

Kansalaisten palveluseteli

Selvitys kansalaisten osallistumisesta palvelusetelin kehittämiseen syksystä 2009 kesään 2010

Eija Seppänen, Fountain Park Oy

Päiväys 11.8.2010

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
Esipuhe	4
Johdanto	5
Esiselvitys palvelusetelistä	6
Tavoite ja aineisto	6
Tulokset	6
Taustaa kansalaisten osallistamiselle	8
Kansalaiskeskustelu syksyllä 2009	10
Tavoite ja aineisto	10
Tulokset	11
Tavoitteena hyvä arki ja virkistys	12
Valinnanvara ja vaihtoehdot kansalaisille tärkeitä.....	12
Kansalaiskeskustelu keväällä 2010	13
Tavoite ja aineisto	13
Tulokset	14
Terveyspalveluissa hoitojonot nurin.....	15
Vanhuksille apuja kotiin ja liikettä niveliin	22
Lapsiperheille akuutteihin pulmin	28
Hyvä elämä -tutkimus	34
Tavoite ja aineisto	34
Tulokset	34
Nuoret kaipaavat työtä ja rakkautta	35
Kolmikymppisille tärkeintä ovat terveys ja ystävät.....	36
Perhe on nelikymppisten voimanlähde	36
Viisikymppinen tuntee seisovansa vedenjakajalla	37
Kuusikymppinen tekee sinunkaupat itsensä kanssa	37
Ikäihmisille tärkeäksi nousee turvallisuus	38
Ikä mikä vaan - mies kaipaa harrastuksiaan	39
Palvelusetelin kesäkisa	40
Tavoite ja aineisto	40
Tulokset	40
Palveluseteli Facebookissa	46
Tulokset	47
Ajatuksia suuresta fanien määrästä	50
Pohdintaa tuloksista	51

Liitteet.....	52
Signals-menetelmän -kuvaus	52
Kuvataulumenetelmän kuvaus	53

Esipuhe

Sitran toimintaa ohjaavana visiona on toimia hyvinvointia luovien ”systeemisten muutosten” mahdollistajana. Sitran Kuntaohjelman näkökulmasta palvelusetelit ovat juuri tuollainen muutos.

Sitran Kuntaohjelman Palvelusetelihakkeen tavoitteena on palvelusetelin käytön, sovellettavuuden ja toimintamallien laajentaminen kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tähän pyritään tekemällä konkreettisia toimenpiteitä, kokeiluja ja ratkaisuja kuntien kanssa.

Palvelusetelihakkeen toisena tavoitteena on kansalaisten integroiminen palvelusetelin kehittämiseen. Perinteinen viestintä, kuten Sitran selvityksiä –sarja, toimii palvelusetelihakkeen toimenpiteiden, kokeilujen ja ratkaisujen yhtenä viestintäkanavana. Nämä selvitykset ovat saatavilla myös sähköisesti Sitran verkkosivustoilta.

Sitran palvelusetelihakkeen puolesta toivon näiden selvitysten kannustavan sinua osallistumaan palvelusetelin kehittämiseen.

Tuomo Melin
johtava asiantuntija
Kuntaohjelma
Sitra

Johdanto

Uusi palvelusetelilainsäädäntö astui voimaan 1.8.2009, ja sitä sovelletaan kuntien järjestämiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Lain tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimen ja yksityisten palvelutuottajien yhteistyötä.

Kunta päättää palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta sekä siitä, missä sosiaali- ja terveyspalveluissa palveluseteliä käytetään.

Kansalaisten palveluseteli -selvitys käy läpi tärkeimmät viestinnän hankkeet syksystä 2009 kesään 2010, niiden tavoitteet ja tulokset.

Kappaleessa **Esiselvitys palvelusetelistä** kuvataan palvelusetelin käyttäjien ja potentiaalisten käyttäjien tarpeita. Materiaaliksi on valittu aineisto, jossa vastaajat ovat käyttäneet oma-aloitteisesti käsitettä palveluseteli.

Kappaleessa **Taustaa kansalaisten osallistumiselle** kerrotaan hankkeen tavoitteista ja siitä, miksi kansalaiset on haluttu osallistaa hankkeeseen mukaan.

Kappaleessa **Kansalaiskeskustelu syksyllä 2009** kerrotaan, mihin palveluseteliä tulisi kansalaisten mielestä käyttää ja mitä hyötyä siitä heidän mukaansa olisi.

Kappaleessa **Kansalaiskeskustelu keväällä 2010** kerrotaan, miten syksyn aineistosta jalostettiin keväällä kolmen laajan teeman pohdinta. Teemoja olivat terveyspalvelut, vanhusten palvelut sekä lapsiperheiden palvelut.

Kappaleessa **Hyvä elämä –tutkimus** kerrotaan ET-lehden kanssa yhteistyössä tehdyn tutkimuksen tuloksista ikäryhmittäin.

Kappaleessa **Palvelusetelin kesäkisa** kerrotaan, mitä mielikuvia sana palveluseteli herätti kansalaisissa kesällä 2010.

Kappaleessa **Palveluseteli Facebookissa** kuvataan fanien eli tykkääjien määrän kehitys ikäryhmittäin ja sukupuolittain sekä pohditaan kävijämäärän suuruutta.

Selvityksen viimeisessä kappaleessa **Pohdintoja tuloksista** vedetään yhteen vuoden aikana tehty työ.

Esiselvitys palvelusetelistä

Tavoite ja aineisto

Palvelusetelin esiselvitys toteutettiin elokuussa 2009. Sen tavoitteena oli luoda käsitys palvelusetelin käyttäjien ja potentiaalisten käyttäjien tarpeista, jotta nämä tarpeet voidaan ottaa huomioon palvelusetelijärjestelmää kehitettäessä.

Esiselvityksessä käytetyn materiaalin ovat tuottaneet kansalaiset, sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä kolmannella sektorilla työskentelevät henkilöt. Materiaali on koostettu Fountain Parkin tietokannasta. Aineistoksi valittiin tekstimateriaalia, jossa vastaajat ovat käyttäneet käsitettä palveluseteli.

Tulokset

Aineiston perusteella palveluseteli nähdään hyvinvointia edistävänä ja joustavana palvelumallina, joka lisää kansalaisten valinnanvapautta ja keventää byrokratiaa. Tärkeää palvelusetelimallassa on kansalaisten aktivointi omassa asiassaan. Sen nähtiin myös parantavan palvelujen laatua. Myös asiakkaan erityistarve voidaan ottaa paremmin huomioon.

Käyttäjien tarpeet löytyvät pääosin terveydenhuollon, vanhustenhuollon, päivähoitopalvelujen ja hammashoidon alueilta. Esille nousi myös erilainen virike-, liikunta- ja harrastustoiminta. Näkökulma on näissä asioissa usein ennaltaehkäisevä.

Valinnanvapaus nousee useimmin mainituksi palvelusetelin eduksi. Setelin käyttäjä voi itse määritellä palvelutarpeen ja tason. Palvelusetelit nähdäänkin useimmiten mahdollisuutena, harvemmin uhkana. Uhat ja heikkoudet liittyvät vastauksissa kotihoitopalvelujen organisointiin, pienten paikallisten palveluyrittäjien toimintakykyyn, syrjäalueilla asuvien palvelemiseen sekä ostopalvelujen kalliimpaan hintaan.

Palvelusetelijärjestelmän avulla on mahdollisuus panostaa erilaisiin, joskus hyvinkin räätälöityihin, palveluihin. Palvelujen ostajille tärkeää on oma valinta, palveluntuottajan tuttuus sekä vaihtamisen vapaus.

Vastaajat tunnistavat myös tehostamisen ja säästämisen tarpeet sosiaali- ja terveysalan palvelujen järjestämisessä. Palveluseteli mahdollistaa kevyemmän kuntapalvelujen rakenteen.

Terveydenhuollon ohjenuorana on hyvä ja kattava terveydenhuolto henkilön iästä, asemasta ja sijainnista riippumatta. Palvelusetelijärjestelmä voi tuoda terveydenhuoltoon joustavuutta ja se mahdollistaa kohdistamisen haluttuihin

toimintoihin. Tärkeää on myös ennaltaehkäisy sekä syntyneiden hoitojonojen purku.

Vanhustenhuolto kasvavana ja monisyisenä alueena on otollinen kohde palvelusetelijärjestelmän kehittämiseksi. Alue sisältää paljon mahdollisuuksia, mutta myös tunnistettavia uhkia ja heikkouksia. Osa vanhuksista pystyy ottamaan palvelusta täyden hyödyn, mutta osa voi jäädä täysin ilman palvelua. Haasteena on siis palvelujen kohdistaminen ja mitoittaminen.

Päivähoitopalveluja palvelusetelien odotetaan rikastavan ja monipuolistavan. Vastaajat odottavat erityisesti tarpeiden – pysyvien ja muuttuvien – huomioonottamista.

Hammashoidossa palvelusetelien hyödyntäminen mahdollistaa hoitoon pääsyn kaikille, nopeuttaa hoitoon pääsyä sekä antaa mahdollisuuden hoitopaikan valinnalle. Kunnan näkökulmasta palvelusetelijärjestelmä voi toimia myös joustavana varaventiilinä julkisen puolen kysyntäpaineissa.

Taustaa kansalaisten osallistamiselle

Kansalaisten osallistaminen palvelusetelin kehittämiseen tukee hankkeessa määriteltyjä tavoitteita. Kaksi päätavoitetta ovat:

1. Palvelusetelin käytön, sovellettavuuden ja toimintamallien laajentaminen kunnissa.
2. Kansalaisten voimaannuttaminen osallistuttamalla hankkeen kehitykseen.



Kuva 1. Tieto uudesta asiasta syvenee edettäessä portaalta seuraavalle.

Kansalaisten osallistaminen onnistuu parhaiten sosiaalisen median keinoin. Sosiaalinen media tukee tiedon jakamista, vuorovaikutusta ja verkottumista. Sosiaalisessa mediassa sisältö on pääosin käyttäjien itsensä tuottamaa.

Sosiaaliselle medialle on tyypillistä, että se toimii yleensä vapaasti hyödynnettävillä alustoilla. Ylläpitäjät eivät ohjaa julkaisutoimintaa perinteisen median tavoin.

Yksilöt eivät ole verkossa kuluttajia vaan aktiivisia toimijoita. He verkostoituvat ja muodostavat yhteisöjä. Julkaisukynnys tällaisissa medioissa on matala, ja julkaistu sisältö leviää välittömästi. Sisältöjä ei yleensä valvo kukaan ulkopuolinen etukäteen.

Palvelusetelihankkeessa tiedon välittämisen tarve on suuri. Siitä syystä sosiaalinen media tarjoaa otollisen vaikutus- ja viestintäkanavan.



Kuva 2. Palveluseteli sosiaalisen median kentällä.

Kuten kuvassa kaksi on osoitettu, palveluseteli on viestinnän keskiössä. Kaiken viestinnän pitää tukea hankkeen tavoitteita.

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.

Fountain Parkin toteuttamat teemoitellut kansalaiskeskustelut ryhdittävät palvelusetelihankkeen viestintää ja tuovat uusia aineksia Facebook-sivustolle.

Kaikissa palveluissa julkaistavaa materiaalia ajetaan ulos suurelle yleisölle **Facebook-** ja **Twitter-**sivustojen kautta.

Kansalaiskeskustelu syksyllä 2009

Tavoite ja aineisto

Ensimmäinen kansalaiskeskustelu palvelusetelistä oli avoinna syyskuun 2009 alusta vuoden loppuun. 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.



SITRA

Osallistu palvelusetelin kehitykseen!

Hyvin toteutettuna palvelusetelijärjestelmässä on vain voittoa. Hyvä toteutus edellyttää, että palvelun potentiaalisia käyttäjiä kuunnellaan ennakkoon. Siksi kysymme sinulta: **Mihin palveluseteliä voit käyttää ja mitä hyötyä siitä olisi?**

Mikä ihmeen palveluseteli?

Palveluseteli on uusi tapa valita ja käyttää sosiaali- ja terveysalan palveluja. Asiakas saa itse valita palveluntuottajan oman mielipiteensä ja tärkeysjärjestyksensä mukaisesti. Palvelusetelillä on tietty, rahanlainen arvo. Muuotetaan se voi olla painettu seteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä.

Miksi juuri nyt?

Uusi palvelusetelilainsäädäntö astui voimaan 1. elokuuta 2009 ja siitä sovelletaan kuntien järjestämiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kunta päättää järjestämisen käyttöönotosta sekä siitä, missä sosiaali- ja terveyspalveluissa seteliä käytetään.

Kaikkien Facebook-yhteisöömme liittyyen tai myöhemmin tätä sivustolla yhteistyötönsä suorittaa ja sähköpostilistaksijeen tilaamista varten jättävien kesken arvotaan kuukausittain viisi elokuvallippupakettia.

Aloita

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

Lisää tietoa Palveluseteli-hankkeesta Sitran kotisivuilta!

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

Kuva 3. Kansalaiskeskustelun etusivu. Sen avulla kutsuttiin osallistumaan ja kerrottiin, miksi asia on ajankohtainen juuri nyt. Osallistumista aktivoitiin myös elokuvallippupalkinnoilla.

Kolmannes osallistuneista oli työssäkäyviä ja toinen kolmannes opiskelijoita. Työttömiä vastaajista oli kahdeksan, yrittäjiä seitsemän ja eläkeläisiä viisi prosenttia. Kaksi vastaajaa kolmesta edusti aidosti kansalaisen ja käyttäjän näkökulmaa. Joka kolmas työskenteli sosiaali- ja terveyssektorilla.

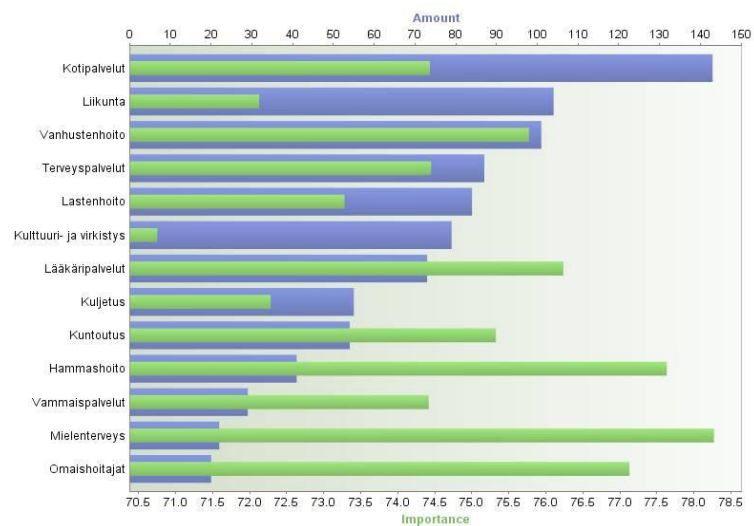
Osallistujia pyydettiin vastaamaan kysymykseen: ***Mihin palveluseteliä voisi käyttää ja mitä hyötyä siitä olisi?*** Vastauksia saatiin reilu tuhat. Ideoinnin lisäksi vastaajia pyydettiin osallistumaan myös muiden tuottamien ideoiden

arvioimiseen. Näitä arviointeja tehtiin yhteensä reilut 9000. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaista ideaa arvioitiin vähintään yhdeksän kertaa.

Tulokset

Kansalaiset uskovat palvelusetelin hyvää tekevään voimaan. Painopiste vastauksissa oli terveydessä, hyvinvoinnissa ja elämän laadussa. Vanhuksille palveluseteli mahdollistaisi kansalaisten mukaan paremman arjen omassa kodissa.

Kysymykseen, mihin palveluseteliä voisi käyttää ja mitä hyötyä siitä olisi, saatiin yksi vastaus ylitse muiden. Se oli kotipalvelut. Kotipalveluja seuraavat vanhustenhoito, liikunta, terveyspalvelut sekä lastenhoito.



Kuva 4. Kansalaisten vastaukset palvelusetelin käyttökohteista luokittuivat 13 pääteemaan. Sininen palkki kertoo määrän. Vastauksissa on useimmin (145 kertaa) mainittu kotipalvelut. Vihreä palkki kertoo tärkeyden. Mielenterveyspalvelut on koettu tärkeimmiksi (78 asteikolla 1-100).

Tärkeimmiksi koetut teemat olivat mielenterveyspalvelut, hammashoito sekä omaishoitajien palvelut. Seuraavana 20-29 –vuotiaan opiskelijan vastaus:

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

Syksyn keskustelun tulokset raportoitiin Kuntalehdessä 18.2.2010 (liite).

Tavoitteena hyvä arki ja virkistys

Vanhusten hyvän elämän puolesta puhuivat vastaajaryhmistä erityisesti nuoret alle 30-vuotiaat. Alla samansisältöinen, mutta yli 70-vuotiaan eläkeläisen vastaus siihen, mihin palveluseteliä tulisi käyttää:

”Matkakustannuksiin. Maalla kauppatkat ja asiointi ovat muutenkin vaikeaa matkan pituuden takia. Voisi asua kotona mahdollisimman pitkään.”

Palvelusetelin avulla vanhuksille halutaan turvata asuminen omassa kodissa. Kodinhoitoon liittyvät asiat, kuten siivous, ruoanlaitto ja kaupassakäynti tulevat esiin useissa vastauksissa. Kodinhoidon rinnalle nousivat usein myös elämänlaatua parantavat asiat. Vastaajien arvioinneissa korostuivat huoli vanhusten yksinäisyydestä ja huonokuntoisuudesta.

Vastaajat toivoivat mahdollisuutta käyttää palveluseteliä esimerkiksi kulttuuri- ja liikuntapalveluihin – yleensäkin sellaisiin palveluihin, jotka tukevat henkistä ja fyysistä vireyttä, vanhusten yhdessä olemista ja tekemistä.

Yksi tärkeimmiksi koetuista teemoista oli omaishoitajien palvelut. Omaishoitajille palveluseteli mahdollistaisi tuki- ja virkistyspalvelut. Sitä toivoo myös 40-49 –vuotias soster-alan ammattilainen omassa vastauksessaan, mihin palveluseteliä käyttäisi:

”Virkistykseen. Omaishoitaja voisi käyttää palveluseteliä omaan virkistykseen.”

Valinnanvara ja vaihtoehdot kansalaisille tärkeitä

Lapsiperheiden elämää palveluseteli voisi helpottaa erityisesti arjen akuuteissa ongelmissa, kuten 30-39 –vuotias työssäkäyvä äiti on vastannut:

”Valinnanvaraa arkielämän vaihteleviin tarpeisiin. Olen kolmen lapsen työssäkäyvä äiti, ja erityisesti kaksosten ollessa pieniä olisin tarvinnut elämäni helpottamiseksi jotain keinoa.”

Kansalaismielipide näyttäisi vaativan palvelusetelin suuntaamista ennaltaehkäisevään toimintaan. Erityisesti terveyspalveluissa palvelusetelille nähdään selvä tilaus.

Terveystenhuollossa ennaltaehkäisevyys tarkoittaa erilaisten hoitojen nopeampaa saamista. Kyse voi olla esimerkiksi hammashuollosta, mielenterveyden palveluista tai gynekologille pääsystä. Seuraavassa 30-39 –vuotias yrittäjä kertoo oman toiveensa:

”Kiireettömät leikkaukset. leikkausjonojen purkaminen antamalla ihmisille vapaus valita palveluntuottaja sen sijaan että jonottaa kunnalliseen terveydenhoitoon.”

Kansalaiskeskustelu keväällä 2010

Tavoite ja aineisto

Syksyn 2009 keskustelun tavoitteena oli kerätä näkemyksiä siitä, mihin palveluseteliä voisi käyttää ja mitä hyötyä siitä olisi. Kevään 2010 keskustelussa jatkettiin esille nousseista kolmesta suuresta teemasta, eli terveysterveystoimista, vanhusten palveluista sekä lapsiperheiden palveluista. Osallistuneet saivat valita, minkä teemojen kehittämiseen halusivat osallistua.

Aineistona käytettiin kansalaisten kirjoittamia tekstejä. Terveysterveystoimissa arvioitavia asioita oli 23, vanhusten palveluissa 40 ja lapsiperheiden palveluissa 25. Vastaajat arvioivat sitä, kuinka tehokkaasti kuvattu asia tai ongelma ratkeaisi palvelusetelillä.

Kuntalehti

Tervetuloa kehittämään palveluseteliä!

Kuntalehti yhdessä Kuntaliiton ja Sitran Kuntaohjelman Palveluseteli-hankkeen kanssa kutsuu Kuntalehden lukijat kehittämään palveluseteliä. Teemoja on kolme:

- terveysterveystoimet
- vanhusten palvelut ja
- lapsiperheiden palvelut.

Voit ottaa kantaa niin moneen teemaan kuin haluat. Voit myös pohdinnan viimeisellä sivulla kutsua muita asiasta kiinnostuneita mukaan. Kysely ei vaadi ennakotietoja tai taitoja.

Mikä ihmeen palveluseteli? Palveluseteli on uusi tapa valita ja käyttää sosiaali- ja terveysalan palveluja. Tavoitteena on lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, monipuolistaa palvelutuotantoa sekä edistää kuntien, elinkeinotoimien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä.

[Aloita](#)

SITRA Kuntaliitto Kommunförbundet FORTIAN ERIK www.fortianerik.com

Kuva 5. Kansalaiset kutsuttiin Kuntalehden välityksellä jatkamaan syksyn kansalaiskeskustelua.

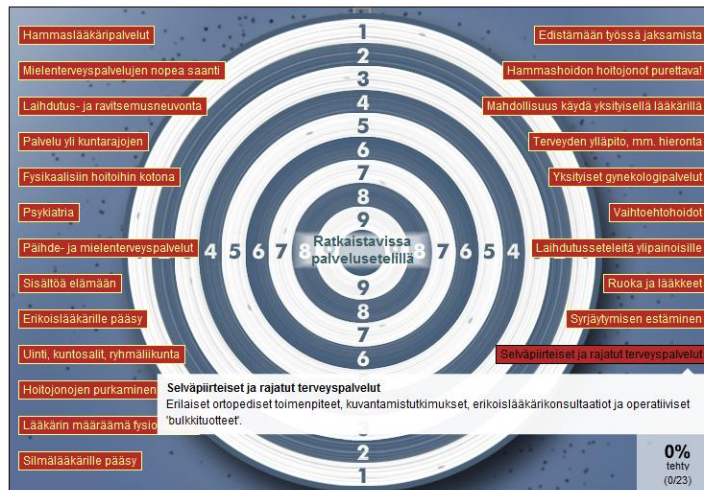
Verkossa käytävään keskusteluun osallistui 677 henkilöä. Sivusto oli auki 18. helmikuuta – 8. huhtikuuta välisen ajan. Keskimääräinen vastausaika on 11 minuuttia. Kehittämiseen osallistui yhteensä 677 henkilöä.

Kaksi vastaajaa kolmesta oli puhtaasti kansalaisia. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia vastaajissa oli 15 prosenttia, luottamushenkilöitä 13 prosenttia ja viranhaltijoita kuusi prosenttia.

Vastaajilla oli mahdollisuus osallistua oman kiinnostuksensa mukaan vain yhden tai vaikka kaikkien kolmen teeman arviointiin.

Osallistuneista 66 % oli kansalaisia, 15 % sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, 13 % luottamusmiehiä ja 6 % viranhaltijoita.

Kaksi vastaajaa kolmesta oli naisia. Ikäjakaumalta osallistujissa löytyi alle 20-vuotiaista yli 70-vuotiaisiin. Suurin vastaajaryhmä olivat 50-59 –vuotiaat, joita on 22 %. Alle 30-vuotiaita vastaajia on 38 % ja yli 60-vuotiaita 10 %.



Kuva 6. Osallistajat arvioivat ideoita teemoittain sen mukaan, mikä on heidän mielestään ratkaistavissa palvelusetelillä.

Arviointeja tehtiin yhteensä 11 956, mikä tarkoittaa, että jokaista asiaa on arvioitu keskimäärin 135 kertaa. Arvioinnissa arvioija siirtää aihepalkkeja sitä lähemmäs keskipistettä mitä paremmin hän arvioi asian olevan ratkaistavissa palvelusetelillä. Palkkeja voi siirrellä edestakaisin ja kun vastaaja tuntee olevansa valmis, hän painaa jatka-painiketta päästäkseen perustelusivulle.

Arvioijalla oli mahdollisuus perustella tai kertoa näkemyksiään kolmesta tärkeimmäksi arvioimastaan asiasta. Tällaisia kommentteja saatiin yhteensä 848.

Tulokset

Palvelusetelistä odotetaan hoitojonojen purkajaa ja arjen pelastajaa. Kansalaiset haluavat palvelusetelin avulla päästä hoitojonoista hoitoihin. Kärkeen nousivat hammas- ja silmälääkärille pääsy.

Vanhuksille halutaan apuja kotiin ja liikettä niveliin. Lapsiperheiden akuuteissa ongelmissa palveluseteli auttaisi kaikkia, mutta erityisesti vähävaraista yksinhuoltajaperhettä.

Terveyspalveluissa hoitojonot nurin

Kansalaiset arvioivat tärkeimmiksi hammaslääkärille ja silmälääkärille pääsyn sekä laajemminkin hoitojonojen purkamisen. Vahvaa kannatusta saivat myös uinti, kuntosalit ja ryhmäliikunta, lääkärin määräämä fysioterapia sekä mielenterveyspalvelujen nopea saanti. Vähiten kannatusta saivat vaihtoehtohoidot ja laihdutussetelit ylipainoisille.

Kansalaiset perustelevat hammaslääkäripalvelujen palveluseteliä vahvimmin pitkillä hoitojonoilla. *“Aivan sairasta jonottamista! Hampaat kerkeävät mennä todella huonoon kuntoon, kun ei korjata ajoissa!!!”*

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset nostivat erikoislääkäreille pääsyn kärkeen. Myös lääkärin määräämä fysioterapia ja kuntarajat ylittävät palvelut saivat vahvaa kannatusta. Yllättävän alhaalle arvioissa jäävät kansalaisten kannattamat uinti, kuntosalit ja ryhmäliikunta sekä työssä jaksamisen edistäminen.

“Terveyskeskukseen pääsee hyvin harvoin akuuttisairauksissa ja valitettavasti myös lääkäreiden motivaatiot näyttävät vaihtelevan laidasta laitaan. Kuntalaiset hyvin erilaisessa asemassa jos omaksi lääkäriksi sattuu liukuhihna /arvauskeskuslääkäri”, kirjoittaa soster-alan ammattilainen.

Luottamushenkilöt ja viranomaiset nostivat mahdollisuuden käydä yksityisellä lääkäriellä tärkeimmäksi palvelusetelillä ratkaistavaksi asiaksi.

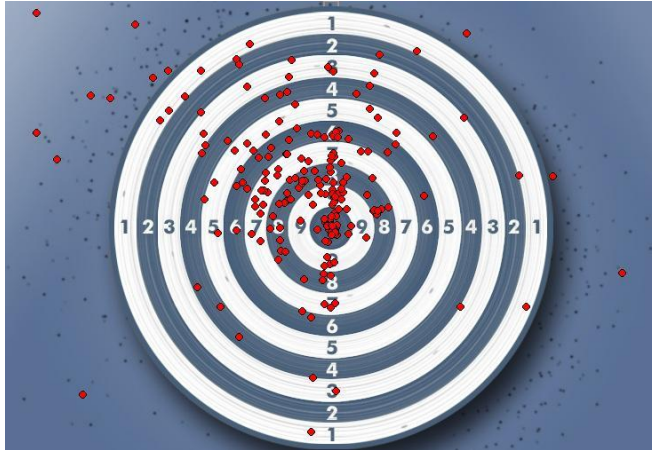
“Palveluseteli korvaa lääkäriellä käynnin kustannukset valtuuston päättämän tason mukaisesti ja tasapuolisesti jokaiselle kansalaiselle. Palvelun tason valitsee käyttäjä ja hoitaa itsenäisesti korvaustason ylittävän kustannusosan”, perustelee arviotaan yksi luottamushenkilö.

Arvioidun aineiston top 3

1. “Hammaslääkäripalvelut

Jonot julkisella puolella liian pitkiä. Joskin ongelmana on myös riittämättömät yksityisen sektorin palvelut. Valinnan vapaus tässäkin oletettavasti parantaisi palvelun laatua.”

Keskiarvo 77% (maksimi 100%), erimielisyys: 19 (maksimi 50), kommentteja 25, arviointeja 209.



Kuva 7. Näkemystä hammaslääkäripalveluista arvioi 209 vastaajaa.

Kommentteja:

"Isoissa kaupungeissa, joissa yksityishammaslääkäripalveluja on käytettävissä, palveluseteli vähentäisi kunnan paineita palkata lisää väkeä kunnalliseen hammashuoltoon. Työllistäisi yrittäjiä, jotka ovat investoineet omaan ammatin harjoittamiseen."

"Lappeenrannassa tilanne kunnallisella puolella on huolestuttava, jos ihmiset voisivat palvelusetelillä "ostaa" yksityisten hammaslääkärien palveluja, tilanne paranisi huomattavasti. Tietyvästi myös yksityisellä puolella lääkäreillä on enemmän aikaa perehtyä potilaan tilaan, joka myös parantaisi palvelun laatua. Kunnallisella puolella hoito on aika "liukuhihna"-työtä."

"Toivottavasti toteutuu."

"Hammashoito jonot tällä hetkellä 3-6kk."

"Hammaslääkäripalvelujen yksityisen sektorin palvelut ovat ainakin Kuopiossa nopeammin saatavissa kuin julkiselta puolelta."

"Kyllä ja asiakas osallistuu itse kustannuksiin omavastuuosuudella. HML vastaanottoja voisi pitää esim. terveyskeskusten tiloissa iltaisin yksityisten HML voimin."

"Yksityisiä palveluja on saatavilla, turha pitää kansalaisia jonossa."

"Asuinkuntani hammaslääkärille on puolen vuoden jonotusaika - parhaimmillaan vuoden. Käännyttävät suoraan yksityiselle lääkärille, jos on tarve purenna korjaamiseen tai juurihoitoon! Kuka käyttää ne palkasta maksamani verot, joilla kuuluisi kattaa myös minun, yhden kuntalaisen hammashoidon kustannukset... Jos saisin sen palvelusetelin, voisin hyvillä mielin mennä yksityiselle - viimevuonna maksoin 800e yökiskojen saamiseksi... kallista oli - kuinka moni muu joutui maksamaan saman jos ei enemmänkin omasta hammashuollostaan?"

"Voin hyväksyä."

"Hoitojonojen pituus tulee kalliiksi seurausten kasvaessa."

"Hammaslääkäripalvelut ovat hyvin henkilökohtaisia ja sen vuoksi palveluseteli toisi valinnanvapauden."

"Setelillä voisi maksaa osan yksityisen hammaslääkärin käytöstä."

"Julkiseen hammashoittoon pääsee vain jonottamalla. Palveluseteli tarjoaisi hyvät mahdollisuudet joustavaan vaihtoehtoon."

"Jonot ovat liian pitkiä."

"Tätä ei varmasti tarvitse edes selitellä liikoja. Kokemukset ovat positiivisia ja nyt tarvitaan lisää dravivia vaan!"

"Yksityinen sektori."

"Hammaslääkäripalveluissa palveluseteli on todettu hyvin toimivaksi ratkaisuksi."

"Aivan sairasta jonottamista! Hampaat kerkeävät mennä todella huonoon kuntoon, kun ei korjata ajoissa!!!"

"Yksityisellä sektorilla olisi hyvät valmiudet ja riittävästi lääkäreitä hoitamaan kaikki suomen kansalaiset - miksei lopetettaisi koko julkista hammashoitoa ja maksettaisi pelkästään yksityiselle hammashoidolle tukea? Julkisella puolella ei ole riittävästi ammattitaitoa, eikä resursseja esim. lasten oikomishoitoon. Yksityiseltä sektorilta ostettaessa palvelu on nopeaa ja tehokasta, jopa todella ystävällistäkin :)"

"Jonot on ovat todella pitkiä, itse en ole vielääkään päässyt hammaslääkärille tän vuoden puolella. Antaa vapaudun valita kiitos."

"Julkisella puolella ei huomioida riittävästi huonokuntoisten hampaiden tarvitsevan korjaamista heti. Ulkonäkökin on tärkeä asia."

"Valinnan vapaus, myös yli kuntarajojen ja mahdollisesti muihin maihin, jos Suomessa ei ole riittävästi palvelua tarjolla."

"Kunnalliseen pääsy toivotonta ja kuitenkin kansalaisen terve suu on kaikkien etu."

2. "Mahdollisuus käydä yksityisellä lääkärillä

Palvelusetelillä voisi maksaa yksityisen lääkärin palveluita."

Keskiarvo 77% (maksimi 100%), erimielisyys: 21 (maksimi 50), kommentteja 35, arviointeja 214.



Kuva 8. Näkemystä yksityisistä lääkäripalveluista arvioi 214 vastaajaa.

Kommentteja:

”Joskus terv.keskuspalvelut ovat olleet niin heikkoja, tuntuu, että yksityiset osaavat asiansa paremmin.”

”Vähentäisi kuntien paineita noudattaa 6kk hoitotakuuta. Pelkästään polikliiniseen tutkimukseen erikoissairaanhoidon saa jonottaa useita kuukausia.”

”Palvelusetelillä voi valita mieleisensä lääkäripalvelun tarjoajan paikkakuntaan katsomatta, jos palvelun tuottaja on hyväksytty palvelua tarjoamaan. Pienillä paikkakunnilla tämä antaa valinnanmahdollisuuksia asiakkaalle. Etenkin erikoislääkäreitä ei varsinkaan pienillä paikkakunnilla ole saatavilla terveyskeskuksen kiireettömän ajanvarauksella ole saatavilla, eikä tosin myös aikajo silloin kun ihminen aidosi niitä tarvitsisi. Lääkäri-potilassuhde on nykyään melkein helpompi rakentaa yksityisellä lääkärillä kuin terveyskeskuksissa, jossa ei koskaan tiedä, kuka lääkäri on vastassa ja integriteettisuojan periaatekin toteutuu tällöin paremmin.”

”Käytän yksityistä lääkäriä jo nyt, vaikka työterveys on olemassa, mutta sieltä ei saa kovin tasokasta palvelua vaikeahkoihin, monialaisiin kysymyksiin.”

”Potilaan valinnanvapaus kasvaa.”

”Voisi nopeuttaa hoitoon pääsyä, parantaisi hoidon laatua aivan takuuvarmasti.”

”Mainio juttu, jos näin olisi. Odotusajat lyhenisivät ja potilasjono lyhenisi.”

”Monet terveyskeskukset ovat nykyisin vain reseptin uusinta paikkoja.”

”Jos Kela maksaa esim. 30 euron palvelusetelin vähentämisen jälkeen erikoislääkärin palkkiosta sairausvakuutuskorvauksen, voisivat pienempi tuloiset kuntalaiset käyttää ko.toimijoita ja hoitoon pääsy nopeutuisi ja hoidon vaikuttavuus paranis. Myös julkisen sektorin työvoimaresurssipula helpottuisi.”

”Kunhan maalaiskuntiinkin saataisiin yksityisiä lääkäripalveluja”

”- jos terveyskeskuksen kapasiteetti ei riitä, pitäisi hyödyntää yksityisiä palveluntuottajia: annetaan joko aikavaraus tai palveluseteli”

”Jos on erikoislääkärin tarve, niin nopeimmin pääsee yksityiselle, kuin jonottaa sairaalan erikoislääkärille.”

”Antaa potilaalle / asiakkaalle valinnan mahdollisuuden.”

”Palveluseteli korvaa lääkäriä käynnin kustannukset valtuuston päättämän tason mukaisesti ja tasapuolisesti jokaiselle kansalaiselle. Palvelun tason valitsee käyttäjä ja hoitaa itsenäisesti korvaustason ylittävän kustannusosan.”

”Kunta maksaisi saman summan kuin yksityisen sektorin palvelu maksaisi ja asiakas itse yli menevän osan. tai kiireellisissä tapauksissa hoito kokonaisuudessaan kustannettaisiin.”

”Tämä lisäisi valinnan mahdollisuuksia lääkäripalveluiden osalta.”

”Terveyskeskuslääkärille ei läheskään aina pääse niin pian kuin on tarvetta ja ns. oma lääkäri voi olla sellainen, jonka kanssa kemiaat eivät kerta kaikkiaan kohtaa tai joka on niin leipiintynyt työhönsä, ettei ota asioita vakavasti eli suhtautuu yliolkaisesti ja haluaa vain potilaan äkkiä ulos huoneestaan. Jokaisella pitäisi ehdottomasti olla oikeus valita lääkäriinsä, jolta hoitoa hakee. Ei vain rikkailta.”

”Julkisella puolella on usein hidasta saada hoitoa. Tällä tavalla pääsee lääkäriin nopeammin ja on myös enemmän vaihtoehtoja.”

”Lääkäriin on mentävä heti kun tarve, ettei asian hoitaminen tule yhteiskunnalle hoitamattomana vielä kalliimmaksi!”

”Julkisen lääkärin palveluiden jonoissa odottamin voi olla erittäin stressaavaa pidemmän päälle.”

”Hoitojonot lyhenisivät, apua saisi nopeammin ilman tuntien jonotusta.”

”Esim. erikoislääkärille pääsy nopeutuisi merkittävästi.”

”Monet sairaudet vaativat erikoislääkärin tarkastusta tai hoitoa (esim. fysiatri, gynekologi). Terveyskeskuksissa erikoislääkäreitä ei yleensä ole.”

”Sairauteeni ei ole muita kuin yksityislääkäri palveluja sosiaalityöntekijät maksavat jos maksavat niitäkin miten sattuu.”

”Silloin kun sairaus on vakava ihminen yleensä tietää ja tuntee että kaikki ei ole kunnossa. Valveutuneet ihmiset osaavat kyllä hakeutua oikean alan erikoislääkäreille, jolloin tutkimukset saadaan tehdyksi viiveettömästi mikä on yleensä kaikkein tärkein asia vakavista sairauksista puhuttaessa. Jos tilanne ei ole vakava ihmisillä ei lähtökohtaisestikaan yleensä ole niin kova paine pyrkiä tutkimuksiin vaan silloin voi helpommin tyytyä myös julkisen terveydenhuollon palveluihin. On tutkimustuloksia joiden perusteella huonompisaiset hakeutuvat

huonommin lääkäriin ja heidän hoitotuloksensakin muodostuvat huonommiksi. Palveluseteli auttaisi lääkärille pääsyä.”

”Erilaisia kontrollikäyntejä tai seurantakäyntejä.”

”Palveluseteli tuo aivan uudenlaisen näkökulman julkisiin palveluihin. Tarvitsee kuitenkin rinnalle jonkinlaisen tietopalvelun, jolla kansalainen voisi vertailla lääkäreitä valittujen mittareiden avulla. Pelkkä hinnalla vertaaminen ei riitä.”

”Julkisen terveydenhuollon paineet vähenevät.”

”Koska julkisella puolella ei ole resursseja hoitaa erikoistapauksia, eikä keskittyä esim. kroonisten kipupotilaiden hoitoon, olisi hyvä jos palvelusetelien avulla voisi hankkia hoitoa nopeasti ja asiaan erikoistuneelta lääkäriltä.”

”Valinnan mahdollisuus kasvaa.”

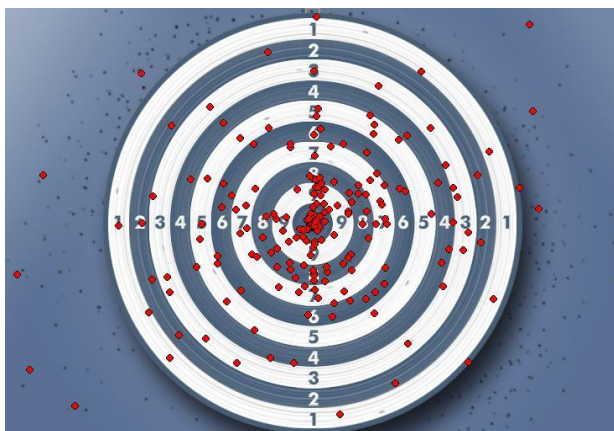
”Valinnanvapaus, nopea hoitoon pääsy tai hoitotarpeen kartoitus, estää sairauden pahenemisen.”

”Terveyskeskukseen pääsee hyvin harvoin akuuttisairauksissa ja valitettavasti myös lääkäreiden motivaatiot näyttävät vaihtelevan laidasta laitaan, Kuntalaiset hyvin erilaisessa asemassa jos omaksi lääkäriksi sattuu liukuhinna/arvauskeskuslääkäri.”

3. Erikoislääkärille pääsy

”Olen odottanut pääsyä kaupungin ortopedille jo 10 kuukautta. Minulla ei ole mahdollisuutta ostaa palvelua yksityispuolelta, mutta eihän terveys odota... Joillekin asioilla heti nyt on paras ja oikeastaan ainoa vaihtoehto. Palvelusetelillä olisin voinut hankkia avun paljon nopeammin sieltä missä ei tarvitse jonottaa...”

Keskiarvo: 77% (maksimi 100) , erimielisyys 19 (maksimi 50), kommentteja 24, arviointeja 210.



Kuva 9. Näkemystä erikoislääkäripalveluista arvioi 210 vastaajaa.

Kommentteja:

“Erikoislääkäripääsyä odottaessa vamma voi alue voi päästä niin huonoon kuntoon (esim. lihakset heikkenee), että hoitoennuste voi heikentyä ratkaisevasti.”

“Nykyinen erikoissairaanhoidon järjestelmä ei tue potilaan valinnanvapautta, eikä mahdollisuutta vaikuttaa omaan hoitoaikatauluun. Palvelusetelillä tämä on mahdollista ratkaista!”

“Tämäkin on jo nyt oman kukkaron päälle käyvää toimintatapaa, mutta siirtyessäni piakkoin eläkkeelle ajattelen, että miksen minäkin saisi jotain yhteiskunnan varoin ...”

“Jonotusaika lyhenee.”

“Edistäisi uudelleen työhön pääsemistä ja jaksamista. esim. Eräs sairaanhoitaja tykkää työstään ja olisi vielä (50v) halukas tekemään työtään. Olkapäässä kuluma ja likaisuus, jossa kovat säryt. Leikkaus auttaisi, mutta julkinen järjestelmä vitkuttelee, ja siten ei homma jatku, vaan sairausloma ja kipu jatkuu. Edes mökilleen eivät pysty menemään mitään tekemään? Tässäkin auttaisi nopeus molemmiin puolin!”

“Ei seteleitä missään muodossa, koska ne vain antavat harhaisen kuvan kuntalaisten itsemääräämisoikeuden lisääntymisestä ilman konkretiaa. Tosiasiassa tällaiset kosmeettiset setelit heikentävät kuntalaisten mahdollisuuksia saada palvelua joka heille usein lähtökohtaisesti ja lakisääteisestikin kuuluu.”

“Tästä hyötyisivät kaikki osapuolet.”

“Nopeuttaisi parantumista.”

“Nopeuttaa usein hoitoon pääsyä.”

“Hyvä.”

“Minusta on törkeää, että suomi on hyvinvointi yhteiskunta ja silti perusterveyspalvelut mättävät ja ihmiset eivät pääse ajoissa hoitoon. Palvelusetelillä voisi käydä yksityisellä palveluntarjoajalla/toisessa kunnassa hakemassa palvelu itselle jolloin paranee nopeammin ja sairauslomat lyhenee, lääkäreillä on vähemmän potilaita joihin keskittyä jolloin kaikille olisi helpompi saada oikeaa hoitoa heti, ettei tarvitse arvuutella mikä vaivaa ketäkin.”

“Aivan olennainen.”

“Setelillä voisi maksaa osan/osia erikoislääkäreiden erikoisista hinnoista yksityisellä puolella.”

“Yhteiskunnan tulisi tehdä kaikkensa jotta esim. syövät löydettäisiin varhaisvaiheessa paikallisena ja tehdä kaikkensa että hoidot voisivat alkaa viiveettömästi. jokainen syöpä joka ehtii kylvää etäpesäkkeitä on yhteiskunnalle suuri tappio: etäpesäkkeitä kylväneen syövän hoito tulee järjestettömän kalliiksi

verrattuna siihen että parantavat hoidot kyetään antamaan viiveettömästi ja korkeatasoisesti erikoislääkärien suunnittelemana.”

”Joskus odottaminen lisää stressiä ja pelkoja. Mahdollisimman nopea erikoislääkärille pääsy on tarpeen monesta näkökulmasta. Joidenkin asioiden hoidossa viive vaikuttaa jo terveyteen ja elämänlaatuun.”

”Erikoislääkärille pääsy nopeasti on tärkeä erityisesti syöpäsairauksissa. Kaksi sukulaistamme kuoli mielestämme siihen, että yleislääkäri ei uskaltanut tehdä erikoislääkärilähetettä tarpeeksi nopeasti, jolla heidät olisi saatu magneettikuvaan ja diagnosoitua. Varsinkin syöpäsairauksissa nopea diagnosointi on ihmishenkien säästämisen näkökulmasta tärkeää. Palvelusetelillä diagnosointia on mahdollista nopeuttaa, jos annetaan niille ihmisille, joille yksityinen lääkäri on liian kallis, keino osallistua itse hoitonsa rahoittamiseen yhdessä kunnan kanssa.”

”Palvelusetelillä pääsee yksityisellä lääkärillä koko maassa. Ei ole pakko jonottaa kotikunnan pitkässä jonossa.”

”Soveltuisi ostettavaksi setelillä myös maan rajojen ulkopuolelta, JOS asiakas niin haluaa ja palvelu olisi saman hintainen (kokonaishinta sis. matkat ym.). Ei ole mitään järkeä unionissa tuijotella oman lähipitäjän terveyskeskuksen perään, jos vaikkapa saksalainen tai virolainen terveyskeskus hoitaa homman nopeammin ja paremmin.”

”Hyvin tarpeellinen vakavissa taudeissa.”

””Arvauskeskuksissa” lääkärit pihtaavat erikoislääkärille pääsyä jopa vuosia! Itsekin kun vihdoinkin pääsin, niin sairaalassa sanottiin, että lähete olisi pitänyt antaa heti ekalla kerralla jo pari vuotta aiemmin. Tilanne oli huonontunut radikaalisti. Aivan järjetöntä touhua!”

”Jonot erikoislääkäreille pahentavat ja myös masentavat potilaan tilaa kohtuuttomasti.”

”Olen keuhkoautamatautia sairastava potilas, erikoislääkärille meno on liian kallista.”

Vanhuksille apuja kotiin ja liikettä niveliin

Seteli on menetelmä ylikuormituksen vähentämiseksi julkisella puolella. Samalla potilaiden valinnanmahdollisuus kasvaa.

Järjestöjen tarjoamat ostettavat kotiapupalvelut nousivat 40 asian listalla kärkeen, kun kansalaiset vastaavat siihen, mitkä vanhuspalveluista olisivat parhaiten ratkaistavissa palvelusetelillä. *”Mielestäni vanhusten kotona selviytymistä tulisi tukea mahdollisimman paljon.”*

Vahvaa kannatusta sai fyysisen kunnon ylläpitäminen, sillä toiseksi nousi vanhusten lihaskunnon kohennus ja kolmanneksi ulkoiluavustaja.

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

”Lisäksi molemmat hyötyisivät hedelmällisestä keskustelusta ja jotain vanhaa tietoa + kokemusta siirtyisi nuoremmille.”

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset nostavat vanhuspalveluissa tärkeimmäksi ruokapalvelut, asumispalvelut ja kotihoidon. Kansalaisten kärkeen nostamat lihaskunnan kohennus ja liikuntapalvelut ovat vasta sijoilla 20 ja 21.

”Ruuanvalmistus usein ensimmäisiä, mistä ei jaksu huolehtia siivouspalvelujen ohella. Monet kunnat ovat poistaneet nämä palvelut listaltaan.”

Luottamusmiehet ja viranhaltijat nostavat kärkeen vanhusten kotihoidon. *”Aivan ilman yhteiskunnan kontrollia tämä ei onnistu, koska kotihoidon nimellä voi myydä ihan mitä tahansa. Palvelusetelin käyttö pitää rajoittaa vain kunnollisiin palveluihin”,* täsmentää yksi luottamushenkilö.

Kaikki vastaajaryhmät ovat yksimielisiä siitä, että vähiten tärkeitä ovat vanhusten kasvavan alkoholismien ja kaveriongelman ratkaiseminen palvelusetelillä. Toki yksittäisiä kannattajia löytyy jokaiselle arvioitavalle asialle.

Arvioidun aineiston top 3

1. Kotiapalvelut

”Järjestöjen tarjoamien kotiapalveluiden ostamiseen vähävaraisille vanhuksille, mm. kaupassa käynti, asiointi ym. kotiapalvelut.”

Keskiarvo 81% (maksimi 100%), erimielisyys: 18 (maksimi 50), kommentteja 16, arviointeja 102.



Kuva 10. Näkemystä kotiapalveluista arvioi 102 vastaajaa.

Kommentteja:

"Motivoisi vanhuksia yrittämään myös itse jotakin, kun tietää, että apua tulee, jos ei itse jaksakaan tehdä kaikkea."

"Kolmannen sektorin palveluihin tulisi saada myös palveluseteli."

"Mielestäni vanhusten kotona selviytymistä tulisi tukea mahdollisimman paljon."

"Moni vanhus on jaloistaan huonokuntoinen eikä jaksakaan kulkea enää esim. kaupassa."

"Hintojen noustessa on tärkeää huomioida myös vähävaraiset. Eikä sovi unohtaa sotiemme veteraaneja joille kuuluisi kaikille täydet kotiavut ilmaiseksi."

"Kotona asuminen on paras tapa siihen asti kuin vain siihen kykenee. Se on ihmisarvoa kunnioittavaa ja sitä pitäisi tukea kaikin keinoin. Tällaiset palvelut voivat auttaa vanhuksia asumaan kotonaan kauemmin."

"Kotipalvelu ei ole mitään pelkkää kauppa-apua, vaan moninaista vanhuksen tarpeiden pohjalta toteutettavaa hoitoa, apua, tsemppausta ym.. Eli moninaista toimintaa ja tukea vanhuksen kotona selviämisen tukemiseksi. Terveystuho ja kotipalvelut käsikädessä yhteisvoimin. Terveystuhoja pitää osallistua myös hoitotyöhön ja kotiapuun. Ei tarkoin rajattuja toimenkuvia."

"Kotiin tuotettavat palvelut ovat mielestäni erinomaisen soveltuvia palvelusetelimaliin, sillä niissä asiakkaan mahdollisuus itse valita mieluisin tuottaja on tärkeä merkitys. Palvelusetelillä tuettavat palvelut perustuvat tietenkin palvelutarpeen arvioon."

"Päättäjät tunnustaa että kotiapupalvelu on vanhuksille tärkeä, joten siihen varataan riittävästi rahaa."

"Harkinnanvaraisesti koska tulee muistaa että vanhusten tulee myös osasta ja pystyä seuraamaan laatua ja palvelua eikä se aina edes onnistu. Tukipalvelut muutenkin pyyhitty kunnista pois joten ei raha vanhuksilla tähän riitä maksukäytäntö tulisi muuttaa."

"Kotona asuminen estyy fyysisen kunnon heikentyessä, mikäli vanhuksen arki ei suju."

"Olisihan hyvä koska jos ei omista autoa on kaupassakäynti olla hankalaa."

"Vanhusten turvallinen asuminen kotona pitkittyy, kun voidaan taata perusteet."

"Tarvitaan suuri määrä työntekijöitä, jotta edellytys saman henkilön palvelun säilymisestä täyttyy!"

"Pääkaupunkiseudulla on jo syntynyt yrittäjiä, jotka kotitalousvähennyksen turvin auttavat yksin asuvia tai iäkkäitä vanhuksia esim. nurmikoneleikkua, lumitöiden,

kaupassa käynnin ,siivouksen , ulkoiluttamisen suhteen . Kuntien kotipalveluilla ei ole aikaa sellaiseen , joten esim. palveluseleiden tarjoaminen lisäisi varmasti käyttöä .Palvelun tarjoajia jo on.”

2. Vanhusten asumispalvelut ja kotihoito

”Vanhukset voivat itse valita asuntolapaikan, jos saavat siihen tukea palvelusetelin muodossa sekä kodinhoitopalvelut voitaisiin ostaa myös muualta kuin kunnalta. Edellyttää, että paikkakunnalla on palvelun tuottajia. Kaikissa pinissä kunnissa yksityistä palveluntarjontaa ei ole, joten tämä on suurin este. Ehkä tämä toimisi kaupungeissa.”

Keskiarvo 79% (maksimi 100%), erimielisyys: 20 (maksimi 50), kommentteja 14, arvioiteja 100.



Kuva 11. Näkemystä vanhusten asumispalveluista ja kotihoitosta arvioi 100 vastaajaa.

Kommentteja:

”Auttaa vanhusta pärjäämään kotona ja aina ei kunnallisella puolella ole mahdollisuutta antaa palvelua liian hyväkuntoisille.”

”Valinnanvapaus on hyvän hoidon tae.”

”Jos jo on asunut kauan samassa paikassa ja kunta kilpailuttaa ja oma paikka ei pärjää, palveluseteli mahdollistaisi vanhuksen asumisen ”kalliimmassa paikassa”. ei tulisi enää kodin vaihtoa viime vuosille.”

”Kunnan ei tarvitse ei tuottaa kodinhoitopalveluja, jos ne on tuotteistettu (määritelty, mitä niihin kuuluu). Palveluun oikeutettu kuntalainen saisi valita palvelun tuottajan niiden joukosta, jotka täyttävät asetetut vähimmäisvaatimukset.”

"Kyläyhteisöissä asumisen jatkaminen ja rakennetun asumisen infran hyödyntäminen."

"Kyllä, erittäin tärkeää."

"Vanhukset itse valitsevat asuinpaikan/asuinkunnan. Vanhukset voivat muuttaa sellaiseen kuntaan jossa on asialliset palvelut. Heidän oma kunta maksaa palvelusetelillä kulut."

"Kunta kilpailuttaa ja siitä saa valita."

"Pitäisi myös saada valita kunta, ei välttämättä asuin kunta, vaan esimerkiksi omaisten asuinkunta."

"Joo. Ehkä tämä toimisi isommissa kaupungeissa."

"Mahdollistaa yksilöllisiä palveluita."

"Tästä en ole varma. Mielestäni asuntolapaikan saamiselle pitäisi olla jotkin perusteet sillä ikääntyviä on paljon ja asuntolat tuskin pystyvät vastaamaan kysyntään niin tehokkaasti että kaikille riittäisi paikka."

"Vanhusten tulisi mahdollisuuksien mukaan saada valita asuinpaikkansa, on saatava tarvittaessa kodinhoitopalveluita."

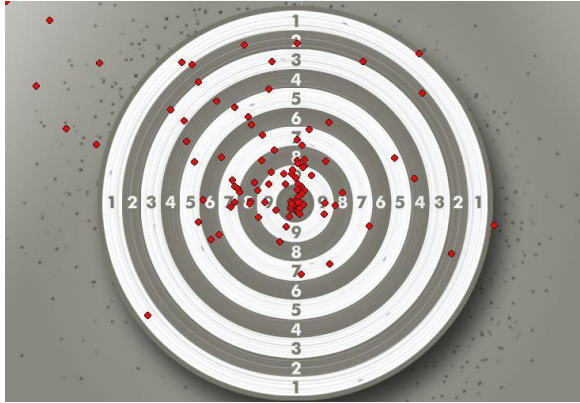
"Valinnan varaa vanhukselle ja hänen omaisilleen, tuottaisiko uusia asumisyksiköitä?"

3. Palveluseteli vanhusten kotihoitoon

"Palvelusetelijärjestelmä vanhusten kotihoidon ostoon yksityisiltä ja kolmannen sektorin toimijoilta siten, että kaupungin asiakaspalvelu arvioi palvelutarpeen ja sen myötä saatavan setelin suuruuden. Mahdollisesti huomioidaan myös maksukyky, jotta vanhus ei joudu palveluja ostaessaan myös sosiaalitoimiston asiakkaaksi."

"Setelijärjestelmään siirryttäessä kaupungin ei enää tule kilpailuttaa eri alueiden kotihoitoa. Kotihoito omana tuotantona pikku hiljaa hiipuu, kun työntekijät siirtyvät töihin yrityksiin tai perustavat omia. Lopputuloksena asiakaspalvelu paranee, kun asiakas voi myös itse vaikuttaa palveluun eikä toimintaa sanele hallinnolliset ohjeet, työntekijöitten palkkaus paranee ja työmotivaatio kasvaa."

Keskiarvo 79% (maksimi 100%), erimielisyys: 21 (maksimi 50), kommentteja 14, arviointeja 102.



Kuva 12. Näkemystä vanhusten kotihoidosta arvioi 102 vastaajaa.

Kommentteja:

"Kotona pärjäävä vanhus on varmasti onnellisempi kuin laitokseen sidottu. Myös hoito kotona on edullisempaa, kuin laitoshoido."

"Käytännön kokemukset osoittavat tämän olevan OK."

"Mielestäni vanhusten kotona selviytymistä tulisi tukea mahdollisimman paljon."

"Siivoaminen on raskasta ruumiillista työtä, ei sitä jaksa tehdä nuorempikaan."

"Siivoaminen on raskasta ruumiillista työtä, ei sitä jaksa tehdä nuorempikaan."

"Koti on se paras paikka."

"Kunnan palveluista puuttuu ns. tulostavuu. Ollaan vain töissä."

"Aivan ilman yhteiskunnan kontrollia tämä ei onnistu, koska kotihoidon nimellä voi myydä ihan mitä tahansa. Palvelusetelin käyttö pitää rajoittaa vain kunnollisiin palveluihin."

"Vanhusten turvallinen asuminen kotona pitkittyy, kun voidaan taata perusteet."

"Yksi tärkeimmistä, kuntien kotipalveluilla ei ole aikaa. Apu jää pintapuoliseksi raapaisuksi eikä sosiaaliselle puolelle ole enää aikaa."

"Kotihoidon hinnat olisi saatava kuriin! Mitä järkeä on aivan valtavat summat, joita vanhuksset eivät pysty maksamaan. Halvemmassa tulisi palkata kimpassa sairaan/kodinhoitaja ja käyttää kotitalousvähennyksiä. Vaihtoehtoja tulisi tukea!"

"Apua juuri sinne mihin henkilö sitä kokee tarvitsevänsä."

"Mahdollisuus korvata palveluista myös lähiomaisille."

“Kotihoito näyttää toimivan paremmin yksityisellä puolella. Vanhuslähtoisempää ja yksilöllisempää.”

Lapsiperheille akuutteihin pulmiin

Sairaalan lapsen hoito on paras kohde lapsiperheiden palveluissa, joka voitaisiin kansalaisten mielestä ratkaista palvelusetelillä. Toiseksi nousevat vähävaraisten yksinhuoltajien lastenhoidon tarpeet.

“Tukiverkoston ollessa lähes olematon ja yksinhuoltajan on joskus varsin vaikeaa jaksaa arkea kun olet pelkkä äiti, et nainen ja ihminen... pelkkä äiti.”

“Yksinhuoltajilla voi olla tilanne se, että he ovat töissä vain ajoittain. He voisivat tilata lastenhoitajan lyhyelläkin aikavälillä ilman, että tarvitsisi jonottaa 6 kk kunnalliseen hoitoon tai viemällä lapsen yksityiselle hoitajalle. Sama tilanne on lapsiperheissä, joissa äiti/isä tilapäistöissä tai saamassa pysyvää työpaikkaa. Työn saamisen este on hyvin usein se, että lapsella ei ole hoitomahdollisuutta, koska sukulaiset/ystävät joko asuvat kaukana tai ovat töissä.”

Korkealle kansalaisten arvioinnissa nousevat myös erilaiset liikuntapalvelut erityisesti nuorille. Palvelusetelillä voisi tutustua uusiin lajeihin ja näin ehkä ennaltaehkäistä syrjäytymistä ja edistää terveyttä. Kysymys jakaa mielipiteitä.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten mielestä palvelusetelillä voisi parhaiten ratkaista lasten puhe- ja toimintaterapian tarpeen. *“Apu varhaisessa vaiheessa ehkäisee kertautumista, avun saaminen ennen koulun aloittamista vähentää tarvetta erityisopetukseen, se estää syrjäytymistä ja koulukiusaamista.”*

Kansalaisten tavoin soster-alan ammattilaiset ja luottamusmiehet nostavat kärkeen kotipalvelut lapsiperheiden akuuteissa ongelmissa, kuten lasten tai vanhempien sairastumisissa. Myös perheiden yhteinen liikunta palvelusetelin avulla sai kannatusta.

Vastaajan roolista riippumatta hänille jäivät erikoislastentarhat, kuntalaisen poistumisen kompensointi ja äitiysneuvolapalvelujen saanti palvelusetelillä.

Arvioidun aineiston top 3

1. **Sairaalan lapsen hoito**

“Kun itse on ollut kotona sairaan lapsen kanssa riittävän pitkään, niin ettei oman työn puolesta enää voi/saa olla poissa, voisi palveluseteliä käyttää sellaiseen, että kotiin saisi henkilön kaitsemaan sairasta lasta sen ajan kun itse olisi töissä. Kuten esim MLL:lla on.”

Keskiarvo 77% (maksimi 100%), erimielisyys: 19 (maksimi 50), kommentteja 19, arviointeja 143.



Kuva 13. Näkemystä sairaan lapsen hoidosta arvioi 143 vastaajaa.

Kommentteja:

"Tämä voi koitua ongelmaksi etenkin yksinhuoltajille, jotka eivät voi vuorotella lastenhoidon kanssa. Jos lapsi sairastaa paljon tai on useita lapsia niin poissaoloja saattaa kertyä paljonkin ja tämä lisää taas työtaakkaa ja kierre on valmis."

"Sairaam lapsen hoitopalvelu on tärkeä juttu."

"Olisi työllistävä vaikutus ja hyödyttäisi sekä työnantajaa että vanhempia."

"Joissakin tapauksissa, mutta kyllä vastuu on kunnalla järjestää itse ensisijaisesti, vasta sel jälkeen palvelusetelillä. Marginaalista toimintaa."

"Esim. Sikainfluenssan aikana, lapsen piti olla pitkään tarhasta poissa mutta työnantajan mukaan sai olla vain 4 päivää! Pitää olla yksinhuoltajalla muitakin vaihtoehtoja kuin työntää sairas lapsi takaisin tarhaan tartuttamaan muita ja sairastuakseen vieläkin vakavammin."

"Sairaam lapsen hoito monesti ongelma siinä palveluseteli olisi apuna koska kunnan kotipalvelun resurssit on kohdennettu vanhustenhoitoon."

"Kuten otsikon alla, tulee sairaam lapsen hoito turvata tilanteissa, joissa vanhempi ei voi jäädä kotiin. Kaikilla ei ole isovanhempia tai muita sukulaisia lähellä."

"Kyllä. Ja varsinkin tulisi huomioida 10-12-vuotiaat lapset, koska 10-12-vuotias on vielä lapsi ja usein hädissään ja ahdistunut yksin ja sairastuessaan. Nythän 10 vuotiaan kanssa ei enää saa jäädä kotiin sairastamaan."

"Minusta tämä kuulostaa järkevältä."

"Palvelusetelillä yksityinen kotipalvelu apuun."

”Olisi todella tärkeää. Hoitoa on lähes mahdotonta saada esim. tilanteessa jossa toinen vanhempi on vaikkapa työmatkalla, ja toinen vielä äitiyslomalla joutuu menemänä esim. yhden lapsen kanssa sairaalaan. Kunnallisista ei ole apua tällöisissä tilanteissa, ja jos isovanhemmat ovat kaukana, niin tilanne on mahdoton yhtälö.”

”Sairaalan lapsen hoidon järjestäminen vanhempien poissaolojen rinnalla on erittäin tärkeää.”

”Tämä olisi varmasti tarpeellinen asia omalla tavallaan, mutta koen että ongelma on toisaalta enemmänkin joustamattomassa työnantajapuolella. Kenenkään lapsi tuskin on viikottain sairaana? Pienen lapsen (ja vähän isommankin) tuki ja turva on oma vanhempi, ei joku satunnainen hoitaja.”

2. Perheen väliaikaiset lastenhoitopalvelut

”Vanhempien sairastumisen/tapaturman tms takia hetkellisen lastenhoitotarpeen täyttäminen.”

Keskiarvo: 77% (maksimi 100%), erimielisyys: 19 (maksimi 50), kommentteja 11, arviointeja 143.



Kuva 14. Näkemystä väliaikaisista lastenhoitopalveluista arvioi 143 vastaajaa.

Kommentteja:

”Esim. voisi ostaa yksityisen hoitajan kotiin tarvittaessa.”

”Monellakaan lapsiperheellä ei ole sukulaisia lähellä ja jos tarvii hetkelliseen lastenhoitotarpeeseen apua olisi se mahdollistettava kun vuosikymmenet sitten.

Itsekin olisi tarvinnut apua aikoinaan 4:ksi päiväksi kun jouduin olemaan sairaalassa ja koska olen yh äiti ja minulla on kolme lasta niin oli todella vaikeaa saada apua kotiin kun itse joutui olemaan sairaalassa.”

”Minkä asian vain voi hoitaa palvelusetelillä, kuhan vaan ollaan valmiita tekemään sen eteen asioita.”

”Mielestäni eniten tukea tarvitaan ennalta arvaamattomien tilanteiden hoidossa (esim. sairastumiset, tapaturmat) ja mielestäni tähän palveluseteli sopisi hyvin.”

”Vain väliaikaiseen lastenhoitoon.”

”Työllisyys paranisi, voisi etisä lapselle sopivimman hoitajan.”

”Palvelusetelillä yksityinen kotipalvelu apuun.”

”Mielestäni yksi tärkeimmistä palvelusetelien käyttötarkoituksista. Vanhemmilla on aina ensiksi huoli lapsistaan ja heidän hyvinvoinnistaan, vaikka itsellä olisi sitten pää kainalossa. Nopeuttaa paranemista, kun stressi jää pois.”

”Varsinkin jos on yksinhuoltaja, ei ole oikeastaan varaa sairastua. Mm. vanhemman sairastuessa kaipaisi apua, että lapset pääsisivät ulos, tai apua kaupassa käymiseen.”

”Yhteiskunnallisesti tärkeää, kaikista töistä ei ole helppo olla pois (sijaisten puuttuminen, asiakkaiden harmit).”

3. Vähävaraiset yksinhuoltajat

”Vähävaraiset yksinhuoltajat ja lapsiperheet voisivat käyttää palveluseteliä lasten hoidon tilaamiseen!”

Keskiarvo: 76% (maksimi 100%), erimielisyys: 21 (maksimi 50), kommentteja 18, arviointeja 145.



Kuva 15. Näkemystä yksinhuoltajaperheistä arvioi 145 vastaajaa.

Kommentteja:

"Vähävaraisille yksinhuoltajille palvelusetelin tärkeä asia."

"Eryityisesti tätä osaa tulisi auttaa lapsia ajatellen. Kuitenkin tehtävä on haastavampi, koska kynnyksen avun vastaanottamiseen on monilla liian korkea. Uskon, että esim. kolmannen sektorin välityksellä ko. kynnyksen poistuisi ja samalla syntyisi myös työllistävä vaikutus."

"Sopisi hyvin suomalaiselle yksinhuoltajalle, koska täällä on totu elättämään lapset kummankin vanhemman palkkatuloilla."

"Harkittu palvelusetelin myöntäminen tilapäistarpeeseen."

"Vähävaraiset ansaitsisivat enemmän, tämä olisi todella tärkeä lisä heille."

"En oikein tiedä, missä tätä palveluseteliä tarvitaan, jos kunta on järjestänyt lastenhoidon lain säädännön edellyttämällä tavalla. Mutta ehkä tulee marginaalisia poikkeustilanteita."

"Tukiverkoston ollessa lähes olematon ja yksinhuoltajan on joskus varsin vaikeata jaksaa arkea kun olet pelkkä äiti, et nainen ja ihminen... pelkkä äiti."

"Vaikeimmassa asemassa olevia ihmisiä yhteiskunnassamme, heitä tulisi auttaa ja tukea."

"Tilanteissa jossa omaiset ovat kaukana tai eivät voi auttaa esim. äidin väsyessä."

"Vähävaraiset yksinhuoltajat esim. kun heillä voi olla tilanne se, että ovat töissä vain ajoittain niin he voisivat tilata lastenhoitajan lyhyelläkin aikavälillä ilman, että tarvitsisi jonottaa 6 kk kunnalliseen hoitoon viemällä lapsen yksityiselle hoitajalle. Sama lapsiperheissä, joissa äiti/isä tilapäistöissä tai saamassa pysyvää työpaikkaa."

Työn saamisen este on hyvin usein se, että lapsella ei ole hoitomahdollisuutta koska sukulaiset/ystävät joko asuvat kaukana tai ovat töissä.”

”Minusta yksin huoltajat tarvitsevat tällaisia mahdollisuuksia, koska yksinhuoltajilla joilla on esim. enemmän kuin yksi lapsi voi olla vaikeaa saada hoitoa esim. pikaisen sairastumisen takia. Palvelu seteli mahdollistaisi että myös yksin huoltajat saisivat tarvittaessa lapselle hoitoa.”

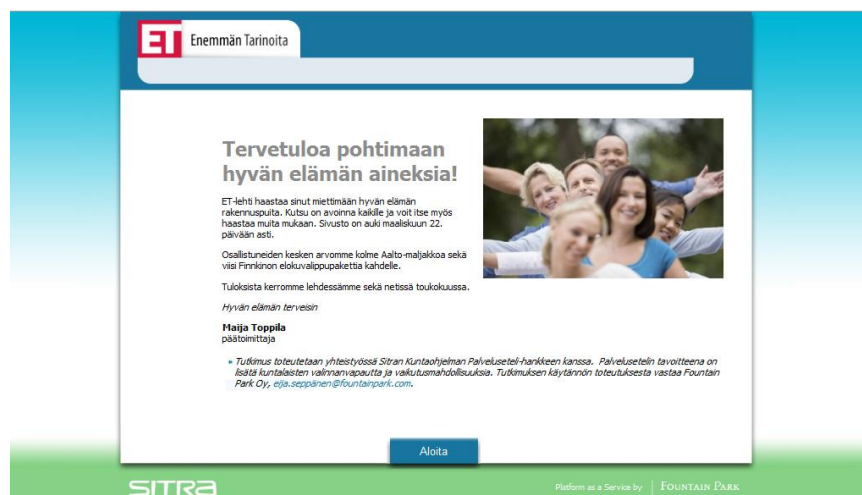
”Lasten hoito ei saisi jäädä rahasta kiinni. Ikävä kyllä näin käy usein vähävaraisissa perheissä ja palveluseteli parantaisi tilannetta varmasti.”

”Yleensä ihmiset tekevät vaikka kahta työtä päästäkseen jaloilleen, eikä aikaa riitä lapsille, joten tästä vähävaraisuudesta pääseminen auttaisi jos huoltajien annettaisi hetki hengähtää, että lapset voi hyvin.”

Hyvä elämä -tutkimus

Tavoite ja aineisto

Hyvä elämä –tutkimus toteutettiin ET-lehden ja Sitran Kuntaohjelman Palvelusetelihakkeen yhteistyönä. Tutkimus oli avoinna 24.2 – 22.3. välisen ajan.



Kuva 16. Kutsu Hyvä elämä –tutkimukseen välitettiin ET-lehden, Fountain Parkin ja Facebookin palvelusetelisivustojen kautta.

Osallistujia pyydettiin vastaamaan oman kokemuksen perusteella avoimeen kysymykseen:

“Mistä syntyy hyvä elämä?”.

Tämän jälkeen ohjelma poimi satunnaisesti 20 muiden antamaa vastausta samaan kysymykseen. Vastaaja sai arvioida, minkä näistä koki itselleen tärkeäksi.

Kolmanneksi kysyttiin:

“Mihin käyttäisit palveluseteliä?”

Tulokset

Hyvä elämä on monen asian summa. Painotukset vaihtelivat iän ja sukupuolen mukaan. Kaikille tärkeitä asioita olivat terveys ja rakkaus. Nuorille näiden lisäksi tärkeää on työ, keski-ikäisille perhe ja senioreille eletty elämä. Elämänmyönteisyys

on asenne, joka tarvitaan joka iässä. Yksinäisyys ja jo sen uhka pelottaa iästä riippumatta.

Hyvän elämän tärkeimmät rakennuspuut ovat tutkimukseen osallistuneiden mielestä terveys ja rakkaus. Vaikka ihmisen elämän tärkeimpiä asioita ei rahalla voikaan ostaa, riittävällä toimeentulolla on merkitystä. Myös tasapaino oman itsen ja ympäristön kanssa koetaan tärkeäksi. Vastaajia oli 1162.

“Niin metsä vastaa kuin sinne huudetaan”, on usein esiintynyt kommentti. Harva kaipaa helppoa elämää, sillä hyvään elämään kuuluu myös vastoinkäymisiä.

“Elämää oppii ymmärtämään ja arvostamaan vain elämällä sitä ja hyvään elämään kuuluvat sen kaikki kirjat. Kun on vastoinkäymisiä, niin onnistumiset tuntuvat sitäkin makeammilta. Onnellinen ihminen hyväksyy sen, mitä hänelle tapahtuu, yrittää parhaansa mukaan olla hyvä muille ihmisille, mutta hyväksyy myös sen, ettei voi olla kaikessa täydellinen. On osattava antaa anteeksi muille ja itselleen.”

Nuoret kaipaavat työtä ja rakkautta

“Onni on tässä ja nyt arjen pienissä asioissa. Se ei ole riippuvainen siitä, pystyykö matkustamaan”, kirjoittaa alle 30-vuotias nainen.

Alle 30-vuotiaille työ hyvän elämän rakennuspuuna on muita ikäryhmiä tärkeämmällä sijalla. Työtä seuraavat rakkaus, luonto, harrastukset, perhe, ystävät, terveys, mielenrauha ja vasta sitten raha.

“Työ ei ole enää vain jotain tekemistä josta saa palkkaa. On sulaa hulluutta viettää 1/3 elämästään paikassa, jossa ei viihdy ja jossa tehtävät eivät ole mielekkäitä. Hyvän elämän peruspilari on tärkeäksi ja hyödylliseksi itsensä kokeminen, ja työ antaa tähän mahdollisuuden.”

“Varallisuuden tai terveyden ei pitäisi olla ykkösasioita, vaan että huolimatta vaikeuksista jaksaisi nähdä elämän tärkeyden. Toki ajattelen näin terveenä mutta “persaukisena” elämäntoimijana kokeneena”, kertoo nuori opiskelija.

Tärkeää nuorille on se, ettei tarvitse olla yksin eikä yksinäinen. Jotkut surevatkin sitä, että sukulaiset ja ystävät ovat jääneet etäisiksi.

“Hyvä elämä syntyy hyvistä sukulaissuhteista, perheestä ja kavereista.”

“No vanhempien suhteet sukulaisiin ei oo nyt mitkään parhaat mahdolliset. Ja kun vanhemmat ei oo sukulaisiin hyvin yhteyksissä, se tarkoittaa myös sitä, että minäkään en näe sukulaisiani kovinkaan usein. Lisäksi mun suhteet mun perheeseen on nyt vähän vinksin ja vonksin.”

Kolmikymppisille tärkeintä ovat terveys ja ystävät

30-39 –vuotiaat elävät elämänsä ruuhkavuosia. Terveys ja ystävät ovat kärjessä, kun he vastaavat kysymykseen, mistä syntyy hyvä elämä. Perhe ja oikea elämänsäsenne merkitsevät myös paljon. Sen sijaan työn ja harrastusten merkitys on vähentynyt.

”Terveys - ei välttämättä täysin sairaukseton elämä, mutta elämä jossa kokee olevansa hyvävointinen. Rakkaus- on ympärillä ihmisinä, ystäviä tai perhettä, joihin voi tukeutua hädän hetkellä. Elämän tarkoitus on jokin, mikä saa suunnittelemaan tulevaa. Jotain minkä takia haluaa aamuisin herätä.”

Rakkaus on asia, joka jakaa kolmikymppisten mielipiteitä eniten. Osa kokee sen hyvin tärkeäksi, osa vähemmän. Osalle rakkaus ja rakastaminen tekevät elämästä vaikean.

”Oma perhe, työkaverit, ystävät; juttelu, ajatusten vaihto, läheisyys, toisesta huolehtiminen. Tieto siitä, että saa apua tarvittaessa ja voi sitä muille antaa, kun he tarvitsevat. Rakkaus ja välittäminen. Toisaalta läheiset voivat myös tehdä elämästä vaikean. Mutta hyvään elämään kuuluu myös päästä eteenpäin, työstä vaikeitakin asioita suhteissa läheisiinsä.”

Perhe on nelikymppisten voimanlähde

Nelikymppisille terveys ja perhe ovat selvästi kaksi tärkeintä hyvän elämän rakennuspuuta.

”Hyvä elämä syntyy kohtuullisesta terveydestä ja onnellisesta perheestä.”

Elämään kuuluu sairautta, mutta jos niiden kanssa pärjää, on elämäkin hyvää. *”Onnellinen perhe syntyy siitä, kun kaikki hyväksytään omina persoonina ja jokainen voi tulla huolineen kotiin.”*

Liikunnan ja yleisemminkin harrastusten merkitys on noussut verrattuna alle nelikymppisten vastauksiin. Työ, raha ja ystävät ovat tärkeitä.

Rakkaus ei ole ainoa asia, joka tässä ikäluokassa jakaa mielipiteitä kuten kolmekymppisillä. Turvallisuus on uusi asia, joka nousee joidenkin vastauksissa tärkeälle sijalle, samoin elämäkokemus.

”Hyvä elämä syntyy ymmärryksestä, että kaikkea ei voi saada. Kun keskittyy huomaamaan sen, mitä on elämältä saanut, eikä painota sitä mitä puuttuu, on aika tyytyväinen ja se on hyvää elämää. Tämä ”metodi” toimii ainakin meillä jotka emme ole luksukseen tottuneita. Jos ei ole paljon töitä on vähemmän rahaa, mutta perhe syö niin hyvää, terveellistä ja trendikästä ”slow foodia”, jota tehdään edullisimmista raaka-aineista”, kirjoittaa naisyrittäjä.

Viisikymppinen tuntee seisovansa vedenjakajalla

Mistä syntyy hyvä elämä? 50-59 –vuotiaille asia yli kaiken muun on terveys. Toiselle sijalle nousee rakkaus. Näitä seuraavat liikunta, ystävät, luonto ja harrastukset. Perheen, työn, rahan ja kokemuksen merkitys vähenee.

“Hyvistä päivistä”, kirjoittaa 50-54 –vuotias mies. “Ei mitään ihmeellistä tarvita. Hyvä päivä alkaa rakkaan kanssa aamusta. Päivällä on mielekästä tekemistä ja onnistumisia. Rauhallinen leppoisa ilta. Päivän onnistumisen tuntee, kun illalla ei tarvitse houkutella unta saapuvaksi.”

50-vuotta täyttäneet katsovat vastauksissaan sekä eteen että taakse ja tuntevat olevansa jonkinlaisella vedenjakajalla.

“Aivot usein järkeistää asioita, vaikka sydämessään tuntee toisin. Kummasta syntyy parempi elämä- vain sydämen tunteesta vai järjen viitoituksesta? Ehkä kumpaakin tarvitaan oikeissa kohdin.”

“Tän karttuessa taloudellinen tilanne on parantunut, mistä syystä voimme vihdoinkin matkustella ja toteuttaa pieniä toiveitamme. Kohtuullinenkin terveys tuo elämään iloa. Vapaus olla muutakin kuin tytär, äiti ja vaimo. Vapaus ilmaista omia mielipiteitä ja toteuttaa omia pieniä toiveita. Pikkulapsiaika ja murrosikäisten kanssa painiminen oli osaltaan rikasta aikaa, nyt on aikaa nauttia toistemme seurasta ja hoivalla lastenlapsia mielin määrin - silloin kun meille sopii.”

Kuusikymppinen tekee sinunkaupat itsensä kanssa

Yli 60-vuotiaiden vastauksissa nousevat mielenrauhaa käsittelevät näkemykset nuorempia vastaajaryhmiä tärkeämmälle sijalle. Kuusikymppisen näkemys on, että elämä pitää ottaa sellaisena kun se tarjotaan. On asioita joihin voi vaikuttaa ja asioita, jotka on vain yksinkertaisesti hyväksyttävä. On tärkeää olla sopusoinnussa itsensä ja läheistensä kanssa.

“Hyvä elämä syntyy lastenlapsista ja omista lapsista. Olen menettänyt puolisoni, mutta minulla on heidät. Kaikilla ei jää heitäkään.”

Yllättävän harvoin hyvän elämän aineksina nostetaan esille suoraan uskonto. Toki tällaisiakin vastauksia on ja niitä esiintyy kaikissa ikäryhmissä.

“Elämän arvot tasapainossa käytännön elämän kanssa, ei ristiriitaa itsensä ja luojan kanssa.”

Mielenrauhan lisäksi luonto ja rakkaus nousevat teemoina kärkeen. Rakkauden tärkeydestä ollaan yksimielisempiä kuin neli- ja viisikymppisten vastauksissa. Usein esille tulevat lapsenlapset tai toivo saada niitä.

“Hyvä elämä syntyy naurusta että rypyt aukeaa, auringon lämmöstä, lastenlasten iloisesta naurusta, tuulesta joka leijaa riepottaa, talven huurteisista kauniista

puista, joita voi vain kulkea katsella ja ihastella. Rakkaan kanssa kulkea samaa polkua ja tuntee olla rakastettu.”

60-69 vuotiailla terveys puhuttaa myös paljon. Monissa vastauksissa terveyden käsite ymmärretään suhteellisena, ja yhä vähemmän sairauksien vastakohtana. Harrastukset nähdään terveyttä ja virkeyttä ylläpitävänä voimana, ja ne nousevatkin 65-69 –vuotiailla yhdeksi hyvän elämän tunnuspiirteeksi.

”Sairastuessa pitää mennä eteenpäin, eikä surra mahdollisia asioita, mistä joutuu luopumaan. Hyvä mieli tulee jutuista, mitä vielä pystyy tekemään. Sain Parkinsonaudin ja pääsin eläkkeelle 6 vuotta sitten. Sen jälkeen olen harrastanut maalausta, käsitöitä, tiffanitöitä ym. mitkä vaativat käden tarkkuutta. Ajattelin, että käyttämällä käsiäni, niiden voima ja tarkkuus säilyy mahdollisimman pitkään. Kipuja vastaan taistelen käymällä avannossa ja kesällä kylmillä suihkuilla. Hyvän elämän voi saavuttaa huonoista lähtökohdista huolimatta. Minä jäin ilman vanhempien tukea seitsemäntoista vuotiaana ja siitä huolimatta tai ehkä siitä syystä katson saaneeni hyvän elämän.”

Ikäihmisille tärkeäksi nousee turvallisuus

Terveys, rakkaus ja ystävät ovat kolme tärkeintä asiaa, kun yli 70-vuotiaat arvioivat sitä, mistä syntyy hyvä elämä. Uudeksi teemaksi nousi turvallisuus.

”Hyvä elämä syntyy hyvästä terveydestä, turvatusta toimeentulosta ja arjen turvallisuudesta nyt ja vanhuudessa.”

Yksinäisyys ja pelot eivät kuulu hyvään elämään. Kuitenkin ne varjostavat monen vanhuksen ja miksei nuoremmankin arkea ja tulevaisuutta.

”Jokainen meistä ansaitsee elämän ilman pelkoa väkivallasta. Toisaalta myös taloudellinen turva - eli se, että palkallaan voi tulla toimeen, on tärkeää. Samoin tietysti se, että voi selviytyä taloudellisesti vaikka sairastuisi.”

”Mikä sen ihanampaa, kun nukahtaa lämpimään peittoon kääriytyneenä oman kullan viereen ja kuunnella kissan kuorsausta.”

Kun osa nuorista suri etäiseksi jäänyttä suhdetta isovanhempiin ja muihin sukulaisiin, sama asia näkyy myös yli 70-vuotiaiden vastauksissa. Moni iloitsee siitä, että suhteet lapsiin ja lapsenlapsiin ovat hyvät.

”Eniten saan elämälleni iloa ja tyydytystä lapsenlapsistani, lapsista, vielä elossa olevasta äidistäni, sekä sisaruksista ja ystäväistäni. Ja osallistuessani kansainväliseen hyväntekeväisyys järjestöön, sekä ihmissuhteisiin siinä, kantaessani pienen osani teoin ja avustuksin maailman katastrofien avustamiseen, sekä oman paikkakuntani vähäosasten auttamiseen.”

Ikä mikä vaan - mies kaipaa harrastuksiaan

Iästä riippumatta naisten ja miesten vastauksissa on eroja. Naisille kolme tärkeintä asiaa ovat terveys, rakkaus ja ystävät. Näitä seuraavat turvallisuus ja raha.

"Jos ei ole rahaa, ei elämä maistu oikein miltään, ja jos vielä terveys reistaa niin ne vähätkin rahat menee sairaskuluihin."

Miehille kaksi asiaa ylitse muiden ovat ystävät ja luonto. Näitä seuraavat rakkaus, harrastukset, työ ja terveys.

"Hyvä ja lämmin parisuhde vaimon kanssa on kaiken kantava voima. Siinä suhteessa minua on onnistanut. Myös silloin kun sairastin eturauhasen syöpää, puolison tuki oli todella tärkeää. Nyt olen ns. terve, syöpä on ainakin toistaiseksi nujerrettu ja elämä maistuu jälleen. Hyvä ja luottamuksellinen suhde lapsiin antaa voimia jaksaa. Hyvät ystävät ovat myös tärkeitä, ystävät joille voi puhua kaikesta ja jotka voivat luottaa minuun."

Myös omaa yksityistä aikaa, aikaa omille harrastuksille pitää olla sopivasti.

"Ja vaimon kanssa yhteinen Lapin matka ainakin kerran kesässä. Se hiljaisuus, rauha ja voimien kerääminen luonnossa liikkuen on todella tärkeää ja auttaa taas jaksamaan eteenpäin tavallisissa koti ympyröissä."

Palvelusetelin kesäkisa

Tavoite ja aineisto

Palvelusetelin kesäkisa avattiin 23. kesäkuuta 2010. Sen tavoitteena oli tuottaa kesän ajaksi aineistoa Facebook-sivustolle sekä saada näkemys siitä, mitä ajatuksia ja tunteita palveluseteli vastaajissa herättää.

Toteutuksessa käytettiin kuvataulutekniikkaa. Sivustolla näytettiin ensin yhdeksän kuvaa.

- **Tehtävä:** *Mitä sinulle tulee mieleen sanasta palveluseteli? Klikkaa sitä kuvaa, joka parhaiten kuvaa ajatuksiasi.*

Kiitoksena osallistumisesta arvottiin kymmenelle vastaajalle 3 kpl elokuvalippupaketit.

Tulokset

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 lapsipotilaan.



Kuva 17. 42 prosenttia vastaajista valitsi kädet vastatessaan kysymykseen, mitä sanasta palveluseteli tulee mieleen.

Mitä tämä kuva kertoo palvelusetelistä? 108 vastausta.



- *"Palveluseteli on tarkoitettu auttamiseen."*
- *"Apua vanhuksille."*
- *"Palvelusetelillä saa hoivaa ja huolenpitoa."*
- *"Et jää yksin vaikka vanhenet etkä kykene itse huolehtimaan kodistasi/asioistasi/terveydestäsi."*
- *"Sen avulla vähennetään yksinäisyyttä ja autetaan vanhuksia asumaan kotona mahdollisimman pitkään."*
- *"Palveluun tarvitaan aina antaja ja vastaanottaja. Palveluseteli mahdollistaa suoran kontaktin asiakkaaseen."*
- *"Apua saa kädestä pitäen."*
- *"Apu tulee sinne, missä tarvitaan."*
- *"Autetaan niitä, jotka eivät itse jaksakaan lähteä virkistysretkille eikä sukukaan huolehdi."*
- *"Kuva kertoo hellyydestä, huolehtimisesta, avunannosta ja yleensäkin kaikenikäisten huomioimisesta."*
- *"Palvelusetelin avulla sinulla on mahdollisuus saada tukea ja turvaa itsellesi ja lähemmillesi, sekä ylläpitää kehon ja mielen hyvinvointia."*

Mitä tämä kuva kertoo palvelusetelistä? 8 vastausta.



- *"Paljon vaihtoehtoja, mutta välttämättä vaihtoehtojen välillä ei ole helppoa tehdä valintoja. Millä perusteella valitsen näistä appelsiineista makeimman ja mehukkaimman?"*
- *"Appelsiinit ovat palveluita, joita tuotetaan ja niitä voi asiakas 'poimia'. Kaikki palvelut, olivatpa ne kunnan tai*

yksityisen tuottamia ovat tasalaatuisia riippumatta siitä, kuka palvelun tuottaa. Asiakas saa tarvitsemansa palvelu ja on tyytyväinen valintaansa. Asiakas kokee itsemääräämisoikeuden toteutuneen saadaan poimia juuri sen "appelsiinin" joka hänelle parhaiten sopii. Nyt vain tuottamaan niitä "appelsiineja"... hyvälaatuisia tietenkin."

- "Virkistystä, vireyttä, valoa."
- "Iloa, raikkautta, terveyttä."

Mitä tämä kuva kertoo palvelusetelistä? 24 vastausta.



- "Hetkellistä vapautta, nautinnollista fiilistä..."
- "Seteliä voi käyttää liikuntaan."
- "Palvelusetelillä saan joitakin palveluja ja voi rentoutua itse."
- "Vapaus valita palvelun tuottaja."
- "Palveluseteli tuo pientä vapautta arjen keskelle."
- "Ei tarvitse pelleillä käteisen tai minkään muunkaan kanssa. Ja se on niin helppoa ja mukavaa käyttää niitä."
- "Vapautta valita. Omalla kohdallani palvelusetelin yleistymisen voisi kenties mahdollistaa yksilöllisen harrastusapuvälineen hankinnan."

Mitä tämä kuva kertoo palvelusetelistä? 12 vastausta.



- "Palvelusetelin avulla suu venyy ja silmät muuttuvat mansikoiksi kun saa helpotusta ja virkistystä arkeen :D"
- "Etuja ja alennusta tuotteista jne."
- "Hyvää elämää ja huolenpitoa mutta ei holhousta."
- "Positiivisia tunteita.... tunne siitä että pystyy hankkimaan itselleen paleluita joita ei pelkällä oman kukkaron sisällöllä voi maksaa. Näit olisi esim. kuntoutus, hoivapalvelut vanhuksille."

Siis kaiken kaikkiaan palveluita ,jotka liittyvät okaan terveyteen ja hyvinvointiin. Siksi suu hymyssä ja silmät ihan mansikkalla!”

Mitä tämä kuva kertoo palvelusetelistä? 50 vastausta.



- *“En ole sidottu mihinkään tiettyyn palveluntarjoajaan terveydenhoidosani, vaan voin valita palvelusetelin avulla itselleni sopivimman.”*
- *“Palvelusetelillä voi maksaa yksityis/erikoislääkärikäynnin. ☺”*
- *“Autetaan liikuntarajoitteista ja vammaista samoilla oikeuksilla kuin muitakin.”*
- *“Tässä kuvassa autetaan nuorta lasta, jotta hän voisi elää tervettä elämää.”*
- *“En oikein tiedä mitä palvelusetelillä tehdään, mutta oletan että sillä saa jotain palveluja, kuten tässä kuvassa lääkäripalveluja.”*
- *“Mielestäni mahdollisuutta käyttää palveluseteli lääkäripalveluihin jotka täydentävät julkista terveydenhoitoa.”*
- *“Mahdollisuus päästä nopeammin saamaan apua / hoitoa lääkärintutkimukseen ja hoitoon.”*

Mitä tämä kuva kertoo palvelusetelistä? 11 vastausta



- *“Viime viikolla kuulin radiosta, että noin 30 % lonkkamurtuman saaneista vanhuksista menehtyy vuoden sisällä tapaturmasta. Vanhukset voisivat tilata pihaansa hiekoituksen palvelusetelillä esimerkiksi kunnan talonmiehiltä tai yksityisen sektorin toimijalta.”*
- *“Kivinen tie on saada se.”*
- *“Erilaiset, eri tarpeita omaavat ihmiset yhdistyvät “(kivi)kovassa” yritysmaailmassa, jossa pelataan ja kilpaillaan rahalla. Onko oikeasti vapaus valita minkä kiven viereen asetut tai kolahdat?”*
- *“Kiviä on monenlaisia mutta nyt minulla on mahdollisuus valita niistä mielestäni paras.”*
- *“Kivireki kevyemmäksi.”*
- *“Vaikka läpi harmaan kiven.”*

Mitä tämä kuva kertoo palvelusetelistä? 14 vastausta

- *"Niistä voi olla iloa ja rentoutusta arkiseen päivääsi."*
- *"Että sillä palvelusetelillä voisi päästä vaikka lomalle ja sit toi kuva kuvaa niinku lomaa (=*
- *"Sitä että palveluseteli rahoilla pääsee viettämään täydellisen loman etelään!"*
- *"Lomaa, tilaa, terveyttä. Suojassa, turvallisesti."*

Mitä tämä kuva kertoo palvelusetelistä? 23 vastausta

- *"Ihmiset odottavat ilolla -ja pelkäävät. Kuka takaa laadun? Eihän kunnollista kunnan järjestämistä vastuun alta ulkoistettujen palveluiden laadunvalvontaa ole kuin nimellisesti korkeintaan. Miten pitkä sopimus on solmittava, voiko toimijaa vaihtaa? Kuka asettaa palvelun oikean tason? Entä jos palvelusetelin arvolla ei saa tarvitsemaansa, vaan oleellinen osa jää itse maksettavaksi? Tosin kunnan järjestämistä vastuuhan jää voimaan, jos ei palvelusetelillä löydä tarvitsemaansa -mutta hoitavatko kunnat vastuunsa, jos siinä jo nyt on vaikeuksia? Kuka huolehtii jatkuvuudesta? Vapaus valita on odotettu asia, toivottavasti se itsessään tuo mukanaan laadun nousun. Kukapa sisällöltään puutteelliseen tyytyisi, jos valitsemaan pääsee."*
- *"Puolensa ja puolensa, tässäkin. Mukana arjen iloissa ja suruissa."*
- *"Kulttuurimyrönteisyyttä."*
- *"Sen, että iän mukanaan tuomiin kipuihin, vaivoihin, henkiseen ja fyysiseen väsymykseen tarvitaan monenlaista apua ja palveluseleitä pitäisi pystyä käyttämään niihin palveluihin, joita itse kipeimmin ja eniten tarvitsee sekä valitsemaan itse palvelun tarjoaja. Näin elämän laatu paranisi ja terveys säilyisi pitempään."*
- *"Tunteet vaihtelee."*

- *”kultturitekoa niille joilla siihen ei ole varaa..esim isot lapsiperheet, vanhukset, yksihuoltajat, yksinäiset ja myös tavalliset perheet jossa muutoin ei olisi mahdollisuuksia lähteä minnekään hakemaan uusia tuulia kulttuurin ja taiteen kautta. tämä olisi minun mielestäni sama oikeus kun hyväosaisilla koska eihän kukaan elä pelkästään leivästä..sanotaan..ja jos ei ole rahaa kunnolla edes leipään miten sitä voi olla johonkin ns. toisarvoiseen asiaan...silloin. maksammehan me kuitenkin tuhansia euroja kulttuuritarjonnan ylläpidosta miksi siinä on silloin vain oikeus käyttää niiden joilla siihen on muutenkin jo varaa..??”*

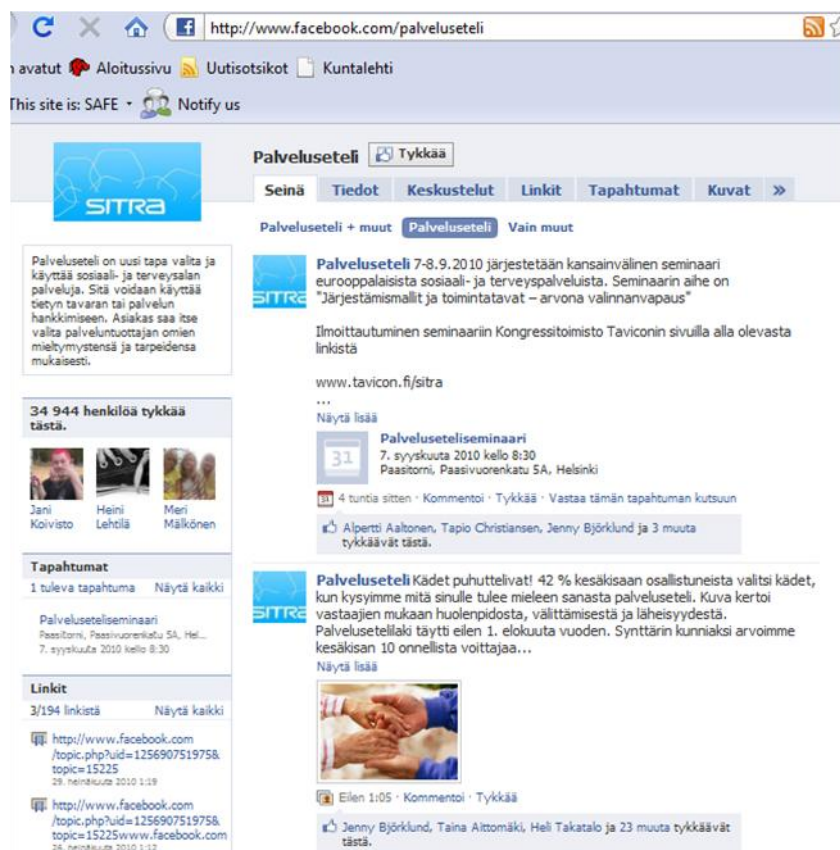
Mitä tämä kuva kertoo palvelusetelistä? 1 vastaus



- *”Vapautta raha-asioista.”*

Palveluseteli Facebookissa

Palvelusetelille avattiin oma Facebook-sivusto osoitteessa www.facebook.com/palveluseteli 1. syyskuuta 2009. Sivuston tavoitteena on ollut tukea muita viestintäkampanjoita ja mahdollistaa aito dialogi ja kehittäminen yhdessä kansalaisten kanssa.



Kuva 18: Kuva Palvelusetelin Facebook-sivustosta 3.8.2010.

Syitä kansalaisten osallistamiselle on useita. Yksi merkittävimmistä on se, että viestinnän tarve hankkeessa on jatkuva. Kansalaisten mukaanottaminen tekee hankkeesta avoimen ja sen kehitysaskeleita voidaan yhdessä arvioida ja punnita.

Facebookin avulla on mahdollisuus tarjota tietoa ja vaikutuskanava hankkeen eri osapuolille. Kansalaisten lisäksi osapuolia ovat mm. luottamusmiehet, kuntien työntekijät sekä yksityiset ja kunnalliset palveluntuottajat.

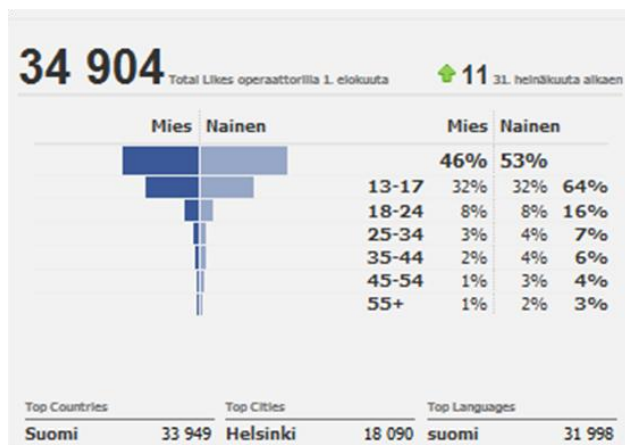
Tulokset

Palvelusetelisivusto on osoittanut tarpeellisuutensa. Tykkääjien määrä on kasvanut jatkuvasti. Suurin kasvupiikki ajoittui keväälle alkaen helmikuun toisesta viikosta. Kesällä kasvu on ollut maltillisempaa.



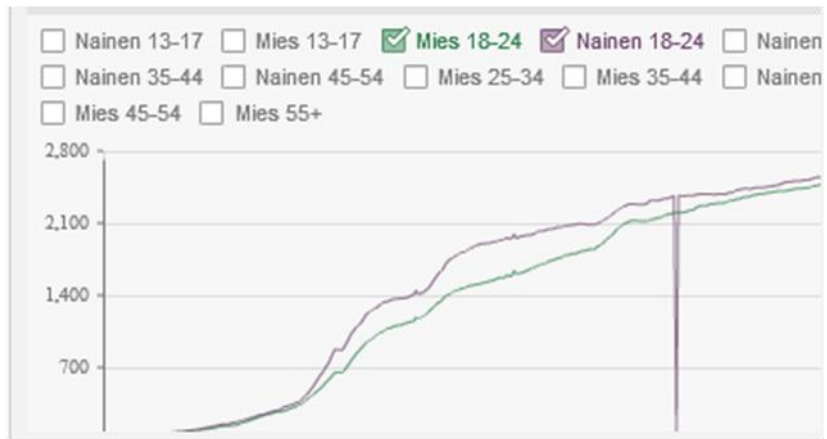
Kuva 19: Palvelusetelisivuston tykkääjien määrän kehitys 1.9.2009-3.8.2010.

Tykkääjissä on hieman enemmän naisia kuin miehiä. Kaksi tykkääjää kolmesta on alle 18-vuotiaita.

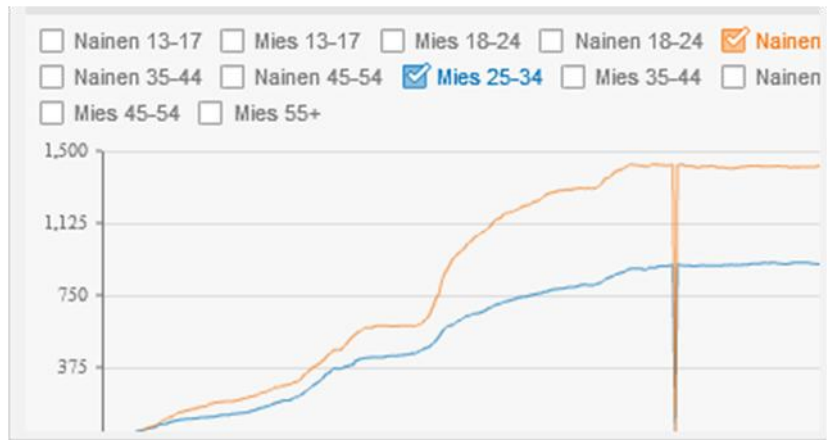


Kuva 20: Palvelusetelisivuston tykkääjien ikä ja sukupuolijakauma.

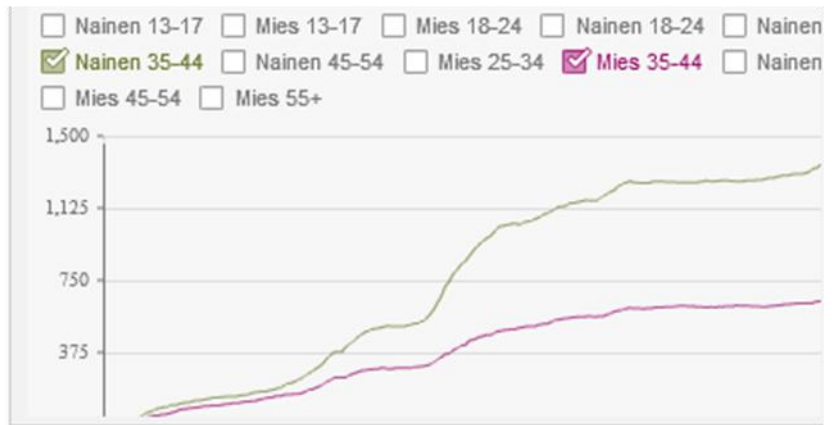
Ikäryhmittäin tarkasteltaessa ero naisten ja miesten määrissä on pysyvä. Naisia on joka ikäryhmässä miehiä enemmän.



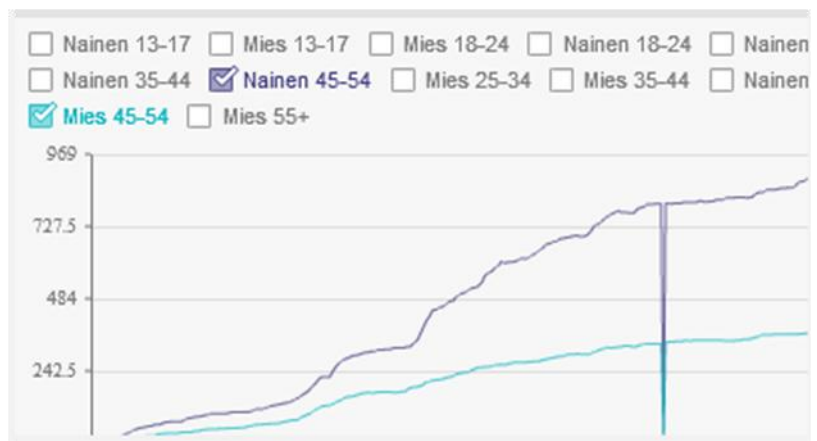
Kuva 21: 18-24 –vuotiaat naiset ja miehet.



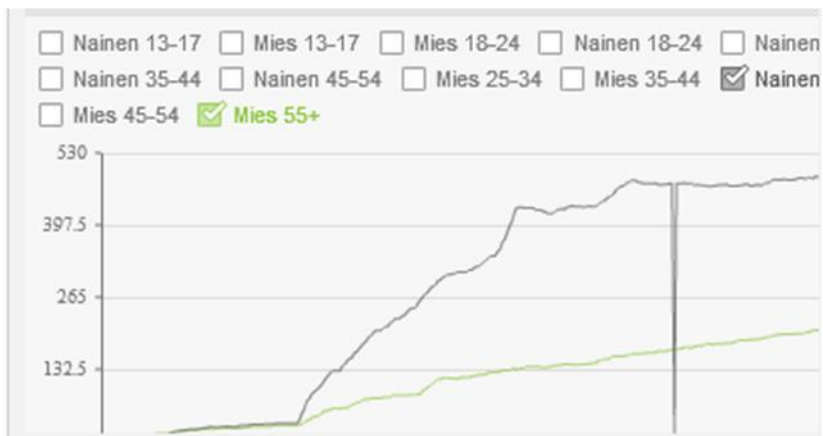
Kuva 22: 25-34 –vuotiaat naiset ja miehet.



Kuva 23: 35-44 –vuotiaat naiset ja miehet.



Kuva 24: 45-54 –vuotiaat naiset ja miehet.



Kuva 25: 55+ -ikäiset naiset ja miehet.

Ajatuksia suuresta fanien määrästä

Facebook-sivustolla palvelusetelistä tykkääjien määrä on yksi suurimpia suomenkielisessä Facebookissa (liite). Syitä on pohdittu vuoden aikana, ja on päädytty seuraaviin ajatuksiin. Ensinnäkin palveluseteli asiana on uusi, ajankohtainen ja laajoja kansalaisryhmiä kiinnostava.

Se, että nuoret ovat aiheesta näin kiinnostuneet, selittyy vain osin elokuvalippupalkinnoin. Sivustoa päivitetään usein, ja siellä on monipuolista ja rajuakin argumentointia asian puolesta ja vastaan. Tärkeänä on pidetty myös sitä, että fanien esittämiin kysymyksiin vastataan. Yksi esimerkeistä on 32 kysymystä ja vastausta palvelusetelistä, joka koostettiin yhdessä fanien ja asiantuntijoiden kanssa. Tärkeää on myös se, että asia ei ole itsessään valmis, vaan tarvetta on aidolle osallistamiselle ja yhteiselle kehittämiselle.

Pohdintaa tuloksista

Jo esiselvityksen tulokset heijastelivat paljon samoja aineksia, mikä vuoden aikana käydyissä kansalaiskeskusteluissa on tullut esiin. Tämä johtuu osittain siitä, että esiselvityksen aineistossa on nimenomaan palvelusetelistä oma-aloitteisesti puhuvien ääni kuuluvissa.

Esiselvityksen perusteella palveluseteli nähdään hyvinvointia edistävänä ja joustavana palvelumallina, joka lisää kansalaisten valinnanvapautta ja keventää byrokratiaa. Syksyn kansalaiskeskustelun mukaan kansalaiset uskovat palvelusetelin hyvää tekevään voimaan. Painopiste vastauksissa oli terveydessä, hyvinvoinnissa ja elämänlaadussa. Keväisen keskustelun tulosten pohjalta kansalaiset odottavat palvelusetelistä hoitojonojen purkajaa ja arjen pelastajaa. Sama positiivisesti väritynyt ja humaani yleisviesti on kesäkisassa.

Vuoden aikana palvelusetelihankkeen tavoitteena on ollut laajentaa kokemuspiiriä ja tehdä käsitteestä palveluseteli kansalaisille tutumpi. Ammattilaisten ja kehittäjien tiedontarpeen ja kiinnostuksen asiaan pitää olla tätä syvempi. On kuitenkin tärkeää luoda ja ylläpitää palvelusetelikäsitteelle myönteinen sisältö. Laki mahdollistaa hyvinkin erilaiset palvelumallit. Hyvien ja toimivien palvelumallien luominen on omissa käsissämme.

Kansalaisten mukaanottaminen tuo sosiaali- ja terveysalan palvelujen käyttäjät mukaan yhteiseen kehitystyöhön. Se lisää ymmärrystä myös siitä, ettei kaikkea voi saada. Valintoja joudutaan tekemään. Se antaa myös mahdollisuuden vertailla kokemuksia toteutetuista palvelusetelihankkeista ja –piloteista.

Kokemusten jakaminen auttaa myös siinä, että kaikkea ei tarvitse keksiä itse. Kokemusten vaihtaminen eri puolilla Suomea ja tutustuminen erilaisiin toteutuksiin myös Suomen rajojen ulkopuolella ja niiden viestiminen kehittäjille ja käyttäjille on tämän hankkeen tärkeimpiä tehtäviä. Vasta silloin olemme edenneet tiedon portailta (kuva 1) toimintaan ja tuloksiin.

Liitteet

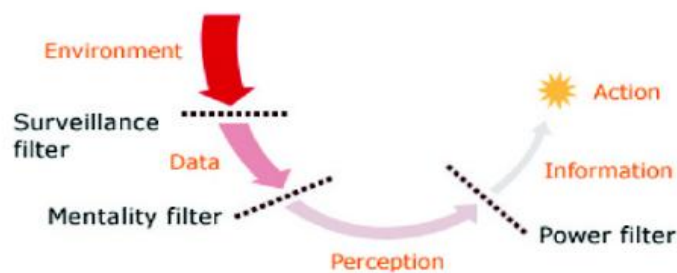
Signals-menetelmän kuvaus

Esiselvitys käyttäjatarpeista sekä 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.

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.

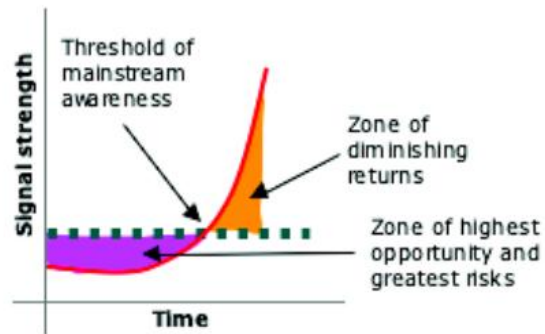
3. Valtafilteri estää hyödyntämästä tietoa, joka suodattuu hierarkisen organisaation päätöksentekoprosessin tai voimakkaiden vallalla olevien tapojen tai uskomusten takia.



Kuva 26: Filtrit heikentävät organisaatioiden kykyä hyödyntää toimintaympäristössä olevaa tietoa.

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.



Kuva 27: Havaitsemalla heikko signaali ajoissa organisaatio voi saavuttaa merkittävän kilpailuaseman tilanteessa, jossa heikko signaali vahvistuu nopeasti.

Kuvataulumenetelmän kuvaus

Kesäkisassa 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. Kuvan funktio on kaksinainen. Ensinnä se antaa vastaajalle joukon vaihtoehtoja, joista voi valita. Kesäkisan tapauksessa valittavana oli yhdeksän erilaista kuvaa. Valittu kuva auttaa vastaajaa purkamaan ajatuksiaan ja näkemyksiään tunteistaan, joille muuten voi olla vaikea antaa vastausta.



Kuva 28. Kesäkisan kuvataulu.

Kuvataulutekniikka antaa vastaajalle mahdollisuuden kertoa oma sen hetkinen käsityksensä kysytystä asiasta. Teknisesti vastaaminen on helppoa, sillä vastaajan pitää painaa vain valitsemaansa kuvaa tietokoneen ruudulta.

Facebookin suosituimmat suomalaiset faniryhmät

1. MTV Finland 1149179 jäsentä
2. Nokia 712645
3. Nightwish 305165
4. Children of Bodom 204912
5. HIM 185000
6. Sauna 152952
7. Apocalyptic 87724
8. Madventures 80787
9. Villasukat 79837
10. Pasila 77000
11. Joulukalenteri 71889
12. Päikkärit 52905
13. Silja Line Suomi 48401
14. Finland 47092
15. Glögi 44824
16. Kahvi 41850
17. Lappi 39180
18. Salmiakki 36790
19. Kummeli 35183
20. The Joulukalenteri 32677
21. Äiti 31762
22. Vapaapäivä 31754
23. Muumit 31551
24. Big Brother Suomi 2009 31127
25. Pikku Myy 30975
26. Suomen poliisi 30319
27. Viikonloppu 30036
28. Muumilaakson tarinoita 28992
29. Juhannus 26322
30. Lauantaipussin autokarkit 26277

Kuva 29. Facebookin suosituimmat suomalaiset faniryhmät. Lähde Ilta-Sanomat 11.12.2009

Tieto plus

KUNTAOHJELMAT

*Kansalais-
keskustelua
verkossa:*

Verkkokeskusteluun osallistuneet arvioivat palvelusetelin käyttöä:

- sininen palkki kertoo kunkin osa-alueen vastaajien määrän (esimerkiksi kotipalvelut mainittiin 145 kertaa)
- vihreä palkki kertoo mainitun palvelun tärkeydestä (mielenterveys koettiin tärkeimmäksi: 78 asteikolla 100)

Palvelusetelin HYVÄÄN VOIMAAN USKOTAAN

Palveluseteliä tulisi käyttää ennalta ehkäiseviin palveluihin. Painopiste on terveydessä, hyvinvoinnissa ja elämän laadussa. Vanhuksille palveluseteli mahdollistaisi paremman arjen omassa kodissa. Lapsiperheiden elämää se helpottaisi arjen akuuteissa ongelmissa.

Tavoitteena hyvä arki

Kansalaismielipide näyttöä vaativan palvelusetelin suuntaamista ennalta ehkäisevään toimintaan. Erityisesti terveyspalveluissa palvelusetelillä nähdään selvä tilaus.

Terveydenhuollossa ennakoiuvuus tarkoittaa erilaisten hoitojen nopeampaa saamista. Kyse voi olla esimerkiksi hammashuollosta, mielenterveyden palveluista tai gynekologille pääsystä.

"Mielenterveyspalvelut. Palveluseteli on kunnille myöskin ennaltaehkäisevä palvelumuoto, jossa pyritään puuttamaan ongelmiin mahdollisimman tehokkaasti oikeassa vaiheessa, vältetään laitoshoidot jms. kalliimmat vaihtoehdot."

20.10.2010, Oskari

Tule jatkamaan ideoiden jalostamista!

Kuntalehden lukijat on kutsuttu mukaan jatkamaan syksyllä käynnistettyä kansalaiskeskustelua. Käynnistyvään verkkopohdintaan on valittu kolme teemaa. Teemat ovat kaikille kohdistuvat terveyspalvelut sekä näiden lisäksi erikseen vanhusten palvelut sekä lapsiperheiden palvelut. Syksyn kansalaiskeskustelun materiaalista on valittu nämä teemat käsittelevät ideat.

Jokainen osallistuja voi arvioida ideoiden ja näkemysten tärkeyttä ja antaa ehdotuksia etenemiseksi. Osallistuminen ei edellytä ennenkään rajatun Oskari.

Kuva 30. Kuntalehden artikkeli palvelusetelistä 18.2.2010.