

Anu Muuri

Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää?

Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista
sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin

Akateeminen väitöskirja

Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta



Sosiaali- ja terveysalan
tutkimus- ja kehittämiskeskus

Tutkimuksia 178

Toimitusneuvosto

Jussi Simpura, puheenjohtaja

Marjatta Bardy

Marko Elovainio

Mika Gissler

Riitta Haverinen

Timo Tuori

Matti Virtanen

Sarjassa ilmestyneet tutkimukset ovat läpikäyneet referee-arvioinnin.

© Kirjoittaja ja Stakes

Suomen kielen tarkistus: Arja Aarnio

Ruotsin ja englannin kieliset tiivistelmät: Done Information Oy

Kannen suunnittelu: Tiina Kuoppala

Taitto: Christine Strid

ISBN 978-951-33-2246-5

ISSN 1236-0732

Gummerus Kirjapaino Oy

Jyväskylä 2008

Kiitokset

Tämä väitöskirjatyö lähti liikkeelle 2000-luvun alkupuolella professori Mikko Mäntysaaren ystävällisestä ihmettelystä, miksi en ollut jatkanut opintojani. Mikko toimi opettajana, kun opiskelin sosiaalityötä Tampereen yliopistossa 1980-luvulla. Mikon huomiosta lähti liikkeelle tapahtumasarja, joka johti siihen, että päätin anoa siirtoa Stakesin sisällä eri työtehtäviin. Olinhan tehnyt jo pitkän työuran Stakesin sosiaalihuollon tilastojen ja rekisterien parissa. Oli aika vaihtaa paikkaa ja onneksi isossa talossa se oli mahdollista myös talon sisällä. Ensimmäiset kiitokset kuuluvat Stakesille ja sen entiselle pääjohtajalle Vappu Taipaleelle, joka mahdollisti siirron ja jatko-opintojen aloittamisen. Päädyin Stakesissa FinSociin ja sen hyvään ja kannustavaan työympäristöön. Kiitos kaikille FinSocissa näinä vuosina työssä olleille.

Vuoden 2003 lopulla Stakes ehdotti minua valtakunnalliseen sosiaalipalveluiden ja sosiaalityön tutkijakouluun (Sosnet) ns. b-paikkalaiseksi Stakesin paikalle. Tutkijakoulun vetäjät tulosaluejohtaja Riitta Haverinen, professori Leo Nyqvist ja professori Kyösti Urponen vetivät meitä vastustamattomasti eteenpäin, lämmin kiitos teille kaikille. Kiitos Kyöstille niistä mukavista matkoista, joita meille järjestit. Matkalla Tallinnaan, Vilnaan ja välillä Rovaniemelle näimme maailmaa ja pyrimme kansainvälistymään, kuten tutkijakoulun tarkoitus on. Kiitos tutkijakoululaisille Tuula Kaitsaarelle, Johanna Korpiselle, Jukka Sankalalle, Pia Skaffarille, Tanja Taurolle ja Sanna Väyrykselle vuosien yhdessä oppimisesta ja myötämateriaalisesta.

Kiitos kuuluu myös Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitokselle ja siellä professori Mirja Satkalle. Hän ei esittänyt epäilyn häivää, vaikka kävin eräänä kauniina syyspäivänä kertomassa aineiston ja aiheen vaihdosta. Mirja muutti Jyväskylään vuoden 2006 lopussa, jolloin jouduin etsimään uudet ohjaajat, mutta hän seurasi valmistumistani vuosien aikana ja aina tavatessamme sain häneltä positiivista kannustusta. Mirja ”testamenttasi” minut laitoksella professori Synnöve Karvinen-Niinikoskelle, joka johdatteli väitöskirjani loppuvaihetta – usein iltaisin ja omalla ajallaan. Lämmin kiitos heille molemmille. Synnöven myötämateriaalisesta lausunnon avulla Helsingin yliopisto myönsi minulle ajalle 1.5.–31.7.2008 väitöskirjatyön loppuunsaattamisapurahan, joka mahdollisti kokopäivätyöstä poissaolon ja väitöskirjan kirjoittamisen loppuun. Kiitos apurahasta Helsingin yliopistolle.

Väitöskirjan valmistumisen viimeisillä hektisillä hetkillä sain yliopistonlehtori Pirkko-Liisa Rauhalan kommentit käsikirjoitukseeni. Väsyneen kirjoittajan mieli kaipasi kannustusta ja konkreettisia parannusehdotuksia ja juuri niitä Pirkko-Liisa nopealla aikataululla tarjosi. Kiitos väitöskirjaa parantaneista arvokkaista kommentteista sekä kannustavista ja kauniista sanoista!

Väitöskirjani loistavat ohjaajat löytyivät omasta talosta. Ylijohtaja Jussi Simppu ja erikoistutkija Pasi Moisio olivat hyvä pari. Väitöskirjani kiireisin vaihe ajoittui loppukesään ja alkusyksyyn, jolloin pääjohtamamme Matti Heikkilä oli juuri me-

nehtynyt vaikeaan sairauteen ja Jussi joutui ylijohdajan ominaisuudessa ottamaan ison osan Matin tehtävistä. Siitä huolimatta Jussilta löytyi aina aikaa arvokkaille, kokeneen sosiaalipoliitikon kommenteille, kiitos siitä hänelle. Pasi taas oli kiireisen syksyn SATA-komitean palveluksessa ja olisi todella ollut täystyöllistetty muillakin asioilla kuin minun väitöskirjallani. Erityiskiitos koko väitöskirjan valmistumisesta kuuluu Pasille monista eteenpäin tönäisyyistä ja korvaamattomasta sisällöllisestä ja menetelmällisestä avusta. Pasilla on harvinainen kyky saada asiat näyttämään helpoilta juuri silloin, kun itse tekee niistä liian vaikeita. KIITOS, Pasi!

Työni esitarkastajia dosentti Pauli Formaa ja dosentti Teppo Krögeriä haluan kiittää saamastani rakentavasta palautteesta. He ovat molemmat alansa parhaita ja olinkin onnekas saadessani heidät kommentoimaan työtäni. Kiitän myös nopeasta ja sujuvasta esitarkastusprosessista, joka mahdollisti väitöskirjani saattamisen loppuun vielä Stakesin olemassaolon aikana, sillä tämän väitöskirjan painoon mennessä Stakesissa eletään laitoksen viimeisiä kuukausia. Dosentti Mikko Kauttoa kiitän ystävällisestä lupautumisesta vastaväittäjäksi.

Stakesin työvuosinani olen saanut tehdä töitä osaamiseltaan erilaisten ihmisten kanssa; toista innovatiivisempaa ja tietorikkaampaa työpaikkaa on vaikea löytää. Kiitos Päivi Hauhialle ja Christine Stridille väitöskirjan työstämisestä kirjaksi. Kiitos Stakesin asiakaspalvelu- ja tietopalvelu-ryhmille tietoavusta, jota ilman mikään väitöskirja ei valmistu. Kiitos Mark Phillipsille loistavasta englannin kielen tarkastuksesta, ja Arja Aarniolle loistavasta suomen kielen tarkastuksesta. Kiitos myös Päivi Nurmi-Koikkalaiselle kannustavista ja idearikkaista hetkistä hyvän syötävän kera. Maailma näytti aina oikeudenmukaisemmalta keskustelujemme jälkeen! Organisaatiouudistuksen myllerryksessä voi vain ihailla stakeslaisten keskeytystä ja sitä, että kaikesta huolimatta kaikki jaksavat tehdä arvokasta työtään. Kiitos kaikille stakeslaisille, eri tulosalueilla ja eri ryhmissä, vuosien varrella saamastani avusta ja työtoveruudesta.

Siskoni Marja on koko aikuiselämäni tukenut opintojani monin tavoin; ilman kahviaamiaisiamme Korkeavuorenkadulla elämä olisi ollut paljon ikävämpää ja harmaampaa. Olemme sopineet, että niistä emme koskaan luovu! Veljeni Pekka on omilla opinnoillaan osoittanut, että life-long learning on mahdollista ja että koskaan ei ole myöhäistä oppia uusia asioita. Vanhempani Sirkka ja Lasse ovat aina tukeneet opintojani. Kaikkein tärkein ja rakkain tukijani on ollut mieheni Hannu. Hän on jaksanut uskoa ja kannustaa, vaikka välillä vuosien myötä oma usko on tahtonut hiipua. Viimeiset, sydänlämpimät kiitokseni kuuluvat rakkaalle miehelleni ja kaikille läheisilleni.

Pietarinkadulla 23.9.2008

Tiivistelmä

Anu Muuri. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Stakes, Tutkimuksia 178. Helsinki 2008. ISBN 978-951-33-2246-5

Tässä kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen ja hyvinvointivaltioiteorioiden perinteeseen kuuluvassa tutkimuksessa analysoidaan Stakesin laajan hyvinvointi ja palvelut -surveyaineiston perusteella, mitä mieltä kansalaiset ja asiakkaat ovat suomalaisesta sosiaalipalvelujärjestelmästä. Aiempi hyvinvointivaltiotutkimus on keskittynyt pitkälti kansalaisten mielipiteiden selvittämiseen sosiaaliturvasta. Tässä tutkimuksessa pääosassa ovat sosiaalipalvelut.

Tutkimukseni tarkastelee pääosin hoivaa, joka on julkisesti rahoitettua ja kuntien tuottamaa ja järjestämää sosiaalipalvelua. Osin tutkitaan myös ei-virallista hoivaa eli omaisten ja läheisten vastuulla olevaa apua. Tutkimuksessa analysoidaan myös, onko kansalaisten ja asiakkaiden mielipiteissä eroa suhtautumisessa sosiaalipalveluihin tai sosiaaliin. Sosiaalipalveluihin sisältyvät tässä tutkimuksessa lasten päivähoito, vammaispalvelut, kotipalvelut, sosiaaliturvatoimikunnan neuvontapalvelut sekä toimeentulotuki.

Tutkimuksen aineiston muodostaa Stakesin hyvinvointi ja palvelut -surveykysely. Tilastokeskus on kerännyt aineiston vuosina 2004 ja 2006. Tutkimus koostuu viidestä artikkelista. Kolmessa ensimmäisessä artikkelissa käytetään vuoden 2004 kyselyaineistoa ja kahdessa viimeisessä artikkelissa vuoden 2006 kyselyaineistoa. Lisäksi artikkeleissa on hyödynnetty sosiaalihuollon tilastoja ja rekistereitä. Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn tiedonkeruussa on sovellettu eri tiedonhankintamenetelmiä. Niistä on hyödynnetty tässä tutkimuksessa puhelinhaastatteluja, postikyselyjä sekä rekisteritietoja. Vuoden 2004 otoskoko oli 5 810 (vastausprosentti 82,7) ja vuonna 2006 5 798 (vastausprosentti 83,7). Aineistoon sisältyy myös paneelianeisto.

Tutkimuksen tulosten mukaan kansalaisten suuri enemmistö (90 %) on sitä mieltä, että julkisella sektorilla tulee olla kokonaisvastuu sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä. Julkisella sosiaalipalvelujärjestelmällä (73 %) ja sen henkilöstöllä (80 %) on kansalaisten keskuudessa vankka kannatusperusta. Suomalaiseen sosiaalipalvelukeskusteluun on tullut kuitenkin myös uudenlaisia, kriittisempiäkin sävyjä.

Naiset ovat entistä kriittisempiä sekä sosiaalipalveluiden toimivuutta että sosiaaliturvan tasoa kohtaan. Tämä tutkimustulos poikkeaa aiemmista tutkimuksista. Niiden mukaan naiset ovat suhtautuneet hyvinvointivaltion palveluihin miehiä positiivisemmin. Lisäksi tämän tutkimuksen mukaan naiset toivovat miehiä useammin yksityisten sosiaalipalveluiden lisäämistä. Myös eläkeläiset suhtautuvat kriittisesti sosiaalipalveluiden toimivuuteen. Sosiaalipalveluiden käyttäjät olivat kriittisempiä kuin ne, jotka eivät olleet käyttäneet palveluita. Kaikkein kriittisempiä olivat siis ne ryhmät, jotka käyttävät ja hyötyvät yhteiskunnan palveluista ja etuisuuksista eniten.

Sen sijaan aiemmissa tutkimuksissa todetut koulutus- ja tulomuuttajat eivät muodostuneet tärkeiksi mielipiteitä erottaviksi tekijöiksi. Korkeamman koulutuksen saaneet suhtautuvat sekä sosiaalipalveluiden toimivuuteen että sosiaaliturvan tasoon muita myönteisemmin. Tulojakaumaa kuvaavalla muuttujalla ei ollut merkitystä eli sillä, että tulot olivat suuret tai pienet, ei ollut merkitystä suhtautumisessa sosiaalipalveluihin tai sosiaalietuuksiin. Tutkimuksen mukaan sukulaiset ja tuttavat muodostavat edelleen kansalaisten arkipäivässä merkittävän epävirallisen tuen ja avun verkoston, eivätkä hyvinvointivaltion palvelut ole vähentäneet sen merkitystä.

Kansalaiset luottivat sosiaalipalveluista eniten lasten päivähoitoon, josta on muodostunut universaalein osa sosiaalipalvelujärjestelmäämme. Sen lisäksi luottamusta herättivät sosiaalityöntekijöiden neuvontapalvelut ja vammaispalvelut. Toimeentulotuki ja kotipalvelu sen sijaan herättivät kriittistä palautetta. Kriittisten mielipiteiden taustalla on erilaisia syitä. Aikanaan universaaliksi rakennettu kotipalvelujärjestelmä on rapautumassa. Kotipalvelu kohdistuu yhä selektiivisemmin pienituloisille ja entistä huonokuntoisimmille. Kotipalvelujärjestelmän ehkäisevä rooli on vähentynyt. Tulokset kuvastavat yhä yleistyvää käsitystä, että sosiaalipalveluja ei tuoteta niitä tarvitseville, vaan yhä valikoidummin vain osalle palvelun tarvisijoita. Tiukka taloudellinen tilanne kunnissa, samoin kuin sosiaalipalvelujen saama kielteinen julkisuus, ovat heikentäneet luottamusta tiettyihin kunnallisiin sosiaalipalveluihin.

Hyvinvointiyhteiskunta ei ole stabiili, vaan se kehittyy ja sen pitää kehittyä ajassa. Olemme vasta nyt pääsemässä kehittämään 1990-luvun alun laman jälkeistä, seuraavan sukupolven tarpeita vastaavaa järjestelmää. Uudet tyytymättömyyden ilmentymät mielipiteissä kuvaavat tarvetta kehittää ja uudistaa palveluja. Asiakkaiden ja kansalaisten näkemysten huomioon ottaminen on entistä keskeisempää myös sosiaalipalveluissa. Mikäli mielipiteiden ja tosiasiallisten toimenpiteiden välinen kuilu kasvaa, on järjestelmän legitimitetti vaarassa. Koska pääosa suomalaisista pitää sosiaalipalvelujärjestelmää hyvänä, tämä antaa jatkuvuutta ylläpitää ja kehittää asiakaslähtöisiä ja kohtuuhintaisia sosiaalipalveluja. Kansalaisten ja asiakkaiden heikkojen signaalien kuuleminen ja niihin reagointi turvaa järjestelmän kehittämisen ja legitimitetin myös tulevaisuudessa.

Avainsanat: hyvinvointivaltio, legitimitetti, sosiaalipalvelu, sosiaalietuudet, lasten päivähoito, kotipalvelu, vammaispalvelu, sosiaalityöntekijän neuvontapalvelu, toimeentulotuki

Sammandrag

Anu Muuri. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin [Social service för alla och under hela livet? En undersökning av finländarnas åsikter om och erfarenheter av social service samt deras förhållande till legitimiteten]. Stakes, Undersökningar 178. Helsingfors 2008. ISBN 978-951-33-2246-5

I denna undersökning, som följer välfärdsstatsteoriernas tradition och har en kvantitativ forskningsansats, analyseras med utgångspunkt i Stakes omfattande enkätmaterial om välfärd och service vad medborgarna och klienterna anser om det finländska systemet för social service. Tidigare forskning om välfärdsstaten har i stor utsträckning fokuserat på att kartlägga medborgarnas åsikter om den sociala tryggheten. I denna undersökning spelar den sociala servicen huvudrollen.

Undersökningen granskar huvudsakligen den offentligt finansierade omsorg som tillhandahålls av kommunerna i form av social service. Till en viss del undersöks även icke-officiell omsorg, det vill säga den hjälp som de anhöriga och närstående ansvarar för. I undersökningen analyseras även eventuella skillnader i medborgarnas och klienternas inställning till social service eller sociala förmåner. Den sociala servicen omfattar i denna undersökning barndagvård, handikappservice, hemservice, rådgivningshjälp av socialarbetare samt utkomststöd.

Undersökningsmaterialet utgörs av Stakes enkät om välfärd och service. Statistikcentralen samlade in materialet under 2004 och 2006. Undersökningen består av fem artiklar. I de tre första artiklarna användes enkätmaterialet från 2004 och i de två sista artiklarna enkätmaterialet från 2006. Dessutom har också socialvårdens statistik och register använts i artiklarna. Vid datainsamlingen genom enkäten om välfärd och service tillämpades olika metoder för informationsinhämtning. I denna undersökning användes telefonintervjuer, postenkäter samt registeruppgifter. Urvalet 2004 var 5 810 personer (svarsprocent 82,7) och 2006 var det 5 798 personer (svarsprocent 83,7). I materialet ingår även panelmaterial.

Undersökningsresultaten visar att en stor majoritet av medborgarna (90 procent) anser att den offentliga sektorn ska ha helhetsansvaret för social- och hälsovårdstjänsterna. Det offentliga socialservicesystemet (73 procent) och dess personal (80 procent) har ett starkt stöd bland medborgarna. I den finländska debatten om social service har dock nya, mer negativa toner kommit in.

Kvinnorna är mer kritiska än tidigare både när det gäller hur den sociala servicen fungerar och nivån på den sociala tryggheten. Detta resultat skiljer sig från tidigare undersökningar, där kvinnorna varit mer positiva än männen till välfärdsstatens tjänster. Enligt undersökningen vill kvinnorna dessutom oftare än männen se en ökning av den privata sociala servicen. Även pensionärerna var kritiska till hur den sociala servicen fungerar. De som använder social service är mer kritiska än de som inte har utnyttjat servicen. Mest kritiska är alltså de grupper som främst använder och drar nytta av samhällets tjänster och förmåner.

Däremot utgjorde de utbildnings- och inkomstfaktorer som i tidigare undersökningar konstaterats vara av betydelse inte några viktiga särskiljande faktorer. Högre utbildade var mer positiva än andra till såväl hur den sociala servicen fungerar som till nivån på den sociala tryggheten. Den variabel som beskrev inkomstfördelningen var utan betydelse, det vill säga inkomsternas storlek påverkade inte inställningen till social service eller sociala förmåner. Enligt undersökningen utgör släktingar och vänner fortfarande ett betydande inofficiellt stöd samt ett hjälpande nätverk i medborgarnas vardag, och välfärdsstatens tjänster har inte minskat deras betydelse.

När det gäller den sociala servicen litade medborgarna mest på barndagvården, som har blivit den mest universella delen av vårt system för social service. Dessutom ingav den rådgivningshjälp socialarbetare gav förtroende liksom även handikappservice, vilket kanske är överraskande. Utkomststödet och hemservice fick däremot negativ respons. Bakom de negativa åsikterna ligger olika orsaker. Det universella hemservicesystem som en gång byggdes upp håller på att vittra sönder. I medborgarnas ögon inriktas hemservice allt mer selektivt på låginkomsttagare och på människor i allt sämre form. Hemservicesystemets förebyggande roll har minskat. Resultaten avspeglar den allt allmännare uppfattningen att den sociala servicen inte finns för alla som behöver den, utan allt mer selektivt endast för en del av de behövande. Kommunernas ansträngda ekonomi, liksom den negativa publicitet som den sociala servicen fått har minskat förtroendet för viss kommunal social service.

Välfärdssamhället är inte stabilt, utan det utvecklas och måste följa sin tid. Vi håller först nu på att börja utveckla välfärdssystemet efter depressionen i början av 1990-talet, det system som ska tillgodose nästa generations behov. De nya uttrycken för missnöje avspeglar ett behov att utveckla och förnya tjänsterna. Att ta hänsyn till klienternas och medborgarnas åsikter är ännu viktigare än tidigare också när det gäller den sociala servicen. Om klyftan mellan opinionen och de faktiska åtgärderna växer är systemets legitimitet i fara. Eftersom större delen av finländarna anser att systemet för social service fungerar bra, ger det kontinuitet för att upprätthålla och utveckla social service som utgår från klienten och har ett rimligt pris. Att lyssna och reagera på de svaga signalerna från medborgarna och klienterna tryggar utvecklingen av systemet och dess legitimitet också i framtiden.

Nyckelord: välfärdsstat, legitimitet, social service, sociala förmåner, barndagvård, hemservice, handikappservice, rådgivningshjälp av socialarbetare, utkomststöd

Abstract

Anu Muuri. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin [Social welfare services for all, at every age? Opinions of the Finnish public on, and its experiences of, social welfare services, and their relation to legitimacy]. STAKES, Research Reports 178. Helsinki 2008. ISBN 978-951-33-2246-5

This report analyses opinions on the system of social welfare services from the point of view of clients and the public in general in Finland. The approach is quantitative, drawing on theories of the welfare-state tradition. The data used comes from the comprehensive Welfare and Services in Finland survey compiled by STAKES. While previous research on the welfare state has predominantly focused on surveying public opinion on social protection, this report focuses on social welfare services.

The main focus of this report is on publicly funded care provided by municipal social welfare services. In addition, the report partly covers areas of informal care provided by family and friends. The report considered in particular whether users of social welfare services differed in their opinions on services and benefits compared to the public in general. In this report, social welfare services include child day care, services for people with disabilities, home-help services, counselling by social workers and social assistance.

The research material consisted of the STAKES Welfare and Services in Finland survey. The data was compiled in 2004 and 2006 by Statistics Finland. The report comprises five articles of which the first three are based on survey material from 2004, and the last two on the 2006 survey. Additional data have been extracted from social welfare statistics and registers. Multiple approaches were applied in the welfare and services survey – the methods in this report included interviews by phone and mail, and register data. The sample size was 5 810 people in 2004 and 5 798 in 2006. The response rates were 82.7% and 83.7%, respectively. The material also included panel data.

The results indicate that a large majority (90%) of the Finnish population is of the opinion that the public sector should bear the main responsibility for organising social and health services. The social welfare service system and its personnel have strong public support – 73% and 80% respectively. However, new and even negative tones have emerged in the Finnish debate on social welfare services.

Women are increasingly critical of the performance of social welfare services and the level of social protection. This finding differs from the results of earlier research; previously, women have held more positive opinions than men on the services provided by the welfare state. Furthermore, this report shows that women more often than men wish to see an increase in the amount of privately organised social welfare services. Another group critical of the performance of the services are pensioners. People who had used social welfare services were more critical than those who had not used them. Thus, the severest criticism was received from the groups who use and gain most from public services and benefits.

those who had not used them. Thus, the severest criticism was received from the groups who use and gain most from public services and benefits.

However, the education and income variables identified in earlier studies no longer formed a significant dividing line, although people with higher education tend to foster a more positive view of the performance of social welfare services as well as the level of social protection. Income differences did not bear any significance, that is, belonging to a high or low income group was not a determining factor in the attitude towards social welfare services or social benefits. According to the report, family and friends still form an informal yet significant support network in people's everyday lives, and its importance has not been diminished by services provided by the welfare state.

The Finnish public considers child day care the most reliable form of social welfare services. Indeed, child day care has become the most universal sector of our system of social welfare services. Other services that instil confidence included counselling by social workers and – perhaps a little surprisingly – services for people with disabilities. On the other hand, social assistance and home-help services received negative feedback. The negative views were based on a number of arguments. One argument contends that the home-help service system, which was originally intended for universal use, is crumbling. According to public opinion, home-help services are selectively targeted at the low-income population and the increasingly frail. Thus, the preventive role of home-help services has been reduced. These results mirror the increasingly popular opinion that social welfare services are not produced for all those who need them, but to an increasing extent for a select few of them. Municipalities are struggling with their finances and this, combined with negative publicity, has damaged the public's trust in some municipal social services.

A welfare state never achieves a stable condition, but must develop over time, as the world around it changes. Following the 1990's recession, we are now in a position where we can start to develop a system that responds to the needs of the next generation. Study results indicating new areas of dissatisfaction reflect the need to develop and improve the services provided. It is also increasingly essential that social welfare services pay attention to the opinions of clients and the public. Should the gap between opinions and actual activities increase, the legitimacy of the whole system would be questioned. Currently, the vast majority of Finns consider the services system adequate, which provides us with the continuity required to maintain and improve client-oriented and reasonably priced social welfare services. Paying attention to the signals given by clients and the general public, and reacting to them accordingly, will also secure the development and legitimacy of the system in the future.

Key words: welfare state, legitimacy, social welfare services, social benefits, child day care, home-help services, services for people with disabilities, counselling by social workers, social assistance

Sisällys

Kiitokset

Tiivistelmä

Sammandrag

Abstact

Taulukko- ja kuvioluettelo.....	12
Luettelo alkuperäisistä artikkeleista	13
1 JOHDANTO.....	15
2 HYVINVOINTIVALTION KANNATUSPERUSTA.....	19
2.1 Sosiaalipolitiikan tavoitteet ja arvojen muutos.....	21
2.2 Sosiaalipalvelut ja universaalisuuden määrittely	23
2.3 Mielipidetutkimuksen monet ulottuvuudet	25
2.4 Mielipidetutkimusten perinne kotimaisessa ja kansainvälisessä tutkimuksessa.....	27
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
3.1 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat.....	32
3.2 Tutkimuksen kysymyksenasettelut	35
3.3 Tutkimusaineistot ja metodit.....	39
4 KANSALAISTEN JA ASIAKKAIDEN TOIVEITA JA TODELLISUUTTA	46
4.1 Suomalaiset luottavat sosiaalipalveluihin – sosiaaliturvan taso koetaan liian alhaiseksi.....	46
4.2 Naiset ovat entistä kriittisempiä sosiaalipalveluita kohtaan.....	47
4.3 Nuoret kannattavat sosiaalipalveluita enemmän kuin ikääntyneet	48
4.4 Palveluiden käyttö ja etuuksien saanti lisäävät kriittisyyttä järjestelmää kohtaan.....	49
4.5 Yksinhuoltajien luottamuksessa sosiaalipalveluihin on säröjä	49
4.6 Lähiyhteisön merkitys arjen turvaajana on naisille tärkeä.....	50
5 SOSIAALIPALVELUT ELÄMÄNKAARELLA.....	51
5.1 Lasten päivähoitoon luotetaan palveluista eniten.....	52
5.2 Luottamus kotipalveluihin laskussa	53
5.3 Vammaispalvelujen luottamus kasvussa	54
5.4 Toimeentulotuen hakeminen on kansalaisille vaikeata	55
5.5 Sosiaalityötä arvostetaan.....	55
5.6 Asiakkaat haluavat vaikuttaa oman elämänsä ratkaisuihin.....	56
5.7 Kansalaiset kehittäisivät vanhusten ja lasten sosiaalipalveluja	57
6 SOSIAALIPALVELUJÄRJESTELMÄN TUTKIMUKSEN HAASTEET	59
7 SOSIAALIPALVELUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISEN HAASTEET	60
Lähteet	67

Liite 1. Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut -kyselyn lomake 2004.....	75
Liite 2. Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut -kyselyn lomake 2006.....	88

Alkuperäiset artikkelit

Taulukko- ja kuvioluettelo

Taulukko 1. Artikkelien tutkimuskysymykset, tutkimusaineistot, käytetyt muuttujat ja kvantitatiiviset menetelmät.....	41
Taulukko 2. Suomalaisten mielipiteitä sosiaaliturva rahoituksesta, palvelujen tuottamistavoista ja sosiaalipalveluiden järjestämisestä vuonna 2006, %	47
Kuvio 1. Kansalaisten luottamus sosiaalipalveluihin vuonna 2006, %.....	51

Luettelo alkuperäisistä artikkeleista

- I Muuri, Anu (2006) Sosiaalipalvelut 2004 – Väestön mielipiteitä ja asiakkaiden palvelukokemuksia. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2006. Stakes: Helsinki, 204–235.
- II Muuri, Anu (2007) Vaikuttaako palveluiden käyttö mielipiteisiin sosiaalipalvelujärjestelmästä? Yhteiskuntapolitiikka 72 (1), 22–34.
- III Muuri, Anu (2007) Sukupuolittuneet sosiaalipalvelut – asiakkuus, työyhteisö ja arjen verkostot. Teoksessa Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Stakes: Helsinki, 220–236.
- IV Muuri, Anu (2008) Sosiaalipalveluja kaiken ikää ja kaikille? Teoksessa Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Stakes: Helsinki, 192–216.
- V Muuri, Anu (2008) The impact of the use of the social welfare services or social security benefits on attitudes to social welfare policies – The attitudes of the Finnish population in 2006. Forthcoming in International Journal of Social Welfare.

1 JOHDANTO

Suomen sosiaalimenot olivat vuonna 2006 43,8 miljardia euroa. Vuonna 2005 EU-15 maiden sosiaalimenojen keskimääräinen bruttokansantuotesuhde oli 27,8 prosenttia, kun vastaava luku oli Suomessa 26,7 prosenttia. Sosiaalimenoista toimeentuloturvan osuus oli 63 prosenttia ja palveluiden osuus 37 prosenttia. Tästä sosiaalimenojen palveluiden osuudesta noin 13 prosenttia muodostui sosiaalipalveluista (Sosiaalimenot ja rahoitus 2006). Sosiaalipalveluiden käyttäjiä on Suomessa vuosittain noin 1,1 miljoonaa. Tämä merkitsee sitä, että joka viides suomalainen käyttää vuosittain jotain sosiaalipalvelua.

Sosiaalipalveluiden ydin on avun ja tuen antaminen lähellä ihmistä. Läheisyyden, tuen ja palveluiden tarve säilyvät, vaikka ihmisten elämänvaiheet ja arvot muuttuvat. Suomalaisille ja pohjoismaisille sosiaalipalveluille on ollut ominaista useita muita maita universaalimpi luonne. Tämä on tarkoittanut sitä, että kuka tahansa, joka on ollut palvelun tarpeessa, on sitä myös periaatteessa saanut joko maksutta tai kohtuulliseen hintaan. On sanottu, että juuri siinä piilee sosiaalipalveluiden kannatusperustan ydin: kun kaikki hyötyvät niistä, myös kaikki kannattavat niitä.

Käytän tutkimuksessani sosiaalihuolto-käsitteen sijaan sosiaalipalvelut-käsitettä kahdesta syystä. Ensinnäkin tutkimuksen aineistona toimivat kyselyt olivat osoitettu kansalaisille. Kuntien vastuulla on sosiaalipalveluiden järjestäminen ja kuntien osoittamissa palveluissa harvoin esiintyy sanaa sosiaalihuolto. Vastaaajien oli siten helpompi ymmärtää kysymyksiä. Toiseksi käsitteen valinta on myös kannanotto siihen, että sosiaalihuollon ja sosiaalipalveluiden välinen vuosikymmenien mittainen taistelu (esim. Rauhala 1996, 84–85) voisi jo päättyä ja sosiaalipalvelut-käsite tulisi ottaa yleiseen ja yhtenäiseen käyttöön.

Keskustelua sosiaalipalveluiden tulevaisuudesta käydään parhaillaan monella areenalla. Käynnissä on kunta- ja palvelurakennemuutos (sosiaali- ja terveysministeriö, PARAS-hanke¹), jonka puitteissa keskustellaan palveluiden järjestämisen ja toteuttamisvastuusta sekä henkilöstökysymyksistä. Kansallisessa sosiaalialan kehittämishankkeen loppuraportissa todetaan, että tulevaisuuden sosiaalipalveluista suurin osa on asiakkaan kodissa tai mahdollisimman lähellä kotiseutua tuotettavia palveluita. Erityispalveluiden osaaminen pyritään tuomaan asiakkaan ja peruspalveluiden luo. (Heikkilä ym. 2003, 5–6.) Keskustelua käydään myös, miten esimerkiksi tietoteknologia muuttaa käsityksiämme siitä, miten ja missä palvelut tuotetaan. Sosiaali- ja terveyspoliittisten tavoitteiden ohjausvälineeksi on hyväksytty sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (sosiaali- ja terveysministeriö, KASTE-ohjelma²), jonka tavoitteina ovat syrjäytymisen vähentämi-

1 <http://www.stm.fi/Resource.phx/ajank/palvrak/index.htx>.

2 <http://www.stm.fi/Resource.phx/hankk/hankt/sote/index.htx>.

nen, hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen sekä palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantaminen. Palveluihin läheisesti liittyviä tulonsiirtoja pohditaan laajassa komiteassa (sosiaali- ja terveysministeriö, SATA-komitea³). Keskeisiä komitean työskentelyssä ovat työn kannustavuuden lisääminen, köyhyden vähentäminen, riittävän perusturvan turvaaminen sekä sosiaaliturvajärjestelmän selkiyttäminen ja yksinkertaistaminen.

Sosiaalipalveluista keskustellaan julkisuudessa paljon, koska ne koskevat meidän kaikkien arkea jossain elämän vaiheessa. Lehtiä selatessa kuitenkin huomaa, että sosiaalipalveluista ollaan montaa mieltä ja yleensä mielipiteet eivät ole kovin positiivisia. Sosiaalipalvelut ovat syynä kuntien talouskriisiin kuten väitetään esimerkiksi vammaisten henkilökohtaisen avustajajärjestelmän luomisesta tai keskustellaan lasten päivähoiton maksullisuus-maksuttomuus -jännitteessä tai ihmisten aktiivisuuden vähentymiseen esimerkiksi toimeentulotuen siirto Kelalle -keskustelussa. Keskustelua käydään myös siitä, riittääkö tulevaisuudessa enää sosiaalityöntekijöitä ja muita sosiaalialan työntekijöitä. Huonot työolot ja huono palkka ajavat sosiaalityöntekijöitä kunnista yksityisen sektorin paremmin palkatuille markkinoille. Keskustelua käyvät yleensä alan ammattilaiset, hallinnon virkamiehet ja poliitikot. Mutta mitä mieltä kansalaiset ja asiakkaat ovat sosiaalipalveluista?

Tämän tutkimuksen keskeinen kysymys on ensinnäkin analysoida, mitä suomalaiset ajattelevat sosiaalipalveluistaan. Artikkeleissa tarkastellaan kansalaisten subjektiivisia näkemyksiä sosiaalipalvelujärjestelmästä. Viidessä artikkelissa kuvataan sekä kansalaisten mielikuvia sosiaalipalveluista että sosiaalipalveluiden asiakkaiden käsityksiä ja kokemuksia saaduista palveluista. Viimeisessä artikkelissa analysoidaan lisäksi, miten kansalaisten mielipiteet eroavat suhteessa sosiaalipalveluihin tai sosiaalietuuksiin. Toisena tutkimuksen kysymyksenasettelua kantavana ajatuksena on, että universaalit, kaikille tarkoitetut sosiaalipalvelut ovat suomalaisen sosiaalipolitiikan ydin siinä missä rahalliset sosiaalietuudetkin.

Tutkimusten antama kuva kansalaisten sosiaaliturvan kannatuksesta on ollut pitkään vähän ärsyttäväkin. Kannatusperusta on eräänlainen monoliitti, josta ei löydy säröjä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli analysoida kriittisesti sosiaalipalvelujärjestelmää ja sen kannatusperustaa. Ilman tietoa kansalaisten ja ennen kaikkea asiakkaiden tyytymättömyyden syistä palveluja kehitetään asiantuntijoiden ja hallinnon ehdoin, ja kehityssuunta ei välttämättä vastaa käyttäjien kokemuksia. Kolmanneksi tutkimuksen teemana on, että palvelukulttuuria korostavassa yhteiskunnassa kansalais- ja asiakasnäkökulman esiintuominen on tärkeätä, siksi tutkimuksen artikkeleissa keskitytään erityisesti käyttäjien näkökulman esiintuomiseen.

Muiden Pohjoismaiden tapaan Suomea voidaan pitää vahvana sosiaalipalveluvaltiona, jossa julkinen sektori vastaa pääosin sosiaalipalvelujen rahoittamisesta ja tuottamisesta (Anttonen & Sipilä 2000, 105). Peter Taylor-Goobyn mukaan Euroopan erilaisissa hyvinvointimalleissa joudutaan ottamaan huomioon tekijöi-

3 <http://www.stm.fi/Resource.phx/vastt/sostu/sosiaaliturvauudistus/index.htm>.

tä, jotka vaikuttavat merkittävästi sosiaalipalveluiden kysynnän kasvuun tulevaisuudessa. Tällaisia tekijöitä ovat ikääntyneiden määrän ja työssä käyvien naisten määrän kasvu. Samalla talouden ehdot kiristyvät ja julkisen sektorin työpaikkoja ajetaan alas. Taylor-Goobyn mielestä tasapainoa hyvinvointiarvojen ja talouden arvojen välillä ei voi löytää muuten kuin kuuntelemalla kansalaisten mielipiteitä. (Taylor-Gooby 2004.) Kansalaisten mielipiteisiin liittyvää tutkimusta on kuitenkin vähän, sillä hyvinvointivaltiotutkimus on viime aikoina painottunut niin sanottuun uusinstitutionalismiin. Tässä tutkimusperinteessä keskeisessä roolissa ovat erilaisten eliittiryhmien toiminta, päätöksenteon areenat ja instituutioiden eräänlainen ”itsenäinen”, polkuriippuvainen kehitys. Kansalaisten rooli jää siten vähemmälle huomiolle, kuten myös viime vuosina sosiaalipolitiikkatieteen näkökulmasta kansalaismielipiteen analysoiminen. (Forma 2006, 162.)

Matti Alestalo, Seppo Pöntinen ja Hannu Uusitalo aloittivat 1980-luvulla kansalaisille kohdistetut sosiaaliturvaan liittyvät mielipidetutkimukset (Alestalo & Uusitalo 1980; Pöntinen & Uusitalo 1986). Oman tutkimukseni pääosassa ovat sosiaalipalvelut ja niiden kannatusperusta erotuksena aiempaan tutkimusperinteeseen. Tutkimukseni tarkastelee pääosin sitä osaa hoivasta, joka on julkisesti rahoitettua ja kuntien tuottamaa tai järjestämää sosiaalipalvelua. Osin käsitellään myös ei-viirallista hoivaa eli omaisten ja läheisten vastuulla olevaa apua.

Vaikka pääosassa ovat sosiaalipalvelut, liittyy tutkimukseni myös sosiaalityöhön. Sosiaalityötä tarkastellaan tutkimuksessa ammatillisena toimintana sosiaalipolitiikan ja sosiaalipalveluiden kautta. Sosiaalityön kannalta olennainen toimintaympäristö on hyvinvointivaltio ja sen sosiaalipoliittinen järjestelmä (Juhila 2006, 12; myös Raunio 1993, 12). Tutkimukseni kuvaa sitä osaa sosiaalityöstä, jota tehdään kunnallisissa sosiaalipalveluissa. Sosiaalipalveluista ovat mukana lasten päivähoito, vammaispalvelut, kotipalvelu, sosiaalityöntekijöiden neuvontapalvelut sekä toimeentulotuki. Näistä palveluista sosiaalityötä toteutetaan eniten neuvonta-avussa ja toimeentulotuessa eli siinä osassa sosiaalityötä, jota tehdään pääosin sosiaalitoimistoissa.

Sosiaalitoimistossa suoritettavaa toimeentulotukityötä on luonnehdittu lähinnä byrokratiatyöksi palvelutyöhön verrattuna (Sipilä 1989, 214 ja 218). Toimeentulotuen myöntämistä valmisteleva sosiaalityöntekijä ei kuitenkaan välitä pelkästään taloudellista tukea. Hänen tehtäviinsä kuuluvat myös asiakkaan elämäntilannetta kartoittavat erilaiset selvitykset, neuvonta ja palveluista tiedottaminen ja niiden välittäminen. Toimeentulotukityö sisältää sekä byrokratiatyön että palvelutyön piirteitä (ks. myös Tanninen & Julkunen 1993, 83).

Sosiaalityön asiakkaita kuvataan usein syrjäytyneiksi ja marginaalissa eläviksi (esim. Juhila 2006, 109), mutta sosiaalityöntekijät työskentelevät myös kaikille suunnatuissa, universaaleissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Siten esitetty kuva sosiaalityöntekijöiden työkentästä ja asiakaskunnasta on usein turhan kapea. Kirsi Juhila tarkastelee sosiaalityötä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteena. Sosiaalityön sisältö määrittyy Juhilan mukaan siinä, miten nämä osapuolet kohtaa-

vat toisensa ja millaisiksi heidän roolinsa suhteessa toisiinsa näissä kohtaamisissa muodostuvat (Juhila 2006, 11). Tässä tutkimuksessa kuvataan, mitä mieltä asiakkaat ovat näiden kohtaamisen tuloksista eli sosiaalipalveluiden saamisesta.

Mielenkiintoni asiakkaiden ja kansalaisten mielipiteisiin sosiaalipalveluista juontaa vuosien takaa. Toimin opiskeluajan alussa sosiaalityöntekijänä vuoden ajan ennen sosiaalihuoltolain voimaantuloa vuonna 1984. Ehdin nähdä vanhan tavan toimia ja valmistuin sosiaalityöntekijäksi uuden sosiaalihuoltolain aikana. Uusi sosiaalihuoltolaki toi mukanaan asiakkaiden valitusoikeuden sosiaalityöntekijän päätöksistä ja se muutti toimintatapoja, koska päätökset piti nyt perustella. Opin työpaikoissani sosiaalitoimistoissa ja sairaaloissa kohtuullistamaan muuten kohtuuttomia päätöksiä. Asiakkaiden oikeuksiin ja sosiaalipalveluihin paneuduin taas, kun tein selvitystyötä sosiaalityön saatavuuskriteereistä vuonna 2004 (Muuri & Haverinen 2004). Raporttia kirjoittaessani huomasin, ettei asiakkaiden tai kansalaisten mielipiteistä sosiaalipalveluista juuri tiedetä tai tiedot pohjautuivat 1980-luvun lopun tutkimuksiin.

Tutkimukseni koostuu viidestä artikkelista ja yhteenveto-osasta. Yhteenveto-osa on rakennettu siten, että luvussa kaksi keskitytään ensin sosiaalipolitiikan ja legitimitetin välisen yhteyden kuvaamiseen. Sen jälkeen kartoitetaan aiempia kansallisia ja kansainvälisiä tutkimuksia. Kolmannessa luvussa kuvataan tutkimuksen toteutus. Neljäs ja viides luku muodostavat tutkimuksen tuloksiin liittyvät luvut, eli niissä analysoidaan empiirisesti sitä, kuinka sosiaalipolitiikan toteutus on onnistunut järjestelmän legitimaation näkökulmasta. Kuudennessa luvussa esitetään sosiaalipalvelujärjestelmään liittyviä tutkimushaasteita tulosten pohjalta ja luvussa seitsemän siirrytään policy-pohdintoihin ja esitetään ehdotuksia 2000-luvun sosiaalipalveluiden kehittämiseksi.

2 HYVINVOINTIVALTION KANNATUSPERUSTA

Pekka Sulkusen mukaan (2006, 7) kehittyneissä länsimaissa on suurieleisten globalisaatio- ja teknologiavetoisten keskustelujen taustalle jäänyt valtavan suuri muutos, joka on tapahtunut arvoissa. Näitä ovat universalismi, legalismi ja kansallisvaltioajattelu. Varsinkin toisen maailmansodan jälkeistä aikaa on luonnehtinut parlamentaarisesti ohjattu teollinen kasvu, jota ovat tukeneet keskitetty valtiobyrokratia ja julkinen palvelujärjestelmä. Tämä järjestelmä on Sulkusen mukaan murtunut strategisista kohdistaan melko lyhyessä ajassa ilman minkäänlaisia valankumouksia, suuria historiallisia tapahtumia tai poliittisia liikkeitä. Myös Raija Julkunen kuvaa tätä kehitystä ja toteaa, että muutoksen askeleet ja siirrot ovat olleet pieniä mutta johdonmukaisia (Julkunen 2006a, 184; myös Blomberg ym. 2002).

Kyseessä on kulttuurisen tason murros, jossa valtioon ja julkiseen sektoriin nojaavista lähtökohdista luovutaan ja tilalle vaaditaan markkinamekanismin vaikutuksia, epävirallista kansalaistoimintaa sekä yksilön ja perheen vastuuta (esim. Julkunen 2006b). Sosiaalipolitiikkaan tuodaan siten ajatuksia, jotka ovat perinteisesti kuuluneet liiketalouden ja markkinoiden keinovalikoimaan. Taustalla on kasvava usko kilpailutukseen ja siihen, että kilpailun avulla saavutetaan tuloksia ja samalla tehokkuus kohoaa. Julkunen on kuvannut hyvinvointivaltion muuttumista vastuunosoittamisen yhteiskunnaksi. Tällä hän tarkoittaa sitä, että kun julkista vastuuta rajataan, joko asiat (toimeentulo, hoiva) vain lasketaan yksityisen vastuun varaan tai tietoisesti houkutellessa ja kannustetaan yksityisiä toimijoita. Hän näkee, että hyvinvointivastuun siirtämisen tuloksena voi olla myös turvattomuutta, palvelujen ja huolenpidon katkoksia (Julkunen 2006b, 183–184.)

Samaan aikaan ihmisten hyvän elämän perusarvot, kuten itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvon kokemus, eriarvoisuuden poistaminen ja ihmisen osallisuus, eivät kuitenkaan ole kadonneet mihinkään (Haverinen ym. 2007, 503). Niitä ei vain kuule tämän päivän keskusteluissa, joissa talouden kieli ja käsitteet ovat vallanneet alaa (esim. Kantola 2006). Palvelujen oikeudenmukainen kohdentaminen edellyttää kansalaisten yhdenvertaista oikeutta palveluihin. Oikeudenmukaisuus näkyy palveluiden yhtenäisinä myöntämisperusteina sekä ihmisten tarpeisiin vastaamisen tapana, toimintaa ohjaavana päämääränä ja siinä, miten kansalaiset voivat luottaa palvelulupauksiin (Muuri & Nurmi-Koikkalainen 2006).

Yhteiskunnallisten instituutioiden toimintaan liitetään usein legitimitietin vaatimus. Yksinkertaisimmillaan legitimitietti tarkoittaa sitä, pitävätkö kansalaiset asianomaista järjestelmää hyväksymisen arvoisena vai eivät. Max Weberin ja Niklas Luhmannin mukaan legitimitietti perustuu tosiasialliseen hyväksyntään (empiirinen legitimitiettikäsitys), kun taas Jürgen Habermas korostaa legitimitiettiin

kuuluvien normatiivisten (normatiivinen legitimizeettikäsitys) ainesosien merkitystä (Eriksson 1999, 439).

Riihinen on analysoinut (1992, 263) Weberin ja Habermasin legitimizeettikäsitysten eroja ja kuvaa miten Habermas nostaa esiin legitimizeetin suhteen totuuteen. Jos usko legitimiisyyteen nähdään yksinomaan empiirisenä ilmiönä, jolla ei ole yhteyttä totuuteen, sen perusta on pelkästään psykologinen. Habermas (1976, 95–97) pitää tarkoituksenmukaisena lähtökohtana, että uskolla legitimiisyyteen oletetaan olevan immanentti suhde totuuteen ja että ne perusteet, joille se rakentuu, sisältävät rationaalisen validiteettivaateen, jota voidaan arvioida riippumatta perusteiden psykologisista vaikutuksista. Legitiimisyden perusteiden täytyy olla sillä tavoin totuudenmukaisia ja johdonmukaisia, että ne kykenevät motivoimaan ihmisiä rationaalisesti, eivätkä vain normatiivisten uskomusten kautta. Välttävän kannan mukaan legitimizeetti edellyttää sekä tosiasiallista hyväksyntää että normatiivista lainmukaisuutta.

Riihinen toteaa, että legitimizeetillä on myös suhde oikeudenmukaisuuteen ja sitä kautta yhteiskuntasopimukseen ja John Rawlsin tuotantoon. Rawls pohtii tavallaan samaa problematiikka kuin Weber, kun hän puhui dominaation ja legitimizeetin yhteyksistä, mutta Rawlsin kiinnostus on oikeudenmukaisuudessa ja siihen liittyvässä hyvinvoinnin jakautumisessa. Vaikka myös Rawlsin näkökulma on normatiivinen, se täydentää kuvaa legitimizeetistä nostamalla esiin ja täsmentämällä oikeudenmukaisuuden problematiikkaa. (Riihinen 1992, 262–263.)

Legitimeettiä vahvistaa tai heikentää se, voivatko kansalaiset luottaa palvelujärjestelmän kykyyn auttaa arjen ongelmassa. Tutkimukset antavat viitteitä siitä, ettei palvelujärjestelmä pysty vastaamaan tarpeisiin ja että siinä on aukkoja, joita esimerkiksi kirkko ja järjestöt joutuvat täydentämään ja korvaamaan. Kirkon diakoniatyön yhteydessä ei puhuta enää vain kahden sukupolven yli menevän huono-osaisuuden periytymisestä, vaan diakoniatyössä oli kokemuksia myös kolmannen sukupolven auttamisesta (Grönlund & Juntunen 2006, 183). Risto Eräsaari on tulkinnut kehitystä siten, että sosiaalipolitiikan koordinoitua siirretään yhä enemmän sosiaalipolitiikkaa ”nopeimmille” areenoille, kuten oikeudelliselle järjestelmälle, taloudelle, yksilöille tai juuri kirkolle (Eräsaari 2003, 347). Taylor-Gooby ennustaa myös koko Euroopan tasolla konfliktia, koska hyvinvointiarvot kohtaavat talouden arvot ja ne ovat ristiriidassa keskenään. Ristiriitoja ilmenee, koska talouden ja tehokkuuden tavoitteet korostavat palveluiden yksilöllisyyttä ja hyvinvointiarvot kollektiivista solidaarisuutta palvelutuotannossa. (Taylor-Gooby 2004, 45).

Hyvinvointivaltiota koskevassa julkisessa keskustelussa ja alan kirjoituksissa ja tutkimuksissa on haettu perusteluja tai syitä sosiaalipolitiikan muutoksille esimerkiksi sosiaalipolitiikan suhteesta kansantalouteen, ideologisista ja legitimizeetin muutoksista, julkisen sektorin reformista sekä erilaisista kriiseistä (esim. Heikkilä 2007). Useista muista tutkimuksista poiketen, tässä tutkimuksessa ei paneuduta tarkemmin kansantalouden ja markkinoiden kysymyksiin, vaikka tunnustetaan niiden tärkeys.

2.1 Sosiaalipolitiikan tavoitteet ja arvojen muutos

Sosiaalipolitiikan keskeisiin päämääriin on aina kuulunut vallitsevan yhteiskuntajärjestyksen legitimitietin vahvistaminen. Muita tavoitteita ovat olleet minimitalouden turvaaminen, taloudellinen kasvu ja uusintaminen sekä tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden päämäärät (Riihinen 1992, 257; myös Anttonen & Sipilä 2000, 14). Näitä tavoitteita on totuttu pitämään tärkeinä nimenomaan pohjoismaisessa hyvinvointimallissa, jonka erityispiirre ovat universaalit sosiaalipalvelut (Rauhala 1996, 11; Andersen ym. 1999; Anttonen & Sipilä 2000).

Raija Julkunen on todennut, että hyvinvointimallia ei valita, vaan se rakentuu monina puraina ja kompromisseina (Julkunen 2006a, 184). Tämän rakentamisen takana on aina arvojen ja arvostusten perusteella tehtyjä valintoja, joita tehdään usein rajuissa intressikamppailuissa. Arvoilla perustellaan toimintaa, tehdään se hyväksyttäväksi itselle ja muille. Toiminnan kannalta on keskeistä, missä määrin havaitaan epäsuhtaa todellisuutta koskevien uskomusten ja niitä vastaavien, toivottavaa koskevien käsitysten välillä. Todelliset olosuhteet saavat sosiaalisen merkityksensä siitä, että ne asetetaan vastakkain ideaalien kanssa. Arvot legitimoivat instituutioita, tekevät ne hyväksyttäviksi. Instituutiot, kuten hyvinvointivaltio, tarvitsevat arvoja ja uskomuksia toimintansa legitimoimiseen, toimiakseen ja säilyäkseen, mutta samalla ne välittävät, tukevat ja ylläpitävät yhteiskunnan arvoja ja uskomuksia. (Hellsten 1992, 131–132.) Kriisi syntyy, jos haaveet ja todellisuus ovat liian jyrkässä ristiriidassa keskenään (myös Sulkunen 2006). Helkaman ja Seppälän tutkimukset vahvistavat sitä yleistä havaintoa, että Suomessa tapahtui arvomuros individualistisempaan suuntaan 1980-luvulta 1990-luvulle siirryttäessä, mutta 1990-luvulla ei enää ollut todettavissa tämänsuuntaista muutosta. Heidän mukaan näyttää siltä, että yksittäisen kansalaisen kohdalla arvoissa ei tapahdu nopeita muutoksia. Pikemminkin näyttää siltä, että julkinen valta ja markkinat tuovat korostuneesti esiin yksittäisiä arvoja, jotka poikkeavat kansalaisten yleisistä arvoista. (Helkama & Seppälä 2006, 151–155.)

Kansantalouden kasvuvauhdin vaihteluiden on todettu vaikuttavan ihmisten hyvinvointivaltiota koskeviin asenteisiin siten, että taloudellisesti suotuisina aikoina hyvinvointimenoja halutaan kasvattaa, mutta ankeina aikoina altruismi vähenee ja mielipiteet hyvinvointivaltion aiheuttamien menojen rahoitusta kohtaan muuttuvat varauksellisemmiksi (Alt 1979; Sihvo & Uusitalo 1995, 260–261; Jaeger 2006a). 1990-luvulla ennakoitiin hyvinvointivaltion kannatusperustan heikentyvän laman myötä (Andersen ym. 1999). Ervasti toteaa kuitenkin, ettei kannatusperustankaan osalta ole välttämättä kysymys pelkästään suhdannevaihteluun liittyvistä asenteiden ja mielipiteiden vaihtelusta (Ervasti 1996, 5).

On ennakoitu laajempia arvomuutoksia, joiden myötä hyvinvointivaltioon suhtaudutaan jatkuvasti kriittisemmin. Ronald Inglehart on jo 1970-luvulta lähtien esittänyt ennusteita hyvinvointivaltion lopusta ja tuonut siinä yhteydessä keskusteluun käsitteen jälkimaterialistisesta ajasta vastakohtana materialistiselle ajalle.

Inglehartin mielestä jälkimaterialistista elämää elävät ihmiset eivät enää kamppaile taloudellisten ongelmien kanssa, vaan he ovat siirtyneet kysymään, mitä he elämältään haluavat. Talous ei toimi enää elämän onnellisuuden lähteenä (Inglehart 1997). Huomio kiinnittyy enemmän elämän laatuun kuin materiaalisiin arvoihin (myös Ervasti 1999, 508). Ydinkäsitteitä jälkimaterialistiselle ajalle ovat vapaus, yksilöllisyys ja elämänlaatu (myös Bauman 1996).

Arvojen muutos kuvaa kuitenkin vain yhtä osaa muutoksesta, joka on paljon syvempi, sillä myös instituutioiden rakenteissa tapahtuu syvällisiä muutoksia. Inglehartin mukaan myös byrokraattisen valtion, poliittisten järjestelmien ja vanhahtavasti toimivien ammattijärjestöjen täytyy muuttua, sillä ne ovat saavuttamassa sekä toiminnallisen tehokkuutensa että kansalaisten hyväksynnän rajat (Inglehart 1997). Kriitikkojen mielestä useimmat ihmiset haluavat sekä materiaalista että jälkimateriaalista hyvää, joten käytännössä nämä kaksi ulottuvuutta eivät ole toisiaan pois sulkevia (Ervasti 1999, 509). Pitkään ennustettua legitimaatiokriisiä (esim. Habermas 1976) ei ole kuitenkaan vielä näkynyt, sillä tutkimustulokset eivät anna tukea näille väitteille. Valtaosa kansalaisista niin Suomessa kuin muualakin läntisissä teollisuusmaissa kannattaa hyvinvointivaltion säilyttämistä (Svallfors 1996; Taylor-Gooby 2001).

Julkunen esittää, että on paradoksaalista, että yhtäältä yhteiskunnassamme on nihkeyttä julkista työtä kohtaan, ja toisaalta ihmiset haluavat hyvää hallintoa, luotettavaa oikeuslaitosta, koulutusta, terveyttä, hoivaa, kulttuuria, hyvin hoidettua ympäristöä sekä liikenne- ja tietoliikenneinfrastruktuuria. Halu yksityistää hyvinvointiyhteiskunnan palveluita ei perustu Julkusen mielestä edes empiiriseen näyttöön niiden tehokkuudesta. Taustalla on pikemminkin uusklassinen markkinausko ja idea markkinaehtoisemmasta yhteiskunnasta. (Julkunen 2006b, 185.) Kyse on jo 1990-luvulla alkaneesta suunnanmuutoksesta, jonka syynä on pelinsääntöjen muuttuminen sosiaalipolitiikassa institutionaalisten ehtojen ja uusien mentaalisten mallien seurauksena (Julkunen 2001). Juho Saari toteaa, että muutoksissa on ollut kyse siirtymisestä sellaiseen sosiaalipolitiikkaan, joka toimii paremmin muutuneissa tilanteissa (Saari 2003, 297).

Riihisen mukaan suurten sosiaalipoliittisten käännekohtien taustalta paljastuu usein pyrkimys järjestelmän säilyttämiseen ja sen mukanaan tuoma legitimitietin vaalimisen pakko (Riihinen 1992, 257). Riihinen erottaa kaksi ideaalityyppistä sosiaalipolitiikkaa eli legitimistisen ja solidaristisen sosiaalipolitiikan. Suomalaisen sosiaalipalvelupolitiikan menneitä kultaisia vuosikymmeniä, lähinnä 1980-lukua, voitaisiin kutsua solidaristisen ja legalistisen politiikan harmoniaksi. Molemmat pyrkivät samaan suuntaan. Hyvinvointivaltion sääntelykoneisto ja sen arvot toimivat siihen suuntaan, että universalistiselle sosiaalipolitiikalle luotiin areenoita. Nykyistä sosiaalipalvelupolitiikkaa voitaisiin kutsua legalistisen ajan politiikaksi ilman solidaristisia piirteitä. Tähän suuntaan osoittavat tutkimustulokset, joiden mukaan sosiaalipalveluiden oikeudenmukaisuuskeskustelua on vähän ja tavoitteen asettelukin on harvinaista (Muuri & Nurmi-Koikkalainen 2006; Muuri ym. 2008).

2.2 Sosiaalipalvelut ja universaalisuuden määrittely

Oikeudenmukaisuudessa on pääpiirteissään kyse erilaisten velvollisuuksien ja oikeuksien välisestä tasapainosta. Yksimielisyys vallinnee siitä, että velvollisuuksien ja oikeuksien tulisi olla oikeassa suhteessa toisiinsa. Vaikeudet alkavat, kun käydään pohtimaan, miten tämä oikeudenmukainen jako tulisi käytännössä suorittaa. Mitä, kenelle ja kuinka paljon? (Kangas 1998, 9). Tarkoittaako se sitä, että kaikille tulisi turvata yhtäläiset mahdollisuudet edistää hyvinvointiaan yhteiskunnassa riippumatta sukupuolesta, asuinpaikasta, vanhempien varallisuudesta, rodusta tai etnisestä taustasta eli mahdollisuuksien tasa-arvoa vai tarkoittaako se pikemminkin sitä, että tasa-arvoa mittaa varsinaisesti se, kuinka hyvinvointi on jakautunut eli lopputuloksen tasa-arvo? (Uusitalo 1993, 64).

Oikeudenmukaisuuden sisällön määrittely-yritykset liittyvät oikeudenmukaisuuden periaatteiden tai kriteerien hahmottamiseen. Risto Eräsaari toteaa, että suomalaiset sosiaalipoliitikot eivät oikeastaan koskaan ole pohtineet eriarvoisuuden suurten tai pienten kokemusten taustalla olevaa yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden käsitettä, vaan se on jätetty filosofian spesialisteille. Hänen mukaansa John Rawlsin oikeudenmukaisuusteorian avulla tiedämme, mitä oikeudenmukaisuus järjestäytyneessä yhteiskunnassa on teoriassa. Silti yrityksistä huolimatta emme tiedä, mitä oikeudenmukaisuus on käytännössä. (Eräsaari 1996, 9–17.)

Hannu Tapani Klamin määritelmän mukaan normit ja käytäntö yhdessä muodostavat oikeudenmukaisuuden. Tällöin lainsäädäntö, lähtökohtana perustuslaki, asetukset ja viralliset periaatteet muodostavat oikeuspohjan, joka antaa suuntaviivat käytännön toteutukselle. Lainsäädännöllä, ilman käytäntöä, ei synny todellista oikeudenmukaisuutta. Mutta käytännönkin on vaikea toteuttaa oikeudenmukais-ta toimintaa kattavasti ilman laajaa moraalista pohdintaa, joka saa Klamin mukaan useimmiten muotonsa lainsäädännössä. (Klami 1990.) Sakari Hännisen mukaan poliittinen ajattelu ei voi kiertää kysymystä oikeudenmukaisuudesta eikä oikeudenmukaisuuden ajattelu voi kiertää kysymystä politiikasta (Hänninen 2006, 18).

Pohjoismaisessa mallissa lähtökohtana on ollut kansalaisuus eikä asiakkuus, ja oikeudenmukaisuutta on toteutettu universalismin periaatteella. Julkunen (2001, 27) määrittelee universalismin tarkoittavan sitä, ”että kaikki kansalaiset, myös keskiluokka, ovat elämänkaarensa hyvinvointivaltion etuuksien piirissä ja siis asiakaskuntia” (myös Roos 1988, 107). Universalismin määrittelyminen on kuitenkin osoittautunut hankalaksi tehtäväksi (Anttonen & Sipilä 2000). Ongelmaa on kierretty siten, että on määritelty universalismin alaa erottamalla palveluiden kattavuus ja kohdentaminen. Laaja kattavuus on universaalien hyvinvointivaltion peruspiirre. Laajan kattavuuden sisällä sosiaalipalveluihin sovelletaan kuitenkin monenlaisia allokoinnin, jakamisen ja kohdentamisen periaatteita. Usein erotetaan universaali ja valikoiva kohdentaminen. Valikoivalla kohdentamisella tarkoitetaan tarveharkintaan perustuvaa kohdentamista köyhiin ja tarvitseviin. (Julkunen 2007.)

Universalismi on toimeentuloturvassa ja palveluissa erilainen kysymys. Sosiaalipalveluista osa on turvattu subjektiivisilla oikeuksilla, mutta yleensä palveluiden saaminen edellyttää ammattilaisen tekemää tarpeen arviointia. Tätä palvelutarpeen arviointia on viime aikoina lisätty muun muassa säätämällä sosiaalihuoltolakiin 80 vuotta täyttäneiden oikeudesta päästä palveluiden tarpeen arviointiin määrääjassa. Lisäksi suunnitteilla on ns. palvelutakuu toimeentulotukijärjestelmään. Palvelutakuu merkitsisi sitä, että laissa säädettäisiin määrääjasta, jonka kuluessa toimeentulotukihakemus on käsiteltävä ja jonka kuluessa toimeentulotukiasiakkaalle tulisi järjestää vastaanottoaika sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle⁴.

Heikkilä ja Lahti toteavat (2007, 3–4), että julkisen vastuun ytimen ja rajojen ainoa tukipiste löytyy tällä hetkellä perustuslaista, jonka mukaan julkisen vastuun on oltava siellä suurin, missä inhimilliset perustarpeet ovat vakavimmin uhattuina ja ihmisen omat toimintamahdollisuudet rajatuimmat. Perustuslain 19 § mukaan ”julkisen vallan on turvattava [...] jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä” (731/1999). Riittävät sosiaalipalvelut tarkoittavat yhtäältä sitä, miten kunnat määrittelevät tarpeen ja järjestävät palveluja, ja toisaalta sitä, miten asiakkaat kokevat saavansa palveluja suhteessa koettuun tarpeeseen.

Perusvaatimuksena palveluissa on jako tarpeen mukaan. Tällöin haasteena ei ole kuitenkaan ole valinta selektiivisten ja universaalien palvelujen välillä (Titmuss 1976, 122 ja 135). Kysymys on siitä, minkälaisessa universaalien palvelujen infrastruktuurissa voidaan kehittää myös selektiivisiä palveluja, kun tavoitteena on diskriminoida positiivisesti – leimaamatta – niiden eduksi, joiden tarpeet ovat suurimmat. Kansalaisuuden kannalta universaaliin jakoperiaatteeseen voisi liittyä jokin määrä selektiota. Selektio voi jopa olla korvaamaton keino kansalaisten yhtäläisen aseman ja mahdollisuuksien toteuttamiseksi (esim. vammaispalvelut). Leimaavuutensa ja vallankäyttömahdollisuuksiensa takia problemaattisinta on selektio, joka perustuu tuloharkintaan (Sihvo 1991, 32). Laajat järjestelmät, joista useat hyötyvät, ovat suositumpia kuin marginaaliset, vain huono-osaisille tarkoitetut järjestelmät. Walter Korpi (1980) tulkitsee näitä asennoitumismalleja viittaamalla niin sanottuun hyvinvoinnin takaiskuun. Hyvinvoinnin takaisku -ilmiössä on kyse siitä, että universaalit järjestelmät, toisin sanoen ne järjestelmät, joiden rahoittamiseen kaikki kansalaiset osallistuvat ja joista kaikki hyötyvät, kokoavat taakseen laajat kansalaisryhmät. Siksi sosiaalipolitiikan vastaisen mielipiteen mahdollisuus jää pieneksi. Vastaavasti tarveharkintaan perustuvat järjestelmät luovat suuren takaiskupotentiaalin.

Kumlin ja Rothstein ovat päätelleet, että selektiivinen järjestelmä on altis tai haavoittuva juuri sen vuoksi, että se jättää paljon ruohonjuuritason byrokraatioissa toteutuvan proseduraalisen oikeudenmukaisuuden varaan. Työntekijöiden täytyy lakien yleisluontoisuudesta johtuen tulkita lakipykälää ja muodostaa omia käytäntöjään. Sen sijaan kontaktit universaalien järjestelmien kanssa voivat antaa positiivisia kokemuksia, tunteen yhtäläisestä kohtelusta ja siitä, että pelisäännöt ovat

⁴ Lähde: Sosiaali- ja terveysministeriö: <http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/documents/12082/index.htx>.

reiluja (Kumlin & Rothstein 2005, 347; myös Julkunen ym. 2004). Kumlin ja Rothstein erottavat edustuksellisuuden (demokratian) ja byrokratian. Edustuksellisuus viittaa siihen, millaisia oikeuksia laki kansalaisille antaa, ja byrokratia siihen, miten ne toteutetaan käytännössä. Proseduraalinen oikeudenmukaisuus koskettaa kumpaakin. Kansalaiset luottavat enemmän demokratiaan kuin byrokratiaan. Melissa S. Williams on vienyt analyysiä pidemmälle ja esittänyt käsitteen diskursiivinen oikeudenmukaisuus, jolla hän tarkoittaa sitä, että ensin täytyy olla hyvä käsitys marginaalissa elävien ryhmien erityisistä eduista. Tällöin on otettava huomioon myös vuorovaikutus asiakkaan kanssa, koska se on oikeudenmukaisen ratkaisun edellytys. (Williams 1995, 80–81; myös Kajanoja 2003, 217–218.)

Sosiaalipalvelut ovat kuitenkin aina olleet kiistanalaisempi osa hyvinvointivaltiota kuin esimerkiksi terveydenhuolto ja koulu. Hyväksyttävää on, että keskeisempiä koulutus- ja terveyspalveluja tarjotaan ilmaiseksi tai lähes ilmaiseksi kaikille kansalaisille. Sen sijaan sosiaalipalveluiden universaalisuus tuntuu olevan ainaisen kiistelyn kohteena. Anttonen ja Sipilän mielestä se johtuu osittain siitä, että sosiaalipalveluista syntyvää epäsuoraa yhteiskunnallista hyötyä on vaikeampi tunnistaa kuin koulutuksen ja terveydenhuollon tuottamaa hyötyä (Anttonen & Sipilä 2000.) Toisaalta tutkimusten mukaan myös terveyspalveluissa on hoidon laadussa ja saatavuudessa ylempiä sosiaaliryhmiä suosivia eroja ja erityisesti haavoittuvat ryhmät uhkaavat jäädä ilman tarvitsemiaan palveluja (Keskimäki 1997; Manderbacka ym. 2006)

2.3 Mielipidetutkimuksen monet ulottuvuudet

Tanninen ja Julkunen jakavat palvelu- ja asiointikokemuksia koskevan tutkimustoiminnan kolmeen tasoon. Yleisluontoisesti on tutkittu kansalaisten arvostuksia hyvinvointipalveluja kohtaan. Konkreettisemmin on tutkittu julkisten palvelujen imagoja, jolloin liikutaan mielikuvien tasolla. Kolmas tutkimustyyppi on käytännönläheinen, jolloin tutkitaan varsinaisia palvelukokemuksia. (Tanninen & Julkunen 1993, 83.) Tutkimusentekijät totesivat tuolloin, että palvelu- ja asiointikokemuksiin liittyvä tutkimustyö on vielä nuorta. Kovin laajaksi ei palvelu- ja asiointikokemuksiin liittyvä tutkimustyö ole levinnyt edelleenkään. Syitä on monia, mutta tärkeimpiä lienevät tutkimusmenetelmiin ja -aineistoihin liittyvät ongelmat.

Sihvo ja Uusitalo ovat todenneet, että vain kansalaiset voivat vastata toiminnan sosiaalista hyväksyvyyttä koskeviin kysymyksiin (Sihvo & Uusitalo 1993, 6). On tärkeä tietää, kuinka kansalaiset arvioivat hyvinvointivaltion vaikutuksia, tuoksia tai niiden käyttöä. Kriittisiä kannanottoja mielipidetiedusteluja kohtaan on esitetty siitä syystä, että mielipidetutkimusten tuloksia tulkitaan väärin tai että niitä voidaan manipuloida helposti (Papadakis 1992, 36). Hyvinvointivaltio on myös

käytännössä niin monitahoinen, että yksiselitteisten tulosten esittäminen on hankalaa.

Mielipidetutkimusten vastaukset ovat myös herkkiä sille, miten kysymykset muotoillaan, kuinka yleisiä tai konkreettisia kysymykset ovat ja minkälaisen teemojen yhteydessä kysymykset esitetään (Kangas 1997). Vaikka ”kansan tahtoa” ei voi suoraan lukea mielipidetiedustelujen tuloksista, ne eivät silti ole mielenkiinnottomia. Kysymysten kehys, niiden sanamuodot ja tarjotut vaihtoehdot tekevät ongelmalliseksi johtopäätösten vetämisen, mutta kehystyksen ja sanamuotojen vaihtaminen antaa mahdollisuuksia verrata eri väestöryhmien mielipiteitä toisiinsa. (Sihvo & Uusitalo 1993, 8; Kangas 1995, 308.) On kuitenkin todettava, etteivät mielipidetiedustelujen metodiset ongelmat tee niistä tarpeettomia, vaan ne vain lisäävät tutkimuksellisia haasteita (Kangas 1997). Sosiaalipalveluiden asiakkaiden kohdalla on aiheellista kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että syrveyn kaltainen kyselytekniikka ei tavoita kaikkia sosiaalihuollon asiakkaita (esim. asunnottomat, päihteiden käyttäjät).

On esitetty arvioita, että kansalaisten asenteet ja odotukset ovat merkittäväällä tavalla muovanneet hyvinvointivaltiota ja vaikuttaneet harjoitettuun politiikkaan (Pöntinen & Uusitalo 1986; Svallfors 1996). Vastakkaisen näkemyksen mukaan väestön mielipiteet eivät ole vaikuttaneet hyvinvointivaltion kehitykseen, vaan pikemminkin ovat seurailleet sitä (Papadakis 1992). Toisaalta on myös todettu, etteivät kansalaisten mielipiteet muodostavat yhtä kokonaisuutta ja loogista jatkumoa. Kansalaisten mielipiteet ovat monitasoisia ja saattavat olla ristiriidassa keskenään (Papadakis 1992; Sihvo & Uusitalo 1995).

Stefan Svallfors jakaa sosiaaliturvamielipiteet kahteen ryhmään: yleisiin (generella) ja konkreettisiin (specifika). Yleiset sosiaaliturvamielipiteet koskevat esimerkiksi kansalaisten suhtautumista sosiaaliturvan rahoitukseen tai kehitysvauhtiin. Konkreettiset sosiaaliturvamielipiteet liittyvät esimerkiksi lasten päivähoidon tai työttömyysturvaetuuksien järjestämiseen. Koska yleiset mielipiteet liittyvät abstraktimpiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin, ne eivät niinkään perustu intresseihin ja arkikokemuksiin. Ne perustuvat enemmän ideologiseen orientaatioon ja arvoihin. Konkreettisten kysymysten kohdalla intressien ja arkikokemuksen merkityksen voi olettaa olevan keskeisempi. Tällöin mielipiteiden kannalta on merkityksellistä se, onko vastaaja työtön, tai se, mikä on vastaajan perhetilanne. (Svallfors 1996, 44–46; myös Forma 1998, 36).

Hyvinvointivaltioasenteita tarkasteltaessa viitataan usein intresseihin, etunäkökulmiin ja sitoutumiseen yhteiseen hyvään. Kankaan (1997) analyysi osoittaa, että intressin taustalla on taloudellinen malli ja yhteisen hyvän taustalla sosiologinen malli. Taloudellinen diskurssi painottaa oman edun tavoittelua ja sosiologinen malli painottaa ihmisen toiminnan sosiaalista puolta, jossa ihmiset saattavat käyttäytyä omien etujensa vastaisestikin, jos normit tai muu sosiaalinen kontrolli sitä vaativat. Molemmat näistä malleista kuitenkin yksinkertaistavat ihmisen käyttäytymistä. Rationaalinen valintateoria onkin viime aikoina tutkinut, ovatko ihmisten

mielipiteet vakiintuneita ja johdonmukaisia, toimivatko ihmiset vain yhden motiivin perusteella, ja miten konteksti vaikuttaa mielipiteisiin. Tutkimustulokset osoittavat, että ihmisten käyttäytyminen on paljon kompleksisempi ja monitasoisempi kysymys kuin talouden ja sosiologian mallit antavat ymmärtää. (Kangas 1997, 474–476.) Blombergin ja Krollin (2003, 226) mukaan teorioiden erilaisista lähtökohdista huolimatta on hedelmällistä tutkia niiden molempien perustaa. Heidän mielestään on realistista olettaa, että yksilöt asennoituessaan tiettyyn ilmiöön tukeutuvat käsityksiinsä toivottavasta ja omiin intresseihinsä.

2.4 Mielipidetutkimusten perinne kotimaisessa ja kansainvälisessä tutkimuksessa

Mielipidetutkimusta hyvinvointiyhteiskuntaa koskevista asenteista tehtiin Suomessa vilkkaasti erityisesti 1980-luvun lopulla ja 1990-luvun alussa (esim. Kangas 1986; Ervasti 1994). Sittenmin 1990-luvun lopulla ja 2000-luvulle tultaessa tutkimuksellinen mielenkiinto hieman hiipui (Forma 2002, 292–293, 296). 2000-luvun puolivälin jälkeen aihe on alkanut taas kiinnostaa. Tähän ovat vaikuttaneet monet yhtäaikaiset tekijät. Osaltaan tutkimuksellista mielenkiintoa ovat herättäneet Stakesin Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn aloittaminen ja tulosten raportointi sekä myös yleisemmin lisääntynyt mielenkiinto asiakkaiden kokemusten esiintuomiseen (esim. Metteri 2003a, 2003b ja 2004; Helne & Laatu 2006; Hirvilampi & Laatu 2008).

Kotimaisia tutkimuksia

Legitimiteettiä on tutkittu kysymällä kansalaisten mielipiteitä muun muassa sosiaaliturvan tasosta, verotuksesta, hyvinvointipalveluista ja hyvinvointivaltion vaihtoehtoista (esim. Allardt & Sihvo & Uusitalo 1992; Sihvo & Uusitalo 1993; Ervasti 1994; Forma 1998, 2002, 2006; Forma & Saarinen 2008). Sen sijaan tutkijat eivät ole olleet kiinnostuneita asiakkaiden tai kansalaisten mielipiteistä sosiaalipalveluista, jos arvioi asiaa kotimaisten tutkimusten määrällä. Kansalaisten ja asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista on selvitetty Stakesin tietojen ohella muun muassa Suomen Kuntaliiton selvityksissä (esim. Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2006). Lisäksi Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto julkaisee vuosittain sosiaalibarometria, jossa asiantuntijat arvioivat hyvinvointipalveluiden ajankohtaista tilannetta (esim. Eronen ym. 2008).

Sosiaalihallituksen toimesta suoritettiin vuonna 1987 sekä sisällöltään että otokseltaan (otos 50 777 kohdehenkilöä/kotitaloutta) laajin tähän asti tehty väestökysely sosiaalipalveluiden käytöstä ja asiakkaiden mielipiteistä. Väestökysely-

lyä raportoitiin useissa julkaisussa (esim. Arki ja Apu 1989; Suomalainen sosiaalihuolto: mielikuvat ja todellisuus 1990). Arki ja Apu -raportti sisälsi määrällisiä tietoja lasten päivittäisestä hoidosta, kunnallisen päivähoidon tarpeesta, kysynnästä ja tarjonnasta. Raportissa tarkasteltiin myös vammaan, sairauden tai vanhuuden vuoksi toisten apua tarvitsevien määrää, avun tarvetta ja sosiaalihuoltoa auttajana. Mielikuvat ja todellisuus -raportissa käsiteltiin väestön tietoja ja mielipiteitä sosiaalihuollosta ja sosiaaliturvasta. Tämän lisäksi siinä hahmoteltiin toiminnan määrällinen laajuus ja kohdentuminen. Raporttien mukaan vuoden aikana sosiaalivirastoissa asioi joka kolmas kotitalous ja niihin kuului 41 prosenttia väestöstä. Vaikka useimmat saivat sosiaalihuollosta hakemansa etuudet, paljastui mittavia määrällisiä ja suhteellisia vajauksia toiminnassa. Sosiaalihuolto, varsinkin suurissa kaupungeissa, osoittautui järjestelmäksi, jonka kanssa asiointi ei ollut vailla ongelmia. (Sihvo 1989 ja 1990.)

Tämän jälkeen sosiaali- ja terveyshallitus teki seurantatutkimuksen sosiaaliturvamielipiteiden muutoksista vuosina 1975–1991 (Allardt & Sihvo & Uusitalo 1992). Tutkimus sisälsi myös Seppo Pöntisen ja Hannu Uusitalon tuloksia mielipiteiden muutoksista vuosilta 1975–1985 (Pöntinen & Uusitalo 1986). Tutkimuksessa ei kuitenkaan ollut mukana kysymyksiä spesifisti sosiaali- ja terveyspalveluista. Stakes keräsi vuosina 1992 ja 1996 tilastokeskuksen tulonjako- ja työvoimatiedustelun yhteydessä tietoja sosiaali- ja terveyspalveluista (Sihvo & Uusitalo 1993; Lindqvist & Rastas & Sihvo 1994; Forma 1998). Näiden tulosten mukaan kansalaiset halusivat julkisen sektorin tuottavan väestön tarvitsemat sosiaali- ja terveyspalvelut. Kansalaiset olivat niin ikään halukkaita rahoittamaan hyvinvointivaltiota veroja maksamalla. Kansalaiset olivat kuitenkin aikaisempaa huolestuneempia etuuksien riittävydestä sekä palveluiden riittävydestä ja laadusta. (Forma 1998, 4). Vuoden 1996 jälkeen seuraavan kerran Stakes keräsi sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja väestön mielipiteistä tietoja vuonna 2004 Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn yhteydessä.

Stakesin lisäksi säännöllisimmin sosiaalipalveluita sisältäviä mielipidetutkimuksia on toteuttanut Kunnallisan kehittämissäätiö. Kehittämissäätiön tutkimuksissa pääpaino on kuitenkin kaikissa kunnallisissa palveluissa, joista sosiaalipalvelut muodostavat vain osan. Kunnallisan kehittämissäätiön uusimmassa ”Ilmapuntarissa 2006” ovat sosiaalipalveluista mukana lasten päivähoito, toimeentulotuki ja vanhustenhuolto. Raportin mukaan kansalaiset olivat huolissaan kunnallisten palveluiden ulkoistamisesta sekä eriarvoistumisen kasvusta. Kansalaiset olivat myös huolissaan vanhustenhuollon puutteista ja tasosta, ja yli puolet vastaajista piti sen palveluja riittämättöminä. (Ilmapuntari 2006, 12–21.) Samaiseen aineistoon perustuen on Johanna Kallio tehnyt tutkimusta kansalaisten asennoitumisesta kunnallisten palveluiden markkinoistumiseen. Tulosten mukaan kansalaisten mielipiteet yksityisiä palveluntuottajia kohtaan ovat muuttuneet kielteisemmiksi vuosien 1996 ja 2004 välillä. Kallion mukaan tähän voi olla selityksenä se, että kansalaiset ovat edelleen julkisen sektorin kannalla ja protestoivat nykyistä markkinoistumiskehitystä vastaan (Kallio 2007, 246). Samaan aikaan kuitenkin

yksityisten palveluntuottajien määrä kasvaa esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluissa ja kunnat ja työnantajat ostavat yhä enemmän yksityisiä palveluja (Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa 2004).

Elinkeinoelämän valtuuskunta selvittää myös säännöllisesti kansalaisten arvoja ja asenteita ja kysymysten joukossa on mukana sosiaalipoliittisia väittämiä. Tuoreimman tutkimuksen mukaan yli 90 prosentin mielestä elintasomme on niin korkea, että meillä on varaa huolehtia nykyistä paremmin vanhuksista, vammaisista, sairaista ja huono-osaisista. Lisäksi 80 prosenttia näkee hyvinvointiyhteiskunnan ”aina hintansa arvoisena”, vaikka sosiaaliturvan ja muiden julkisten palveluiden ylläpitäminen maksaa paljon. Yksityiseen palvelutuotantoon kansalaiset suhtautuvat kriittisesti, ja enemmistö kansalaisista ei näe voittoa tavoittelevien yritysten soveltuvan julkisten palveluiden tuottajiksi. (Haavisto ym. 2007, 138–139.)

Kansainvälisiä tutkimuksia

Kansainvälisessä tutkimuskentässä on julkaistu runsaasti hyvinvointivaltion sosiaaliturvaan tai sen tuloja uudelleen jakavaan rooliin liittyviä vertailevia tutkimuksia, joiden osana sosiaalipalveluista on mainintoja. Tutkimuksia on tehty hyvinvointivaltiosta ja sen legitimitetistä (esim. Jæger 2006b), kansalaisten poliittisista näkemyksistä ja arvoista (esim. Svallfors 1996), siitä, kenen vastuulla eri palvelu- ja etuusjärjestelmät tulisi eri hyvinvointimalleissa olla (esim. Svallfors 2004), minkälainen vastuu julkisella sektorilla tulisi olla palveluiden tuotannossa (Svallfors 1999) ja kenen tulisi tulevaisuudessa kustantaa palvelut ja etuudet ja kenelle palveluja tulisi suunnata (esim. Taylor-Gooby 2001). Perinteisesti mielenkiinnon kohteena sosiaaliturvamielipiteitä koskevassa tutkimuksessa on aina ollut myös eri yhteiskuntaluokkien välisten mielipide-erojen tutkiminen (Kangas 1986; Papadakis 1992; Ervasti 1998). Makrotasolla tutkimuksen kohteena ovat olleet erilaiset hyvinvointivaltioregiimit ja niiden hyvät ja huonot puolet. Lähimmäksi tämän tutkimuksen ydintä eli asiakkaiden ja kansalaisten näkemyksiä on edetty ruotsalaisissa tutkimuksissa, joissa on tutkittu kansalaisten mielipiteitä järjestelmästä ja muuttamista sosiaalipalveluista (esim. Svallfors 1995, 1996, 1999; Rothstein & Steinmo 2002; Kumlin & Rothstein 2005).

Vertaileva hyvinvointivaltiotutkimus on kuitenkin kohdistunut enimmäkseen makrotasolle ja sosiaalisiin tulonsiirtoihin (esim. Alber 1995; Kautto 2002). On olemassa vähän tutkimuksia siitä, miten kansalaiset tai asiakkaat tukevat sosiaalipalveluita tai sosiaalietuuksia tai toimivat niiden suhteen, sillä sosiaalipalveluihin liittyvät tutkimukset ovat keskittyneet vertaileviin tutkimuksiin eri maiden sosiaalipalvelujärjestelmistä (Anttonen & Baldock & Sipilä 2003). Tosin Sipilän ja Krögerin mukaan ”vuosikymmenen tutkimuksen jälkeenkään emme tienneet, mitä käytännön merkitystä kaikilla näillä eri valtioiden välisillä sosiaaliturvasysteemien eroilla oli” (Sipilä & Kröger 2004, 557). Daly ja Lewis väittävät, että tällainen tutki-

mus ei edes ole kovin hedelmällistä, sillä heidän mukaansa pitäisi keskittyä palveluiden tai etuisuuksien sijasta hoivaregiimien tutkimukseen (Daly & Lewis 2000). Anttonen ja Sipilä (1996, 88) toisaalta toteavat, että keskusteltaessa hyvinvointivaltiojärjestelmistä on tärkeää puhua myös sosiaalipalvelumalleista, jotta ymmärtäisimme, miten ne toimivat ja minkäläisistä poliittis-ideologisista tai muista eroista ne meille kertovat.

Vertailevan sosiaalipalvelututkimuksen ongelmaksi suhteessa sosiaalietuuksien tutkimukseen on muodostunut ensinnäkin se, että vertailukelpoista tietopohjaa ei ole olemassa. Tämä taas johtuu siitä, että vertailukelpoisen tietopohjan muodostaminen on vaikeata, sillä sosiaalipalveluiden käsitettä käytetään hyvin erilaisissa merkityksissä. Vaikka sosiaalipalveluiden käsite viittaa kansainvälisesti erilaisiin käytäntöihin, on niillä kuitenkin Pohjoismaissa todettu olevan aika lailla vaikiintunut merkitys (Sipilä ym. 1997). Kansainvälisissä tarkasteluissa sosiaali- tai hyvinvointipalvelujen käsitteen kattamaan alaan voidaan sisällyttää suppeimmillaan viimesijainen toimeentuloturva ja laajimmillaan sosiaali-, terveys- ja koulutuspalvelut. Lisäksi kansalaisten ja asiakkaiden asenteiden tutkiminen ja vertailu eri maissa tuo mukanaan oman lisähankaluutensa. Vaikka vertaileva asennetutkimus voi potentiaalisesti olla varsin antoisaa, sitä rasittavat myös vaikeudet, joiden vuoksi tulokset ja tulkinnat saattavat olla hauraita. (esim. Papadakis 1992 ja 1993). Asenteet ovat niiden omasta luonteestaan johtuen riippuvaisia kontekstista, ja eri käsitteiden merkitykset ja konnotaatiot voivat olla erilaisia eri maissa (Svallfors 1999, 245).

Kansainvälinen keskustelu näyttää Pohjoismaiden ulkopuolella painottuvan enemmän kuluttajan (consumer) näkökulmaan, kun Pohjoismaissa keskustellaan palveluiden käyttäjien (user) tai asiakkaiden (client) näkökulmasta. Varsinainen palvelu- ja asiointikokemuksia koskeva tutkimustoiminta on Pohjoismaissa varsin nuorta ja sosiaalipalveluiden ja sosiaalityön saatavuutta on vasta viime vuosina selvitetty laajemmin. Usein koetut vaikeudet ovat liittyneet toiminnan muotoihin, kuten aukioloaikoihin, sekä palvelun saatavuuteen, kuten byrokraattisuuteen ja palvelun hitauteen (esim. Svallfors 1991 ja 1996). Tutkimustulosten perusteella näyttää siltä, että saatua palvelua ei sinänsä ole moitittu, vaan asiakkaan saama kohtelu. Tämä käy ilmi myös suomalaisissa tutkimuksissa (Metteri 2003a, 2003b ja 2004) sekä brittiläisessä tutkimuksessa (Dean & Taylor-Gooby 1992). Pohjoismaisen vertailevan sosiaalitoimistotutkimuksen (Tanninen & Julkunen 1993) tutkimustulokset osoittivat, että vaikka yhteydenotto helpottuisi ja käsitteilyn tehokkuus lisääntyisi, palveluongelmat voivat ilmetä muualla. Koska palvelun eri osatekijät ovat tiukasti vuorovaikutuksessa keskenään, tulisi palvelua tarkastella kokonaisuutena eikä vain palveluprosessin osia.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

1980-luvun tutkimusmielenkiinto kansalaisten ja asiakkaiden mielipiteisiin painottui legitimizeettiin ja hyvinvointivaltion kriisiin ja siten järjestelmätasoiisiin kysymyksiin. Tutkimuksellinen painopiste siirtyi 1990-luvulla asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaiden oikeuksiin. Myös hallinnossa valmisteltiin asiakaslakeja, joista ensin valmistui potilaan asemaa ja oikeuksia sääntelevä laki terveydenhuollossa (785/1992) ja vuoden 2001 alussa tuli voimaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakaslähtöisyys nousi esiin myös kansallisissa sosiaali- ja terveydenhuollon strategioissa, joissa pohdittiin muun muassa, voisiko tietoteknologiasta olla apua saumattomien hoito- ja palveluketjujen muodostamisessa (sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistio 27/1995).

Asiakkaiden kohtelusta on tehty jonkin verran laadullisia tutkimuksia (Meteri 2003a, 2003b ja 2004), jolloin ongelmana on se, ettei tuloksia voida yleistää väestötasolle. Kansalaisten ja asiakkaiden mielipiteiden kysyminen on asetelmaltaan tutkimusta, joka edellyttää laajaa väestökyselyä, jotta niin kansalaisten kuin asiakkaiden mielipiteiden mittaaminen olisi mahdollista. Stakesin Hyvinvointi ja palvelut -kysely antaa mahdollisuuden toistaa kysymyksiä vuodesta toiseen, jolloin ajallisten vertailujen tekeminen mielipiteiden muutoksista tulee jatkossa mahdolliseksi. Kyselyyn sisältyy paneeliasetelma, jota tässä tutkimuksessa ei ole vielä hyödynnetty, mutta joka antaa jatkossa mahdollisuuden muun muassa seurata kansalaisten ja asiakkaiden mielipiteiden muutoksia ja niiden taustalla olevia tekijöitä. Otantatutkimus antaa myös tilaisuuden yhdistää tutkimusaineistoon kattavia rekisteritietoja, kuten Hyvinvointi ja palvelut -kyselyssä on tehty Tilastokeskuksen rekistereistä.

Tutkimuksellinen mielenkiintoni heräsi siinä vaiheessa, kun toimin sekä jäsenenä että sihteerinä *Tieto2005* -hankkeessa. Tieto2005 -hanke oli laaja, vuonna 2002 asetettu koko sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan kattanut tiedonkeruita selvittänyt työryhmä. Hanke koostui ohjausryhmästä (sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistio 37/2003) ja neljästä alaryhmästä. Sekä *Hyvinvoinnin tila* -ryhmän raportissa (sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistio 34/2003, 38–39) että *Palvelujärjestelmä ja sen toimivuus* -ryhmän raportissa (sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistio 21/2003, 32) todetaan, että vaikka terveyttä kuvaavaa tietoa karttuu maassamme monesta kysely- ja haastattelututkimuksesta, asian laita ei ole näin sosiaalipalveluiden ja erityisesti lasten ja iäkkäiden palveluiden kohdalla. Toimin *Palvelujärjestelmä ja sen toimivuus* -ryhmän toisena sihteerinä ja toin omalta osalta esille näkemystä, että myös sosiaalipalveluista tarvitaan survey-pohjaista tietoa. Stakesin toimesta aloitettiin uuden väestöpohjaisen tiedonkeruun suunnittelu vuonna 2003 ja ensimmäinen tiedonkeruuvuosi oli 2004.

Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn sosiaalipalvelukysymyksiä tehdessäni etsin aikaisemmin käytössä olleita sosiaalipalvelukysymyksiä sekä kansallisista että kansainvälisistä jatkuvista tiedonkeruista. Selvityksen lopputulos oli ehkä odotettu: kansainvälisesti löytyi jatkuvaluonteisiksi tarkoitettuista tiedonkeruista ainoastaan muutama sosiaalipalveluihin liittyvä kysymys. Samoin kävi käydessäni läpi suomalaisia tietojenkeruita ja aineistoja. Jos sosiaalipalvelukysymyksiä jonkin lomakkeen yhteydestä löytyi, oli niiden pohjana käytetty sosiaalihuollon vuoden 1987 lomakkeen kysymyksiä sosiaalihuollosta. Siten vuoden 2004 kyselylomaketta suunniteltaessa käytin soveltuvin osin mallina vuoden 1987 sosiaalihuollon kysymyksiä. Tavoitteena oli saada aikaan kyseisten vuosien välille jonkinlainen vertailtavuus. Vertailuasetelmaa oli kuitenkin vaikea rakentaa, sillä osa sosiaalihuollon käsitteistä oli muuttunut vuodesta 1987. Vuonna 1987 oli keskeistä saada tietoja muun muassa köyhästä ja ”epäsosiaalisesta väestöosasta”, jolla tarkoitettiin ”työtä vieroksuvia” ja ”pähdeongelmaisia”. Lisäksi verrattuna vuoteen 1987 ja kyselystä saatuihin kokemuksiin haluttiin selkeästi puhua konkreettisista sosiaalipalveluista. Näin tavoiteltiin mahdollisuutta välttää tilanne, että kysymykset olisivat liian yleisiä ja käsitteet liian abstrakteja vastaajille, sillä esimerkiksi sosiaaliturvan ja sosiaalihuollon käsitteet ja niiden sisältö eivät ole kaikille selviä (esim. Sihvo 1990, 72).

3.1 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat

Luottamus on voimakkaasti yhdistetty sosiaalisen pääoman yhdeksi tekijäksi (Ilmonen 2002, 136) ja sosiaalisesta pääomasta on etsitty ratkaisua sosiaalisten ongelmien lieventämiseen (esim. Offe 1999, 42). Hyödynsin aineiston sosiaalipalveluja koskevien kysymysten suunnittelussa teoreettisena viitekehystenä Adam Seligmanin kehittämää luottamuksen jaottelua, jossa hän erottaa henkilöitä kohtaan tunnetun luottamuksen instituutioita ja abstrakteja systeemejä kohtaan tunnetusta luottamuksesta. Hän varaa luottamuksen käsitteen vain edelliseen (trust) ja soveltaa luottavaisuuden käsitettä (confidence) jälkimmäiseen (Seligman 1997, 18). Luottavaisuus rakentuu pitemmän ajan kuluessa ja on tiukemmin sidoksissa tuttuuteen (familiarity) kuin luottamus, joka on tilannesidonnaista ja yksi tapa kommunikoida sekä ”kesyttää” riskit (Jalava 2005, 147). Seligmanin jaottelu perustuu alun perin Niklas Luhmannin ajatuksiin. Luhmann määrittelee luottamuksen sosiaalisesti mekanismiksi, jonka avulla mahdollinen tulevaisuus tuodaan nykyisyyteen ja joka siten alentaa tulevaisuuteen liittyvää kompleksiteettia (Luhmann 1979, 112).

Ilmonen ja Jokinen (2002, 86) toteavat, että vaikka Seligmanin erottelu on mielivaltaisen, on nämä kaksi luottamuksen lajia hyödyllistä pitää *analyttisesti* erillään toisistaan. Tutkimusta voi käsitellä Seligmanin käsitteillä yhteiskunnissa, joissa julkisen ja yksityisen sfäärit ovat eriytyneet. Kun legitimiisyys ja siihen läheisesti liittyvä luottavaisuuden ongelma kytkeytyivät julkiseen sfääriin ja siinä tehtyi-

hin hallinnollisiin ratkaisuihin, luottamuksen pulma syntyi yksityisessä sfäärissä. Seligman kritiikissään Ilmonen ja Jokinen kuitenkin esittävät, ettei luottamukseen esiinny vailla kytkentöjä muuhun sosiaaliseen todellisuuteen, kuten institutionaalisiin järjestelyihin ja lainsäädäntöön (Ilmonen & Jokinen 2002, 89).

Luhmannin esittämä jako systeemiseen ja mikrotason luottamukseen ei kuitenkaan sekään ole ongelmaton. Kuten Seligman on huomauttanut, voi henkilöihin kohdistuvassa mikrotason luottamuksessa olla itse asiassa kyse systeemisestä luottamuksesta silloin, kun luottamuksemme tiettyyn henkilöön kohdistuu enemmänkin hänen rooliinsa abstraktin systeemin edustajana (Seligman 1997). Rom Harré puhuukin luottavaisuuden sijasta ”annetusta luottamuksesta”. Se on luottamusta, joka on olemassa jo ennen kuin ihmistä on välttämättä tavattukaan. Häneen luotetaan siksi, että hän on jonkin ammattikunnan edustaja. Luottamus tarkoittaa tällöin sitä, että kyseinen henkilö toimii asianmukaisesti roolissaan ja on siinä mielessä luotettava ja ennustettava. Ansaattu luottamus on luottamusta, joka syntyy vasta sosiaalisen vuorovaikutuksen myötä. Harrén mukaan on tapahtunut ”massiivinen” historiallinen siirtymä annetusta luottamuksesta ansaittuun luottamukseen samalla, kun on siirrytty traditionaalisesta yhteiskunnasta moderniin. (Harré 1999, 260–268.)

Vaikka sosiaalipalvelukysymyksiä suunniteltaessa taustalla oli halua erottaa henkilöön tai instituutioon kohdistuva luottamus toisistaan, tulosten analyysissä lähestyttiin aineistoa intressiteorian näkökulmasta. Sosiaalipalvelut koskevat nimenomaan yksilöä. Yksilötasolla hyvinvointivaltion kannatusta ja mielipiteiden vaihtelua on selitetty karkeasti kahden eri vaikuttimen eli intressien ja poliittisen samaistumisen kautta (esim. Pöntinen & Uusitalo 1986; Papadakis 1992; Ervasti 1994; Sihvo & Uusitalo 1995; Svallfors 1999; Jæger 2006a). Poliittisella samaistumisella tarkoitetaan sitä, että ihmisillä on yleisiä poliittisia arvoja, jotka vaikuttavat heidän mielipiteensä muodostumiseen. (myös Pöntinen & Uusitalo 1986, 7–9; Svallfors 1999; Jæger 2006a, 321–322). Aiempi tutkimus on tuonut esille, kuinka vasemmistoon itsensä sijoittavien kansalaisten on havaittu suhtautuvan myönteisemmin laajaan sosiaaliturvaan kuin oikeiston (esim. Forma 1998; Forma ym. 2007). Helena Blombergin ja Christian Krollin (2003, 233) tutkimus osoittaa, että vuosien 1992 ja 2000 välisenä aikana kaikkien suomalaisten poliittisten puolueiden kannattajien mielipiteet muutuivat myönteisemmiksi kunnallisia palveluja kohtaan.

Koska Hyvinvointi ja palvelut -kysely ei sisällä tietoja puoluekannasta, keskitytään analyysissä nimenomaan intressien tarkasteluun. Sihvo ja Uusitalo (1995, 253) määrittelevät neljä erilaista intressityyppiä. (1) Riskien (esim. työttömyyden) jakautuminen vaikuttaa mielipiteisiin. (2) Ihmisillä on intressejä hyvinvointivaltiossa palvelujen käyttäjinä ja etuuksien saajina: ne, jotka käyttävät palveluita ja etuuksia enemmän (esim. naiset, eläkeläiset, opiskelija ja työttömät) todennäköisesti suhtautuvat myönteisemmin hyvinvointivaltioon kuin ne, jotka kuluttavat vähemmän (myös Korpi 1980; Papadakis 1992; Svallfors 1999; Jæger 2006a). (3) Ihmisillä on intressejä hyvinvointivaltiossa veronmaksajien ominaisuudessa: niillä,

jotka maksavat enemmän, esimerkiksi korkeimmissa tuloluokissa olevat, ovat todennäköisesti kriittisempi asenne hyvinvointivaltioon kuin niillä, jotka maksavat vähemmän. (4) Lopuksi on vielä virkamiesten intressejä: julkisella sektorilla työskentelevillä henkilöillä voidaan olettaa olevan myönteisempiä asenteita hyvinvointivaltioon kuin muilla, koska heille kyse ei ole pelkästään etuisuuksista ja verotaukasta, vaan myös työpaikoista. Kannatusta löytyy myös ryhmistä, jotka hyötyvät palveluista välillisesti. Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi pienten lasten vanhemmat, jotka hyötyvät saadessaan lapselleen päivähoitopaikan.

Luokka-asema ja puoluekytkös ovat osoittautuneet merkittävimiksi tekijöiksi asenteissa hyvinvointivaltiota kohtaan huolimatta usein kuulluista väitteistä, että luokkaerot olisivat haipumassa pois. Työväenluokan keskuudessa hyvinvointivaltion tuki on yleensä voimakkainta, kun taas ylempi luokka kannattaa sitä vähiten ja keskiluokka jää välimaastoon. Luokka ja puolue eivät kuitenkaan ole ainoita yksittäisiä hyvinvointivaltion tukemiseen vaikuttavia tekijöitä. Muilla yksittäisillä sosiaalisilla muuttujilla, kuten sukupuolella ja iällä, on myös vaikutusta mielipiteisiin. Naisilla on taipumus tukea hyvinvointivaltiota miehiä enemmän ja nuoremmilla vanhempia enemmän (esim. Sihvo & Uusitalo 1995).

Hyvinvointivaltion kannatusperustasta tehdyissä tutkimuksissa on esitetty, että keskiluokkaistuminen ja hyvinvoinnin kasvu samanaikaisesti sekä luovat uusia vaatimuksia hyvinvointivaltiota kohtaan että nakertavat hyvinvointivaltion arvoperustaa. On mahdollista, että korkeammalla hyvinvoinnin tasolla hyvinvointivaltion tarjoamia palveluja ei enää pidetä riittävinä eikä edes hyvinvointivaltion perusarvoja, kuten solidaarisuutta ja tasa-arvoa, koeta enää tarpeellisiksi. (Ervasti 1998, 169.) Sen lisäksi vaatimukset ovat tulleet moninaisemmiksi johtuen yksilöiden erilaisista elämänpoluista (esim. v. Maydell ym. 2006).

Kansalaisten tyytymättömyydestä hyvinvointivaltiota kohtaan Euroopassa on esitetty jonkin verran empiiristä näyttöä (esim. Taylor-Gooby 2001). Tutkimusten mukaan tyytymättömyyden syiksi ovat täsmentyneet palvelujärjestelmän rakenteelliset ongelmat. Kansalaisten tyytymättömyyden syinä on pidetty perinteisistä palvelurajoista kiinnipitämistä, jolloin monimutkaisiin ongelmiin ei pystytäkään enää vastaamaan sektorikohtaisilla ratkaisuilla (Munday 2006). Paul Piersonin (2001) mukaan hyvinvointivaltion ympärillä käytävä kriisikeskustelu johtuukin enemmän juuri sen sisäisistä kuin ulkoisista paineista. Pierson toteaa, että kypsään vaiheeseen ehtineen hyvinvointivaltion kriittisiä, sisäisiä tekijöitä ovat hidas talouskasvu yhdistettynä palvelusektorin kasvuun, valtiollisten sitoumusten määrän kasvu, väestön ikääntymisestä johtuvat lisääntyvät taloudelliset paineet ja kotitalouksien rakenteiden muutokset.

On esitetty myös näkemyksiä, joiden mukaan hyvinvointivaltion kannatusperusta on pikemminkin vahvistunut sosiaalipolitiikan laajentumisen myötä. Useimmat ihmiset kuuluvat etuuksien ja palvelujen piiriin ja ovat siten myös valmiimpia maksamaan niistä. (esim. Ervasti 1996). Palveluista on tullut yleistä ”sosiaalista infrastruktuuria”, jota ilman ei voida olla. Ruotsalaiset tutkimukset tukevat tätä

teoriaa, sillä niiden mukaan väestön kokemukset universaaleista sosiaalipalveluista lisäävät luottamusta ja siten palveluiden kannatusta, kun sen sijaan kokemukset selektiivisistä, harkinnanvaraisista sosiaalipalveluista vähentävät sitä (Kumlin & Rothstein 2005). Tutkimuksissa on havaittu, että erityisesti ne, joilla on paljon resursseja käytössään, ovat luottavia yhteiskuntansa instituutioihin. Sen sijaan ne, joilla on niukalti resursseja käytössään, suhtautuvat niihin muita epäilevämmiin (Svallfors 1996; Taylor-Gooby 2001). Tätä Kaj Ilmonen kutsuu luottamuksen paradoksiksi. Paradoksin syistä on esitetty vähän tutkimustietoa. On esitetty, että osittain se johtuu siitä, että väestön huonompitasoiset joutuvat turvautumaan palveluihin useammin ja ovat omien palvelukokemusten perusteella päätyneet negatiiviseen arvioon. Se voi olla myös epäluottamusta koko järjestelmän oikeudenmukaisuutta ja tasapuolisuutta kohtaan. (Ilmonen 2002, 147–148).

3.2 Tutkimuksen kysymyksenasettelut

Tutkimukseni *Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? – Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin* perustuu pääosin Stakesin Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn tuloksiin vuosina 2004 ja 2006. Tutkimukseni keskeinen kysymyksenasettelu fokusoituu siihen, mitä sosiaalipalveluiden asiakkaat ja kansalaiset ajattelevat sosiaalipalveluista 2000-luvun alussa ja mikä selittää mielipiteissä esiintyviä eroja. Valitut muuttujat on todettu kansallisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa merkityksellisiksi kuvaamaan mielipiteiden eroja. Tutkimukseni empiiriset artikkelit perustuvat kvantitatiiviseen, survey-muotoiseen tutkimusotteeseen. Tutkimusaihe liikkuu alueella, jossa läheisemmät yhteydet löytyvät hyvinvointivaltiotutkimuksesta, jonka teoreettisia viitekehyksiä olen artikkeleissani soveltanut. Omaa tutkimusaluetani tai sitä sivuavaa sosiaalipalvelututkimusta on Suomessa vähän, samoin kuin kvantitatiivista tutkimusta yleensäkin tehdään sosiaalityössä vähän (Mäntysaari & Haaki 2007). Sosiaalipalveluiden valtiollisesta syntyhistoriasta sekä kunnallisten sosiaalipalveluiden kehittymisestä on kuitenkin tehty muutamia väitöskirjoja (Rauhala 1996; Kröger 1997). Vuonna 2007 on myös alkanut sosiaalityön erikoistumiskoulutus, jossa erikoistumisalana on hyvinvointipalvelut.

Tämän yhteenvetoartikkelin jälkeen artikkelien esittämisjärjestys muodostaa juonellisen kertomuksen. Kertomus lähtee liikkeelle artikkeliin 1 sosiaalipalveluiden yleisestä, hieman pidemmästä kuvauksesta. Seuraavien artikkelien aiheet liittyvät aina edellisen artikkelin lopputuloksiin. Viidennessä eli viimeisessä artikkelissa analysoidaan kansalaisten ja käyttäjien mielipiteiden eroja suhteessa sosiaalipalveluihin ja sosiaalietuuksiin.

Tutkimukseni koostuu seuraavista artikkeleista julkaisujärjestyksessä:

- I Muuri, Anu (2006) Sosiaalipalvelut 2004 – Väestön mielipiteitä ja asiakkaiden palvelukokemuksia. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2006. Stakes: Helsinki, 204–235.
- II Muuri, Anu (2007) Vaikuttaako palveluiden käyttö mielipiteisiin sosiaalipalvelujärjestelmästä? Yhteiskuntapolitiikka 72 (1), 22–34.
- III Muuri, Anu (2007) Sukupuolittuneet sosiaalipalvelut – asiakkuus, työyhteisö ja arjen verkostot. Teoksessa Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Stakes: Helsinki, 220–236.
- IV Muuri, Anu (2008) Sosiaalipalveluja kaiken ikää ja kaikille? Teoksessa Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Stakes: Helsinki, 192–216.
- V Muuri, Anu (2008) The impact of the use of the social welfare services or social security benefits on attitudes to social welfare policies – The attitudes of the Finnish population in 2006. Forthcoming in International Journal of Social Welfare.

Artikkelissa 1 ”*Sosiaalipalvelut vuonna 2004 – Väestön mielipiteitä ja asiakkaiden palvelukokemuksia*” vastataan kysymykseen, mitä mieltä kansalaiset ja asiakkaat olivat sosiaalipalveluista vuonna 2004. Artikkelissa paneudutaan alussa lyhyesti sosiaalipalvelujärjestelmän historiaan sekä kuvataan ajankohtaisten poliittis-hallinnollisten dokumenttien keskeistä sisältöä ja tavoitteita sosiaalipalvelupolitiikan näkökulmasta. Artikkelissa arvioidaan sekä suomalaista että kansainvälistä sosiaalipalvelututkimusta ja esitetään tämän tutkimuksen kannalta keskeiset havainnot.

Artikkelissa esitettyjen tulosten mukaan suomalaiset haluavat edelleen panostaa julkiseen sosiaalipalvelujärjestelmään. Miehistä suurin osa (81 %) oli tyytyväisiä nykyisen sosiaalipalvelujärjestelmän toimivuuteen tai parantaisi sitä pienin muutoksin, kun taas naisista myönteisesti suhtautuvia oli hieman pienempi osa (74 %). Toisaalta kansalaiset toivoivat, ettei sosiaalipalveluja tarvitsisi hakea. Erityisesti toivottiin, ettei joutuisi hakemaan viimesijaista toimeentulotukea (60 %). Luottamus kotipalvelujärjestelmän toimivuuteen oli myös laskenut verrattuna vuoteen 1987, sillä vuonna 1987 27 prosenttia vastasi, että olisi vaikea hakea kotipalvelua, kun vastaava luku vuonna 2004 oli jo 39 prosenttia. Yllättävää oli kuitenkin se, että väestön luottamus siihen, että se saisi hädän hetkellä viimesijaista toimeentulotukea, oli kasvanut. Suhtautuminen toimeentulotukeen ja sosiaalipalveluihin oli siten ambivalentti: järjestelmään luotetaan aikaisempaa enemmän, mutta samalla toivotaan vahvemmin, ettei sitä tarvitsisi itse käyttää. Kansalaiset toivoivat myös tiedotuksen lisäämistä palveluista ja etuuksista.

Artikkelissa 2 ”*Vaikuttaako palveluiden käyttö mielipiteisiin sosiaalipalvelujärjestelmästä*” analysoidaan enemmän sitä, ketkä ovat tyytymättömiä sosiaalipalveluihin ja erityistarkasteluun otetaan palveluiden konkreettinen käyttö. Artikkelin tulosten mukaan kansalaiset luottavat edelleen julkiseen sektoriin sosiaali- ja terveystalouden tuottajana, mutta luottamukseen on ilmestynyt myös säröjä ja tyytymättömyys sosiaalipalveluihin kasvaa. Tulot ja koulutus eivät kuitenkaan jaa mielipiteitä, joten kansalaiset antavat edelleen laajasti tukea universaalille, yleiselle sosiaalipalvelujärjestelmälle. Kansalaiset eivät siten tue sosiaalipalveluiden eriyttämistä eikä kohdentamista.

Artikkelissa osoitetaan, että hyvinvointivaltion kannatus on perinteisesti tukeutunut siihen, että ne, jotka hyötyvät palveluista, myös niitä kannattavat. Sosiaalipalveluiden käyttäjät ovat kuitenkin tämän artikkelin tulosten mukaan ei-käyttäjiä kriittisempiä. Yleensä korkea ammattiasema, korkea koulutus ja korkea tulotaso lisäävät kielteistä suhtautumista hyvinvointivaltioon ja myönteistä suhtautumista yksityistämiseen. Tämän artikkelin tulosten mukaan tulot ja koulutus eivät kuitenkaan selittäneet mielipiteiden eroja.

Naiset suhtautuvat yleisesti myönteisemmin hyvinvointivaltioon ja kielteisemmin yksityistämiseen kuin miehet. Selityksenä tähän on katsottu olevan se, että naiset käyttävät julkisia palveluja enemmän ja ovat ehkä nähneet myös palvelujen toimivuuden ongelmia enemmän kuin miehet. Tämän artikkelin tulosten mukaan palveluiden käyttö ei kuitenkaan selitä naisten kriittisempiä mielipiteitä sosiaalipalvelujärjestelmää kohtaan.

Nuorempien ikäryhmien arvioidaan olevan kriittisempiä hyvinvointivaltiota ja myönteisempiä yksityistämistä kohtaan kuin vanhempien ikäryhmien. Toisaalta väitetään, että nuoremmat ovat sosiaalistuneet tiukemmin hyvinvointivaltioon kuin vanhemmat ihmiset ja suhtautuvat palveluihin positiivisesti. Näin ollen nuorimmat ikäryhmät kannattaisivat hyvinvointivaltiota enemmän kuin vanhemmat. Tämän artikkelin tulosten mukaan nuoret aikuiset ovat kriittisempiä sosiaalipalvelujärjestelmää kohtaan kuin iäkkäät.

Artikkelissa 3 ”*Sukupuolittuneet sosiaalipalvelut – asiakkuus, työyhteisö ja arjen verkostot*” tavoitteena oli todentaa tai kumota tutkimuksissa ja julkisuudessa esiintyviä uskomuksia, joista kuitenkin harvoin esitetään faktisia lukuja. Näitä ovat seuraavat: a) naiset käyttävät enemmän sosiaalipalveluja kuin miehet, b) miesten määrä kasvaa pikkuhiljaa sosiaalialan töissä, c) sosiaalipalvelut (ja laajemmin hyvinvointivaltion kasvu) ovat poistaneet lähiyhteisön avun ja tuen merkityksen. Artikkelissa analysoidaan sukupuolta sosiaalipalvelututkijan näkökulmasta sukupuolineutraalisti. Tuloksia ei siten peilata suhteessa viimeaikaiseen nais- tai miestutkimukseen, vaikka näkökulma onkin tärkeä.

Artikkelin tulosten mukaan sosiaalipalveluiden asiakkaita oli vuonna 2004 kaikkiaan 1 073 000, joista naisia oli 51 prosenttia ja miehiä 49 prosenttia. Naisia oli asiakkaina eniten ikääntyneiden palveluissa (70 %) ja vammaispalveluissa.

Miehiä oli eniten asiakkaina päihdepalveluissa (70 %), lapsiperheiden palveluissa ja toimeentulotuessa. Naisia ja miehiä oli siten sosiaalipalveluiden asiakkaina lähes yhtä paljon.

Sosiaalihuollon työntekijöistä 95 prosenttia on edelleen naisia, kuten oli jo vuonna 1990. Kunnallisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa työskenteli vuonna 2005 kaikkiaan 249 700 henkilöä (91 % naisia ja 9 % miehiä). Sosiaalihuollossa oli työssä 115 320 työntekijää (95 % naisia ja 5 % miehiä). Naisten ja miesten välisissä suhteellisissa osuuksissa ei ole tapahtunut muutosta 15 vuoteen.

Tulosten mukaan sukulaiset ja tuttavat muodostavat merkittävän epävirallisen tuen ja avun verkoston kansalaisten arkipäivässä. Hyvinvointivaltion palvelut eivät ole niiden merkitystä vähentäneet. Sukulaisten ja tuttavien antama taloudellinen apu ja henkinen tuki koetaan tärkeiksi ja erityisesti naiset pitävät niitä tärkeinä.

Artikkelin 4 ”*Sosiaalipalveluja kaiken ikää ja kaikille*” tulosten mukaan vahvistui vuoden 2004 aineistosta esiin noussut ilmiö eli se, että naiset suhtautuvat kriittisemmin sosiaalipalvelujärjestelmään kuin miehet. Miehistä 77 prosenttia ja naisista 69 prosenttia vastasi olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että järjestelmä toimii hyvin. Naisista toisaalta runsas viidesosa oli täysin tai jokseenkin eri mieltä siitä, että järjestelmä toimisi hyvin. On kuitenkin myös todettava, että edelleen pääosa kansalaisista antoi tukensa julkiselle sosiaalipalvelujärjestelmälle, sillä 73 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että sosiaalipalvelujärjestelmä toimi hyvin. Vielä suuremman luottamuksensa kansalaiset antoivat kuitenkin sosiaalipalveluiden henkilöstölle. Sukupuolten välillä ei ollut suuria eroja tässä kysymyksessä, sillä 81 prosenttia miehistä ja 79 prosenttia naisista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että sosiaalipalvelujen henkilöstöön voi luottaa.

Nuoret luottivat sosiaalipalvelujärjestelmään ja kriittisimmät olivat 65 vuotta täyttäneitä. Alle 25-vuotiaista 81 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että järjestelmään voi luottaa, ja 65 vuotta täyttäneiden ryhmästä tätä mieltä oli vain 65 prosenttia vastaajista. Tulojen tai koulutuksen mukaan ei ollut merkittäviä eroja mielipiteissä, kuten ei myöskään ollut vuoden 2004 aineistossa. Vuoden 2004 kyselyssä sosiaalipalveluita käyttäneet olivat kriittisempiä palveluja kohtaan kuin ne, jotka eivät olleet käyttäneet palveluita. Sama trendi jatkui myös vuoden 2006 aineistossa, joskin ero oli pieni. Palveluita käyttäneistä 71 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että järjestelmään voi luottaa, kun vastaava luku ei-käyttäjillä oli 73 prosenttia. Käyttäjistä lähes neljäsosa oli sitä mieltä, ettei järjestelmään voinut luottaa. Opiskelijat ja varusmiehet olivat sosiaalipalvelujärjestelmän kannattajia, kun sen sijaan kriittisimpiä olivat eläkeläiset ja työttömät.

Tarkasteltaessa perusteellisemmin joko luottamusta järjestelmään ja/tai sen työntekijöihin saatiin esiin mielenkiintoisia eroja. Miehet luottivat naisia enemmän sekä järjestelmään että työntekijöihin. Myös ikä jakoi mielipiteitä siten, että mitä nuoremasta henkilöstä oli kyse, sitä enemmän hän luotti sekä järjestelmään

että työntekijöihin, ja kääntäen mitä vanhempi henkilö oli, sitä vähemmän hän luotti sekä järjestelmään että työntekijöihin. Ainoastaan 59 prosenttia eläkeläisistä luotti sekä järjestelmään että työntekijöihin, kun opiskelijoilla vastaava luku oli 75 prosenttia. Eläkeläisten mielipiteet olivat kohtuullisen negatiivisia. Lähes viidesosa katsoi, ettei voinut luottaa järjestelmään mutta luotti työntekijöihin, ja lähes viidesosa katsoi, ettei voinut luottaa kumpaakaan. Palveluiden käytön mukaan ei ollut merkittäviä eroja. Ei-käyttäneiden suhtautuminen oli positiivisempaa kuin käyttäneiden, ja käyttäneissä oli ei-käyttäneitä enemmän sellaisia, jotka eivät luottaneet kumpaankaan. Huolestuttavaa oli se, että yksinhuoltajista ainoastaan puolet luotti sekä järjestelmään että työntekijöihin. Vajaa viidesosa heistä luotti järjestelmään mutta ei työntekijöihin ja viidesosa ei luottanut järjestelmään, mutta luotti työntekijöihin.

Artikkelissa 5 *“The impact of the use of the social welfare services or social security benefits on attitudes to social welfare policies – the attitudes of the Finnish population in 2006”* tutkitaan kansalaisten ja asiakkaiden erilaisia käsityksiä sosiaalipalveluista ja sosiaaliturvaetuksista. Erityisesti keskitytään siihen, mikä selittää mielipiteiden eroja, ja siihen, säilyvätkö erot, kun aineisto jaetaan sosiaalipalveluiden käyttäjiin ja ei-käyttäjiin sekä sosiaaliturvan edunsaajiin ja ei-edunsaajiin.

Artikkelin tulosten perusteella suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän legitimiisyys on vankalla pohjalla. Vastauksista löytyy myös negatiivisia heikkoja signaaleja. Ensinnäkin sukupuoli on noussut tärkeäksi mielipiteitä jakavaksi tekijäksi, sillä naiset ovat entistä kriittisempiä sekä sosiaalipalveluiden toimivuutta että sosiaaliturvan tasoa kohtaan. Toiseksi eläkeläiset ja työttömät suhtautuivat muita kriittisemmin sosiaalipalveluiden toimivuuteen. Kolmanneksi sosiaalipalveluiden käyttäjät olivat ei-käyttäjiä kriittisempiä samoin kuin sosiaaliturvaetuuksien saajat. Kaikkein kriittisempiä olivat siis ne ryhmät, jotka hyötyvät yhteiskunnan palveluista ja etuisuuksista eniten. Sen sijaan aiemmissä tutkimuksissa todetut koulutus- ja tulomuuttajat eivät muodostuneet tärkeiksi mielipiteitä erottaviksi tekijöiksi. Korkeamman koulutuksen saaneet suhtautuvat sekä sosiaalipalveluiden toimivuuteen että sosiaaliturvan tasoon muita myönteisemmin mutta tulomuuttujalla ei juuri ollut merkitystä.

3.3 Tutkimusaineistot ja metodit

Tutkimusaineiston muodostaa Tilastokeskuksen Stakesille keräämä Hyvinvointi ja palvelut -kysely, joka on jatkuvaluontoiseksi tarkoitettu tiedonkeruu. Se koostuu kolmesta kokonaisuudesta eli sosiaalipalveluita, terveyspalveluita ja hyvinvointia koskevista osioista (liitteet 1 ja 2). Sosiaalipalveluihin liittyvät kysymykset sisältyivät vuonna 2004 postikyselyyn ja vuonna 2006 puhelinkyselyyn. Lisäksi sosiaali-

palvelukysymyksiä hieman muutettiin vuoden 2004 kokemusten jälkeen, joten vertailu vuosien välillä onnistui vain osittain ja silloinkin hyvin yleisellä tasolla.

Kolme ensimmäistä artikkelia perustuvat vuoden 2004 ja kaksi viimeistä artikkelia vuoden 2006 kyselyn tietoihin. Artikkelit on valittu siten, että ne mahdollisimman hyvin vastaavat sosiaalipalveluihin liittyviin keskeisimpiin kysymyksiin ja että ne muodostavat loogisen kokonaisuuden. Tämän yhteenvedon ulkopuolelle on jätetty alueellinen tarkastelu, koska sitä ei käsitelty kaikissa artikkeleissa ja koska aihetta on käsitelty muualla enemmän (esim. Muuri 2007; Westman & Muuri 2008). Yleisesti voidaan todeta, ettei mielipiteissä asuinpaikan mukaan tarkasteltuna ole kovin merkittäviä eroja. Eroja syntyy lähinnä vain tarkasteltaessa maaseudulla ja pääkaupunkiseudulla asuvien suomalaisten näkemyksiä. Maaseudulla asuvat ovat yleensä kaupungeissa asuvia tyytyväisempiä sekä sosiaali- että terveyspalveluihin.

Artikkelien sisältö ja kielivalinnat johtuvat siitä, että tutkimuksen alaan liittyvää tietoa on julkaistu Suomessa vähän. Perustietoa sosiaalipalveluista on julkaistu niin vähän, että artikkeleissa on paneuduttu myös peruskysymyksiin kuten siihen, mitä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan, kuinka paljon meillä on sosiaalipalveluiden asiakkaita ja alan työntekijöitä jne. Oli siis tärkeää julkaista sosiaalipalveluista tietoa myös Suomessa ja suomeksi. Kaikki tutkimukseni artikkelit käsittelevät sosiaalipalveluita ja viides artikkeli sosiaalipalveluja ja sosiaalietuuksia yhdessä. Kansainvälisesti julkaistaan enemmän tutkimuksia sosiaaliturvaetuuksista ja vähän tutkimuksia, joissa palvelut ja etuudet esiintyisivät yhdessä, joten halusin näiden kahden alueen yhdistämisellä lisätä artikkelin kansainvälistä kiinnostavuutta.

Olen tiivistänyt taulukkoon 1 artikkelien keskeisimmät tutkimuskysymykset, käytetyt tutkimusaineistot ja muuttujat sekä kulloisenkin analyysimenetelmän.

Tutkimusaineistoina toimivat Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn aineistot sekä tilastot ja rekisterit. Tutkimusmenetelminä olen käyttänyt suorja jakaumia, ristiintaulukointeja sekä monimuuttujamenetelmiä, ja monimuuttujamenetelmistä ordinaalista logistista regressiomallia ja binäärilogistista regressiomallia. Mallien valinnan perustelut löytyvät artikkeleista. Tilastoja ja rekistereitä olen käyttänyt monipuolisesti. Olen käyttänyt valtakunnallisia ja kuntakohtaisia tietoja, tehnyt niistä omia, uusia yhdistelmiä ja sekä pyytänyt uusia ajoja Stakesin sisällä ja sen ulkopuolella. Olen ollut itse suunnittelemassa useimmat näistä sosiaalihuollon tilastoista ja rekistereistä, joten olen pystynyt tekemään nämä uudelleen muokkaukset luotettavasti.

Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut -kysely 2004

Kolmen ensimmäisen artikkelin aineiston muodostaa *Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut 2004* -kysely. Tiedonkeruussa sovellettiin neljää eri tiedonhankintamenetelmää: puhelinhaastatteluja, postikyselyä, käyntihaastatteluja sekä rekisteritieto-

Taulukko 1. Artikkelien tutkimuskysymykset, tutkimusaineistot, käytetyt muuttujat ja kvantitatiiviset menetelmät

Tutkimuskysymys	Tutkimusaineisto (N)	Käytetyt muuttujat	Kvantitatiivinen menetelmä
A1: Mitä mieltä kansalaiset ja asiakkaat olivat sosiaalipalveluiden hakemisesta ja saamisesta sekä mitä mieltä sosiaalipalveluiden asiakkaat olivat saamaansa palvelusta	Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn postikysely 2004 (N = 2 957)	Sukupuoli Ikä, Koulutus, Tulot, Asuinpaikka, Palveluiden käyttäjä/ ei-käyttäjä	Suorat jakaumat, Ristiintaulukointi (SPSS)
A2: Vaikuttaako palveluiden käyttö mielipiteisiin sosiaalipalvelujärjestelmästä	Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn postikysely 2004 (N = 2 957)	Sukupuoli, Ikä, Koulutus, Tulot, Asuinpaikka, Palveluiden käyttäjä/ ei-käyttäjä	Suorat jakaumat, Ristiintaulukointi, Ordinaalinen logistinen regressiomalli (SPSS)
A3: Kuinka paljon sosiaalipalveluiden käyttäjistä on naisia ja miehiä, miten asiakkaat jakautuvat eri sosiaalipalveluihin käytön mukaan, miten naiset ja miehet kehittäisivät kotikuntansa sosiaalipalveluja, kuinka paljon on sosiaalipalveluiden työntekijöitä ja miten he jakautuvat sukupuolen mukaan, mitä mieltä kansalaiset ovat sukulaisten ja tuttavien avun merkityksessä arkipäivän elämässä	Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn puhelinhaastattelu 2004 (N = 4 350) Pääosin Stakesin sosiaali- ja terveydenhuollon tilastot ja rekisterit (N = 1,1 miljoonaa sosiaalipalvelujen asiakasta); Tilastokeskuksen kunnallinen henkilörekisteri (N = 115 320 sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä)	Sukupuoli, Eri sosiaalipalvelut	Suorat jakaumat, Ristiintaulukointi (SPSS), SAS- ja Excel-ajot kunnallisesta henkilörekisteristä
A4: Mitä aineisto kertoo kansalaisten luottamuksesta sosiaalipalveluihin, minkälaisia eroja on kansalaisten ja asiakkaiden luottamuksessa suhteessa sosiaalipalvelujärjestelmään ja sen työntekijöihin	Hyvinvointi- ja palvelut -kyselyn puhelinhaastattelu 2006 (N = 4 530)	Sukupuoli, Ikä, Tulot, Asuinalue, Pääasiallinen toiminta, Elinvaihe, Palveluiden käyttäjä/ ei-käyttäjä	Suorat jakaumat, ristiintaulukointi (SPSS)
A5: The impact of the use of the social welfare services or social security benefits on attitudes to social welfare policies – the attitudes of the Finnish population in 2006	Hyvinvointi- ja palvelut -kyselyn puhelinhaastattelu 2006 (N = 4 530), sosiaali-etuustiedot (N = 4 377)	Sukupuoli, Ikä, Tulot, Koulutus Palveluiden käyttäjä/ ei-käyttäjä Etuuksien saaja/Ei-saaja	Suorat jakaumat, ristiintaulukointi, binäärilogistinen regressiomalli (SPSS)

ja. Aineistoon liitettiin rekisteritietoja muun muassa kotitalouden rakenteesta ja tuloista. Käyntihaastattelut suunnattiin 80 vuotta täyttäneille ja se muodostaa kyselyn vaihtuvan lisäosion. Tilastokeskuksen haastatteluorganisaatio toteutti puhelinhaastattelut 16.8.–29.10.2004. Otoksen koko oli 5 810, ja haastatteluja saatiin kaikkiaan 4 350. Vastausprosentti (netto) oli 82,7 otoksen ylipeitto⁵ huomioon ottaen. Otos poimittiin satunnaisotantaa käyttäen väestörekisteristä. Puhelinhaastatteluilta kysyttiin suostumus postikyselylomakkeen lähettämiseen. Puhelinhaastatteluista 87,6 prosenttia suostui tähän ja heistä 2 957 eli 77,6 prosenttia palautti postikyselylomakkeen. Perusotokseen suhteutettuna postikyselyn vastausprosentti oli 51,9 prosenttia. Analyseissä käytetään aineistoon laskettuja painokertoimia (henkilö- ja kotitalouspainot), jotka korjaavat otannasta johtuvaa aineiston vinoutta. Perusotoksen vastaukset ovat painokertoimilla korjattuina yleistettävissä koskemaan (kohdeperusjoukko) koko 18–79-vuotiasta Manner-Suomen väestöä⁶.

Puhelinhaastatteluaineisto sisältää tietoja kotitalouden rakenteesta, haastattelijien vanhemmista ja lapsuudenkodista, taloudellisesta toiminnasta, asumisesta ja taloudellisesta tilanteesta, terveydestä ja terveyspalveluiden käytöstä, sosiaalipalveluiden käytöstä, hyvinvointivaltiota koskevista mielipiteistä sekä jokapäiväisestä selviytymisestä. Sosiaalipalveluihin liittyvät kysymykset sisältyivät pääosin postikyselyaineistoon, joka oli yhdistettävissä puhelinhaastattelujen tietoihin. Postikyselyaineisto sisälsi tietoja muun muassa psyykkisestä hyvinvoinnista, tyytyväisyydestä, luottamuksesta, sairauksista ja vakuutuksista, lääkkeiden käytöstä, terveyspalvelujen ja sosiaalipalveluiden toimivuudesta sekä elämänlaadusta ja sosiaalisista suhteista.

Myös puhelinhaastattelussa oli kysymyksiä sosiaalipalvelut-otsikon alla, mutta kysymykset liittyivät sukulaisten ja ystävien tarjoamaan taloudelliseen apuun ja keskustelutukeen ja sen merkitykseen eivätkä niinkään virallisen tahon tarjoamiin sosiaalipalveluihin. Kysymys oli muotoiltu seuraavasti: ”Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana saanut taloudellista tukea, työapua (esim. siivoamiseen tai kaupassakäyntiin), keskustelutukea tai henkilökohtaista apua?” Vastausvaihtoehtoina olivat sukulaiset, ystävät, naapurit, tutut, seurakunta, järjestöt tai yhdistykset, kunnan tai valtion viranomaiset ja sosiaali- ja terveysalan yritykset. Tätä osaa aineistosta on raportoitu *artikkelissa 3* (sekä myös Kattainen ym. 2008).

Postikyselyssä kysyttiin väestön mielipiteitä sosiaalipalveluiden hakemisesta ja saamisesta, sosiaalipalveluiden toimivuudesta sekä sosiaalipalveluiden kehittämisestä kotikunnassa. Lisäkysymyksiä tehtiin niille vastaajille, jotka olivat hakeneet sosiaalipalveluja viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana. Heiltä kysyttiin palvelun tai tuen riittävydestä, palveluiden epäämisistä ja niiden syistä, jonotusajoista sekä mielipiteitä asioinnista sosiaalitoimessa. Lisäkysymykset jakautuivat vielä ala-kohtiin, ja tästä syystä vastausten määrä jäi monissa kohdin pieneksi. Silloin kun

5 Ylipeitolla tarkoitetaan sellaisia yksilöitä, jotka eivät kuulu perusjoukkoon (kuolleita, ulkomaille muuttaneita jne.).

6 Lisää aineistosta: Moisio, Pasi (2006) Hyvinvointi & palvelut 2004 -kyselyn aineistokuvaus. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/Tp6-2006.pdf>.

vastausten määrä jäi liian pieneksi, artikkeleissa tyydytään viittaamaan vain yleisesti saatuihin vastauksiin. Sosiaalipalveluiden laajuuden ja luonteen vuoksi kyselytutkimusten otoksen määrä ei yleensä riitä yksittäisen sosiaalipalvelun tarkempaan analyysiin.

Sosiaalipalvelut sisälsivät keskeiset palvelut, kuten lasten päivähoidon, kotipalvelun, vammaispalvelut, sosiaalityöntekijöiden neuvontapalvelut ja toimeentulotuen. Vastaajia johdateltiin kysymykseen siten, että ensin käytiin läpi, mitä sosiaalipalveluilla kyselyssä tarkoitettiin.

Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut -kysely 2006

Neljännessä ja viidennessä artikkelissa käytettiin *Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut 2006* -kyselyn aineistoa. Aineiston keruutapa muuttui vuodesta 2004, sillä vuoden 2006 aineiston keruussa käytettiin ainoastaan puhelinhaastattelua ja lapsiperheille tarkoitettussa vaihtuvassa lisäosassa postikyselyä. Siten aineiston rungon muodostavat puhelinhaastattelut, joista puolikas muodostaa aina paneelin edellisen aallon kanssa 50 prosentin rotaatiomenetelmällä. Haastattelutietoja täydennettiin rekisteritiedoilla. Käytännössä kaikki taustamuuttujat (sukupuoli, ikä, perherakenne, tulot ym.) on yhdistetty rekistereistä. Puhelinhaastattelujen kohderyhmä oli 18–79-vuotiaat Manner-Suomen asukkaat. Otantamenetelmänä on systemaattinen satunnaisotanta Tilastokeskuksen väestötietokannasta. Jälkiosituksella laskeutuilla painomuuttujilla korjataan sukupuolten, ikäryhmien ja alueiden välisiä eroja vastaushalukkuudessa. Tilastokeskus toteutti vuoden 2006 puhelinhaastattelut 21.8.–3.11.2006. Otoksen koko oli 5 798, otoksesta puolet oli uusia kohteita ja puolet oli ollut mukana tutkimuksen ensimmäisellä kierroksella 2004. Puhelinhaastattelu kesti keskimäärin 21 minuuttia. Puhelinhaastatteluja saatiin 4 530 kappaletta, ja otoksen ylipeitto huomioon ottaen vastausosuudeksi (netto) saatiin 83,7 prosenttia. Vuoden 2006 kyselyyn liittyi myös postikysely erillisellä otoksella poimituille lapsiperheille⁷.

Koska vuonna 2006 ei tehty postikyselyä, siirrettiin sosiaalipalveluja koskevat kysymykset puhelinhaastattelulomakkeeseen. Tästä syystä vastaajien määrä oli vuonna 2006 tuntuvasti suurempi kuin vuonna 2004. Kysymyksiä myös jonkin verran muutettiin saatujen kommenttien perusteella. Lisäksi kyselyssä on myös uusia kysymyksiä, joita ei esitetty vuonna 2004. Yleistrendinä aineistoista voi todeta, että puhelinhaastattelun tulokset olivat positiivisempia kuin postihaastattelun tulokset, joka voi johtua tiedonkeruun muutoksesta tai sitten olla aito muutos. Toinen merkittävä tuloksiin vaikuttava ero oli ”ei osaa sanoa” -vastausten määrän huomattava vähentyminen.

⁷ Lisää aineistosta: Moisio, Pasi (2007) HYPA 2006. Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn 2006 aineistokuvaus. Stakesin Työpapereita 33. Helsinki: Stakes.

Sosiaalipalvelut sisälsivät kuten vuonna 2004 kaikki keskeiset palvelut, kuten lasten päivähoidon, kotipalvelun, vammaispalvelut, sosiaalityöntekijöiden neuvontapalvelut ja toimeentulotuen. Kansalaisilta kysyttiin myös luottamuksesta eri sosiaalipalveluihin ja niiden henkilöstöön.

Tutkimuksessa käytetyt muuttajat

Artikkeleissa on käytetty tiettyjä taustamuuttujia, jotka ovat aikaisemmissa tutkimuksissa osoittautuneet merkityksellisiksi (esim. Sihvo & Uusitalo 1993; Forma 2002). *Sukupuoli* valittiin mukaan yhtenä tärkeimpänä muuttujana, koska sukupuolten välillä on monissa tutkimuksissa todettu selkeitä eroja. *Ikämuuttujasta* muodostettiin viisiportainen luokitus (18–24, 25–34, 35–49, 50–64, 65–79; sama luokitus ks. myös Sihvo 1990; Forma 2002). Luokitus tehtiin, koska mielipiteet sosiaalipalveluiden toimivuudesta vaihtelevat eri ikäryhmissä todennäköisesti epälineaarisesti. *Asuinpaikkamuuttujasta* muodostettiin *Artikkelissa 1* kuusiportainen luokitus (pääkaupunkiseutu, muussa yli 100 000 asukkaan kaupungissa asuvat, 50 000–100 000 asukkaan kaupungissa asuvat, pienemmässä kaupungissa asuvat, maaseudun asutuskeskuksessa asuvat, muualla maaseudulla asuvat), *Artikkelissa 2* neljäportainen luokitus (pääkaupunkiseutu, isot kaupungit, pienet kaupungit ja maaseutu) sekä *Artikkelissa 4* neljäportainen luokitus (kaupungin keskusta, esikaupunkialue tai lähiö, kuntakeskus tai muu taajama, maaseudun haja-asutusalue tai kylä).

Svallforsin mukaan myös koulutus kuuluu tärkeimpiin muuttujiin (Svallfors 1999, 248). *Koulutusmuuttujasta* muodostettiin *Artikkelissa 1* neljäportainen uusi muuttuja (perus- tai kansakoulu, keskiaste, alin korkea-aste, korkea-aste) ja *Artikkelissa 2* ja *5* kolmiportainen uusi muuttuja (perusaste, keskiaste ja korkea-aste) alkuperäisestä ISCED-luokituksesta (International Standard Classification of Education 1997). Tutkimukset ovat osoittaneet myös, että eri tuloryhmien mielipiteet eroavat toisistaan. Tuloista tehtiin viisiluokkainen tuloviidenneksiä kuvaava *tulo-muuttuja*. Tulot ovat kulutusyksikkökohtaisia tuloja, jotka on muodostettu käyttämällä OECD-muunnettua skaalaa.

Tämän lisäksi muuttujiksi valittiin myös *pääasiallinen toiminta*, joka luokiteltiin uudelleen viisiluokkaiseksi muuttujaksi (työssä, työtön, opiskelija/varusmies, eläkeläinen, muu). *Elinvaihemuuttuja* on muodostettu siten, että vastaajat on luokiteltu yhdeksään eri kotitalouteen elinvaiheen mukaan (yhden hengen talous, 18–34-vuotiaat; yhden hengen talous, 35–64-vuotiaat; yhden hengen talous, 65 vuotta täyttäneet ja vanhemmat; lapseton pari, 18–34-vuotiaat; lapseton pari, 35–64-vuotiaat; lapseton pari, 65 vuotta täyttäneet ja vanhemmat; pari ja lapsia; yksinhuoltaja; muut). Elinvaihemuuttuja sisältää siten sekä elinvaiheen että iän.

Aineisto jaettiin vielä käyttäjiin ja ei-käyttäjiin, sillä tutkimuksissa on aiemmin todettu selkeä ero näiden kahden ryhmän välillä. Sosiaalipalveluiden *käyttäjät*

muodostettiin niistä vastaajista, jotka viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana olivat saaneet kunnan sosiaalitoimelta taloudellista tukea, palvelua tai neuvontaa. *Ei-käyttäjät* muodostettiin niistä, jotka vastasivat, etteivät olleet saaneet kunnalta viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana kyseisiä palveluja.

Sosiaaliturvaetuuksien saajat muodostettiin *artikkelissa 5* niistä vastaajista, jotka olivat saaneet vuoden aikana jotain ESSPROS-luokituksen mukaista sosiaaliturvaetuutta ja *ei-edunsaajat* eivät olleet saaneet vuoden aikana mitään näistä etuuksista. Sosiaaliturvaetuudet muodostettiin siitä osasta kyselyä, jossa oli yhdistetty kyselyn tietoja rekisteritietoihin. Sosiaaliturvaetuuksien luokitus noudattelee ESSPROS-luokitusta (The European System of Integrated Social Protection Statistics manual 1996). Etuustarkasteluun on otettu mukaan lisäksi opintotuki, joka ei kuulu ESSPROS-luokitukseen, koska koulutus ei sisälly sosiaalimenoihin, mutta on tärkeä etuus tässä tarkastelussa.

4 KANSALAISTEN JA ASIAKKAIDEN TOIVEITA JA TODELLISUUTTA

Tässä luvussa 4 ja seuraavassa luvussa 5 esittelen tutkimuksen keskeiset tulokset. Luku 4 muodostuu kaikkien viiden artikkelin tutkimustuloksista. Luku on rakennettu siten, että alaluvut muodostavat artikkelien keskeiset tutkimustulokset. Luku 5 kuvaa pääosin artikkelien 1 ja 4 tuloksia siten, että tarkastelen niitä keskeisten sosiaalipalvelujen mukaan. Sekä luvussa 4 että 5 keskitytään erityisesti tuoreimman Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn eli vuoden 2006 aineiston tulosten esittämiseen. Aikaisempien vuosien tuloksia (2004 ja osin 1987) nostetaan esiin silloin, kun vertailua on ollut mahdollista tehdä tai tietoja vuoden 2006 aineistosta ei ole vielä julkaistu.

4.1 Suomalaiset luottavat sosiaalipalveluihin – sosiaaliturvan taso koetaan liian alhaiseksi

Julkiset sosiaalipalvelut nauttivat laajasti suomalaisten luottamusta, sillä valtaosa (73 %) oli sitä mieltä, että sosiaalipalvelut toimivat hyvin. Kansalaiset luottivat ennen kaikkea sosiaalipalveluiden työntekijöihin, sillä 80 prosenttia vastaajista luotti heihin. Pääosa (90 %) kansalaisista oli myös sitä mieltä, että julkisella sektorilla tulisi olla kokonaisvastuu palveluiden järjestämisestä. Suomalaiseen keskusteluun on tullut uudenlaista väriä, sillä kansalaiset toivovat entistä enemmän, että julkisten palveluiden rinnalle tuotaisiin lisäksi yksityisiä sosiaalipalveluja. (Taulukko 2.)

Sosiaalipalveluista lasten päivähoito nauttii laajaa kansalaisten luottamusta. Tarveharkintainen toimeentulotuki sen sijaan herättää kriittisempiä mielipiteitä ja kotipalvelun suosiota on vähentänyt sen kohdentaminen entistä iäkkäämmille ja huonokuntoisemmille vanhuksille. Sihvo totesi 1990-luvun alussa, että marginaalisuuden raja on siirtynyt sosiaalihuollon ja muun hyvinvointivaltion väliltä sosiaalihuollon sisälle (Sihvo 1991, 2–3). Tämän tutkimuksen mukaan kehitys on jatkunut siten, että marginaalisuuden raja on siirtynyt sosiaalipalveluiden sisällä.

Sosiaaliturvan osalta kansalaiset haluaisivat pitää tason nykyisellään ja ainoastaan viidesosa oli sitä mieltä, että veroja voisi alentaa ja samalla alentaa myös sosiaaliturvan tasoa. Tämä merkitsee sitä, että kansalaiset ovat halukkaita jopa nykyistä kireämpään verotukseen, jos se merkitsee parempaa sosiaaliturvaa (myös Forma ym. 2007, 52; Forma & Saarinen 2008, 176).

Taulukko 2. Suomalaisen mielipiteitä sosiaaliturvan rahoituksesta, palvelujen tuottamistavoista ja sosiaalipalveluiden järjestämisestä vuonna 2006, %

Mielipiteet	2006	
	Täysin samaa mieltä/jokseenkin samaa mieltä	Täysin eri mieltä/jokseenkin eri mieltä
Sosiaaliturvan rahoitus		
– Sosiaaliturvan taso pitää Suomessa ylläpitää, vaikka se johtaisi verojen korottamiseen	76	17
– Veroja pitäisi Suomessa alentaa vaikka se johtaisikin sosiaaliturvan leikkauksiin	21	69
Palvelujen tuottamistapa		
– Valtion ja kuntien tulisi tuottaa pääosa väestön tarvitsemista sosiaalipalveluista ja terveyden- ja sairaanhoidosta	90	7
– Yksityisiä sosiaalipalveluja tulisi lisätä	57	28
Luotatte siihen, että		
– Suomessa sosiaalipalvelut toimivat yleisesti ottaen hyvin	73	19
– Sosiaalipalvelujen henkilöstö on ammattitaitoista ja osavaa	80	12
Luotatte siihen, että tarvittaessa saisitte		
– päivähoitopaikan	77	12
– toimeentulotukea	57	32
– vammaispalveluja	70	16
– kotipalveluja	68	20
– sosiaalityöntekijän neuvontapalvelut	75	11

4.2 Naiset ovat entistä kriittisempiä sosiaalipalveluita kohtaan

Sosiaalipalveluita käyttää vuosittain runsas miljoona asiakasta, joista 51 prosenttia on naisia ja 49 prosenttia miehiä. Naisiasiakkailta on enemmistö ikääntyneiden palveluissa ja vammaispalveluissa. Sen sijaan lapsiperheiden palveluissa, päihdepalveluissa ja toimeentulotuessa enemmistö asiakkaista on miehiä. Sosiaalihuollossa työskentelevistä 115 300 työntekijästä oli 95 prosenttia naisia ja 5 prosenttia miehiä. Tilanne työmarkkinoilla ei todennäköisesti muutu seuraavien 15 vuoden aikana. Mikäli oletetaan, ettei alan työvoimavirroissa tapahdu muutoksia, jää alalta eläkkeelle seuraavien viidentoista vuoden aikana 22 700 henkilöä, joista 95 prosenttia on naisia ja 5 prosenttia miehiä. Tämä on täsmälleen sama suhde kuin sosiaalialan työvoimarakenteessa vallitsee nyt. Alalla ei ole käyty keskustelua siitä, pitäisikö erityisesti niissä palveluissa, joissa on paljon miesasiakkaita, lisätä mies-työntekijöiden määrää. Jos näin haluttaisiin, on edessä melkoisia haasteita saada sosiaalipalveluiden työntekijäkunnan sukupuolirakenne vastaamaan asiakaskunnan rakennetta.

Aiemmissa hyvinvointivaltiotutkimuksissa sukupuolten välillä ei ole havaittu merkittäviä eroja suhtautumisessa hyvinvointivaltion palveluihin. Jos eroja on

havaittu, ne ovat olleet sen suuntaisia, että naiset suhtautuvat palveluihin miehiä myönteisemmin. Tutkimustulosten mukaan naisten kriittisyys hyvinvointivaltiota kohtaan on kuitenkin lisääntynyt. Naiset ovat miehiä halukkaampia lisäämään verovarojen käyttöä sekä palveluihin että tulonsiirtoihin, puolustavat voimakkaimmin sosiaaliturvan säilyttämistä ja arvostelevat sen tasoa enemmän kuin miehet (Forma & Saarinen 2008, 167–169). Naiset kannattavat toisaalta enemmän yksityisiä sosiaalipalveluja ja pitävät niiden toimintaa julkista tehokkaampina (Forma 2006, 176; Forma & Saarinen 2008, 173). Naiset olivat myös miehiä useammin tyytymättömiä terveyspalveluiden saatavuuteen (Klavus ym. 2006, 196).

Tämän tutkimuksen mukaan naisista 69 prosenttia ja miehistä 77 prosenttia vastasi olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että sosiaalipalvelujärjestelmä toimii hyvin. Naisista toisaalta runsas viidesosa oli täysin tai jokseenkin eri mieltä siitä, että järjestelmä toimisi hyvin. Naiset olivat siten kriittisempiä järjestelmää kohtaan kuin miehet, ja ero oli pysynyt samana verrattuna vuoteen 2004.

Huolenpitopalveluja on pidetty naisten hoivaliittolaisina, koska naiset hyötyvät niistä käyttäjinä ja työntekijöinä. Tosin lama-aikana tehdyt palveluiden leikkaukset saivat Raija Julkusen kysymään ”rakensivatko naiset hiekalle, kun rakensivat elämänsä valtion varaan?” (Julkunen 1992, 20). Mikäli naisten luottamus sosiaalipalveluihin (ja laajemminkin hoivapalveluihin) todella on rapautumassa, on sillä merkitystä sekä tulevan politiikan että tutkimuksen kannalta. Luottamusta voi rapauttaa myös se, miten naisia kohdellaan sosiaalipalveluiden asiakkaina. Ruotsalaisissa tutkimuksissa on tuotu esiin, että naisasiakkaat saavat miesasiakkaita vähemmän tukea sosiaalityöntekijöiltä esimerkiksi työpaikan löytämisessä tai päivähoitojärjestelyissä, jotta asiakas pystyisi ottamaan tarjotun työpaikan vastaan (Kullberg 2006, 352).

4.3 Nuoret kannattavat sosiaalipalveluita enemmän kuin ikääntyneet

Nuorempien ikäryhmien arvioidaan olevan kriittisempiä hyvinvointivaltiota ja myönteisempiä yksityistämistä kohtaan kuin vanhempien ikäryhmien. Toisaalta väitetään, että nuoremmat ovat sosiaalistuneet tiukemmin hyvinvointivaltioon kuin vanhemmat ihmiset ja suhtautuvat palveluihin positiivisesti. Näin ollen nuorimmat ikäryhmät kannattaisivat hyvinvointivaltion palveluja enemmän kuin vanhemmat ikäryhmät.

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan nuoret luottivat sosiaalipalvelujärjestelmään ja kriittisimmät löytyivät 65 täyttäneiden ikäryhmästä. Alle 25-vuotiaista 81 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että järjestelmään voi luottaa, kun taas 65 vuotta täyttäneiden ryhmästä tätä mieltä oli 65 prosenttia vastaajista. Opiskelijat ja varusmiehet olivat ryhmä, joka luottaa kaikkein eniten sosiaa-

lipalveluihin, sillä heistä 80 prosenttia oli sitä mieltä, että palvelut toimivat hyvin. Toisaalta löytyi viitteitä myös toisenlaisiin näkemyksiin, sillä vuoden 2004 tulosten mukaan nuoret olivat kriittisempiä kuin iäkkäät. Tämän kohdan sekä kysymystä että luokitusta jouduttiin muuttamaan vuoden 2006 kyselyyn, joten näiden kahden vuoden tuloksia joudutaan analysoimaan itsenäisesti.

4.4 Palveluiden käyttö ja etuuksien saanti lisäävät kriittisyyttä järjestelmää kohtaan

Sosiaalipalveluiden käyttäjät ovat ei-käyttäjiä kriittisempiä, sillä käyttäjistä 71 prosentin mielestä palvelut toimivat hyvin ja ei-käyttäjistä tätä mieltä oli 73 prosenttia. Vajaa neljäsosa käyttäjistä oli sitä mieltä, että palvelut eivät toimineet Suomessa hyvin, kun tätä mieltä oli ei-käyttäjistä vain vajaa viidesosa.

Myös sosiaaliturvan etuuskäytön osalta edunsaajat olivat ei-edunsaajia kriittisempiä siten, että heidän mielestään sosiaaliturvan taso on Suomessa liian alhainen. Jonkin verran tai aivan liian alhaisena tasoa piti edunsaajista 45 prosenttia, kun vastaava luku oli ei-edunsaajilla 38 prosenttia. Forman mukaan sosiaaliturvan tason arvostelusta ja tämän arvostelun lisääntymisestä näyttäisi muodostuneen pysyvä piirre sosiaaliturvaa koskevaa suomalaista mielipideilmastoa (Forma & Saarinen 2008, 175).

4.5 Yksinhuoltajien luottamuksessa sosiaalipalveluihin on säröjä

Koska sosiaalipalvelut liittyvät lähes kaikkien ihmisten johonkin elämänvaiheeseen, mukaan otettiin muiden taustamuuttujien ohella myös elinvaiheittainen tarkastelu. Muuttuja jakoikin kansalaisten mielipiteitä sen mukaan, mikä oli kunkin elämäntilanne. Kaikkein luottavaisimmin suhtautuivat sosiaalipalveluihin alle 35-vuotiaat lapsettomat parit ja vastaavasti kaikkein negatiivisimmin 65 vuotta täyttäneet yksin asuvat sekä myös saman ikäryhmän lapsettomat pariskunnat.

Myös yksinhuoltajien ryhmässä luottamuksessa esiintyi säröjä. Heistä kaksi kolmasosaa oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että sosiaalipalvelujärjestelmään voi luottaa, mutta toisaalta lähes kolmasosa oli sitä mieltä, ettei siihen voinut luottaa. Yksinhuoltajien mielipiteet jakoutuivat merkittävästi suhteessa sosiaalipalveluihin, sillä heistä 90 prosenttia luotti päivähoitopaikan saamiseen mutta vain 57 prosenttia kotipalveluun. Yksinhuoltajatalouksista sen sijaan kolmasosa oli sitä mieltä, ettei kotipalvelun saamiseen voinut luottaa.

4.6 Lähiyhteisön merkitys arjen turvaajana on naisille tärkeä

Julkisten palvelujen kannatus on kansalaisten keskuudessa korkea. Naisista 89 prosenttia ja miehistä 91 prosenttia on sitä mieltä, että valtion ja kuntien tulisi tuottaa pääosa sosiaali- ja terveyspalveluista (Forma & Saarinen 2008, 174). On kuitenkin selvää, ettei hyvinvointivaltio selviäisi tehtävistään ilman epävirallisen sektorin tukea. Palkaton huolenpitytyö mahdollistaa sen, että hyvinvointivaltio voi vastata huolenpitoa koskevista sitoumuksistaan (Julkunen 1992, 50). Suuri osa oikeuteista tarpeista ei realisoitu julkiseen apuun tai palveluun kohdistuvana paineena.

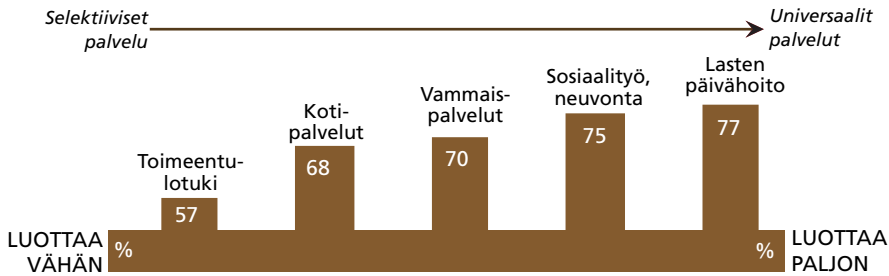
Viimeaikaiset tutkimustulokset osoittavat, että sukuyhteisö on edelleen tärkeä, mutta sen merkitys on vähenemässä ja ystävyyssuhteiden merkitys taas kasvamassa. Myös poliittis-ideologiset yhdistykset ovat menettäneet jäseniään samalla, kun harrastuspiirit sekä sosiaali- ja terveysalan yhdistykset ovat kasvattaneet jäsenmääriään (Ilmonen 2006, 106).

Tämän tutkimuksen tulokset eivät täysin vastaa tätä kuvaa, sillä sukulaiset ja ystävät muodostavat edelleen merkittävän epävirallisen tuen ja avun verkoston kansalaisten arkipäivässä. Naisista 17 prosenttia oli saanut taloudellista tukea sukulaisiltaan viimeksi kuluneen vuoden aikana ja miehistä 12 prosenttia. Naisista lähes 80 prosenttia piti tukea ystäviltaan erittäin tai melko suurena ja miehistäkin lähes kaksi kolmasosaa. Erittäin tai melko suurena piti sukulaisten taloudellista tukea naisista lähes puolet ja miehistä runsas kolmasosa. Sukulaisiltaan saaman keskustelutuen merkitys oli naisille suurempi kuin miehille. Vielä tärkeämpänä keskustelukumppanina pidettiin kuitenkin ystäväpiiriä. Naisista 40 prosenttia vastasi saaneensa keskustelutukea ystäviltaan viimeksi kuluneen vuoden aikana ja vastaavasti miehistä neljäsosa. Naiset saivat siis sukulaisiltaan ja ystäviltaan apua ja tukea enemmän kuin miehet ja pitivät sen merkitystä myös suurempana kuin miehet.

Julkisen palvelujärjestelmän virallisen avun ja omaisten ja ystävien antaman ei-virallisen avun merkityksestä toisilleen on esitetty useita erilaisia teorioita. Korvaavuusteorian mukaan silloin, kun palveluiden määrä on korkea, ei-virallisen avun merkitys on vähäisempi ja päinvastoin, kun ei-virallisen avun määrä on alhainen, virallisen avun määrä on korkea. Täydentävyysteorian mukaan virallinen ja ei-virallinen taas pikemminkin täydentävät toisiaan. Aiheesta on tehty vähän tutkimuksia Pohjoismaissa ja erityisen vähän Suomessa. (Kröger 2005, 245-250.) Tämän tutkimuksen tulosten mukaan hyvinvointivaltion palvelut eivät ole vähentäneet sukulaisten ja ystävien antaman avun merkitystä, joten ne pikemminkin täydentävät julkisen sektorin palveluja. Johtopäätösten vetämiseen tulee suhtautua kuitenkin varauksella, sillä aineisto on kerätty vain yhdeltä vuodelta. Asian perinpohjaisempi tutkimus vaatisi pitkittäisaineistoa, jollaista ei ollut käytettävissä.

5 SOSIAALIPALVELUT ELÄMÄNKAARELLA

Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn sosiaalipalvelun saamiseen ja hakemiseen liittyvät kysymykset kattoivat lasten päivähoidon, kotipalvelut, vammaispalvelut, sosiaalityöntekijöiden neuvonnan ja toimeentulotuen. Kansalaisten palveluiden kehittämistoiveiden kohdalla kysyttiin myös mielipiteitä lastensuojelun ja päihdepalvelujen kehittämistarpeesta. Seuraavassa kuvataan pääosin *artikkelien 1 ja 4* sisältämien tietojen perusteella yleisesti kansalaisten suhtautumista sosiaalipalveluihin. Analyysissä käytetään pääasiassa vuoden 2006 tuloksia ja joissain kohdin vertailuvuosina vuosia 1987 ja 2004, jolloin ne mainitaan tekstissä erikseen.



Kuvio 1. Kansalaisten luottamus sosiaalipalveluihin vuonna 2006, %

Lasten päivähoido nautti laajaa kansalaisten luottamusta. Seuraavana sosiaalipalveluista tulivat sosiaalityöntekijän neuvontapalvelut (75 %), vammaispalvelut (70 %), kotipalvelut (68 %) ja viimeisenä toimeentulotuki (57 %). Toimeentulotukeen kansalaiset suhtautuivat kriittisimmin, sillä lähes kolmasosa kansalaisista oli sitä mieltä, ettei voinut luottaa siihen, että tarvittaessa saisi tukea. Verrattuna vuoteen 2004 oli tapahtunut mielenkiintoinen palveluiden sisäinen muutos eli luottamus kotipalvelua kohtaan oli laskenut ja vammaispalvelua kohtaan kasvanut.

Pääosa kansalaisista toivoi, ettei tarvitsisi hakea sosiaalipalveluja. Erityisesti väestö toivoi, ettei joutuisi hakemaan viimesijaista toimeentulotukea. Tämä on vielä ehkä ymmärrettäväkin toive, mutta kun kielteisiä tunteita herättää myös luonteeltaan niin yleinen palvelu kuin kotipalvelu, voi tulosta pitää jo huolestuttavana. Vuoden 2004 aineiston tuloksia verrattiin edelliseen, vuoden 1987 aineistoon ja voi todeta, että väestön mielipiteissä oli tapahtunut merkittäviä muutoksia. Väestön mielipiteet sosiaalipalveluiden hakemiseen olivat säilyneet kriittisinä, mutta luottamus palveluiden saamiseen oli lisääntynyt merkittävästi. Ehkä yllättävintä oli se, että suurin muutos oli väestön luottamuksen lisääntyminen siihen, että saisi tar-

vittaessa viimesijaista toimeentulotukea. Myös niiden määrä, jotka epäilivät, etteivät saisi toimeentulotukea, oli vähentynyt. Väestön suhtautuminen toimeentulotukeen ja sosiaalipalveluihin oli siten ambivalentti: järjestelmään luotetaan aiempaan enemmän, mutta samalla toivotaan vahvemmin, ettei sitä tarvitsisi itse käyttää.

5.1 Lasten päivähoitoon luotetaan palveluista eniten

Lasten päivähoitoa säädeltiin ensimmäisen kerran vuonna 1937 voimaan tullessa lastensuojelulaisissa, jossa kuntia velvoitettiin järjestämään lasten kotikasvatuksen tukemiseksi lastentarhoja, seimiä ja päiväkoteja (Muuri 1999, 100). 1960-luvun lopulla aloitettiin myös lasten perhepäivätoiminta (Muuri & Vihma 1991). Nykyisin voimassa olevan päivähoitolain säätämisen aikoihin 1970-luvun alussa yhdeksän lasta kymmenestä oli ilman päivähoitopaikkaa ja lehtien palstoilla käytiin kiivasta taistelua kotihoidon tai päivähoidon paremmuudesta (Muuri 1999).

Myös Sosiaalihallituksen vuoden 1987 selvityksen mukaan 1980-luvun lopulla laajimpien sosiaalipalveluiden kohdalla kysynnän ja tarjonnan erotus oli vielä mittava. Noin 35 000 alle kouluikäiseltä lapselta puuttui hoitopaikka ja täysin vaille hakemaansa kodinhoitoapua jäi runsaat 43 000 niistä kotitalouksista, joihin kuului päivähoitoikäinen lapsi tai arkielämässään toisten apua tarvitseva vammainen, sairas tai vanhus. Raportissa todetaan myös, että vielä vähemmän huomiota on kiinnitetty siihen palveluvajaukseen, joka syntyy, kun saatu apu on riittämätön. (Sihvo 1989, 74–75.) Tilanteeseen päätettiin puuttua säätämällä subjektiivinen oikeus päivähoitopaikkaan tai lasten kotihoidon tukeen. Lasten kotihoidon tuen osalta järjestelmään siirryttiin asteittain ja silloinen sosiaalihallitus seurasi vuosittain tilanteen kehittymistä kunnissa. Jo vuonna 1991 todettiin, että järjestelmä oli lähes kunnossa eikä ennustettuja suuria mullistuksia kunnissa kuitenkaan tapahtunut (Muuri & Vihma 1991). 35 vuotta päivähoitolain säätämisen jälkeen päivähoiton tarpeesta ja asiakasmaksuista käydään kuitenkin edelleen keskustelua ja on tehty esitys päivähoiton maksuttomuuteen siirtymisestä samaan aikaan, kun osa kunnista korottaa päivähoitomaksuja.

Päivähoitopaikoista on vajausta tosiasiallisesti edelleenkin, mutta se ei ole silti vähentänyt järjestelmän kannatusperustaa. Tutkimustulosten mukaan väestön suuri enemmistö luotti vuonna 2006 lasten päivähoitoon, sillä vastaajista 77 prosenttia luotti siihen, että saisi tarvittaessa päivähoitopaikan. Näin oli myös vuoden 2004 kyselyssä, jossa 80 prosenttia vastaajista luotti päivähoitopaikan saamiseen. Riippumatta tutkimusvuodesta kaikki tuloluokat suhtautuivat lähes yhtä luottavaisesti päivähoitoon ja mitä koulutetumpi vastaaja oli, sitä korkeampi oli luottamus päivähoitopaikan saamiseen. Lähes 70 prosenttia korkeakouluasteen koulutuksen omaavista henkilöistä suhtautui positiivisesti päivähoitopaikan saamiseen.

Sukupuolittain tarkasteltuna päivähoito erosi muista sosiaalipalveluista siinä, että ainoastaan tämän palvelun kohdalla naiset (78 %) luottivat miehiä (76 %) enemmän palvelun saamiseen, joskin ero oli pieni. Kaikissa muissa palveluissa miehet olivat naisia luottavampia. Ikäryhmittäin tarkasteltuna päivähoitopalveluja eniten käyttävä ikäryhmä eli 35–49-vuotiaat luottivat päivähoitoon eniten, sillä 85 prosenttia heistä luotti palvelun saamiseen. Yksinhuoltajista 90 prosenttia luotti päivähoitopaikan saamiseen mutta vain 57 prosenttia kotipalveluun.

5.2 Luottamus kotipalveluihin laskussa

Vuoden 1966 lakia kunnallisesta kodinhoitoavusta (270/1966) voidaan pitää meillä ensimmäisenä varsinaisena sosiaalipalvelulakina, vaikka meillä ei ollut vielä omaksuttu sosiaalipalvelun käsitettä (Rauhala 1996, 137). Tämä laki noudatti Riitta Auvisen rakentamaa sosiaalipalvelun ideaalimallia: palvelu oli tarkoitettu kaikille varallisuudesta riippumatta, sitä annettiin ei-stigmatisoivassa, vapaaehtoisuuteen perustuvassa muodossa (Auvinen 1971). Vuoden 1987 aineistoa raportoitaessa todetaan kotipalvelun osalta, että ”vajaukset ovat jo lähtökohtatilanteessa niin mittavat, ettei tarpeen ja tarjonnan tasapainotilaa ole näköpiirissä” (Sihvo 1989, 79). Sosiaalihuoltoa käyttäneistä vammais- ja vanhuskotitalouksista joka viides (40/300) katsoi, että saatu apu oli riittämätön. Erityisesti kotipalveluiden eli kodinhoitoavun ja erilaisten tukipalveluiden määrää oli säännöstelty jopa niin, että raportin mukaan kunnissa toteutettiin kahta täysin erilaista kodinhoitoavun jakeluperiaatetta: monille vähän ja harvoille enemmän (Sipilä 1977, 11). 1990-luvun alun laman seurauksena lapsiperheille suunnattu kotipalvelu karsittiin lähes kokonaan ja kotipalvelun resurssit siirrettiin vanhuskotitalouksille. Tämä lienee suurin sosiaalipalveluihin kohdistunut rakennemuutos, joka sosiaalipalveluissa on toteutettu.

Ilmeisesti tämä kotipalvelun jakeluperiaate yhdistettynä jatkuvasti vähenevään asiakaskotitalouksien määrään on vaikuttanut siihen, että kotipalveluun positiivisesti suhtautuneiden määrä laski vuoteen 2004 verrattuna. Joka neljäs 50–64-vuotias suhtautui negatiivisesti kotipalvelun saamiseen. Hieman positiivisempia olivat 65 vuotta täyttäneet, joista viidesosa ei luottanut kotipalveluiden saamiseen. Kuitenkin 65 vuotta täyttäneet ovat juuri niitä, jotka hyötyvät tai tulevat hyötymään palveluista eniten. Myös yksinhuoltajatalouksista kolmasosa oli sitä mieltä, ettei kotipalvelun saamiseen voinut luottaa. Kotipalvelua saavat lapsiperheistä vain ns. raskaimmat lastensuojeluperheet.

Kriittiseen mielipiteeseen voi vaikuttaa myös asiakasmaksujen suuruus. Vaaraman mukaan meillä ei ole tietoa siitä, miten paljon pienituloiset iäkkäät joutuvat tinkimään sosiaali- ja terveyspalveluiden käytöstä, tai onko heillä suurempi riski joutua esimerkiksi laitoshoidon liian korkeiden avopalvelumaksujen takia (Vaarama ym. 2006, 127). Julkisen palvelujärjestelmän toiminnalla on kuitenkin erittäin tärkeä merkitys ikääntyneiden toimintakyvylle ja kotona itsenäistä asumista tu-

kevalle sosiaalipolitiikalle. Vaaraman tutkimuksen mukaan ikääntyneiden hyvinvoinnille on välitöntä merkitystä sillä, että he saavat tarvitsemansa palvelut nimenomaan julkiselta sektorilta silloin, kun tarve on suuri. Saman tutkimuksen mukaan 12 prosenttia palveluja käyttämättömistä vanhuksista vastasivat syyn olevan se, että palvelut olivat liian kalliita. (Vaarama 2004, 160.)

5.3 Vammaispalvelujen luottamus kasvussa

Vammaispalvelulain mukaiset palvelut, kuten henkilökohtainen avustajajärjestelmä, palveluasuminen, kuljetuspalvelut ja tulkkipalvelut, ovat lisääntyneet koko 1990-luvun ajan. Vammaispalvelulain mukaisten palveluiden kasvusta huolimatta on viitteitä siitä, että palvelut eivät ole kaikilta osin riittäviä, oikein toteutettuja, laadukkaita ja kansalaisten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa lisääviä (Heinonen & Saraste 2006; Puumalainen ym. 2003). Tunne epäoikeudenmukaisesta kohtelusta ja päätösten perustelemattomuus aiheuttavat epäluottamusta ja turhautumista (Nurmi-Koikkalainen 2006). Vammaispalvelut eivät ole itseisarvo, vaan niissä on viime kädessä kyse yksittäisen ihmisen turvallisuudesta, yksityisyydestä, elämänlaadusta ja yhdenvertaisista mahdollisuuksista elää ja toimia yhteiskunnassa muiden kansalaisten tavoin.

Samanaikaisesti vammaispalveluita saaneiden henkilöiden määrän kasvun myötä on kasvanut myös kansalaisten luottamus. Miehistä 73 prosenttia ja naisista 67 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että vammaispalveluihin voi luottaa. Toisaalta lähes joka viides nainen oli sitä mieltä, ettei näihin palveluihin voinut luottaa. Tosin naiset olivat vielä kriittisempiä kotipalvelun ja toimeentulotuen kohdalla, joten kriittisyys vammaispalveluita kohtaan ei eronnut mitenkään suhtautumisesta muihin palveluihin.

Mitä nuoremasta henkilöstä oli kyse, sitä enemmän hän luotti vammaispalveluihin, sillä alle 25-vuotiaista 78 prosenttia oli tätä mieltä, kun 65 vuotta täytäneistä näin oli vain 62 prosentin kohdalla. Samoin näihin palveluihin luottivat opiskelijat ja työssä käyvät, kun taas negatiivisempia mielipiteitä esiintyi työttömien ja eläkeläisten joukossa, joista viidesosa ei luottanut vammaispalveluiden saamiseen. Kansalaisten mielipiteet vammaispalveluista muuttuivat vuosien 2004 ja 2006 välillä myönteisemmiksi ja yhä useampi mieltää vammaispalvelut universaalimmiksi sosiaalipalveluiksi kuin kotipalvelut.

5.4 Toimeentulotuen hakeminen on kansalaisille vaikeata

Tutkimusten mukaan yhä pienempi joukko kulkee toimeentulotukijärjestelmän läpi, mutta ne henkilöt, jotka tulevat sen piiriin, ovat yhä selkeämmin polarisoituneet joko tilapäisasiakkaiksi tai pitkäaikaisasiakkaiksi. Pitkäaikaisasiakkuuden riski on muita suurempi erityisesti yksin asuvilla miehillä, mutta myös yksin asuvilla naisilla ja yksinhuoltajilla. Niin ikään työttömien osuus pitkäaikaisasiakkaissa on suuri. Mitä pidempään toimeentulotukea saadaan, sitä todennäköisemmin toimeentulotuen saaja on työtön. Tutkimustulokset osoittavat, että toimeentulotukea saavien työttömien kohdalla on siirrytty residuaalisempaan toimeentuloturvajärjestelmään, jossa perinteiset pohjoismaiset universaalit piirteet ovat toimeentulotukiasiakkuuksien pitkittymisen myötä jossakin määrin rapautuneet. (Parpo & Moisio 2006, 131–132.) Myös aikaisemman kirjallisuuden valossa on esitetty samankaltaisia tutkimustuloksia. Ihmiset ovat yhtäältä sitä mieltä, että toimeentulotuki menee tarpeeseen ja että kaikki siihen oikeutetut eivät edes hae sitä. Kuitenkin uskotaan myös siihen, että tuen saantiin liittyy vilpillisyyttä ja yrittämättömyyttä. Tulos ei välttämättä merkitse sitä, että ihmisten mielipiteet olisivat ristiriitaisia, sillä molemmat vastaukset ovat loogisesti mahdollisia. Vastauksissa tarkoitetaan vain eri ryhmiä. (Kangas & Sikiö 1996, 112–113.) Toimeentulotukijärjestelmä ei ole koskaan tullut koetuksi universaalina järjestelmänä, vaan se kantaa edelleen huoltoavun vanhaa taakkaa.

Vaikka lukuja vuosien 2004 ja 2006 välillä on vaikea verrata erilaisesta aineiston keruutavasta johtuen, on palveluiden sisäinen logiikka pysynyt samana: kansalaisten on edelleen vaikeinta hakea toimeentulotukea. Sen saamiseen ei luoteta, eikä sitä itse asiassa haluttaisi edes hakea. Niin miesten (39 %) kuin naisten (44 %) olisi vaikea hakea toimeentulotukea. Mitä nuorempi henkilö oli, sitä positiivisemmin hän suhtautui toimeentulotuen saamiseen. Alle 25-vuotiaista 77 prosenttia luotti tuen saamiseen, kun vastaava luku 65 vuotta täyttäneiden kohdalla oli vain 39 prosenttia. Eläkeläisten olisi vaikea hakea palveluita ja erityisen vaikeata se olisi heille toimeentulotuen kohdalla (55 %). Opiskelijoille ja työssäkäyville palveluiden hakeminen oli sen sijaan helpompaa.

5.5 Sosiaalityötä arvostetaan

Ihmisten arkea ja arjen ongelmia lähellä olevan ja niitä käsittelevän sosiaalityön ydin on työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa. Juhila (2006, 11) toteaa, ettei sosiaalityötä yksinkertaisesti olisi olemassa ilman asiakaskontakteja, jotka usein ovat kasvokkain tapahtuvia mutta toisinaan myös välittyneitä, esimerkiksi asiakirjojen kautta toteutuvia kohtaamisia. Sosiaalipalveluiden näkökulmasta sosiaali-

työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on se tärkein prosessin alkuvaihe, jossa asiakkaiden tarpeita ja toiveita käydään läpi.

Sosiaalityöllä tarkoitetaan nykyisen sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisön toimivuutta (710/1982). Sosiaalityö onkin kehittynyt suuntaan, jota Pekka Kuusi kuvasi 60-luvun sosiaalipolitiikassaan ”koordinoivaksi sosiaalistrategiksi tehtäviltään.” Kuusen mukaan (1961, neljäs painos 1963, 319–320) sosiaalihuollon yleinen kehityssuunta tuli olemaan se, että huoltoavun tarve vähenisi ja palveluiden osuus kasvaisi. Lisäksi sosiaalityöntekijöihin kohdistuvat vaatimukset tulisivat hänen mukaansa nopeasti kohoamaan ja sosiaalihuollon yhteistyö ennen kaikkea terveydenhuollon, koulun, työmarkkinoiden ja alan järjestöjen kanssa tuli olla entistä tiiviimpää ja saumattomampaa.

Kansalaisten mielikuvat sosiaalityöntekijöiden avusta ovat yllättävän positiiviset suhteessa julkisuudessa esiintyneisiin kirjoituksiin. Miehistä 76 prosenttia ja naisista 74 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että sosiaalityöntekijän apuun saattoi luottaa. Ainoastaan työttömät suhtautuivat sosiaalityöntekijöiden apuun negatiivisemmin. Kansalaisten vastaukset ovat samassa linjassa asiakkaiden vastausten kanssa, joissa sosiaalityöntekijöiden ammattitaito ja asiantuntemus saivat arvostusta (myös Lindqvist ym. 1994; Olin ym. 2004).

5.6 Asiakkaat haluavat vaikuttaa oman elämänsä ratkaisuihin

Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn vuoden 2004 tulosten mukaan asiakkaat eivät olleet kiinnostuneita vain saamastaan palvelusta tai etuudesta sinänsä, vaan myös siitä, oliko asiakasprosessi kunnossa eli oliko palvelu kohteliasta ja miten asiakkaan omat näkemykset otettiin huomioon. Hyvän palvelun ja asiakkaan tilanteen ymmärtämisen tärkeyden lisäksi tulokset kertovat myös siitä, että ihmisten vaatimukset ja toiveet ovat kasvaneet. Asiakkaat haluavat olla itse vaikuttamassa oman elämänsä ratkaisuihin (myös esim. Toikko 2006). Kysymys, joka herätti eniten risiiritaisia tunteita, oli asiakkaan omien ehdotusten ja toivomusten huomioon ottaminen. Vaikka 40 prosenttia vastaajista katsoi, että asiakkaan omat ehdotukset tai toivomukset otettiin riittävästi huomioon, oli lähes kolmasosa eri mieltä.

Valtion poliittis-hallinnolliset dokumentit tavoittelevat palveluiden turvaamista, saatavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. On kuitenkin todettava, että niin kansallisella kuin kansainväliselläkin tasolla saatavuuden käsite on toistaiseksi heikosti määritelty. *Hyvinvointi ja palvelut* -kyselyssä saatavuutta selvitettiin muun muassa jonojen näkökulmasta. Tulosten mukaan asiakkaista 2/3 oli sitä mieltä, ettei ol-

lut odottanut palvelua tai tukea sosiaalitoimistolta kohtuuttoman kauan, ja 1/3 oli omasta mielestään odottanut liian kauan. Kun kuitenkin lähes puolet vastaajista kertoi odottaneensa palvelua tai etuutta 1–4 viikkoa ja joka kymmenes vastaaja jopa pidempään kuin 3 kuukautta, voi jonotusaikoja pitää kohtuuttomina. Asiakkaat pitivät kohtuuttomana ennen kaikkea sosiaalitoimiston toimeentulotuen käsittely-aikoja (42 %).

5.7 Kansalaiset kehittäisivät vanhusten ja lasten sosiaalipalveluja

Kansalaisilta kysyttiin sekä vuonna 2004 että 2006, kehittäisivätkö he lasten päivähoitoa, kotipalveluja, vanhuspalveluja, vammaispalveluja, toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä, lastensuojelua tai päihdepalveluja.

Yleisesti voi todeta, että kansalaiset kehittäisivät omassa kotikunnassaan kaikkia sosiaalipalveluja, toisia vain enemmän ja toisia vähemmän. Ennen kaikkea kansalaiset kehittäisivät vanhusten ja lasten palveluja. Vuonna 2004 runsas 60 prosenttia oli sitä mieltä, että vanhuspalveluja ja lasten ja nuorten tukipalveluja tulisi kehittää paljon tai jonkin verran. Vuonna 2006 kansalaisista jopa 70 prosenttia kehittäisi vanhuspalveluja ja 62 prosenttia lastensuojelua paljon tai jonkin verran. Mielenkiintoista on se, että olettaisi kansalaisten haluavan kehittää niitä palveluita, joista on paljon keskustelua julkisuudessa. Tulosten mukaan kuitenkin ainoastaan 55 prosenttia kehittäisi kotipalveluja. Voisi olettaa, että juuri vanhuspalveluja ja sen ohessa kotipalvelua haluttaisiin kehittää entistä enemmän.

Naiset kehittäisivät kaikkia esillä olleita sosiaalipalveluja enemmän kuin miehet. Naisista lähes 80 prosenttia kehittäisi paljon tai jonkin verran vanhuspalveluja ja miehistäkin runsas 60 prosenttia. Lasten päivähoitoa ja toimeentulotukea kehitettäisiin vähiten, mutta ehkä eri syistä. Lasten päivähoiton osalta palveluun ollaan tyytyväisiä, joten sen tarjonta vastannee kysyntää, mutta toimeentulotuen osalta syyt lienevät haluttomuudessa käyttää sitä. Miehistä vain vajaa kymmenesosa kehittäisi päivähoitoa ja toimeentulotukea ja naisistakin vain runsas kymmenesosa.

Eniten mielipiteitä hajotti kysymys toimeentulotuesta ja aikuissosiaalityöstä, sillä vaikka 12 prosenttia kehittäisi niitä paljon ja 36 prosenttia jonkin verran, niin toisaalta 10 prosenttia kehittäisi vähän ja 19 prosentin mielestä nykyinen taso riittää. Myös päihdepalveluissa 18 prosentin mielestä nykytaso oli riittävä. Verrattuna vuoden 2004 toimeentulotuesta kysyttiin tietoihin muutosta oli tapahtunut siinä, että niiden määrä, joiden mielestä tukea voitaisiin kehittää jonkin verran tai joiden mielestä nykyinen tuki riittää, oli lisääntynyt.

Ikäryhmittäin tarkasteltuna nousee esiin 50–64-vuotiaiden ryhmä, joka kehittäisi muita ryhmiä enemmän kaikkia kunnan sosiaalipalveluja, paitsi ei lasten päivähoitoa. Tämä on toisaalta ymmärrettävää, sillä tätä palvelua ei juuri käy-

tä kyseisessä ikäryhmässä. Paljon tästä ikäryhmästä kehittäisi vanhushpalveluja vajaan puolet (48 %) ja lastensuojelua kolmasosa (34 %). Vähiten kiinnostusta sosiaalipalvelujen kehittämiseen löytyi alle 25-vuotiaiden ryhmästä. Nykyinen taso riittäisi heille kotipalvelussa, vanhushpalveluissa ja vammaishpalveluissa. Työssä käyvät kehittäisivät lasten päivähoidoa, vanhushpalveluja ja lastensuojelua, työttömät taas vammaishpalveluja, toimeentulotukea ja päihdepalveluja ja eläkeläiset kotipalveluja.

Tulot vaikuttivat kehittämistoiveisiin siten, että kolme ylintä tuloluokkaa kehittäisi paljon kaikkia palveluita, paitsi ei toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä, jota taas kehittäisi kaksi alinta tuloluokkaa. Nykyinen taso riittäisi ylimmälle tuloluokalle lasten päivähoidossa ja toimeentulotuessa. Merkittävintä oli ehkä se havainto, että nykyinen taso riittäisi pienimmälle tuloluokalle kotipalvelun, vanhushpalveluiden, vammaishpalveluiden ja lastensuojelun kohdalla.

Palveluiden käyttö ei jakanut mielipiteitä tämän kysymyksen kohdalla muuten kuin lasten päivähoidon ja toimeentulotuen osalta. Näiden palveluiden kohdalla käyttäjät kehittäisivät paljon palvelua verrattuna ei-käyttäjiin. Vanhushpalveluita kehitettäisiin tässäkin tarkastelussa eniten ja molemmat sekä käyttäjät että ei-käyttäjät kehittäisivät yhtä paljon eli vajaa 40 prosenttia kehittäisi paljon.

Elinvaiheittain tarkasteltuna tulos oli odotettu. Kahden vanhemman lapsiperheet kehittäisivät paljon lasten päivähoidoa, yksinhuoltajakotitaloudet kotipalveluja, vanhushpalveluja, toimeentulotukea, lastensuojelua ja päihdepalveluja. Vanhushpalveluja yksinhuoltajatalouksien kanssa yhtä paljon kehittäisivät 35–64-vuotiaat lapsettomat parit, ja sen lisäksi tämä ryhmä kehittäisi muita enemmän vammaishpalveluja.

6 SOSIAALIPALVELUJÄRJESTELMÄN TUTKIMUKSEN HAASTEET

Asiakkaiden ja asiakkuuksien näkökulmasta surveyteknikkaan perustuvan tutkimusaineiston avulla voimme paikantaa niitä järjestelmän kohtia, jotka vaativat tarkempaa tutkimusta ja erilaista tutkimusotetta. Jatkotutkimuksen kannalta olisi-kin tärkeää selvittää muun muassa seuraavanlaisia tutkimuskysymyksiä: saavatko asiakkaat sitä palvelua, jota tarvitsevat ja onko palvelu riittävää ja oikea-aikaista. Palvelut monimuotoistuvat ja monimutkaistuvat, ja niin käy myös palveluiden tuotannolle ja toimijakentälle. Miten sosiaalipalveluiden asiakkaat pystyvät jatkossa toimimaan entistä monimutkaisemmassa palvelujärjestelmässä? Mistä kaikista osatekijöistä muodostuu tyytyväinen sosiaalipalveluiden asiakas? Vaikuttaako palveluita kohtaan koettuun tyytyväisyyteen se, että asiakkaat saavat enemmän osallistua oman asiansa käsittelyyn? Onko kuntien, yritysten tai järjestöjen tuottamien palveluiden asiakkaiden kesken tyytyväisyydessä eroja? Tämän tutkimuksen aineistosta nousee tiettyjä ryhmiä (esim. naiset, yksinhuoltajat, ikääntyneet), joiden tyytymättömyyden heikkoja signaaleja oli tärkeää tutkia. Tähän antaa mahdollisuuden paneeliaineisto, jota tässä tutkimuksessa ei ole vielä hyödynnetty.

Sosiaalipalvelujärjestelmän kehittämisen näkökulmasta tutkimuksessa nousi esiin universaalien ja selektiivisten sosiaalipalveluiden välinen jännite. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan universalismi on joidenkin palveluiden osalta vahvistunut, joidenkin toisten osalta se on heikentynyt. Jos pidetään kattavuutta universalistisen palvelun merkinä, lasten päivähoitojärjestelmä täyttää tällä hetkellä sen tunnusmerkit. Sen lisäksi luottamusta herättivät sosiaalityöntekijöiden neuvontapalvelut sekä vammaispalvelut. Toimeentulotuki ja kotipalvelu sen sijaan herättivät kriittisempiä mielipiteitä. Näiden palveluiden kohdistumisessa on ongelmia, joiden selvittäminen olisi tärkeää. Aikanaan universaaliksi rakennetun kotipalvelujärjestelmän rapautuminen on kaikkien huolestuttavinta. Kotipalvelujärjestelmä on ollut myös sosiaalipalveluista se, joka on toiminut lasten päivähoidon ohella eniten ennalta ehkäisevänä palveluna. Tutkimustulokset toimeentulotuen ja kotipalvelun osalta osoittavat, että universalismin ideologia ei kuitenkaan vielä takaa universalistisia palveluita. Kansalaisilla voi olla universalistisia oikeuksia (perustuslain 19 §), mutta universalistista alempaa lainsäädäntöä saattaa puuttua tai myös työntekijöiden käytäntöjä. Universalismin idea voi siis olla oikeus, joka ei realisoitu, ja myös niin, että kansalaiset toivovat, ettei se realisoituisikaan eli eivät joutuisi hakemaan palveluita.

7 SOSIAALIPALVELUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISEN HAASTEET

Julkisella sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmällä ja sen henkilöstöllä on kansalaisten keskuudessa vankka kannatusperusta. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan kansalaisten suuri enemmistö on sitä mieltä, että julkisella sektorilla tulee olla kokonaisvastuu sosiaalipalveluiden järjestämisestä. Yhteiskunnallisessa keskustelussa korostuvat haasteina väestörakenteen muutos, työvoiman riittävyys ja jaksaminen sekä palveluiden saatavuus. Viime aikoina ovat erityisesti taloudelliset tekijät nousseet entistä keskeisempään asemaan puhuttaessa sosiaali- ja terveyspalveluista ja niiden järjestämisestä. Talous- ja tuottavuuskeskustelun rinnalla on kuitenkin tärkeä nähdä asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittämisen merkitys, jolloin myös vaikuttavuus ja laatu korostuvat. Keskustelua käydään edelleen järjestelmän ehdoilla (esim. PARAS-hanke), vaikka asiakaslähtöisyyttä on korostettu vuosikymmeniä. Kriisien ja muutosten ennakointi on sinänsä järjestelmän kehittämisen kannalta järkevää, mutta olisi löydettävä ratkaisuja muutoksen ja jatkuvuuden välillä. Vahvuuksia ja hyviä järjestelmän osia ei kannata hajottaa, vaan kehittäminen kannattaa suunnata siihen osaan järjestelmää, joka ei toimi tai joka ei vastaa käyttäjien tarpeisiin tulevaisuudessa. Hyvinvointiyhteiskunta ei ole ollut stabiili vaan kehittyvä. Ongelmana on pitkään ollut se, että olemme vasta nyt pääsemässä kehittämään 1990-luvun alun laman jälkeistä, seuraavan sukupolven tarpeita vastaavaa järjestelmää.

Vuosikausien kriisipuhunnasta huolimatta julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut nauttivat laajasti suomalaisten luottamusta, sillä pääosa kansalaisista on edelleen sitä mieltä, että sosiaalipalvelut toimivat hyvin. Myös sosiaalipalvelupolitiikan poliittis-hallinnolliset kehittämissuunnitelmat painottavat järjestelmän universaalisuutta ja julkisen sektorin järjestämisvastuuta. Sosiaalipolitiikan kriisipuhuntaa on pidetty yllä vuosikymmeniä (esim. Auvinen 1971; Alestalo & Uusitalo 1980; Sihvo 1990). Osin puheella halutaan luoda schumpeteriläistä kriisiä, joka mahdollistaisi luovan tuhon ja innovaatiot, koska vanha järjestelmä on tässä ajattelussa ensin tuhattava. Riitta Auvisen mukaan sosiaalipolitiikan kriisi johtuu siitä, että ”tämänpäiväiset käsityksemme sosiaalipolitiikasta ovat yleensä peräisin eilispäivän yhteiskunnasta.” (Auvinen 1971, 195).

Suomalaiseen sosiaalipalvelukeskusteluun on tämän tutkimuksen tulosten mukaan tullut kuitenkin myös uudenlaisia, kriittisempiäkin sävyjä. Tarkastelen tutkimustuloksiani ja aikalaiskeskusteluja (esim. Haverinen ym. 2006 ja 2007; Muuri ym. 2008) yhdistäen, miltä 2000-luvun sosiaalipalveluiden tulevaisuus näyttää. Avaan näitä tulevaisuusnäkyjä kolmen teeman kautta: 1) avoin asiantuntijuus ja osaaminen kasvavat, 2) aito asiakaslähtöisyys kehittyä ja 3) arjen ja hyvän elämän

tavoitteet kehittyvät. Kaikkien teemojen taustalla on siten positiivinen tulevaisuusnäky, vaikka ne sisältävät myös uhkakuvia. Kritiikki kertoo kuitenkin myös paradokseista, joita ratkaisemalla pääsemme eteenpäin.

Avoin asiantuntijuus ja osaaminen kasvavat

Avoin asiantuntijuus on vahvistumassa oleva heikko signaali. *Avoin asiantuntijuus määrytyy sosiaalisesti ja sen lähtökohtana on tasavertaisuus ja vuorovaikutteisuus.* Avoin asiantuntijuus liittyy käytäntöön ja kokemusperäiseen tietoon, ja siten sen vaikutukset ovat merkittäviä juuri sosiaalipalveluissa ja sosiaalityössä (esim. Karvonen-Niinikoski 2005). Asiakkaat ovat, ja tämänkin tutkimuksen mukaan haluavat olla, oman asiansa asiantuntijoita ja haastavat tässä mielessä perinteisiä standardituotannon ja -palvelujen tuottajia (myös esim. Hämäläinen 2008, 103). Avoimessa asiantuntijuudessa asiakas ja ammattilainen ovat tasavertaisessa suhteessa (esim. Hänninen 2007, 12). Asiakkaat tietävät entistä enemmän hoidoista, palveluista ja etuuksista. Tekniikka ja kommunikaatio verkostoissa luovat myös tälle edellytyksiä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kannalta asiakkaiden kiinnostusta, tietämyksen kasvua ja aktiivisuutta ei nähdä uhkana, vaan positiivisena voimavarana, joka pitää osata hyödyntää. Se antaa mahdollisuuksia asiakkaan oman roolin vahvistamiseen ja osallistumiseen paitsi asiakasprosessissa tehtäviin ratkaisuihin mutta myös omien resurssien, tilanteen ja toimintakyvyn parempaan huomioon ottamiseen (myös Korhonen ym. 2007).

Avainasemassa ovat sopivan suhteen löytäminen yksilöllisten ja universaalisti tuotettujen palveluiden välille ja palveluiden oikea-aikainen ajoitus. *Universaalien palveluiden ja yksilöllisten palveluiden suhde on ammatillisuuden seuraava haaste.* Kansalaiset kohtaavat sosiaalipalvelujärjestelmän ja sen työntekijät erilaisissa konteksteissa ja erilaisissa elämän tilanteissa. Tästä syystä yksinkertaisten ja suoraviivaisten vastausten ja mallien löytäminen on vaikeata. Sosiaalialan ammattilainen onkin tulevaisuudessa enemmän fasilitaattori suhteessa asiakkaaseen. Hänen tehtävänä on suodattaa asiakkaalle niitä ammatillaistietoja, joita asiakkaan ei ole helppo saavuttaa tai ei ole edes tarpeellista tietää. Itsehoito ja itsepalvelut lisääntyvät. Vammaisliikkeessä keskustellaan siitä, miten ja millä välineillä voidaan vammaispalveluiden käyttäjien vastuuta ja valtaa omista asioistaan tosiasiallisesti lisätä. Vammaisten henkilökohtainen avustajajärjestelmä, jota ollaan kehittämässä henkilökohtaisen avun järjestelmäksi, on esimerkki tällaisesta vastuunotosta. Käyttäjät ovat entistä aktiivisempia ja luovat uutta kysyntää ja haastavat järjestelmää kehittämään (Hämäläinen 2008, 105).

Aito asiakaslähtöisyys kehittyy

Sosiaalipalveluiden julkilausuttuna tavoitteena on ollut jo 1970-luvulta lähtien asiakaslähtöisyyden korostaminen. Kansalaisten suhtautumisessa sosiaalipalveluihin on eroja ja eräiden asiakasryhmien keskuudessa on selviä tyytymättömyyden signaaleja. Mutta onko aito asiakaslähtöisyys vain maksukykyisten, hyvin toimeentulevien keskiluokkaisten työssäkäyvien etuoikeus? Muualla Euroopassa (esim. Valkenburg 2007) samoin kuin meillä Suomessa käydään diskurssia, jonka mukaan *yksityiset palvelut ovat tehokkaita ja asiakkaat valistuneita kuluttajia*. Tämän keskustelun ydin on se, että huonosti toimivat markkinat pitäisi vapauttaa ja antaa ihmisille valinnan vapaus. Tässä diskurssissa kansalainen ei ole asiakas vaan kuluttaja, joka tulee markkinoille hankkimaan sen mitä haluaa. Palvelun keskeiset käsitteet ovat tuottavuus, tehokkuus ja rationaalisuus. Markkinavapautteen liittyä oleellisesti vastuu omien tekojen ja valintojen seurauksista.

Puhetta solidaarisuudesta, yhteiskunnallisesta oikeudenmukaisuudesta ja tasa-arvoisuudesta on ryhdytty pitämään vanhanaikaisena. Toisaalta käydään keskustelua siitä, kuinka iso osa perinteisistä sosiaalipalveluiden asiakkaista pystyy toimimaan markkinoilla aktiivisina kuluttajina, esimerkiksi palvelusetelien käyttäjinä (Fredriksson & Martikainen 2006, 14). Vaikka palvelusetelien avulla taattaisiinkin taloudellinen tasa-arvo, johtaako se silti kuluttamisen epätasa-arvoon? (Toikko 2006, 16). Kriitikkojen mukaan tätä diskurssia rakennetaan hyvinvointivaltion hyvin toimeentulevien keskiluokkaisten ihmisten ehdoilla. Myös tässä tutkimuksessa esiin noussut kansalaisten tuki yksityisten sosiaalipalveluiden lisäämiselle on merkki siitä, että suomalainen asiakas tai kuluttaja toivoo uudenlaisia palveluja. Samalla kuitenkin kansalaiset haluavat julkisen sektorin vastaavan pääosin palvelutuotannosta, joten kansalaiset eivät aseta näitä sektoreita vastakkain. Luottamuksessa julkisia sosiaalipalveluita kohtaan esiintyy kuitenkin uustyytymättömyyttä, jota tulisi analysoida tarkemmin. Julkisen sektorin uudenlaisen palvelutuotannon kehittämiseen tulisi myös panostaa ja samalla lisätä julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä koko hyvinvoinnin alueella.

Keskustelua käydään lisäksi siitä, että *hyvinvointivaltio on passivoinut kansalaisensa ja nyt heidät tulee aktivoida takaisin työelämään*. Tämä diskurssi hallitsee nykyään poliittista debattia, jota käydään sosiaalipolitiikasta useissa Euroopan maissa (esim. Valkenburg 2007; Taylor-Gooby 2008). Sen keskeisiä argumentteja on, että hyvinvointivaltio on tarjonnut liian paljon etuuksia ja palveluita kansalaisilleen. Kansalaisille tulee antaa mahdollisuus olla vastuussa omasta elämästään. Sosiaaliturvan perimmäisenä tarkoituksena ei tulisi olla suojella ihmisiä työpaikan menetyksestä johtuvilta tulonmenetyksiltä, vaan sen pitäisi pyrkiä (uudelleen) integroimaan heidät työmarkkinoille osana joustavaa työvoimaa. Tutkimustulosteni mukaan kaikkein eniten kritiikkiä esiintyy toimeentulotukea kohtaan. Toimeentulotuella olevat ihmiset elävät sen varassa entistä pidempään. Toimeentulotuki ei mahdollista täysivaltaisen kansalaisen elämää, koska sen taso on liian matala ja

koska sen alkuperäinen tehtävä on ollut muita ensisijaisia järjestelmiä täydentävä. Tuki on kuitenkin muodostunut monen kohdalla ensisijaiseksi järjestelmäksi.

Aivan viimeaikoina on käyty jälleen keskustelua siitä, että *nostamalla asiakasmaksuja myös palveluiden arvostus nousee*. Tämän diskurssin taustalla on ajatus, että suomalaiset suhtautuvat saamiinsa palveluihin itsestään selvyytenä ja käyttävät niitä vielä liikaa tai väärin. Vaikka osa kunnallisen palvelujärjestelmän asiakasmaksuista on kohtuullisen pieniä ja osa palveluista on käyttäjilleen maksuttomia, vaikuttavat asiakasmaksut kuitenkin voimakkaasti pienituloisten talouksien palvelujen käyttöön. Asiakasmaksuja vastustavien mukaan ne estävät jopa tarpeenmukaista käyttöä. Maksujärjestelmä on kehittynyt vuosikymmenien kuluessa lukuisien toisistaan irrallaan olevien päätösten yhteisvaikutuksena. Muutosratkaisuihin on korostunut enemmän taloudellinen ja hallinnollinen rationaliteetti, eikä vaikutuksia palvelujen kohdentumiseen ole otettu päätöksiä tehtäessä huomioon. (Muuri ym. 2008.)

Ehkä hieman yllättävääkin on, että sosiaalipalveluiden asiakkaat eivät tämän tutkimuksen tulosten mukaan ole niinkään huolissaan jonotusajoista tai aukioloajoista kuin siitä, että heitä kuunneltaisiin ja että he saisivat olla mukana päättämässä omista asioistaan. Lainsäädännölliset toimet liittyvät kuitenkin tällä hetkellä saatavuuskriteerien luomiseen. Asiakaslähtöisyyden tosiasiallisessa toteutumisessa on vielä paljon kehitettävää, sillä *aito asiakaslähtöisyys nousee arjesta*. Mikäli asiakaslähtöisyyttä haluttaisiin todella kehittää, niin sosiaalipalvelut olisivat ihmisten arjen näkökulmasta talouden termejä käyttäen

- vaikuttavia – kun palvelu auttaa ihmisiä selviämään arjen ongelmatilanteissa.
- taloudellisia – kun asiakasmaksut eivät estä palveluiden käyttöä tai johda asiakasta taloudellisiin vaikeuksiin.
- tuottavia – kun pieninkin apu on oikea-aikainen; ei yli- eikä alipalvelua.
- saatavilla – kun välimatka, aukioloaika tms. ei estä palvelun saamista.
- laadukkaita – kun palvelun kriteerit ovat läpinäkyviä ja ymmärrettäviä ja palveluiden saamisen prosessi toimii asianmukaisesti ja oikeudenmukaisesti.
- onnistuneita – voisiko lopputuloksena olla palveluiden onnistumisindeksi yllä olevien summana?

Maaailman terveysjärjestö, WHO, lanseerasi aikoinaan käsitteen "Health for all". Sen jälkeen on kehitetty sloganeita "Design for all" ja "Society for all". Kehitystä voisi jatkaa niin, että otettaisiin käyttöön uusi käsite "*Well-being for all*", jossa korostuisi hyvinvoinnin sektoreidenvälisyys yhteiskuntapolitiikan muiden lohkojen ja yksityisen sektorin kanssa (asuminen, liikenne, kauppa, pankit, kulttuuri, liikunta). Asiakaslähtöisten palveluiden ja toimintakyvyn ylläpidon ja kehittymisen tulevaisuus ei voi olla vain sosiaalipalveluiden vastuulla.

Arjen ja hyvän elämän tavoitteet vahvistuvat palvelujärjestelmässä

Suomalaiset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat kokonaisuutena iso luottamusinstituutio, toteavat Taipale ja Hämäläinen (2007, 203). Luottamus viittaa tulevaisuuteen ja sen ennustettavuuteen. Ihmisiä ja instituutioita kohtaan osoitetaan luottamusta, koska se tekee tulevaisuudesta kontrolloitavan ja ainakin ymmärrettävän (Ilmonen & Jokinen 2002, 90). Sosiaalipalveluiden laajaa kannatusperustaa on selitetty siten, että kun kaikki ovat saaneet samoja palveluja, niin kaikki niitä myös tukevat, myös keskiluokka, joka toimii palveluiden suurimpana maksajana. Tutkimustulosteni mukaan *naisten luottamuksessa sosiaalipalveluita kohtaan on säröjä*. Lisääntynyt kritiikki sekä sosiaalipalvelujärjestelmää että sosiaalietuisuuksia kohtaan voi johtua siitä, että naiset ovat menettäneet uskoaan niiden kykyyn toimia arjen apuna ja suojaverkkona. Luottamus pulaa ei selitä edes se, että sitä esiintyisi vain käyttäjien keskuudessa, vaan kritiikkiä esiintyy huolimatta siitä, käyttävätkö naiset palveluita tai etuuksia vai eivät. Huolestuttavinta tässä luottamuspulessa on se, että sitä esiintyy erityisesti yksinhuoltajien keskuudessa. Yksinhuoltajien on todettu monissa tutkimuksissa syrjäytyvän tällä hetkellä yhteiskunnan eri alueilla. Onko näin käymässä myös sosiaalipalveluissa, joista osa aikanaan erityisesti luotiin tukemaan ja auttamaan heitä?

Kansalaisten toiveita siitä, että investoitaisiin entistä enemmän ikääntyneiden ja lapsiperheiden palveluihin unohtamatta kuitenkaan huono-osaisiakaan, voi tulkita *inhimillisen pääoman tai sosiaalisen uudenaikaisella tulemisella* (esim. Taylor-Gooby 2008). Sosiaalisuuden on nähty nousevan sekä yhteiskunnalliseen keskusteluun että investointien kohteeksi (Korhonen ym. 2007). Tällöin yhteiskunnan vetovoima on toimivuudessa ja arkielämän sujuvuudessa ja siinä, että yhteisiin ongelmiin löytyy rationaalisia ratkaisuja. Sosiaalisesti kestävä kehitys ja kilpailukyky toimivat rinnakkain ja yhteiskunta pyrkii määrätietoisesti tuottamaan ihmisille hyvää elämää mutta menestyy myös globaaleilla markkinoilla. (Haverinen & Muuri 2007). Tällainen kehityskulku edellyttäisi kuitenkin esimerkiksi palveluissa sitä, että *sosiaalipalveluiden tavoitetta kirkastettaisiin* ja käytäisiin eettistä keskustelua oikeudenmukaisuuden kriteereistä. Tutkimukset antavat viitteitä siitä, että sosiaalipalvelut jakautuvat epäoikeudenmukaisesti eri palvelunkäyttäjien kesken (vertikaalinen epäoikeudenmukaisuus). Epäoikeudenmukaisuutta esiintyy myös eri sosiaalipalveluiden välillä muun muassa siinä, kuinka hyväksyttäviksi eri palvelut koetaan (horisontaalinen epäoikeudenmukaisuus). (Muuri & Nurmi-Koikkalainen 2006.) Vaarana on, että osa kansalaisista jää palvelujärjestelmän ja hyvinvoinnin ulkopuolelle. Sosiaalipalveluista ja oikeudenmukaisuudesta puhuttaessa keskustelua vaivaa myös eri puhujien eri aikajänne. Poliitikko katsoo seuraaviin vaaleihin, sosiaalipoliitikko seuraavia kymmentä vuotta ja valtiomies seuraavaa sukupolvea. Talouden

ja kilpailukyvyyn yhteydessä puhutaan vielä lyhyemmästä aikavälistä, kvartaalitaloudesta (Haverinen & Muuri 2007; Muuri ym. 2008).

Tämän tutkimuksen tuloksissa kansalaisten mielipiteet jakautuvat siten, että mitä universaalimpi palvelu, sitä enemmän siihen luotetaan, ja mitä selektiivisempi sosiaalipalvelu, sitä vähemmän sitä halutaan käyttää. *Olemmeko kehittämässä sosiaalipalveluja universaalimpaan vai selektiivisempään suuntaan?* Kärjistyykö universaalien palveluiden ongelma nimenomaan tarveharkinnassa eikä kattavuudessa vai molemmissa? Kansalaisten luottamus on alhaisinta siellä, missä viime aikoina on lisätty viranomaisten toimesta tehtävää priorisointia ja tarveharkintaa eli toimeentulotuessa ja kotipalvelussa. Toisaalta kotipalveluissa ja muissa ikääntyneiden palveluissa on rajoitettu myös kattavuutta. Marja Vaarama vaatii, että olisi päätettävä avoimesti, saavatko esimerkiksi ikäihmiset palvelua kotiin vain sairaanhoidollisista vai myös sosiaalisista syistä ja arkipäivän toimiin. Mikäli päädytään antamaan vain kotihoitoa huonokuntoisimmille, tulisi samalla kertoa, miten järjestetään niiden vanhusten apu, joiden ongelmat liittyvät arjen toimintoihin ja joilla ei itsellään ole mahdollisuuksia järjestää tarvitsemaansa apua. (Vaarama 2004, 184.) Hänen mielestään meneillään oleva muutos kodin hoidosta hoitoon kotona merkitsee yhä selektiivisempää kotiin annettavaa apua: iäkkäistä ja huonokuntoisista vain iäkkäimmät ja huonokuntoisimmat saavat palvelua, ja tosiasiallisesti kotona selviytymisen tukeminen siirtyy omaisille ja muille auttajatahoille. (Vaarama ym. 2005, 55.) Tämä kehityskulku näkyy jo myös kansalaisten vastauksissa, joissa luottamus kotipalveluihin laskee ja epäluottamusta esiintyy nimenomaan niissä ryhmissä, jotka kyseistä palvelua tarvitsisivat. Vaarana on myös, että osan apua tarvitsevien asiat eivät kuulu kenellekään (esim. Tedre 2006, 169) tai että sosiaalipalveluiden tai etuuksien käyttöä leimaa alikäyttö (Autti & Soppela 2007; myös Sihvo 1990). Kuivalaisen tutkimuksen mukaan varovaisemmin arvion mukaan toimeentulotukeen olisi oikeutettuja kaksi kertaa niin paljon kuin tuen piirissä tällä hetkellä on (Kuivalainen 2007, 53). Ikäheimo (2008) jopa väittää, että globalisoituvan kapitalismin ja uusliberalistisen maailmankatsomuksen hallitsemassa ajassa peruspalvelut alkavat näyttäytyä enenevässä määrin välittämisen ja sosiaalisuuden viimeisenä institutionaalisenä instanssina.

Mikäli julkisen sektorin vastuuta palvelutuotannossa vähennetään, jää jäljelle kaksi vaihtoehtoa: joko tehtäviä siirretään yksityiselle sektorille tai sitten epäviralliselle sektorille. On ennakoitavissa, että keskustelu hoivatyönjaosta jatkuu 2000-luvulla. Olemme tilanteessa, jossa valtio, kunnat ja lähiyhteisö muodostavat uudenlaisen hyvinvointipluralistisen mallin, welfare mixin. Julkunen kuvaa meneillään olevaa aikaa *vastuunosoittamisen ajaksi*. Julkusen mukaan eri pilarit tai sektorit nojaavat kuitenkin erilaisiin periaatteisiin: valtio/julkinen demokratiaan ja sosiaaliin oikeuksiin, perhe rakkauteen, velvollisuuteen ja lojaalisuuteen, järjestöt vapaaehtoisuuteen, markkinat voittoon ja kuluttajuuteen. Idealistisimmissa versioissa niiden ajatellaan kukoistavan yhdessä ja tarjoavan erilaista apua ja tukea niin, että kansalaiset voivat valita niiden välillä. Julkunen kuitenkin väittää, että hallitse-

va ajattelu katsoo muiden toimijoiden voivan korvata julkisia tahoja, ottaa itselleen julkisten toimijoiden vastuuta ja näin vähentää ”julkista taakkaa”. (Julkunen 2006b, 103.)

Tutkimustulosten mukaan (Kattainen ym. 2007, 229) vapaaehtoisen hoiva-työn keskiössä ovat työssäkäyvät keski-ikäiset naiset. Nykypolitiikan tavoitteista huolimatta tulevaisuudessa ei voida laskea sen varaan, että tämä naisjoukko jaksaa kantaa vastuuta omaisistaan, tuttavistaan ja ystävistään oman työuransa ja lisäantyvän työtaakan alla vaan heidän mahdollisuuttaan osallistua läheistensä auttamiseen olisi parannettava erilaisin työaikajärjestelyin ja taloudellisia tukia kehittämällä. Tämä ei kuitenkaan merkitse sitä, ettei virallista palvelujärjestelmää tulisi myös kehittää rinnakkain epävirallisen avun kanssa tulevaisuuden palvelutarpeita vastaamaan. Toisaalta kansalaisten vastausten mukaan lähiyhteisön tuki ja apu eivät ole kadonneet minnekään, vaan ne elävät ja voivat hyvin palvelujärjestelmän rinnalla.

Sosiaalipalvelut toimivat ihmisten arjessa. Ne koskevat meitä kaikkia, joten meillä kaikilla on niistä myös mielipide. Ihmisten arjen valintoja ei ole helppo ennakoida, eikä palvelujen tarjonta voi enää noudattaa vanhoja malleja: 2000-luvun haasteisiin ei voi vastata 1900-luvun keinoin. Seuraavan sukupolven palveluiden keskiössä ovat uudenlaiset ikääntyvät sukupolvet, uudenlaiset perheet ja perheinstituutiot sekä yhteisöt, jotka tarvitsevat asumisen, ympäristön ja palveluiden yksilöllisiä kokonaisuuksia. Uudet käyttäjäskupolvet voivat tarvita sosiaalipalveluja vaikkapa virtuaalimaailmassa.

Palvelukulttuuria ja asiakaslähtöisyyttä vaativassa yhteiskunnassa ihmisten äänen kuuleminen on tärkeitä. Kansalaisten ja asiakkaiden mielipiteiden soisi myös vaikuttavan poliittisten päätöksentekijöiden toimenpiteisiin. Mikäli mielipiteiden ja tosiasiallisten toimenpiteiden välinen kuilu kasvaa, on järjestelmän legitimitetti vaarassa. Kun pääosa suomalaisista pitää sosiaalipalvelujärjestelmää hyvänä, se antaa jatkuvuutta ylläpitää ja kehittää asiakaslähtöisiä ja kohtuuhintaisia sosiaalipalveluja. Kansalaisten ja asiakkaiden heikkojen signaalien kuuleminen ja niihin reagointi turvaa järjestelmän kehittämisen ja legitimitetin myös tulevaisuudessa.

Lähteet

- Alber, Jens (1995) A Framework for the Comparative Study of Social Services. *Journal of European Social Policy* 5 (2), 131–149.
- Alestalo, Matti & Uusitalo, Hannu (1980) Suomalaiset ja sosiaaliturva. Sosiaaliturvan kehittämistä koskevat mielipiteet vuosina 1975 ja 1980. Suomen Gallupin julkaisusarja, julkaisu n:o 6.
- Allardt, Monica & Sihvo, Tuire & Uusitalo, Hannu (1992) Mitä mieltä hyvinvointivaltioista? Suomalaisten sosiaaliturvamielipiteet 1975–1991. Sosiaali- ja terveyshallituksen tutkimuksia 17. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.
- Alt, James E. (1979) *The politics of economic decline. Economic management and political behaviour in Britain since 1964.* Cambridge University Press: London.
- Andersen, Jørgen Goul & Pettersen, Per Arnt, Svallfors, Stefan & Uusitalo, Hannu (1999) The legitimacy of the Nordic welfare states. *Nordic Social Policy*, 235–261.
- Anttonen Anneli & Sipilä Jorma (1996) European Social Care Services; Is it Possible to Identify Models? *Journal of European Social Policy* 6 (2), 87–100.
- Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.
- Anttonen, Anneli & Baldock, John & Sipilä, Jorma (toim.) (2003) *The Young, the Old and the State. Social Care Systems in Five Industrial Nations.* London & Northampton: Edward Elgar.
- Autti, Lilli & Soppela, Marja-Terttu (2007) Asiakkaan asialla. Mitä asiakkaat kertovat yhteydenottoillaan? Selvitys Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuonna 2006. Helsingin sosiaaliviraston raportteja. http://www.hel.fi/wps/wcm/resources/file/ebbd790be50f96c/asiakkaan_asialla_07.rtf [viitattu 28.9.2008].
- Auvinen, Riitta (1971, 5. uudistettu painos 1978) *Tämän päivän sosiaalipolitiikka.* Helsinki: Kirjayhtymä.
- Bauman, Zygmunt (1996) *Postmodernin luumo.* Tampere: Vastapaino Oy.
- Blomberg, Helena & Kroll, Christian (2003) Kuntalaiset, paikalliset päättäjät ja hyvinvointipalvelut 1990-luvulla. Teoksessa Kangas, Olli (toim.) *Laman varjo ja nousun huuma. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 72/2003.* Helsinki: Kansaneläkelaitos, 221–243.
- Blomberg, Helena & Hannikainen, Matti & Kettunen, Pauli (2002) Lamafatalismin historiallinen ja vertaileva kritiikki. Teoksessa Blomberg, Helena & Hannikainen, Matti & Kettunen, Pauli (toim.) *Lamakirja. Näkökulmia 1990-luvun talouskriisiin ja sen historiallisiin konteksteihin.* Turku: Kirja-Aurora, 7–14.
- Daly, Mary & Lewis Jane (2000) The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states. *British Journal of Sociology* 51 (2), 281–298.
- Dean, Hartley & Taylor-Gooby, Peter (1992) *Dependency culture: the culture of a myth.* New York: Harvester Wheatsheaf.
- Eriksson, Lars D. (1999) *Encyclopedia Iuridica Fennica (EIF) VII. Legitiimitteetti.* Suomalainen lakimiesyhdistys: Jyväskylä, 438–443.
- Eronen, Anne & Londén, Pia & Perälähti, Anne & Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta (2008) *Sosiaalibarometri 2008. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta.* Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Ervasti, Heikki (1994) *Yhteiskuntaluokat ja hyvinvointivaltion vaihtoehdot.* Turun yliopisto. Sosiaalipolitiikan tutkimuksia -sarja A:3. Turku: Turun yliopisto.
- Ervasti, Heikki (1996) *Kenen vastuu? Tutkimuksia hyvinvointipluralismista legitimittein näkökulmasta.* Stakesin tutkimuksia 62. Helsinki: Stakes.
- Ervasti, Heikki (1998) *Yhteiskuntaluokat, individualistinen kritiikki ja hyvinvointipalveluiden kannatus.* *Janus* 6 (2), 167–187.
- Ervasti, Heikki (1999) *Arvot ja yhteiskunnallinen kehitys.* Kirja-arvostelu Ronald Inglehartin kirjasta *Modernization and Postmodernization. Cultural, Economic and Political Change in 43 Societies.* *Yhteiskuntapolitiikka* 64 (5–6), 508.
- Eräsaari, Risto (1996) *Monimutkainen oikeudenmukaisuus.* Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

- Eräsaari, Risto (2003) Varmuuden varjosta odotusten valoon. *Janus* 11 (4), 334–348.
- Forma, Pauli (1998) Mieli­pitemuutos ja pysyvyys. Suomalais­ten mieli­pitemuutos hyvinvointivaltio­sta, sosiaaliturvasta ja hyvinvointipalveluista vuonna 1992 ja 1996. Raportteja 222. Helsinki: Stakes.
- Forma, Pauli (2002) Suomalais­ten sosiaaliturvaa ja sosiaalipalveluja koskevat mieli­pitemuutokset vuonna 2002. Teoksessa Heikkilä, Matti & Kautto, Mikko (2002) Suomalais­ten hyvinvointi 2002. Helsinki: Stakes, 292–310.
- Forma, Pauli (2006) Niin hyvinä kuin huonoinakin aikoina – Suomalais­ten sosiaalipolitiikkaa koskevat mieli­pitemuutokset vuonna 2004. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.) Suomalais­ten hyvinvointi 2006. Helsinki: Stakes, 160–184.
- Forma, Pauli & Saarinen, Arttu (2008) Väestön mieli­pitemuutokset sosiaaliturvasta vuonna 2006. Teoksessa Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.) Suomalais­ten hyvinvointi 2008. Helsinki: Stakes, 162–177.
- Forma, Pauli & Kallio, Johanna & Pirttilä, Jukka & Uusitalo, Roope (2007) Kuinka hyvinvointivaltio pelastetaan? Tutkimus kansalaisten sosiaaliturvaa koskevista mieli­pitemuutoksista ja valinnoista. Sosiaali- ja terveyden­huollon tutkimuksia 89. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Fredriksson, Sami & Martikainen, Tuomo (2006) Kilpailuttaminen ja kvasimarkkinat: käsitteelliset lähtökohdat. Teoksessa Fredriksson, Sami & Martikainen, Tuomo (toim.) Kilpailuttamisen kokemukset. Kunnallisan­nan kehittämissäätiö, Kunnat ja kilpailu -sarjan julkaisu nro 1. Vammala: Kunnallisan­nan kehittämissäätiö, 9–18.
- Grönlund, Henrietta & Juntunen, Elina (2006) Diakonia hyvinvointijärjestelmän aukkojen tunnistajana ja paikkaajana. Teoksessa Juntunen, Elina & Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki (toim.) Viimeisellä luukulla – tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Kirkkohallitus: Helsinki, 180–198.
- Haavisto, Ilkka & Kiljunen, Pentti & Nyberg, Martti (2007) Satavuotias kuntotestissä. EVAn kansallinen arvo- ja asennetutkimus 2007. Helsinki: EVA.
- Habermas, Jürgen (1976) *Legitimation Crisis*. London: Heinemann.
- Harré, Rom (1999) Trust and its surrogates: psychological foundations of political process. Teoksessa Warren, Mark E. (edit.) *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press, 249–272.
- Haverinen, Riitta & Muuri, Anu (2007) Hyvinvointivaltion on annettava apua ja tukea lähellä ihmistä, Helsingin Sanomien Vieraskynä, julkaistu 30.9.2007.
- Haverinen, Riitta & Muuri, Anu & Nurmi-Koikkalainen, Päivi & Voutilainen, Päivi (2007) Hyvä arki ja tulevaisuuden sosiaalipalvelut. *Yhteiskuntapolitiikka* 72 (5), 503–511.
- Haverinen, Riitta & Muuri, Anu & Voutilainen, Päivi & Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2006) Sosiaalipalveluiden tulevaisuus – kilpailukykyäkö vai hyvinvointia? Teoksessa Vuorenkoski, Lauri & Kontinen, Mauno & Sinkkonen, Minna (toim.) Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2007. Stakes, Työpaperi 30/2006. Helsinki: Stakes, 22–32.
- Heikkilä, Matti (2007) Kuinka perustella sosiaalipolitiittisia supistuksia. Teoksessa Heikkilä, Matti & Uusitalo, Hannu (toim.) Leikkausten hinta. Tutkimuksia sosiaaliturvan leikkauksista ja niiden vaikutuksista 1990-luvun Suomessa. Helsinki: Stakes, 19–32.
- Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (2007) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Stakes.
- Heikkilä, Matti & Kaakinen, Jorma & Korpelainen, Nina (2003) Kansallinen sosiaalialan kehittämissuunnitelma. Selvityshenkilöiden loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön Työryhmämuistioita 11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Heinonen, Marjo & Saraste, Heini (toim.) (2006) Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. HAJ-projekti. Vaasa: Kynnys ry.
- Helkama, Klaus & Seppälä, Tuija (2004) Arvojen muutos Suomessa 1980-luvulta 2000-luvulle. Teoksessa Heiskala, Risto & Luhtakallio, Eeva (toim.) Uusi jako – miten Suomesta tuli kilpailukyky-yhteiskunta? Helsinki: Gaudeamus, 131–155.
- Hellsten, Katri (1992) Muuttuva yhteiskunta ja sosiaalipolitiikan keskeiset arvot ja päämäärät. Teoksessa Riihinen, Olavi (toim.) *Sosiaalipolitiikka 2017. Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen*. Suomen itsenäisyyden juh-

- larahaston SITRA:n julkaisusarja n:o 123. WSOY: Juva, 131–168.
- Helne, Tuula & Laatu, Markku (2006) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Hirvilampi, Tuuli & Laatu, Markku (toim.) (2008) Toinen vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Hämäläinen, Hannu (2008) Sosiaaliset innovaatiot sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 100–120.
- Hänninen, Kaija (2007) Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vauriin. Stakes, Raportteja 20. Stakes: Helsinki.
- Hänninen, Sakari (2006) Terveydenhuollon oikeudenmukaisuus etiikan ja politiikan valossa. Teoksessa Teperi, Juha & Vuorenkoski, Lauri & Manderbacka, Kristiina & Ollila, Eeva & Keskimäki, Ilmo (toim.) Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Stakes, 14–27.
- Ikäheimo, Heikki (2008) Sosiaalisuus ja epäsosiaalisuus sosiaalityössä. Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Palmenia, 13–33.
- Ilmonen, Kaj (2002) Luottamus paikallisiin instituutioihin ja sosiaalisiin verkostoihin. Teoksessa Ruuskanen, Petri (toim.) Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Keuruu: Otavan kirjapaino, 136–160.
- Ilmonen, Kaj (2006) Suomalainen kansalaisyhteiskunta ja yhteiskunnallinen muutos 1990-luvun lopulla. Teoksessa Heiskala, Risto & Luhtakallio, Eeva (toim.): Uusi jako – miten Suomesta tuli kilpailukyky-yhteiskunta? Helsinki: Gaudeamus, 105–130.
- Ilmonen, Kaj & Jokinen, Kimmo (2002) Luottamus modernissa maailmassa. SoPhi 60. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Inglehart, Ronald (1997) Modernization and Postmodernization. Cultural, Economic, and Political Change in 43 Societies. New Jersey: Princeton University Press.
- Ilmapuntari 2006. Kansalaismielipide ja kunnat. Kunnallisalan kehittämissäätö. Polemia-sarjan julkaisu nro 66. Helsinki: Kunnallisalan kehittämissäätö.
- International Standard Classification of Education, ISCED (1997) Tilastokeskus: http://www.tilastokeskus.fi/meta/luokitukset/isced_aste/002-1997/kuvaus.html [viitattu 28.9.2008].
- Jalava, Janne (2005) Toiminnallinen hyvinvointivaltio – Niklas Luhmannin systeemiteoreettinen tarkastelutapa. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Helsinki: Yliopistopaino, 122–147.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, Raija (1992) Hyvinvointivaltio käännekohtassa. Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, Raija (2006a) Kätkeyty hyvinvointivaltio vai pohjoismaainen malli. Yhteiskuntapolitiikka 71 (2), 179–185.
- Julkunen, Raija (2006b) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Julkunen, Raija (2007) Universalismi – mitä se on ja ketä se palvelee? Esitelmä seminaarissa 1.2.2007, Paasitorni, Helsinki.
- Julkunen, Raija & Niemi, Riikka & Virkki, Tuija (2004) Vakuutus, luottamus ja vääryys. Teoksessa Hellsten, Katri & Helne, Tuula (toim.) Vakuuttava sosiaalivakuutus? Kelan tutkimusosaston julkaisuja. Helsinki: Kansaneläkelaitos, 242–268.
- Jæger, Mads Meier (2006a) What Makes People Support Public Responsibility for Welfare Provision: Self-interest or Political Ideology? A longitudinal Approach. Acta Sociologica 49 (3), 321–338.
- Jæger, Mads Meir (2006b). Welfare Regimes and Attitudes Towards Redistribution: The Regime Hypothesis Revisited. European Sociological Review 22 (2), 157–170.
- Kajanoja, Jouko (2003) Sosiaalipolitiikka ja hyvinvointi. Teoksessa Helne, Tuula & Julkunen, Raija & Kajanoja, Jouko & Laitinen-Kuikka, Sini & Silvasti, Tiina & Simpura, Jussi: Sosiaalinen politiikka. Helsinki: WSOY, 215–242.
- Kallio, Johanna (2007) Kansalaisten asennoituminen kunnallisten palvelujen markkinoistumiseen vuosina 1996–2004. Yhteiskuntapolitiikka 72 (3), 239–255.

- Kangas, Olli (1986) Luokkaintressit ja hyvinvointivaltio. Helsingin kaupparkeakoulun julkaisuja D-84. Helsinki.
- Kangas, Olli E. (1995) Attitudes on Means-Tested Social Benefits in Finland. *Acta Sociologica* 38, 299–310.
- Kangas, Olli (1997) Self-Interest and the Common Good: The impact of norms, selfishness and context in social policy opinions. *Journal of Socio-Economics* 26 (5), 475–494.
- Kangas, Olli (1998) Oikeudenmukaisuus ja sosiaalipolitiikkamallit: Rawls kansainvälisissä vertailuissa. Teoksessa Kempainen, Erkki & Mäntysaari, Mikko (toim.) Aristoteles, Rawls ja sosiaalipolitiikka. Keskustelua hyvinvointivaltion peruskysymyksistä eurooppalaisten ajatteluperinteiden valossa. Stakes, Raportteja 223. Stakes: Helsinki, 9–26.
- Kangas, Olli & Sikiö, Jaana (1996) Kunnan kansalaisia vai laiskoja lurjuksia? Teoksessa Kangas, Olli & Ritakallio, Veli-Matti (toim.) Kuka on köyhä. Köyhyys 1990-luvun puolivälin Suomessa. Stakes, Tutkimuksia 65. Helsinki: Stakes, 107–136.
- Kantola, Anu (2006) Suomea trimmaamassa: suomalaisen kilpailuvaltion sanastot. Teoksessa Heiskala, Risto & Luhtakallio, Eeva (toim.) Uusi jako. Miten Suomesta tuli kilpailukyky-yhteiskunta? Helsinki: Gaudeamus, 156–201.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2005) Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Käytäntötutkimus. Palmeniakustannus: Dark Oy, 73–96.
- Kattainen, Eija & Muuri, Anu & Luoma, Minna-Liisa & Voutilainen, Päivi (2008) Läheisapu ja sen merkitys kansalaisille. Teoksessa Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari & Simpura, Jussi & Heikkilä, Matti (toim.): Suomalaisen hyvinvointi 2008. Stakes: Helsinki, 218–231.
- Kautto, Mikko (2002) Investing in services in West European welfare states. *Journal of European Social Policy* 12 (1), 53–65.
- Keskimäki, Ilmo (1997) Social equity in the use of hospital inpatient care in Finland. STAKES Research Reports 84. Helsinki: Stakes.
- Klami, Hannu Tapani (1990) Suomen oikeuskäytännöt. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.
- Klavus, Jan & Pekurinen, Markku & Nguyen, Lien & Häkkinen, Unto (2006) Väestön kokemukset, mielipiteet ja odotukset terveydenhuoltojärjestelmän toiminnasta. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.) Suomalaisen hyvinvointi 2006. Helsinki: Stakes, 185–203.
- Korhonen, Satu & Julkunen, Ilse & Karjalainen, Pekka & Muuri, Anu & Seppänen-Järvelä, Riitta (2007) Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta. Stakes, Raportteja 16. Helsinki: Stakes.
- Korpi, Walter (1980) Social Policy and Distributional Conflict in the Capitalist Democracies. A Preliminary Comparative Framework. *West European Politics*, (3), 294–316.
- Kröger, Teppo (1997) Hyvinvointikunnan aika: Kunta hyvinvointivaltion sosiaalipalvelujen rakentajana. Acta Universitatis Tamperensis: Tampereen yliopisto.
- Kröger, Teppo (2005) Interplay between Formal and Informal Care for Older People: The State of the Nordic Research. Teoksessa Äldreomsorgsforskning I Norden. En kunskapsöversikt. Redaktör Marta Szebehely. TemaNord 508. Köpenhamn: Nordiska ministerrådet, 243–280.
- Kuivalainen, Susan (2007) Toimeentulotuen alikäyttö laajuus ja merkitys. Yhteiskuntapolitiikka 72 (1), 49–56.
- Kullberg, Christian (2006) Paid work, education and competence. Social workers' interviews with male and female clients applying for income support. *European Journal of Social Work* 9 (3), 339–355.
- Kumlin, Staffan & Rothstein, Bo (2005) Making and Breaking Social Capital. The Impact of Welfare-State Institutions. *Comparative Political Studies* 38 (4), 339–365.
- Kuusi, Pekka (1961, neljäs painos 1963) 60-luvun sosiaalipolitiikka. Porvoo: WSOY.
- Laki kunnallisesta kodinhoitoavusta (270/1966).
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).
- Lindqvist, Markku & Rastas, Merja & Sihvo, Tuire (1994) Väestö, asiakkaat ja sosiaalihuolto. Väestön ja asiakkaiden mielipiteitä sosiaalihuollosta. Stakes, Raportteja 167. Helsinki: Stakes.
- Luhmann, Niklas (1979) Trust and Power: Two works by Niklas Luhmann. Trans-

- lated by Davis, H. & Raffan, J. & Rooney, K. Chichester: Wiley.
- Manderbacka, Kristiina & Gissler, Mika & Husman, Kaj & Husman, Päivi & Häkkinen, Unto & Keskimäki, Ilmo & Nguyen, Lien & Pirkola, Sami & Ostamo, Aini & Wahlbeck, Kristian & Widström, Eeva (2006) Väestöryhmien välinen eriarvoisuus terveyspalveluiden käytössä. Teoksessa Teperi, Juha & Vuorenkoski, Lauri & Manderbacka, Kristiina & Ollila, Eeva & Keskimäki, Ilmo: Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hyvinvointivaltion rajat -hanke. Helsinki: Stakes, 42–55.
- Maydell, v. Bernd & Borchardt, Katja & Henke, Klaus-Dirk & Leitner, Rupert & Muffels, Ruud & Quante, Michael & Rauhaala, Pirkko-Liisa & Verschraegen, Gert & Zukowski, Maciej (2006) Enabling Social Europe. Springer-Verlag Berlin Heidelberg: Springer.
- Metteri, Anna (toim.) (2003a) Syntykö luotamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä, Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.
- Metteri, Anna (toim.) (2003b) Kitkakohdista kehittämis ehdotuksiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.
- Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.
- Moisio, Pasi (2006) Hyvinvointi & palvelut 2004 -kyselyn aineistokuvaus. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/Tp6-2006.pdf> [viitattu 25.9.2008].
- Moisio, Pasi (2007) HYPY 2006. Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn 2006 aineistokuvaus. Stakes, Työpapereita 33. Helsinki: Stakes.
- Munday, Brian (2006) Draft Report on Integrated Models of Social Services in Europe prepared by Brian Munday, University of Kent, United Kingdom, Consultant to the CS-US.
- Muuri, Anu (1999) Sosiaalihuolto. Teoksessa Andreasson Kristiina, Helin Vesa (toim.) Suomen vuosisata. Helsinki: Gummerus, 98–107.
- Muuri, Anu (2007) Social welfare services: greater satisfaction in Helsinki. City of Helsinki Urban Facts. Helsinki Quarterly 3, 5–10.
- Muuri, Anu & Haverinen, Riitta (2004) Saatavuuskriteereitä sosiaalityölle? Sosiaalityön neuvottelukunta/saatavuusjaoston raportti. Stakesin työpapereita 22.1.2004.
- Muuri, Anu & Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2006) Sosiaalipalvelut ja piiloutuva oikeudenmukaisuus. Teoksessa Teperi, Juha & Vuorenkoski, Lauri & Manderbacka, Kristiina & Ollila, Eeva & Keskimäki, Ilmo (toim.) Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Stakes, 66–79.
- Muuri, Anu & Vihma, Leena (1991) Kuinka siinä kävikään? Lasten päivähoito ja kotihoiton tuki vuoden 1990 alussa. Sosiaali- ja terveyshallituksen Raportteja 15. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.
- Muuri, Anu & Manderbacka, Kristiina & Vuorenkoski, Lauri & Keskimäki, Ilmo (2008) Yhdeksän teesiä sosiaali- ja terveyspalveluiden oikeudenmukaisuudesta. Yhteiskuntapolitiikka 73 (4), 446–451.
- Mäntysaari, Mikko & Haaki, Raili (2007) Suomalainen sosiaalityön väitöskirjatutkimus vuosina 1982–2006. Janus 15 (4), 357–366.
- Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2006) Pienten ja haavoittuvien ryhmien oikeuksien varmistaminen - Näkökulmia ja ehdotuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kohdentumisen oikeudenmukaisuuden varmistamiseksi. Teoksessa Teperi, Juha & Vuorenkoski, Lauri & Manderbacka, Kristiina & Ollila, Eeva & Keskimäki, Ilmo (toim.) Riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Stakes, 173–179.
- Offe, Claus (1999) How can we trust our fellow citizens? Teoksessa Warren, Mark E. (ed.) Democracy and Trust. Cambridge: Cambridge University Press, 42–87.
- Olin, Robert & Pekola-Sjöblom, Marianne & Sjöblom, Stefan (2004) Asiakkaat arvioitsijoina. Asiakkaiden tyytyväisyys kunnallisiin palveluihin vuonna 2003. KuntaSuomi 2004-tutkimuksia nro 51. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Papadakis, Elim (1992) Public Opinion, Public Policy and the Welfare State. Political Studies XL, 21–37.
- Papadakis Elim (1993) Class interests, class political and welfare state regime. British Journal of Sociology 44, 249–270.

- Parpo, Antti & Moisio, Pasi (2006) Toimeentulotuen saannin kesto ja dynamiikka Suomessa 1992–2003. *Yhteiskuntapolitiikka* 71 (2), 121–133.
- Pekola-Sjöblom, Marianne & Helander, Voitto & Sjöblom, Stefan (2006) Kuntalainen – kansalainen. Tutkimus kuntalaisten asenteista ja osallistumisesta 1996–2004. *KuntaSuomi 2004-tutkimuksia* nro 56. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Pierson, Paul (2001) Post-Industrial Pressures on the Mature Welfare States. Teoksessa Pierson, Paul (ed.) *The New Politics of the Welfare State*. Oxford: Oxford University Press, 80–106.
- Puumalainen, Jouni & Laisola-Nuotio, Annikka & Lehikoinen, Tuula (2003) Vammaispalvelulain mukaiset palvelut. Kysely palvelujen käyttäjille ja kuntien edustajille. *Kuntoutussäätiön tutkimuksia* 7. Helsinki: Yliopistopaino.
- Pöytäntinen, Seppo & Uusitalo, Hannu (1986) *The Legitimacy of the Welfare State: Social Security Opinions in Finland 1975–1985*. Suomen Gallup Oy, Report n:o 15.
- Rauhala, Pirkko-Liisa (1996) Miten sosiaalipalvelut ovat tulleet osaksi suomalaista sosiaaliturvaa? *Acta Universitatis Tamperensis* ser 4 vol. 477. Saarijärvi: Gummerus.
- Raunio, Kyösti (1993) *Yhteiskunta, sosiaalipolitiikka ja sosiaalityö*. Turku: Turun yliopisto.
- Riihinen, Olavi (1992) *Sosiaalipolitiikka ja legitimitetti*. Teoksessa Riihinen, Olavi (toim.) *Sosiaalipolitiikka 2017. Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen. Suomen itenäisyyden juhlarahaston SITRA:n julkaisusarja* n:o 123. Juva: WSOY, 257–290.
- Roos, J. P. (1988) *Elämäntavasta elämänkertaan – Elämäntapaa etsimässä 2*. Tutkijaliitto: Gummerus.
- Rothstein, Bo & Steinmo, Sten (2002) *Restructuring the welfare state: Political Institutions and Policy Change*. New York: Palgrave Macmillan.
- Saari, Juho (2003) *Uusi aikakausi. Yhdentävä Eurooppa ja sosiaalipolitiikka*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Seligman, Adam B. (1997) *The Problem of Trust*. Princeton University Press: New Jersey.
- Sihvo, Tuire (1989) *Arki ja apu – sosiaalihuollituksen väestötiedustelun raportti I*. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 14. Helsinki: Sosiaalihuollitus.
- Sihvo, Tuire (1990) *Suomalainen sosiaalihuolto: Mielikuvat ja todellisuus. Sosiaalihuollituksen väestötiedustelun raportti II*. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 1. Helsinki: Sosiaalihuollitus.
- Sihvo, Tuire (1991) *Kansalaisuus ja sosiaalihuolto. Artikkelit kansalaisuudesta, sosiaalihuollosta ja niiden suhteesta. Sosiaalihuollituksen Tutkimuksia* 9. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.
- Sihvo, Tuire & Uusitalo, Hannu (1993) *Mielipiteiden uudet ulottuvuudet. Suomalaisen hyvinvointivaltiota, sosiaaliturvaa sekä sosiaali- ja terveyspalveluja koskevat asenteet vuonna 1992*. *Stakes, Tutkimuksia* 33. Helsinki: Stakes.
- Sihvo, Tuire & Uusitalo, Hannu (1995) *Economic Crises and Support for the Welfare State in Finland 1975–1993*. *Acta Sociologica* 38, 251–262.
- Sipilä, Jorma (1977) *Kotiavun tarpeen arviointi alueellisesta näkökulmasta yhteiskuntapolitiittisena ongelmana. Joensuun korkeakoulu, historian, maantieteen ja muiden aluetieteiden osaston julkaisuja* n:o 1: Joensuu.
- Sipilä, Jorma (1989) *Sosiaalityön jäljillä? Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi*.
- Sipilä, Jorma & Kröger, Teppo (2004) *Editorial Introduction, European Families Stretched between the Demands of Work and Care*. *Social Policy & Administration* 38 (6), 557–564.
- Sipilä, Jorma & Andersson, Margit & Hammarqvist, Sten-Erik & Nordlander, Lars & Rauhala, Pirkko-Liisa & Thomsen, Kåre & Nielsen, Hanne Warming (1997) *A Multitude of Universal, Public Services – How and Why Did Four Scandinavian Countries Get Their Social Care Service Model? Teoksessa Sipilä, Jorma (ed.) Social Care Services: The Key to the Scandinavian Welfare Model*. Aldershot: Ashgate, 27–50.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia (1996). *Työryhmämämuistio 27/1995*. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tietouudistus 2005, *Hyvinvoinnin tila-ryhmän raportti* (2003). *Työryhmämämuistioita* 34/2003. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tietouudistus 2005, *Palvelujärjestelmä ja sen toimivuus -ryhmän raportti* (2003). *Työryh-*

- mämuistioita 21/2003. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tietouudistus 2005 -työryhmän raportti (2003). Työryhmämuistioita 37/2003. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Kunta- ja palvelurakennemuutos (PARAS-hanke). <http://www.stm.fi/Resource.phx/ajank/ palvrak/index.htx> [viitattu 28.9.2008].
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (KASTE): <http://www.stm.fi/Resource.phx/hankk/hankk/sote/index.htx> [viitattu 28.9.2008].
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaaliturvan kokonaisuudistus (Sata)-komitea: <http://www.stm.fi/Resource.phx/vastt/sostu/sosiaaliturvauudistus/index.htx> [viitattu 28.9.2008].
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982).
- Sosiaalimenot ja rahoitus 2006. Stakesin Tilastotiedote 9, 2008. Helsinki: Stakes.
- Sulkunen, Pekka (2006) Projektiyhteiskunta ja uusi yhteiskuntasopimus. Teoksessa Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (toim.) Projektiyhteiskunnan käänköpuolia. Helsinki: Gaudeamus, 17–38.
- Suomen perustuslaki (731/1999).
- Svallfors, Stefan (1991) The Politics of Welfare Policy in Sweden: Structural Determinants and Attitudinal Cleavages. *British Journal of Sociology* 42, 609–631.
- Svallfors, Stefan (1995) The End of Class Politics? Structural Cleavages and Attitudes to Swedish Welfare Policies. *Acta Sociologica* 38, 53–74.
- Svallfors, Stefan (1996) Valfärdsstatens moraliska ekonomi. Valfärdsopinionen i 90-talets Sverige. Umeå: Boréa.
- Svallfors, Stefan (1999) Political trust and attitudes towards redistribution. *European Societies* 1 (2), 241–268.
- Svallfors, Stefan (2004) Class, Attitudes and the Welfare State: Sweden in Comparative Perspective. *Social Policy and Administration* 38 (2), 119–138.
- Taipale, Vappu & Hämäläinen, Hannu (2007) Kertomuksia sosiaalisista innovaatioista. Helsinki: Stakes.
- Tanninen, Timo & Julkunen, Ilse (1993) Elämää säästöliekillä: tutkimus toimeentulotuen pitkäaikaisista asiakkaista Pohjoismaiden pääkaupungeissa. Stakes, Tutkimuksia 32. Helsinki: Stakes.
- Taylor-Gooby, Peter (2001) Sustaining welfare in hard times: Who will foot the bill? *Journal of European Social Policy* 11 (2), 133–147.
- Taylor-Gooby, Peter (2004) Open Markets and Welfare Values. *Welfare Values, Inequality and Social Change in the Silver Age of the Welfare State. European Societies* 6 (1), 29–48.
- Taylor-Gooby, Peter (2008) The New Welfare State Settlement in Europe. *European Societies* 10 (1), 3–24.
- Tedre, Silva (2006) Asunnon vangit ulos pääseminen sosiaalisenä ongelmana. Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): Vääryyskirja: Kelan tutkimusosasto: Helsinki, 161–171.
- The European System of Integrated Social Protection Statistics, ESSPROS manual (1996) Theme 3. Population and social conditions. Series E. Luxembourg: Eurostat.
- Titmuss, Richard (1976) *Commitment to Welfare*. London: George Allen & Unwin Ltd.
- Toikko, Timo (2006) Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen Aikakauskirja 3, 13–22.
- Uusitalo, Hannu (1993) Pohjoismaisen hyvinvointivaltion arvot ja käytäntö. Teoksessa Andersson, Jan Otto & Hautamäki, Antti & Jallinoja, Riitta & Niiniluoto, Ilkka & Uusitalo, Hannu: Hyvinvointivaltio ristiälokkossa – arvot ja tosiasiat. Sitran julkaisuja nro 131. Juva: WS-OY, 59–96.
- Vaarama, Marja (2004) Ikääntyneiden toimintakyky ja hoivapalvelut - nykytila ja vuosi 2015. Teoksessa Ikääntyminen voimavarana – Tulevaisuusellonteen liiteraportti 5. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004. Helsinki: Edita Prima Oy, 133–198.
- Vaarama, Marja & Luoma, Minna-Liisa & Ylönen, Lauri (2006) Ikääntyneiden toimintakyky, palvelut ja koettu elämänlaatu. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2006. Helsinki: Stakes, 104–137.
- Vaarama, Marja & Voutilainen, Päivi & Kauppinen, Sari (2005) Ikääntyneiden hoivapalvelut. Teoksessa Heikkilä, Matti & Roos, Milla (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2005. Helsinki: Stakes, 36–59.
- Valkenburg, Ben (2007) Individualising activation services: thrashing out an ambiguous concept. Teoksessa van Berkel, Rik & Valkenburg, Ben (eds.) Making it per-

- sonal. Individualising activation services in the EU. University of Bristol, The Policy Press, 25–44.
- Westman, Riikka & Muuri, Anu (2008) Koko ei kasvata tyytyväisyyttä - maaseudun asukkaiden mielipiteitä sosiaali- ja terveyspalveluista. Teoksessa Haverinen, Riitta & Ilmarinen, Katja (toim.) Hyvinvoinnin arki maaseudulla. Tekeviä käsiä ja tietoteknologiaa. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu 3. Vammala: Vammalan kirjapaino, 37–47.
- Williams, S. Melissa (1995) Justice Toward Groups. *Political Not Juridical. Political Theory* 23 (1), 67–91.
- Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa 2004. Suomen Virallinen Tilasto, Sosiaaliturva 2007. Helsinki: Stakes.

Liite 1. Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut -kyselyn lomake 2004



Suomalaisten hyvinvointi Postikyselylomake

Arvoisa vastaanottaja

Osallistuite äskettäin puhelinhaastatteluun, joka käsitteli hyvinvointipalveluja. Sen päätteeksi lupauduite tähän itse täytettävään kyselyosaan. Sosiaali- ja terveyspalvelujen aihepiiri on niin laaja, ettei kaikkia kiinnostavia kysymyksiä voitu sisällyttää puhelinhaastatteluun.

Tutkimus tehdään Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen, Stakesin toimeksiannosta. Se on sosiaali- ja terveysministeriön alainen asiantuntijakeskus, jonka tehtävänä on edistää koko väestön hyvinvointia ja terveyttä.

Kyselyn tulokset julkaistaan tutkimusraporteissa ainoastaan tilastoina ja taulukkoina, joista yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, niitä ei missään vaiheessa luovuteta viranomaisille tai muille tutkimuksen ulkopuolisille tahoille. Lomakkeella on järjestysnumero, jota käytetään lomakkeiden palautuksen seurantaan.

Tutkimuksen sisältöön ja tiedonkeruuseen liittyviin kysymyksiin Tilastokeskuksessa vastaavat aktuaarit

Markku Nieminen, puh. (09) 1734 2519 (markku.nieminen@stat.fi) ja
Riina Nyberg, puh. (09) 1734 2480 (riina.nyberg@stat.fi).

Toivomme, että vastaatte tutkimukseen ja palautatte lomakkeen oheisessa palautuskuoressa kolmen (3) viikon kuluessa. Palautuskuoren postimaksu on jo maksettu.

Yhteistyöstä kiittäen

Tilastokeskus

Jussi Simpura
tilastojohtaja, dosentti

STAKES

Matti Heikkilä
ylijohtaja, professori

TÄYTTÖOHJE

Lomakkeessa on useimmille kysymyksille valmiit vastausvaihtoehdot. Ympyröikää se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa **Teidän** tilannettanne tai mielipidettänne.

Jos kysymykseen merkitsemänne vaihtoehdon jäljessä pyydetään siirtymään johonkin tiettyyn kysymykseen, välissä oleviin kysymyksiin ei tarvitse vastata. Tarkistakaa kuitenkin, että olette siirtynyt oikeaan kysymykseen.

KYSELY ALKAA: Suomalaisen hyvinvointi, Postikysely

Taustatietoja

1. Sukupuolenne?

Mies..... 1
Nainen..... 2

2. Syntymävuotenne? 19 _____**3. Asumus...**

pääkaupunkiseudulla (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen) 1
muussa yli 100 000 asukkaan kaupungissa (Tampere, Turku, Oulu) 2
50 000–100 000 asukkaan kaupungissa 3
pienemässä kaupungissa 4
maaseudun asutuskeskuksessa tai taajamassa 5
muualla maaseudulla? 6

4. Tyytyväisyys elämään:*Rengastakaa yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.*

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Ei tyytyväinen, eikä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	Kysymys ei sovi, ei työssä
a) Oletteko nykyiseen elämäänne (tällä hetkellä)	1	2	3	4	5	
b) Oletteko tämän hetkiseen taloudelliseen tilanteeseenne	1	2	3	4	5	
c) Oletteko vapaa-aikanne määrään tällä hetkellä	1	2	3	4	5	
d) Oletteko nykyiseen työhönne.....	1	2	3	4	5	6

5. Jos olisi taloudellisesti ja muuten mahdollista, mitä seuraavista tekisitte mieluiten nykyisessä elämäntilanteessanne?*Rengastakaa vain yksi vaihtoehto.*

Kokopäivätyötä..... 1
Osapäivätyötä 2 → Montako tuntia tekisitte viikossa? _____
Lyhytaikaisia keikkatöitä..... 3
Toimisitte yrittäjänä 4
Hoitaisitte omaista tai läheistä palkatta..... 5
Tekisitte vapaaehtois- tai muuta yleishyödyllistä työtä..... 6
Opiskelisitte 7
Olisitte eläkkeellä 8
Olisitte työttömänä 9
Jotain muuta, mitä? _____ 10
.....

6. Jos valtion ja kuntien on karsittava menojaan, niin mistä menoista voidaan mielestänne säästää ja mistä ei?
Rengastakaa yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Ei voida säästää	Voidaan säästää jonkin verran	Voidaan säästää paljon	En osaa sanoa
a) Työttömyysturvasta.....	1	2	3	9
b) Terveyden- ja sairaanhoidosta	1	2	3	9
c) Tulonsiirroista, kuten lapsilisät ja eläkkeet	1	2	3	9
d) Sosiaalipalveluista, kuten päivähoito ja vanhusten hoito	1	2	3	9

7. Oletteko seuraavista väittämistä samaa vai eri mieltä?
Rengastakaa jokaiselta riviltä sitä vaihtoehtoa vastaava numero, joka kuvaa parhaiten omaa mielipidettänne.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a) Valtion ja kuntien tulisi tuottaa pääosa väestön tarvitsemista sosiaalipalveluista ja terveyden ja sairaanhoidosta	1	2	3	4	5
b) Yksityisiä sosiaalipalveluja tulisi lisätä.....	1	2	3	4	5
c) Yksityistä terveyden ja sairaanhoitoa tulisi lisätä	1	2	3	4	5
d) Yksityiset sosiaali- ja terveystalvelut toimivat tehokkaammin kuin vastaavat julkiset palvelut.....	1	2	3	4	5

8. Seuraavilla kysymyksillä tiedustellaan uskoanne mahdollisuuteen saada apua läheisiltänne, kun olette avun tai tuen tarpeessa.
Voitte rengastaa jokaisen kysymyksen kohdalla yhden tai useamman vastausvaihtoehdon oman tilanteenne mukaan.

	Puoliso, kumppani	Joku muu lähiomainen	Läheinen ystävä	Läheinen työtoveri	Joku muu läheinen	Ei keneenkään
a) Keihin voitte todella luottaa, kun haluatte unohtaa murheenne tuntiessanne olevanne rasittunut?	1	2	3	4	5	6
b) Keiden apuun voitte todella luottaa kaivatessanne rentoutusta, kun Teillä on kovia paineita?	1	2	3	4	5	6
c) Ketkä hyväksyvät Teidät todella sellaisena kuin olette, kaikkine hyvine ja huonoine puolinenne?	1	2	3	4	5	6
d) Keiden voitte todella uskoa välittävän Teistä, tapahtuipa Teille mitä tahansa?	1	2	3	4	5	6
e) Keiden voitte todella luottaa saavan olonne paremmaksi, kun olette allapäin?	1	2	3	4	5	6
f) Keiden voitte luottaa lohduttavan Teitä, kun olette poissa tolaltanne (hämmentynyt, järkyttynyt, surullinen)?	1	2	3	4	5	6

9. Oletteko seuraavista väittämistä samaa vai eri mieltä?

Rengastakaa jokaiselta riviltä sitä vaihtoehtoa vastaava numero, joka kuvaa parhaiten omaa mielipidettänne.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a) Useimmat ihmiset ovat valmiita valehtelemaan oman etunsa vuoksi.....	1	2	3	4	5
b) Useimmat ihmiset ovat rehellisiä ja kunniallisia pääasiassa kiinnijoutumisen pelosta	1	2	3	4	5
c) Useimmat ihmiset ovat etuja saavuttaakseen valmiita käyttämään epärehellisiäkin keinoja, elleivät rehelliset auta	1	2	3	4	5
d) Mietin usein, mitkä voisivat olla ne todelliset syyt, jotka saavat toiset tekemään jotain hyväkseni	1	2	3	4	5
e) Kukaan ei välitä paljoakaan siitä, mitä toiselle tapahtuu.....	1	2	3	4	5
f) On paras olla luottamatta keneenkään	1	2	3	4	5
g) Useimmat ihmiset hankkivat ystäviä siksi, että näistä on todennäköisesti heille hyötyä	1	2	3	4	5
h) Useimmat ihmiset eivät oikeastaan haluaisi nähdä vaivaa auttaakseen toisia	1	2	3	4	5

10. Miten seuraavat asiat sopivat elämääne:

Rengastakaa yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Hyvin usein	Joskus	Ei koskaan	En osaa sanoa
a) Ovatko asiat tai tapahtumat päivittäisessä elämässänne vaikeita ymmärtää?	1	2	3	9
b) Ovatko ratkaisut muiden toivottominkin pitämiin ongelmiin Teistä helppoja?	1	2	3	9
c) Tunneteko yleensä, että päivittäisten toimienne hoitaminen on suuren mielihyvän ja tyydytyksen lähde?	1	2	3	9

11. Miten arvioitte nuorempien ikäryhmien suhtautuvan Teihin, kun tulette vanhemmaksi? Arvostavatko he Teitä...

enemmän	1
vähemmän	2
suunnilleen samalla tavalla kuin nytkin?	3
en osaa sanoa.....	9

12. Pitkäaikaista hoitoa tarvitsevien vanhusten määrä kasvaa Suomessa. Mikä seuraavista on mielestänne paras tapa turvata pitkäaikaisen hoidon rahoitus tulevaisuudessa?

Rengastakaa vain yksi vaihtoehto.

Kuten nykyäänkin.....	1
Asiakasmaksuja korottamalla	2
Veroja korottamalla	3
Vapaaehtoisin hoitovakuutuksiin	4
Tulisi luoda pakollinen hoitovakuutus	5
En osaa sanoa	9

13. Syrjitäänkö Suomessa mielestänne ikääntyneitä?*Rengastakaa yksi vaihtoehto.*

Ei lainkaan	1
Jossain määrin.....	2
Suurella määrin.....	3
En osaa sanoa	9

14. Oletteko viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana ollut työssä palkansaajana (vähintään kuukauden ajan)?

Kyllä	1	
En.....	2	→ Siirtykää kysymyksen 17.

15. Oletteko seuraavista väittämistä samaa vai eri mieltä?*Rengastakaa jokaiselta riviltä sitä vaihtoehtoa vastaava numero, joka kuvaa parhaiten omaa mielipidettänne.*

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a) Esimiehemme kuuntelee alaistensa mielipiteitä tärkeissä asioissa	1	2	3	4	5
b) Esimiehen henkilökohtaiset mieltymykset eivät vaikuta häiritsevästi hänen päätöksiinsä	1	2	3	4	5
c) Esimiehemme kohtelee alaisiaan ystävällisesti ja huomaavaisesti	1	2	3	4	5
d) Esimiehemme voi luottaa.....	1	2	3	4	5
e) Työpaikallani päätökset tehdään oikean tiedon perusteella	1	2	3	4	5
f) Työpaikallani kaikilla on oikeus sanoa mielipiteensä itseään koskeissa asioissa	1	2	3	4	5
g) Työpaikallani kaikki asianosaiset ovat edustettuina päätöksiä tehtäessä	1	2	3	4	5
h) Tehdyt päätökset ovat työpaikallani olleet johdonmukaisia (säännöt kaikille samat).....	1	2	3	4	5

Sairastaminen ja vakuutukset**16. Jos joudutte jäämään lyhyelle sairauslomalle (1–3 päivää), mikä on vähimmäisvaatimus sairautenne ilmoittamiseen? Rengastakaa vain yksi vaihtoehto.**

En ole työssä, kysymys ei sovi	9
oma ilmoitus työpaikalle.....	1
työterveyshoitajan antama todistus	2
muun terveyden- tai sairaanhoitajan antama todistus	3
aina todistus lääkäriltä	4

17. Jos menisitte yksityislääkärin vastaanotolle, saisitteko korvausta yksityiseltä vakuutusyhtiöltä normaalin kelakorvauksen lisäksi?

Kyllä	1
Ei.....	2
En osaa sanoa	9

28. Miten terveyden- ja sairaanhoito tulisi mielestänne ensisijaisesti rahoittaa?

Rengastakaa vain yksi vaihtoehto.

Valtion verotuloilla	1
Kunnallisveroilla	2
Julkisilla sairausvakuutusmaksuilla.....	3
Yksityisillä sairausvakuutusmaksuilla	4
Työnantajan sairausvakuutusmaksuilla	5
Terveydenhuoltoon kohdennettavilla verotuloilla.....	6
Potilasmaksuilla	7
En osaa sanoa	9

Sosiaalipalvelut

29. Oletteko seuraavista väittämistä samaa vai eri mieltä?

Rengastakaa jokaiselta riviltä sitä vaihtoehtoa vastaava numero, joka kuvaa parhaiten omaa mielipidettänne.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Jos tarvitsisin yhteiskunnan tukea, niin minulle olisi...					
a) vaikeaa hakea toimeentulotukea	1	2	3	4	5
b) vaikeaa hakea vammaispalvelutukea	1	2	3	4	5
c) vaikeaa hakea kotipalvelutukea.....	1	2	3	4	5
d) vaikeaa hakea sosiaalityöntekijän neuvonta-apua perhe- tai muihin ihmissuhdepuumiin	1	2	3	4	5
Uskon, että tarvittaessa saisin...					
e) päivähoitoa.....	1	2	3	4	5
f) toimeentulotukea.....	1	2	3	4	5
g) vammaispalvelua	1	2	3	4	5
h) kotipalvelua	1	2	3	4	5
i) sosiaalityöntekijän neuvonta-apua perhe- tai muihin ihmissuhdepuumiin.....	1	2	3	4	5

30. Mikä seuraavista väittämistä on lähimpänä omaa mielipidettänne?

Rengastakaa ainoastaan yksi vaihtoehto.

Kokonaisuudessaan sosiaalipalvelut toimivat mielestäni hyvin	1	→ Siirtykää kysymykseen 33.
Sosiaalipalveluissa on joitakin hyviä piirteitä ja niitä voitaisiin edelleen parantaa pienillä muutoksilla	2	
Sosiaalipalveluissa on joitakin hyviä piirteitä, mutta niiden parantamiseksi vaadittaisiin perusteellisia muutoksia	3	
Sosiaalipalvelut toimivat niin huonosti, että koko järjestelmä tulisi uudistaa	4	
En osaa sanoa	9	

31. Pitäisikö sosiaalipalveluja kehittää Teidän kotikunnassanne:*Rengastakaa yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.*

	Paljon	Jonkin verran	Vähän	Nykyinen taso riittää	En osaa sanoa
a) Parantamalla sosiaalipäivystystä kiireellisissä tapauksissa	1	2	3	4	9
b) Nopeuttamalla sosiaalipalvelujen saamista	1	2	3	4	9
c) Nopeuttamalla toimeentulotuen myöntämistä	1	2	3	4	9
d) Lisäämällä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia sosiaalipalveluissa	1	2	3	4	9
e) Lisäämällä asiakkaiden palautteiden antamista sosiaalipalveluista	1	2	3	4	9
f) Lisäämällä tiedotusta oikeudesta etuihin ja palveluihin	1	2	3	4	9
g) Alentamalla asiakasmaksuja	1	2	3	4	9
h) Korottamalla asiakasmaksuja	1	2	3	4	9

32. Missä määrin seuraavia sosiaalipalveluja tulisi Teidän kotikunnassanne kehittää?*Rengastakaa yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.*

	Paljon	Jonkin verran	Vähän	Nykyinen taso riittää	En osaa sanoa
a) Lasten päivähoitoa	1	2	3	4	9
b) Kotipalveluja	1	2	3	4	9
c) Vanhuspalveluja	1	2	3	4	9
d) Vammaispalveluja	1	2	3	4	9
e) Pitkäaikaishoitoa	1	2	3	4	9
f) Toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä	1	2	3	4	9
g) Lasten ja nuorten tukipalveluja	1	2	3	4	9
h) Perhepalveluja ja perhekrisisien selvittelyä	1	2	3	4	9
i) Päihdehoitopalveluja	1	2	3	4	9

33. Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana ottanut yhteyttä kunnan sosiaalitoimeen saadakseen taloudellista tukea?

Kyllä 1

En 2 → Siirtykää kysymykseen 35.

34. Minkälaista taloudellista tukea haitte ja oliko saamanne taloudellinen tuki riittävä, riittämätön tai voitiinko se ylipäänsä järjestää?*Rengastakaa yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.*

	En hakenut tätä tukea	Tuki oli riittävä	Tuki oli riittämätön	En saanut tukea
a) Toimeentulotuki	9	1	2	3
b) Omaishoidon tuki	9	1	2	3
c) Velkaneuvonta	9	1	2	3
d) Asumistuki	9	1	2	3
e) Muu taloudellinen asia	9	1	2	3

Mikä? _____

35. Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana ottanut yhteyttä kunnan sosiaalitoimeen saadakseen apua, hoitoa tai muuta palvelua?

Kyllä 1

En 2 → Siirtykää kysymykseen 37.

36. Minkälaista hoitoa tai palvelua haitte ja oliko saamanne hoito- tai palvelutuki riittävä, riittämätön tai voitiinko se ylipäänsä järjestää?

	Haitteko tätä palvelua?			JOS KYLLÄ: Oliko se riittävä?		
	En	Kyllä		Palvelu oli riittävä	Palvelu oli riittämätön	En saanut palvelua
a) Lasten päivähoito.....	1	2	→	1	2	3
b) Kotipalvelut	1	2	→	1	2	3
c) Vanhusten pitkäaikaishoito	1	2	→	1	2	3
d) Vammaispalvelut.....	1	2	→	1	2	3
e) Sosiaalihuollon työllistyminen (kuntoutus, työtoiminta, kuntouttava työtoiminta).....	1	2	→	1	2	3
f) Lastensuojelu	1	2	→	1	2	3
g) Päihdehuolto	1	2	→	1	2	3
h) Mielenterveyspalvelut	1	2	→	1	2	3
i) Sosiaaliamiehen palvelut	1	2	→	1	2	3
j) Asumispalvelut (palvelu- tai tukiasunto, asuntolapaikka).....	1	2	→	1	2	3
k) Muu asia, mikä? _____	1	2	→	1	2	3

37. Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana ottanut yhteyttä kunnan sosiaalitoimeen saadaksenne neuvontapalveluja?

Kyllä..... 1
 En 2 → Siirtykää kysymykseen 39.

38. Minkälaista neuvontapalvelua haitte ja oliko palvelu riittävä, riittämätön tai voitiinko sitä ylipäänsä järjestää?
Rengastakaa yksi vaihtoehto jokaiselta riviltä.

	Haitteko tätä palvelua?			JOS KYLLÄ: Oliko se riittävä?		
	En	Kyllä		Neuvonta oli riittävä	Neuvonta oli riittämätöntä	En saanut neuvontaa
a) Neuvottelu lapsen huollosta ja tapaamis-oikeudesta.....	1	2	→	1	2	3
b) Otto- tai kasvattilasta koskeva asia	1	2	→	1	2	3
c) Neuvottelu perheongelmista tai -kriisistä	1	2	→	1	2	3
d) Neuvottelu lapsen tai nuoren kouluongelmista, näpistelystä tms.....	1	2	→	1	2	3
e) Ohjaus, neuvonta (lausunto, todistukset)	1	2	→	1	2	3

39. Jos taloudellinen tuki tai palvelu evättiin, mistä se mielestänne johtui?

Rengastakaa enintään kaksi syytä.

Kysymys ei sovi, en ole hakenut tukea tai palvelua..... 9 → Siirtykää kysymykseen 44.

Hoitopaikkoja oli riittämättömästi 1
 Henkilökuntaa/palveluja oli riittämättömästi..... 2
 Määrärahoja oli riittämättömästi..... 3
 Teillä ei ollut oikeutta apuun 4
 Muu syy, mikä? _____.. 5
 Sain tukea tai palvelua, sitä ei evätty..... 6
 En osaa sanoa 7

40. Kuinka kauan jouduitte odottamaan saadaksenne tarvitsemanne sosiaalipalvelun tai taloudellisen tuen?
Rengastakaa ainoastaan yksi vaihtoehto.

Ei yhtään tai alle viikon	1
1-2 viikkoa	2
2-3 viikkoa	3
3-4 viikkoa	4
1-2 kuukautta	5
2-3 kuukautta	6
Pidempään	7

41. Oletteko mielestänne joutunut odottamaan kohtuuttoman kauan hakemaanne sosiaalipalvelua tai taloudellista tukea?

Kyllä	1	
En	2	→ Siirtykää kysymykseen 43.

42. Mitä palvelua tai taloudellista tukea olette joutunut odottamaan kohtuuttoman kauan?

	Kyllä	Ei
a) Lasten päivähoitopaikkaa	1	2
b) Kotipalvelua	1	2
c) Vanhusten laitospaikkaa	1	2
d) Vammaispalveluja	1	2
e) Lastensuojelun palvelua	1	2
f) Päihdehuollon palvelua	1	2
g) Sosiaalitoimistossa toimeentulotuen käsittelyä	1	2
h) Mielenterveystoimiston käyntiä	1	2
i) Sosiaaliasiamiehen palvelua	1	2
j) Asumispalvelua (palvelu- tai tukiasunto, asuntolapaikka)	1	2
k) Muu asia, mikä? _____		
_____	1	2

43. Minkälaista asiointi sosiaalitoimen kanssa oli?

Rengastakaa jokaiselta riviltä sitä vaihtoehtoa vastaava numero, joka kuvaa parhaiten omaa mielipidettänne.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
a) Asian hoito oli monimutkaista tai työlästä	1	2	3	4	5
b) Pitkä matka virastoon tuotti hankaluutta	1	2	3	4	5
c) Viraston aukioloaika tuotti hankaluutta	1	2	3	4	5
d) Jouduin jonottamaan vuoroani liian kauan	1	2	3	4	5
e) Tilanteeni ymmärrettiin ja sain asiantuntevaa apua	1	2	3	4	5
f) Palvelu oli kohteliasta ja joustavaa	1	2	3	4	5
g) Omat ehdotukseni ja toivomukseni otettiin huomioon asiaa ratkaistaessa	1	2	3	4	5

Suomalaisten hyvinvointi

PUHELINHAASTATTELUN PAPERILOMAKE (18 - 79 -vuotiaat)

Tässä mukana vain Sosiaalipalvelut-osa

SOSIAALIPALVELUT
KOKO KOTITALOUTTA KOSKEVAT KYSYMYKSET (Palv1 - Palv4)

Seuraavaksi kysymyksiä kotitaloutenne saamista palveluista tai avusta.

Palv1_ Onko kotitaloutenne saanut viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana taloudellista tukea seuraavilta tahoilta:

- Merkitään 'Kyllä', jos yksikin kotitalouden jäsen saanut apua / tukea

BLAISESSA: Kyllä - Ei Palv1_	JOS KYLLÄ:		Oliko avun merkitys:					EOS
	Kyllä	Ei	erittäin suuri	melko suuri	kohta-lainen	melko pieni	vai erittäin pieni?	
a Sukulaisilta?	1	2	--> _a1/1	2	3	4	5	6
b Ystäviltä, naapureilta, tutuilta?	1	2	--> _b1/1	2	3	4	5	6
c Seurakunnalta?	1	2	--> _c1/1	2	3	4	5	6
d Järjestöiltä tai yhdistyksiltä	1	2	--> _d1/1	2	3	4	5	6
e Kunnan tai valtion viranomaisilta? - Tarveharkinnaiset tuet kuten toimeentulotuki	1	2	--> _e1/1	2	3	4	5	6

Palv2_ Onko kotitaloutenne saanut tai ostanut viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana työapua esimerkiksi siivoamiseen tai kaupassa käyntiin seuraavilta tahoilta:

- Merkitään 'Kyllä', jos yksikin kotitalouden jäsen saanut apua / tukea

Palv2_	JOS KYLLÄ:		Oliko avun merkitys:					EOS
	Kyllä	Ei	erittäin suuri	melko suuri	kohta-lainen	melko pieni	vai erittäin pieni?	
a Sukulaisilta?	1	2	--> _a1/1	2	3	4	5	6
b Ystäviltä naapureilta tai tutuilta	1	2	--> _b1/1	2	3	4	5	6
c Seurakunnalta?	1	2	--> _c1/1	2	3	4	5	6
d Järjestöiltä tai yhdistyksiltä	1	2	--> _d1/1	2	3	4	5	6
e Kunnan tai valtion viranomaisilta?	1	2	--> _e1/1	2	3	4	5	6
f Sosiaali- ja terveysalan yrityksiltä?	1	2	--> _f1/1	2	3	4	5	6

Palv3_. Onko joku kotitaloudestanne saanut tai ostanut viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana henkilökohtaista apua, kuten kotihoitoa tai kotisairaanhoidoa seuraavilta tahoilta:

- Merkitään 'Kyllä', jos yksikin kotitalouden jäsen saanut apua / tukea

Palv3_	JOS KYLLÄ:		Oliko avun merkitys:					EOS
	Kyllä	Ei	erittäin suuri	melko suuri	kohtalainen	melko pieni	vai erittäin pieni?	
a Sukulaisilta?	1	2 -->	_a1/1	2	3	4	5	6
b Ystäviltä, naapureilta, tutuilta?	1	2 -->	_b1/1	2	3	4	5	6
c Seurakunnalta?	1	2 -->	_c1/1	2	3	4	5	6
d Järjestöiltä tai yhdistyksiltä	1	2 -->	_d1/1	2	3	4	5	6
e Kunnan tai valtion viranomaisilta?	1	2 -->	_e1/1	2	3	4	5	6
f Sosiaali- ja terveysalan yrityksiltä?	1	2 -->	_f1/1	2	3	4	5	6

Palv4_. Onko joku kotitaloudestanne saanut viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana keskustelutukea seuraavilta tahoilta:

- Merkitään 'Kyllä', jos yksikin kotitalouden jäsen saanut apua / tukea

Palv4_	JOS KYLLÄ:		Oliko avun merkitys:					EOS
	Kyllä	Ei	erittäin suuri	melko suuri	kohtalainen	melko pieni	vai erittäin pieni?	
a Sukulaisilta?	1	2 -->	_a1/1	2	3	4	5	6
b Ystäviltä, naapureilta, tutuilta?	1	2 -->	_b1/1	2	3	4	5	6
c Seurakunnalta?	1	2 -->	_c1/1	2	3	4	5	6
d Järjestöiltä tai yhdistyksiltä	1	2 -->	_d1/1	2	3	4	5	6
e Kunnan tai valtion viranomaisilta?	1	2 -->	_e1/1	2	3	4	5	6
f Sosiaali- ja terveysalan yrityksiltä?	1	2 -->	_f1/1	2	3	4	5	6

Liite 2. Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut -kyselyn lomake 2006



HYPA 2006



Hyvinvointipalvelut 2006

Puhelinhaastattelun paperilomake,
Tässä liitteessä mukana vain osat A, E-G

A.	TAUSTAMUUTTUJAT	2
	Kotitalous	2
	Sosioekonominen asema	2
B.	HYVINVOINTI	5
	Subjektiiivinen elintaso	5
	Asuminen	6
C.	SOSIAALISET SUHTEET	7
	Itsensä toteuttaminen	7
	Läheissuhteet ja osallisuus	7
D.	TERVEYS JA TERVEYSPALVELUT	8
	Terveys	8
	Terveyspalvelut	9
E.	SOSIAALIPALVELUT	12
	Väestökysymykset	12
	Asiakaskysymykset	13
F.	OMAISHOITAJAT	15
G.	HYVINVOINTIVALTION LEGITIMITEETTI	17
H.	SOSIAALINEN LUOTTAMUS	18

A. TAUSTAMUUTTUJAT

Kotitalous

Aluksi muutamia kysymyksiä kotitaloudesta.

Koti1 Kuinka monta henkilöä kuuluu kotitalouteenne itsenne mukaan lukien?

(Koti1)

- Kotitalous: henkilöt, jotka käyttävät tulojaan yhdessä

Jäsenten lukumäärä: ___ henkilöä

jos 1 hlö → **Koti3**

KotiTark (JOS Koti1>1 JA Koti1 eroaa rekisterin tiedosta)

Rekisterissä asuntoon on merkitty ___ henkilöä, mutta kotitaloudessa on ___ jäsentä. Mistä tämä ero mahdollisesti voisi johtua?

- Kirjoita lyhyesti: Esim. Isä/Äiti/Lapsi tms. muuttanut pois, muuttanut asuntoon, kuollut, lapsi syntynyt tms.

Koti2 Kuuluuko kotitalouteenne alle 18-vuotiaita lapsia?

(Koti2)

1 kyllä

2 ei → **Koti3**

Koti2a Kuinka monta alle 18-vuotiasta lasta?

(Koti2a)

Alle 18 -vuotiaiden lukumäärä: ___ henkilöä

Koti3 Mikä on siviilisäätyenne?

- 1 naimaton
- 2 avoliitossa
- 3 avioliitossa
- 4 leski
- 5 joku muu

Sosioekonominen asema

Taus1 Mikä seuraavista kuvaa parhaiten pääasiallista toimintaanne, oletteko:

(Taus4)

- 1 työssä (tai tilapäisesti poissa työsuhteen jatkuessa) tai osa-aikaeläkkeellä
- 2 perhevapaalla (mutta työsuhde voimassa)
- 3 työtön tai lomautettu palkatta
- 4 työllisyyskoulutuksessa tai työllistetty
- 5 varusmies tai siviilipalveluksessa
- 6 opiskelija tai koululainen → **Tal1**
- 7 työkyvyttömyyseläkkeellä tai pitkäaikaisesti sairas
- 8 eläkkeellä iän tai työvuosien perusteella
- 9 työttömyyseläkkeellä
- 10 hoitamassa omaa kotitaloutta
- 11 vai teettekö jotain muuta?

MUUT PAITSI OPISKELIJAT / KOULULAISET:

Taus2 Mikä on / oli ammattiasemanne, oletteko / olitteko:

- (Taus6)
- | | | | |
|---|--|---|---------------|
| 1 | palkansaaaja | → | Taus3 |
| 2 | maatalousyrittäjä (ml. metsä-, puutarha-, kalastus- ym.) | → | Taus4a |
| 3 | työssä perheenjäsenen maatilalla palkatta | → | Tal1 |
| 4 | muu yrittäjä | → | Taus4a |
| 5 | työssä perheenjäsenen yrityksessä palkatta | → | Tal1 |
| 6 | ammatinharjoittaja tai freelancer | → | Tal1 |
| 7 | vai jossain muussa toimessa? | → | Tal1 |
| 8 | ei ole toiminut ammatissa | → | Tal1 |

PALKANSAAJAT:

Taus3 Oletteko / Olitteko esimiesasemassa?

- (Taus7)
- | | |
|---|-------|
| 1 | kyllä |
| 2 | ei |

YRITTÄJÄT:

Taus4a Onko / Oliko teillä palkattua työvoimaa?

- (Taus8a)
- | | |
|---|------------------|
| 1 | kyllä |
| 2 | ei → Tal1 |
- Myös lyhytaikaiset työsuhteet, kuten kesätyöntekijät tai kiireapulaiset, jos työ on jokavuotista tai muuten pysyväisluonteista.

Taus4b Kuinka monta palkattua työntekijää teillä on / oli? _____

(Taus8b) - Arvio, jollei osaa sanoa tarkasti.

PALKANSAAJAT:

Taus5 Mikä on teidän nykyinen tai viimeisin ammattinne?

(Taus9) _____
- ammatin koodaus

TYÖSSÄ OLEVAT PALKANSAAJAT:

Taus6 Onko nykyinen työsuhteenne:

- (Taus12)
- | | |
|---|------------------------------------|
| 1 | vakituinen (voimassa toistaiseksi) |
| 2 | vai määräaikainen? |

Taus7 Onko työnne:

- (Taus13) 1 kokoaikainen
2 vai osa-aikainen?

Taus8 Liittykö nykyiseen työhönne tulevien 12 kk:n aikana seuraavia epävarmuustekijöitä:

		kyllä	ei
Taus8a	Pakkolomautuksen uhka? (jos Taus6=1)	1	2
Taus8b	Irtisanomisen uhka? (jos Taus6=1)	1	2
Taus8c	Määräaikaista työsuhdetta ei jatketa? (jos Taus6=2)	1	2

TYÖTTÖMÄT:**Taus9a Kuinka monta kuukautta nykyinen yhtäjaksoinen työttömyytenne tai lomautuksenne on kestänyt, työvoimapolitiisessa koulutuksessa olo mukaan lukien?**

(Taus16a)

- Alle kuukausi = 0 (nolla) _____ kuukautta

Taus9b Kuinka todennäköisenä pidätte sitä, että saatte työtä seuraavien kuuden kuukauden aikana. Onko se:

(Taus16b)

- 1 erittäin todennäköistä
- 2 melko todennäköistä
- 3 melko epätodennäköistä
- 4 vai erittäin epätodennäköistä?

E. SOSIAALIPALVELUT

Seuraavissa kysymyksissä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan esim. lasten päivähoitoa, toimeentulotukea, vammaispalveluja, vanhuspalveluja, kotipalveluja sekä sosiaalityöntekijän antamaa ohjausta ja neuvontaa.

Väestökysymykset

Palv1 Esitän sosiaalipalveluita koskevia väittämiä. Vastatkaa, oletteko niistä täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ette samaa ettekä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä vai täysin eri mieltä:

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Palv1a Suomessa sosiaalipalvelut toimivat yleisesti ottaen hyvin?	1	2	3	4	5
Palv1b Luotatte sosiaalipalvelujen henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen?	1	2	3	4	5

Palv2 Oletteko seuraavista väittämistä täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ette samaa ettekä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä vai täysin eri mieltä.
(P:K29)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Jos teidän tarvitsisi, niin teidän olisi vaikea hakea:					
Palv2a päivähoitopaikkaa?	1	2	3	4	5
Palv2b toimeentulotukea?	1	2	3	4	5
Palv2c vammaispalveluja?	1	2	3	4	5
Palv2d kotipalvelua?	1	2	3	4	5
Palv2e sosiaalityöntekijän neuvonta-apua perhe- tai muihin ihmissuhdepulmiin?	1	2	3	4	5

Palv3 Oletteko seuraavista väittämistä täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ette samaa ettekä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä vai täysin eri mieltä.
(P:K29)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Luotatte siihen, että tarvittaessa saisitte:					
Palv3a päivähoitopaikan?	1	2	3	4	5
Palv3b toimeentulotukea?	1	2	3	4	5
Palv3c vammaispalveluja?	1	2	3	4	5
Palv3d kotipalvelua?	1	2	3	4	5
Palv3e sosiaalityöntekijän neuvonta-apua perhe- tai muihin ihmissuhdepulmiin?	1	2	3	4	5

Palv4 Tulisiko teidän kotikunnassanne kehittää seuraavia palveluja paljon, jonkin verran, vähän vai riittääkö nykyinen taso:
(P:K32)

	Paljon	Jonkin verran	Vähän	Nykyinen taso riittää	Ei osaa sanoa
Palv4a lasten päivähoitoa?	1	2	3	4	9
Palv4b kotipalveluja?	1	2	3	4	9
Palv4c vanhuspalveluja?	1	2	3	4	9
Palv4d vammaispalveluja?	1	2	3	4	9
Palv4e toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä?	1	2	3	4	9
Palv4f lastensuojelua?	1	2	3	4	9
Palv4g päihdehoitopalveluja?	1	2	3	4	9

Asiakaskysymykset

Palv5a Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana hakenut kuntanne sosiaalitoimelta esimerkiksi päivähoito-, vanhus-, vammais- tai kotipalveluja?

- Myös lastensuojelu kuuluu tähän

- 1 kyllä
2 en → **Palv6a**

Palv5b Oliko viimeisin hakemanne palvelu:

- 1 riittävä
2 riittämätön
3 vai ettekö saanut sitä lainkaan? → **Palv6a**

Palv5c Kuinka arvioisitte saamanne palvelun laatua asteikolla 0-10, jossa 0 merkitsee erittäin huonoa laatua ja 10 erittäin hyvää laatua? _____

- Tarkoitetaan viimeisintä palvelua

Palv5d Kuinka kauan jouduitte odottamaan saadaksenne tarvitsemanne palvelun?

- 1 ei yhtään tai alle viikon - Arviokin riittää.
2 1 - 2 viikkoa
3 2 - 3 viikkoa
4 3 - 4 viikkoa
5 1 - 2 kuukautta
6 2 - 3 kuukautta
7 pidempään

Palv6a Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana hakenut kuntanne sosiaalitoimelta toimeentulotukea tai muuta rahallista etuutta?

- 1 kyllä
2 en → **Palv7a**

Palv6b Oliko tämä etuus:

- 1 riittävä
2 riittämätön
3 vai ettekö saanut sitä lainkaan? → **Palv7a**

Palv6c Kuinka arvoisitte saamanne palvelun laatua asteikolla 0-10, jossa 0 merkitsee erittäin huonoa laatua ja 10 erittäin hyvää laatua? _____

Palv6d Kuinka kauan jouduitte odottamaan saadaksenne tarvitsemanne etuuden?

- 1 ei yhtään tai alle viikon - Arviokin riittää.
- 2 1 - 2 viikkoa
- 3 2 - 3 viikkoa
- 4 3 - 4 viikkoa
- 5 1 - 2 kuukautta
- 6 2 - 3 kuukautta
- 7 pidempään

Palv7a Oletteko viimeisten 12 kuukauden aikana hakenut kuntanne sosiaalitoimelta sosiaalityöntekijän neuvonta-apua?

- Tarkoitetaan sosiaalityöntekijän maksutonta neuvonta-apua mm. toimeentuloon liittyvissä kysymyksissä, lasten ja perheiden kriiseissä jne.

- 1 kyllä
- 2 en → **Palv8a**

Palv7b Oliko tämä palvelu:

- 1 riittävä
- 2 riittämätön
- 3 vai ettekö saanut sitä lainkaan? → **Palv8a**

Palv7c Kuinka arvoisitte saamanne palvelun laatua asteikolla 0-10, jossa 0 merkitsee erittäin huonoa laatua ja 10 erittäin hyvää laatua? _____

Palv7d Kuinka kauan jouduitte odottamaan saadaksenne tarvitsemanne palvelun?

- 1 ei yhtään tai alle viikon - Arviokin riittää.
- 2 1 - 2 viikkoa
- 3 2 - 3 viikkoa
- 4 3 - 4 viikkoa
- 5 1 - 2 kuukautta
- 6 2 - 3 kuukautta
- 7 pidempään

Seuraava kysytään vain jos 'kyllä' kohdassa 5a, 6a tai 7a

Palv8 Seuraavaksi esitän sosiaalitoimen kanssa tapahtuvaa asiointia kuvaavia väittämiä. Vastatkaa, oletteko niistä täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ette samaa ettekä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä vai täysin eri mieltä:

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Palv8a Asian hoito oli monimutkaista tai työlästä?	1	2	3	4	5
Palv8b Viraston tai toimipaikan aukioloaika tuotti hankaluutta?	1	2	3	4	5
Palv8c Jouduitte jonottamaan vuoroanne liian kauan?	1	2	3	4	5
Palv8d Tilanteenne ymmärrettiin ja saitte asian-tuntevaa apua?	1	2	3	4	5
Palv8e Palvelu oli kohteliasta ja joustavaa?	1	2	3	4	5
Palv8f Omat ehdotuksenne ja toivomuksenne otettiin huomioon asiaa ratkaistaessa?	1	2	3	4	5

F. OMAISHOITAJAT

Om1 Autatteko jotakuta sukulaistanne tai ystäväännne, joka ei tule toimeen ilman apua vanhuuden, vammaisuuden tai sairauden vuoksi?

- 1 kyllä
- 2 ei → **Asvait1**

Om2 Oletteko hänen pääasiallinen auttajansa?

- 1 kyllä
- 2 ei

Om3a Ketä läheistänne autatte:

- 1 omaa avio- tai avopuolisoanne
- 2 omia vanhempianne tai puolisonne vanhempia
- 3 omaa lastanne vai
- 4 muuta sukulaista tai ystävää? → **Om3b**

Om3b Ketä sukulaista tai ystävää? _____

Om4a Asutteko autettavan kanssa:

- 1 samassa kotitaloudessa
- 2 saman kaupungin tai kunnan alueella
- 3 lähikaupungissa tai -kunnassa
- 4 vai kauempana? → **Om4b**

Om4b Kuinka pitkä välimatka on kilometreissä mitattuna? _____ km
- Arviokin riittää

Om5a Autatteko läheistänne kodin ulkopuolisten asioiden hoidossa, kuten kaupassakäynnissä, apteekki- tai pankkiasioiden hoidossa?

- 1 kyllä
- 2 ei → **Om6a / Om7a**

Om5b Kuinka usein:

- 1 päivittäin
- 2 pari kertaa viikossa
- 3 pari kertaa kuukaudessa
- 4 vai harvemmin kuin kerran kuukaudessa?

Om6a Autatteko häntä kotitöissä, kuten ruuan laitossa, astioiden pesussa tai siivoamisessa? (ei kysytä jos autettava asuu samassa taloudessa)

- 1 kyllä
- 2 ei → **Om7a**

Om6b Kuinka usein:

- 1 päivittäin
- 2 pari kertaa viikossa
- 3 pari kertaa kuukaudessa
- 4 vai harvemmin kuin kerran kuukaudessa?

Om7a Autatteko häntä henkilökohtaisissa toimissa kuten esimerkiksi wc-käynneillä, vaipan vaihdossa, peseytymisessä tai ruokailussa?

- muita esimerkkejä pukeutuminen, liikkuminen, ruokailu tms.

- 1 kyllä
- 2 ei → **Om8a**

Om7b Kuinka usein:

- 1 päivittäin
- 2 pari kertaa viikossa
- 3 pari kertaa kuukaudessa
- 4 vai harvemmin kuin kerran kuukaudessa?

Om8a Autatteko läheistänne sairaanhoidollisissa toimenpiteissä, kuten injektoiden antaminen, haavan hoito tai katetrointi?

- 1 kyllä
- 2 ei → **AsVait1**

Om8b Kuinka usein:

- 1 päivittäin
- 2 pari kertaa viikossa
- 3 pari kertaa kuukaudessa
- 4 vai harvemmin kuin kerran kuukaudessa?

G. HYVINVOINTIVALTION LEGITIMITEETTI

AsVait1 Onko sosiaaliturvan taso mielestänne Suomessa tällä hetkellä:

- (Asvait2)
- 1 aivan liian korkea
 - 2 jonkin verran liian korkea
 - 3 sopiva
 - 4 jonkin verran liian alhainen
 - 5 vai aivan liian alhainen?

(AsVait2a ja AsVait2b SATUNNAISTETAAN PUOLIKSI VASTAAJILLE)

AsVait2a Veroja pitäisi Suomessa alentaa vaikka se johtaisikin sosiaaliturvan

(Asvait6a) leikkauksiin. Oletteko:

AsVait2b Sosiaaliturvan taso pitää Suomessa ylläpitää, vaikka se johtaisi

(Asvait6b) verojen korottamiseen. Oletteko:

- 1 täysin samaa mieltä
- 2 jokseenkin samaa mieltä
- 3 ei samaa eikä eri mieltä
- 4 jokseenkin eri mieltä vai
- 5 vai täysin eri mieltä?

AsVait3 Oletteko seuraavista väittämistä täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ette samaa ettekä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä vai täysin eri mieltä:

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
AsVait3a Valtion ja kuntien tulisi tuottaa pääosa väestön tarvitsemista sosiaalipalveluista ja terveyden- ja sairaanhoidosta?	1	2	3	4	5
AsVait3b Yksityisiä sosiaalipalveluja tulisi lisätä?	1	2	3	4	5
AsVait3c Yksityistä terveyden- ja sairaanhoitoa tulisi lisätä?	1	2	3	4	5

AsVait4 Vastatkaa seuraavien asioiden kohdalla, missä määrin toivoisitte verovaroja käytettävän niiden rahoitukseen - nykyistä enemmän, jokseenkin nykyisen määrän vai nykyistä vähemmän:

	Nykyistä enemmän	Jokseenkin nykyisen määrän	Nykyistä vähemmän
AsVait4a Terveyden ja sairaanhoitoon?	1	2	3
AsVait4b Sosiaalipalveluihin? - päivähoito, kotipalvelu	1	2	3
AsVait4c Tulonsiirtoihin kuten sosiaalietuuksiin?	1	2	3