin ensin pdf-tiedosto verkkoon vietäväksi. Keväällä 2011 kysymys-vastaus -pareista tehtiin myös painettu neliväriesite, josta on jo otettu lisäpainos.

Keskustelunavauksia toteutettiin myös Facebookin ulkopuolella esimerkiksi tiettyyn kohderyhmään kohdennetuilla kansalaiskeskusteluilla ja keskusteluja seuraavalla tulosten esittelyllä. Tässä toimintamallissa yhdistettiin perinteisemmät viestin viemisen keinot ja Facebookin kautta saatava palaute.

Yhdessä Kuntalehden kanssa toteutettiin kuntien ja kuntayhtymien haastattelu, jossa syvennettiin kolmea Palvelusetelihankkeen teemaa; terveystalveta, vanhusten palveluja lapsiperheiden palveluja. Haastattelun tuloksista raportoimme sekä Facebookissa Palvelusetelisivuston seuraajille että Kuntalehden kautta artikkelin muodossa sille osalle kansalaisista, joka ei Facebookista perusta.

Samalla taktiikalla toimittiin yhteistyössä ET-lehden kanssa. Tällöin pyrimme levittämään palvelusetelitietoutta vanhempaan ikäpolveen kysymällä kansalaisilta hyvän elämän rakennuspuita. Ohessa kommentteja, miten tulokset otettiin vastaan Facebookissa.

Palveluseteli
 Olipa ihminen vanha tai nuori, hän pitää tärkeänä terveyttä ja rakkautta. Samoin yksinäisyys pelottaa iästä riippumatta. Näin kertoo Sitran Palvelusetelin ja ET-lehden yhteinen tutkimus, johon kaikki palvelusetelisivuston fanit oli myös kutsuttu mukaan.

Reilut 1100 henkilöä osallistui verkkokyselyyn, jossa tiedusteltiin hyvän elämän rakennuspuita. Tutkimuksen tuloksia käytetään palvelusetelin kehittämiseen.

Terveys ja rakkaus antavat hyvän elämän
www.nettiet.fi

Olipa ihminen vanha tai nuori, hän pitää tärkeänä terveyttä ja rakkautta. Samoin yksinäisyys pelottaa iästä riippumatta. Näin kertoo uusi tutkimus.

Katsottu 47 762 kertaa · 0,07% palautetta

 27. toukokuuta 2010 kello 8:38 · Tykkää · Kommentoi · Jaa

 29 henkilöä tykkää tästä.

 **Topi Hulkkonen** ja paskat
 raha on se joka pitää miehen raiteilla =>
 27. toukokuuta 2010 kello 12:37 · Tykkää

 **Titta Tapio** No ei todellakaan ole. Vaikka olis kuinka paljon rahaa, mutta ihminen on yksinäinen, sairas, ja pelkää, miten selviytyy, ei se lohduta eikä poista näitä asioita. Palkattu apu on aina vain palkattu apu. Ihminen tarvitsee läheisten rakkautta ...
 Näytä lisää
 27. toukokuuta 2010 kello 14:24 · Tykkää

 **Emmi Oksanen** LöL
 27. toukokuuta 2010 kello 16:09 · Tykkää

 **Jussi Parviainen** Kuinka nuoret (siinä 16-25) hyöttyy tästä parhaiten??
 28. toukokuuta 2010 kello 12:43 · Tykkää

 **Marja Hakola** KIITOS PALKINNOSTA, JONKA SAIN TÄNÄÄNI!:) Aalto-maljakko on mieluinen siksikin, että olen kotoisin Alvar Aallon syntymäkodin naapurista ja leikkinytkin hänen syntymäkodisaan!:)
 8. kesäkuuta 2010 kello 22:39 · Tykkää

Raha vaiko rakkaus se olikaan tärkeää hyvässä elämässä, pohditaan kommenttiboksissa.

3. Tasaantumisen ja syventämisen aika

Kun palvelusetelille perustettiin sivu Facebookiin elokuussa 2009, ensimmäinen tavoite oli tehdä palveluseteli käsitteenä tutuksi. Toinen tavoite oli saada kansalaiset kertomaan näkemyksiä palvelusetelin käytöstä ja kehityksestä. Vuoden 2010 aikana, palveluseteliteeman rinnalle nousi kaksi uutta, mutta samalla palveluseteliin läheisesti liittyvää teemaa: valinnanvapaus ja henkilökohtainen budjetti.

Molempia uusia teemoja lähestyttiin kansalaiskeskustelujen kautta. Kesäkuun alussa avatun kansalaiskeskustelun aiheena oli valinnanvapaus. Vuoden 2011

etusivulta pääsee vastaamaan viikon kysymykseen, osallistumaan kansalaiskeskusteluun, lukemaan ja kommentoimaan uusimpia valtakunnassa ilmestyneitä mielipidekirjoituksia sekä klikkaamaan videogallerian tai vaikkapa Wikipedian annin näkyviin.

Etusivun ensimmäinen vuorovaikutteinen elementti on viikon kysymys, joka vaihtui tasaisin väliajoin, ei kuitenkaan nimensä mukaisesti aivan viikoittain. Kysymys kannusti vuorovaikutteisuuteen ja tarjosi kansalaisille nopean tavan ilmaista mielipiteensä kysymykseen täysin nimettömästi. Ohessa kysymykset sekä niiden saamat vastaukset:

Kysymys	Kyllä-äänet	Ei-äänet
Lisääkö palveluseteli valinnanvapautta?	91	9
Onko kaikilla tasa-arvoinen mahdollisuus hyödyntää palveluseteliä?	89	36
Pitäisikö palvelusetelistä tehdä oma teemansa eduskuntavaaleihin?	46	66
Onko yksityisten palveluiden lisääntyvä käyttö hyvä tapa uudistaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa?	26	34
Saako terveysasemaa vaihtamalla parempaa palvelua?	78	66

Viiteen "pikagalluppiin" tuli yhteensä 541 vastausta.

Makeimmat ja kirpeimmät postaukset ja kommentit

Sosiaalisessa mediassa avainrooliin pääsevät ihmiset, joilla on sanottavaa sekä kyky sanoa. Hierarkiat voi unohtaa. Jokainen vastaa itsestään ja sanomisistaan omalla nimellään ja kuvallaan.

Avainrooliin nousevat aktiiviset kommentoijat voivat olla päivän pelastus tai ärsytys, monesti he ovat molempia. Joskus hiljaisina hetkinä ylläpitäjä jo toivoo, että tulisipa vanha tuttu kommentoija taas heittämään ilmoille jotain, joka polkaisee keskustelun käyntiin. Kirpeä kritiikki synnyttää varmemmin keskustelua kuin kiinnostava, muttei tunteita herättävä postaus.

Palveluseteli
 Sitran Kuntaohjelman Palveluseteli-hankkeeseen liittyvällä opintomatalla palveluseteli-hankkeiden kehittäjät hakivat tietoa ja kokemuksia Hollannin sosiaali- ja terveystalvvelumarkkinoista.

Hollannin sosiaali- ja terveystalvvelumarkkinat
www.slideshare.net
 Hollannin sosiaali- ja terveystalvvelumarkkinat. Kooste Sitran Kuntaohjelman opintomatalta marraskuulta 2009.

Katsottu 1 102 kertaa · 2,09% palautetta
 3. joulukuuta 2009 kello 8:56 · Tykkää · Kommentoi · Jaa

20 henkilöä tykkää tästä.

Jouni Rauäng Puhutaan palvelusetelinhankkeen kehittäjistä! Ok, sitähän tämä on. On toki eriasia jos olisi ryhmä "Palvelusetelin vastustajat tai kriitikot!" Se ryhmä voisi tuottaa tietoa, siis puhdasta tietoa mitä haittaa ja keille on palvelusetelistä!
 12. joulukuuta 2009 kello 0:06 · Tykkää

Jouni Rauäng Salossakin palveluseteleitä annetaan nyt rajoitetusti kotipalvelun tuottamiseen piennyrittäjille. (siis kuka vaan voi olla rekisteröityneenä palvelun tuottajaksi) Julkisen puolen kotipalvelu on edelleen kurituksen kohde ja sen toiminta on nä...
 Näytä lisää
 12. joulukuuta 2009 kello 0:16 · Tykkää

Tommi Ojala Jouni, Palveluseteliä jaetaan rajoitetusti, kuten sanot. Ja se rajoitus nimenomaan tarkoittaa, että palveluntarjoajan tulee olla ammattitaitoinen.
 8. tammikuuta 2010 kello 16:58 · Tykkää

Kriitikki on omiaan herättämään keskustelua, se saa ihmisen reagoimaan varmemmin kuin hymistely.

Kaikilla Facebookin käyttäjillä oli ja on yhtäläinen oikeus kirjoittaa sivuston seinälle, mitä he ajattelevat. Sivuston moderointikulttuuttuuri pidettiin sallivana; kommentteja ei poistettu elleivät ne olleet loukkaavia tai hyvän tavan vastaisia. Palvelusetelilyhteisö suoritti myös omaa laadunvalvontaa. Jos sivustolle tuli väärää tietoa, se oikaistiin. Jos kysyjä taas pyysi tietoa, nopea kansalainen saattoi reagoida kysymykseen ennen kuin sivuston ylläpitäjät ehtivät vastata.

Palveluseteli-hankkeen etenemisestä raportoitiin Facebookissa kun jotain uutta tapahtui. Yleensä tieto lisää kiinnostusta, tunnettuutta ja hyväksyntää mutta ei kuitenkaan kaikilla. Setelin leviäminen ja pilottikohteiden hyvät kokemukset eivät aina olleet myönteinen asia. Päinvastoin, kommentteissa toistuivat usein samat huolet: Miten palveluseteli vaikuttaa julkiseen terveydenhuoltoon? Onko tämä yksi keino ajaa alas nykyistä julkisen palvelun mallia? Valuvatko julkisen terveydenhuollon varat yksityisille yrittäjille? Ja onko vähävaraisilla mahdollisuutta maksaa palvelusetelin omavastuusuutta?

Medi uutiset uutisoi 4. joulukuuta 2009, että HUS aikoo kokeilla palvelusetelitä kaihikirurgiassa ja silmätautien avohoidossa. Kommentit kuvaavat mielipiteiden kirjoa.

31 henkilöä tykkää tästä.

 **Mika K. T. Pirhonen** Hyvää asiaa, mutta surkea uutiskuva.
4. joulukuuta 2009 kello 11:45 · Tykkää

 **Maija Sargon** Palvelusetelit on sieltä ja syvältä. Kokemus kertoo..
=(
4. joulukuuta 2009 kello 12:32 · Tykkää

 **Ritva Heleena Ahtiainen** Miksi palveluseteli on sieltä?
4. joulukuuta 2009 kello 13:20 · Tykkää

 **Sirkka-liisa Nieminen** minusta palvelusetelit on ihan hyvä juttu!!!!tosi monelle vähävaraselle tosi tärkeä!!
4. joulukuuta 2009 kello 20:20 · Tykkää

 **Ritva Heleena Ahtiainen** Niin minustakin!
4. joulukuuta 2009 kello 20:39 · Tykkää

 **Oskari Karnaattu** Pääsee muutkin ees johonkin vaikka onkin vähänvähävaraisempi :)
5. joulukuuta 2009 kello 12:04 · Tykkää

 **Sari Bäcklund** Siis miten niin pääsee vähävaraisetkin johonkin? Jos on vähävarainen (tai ei) ja on todettu palveluntarve, niin tottakai sen palvelun, esim. kaihileikkauksen, on saanut tähänkin asti julkisella sektorilla hoidettua. Jos se taas hoidetaan y...
[Näytä lisää](#)
10. joulukuuta 2009 kello 14:39 · Tykkää

 **Jouni Rauäng** Ensin lääkäriin jossa leikkauksen tarve todetaan ja sitten ilmeisesti palveluneuvojalta tms. rahoitus. Uskoisin sen menevän näin. Palveluseteli ohjaa käyttämään yksityisiä palveluja ja siten palveluseteli on väline jolla romutetaan julkista...
[Näytä lisää](#)
12. joulukuuta 2009 kello 0:09 · Tykkää

Palvelusetelin eteneminen nostaa esiin paitsi iloisia tunteita, myös pelkoja.

Pelkoihin ja epäilyihin pyrittiin vastaamaan tietoa lisäävillä uutispäivityksillä. Joissain tapauksissa Sitran palvelusetelihankkeesta vastaava johtava asiantuntija Tuomo Melin myös vastasi kysymyksiin kommenttiboksissa omalla nimellään. Näin esimerkiksi silloin, kun kommenttiboksissa nousi esiin kysymys, miten palvelusetelit kustannetaan.

 **Daniel Törnqvist** miten palvelusetelit kustannetaan?
23. marraskuuta 2010 kello 11:21 · Tykkää

 **Tuomo Melin** Kunta tai kuntayhtymä voi käyttää palveluseteliä järjestämissään sosiaali- ja terveyspalveluissa, joiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palveluntuottajat. Palvelusetelijärjestelmässä kunta arvioi palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon päättää kunta.

Kunta päättää

- palveluseteli-järjestelmän käyttöönotosta,
- palvelusetelillä hankittavista palveluista tai palvelukokonaisuuksista,
- palveluntuottajien hyväksymiskriteereistä ja
- palvelusetelin arvosta.

Palvelusetelillä konkreettisenä maksuvälineenä ei tarkoitettaisi pelkästään painettua palveluseteliä, vaan palvelusetelinä voisi toimia myös esimerkiksi sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Asiakkaan omavastuu = palvelun hinta – palvelusetelin arvo
 Palvelun hinta = palveluntuottajalle palvelusta maksettava hinta
 Palvelusetelin arvo = kunnan maksama osuus palvelun hinnasta
 Asiakkaan omavastuu = asiakkaan maksama osuus palvelun hinnasta

23. marraskuuta 2010 kello 15:09 · Tykkää ·  1 henkilö

Asiantuntija vastaa kysymykseen omalla nimellään.

Aina ei voinut etukäteen aavistaa, mitkä postaukset keräisivät paljon kommentteja. Yleensä eniten vastauksia keräsivät sellaiset postaukset, joissa kansalaisilta kysyttiin suoraan asioista, jotka ovat heitä itseään lähellä. Vuonna 2009 eniten kommentteja sai alla oleva postaus.

 **Palveluseteli**
Kerro meille (kommentoimalla tätä viestiä) tilanteesta, jossa olisit toivonut itse voivasi vapaammin valita minkälaista ja/tai kenen tuottamaa sosiaali- tai terveysalan palvelua sinulle järjestetään.

Arvomme tarinoiden kertojien kesken 5 kpl viiden leffalipun paketteja perjantaina 18. joulukuuta. Hyödynnämme tarinoita palveluseteli-hankkeen suunnittelussa ja teemme niistä raportin kunnille. Henkilöihin nimillä viittaavat tarinat joudumme poistamaan.

 **Valinnanvapauden lisääminen palvelusetelillä**
www.youtube.com
Palveluseteli antaa kansalaiselle mahdollisuuden itse päättää minkälaista ja kenen tuottamaa sosiaali- ja terveyspalvelua hän käyttää.

 11. joulukuuta 2009 kello 18:26 · Tykkää · Kommentoi · Jaa

 23 henkilöä tykkää tästä.

 Näytä kaikki 31 kommenttia

Vuoden 2009 eniten kommentteja kerännyt postaus pyysi sivuston lukijoita kertomaan omakohtaisista kokemuksistaan sosiaali- ja terveyspalveluiden maailmassa.

 **Kaisu Lindroos** Vanhoille vanhemmille silloin tällöin siivous- ja ikkunapesuapua. Kodinhoitajien aika on niin kortilla/ajat myöhässä, että he eivät ehdi tehdä mitään ylimääräistä. Jollakin mukavalla avustajalla on tapana tuoda lehti postilaatikosta n. 150 metrin päästä päätien varresta.
11. joulukuuta 2009 kello 18:35 · Tykkää

 **Torvinen Anja** yksityishoitajia invalidien ja vanhusten hoitoon, myös ruoka-apu heitä auttamaan
11. joulukuuta 2009 kello 18:49 · Tykkää

 **Paula Hietala** Diabetikolasten ollessa pieniä olisin tarvinnut apua kotona olevalle lapselle, kun toinen lapsi oli sairaalassa.
11. joulukuuta 2009 kello 18:52 · Tykkää

 **Heidi Numminen** Suuremmat opintotuet.
11. joulukuuta 2009 kello 19:09 · Tykkää

 **Hannu Ala-Nikkola** kenen tuottamaa? siis ketkä tässä ovat vastakkan?
11. joulukuuta 2009 kello 19:56 · Tykkää

 **Hilikka Pohjalainen** Moi, Paula. En tunne sua, mutta kyllä mua kerran harmitti kovin, kun piti mennä kodinhoitajana hoitamaan kurssikeskuksessa olevan äidin terveitä lapsia ja jättää yksin kotiin 10 v. 39 asteen kuumeessa oleva diabeetikko poikani. Silloin ei ollut vielä edes kännyköitä.
11. joulukuuta 2009 kello 20:05 · Tykkää

 **Riikka Pasma** Pappani on halvaantunut ja mummoni kaipaisi omaishoitajien vapaapäiviä enemmän. Olisi joku hoitajapalvelu, jota voisi tarvittaessa käyttää
11. joulukuuta 2009 kello 20:18 · Tykkää

Kommentit olivat henkilökohtaisia, elämänmakuisia ja omakohtaisesti koettuja.

On yleensä hyvä, että keskustelua viriää. Toisinaan keskustelu saattoi kuitenkin lähteä "väärille" urille. Kun yleensä esittelimme uuden tutkimusraportin, keskustelijat intoutuivatkin vaihtamaan kokemuksia mahdollottomasta lumipyrystä eri puolilla maata. Kun kirjoitimme, että uusi ratkaisu säästää käsityöltä, käsistöiden ystävät nostivat myrskyn vesilasissa. Väärä sanavalinta. Kun vihjaissimme, että valinnanvapautta käsittelevän kansalaiskeskustelun vastaukset kaipaisivat lisää pohdintaa, saimme pohdintaa. Mutta miten kaikki kommentit liittyivät itse asiaan, se onkin sitten eri juttu.

Fanien anatomia

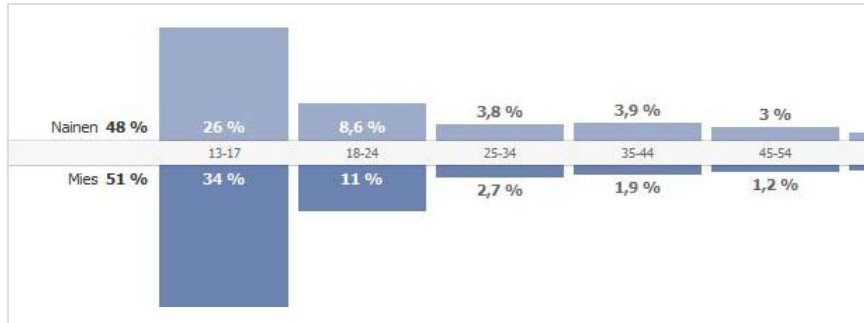
Tähän mennessä on käsitelty paljon fanimäärän kehittymistä, fanien kommentointia ja osallistumista palvelusetelin kehittämiseen. Tämän kirjasen kirjoitta-

misen aikaan kesällä 2011 faneja oli reilu 40 000. Monia varmaan kiinnostaa kysymys, keitä nuo fanit oikein ovat?

Yksiselitteistä vastausta ei ole tarjolla, mutta suuntaviivoja sukupuolten välisistä eroista, iästä ja fanien asuinpaikkakunnista kyllä löytyy.

Fanit koostuvat suhteellisen tasapuolisesti molemmista sukupuolista; naispuolisia faneja on 48 prosenttia ja miehiä 51 prosenttia. Kuten alla olevasta kuvioista voi havaita, sukupuoli ei suuremmin vaikuta eri ikäisten fanimääriin. Kuitenkin on nähtävissä kaikissa ikäryhmissä, että yli 25-vuotiaat naiset ovat hivenen aktiivisempia seuraajina kuin samanikäiset miespuoliset toverinsa.

Nuorempi Facebookin omaksunut sukupolvi näkyy selkeästi suurimpana yksittäisenä faniryhmänä. Merkittävästi suurin osuus eli 60 prosenttia kaikista seuraajista on 13-17-vuotiaita. Sitä seuraava ryhmä on 18-24-vuotiaat, joka kattaa viidenneksen kaikista vastaajista. Vain joka kuudes fani on yli 25-vuotias.



Nuoret 13-17-vuotiaat ovat määrällisesti suurin faniryhmä.

Palvelusetelisivuston fanittaminen on pääasiassa kotimainen juttu, mutta faneja löytyy myös muista maailmankolkista. Tässä lista viidestä suurimmasta:

<i>Top 5 maittain</i>	
• Suomi:	39178 fania
• Yhdysvallat:	128 fania
• Ruotsi:	114 fania
• Viro:	96 fania
• Yhdistynyt kuningaskunta:	73 fania

Suomen sisällä seuraajien määrä jakautuu niin, että suurin fanimäärä, yli 15 000 fania, asuu Helsingissä. Fanimäärältään suurimmat Suomen kaupungit eivät kuitenkaan sijaitse yksinomaan pääkaupunkiseudulla, vaan innostuneita seuraajia riittää jokaiselta korkeudelta. Ohessa Top 10 lista kymmenestä Suomen kaupungista sen mukaan, mistä löytyvät suurimmat fanimäärät:

Top 10 Suomen kaupungit

- Helsinki: 15 752 fania
- Tampere: 5 396 fania
- Vantaa: 3 222 fania
- Espoo: 2 766 fania
- Oulu: 1 643 fania
- Rauma: 1 401 fania
- Turku: 1 027 fania
- Lahti: 794 fania
- Jyväskylä: 771 fania
- Kuopio: 736 fania

Syitä fanimäärien taustalla voi selvittää osittain sillä, että tietyissä kaupungeissa palveluseteliä pilotoitiin. Esimerkiksi Helsinki, Turku, Tampere ja Oulu kuuluivat pilottihankkeisiin osallistuneisiin kaupunkeihin. Mielenkiintoista on, että Rauma nousee listan kuudenneksi yli tuhannen fanin joukolla, vaikka kaupunki ei kuulunut pilottipaikkoihin.

Palveluseteli on Raumalla ollut voimakkaasti esillä kunnallisessa keskustelussa. Tämä saattaa osaltaan selittää kiinnostusta ja suurta fanimäärää alueella. Palve-



Palveluseteli

Kokkilan palvelukoti Raumalla kilpailutti palveluntarjoajansa. Kilpailutuksen voittaneilla kolmella yrityksellä ei ole vielä toimitiloja. Palvelun nykyisin tuottava Rauman vanhaikodin hallituksen puheenjohtaja Juhani Suoramaa sanoo heidän hävinneen tietämättömyytensä ja sinisilmäisyytensä vuoksi.

Vastaisuudessa Suoramaa näkisi mielellään palvelusetelin mukana kilpailutuksessa, jotta asiakkaat voisivat halutessaan v



Sanomalehti Länsi-Suomi | Sinun kotisivusi | Uutiset
www.ls24.fi

Palvelukoti Kokkilan ruokasali on torstai-illalla tupaten täynnä omaisia, jotka ovat kokoontuneet kuulemaan viime uutiset. Mahdollinen muutto ja uudet tilat henkiökuntineen stressaavat myös omaisia.

Katsottu 24 683 kertaa • 0,03% palautetta

📅 14. joulukuuta 2010 kello 10:17 • Tykkää • Kommentoi • Jaa

Palveluseteli ei ollut vielä mukana Kokkilan palvelukodin kilpailutuksessa - kenties seuraavalla kerralla asia on toisin.

lusetelisivustollakin uutisoitiin raumalaisen Kokkilan palvelukodin kilpailutuksesta. Kilpailussa mukana ollut tuottaja sanoi näkevänsä mielellään palvelusetelin mukana kilpailutuksessa.

Miksi Palveluseteli sai yli 40 000 fania?

Facebook tavoittaa ihmisiä siellä, missä yhä useammat viettävät aikaansa, eli digitaalisessa maailmassa. Facebookin suosituimmat sivustot ovat ensisijaisesti bändejä, tv-ohjelmia, saunaa, joulua ja salmiakkia. Näiden tavoitteena on viihdyttää, muistuttaa, sitouttaa.

Suosituilla Facebook-sivuilla on parhaimmillaan jopa miljoonia faneja. Suomen virallinen Facebook-sivujen Top-lista löytyy osoitteesta www.fanilista.fi. Kymmenen suosituinta sivua viikolta 25 vuonna 2011 ovat seuraavat:

Sija	Sivun nimi	Tykkääjiä ▼	Kategoria
1	Angry Birds	4107978	Games/toys
2	Nokia	3709708	Product/service
3	Nightwish	2070723	Musician/band
4	Children Of Bodom	1338540	Musician/band
5	MTV Finland	1333211	Tv channel
6	Apocalyptica	1241991	Musician/band
7	HIM	978147	Musician/band
8	The Dudesons	491741	Tv show
9	Sauna	461795	Spas/beauty/personal care
10	Ovi by Nokia	363747	Software

Maailmalla suosittu peli Angry Birds saa faneja myös Facebookissa.

Palveluseteli, Suomen poliisi ja Roosa nauha ovat kaikki edellistä kärkekymmennikköä vakavammalla asialla. Mutta mikä saa liittymään vakavamman aiheen faniksi, kun tarjolla on kepeitä sivustoja yllin kyllin?

Palveluseteli voi kiinnostaa kansalaista, jos hän kokee, että siitä voisi olla hänelle itselleen hyötyä. Joku kiinnostuu uudesta ilmiöstä. Joku taas haluaa olla aktiivinen kansalainen ja kertoa mielipiteensä virkamiesten ja asiantuntijoiden tekemistä uudistuksista.

Palveluseteli voi myös kiinnostaa siksi, että jokainen meistä tarvitsee eri elämäntilanteissaan sosiaali- ja terveyspalveluja. Ja ellei niitä tarvitse itse, oma lapsi, puoliso, sisar tai vanhempi tarvitsee. Asia on läheinen, intiimi ja ihmiset haluavat tätä asiaa kohdeltavan sen luonnetta edellyttävällä tavalla.

Oli syy mikä tahansa, fanien kiinnostus nosti Palvelusetelisivuston viikolla 25 Fanilistan sijalle 119.

118	SuomiPOP	40945	Radio station
119	Palveluseteli	40895	Non-profit organization
120	Reinot	39983	Product/service

Palvelusetelillä on mukava paikka Facebookin Fanilistalla.

Huomionarvoinen on varmasti myös tilanne ja aika, jolloin Palvelusetelihanke aloitettiin. Kun ensimmäinen kansalaiskeskustelu syksyllä 2009 käynnistyi, elettiin epävakaita laman aikoja. Ihmiset menettivät työpaikkojaan ja julkinen keskustelu peruspalveluista kävi kuumana. Tiedossa olevat suuret muutokset kuten suurten ikäluokkien siirtyminen pois työelämästä ja ikärakenteen muutos olivat varmasti osasyitä erityisesti suureen kiinnostukseen vanhuspalveluiden takaamisesta ja tehostamisesta.

Pallot kehittäjille

Facebook toimi ensisijaisena viestintäkanavana kansalaisiin. Sen lisäksi Palvelusetelihankkeessa on käytetty tiedon jakamiseen ja tietoisuuden lisäämiseen myös muita sosiaalisen median välineitä, kuten Slidesharea, Vimeota ja Kunta.tv:tä. Näiden kanavien tarkoituksena oli ensi sijaisesti palvella kuntapäätäjää ja asiantuntijoita.

“Verkottuneella viestinnällä saavutetaan maksimaalinen peitto kohde-ryhmässä, sillä viestintävälineet tukevat toisiaan ja luovat uskottavuutta”, sanoo uusi Kuntalehden päätoimittaja ja KL-Kustannuksen toimitusjohtaja Hannu Kataja.

Muut tiedotusvälineet seuraavat Katajan mukaan tarkkaan Kuntaliiton ja KL-Kustannuksen uutisointia ja jatkavat niitä omina juttuinaan.

	2009 9-12	2010 1-4	5-8	9-12	2011 1-4	5-6	YHTEENSÄ
Kansalaiskeskustelut osallistumisia	1482	677+ 1162	1282	517	183		5303
Facebook.com seuraajia	9716	30052	35735	39158	40668	40869	40869
SlideShare.net klikkauksia			31948 (98 esitystä) + 16298 (38 dokumenttia)				48 246
Vimeo.com klikkauksia			43 videota				1978
Kunta.tv klikkauksia 30 päivän ajalta			61 videota				7106
Uutiskirjelähetysiä klp	1	3	2	3	3	1	13

Palvelusetelin kehittämiseen ja seuraamiseen osallistuneet numeroina.

Slideshare.net -palvelua käytettiin Palveluseteli-seminaarien aineistojen ja tiedon jakamiseen. Powerpoint- ja pdf-muotoista aineistoa alettiin viedä Slideshare-palveluun vuoden 2010 alussa, jonka jälkeen jokaista aineistoa on ladattu tai katseltu 30:stä jopa reiluun 1400 kertaan.

Eniten ihmisiä ovat kiinnostaneet yleisesti palvelusetelistä ja sen käytöstä kertovat aineistot, lainsäädännön kysymykset sekä kansalaisten osallistamiseen liittyvät aineistot.

Konkreettista tietoa käytännön toteutuksista on myös kaivattu. Aineistot Palvelusetelihakkeen piloteista ovat olleet suosittuja latauskohteita. Kaikkein katselluun aineisto onkin Oulun palveluohjauksesta kertova powerpoint-esitys 1451 katselulla. Ulkomailla tehdyt samankaltaiset hankkeet taas eivät ole kiinnostaneet samassa määrin.

Myös kansalaiskeskusteluissa nousseet laajimmat teemat ja niitä käsittelevät aineistot olivat suosittuja, näistä erityisesti vanhustenhoitoon, henkilökohtaiseen budjettiin ja suun terveydenhuoltoon liittyvät aineistot.

Aineistojen katselussa on huomattavissa laskua aloitusajankohdasta, jolloin katseluja tehtiin noin tuhannen kerran molemmin puolin. Nyt katselut ovat pysyneet tasaisessa parin sadan seuraajan vauhdissa. Tämä selittynee osittain sillä, että alkuun palveluseteli oli asiana uusi. Perustiedon tarve oli merkittävä. Nyt tietoa palvelusetelistä osataan jo hakea useista eri kanavista.

Vimeo.com -palvelua käytettiin Palvelusetelihakkeessa syntyneiden videoiden jakeluun. Videoita alettiin viedä palveluun syyskuussa 2009. Eri aihealueisiin liittyviä videoita on tämän kirjasen kirjoittamiseen mennessä ladattu 44 240 kertaa ja lataukset ovat pysyneet tasaisessa noin 1000-2000 latauksen vauhdissa Vimeo-palvelun käytön alusta lähtien.

Videoita on viety palveluun yhteensä 55 kappaletta. Suosituimmat videot ovat aiheiltaan samoja kuin Slideshare palvelun suosituimmat aineistot: Top 10 katsotuin videon listasta löytyvät Oulun palveluohjauksesta, Palvelusetelin juridisesta viitekehyksestä ja sopimussuhteista, suun terveydenhuoltoon liittyvät sekä palvelusetelihakkeen etenemisestä käytännössä kertovat videot. Kaksi katsotuinta videota ovat Luottokunnan Palvelukortti-konsepti sekä Helsinki Mission toiminnanjohtajan **Olli Valtosen** haastattelu.

Kunta.tv ryhtyi tuottamaan palvelusetelivideoita kesäkuussa 2010. Vuoden aikana videoita on kuvattu 85. Ne ovat toimitettuja, reilun viiden minuutin haastatteluja. Käyntimäärät ovat isoja. Esimerkiksi maaliskuun 2011 aikana Kunta.tv:n Sitralle tekemiä videoita ladattiin yli 7000 kertaa.

Uutiskirjeet otettiin käyttöön viestinnässä palvelusetelistä asiantuntijoiden kanssa. Uutiskirjeitä on lähetetty noin joka toinen kuukausi. Niiden kautta on viestitty tulevista tapahtumista ja koulutuksista sekä jaettu tietoa ja aineistoja

palvelusetelistä. Uutiskirjeiden saajien määrä on kasvanut jatkuvasti ja keväällä 2011 se on ollut lähellä 9 000 henkilöä.

SITRA Kuntaohjelma Palvelusetelin uutiskirje tammikuu 2011

AKTIIVISTA TAMMIKUUTA !



Palvelusetelihankeen tavoitteena on palvelusetelin käytön, sovellettavuuden ja toimintamallien laajentaminen kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tavoitetta on tehty ja tehdään todeksi yhdessä eri osapuolten kanssa.

Tärkeä osa ovat yhteiset ajankohtaisseminaarit, joissa voimme jakaa kokemuksia, oppia toinen toisiltamme ja tehdä tavoitetta todeksi. Tämä uutiskirje kertoo tulevista tapahtumista. Pistä ne ylös allakkaasi.

Tervetuloa jakamaan kokemuksia ja tapaamisiin

Tuomo Melin
erikoisasiantuntija
Sitra, Kuntaohjelma

Uutiskirjeiden tavoitteena on pitää asiantuntijat ajan hermolla tulevista tapahtumista ja uusista aineistoista.

Pohdintaa tuloksista

”Palkinto seuraa linjakasta toimintaa. Yhteisöllinen media on kärsivällisyyttä vaativa kestävyyslaji, johon sprintterin mentaliteetilla lähtevät helposti havaitsevat, etteivät koskaan päässeet telineistä liikkeelle.”

Näin kirjoittavat **Christina Forsgård** ja **Juha Frey** kirjassa ”Suhde Sosiaalinen-media muuttaa johtamista, markkinointia ja viestintää.”

Kestävyyttä tästä projektista ei ole puuttunut. Kansalaisten osallistaminen on pitkäjänteistä puuhaa. Palvelusetelisivustoa päivitettiin ja sen tarjontaa kehitettiin säännöllisesti kahden vuoden ajan.

Kansalaisten osallistamista voi pitää arvona sinänsä, mutta tässä hankkeessa se ei riittänyt. Kansalaisten osallistamisessa oli kaksi päätavoitetta. Ensinnäkin kansalaisten osallistamisen tuli tukea palvelusetelin käytön, sovellettavuuden ja toimintamallien laajentamista kunnissa. Tämä tarkoittaa, että kansalaisten piti tuoda painetta kuntiin ja kehittäjille. Heidän tuli tuoda esille näkemyksensä, mikä toimii ja mikä ei ja missä palveluseteliä tulisi käyttää.

Toiseksi kansalaisia haluttiin voimaannuttaa omassa asiassa. Se tarkoittaa sekä oman vastuun ottamista itsestään että sen kokemista, että oma panos on tärkeä yhteisessä kehitystyössä.

Miten onnistuimme tavoitteissamme? Riittikö meillä kärsivällisyyttä?

Ensimmäisenä Palvelusetelihankkeen päämääränä oli tehdä palvelusetelin käsitteestä kansalaisille tutumpi. Kuinka voisi luoda painetta sellaisen asian kehittämiseen, mitä ei tunne tai ymmärrä? Siksi palvelusetelikäsitteelle oli ensiarvoisen tärkeää luoda ja ylläpitää myönteinen sisältö sekä aito yhdessä kehittämisen ilmapiiri. Tämä siitäkin syystä, että 1.8.2009 voimaan astunut laki mahdollistaa hyvinkin erilaiset palvelumallit.

Kansalaiskeskustelujen ja Facebookin kommenttien mukaan kansalaiset näkevät palvelusetelin hyvinvointia edistävänä ja joustavana palvelumallina, joka lisää valinnanvapautta ja keventää byrokratiaa. Palaute keskustelijoilta on ollut, muutamia poikkeuksia lukuunottamatta, positiivisesti väritynyt ja humaani.

Päätavoite mielessä kansalaisten ääni pyrittiin saamaan mahdollisimman hyvin kuuluviin. Suuren yleisön kansalaiskeskusteluissa esittämiä viestejä ja näkökulmia sekä odotuksia esiteltiin Palveluseteli-seminaareissa, raporteissa ja uutiskirjeissä. Ne haluttiin saada läpi toteutukseen.



Kansalaiset kysyvät ja asiantuntijat vastasivat. Syntyi Vastauksia kysymyksiin palvelusetelistä, josta on otettu jo toinen painos.

Ainakin siinä onnistuttiin, että puhetta ja gallupia palvelusetelistä on riittänyt. Sen läpimeno on hyvässä vauhdissa. Näyttää siltä, että palveluseteli saa oman paikkansa terveys- ja sosiaalipalvelujen kirjossa. Siitä tulee aito vaihtoehto. Yli sata kuntaa käyttää jo palveluseteliä yli kolmessa sadassa eri palvelussa.

Palvelusetelisivuston seinällä kansalaisten into ja aktiivisuus kehityksestä on näkynyt. Kun on uutisoitu palvelusetelin käytön etenemisestä, kommentoissa on toivottu ja vaadittu seteliä myös omalle paikkakunnalle. "Onko meidän kunnassa omaishoidon palveluseteli? Naapurikunnassa on!"

Kansalaisten mukaanottaminen on tuonnut sosiaali- ja terveysalan palvelujen käyttäjät yhteiseen kehitystyöhön. Tämä on tärkeää, sillä kuten käydyissä kansalaiskeskusteluissa huomattiin, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ja palvelujen käyttäjien ideat siitä mihin palveluseteliä tulisi ensisijaisesti käyttää erosivat toisistaan.

Yhteinen kehitystyö lisää myös osapuolten ymmärrystä siitä, ettei kaikkea voi saada. Valintoja joudutaan tekemään. Se antaa myös mahdollisuuden vertailla kokemuksia toteutetuista palvelusetelihankeista ja -piloteista.

Kokemusten jakaminen auttaa myös siinä, että kaikkea ei tarvitse keksiä itse. Kokemusten vaihtaminen eri puolilla Suomea ja myös Suomen rajojen ulkopuolella sekä niiden viestiminen kehittäjille ja käyttäjille ovat olleet tämän hankkeen tärkeimpiä tehtäviä. Vasta silloin olemme edenneet tiedon portailla toimintaan ja tuloksiin.

Taidolla ja tunteella

Sosiaalinen media on taito- ja herkkyyslaji. Se on mitä suuremmissa määrin viestintää. Nopeat muutokset ja välitön palaute pitää tekijät valppaina. Tärkeää on kertoa viestinsä selkokielellä. Pitää olla kyky tuottaa ytimekästä ja ymmärrettävää tekstiä.

Sosiaalisessa mediassa vastaanottaja ei tyydy nyökyttelemään päätään hiljaisuuden vallitessa. Kansalaiset kommentoivat, haastavat, epäilevät. Sosiaalisessa mediassa kaikki ovat samanarvoisia. Kenenkään mielipide ei ole toista korkeammalla.

Sosiaalista mediaa ei voi seurata etäältä. Sitä pitää elää ja sitä pitää hengittää. Sen rytmi tulee löytää. Jos haluat vaikuttaa, olet areenalla nahkoinesi kaikkinesi.

Yksittäiselle henkilölle voi sanoa, että jos sosiaalinen media ei ole sun juttu, älä kiellä sitä iloa ja hyötyä muilta. Se on oma maailmansa.

Sosiaalisessa mediassa on sallittava yllätyksellisyys, ilo ja ylilyönnit. Pelkkä silitely ei kiinnosta. Aitous näkyy rosoisuudessa ja mielipiteiden kirjossa. Niitä ei kannata siivota. Joskus kiittämällä tyrmäävästä kommentista tuntuu, että lyö kiihkoilijalta ilmat pihalle. Tulee hetken hiljaisuus – ja melkein ikävä, että missä on tämä kommentoija reippaine mielipiteineen.

Tekijöille on palkitsevaa, että sivusto kiinnostaa. Palvelusetelisivuston seuraajamäärä on keskikokoisen kaupungin kokoinen. Puolet nuoria, mikä kertoo, että heitä kiinnostavat myös oma ja läheisten hyvinvointi nyt ja tulevaisuudessa.

Kolme neljäsosaa suomalaisista ottaisi käyttöön palvelusetelit, kertoo kesäkuussa 2011 julkistettu TNS-Gallupin tutkimus. Tulos kertoo, että kansalaiset ovat poliitikkoja ja asiantuntijoita valmiimpia ottamaan palvelusetelit käyttöön terveys- ja sosiaalipalvelujen järjestämisessä. Maaperä on valmis ja muokattu – pallo on päättäjillä.

Poimintoja uutistarjonnasta

Kysely: 120 kuntaa lisäämässä palvelusetelin käyttöä

STT, 12 tou 2011, online:-

Sitran Kuntaohjelman alkuvuonna 2011 tekemän kyselyn mukaan 120 kuntaa aikoo lisätä palvelusetelin käyttöönottoa tai laajentaa palvelusetelin käyttöä uusiin palveluihin. Sitran palvelusetelihakkeen vetäjän **Tuomo Melinin** mukaan palvelusetelin käyttö tulee kaksinkertaistumaan vuonna 2012.

Jo 111 kuntaa on käyttänyt palveluseteliä. Sitä on käytetty kaikkiaan 338 eri palvelussa.

Palvelusetelin käyttöä aiotaan lisätä varsinkin terveyspalveluissa ja palveluasumisessa. Melinin arvion mukaan palvelusetelillä pyritään purkamaan terveyspalveluiden jonoja ja vastaamaan avuntarpeeseen.

TEM: Palvelusetelijärjestelmää tulisi yhtenäistää

Press Release, 06 kes 2011, Työ- ja elinkeinoministeriö :-

Työ- ja elinkeinoministeriön tilaaman tutkimuksen mukaan asiakkaan valinnanmahdol-

lisuutta tukevia malleja ei käytetä vielä laajasti osana julkisten palveluiden järjestämistä. Eräiden tutkimusten mukaan kansalaiset olisivat halukkaita valitsemaan palveluntuottajia nykyistä laajemmin.

Palveluseteli tarjoaa kunnan näkökulmasta uuden työkalun julkisten palveluiden kehittämiseen, sillä se luo mahdollisuuden tarjota tarkemmin kuntalaisten tarpeita vastaavaa palvelua. Samalla se lisää palvelun laatua kehittävää dynamiikkaa palveluntarjoajien välille. Myös yksityisen ja julkisen sektorin kumppanuusmallit voivat kehittyä.

Kohdennettuja maksuvälineitä on toistaiseksi kehitelty toisistaan erillisinä kokonaisuuksina ja eri lähtökohdista. Kehitystyöstä on seurannut paljon säädöksiä ja byrokratiaa. Aiempaa yhtenäisempi kohdennettujen maksuvälineiden järjestelmä vähentäisi järjestelmien päällekkäisyyksiä, lisäisi niiden vaikuttavuutta ja parantaisi läpinäkyvyyttä. Yhtenäisemmällä järjestelmällä saataisiin myös kustannussäästöjä julkisissa menoissa.

Kolme neljäsosaa suomalaisista ottaisi käyttöön palvelusetelit

Press Release, 07 kes 2011, EK:-

EK:n TNS Gallupilla teettämän kyselytutkimuksen mukaan 73 % suomalaisista pitää hyvänä, että kunnat käyttävät julkisten palvelujen tuottamisessa apunaan yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavia ostopalveluja. Vajaa kolmannes pitää kunnan omaa palvelutuotantoa hinta-laatu-suhteeltaan parempana vaihtoehtona kuin yksityiseltä ostettua palvelua. Alle puolet suomalaisista uskoo, että kunnissa on riittävästi tietoa ja osaamista oman palvelutuotannon ja ostopalveluiden vertailuun.

Lähes kolme neljäsosaa vastaajista pitää palvelutuotannon järjestämisessä määräävimpänä tekijänä valitun ostopalveluvaihtoehdon vaikutusta palvelujen saatavuuteen, laatuun ja kustannuksiin. Sama osuus haluaisi ottaa käyttöön palvelusetelijärjestelmän. Vastaajista 69 % olisi valmis maksamaan sosiaali- ja terveystalvveluista enemmän, jos sillä saisi nopeampaa ja laadukkaampaa palvelua.

Asiantuntija **Pekka Ropponen** EK:sta toteaa, että suomalaiset pitävät yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyötä positiivisena. Tämä vuoksi ostopalvelut tulisi ottaa laajemmin huomioon kunnissa. Lisäksi kuntien tulisi panostaa eri tavoin järjestettyjen palveluiden hinta-laatu-suhteen vertailuun.

Liitteet

Sosiaalisen median sanastoa

Kollektiivinen älykkyys; kollektiiviäly; joukkoäly; ~ parviäly

sv kollektiv intelligens

en collective intelligence; ~ wisdom of the crowd; ~ wisdom of crowds; ~ crowd wisdom

Ryhmän jäsenten keskinäiseen vuorovaikutukseen perustuva kyky oppia, ymmärtää, muodostaa tietoa ja suorittaa muita älyyn pohjautuvia toimintoja. Kollektiivisen älykkyuden ansiosta muun muassa kollektiivisen sisällöntuotannon tulokset ovat usein monipuolisempia ja enemmän uusia ajatuksia ja keksintöjä sisältäviä kuin yksittäisten tahojen tuottamat sisällöt.

Kollektiivinen sisällöntuotanto; yhteisöllinen sisällöntuotanto

ei: joukkotuotanto

*sv * kollektivt innehållsskapande n; * kollektiv innehållsproduktion*

en collective content creation; collaborative content creation; collaborative content production; masscollaboration

Usean henkilön tai tahon yhteistyönä tapahtuva sisällön tuottaminen. Kollektiivinen sisällöntuotanto tapahtuu tyypillisesti tietoverkon välityksellä, vapaaehtoisvoimin ja korvauksetta. Usein siinä hyödynnetään sosiaalisen median tietoteknisiä ratkaisuja, kuten wikisivustoja, blogeja, keskustelupalstoja ja sisällönjakopalveluita. Kollektiiviseen sisällöntuotantoon osallistuvat usein ammattimaisten toimijoiden sijaan tai lisäksi harrastajat ja maallikot. Osallistujat eivät välttämättä tunne toisiaan henkilökohtaisesti, vaan heitä yhdistää ainoastaan yhteinen päämäärä, kyseessä olevan sisällön tuottaminen. Esimerkki kollektiivisen sisällöntuotannon tuloksista on verkkotietosanakirja Wikipedia. Kollektiivisella sisällöntuotannolla on lähikäsite produsage ('käyttäjätuotanto'; ilmai-

sulla ei ole vakiintunutta suomenkielistä vastinetta). Englannin termi on yhdistetty sanoista production (tuottaminen) ja usage (käyttäminen). Termillä viitataan siihen, että sosiaalinen media tarjoaa henkilöille, jotka aiemmin ainoastaan käyttivät internetin sisältöjä, mahdollisuuden osallistua myös sisältöjen tuottamiseen.

Wikisivusto; wiki

sv wikiwebbplats; wiki, en wiki; wiki site; wiki website

Verkkoyhteistyönä tuotettu verkkosivusto, jota käyttäjät voivat täydentää ja muokata suoraan selaimella. Wikisivustolle toimitettavaa uutta aineistoa ei tarvitse välttämättä toimittaa tai hyväksyttää ennen julkaisemista. Useimmat internetissä sijaitsevat wikisivustot ovat avoimia kaikille, mutta wikisivusto voi olla myös vain tietyn käyttäjäryhmän käytössä. Wikisivustoille luodaan aineistoa selaimella yksinkertaista merkintäkieltä käyttämällä.

Tunnetuin wikisivusto on vuonna 2001 perustettu Wikipedia-tietosanakirja, jota ylläpitää Wikimedia Foundation. Englanninkielisessä Wikipediassa on reilut 3,18 miljoonaa artikkelia ja suomenkielisessä runsaat 229 000 (tilanne 2/2010). Toisinaan wiki-termillä viitataan myös wikisivuston luomiseen käytettävään ohjelmistoon, jolloin voidaan puhua wikiohjelmistosta.

Facebook fani

Henkilö, joka on ilmaissut tykkävänsä tietystä sivustosta painamalla tykkää-painiketta.

Facebook postaus

Facebook-sivulle syötettävä ja/tai siellä näkyvä ilmoitus, uutinen, teksti tai kuva.

Facebook seuraaja

Henkilö, joka seuraa aktiivisesti sivuston postauksia, muttei välttämättä ole fani tai ilmaissut hyväksyntäänsä sivustolle tykkäämällä siitä julkisesti.

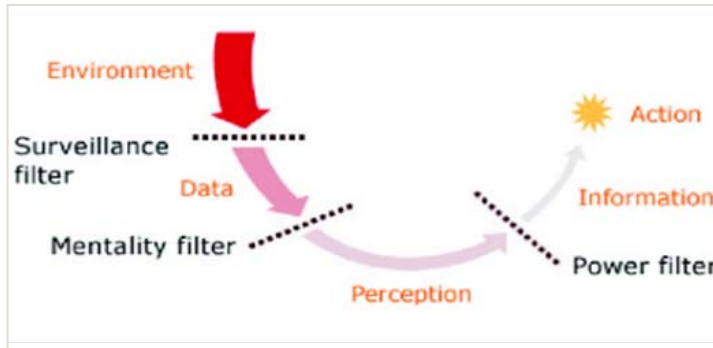
Facebook tykkääjä

Hyväksynnän ilmaiseminen Facebookissa julkaistuun postaukseen. Tämä tapahtuu painamalla tykkää-painiketta postauksen alla.

Menetelmäkuvaukset

Signals-menetelmän -kuvaus

Kansalaiskeskustelut on toteutettu Fountain Park Oy:n kehittämällä menetelmällä, joka perustuu yhden modernin strategisen suunnittelun tärkeimmän vaikuttajan **Igor Ansoffin** ajatukseen kolmesta filttereistä, jotka heikentävät organisaatioiden kykyä hyödyntää toimintaympäristössä olevaa tietoa.



Filterit heikentävät organisaatioiden kykyä hyödyntää toimintaympäristössä olevaa tietoa.

1. Havaintofilteri estää hyödyntämästä tietoa, joka tulee henkilökohtaisen suuntautumisen rajaaman näkökenttämme ulkopuolelta. Uudet trendit yllättävät meidät usein takavasemmalta.

2. Mentaalifilteri estää hyödyntämästä havaitsemaamme tietoa, jolla emme usko oman rajallisen käsityskykymme ja menneisyyden kokemustemme perusteella olevan merkitystä.

3. Valtafilteri estää hyödyntämästä tietoa, joka suodattuu hierarkisen organisaation päätöksentekoprosessin tai voimakkaiden vallalla olevien tapojen tai uskomusten takia.



Verkkohaastattelussa jokainen osallistuu yhteisen teeman pohdintaan ja muiden näkemysten arviointiin.

Ihmisillä on tarve saada osallistua ja vaikuttaa. Fountain Parkin kehittämän verkkohaastattelun avulla ihmiset otetaan mukaan kehitystyöhön, jonka perinteisesti ovat tehneet asiantuntijat. Vuoropuhelu kansalaisten kanssa tuo arjen asiantuntijuutta päätöksentekoon. Verkkohaastattelu on tapa hyödyntää joukkojen viisautta.

Igor Ansoff lanseerasi myös käsitteen heikot signaalit. Ansoffin mukaan strategisesti yllätykset antavat itsestään viitteitä etukäteen. Viitteet, eli heikot signaalit, ovat aluksi epämääräisiä tai vaikeasti tulkittavia, mutta ajan myötä ne vahvistuvat ja konkretisoituvat.

Havaitsemalla heikot signaalit ajoissa ja valmistautumalla niiden vahvistumiseen, organisaatio voi saavuttaa merkittävän kilpailuaseman tilanteessa, jossa heikko signaali vahvistuu nopeassa tahdissa merkittäväksi trendiksi.

Kuvataulumenetelmän kuvaus

Kesäkuussa 2010 käytettiin kuvataulumenetelmää, jossa vastaaja valitsee kuvan, joka hänen mielestään parhaiten vastaa esitettyyn kysymykseen. Tämän jälkeen vastaajaa pyydetään perustelemaan sanallisesti valintansa.

Menetelmä pohjautuu kuvan ja kielen symboliseen järjestelmään. Ihmisen tietoisuus ja ajattelu perustuu hyvin pitkälle kielen käyttöön ajattelun apuvälineenä. Tunteen kokemus syntyy kuitenkin aivojen ei-kielellisellä alueella. Tämä saattaa vaikeuttaa tunteen sanallista ilmaisua.



*Kuvataulumen-
telmässä vastaaja
valitsee kuvan,
joka hänen mie-
lestään parhaiten
vastaa esitettyyn
kysymykseen.*

Kuvan funktio on kaksinainen. Ensinnä se antaa vastaajalle rajatun joukon vaihtoehtoja, joista voi valita. Kesäkisan tapauksessa valittavana oli yhdeksän erilaista kuvaa. Toiseksi kuvan valinta auttaa vastaajaa purkamaan sanoiksi ne tunteet ja ajatukset, joille voi muuten olla vaikea antaa syytä tai nimeä.

Linkit ja lähteet

Alahuhta M ja Kosonen M 11. 6. 2011.

Vieraskynä Globaali työnjako on Suomelle mahdottomuus. HS.fi

Luettavissa: http://www.hs.fi/paakirjoitus/artikkeli/Globaali+ty%C3%B6njako+on+Suomelle+mahdollisuus/HS20110611SI1MA01431?fb_ref=fb-recommend&fb_source=home_multiline

Forsgård C ja Frey J 2010.

Suhde Sosiaalinen media muuttaa johtamista, markkinointia ja viestintää.

Infor Oy

Isokangas A ja Kankkunen P 2011.

EVA Raportti Suora Yhteys Näin sosiaalinen media muuttaa yritykset.

Taloustieto Oy

Satakunnan Kansa 28. 6. 2011.

Kansalaisvaikuttamista lisättävä kunnissa.

Sitra Kuntaohjelma 2011.

Vastauksia kysymyksiin palvelusetelistä. Sitra

Sosiaalisen median sanasto

http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto

Wikipedia

Luettavissa: http://fi.wikipedia.org/wiki/Kollektiivinen_%C3%A4lykkyys

Kirjoittajat

Fountain Park on toteuttanut Sitran Palvelusetelihankkeen sosiaalisen median projektin. Olemme toteuttaneet kansalaiskeskustelut, ylläpitäneet ja päivittäneet Facebook-sivustoa, ladanneet videot Vimeo.com:iin ja dokumentit Slideshareen sekä toimittaneet ja lähettäneet uutiskirjeet ja matkaraportit.



Olen ollut tässä hankkeessa alusta alkaen. Toimittajan tausta on auttanut, mutta kyllä Facebook on opettanut. Se on haastava ympäristö. Mahtavaa on nopeus. Kun teet aamulla päivityksen, niin muutamassa sekunnissa tulee jo eka peukku tai kommentti. Paljon olen törmännyt ihmisiin, jotka sanovat saavansa näppylöitä, kun kuulevatkin sanan Facebook. Kannattaa ehkä käydä apteekissa. Elämä sosiaalisessa mediassa on antoisaa.

Eija Seppänen



Tulin mukaan hankkeeseen kesällä 2010. Itseäni on innostanut suuresti se, että sosiaalisessa mediassa asioista puhutaan niiden oikeilla nimillä. On hienoa huomata, että ihmiset ovat kriittisiä eivätkä ota asioita annettuina. Hatunnoston minulta saa myös Sitra, on rohkea ja hieno veto lähestyä Palvelusetelin kaltaisen hankkeen kehittämistä nimenomaan kansalaisia osallistamalla. Kansalaisethan ovat kuitenkin loppupeleissä oman elämänsä ja siihen vaikuttavien asioiden parhaita asiantuntijoita.

Jenny Björklund



Tulin hankkeeseen mukaan syyskuussa 2010. Uuden postauksen tekeminen kutkuttaa vieläkin, sillä koskaan ei tiedä, miten sanoma otetaan vastaan. Parasta on kommenttien monipuolisuus ja niistä välittyvä aito tunne. Facebookissa ei piilouduta hienojen termien taakse vaan asiat, kehut ja kritiikki, sanotaan suoraan.

Hanna Hihnala



Kansalaiset vaikuttajina

Palveluseteli sosiaalisessa mediassa

Miksi palveluseteli sai yli 40 000 fania Facebookissa? Mitä hyötyä siitä oli? Miksi palveluseteli ylipäänsä meni Facebookiin? Ja mitä iloa oli kansalaiskeskusteluista?

Vuoropuhelu kansalaisten ja asiantuntijoiden välillä on tätä päivää. Kansalaisten kutsuminen mukaan jo kehitystyöhön varmentaa sen, että hankkeen on mahdollisuus saada taakseen suuren yleisön tuki. Kansalaisten kuuleminen varmistaa myös sen, että hankkeessa keskitytään arjen kannalta oleellisiin asioihin.

Sitran päätös viedä palveluseteli Facebookiin tarjosi vuorovaikutteisen viestinnän kanavan kansalaisten ja asiantuntijoiden välillä. Se mahdollisti kansalaisten kuulemisen ja hankkeesta viestimisen sen eri vaiheissa.

Tämä kirjanen on matkakertomus kahden vuoden opeista ja kokemuksista. Kertomus on kansalaiskeskustelujen annista, Palvelusetelisivuston vaiheista Facebookissa, löydettyistä hyvistä käytännöistä, hankalista hetkistä sekä sosiaalisen median luonteesta. Mutta ennen kaikkea kirjanen on osoitus siitä, että kansalaiset haluavat tuoda oman panoksensa kehittämiseen, jos siihen vain annetaan mahdollisuus.