

Deliberatiivisen päätöksenteon hyödyntäminen hyvinvointialueilla

23.12.2025

Kansalaisraati ja sen sovellukset esimerkiksi asiakasraadit, ovat deliberatiivisen demokratian välineitä, joissa Herneen ja Setälän (2005) ihannemallin mukaisesti korostuvat inkluusio ja tasa-arvo, julkinen ja kunnioittava keskustelu, preferenssien puntarointi sekä kytkös poliittiseen päätöksentekoon. Deliberatiivisella demokratialla tavoitellaan päätösten legitimiteettiä ja rakennetaan osallistujien kollektiivista ymmärrystä.

Hyvinvointialueilla on ensimmäisien vuosien aikana perustettu erilaisia asiakasraateja. Parhaimmillaan asiakasraadit eivät ole irrallista näennäisosallistumista, vaan osa lainsäädännössä määriteltyä vaikuttavaa osallistumisen rakennetta. Niiden tarkoitus on tuoda palvelujen käyttäjien ääni systemaattisesti osaksi suunnittelua, päätöksentekoa ja arviointia niin, että ratkaisut ovat sekä vaikuttavia että hyväksyttäviä. Tässä artikkelissa tarkastellaan, mihin asiakasraatitoiminta perustuu, mitä sillä tavoitellaan yleisellä tasolla ja mitä se parhaimmillaan voi tarjota.

Mihin asiakasraatitoiminta perustuu?

Hyvinvointialueiden asiakasraatitoiminta perustuu lainsäädäntöön. Lain hyvinvointialueesta (611/2021) 5 luvussa 29 § turvaa asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeuden osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan ja luettelee osallistumisen muotoja, joista yksi on asiakasraadit. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 21.11.2024). Lain velvoitteet kytkeytyvät toiseen keskeiseen säädökseen, lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), joka edellyttää hyvinvointialueelta hyvinvointia ja terveyttä edistävää, tietoon perustuvaa HYTE-työtä sekä vaikutusten arviointia ja raportointia (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021). Asiakasraadit nähdään luontevana kanavana

kokemustiedon tuottamiseen (THL, 8.10.2024).

Toinen perusta on valtakunnallinen ohjaus. Valtioneuvoston vahvistamat hyvinvointialueiden strategiset tavoitteet 2025–2029 (Valtioneuvosto, 2025; Valtiovarainministeriö, i.a.) painottavat vaikuttavuutta, yhdenvertaisuutta ja tietoperustaista johtamista sekä laaja-alaista yhteistyötä. Asiakasraadit tukevat linjauksia keräämällä järjestelmällistä käyttäjätietoa ja vahvistamalla vuoropuhelua asukkaiden kanssa

Kolmas perusta on asiantuntijaviranomaisten linjaukset: THL (6.3.2024; 21.11.2024). korostaa, että asiakkaiden osallistuminen on oikeus, ja osallistumisen edistäminen järjestäjän velvollisuus. Asiakasraadit mainitaan keskeisenä tapana tuottaa kokemustietoa ammatillisen ja tutkimustiedon rinnalle, parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta ja lisätä läpinäkyvyyttä Tämä linjaus heijastuu myös alueisiin ankkuroituina: esimerkiksi Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen (2023) toimintasääntö määrittää asiakasraadin vaikuttamistoimielimeksi ja Satakunnan hyvinvointialue (i.a.) kuvaa osallisuussivullaan, miten raadit parantavat laatua, edistävät yhdenvertaisuutta ja lisäävät luottamusta.

Asiakasraadit osa deliberatiivista käännettä

Deliberatiivisen demokratian ydin on aidossa puntaroinnissa, deliberaatiossa, jossa tavoitellaan eri näkökulmien, perustelujen ja todisteiden kokoamista ennen suosituksia tai päätöksiä (Raisio, Valkama & Peltola, 2014). Deliberatiivinen käänne on vakiintunut demokraattisen teorian ytimeen, koska puntarointi parantaa päätösten laatua epistemisesti (enemmän näyttöön perustuvia), eettisesti (oikeudenmukaisempia) ja poliittisesti (hyväksyttävämpiä) (Dryzek, 2002; Dryzek & Niemeyer, 2010). Samalla deliberatiivinen toiminta on siirtynyt yksittäisistä foorumeista kohti “deliberatiivista systeemiä”, jossa kansalais- tai asiakasraadit, viranomaiset, media ja arjen keskustelut muodostavat toisiinsa kytkeytyvän kokonaisuuden (Mansbridge & Parkinson, 2012; Dryzek, 2017).

Ideaalina pidetään sitä, että erilaiset raadit, -paneelit ja -kokoukset ovat edustavia deliberatiivisia prosesseja, joissa satunnaisotannalla koottu, monimuotoinen ryhmä perehtyy aiheeseen, kuulee asiantuntijoita ja tuottaa suosituksia julkiselle vallalle. OECD:n kokoama deliberaation periaatteet korostavat edustavuutta, riippumattomuutta, oppimista, puolueetonta fasilitointia, vaikutusta ja palautesilmukkaa (OECD, 2020; OECD, 2021).

Hyvinvointialueilla asiakasraadit tuovat palvelujen käyttäjien äänen kehittämiseen. Raatien avulla voidaan tavoittaa erilaisia käyttäjäryhmiä – myös heikoimmassa asemassa olevia – ja varmistaa, että kaikkien ääni kuuluu päätöksenteossa (Valkama & Raisio, 2013; Raisio, Valkama & Peltola, 2014).

Asiakasraatien avulla voidaan koota palvelujen käyttäjien kokemuksia ja näkemyksiä, mikä syventää ymmärrystä palvelujen laadusta, saatavuudesta ja saavutettavuudesta (THL, 6.3.2024). Raadeista syntyvät suositukset tukevat tietoon perustuvaa päätöksentekoa. Lisäksi raati on läpinäkyvä tapa tehdä kehittämistä yhdessä asiakkaiden kanssa (STM, 2025; THL, 6.3.2024). Parhaimmillaan asiakasraatitoiminta lisää luottamusta ja legitimoi hyvinvointialueiden päätöksentekoa. Kun palvelujen käyttäjät osallistuvat vaihtoehtojen puntarointiin ja suositusten muotoiluun, päätösten hyväksyttävyys paranee. Tämä on tärkeää tilanteessa, jossa suomalaisen luottamuspääoman ylläpito vaatii näkyviä keinoja kuulla kansalaisia (OECD,

2024).

Asiakasraatien toiminta vaihtelee hyvinvointialueittain

Suomen hyvinvointialueilla asiakasraadit kootaan tyypillisesti avoimen haun ja/tai satunnaisvalinnan yhdistelmällä, jotta kokoonpano olisi mahdollisimman monimuotoinen ja alueen väestöä edustava. Avoimessa haussa hakijoita pyydetään kuvaamaan motivaationsa ja taustansa (ikä, asuinpaikka, kieli, palvelukokemus), ja valinnassa painotetaan edustavuutta sekä aitoa kiinnostusta raatityöhön, esimerkiksi Etelä-Pohjanmaalla jäsenet on valittu avoimilla hauilla ja valintaperusteissa on huomioitu ikä- ja sukupuolijakauma sekä alueellinen kattavuus (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, i.a.). Useilla alueilla on lisäksi mahdollisuus satunnaisotantaan (civic lottery), jossa vapaaehtoisten joukosta tehdään stratifioitu arvonta edustavuuden vahvistamiseksi. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen toimintasäännössä tämä menettely on kirjattu vaihtoehdoksi avoimen haun rinnalle (Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2023), ja OECD suosittaa stratifiointia (esim. ikä, sukupuoli, alue, kieli) legitimiteetin varmistamiseksi (2021). Valinnassa kiinnitetään huomiota saavutettavuuteen ja yhdenvertaisuuteen: heikommassa asemassa olevia ryhmiä etsitään aktiivisesti mukaan, ja osallistumisen esteitä madalletaan korvauksilla, tulkkauksella ja joustavilla osallistumisvaihtoehdoilla (THL, 5.11.2024; Valkama & Raisio, 2013).

Etelä-Pohjanmaalla asiakasraadit on perustettu elinkaarimallin mukaisesti: lasten ja nuorten, työikäisten, vammaisten ja ikäihmisten raadit (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, i.a.). Asiakasraatien toiminnasta julkaistaan muistioita ja suosituksia viedään johtoryhmille. Satakunta hyödyntää perinteisen asiakasraadin lisäksi digitaalista asukasraatia, jossa osallistuminen on anonyymiä ja ajasta riippumatonta (Satakunnan hyvinvointialue, i.a.). Pirkanmaalla toimii noin 15 raatia, joissa kokoonpanot ja tapaamiset vaihtelevat tarpeen mukaan (Pirkanmaan hyvinvointialue, 1.4.2025). Keski-Pohjanmaalla asiakasraati on hallintosäännön mukainen vaikuttamistoimielin; valinta voidaan tehdä avoimella haulla tai satunnaisotannalla, ja toiminnalle on vahvistettu selkeä prosessi ja vuosiraportointi (Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2023). Keski-Suomessa asiakasraati on julkaissut teemallisia kannanottoja (esim. mielen hyvinvointi, liikunnallinen elämäntapa, arjen turvallisuus) (Keski-Suomen hyvinvointialue, i.a.).

Valitettavasti epäselväksi jää millainen mandaatti asiakasraadeilla on hyvinvointialueilla ja mihin toiminta itseasiassa vaikuttaa. Huolestuttavaa on se, että joillakin hyvinvointialueilla asiakasraatien tehtävänkuva muistuttaa näennäisdemokratiaa. Tämä tarkoittaa sitä, että raadit voivat tuottaa muistioita, julkilausumia ja ottaa kantaa asioihin, mutta sitä miten ja mihin näillä voidaan konkreettisesti vaikuttaa, ei ole määritelty. Pahimmassa tapauksessa raatien toiminta on nimellistä ja näennäistä, eikä sillä ole vaikutusta varsinaiseen päätöksentekoon. Osallistuminen ilman aitoa mahdollisuutta vaikuttaa ei ole osallisuutta!

Katja Valkama
HTT, YTM, tutkijayliopettaja
SEAMK

Kirjoittaja on muun muassa osallisuuden ja asiakasturvallisuuden kehittämisen sekä deliberatiivisten

menetelmien soveltamisen asiantuntija.

Lähteet

Dryzek, J. S. (2002). *Deliberative democracy and beyond: Liberals, critics, contestations.* Oxford University Press.

Dryzek, J. S., & Niemeyer, S. (2010). *Foundations and frontiers of deliberative governance.* Oxford University Press.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. (i.a.). *Asiakasraati*. https://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/osallistu-ja-kehita-kanssamme/asiakasraati/

Herne, K., & Setälä, M. (2005). Deliberatiivisen demokratian ihanteet ja kokeilut. *Politiikka,47*(3), 175–188.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue. (2023). *Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasraadin toimintasääntö*. https://soite.fi/wp-content/uploads/2023/03/Keski-Pohjanmaan-hyvinvointialueen-asiakasraadin-toimintasaanto.pdf

Keski-Suomen hyvinvointialue. (i.a.). *Asukas- ja asiakasosallisuus.* https://www.hyvaks.fi/hyvinvointialue/osallistu-ja-vaikuta/asukas-ja-asiakasosallisuus

Laki hyvinvointialueesta 611/2021. https://www.finlex.fi/eli?uri=http://data.finlex.fi/eli/sd/2021/611/ajantasa/2025-06-27/fin

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. https://www.finlex.fi/eli?uri=http://data.finlex.fi/eli/sd/2021/612/ajantasa/2025-12-05/fin

Mansbridge, J., & Parkinson, J. (Eds.). (2012). *Deliberative systems: Deliberative democracy at the large scale.* Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9781139178914

OECD. (2020). *Innovative citizen participation and new democratic institutions: Catching the deliberative wave*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/339306da-en

OECD. (2021). *Evaluation Guidelines for Representative Deliberative Processes.* https://www.g1000.org/sites/default/files/2022-10/OECD%20Evaluation%20Guidelines%20for%20Representative%20Deliberative%20Processes.pdf

OECD. (2024). *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions 2024 – Country notes: Finland.* https://www.oecd.org/en/publications/oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-public-institutions-2024-results-country-notes_a8004759-en/finland_596ba5da-en.html

Pirkanmaan hyvinvointialue. (1.4.2025). *Asiakasraadit.* https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta/asiakasraadit

Raisio, H., Valkama, K., & Peltola, E. (2014). Disability and deliberative democracy: Towards involving the whole human spectrum in public deliberation. *Scandinavian Journal of Disability Research, 16*(1), 77-97. https://doi.org/10.1080/15017419.201 3.781957

Satakunnan hyvinvointialue. (i.a.). *Osallistu ja vaikuta.* https://satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/osallistu-ja-vaikuta/

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (6.3.2024). *Asiakas palveluissa.* https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (8.10.2024). *Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä.* https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (5.11.2024). *Ohjeita osallistamiseen.*https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista/ohjeita-osallistamiseen

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (21.11.2024). *Asukas- ja asiakasosallisuus.* https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus

Valkama, K., & Raisio, H. (2013) Kansalaisraati: deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s. 87–112). Vastapaino.

Valtioneuvosto. (2025). *Hyvinvointialueiden tehtäviä koskevat valtakunnalliset tavoitteet vuosille 2025–2029.* Valtioneuvoston julkaisuja 2025:57. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-525-2

Valtiovarainministeriö. (i.a.). *Hyvinvointialueiden ohjaus*. https://vm.fi/hyvinvointialueiden-ohjaus