

Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut

Pohdintaa käsitteiden sisällöstä

LARS LEEMANN & RIITTA-MAIJA HÄMÄLÄINEN

Johdanto

Kansalaisten, kuntalaisten ja asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen ovat osa demokratiaa. Pienissä kunnissa edustuksellinen demokratia saattaa toimia hyvin, mutta suuremmissa kunnissa niin väestön kuin maantieteellisen koon vuoksi huonommin. Suomessa kansalaisten kuulemista ja osallistamista erilaisten palveluiden kehittämiseen ei ole juuri painotettu. Monissa hankkeissa palveluprosessien kehittämisessä on kokeiltu asiakasraateja, vertaistukea ja kokemusasiantuntijoita. Myös vanhus-, vammais- ja nuorisoneuvostoja on kuultu kunnissa eri tavoin. Sosiaali- ja terveys palvelujen uudistuksessa järjestämisvastuu siirtyy kunnilta maakunnille.

Palveluiden uudelleen organisoinnilla tavoitellaan kustannusten hallintaa, palveluiden saataavuutta kunnissa ja palveluiden laadun parantamista sekä yhdenvertaisuutta. Palveluita tuottavat monet eri tahot, kuten kunnat, yritykset ja yhdistykset. Tämä vaikuttaa kuntalaisten asemaan, sillä kuntalaiset ovat toisaalta asiakkaita, kuluttajia tai potilaita, mutta verotuksen kautta myös tärkeitä kunnallisten palvelujen kehittäjiä ja rahoittajia. Toisaalta palvelujen kehittämisessä on korostunut kuluttajakeskeisyys eli yhä pienemmille ryhmille on räätälöity palveluita tarvelähtöisesti tai heidän saavuttamiseksi. Vaikka palveluvalikoima laajentuu ja erilaistuu, voi olla, että vastuu kuntalaisista asiakkaista ja palveluista siirtyy yritykselle tai yhdistykselle. Kansalaisten osallistuminen ja osallistaminen palveluiden kehittämiseen luo jännitteitä muun muassa yksilön ja yleisen edun, kuluttajan ja asiakkaan sekä oikeuksien ja sääntelyn välille. Sekä kansalaisten että asiakkaiden osallistuminen määrittelevät palveluiden tuottajien ja käyttäjien suhdetta, uudistavat sisältä työkaluttuuria eri ammattilaisten välillä ja muuttavat julkisen vallan asemaa ja vastuuta kansalaisiin nähden (Tritter 2009).

Tämän artikkelin tavoitteena on luonnehtia sosiaalisen osallisuuden, asiakasosallisuuden ja matalan kynnyksen palveluiden käsitteitä. Artikkelellä on käsitteellis-teoreettinen selvitys ja liittyy aktiiviseen työllisyyspolitiikkaan sekä syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn. Artikkelellä tarkastelee käytyä kotimaista keskustelua sosiaalisesta osallisuudesta ja palvelujen käyttäjien eli asiakkaiden huomioimista palveluissa sekä käytännön näkökulmasta matalan kynnyksen palveluita yhtenä sosiaalisen osallisuuden edistämisen keinona.

Käsitteiden selvittämistä varten käytimme suomenkielisiä kirjallisuutta vuosilta 2005–2015 (tieteelliset julkaisut, raportit ja selvitykset). Tietokannoista käytimme Artoa, Fennicaa ja Melindaa.

Asiakkuuden eri roolit ja asiakasosallisuus

Kansalaisten oikeus valita palveluiden tuottaja tai ammattilainen on tavoite, jota voi helposti kannattaa. Suomessa valinnan vapautta on edistetty sosiaali- ja terveyspalveluissa palveluseleillä, erityisesti kunnallisten palveluiden hankinnoissa. Kuitenkin mitä enemmän kansalaisten valinta tai kuluttajalähtöisyys ohjaa palveluita, sitä enemmän voidaan olettaa palveluiden eriytyvän sen mukaan, mitä kansalaiset osaavat, haluavat tai pystyvät vaatimaan. Kansalaisten valinnanmahdollisuuksien käänköpuoli on kansalaisten valintataitojen suuri vaihtelu. Valintataitoihin vaikuttavat muun muassa hyvä koulutus, terveys, ikääntyminen ja mielenterveyden ongelmat sekä palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja odotettavissa olevat kulut. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus tulee lisäämään asiakkaiden valinnanvapautta.

Kansalaiset voivat toteuttaa asiakasosallisuutta palveluissa eri rooleissa. Sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa että työllisyyspalveluissa käytetään useita eri käsitteitä palveluiden käyttäjästä (*service*

user, user), jotka lähemmin tarkasteltuna vaikuttavat eri tavoin asiakasosallisuuden määrittämiseen ja osallisuuteen. Asiakasosallisuutta määrittelevät sisällöltään erilaiset termit, kuten asiakas (*client, customer*), potilas (*patient*), kuluttaja (*consumer*), yksilö (*individual*), asianosainen, yhteistyötaho tai sidosryhmään kuuluva (*stakeholder*) ja kansalainen (*public, citizen*). Kaikki nämä eri termit tuovat näkökulmia asiakasosallisuuteen. Kuluttaja ja asiakas liittyvät enemmän markkinalähtöiseen näkökulmaan palveluissa, ja potilas on mielletty sairaaksi henkilöksi, etenkin hoidettavana olevaksi. Suomessa kansalaisuus (sekä Suomen kansalaiset että muut Suomessa asuvat) merkitsee myös sosiaaliturvan piirissä olevia ja heidän oikeuksiansa, koska palveluiden saatavuus on yhteydessä kuntaan ja asukkaana olemiseen kyseisessä kunnassa (Koivusalo & al. 2009).

Asiakasosallisuudesta käytetään kahdenlaista termiä: asiakkaan osallisuus tai asiakasosallisuus (Laitila 2010; Pikassos 2012; Julkunen & Heikkilä 2007). Asiakasosallisuudessa palvelujen käyttäjät otetaan mukaan suunnittelemaan palvelujen järjestämistapaa. Asiakkaan osallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, joka toteuttaa, varmistaa ja lisää palvelujärjestelmän ja asiakastyön asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta (Pieviläinen & al. 2014). Tällöin asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen tai arviointiin (ks. esim. Julkunen & Heikkilä 2007; Kaihlamäki 2013; Laitila 2010).

Asiakasosallisuuden lainsäädännöllinen perusta
Sosiaali- ja terveydenhuollon arvot ohjaavat asiakasosallisuutta ja eettiset kysymykset toimintaa eri asiakasryhmissä. Asiakkaiden asemasta ja oikeudesta osallisuuteen on myös säädetty useissa laeissa, kuten kuntalaissa (365/1995) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Sosiaalihuoltolaki (1302/2014) korostaa entistä enemmän palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Terveydenhuollossa on laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), joka korostaa potilaan itsemääräämisoikeutta sekä oikeutta hoitoon ja tiedonsaantiin sekä yhteisymmärrystä hoidosta potilaan kanssa. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (ETENE) suosittelee, että julkiset palvelut tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallistua oman palvelusuunnitelman laatimiseen (ETENE 2011, 6). Sekä valmistelussa olevat maakuntalaki että sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki

tuovat uusia asiakasosallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksia kansalaisille.

Asiakasosallisuus, sosiaalipolitiikka ja palvelujärjestelmä

Asiakasosallisuus voidaan jakaa sen mukaan, onko kyseessä enemmän asiakkaan osallistuminen (*participation*) vai osallisuus (*involvement*). Osallisuus palvelujen suunnittelussa vahvistaa asiakkaan roolia, kohdistumista ja kokemusta osallisuudesta. Asiakkaan osallistumiseen tai osallisuuteen liittyvät myös voimaantumisen (*empowerment*), sitoutuminen tai velvoite (*engagement*), yhteistoiminta (*collaboration*), kumppanuus (*partnership*) ja vaikuttaminen (*influence*). Yleensä sosiaalinen osallisuus käännetään englanninkielisistä sanoista *social inclusion*, kun asiakasosallisuus on englanniksi *customer involvement*.

Etenkin Ilse Julkunen ja Matti Heikkilä (2007) korostavat, että verrattuna osallistumiseen osallisuus edellyttää lähtökohtaisesti, että asiakas osallistuu päätöksentekoon ja asiakkaalla on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin (ks. myös Laitila 2010; Luhtasela 2009).

Asiakkaan osallisuus on erilaista teoreettisesta lähestymistavasta ja viitekehyksestä riippuen. Julkunen ja Heikkilä erottivat viisi erilaista lähestymistapaa palvelujärjestelmään. Hyvinvointivaltion näkökulmasta (*welfarism*) he korostavat palvelujärjestelmän lakiperustaa ja universalistisia eli kaikkia koskevia periaatteita (esim. sosiaaliset oikeudet, yhtäläiset palvelut sekä standardit ja palvelut kaikille). Ammatillisuutta korostavassa palvelujärjestelmässä (*professionalism*) ammatillinen ohjaus ja tiedon jakaminen esimerkiksi neuvonnan ja konsultaation kautta. Kuluttajalähtöisessä palvelujärjestelmän kehittämisessä (*consumerism*) kuluttaja, valintamahdollisuudet sekä kuluttajan suoja ja -vaikuttaminen ovat tärkeitä. Johtamislähtöisessä palvelujärjestelmässä (*managerialism*) painotetaan erityisesti valitusjärjestelmiä ja tavoitteita sekä vahvistetaan taloudellisia ja hallinnollisia näkökulmia. Palvelujärjestelmän sosiaalipoliittisessa mallissa keskiössä on osallistuminen (*participationism*), jossa tavoitellaan paikallisuutta ja osallistavia menetelmiä. Tämä tarkoittaa käyttäjälähtöisiä palveluita ja käyttäjien voimaantumista sekä vapaaehtoisuuden korostamista. (Julkunen & Heikkilä 2007; Laitila 2010.)

Palvelujärjestelmässä voidaan luokitella asiakasosallisuus neljään osallisuusasteeseen. Asiakasosallisuus nousee asteittain asiakaspalautteesta asiak-

kaan rooliin palvelujen johtajana. Ensin asiakas on tiedon antaja. Tästä ovat esimerkkejä asiakaspaute, joka on näennäistä asiakasosallisuutta ja pelkästään asiakkaan osallistumista. Toinen on asiakasosallisuuden perusaste, kun asiakas on osallisenä ja asiakkaana palvelussa. Kolmas on asiakasosallisuuden korkea aste, jossa asiakas on vaikuttaja ja kehittää laatua. Neljäs on asiakasosallisuuden korkein aste, jossa asiakas johtaa ja määrittelee palvelun raamit. (Julkunen & Heikkilä 2007.)

Asiakasosallisuuden eri tasot ja ulottuvuudet

Asiakasosallisuuden asteen lisäksi myös asiakasosallisuuden taso ja sisältö ovat olennaisia. Asiakasosallisuus voi keskittyä pelkästään asiakkaiden mahdollisuuksiin vaikuttaa omiin palveluihinsa, mutta asiakasosallisuus voi laajentua palvelujen suunnitteluun ja siihen osallistumiseen. Asiakasosallisuuden taso voidaan jakaa siten kahteen ulottuvuuteen: asiakas voi osallistua pelkästään omien palvelujen suunnitteluun tai asiakas voi osallistua palvelujen suunnitteluun yleisellä tasolla (Högnabba 2008, 28).

Toisaalta asiakasosallisuus on myös keino kehittää palveluita yleisellä tasolla. Sekä kansainvälisissä sopimuksissa että erilaisissa suunnitelmissa, laatusuosituksissa, strategioissa sekä ohjelmissa pyritään lisäämään asiakasosallisuuden hyödyntämistä. Esimerkiksi Euroopan komissio (KOM 2008) painottaa työmarkkinoilta syrjäytyneiden aktiivisen osallisuuden edistämistä palveluiden laadun varmistamiseksi ja palvelujen lisäämiseksi. Asiakasosallisuutta voidaan vahvistaa työelämäosallisuutta edistävässä palveluissa, jolloin asiakkaan motivaatiolla ja asiakkaan mahdollisuudella vaikuttaa palvelusuunnitelmaan ja sen toteuttamiseen on merkitystä. Asiakkaan voimaantumisen korostaa heikossa työmarkkina-asemassa olevan henkilön keskeistä asemaa palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa sekä vastuuta tässä prosessista (STM 2011). Tähän mennessä asiakasosallisuuden systemaattista hyödyntämistä palvelujen ja palvelujärjestelmän kehittämisessä on kokeiltu kehittämishankkeissa (Högnabba 2008; KOM 2008; STM 2011; STM 2012; VM 2013).

Asiakasosallisuuden moniulotteisuutta kuvaa myös jaottelu osallisuuden kokonaisuuksista ja eri ulottuvuuksista. Asiakasosallisuuden kehittämiseen voidaan soveltaa jaottelua, joka sisältää palvelujärjestelmään kohdennettavia vaatimuksia, kuten tiedollinen, suunnittelu-, pää-

tös-, toiminta- ja arviointiosallisuus. Tieto-osallisuus tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeus saada tietoa eri palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä. Myös tiedon saatavuus on varmistettava, jolloin on asiakkaita kuullaan ja heillä on oikeus saada palveluprosessiaan koskevaa tietoa esteettömästi (Pikassos 2012). Tämä edellyttää palveluilta kohtaamista, kuuntelemista, kysymistä, asiakkaan hyväksymistä omana itsenään, yksilön äänen hyväksymistä, vuorovaikutuksen osaamista ja esteetöntä tiedottamista. Tällöin erityisesti asetetaan vaatimuksia palveluohjaukseen, internet-sivujen visuaalisuuteen ja helpokäyttöisyyteen sekä puhelinpalveluun. Tieto-osallisuus on perusedellytys, jotta henkilö palvelun asiakkaana voi päästä mukaan niihin prosesseihin, joissa hänen asioistaan päätetään.

Suunnitteluosallisuudessa asiakkaalla on tietoa palvelutarjonnasta ja omasta palveluprosessista sekä lisäksi oikeus saada konkreetista tietoa valmisteilla olevista hankkeista ja osallistua suunnittelun eri prosesseihin. Suunnitteluosallisuus edellyttää palveluilta asiakkaan asiantuntemuksen hyväksymistä sekä hallinnollisia rakenteita, jotka sallivat ja mahdollistavat osallisuuden ja osallistumisen. Palveluiden on varmistettava mahdollisuus tuettuun osallistumiseen, esimerkiksi palvelutarjoajan tai tulkkauksen kautta. Palveluiden ammattilaisten vuorovaikutusosaaminen on edellytys osallistumiselle ja osallisuuden kokemukselle. Päätösosallisuudessa asiakas päättää palveluista joko itselleen tai laajemmin väestölle. Se edellyttää, että palvelut huomioivat asiakkaiden osallisuuden ja osallistumisen tuottaman tiedon ja kokemuksen palveluiden kehittämisen rakenteissa, luottamusta asiakkaiden ja ammattilaisten välillä ja vallan ja vastuun jakamista uudella tavalla viranomaisten ja asiakkaiden kesken. (Pikassos 2012.)

Toimintaosallisuudessa asiakkailla on mahdollisuus toimia omassa elinympäristössään. Tähän liittyy vahva sosiaalinen näkökulma: yksilö määrittää itseään sosiaalisissa suhteissaan ja tulee kokonaiseksi niiden kautta. Toimintaosallisuus edellyttää todellisten toimintamahdollisuuksien luomista ja esteettömyyttä, kuten osallistumista asukaspäivään tai ensiaputoimintaan tapahtumassa. Osallisuuden tunteen kokeminen tehdään mahdolliseksi toiminnassa yhdessä muiden kanssa, osallistumisen ja olemisen lisäksi. Palveluissa arviointiosallisuus tarkoittaa asiakas- ja käyttäjäpalautteen kulkua päättäjille ja viranomaisille ja sen huomioimista. (Pikassos 2012.)

Arviointiosallisuus edellyttää palveluissa herkyyttä ja organisaation valmiutta muuttaa palvelujen sujuvuutta palautteen pohjalta.

Asiakasosallisuuteen ja asiakkaan osallistumisen välisiin eroihin vaikuttaa osallisuuden kokemuksellisuus. Osallisuudella ja vastaavasti osattomuudella viitataan henkilön subjektiivisiin kokemuksiin ja tuntemuksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että yksilötasolla kokemus osallisuudesta tai osattomuudesta vaihtelee henkilöiden välillä. Osallisuuden kokemuksen subjektiivisuus vaikeuttaa osallisuuden rajojen määrittelyä, mitattavuutta ja sisältöä (esim. tunteet ja kokemus osallisuudesta). Käytännössä tämä tarkoittaa, että asiakkaan osallisuuden kokemusta on vaikea mitata ja arvioida. Kokemuksellinen osa asiakasosallisuudesta syntyy asiakkaassa palvelujen tuen seurauksena edistämällä osallistumista ja osallistamalla asiakkaita. (Raivio & Nykänen 2015; Raivio & Karjalainen 2013; Kaihlamäki 2013; Luhtasela 2009; Pikasos 2012.)

Sosiaalinen osallisuus yhteiskuntapolitiisena käsitteenä ja sosiaalipoliittisina toimina

Käsitteenä sosiaalisen osallisuus (*social inclusion*) on peräisin sosiologiasta, ja teoreettisessa keskustelussa on käytetty pitkään inklusio-käsitettä ekskluusion vastaparina. Inklusion ja ekskluusion käsitteitä käytetään usein kansalaisoikeuksien, yhteiskunnallisen solidaarisuuden ja koheesion, sosiaalisen epätasa-arvoisuuden sekä yhteiskunnallisen osallistumisen oikeuksien ja mahdollisuuksien pohtimisessa (Eräsaari 2005; Järvikoski & al. 2009, 22).

Sosiaalinen osallisuus hahmotetaan sekä arvotavoitteeksi itsessään että keinoksi torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä ja edistää oikeudenmukaista, yhdenvertaista ja tasa-arvoista yhteiskuntaa (Raivio & Nykänen 2015; Raivio & Karjalainen 2013). Keskeistä on yhteiskunnan reunoilla tai ulkopuolella olevien ihmisten ohjaaminen lähemmäksi yhteiskunnan eri palveluja. Euroopan köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen torjunnan teemavuotta 2010 varten tehtiin Suomen kansallinen toimintasuunnitelma, jossa sosiaalisella osallisuudella oli tärkeä rooli (STM 2009). Suomen tasolla sosiaalisen osallisuuden lisääminen oli kirjattu sekä Jyrki Kataisen että Juha Sipilän hallitusohjelmiin (VNK 2011; VNK 2015). Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa

(Kaste) sosiaalinen osallisuus on mainittu läpileikkaavana periaatteena (STM 2012). Määritelmä sosiaalisesta osallisuudesta painottaa terveyttä ja hyvinvointia seuraavasti: ”Osallisuus yhteiskunnassa tarkoittaa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin” (mt., 20).

Sosiaalinen osallisuus liitetään yhdenvertaisiin oikeuksiin sekä mahdollisuuksiin ja resursseihin osallistua yhteiskunnan toimintaan. Sosiaalinen osallisuus tarkoittaa osallistumista taloudelliseen, poliittiseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen toimintaan ja instituutioihin, joilla on merkitystä ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Usein sosiaalinen osallisuus esineellistetään sosiaaliturvaan, sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuuteen tai työmarkkinoille pääsyyn. (Rouvinen-Wilenius 2014.)

Sosiaalinen osallisuus liittyy myös erilaisiin sosiaalisiin suhteisiin eri tasoilla. Bill Reimer (2004) jakaa sosiaaliset suhteet neljään osaan:

- 1) Markkinasuhteet liittyvät vaihtamisen periaatteeseen ja sisältävät työn, koulutuksen, tiedon, tavaroiden ja palvelujen vaihtamisen ja varallisuuden.
- 2) Byrokraattiset suhteet liittyvät statukseen ja rooleihin, jotka määrittävät henkilön oikeuksia ja velvollisuuksia esimerkiksi kansalaisine, työntekijöinä tai työttöminä.
- 3) Assosiatiiviset suhteet perustuvat henkilöiden yhteisiin intresseihin ja näitä ovat esimerkiksi yhdistysten kokoukset, harrastukset, kerhot, internetin yhteisöt ja uskontokunnat.
- 4) Yhteisölliset suhteet edellyttävät jaettua identiteettiä ja näitä ovat muun muassa perhe, ystävät ja erilaiset muut ryhmät.

Sosiaaliset suhteet toimivat eri tilanteissa, ja niiden painotus vaihtelee ajan, paikan tai kontekstin mukaan. Esimerkiksi työikäiselle voivat markkinasuhteet olla merkityksellisempiä, kun taas eläkeläiselle korostuvat byrokraattiset tai yhteisölliset suhteet.

Sosiaalinen osallisuus on suhteessa aikaan ja paikkaan, se on dynaamista ja enemmän prosessi kuin tila. Sosiaalinen osallisuus on moniulotteinen, ja ulottuvuudet voivat olla oikeuksia tai toimintoja. Lisäksi sosiaalinen osallisuus on monikerroksinen ja ilmenee monilla tasoilla, kuten yksilön, perheen, yhteisön tai globaalilla tasolla. Sosiaalinen osallisuus riippuu henkilöstä ja siihen vaikuttavat muun muassa sosiaaliset suhteet, sosiaalinen toimintakyky ja osallisuuden kokemus. (Reimer 2004).

Sosiaalinen osallisuus yksilön kokemuksellisenä tunteena

Erityisesti suomalaisessa kirjallisuudessa korostetaan sosiaalisen osallisuuden kokemuksellista luonnetta. Sosiaalisen osallisuuden kokemuksellista tunnetta ei voida määrätä ulkopuolelta, mutta kokemuksellista tunnetta voidaan edistää. Päivi Rouvinen-Wilenius (2013) korostaa osallisuuskäsitteen määritelmässä osallistumisen mahdollistamaa tunneperustaa ja yhteenkuuluvuuteen pohjautuvaa kokemusta, jossa ihminen voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin ja toimia siinä aktiivisesti ja sitoutuneesti. Osallistuminen on prosessi ja keino sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi, ja se voi olla osa tunneperäistä kokemusta sosiaalisesta osallisuudesta. Sosiaalinen osallisuus vaihtelee kokemuksena henkilöiden välillä. Objektiiivisesti katsottuna sama tilanne voi tarkoittaa hyvinkin erilaisia henkilökohtaisia osallisuuden ja osattomuuden kokemuksia. Teoreettisesti on mahdollista, että ihminen kokee itsensä enemmän osalliseksi vähällä osallistumisella kuin toinen, joka osallistuu ahkerasti. (Raivio & Nykänen 2015; Raivio & Karjalainen 2013; Kaihlamäki 2013; Luhtasala 2009; Rouvinen-Wilenius 2013; Pajula 2014; Särkelä-Kukko 2014; Alila & al. 2011; Rahikka-Räsänen & Ryyänen 2014.) Mona Särkelä-Kukon (2014) mukaan konkreettisesti vuorovaikutuksessa sosiaalinen osallisuus on paitsi tunne johonkin kuulumisesta, myös toimintaa. Toiminta tapahtuu eri tasoilla ja kohdistuu eri sisältöihin.

Elina Pajulan (2014, 11) määritelmä sosiaalisesta osallisuudesta yhdistää edellä mainitut ominaisuudet seuraavasti: ”Osallisuus liittyy yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunteeseen, joka syntyy esimerkiksi työn, harrastusten, kansalaisjärjestötoiminnan tai muun vaikuttamisen kautta. Osallisuus merkitsee omakohtaisesta sitoutumisesta nousevaa vaikuttamista asioiden kulkuun ja vastuun ottamista seurauksista. Osallisuus voidaan nähdä sytjätymisen vastavoimana.”

Osallistavatko matalan kynnyksen palvelut?

Sosiaalista osallisuutta voidaan edistää palveluiden saatavuudella ja saavutettavuudella sekä osallistavilla menetelmillä. Erityisesti huono-osaisten kansalaisten palveluihin pääsy ja palveluiden matala kynnyks lisäävät sosiaalista osallisuutta. Kynnyksellä tarkoitetaan yleensä estettä palveluun hakeutu-

misessa tai pääsyssä. Matalan kynnyksen palveluilla saavutetaan asiakkaita, jotka jäävät syystä tai toisesta ns. normaalin palvelujärjestelmän ulkopuolelle (esim. Törmä 2009a; STM 2012).

Käytännössä palvelujen toiminnan sisältö ja asiakaskunta määrittelevät palvelun matalan kynnyksen palveluksi. Toisaalta käsite on ensisijaisesti suhteellinen, ja matalan kynnyksen palveluita ei voida määritellä pelkästään absoluuttisilla kriteereillä. (Autio 2011; Törmä 2009a; 2009b.) Kynnyks palveluihin voi tarkoittaa muun muassa palveluun pääsyn menettelyä, korkeita palvelun tavoitteita, päihdeettömyyttä, valvontaa tai leimautumista. Matalan kynnyksen palveluita on tarjolla erilaisille asiakasryhmille, kuten työelämän ja opiskelun ulkopuolella oleville nuorille (esim. et-sivä työ) tai ikääntyneille, jotka kokevat turvatomuutta ja yksinäisyyttä (esim. päivätoiminta). Matalan kynnyksen palveluiksi ja osallisuutta edistäviksi luetaan myös lapsiperheiden tuki eri kehitysvaiheissa (esim. perhekahvilat) tai maahanmuuttajien kotouttamispalvelut (esim. koulutus- ja työelämäpalvelut). Monet päihde- ja mielen-terveysongelmien palvelut (esim. varhaisen puuttumisen palvelut) ja pitkäaikaissairaiden palvelut (esim. vertaistoiminnat) ovat osallisuutta edistäviä matalan kynnyksen palveluita.

Palveluiden matala kynnyks ja palveluihin pääsy

Usein asiakkaiden kokemukset ja palveluun hakeutumisen aktiivisuus kertovat palveluiden matalasta kynnyksestä. Se määräytyy kahden toimijan välisestä suhteesta. Palvelujärjestelmän matala kynnyks ja palvelujen käyttäjien matala kynnyks eivät automaattisesti ole kaikilta osin sama asia. Siten palvelun tarjoajan ja asiakkaiden näkemys matalasta kynnyksestä ei ole yhtenäinen. Sen lisäksi kokemus kynnyksen mataluudesta on henkilökohtainen ja voi myös erota eri asiakkaiden tai asiakasryhmien välillä. Eri asiakkaat ja asiakasryhmät ovat myös vuorovaikutteisessa suhteessa toisiinsa ja saattavat vaikuttaa käsitykseen kynnyksen mataluudesta. Sinikka Törmän (2006) tutkimus päihdekuntoutujilla havainnollisti, että jonkin asiakasryhmän palvelussa käyminen voi nostaa toisen ryhmän kynnyksstä hakeutua palveluun. Matalan kynnyksen palveluiden toimintatavat, edellytykset ja periaatteet vaihtelevat asiakasryhmän mukaan (Törmä 2006; 2009a; 2009b; Kurko 2012).

Matalan kynnyksen palvelut järjestetään usein enemmän kohderyhmittäin kuin erityisten pal-

velutyyppeiden tai -tarpeiden mukaan. Koska matalan kynnyksen palvelut kattavat varsin pieniä asiakasryhmiä, pyritään yhden luukun periaatteiden palveluun. Se tarkoittaa, että niitä tarjotaan usein palvelun tarjoajalle tutulle asiakasryhmälle neuvontana ja palveluna. Yhden luukun periaatteen lisäksi lähestymistapa sisältää myös kokonaisvaltaisen, monialaisen tai moniammatillisen lähestymistavan. Näin esimerkiksi terveysneuvonnan lisäksi voidaan mielenterveys-, päihde- tai sosiaalityön palveluja voidaan ulottaa työttömien, vähävaraisten ja maahanmuuttajien saatavaksi. (Ala-Kauhaluoma & al. 2005; Alanen & al. 2014; Autio 2011; Jalava & Koiso-Kanttila 2013; Kork & Vakkuri 2013; Kurko 2012.)

Matalan kynnyksen peruspiirteitä, periaatteita ja ominaisuuksia ovat Törmän (2009a, 47–48) mukaan mahdollisuus asioida anonymisti, maksuttomasti ja ilman lähetettä. Matalan kynnyksen palveluissa tingitään päihdeettömyydestä, kansalaisuusvaatimuksesta tai muusta tavoitteesta. Myös palvelujen sijainti lähellä asiakkaita sekä tuki ja apu byrokraatiaan lisäävät palveluihin hakeutumista. Matalan kynnyksen palveluissa pyritään asiakkaan arvostamiseen ja ilmiöiden ymmärtämiseen sekä hoidon tarpeen valintaan asiakaslähtöisesti. Näin tavoitellaan varhaista puuttumista ja palvelujen porrastusta.

Matalan kynnyksen palvelut ja osallisuus

Matalan kynnyksen palvelut koskevat laajemmin kaikenlaisten toimintaan osallistumiseen liittyvien esteiden ja vaikeuksien pienentämistä. Näillä palveluilla voidaan tuottaa positiivisia vaikutuksia, kuten sosioekonomisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventumista ja tätä kautta myönteistä vaikutusta kansanterveyteen (Huhtinen 2014).

Erityisesti työelämäosallisuuden lisäämiseksi on painotettu laadukkaisiin ja kohdennettuihin palveluihin pääsyä (KOM 2008; Raivio & Nykänen 2015; Raivio & Karjalainen 2013). Palvelujen ulkopuolella jäämisellä voi olla monia eri syitä, joita matalan kynnyksen palvelut pyrkivät purkamaan. Toisaalta matalan kynnyksen palvelut voivat korottaa kynnystä normaaleihin palveluihin tai antaa oikeuttamisperusteen palvelujen eriyttämiselle eri väestöryhmille. (Hakkarainen 2009; Kork & Vakkuri 2013; Kuitunen & Valkonen 2013; Simula 2007; Törmä 2009a; Törmä 2009b; Törmä 2007).

Sosiaalinen osallisuus tarkoittaa myös osallisuutta ja kuulumista yhteisöön, ja matalan kynnyksen

palvelut tarjoavat usein kohtaamismahdollisuuksia ja ihmissuhteita. Sosiaali- ja työllisyyspolitiikan näkökulmasta puhutaan yleensä aktiivoinnin kannustimista, jos palvelut tarjoavat enimmäkseen neuvontaa, kohtaamispaikkoja tai päivätoimintaa (esim. Ala-Kauhaluoma & al. 2005; Alanen & al. 2014; Era & Koskimies 2007; Karjalainen & al. 2015; Karjalainen & Karjalainen 2011; Raivio & Karjalainen 2013; Väisänen 2013).

Palvelujärjestelmän suurimpia haasteita ovat asiakkaiden moniongelmaisuus ja se, kuinka vastata moniongelmaisempien ja huono-osaisempien palvelutarpeisiin. Samalla näillä asiakkailla on suurin avun tarve. Tämä ristiriitaisuus voi päättyä noidankehään: mitä vaikeampi tilanne, sitä korkeampi kynnys hakeutua palveluihin. Esimerkiksi Yrjö Nuorvala ja kumppanit (2007) osoittavat ylitsepääsemättömiä kynnyksiä, joita asiakkaat kohtaavat palveluihin pääsyssä. (Kuitunen & Valkonen 2013; Nuorvala & al. 2007; Törmä 2009a; Törmä 2009b; Törmä 2007.)

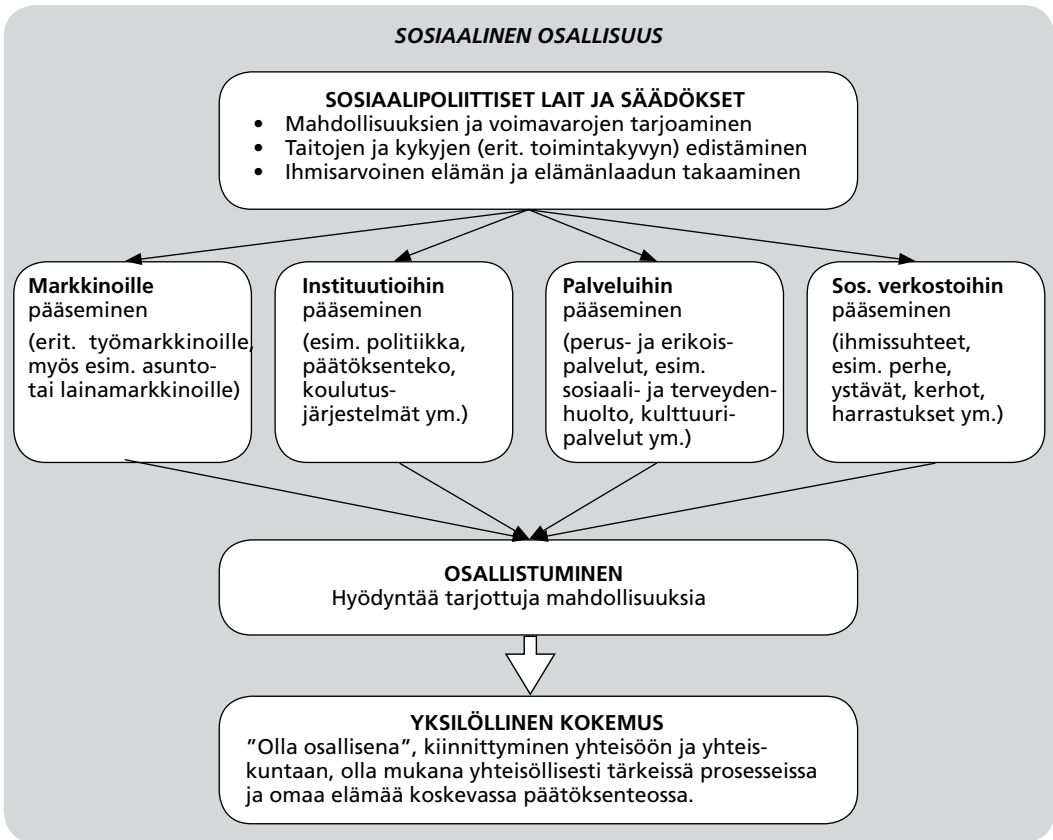
Päätelmät

Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta sosiaalinen osallisuus on muuttuva, dynaaminen prosessi, joka torjuu köyhyyttä ja syrjäytymistä, mahdollistaa yhteiskuntaan osallistumisen, tarjoaa mahdollisuuksia ja voimavaroja sekä edistää taitojen ja kykyjen kehittymistä. Yksilön kokemuksellisenä tunteena sosiaalinen osallisuus on omakohtainen ja tunneperäinen, tuo tunteen yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta, on omien asioiden kulkuun vaikuttamista ja syntyy osallistumisen kautta.

Sosiaalisen osallisuuden eri ulottuvuuksista ja näkökulmista laadittu malli (kuvio 1) näyttää sosiaalisen osallisuuden muuttuvan luonteen prosessina ja havainnollistaa vuorovaikutuksen sosiaalipolitiikan ja yksilön välillä.

Kokonaisuutena sosiaalisen osallisuuden malli pyrkii kuvaamaan sosiaalista osallisuutta prosessina ja havainnollistamaan sen keskeisimmät ulottuvuudet. Sosiaalipoliittiset lait ja säädökset kohdistuvat yhteiskunnan keskeisiin osa-alueisiin, kuten palvelumarkkinoihin, instituutioihin, palvelujärjestelmään ja sosiaalisiin verkostoihin, ja edistävät niihin pääsyä. Esimerkki tästä on työttömien työmarkkinoille pääsyä edistävä osallistava työmarkkinapolitiikka palveluineen (ks. Raivio & Nykänen 2015).

Kuvio 1. Sosiaalisen osallisuuden malli



Sosiaalisen osallisuuden mallin keskiosassa ovat esimerkiksi työ-, asunto- ja lainamarkkinat, yhteiskunnalliset instituutiot (esim. poliittinen päätöksenteko tai koulutusjärjestelmä), erilaiset palvelut (esim. sosiaali- ja terveyspalvelut tai kulttuuripalvelut tai matalan kynnyksen palvelut) ja sosiaaliset verkostot (esim. perhe, järjestöt tai harrastuspiirit). Osa-alueiden väliset rajat ovat läpäiseviä eli poikkihallinnollinen liikkuvuus on mahdollista. Esimerkki tästä liikkuvuudesta on, kun työtön osatyökykyinen pääsee työllisyyspalveluista työkokeiluun (palvelut), välityömarkkinoilta avoimille työmarkkinoille. Työpaikalla hän tutustuu uusiin ihmisiin sekä liittyy ammattiyhdistykseen (sosiaaliset verkostot). Ammattiyhdistyksen kautta hän kiinnostuu politiikasta ja äänestää säännöllisesti (instituutiot).

Mallin alaosa kuvaa sosiaalisen osallisuuden yksilötasoa. Yksilön näkökulmasta puhutaan (sosiaalisesta) osallistumisesta. Osallistuminen kuvataan mallissa erillisenä osana sosiaalisesta osallisuudesta. Osallistuminen tuo henkilökohtaisen, tunne-

peräisen kokemuksen sosiaalisesta osallisuudesta.

Kansalaisten ja asiakkaiden osallistuminen palvelujärjestelmien kehittämiseen on reaktio erilaisiin ristiriitoihin, joita yksilön ja yleisen edun, kulttajakeskeisyyden ja asiakaskeisyyden jännitteet sekä oikeuksien ja sääntelyn jännite ovat luoneet. Tavoitteena osallistumisen edistäminen voi tuoda kustannusten hallintaa, vastuun siirtoa tai palveluiden parempaa soveltamista asiakkaiden ja paikallisten yhteisöjen tarpeisiin. Kansalaisten ja asiakkaiden osallistumisen edistäminen luo myös mahdollisuuden määritellä työvoimapolitiittisten palveluiden tuottajien ja asiakkaiden suhdetta, uudistaa työvoimapolitiittisten palveluiden sisäistä työkuultuuria ja muuttaa julkisen vallan asemaa ja vastuuta. Osallistuminen ja osallistaminen ovat enemmän kuin yksilön näkemysten huomioimista, sillä osallistuminen ja osallistaminen vaativat koko yhteisön osallistumista tai osallistamista jollakin tavalla. Tämä voi edistää sosiaalista osallisuutta, asiakasosallisuutta sekä asiakkaiden ja kansalaisten kokemusten huomioimista kehittämisessä.

KIRJALLISUUS

- Ala-Kauhahuoma, Mika & Lempola, Hanna-Mari & Härkäpää, Kristiina: Kokonaisvaltaista tukea yksilölle. Equal-ohjelman kansallisessa teematyössä kerättyjä käytäntöjä, kokemuksia ja tuloksia. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 2005.
- Alanen, Olli & Kainulainen, Sakari & Saari, Juh: Vamos tekee vaikutuksen. Vamos-nuorten hyvinvointikokemukset ja tulevaisuuden odotukset. HDL Raportti 01/2014. Helsinki: Helsingin Diakonissalaitos, 2014.
- Alila, Antti & Gröhn, Kari & Keso, Ilari & Volk, Raija: Sosiaalisen kestävyuden käsite ja mallintaminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), 2011.
- Asiakaslaki (812/2000): Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> (luettu 19.1.2015).
- Autio, Toni: Rouva, varokaa kynnystä! Naisten kokemuksia matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen palveluista. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu, 2011.
- Era, Taina & Koskimies, Helena: Wirettä työttömien palveluihin. Tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2007.
- Eräsaari, Risto: Inklusio, eksklusio ja integraatio sosiaalipolitiikassa: kiistakysymysten kartoitusta. Janus 13 (2005): 3, 252–267.
- ETENE: Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 2011.
- Hakkarainen, Pekka: Onko matala kynnyksien liian korkea kaikkein huono-osaisimmille huumeiden käyttäjille? Yhteiskuntapolitiikka 74 (2009): 4, 452–453.
- Högnabba, Stina: Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Helsinki: Stakes, 2008.
- Huhtinen, Ulla: Matalakynnys – kynnysksetön – oton. Helsinki NMKY/RAY/Innokylä, 2014. www.innokyla.fi/documents/443648/219934dd-b622-48c8-92b3-caab9720a3e6 (luettu 20.3.2015).
- Jalava, Janne & Koiso-Kanttila, Samuli: RAY-rahoituksen järjestöorganisaatioiden haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. S. 172–192. Teoksessa Niemelä, Mikko & Saari, Juh (toim.): Huono-osaisen hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 2013.
- Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina & Hokkanen, Liisa & Martin, Marjatta & Nikkanen, Pirjo & Notko, Tiina & Puumalainen, Jouni: Johdanto. S. 11–24. Teoksessa Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina & Hokkanen, Liisa (toim.): Asiakkaan äänellä: odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 2009.
- Julkunen, Ilse & Heikkilä, Matti: User involvement in personal social services. S. 87–103. Teoksessa van Berkel, Rik & Valkenburg, Ben (toim.): Making it personal. Individualising activation services in the EU. Bristol: Policy Press, 2007.
- Kaihlamäki, Sari: Asiakasosallisuus palvelujen kehittämisessä. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu / Lapin ammattikorkeakoulu, 2013.
- Karjalainen, Jarno & Kirjavainen, Ewa & Mattila, Ira & Sipilä, Hilla-Maaria & Valkonen, Tiia: Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita. Koppi-hankkeen tuloksia. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2015.
- Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu: Kuntouttava työtoiminta: aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2011.
- Koivusalo, Meri & Ollila, Eeva & Alanko, Anna (toim.): Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 2009.
- KOM: Komission suositus työmarkkinoilta syrjäytyneiden aktiivisen osallisuuden edistämiseksi [Euroopan Komission suositus 2008/867/EY]. Bryssel: Euroopan Yhteisöjen Komissio, 2008.
- Kork, Anna-Aurora & Vakkuri, Jarmo: Matalan kynnyksen palvelumalli perusturvan palvelualueella. Ylöjärven terveystieteiden jatkotutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto, 2013.
- Kuitunen, Sirkka-Liisa & Valkonen, Jukka: Kriisikeskukset mielenterveyden tuntosarvina. Suomen Mielenterveysseura, 2013.
- Kuntalaki (365/1995): Kuntalaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365> (luettu 19.1.2015).
- Kurko, Matti: Matalan kynnyksen palveluohjauksen edellytykset ja kehittämismahdollisuudet. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, 2012.
- Laitila, Minna: Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, 2010.
- Luhtasela, Leena: Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Helsinki: Helsingin yliopisto, 2009.
- Nuorvala, Yrjö & Halmetaho, Matti & Huhtanen, Petri: Verukkeiden verkossa. S. 116–153. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.): Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 2007.
- Pajula, Elina: Tositarinoita osallisuudesta. S. 11–21. Teoksessa Jämsén, Arja, & Pyykkönen, Anne, (toim.): Osallisuuden jäljillä. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys, 2014.
- Pieviläinen, Hanna & Pyykkönen, Anne & Saukkonen, Tanja: Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys, 2014.
- Pikassos: Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan vammaiskaste –osahankkeessa. Tampere: Pikassos Oy, 2012.
- Potilaslaki (785/1992): Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785> (luettu 19.1.2015).
- Rahikka-Räsänen, Niina, & Ryyänen, Sanna: Osallistuminen ja osallisuus lähidemokratiassa. Suomen

- Setlementtiliitto ry:n Uusi paikallisuus -hankkeen kehitysprojekti osallistumisen ja osallisuuden mahdollisuuksien lisäämiseksi lähidemokratiassa. Helsinki: Suomen Setlementtiliitto, 2014.
- Raivio, Helka & Nykänen, Nina: Osallistavan työllisyyspolitiikan elementtejä – yhdenvertaisuutta vai aktiivointia? Sosiaalisten oikeuksien ja vastikkeellisuuden ristivetoa vaikeassa työmarkkina-asetmassa olevien työllisyysedistämässä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2015.
- Raivio, Helka & Karjalainen, Jarno: Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmassa. S. 12–34. Teoksessa Era, Taina (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2013.
- Reimer, Bill: Social Exclusion in a Comparative Context. *Sociologia Ruralis* 44 (2004): 1, 76–94.
- Rouvinen-Wilenius, Päivi: Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa. S. 51–68. Teoksessa Jämsén, Arja, & Pyykkönen, Anne (toim.): Osallisuuden jäljillä. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys, 2014.
- Rouvinen-Wilenius, Päivi: Voidaanko yhdenvertaista osallisuutta ja yhteisöllisyyttä mitata? Diaesitys 19.9.2013. Suomen sosiaali ja terveys ry SOS-TE, Helsinki, 19.9.2013. www.alli.fi/binary/file/-/id/679/fid/2406/ (luettu 3.6.2015).
- Särkelä-Kukko, Mona: Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. S. 34–50. Teoksessa Jämsén, Arja, & Pyykkönen, Anne, (toim.): Osallisuuden jäljillä. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys, 2014.
- Simula, Helena: Matala on syntynyt - pallo pyörii. Matalan kynnyksen kehittämishankkeen loppuraportti. Helsinki: A-klinikkasäätiö, 2007.
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014): Sosiaalihuoltolaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301> (luettu 21.4.2015).
- STM: Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma Kaste 2012–2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), 2012.
- STM: Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asetmassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), 2011.
- STM: Suomen kansallinen toimintasuunnitelma. Euroopan köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen torjunnan teemavuosi 2010. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), 2009.
- Törmä, Sinikka: Kynnyskysymyksiä: Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnys. Helsinki: Sosiaalikehitys Oy, 2009a.
- Törmä, Sinikka: Matala kynnys – pelkkä retorinen loppu? *Janus* 17 (2009b): 2, 164–169.
- Törmä, Sinikka: Sopimaton hoitojärjestelmälle. S. 86–115. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko, & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.): Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 2007.
- Törmä, Sinikka: Huumeiden käyttäjien tavoittaminen liikkuvan terveysneuvontatoiminnan avulla. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* 43 (2006): 3, 207–217.
- Tritter, Jonathan: Vallankumous vai hidas muutos – Miten ymmärtää kansalaisten ja potilaiden osallistumista? S. 210–226. Teoksessa Koivusalo, Meri & Ollila, Eeva & Alanko, Anna (toim.): Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 2009.
- Väisänen, Aune: Matalan kynnyksen päivätoiminta nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä: nuorten näkemys. Iisalmi: Savonia-ammattikorkeakoulu, 2013.
- VM: Eurooppa 2020 -strategia. Suomen kansallinen ohjelma. Helsinki: Valtiovarainministeriö (VM), 2013.
- VNK: Valtioneuvoston tiedonanto eduskunnalle 29.5.2015 nimitetyn pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelmasta. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 2015.
- VNK: Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 2011.

TIIVISTELMÄ

Lars Leemann & Riitta-Maija Hämäläinen: Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä

Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut ovat ajankohtaisia käsitteitä ja saavat monia merkityksiä näkökulmasta riippuen. Artikkelel selvittää asiakasosallisuuden, matalan kynnyksen palvelujen ja sosiaalisen osallisuuden mahdollisuuksia ja roolia osallistavassa työvoimapolitiikassa. Artikkelel on käsitteellisesti-teoreettinen näkökulma sosiaaliseen osallisuuteen, asiakasosallisuuteen ja matalan kynnyksen palveluihin, mutta linkittyy läheisesti työvoimapolitiikan käytännön kenttään ja siellä toteutettaviin erilaisiin toimintaohjelmiin ja kehittämishankkeisiin, joilla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä ja huono-osaisuutta.

Asiakasosallisuus on yksi sosiaalista osallisuutta edis-

tävä menetelmä ja matalan kynnyksen palvelut tukevat sosiaalista osallisuutta asiakaslähtöisillä palvelujen muotoilulla ja asiakaslähtöisillä menetelmillä joustavasti. Asiakasosallisuus ottaa yksilön mukaan omien palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen, joka lisää yksilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalinen osallisuus on prosessi, jossa ovat vuorovaikutuksessa lait ja säädökset sekä palvelut, sosiaaliset verkostot ja erilaiset markkinat osallistuvan yksilön kanssa, yksilöä varten ja yksilön puolesta. Yksilön osallistuminen matalan kynnyksen palveluihin voi synnyttää henkilökohtaisen, tunneperäisen kokemuksen sosiaalisesta osallisuudesta. Siten erityisesti palvelujen on huomioitava yksilön – asiakkaan, kuluttajan, työttömän – tarpeet ja vaateet, jotta palvelut tuottavat kokemuksen sosiaalisesta osallisuudesta.