

SOSIAALI- JA TERVEYSJÄRJESTÖT OSANA  
JULKISTA PALVELUJÄRJESTELMÄÄ

HENNA-RIIKKA SEPPÄLÄ

Tampereen yliopiston Porin yksikkö

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Helmikuu 2011

TAMPEREEN YLIOPISTO

Porin yksikkö

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

SEPPÄLÄ, HENNA-RIIKKA: Sosiaali- ja terveysjärjestöt osana julkista palvelujärjestelmää  
Pro gradu -tutkielma, 73 s., 3 liites.

Sosiaalityö

Helmikuu 2011

---

Tutkielmassani selvitän sosiaali- ja terveysjärjestöjen osaamista, roolia ja kumppanuuksia julkisessa palvelujärjestelmässä. Näitä tarkastelen sekä järjestöjen että kunnan sosiaali- ja terveystoimen näkökulmasta. Olen kiinnostunut siitä miten järjestöjen asiantuntijuutta määritellään, miten heidän paikkansa mielletään osana julkista palvelujärjestelmää sekä minkälaista kuntien ja järjestöjen välinen yhteistyö on. Tutkimusaineistona on kahdeksan puolistrukturoitua teemahaastattelua, joihin osallistui kuusi järjestöjen edustajaa viidestä eri järjestöstä sekä kolme kunnan viranhaltijaa. Analyysin metodina on aineiston teemoittelu.

Sosiaali- ja terveyspalvelut muodostuvat neljän eri sektorin; julkisen, yksityisen sekä niin sanottujen kolmannen ja neljännen sektorin kokonaisuudesta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt kuuluvat kolmanteen sektoriin, joka perustuu kansalaistoimintaan ja ihmisten haluun toimia jonkin asian puolesta yhteiseksi hyväksi. Sosiaali- ja terveysjärjestöillä on jokin hyvinvointiin liittyvä tavoite tai kohderyhmä. Suomessa on arviolta 8500 sosiaali- ja terveysalan järjestöä. Kaksi kolmasosaa toiminnasta ylläpidetään vapaaehtoisvoimin, mutta niissä tehdään myös paljon ammattityötä. Järjestöjen rooli palvelujen tuottajana ja hyvinvoinnin ylläpitäjänä on korostunut viime vuosina kuntien heikentyneen taloustilanteen vuoksi. Kunnissa on pohdittava miten kuntalaisten sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään, missä ja kenen toimesta.

Tutkielman mukaan sosiaali- ja terveysjärjestöjä pidetään oman toimialansa asiantuntijoina. Sekä kuntien viranhaltijat että järjestöjen edustajat kuvasivat järjestöjen osaamista erikoistuneeksi ja hyväksi. Asiantuntemuksen erityispiirteinä korostuivat vertaistuki ja kokemuksellinen osaaminen. Vertaistukijoiden ja maallikko-osaajien hyödyntäminen tasavertaisina kumppaneina palvelujärjestelmässä vaatii kuitenkin vielä työstämistä. Järjestöjen rooli palvelukentässä nähtiin täydentävänä ja aukkoja paikkaavana. Järjestöt tarjoavat sellaista mihin kunnalla ei ole osaamista tai resurssia sekä reagoivat nopeasti esille tuleviin ongelmiin ja palvelutarpeisiin. Saamastaan arvostuksesta huolimatta järjestöt kokivat vaikeana päästä yhteistyöhön kunnan kanssa. Yhteistyö perustui lähinnä järjestöjen aloitteellisuuteen ja liittyi yleisimmin tiedottamiseen, järjestöjen materiaalin hyödyntämiseen sekä asiakkaiden ohjaamiseen palvelusta toiseen. Yhteistyötä estivät kunnan viranhaltijoiden riittämätön järjestötoimijoiden tuntemus, eri osapuolten erilaiset odotukset yhteistyölle sekä monituottajamallin puutteellinen hallinta. Myös järjestöjen taloudellisen avustusjärjestelmän koettiin tarvitsevan uudistamista. Yhteistyön arveltiin kuitenkin tulevaisuudessa kehittyvän positiiviseen suuntaan.

Asiasanat: Sosiaali- ja terveysjärjestöt, kunta, asiantuntemus, rooli, yhteistyö

UNIVERSITY OF TAMPERE  
Pori Unit  
School of Social Sciences and Humanities

SEPPÄLÄ, HENNA-RIIKKA: Social and Health Care Associations as Part of Public Social and Health Care System

Master's Thesis, 73 pages, appendices 3 pages

Social Work

February 2011

---

In this thesis I study the role, expertise and cooperation of social and health care associations in Finnish social and health care system. I examine this from the associations' and municipal officials' point of view. The research material consists of eight half-structured interviews. I interviewed six members of five different associations and three municipal officials. The analysis method was to categorize data.

In Finland the social and health care services are comprised of four different sectors: public, private and so called third and fourth sector. Social and health care associations are part of the third sector which is based on civic activity and people's desire to do public good. There's about 8500 social and health care associations in Finland that work for people's welfare. Two-thirds of this work is carried out by volunteers but also a lot of professional work is done by the associations. The associations' role as service producers and welfare maintainers has increased during the past years due to financial problems of the public sector. Municipal officials have to think over how the social and health care services are organized, where and by whom.

According to this study social and health care associations are considered as experts in their own field. Both municipal officials and association members described associations' know-how as specialized and good. Special characteristics of that expertise are peer supporting and experiential knowledge. The role of associations in the public service system is seen as complementary. The associations provide services which public sector does not have a capacity for and react quickly on appearing problems and needs. Although associations are highly respected they find it hard to get in cooperation with the public sector and municipal officials. The existing cooperation is often based of associations' initiative and consists mainly of information sharing and customer referring. The obstacles of cooperation are different expectations, municipal officials' poor knowledge of existing associations and poor multiprofessional working skills. Also the associations' financial support system needs improving. In the future cooperation between associations and public sector is seen more positively than now.

Keywords: Social and health care associations, municipality, expertise, role, cooperate

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	6
2 TUTKIMUSASETELMA .....	8
2.1 Tutkimuskysymykset .....	8
2.2 Tutkimusaineisto ja aineistonkeruumenetelmät .....	8
2.3 Tutkittavien esittely .....	9
2.3.1 Järjestöjen edustajat .....	9
2.3.2 Kunnan edustajat .....	11
2.4 Tutkimusetiikan toteutuminen .....	12
3 TUTKIMUSMETODOLOGISET VALINNAT .....	14
3.1 Laadullisen tutkimuksen määrittelyä suhteessa tähän tutkielmaan .....	14
3.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä .....	15
3.3 Haastatteluaineiston ja -tutkimuksen luotettavuus .....	17
3.4 Aineiston analyysi tässä tutkimuksessa .....	18
3.4.1 Aineiston teemoittelu .....	18
3.4.2 Tutkimusprosessin ja analyysin eteneminen .....	20
3.5 Tutkimuksen raportointi .....	21
4 KOLMAS SEKTORI JA SEN MERKITYS HYVINVOINTIYHTEISKUNNASSA .....	23
4.1 Mikä on kolmas sektori? .....	23
4.2 Sosiaali- ja terveysjärjestöt kolmannen sektorin toimijoina .....	24
4.3 Järjestöjen merkitys yhteiskunnassa .....	26
5 SOSIAALI- JA TERVEYSJÄRJESTÖJEN OSAAMINEN JA ASiantuntemus .....	29
5.1 Järjestöt ovat oman toimialansa erityisasiantuntijoita .....	29
5.2 Vertaistuki ja kokemuksellinen osaaminen järjestöjen erityispiirteenä .....	31
5.3 Odotukset ja vaatimukset järjestöjen osaamiselle .....	34
5.4 Puutteita ja kehitystarpeita osaamisessa .....	37
6 SOSIAALI- JA TERVEYSJÄRJESTÖJEN ROOLI JA MERKITYS JULKISESSA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ .....	40
6.1 Järjestöjen roolin kehittyminen .....	40
6.2 Järjestöjen näkemys omasta paikastaan palvelukentässä .....	42

6.3 Kunnan viranhaltijoiden näkemys järjestöjen roolista palvelukentässä.....	43
6.4 Kolmannen sektorin vastuu? .....	46
7 JÄRJESTÖJEN JA KUNTIEN VÄLINEN YHTEISTYÖ SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA .....	48
7.1 Näkökulmia järjestöjen ja kuntien väliseen yhteistyöhön ja verkostoihin .....	48
7.2 Järjestöjen ja kuntien väliset suhteet .....	50
7.3 Mitä yhteistyö tämän tutkimuksen mukaan on ja miten se toimii? .....	52
7.4 Yhteistyötä estäviä tekijöitä .....	55
7.5 Kuntien ja järjestöjen yhteistyö tulevaisuudessa .....	58
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	62
8.1 Järjestöjen vahvuutena asiantuntemus ja joustavuus .....	62
8.2 Järjestöjen roolina palvelujärjestelmän täydentäminen .....	64
8.3 Järjestöjen ja kunnan välisessä yhteistyössä on kehitettävää .....	66
8.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	68
LÄHTEET .....	70
LIITE 1. Haastattelu järjestöjen edustajille.....	74
LIITE 2. Haastattelu kunnan viranhaltijoille .....	76

## 1 JOHDANTO

Suomalaiset sosiaali- ja terveyspalvelut muodostuvat neljän eri sektorin toiminnan kokonaisuudesta. Suurimman osan palveluista tuottavat julkinen ja yksityinen sektori, eli valtio, kunnat ja yritykset. Merkittävä rooli on kuitenkin myös niin sanotulla kolmannella sektorilla, joka muodostuu kansalaisyhteiskunnasta sekä neljännellä sektorilla, jonka muodostavat ihmisten perheet ja lähipiiri. Perinteisesti sosiaali- ja terveyspalvelut ovat jäsentyneet kuntalähtöisesti ja perusteet tähän tulevat lainsäädännöstä. Nykyisin kuitenkin eri sektoreiden välisen yhteistyön kehittämiseksi on paineita paitsi paikallisten olosuhteiden pakosta, myös valtion hallinnon taholta.

Järjestöt muodostavat kolmannen sektorin eli kansalaisyhteiskunnan ytimen. Kansalaistoiminnalla tarkoitetaan julkista toimintaa yhteiskunnassa ja erilaisissa järjestöissä. Harjun (2002, 10) mukaan kansalaistoiminta on ihmisen aktiivista toimintaa itsestä ulospäin, yhdessä toimien ja yhteiseksi hyväksi. Aktiviteetti ilmenee konkreettisenä työpanoksena, joka voi olla runsas tai vähäisempi. Kansalaistoiminnan merkitys yleisen hyvinvoinnin tuottamisessa ja ihmisten toimintaedellytysten vahvistamisessa on keskeinen. Sosiaali- ja terveysjärjestöjä tarkasteltaessa on muistettava, että niissä tehdään paljon ammattimaista työtä. Kyse ei siten ole pelkästä kansalaistoiminnasta.

Kolmannen sektorin ja järjestöjen merkitys hyvinvointiyhteiskunnassa on viime vuosina korostunut. Kuntien heikko taloudellinen tilanne aiheuttaa niille vaikeuksia selviytyä sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä, joten odotukset kääntyvät usein järjestöjen suuntaan. Järjestöjen toivotaan yleisen hyvinvoinnin lisäämisen ohella tukevan julkisia palveluja. Vähäiset taloudelliset varat aiheuttavat kuitenkin monelle järjestölle vaikeuksia pitää toimintaansa yllä, eivätkä kuntien pienenevät avustusmäärärahat helpota tilannetta. Järjestötoiminnan rahoitusta joudutaan useissa kunnissa priorisoimaan. Samalla kuntien on mietittävä omia mahdollisuuksiaan eri palvelujen järjestämisessä: mitä se tuottaa itse, mitä ostaa muualta, keitä yhteistyökumppanit ovat ja millä tavalla.

Pro Gradu -tutkielmassani selvitän sosiaali- ja terveysjärjestöjen osaamista, roolia ja kumppanuuksia julkisessa palvelujärjestelmässä. Tätä tarkastelen sekä järjestöjen että kunnan sosiaali- ja terveystoimen näkökulmasta selvittäen nähdäänkö järjestöt osana julkista järjestelmää vai rinnakkaisina sille. Järjestöillä ja kunnilla on monta tapaa järjestää yhteistyönsä, mutta niillä voi olla erilaisia odotuksia yhteistyölle. Yhteistyö paikallisella tasolla saattaa jäädä vähäiseksi siitä syystä, etteivät eri osapuolet riittävässä määrin tunne toisiaan, toistensa tavoitteita ja keinoja niiden saavuttamiseksi.

Ovatko järjestöt tai kunnat siis aidosti kiinnostuneita toisistaan siten, että yhteistyötä voitaisiin toinen toistaan kunnioittaen rakentaa? Verkostoituminen ja monituottajamalli sosiaali- ja terveyspalveluissa ovat ajatuksena lupaavia ja helposti hyväksyttävissä. Niissä yhdistyvät monet hyvän hallinnon periaatteet. Hyvällä hallinnolla tarkoitan tässä tapauksessa prosessuaalista ”ylhäältä alas”, ”alhaalta ylös” ja ”sektorit rinnakkain” -vuorovaikutusta, joka toteutuu monien toimijoiden yhteistyönä hyödyttäen eri tasojen strategioita (Möttönen & Niemelä 2005, 95). Prosessin ja yhteistyön toimiessa tavallisen kansalaisen pitäisi olla suurin hyötyjä, saaden parhaat mahdolliset palvelut.

Tässä tutkimusraportissa esittelen aluksi tutkimusasetelman ja aineistonkeruumenetelmän. Sen jälkeen käyn läpi tutkimusmetodologisia valintojani ja laadullisen tutkimuksen periaatteita suhteessa tähän tutkimukseen. Lukuun neljä olen koonnut lyhyen katsauksen kolmannesta sektorista sekä sosiaali- ja terveysjärjestöistä kolmannen sektorin toimijoina tutkimustulosten taustaksi. Luvuissa 5-7 kerron tutkimuksen tulokset kolmena kokonaisuutena: sosiaali- ja terveysjärjestöjen osaaminen ja asiantuntemus, järjestöjen rooli ja merkitys julkisessa palvelujärjestelmässä sekä järjestöjen ja kuntien välinen yhteistyö. Nuo luvut sisältävät myös teoretietoa kustakin teemasta ja ne voi lukea missä järjestyksessä tahansa. Tutkimusraportin loppuun, lukuun kahdeksan, olen kirjannut omat johtopäätökseni ja pohdintani.

## 2 TUTKIMUSASETELMA

### 2.1 Tutkimuskysymykset

Tutkielmassa haluan ensisijaisesti selvittää minkälaisina toimijoina ja missä roolissa sosiaali- ja terveysjärjestöt nähdään osana sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmää. Tätä tarkastelen sekä järjestöjen että kunnan näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksen kohteena ovat järjestöjen asiantuntemus ja osaaminen sekä yhteistyö kunnan ja järjestöjen välillä.

Tutkimuskysymykset ovat tarkemmin seuraavat:

Mikä on sosiaali- ja terveysjärjestöjen rooli ja merkitys osana julkista palvelujärjestelmää sosiaali- ja terveysalalla?

- Miten järjestöjen osaamista määritellään sekä järjestöjen omasta että kunnan työntekijöiden näkökulmasta?
- Miten järjestöjen paikka palvelukentässä mielletään sekä järjestöjen omasta että kunnan viranhaltijoiden näkökulmasta?
- Mitä järjestöjen ja kunnan välinen yhteistyö on tällä hetkellä? Mikä yhteistyötä edistää, mikä sitä mahdollisesti estää?

### 2.2 Tutkimusaineisto ja aineistonkeruumenetelmät

Tutkielman aineiston keruumenetelmäksi valitsin puolistrukturoidun teemahaastattelun. Valitsin haastattelun siksi, että halusin selvittää haastateltavien kokemuksia tutkimusaiheesta faktatiedon lisäksi. Mielestäni haastattelu antoi mahdollisuuden selventää ja syventää vastauksia. Samoin haastattelujen avulla saattoi hahmottaa minkälaisia merkityksiä haastateltavat antavat eri asioille ja minkälaisia positioita he ottavat eri tilanteissa.



Haastatteluja tein kahdeksan, joihin osallistui yhteensä yhdeksän eri henkilöä. Kustakin tutkimukseen valitusta sosiaali- ja terveysjärjestöstä haastatteluun osallistui yksi henkilö, paitsi yhdessä järjestössä vastaajina oli kaksi henkilöä. Kolme haastateltavaa edusti kunnan sosiaali- ja terveystoimea. Haastattelut toteutettiin yhtä lukuun ottamatta kunkin haastateltavan työhuoneessa tai järjestön tiloissa. Yksi haastateltava saapui minun luokseni, koska siten varmistettiin rauhallinen haastattelutilanne. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroin ne pian haastattelun jälkeen. Haastattelut kestivät vaihdellen 1-2 tuntia. Litteroitua tekstiä kertyi kaiken kaikkiaan 238 sivua.

## 2.3 Tutkittavien esittely

Valitsin haastateltaviksi viiden järjestön edustajia sekä sosiaali- että terveysjärjestöistä mahdollisimman monipuolisesti erilaisilta elämänalueilta. Kukin edusti yhtä Möttösen ja Niemelän (2005, 59-60) nimeämää järjestökategoriaa eli 1) edunvalvontajärjestöä, 2) vapaaehtoistoimintaa ylläpitävä järjestöä, 3) vertaistoimintajärjestöä, 4) asiantuntijajärjestöä ja 5) palvelujentuottajajärjestöä. Kaikki järjestöt olivat satakuntalaisia, joko itsenäisiä, alueellisia järjestöjä tai isojen, valtakunnallisten emojärjestöjen paikallisia toimijoita. Tutkimukseen osallistuneet järjestöt eivät siten olleet homogeeninen joukko, vaan erosivat toisistaan niin toimintahistoriansa, jäsenmääränsä kuin resurssiensa-kin puolesta. Loput kolme haastateltavaa edustivat tutkielmassa kunnan sosiaali- ja terveystoimea. Yksi heistä oli johtavassa asemassa ja kaksi työntekijätason toimijaa. Kaikki kolme työskentelivät samassa, satakuntalaisessa, pienessä kunnassa. Seuraavassa esittelen haastateltavat hieman tarkemmin.

### 2.3.1 Järjestöjen edustajat

Edunvalvontajärjestöä tutkimuksessa edusti Suomen Kuurosokeat ry. Järjestö valvoo kuurosokeiden ja kuulonäkövammaisten sosiaalisia ja yhteiskunnallisia oikeuksia paikallisesti ja valtakunnallisesti. Lisäksi järjestö tuottaa jonkin verran kuntoutus- ja asumispalveluja sekä kehittää ja tukee kuurosokeiden kommunikaatiotapoja ja tietotek-

niikkaa. Suomen Kuurosokeat ry on toiminut noin 30 vuotta ja Satakunnassa aluetoimintaa on ollut yli 20 vuotta. Jäseniä järjestössä on noin 350, mutta noin 700 henkilöä on palvelujen piirissä. Tämä tarkoittaa sitä, että lausuntoja, neuvontaa ja ohjausta saa, ja kerhotoimintaan voi osallistua, vaikka ei olisikaan jäsen. Aktiivista asiakaskuntaa järjestön toimintapiirissä Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella on noin 50 henkilöä ja toiminta on pääasiassa kotikäyntityötä päätoimisen järjestösihteerin työpanoksella. Muu toiminta, kuten kerhot, toteutuvat paikallistasolla vapaaehtoisvoimin.

Vapaaehtoistoimintaa ylläpitävää järjestöä edusti Porin seudun isovanhemmat ry. Yhdistys on toiminut vuodesta 2004 lähtien Porissa ja lähikuntien alueella. Yhdistys on täysin paikallinen eikä mitään katto-organisaatiota ole. Toiminnan kohteena ovat varsinaisesti lapset, mutta yhdistys pyrkii edistämään myös aikuisten ja ikäihmisten hyvinvointia. Jäseniä on noin 550 ja heistä aktiivisia on noin 30. Yhdistys kerää talkootyöllä rahaa ja järjestää erilaisia retkiä, kerhoja ja harrastusmahdollisuuksia pääasiassa lapsille, mutta myös aikuisille. Lisäksi se ylläpitää lapsiparkkia. Tärkeimpänä ideologiana yhdistyksessä on ”lämmin sydän” eli jäsenillä on halu tehdä työtä lasten hyväksi, erityisesti vähäosaisten lasten. Osa-aikainen toimistotyöntekijä on yhdistyksen ainoa palkattu työntekijä, kaikki muu toiminta järjestetään täysin vapaaehtoisvoimin.

Vertaistoimintajärjestöä tutkimuksessa edusti Porin Mielenterveystoiminnan Tuki ry. Yhdistys on toiminut vuodesta 1971 lähtien ja kuuluu Mielenterveyden keskusliiton alaisuuteen. Kohderyhmänä ovat mielenterveyskuntoutujat ja -potilaat. Vuodesta 2000 yhdistys on ylläpitänyt päivätoimintaa toimitilassaan Hyvän mielen talossa. Keskeisiä aktiviteetteja päivätoiminnan lisäksi ovat erilaiset retket, kerhot ja ryhmät. Jäseniä on noin 400 ja heistä aktiivisia arviolta 10-15%. Yhdistyksessä työskentelee päätoiminen järjestösihteerin sekä osa-aikainen ohjaaja. Muutoin yhdistys pyörii vapaaehtoisvoimin vertaistoiminnan periaatteella.

Asiantuntijajärjestöjä edusti Satakunnan Sydänpiiri ry. Sydänpiiri on aluejärjestönä ollut olemassa vuodesta 1957 lähtien ja kuuluu Suomen Sydänliiton alaisuuteen. Sydänpiirin jäsenenä puolestaan on 11 paikallisyhdistystä. Henkilöjäseniä alueellisesti on noin 4500 ja palkattuja päätoimisia työntekijöitä yhteensä kuusi. Järjestön toimialana

on sydänterveyden edistäminen ja siihen kuuluu monipuolisesti potilasohjausta, neuvontaa, mittauksia ja koulutuksia. Toiminnalla on kansanterveydellinen tavoite eli sydänpotilaiden kanssa tehtävän työn lisäksi järjestö pyrkii jakamaan tietoa ja edistämään kaikkien suomalaisten sydänterveyttä.

Palvelujentuottajajärjestöstä esimerkin tutkimuksessa antoi Satakunnan Vanhustuki ry. Yhdistys toimii paikallisesti ikäihmisten hyväksi ylläpitäen Ikäihmisten neuvola. Neuvola on toiminut vuodesta 2005 ja siellä työskentelee yhteensä kolme työntekijää Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksen turvin. Ikäihmisten neuvolan tarkoituksena on palvella ikäihmisiä matalan kynnyksen periaatteella laaja-alaisesti sosiaali- ja terveysasioissa, painottuen käytännössä kuitenkin jälkimmäiseen. Jäseniä yhdistyksessä on yli 300 ja heistä aktiivisia toimijoita on noin 20-30 henkilöä. Aktiivijoukon kanssa toteutetaan muun muassa varainkeruuta sekä niin sanottua ystäväpalvelua yksinäisille ikäihmisille.

Aineistositaateissa järjestöjen kommentit on merkitty tunnuksella ”J”, mutta ei ole tarkemmin eroteltu minkä järjestön kommentista on kyse.

### 2.3.2 Kunnan edustajat

Kolme haastateltua kunnan viranhaltijaa olivat sosiaali- ja terveysjohtaja, sosiaalityöntekijä ja vastaava hoitaja. Julkisen sektorin edustukseksi halusin pienen kunnan siksi, että oletukseni mukaan pienessä kunnassa työntekijällä on parempi käsitys eri palvelujen ja ihmisryhmien kokonaistilanteesta eikä työtä ole tiukasti jaettu tai sektoroitu. Lisäksi kyseessä olevan kunnan lähialueella toimii runsaasti järjestöjä, mikä mahdollistaa myös yhteistyön ja 3. sektorin tuntemuksen yleisesti.

Sosiaali- ja terveysjohtaja oli työskennellyt alalla noin kahdeksan vuotta. Sosiaali- ja terveysjohtaja kuvasi tehtävänsä puhtaasti hallinnolliseksi eli hän toimii sosiaali- ja terveyslautakuntien esittelijänä sekä molempien hallinnonalojen osastopäällikkönä. Työssä pääpainona haastatteluhetkellä olivat sosiaali- ja terveystoimien yhdistäminen

sekä muut kehittämistehtävät alueellisesti ja paikallisesti. Sosiaalityöntekijä oli työskennellyt alalla noin 10 vuotta. Tehtävä oli eriytynyt laaja-alaisesta sosiaalityöstä pelkäksi lastensuojelutyöksi noin kaksi vuotta ennen haastattelua. Täten työ sisälsi lastensuojelun avo- ja sijaishuoltoon liittyviä tehtäviä. Kolmas kunnan edustaja oli virkanimikkeeltään avohoidon osastonhoitaja. Hän oli työskennellyt alalla noin 30 vuotta. Osastonhoitajan vastuualueeseen kuuluivat erilaiset terveydenhoitopalvelut laajasti, kuten lääkäripalvelut, kotisairaanhoido, laitos- ja välinehuolto. Työ oli pitkälti toiminnan kehittämistä ja palvelujen yhteensovittamista sekä arkipäivän työjärjestelyä. Täten potilaskirjo ja käsiteltävät asiat olivat hyvin erilaisia laidasta laitaan.

Aineistositaateissa kunnan viranhaltijoiden kommentit on merkitty tunnuksella "K", mutta ei ole tarkemmin eroteltu kenen viranhaltijan kommentista on kyse.

## 2.4 Tutkimusetiikan toteutuminen

Etukäteen annettu informaatio tutkimuksesta on tärkeää, koska se ratkaisee ensinnäkin haluavatko ihmiset osallistua tutkimukseen ja toiseksi miten heidän tuottamaansa aineistoa saa käyttää. Lievimmillään tutkimukseen osallistuminen vie vain tutkittavan aikaa ja osallistuminen koetaan mielekkääksi tavaksi edistää tärkeäksi koetun aihepiirin tutkimusta. (Kuula 2006, 101, 107.) Kaikki haastateltavat osallistuivat tähän tutkimukseen vapaaehtoisesti. He saivat haastattelupyynnön yhteydessä taustatietoa tutkimuksen teemasta ja ennen varsinaista haastattelua myös kysymysrunгон. Haastattelutilanteessa he allekirjoittivat sopimuksen, jossa antoivat luvan haastattelunauhojen käyttöön tutkimustarkoitusta varten. Allekirjoitetut sopimukset ovat laillisesti päteviä tutkimussuostumuksia (Mt., 100). Samalla he suostuivat siihen, että valmiissa tutkimusraportissa ei mainita kenenkään nimiä, mutta järjestöjen nimet ja kunnan edustajien virkanimikkeet mainitaan. Haastattelunauhat sovittiin hävitettävän sen jälkeen, kun ne on litteroitu. Järjestöjen edustajilta varmistin, että he myös itse näkevät järjestönsä siinä järjestökategoriassa, mihin olin ne sijoittanut.

Tutkimusraporttiin kirjasin lyhyen esittelyn kustakin järjestöstä, jotta lukija saisi paremman käsityksen siitä, minkälaisia järjestöjä mihinkin järjestötyyppiryhmään kuuluu. Samoin kunnan viranhaltijoista tein lyhyen taustaesittelyn, jotta heidän pitkä ja monipuolinen kokemuksensa alalta tulisi esille. Mielestäni tämä ratkaisu ei liiaksi paljastanut kenenkään haastateltavan henkilöllisyyttä. Toki jos tuntee kyseessä olevat järjestöt oikein hyvin, voi arvata kuka mahdollisesti on haastatteluun osallistunut. Tutkimuksessa kuitenkin oli tarkoituksena kuvata asiantuntijoiden näkemyksiä kentällä vallitsevasta tilanteesta, eikä kenenkään yksittäisen henkilön ajatuksia sinänsä. Haastattelut eivät myöskään sisältäneet mitään arkaluonteista tai henkilökohtaista materiaalia. Anonymiteettiä mielestäni lisäsi se, että aineistosta nostetuissa sitaateissa ei ole eroteltu kenen järjestö- tai kuntaedustajan kommentista on kyse.

Anonyymisoinnin lähtökohtana on tarve suojella tutkittavia mahdollisilta negatiivisilta seurauksilta, joita heidän tunnistamisensa saisi aikaan. Liian pitkälle viety anonyymisointi ja aineiston poisto kuitenkin vähentää aineiston tutkimusarvoa. Lain näkökulmasta olennaista on, että ulkopuolinen ei pysty yksiselitteisesti päättelemään keitä yksittäiset tutkittavat ihmiset ovat. (Kuula 2006, 112, 201.) Mielestäni nämä eettiset periaatteet ja laki toteutuivat tässä tutkimusraportissa.

### 3 TUTKIMUSMETODOLOGISET VALINNAT

#### 3.1 Laadullisen tutkimuksen määrittelyä suhteessa tähän tutkielmaan

Tutkielmani metodologinen viitekehys sijoittuu laadullisen tutkimuksen piiriin. Tutkimusmenetelmät jaetaan perinteisesti kvantitatiiviseen eli tilastolliseen tai määrälliseen tutkimukseen sekä kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen. Tällainen kahtiajako tai vastakkain asettelu ei ole täysin mielekäs, koska niitä voi soveltaa samoihin tutkimusaineistoihin. Eroavaisuuksia näissä metodeissa toki on. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan usein kokonaisuutena ja huomiota kiinnitetään vain siihen, mikä on kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Laadullinen analyysi koostuu siten kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja tulosten tulkinnasta. (Alasuutari 1995, 22-31.) Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan lyhyesti sanottuna joukkoa erilaisia tulkinnallisia tutkimusmenetelmiä ja käytäntöjä (Denzin & Lincoln 2000, 3).

Laadullisen tutkimuksen metodien käyttö yleistyi sosiaalitieteissä 1970-luvulla. Kvalitatiivisten menetelmien soveltaminen lisäsi kiinnostusta menetelmällisiin pohdintoihin. Todettiin, ettei ihmisen inhimillistä toimintaa pystytä tilastollisin keinoin kovin pitkälle tutkimaan. Nykyisin laadullisessa tutkimuksessa käytettävät tiedonhankinta- ja analyysimenetelmät ovat voimakkaasti laajentuneet. (Eskola & Suoranta 1998, 26-33.) Tavallisimpia aineistoja ovat erilaiset haastattelut ja havainnointimateriaalit, mutta niiden lisäksi käytetään muun muassa omaelämäkertoja ja muita kirjoituksia tai kertomuksia, selontekoja sekä muistelua. Aineiston keruussa käytetään siten menetelmiä, jotka vievät tutkijan lähelle tutkittavaa, ja jotka tavoittavat tutkittavan näkemyksiä eri ilmiöistä (Kiviniemi 2001, 68).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien tapausten määrä on verrattain pieni, mutta niitä pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteeri ei siten ole määrä, vaan laatu ja käsitteellistämisen kattavuus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaankin aineistolähtöisestä analyysistä, mikä tarkoittaa teorian rakentamista empiirisestä aineistosta käsin. Laadullinen aineisto on ilmiöiltään pää-

sääntöisesti tekstiä, joka on syntynyt tutkijasta riippuen tai riippumatta. Tutkijan asema on laadullisessa tutkimuksessa eri tavalla keskeinen tilastolliseen tutkimukseen verrattuna. Tutkijalla on enemmän vapautta, mikä mahdollistaa joustavamman tutkimuksen suunnittelun ja toteutuksen. (Eskola & Suoranta 1998, 15-20.)

Laadullisesta tutkimuksesta sanotaan yleisesti, että liikkeelle voidaan lähteä puhtaalta pöydältä ilman ennakko-oletuksia. Todellisuudessa kuitenkin tällainen asetelma lienee aika mahdoton, ainakaan tässä tutkielmassa en aloittanut aivan tyhjästä. Tietty esiymmärrys tutkimusaiheesta oli jo olemassa sekä teoreettisen hallinnan että käytännön kokemuksen myötä. Myös haastattelun kysymysten asettelun taustalla oli teoreettista tietoa, mutta annoin silti aineistolle mahdollisuuden yllättää ja tuoda esiin näkökulmia, joita en ennakkoon osaisi odottaa. Valitsin tutkimukseni metodiksi haastattelun oikeastaan puhtaasta kiinnostuksesta laadullisia tutkimusmenetelmiä kohtaan. Kandidaatin tutkielmassa ja aiemmissa opinnoissani olin jo perehtynyt tilastollisiin menetelmiin, joten halusin nyt oppia uutta. Lisäksi ajattelin, etten saisi tutkimuskysymyksiini kattavia vastauksia esimerkiksi kyselylomakkeella, vaan haastattelu olisi parempi keino selvittää tutkittavien näkökulmia.

### 3.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Haastattelu lienee yksi yleisimmistä menetelmistä kerätä laadullista tutkimusaineistoa. Haastattelu on eräänlaista keskustelua, joka etenee tutkijan johdattelemana ja jonka tavoitteena on selvittää mitä haastateltava ajattelee tutkittavasta asiasta. Haastattelun etuna on se, että itse haastattelutilanteessa voidaan vielä suunnata tiedonhankintaa haluttuihin asioihin ja myös ei-kielelliset vihjeet auttavat ymmärtämään vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34). Haastattelut voidaan jakaa neljään eri tyyppiin: strukturoituun, puolistrukturoituun, teemahaastatteluun sekä avoimeen haastatteluun. Lisäksi haastattelun voi toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Haastattelun nauhoittaminen helpottaa sen analysointia, mutta haastateltavalla on myös oikeus kieltäytyä nauhoituksesta. Haastatteluun osallistumisen tulee muutenkin aina olla vapaaehtoista. Haastattelupaikka voi vaihdella ollen esimerkiksi koti, koulu, työpaikka, tutkimuslaitos

tai vapaamuotoinen julkinen paikka kuten kahvila. Tutkija voi yhdessä haastateltavan kanssa sopia tutkimusongelman kannalta parhaan haastattelupaikan. (Suoranta & Eskola 1998, 86-91.)

Teemallinen haastattelu lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. Oleellisinta on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaisesti. Se tuo haastateltavien äänen kuuluviin ottaen huomioon, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä. Haastattelu ei tällöin kuitenkaan ole täysin vapaa, kuten avoin keskustelu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.)

Tarkemmin ottaen menetelmänä tässä tutkimuksessa oli puolistrukturoitu teemahaastattelu yksilöille. Puolistrukturoidulle menetelmälle on ominaista, että joitakin haastattelun näkökohtia on ennakolta päätetty, mutta ei kaikkia. Esimerkiksi kysymykset on ennalta määrätty, mutta haastattelijalla voi vaihdella niiden sanamuotoja. Haastattelun aihepiirit, teema-alueet, ovat kuitenkin kaikille haastateltaville samat ja kaikki vastaavat omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.) Tässä tutkimuksessa kysymykset olivat järjestöjen ja kunnan edustajille hieman erilaiset. Ne esitettiin suurin piirtein samassa järjestyksessä, mutta keskustelu polveili myös kysymysten ulkopuoliselle alueelle, pysyen kuitenkin samassa teemassa. Haastattelurungot ovat liitteenä 1 ja 2. Haastattelut voi määritellä asiantuntijahaastatteluiksi. Täten en selvittänyt kenen tahansa ajatuksia ja kokemuksia, vaan sellaisten henkilöiden, jotka ovat alan asiantuntijoita ja pystyvät kuvaamaan kentällä vallitsevaa tilannetta tutkimuskysymysten selvittämiseksi.

Luottamus on haastattelun onnistumisen kannalta yksi avaintekijä. Haastattelun anti on riippuvainen siitä saavuttaako haastattelijalla haastateltavan luottamuksen, eikä haastattelijan rooli siten ole merkityksetön. Haastattelijalla on osa sosiaalista vuorovaikutusprosessia, joten luonteva ja myötäelävä haastattelijalla saa kertojasta irti enemmän kuin hermostunut, jäykkä tai toisaalta liian arvovaltainen haastattelijalla. Myös muut sosiaalisesti määräytyneet tekijät, kuten esimerkiksi sukupuoli ja ikä, voivat muodostua kommunikaatioprosessin esteeksi tai suunnata sitä väärille urille. (Eskola & Suoranta 1998, 94-95.) Luottamuksen suhteen ei tämän tutkimuksen haastatteluissa ollut mitään eri-



tyistä problematiikkaa. Mielestäni haastatteluissa oli välitön ja luonteva tunnelma. Haastateltavat kertoivat ja pohtivat asioita varsin seikkaperäisesti, ja ainakin itselleni jäi vaikutelma vapaasta puheesta. Tämä johtui osittain varmasti siitä, että tunsin suurimman osan haastateltavista entuudestaan työni vuoksi, ja meillä oli jo olemassa yhteistä kieltä. Työskentelin haastattelujen aikaan projektissa, jonka tavoitteena oli edistää sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintaa sekä lisätä yhteistyötä julkisen sektorin kanssa. Tutustuin täten projektin aikana melko kattavasti paikallisiin sosiaali- ja terveysjärjestöihin ja niiden keskeisiin toimijoihin. Ainoastaan joissakin kunnan edustajien haastatteluissa oli paikoin jähmeä tunnelma pienestä jännittämisestä johtuen, mutta on vaikea arvioida vaikuttiko se haastattelun antiin.

### 3.3 Haastatteluaineiston ja -tutkimuksen luotettavuus

Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Laadukkuutta voi tavoitella jo ennen varsinaisten haastattelujen toteuttamista. Tämä tapahtuu tekemällä hyvän haastattelurungon sekä miettimällä ennalta miten teemoja voi syventää ja pohtimalla vaihtoehtoisia lisäkysymyksiä. Laatua parantaa myös se, että litterointi tehdään haastattelun jälkeen niin pian kuin mahdollista, ja että litteroinnissa noudatetaan samoja sääntöjä alusta loppuun. Samoin litteroidun materiaalin käsittely edellyttää säännönmukaisuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184-185.) Omassa haastatteluaineistossani olen pyrkinyt toteuttamaan edellä mainitut laatutekijät.

Laadullisen tutkimuksen yhteydessä ei puhuta reliabiliteetista ja validiteetista samalla tavoin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tämä ei silti tarkoita, että tutkimusta voisi tehdä miten tahansa. Tutkimuksen on edelleen pyrittävä paljastamaan tutkittavien käsitteitä mahdollisimman tarkkaan. Tutkijan on oltava tietoinen, että hän vaikuttaa saattavaan tietoon jo keruuvaiheessa, ja että kyse on hänen tulkinnoistaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 185-189.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on avoin subjektiviteetti. Tutkijan on siten kuvattava toimintansa tarkasti ja perusteltava menettelynsä uskottavasti. On myös jatkuvasti pohdittava tekemiään ratkaisuja ja otettava kantaa sekä analyysin kattavuuteen että tekemänsä työn luotettavuuteen. Lisäksi tutkijan on tar-

kasteltava aineiston yhteiskunnallista merkittävyyttä ja riittävyttä sekä analyysin kattavuutta ja toistettavuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 210-215.)

Yksi laadullisen tutkimuksen luotettavuuden osoittamisen keino on triangulaatio. Triangulaatiossa haastattelemalla saatuja tietoja vertaillaan muista lähteistä saatuihin tietoihin, kuten kirjallisuuteen. Kun löydetään tietty yksimielisyys, voidaan todeta, että käsitys tai tulkinta on saanut vahvistusta. Kaikelle ei kuitenkaan tarvitse löytää vahvistusta kirjallisuudesta, koska se estää tutkimuksen etenemistä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 189-190.) Laadullisen tutkimuksen yhteydessä ei myöskään puhuta yleistämisestä. Sen sijaan eritellään mitä analyysi kertoo ja suhteutetaan tulosta vastaaviin tilanteisiin (Alasuutari 1994, 222). Itse pyrin toteuttamaan triangulaatiota vertaamalla omia tutkimustuloksiani aikaisempiin ja sillä tavalla keskusteluttamaan teoriaa ja empiriaa keskenään.

Tämän tutkimuksen luotettavuutta ei lähtökohtaisesti ole syytä epäillä. Tutkimus on faktanäkökulmainen kuvaus, jossa asiantuntijat kertovat vallitsevasta todellisuudesta. Toki henkilökohtaisia mielipiteitä on mukana, mutta ne perustuvat kokemuksiin. Vaikka aineisto on Satakunnasta, voi silti olettaa, että samankaltainen tilanne todennäköisesti vallitsee Suomen kokoisessa maassa myös muissa maakunnissa. Kuntasektorin osalta tutkimuksessa saatiin esille ehkä vain pienen kunnan näkemys tilanteesta. Tulosten pätevyttä ja siirrettävyyttä olen pohtinut laajemmin tutkielman johtopäätöksissä.

### 3.4 Aineiston analyysi tässä tutkimuksessa

#### 3.4.1 Aineiston teemoittelu

Haastatteluaineiston käsittelyn menetelmänä tässä tutkimuksessa on teemoittelu. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja, jolloin tekstimassasta pyritään löytämään tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet.

Aineistosta nostetut sitaatit ovat esimerkkejä ja perustelevat tutkijan tekemiä tulkintoja. (Eskola & Suoranta 1999, 175-176.)

Aineiston purkamisen yhteydessä ja analyysin alkuvaiheessa teemoittelua toteutetaan kokoamalla materiaalia teema-alueittain. Haastattelut tehnyt tutkija tunnistaa eri teema-alueet nopeasti, mikä helpottaa niiden poimintaa suurestakin tallennemateriaalista. Litteroidusta tekstistä eri henkilöiden samaa teemaa koskevat vastaukset kopioidaan peräkkäin yhteen tiedostoon. Samasta teemasta saattaa syntyä keskustelua haastattelun eri vaiheissa, joten kaikki kommentit on muistettava poimia mukaan. Tämän jälkeen pyritään tavoittavaan haastatteluvastausten olennainen sisältö. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 141-142.) Omassa aineistossa pääteemat löytyivät helposti tutkimuskysymysten perusteella ja pääteemojen alle kertyi yksityiskohtaisempaa tietoa. Tätä kuvaan tarkemmin seuraavassa luvussa.

Teemoittelu on osa sisällön analyysia, joka Metsämuurosen (2006, 124-125) mukaan etenee seuraavasti. Ensimmäisessä sisällön analyysin vaiheessa tutkija tutustuu omaan aineistoonsa perinpohjaisesti sekä ottaa keskeisiä käsitteitä haltuun teoreettisen kirjallisuuden avulla. Tämän jälkeen alkaa niin sanottu ajattelutyö ja aineistoa teoretisoidaan. Seuraavassa vaiheessa aineisto luokitellaan karkeasti keskeisimpiin teemoihin, jota seuraa tutkimustehtävän ja käsitteiden täsmennys. Tämän jälkeen todetaan eri ilmiöiden esiintymistiheys ja mahdolliset poikkeavuudet sekä tarvittaessa luokitellaan aineistoa uudelleen. Lopuksi tehdään johtopäätökset ja tulkintaa, ja siirretään analyysin tulos laajempaan tarkasteluun. Sisällöllistä analyysiä voi helpottaa esimerkiksi käsitekartan avulla, mikä auttaa tutkijaa hahmottamaan eri osien välisiä suhteita ja nostamaan esiin oleellisia asioita. Itse en tehnyt käsitekarttaa, vaan hahmotin keskeisiä teemoja ja käsitteitä taulukon avulla (Taulukko 1. luvussa 3.4.2).

Tulkinta on aina enemmän tai vähemmän spekulatiivista. Tulkitessaan tutkija pyrkii löytämään myös niitä merkityksiä, joita ei ole suoranaisesti ääneen lausuttu. Tuloksena ei ole tekstin tiivistyminen vaan laajeneminen. Tulkinnat kuitenkin ohjaavat näkemään asioita kokonaisvaltaisemmin ja rikastuttavat tutkimuskohteesta saatavaa käsitystä. Merkitysten tiivistäminen tai pelkistäminen taas tarkoittaa sitä, että haastateltavan

esiin tuomat asiasisällöt ja merkitykset ilmaistaan lyhyemmässä sanamuodossa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 137 ja 152.) Pelkistäminen tässä tutkimuksessa toteutui siten, että haastateltavien lausumia lyhennettiin ja samanlaisia lausumia yhdisteltiin.

#### 3.4.2 Tutkimusprosessin ja analyysin eteneminen

Tämän tutkimuksen haastattelut toteutettiin touko-kesäkuussa 2008. Litterointi tapahtui kesä-heinäkuussa 2008 ja kesti tehokkaana työaikana laskettuna noin kaksi viikkoa. Analysointi käynnistyi oikeastaan jo haastattelujen aikana, jolloin tein jo ensimmäisiä tulkintoja. Myös litteroinnissa tietyt keskeiset teemat alkoivat nousta vahvemmin esiin. Tämän jälkeen tutkimusprosessiin tuli kahden vuoden tauko työ- ja perhetilanteistani johtuen.

Varsinaisen aineiston käsittelyn aloitin siten syksyllä 2010. Aluksi luin litteroituja haastatteluja ja kirjasin paperin reunaan huomioita, asiasanoja ja teemoja. Tämän jälkeen muodostin aineistosta kolme pääteemaa, jotka parhaiten vastasivat asettamiini tutkimuskysymyksiin. Pääteemat olivat järjestöjen osaaminen ja asiantuntemus, järjestöjen ja kuntien välinen yhteistyö sekä järjestöjen rooli palvelukentässä. Näiden pääotsikoiden avulla selvensin aineistoa karsimalla epäolennaista materiaalia pois. Pääotsikoiden alle keräsin kaikkien haastateltavien vastauksia kustakin teemasta. Tässä vaiheessa aineistoa oli määrällisesti jäljellä 143 sivua.

Kolmannessa analyysivaiheessa aloin poimia aineistosta kolmen pääotsikon alle alaotsikoita ja yksityiskohtaisempia teemoja. Tässä kohtaa aineistosta tuli esille sellaisiakin asioita, joita en tutkimuskysymyksiä asettaessani osannut odottaa. Taulukossa 1 olen kuvannut pääteemat alaotsikoineen ja asiasanoineen. Kävin tekstimassaa läpi värjäämällä eri teemoihin ja alaotsikoihin kuuluvia vastauksia erivärisillä fonteilla. Tämän jälkeen luin valikoituja vastauksia taas läpi, pelkistin litteroitua tekstiä, tein varsinaista analysointia ja päättelyä. Sitten aloin kirjoittaa tulkintojani valmiiksi tekstiksi. Päättely tapahtui aiheen esiyymmärryksestä huolimatta induktiivisesti eli aineistosta käsin, eikä

minulla siten ollut valmiina teoreettisia johtoideoita, joita olisin pyrkinyt todentamaan aineiston avulla (Hirsjärvi & Hurme 2001, 136).

<b>Pää- teemat</b>	Järjestöjen osaaminen ja asiantuntemus	Järjestöjen rooli palvelukentässä	Järjestöjen ja kuntien välinen yhteistyö
<b>Ala- otsikot</b>	1) Järjestöjen näkemys 2) Kunnan näkemys	1) Järjestöjen näkemys 2) Kunnan näkemys 3) Vastuu	1) Mitä yhteistyö on 2) Yhteistyön esteet 3) Yhteistyön tulevaisuus
<b>Asia- sanat</b>	Asiantuntijuus, erityis- osaaminen, odotukset, vaatimukset, puutteet	1) Rooli, koettu arvostus, merkitys 2) Rooli, arvostus, merkitys, tarve 3) Vastuu asiakkaalle, vastuu yhteiskunnalle, laki	1) Useus, kontaktitavat, käytännöt, verkostot 2) Käytännöt, asenteet, yhteinen kieli, tiedon kulku 3) Talous, odotukset

TAULUKKO 1. Analyysin teemat alaotsikoineen.

Tulosten kirjoittamisen yhteydessä nostin aineistosta jonkin verran haastateltavien kommentteja esimerkeiksi ja omien tulkintojeni tueksi. Luettavuuden takia oikaisin puhekielelle ominaisten täytesanojen käyttöä ja poistin niitä sitaateista, pyrkien kuitenkin olemaan uskollinen haastateltavan ajatukselle. Haastateltavan sanoma sinänsä ei siten täytesanojen poistosta kärsinyt.

### 3.5 Tutkimuksen raportointi

Tutkimuksen raportoinnin tyyliksi valitsin Eskolan (2001, 138-139; Eskola & Suoranta 1998, 245-246) tuplasuppilomallia mukailevan tutkimusraporttimallin. Tässä mallissa raportti rakentuu siten, että alussa on johdanto sekä tutkimuskysymysten ja tutkimusmetodologian esittely. Tämän jälkeen varsinaiset pääluvut ovat suhteellisen itsenäisiä ja niissä jokaisessa käsitellään yksi keskeinen tema tutkimuksen osa-alueiden mukaisesti jaoteltuna. Kukin luku sisältää teoriaa aikaisemmista tutkimuksista sekä empiriaa omasta tutkimuksesta. Teorian ja empirian järjestys voi vaihdella luvuittain, mutta pääpiirteittäin teoriasta kuitenkin syvennyttään satakuntalaiseen näkökulmaan. Pääluvut 5-7 voi tässä tutkimusraportissa lukea missä järjestyksessä tahansa. Mielestä-

ni tämä raportointitapa sopii aineistooni ja aiheeseeni hyvin, koska tutkimuksen pääteemat ovat suhteellisen itsenäisiä eikä niissä ole varsinaista jatkumoa toisiinsa nähden. Päälukujen jälkeen seuraavat varsinaiset tutkijan omat johtopäätökset.

## 4 KOLMAS SEKTORI JA SEN MERKITYS HYVINVOINTIYHTEISKUNNASSA

### 4.1 Mikä on kolmas sektori?

Kolmannella sektorilla tarkoitetaan julkisen ja yksityisen sektorin rinnalla toimivia, aktiivisten kansalaisten muodostamia yhdistyksiä, kansanliikkeitä, liittoja, osuuskuntia, säätiöitä ja muita yhteenliittymiä, jotka eivät tavoittele voittoa ja joissa jäsenyys perustuu vapaaehtoisuuteen. Kolmatta sektoria nimitetään usein järjestösektoriksi, vaikka kyseinen termi ei katakaan kaikkia toimijoita. Vuonna 2007 Suomessa oli noin 127 000 rekisteröityä yhdistystä ja niiden määrä vaikuttaisi olevan kasvussa. Osa järjestöistä on puhtaasti vapaaseen kansalaistoimintaan perustuvia löyhiä yhteisöjä ja osa taas hyvin pitkälle erikoistuneita hyvinvointipalvelujen tuottajia (Lehmusto & Mäkelä 2008, 124). Tilastoja ei aktiivisesti kerätä, mutta arvioiden mukaan järjestöjen jäsenistä 30 % kuuluu urheilu- ja liikuntajärjestöihin, ja 25 % sosiaali- ja terveysalan järjestöihin. Aktiivimpia toimijoita puolestaan ovat uskonnollisten järjestöjen jäsenet. Samoin harrastus- ja urheilujärjestöjen toimintaan osallistutaan myös melko aktiivisesti. Kaikkein vähiten osallistutaan ammatti- ja työmarkkinajärjestöjen sekä asukasyhdistysten toimintaan, runsaista jäsenyyksistä huolimatta. Kolmas sektori nähdään usein virallisen toiminnan vastakohtana, mutta sitä normitetaan julkisella valvonnalla ja lainsäädännöllä, kuten yhdistyslailla. (Raninen & Raninen & Toni & Tornaesus 2007, 37-42.)

Siisiäisen (2002, 8) mukaan kolmas sektori on käsitteenä harhaan johtava, koska se ei ole ”sektori” tai selkeästi rajattavissa. Se olisi ymmärrettävä toimintojen tilana tai kenttien kokonaisuutena, joka muodostuu valtion, markkinoiden ja kotitalouksien välisellä alueella. Se nousee kansalaisyhteiskunnasta organisoituna toimintana ja sen keskeisimpiä toimijoita, ”pienoiskenttiä”, ovat yhdistykset ja järjestöt. Tässä tutkielmassa olen käyttänyt käsitettä kolmas sektori, koska se on yleisesti tunnettu. Kolmannen sektorin toimijoista keskiössä ovat kuitenkin sosiaali- ja terveysjärjestöt, ja järjestöistä puhuessani tarkoitan nimenomaan sosiaali- ja terveysalan järjestöjä.

Kolmannen sektorin vahvuutena pidetään yleisesti helppoa lähestyttävyyttä ja matalan kynnyksen toimijuutta. Läheteitä ei tarvita, vaan toimintaan voi osallistua koska tai kuka tahansa. Toiminnan tavoitteita ovat esimerkiksi ihmisten elämänlaadun parantaminen, terveyden edistäminen, vertaistuen tarjoaminen, ympäristön tilan parantaminen, tutkimus- ja kehittämistoiminnan lisääminen, yhteiskunnan palvelujen täydentäminen, inhimillisten arvojen puolustaminen sekä mielipiteisiin ja asenteisiin vaikuttaminen (Raninen ym. 2007, 62-63).

Järjestöjä kutsutaan usein yleishyödyllisiksi yhteisöiksi. Tällä tarkoitetaan toiminnan perimmäistä tarkoitusta eli järjestöjen pyrkimystä toimia eri tavoin yleiseksi ja yhteiseksi hyväksi. Yleishyödyllisyys antaa toiminnalle oikeutuksen ja sellaisen liikkumatilan, jota muilla sektoreilla ei ole. Lisäksi sosiaalisuus on kolmannen sektorin vahva argumentti yksityistyvässä maailmassa, jossa yksinäisyys on suuri ongelma. Yksinäisyys taas on merkittävä syy henkiseen ja sosiaaliseen pahoinvointiin, mielenterveysongelmien lisääntymiseen ja syrjäytymisen voimistumiseen. Kansalaisjärjestötoiminta rakentuu pääosin sosiaalisuuden varaan. (Harju 2003, 44-45.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjä tarkasteltaessa toiminnalla on yleensä jokin hyvinvointiin liittyvä tavoite ja kohderyhmä. Päihdejärjestön tavoitteet liittyvät päihdehaittojen ehkäisyyn, vammaisjärjestöjen vammaisten aseman edistämiseen, potilasjärjestöjen sairauden kohdanneiden ja heidän läheistensä tukemiseen ja niin edelleen. Järjestön perustaminen kertoo paitsi kyseessä olevan ihmisryhmän olemassaolosta, myös muutostarpeesta ja tahdosta hakea ratkaisuja. Yleensä vähitellen syntyy kansalaislähtöistä asiantuntijuutta ja vaikuttamista. (Möttönen & Niemelä 2005, 57-59.)

#### 4.2 Sosiaali- ja terveysjärjestöt kolmannen sektorin toimijoina

Järjestöbarometri 2007 mukaan Suomessa on arviolta 8500 sosiaali- ja terveysalalla toimivaa kansalaisjärjestöä. Toimijakenttä on hyvin hajanainen ja epäyhtenäinen. Osa järjestöistä on täysin vapaaehtoisuuteen perustuvia yhteisöjä ja toisaalta on järjestöjä, joissa työskentelee valtakunnan huippuosajia. Kuitenkin vain kolmasosalla on palkat-



tua henkilökuntaa, joten suurin osa työstä tehdään edelleen vapaaehtoisvoimin (Vuorinen & Särkelä & Peltosalmi & Eronen 2007, 10-21). Sosiaali- ja terveysjärjestöjen keskeisimpiä tehtäviä ovat jäsenistön edunvalvonta, vertaistoiminnan ja vapaaehtoistyön ylläpitäminen, tutkimus- ja kehittämistoiminta, hyvinvointipalvelujen tuottaminen sekä kansainvälinen toiminta (Dufva 2003, 17).

Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat organisoituneet yleensä neljällä tavalla. Suurin osa toimii maantieteellisesti katsottuna pienellä alueella paikallisyhdistyksinä. Osa toimii paikallista tasoa laajemmalla alueella, jolloin puhutaan alue- tai piirijärjestöistä. Paikalliset ja alueelliset toimijat taas muodostavat isoja valtakunnallisia keskusjärjestöjä. Jotkut järjestöt ovat lisäksi organisoituneet ryhmä- tai sektorikohtaisesti, jolloin samaan aihepiiriin liittyvät eri järjestöt ovat muodostaneet yhteisen organisaation. Sosiaali- ja terveysjärjestöjä avustaa Raha-automaattiyhdistys, jonka avustustoiminnan päämääränä on terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen yleishyödyllisten yhdistysten toimintaa ja hankkeita tukemalla (Dufva 2003, 16, 23).

Vuoden 2008 lopussa Suomessa toimivista yksityisistä sosiaalipalvelujen toimintayksiköistä 39 % oli järjestöjen ylläpitämiä. Kustannuksilla mitaten järjestöt tuottivat vuonna 2006 vajaan viidenneksen (17,3 %) kaikista sosiaalipalveluista. Keskeisimpiä näistä ovat asumis-, koti-, kuntoutus-, lastensuojelu- ja päihdepalvelut. Järjestöjen tuottamien terveyspalvelujen osuus on noin viisi prosenttia kaikista terveyspalveluista henkilöstömäärillä ja kustannuksilla mitattuna. (Peltosalmi, Vuorinen & Särkelä 2009, 83-84, 94.) Näiden lisäksi järjestöissä tuotetaan paljon erilaisia tukipalveluja, neuvontaa ja ohjausta, mitä ei tilastoida varsinaiseksi palvelutoiminnaksi. Yleisesti uskotaan, että järjestöt tuottavat tulevaisuudessa nykyistä enemmän sosiaali-, terveys-, liikunta- ja kulttuuripalveluja (Lehmusto & Mäkelä 2008, 127).

Kuten jo tutkimusasetelmaa esitellessäni totesin, Möttönen ja Niemelä (2005, 59-60) ovat jaotelleet sosiaali- ja terveysjärjestöjä niiden tehtävien mukaan ja nimenneet viisi ryhmää painopisteineen. *Edunvalvontajärjestöt* ovat yhteiskunnallisen ja aatteellisen vaikuttamisen järjestöjä, jotka yleensä toimivat hiljaisten ja vähäväkisten äänenä käyden ”ilkeiden” ongelmien kimppuun. *Vapaaehtoistoimintaa ylläpitävät järjestöt* vah-

vistavat toiminnallaan yhteisöllisyyttä ja verkostoja sekä yleistä demokratiaa ja sosiaalista pääomaa. *Vertaistoimintajärjestöillä* puolestaan on voimaannuttamisfunktio; ne tuottavat identiteetin edellytyksiä, oppimista ja resursseja jäsenilleen. *Asiantuntijajärjestöt* sen sijaan panostavat tutkimus- ja kehittämistoimintaan ja tuottavat spesifiä tietoa. *Palveluntuottajajärjestöjen* toiminta on yritysmaailmaan verrattavissa siten, että niiden keskeinen tehtävä on tuottaa palveluja sekä yksityisille kansalaisille että julkiselle hallinnolle. Samalla palveluntuottajajärjestöt osaltaan kehittävät yhteisötaloutta. Yrityksistä ne kuitenkin poikkeavat siten, ettei tarkoituksena ole tuottaa voittoa.

Lähes jokaisesta sosiaali- ja terveysjärjestöstä on tunnistettavissa kaikki viisi edellä mainittua ominaisuutta. Tämä johtuu siitä, että toiminta on monipuolista ja usein saanut asteittain erilaisia muotoja. Alun perin edunvalvontatehtävän vuoksi perustettu järjestö on ajan kuluessa saattanut kehittyä asiantuntijatietoa ja palvelua tuottavaksi, alallaan laajasti tunnustetuksi toimijaksi. Siksi onkin kannattavaa jaotella järjestöjä ryhmiin sillä perusteella, mitä järjestötyyppiä ne vahvimmin edustavat. Vahvasti edunvalvontajärjestöjä ovat esimerkiksi vammaisjärjestöt ja vertaistoimintajärjestöjä esimerkiksi erilaiset kuntoutumista ja toiminnallisuutta edistävät, päivätoimintaa ylläpitävät järjestöt. Asiantuntijajärjestöiksi voidaan laskea esimerkiksi tiettyyn sairauteen liittyvät potilasjärjestöt. Palveluntuottajajärjestöjä puolestaan ovat esimerkiksi päihdejärjestöt. Palveluja voivat kuitenkin tuottaa ihan kaikenlaiset järjestöt, joilla on palkattua henkilökuntaa. Vapaaehtoistoimintaa ylläpitävien järjestöjen toimintakenttä on usein laaja ja sisältää esimerkiksi ystäväpalvelun ylläpitämistä tai varainkeruuta jonkin kohderyhmän hyväksi.

#### 4.3 Järjestöjen merkitys yhteiskunnassa

Järjestöjen merkitys yhteiskunnassa näkyy monella tavalla. Ensinnäkin hyvinvointivaltio tarvitsee kansalaisyhteiskuntaa siksi, että se tuottaa sosiaalista pääomaa ja sitä kautta suoranaisia säästöjä sosiaali- ja terveydenhuollon menoihin. Sosiaalisella pääomalla on terveyttä, toimintakykyisyyttä ja sosiaalisuutta edistäviä vaikutuksia. Toinen järjestöjen keskeinen tehtävä on vapaaehtoistoiminnan kautta luoda kanavia lähimmäisenrakkau-

den, solidaarisuuden ja altruismin toteutumiseksi. Kolmanneksi järjestöjen merkitys on siinä, että ne auttavat asianosaisia ja heidän läheisiään sairauden, vamman tai sosiaalisen ongelman ilmetessä kohtaamaan uuden elämäntilanteen, sen tuomat muutokset ja sopeutumaan niihin. Neljänneksi järjestöjen merkittävä tehtävä on luoda osallisuuden väyliä silloinkin, kun niin sanottuun ”normaaliyhteiskuntaan” sosiaalistuminen tai kiinnittyminen on vaikeiden ongelmien ja elämäntilanteiden takia lähes mahdotonta. Viidenneksi järjestöjen tehtävänä on toimia äänettömien äänenä, työskennellä vaikeuksiin ajautuneiden ihmisten puolesta puhujina ja omakohtaisia kokemuksia kunnioittavan avun ja tuen tarjoajina. Samalla järjestöt ylläpitävät toivoa ja perusluottamusta sekä vahvistavat yhteisöllistä eheyttä. Viimeiseksi järjestöillä on merkitystä sosiaalisissa innovaatioissa koskien hyvinvointipalvelujen synnyttämistä, tuottamista ja uudistamista. Järjestötoimintaa on pidetty kautta aikojen luontevana innovaatioalustana ja vaihtoehtoisten tuki- ja palvelumuotojen kehittäjänä. (Möttönen & Niemelä 2005, 67-78.)

Kolmannen sektorin ja sen eri toimijoiden merkitystä yhteiskunnalle on alettu korostaa yhä enemmän. Myönteisinä piirteinä nähdään erityisesti talouden tukemiseen ja palvelutuotantoon liittyvät vaikutukset sekä toisaalta arvoperustaan liittyvät vaikutukset. Järjestöt pystyvät tarjoamaan tavanomaisesta poikkeavia palveluja, koska ne tuntevat edustamiensa ryhmien tarpeet ja todellisuuden. Järjestöillä on lisäksi tiettyä vapautta toimintansa ylläpidossa. Niiden ei tarvitse samalla tavalla välittää hallinnollisista ohjeista ja määräyksistä kuin julkisella sektorilla, eikä toisaalta ole painetta markkinoiden tehokkuusvaatimukseen. Kolmannen sektorin olemassaolo onkin yksi ratkaisu julkisen ja yksityisen sektorin palvelujen tuotannon ongelmiin tai vajeisiin. Resurssien niukkuus voi kuitenkin rajoittaa järjestöjen palvelujen tarjoamista. (Pirainen & Kuvaja-Köllner & Hokkanen & Mannelin & Kettunen 2010, 12-15.)

Järjestötoiminnan vaikuttavuutta voi olla vaikea näyttää toteen. Tutkimusten mukaan (esim. Möttönen 2002, 127) järjestöjen merkitys näkyy erityisesti ennaltaehkäisevässä ja jälkihoidollisessa työssä. Lisäksi järjestöjen toiminnalla voidaan helpottaa julkisiin palveluihin kohdistuvaa painetta. Järjestöt myös tarjoavat osallistumismahdollisuuksia kansalaisille ja tuovat elämänsisältöä toiminnassa mukana oleville.

Haastatteluaineistossa sekä kunnan viranhaltija että järjestöjen edustaja kuvasivat järjestöjen merkitystä yhteiskunnassa samalla tavalla, vaikkakin hieman eri sanoin. Kunnan viranhaltijan ilmaisi näkemyksensä seuraavasti:

*K: ”Järjestötoiminta syntyy usein sinne kohtaan missä tää muu palvelujärjestelmä on jotenki heikommilla, se on joko laiminlyöty laman seurauksena, karsittu tai niin. Että se syntyy sinne kaikkein kriittisimmille paikoille, niihin kaikkein tärkeimpiin kohtiin. Ja siellä on löydettävä ne konstit ja niil (järjestöillä) on mahdollisuuskin keskittyä siihen tiettyyn ongelma-alueeseen, oli se sitten nää yksinäisyysasiat ja nää tämmöset syrjäytymiseen liittyvät asiat. Siel on hyvin vaikeita asiakkaita, moniongelmaisia asiakkaita tai niitä, joita tää muu järjestelmä ei näe. Eli juuri nää rajapinnat on järjestöillä hallussa ja niitä rajapintoja pitäis pystyä ottaan täällä julkisella puolellakin haltuun.”*

Järjestöjen edustaja puolestaan kuvasi samaa tilannetta seuraavasti:

*J: ”Yleensähan, että tällanen neuvola perustettiin, niin meil oli tiedossa se, että tämmöstä palvelumuotoa ei oo olemassa. Että jos vaik ikäihminen menee sosiaalitoimistosta jotain kysymään ja se liittyy terveyteen, hänen käsketään mennä terveystalolle. Ja terveystalolle jos kysytään sosiaalipuolen asiaa, nii käsketään mennä sinne sosiaalipuolelle, ettei se kuulu meille. Ja mä aattelin itekseni, että täytyy olla semmonen paikka missä voi puhua kummastaki asiasta, mis ei sanota, että mee johonki muualle.”*

Kahdesta eri positiosta käsin järjestöjen merkitys nähtiin samalla tavalla. Asiantuntijat pystyvät tuomaan todellisuuden esille myös toistensa näkökulmasta, heillä on luotettava ja yhtenäinen kuva palvelujärjestelmän tilanteesta ja järjestöjen merkityksestä.

## 5 SOSIAALI- JA TERVEYSJÄRJESTÖJEN OSAAMINEN JA ASIANTUNTEMUS

### 5.1 Järjestöt ovat oman toimialansa erityisasiantuntijoita

Asiantuntijuus voi koostua monesta eri asiasta, kuten teoreettisesta, menetelmällisestä ja toiminnallisesta tiedosta, taidosta ja kokemuksesta. Asiantuntijuus liitetään usein ammatilliseen osaamiseen. Joissakin ammateissa edellytetään niin laajaa asiantuntemusta, että on tapahtunut voimakasta erikoistumista: asiantuntemus on syventynyt ja kaventunut. Samanaikaisesti kaivataan kokonaisuuksien asiantuntijoita. Yhä useammat asiat nähdään nykyisin monitieteisinä ja niiden hoidossa tarvitaan monia yhteiskunnan sektoreita. Eri asiantuntijoiden näkemyksiä on yhdisteltävä kokonaisuuksiksi, jotta saadaan riittävä määrä asiantuntemusta erilaisten sosiaali- ja terveysalan ongelmien ratkaisemiseksi. Tässä kokonaisuudessa järjestöillä on asiantuntemusta, jota muilla ei ole. (Vertio 2003, 56-57.)

Kaikki tuhannet sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat omalla tavallaan oman asiansa tuntijoita. Suurilla järjestöillä on voimavaroja siinä määrin, että ne kykenevät kehittämään omaa asiantuntijuuttaan monipuolisesti. Tällöin asiantuntemus on syvää ja laajaa, sekä ihmisiltä että asiantuntijaverkostoilta hankittua, perustuen kokemukseen ja tutkimukseen. Järjestöjen yhteistä asiantuntemusta on hieman vaikea määritellä, mutta kansalaisasiantuntijuuden kysyntä on kasvussa. Parhaimmillaan järjestöjen asiantuntemus on kaksisuuntaista: Järjestöt ovat ihmisten käytettävissä asiantuntijoina tai asiantuntijatiedon välittäjinä, mutta ovat myös asiantuntijoita ihmisten suhteen esimerkiksi päätöksentekijöihin päin. Järjestöjen asiantuntemuksen aluetta ovat lisäksi hiljaisen tiedon kokoaminen sekä heikkojen signaalien havaitseminen. Hiljaisen tiedon sisältö koostuu kokemuksesta ja ymmärryksestä. Heikkojen signaalien havaitseminen puolestaan edellyttää hyvää vaistoa kuunnella oikeita asioita. Tällaisen kansalaisasiantuntijuuden määrä järjestöissä vaihtelee suuresti riippuen järjestön koosta tai toiminnan luonteesta, ja edellyttää jatkuvaa tiedon hankintaa. Järjestöt paitsi kouluttautuvat aktiivisesti itse, toimivat he myös oman alansa kouluttajina yhteiskunnassa. (Vertio 2003, 57-62.)

Omassa tutkimusaineistossani kaikki haastateltavat pitivät järjestöissä olevaa osaamista erikoistuneena ja hyvänä. Vahvuutena asiantuntemuksen kehittymisessä tuli selkeästi esille se, että järjestöillä on mahdollisuus keskittää toimintonsa tietyn asian ympärille ja hankkia erikoisosaamista juuri siten, kuin tarvitaan. Järjestöjen edustajat kertoivat, että he kouluttautuvat aktiivisesti ja pyrkivät pitämään tietonsa ajan tasalla. Myös omilta katto-organisaatioilta on mahdollisuus saada paljon tietoa ja konsultoida alan huippuasiantuntijoita. Tämän tyyppistä huippuasiantuntemusta on erityisesti potilas- ja kansanterveysjärjestöissä, mutta myös sosiaalialan järjestöissä. Näyttäisi myös siltä, että järjestöjen panos sekä ammattihenkilöstön että järjestöjen oman väen kouluttamisessa on merkittävä.

*J: "Me koulutetaan näitä alueen muita ammattihenkilöitä, että ne (terveydenhuollon viranhaltijat) tulee ensinnä meille."*

Joidenkin järjestöjen toiminnan todettiin lisäksi olevan niin erikoistunutta, ettei ole mahdollistakaan saada koulutusta ja käytännön valmiuksia muuten, kuin oman järjestön koulutuksena. Toki myös käytännön kokemus alalta sekä oma elämäkokemus auttavat työssä.

*J: "...sitä ku ei opi koulussa, et siihen täytyy ihan kouluttautuu, et meiän järjestö kouluttaa sitte."*

Myös kunnan viranhaltijat arvostavat järjestöjen osaamisen ja asiantuntemuksen korkealle. Järjestöjen toimintaa pidetään tarkoituksenmukaisena ja loogisena. Lisäksi järjestöissä ihmisille annettu neuvonta ja ohjaus näyttäytyvät kunnan viranhaltijoille heidän arkityössään.

*K: "Kyl mä nään, että järjestöillä on samanmoista logiikkaa siinä toiminnassaan kun yksityissektorilla, et ne keskittyy siihen missä ne on parhaimmillaan eikä yritä tehdä kaikkea, ku täällä julkisella sektorilla pitää olla niinku multiosaaja."*

*K: "...tuovat omille jäsenilleen tietoo hyvinki paljo, tietysti siinä tulee niitä rajoja sitte, että mikä on se meidän toimintamalli ja mahdollisuudet, mutta yleensä asiakkaat ja potilaat on hyvin tietoisia sairauteen liittyvästä asiasta, jos he on ollu omaan järjestöönä yhteydessä."*

## 5.2 Vertaistuki ja kokemuksellinen osaaminen järjestöjen erityispiirteenä

Erityisasiantuntijuus ei ole ainoa arvostuksen aihe järjestöjen osaamisessa. Merkittävää on myös niin sanottu kokemuksellinen osaaminen. Vahtivaaran (2010, 21-23) mukaan kokemustiedolla tarkoitetaan ihmisen oman henkilökohtaisen kokemuksen kautta kertynyttä tietopääomaa. Kokemus on tietoja ja taitoja, joita ei hankita opiskelemalla, vaan ne syntyvät vuorovaikutuksesta ympäristön kanssa. Osittain kokemustieto on hyvin subjektiivista, koska siihen vaikuttavat myös aiempi elämäkokemus sekä minä- ja maailmankuva. Ihmiset voivat siten kokea samat asiat eri tavalla. Kokemustiedon jakaminen on kuitenkin tärkeää sekä tukea tarvitsevalle että tiedon jakajalle. Kokemusasiantuntijuutta tulisikin arvostaa kuten muuta asiantuntijatietoa. Tämä ei toki tarkoita sitä, että kokemusasiantuntija on kaikkietävä, tai että kokemustieto sulkisi pois niin sanotun virallisen avun tai hoidon tarpeen. Kokemustieto toimii hyvänä lisänä ja täydentäjänä avun tarvitsijan tukiverkossa.

Haastatteluaineiston perusteella kokemuksellinen osaaminen näkyy järjestöjen toiminnassa vertaistukena monessa muodossa. Vertaisryhmissä samassa elämäntilanteessa tai samoja kokemuksia läpikäyneet ihmiset välittävät toisilleen monipuolisesti tietoa muun muassa sairauksista, lääkityksistä, hoitopaikoista ja yleisesti arjessa selviytymisestä. Tällaisen kokemuksellisen ja käytännöllisen tiedon ja neuvonnan saaminen koetaan merkittävänä ihmisen hyvinvoinnin kannalta.

*J: "Meil on tätä vertaistukee täällä ja mahdollisuus jäsenten saada sitä joko ihan yleisesti tai sit osallistuu vertaistukiryhmiin tai sit meidän harrastusryhmiin."*

Myös kunnan viranhaltijat ovat huomanneet vertaistuen merkityksen, jos ovat olleet asian kanssa tekemisissä.

*K: "...ja vertaistuki, jos ajattelee taas niitä syöpäpotilaita tai munuaispotilaita, jotka on kokenu saman, niin pystyy antamaan tukea eri tavalla ku ammatillinen henkilö, jolla on vaan se teoreettinen lähtökohta."*

Vertaisryhmien ja -verkostojen määrä on lisääntynyt Suomessa sosiaali- ja terveysalalla 1990-luvun puolivälin jälkeen. Vertaistuella tarkoitetaan samankaltaisia kokemuksia läpikäyneiden ihmisten vastavuoroista kokemusten jakamista. Vertaistukea voi saada ja antaa monessa muodossa: kahden henkilön välillä, ryhmissä tai verkostoissa. Vertaistukiryhmiä on laidasta laitaan, internetin keskusteluryhmistä ammattilaisten vetämiin ryhmiin. Ryhmän perustajina voivat toimia kansalaiset ja ammattilaiset yksin tai yhdessä. Ryhmät kokoontuvat yleensä suunnitellusti ja säännöllisesti, kun taas vertaisverkostot saattavat muodostua spontaanisti esimerkiksi internetissä. Viimeksi mainittuihin osallistutaan joustavasti oman kiinnostuksen mukaan. Vertaisverkosto-käsite kattaa laajasti vertaistuen erilaiset muodot. (Nylund 2005, 195, 203-204.)

Vaikka vertaistukea pidetään yleisesti hyvänä asiana, on virtuaaliverkostojen lisääntyessä pohdittu myös niiden mahdollisia haittavaikutuksia. Internetissä toimivista vertaisryhmistä on raportoitu myös negatiivisia kokemuksia. Niemelä (2008, 23) mainitsee, että mikä tahansa yhteisöllisyys ei vahvista hyviä voimia, vaan on myös vihayhteisöjä – sekä perinteisissä että virtuaaliryhmissä. Potilasjärjestöt ja ammattilaiset varoittavat virtuaaliverkostoista saatujen tietojen oikeellisuudesta ja sopivuudesta. (Nylund 2005, 204-205.)

Vertaistukijoiden ja ammattilaisten yhteistyö ei aina ole mutkatonta. Vertaisryhmissä usein arvostellaan ammattilaisia ja julkisia palveluja. Julkiset palvelut eivät ole vähentäneet vertaistuen tarvetta ja vertaisryhmät näyttävät olevan yksi nopeasti kehittyvistä tuen muodoista. (Nylund 2005, 206.) Ammattiauttaminen ei voi perustua keskinäiseen tukeen ja kokemuksiin, joten vertaistoiminta säilyttää itsenäisyytensä ammattityön ja julkisten palvelujen rinnalla. Vertaistuki elää kuitenkin kiinteässä vuorovaikutuksessa



julkisen järjestelmän kanssa. Ammattilaisten ja maallikoiden tietojen ja kokemusten ollessa vuorovaikutuksessa keskenään, molemmat hyötyvät. Vertaistukijoiden tunnistaminen ja tunnustaminen tasavertaisiksi auttamistyön kumppaneiksi vaatii kuitenkin vielä jatkuvaa työstämistä. (Hyväri 2005, 218-219.)

Helena Palojärvi (2009, 44, 47) totesi vertaistoiminnan ja ammattityön täydentävän mainiosti toisiaan tutkiessaan vertaistuen merkitystä päihdeongelmallisille naisille. Vertaisryhmään hakeutumisen pääasiallisia syitä olivat alkoholiriippuvuuden hoitamisen lisäksi itsetunnon horjuminen ja sisäinen paha olo sekä toive saada muutosta minäkuvaan ja ihmissuhteisiin.

Vertaistukea käytetään erityisesti jälkihoidollisissa tilanteissa kuntoutuksen osana, mutta se on tärkeää myös ennaltaehkäisevänä työmuotona. Vertaistuki vahvistaa jo ennen tilanteiden kriisiytymistä suojaavia tekijöitä, kuten itsearvostusta ja vaikeiden tilanteiden hallintataitoja. Keskeistä vertaistuessa on voimaantumisen prosessi, jossa itsetuottamus ja kyky tehdä valintoja kasvavat. Tällöin yksilön kokema vaikutusvalta kasvaa ja hän lisää omia valmiuksiaan yhdessä toisten kanssa. Vertaisryhmään liittyminen on vaikeaa ahdistavien tunteiden vuoksi. Vähitellen omista asioista puhuminen, oman elämän ja ongelmien jakaminen kuitenkin lisäävät kokemusta itsehyväksynnästä. Ryhmään syntyy voimakas me-henki ja keskinäinen tuki käynnistää voimaannuttamisprosessin. Suhde omiin ongelmiin alkaa muuttua. Vertaisryhmä muuttuu asteittain terapeutiseksi yhteisöksi, tarjoten mahdollisuuden kasvuun ja kehitykseen. Vallan tunne omaan elämään lisääntyy, ongelmat muuntuvat erilaisiksi näkökulmiksi ja uudenlaisiksi ongelmien käsittelytaidoiksi. Näin vertaisryhmä tuottaa kokemuksen osallisuudesta ja ongelmien hallinnasta. (Palojärvi 2010, 22-23.)

Vertaistuen kaltaiseksi toiminnaksi voi laskea myös tukihenkilötyön. Haastateltujen järjestöjen mukaan tukihenkilö voi olla vertainen tai tehtävään koulutettu vapaaehtoinen. Tukihenkilö auttaa vaikeassa tilanteessa olevaa ihmistä tai koko perhettä hankalan vaiheen yli. Tukeminen voi liittyä myös yksinäisyyden poistoon esimerkiksi vanhusten kodeissa toteutettavan ystäväpalvelun muodossa. Työ on tukihenkilölle erittäin vaativaa, mutta äärettömän merkityksellistä tuen saajalle. Toisaalta myös tukihenkilö saa itsel-

lensä vastineeksi hyvää mieltä ja tarpeellisuuden tunnetta. Tukihenkilöitä käytetään laajalti sosiaali- ja terveysalan työssä. Julkisella sektorilla tämä järjestöjen toiminnan osa-alue on havaittu ja sitä pyritään hyödyntämään ainakin haastattelun kohteena olevassa kunnassa niin paljon kuin mahdollista.

*K: ”Me tarvitaan sieltä (järjestöistä) lisäresursseja potilaan tukemiseen, kun heillä on sitä omaa osaamista ja mahdollisuus olla eri tavalla läsnä mitä me ollaan.”*

### 5.3 Odotukset ja vaatimukset järjestöjen osaamiselle

Järjestöjen toiminnassa tapahtuneet muutokset ja sen myötä tulleet osaamisvaatimukset liittyvät kiinteästi yhteiskunnan yleiseen kehitykseen. Haastateltavat kuvasivat muun muassa, että ihmisistä on tullut vaativampia, heillä on tietoa ja he odottavat yksilöllistä asioiden käsittelyä. Toisaalta myös ongelmat ja elämäntilanteet ovat monimutkaistuneet, mikä tuo haastetta osaamiselle. Tästä syystä toimintaa ja menetelmiä on jatkuvasti kehitettävä sekä tarjottava uusia palvelumuotoja jäsenille ja ihmisille laajemminkin.

*J: ”...on muuttunu sillä tavalla, että kyllä asiakkailta on tietoa paljo. /... / Sä joudut paljo enempi miettiin sitä (toiminnan sisältöä) ja siinä pitää olla erilaisia niin sanottuja porkkanoita, jotta sä saat herätettyä ne ihmiset kiinnostumaan siitä asiasta, että ne tulee siihen tilaisuuteen ja lähtee sieltä vielä keskustellen pois. Se on mun mielestä sellanen, mikä vaatii paljon panostamista.”*

Lisäksi avun ja tuen tarpeessa olevien joukko on kasvanut. Järjestöjen edustajat kuvasivat, että toiminnalle on jatkuvasti kasvupaineita nimenomaan siitä näkökulmasta, että tuen tarvitsijoiden määrä lisääntyy. Haasteena on kuitenkin osaavan ja innokkaan tekijäjoukon löytäminen, erityisesti jos kyse on vapaaehtoistyöstä. Tuen tarpeen lisääntyminen ja järjestöjen toiminnan kasvu heijastelee varmastikin yleistä yhteiskunnan tilannetta.

*J: "...tää (toiminnan sisältö) on ollut koko ajan aikalailla tätä samaa niinko nytki, mut ainoostaan se, et laajentunu on koko aja..."*

Toisaalta koettiin, että toiminnan laajenemisesta huolimatta perusasia on pysynyt samana eikä osaamiseen siten ole tullut uusia vaatimuksia. Työntekijän tai järjestötoimijan oma elämäkokemus, kontaktit eri tahoihin ja pitkä kokemus alalta tukevat työn hallintaa merkittävästi. Kokemus ja kontaktit edesauttavat myös järjestöjen edunvalvontatehtävän ja asennevaikuttamisen toteuttamista. Yhtenä järjestöjen osaamisvaatimuksena voidaankin pitää erilaisen yhteiskunnallisen vaikutustyön tekemistä, eikä tämä tehtävä ole ainakaan helpottunut julkisen sektorin talousvaikeuksien myötä. On monia ihmisryhmiä, jotka kaipaavat tuekseen puolestapuhujia.

*J: "...ikäihmisten tosissaa ottaminen, se olis semmonen mikä mun mielestä on ihan vuosikymmenten aikana ollut aina puheissa, mutta kuitenkin toiminnassa se ei näy, et heitä arvostettas. / ... / Me ollaan niinku heidän puolesta puhujia ja mietittii yhdes kokoukses esimerkiks vanhustensuojelulakia, et pitäs panna ihan alote siitä eteepäi. Et vaikka me ollaan pieni ja vaatimaton yhdistys, me voidaan nostaa näitä asioita esille silti ja viedä eteepäin."*

Kuntasektorin edustajat suhtautuvat järjestöjen edunvalvontatyöhön ja vaikuttamiseen pääsääntöisesti vakavasti. Järjestöt ovat oman jäsenistönsä ja asiakasryhmänsä asiantuntijoita. Siten heillä on paljon tietoa mahdollisista ongelmista ja puutteista käytännön tasolta. Tämä tieto ei kuitenkaan välttämättä aina välity eteenpäin kuntien päättäjätaholle. Siksi järjestöiltä toivottaisiin nykyistä enemmän kannanottoja sekä lisää rohkeutta olla mukana kehittämässä palvelujärjestelmää. Tämä asettaa yhden vaatimuksen järjestöjen toimenkuvalle ja osaamiselle.

*K: "...he (järjestöt) pääsee katsomaan tätä palvelujärjestelmää asiakkaan silmin, heillä yleensä on se kyky ja se on meille äärimmäisen tärkeä voimavara. Heiltä tuleva palaute on astetta voisko sanoa jalostuneempaa, jollaki lailla maisteltua, et se täytyy ottaa aina tosi tosissaan, et toivoisin, et he tois rohkeemmin näitä esiin. /... / Meidän ei kannata julkisella puolella tehdä semmosia asioita, jossa joku on meitä parempi. Se*

*on se pointti, rohkeutta enemmän ja pitää niinkun hakeutua näihin kumppanuuksiin ja vuorovaikutukseen.”*

Sekä järjestöjen että kunnan edustajien mielestä tekijöiden ammattitaidossa ei ole eroa, tapahtuu työ sitten julkisen sektorin palveluissa tai jonkun järjestön piirissä. Enemmän ajatellaan jopa niin, että järjestöjen puolella osaaminen voisi olla vahvempaa johtuen järjestöjen mahdollisuudesta erikoistua tietyille osa-alueelle. Julkisella sektorilla työskennellään niin monen eri asiakasryhmän parissa, että työntekijät mielellään tukeutuvat järjestöjen asiantuntemukseen ja materiaaliin. Tosin järjestötoimijoiden taitorepertuaaria lisäävät erilaiset yhdistystoimintaan kuuluvat tehtävät, kuten yhdistyslain määrittämät hallinnolliset työt sekä oman järjestön laaja toiminnan kirjo, ja esimerkiksi työaika voi olla vaikea rajata. Ei kuitenkaan ole edes relevanttia vertailla eri sektoreiden osaamista tällä tavoin. Tärkeintä on toiminnan lopputulos ja se, että oikea toimija olisi oikeassa paikassa oikean kohderyhmän parissa. Kaikkia toimijoita joka tapauksessa tarvitaan hyvinvoinnin edistämiseksi.

*J: ”...mikä ero sil on, et joku on koulutettu esimerkiks lastenkasvattaja, jonku tutkinnon suorittanu tai sit on joku isoäiti, vaik ei oo ikän tehny mitää palkkatyötä, ni kumpi niist on sitte se parempi kasvattaja...”*

Ostopalveluissa odotukset ja vaatimukset osaamiselle ovat toki yhtä suuret, oli palveluntarjoaja miltä sektorilta tahansa. Järjestöistä puhuttaessa on kuitenkin muistettava, että silloin ei puhuta ainoastaan ammattityöstä vaan myös vapaaehtoistyöstä. Tällöin osaamiselle ei voida asettaa samanlaisia vaatimuksia kuin ammattimaiselle työlle ja tehtäväkuvakin muuttuu. Sekä järjestöjen että kunnan edustajat arvostavat myös vapaaehtoisten panoksen hyvin korkealle.

*K: ”No sillan ei tarvi osata niin paljoo, et sillan täytyy riittää se tavallisen ihmisen oleminen. Tukiperheis me ollaa sanottu, et se tavalline perhe riittää. / ... / Et riittääkö se asiakkaalle, et ei oo koulutusta tai asiantuntijuutta, niin se on sit taas meidän vastuulla. Et ei vapaaehtosen tarvi osata muuta, ku pitää omat rajansa ja jaksaa ite.*

*Enemmän siinä on mun mielestäni semmonen kiinnostus ja innostus ja motivaatio tärkeitä niis asiois.”*

Tulevaisuudessa kuntasektori odottaa järjestöiltä innovatiivisuutta, toimintatapojen muutoksia sekä luovaa toimintaa (Piirainen ym. 2010, 75). Myös järjestöt ottavat vakavasti toiminnan uudistamisen tarpeen. Viimeisen viiden vuoden aikana järjestöjen palvelutuotannon merkitys on vähentynyt ja kansalais-, vapaaehtois- ja vertaistoiminnan merkitys on puolestaan kasvanut. Kansalaistoiminnan elinvoimaisuuden ylläpitäminen edellyttää järjestön asiantuntemuksen, toiminnan ajantasaisuuden ja luotettavuuden säilyttämistä sekä asiantuntemuksen jatkuvaa kehittämistä. On keskityttävä oman kohderyhmän kannalta olennaisiin asioihin ja kirkastettava omaa roolia suhteessa muihin toimijoihin. Kun henkilö- ja taloudelliset resurssit eivät kasva, paikallistoimintaa ja ihmisten osallistumismahdollisuuksia on edistettävä uusilla keinoilla. Useissa järjestöissä organisoidaankin työtapoja ja rakenteita, jotta pystyttäisiin paremmin vastaamaan nykyisiin ja tuleviin haasteisiin. (Peltosalmi ym. 2009, 144-145.)

#### 5.4 Puutteita ja kehitystarpeita osaamisessa

Näyttäisi siltä, että järjestöjen kokemat puutteet omassa osaamisessaan liittyvät yleensä sille erityisalueelle, millä he toimivat. Tällaisia ovat esimerkiksi lääketieteeseen ja lakiasioihin liittyvät asiat. Puutteet osaamisessa tai asiantuntijaverkostossa teettävät paljon lisätyötä järjestöille. Toiset järjestöt taas kokevat, että heidän emojärjestöstään saa kaikki sellaiset tiedot, mihin omat taidot tai resurssit eivät riitä. Kaikilla järjestöillä ei kuitenkaan ole katto-organisaatiota, jonka puoleen kääntyä tai sen merkitys ja rooli on käytännössä vähäinen. Eräs järjestön edustaja kuvasi esimerkiksi lääkitykseen liittyvää tiedon puutetta seuraavasti:

*J: ”...lääkkeiden yhteisvaikutukset, tää on mun mielestä se alue, missä ehkä tarvittas tietoo viel lisää. /... / Ne käy jatkuvasti yksinäiset vanhukset lääkäril ja hakee taval- laan turvaa sitä kautta. Ja sit voi olla monia lääkkeitä ja aatellaan, et olo on parempi,*

*ku mä saan uutta lääkettä. Niin siin on hyvä, ku olis peräänkatsomassa, että ei se nyt tähän yksinäisyyteen ehkä autakkaa, jos sulla lisätään näitä lääkkeitä.”*

Yleisellä tasolla järjestöjen kokemat osaamisen puutteet liittyivät tiedottamiseen, taloushallintoon sekä erilaisiin projekti- ja muiden rahoitusten hakemiseen. Kaikilla näillä on merkitystä käytännön työssä siten, että ne lisäävät järjestöjen tunnettavuutta sekä mahdollistavat toiminnan laajenemista ja erilaisten kumppanuuksien syntyä.

Myös kunnan työntekijät kokevat osaamisen puutetta koskien järjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä. Kunnan viranhaltijat totesivat, että heillä ei ole riittävästi tietoa oman alueensa järjestötoimijoista eikä kaikkia olemassa olevia resursseja siten ehkä hyödynnetä asiakkaiden hyväksi. Työntekijät kaipaavat alueellista palveluesitettä tai vastaavaa, missä eri toimijat yhdyshenkilöineen olisivat näkyvillä. Oma työaika ei tunnu riittävän järjestöjen etsimiseen kuin satunnaisesti.

*K: ”...pitäs ehkä tietää enemmän niistä järjestöistä ja heidän tarjoamistaan palveluista, et lähinnä tietoo, taitoo ja ehtimist perehtyä mitä on tarjolla. / ... / Mun varmaan pitäis etsiä, mut työtilanteeni tietäen, ni hyvä jos joku mainostaa, lähettää esitteitään ja kertoo toiminnastaan tai käy esittäytymässä.”*

Kunnan johdon näkökulmasta järjestöillä olisi palvelutarjonnan lisäksi paljon annettavaa myös siinä, miten he sitouttavat omia jäseniään järjestön toimintaan. Tässä yhteydessä voi puhua niin sanotusta sisäisestä yrittäjyydestä, mikä ei julkisella sektorilla ole vielä kovinkaan yleinen ajatusmalli. Kunnan viranhaltija kuvasi, että virastotalosta, hallinnollisista rakenteista ja resursseista tulee helposti itsetarkoitus. Tällöin unohtuu miksi tai kenen hyväksi työtä kunnassa oikeastaan tehdään ja millä tavalla työ tulisi parhaiten hoidetuksi. Järjestöissä taas sisäisen yrittäjyyden ajatus toteutuu tavallaan luonnostaan. Siellä asiakas, tai paremminkin jäsen, ja hänen tarpeensa ovat aina ensisijaisia toimintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa. Näissä teemoissa järjestöväki voisi jakaa osaamistaan ja ideologiaansa kunnan viranhaltijoille.

*K: "Aina ei oo kysymys palveluntuottamisesta, kysymys on myös osaamisen uudistamisesta ja konsultaatiosta. Tän tapaisissa asioissa järjestöillä olis tärkeä rooli uudistaa tätä meidän osaamista, miten sitä henkilökuntaa ja niitä jäseniä innostetaan ja sitoutetaan. Näähän on ihan valtavia kysymyksiä meillä. Ja sitten asiakaslähtöisyydessä, kohtaamisissa ja tämmösissä asioissa vois olla, et mä en osaa niinkun kuvitella järjestöä, jolle asiakas ei oo ykkösjuttu."*

## 6 SOSIAALI- JA TERVEYSJÄRJESTÖJEN ROOLI JA MERKITYS JULKISESSA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

### 6.1 Järjestöjen roolin kehittyminen

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen roolin kehitys julkisessa palvelujärjestelmässä voidaan nähdä vaiheittaisena. Hyvinvointivaltion rakentumisvaiheessa järjestöjen asema oli julkiseen hallintoon nähden alisteinen, hierarkkinen. Kunnat ajattelivat käyttävänsä järjestöjä hyväkseen joidenkin tehtävien hoidossa ja järjestöjen tehtäviä siirrettiin julkiselle sektorille. New Public Management -aikakauden alettua järjestöjä ryhdyttiin katsomaan osana palvelumarkkinoita. Tämä merkitsi sitä, että verkostoituminen ja sektorien välinen yhteistyö sallittiin, ja alettiin etsiä tapoja kunnan ja kolmannen sektorin yhteistyölle. Silloin korostettiin, että kuntien tulee hankkia palveluja järjestöiltä samalla tavalla kuin yksityisiltä yrityksiltäkin. Markkina-ajattelu elää voimakkaana kunnan ja järjestöjen välisen suhteen tarkastelussa edelleen. (Möttönen & Niemelä 2005, 101.) Hankintaprosessissa yritykset ja järjestöt ovat samanarvoisia, ja virkamiehet näkevät eri toimijoiden välillä selkeän työnjaon (Piirainen ym. 2010, 73).

2000-luvulla vallalle tuli paikallinen ja verkostomainen hallintatapa. Verkostolla tarkoitetaan monien toimijoiden toimintaympäristöä, jossa ei ole perinteistä johtoa (Möttönen 2002, 119). Järjestöt eivät siten enää ole välineitä julkisen sektorin määrittelemän hyvinvointipolitiikan toteuttamisessa, vaan keskeisiä toimijoita monitahoisessa, verkostomaisessa hallintajärjestelmässä, jossa eri toimijat täydentävät toistensa osaamista. Järjestöt tuovat lisänsä toimintaverkoston, mutta eivät poista kunnan hyvinvointipoliittista vastuuta. Tämä tuo uusia ulottuvuuksia kuntien ja järjestöjen yhteistyön tarkasteluun. Tärkeä kysymys onkin mikä on järjestöjen rooli paikallisuutta korostavassa hyvinvointipolitiikassa. On käytävä keskustelua paitsi julkisen vallan vastuusta ja tehtävistä, myös järjestöjen itsenäisestä roolista ja tehtäväalueesta. Olennaisinta olisi kuitenkin keskustella siitä, mikä on julkisen ja kolmannen sektorin yhteinen toiminta-alue ja mitä toimintatapoja tällä alueella pitäisi noudattaa. Joka tapauksessa järjestöjen ja



kuntien yhteinen toiminta-alue on laajentunut, mutta sen toimintaperiaatteita tai menettelytapoja ei ole vielä kehitetty. (Möttönen & Niemelä 2005, 102-103.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tehtävät ja roolit yhteiskunnassa vaihtelevat suuresti. Vuosikymmenten saatossa järjestöt ovat linkittyneet tiiviisti valtion ja kunnan palvelujärjestelmään toimien palvelujen kehittäjinä ja tuottajina sekä valtakunnallisesti, alueellisesti että paikallisesti. Järjestöjen palvelut korvaavat tai täydentävät julkisia palveluita. Osa palveluista on muuttunut entistä ammatillisimmiksi ja yritysmäisemmiksi, mikä on aiheuttanut järjestöjen palveluiden eriytymistä markkinatalouden mukaisiksi. Jotkut järjestöt ovat tästä muutoksesta huolimatta säilyttäneet järjestömaisyytensä, mutta osa on luopunut yleishyödyllisten palvelujen tuottajan roolista. Järjestöjen rooli yleishyödyllisten palvelujen tuottajana riippuu jatkossa siitä, miten huono-osaisimmille väestöryhmille tarkoitettujen sosiaali- ja terveyspalvelujen kilpailuttamista koskevat kysymykset ratkaistaan. (Murto 2003, 67-68.)

Järjestöjen lisäarvo kasvaa ongelmien monimutkaistuessa. Jotkut kunnat ovat halunneet järjestön palvelujen tuottajaksi sellaisille marginaaliryhmille, joille yksittäisten kuntien ei ole järkevää tuottaa palveluita. Asiakaskunta on esimerkiksi liian pieni tai erityisosaamisen tarve liian suuri. Tällaisia marginaaliryhmiä ovat muun muassa harvinaiset sairaus- ja vammaisryhmät. Erityisesti 1990-luvulla palvelurakenteen uudistamistyö antoi järjestöille erityistehtäviä. Kun on kyse niin sanotuista ilkeistä ongelmista, joihin liittyy moniongelmaisuuksia sekä erilaisia oireita, syitä ja seurauksia, jäykät suunnittelujärjestelmät ja tiukat sektorioorganisaatiot harvoin toimivat. Silloin järjestöjen innovatiivisuudelle, joustavuudelle ja herkkyydelle on erityistä käyttöä. Järjestöt korostavat auttamistyössä asiakkaiden oman kokemuksen tärkeyttä. Ihmisten kokemusten huomiotta jättäminen taas on yksi suurimmista ongelmista asiantuntija- tai järjestelmäkeskeisessä toimintakäytännössä. Järjestöt ovat lisäksi valmiita rakentamaan käyttäjäjohtoisia palvelumalleja, jollaisia ovat esimerkiksi syrjäytyneille tarkoitettut toimintakeskukset. (Murto 2003, 70-71.)

## 6.2 Järjestöjen näkemys omasta paikastaan palvelukentässä

Tutkimusaineistosta nousseiden kuvausten mukaan järjestöjen edustajat kokivat, että heidän roolinsa on tukea julkista palvelujärjestelmää. Järjestöt eivät tee lakisääteisiä tehtäviä, elleivät sitten tuota niitä kunnalle ostopalveluna, vaan täydentävät julkista sektoria ja paikkaavat järjestelmän aukkoja. Eräs järjestötoimija ilmaisi asian näin:

*J: "...ei tehdä heidän tehtäviään eli tuetaan tuottamalla näitä erilaisia toimintoja."*

Toisaalta järjestöjen rooli näyttäytyy hiukan eri tavalla eri tilanteissa. Sama järjestö voi esimerkiksi terveystoimen suuntaan olla yhteistyökumppani, mutta sosiaalitoimen suuntaan asiakkaan oikeuksien valvoja. Hyvin vahvasti tuli esille se, että järjestö toimii nimenomaan sellaisilla alueilla ja tuottaa sellaisia palveluja, mitä julkinen sektori ei tarjoa tai palvelut eivät ole riittäviä. Julkisen sektorin palvelujen puute voi johtua taloudellisista seikoista, priorisoinnista tai siitä, ettei yksinkertaisesti ole riittävästi tietämystä erilaisista palvelutarpeista. Järjestöjen toiminta sijoittuu siten esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen välimaastoon. Järjestöt kykenevät paremmin ylläpitämään myös taloudellisesti kannattamatonta toimintaa, kuten kohtaamispaikkoja tai päivätoimintakeskuksia. Ne ovat niin sanottuja matalan kynnyksen paikkoja, joihin ei tarvita lähetteitä eikä sitoumuksia, ja siten erittäin merkittäviä asiakaskuntansa näkökulmasta. Järjestöjen kautta mahdollistuu myös osallisuus eri harrastuksiin tai kokemuksiin, joihin ei muutoin olisi esimerkiksi taloudellisia resursseja.

Järjestöjen toiminnan luonne tekee niiden roolista palvelujärjestelmässä aivan erityisen. Järjestöt reagoivat asiakaskunnan tarpeisiin ärhäkästi. Joustavuus ja oman kohderyhmän hyvä tuntemus mahdollistavat uusien toimintojen tai palvelujen käynnistämisen hyvin nopeasti tarpeen ilmettyä. Lisäksi toiminnan fokus on aina kohderyhmässä ja järjestön perusideologiassa. Järjestöissä pystytään myös paneutumaan asiakkaan asioihin yksilöllisesti sekä antamaan hänelle enemmän aikaa.

*J: "...järjestö on paljo joustavampi, et mihin me voidaan nyt vastata, ei siin oo sitä byrokraatiaa esteenä. /... / Ja se perustarkostus mitä varte me ollaan olemassa, se on kirkkaana koko ajan mielessä."*

Yhtenä tärkeänä roolina järjestöjen edustajat toivat esille ennaltaehkäisevän työn tekemisen. Ennaltaehkäisevä toiminta voi tapahtua esimerkiksi tiedottamisen ja neuvonnan kautta, jolloin järjestöväki toteuttaa erilaisia teematapahtumia tai jalkautuu ihmisten pariin tekemään vaikkapa terveystutkimuksia. Ennaltaehkäisevä näkökulma voi kuitenkin sisältyä myös järjestön perustoimintaan sinänsä. Järjestöjen tarjoamat osallistumismahdollisuudet ja matalan kynnyksen palvelut saavat aikaan osallisuuden tunnetta, mikä lisää elämän mielekkyyttä. Tämä puolestaan vahvistaa hyvinvointia ja ehkäisee erilaisia ongelmia.

*J: "Järjestös on paljo helpompi ennakoida ja ehkä vastata siihen, ettei niitä niin tuliskaa niit ongelmii. Ei kunnan työntekijät ehdi siihen, vaik siel puhutaa paljon ennaltaehkäisevästä ja se on paperilla kyllä kirjoitettuna, mutta melkein se menee siihen, että ongelmat on jo olemassa ja avun tarve olemassa ja sit vastataan siihen."*

Järjestöjen edustajat kokivat, että arvostetun aseman saaminen sosiaali- ja terveysalan palvelukentässä on pitkäaikaisen työn tulosta. Vuosien myötä on mahdollista saavuttaa näkyvyyttä, tunnettuutta ja kerätä myös asiantuntijoita toiminnan tueksi. Toisaalta asema voidaan yhtä lailla saavuttaa lyhyemmässäkin ajassa, jos toiminnan volyymi on riittävän suurta. Yhteisrintamassa järjestöt kokevat saavansa enemmän näkyvyyttä, vaikuttavuutta, arvostusta ja myös tukea toinen toisiltaan. Vielä on kuitenkin paljon tehtävää, jotta järjestöt olisivat vahvempia toimijoita ja niiden rooli palvelukentässä olisi yleisesti tunnustettua.

### 6.3 Kunnan viranhaltijoiden näkemys järjestöjen roolista palvelukentässä

Piirainen ym. (2010, 72-74) haastattelivat tutkimuksessaan Kuopion kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon johtavia viranhaltijoita selvittäen heidän käsityksiään järjestötoi-

minnasta ja sen merkityksestä. Tutkimuksessa tuli esille, että vastikkeellisuus ja moniarvoisuus liittyvät epävirallisesti, mutta oleellisesti kaupungin ja järjestöjen välisiin suhteisiin. Lähtökohtana on, että järjestöt jotka saavat kaupungilta taloudellisia avustuksia, tuovat jonkinlaista lisää kaupungin palvelutarjontaan. Järjestöjen toiminnan odotetaan siten tukevan, vahvistavan tai monipuolistavan kaupungin omia palveluja. Kaupunki asettaa järjestöjä tärkeysjärjestykseen avustuspäätöksiä tehtäessä. Tämä ”rankkeeraus” perustuu pääasiassa kokemuksiin edellisiltä vuosilta ja osittain myös järjestöjen tuttuuteen. Järjestöjen kirjanpito- ja kirjaamistaito nousivat tärkeinä esille. Järjestöjen tulisi osata dokumentoida toimintaansa jollain tavalla, jotta kaupunki pystyisi arvottamaan myös vieraampia tai uudempia järjestöjä avustuspäätöksiä tehtäessä. Järjestöjen monenlaisuutta pidetään myös kunnan kannalta rikkautena. Julkinen sektori toimii rajoitetuilla resursseilla, joten kaikenlaista toimintaa ei voida tukea saati itse järjestää. Kunnan viranhaltijat arvostavat suuresti järjestöjen tekemää työtä sellaisilla alueilla, mitä se itse ei voi toteuttaa. Tällaisena mainittiin muun muassa vertaistukseen perustuva toiminta.

Järjestöjen merkitystä kunnille on vaikea yksiselitteisesti määritellä. Järjestöjen toiminta-ajatukset ovat erilaisia ja tavoitteet vaihtelevat. Viranhaltijat pohtivat vaikutuksia ja vaikuttavuutta katsomalla keitä järjestön toiminta tavoittaa ja keihin se kohdistuu. Vaikuttavuus koetaan parhaimmaksi silloin, kun kohderyhmä on mahdollisimman suuri. Suuria ihmismääriä tavoittavat esimerkiksi päihde- ja mielenterveysjärjestöt. Järjestöjen merkitys kunnalle on kuitenkin selvästi nähtävissä vain silloin, kun järjestöjen tuottamat palvelut ovat kunnalle edullisempia, kuin sen itse tuottamat. Muutoin vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointia ja toteen näyttämistä olisi kehitettävä sekä toiminnan kehittämisen että lopputuloksen kannalta. (Piirainen ym. 2010, 75-76.)

Tässä tutkimuksessa kunnan viranhaltijat nimesivät järjestöt tasavertaiseksi kumppanikseen. Kolmannen sektorin rooli julkisen sektorin tukena nähdään niin merkittävänä, ettei kunta koe pärjäävänsä ilman järjestöjä, vapaaehtoisia ja heidän panostaan. Järjestöt tarjoavat sellaista mihin kunta ei pysty, ei osaa tai mihin sillä ei ole resursseja.

*K: "Mä ajattelisin, että rinta rinnan kuljetaan, että heillä (järjestöillä) on se oma roolinsa siinä ja he täydentää julkisia palveluja. Et emmä oikeestaan muuta osaa siitä sanoa, että tosi paljon tarvitaan heitä täydentämään kokonaisuutta."*

Kunnan näkökulmasta voikin todeta, ettei sille ole merkitystä mikä taho erilaiset palvelut toteuttaa, vaan lopputuote ratkaisee. Kunnan viranhaltijat kuitenkin odottavat järjestöiltä tiettyjen ehtojen täyttymistä, jotta pitkäaikaiset kumppanuudet olisivat mahdollisia. Ostopalveluja hankittaessa toimijoilta edellytetään luotettavuutta ja liiketoiminnan pelisääntöjen noudattamista. Järjestöt olisivat kuitenkin tervetulleita kaikille sosiaali- ja terveysalan sektoreille palvelujen tuottajiksi tai muunlaisiksi kumppaneiksi.

*K: "...sitä (luotettavuutta) ei mitata järjestön minään hallinnon kokona, vaan se (järjestö) voi olla hyvinki vikkellä ja tehokas ja pieni ja dynaaminen, mutta sillä pitää olla niinkun tiettyä volyyymiä siinä tuotannossaan, jotta sen kans voi olla tämmösiä pitkäaikaisia kumppanuuksia."*

Järjestöjen arvostus sinänsä näyttää haastattelujen perusteella olevan kunnan viranhaltijoilla korkealla, mikä edesauttaa järjestöjen kokemista tärkeänä kumppanina. Viranhaltija kuvasi omaa näkemystään seuraavasti:

*K: "Mä arvostan semmosia järjestöjä, yhdistyksiä, jotka on todella sen kaikkein syrjäytyneimmän asialla, jotka perustuu ihan tämmöseen haluun auttaa ja kuunnella. Jokka on niinku syntyny sinne rajapintaan, missä on niitä aukkoja. Niille meidän pitäis ihan oikeesti osata niitten työn vaikuttavuutta mitata ja korvata siitä heille."*

Julkisella sektorilla ollaan siis kyllä kiitollisia järjestöjen tekemästä työstä erityisesti syrjäytyneiden tai vaikeiden asiakasryhmien hyväksi, mutta varsinaista kumppanuutta tai tunnustettua asemaa ei kuitenkaan synny. Kuten Piiraisen ym. (2010) tutkimuksessa, myös tässä aineistossa tuli esille, että järjestöjen tulisi tehdä oma roolinsa palvelukentässä näkyvämmäksi ja osoittaa toimintansa vaikuttavuutta erityisesti pitkällä tähtäimellä. Järjestöjen palvelut kannattelevat monia ihmisryhmiä, jotka eivät siten päädy julkisten palvelujen "rasitteeksi". Järjestön toiminnan katoaminen näyttäytyisi tällai-

sessä tilanteessa katastrofeina julkisen sektorin suuntaan. Ostopalvelujen sijaan kunnan ja järjestöjen välinen roolijako voisi olla toinen toistensa toimintaedellytysten parantamista, jolloin kunnassa varattaisiin taloudellista tukea järjestöjen palvelujen ja vapaaehtoistyön turvaamiseksi.

#### 6.4 Kolmannen sektorin vastuu?

Haastateltavat kuvasivat näkemyksiään myös siitä, mikä on järjestöjen vastuu palvelukentässä ja yhteiskunnassa yleisesti. Niissä järjestöissä, joissa tuotetaan palveluita, koetaan vastuun potilasta tai asiakasta kohtaan olevan täysin samanlainen kuin muillakin sektoreilla. Tällä vastuulla tarkoitetaan esimerkiksi salassapitovelvollisuutta ja palvelun ammatillista laatua. Tämän ohella vastuuta nähdään olevan kansalaisista myös yleisellä tasolla. Yleinen vastuu konkretisoituu erilaisessa vaikuttamistyössä, jota järjestöt pyrkivät tekemään päättäjien suuntaan esimerkiksi kirjelmien ja aloitteiden avulla. Vapaaehtoistyössä sen sijaan koetaan pelkästään yleistä vastuuntuntoa yhteiskunnasta ja eri ihmisryhmistä.

*J: "...sitä (työtä järjestöissä) tehdää vaan niinko ajatuksel ja tunteel ja sydämel ja sil-lai. /... / Ne (kunnat) tekee lakien ja määräysten ja semmosten pohjalta asioita."*

Järjestöissä ei siten koeta olevan samanlaista virallista vastuuta kuin julkisella sektorilla, koska lain mukaan palvelujen järjestämistä on kunnalla. Järjestöjen kokemuksen mukaan julkisten palvelujen heikot kohdat näkyvät järjestötyössä, koska ihmiset jäävät ongelmiansa kanssa heitteille. Järjestöissä pyritään tukemaan ihmistä eri tilanteissa ja paikkaamaan järjestelmän aukkoja parhaalla mahdollisella tavalla, mutta virallista vastuuta ei voida ottaa omalle kontolle.

*J: "...monta kertaa justii puhutaa et mielenterveysongelmaiset tekee hirmutekoja, ne tulee puukon kans tuola kadulla ja lyö, niin ei se ainakaan meidän vastuulla oo. Et kyl mä yleensä sit jostain häiritsevästä ihmisestä olen jo heittäny pallon sinne kunnan työntekijälle ainaki kertomal sen, mitä täs näkyy."*

Kunnan viranhaltijoiden näkökulmasta molempien, sekä julkisen sektorin että järjestöjen, on kannettava yhteiskunnallista vastuuta hyvinvoinnin edistämisestä ja asioiden eteenpäin viemisestä. Toki palveluiden lakisääteiset velvoitteet ovat kunnalla. Järjestöjen vastuun hahmottamista hankaloittaa se, että järjestöt ovat niin heterogeeninen joukko. Kaikille ei siten voi ajatella samanlaista vastuuta. Kuitenkin kunnan näkökulmasta järjestöt voisivat tulevaisuudessa olla isommassa ja vastuullisemmassa roolissa kaikilla toimialueilla sosiaali- ja terveysalan palvelukentässä.

*K: "On paljo semmosta aluetta, että he (järjestöt) vois ottaa vastuulleen, hoitaakseen, ja näitä on mietittyki kunnas, et mitä ne tulis olemaan, et se on varmaan se tulevaisuuden haaste."*

## 7 JÄRJESTÖJEN JA KUNTIEN VÄLINEN YHTEISTYÖ SOSIAALI- JA TERVEYS-ALALLA

### 7.1 Näkökulmia järjestöjen ja kuntien väliseen yhteistyöhön ja verkostoihin

Yhteiskunnalliset sektorit voidaan jakaa karkeasti julkiseen sektoriin, markkinoihin ja kansalaisyhteiskuntaan. Organisatorisesti yhteiskunta on eriytynyt toimintakentiksi, joista voidaan hahmottaa kolme tyyppiä: virasto, yritys ja yhdistys. Paikallisissa olosuhteissa syntyy uusia organisaatio- ja yhteistyön muotoja, kumppanuuksia. Kumppanuudet ovat sosiaalisia verkostoja, joiden perustana on sopimuksella virallistettu yhteistyö. Sosiaali- ja terveysalalla kumppanuudet ovat yleisimmin kehittämis- ja palvelukumppanuuksia. (Kiviniemi & Saarelainen 2009, 40.) Parhaimmillaan paikallistasolla syntyy kumppanuuksia, joissa julkinen sektori ja kansalaistoiminta kohtaavat hyvinvoinnin tuottamisen näkökulmasta hedelmällisellä tavalla (Piirainen ym. 2010, 71).

Möttösen (2002, 112, 119-120, 124) mukaan kunta ja järjestöt ovat keskeisiä paikallisia toimijoita: kunta on vaihdanta- ja yhteistyösuhteessa toimintaympäristönsä kanssa ja järjestöt kuuluvat tähän toimintaympäristöön. Kunnan pitäisi olla tässä paikallisessa verkostossa ja toimintaympäristössä voimien kokoaja ja vuorovaikutuksen edistäjä. Eri toimijoiden tavoitteita ei tarvitse pyrkiä yhdenmukaistamaan vaan hyödyntää niitä parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteistyöllä pystytään käymään myös vaikeiden ongelmien kimppuun. Verkosto sinänsä ei ratkaise ongelmia, vaan luo toimintaedellytyksiä. Ratkaisevaa on, miten yhteistyöverkosto toimii. Kun kunnat luovat strategioita ja periaatteita, tavoitteeksi ei riitä pelkkä kunnan ja kolmannen sektorin yhteistyön lisääminen. Tarkasteluun pitäisi ottaa myös yhteistyön sisältö.

Koska järjestöjen toiminta on monitasoista sisältäen useita toimijoita ja erilaisia tehtäviä, tulisi myös yhteistyömuotojen olla erilaisia eri tehtäväalueilla ja eri toimijoiden kanssa. Yhteistyön kiinteyden tulee vaihdella sen mukaan, mikä on järjestötoimijan rooli ja tehtävät. Jäsenistön edunvalvontaan voimakkaasti keskittyvät järjestöt, kuten potilas- ja vammaisjärjestöt, toimivat usein julkisen sektorin painostusryhmänä. Etujen



valvonta on yhteiskunnan kannalta merkittävä tehtävä. Se merkitsee kunnalle sitä, että tällaisiin järjestöihin luodaan vuorovaikutussuhteet ja pidetään keskusteluyhteyttä yllä, mutta ei puututa järjestön toimintaan sinänsä. Kunnan tehtävänä voisi olla järjestötyön edellytysten turvaaminen tiloja järjestämällä tai avustuksia myöntämällä. Järjestöt, jotka käynnistävät ja ylläpitävät erilaisia aktiviteetteja jäsenistöilleen, ovat hieman erilaisia suhteessa edunvalvontajärjestöihin. Ne eivät ole varsinaisia palvelujen tuottajia, mutta edistävät yhteydenpitoa, tiedonvälitystä sekä harrastus- ja virkistystoimintaa. Näillä järjestöillä on merkitystä sekä ennaltaehkäisevässä että jälkihoidollisessa työssä, ja ne mahdollistavat osallisuuden ja elämänsisällön lisääntymistä toiminnassa mukana oleville. Kunnan yhteistyön näiden järjestöjen kanssa pitäisi olla kiinteämpää kuin edunvalvontajärjestöjen kanssa. Kunnan tehtävänä tällä tasolla on luoda järjestöille toimintaedellytyksiä tukemalla niitä taloudellisesti. Samalla se voi asettaa toiminnalle joitain ehtoja ja varmistaa, että järjestön toiminta kunnan tavoitteiden mukaista. Palveluja tuottava järjestötoiminta puolestaan on sellaista, että järjestön palvelut paikkaavat tai täydentävät kunnan palveluja, tai ovat muutoin niihin rinnastettavia. Tällöin kunta ja järjestö ovat osto- ja myyntisuhteessa keskenään, kunta on sekä palvelun ostaja että palvelun käyttäjän edustaja. Pisimmälle vietyinä järjestöjen toiminta voi korvata kunnan järjestämistä olevia palveluja. Tällöin kunta takaa palvelut kuntalaisille pitkäaikaisella ostopalvelusopimuksella tai palvelutuotannon luovutusopimuksella. Harvoin kunta luovuttaa jonkun palvelun koko tuotantovastuuta järjestöille, mutta käytännöt, joissa kunnat ja järjestöt ovat muodostaneet yhteisorganisaatioita palvelujen tuottamiseen, ovat lisääntyneet. Tällöin ollaankin jo lähellä yhteistyön ja verkostotyökentelyn ideaalitulannetta, jossa eri toimijat täydentävät toistensa osaamista. (Möttönen 2002, 124-132.)

Kiviniemen ja Saarelaisen (2009, 43) mukaan yhteistyörakenteet eivät kuitenkaan käytännössä usein johda mihinkään. Yhteistyö muuttuu helposti omien etujen puolustus- taisteluksi. Yhteisten intressien tunnistaminen on siten sekä yhteistyön onnistumisen että luottamuksen syntymisen edellytys. Yhteistyötä vaikeuttaa järjestökentän heterogeenisyys. Järjestöillä ja jopa samalla järjestöllä on monenlaisia tehtäviä, jotka saattavat olla myös keskenään ristiriitaisia. Järjestöillä on lisäksi taipumusta katsella asioita omasta näkökulmasta, joka voi olla kapeakin. Kunnan tulisi tarkastella järjestötoimin-

taa yleisen edun näkökulmasta ja huomioida yhteistoiminnan suunnittelu hyvinvointistrategioiden laadinnassa. (Möttönen 2002, 132-133.)

## 7.2 Järjestöjen ja kuntien väliset suhteet

Järjestöillä on kunnan suuntaan kaksijakoinen rooli, yhtäältä ne toimivat kunnan yhteistyökumppanina ja tuottavat yleistä hyvää, toisaalta ne tarvitsevat kunnalta taloudellista avustusta perustoiminnan ylläpitoon. Kunta taas pyrkii avustustoiminnalla täydentämään palvelutoimintaa ja tukemaan yhteiskuntarakenteita. Varsinaisten ostopalvelusopimusten lisäksi kunnat voivat rahoittaa järjestötoiminnan eri muodoin tapahtuvaa tukea, apua, ohjausta ja neuvontaa. Kunnat pyrkivät myös yhä selkeämmin linkittämään järjestöjen avustamisen palvelujen järjestämisveloitteeseen ja hyvinvoinnin edistämiseen. Tätä kautta avustuksen saamiseen saattaa tulla ehtoja. Vastikkeellisuuden vaatimus kansalaistoiminnan avustamisessa ei ole ongelmaton. Mitä enemmän avustukselta edellytetään vastikkeellisuutta, sitä enemmän se muistuttaa ostopalvelua. Lisäksi kansalaistoiminnan valjastaminen julkisen sektorin palvelukseen voi tyypistää järjestön toimintaa ja kansalaisten osallisuutta heidän tärkeinä pitämiinsä asioihin. (Piirainen ym. 2010, 70-73.)

Järjestöbarometri 2009 mukaan (Peltosalmi ym. 2009, 115-116) yli kahdessa kolmasosassa kuntia ei ole minkäänlaista järjestöstrategiaa. Kahdella prosentilla on erillinen järjestöstrategia, 15 prosenttia on sisällyttänyt sen osaksi kunnan kokonaisstrategiaa ja 14 prosenttia osaksi hyvinvointistrategiaa. Järjestöjen kuntayhteistyö on silti varsin yleistä ja monipuolista. Yleisimpiä yhteistyömuotoja ovat järjestön toiminnasta tiedottaminen, kannanottojen ja aloitteiden tekeminen, projektiyhteistyö, erilainen työryhmätyöskentely sekä koulutusten järjestäminen. Kunnan eri hallinnonaloista sosiaali- ja terveystoimi on keskeisin yhteistyötaho. Järjestön sijaintikunnan koko korreloi voimakkaasti siihen, kuinka tärkeäksi yhteistyö kunnan kanssa koetaan. Maalaiskunnissa ja pienissä kaupungeissa toimivat järjestöt pitävät yhteistyötä kunnan kanssa tärkeämpänä, kuin suurissa kaupungeissa toimivat järjestöt (Helander 2001, 33).

Möttösen ja Niemelän (2005, 153) mukaan järjestöillä ja julkisella sektorilla on erilaisia odotuksia yhteistyöstä. Julkinen sektori odottaa, että järjestöt olisivat merkittäviä palvelujen tuottajia. Järjestöt taas näkevät perustehtäväkseen muun kuin palvelutuotannon eli ne painottavat enemmän edunvalvontaa, yhteisöllisyyden ylläpitämistä, vapaaehtoistoimintaa ja vertaistukea käsittäviä tehtäviä. Kuntien olisikin syytä miettiä yhteistyösuhteitaan kolmannen sektorin suuntaan järjestöjen omien tehtävien pohjalta.

Jyväskyläläisiä yhdistyksiä koskevassa tutkimuksessa kävi ilmi, että reilu kolmasosa sosiaali- ja terveysjärjestöistä oli vuorovaikutuksessa kaupungin viranhaltijoiden kanssa. Yleisimmin tämä yhteistyö liittyi toiminnan suunnitteluun, rahoitukseen ja yhteisiin hankkeisiin. Kaupungin luottamushenkilöihin oli kuitenkin vain vähän kontakteja. Suurilla yhdistyksillä (yli 500 jäsentä) todettiin olevan eniten yhteistyösuhteita, keskikokoiset ja pienet sen sijaan eivät paljon eronneet toisistaan. Kaikilla yhteistyö liittyi yleisimmin tiedottamiseen. Suuremmilla yhdistyksillä yhteistyön kirjo oli monipuolisempaa ja erityisesti säännöllisempää pienempiin verrattuna, liittyen esimerkiksi asiantuntija-tehtäviin, ostopalvelujen tarjoamiseen ja koulutuksen järjestämiseen. Yhdistyksen varallisuus näytti vaikuttavan selkeästi yhteistyön määrään: suurituloisilla yhdistyksillä oli selvästi enemmän vuorovaikutusta kaupungin viranhaltijoihin ja luottamushenkilöihin, kuin pienempituloisilla yhdistyksillä. Vuorovaikutuksen yhdistysten ja kaupungin välillä todettiin käynnistyvän suurimmaksi osaksi yhdistysten aloitteesta. Molemminpuolinen aloitteellisuus näyttäisi kuitenkin olevan lisääntymässä. (Luomala & Pyykkönen 2002, 133-137, 151.)

Järjestöjen kuntasuhteiden huolenaiheet liittyvät yleisimmin toiminta-avustuksiin. Yli neljäsosa on sitä mieltä, että avustusta ei ole lainkaan tai se on liian pieni, vähenemässä tai loppumassa. Toiseksi yleisin huolenaihe liittyy kunnan asenteisiin ja arvostukseen järjestöjä kohtaan. Osa järjestöistä kokee kunnan suhtautumisen kielteisenä, vähättelevänä ja välinpitämättömänä. Toimitiloihin liittyvä yhteistyö on hyvin yleistä kunnan ja järjestöjen välillä. Kunnan tarjoamat tilat turvaavat monen järjestön toimintamahdollisuudet. Joidenkin järjestöjen suurimmat huolet liittyvätkin juuri tiloihin. Muita huolenaiheita kuntasuhteissa ovat esimerkiksi yhteistyön kaikinainen puuttuminen, kilpailuttamiseen liittyvät seikat sekä kunnan byrokraattisuus. Yleisimpien huolenaiheiden jou-

kosta löytyvät kuitenkin kääntäen myös yleisimmät ilahduttavat kuntasuhteiden piirteet. (Peltosalmi ym. 2009, 132-134). Edellä kuvatun suuntaisia tuloksia tuli myös omasta tutkimusaineistostani: yleisimmin yhteistyö liittyy tiedottamiseen ja neuvontatyöhön, suurimpia huolenaiheita ovat talous sekä erilaiset asenteisiin ja käytäntöihin liittyvät asiat.

### 7.3 Mitä yhteistyö tämän tutkimuksen mukaan on ja miten se toimii?

Tutkimukseen osallistuneiden järjestöjen kuvaukset kunnan kanssa tehtävästä yhteistyöstä vaihtelivat melko paljon riippuen siitä minkä tyyppisestä järjestöstä oli kyse. Mitä enemmän toiminta perustui ammattityöhön (asiantuntija- ja palveluntuottajajärjestöt), sitä enemmän raportoitiin myös yhteistyötä. Mutta mitä enemmän toiminta meni vapaaehtoistyön suuntaan (vertaistoiminta- ja vapaaehtoistoimintaa ylläpitävä järjestö), sitä vähemmälle jäi myös yhteistyön määrä.

Yhteistyö käynnistyy yleensä järjestön aloitteesta tai ehdotuksesta. Tavallisimmillaan yhteistyö on tiedottamista puolin ja toisin, tätä esiintyi kaikissa järjestötyypeissä. Järjestöjen edustajat toimittavat esitteitään ja toimintaohjelmiaan kunnan viranhaltijoille, tai käyvät tapaamassa heitä, jotka sitten jakavat tietoutta eteenpäin omille asiakkailleen tai potilailleen – jos jakavat. Haastateltavien mukaan on täysin työntekijäkohtaista mitä järjestöjen toimittamalle informaatiolle tapahtuu. Jotkut kunnan työntekijät kuitenkin ovat aktiivisia ohjaamaan asiakkaitaan järjestöjen toiminnan piiriin ja ottavat myös itse asiakkaan puolesta yhteyttä järjestöihin. Tähän teemaan palaan tarkemmin yhteistyön esteet -luvussa.

Asiantuntija-, palveluntuottaja- ja edunvalvontajärjestöissä yhteistyö kunnan viranhaltijoiden ja sairaanhoitopiirin kanssa on säännöllistä, keskimäärin viikoittaista tai kuukausittaista. Yhteistyö liittyy asiakkaan asioiden hoitamiseen, ohjaukseen palvelusta toiseen sekä palvelujen ostoon. Yhteistyötä tehdään myös koulutuksellisesti eli järjestöjen henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua samoihin koulutuksiin kunnan viranhaltijoiden kanssa tai järjestö toteuttaa koulutusta viranhaltijoille. Lisäksi yhteistyö voi olla

erilaisten luentojen tai ryhmien järjestämistä, jolloin järjestön edustaja vierailee asiantuntijana kunnan palvelujen puolella tai kunnan työntekijä tulee kertomaan lakisääteisistä palveluista järjestön jäsentilaisuuksiin. Viimeksi mainittua tosin tehdään nykyisin varsin niukasti julkisen sektorin resurssipulasta johtuen.

Kunnan viranhaltijoiden näkökulmasta yhteistyö näyttäytyy samalla tavalla. Eniten he kokevat yhteistyön olevan järjestöiltä tulevan materiaalin hyödyntämistä ja saatavilla olevien palvelujen ostamista. Järjestöt ottavat yhteyttä, kertovat mitä erityistä heillä on tarjolla ja viranhaltijat punnitsevat miten voisivat lähteä mukaan. Johtava viranhaltija kuitenkin katsoo asiaa myös laajemmasta näkökulmasta. Hänen pyrkimyksenään on hahmottaa koko palvelujärjestelmää ja saada siitä irti mahdollisimman paljon. Työntekijäkohtaista vaihtelua on tässäkin suhteessa varmasti paljon, mutta nykyisen taloudellisen tilanteen voisi ajatella haastavan johtoa nimenomaan kaikenlaisten resurssien hyödyntämiseen. Siten järjestöjen ja kolmannen sektorin rooli yleisesti nousee tärkeäksi myös yhteistyökumppanina.

*K: ”Palvelujärjestelmä asiakkaan silmin koostuu tästä julkisesta, yksityisestä ja kolmannesta sektorista ja sitte vielä tästä neljännessä sektorista, jota on nää voisko sanoa omaiset ja perheenjäsenet. /... / Mä nään nää kaikki neljä (sektoria) tasapuolisina toimijoina, niin kyllä mä pyrin oleen järjestöjen kanssa, kuuntelen heidän ajatuksiin ja yritän heitä integroida tähän meidän järjestelmään.”*

Sopimuksenvarainen tai muutoin organisoitu yhteistyö julkisen sektorin ja järjestöjen välillä on vielä sen verran vähäistä, että käytännötkin ovat nuoria. Siten myös järjestöt hakevat itselleen sopivaa toimintaympäristöä ja alustaa, missä yhteistyö luontevimmin sujuisi. Jos kunnasta annetaan positiivista signaalia, tukea ja toimintamahdollisuuksia, järjestöt pääsevät mukaan palvelujärjestelmään ja syntyy molempia osapuolia hyödyttävä win-win-tilanne.

Erityisesti taloudellisen tuen saaminen olisi järjestöjen suuntaan tärkeää, mutta toistaiseksi taloudellisia panostuksia sisältävä yhteistyö on melko vähäistä. Kuntien avustusjärjestelmä kaipaisi uudistamista, toiminta-avustuksia jaettaessa ei välttämättä huomi-

oida järjestöjen toiminnan laajuutta. Tämä korostuu järjestöissä, joissa toimintaa ja palveluita tuotetaan lähes yksinomaan vapaaehtoistyön varassa eikä mitään rahoituksia ole saatavilla. Tällöin vapaaehtoisten työpanosta kuluu kohtuuttomasti varojen keräämiseen, mikä voi olla pois varsinaisista palveluresursseista.

*J: "...jos kaupunki maksais meil, nii ei tarvis iha niin paljo siivot niit vessoi eikä käyrtiskaamas eikä siivot tienvarsii. Et pääsis niinko meitä talkooporukka vähä helpommalla. Samat tarjoamiset me tarjotaa, tuli meil sit kaupungilt tonni tai ei, ni kyl sen saman lapset saa meilt kuitenkin. Mut olis se paljo mukavampi, ku sais semmose tunnustukse, et sais sitä apurahaa jollai lail muullaki, ku tekemällä vaa sitä kauheet työt."*

Piirainen ym. (2010, 74-75) kuvasivat Kuopion kaupungin ja järjestöjen välisten suhteiden ongelmatilanteita julkisen sektorin näkökulmasta, jotka liittyvät pitkälti juuri taloudelliseen avustustoimintaan. Yhtenä pulmana kaupungin kannalta näyttäytyi järjestöjen voimakas lobbaustoiminta ja painostaminen avustusten saamisessa. Niiden katsottiin toisinaan vaikeuttavan asioiden valmistelua. Toisena ongelmakohtana mainittiin vaikeus puuttua kerran aloitettuun avustustoimintaan. Uusien järjestöjen on vaikea saada avustuksia, koska jaettavissa oleva avustussumma pysyy vuodesta toiseen samana tai pienenee. Kunnissa on noudatettava hallinnollista järjestystä ja muodollista oikeudenmukaisuusperiaatetta erilaisten päätösten tekemisessä. Rahoitusjärjestelmä kaipaa uudistusta ja ideoita haetaan liike-elämän malleista sekä muunlaisesta yhteistyön kehittämisestä. Yksi mahdollisuus olisi esimerkiksi sellaiseen yhteistoimintaan panostaminen, missä kunnan taholta tarjottaisiin rahan sijasta työpanosta järjestötyöhön. Täten järjestöjen toimintaa ei saisi rakentaa pelkästään avustuksien varaan eikä myöskään pitää avustuksia selviönä.

## 7.4 Yhteistyötä estäviä tekijöitä

Kuntien ja järjestöjen välisen yhteistyön toimivuudessa on taloudellisten seikkojen lisäksi muutakin kehitettävää. Vaikeudet liittyvät tämän tutkimuksen mukaan joko käytäntöihin tai asenteisiin. Käytännöissä valitettavaa on esimerkiksi se, että erilaiset yhteistyösuunnitelmat jäävät helposti liian pieniksi kokeiluiksi, eivätkä siitä syystä kannat pitkälle. Tilannetta voisi auttaa se, että eri järjestöt verkottuisivat myös keskenään ja tulisivat isomman kokonaisuuden kanssa kunnan kumppaniksi. On kuitenkin selvää, että myös pienillä osasilla on merkitystä, koska julkisen sektorin resurssit, osaaminen, aika ja innostus eivät riitä kaikkiin palveluihin.

*K: "... puuhastelutyypisistä jutusta pitää päästä tähän palvelujärjestelmän oikeeseen osaseen. /... / Me on puhuttu tästä paljon, et meidän jokainen sosiaalityöntekijä toivoisi olevansa vähän niinkun tuotantolaitos, joka käyttää alihankkijoita. Sillä tavalla voi olla, et me onnistutaan paremmin taklaamaan meidän asiakkaitten ongelmia..."*

Yhtenä yhteistyön esteenä on täysin vastakkainen ajattelumalli siitä, miten kontaktiin päästään, jotta yhteistyö ensinnäkään voisi käynnistyä. Molemmat tahot odottavat toistensa yhteydenottoa. Kunnan viranhaltijat vetosivat omaan työtilanteeseensa ja resurssien vähyyteen, ja kokivat, ettei heillä yksinkertaisesti ole aikaa etsiä yhteistyökumppaneita kolmannelta sektorilta ja selvittää niiden tarjontaa.

*K: "...jos mä olsin järjestöjen edustaja, niin ehdottomasti en jättäis sen varaan, et viranhaltijat bongaa niitä..."*

Järjestöjen puolella taas toivotaan kunnan viranhaltijoiden yhteydenottoa. Erityisesti toive näkyy vapaaehtoistoimintaa ylläpitävissä järjestöissä. Tämä voi selittyä sillä, ettei vapaaehtoistoimijoilla välttämättä ole sosiaali- ja terveyspalvelujen tuntemusta siinä määrin, että he osaisivat tarjota omaa toimintaansa juuri oikeille viranhaltijoille tai yksiköille.

*J: "Mun mielestäni kaupungit ja kunnat on niit isoi instanssei, joide kuulus ottaa meihin päin yhteyttä. Eikä me tyrkyttää itteämme koko aika, vaan he vois kysyy, et lähdetekste mukaa tämmäseen ja mitä teil o tarjota, mut he tavallaa jättää meit huomiotta, ettei niinku ajattele, et meilt sais niin monenlaista palveluu. /... / Se olis ilmasta, mut mä en tiä sit, et minkätähde meit ei käytet paljoo."*

Toisaalta kuitenkin kaikki järjestöjen edustajat olivat sitä mieltä, että yhteistyö on liiaksi järjestön aktiivisuuden varassa. Perustelua haettiin kuntasektorin aika- ja talousresursseista sekä kiinnostuksen puutteesta. Myös toistuvat henkilöstön vaihdokset erityisesti sosiaalitoimessa hankaloittavat yhteistyön jatkuvuutta ja onnistuneisuutta.

*J: "Kyl se on varmaan niitten (kunnan viranhaltijoiden) ajan puutteen takia... /... / Kauheen mielellään ne ottaa vastaan, jos meillä tehdään jotain ja me mennään sinne."*

Ehkäpä suurimpana asenneongelmana järjestöt nimesivät sen, että heitä ei mielletä osaksi hoito- tai palveluketjua. Tämä tuo ongelmia erityisesti tiedon kulkuun ja aiheuttaa luottamuspulaa: tieto ei kulje eri toimijoiden välillä ja järjestötyöntekijöiden tekemiä lausuntoja ei huomioida hyvästä asiakastuntemuksesta huolimatta. Myös alun perin hyvää tarkoittava yksityisyyden suojakin voi kääntyä asiakasta vastaan. Seurauksena on esimerkiksi se, että järjestöjen päivätöiminnasta tulee eräänlainen säilytyspaikka, koska järjestössä ei ole tietoa miksi ihminen on kunnan viranhaltijan toimesta järjestöön ohjattu. Tai järjestön tietyille kohderyhmille suunnitellut aktiviteetit, esimerkiksi vähävaraisten perheiden lapsille tarkoitetut kerhot, jäävät toteutumatta. Pahimassa tapauksessa asiakas/potilas ei koskaan saa mitään vihiä järjestön palveluista, jos viranhaltija ei niistä kerro, ei ohjaa eteenpäin eikä myöskään lähetä salassapitoon vedoten hänen tietojaan järjestöön päin. Tällöin asiakas putoaa tyhjän päälle erityisesti julkisista palveluista kotiutettaessa. Tietosuojalain ei siten pitäisi antaa olla esteenä, vaan olisi sovittava sellaiset käytännöt kunnan ja järjestöjen välille, mitkä mahdollistavat asiakkaalle parhaat mahdolliset palvelut. Eräs haastateltava kertoi tiedon kulun puutteesta seuraavan esimerkin:



*J: "...täs oli yks esimerkki, et oli lähetetty sosiaalistumaan tänne (järjestön toimintaan) ihminen, opettelee sosiaalisia taitoja, ja se istu tuol sohval päivästä toiseen, ei puhunu kellekkää mitään. Eli mä en tienny, et miksi hän tuli tänne ja kuntoutuja oli tietyst ihan tyytyväinen, kun hän saa istuu. /... / Sit meil tuli yks työharjottelija ja sano, et hän oli luullu, et se (asiakas) osallistuu johonki. Sitä kautta saatiin se osallistumaan näihin työtehtäviin ja joihinki kävelylenkkiryhmiin ja näi."*

Kunnan viranhaltijan näkökulmasta yhteistyön esteenä ovat myös johtavien viranhaltijoiden asenteet. Kaikilla tahoilla on vielä oppimista yhteistyön tekemisessä, ei ainoastaan järjestöillä, vaan myös kuntien johtavilla viranhaltijoilla ja luottamushenkilöillä. Tässä isot ja pienet kunnat saattavat erota toisistaan, mutta erityisesti pienissä kunnissa esiintyy paljon "me itse -ajattelua". Pienissä kunnissa on vielä jotenkin selvitty palvelujen järjestämisestä omin voimin eikä ole osattu riittävästi lähteä hyödyntämään muiden sektoreiden osaamista ja mahdollisuuksia. Nyt kun kustannukset alkavat nousta liian suuriksi, kunnan edustajat totesivat, että kantapään kautta opitaan yhteistyön merkitystä.

*K: "Ongelma on se, ettei tarkastella asioita kolmen ydinkysymyksen kautta: mitä tehdään, missä tehdään ja kenen toimesta. /... / Yksityistämiset ja kolmannen sektorin mukaanotto, monituottajamalli, niin ei nää oo ihan sillai selkäytimessä ehkä kuitenkaan."*

Viranhaltijoiden näkökulmasta yhteistyötä saattaa joskus estää myös jonkinlaiseen vastakkainasettelutilanteeseen joutuminen. Viranhaltijat joutuvat ottamaan järjestöjen taholta osakseen kritiikkiä, jota eivät koe aiheelliseksi, vaikka toki ymmärtävät järjestöjen oikeutuksen jäsentensä etujen ajamiseen. Tätä on koettu erityisesti vammaisjärjestöjen kanssa toimiessa.

*K: "...järjestöt vähän varustautuu semmoseen jännään taisteluasenteeseen..."*

Pääsääntöisesti toteutunut yhteistyö on kuntasektorilla koettu myönteisenä eikä suurempia asenneongelmia ole havaittu kummallakaan puolella. Omassa työssään viran-

haltijat kokivat suurimmaksi yhteistyön esteeksi aika- ja resurssipulan sekä kuntasektorin sisällä tapahtuvat organisaatiomuutokset, jotka kuluttavat heidän voimavarojaan.

## 7.5 Kuntien ja järjestöjen yhteistyö tulevaisuudessa

Osa järjestöjen edustajista uskoo vahvasti, että järjestöjen rooli palvelujärjestelmässä tulee muuttumaan. Erityisesti tämä näkyy asiantuntija- ja palveluntuottajajärjestöjen ajatuksissa. Järjestöjen roolin uskotaan vahvistuvan kuntien yhteistyökumppanina ihan paikallistasolta lähtien. Järjestöjen merkitys yhteiskunnassa on haastateltavien mielestä tullut niin voimakkaasti esiin, ettei heitä voida jatkossa enää sivuuttaa. Yhteistyön uskotaan toteutuvan erityisesti ennaltaehkäisevässä työssä sekä kuntoutuksessa potilaan tai asiakkaan kotiutuessa julkisista palveluista. Kuntien resurssien niukkenemisen ajateltiin ennakoivan muun muassa sitä, että terveyden ja toimintakyvyn edistäminen sekä kansalaisten omien taitojen vahvistaminen itsestä huolehtimiseen tapahtuu nimenomaan järjestöjen eikä julkisen sektorin toimesta.

*J: "...järjestöt on niitä, mitkä vie sitä perusasiaa sinne ihan ihmisten lähelle."*

Järjestöissä kuitenkin koetaan, että vaikka heidän merkityksensä yhteiskunnassa on selvä, joutuvat he silti osoittamaan toimintansa vaikuttavuutta taloudellisilla laskelmilla. Esimerkiksi tutkimukseen osallistuneessa asiantuntijajärjestössä tehdään laskelmia toiminnan vaikutuksista ihmisten elinvuosiin. Laskelmien avulla omaa asemaa pyritään entisestään vahvistamaan ja rakentamaan kumppanuuksia julkisen sektorin kanssa. Säästöjä ja vaikutuksia on kuitenkin melko vaikea osoittaa.

Tulevaisuudessa ongelmalliseksi koettiin jo aiemminkin mainittu järjestöjen toiminnan rahoittaminen. Tällä hetkellä osan rahoitus on turvattuna Raha-automaattiyhdistyksen toimesta, mutta kuinka pitkään? Yhteistyön jatkuminen ja vahvistuminen kunnan kanssa vaatisi siten myös jonkinlaista julkisen sektorin rahoitusjärjestelmää pienten vuosivastustusten sijaan. Yhteistyön kuitenkin uskotaan jatkuvan vähintään entiseen tapaan rahoituksista huolimatta. Toimintojen vakiintumisessa järkevän rahoitusmallin puute

kuitenkin näkyy, esimerkiksi järjestöissä projektirahalla kehitetyt hyvät toimintamallit jäävät torsoiksi, koska kunnat eivät pysty ottamaan niitä osaksi palvelujärjestelmäänsä.

*J: "...toiminta on riippuvainen niin paljo näistä avustuksista, ei millään jäsenmaksuilla kerätä semmosia rahoja, et voitais jotaki palvelutoimintaa ylläpitää."*

Toisaalta esimerkiksi yhteiskunnassa vallitsevien taloussuhdanteiden ja lama-aikojen ei samalla tavalla koeta vaikuttavan järjestöjen toimintaan, kuin mikä on vaikutus julkisella sektorilla. Tämä johtuu juuri vähäisestä kuntien rahoitusosuudesta, järjestöt keräävät varansa muualta. Yleisesti ottaen järjestöissä suhtauduttiin tulevaisuuteen kuitenkin positiivisesti. Yhteistyön ja arvostuksen uskotaan nousevan, ja perustoimintojen säilyvän niukoista resursseista huolimatta.

*J: "Se tulee varmaa menemää myönteiseen suuntaan, et yhä enemmän kolmas sektori antaa palveluita ja tuo uusia ideoita ja ajatuksia palvelujen suhteen. Et kyl mun mielest myöski kunta rupeaa arvostaan enemmän järjestöjen toimintaa. Mun mielest tulevaisuus näyttää järjestöjen kannalta siinä mieles iha positiiviselta."*

Yhteistyön toivotaan järjestöjen puolelta muuttuvan tulevaisuudessa myös enemmän vastavuoroiseksi. Tällä hetkellä sen koetaan olevan liaksi järjestöjen aloitteellisuuden varassa.

*J: "...kanssakäymistä molemmin puolin, et ei vaan meiän puolelt. /... / Me ei osat tarjot jotai määrättyy kunnalle, mut kunta osais ehkä meiltä pyytää kaikkii mikä liittyy lapsiin ja apua palveluihin. /... / Omaa toimintaamme käydää esittelemäs ja sit tietysti semmosta me voitais toivoo, et jotku instanssit kävis esittelemäs meille omaa toimintaas, pitäs luentoo mitä heil on ja mitä he toivois."*

Kunnan näkökulmasta tulevaisuudessa on yhä enemmän mietittävä kunnan omaa roolia palveluiden järjestämisessä. Erityisesti tämä korostuu kunnan johtavien viranhaltijoiden tehtävissä. Ydinhenkilöitä ovat esimerkiksi apulaiskaupunginjohtajat, sosiaali- ja terveysjohtajat, ylilääkärit, johtavat sosiaalityöntekijät, sosiaalisihtheerit ja muut esi-

miesasemassa olevat, joilla on valtaa uudistaa henkilöstön osaamista ja organisatorakenteita. Sama koskee järjestöjen johtajia. Heidän kaikkien asenteilla, näkemyksillä ja sitoutumisella on eniten merkitystä, jotta yhteistyöstä tulisi nykyistä hedelmällisempää. Tulevaisuudessa tapahtuvan sukupolven vaihdoksen johtavissa viranhaltijoissa odotetaan myös tuovan uusia näkemyksiä yhteistyön tekemiseen ja sen mahdollistamiseen.

*K: "Kunnan kannattaa miettiä sitä omaa profiiliaan, että missä se on hyvä. /... / ...käyttääkö se yksityistä palveluntuottajaa ja järjestöä vai tekeekö se itse vai onks se joku miksaus, tällöinen monituottajamalli."*

Kunnan viranhaltijat kuitenkin näkevät sektoreiden välisen yhteistyön tulevaisuudessa positiivisia signaaleja. Tätä edesauttavat myös valtion taholta tuleva ohjaus, kuten järjestöedustajien nimeäminen valtakunnallisten kehittämishankkeiden johtoryhmiin sekä yhteistyön edellyttäminen paikallistasolla. Näin on tehty esimerkiksi Kaste-ohjelmassa. Sen pitäisi osoittaa järjestöjen olevan tasavertaisia kumppaneita julkisen sektorin kanssa neuvottelemaan siitä, mitä alueellinen kehittäminen on ja minkälaisia innovaatioita tarvitaan. Kaikki tutkimukseen osallistuneet kunnan viranhaltijat näkevät yhteistyön tulevaisuudessa lisääntyvän järjestöjen suuntaan ja myös toivovat sitä kovasti. Enemmän uskoa kuitenkin on ammattimaisen järjestötyön lisääntymiseen kuin vapaaehtoistyöhön. Tämä povaa yhteistyön lisääntymistä erityisesti asiantuntija- ja palveluntuottajajärjestöjen kanssa, tai toisaalta palvelujen tuoton odotuksia kaikenlaisilta järjestöiltä.

*K: "Luultavasti ja toivottavasti tulee lisääntymään, kyl me tarvitaan monenmoisia palveluita ja asiantuntijuuksii. /... / ...kaikki monimutkastuu koko ajan ja meiän perheiden ja lasten ongelmat alkaa olla entist monipuolisempii ja erilaistuneita... / ... / Koko aja tullaa tarviimaa lisää erityyppisii palveluja ja tukitoimii."*

Myös Järjestöbarometri 2009 mukaan kunnan suhtautumisen järjestöihin arvellaan muuttuvan myönteisemmäksi. Positiivisimmin suhtaudutaan yhteistyön toteutumiseen ostopalveluissa ja hankeyhteistyössä. Sen sijaan tällä hetkellä noin puolet järjes-

tjohtajista arvioi järjestöjen kuulemisen ja huomioonottamisen kuntien päätöksenteossa sekä kuntien tuen paikallistoimijoille toteutuvan huonosti. Kuntien sosiaalitoimien johtajat näkevät asian hieman myönteisemmin, mutta yli 40 prosenttia sosiaalitoimien johtajista tunnustaa järjestöjen kuulemisen ja huomioonottamisen toteutuvan kunnassaan huonosti. Kaikenlaisen yhteistyön ennakoidaan kuitenkin muuttuvan myönteisempään suuntaan tulevien vuosien aikana. Muutosarvioissa ei ole suuria eroja järjestötyyppien tai kuntatilanteen suhteen. (Peltosalmi ym. 2009, 140-141.)

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 8.1 Järjestöjen vahvuutena asiantuntemus ja joustavuus

Asiantuntijuutta on monenlaista. Vaikka asiantuntemus liitetään usein ammatillisuuteen, voidaan asiantuntijuutta nähdä myös maallikkouteen liittyen. Sosiaali- ja terveysongelmat ovat usein monimutkaisia ja vaativat ratkaisukseen asiantuntijuuden eri ulottuvuuksia. Kuten Vertio (2003) totesi, tässä kokonaisuudessa sosiaali- ja terveysjärjestöillä on asiantuntemusta, jota muilla ei ole.

Tässä tutkielmassa tuli esille, että järjestöjä pidetään erityisasiantuntijoina. Tätä mieltä olivat sekä järjestöjen edustajat että kunnan viranhaltijat. Erityisosaaminen näkyi tiedon jakamisena eri tavoin: järjestöt toimivat alansa kouluttajina sekä jäsenistönsä ja muiden kansalaisten neuvonantajina. Erityisesti viranhaltijat määrittivät, että järjestöissä voidaan keskittyä olennaisiin asioihin eikä tarvitse olla multiosaaja, kuten kunnan töissä. Toisaalta järjestöväki oli hieman toista mieltä ja omasta näkökulmastaan he joutuivat kapean erikoisalan sijaan arkityössään käsittelemään hyvinkin laajoja kokonaisuuksia. Tämä ehkä heijastelee sitä, että toinen toistensa työn sisältöä ei riittävässä määrin tunneta. Selvää oli joka tapauksessa se, että järjestöjen asiantuntemusta ei millään muotoa kyseenalaistettu.

Erityispiirteeksi järjestöjen asiantuntemuksessa nousi kokemuksellinen osaaminen ja sen hyödyntäminen. Vertaistuki on esimerkki sosiaali- ja terveysjärjestöjen perustoinnista, jossa kokemuksellinen osaaminen konkretisoituu mitä parhaimmalla tavalla. Vertaistuki on niin tukijalle kuin tuettavallekin hyvin voimaannuttava prosessi. Ammatityö ei voi korvata vertaistukea. Vaikka ammattilainen olisi työssään kuinka taitava, ei hän voi olla asiakkaalleen samalla tavalla ystävällinen ja tukija, kuin vertainen voi olla. Tässä tutkimusaineistossa viranhaltijat kuvasivat havainneensa vertaistuen merkityksen ja kertoivat tarvitsevänsä sitä asiakkaidensa tueksi. Heillä ole mahdollisuutta olla samalla tavalla läsnä, kuin mitä järjestöissä voidaan olla. Viranhaltijat toisaalta kertoivat, ettei heillä myöskään ole mahdollisuutta etsiä järjestökontakteja asiakkaitansa varten. Näin

ollen voisi ajatella, että vertaistukea ei hyödynnetä niin paljoa kuin olisi mahdollista. Se taas on sääli, koska vertaistuellalla olisi merkitystä sekä ennaltaehkäisevässä että jälkihoidollisessa työssä.

Järjestöissä oleva kokemuksellinen osaaminen pitäisikin saada tehokkaammin käyttöön. Itsellänikin on kokemusta vertaistuesta sekä ammatillisesta näkökulmasta että henkilökohtaisesti tuen antajana ja saajana. Voin täysin allekirjoittaa vertaistuen voimaannuttavan vaikutuksen. Jatkossa olisikin mielenkiintoista tietää lisää siitä, mitä vertaistuen virtuaalistuminen ja erilaiset virtuaaliyhteisöt tulevat merkitsemään hyvinvoinnin tukemisessa. Verkkoyhteisöllisyys ei välttämättä tule perinteisen tilalle, vaan sen rinnalle (Niemelä 2008, 24). Virtuaalisuutta voisi varmasti hyödyntää enemmän myös julkisessa palvelujärjestelmässä.

Järjestöjen osaamisvaatimusten muutokset liittyvät kiinteästi yhteiskunnan yleiseen kehitykseen. Ihmisten monimutkaistuvat ongelmat ja lisääntynyt avun tarve näkyvät myös järjestöissä. Järjestöjen edustajat kuvasivat, että toiminta on jatkuvasti laajentunut ja vaatii kehittämistä niin menetelmien kuin palvelujenkin suhteen. Koetut puutteet asiantuntemuksessa ja osaamisessa liittyvät sille alueelle millä järjestöt toimivat, mutta myös yleisiin asioihin, kuten esimerkiksi tiedottamiseen ja markkinointiin. Kunnan viranhaltijat eivät nimenneet mitään erityisiä odotuksia tai puutteita järjestöjen osaamiselle. Aineistosta kävi hyvin ilmi, että ostopalveluissa osaamisvaatimukset ovat samat kuten kenelle tahansa ammattilaiselle, mutta vapaaehtoistyötä tekevä järjestöväki nähdään eri tavalla eikä heille aseteta mitään ammatillisia vaatimuksia.

Järjestöjen vahvuutena asiantuntemuksen lisäksi näyttäytyi myös toiminnan joustavuus. Koska järjestöt ovat yleensä vapaita julkisen sektorin byrokratiasta ja yritysten tulostavoitteista, on niillä enemmän mahdollisuuksia toteuttaa toimintaansa juuri siten, kuin kohderyhmä vaatii. On aikaa olla läsnä ja pysähtyä kuuntelemaan todellisia tarpeita. Tämä ei silti tarkoita sitä, että järjestöjen toiminta olisi sisällöllisesti tai taloudellisesti helppoa. Toimintafilosofia vain on erilainen muihin sektoreihin verrattuna. Tosin järjestöjen lisääntyvä tilivelvollisuus ja vaatimukset järjestötoiminnan vaikutusten osoittamiseen ajavat myös niitä markkinoistuvaan suuntaan.

Ihmisten tarve kokoontua, tehdä itseä kiinnostavia asioita, auttaa ja tukea toisiaan ei ole vähentynyt. Vaikka kansalaisaktiivisuutta kanavoituu yhä enemmän verkkoyhteisöihin ja rekisteröimättömään toimintaan, sosiaali- ja terveysjärjestöillä on edelleen kysyntää ja ne ovat myös onnistuneet kasvattamaan jäsenistöään. Huolenaiheena lähinnä on aktiivisten jäsenten puute ja luottamustehtävien vähäinen kiinnostus. Tämän takia järjestöjen hallinnollisuutta tulisi entisestään keventää ja mahdollistaa ihmisille myös kevyempiä tapoja osallistua. (Peltosalmi ym. 2009, 147-148.)

Osallistuminen kiinnittää ihmisiä yhteiskuntaan ja ehkäisee syrjäytymistä. Järjestöissä voi harjoitella vastuullistenkin tehtävien hoitamista, mistä on hyötyä monella elämänalueella. Järjestöjen merkitys yleisen hyvinvoinnin lisääjinä on siten kiistaton. Toki voi kysyä, että kuinka vakaalla pohjalla järjestöjen toiminta ja erityisosaaminen on, jos aktiivinen väki vähenee ja taloudelliset vaikeudet kasvavat entisestään. Järjestöissä olevan osaamisen ja erityispiirteiden vaaliminen edellyttäisi järjestöjen tukemista ja toimintaedellytysten turvaamista. Tämä voi tapahtua paitsi taloudellisesti tukien, myös muunlaista kumppanuutta edistäen. Työntekijätasolla ongelmana on kuitenkin se, että viranhaltijoilla ei ole riittävästi tietoa paikallisista järjestöistä, niiden toiminnasta ja osaamisesta. Näin jää paljon voimavaroja ja osaamista hyödyntämättä kuntalaisten hyväksi.

## 8.2 Järjestöjen roolina palvelujärjestelmän täydentäminen

Julkiset palvelut muodostavat edelleen hyvinvointiyhteiskunnan ytimen, mutta sen rinnalla tarvitaan täydentäviä toimintamuotoja. Viime vuosina esille on noussut kolmas sektori, jonka keskiön muodostavat järjestöt. Järjestöjen tuoma tuki julkiselle palvelujärjestelmälle on havaittu erittäin tärkeäksi. Luomalla toimintaedellytyksiä järjestöille, kunta ei siirrä vastuuta asukkaidensa hyvinvoinnista järjestöille, vaan hyvinvoinnista huolehtiminen on heidän yhteinen tehtävä. (Möttönen 2002, 117-118.)



Tässä tutkimuksessa järjestöt kuvasivat omaa rooliaan julkisen järjestelmän tukena ja aukkojen paikkaajana. Järjestöt toimivat sellaisilla alueilla ja tuottavat palveluja, mitä julkinen sektori joko ei tarjoa tai sen tarjoamat palvelut eivät ole riittäviä. Tällaiset palvelut ja toiminnot sijoittuvat usein sosiaali- ja terveysalan välimaastoon eivätkä useinkaan ole taloudellisilla mittareilla tarkasteltuina kannattavia. Myös ennaltaehkäisevän työn tekijänä järjestöt nähtiin merkittävässä roolissa: järjestöt ovat joustavampia ennakoidaan palvelujen tarvetta ja reagoimaan nopeasti esille tulleisiin ongelmiin ennen kuin ne kasvavat suuriksi.

Palvelujen tuottajina järjestöillä on merkitystä erityisesti uusien palvelumuotojen kehittäjinä ja kokeilijoina (Möttönen 2002, 129). Kuitenkin myös järjestöissä olevan maalikkouden suojeleminen olisi erittäin tärkeää. Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat joutuneet tilanteeseen, jossa palvelujen kilpailuttaminen edellyttää heiltä uudentyyppistä, tavoitteellista ajattelua. Heidän vahvuutensa on juuri ollut vapaaehtoistyö ja vertaistuki, mutta nyt roolia on pohdittava uudella tavalla ja jopa piilotettava vertaisuuteen liittyvät voimavarat hinnoiteltujen tuotteiden alle. Aiemmin spontaania ja määrittelemätöntä toimintaa on yhä enemmän käsitteellistettävä ammatilliseen retoriikkaan. (Mönkkönen 2005, 289.)

Olisikin muistettava, että järjestöillä on itseisarvo sinällään. On vaarana menettää jotakin, jos järjestö alkaa toimia liiaksi palvelujärjestelmän tuottajana osana markkinoita. Erityisesti olisi pohdittava miten järjestöjen matalan kynnyksen toimijuus saataisiin säilytettyä. Tällöin ei toiminnan tarkoituksenmukaisuutta voida mitata pääasiassa taloudellisin mittarein, koska esimerkiksi erilaiset harrastuskerhot ja päivätoimintakeskukset harvoin ovat kannattavaa toimintaa. Niillä on kuitenkin valtava merkitys osallisuuden lisäämisen ja syrjäytymisen ehkäisemisen kannalta, jotka puolestaan vähentävät julkisen sektorin niin sanottuja häiriökustannuksia. Jos järjestöt yhtäkkiä lakkaisivat olemasta, seuraisi siitä katastrofi yhteiskunnalle ja julkiselle palvelujärjestelmälle.

Arvostus järjestöjen toimintaa kohtaan näyttäisi tähän tutkimukseen osallistuneiden viranhaltijoiden taholta olevan korkealla. Viranhaltijat mainitsivat, etteivät pärjäisi ilman järjestöiltä tulevaa tukea. Silti järjestöjen on vaikea saada tunnustettua asemaa ja

roolia palvelujärjestelmässä eikä varsinkaan pitkäaikaisia kumppanuuksia synny. Järjestöjen odotetaan tekevän oma roolinsa ja merkittäväytensä vielä paremmin näkyväksi. Toisaalta tätä työtä monet järjestöt ovat jo tehneet vuosikausia. Onko ennemminkin kyse siitä, että julkisessa palvelujärjestelmässä oleva tila järjestöille on vielä niin pientä, että oikean roolin saaminen on todella vaikeaa. Juhlapuheille ei tule katetta, järjestöt väsyvät jatkuvaan taisteluun ja vakuutteluun omasta tarpeellisuudestaan eikä virkamiehistö ymmärrä mitä se järjestöissä mahdollisena kumppanina menettää. Toisaalta ei ole tarpeenkaan valjastaa kansalaistoimintaa kunnan tarpeisiin sen itsenäisen merkityksen takia, kuten edellä mainitsin.

### 8.3 Järjestöjen ja kunnan välisessä yhteistyössä on kehitettävää

Kaikkia yhteiskunnan sektoreita tarvitaan kansalaisten hyvinvoinnin tukemiseen. Jotta kaikki voimavarat saadaan hyödynnettyä, edellyttää se kuntien ja järjestöjen välisen yhteistyön lisäämistä. Kunnissa tulisi tunnistaa osaamisvajeet ja hyödyntää järjestöjen erityisosaamista. Eri kunnissa on hyvin erilaisia ”järjestöstrategioita”, mutta yhteistyön lisäämiselle lienee tarvetta joka paikassa. Yhteistyön tulisi kattaa kaikenlaiset järjestötyypit eikä painottua vain asiantuntija- ja palveluntuottajajärjestöihin.

Vaikka sosiaali- ja terveysjärjestötoiminta tunnetaan suhteellisen hyvin ja sitä arvostetaan, järjestöjen vaikuttamisen mahdollisuudet näyttävät toteutuvan kunnissa huonosti (Peltosalmi ym. 2009, 137). Möttösen (2002, 119) mukaan kunnan pitäisi olla paikallisen toimijaverkoston kokoaja ja vuorovaikutuksen edistäjä, mutta ainakaan tämän aineiston perusteella kunnan yhteistyötä ylläpitävä rooli ei toteudu Möttösen kuvaamalla tavalla. Useat haastateltavat kertoivat, että nimenomaan järjestö on se, joka ottaa yhteyttä ja ”tyrkyttää” itseään kunnan viranhaltijoille. Myöskin viranhaltijat olivat asiasta samaa mieltä.

Sopimuksenvaraisen yhteistyön todettiin olevan vielä kovin vähäistä. Yhteistyö liittyy lähinnä järjestöjen tiedotusmateriaalin hyödyntämiseen, asiakkaan asioiden hoitamiseen tai ohjaamiseen palvelusta toiseen sekä palvelujen ostoon. Yhteistyön suurena

esteenä on se, että kunnan viranhaltijat eivät tunne paikallisia järjestötoimijoita riittävästi. Molemmat tahot odottavat toistensa yhteydenottoa ja tämän tutkimuksen mukaan järjestöllä ja kunnalla saattaa olla täysin vastakkainen ajatus siitä, miten kontaktiin päästään. Viranhaltijat vetoavat omaan kiireeseensä ja järjestöt taas eivät ehkä tunne järjestelmää tai viranhaltijoita siinä määrin, että tietäisivät kehen pitäisi ottaa yhteyttä. Järjestöt myös kokivat, ettei heitä mielletä osaksi palveluketjuja ja että he jäävät jatkuvasti paitsioon palvelujärjestelmässä tai suunnitelmissa.

Mielestäni sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen velvollisuus on tietää keitä kaikkia toimijoita omalla lähialueella on ja kertoa niistä asiakkaille – työskentelee hän sitten millä sektorilla tahansa. On mietittävä mitä itse osaa, mitä oma organisaatio tarjoaa ja mitä osaamista kannattaisi hyödyntää muilta. Järjestön toiminta ja erityisosaaminen jollakin tietyllä hyvinvoinnin osa-alueella voi olla juuri sitä mitä asiakas kaipaa. Tämähän on jo pelkästään asiakkaan palveluohjauksen kannalta perusasiaa. On vaikea ymmärtää miksi kolmas sektori jää niin helposti syrjään palvelujen kokonaisuudessa. Eriyisesti johtavassa asemassa olevat kunnan viranhaltijat olisivatkin avainroolissa kehittämään ja avaamaan yhteistyölle uusia mahdollisuuksia.

Yhteistyön esteeksi mainittiin tässä tutkimuksessa usein myös taloudelliset seikat. Järjestöt odottavat kunnilta enemmän taloudellista tukea. Ymmärrettävää kuitenkin on, ettei avustusjärjestelmän varaan voi liiaksi mitään toimintaa suunnitella. Kuntien avustustoiminta järjestöjä kohtaan on kaiken kaikkiaan haasteellisessa tilanteessa rahavarojen vähentyessä. Rahoitusjärjestelmään kohdistuu uudistuspainetta, tämä tuli tutkimuksessa esille monen haastateltavan kommentteissa. Varsinkin pitkälti vapaaehtoistyöhön perustuva järjestötoiminta saattaa joutua vaikeuksiin, jos taloudellinen tuki jää kovin pieneksi.

Vilkas järjestötoiminta on silti sellainen tavoite, jota kunnan tulee edistää. On kuitenkin varottava ihannoimasta yhteistyötä liikaa: kuntien ja järjestöjen välinen yhteistyö ja verkostotoiminta eivät ole yleispätevä lääke paikallisiin ongelmiin. Kyse on pikemminkin lähestymistavasta ja tulokset syntyvät usein hyvin arkisessa ja käytännönläheisessä toiminnassa. (Möttönen 2002, 134.) Järjestöt pitäisi ottaa laajemmin mukaan päätök-

sentekoon, huomioida ja kuulla niitä säännöllisesti palvelukokonaisuuksia suunniteltaessa.

Tulevaisuudessa yhteistyön toivotaan olevan nykyistä vastavuoroisempaa. Tällä hetkellä se on liiaksi järjestöjen aktiivisuuden varassa. Sekä järjestöt että kunnan viranhaltijat näkivät yhteistyön kehittymisessä positiivisia merkkejä. Järjestöjen roolin kunnan yhteistyökumppanina uskotaan vahvistuvan jo pelkästään kuntien niukkenevien resurssien takia. Järjestöjä tarvitaan ennalta ehkäisevään työhön, jälkihoidolliseen työhön sekä tueksi ihmisten arkeen. Erityisesti viranhaltijoiden keskuudessa tarvittaisiin kuitenkin lisää asennemuutosta ja järjestöjen toiminnan tuntemusta, jotta yhteistyö mahdollistuisi nykyistä paremmin ja muuttuisi hedelmällisemmäksi. Jatkotutkimuskohteina olisivat mielenkiintoista selvittää minkälaisia järjestöstrategioita kunnissa tullaan tekemään, ja miten järjestöt otetaan mukaan paikalliseen hyvinvointisuunnitteluun.

#### 8.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Laadullisen aineiston arvioinnissa kiinnitetään huomiota sen yhteiskunnalliseen merkittävyyteen ja riittävyteen sekä analyysin kattavuuteen, arvioitavuuteen ja toistettavuuteen (Eskola & Suoranta 1998, 215-217). Aineiston merkittävyys on suhteellinen asia, mutta mielestäni tämän tutkimuksen teema on ajankohtainen ja hyvinkin relevantti. Se kuvaa sosiaali- ja terveystalouden nykytilaa ja tuo näkökulmia siihen, missä asioissa järjestöjä kannattaisi hyödyntää ja mitä kipukohtia julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyössä on. Tulosten pätevyyden kannalta tutkimuksesta saatu alueellinen kuva antaa suuntaa koko maan tilanteelle. Tulokset ovat levitettävissä, koska Suomi on organisoitunut eri puolilla maata samalla tavalla. Asiantuntijahaastattelut osaltaan takaavat sen, että haastateltavat pystyvät kuvaamaan kentällä vallitsevaa tilannetta totuudenmukaisesti omalla sektorillaan. Kuntasektorin osalta saatiin tosin ehkä vain pienen kunnan näkemys asiasta ja isojen kaupunkien näkökulmasta tilanne voi olla toinen.

Aineiston riittävyden varmistamiseksi valitsin tutkimukseen viiden eri järjestötyypin edustajia ja kunnan viranhaltijoita erilaisista tehtävistä. Haastateltavien eri lähtökohdista ja toimenkuvista huolimatta aineistossa oli havaittavissa saturaatiota, eli haastatteluissa alkoivat toistua samankaltaiset vastaukset ja näkemykset. Jos aineistoa olisi halunnut laajentaa, olisi sen voinut tehdä haastattelemalla myös isomman kunnan viranhaltijoita. Näin olisi voitu verrata poikkeavatko ison ja pienen kunnan näkemykset ja toimintatavat toisistaan.

Analyysin kattavuuden osalta tehtyjä tulkintoja ei perustettu satunnaisiin aineistopaimintoihin, vaan kaikkien haastateltavien vastaukset huomioitiin kussakin teemassa. Aineisto toki kertoo vain rajatun kokonaisuuden tutkimuksen alla olevasta aihepiiristä. Analyysivaiheessa tekemäni aineiston teemoittelut ja luokittelut pyrin kuvaamaan mahdollisimman selkeästi, jotta lukija pystyisi paremmin arvioimaan ja seuraamaan tutkijan päättelyä, ja että tulkinta olisi toistettavissa samoin periaattein myös toisen tutkijan toimesta.

Aineisto oli kerätty vuonna 2008, joten voi kysyä onko se vielä ajankohtainen ja pätevä vuosina 2010-2011? Järjestökentällä tai etenkin julkisissa palveluissa muutoksia ei tapahdu kovin nopeasti. Näin ollen olen sitä mieltä, että aineisto on edelleen pätevä eikä aineiston käsittelyn viivästymä ole merkittävä. Uudemmissa tutkimustuloksista (esimerkiksi Piirainen ym. 2010, Järjestöbarometri 2009) ei myöskään tullut esille mitään suurta muutosta tämän tutkimuksen tuloksiin verrattuna.

## LÄHTEET

Alasuutari, Pertti (1994). Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Denzin, Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (1994). Introduction: Entering the Field of Qualitative Research. Teoksessa Denzin, Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (toim.) Handbook of Qualitative Research. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. 3.

Dufva, Virpi (2003). Sosiaali- ja terveysjärjestöperheet kuvassa. Teoksessa Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. Jyväskylä: PS-kustannus. 16, 17, 23.

Eskola, Jari (2001). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus. 138-139.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1999). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Harju, Aaro (2003). Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Helander, Voitto (2001). Paikallisyhdistys lähikuvassa. Yhteydet, rakenne ja toiminta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hyväri, Susanna (2005). Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino. 218-219.

Kiviniemi, Kari (2001). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus. 68.

Kiviniemi, Markku & Saarelainen, Tarja (2009). Paikallisten kumppanuuksien monet kasvot: viitekehyksen kehittäminen kansalaistoiminnan ja julkisen sektorin verkostoitumisen tutkimusta varten. Kunnallistieteellinen aikakauskirja (37)1:38-55.

Kuula, Arja (2006). Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lehmusto, Aarno & Mäkelä, Tapio (2008). Kolmas sektori – haastava kehittämistyön arena. Kumppanuuteen perustuva järjestyhteistyö ammattikorkeakoulujen tutkimus- ja kehittämistyön sekä opetuksen tukena. Teoksessa Holopainen, Anne & Lind, Kimmo & Niemelä, Jorma (toim.) Ammattikorkeakoulut kansalaistoiminnassa. Oikeusministeriön julkaisuja 2008:7. 127.

Luomala, Anne & Pyykkönen, Mika (2002). Yhdistysten yhteistyökumppanit ja kanssakäymisen muodot. Teoksessa Siisiäinen, Martti (toim.) Yhdistykset kolmannen sektorin toimijoina. Tutkimus jyväskyläläisistä yhdistyksistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. 133-137, 151.

Metsämuuronen, Jari (2006). Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa Metsämuuronen, Jari (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Met-help Ky. 88.

Murto, Lasse (2003). Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvointipalvelujen tuottajina. Teoksessa Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhannella. Jyväskylä: PS-kustannus. 67-71.

Mönkkönen, Kaarina (2005). Toiminnallinen vaikuttaminen. Maallikkous vuorovaikutuksen energialähteenä. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino. 289.

Möttönen, Sakari (2002). Kunnat, järjestöt ja paikalliset verkostot. Teoksessa Ruuskanen, Petri (toim.) Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Jyväskylä: PS-kustannus. 112-134.

Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma (2005). Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Niemelä, Jorma (2008). Kansalaistoiminnan vahvistaminen kansallisena haasteena. Teoksessa Holopainen, Anne; Lind, Kimmo & Niemelä, Jorma (toim.) Ammattikorkeakoulut kansalaistoiminnassa. Oikeusministeriön julkaisuja 2008:7. 23, 24.

Nylund, Marianne (2005). Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino. 195, 203-206.

Peltosalmi, Juha & Vuorinen, Marja & Särkelä, Riitta (2009). Järjestöbarometri 2009. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Palojärvi, Helena (2009). Vertaistuki voimaantumisen välineenä sosiaalityössä. Miten NOVAT-ryhmä auttaa ja tukee, kun naisella on paha olo? Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto, Yhteiskuntapolitiikan laitos.



Palojärvi, Helena (2010). Vertaistoiminta ja ammattityö hyödyntävät toisiaan. Sosiaali- ja terveysviesti 2/2010:22-23.

Piirainen, Keijo & Kuvaja-Köllner, Virpi & Hokkanen, Joni & Mannelin, Kristiina & Kettunen, Aija (2010). Järjestöjen vaikutukset. Arvioinnin kehittämistä kolmessa kuopiolaisessa järjestössä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B Raportteja 42.

Raninen, Anna; Raninen, Tarja; Toni, Ilpo & Tornaesus Göran 2010. Mathildan muodonmuutos. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Siisiäinen, Martti (2002). Kolmas sektori, yhdistykset ja innovaatiot. Teoksessa Siisiäinen, Martti (toim.) Yhdistykset kolmannen sektorin toimijoina. Tutkimus jyvaskyläläisistä yhdistyksistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. 8.

Vahtivaara, Julia-Maarie (2010). Kokemustieto – vertaistuesta vaikuttamiseen. Teoksessa Laatikainen, Tanja (toim.) Vertaistuki kannattaa. Asumispalvelusäätiö ASPA. 21-23.

Vertio, Harri (2003). Järjestöt asiantuntijoina. Teoksessa Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuositu-  
hannella. Jyväskylä: PS-kustannus. 56-62.

Vuorinen, Marja & Särkelä, Riitta & Peltosalmi, Juha & Eronen, Anne (2007). Järjestöbarometri 2007. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

## LIITE 1. Haastattelu järjestöjen edustajille

### *Taustakysymyksiä*

1. Mikä on järjestön toimiala?
2. Kenelle toiminta on tarkoitettu?
3. Jäsenien ja aktiivisten toimijoiden määrä?
4. Mahdollisten palkattujen työntekijöiden määrä?
5. Mikä on työntekijöiden tai vapaaehtoisten toimijoiden ammatillinen tausta?
6. Näkykö ammatillinen tausta jotenkin järjestötyön organisoinnissa tai jäsentämisessä?
7. Mikä työllistää eniten yhdistyksen arjessa? Onko joihinkin töihin vaikea löytää tekijää?

### *Osaaminen ja näkemys omasta paikasta kunnan palvelukentässä*

8. Miten määrittelet osaamisen omassa järjestössäsi? Mikä on juuri tämän järjestön ydinosaamista?
9. Minkälaista erityisosaamista ja tietämystä järjestön toiminnassa yleisesti tarvitaan?
10. Missä asioissa järjestön suurimmat osaamisvajeet ovat tällä hetkellä? Minkälaista osaamista ja tietotaitoa kaivattaisiin lisää? Missä tilanteissa osaamisvaje tulee esille?
11. Ovatko osaamisvaateet muuttuneet viimeisten vuosien aikana? Jos ovat, niin miten?
12. Kilpailevatko järjestöt keskenään osaamisen suhteen?
13. Millä tavalla lisäosaamista ja tietoa haluttaisiin hankkia? Koulutukset tms.?
14. Huolehtiiko emojärjestö paikallistason kouluttamisesta?
15. Kuka tai mikä muu taho olisi sopiva kouluttaja?
16. Mikä on kunnan sosiaali- ja terveystoimen rooli järjestön lisäosaamisen tuottajana?
17. Kohdistuuko sosiaali- ja terveystoimen puolelta osaamisvaateita järjestön suuntaan?  
Jos kohdistuu, niin minkälaisia?
18. Haluaako järjestö vastata sosiaali- tai terveystoimen vaatimuksiin?
19. Kuinka paljon kunnan sosiaali- tai terveystoimen kanssa tehdään yhteistyötä?
20. Minkälaista yhteistyön toivottaisiin olevan? Mitä yhteistyön kehittyminen vaatii?
21. Mitkä ovat yhteistyön suurimmat vaikeudet tai esteet tällä hetkellä?
22. Miten arvioit oman järjestön roolin sosiaali- ja terveysalan palvelukentässä? Onko asema parempi vai huonompi kuin järjestöillä yleisesti?

23. Miten arvioit järjestön ammattitaitoa suhteessa kunnan työntekijöiden ammattitaitoon?
24. Miten arvioit järjestöjen vastuun suhteessa kuntaan?
25. Tuleeko järjestöjen rooli kunnan yhteistyökumppanina mielestäsi muuttumaan tulevaisuudessa? Jos, niin mihin suuntaan?

## LIITE 2. Haastattelu kunnan viranhaltijoille

1. Kauanko olet toiminut nykyisessä työssä/alalla?
2. Mitä tehtäviisi kuuluu?
3. Kuinka paljon olet työssäsi tekemisissä sosiaali- ja terveysalan järjestösektorin kanssa?  
Millä tavalla olet tullut tutuksi järjestötoimijoiden kanssa?
4. Miten arvioit järjestöjen osaamista? Mikä on heidän erityisosaamistaan?
5. Mitä järjestöissä mielestäsi pitäisi osata?
6. Miten arvioit järjestöjen osaamista ja ammattitaitoa suhteessa kunnan työntekijöiden osaamiseen?
7. Mitä kunnan työntekijän pitäisi osata, jotta pystyisi paremmin toimimaan yhteistyössä järjestöjen kanssa?
8. Arvostatko joidenkin tietyn tyyppisten järjestöjen toimintaa enemmän kuin toisten?  
Jos, niin millä perusteella?
9. Miten arvioit järjestöjen yhteiskunnallisen vastuun suhteessa kuntaan?
10. Miten arvioit sosiaali- ja terveysjärjestöjen roolin palvelujen tuottajana suhteessa kuntaan?
11. Minkälaisen palvelujen tai toimintojen näet kunnan ja järjestöjen yhteisenä toiminta-alueena?
12. Minkälaista kunnan ja järjestöjen yhteistyön tulisi olla?
13. Missä asioissa yhteistyötä erityisesti tarvittaisiin?
14. Mitä yhteistyön kehittyminen vaatii?
15. Mitkä ovat yhteistyön suurimmat vaikeudet tai esteet tällä hetkellä?
16. Tuleeko järjestöjen rooli kunnan yhteistyökumppanina mielestäsi muuttumaan tulevaisuudessa? Jos, niin mihin suuntaan?