

Soili Vento

# Yrittäjän vapaus hoivapalveluissa

Tutkimus hoivayrittäjien  
praktisesta vapaudesta



Soili Vento

# Yrittäjän vapaus hoivapalveluissa

## Tutkimus hoivayrittäjien praktisesta vapaudesta

Esitetään Jyväskylän yliopiston humanistis-yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan suostumuksella  
julkisesti tarkastettavaksi yliopiston Agora-rakennuksen auditoriossa 2  
kesäkuun 29. päivänä 2018 kello 12.

Academic dissertation to be publicly discussed, by permission of  
the Faculty of Humanities and Social Sciences of the University of Jyväskylä,  
in building Agora, auditorium 2, on June 29, 2018 at 12 o'clock noon.



UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

JYVÄSKYLÄ 2018

# Yrittäjän vapaus hoivapalveluissa

Tutkimus hoivayrittäjien  
praktisesta vapaudesta

JYVÄSKYLÄ STUDIES IN EDUCATION, PSYCHOLOGY AND SOCIAL RESEARCH 620

Soili Vento

# Yrittäjän vapaus hoivapalveluissa

Tutkimus hoivayrittäjien  
praktisesta vapaudesta



UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

JYVÄSKYLÄ 2018

Editors

Olli-Pekka Moisio

Department of Social Sciences and Philosophy, University of Jyväskylä

Ville Korhokangas

Publishing Unit, University Library of Jyväskylä

Cover photo by Jasmin Laihonen.

Permanent link to this publication: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7479-4>

URN:ISBN:978-951-39-7479-4

ISBN 978-951-39-7479-4 (PDF)

ISBN 978-951-39-7478-7 (nid.)

ISSN 0075-4625

Copyright © 2018, by University of Jyväskylä

Jyväskylä University Printing House, Jyväskylä 2018

Tietä käyden tien on vanki.  
Vapaa on vain umpihanki.  
(Aaro Hellaakoski)

## ABSTRACT

Vento, Soili

Freedom of entrepreneurs in home-care services: Research of home-care entrepreneurs' practical freedom

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2018, 195 p.

(Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research

ISSN 0075-4625; 620)

ISBN 978-951-39-7478-7 (nid.)

ISBN 978-951-39-7479-4 (PDF)

The goal of this research was to analyse the freedom of entrepreneurs related to providing home-care from a societal philosophical point of view. The practical context of the research stems from care as entrepreneurship industry, where care structured as a service and marketed product. The theoretical context of the research stems from dimensions of practical freedom based on Hegel's legal philosophy, whom had supplemented with Berlin's concepts of positive and negative liberty. Research materials comprised of fifteen interviews with entrepreneurs (N=15). Eight (8) entrepreneurs acted as independent entrepreneurs and seven (7) in Finnish franchise chains. The researched enterprises offered home-care services.

Analysis of research material was conducted as a theoretical content analysis, where the entrepreneur's freedom was construed on three dimensions. Entrepreneurs' personal negative liberty was examined as trade freedom from restrictions related to offering home-care as an enterprise. Negative liberty also meant freedom from employee. Positive liberty manifested as self-actualisation when conducting business. The interpretation of moral freedom from the perspective of entrepreneurs' entrepreneurial identity and business principles. An entrepreneur who experiences moral freedom could value her business-related decisions.

Entrepreneur's social freedom manifested through their role as a home-care provider. Entrepreneurs' roles in informal care formed from care partnerships with customers' family and relations. On the other hand, when providing formal care, municipalities' home-care resources and purchase of services influenced entrepreneurs' roles. Risks in home-care entrepreneurship were recognised as risks related to production of services and marketing. Political steering of care seems to affect work as a home-care entrepreneur. Differences in freedom between independent and franchise entrepreneurs related to enterprises' set of services. Freedom for franchise entrepreneurs meant a freedom to determine the enterprise's services, whereupon the entrepreneur could better utilise her skills.

Keywords: home-care service, home-care market, home-care entrepreneurship, franchising, franchise entrepreneurship, negative liberty, positive liberty, moral freedom, social freedom

**Author's address** Soili Vento  
Department of Social Sciences and Philosophy  
University of Jyväskylä  
ventosoili@gmail.com

**Supervisors** Professor Teppo Kröger  
Social and Public Policy  
Department of Social Sciences and Philosophy  
University of Jyväskylä

**Reviewers** Professor Sari Rissanen  
Social Work, Welfare Services  
Dean of Faculty of Social Sciences and Business Studies  
University of Eastern Finland

Professor Marjaana Seppänen  
Social Work  
Faculty Common Matters  
University of Helsinki

**Opponents** Professor Sari Rissanen  
Social Work, Welfare Services  
Dean of Faculty of Social Sciences and Business Studies  
University of Eastern Finland



## TIIVISTELMÄ

Vento, Soili

Yrittäjän vapaus hoivapalveluissa: Tutkimus hoivayrittäjien praktisesta vapaudesta

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2018, 195 p.

(Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research

ISSN 0075-4625; 620)

ISBN 978-951-39-7478-7 (nid.)

ISBN 978-951-39-7479-4 (PDF)

Tutkimuksen tavoitteena oli analysoida yrittäjän vapautta hoivan tuottamisessa yhteiskuntafilosofisesta näkökulmasta. Tutkimuksen käsitteellinen konteksti rakentui hoivasta yrittäjyyden toimialana, jossa hoivaa jäsennettiin palveluna ja markkinaistuneena tuotteena. Tutkimuksen teoreettiset käsitteet muodostuivat Hegelin oikeusfilosofiaan perustuvista praktisen vapauden ulottuvuuksista, joita täydennettiin Berlinin negatiivisen ja positiivisen vapauden käsitteillä. Tutkimusaineisto muodostui viidentoista yrittäjän haastatteluista (N=15). Kahdeksan (8) yrittäjää toimi itsenäisinä yrittäjinä ja seitsemän (7) ketjuyrittäjinä kolmessa suomalaisessa franchisingketjussa. Tutkimuksen kohteena olevat yritykset tuottivat hoivapalveluja asiakkaiden koteihin.

Tutkimusaineiston analyysi toteutettiin teoreettisena sisällönanalyysinä, jossa yrittäjän vapautta tulkittiin kolmella ulottuvuudella. Yrittäjien henkilökohtaista negatiivista vapautta tarkasteltiin elinkeinovapautena niistä rajoituksista, joita hoivan tuottamiseen yritystoimintana liittyi. Negatiivinen vapaus merkitsi yrittäjille myös palkkatyöstä vapautumista. Positiivinen vapaus näyttyi itsensä toteuttamisena yritystoiminnassa. Moraalista vapautta tulkittiin yrittäjien palveluidentiteetin ja yritystoiminnan periaatteiden näkökulmista. Moraalisesti vapaa yrittäjä pystyi tekemään arvostamiaan valintojaan yritystoimintaansa liittyen.

Yrittäjän sosiaalinen vapaus mahdollistui hoivan tuottamisen roolien avulla. Yrittäjien roolit informaalisissa hoivassa rakentuivat hoivakumppanuuksista asiakkaiden omaisten ja läheisten kanssa. Sen sijaan formaalin hoivan tuottamisessa yrittäjien rooleihin vaikuttivat kuntien kotihoidon resurssit ja palveluostot. Hoivayrittäjyyden riskejä tunnistettiin palvelutuotantoon ja markkinoiden toimintaan liittyvinä riskeinä. Hoivan poliittisella ohjauksella näyttäisi olevan merkitystä hoivayrittäjänä toimimiseen. Itsenäisten yrittäjien ja ketjuyrittäjien vapaudessa havaitut erot liittyivät yrityksen palveluvalikoimaan. Ketjuyrittäjälle vapaus merkitsi mahdollisuutta itse määritellä yrityksensä palvelut, jolloin yrittäjä pystyi myös paremmin hyödyntämään omaa osaamistaan yritystoimintaansa.

Asiasanat: hoivapalvelu, kotipalvelu, hoivamarkkinat, hoivayrittäjyys, franchisingyrittäjyys, yrittäjän vapaus, praktinen vapaus, negatiivinen vapaus, positiivinen vapaus, moraalinen vapaus, sosiaalinen vapaus.

## ESIPUHE

”Mikään sellainen ei ole ihmiselle ihmisenä minkään arvoista, mitä hän ei voi tehdä intohimoisesti” (Max Weber, Vapaiden ylioppilaiden luennolla 1917)

Yrittäjyys ja yritteliäisyys ovat liittyneet aina elämäni. Vartuin maatalousyrittäjien suurperheessä ja sisaruksistani kuusi on yrittäjiä. Nuoruudessa yrittäjyys näyttäytyi työltä ilman vapaa-aikaa, mutta isän mukaan siinä oli myös ”oma vapautensa”. Nuorena en olisi arvannut, että myöhemmin tutkin yrittäjän vapautta. Väitöskirjan tekeminen on ollut ”henkinen maraton”, jonka aloitin vuonna 2007. Pitkien matkojen juoksussa, kuten tässäkin tarvitaan sisua ja intohimoa. Nyt olen tullut maaliin ja kiitän matkalla mukana olleita innoittajia, valmentajia ja kirittäjiä sekä matkan mahdollistaneita rahoittajia ja huoltojoukkoja.

Ensimmäiseksi kiitän tutkimukseni kohteena olevia yrittäjiä mielenkiintoisista haastatteluista, joissa avasitte yrittäjyyden syvintä olemusta. Kiitos työni ensimmäiselle ohjaajalle professori Risto Heiskalalle kannustamisesta tutkia franchisingyrittäjyyttä sosiaalipalvelujen kontekstissa ja rohkaisuista lähteä heti alkuvaiheessa haastattelumatkoille. Yksin kulkeminen mahdollistaa yhteyden itseensä ja omaan ajatteluunsa. Työn teoreettisten käsitteiden osuutta kuvaisin yksinäisenä tarpomisena vapauden filosofian suolla. Risto Heiskalan siirtyessä Jyväskylän yliopistosta Tampereen yliopistoon, sain ohjaajaksi hoivan asiantuntijan professori Teppo Krögerin. Kiitän Teppoa huolellisesta tekstien lukemisesta ja analyttisistä kommentteista. Kiitän myös hoivan käsitteiden tarkentamisesta ja väitöskirjan tekstin sujuvuuden varmistamisesta.

Maalin hämmöittäessä sain työni esitarkastajiksi professori Sari Rissasen ja professori Marjaana Seppäsen. Esitarkastajien asiantuntevat huomiot ovat auttaneet muotoilemaan ja terävöittämään tutkimustani. Kiitän Saria ja Marjaanaa erittäin huolellisesta esitarkastuksesta. Sarille kiitos suostumuksesta ryhtyä vastaväittäjäkseni.

Väitöskirjaa ovat apurahoin tukeneet Liikesivistysrahasto, Yksityisyrittäjäinsäätiö, Helsingin kaupungin tietokeskus ja Pienyrityskeskusten tukisäätiö. Laurea-ammattikorkeakoulu työnantajana on tukenut tutkimustani yhden kuukauden palkallisella opintovapaalla, josta kiitän aluerehtori emerita Helena Erjantia.

Matkallani on ollut lukuisia kirittäjiä ja taustatukijoita, jotka ovat jaksaneet olla kiinnostuneita tutkimusaiheestani. Kiitän ystäviäni, työtovereitani ja yhteistyökumppaneitani mieltä virkistävästä keskustelusta. Matkan ajan vierellä kulkijana on ollut ystäväni Marja Collan, jota kiitän myös tekstien kommentoinnista ja lähdeluettelon tarkistuksesta. Kiitos kuuluu myös Heidi Ikäheimoselle haastattelujen litteroinneista ja Helena Pirhoselle avustamisesta englanninkielisten käännösten kanssa.

Matkalla tarvitaan huoltojoukkoja, joihin lukeutuvat perheeni ja sisarukseni. Elämäni on sisältynyt paljon muutakin kuin väitöskirjan tekemistä. Näis-

tä poluilta poikkeamisista olen saanut voimia jatkaa matkaa. Sydämellinen kiitos teille kaikille myötäelämisestä tämän väitöskirjan eri vaiheissa.

Eriytinen kiitos kuuluu lapsilleni Jerelle ja Jasminille sekä Jeren tyttäreille Jennalle. Jerelle kiitos syvällisistä keskusteluista ja kannustavista sanoista pimeinä talvi-iltoina, kun matkani oli hidasta. Kiitän Jereä myös tekstien lukemisesta ja työtä edistävästä kommentista. Jasminia ja Jennaa kiitän yhdessä viettämistämme lomista mökillä, jossa aina välillä vetäydyin väitöskirjani äärelle. On rikkautta saada olla äidin ja isoäidin rooleissa. Väitöskirjaa kirjoitellessa koulutiensä aloittaneista tytöistä on kasvanut nuoria aikuisia. Jasminia kiitän myös väitöskirjan kannessa olevasta valokuvasta.

Omistan tämän väitöskirjan Jerelle, Jasminille ja Jennalle ”All You Need is Love”

Nuppulinnan mökillä omenapuiden kukkiessa

27. 5. 2018

Soili Vento

## KUVIOT

Kuvio 1	Hoivamix.....	32
Kuvio 2	Riski-ikkuna (Vento 2011,13).....	133

## TAULUKOT

Taulukko 1	Yrittäjän vapauden tulkintakehikko .....	58
Taulukko 2	Tutkittavat yrittäjät ja yritykset.....	68
Taulukko 3	Negatiivinen ja positiivinen vapaus yrittäjyydessä .....	96

## SISÄLLYS

ABSTRACT

TIIVISTELMÄ (FINNISH ABSTRACT)

ESIPUHE

KUVIOT JA TAULUKOT

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	13
	1.1 Tutkimuksen tausta.....	13
	1.2 Tutkijan vapaus.....	15
2	HOIVA YRITTÄJYYDEN TOIMIALANA .....	18
	2.1 Hoiva palveluna.....	18
	2.2 Tarpeet ja halut hoivapalveluissa.....	23
	2.3 Hoivan valinnanvapaus.....	26
	2.4 Hoivan markkinaistuminen .....	28
	2.5 Suomalainen hoivamix .....	31
	2.6 Hoiva- ja kotipalveluyrittäjyys .....	35
	2.7 Franchising hoiva- ja kotipalveluissa .....	38
	2.8 Yhteenveto .....	41
3	VAPAUDEN MÄÄRITTELYÄ.....	43
	3.1 Negatiivinen vapaus .....	44
	3.2 Positiivinen vapaus .....	46
	3.3 Autonominen vapaus.....	49
	3.4 Praktinen vapaus .....	52
	3.4.1 Negatiivinen henkilökohtainen vapaus.....	53
	3.4.2 Moraalinen vapaus .....	54
	3.4.3 Sosiaalinen vapaus.....	54
	3.5 Yrittäjän praktinen vapaus .....	57
4	YRITTÄJÄN VAPAUDEN TUTKIMINEN .....	60
	4.1 Aiempia tutkimuksia.....	60
	4.2 Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset .....	62
	4.3 Tutkimusaineisto .....	65
	4.4 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi .....	69
5	VAPAAUS JA YRITTÄJYYS HOIVAPALVELUISSA.....	73
	5.1 Henkilökohtainen vapaus yrittäjydessä.....	73
	5.1.1 Elinkeinovapaus hoivapalveluissa .....	73
	5.1.2 Palkkatyöstä vapautuminen.....	79
	5.1.3 Itsensä toteuttamisen vapaus .....	87
	5.1.4 Negatiivinen ja positiivinen vapaus.....	95
	5.2 Moraalinen vapaus palvelujen tuottamisessa .....	97

5.2.1	Palveluidentiteetti yrittäjydessä .....	97
5.2.2	Vapaus ja riippuvuus hoivan tuottamisessa .....	106
5.2.3	Vapaus toimintavaihtoehtoina .....	113
5.3	Sosiaalinen vapaus hoivan tuottamisessa .....	124
5.3.1	Hoivakumppanuudet .....	125
5.3.2	Hoivan tuottamisen riskit, roolit ja resurssit .....	131
5.3.3	Hoivamarkkinoiden ohjaus .....	144
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	156
6.1	Tutkimustulosten yhteenvetoa .....	156
6.2	Tulosten pohdintaa .....	159
6.3	Tutkimusprosessin arviointi .....	164
6.4	Jatkotutkimusaiheita .....	167
	SUMMARY .....	169
	LÄHTEET .....	173
	LIITTEET .....	193

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen tausta

Tutkimuksen lähtökohtana on suomalaisen yhteiskunnan muutos, jossa yrittäjäyys on tullut osaksi hoiva- ja kotipalvelujen tuottamista. Muutoksen taustalla olevien lainsäädännöllisten uudistusten vaikutuksesta kunnat alkoivat ostaa hoiva- ja sosiaalipalveluja myös yrityksiltä. Aiemmin kunnat tuottivat sosiaalipalvelut itse tai ostivat palveluja lähinnä sosiaali- ja terveysalan järjestöiltä. Tuolloin palvelun tuottaminen ja järjestämisvastuu perustuivat sosiaalihuoltolakiin (710/1984) ja sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelua ja valtionosuutta käsittävään Valtava-lakiin (677/1982). Sosiaali- ja terveydenhuollon valtionosuusjärjestelmää muutettiin siirtymällä laskennalliseen valtionosuuteen uuden lain (733/1992) myötä (STM 2012,12). Tästä seurannut kuntien lisääntynyt toimintavapaus sosiaalipalvelujen järjestämisessä loi markkinat yritysten tuottamille palveluille. Aluksi kunnat ostivat vain vähäisiä määriä palveluja yrityksiltä. Asiakkaiden arjessa selviytymistä tukevien palvelujen tarjoajista alettiin käyttää nimitystä hoivayritykset.

Hoivan tutkimus on hyvin ajankohtainen niin Suomessa kuin muuallakin maailmassa (Anttonen ym. 2009, 7). Nykyistä keskustelua hoivapalveluista leimaa huoli hoivan riittävydestä ja sen tuottamistavoista. Keskustelua hoivan soveltuvuudesta yrityksen palvelutuotteeksi on käyty Suomessa jo yli kahden vuosikymmenen ajan, mutta aihe on edelleen ajankohtainen myös yrittäjien itsensäkin kokemana (esim. Hasanen 2013). Yksityisten palvelujen lisääntyessä 2000-luvulla yhteiskunnalliseen keskusteluun nousi huoli hoivan muuttumisesta ”markkinatavaraksi” (Sipilä 2003, 23-24). Viime vuosien keskustelu hoivan soveltuvuudesta markkinoille ei liity niinkään pienten hoivapalveluja tarjoavien yritysten toimintaan vaan hoivamarkkinoiden muuttuneeseen tilanteeseen, jossa on nähtävissä keskittymistä ja kansainvälistymistä. (Österberg-Högstedt 2009, 56.) Väestön ikääntymisen ja kuntien taloudellisten vaikeuksien myötä yhteiskunnallista keskustelua leimaa myös huoli hoivapalvelujen riittävydestä tulevaisuudessa. Markkinoiden ohjaavaa vaikutusta hoivapalveluihin on lisän-

nyt kuntien omat ratkaisut palveluostoissa, joissa isot yritykset ovat kasvattaneet osuuttaan (Koskiaho 2008). Meneillään olevassa sosiaali- ja terveystalouden hallinnollisessa uudistuksessa on tavoitteena palvelujen tuottamisen uudelleen organisointi, jolloin palvelujen järjestämisvastuun on tarkoitus siirtyä kunnilta maakunnallisille hallintoyksiköille (Kröger 2017, 162). Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan muutokset näkyivät 1990-luvun laman jälkeen erityisesti kotipalveluissa. Kaikille kansalaisille tarkoitetuista kotipalveluista siirryttiin aiempaa tiukemmin tarveharkintaiseen palvelujen järjestämiseen, jossa toimintaa ovat ohjanneet kuntien taloudelliset resurssit. Kuntien palveluostot ovat vahvistaneet yritysten asemaa hoivan tuottajina. Palvelusetelit ja kotitalousvähennys ovat puolestaan lisänneet asiakkaiden valinnan mahdollisuuksia yksityisten palvelujen hankinnassa. Vanhusten laitoshoidon väheneminen ja painopisteen siirtyminen kotona asumiseen tukemiseen ovat lisänneet yritysten tuottamien kotipalvelujen kysyntää. (Anttonen & Sipilä 2000, 118-119; Vaarama 2009, 131.)

Kiinnostukseni kotipalveluihin on alkanut jo kaksikymmentä vuotta sitten työskennellessäni Virossa kansainvälisen kotipalvelujärjestön<sup>1</sup> rahoittamassa projektissa vuosina 1996-1998. Projektissa tutkittiin ja kehitettiin kotipalveluja kolmentoista kunnan alueella Keski- ja Länsi Virossa (Vento 1998, 2000). Olen myös työskennellyt lukuisissa hoivayritysten tutkimus- ja kehittämishankkeissa sekä opiskellut yrittäjyyttä pääaineena kauppatieteiden maisterin tutkinnossa Jyväskylän yliopistossa. Vuonna 2004 osallistuin Jyväskylän yliopiston Sosiaalisten Innovaatioiden Foorumin (SIF) järjestämään kilpailuun tutkimusaiheella *Franchiseyrittäjyyden soveltuminen sosiaalipalveluihin*. Ideani tutkimusaiheesta palkittiin ensimmäisellä palkinnolla ja palkintoraadin puheenjohtajana toiminut professori Risto Heiskala kannusti minua jatkamaan tutkimusaiheen parissa, koska aihetta ei ole tutkittu Suomessa.

Tutkimuksen tavoitteena on analysoida hoiva- ja kotipalveluyrittäjien vapautta filosofisesta näkökulmasta. Yrittäjän vapauden tutkimisen taustalla on näkemys ihmisestä vapaana toimijana eikä deterministisesti ohjautuvana koneena. Yrittäjä tekee valintoja erilaisten vaihtoehtojen joukosta, jolloin voidaan myös olettaa, että inhimillinen valinnanvapaus mahdollistuu yrittäjyydessä. Fichten (1762-1814) tiedeopin mukaan ”ihmisellä on kyky luoda oma kokemusmaailmansa, mutta vapaus ei tule ilman taistelua, vaan ihminen on tuomittu alituisen kamppailun vierasta ulkomaailmaa vastaan”. Fichten mukaan ihminen on aktiivinen, jolloin ”minä” nähdään toimivana, eikä vain mieltävänä. Näin ollen todellisuus on pohjimmiltaan toimintaa, jolloin Fichte samaistaa sanat ”todellisuus” ja ”toiminta”. Tätä näkemystä voidaan pitää myös yrittäjyyden tutkimisen lähtökohtana, sillä yrittäjän todellisuus on yritystoimintaa. Yrittäjän ja hänen yrityksensä tutkimiseen voidaan soveltaa myös Fichten lähtökohdista olevaa käsitystä minä subjekti-objektina. (Fichte 1794/2006, 7-15.) Havainnoissaan itseään subjektina, yrittäjä tarkastelee samalla yritystoimintaansa objektina.

---

<sup>1</sup> EACCH (European Association of Care and Help at Home)



Yhteiskuntatieteiden tieteenfilosofiassa on keskusteltu siitä, ovatko selittäminen ja ymmärtäminen inhimillisen toiminnan tutkimuksessa keskenään kilpailevia vai sittenkin yhteensopivia projekteja. Vapauden ymmärtämisessä pelkkä tieteellinen, tosiasioihin kohdistuva tieto tai selittäminen ei riitä, mutta vapaudesta ei välttämättä saada myöskään riittävää ymmärrystä. Filosofiset ongelmat muodostuvat ymmärryksen etsinnästä, josta myös yrittäjän vapauden tutkimisessa on kyse. Filosofia on pikemminkin ymmärrystä kuin tietoa, vaikka tarkkaa rajaa ei näiden välille vedettäisikään. Kukaan ei ole suvereeni ymmärtäjä arkielämässä, mutta ei myöskään filosofiassa. Ymmärrys tutkimuksellisenä menetelmänä kategorisoi käsitteiden avulla kokemuksemme tutkimuksen kohteena olevaan ilmiöön. Kuitenkin todellisuuden jäsentäminen tieteellisiin kategorioihin ei ole riippumatonta niiden normatiivisesta ja arvopitoisesta jäsentämisestä. Ajatuksillamme ja kokemuksillamme ei siten ole puhdasta eikä käsitteellistä empiiristä sisältöä. (Pihlström 2010, 33-35.)

## 1.2 Tutkijan vapaus

Tieteellisen tutkimuksen tavoitteena on teorioiden kehittäminen ja koettelemisen sekä uuden empiirisen tiedon tuottaminen. Pyrkimyksessä tieteen objektiivisuudesta toteutuu samalla tieteen itseään korjaava vaikutus. Tutkimus on arvovapaata siinä mielessä, ettei se pyri edistämään yksittäisen henkilön tai ihmisryhmän intressejä, vaan tutkijan tehtävänä on etsiä totuuksia. Tutkimus ei voi kuitenkaan vapautua tieteen itsensä asettamista normeista, sillä muutoin ei syntyisi käsityksiä eri teorioiden paremmuudesta. (Rydenfelt 2010, 51-52.) Tieteelliselle tutkimukselle asetettuja päämääriä, kuten riippumattomuutta saatetaan tulkita virheellisesti, jolloin tutkimus olisi ihmisestäkin riippumatonta. On selvää, että tutkimustyö on aina ihmisten tekemää ja siten ratkaisevasti riippuvaista ihmisten asettamista arvopäämääristä. Riippumattomuuteen pyritään sillä, etteivät tutkijan tai tutkimuksen rahoittajan pyrkimykset vaikuta tutkimusten lopputuloksiin. Tämän vuoksi tutkimuksen eettisten kysymysten tarkastelua on syytä tehdä jo ennen tutkimusta, sillä eettiset kysymykset eivät synny vasta tutkimuksen jälkeen. Tällöin tutkimusta koskeva eettinen vastuu on yhtä lailla riippuvainen tutkijan lähtökohdista kuin tutkimustyöstä ja sen tuloksista. (Varto 2009.) Mikään tieteellinen tutkimus ei vain neutraalisti kuvaa tutkimuskohdettaan, vaan tieteellistä kysymistä ja vastaamista ohjaavat myös inhimilliset arvot. Tutkimusta ohjaavat arvot ja intressit voivat olla inhimillisesti tärkeitä ja tavoittelemisen arvoisia, mutta niiden kriittinen arviointi on tarpeellista (Mäkelä 1990).

Yhteiskunnallisessa tutkimuksessa on aina kyse jonkinasteisesta tyypittelystä, jolloin tutkimus on tyypittelevää järjenkäyttöä. Tutkimus on sidoksissa yhteiskunnalliseen käytäntöön, minkä vuoksi yhteiskunnalliset murroskaudet aiheuttavat muutoksia tutkimusperinteeseen. (Heiskala 2005, 30.) Hoivan tutkimus pohjautuu hyvinvointivaltiolliseen tarkasteluun, jolloin myös hoivan tutkimusaiheet ovat jossain määrin arvosidonnaisia. Hoivan kustannukset si-

vuavat monien tieteenalojen ja tutkimussuuntausten intressejä. Sen sijaan hoi-va- ja hoitopalvelujen ratkaisuvaihtoehtojen eduista ja haitoista ei tieteellistä keskustelua Suomessa ole juurikaan käyty<sup>2</sup>. Parhaillaan valmisteilla oleva sosiaali- ja terveyspalvelujen hallinnollinen uudistus tulee vaikuttamaan myös hoi-vapalvelujen tutkimusperinteeseen.

Tutkimuksellinen mielenkiinto tarkoittaa tapaa, jolla tutkija asernoituu tutkimusaiheeseen ja metodologiaan. Varton (2009) mukaan tutkijan asernoitumisessa voidaan erottaa teoreettinen lähestymistapa, jossa mielenkiinto saa tutkijan etsimään teoriaan tähtäävää ainesta. Käytännöllinen mielenkiinto puolestaan ohjaa tutkijaa soveltavaan ja yksittäistapauksiin perustuvaan tutkimusotteeseen. Useimmiten tutkijan mielenkiinto on käytännöllinen ja työn yhteydessä syntynyt, mutta itse tutkimus muotoutuu ja kulkee teoreettisen pyrki-myksen mukaan kohti teoriaa. (Mt, 36-37.)

Yrittäjän vapauden tutkimisessa on käytännöllinen lähtökohta, johon yhdistyy teoreettisena mielenkiintona vapauden filosofinen tarkastelu. Tutkimuk-seni esioletuksissa liitän yrittäjän vapauden tutkimiseen autonomisuuden ja vapaan tahdon -käsitteet, jolla ymmärrän yrittäjäksi ryhtyneen henkilön omaa-van kyvyn tehdä tai jättää tekemättä itsenäisiä päätöksiä. Tämä esioletus on ohjannut myös aineiston hankintaa. Tiedustelin sähköpostilla tutkimuksen koh-teena olevilta yrittäjiltä halukkuutta osallistua tutkimukseen. Yrittäjät ovat voi-neet valita osallistumisensa tutkimukseen joko vastaamalla sähköpostiin tai jättämällä vastaamatta. Vastaamatta jättäminen on tulkittu kieltäytymiseksi, jolloin yrittäjän ei ole tarvinnut mitenkään perustella kieltäytymistään. Ne yrit-täjät, jotka vapaasta tahdostaan antoivat kahden tunnin pituisen haastattelun, saavat kiitokseksi tutkimuksesta painetun kirjan. Tutkimuseettinen näkökulma liittyy myös siihen, minkä verran tutkittaville tulisi kertoa tutkimuksesta etukä-teen. Haastattelukysymyksiä en ole lähettänyt etukäteen haastateltaville, joten yrittäjät eivät ole voineet valmistautua haastatteluun. Tutkimuseettisesti oleel-lista on antamani lupaus säilyttää haastateltavien anonymiteetti. Tämän olen huomioinut haastateltavia koskevien tietojen keruussa ja haastattelujen tallen-tamisessa sekä erityisesti tutkimustulosten raportoinnissa.

Risto Alapuro korostaa, että yhteiskuntatieteissä on tutkijoiden vapausas-teiden määrä suuri, koska yhteiskunnalliset tosiasiat ovat äärettömän taipuvai-sia. Tutkimustuloksia hän kuvaa muodoltaan ”arkkitehtuurisiksi rakennelmik-si”, jolloin teoriat ja tutkimusotteet toimivat lähinnä ”pohjapiirustuksina ja sommittelujen tukipisteinä”. Alapuron mukaan joskus myös tulosten vakuutta-vuuden kannalta olennaisempaa on rakennelma kuin ne kuvauksen ainekset, joista tuo sommitelma on syntynyt. (Alapuro 2000, 75.) Tutkimustulosten esit-tämisen päämääränä ei siten tulisi olla monimutkaisten kuvioiden rakentami-nen, vaan niiden avulla yksinkertaistaa monimutkaisia syys-seuraussuhteita sekä koota yhteen eri näkökulmia tutkimuskohteena olevista asioista.

Seuraavaksi lyhyt katsaus väitöskirjan rakenteeseen. Tutkimus on kirjoi-tettu monografiaksi, jonka rakenne muodostuu kuudesta pääluvusta ja niiden

<sup>2</sup> Hoivan ja hoidon taloudellinen kestävyys, Arvioita sosiaali- ja terveyspalvelujen kustannusten kehityksestä. Hyvinvointivaltion rajat -hanke. Stakes 2006, 14-15.

alaluvuista. Johdanto-osan jälkeen luvussa 2 hoivaa tarkastellaan palveluna ja markkinaistuneena tuotteena toimialan ominaispiirteiden valossa. Hoiva yrittäjyyden toimialana muodostaa tutkimuksen käsitteellisen kontekstin, jota vasten empiiristä aineistoa tulkitaan.

Luvussa 3 tarkastelun kohteena on vapauden filosofinen määrittely, josta muodostetaan tutkimuksen keskeiset teoreettiset käsitteet. Negatiivisen ja positiivisen vapauden käsitteiden lisäksi tarkastellaan vapautta autonomiana, jolla luodaan perustaa Hegelin vapauskäsitteelle. Yrittäjän praktisen vapauden mallinnuksen avulla havainnollistetaan vapauden teoreettisten käsitteiden yhteys empiiriseen tutkimukseen.

Luvussa 4 jäsennetään yrittäjän vapauden empiirisen tutkimisen lähtökoh-  
tia ja esitellään tutkimuskysymykset ja tutkimusaineisto sekä perustellaan me-  
netelmälliset ratkaisut.

Luku 5 nostaa esiin tutkimuksen empiiriset tulokset yrittäjän praktisestä  
vapaudesta hoivapalvelujen tuottamisessa. Hoivayrittäjien praktinen vapaus  
toteutuu kolmella ulottuvuudella: henkilökohtaisena negatiivisena ja positiivi-  
sena vapautena, moraalisenä vapautena ja sosiaalisena vapautena.

Viimeisessä luvussa 6 kiteytetään tutkimustulokset vastaamalla ensin tut-  
kimuskysymyksiin ennen johtopäätöksiä. Lopuksi arvioidaan tutkimusproses-  
sia ja tutkimuksen luotettavuutta.

## 2 HOIVA YRITTÄJYYDEN TOIMIALANA

Hoiva yrittäjyyden toimialana kokoaa tämän tutkimuksen kontekstin. Aluksi hoivaa jäsenetään yksilöiden ja yhteiskunnan välisenä työjaon kysymyksenä. Seuraavaksi määritellään tarpeiden ja halujen eroja hoivan valinnanvapaudessa. Hoivan tuotteistumista kuvataan markkinaistumisen prosessina ja yhteiskunnallisena ilmiönä. Hoivan monituottajamalli kokoaa yhteen hoivan tuottamisen eri lähtökohdat suomalaisessa yhteiskunnassa. Hoiva- ja kotipalveluyrittäjyyttä tarkastellaan myös franchisingyrittäjyyden näkökulmasta. Lopuksi tiivistetään tutkimuksen kontekstiin liittyvät näkökulmat.

### 2.1 Hoiva palveluna

Keskustelu hoivasta on erittäin ajankohtaista tieteessä ja yhteiskuntapolitiikassa sekä ennen kaikkea arkipäivän keskusteluissa. Suomessa yhteiskunnallinen keskustelu hoivasta on alkanut vasta 1980-luvulla. Hoivan käsitteenä korvasi aiemmin samaa asiaa kuvanneet huolenpidon, auttamisen ja hoitamisen käsitteet. Kansainvälinen tutkimus ja erityisesti angloamerikkalainen käsite *care* vaikuttivat siihen, että suomen kieleen omaksuttiin ”huolenpidon” sijasta sana ”hoiva”. Hoivasta on keskusteltu naistutkimuksessa naisten palkattoman huolenpitotyön näkökulmasta ja sen yhteiskunnallisesta merkityksestä. Naistutkimuksen teksteistä hoiva on levinnyt myös muuhun tutkimukseen ja arkikielen. (Anttonen & Zechner 2009, 16-17.) Hoiva käsitteenä korvasi aiemmin sana yhdistää sosiaalisen ja terveydellisen, eikä hoivasta puhuttaessa erotella myöskään palkatonta kotityötä palkkatyöstä. Suomeksi hoiva tarkoittaa kokonaisvaltaista huolenpitoa lapsesta, vanhuksesta, sairaasta tai vammaisesta ihmisestä, joka tarvitsee jokapäiväistä apua. (Sipilä, 2003, 23.) Hoivan käsitettä voidaan sanoa universaaliksi, sillä kaikissa maissa ja kulttuureissa hoivataan, mutta hoivan järjestäminen sen sijaan on hyvinkin kulttuurisidonnaista. (Anttonen & Zechner 2009, 18.)

Hoivassa toisen ihmisen tarpeet ovat useimmiten ruumiillisia ja jatkuvia, jolloin hoiva erottuu mistä tahansa satunnaisesta huolenpidosta. Hoivan ruumiillisuuteen liittyy myös tietynlainen näkymättömyys ja välttämättömyys. Hoivaan liittyvää vastavuoroisuutta on kuvattu tutkimuksessa käsitteellä ”sosiaalinen hoiva” (social care), millä halutaan korostaa avun antamisen ja vastaanottamisen kokonaisuutta. Sosiaalinen hoiva tutkimuksellisenä käsitteenä rajaa hoivan empiiriseksi ilmiöksi. (Tedre 2001, 178-183.) Hoivaa on tarkasteltu myös ihmistymisen ja yhteiskunnallistumisen prosessina, jossa ihmisten sitoutuminen toisiinsa tapahtuu hoivasuhteiden kautta. (Rauhala 1991, 20.) Hoivan muuttaminen julkiseksi palveluksi on tehnyt hoivan uudella tavalla näkyväksi yhteiskunnassa, vaikka hoiva ei olekaan kulttuurisesti täysin vakiinnuttanut paikkaansa julkisena palveluna (Tedre 1999). Julkisella hoivavastuulla tarkoitetaan yhteiskunnan tarjoamia tai subventoimia palveluja. Omaisten ja läheisten antaman hoivan lisäksi hoivaa voi ostaa myös markkinoilta. Hoivan ja avun erona voidaan pitää sitä, että apua voidaan antaa myös ilman hoivaakin. Tällöin avulla tarkoitetaan erilaisten kodin askareiden lisäksi avustamista asioiden hoitamisessa. (Van Aerschot 2014, 17.) Väestön ikääntymisen myötä keskustelu hoivan työnjaoista ja hoivavastuusta on tullut hyvin ajankohtaiseksi. Hoivan yhteiskunnallistuminen on tapahtunut julkisen sektorin ottaessa osan hoivavastuusta. Tällöin hoiva ei ole enää perheiden sisäinen asia, vaan hoivasta tulee yhteiskunnallista ja hoivapoliittista toimintaa. Hoivan yhteiskunnallistumisen tapahtuu palvelujärjestelmän ja erilaisten tukimuotojen avulla. Omaishoidon tuki on esimerkki kotona läheistään hoivaavan yhteiskunnallisesta tukemisestä. (Anttonen 2009, 56.)

Yhteiskunnan järjestämästä hoivasta, mutta myös yksityisesti rahoitetusta hoivasta käytetään nimitystä *formaali hoiva*. *Informaali hoiva* puolestaan tarkoittaa perheen jäsenten tai ystävien ja naapureiden toisilleen antamaa hoivaa. Informaalilla hoivalla on yhteiskunnallista merkitystä, vaikka Suomessa ja muissa Pohjoismaissa perheenjäsenet eivät ole vastuussa toistensa tarvitsemasta hoivasta. Vastuu hoivan järjestämisestä näissä maissa on yhteiskunnalla ja hoivan tarpeisiin on vastattu julkisilla palveluilla. Julkisten hoivapalvelujen ja perheiden suhteesta on keskusteltu runsaasti. Julkisten hoivapalvelujen on epäilty vähentävän perheiden solidaarisuutta ja keskinäistä hoivaa toisiaan kohtaan, jolloin informaali hoiva korvautuisi julkisella hoivapalvelulla. Tähän oletukseen ei ole saatu tutkimuksellista näyttöä, vaan julkisten palvelujen olemassaolo tukee myös perheenjäseniä ottamaan vastuuta hoivaa tarvitsevasta omaisestaan. Pohjoismaille tyypillinen jaetun hoivavastuun (shared care) malli tarkoittaa, että vanhat ihmiset saavat apua samanaikaisesti sekä palvelujärjestelmältä että omaisiltaan. (Kröger 2009, 116-117.) Suomessa on lähes 300 000 ihmistä, jotka auttavat säännöllisesti läheisiään, eikä tässä luvussa ole mukana pienten lasten hoito. Hoivan tuottaminen Suomessa perustuu informaalin ja formaalin hoivan yhdistelmiin. Informaalin hoivan merkitys on suuri, sillä käytännössä perheet ja läheiset tuottavat suurimman osan lasten ja aikuisten tarvitsemasta hoivasta. (Anttonen, Häikiö & Valokivi 2012, 19.)

Kotiin tuotetuissa hoivapalveluissa ylittyy monia rajoja palvelujen määrittelyn osalta. Hoivan ja hoivapalvelujen kannalta ratkaisevin rajapinta sijoittuu informaalin ja formaalin hoivan väliin. Suomessa formaalien hoivapalvelujen kehitys on kulkenut erillään informaalista hoivasta, eikä palvelujärjestelmää ole aiemmin mielletty informaalia hoivaa tukevaksi. Tilanne on muuttunut hoivapolitiikan painopisteen siirtyessä palveluvallion rakentamisesta omaishoidon ylläpitämiseen. Väestön ikääntyessä omaishoidon tuen avulla on pyritty vastaamaan kasvaviin hoivatarpeisiin. Omaishoidontuki formalisoi informaalia hoivaa tuodessaan perheenjäsenten välisiin suhteisiin sopimukset ja hoivan rahalliset palkkiot sekä oikeuden vapaapäiviin. Omaishoito on integroitu osaksi formaalin hoivan järjestelmää. Omaishoitajien vapaapäivien vuoksi kotihoidon palvelut ja tilapäisen hoiva-asumisen palvelut määrittyvät omaishoidon tukipalveluiksi. (Kröger 2009, 119-121.) Omaishoitajat ovat toisaalta hoivapalvelujen käyttäjiä, mutta samalla myös hoivan tuottajia. Omaisiaan hoivaavat kokevat, että heillä on oikeus etuuksiin ja palveluihin, koska kunta on ensisijaisesti vastuussa myös omaishoitajien jaksamisesta - ovathan he suostuneet palvelemaan yhteiskuntaa kellon ympäri vähäistä korvausta vastaan. (Häikiö, Aerschot & Anttonen 2011, 240.) Omaishoitajien vapaapäivien mahdollistumiseksi kunnat ostavat palveluja myös hoivayrityksiltä. Omaishoitajat voivat käyttää esimerkiksi palveluseteliä omaisensa hoivaan vapaapäiviensä ajaksi. Informaalin hoivan edistämistä ja tukemista voidaan pitää hyvinvointivaltiossa uuden tyyppisenä toimintana, josta käytetään käsitettä semiformaali hoiva. Informaalin hoivan tuotteistumisella (commodification) tarkoitetaan hoivan rahallisen arvon ja laadun määrittämisen vaikutuksia omaishoitoon. (Kröger 2009, 120.)

Hoivan käsitettä käytetään sekä julkisesti että yksityisesti tuotetussa hoivassa. Hoiva saa käsitteenä sisältönsä hoivaamisesta, mutta hoivaan liitetään muitakin kuin pelkästään hoivaajaan liittyviä sanoja. Hoivan yhteydessä puhutaan omaishoivasta, hoivataakasta, hoivaköyhyydestä ja hoivapääomasta sekä hoivayrittäjyydestä. Hoiva- ja sosiaalipalveluiden käsitettä saatetaan suomalaisessa kirjallisuudessa käyttää toistensa synonyymeinä. Tähän vaikuttaa sosiaalipalvelujen määrittely arjessa selviytymistä helpottaviksi palveluiksi, joita myös hoivapalvelut ovat. (Tedre & Pöllänen 2001, 5-7.) Palvelun käsite viittaa palvelemiseen, kun taas palvelus on erillinen jonkun hyväksi tehty teko. Palvelukseen liittyy henkilökohtaisuus sekä lahjan idea. Pekka Kuusen 1960-luvun sosiaalipolitiikan ohjelmassa puhuttiin sosiaalihuollollisista palveluksista, joilla vastattaisiin kansalaisen tarpeisiin hädän hetkellä. Hoivaaminen on henkilökohtaista huolenpitoa, mutta sosiaalipalveluihin voi kuulua tavarantuotantoa ja -kuljetusta. Hoivapalveluilla ei tarkoiteta samaa asiaa kuin sosiaalipalveluilla, vaikka hoivapalvelut muodostavatkin valtaosan sosiaalipalvelujen kokonaisuudesta. Kaikki sosiaalipalvelu ei kuitenkaan ole hoivapalvelua ja toisaalta hoivapalvelua tuotetaan muuallakin kuin sosiaalipalveluna. (Anttonen & Sipilä 2000, 104.)

Kotiin annettava apu kohdistui 1950-luvulla lähinnä köyhän ja lapsirikkaan väestön parissa tehtävään kodinhoito- ja valistustyöhön. Lapsiperheiden kotiapua tarjosivat pääasiassa järjestöt. Kotipalvelujen määrittelmä perustui

tuolloin lakiin kunnallisista kodinhoitajista (272/1950). Koteihin annettu apu käsitti kodinhoidollista apua, johon sisältyi tarvittaessa myös kotieläintenhoitoa. 1960-luvun lopulla kunnille asetettiin lakisääteinen velvollisuus tuottaa moderneja sosiaalipalveluja. Laki kunnallisesta kodinhoitoavusta (270/1966) mahdollisti kotipalvelujen asiakkaiksi myös vanhukset ja vammaiset henkilöt. Rauhalan (1996) mukaan tätä voidaan pitää ensimmäisenä varsinaisena sosiaalipalvelulakina, vaikka tuolloin ei Suomessa vielä ollutkaan omaksuttu varsinaista sosiaalipalvelun käsitettä. Kodinhoitajatoiminnan leviäminen kaikkiin kuntiin oli valtiovallan päämäärä. Kunnat laajensivat valtioavun turvin kodinhoitoapua, josta alettiin käyttää sosiaalipalveluideologian mukaista nimitystä kotipalvelu. Palvelujen tarpeen lisääntyessä kotipalveluista tuli julkisia sosiaalipalveluja. (Kröger 1997, 150-151.)

Hoivan tuotteistumista palveluksi on tarkasteltu modernisaation kehityksen tuloksena, jossa keskeistä on ollut tuottavuus, taloudellisuus ja tehokkuus. Tietynlaiseen hoivaan erikoistunut palveluntuottaja saa samalla rahalla aikaan enemmän. Hoivapalvelujen tuotteistamisessa keskeisenä välineenä on ollut julkisen vallan uusi sopimusmalli, jossa erotetaan hoivapalvelun tilaaja ja tuottaja. (Sipilä 2003, 30-31.) Tämän kehityksen seurauksena on jo 2000-luvulta lähtien keskusteltu hoivan tuottamisesta. Hoivaa tuotetaan perheissä lähimmäisten kesken ja julkisen sektorin palkkatyönä sekä järjestöjen ja yritysten toimesta (Andersson & Kainlauri (2000, 11). Hoivan tuottamisessa keskeistä on läsnäolo ja vuorovaikutus hoivattavan kanssa, jolloin hoivaa ei voida kokonaan korvata teknologisilla uudistuksilla (Sointu 2011, 168). Susan Himmelwelt (2017) määrittelee hoivan keholliseksi ja toiminnalliseksi palveluksi, jossa vuorovaikutussuhteen rakentaminen on osa hoivan tuottamista (hands-on bodily service that involves building a relationship).

Sosiaalipalvelujen kehittämisen lähtökohtina pidettiin universaaliutta jo 1960-luvulla, vaikka tuolloin ei vielä puhuttu sosiaalipalveluista. Sosiaalipalvelujen tarvitsijoiden uusiksi kohderyhmiksi ajateltiin muitakin ryhmiä kuin sosiaalihuollon perinteisiä asiakasryhmiä. Lähtökohdaksi palvelujen saamiselle ei tuolloin ajateltu pelkästään avuntarvitsijoiden taloudellista asemaa, vaan välitöntä palvelujen tarvetta. Kotipalvelujen laajentamisella haluttiin pois sosiaalipalvelujen käyttäjiään leimaavasta piirteestä. (Haatanen 1993, 56.) Täyttä universalismia ei kotipalveluilla koskaan saavutettu Suomessa. Palvelujen tarpeiden kasvuun vaikutti siirtyminen laitoshoidosta avopalveluihin. Toisaalta kotipalvelujen tarpeen arvioinnissa on aina huomioitu myös perheiden sisäinen hoiva, esimerkiksi puolison mahdollisuus antaa hoivaa. Kotipalvelujen sisältökin on muuttunut kokonaisvaltaisesta hoivan antamisesta välttämättömien hoitotoimenpiteiden suuntaan. Useimmissa kunnissa siivous ei enää sisälly kotipalveluun, vaan on erikseen tuotettua palvelua. (Anttonen 2009, 75.)

Hyvinvointi ja palvelut -kyselyn (HYPA 2009) aineiston perusteella väestön mielipiteet kotipalvelua kohtaan olivat muuttuneet kaikkien tarkasteltujen taustamuuttujien osalta merkittävästi negatiivisemmiksi vuosien 2006 ja 2009 välillä. Kotipalveluihin luotetaan vähemmän kuin toimeentulotuen saamiseen, joka sosiaalihuollon osalta on kerännyt aina vähiten luottamusta. Kunnallisiin

kotipalveluihin luottavat vähemmän sekä miehet että naiset ja naisista enää puolet luottaa kotipalvelujen saamiseen. Vastaajista toiseksi alimpaan ja kaikista ylimpään tuloluokkaan kuuluvista löytyi vähiten luottamusta kotipalveluihin. (Muuri 2010, 84-86.) Kaikista pienituloisimmat ovat riippuvaisempia julkisesti tuotetuista kotipalveluista, mikä saattaa selittää heidän vähäisempää kriittisyyttään palveluja kohtaan.

Sosiaalihuollon avopalvelujen myötä kehittyi myös kotisairaanhoidon. Kotona asumisen mahdollistumiseksi tarvittiin sairaanhoidollista apua, minkä vuoksi kotisairaanhoidon sisällytettiin kansanterveyslakiin (66/1972). Palvelutarpeen määrittely kotisairaanhoidossa on terveyskeskuksen vastaavalla lääkärillä, joka tekee päätöksen potilaan hoidosta kotisairaanhoidona. Sairaalasta kotiutuva potilas tarvitsee useimmiten sekä kotisairaanhoidoa että kotipalveluja. Kotiin annettavia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja täydennettiin tarvittavilla terveyspalveluilla, jolloin asiakkaiden luokse tehtiin kotikäyntejä eri ammattiryhmien toimesta. Sen vuoksi kunnat alkoivat yhdistää sosiaali- ja terveyspalveluja hallinnollisesti samaan toimialaan. Hallinnollisesti yhdistetyistä kotipalveluista ja kotisairaanhoidosta tuli näin ollen *kotihoidon palveluja*. Vaikka kotihoito käytäntönä on ollut vakiintunutta yli kymmenen vuoden ajan, mainittiin kotihoito ensimmäisen kerran vasta kokeilulainsäädännön (1428/2004) yhteydessä. Kotihoidon toteuttamiseksi tarvittiin sekä sosiaalihuoltolakiin että kansanterveyslakiin uusi 2a luku lakien väliaikaisesta muuttamisesta. Sosiaalihuoltolain ja kansanterveyslain muutokset olivat voimassa kolmen vuoden kokeiluna 2005 - 2008 välisenä aikana. (Karvonen-Kälkälä 2012, 273-274.) Kokeilulaki mahdollisti kotipalvelun ja kotisairaanhoidon järjestämisen joko osittain tai kokonaan kotihoidoksi yhdistettynä myös niissä kunnissa, joissa sosiaali- ja terveysvirastoja ei oltu yhdistetty. Kokeilun tulokset olivat myönteisiä ja vuonna 2009 kunnista 70% oli yhdistänyt kotipalvelun ja kotisairaanhoidon. Kokeilua jatkettiin vuoden 2010 loppuun. (Paljärvi, L 2012, 19.)

Terveyden ja hyvinvoinnin tilastoinnissa *kotihoidolla* tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:ssä tarkoitettuja kotipalveluja ja terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n 1 momentin perusteella järjestettyä kotisairaanhoidoa. Kotipalvelulla tarkoitetaan a) kodissa tapahtuvaa yksilön ja perheen työapua, henkilökohtaista huolenpitoa ja tukemista; b) tukipalveluja, kuten ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Kotisairaanhoidon on hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti moniammatillisesti toteutettua palvelua, joka on tilapäistä potilaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua. Sosiaalihuoltolain (710/1982) 12 c §:n ja kansanterveyslain 13 c §:n mukaan kotipalvelut ja kotisairaanhoidon voidaan järjestää osittain tai kokonaan yhdistettynä kotihoidoksi joko sosiaalitoimen tai terveystoimen tehtävänä. (THL/Kotihoidon asiakkaat 2016)

Vaikka kotihoito on kahteen eri lakiin perustuva palvelukokonaisuuden yhdistelmä, niin käytännössä se on uusi palvelu. Kunnat saavat itse päättää, mitä kotipalvelun ja kotisairaanhoidon toimintoja ne yhdistävät. Kotihoito tarkoittaa siten Suomessa eri kunnissa eri asioita, jolloin kansalaisten näkökulmas-



ta palvelujen yhdenvertaisuus ei toteudu. (Paljärvi 2012, 19.) Kotihoidon palvelujen saannin peruste on tarveharkinta, joka puolestaan perustuu kahteen eri lakiin. Terveystieteiden perustuvan kotisairaanhoidon tarpeen määrittelee terveyskeskuslääkäri. Sosiaalihuoltolain mukaisia kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, vammaisuuden tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella. Kotipalveluihin ei ole subjektiivista oikeutta, kuten esimerkiksi lasten päivähoitoon, vaan palvelujen saanti on harkinnanvaraista ja tapauskohtaista. Käytännössä kotipalveluja ja kotisairaanhoidon tarvitsevan tai hänen läheisensä on oltava aktiivinen ja pyydyttävä palveluja kunnan viranomaiselta. (Volk & Laukkanen 2010, 22.)

## 2.2 Tarpeet ja halut hoivapalveluissa

Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkuus perustuu palvelun tarpeeseen, mutta yhä enenevässä määrin huomioidaan myös asiakkaan toiveita. Erik Allardtin (1976) mukaan tarpeisiin käsiksi pääsemiseksi myös toiveiden selvittäminen voi olla tärkeää. Tarvetta Allardt pitää paljon monimutkaisempana käsitteenä kuin toivetta, joka käsitteenä liittyy haluun. Tarpeisiin viitataan yhteiskuntapoliittisten ohjelmien vaikutusten yhteydessä, mutta tarpeilla voidaan selittää myös inhimillistä käyttäytymistä. Tarpeiden tyydytystä Allardt pitää hyvinvoinnin ehtona. (Mt 1976, 21-22.) Doyal ja Gough (1991) liittävät hyvinvointiin ihmisen perustarpeiden lisäksi myös autonomian eli elämän hallinnan ja terveyden ulottuvuudet. Tarpeiden tyydytys on siten riippuvainen yksilön ja kulttuurin suhteesta. Doyal ja Gough (1991, 50-51) nostavat esille tarpeiden objektiiviseen tunnistamiseen liittyviä *paternalistisia* ongelmia. Paternalismilla tarkoitetaan puuttumista yksilön ajattelun, tahdon ja toiminnan vapauteen. Puuttumista pyritään oikeuttamaan pakotuksen kohteena olevan henkilön hyvinvointiin, tarpeisiin tai arvoihin vetoamalla. (Launis 2010, 137.) Heta Gylling (1991) on nimenmukaisesti *paternalismiksi* sellaisen yksilöihin kohdistuvan ohjauksen, johon ei tarvita puuttumisen oikeutusta. Terveysvalistusta pidetään tällaisena maltillisena paternalistisena toimintana. Gyllingin (2014) mukaan tarpeiden objektiivinen tarkastelu johtaa niiden yhteiskunnalliseen määrittelyyn, josta seuraa oikeuksia kansalaisille ja velvollisuuksia yhteiskunnalle. Tarpeiden yhteiskunnallista määrittelyä joudutaan tekemään silloin kun julkista palvelujen tuotantoa supistetaan. Suomalaiset kokevat palvelujen vähentämisen jopa suurempana riskinä omaan hyvinvointiinsa nähden kuin omaa terveyttään uhkaavat sairaudet. Siksi ollaan edelleen halukkaita rahoittamaan julkisia palveluja verovaroin, mutta samaan aikaan ollaan yhä kriittisempiä julkisten palvelujen saatavuuteen ja laatuun. (Mt 2014, 66-67.)

Anttosen ja Sipilän (2010) mukaan tarpeiden universaalisuudella viitataan yhtenäiseen, kaikkia koskevaan ja kokonaisiin kansojen sisältävään määrittelyyn. Universalismin käsitettä on käytetty hyvinkin erilaisissa yhteyksissä ja erityisesti hyvinvointivaltiomallien erojen tarkastelussa. Universalismin käsite on miellyttänyt niitä, jotka ovat halunneet supistaa eroja ja korostaa kansan yhtenäisyyttä.

syyttä. (Mt 2010, 104.) Universaalit tarpeet voidaan ajatella kaikille ihmisille yhteisinä puutostiloina, jollaisia ovat ruoka, vaatteet ja asunto sekä ihmissuhteet. Tarpeiden universaaliuden kritiikki on kohdistunut tarpeiden määrittelyyn, jolloin ne perustuisivat yhteen ainoaan hierarkiaan. Relativismissa torjutaan ajatus tarpeiden taustalla olevista yhteisistä arvoista. Relativismissa hierarkiat nähdään samanarvoisina, jolloin on olemassa keskenään kilpailevia näkemyksiä tarpeista. Tarpeet voidaan nähdä myös kulttuurisidonnaisina, jolloin eri kulttuureissa tarpeet painottuvat eri tavalla. Suhteellisessa relativismissa korostetaan niitä tekijöitä ja instrumentteja, jotka luovat eroja ja yhtäläisyyksiä tarpeiden määrittelyyn. (Latour 2006, 181.)

Kaj Ilmosen (2007) mukaan perustarpeet esitetään moraalisisissa puhetoissa olemisemme universaaleiksi elementeiksi. Perustarpeet liitetään ihmisen fysiologisen olemassaolon lähtökohtiin, jolloin niiden tyydyttäminen on ihmisen hengissä pysymisen ehto. Perustarpeista huolehtimisen katsotaan vaativan poliittista päätöksentekoa. Tarpeiden universaaliksi nimeäminen ei vielä sinällään johda toimintaan, vaan vasta niiden kohdentuminen johonkin meidän ulkopuolella saa aikaan toimintaa. Silloin ei olla enää tekemisissä tarpeiden kanssa sinänsä, vaan täsmennettyjen ja kohteistaan riippuvien tarpeiden kanssa. Näitä kohteellisia tarpeita Ilmonen (2007, 81) kutsuu *haluiksi*, jolla hän tarkoittaa tarvetiloista eroon kasvaneista tarpeista. Ihminen ei halua vain nestettä, vaan tietynlaista juomaa, kuten kahvia. Johdetut tarpeet sen sijaan ovat biologisesti ja moraalisesti toissijaisia tässä suhteessa, jolloin niiden tyydyttämättä jäämisen ei katsota vaarantavan inhimillistä olemassaoloa. Yhteiskuntapolitiikassa ja poliittisissa prosesseissa tarpeella on usein myös ideologissävytteinen vivahde. Tarpeilla voidaan perustella yhteiskunnallisia muutoksia ja palveluiden uudelleen järjestämistä. Tarpeiden ja halujen keskeisenä erona pidetään tarpeiden universaalisuutta. (Suominen 1997, 48.)

Tarpeiden ideologisen taustan vuoksi niiden käsitteen määrittelyssä on pidetty tärkeänä tarpeiden ja halujen erottamista toisistaan. Tarpeita pidetään ensisijaisina haluihin nähden. Tarvitseminen tapahtuu aina jotain tarkoitusta varten, jolloin tarve on välineellistä. Tarpeen tyydyttäminen on välttämättömyys, mutta halut sitä vastoin liittyvät yksilön preferensseihin ja valintoihin. Tarpeita määriteltäessä viitataan usein myös puutteeseen ja niukkuuteen. Tarvetta ei kuitenkaan voida suoraan yhdistää puutteeseen, eikä inhimillisten tarpeiden olemassaolo merkitse sinänsä puutetta. Tarpeiden tyydyttäminen ja inhimillinen hyvinvointi sekä oikeudenmukaisuus liitetään usein toisiinsa. Hyvinvointivaltion tehtäväksi on katsottu kansalaisten tarpeiden tyydyttäminen, jolloin oikeudenmukaisuuden periaatteet riippuvat siitä, miten tarpeita tai niiden tyydyttämistä lähestytään. Inhimillisiä tarpeita voidaan tyydyttää siten, että yksilön toimintamahdollisuudet ja todellinen vapaus kasvavat. Tarpeiden tyydytyksellä voidaan keskittyä myös hyödykkeiden ja resurssien jakamiseen erilaisten standardien mukaisesti. Kysymykset oikeudenmukaisuudesta tai moraalisisista periaatteista tulevatkin oleellisiksi vasta silloin, kun puhumme tarpeita tyydyttävistä palveluista ja niiden jakoperusteista. (Hellsten 1993, 35–51; Hellsten 1995.)

Palveluista puhuttaessa on tärkeää huomioida, mitä universalismi tarkoittaa (Anttonen & Sipilä 2010, 112). Esimerkiksi julkisesti tuotetulla ilmaisella koulutuksella ja terveyspalvelujen tarjoamisella kaikille kansalaisille on Suomessa vahva kannatus, jota perustellaan tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden näkökulmista. Sosiaalipalveluihin suhtautuminen on sen sijaan kiistanalaisempaa ja niihin suhtaudutaan kriittisemmin. (Muuri & Manderbacka 2010, 104.) Nykyisin sosiaalipalveluissa tarveharkinta murentaa universaaliuden ideologiaa, mikä ilmenee kriittisyytenä ja heikentyneenä luottamuksena erityisesti kotipalveluissa (Muuri 2010, 102). Tarveharkintaa voidaan toteuttaa joko kohdistamalla palvelu pienituloisille asiakkaille (*means-testing*) tai palveluja eniten tarvitsevalle (*needs-testing*). Palvelun tarvetta on korostettu Suomessa 1960-luvulta lähtien, jolloin sosiaalipalvelujen tarveharkinnan periaatteeksi kirjattiin taloudellisen aseman heikkouden sijaan välitön palvelujen tarve. Sosiaalipalvelujen normaalius ja palveluhenkisyys lisääminen olivat keskeisiä tavoitteita pohjoismaisen hyvinvointivaltion kehityksessä. (Haatanen 1993, 56-57.)

Tarveharkinnassa on kyse siitä, mitkä tarpeet ovat moraalisesti relevantteja ja luovat asiakkaalle oikeuden vaatia niiden tyydyttämistä. Asiakkaan tarpeesta syntyy oikeus palveluun, josta puolestaan seuraa yhteiskunnalle velvollisuus tarpeen tyydyttämiseen. Kun tarpeita on enemmän kuin resursseja, joudutaan niiden välillä tekemään priorisointia. Tarveharkinta lähtee siitä, että on olemassa yksilölliset tarpeet, joita asiakkaat joutuvat perustelemaan ja joiden tyydytyksen tasosta yhteiskunta päättää. (Törrönen 1993, 47.) Kun kotihoidon asiakas saa apua ja hoivaa avuttomuuteensa tai kyvyttömyyteensä, on kyseessä jonkun muun kuin asiakkaan itse määrittelemä tarve. Kotihoidon palvelujen tarveharkintaan perustuen asiakkaita ohjataan myös ostamaan apua markkinoilta. Asiakkaat ovat ostaneet apua markkinoilta avuttomuuteen ja kyvyttömyyteen, mutta myös haluttomuuteen suoriutua itse vaikkapa kodin siivouksesta (Andersson & Kainlauri 2001b; Tedre & Pöllänen 2001). Viime vuosina iäkkäät ihmiset ovat ostaneet siivouspalvelua markkinoilta (Matthew Puthembarambil & Kröger 2016).

Tarvetta pidetään halua objektiivisempänä siinä mielessä, että ihmisen voidaan havaita tarvitsevan jotakin jatkaakseen elämäänsä, vaikka hän itse ei asiaa välttämättä tiedostaisikaan. Julkisen palvelujärjestelmän perustana on ollut tarpeiden ensisijaisuus tai minimitarpeen määrittely, jolla tarkoitetaan tiettyjen ehtojen täyttymistä palvelun saamiseksi. Hyväksytyt ehdot täyttävälle asiakkaalle pyritään takaamaan tietynlainen tarpeiden tyydytyksen minimitaso, mutta ei enempää eikä muuhun kuin välttämättömiin tarpeisiin. (Suominen 1997, 48.) Halu mielletään tarvetta subjektiivisemmaksi ominaisuudeksi, jolloin sen parhaimpana määrittelijänä pidetään ihmistä itseään. Halut liitetään valintoihin, jolloin ihminen kokee tarvitsevansa sitä, mitä hän haluaa. Haluja on myös kritisoitu ihmisen pohjattomaksi pyrkimykseksi runsauteen. (Airaksinen 2010, 53.) Tarpeiden ja halujen välisen eron korostaminen liittyy kulutuksen kriittiseen tarkasteluun. Yksilö voi pyrkiä tiedostamaan tarpeensa ja päämääränsä ja erottamaan ne haluista ja keinoista. Tarpeiden ja halujen analysoinnilla

päästään lopulta filosofisten peruskysymysten äärelle hyvästä elämästä ja siihen tarvittavista asioista. (Schultz & Tapio 2011, 15.)

On syytä kuitenkin ottaa vielä yksi näkökulma, jonka mukaan tarpeen ja halun väliin ei voi vetää yhtäläisyysmerkkiä, koska niiden dynamiikat ovat erilaisia. Tarvetta voidaan pitää halua pysyvämpänä tilana. Sillä vaikka tarpeeseen kohdistuva toiminta estyy ja kohde jää mahdollisuuksiemme ulottumattomiin, ei tarve silti lakkaa olemasta. Tarpeen ja halun suhdetta voidaan tarkastella niiden mekanismien avulla, jossa tarvetilat muuntuvat yksilöllisiksi haluiksi. Halu on erityinen tarve, joka syntyy, kun alkuperäinen tarve ei tyydyty laisinkaan. Tällöin irtaudutaan tarpeesta ja toiveet alkavat ohjata haluja. Toiveiden täyttäminen on korviketyydytystä. Vaikka tarpeet saavat historiallisesti ja kulttuuriesteti erillisiä ilmenemismuotoja, eivät tarpeet johda tyydyttyessään kulutuksen yleistymiseen. Kulutusta lisäävät tyydyttymättömät tarpeet, halut sekä niiden ilmenemismuodot ja toiveet. (Ilmonen 2007, 93-94.)

### 2.3 Hoivan valinnanvapaus

Sosiaali- ja terveystalvueluissa keskustelu asiakkaan tarpeista, haluista ja toiveista liittyy asiakkaan valinnanvapauteen. Avun, tuen, hoivan ja hoidon tarvitsijasta on tullut asiakas, joka tekee valintoja tarpeidensa mukaisesti. Talvueluista puhuttaessa käytetään käsitteitä, joissa korostuu asiakas- ja markkinanäkökulma. Termejä "asiakas", "kansalainen" tai "kuluttaja" käytetään usein synonyymeinä, vaikka tosiasiasa ne voivat johtaa varsin erilaisiin johtopäätöksiin. "Asiakas" on markkinälähtöinen termi, jolla viitataan liikeyrityksen talvuelujen käyttäjiin. Myös sosiaali- ja terveydenhuollossa puhutaan asiakkaista, vaikka terminä asiakas kattaa vain talvuelunkäyttäjät jättäen ulkopuolelle ne, jotka eivät vielä ole talvuelunkäyttäjii. Sosiaali- ja terveystalvueluissa asiakkuus edellyttää asiakkaaksi pääsemistä, kun taas kuluttajälähtöisyyden toteuttaminen vaatii puolestaan kulutusvoimaa sekä kykyä vaatia rahoilleen vastinetta. (Ollila & Koivusalo 2009; Koivusalo ym. 2009, 10-11.) Asiakkaan valinnanvapaudessa on kolme eri tasoa, joista ensimmäisellä tasolla asiakkaalla on vapaus valita talvueluntuottajien tai talvuelupaikkojen välillä. Toisella tasolla asiakkaan valinta ulottuu myös talvuelun sisältöihin. Kolmannella tasolla valinnanvapaus tarkoittaa omaa henkilökohtaista budjettia, jonka asiakas voi käyttää haluamallaan tavalla. Oleellista on huomioida, ettei asiakkaan valinta koskaan ole pelkästään vapaavalinta, vaan siihen vaikuttavat myös muut tekijät, kuten talvuelun läheisyys omasta kodista. (Koskiahö 2008, 286.) Suomessa asiakkaan valinnanvapaus ei nykyisellään toteudu valtakunnallisesti vielä millään edellä mainituista tasoista. Valinnanvapaus on ollut keskeinen argumentti meneillään olevan sosiaali- ja terveystalvueluiden hallinnon uudistuksen perusteluissa.

"Kansalaisella" tarkoitetaan yleensä tietyn valtion kansalaisuuden omaavia ihmisiä. Kansalaisnäkökulma korostaa oikeudenmukaisuutta sekä mahdollisuutta päästä asiakkaaksi. Asiakasnäkökulma on oleellinen vasta asiakkuuden synnyttyä, jolloin talvuelunkäyttäjälle on asiantuntevalla ja ihmisarvoa kunnioit-

tava hoivalla ja hoidolla merkitystä. (Ollila & Koivusalo 2009, 145-146.) Yksilön valintoja ja vastuuta korostava kansalaisuuden käsite on korvannut aiemmin esillä olleen sosiaalisen kansalaisuuden käsitteen. Sosiaalisen kansalaisuuden perusajatuksena on suojella kansalaisia tilanteissa, joissa markkinoiden voimat uhkaavat ihmisarvoa. (Kokkonen 2016, 80.)

”Kuluttaja” on henkilö, joka käyttää hyödykkeitä omien tarpeidensa tyydyttämiseen. Valintaa korostava näkökulma merkitsee lähestymistapaa, jossa asiakas on autonominen kuluttajakansalainen ja valintoja tekevä markkinatoimija. Tällaista kuluttajanäkökulmaa on kritisoitu pulmalliseksi oikeudenmukaisuuden kannalta, sillä sosiaali- ja terveystalouden saamiseen ei pitäisi vaikuttaa asiakkaan tai hänen lähiverkostonsa kyvykkyys ajaa asiaansa ja valita palveluita. (Muuri, Manderbacka, Vuorenkoski & Keskimäki 2008, 448.) Sosiaali- ja terveystalouksissa ei siten voida puhua täysivaltaisesta kuluttajuudesta, johon liittyy keskeisenä autonomisuus. Esimerkiksi palvelusetelijärjestelmän keskeisiä periaatteita ovat asiakkaan valinnanvapauden ja aktiivisen kuluttajan roolin mahdollistaminen. Tutkimuksen mukaan ikäihmisille suunnatun kotihoidon palvelusetelin valintatilanteissa valinnan mahdollisuudet toteutuvat kuitenkin hyvin rajatusti, jolloin kyse on näennäis- eli kvasikuluttajuudesta. Nykyisin palvelunkäyttäjillä on entistä enemmän menetelmällisiä (procedural) oikeuksia, jotka eivät käytännössä kuitenkaan suoraan johda mahdollisuuteen vaikuttaa palveluiden rakentumiseen. (Kuusinen-James & Seppänen 2013, 325.)

Hoivantuottajan valintaa on edistetty yksityisen hoidon tuen, kotitalousvähennyksen sekä palvelusetelin avulla. Palvelusetelin käyttöä on laajennettu lakisääteisesti (569/2009) koskemaan kaikkia sosiaali- ja terveystalouksia. Palveluseteli on useassa kunnassa otettu ensimmäisenä käyttöön kotihoidossa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palveluseteliä, vaan se myönnetään, mikäli palvelutarpeen kriteerit täyttyvät. Asiakkaan ei ole myöskään pakko valita palveluseteliä, vaan kunnan on järjestettävä hänelle palvelut muulla tavoin. (Kuusinen-James & Seppänen 2013, 315-316.) Asiakas voi saada palvelun joko kunnan omasta palvelutuotannosta tai kunnan ostopalveluna hankkimalta yritykseltä. Palvelusetelillä asiakas voi kuitenkin valita vain sellaisen palveluntuottajan, jonka kunta on hyväksynyt palvelusetelin tuottajaksi. Ikäihmiset eivät vaihda mielellään palvelun tuottajaa ja siten vaarana olemassa olevaa suhdetta. Jos ikäihminen oli käyttänyt yksityistä yritystä, jatkoi hän palvelusetelin saatuaan pääsääntöisesti saman palveluntuottajan kanssa. Ikäihmiset arvostavat palvelujen jatkuvuutta (Pfau-Effinger & Rostgaard 2011; Kuusinen-James & Seppänen 2013, 320.)

Samaan aikaan kun asiakkaiden valinnanvapautta on lisätty, on tarveharkinta lisääntynyt monissa julkisissa palveluissa. Kuntien kotihoitoa on kritisoitu tarjonnan supistumisesta ja rajoittuneisuudesta viime vuosikymmeneltä saakka. 2000-luvun puolivälistä asti on esitetty kritiikkiä, etteivät asiakkaiden tarpeet enää määrittele palvelujen tarjontaa, vaan kunnan resurssit (esim. Heikkilä 2004, 25). Toinen kritiikin kohteena ollut seikka on kotihoidon palvelujen rajautuminen vahvasti terveydenhoidollisiin asioihin. Asiakkaat tarvitsisivat ja haluaisivat muutakin apua kotiinsa kuin lääkkeiden antamista ja haavojen hoitamista.

ta. Palvelusetelilläkin tuotetaan niitä palveluja, mitä myös kunnan kotihoito tuottaa. Palvelusetelipäätöksessä on yksilöity setelin sisältämät palvelut, jolloin palvelun tuottaja ei voi välttämättä tuottaa sitä, mitä asiakas haluaisi. (Kuusi-James 2012, 63.) Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksessa asiakkuuksien tarkastelussa korostuu yhtäältä asiakas valintoja tekevänä kuluttajana, mutta toisaalta asiakkuuteen sisältyy myös vahva vajaan kansalaisuuden elementti. (Toikko 2012, 114.)

Terveydenhuoltolaki (1326/2010) antaa asiakkaalle mahdollisuuden valita mieluinen terveyskeskus ja hoitava lääkäri, jolloin valinta perustuu asiakkaan haluun asioida tietyssä hoitopaikassa. Palvelun saannin kriteerinä on edelleen palvelun tarve. Valinnanvapaus laajeni vuoden 2014 alussa kattamaan koko maan perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon palvelut. Terveydenhuoltolaki antaa asiakkaalle oikeuden valita hoitopaikkansa kaikista Suomen julkisista terveysasemista ja sairaaloista. Yksi lain tavoitteista on antaa asiakkaalle mahdollisuus osoittaa valinnoillaan, missä tuotetaan laadukkaita palveluja. Asiakkaan valinnan mahdollisuuksien lisäämisen tavoitteena on palvelujen saatavuuden parantaminen ja palvelutuotannon monipuolistaminen. Valinnan mahdollisuudella on pyrkimys edistää kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Valinnanvapaus toteutuu tilanteessa, jossa kansalainen voi valita omien halujen ja tarpeiden mukaisesti tarjolla olevista palveluista. Valinnanvapauden toteutuminen edellyttää jonkin asteista ylikapasiteettia palvelutarjonnassa, jotta asiakkaalla olisi todellisia vaihtoehtoja. (Ollila & Koivusalo 2009, 146). Asiakkaan ostaessa itse palvelunsa markkinoilta, hän omaksuu kuluttajan roolin ja palvelun ostaminen voi perustua tarpeen sijasta myös haluun. (Andersson 1998, 458.) Valinnanvapauden toteutuminen edellyttää hoivamarkkinoita, jossa palvelun tarjoavat kilpailevat asiakkaista.

## 2.4 Hoivan markkinaistuminen

Markkinat toimivat kohtaustapaikkana, jossa ostetaan ja myydään tavaroita tai palveluja. Jos markkinamalli ei ole vakiintunut, ei vaihdon harjoittamiselle ole silloin mahdollisuuksia. Markkinat eivät itsessään tuota mitään, vaan tuottajia ja tekijöitä ovat vaihdannan osapuolet. (Polanyi 1944/2016, 112-113.) Markkinanapuheen lisääntyminen luo erilaisia mielikuvia markkinoista. Markkinat nähdään tehokkuutta ja innovaatioita lisäävinä mahdollistajina. Toisaalta on olemassa uhka, että markkinoiden toimintalogiikka polkee arvokkaina pidettyjä sosiaalisia normeja. Markkinat nähdään myös yksilöllistymistä korostavana toiminta-areenana, joka voi murentaa luontaista taipumustamme yhteisöllisyyteen. Markkinaistumista tukevat ideologiat ovat siten osa yhteiskunnallista muutosprosessia. (Esim. Mäki, U 2013, 102-104).

Erilaiset markkinaa koskevat käsitteet ilmentävät usein kontrastia markkinan ja ei-markkinan välillä. Käsitteellinen *markkinaistaminen* ilmenee arvojen korvaantumisella markkinoiden toimintaan liittyvillä arvoilla. *Refleksiivinen markkinapuhe* vaikuttaa tuottamisen rakenteiden muuttumiseen. (Mäki, U 2013,

108-109.) Sosiologiassa *refleksiivisyydellä* tarkoitetaan toiminnan vähittäistä vapautumista rakenteesta, jolloin refleksiivisten eli joustavien tuottajien määrä lisääntyy (Lash (1995, 165-166). *Maantieteellinen markkinaistaminen* on tyypillinen reaalin prosessi, jossa markkinoiden rooli vahvistuu maantieteellisellä alueella (Mäki, U 2013,109). Hoivan maantieteelliseen markkinaistamiseen Suomessa on vaikuttanut sosiaali- ja terveystalouden uudistunut valtiosuuslaki (STVOL 733/1992), mikä mahdollisti markkinamekanismin hyödyntämisen palvelun tuotannossa. Vuodesta 1993 lähtien kunnat ovat voineet palvelujen tuottamisen sijaan järjestää palveluita ostamalla niitä laajamittaisesti markkinoilta. Kunnat ovat voineet ostaa palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta jo vuodesta 1984 lähtien, mutta vuoteen 1993 asti niitä rajoitettiin kuntakohtaisin ostopalvelukiintiöin. (Kröger 1997) Lainsäädännöllä on ollut vaikutusta siihen, että hoivamarkkinat ovat valtakunnalliset ja nykyisin myös kansainväliset. Palvelujärjestelmän markkinaistumisesta riippumatta palvelujen järjestämisvastuu on säilynyt kunnilla (Kallio 2010, 83).

*Elinkaarellinen markkinaistaminen* etenee siten, että ihmiset ovat yhä enemmän ja yhä tiiviimmin markkinoiden piirissä sekä elinkaarensa alku- että loppupäässä. Lapsista tulee osa markkinoita erilaisten harrastusten ja palvelujen käyttäjinä. Vanhukset ovat yhä enemmän hoivapalvelumarkkinoiden kohteena. Markkinaistamisessa on kaksi ulottuvuutta, jotka korostuvat yhteisön ja valtion suuntaan. Markkinaistuminen tarkoittaa *tavaraistumista* (commodification), jolla tarkoitetaan ihmisen tarpeiden ja halujen tyydyttämisen muuttumista vaihdon välineeksi. Toinen markkinaistumisen ulottuvuus liittyy toimijoiden käyttäytymisen muutokseen. Tätä prosessia kutsutaan *homo-economisoitumiseksi*, jolle on ominaista tarjolla olevien vaihtoehtojen ja kustannusten lisääntyvä vertailu. (Mäki, U 2013,110-113.) Suomessa pienten lasten hoivaa ostetaan markkinoilta sairaan lapsen hoivapalveluina, joita tuottavat järjestöt ja yritykset. Päivähoidon subjektiivinen oikeus vähentää siten päivähoidon markkinaistumista. Sen sijaan Kelan yksityisen hoidon tuki, joka maksetaan suoraan yksityisen päivähoidon tuottajalle, puolestaan lisää päivähoidon markkinaistumista. Hoivan markkinaistumista elinkaaren alkupäässä ei ole havaittavissa samassa määrin kuin elinkaaren loppupäässä, jossa yli puolet vanhusten asumispalveluista tuotetaan markkinoilla. Ikääntyneiden hoivan markkinaistumisen prosessia on kuvattu ”vaivaistalosta markkinatavaraksi” (Sipilä 2003).

Hoivan markkinaistamista on kuvattu ”ryömiväksi prosessiksi”, jonka seurauksia on vaikea arvioida. Pelko hoivalle luonteenomaisen välittämisen ja sosiaalisuuden katoamisesta markkinaistuneella ja kansainvälisten suuryhtiöiden valtaamalla palvelualalla on aiheellinen. (Julkunen 2003, 33-34.) Markkinaolosuhteiden vaikutuksia hoivaan on pohdittu myös alalle hakeutumisen motiivien näkökulmasta (Ikäheimo, 2008a, 15). Markkinavaihdon piiriin siirtymisen edellyttää hoivan yhteismitallistumista, jonka perusteella hoivaa voidaan vertailla ja sen kustannuksia laskea. Markkinaistuneelle hoivalle on siten tullut hintalappu, joka vaikuttaa markkinoilla toimijoiden käyttäytymiseen. Asiakkaan valinnanvapauden toteutumista on kritisoitu, ettei hoivan tarvitsijoilla ole välttämättä resursseja palvelun tuottajien vertailemiselle, eikä hoivan kustan-

nusten laskemiselle. Markkinaistamisen etenemistä hoivapalveluissa voidaan tarkastella markkinoiden suhteellisen osuuden kasvulla hoivan koordinaatiomekanismeissa. Tästä esimerkkinä on kilpailuttamisen lisääntyminen hoivan tuottamisessa. Mitä enemmän hoivapalveluja kilpailutetaan, sitä enemmän markkinoiden suhteellinen voima kasvaa verrattuna muihin tuotantotapoihin. (Koskiahho 2008, 19-21.)

*Markkinaistumisessa* ei ole kyse kokonaan markkinavetoisesta tuotannosta, vaan verovaroin kustannettavien julkishyödykkeiden tuotannon avaamisesta yksityisille palvelun tuottajille. Markkinaistumisen sijaan voitaisiin puhua myös markkinoiden "julkistumisesta", jolloin toimintatapaan siirtyy myös julkisen sektorin arvoja ja periaatteita. (Anttonen, Häikiö, Raitakari 2013, 292.) Markkinaistuminen ja yksityistäminen ovat julkisen sektorin muutoksia käsittelevässä keskustelussa mielletty usein samaksi mekanismiksi, jossa julkista valtaa ja kontrollia siirretään markkinoiden hoidettavaksi. Palvelujen markkinoistuminen ja yksityistäminen ovat kaksi erilaista mekanismia ja eri osissa julkista taloutta tapahtuvaa taloudellista prosessia, joilla on kuitenkin yhteisiä piirteitä. Palvelujen markkinoistumisella tarkoitetaan markkinoiden toimintalogiikan omaksumista olennaiseksi ja elimelliseksi osaksi julkisen sektorin toimintaa ja toimintatapoja. Palvelujen monopolituotannon sijaan kunta voi päättää palvelujen markkinoistumisesta ja kasvattaa omaa rooliaan palvelujen laadun kontrolloijana. Markkinoistuminen julkisella sektorilla ei välttämättä tarkoita julkisen vallan vähentämistä ja markkinoiden vallan kasvua. Markkinat eivät itsessään tuota mitään, vaan tuottajia ja tekijöitä ovat vaihdannan osapuolet. (Esim. Kovalainen 2001, 51-52; Kovalainen 2004, 191.) Yksityistäminen eroaa käsitteenä ulkoistamisesta siinä, että yksityistämällä tarkoitetaan julkisen yrityksen siirtämistä kokonaan tai osittain yksityiseen omistukseen tai valvontaan. Tällöin se lakkaa olemasta julkinen yritys. (Sutela, 2003, 12-15.)

Hoivan markkinaistumisen myötä hoivan tuottajina on yksityisiä ja julkisia toimijoita. Julkisesti tuotetut hoivapalvelut mielletään hallinnollisesti osaksi sosiaali- ja terveystalouden palveluja (Salo 1998, 4; Rissanen & Sinkkonen 2004a, 15). Erottelua yksityisen ja julkisen hoivapalvelun välillä on tehty monista eri lähtökohdista. Puhuttaessa yksityisistä hoivapalveluista tarkoitetaan yritysten ja järjestöjen tuottamia palveluja, joita yhteiskunta voi rahoittaa esimerkiksi kotitalousvähennyksen avulla. Kunnat voivat myös ostaa palveluja yksityisiltä palvelun tuottajilta, jolloin yksityinen hoivapalvelu on markkinoilla tuotettua mutta yhteiskunnan valvomaa ja rahoittamaa. Yritysten myymät siivouspalvelut voivat olla kunnan asiakkaalle ostamia kotipalveluja, jolloin ne ovat myös sosiaalipalveluja. Yksityiset hoivapalvelut voivat olla julkisia hoiva- tai sosiaalipalveluja, jos ne ovat julkisilla varoilla subventoituja ja yhteiskunnallisesti valvottuja. (Sipilä 2003, 30-31.)

Edellä oleviin määrittelyihin perustuen hoivan markkinaistaminen ilmenee markkinoiden toimintalogiikan omaksumisena olennaiseksi osaksi hoivan tuottamista. Tämä ilmenee hoivan tuottajien ja joustavien tuotantotapojen määrän lisääntymisenä. Hoivan markkinaistumisessa on kysymys yhteiskunnallisesta muutoksesta hoivan koordinoitiperusteissa, jotka aiemmin perustuivat

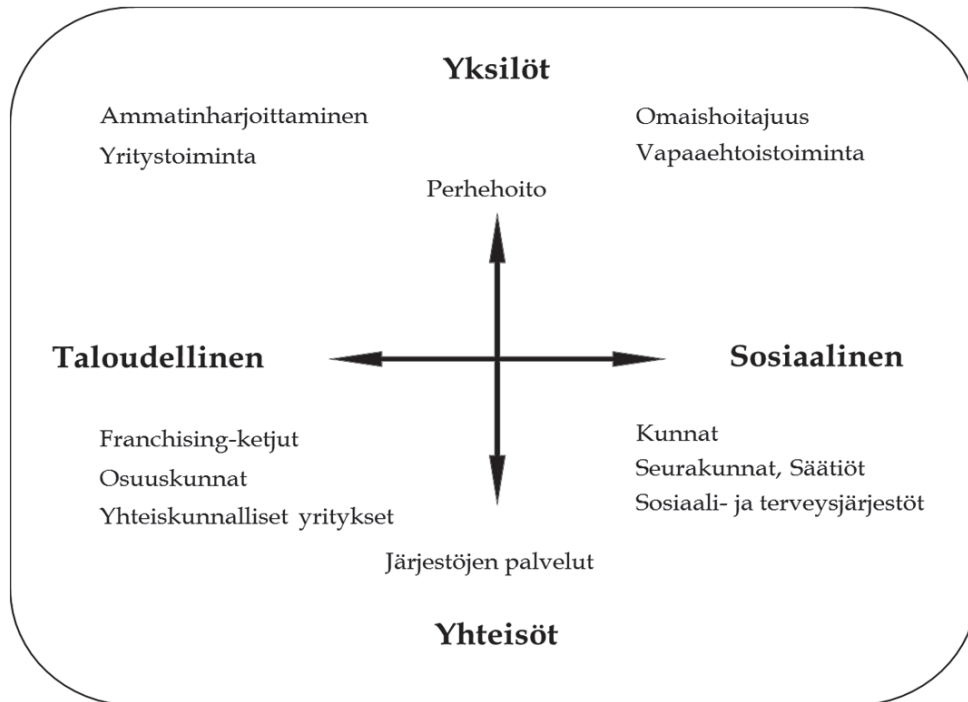


kuntien tuottamisvelvollisuuteen ja sosiaalisiin normeihin. Markkinaistumisen myötä nämä koordinaatioperusteet ovat korvautuneet hoivan järjestämisvastuulla ja siihen liittyvän markkinamekanismin hyödyntämisellä. Markkinaistumisen rajallisuutta kuvaa se, että kaikkea ihmisten keskinäistä toimintaa ei voida kuitenkaan ottaa haltuun markkinamekanismilla (Anttonen, Häikiö, Raitakari 2013, 293). Hoivan markkinaistumisella tässä tutkimuksessa tarkoitetaan prosessia, jossa hoivan tuottamisessa on siirrytty joustavampiin tuotantotapoihin, jota kuvataan seuraavassa luvussa.

## 2.5 Suomalainen hoivamix

Hyvinvointivaltion erilaisten toimijoiden yhteensovittamisen tarpeesta syntyi *Welfare mix* -käsite, jolla tarkoitetaan rinnakkaisten toimijoiden yhdistämistä (Evers & Wintersberger 1988). *Welfare mix*istä tuli Euroopassa 1980-luvulla sosiaalipoliittinen ohjelma, jonka edellytyksenä oli, että valtio luo puitteet rinnakkaisille toimintatavoille hyvinvointipalvelujen tuottamisessa. Rinnakkaisten toimijoiden etuna nähtiin innovaatiot, joita syntyy virallisten organisaatioiden lisäksi myös informaaleissa suhteissa perheiden ja yksilöiden toimesta. Suomessa *welfare mix*istä on käytetty myös termiä *monituottajamalli*, jolla tarkoitetaan julkisen sektorin, järjestöjen ja yritysten muodostamaa palvelujen tuottamisen kokonaisuutta. (Anttonen & Sipilä 1993, 438.)

Bength Johannissonin (1998, 7) mukaan yrittäjyydessä on havaittavissa sekä yksilöihin (individual focus) että yhteisöihin (collective focus) keskittynyttä yritystoimintaa. Yritystoiminta voi pohjautua niin ikään olla joko taloudellisiin (economic commitment) tai sosiaalisiin (social commitment) sitoumuksiin. Johannisson tyypittelee eri yritysmuotoja nelikenttään, jossa vasemmalle sijoittuu taloudellisiin sitoumuksiin perustuva yritystoiminta, joka voi olla fokuoitunut joko yksilöihin tai yhteisöihin. Oikealle kuviossa sijoittuu sosiaalisesti sitoutunut toiminta. Sosiaalisiin sitoumuksiin perustuvaa yksilöiden aktiviteettia ei Johannissonin mallissa mielletä yritystoiminnaksi. Sen sijaan yhteisöllinen toiminta voi olla yritystoimintaa. Olen soveltanut Johannissonin kollektiivisen yrittäjyyden -mallia hoiva- ja kotipalvelujen rinnakkaisten tuottamistapojen kokonaisuuden jäsentämiseksi (kuvio 1).



Kuvio 1 Hoivamix

Kuviossa oikealle ylhäälle olen sijoittanut omaishoivan ja vapaaehtoistoiminnan, joissa molemmissa hoivaa tuotetaan yksilöiden omista arvoista ja sitoumuksista käsin. Omaishoivassa on vahva sosiaalinen sitoutuminen, joka perustuu sukulaisuuteen ja perhesuhteisiin. Omaishoidon tuen saamisen edellytyksenä on, että omaishoitaja on sukulainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö. Niin sanottu vierashoitaja ei pääsääntöisesti voi toimia omaishoitajana. On arvioitu, että Suomessa omaisiaan hoivaa noin 60 000 ihmistä. (Kehusmaa ym. 2013, 139.) Vapaaehtoistoimintaan liittyy yksilöllisten motiivien lisäksi usein myös yhteiskunnallinen motiivi. Kotihoidossa vapaaehtoistoiminta sisältää mm. asiointiapua ja saattajapalvelua. Sosiaali- ja terveysalan toiminnassa oli mukana 121 000 vapaaehtoista vuonna 2015 (Rahkonen 2015). Vapaaehtoisessa sosiaalisessa hoivassa on motiivina auttamishalu (Hartikainen 2009).

Keskelle ylhäälle olen sijoittanut vanhusten perhehoidon, joka on uusi hoivan tuottamisen muoto Suomessa. Hoivan tuottaminen perustuu perhehoitajien ja kuntien väliseen sopimukseen. Vanhusten perhehoito näyttää tutkimuksissakin jäävän määrittelyjen tai luokittelujen väliin. Se voidaan käsittää kotihoidoksi, omaishoidoksi tai yritystoiminnaksi. (Tammelin & Ilmarinen 2013, 260.)

Oikealle alhaalle sijoittuu kuntien tuottamat hoivapalvelut. Kotihoidon ja resurssien kohdentamista ohjaa lainsäädännön lisäksi kuntien poliittinen päätöksenteko. Kuntien oman palvelun tuotannon lisäksi käytetään ostopalveluja,

jotka kilpailutetaan. Palveluostopäätökset linjataan lautakunnissa ja valtuustossa. Erityisesti ikääntyneille tarkoitettujen sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajamallien paikallisuuteen vaikuttaa poliittinen päätöksenteko. (Kröger 2002, 93).

Seurakuntien diakoniatyössä annetaan apua ja tukea kotona asumiseen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Seurakuntien palvelun tuotannon tavoitteena on tukea kirkon perustehtävän vaikuttavuutta ja edistää hyvinvointia. Keskeistä palvelutuotannossa ovat seurakuntien yhteisöllisyyttä ohjaavat arvot, jotka pohjautuvat kirkon arvopohjaan. Tutkimuksen mukaan keskeiseksi kysymykseksi palvelujen tuottamisessa nousee yhteisöllisyyteen perustuvien arvojen ja julkisesti rahoitetun palvelutuotannon yhdistäminen. Palvelujen tuottamisen lähtökohtana oleva yhteisöllisyys ja kirkon arvot toteutuisivat parhaiten palvelusetelin käytössä, jolloin asiakas valitessaan seurakunnan palvelutuottajaksi, valitsee myös seurakuntien arvolähtökohdat. (Kallunki 2014, 89.)

Säätiöillä on myös yhteiskunnallisen tehtävän ohella palvelujen tuotantoa erityisesti ikäihmisille tarjottavien asumis- ja kotipalvelujen muodossa. Tilastoissa säätiöiden ja järjestöjen tuottamat palvelut ovat yksityisiä palveluja yritysten tuottamien palvelujen tapaan. Tässä kuviossa säätiöiden ja järjestöjen toiminta fokusoituu yhteisöllisiin periaatteisiin, mutta ne voivat sitoutua toiminnassaan sekä sosiaalisiin että taloudellisiin tavoitteisiin. Suomessa sosiaali- ja terveysalan järjestöillä on ollut merkittävä rooli hoivan ja sosiaalipalvelujen tuottajina jo 1980-luvulta lähtien. Kuntien ja järjestöjen yhteistyö vakiintui ostopalvelujen myötä. 1990-luvun alussa lisääntynyt työttömyys ja kuntien palvelujen supistukset synnyttivät hoivayrittäjyyden. (Satka 1994, 331.)

Järjestöjen palvelutuotanto rinnastetaan elinkeinotoimintaan ja sen vuoksi monet järjestöt ovat nykyisin yhtiöittäneet palvelujensa tuotannon. Vanhustyön keskusliitto on tehnyt uraauurtavaa työtä kotipalvelutoiminnassa jo 1950-luvulta alkaen. VTKL -palvelut yhtiöitettiin jo vuonna 2004.<sup>3</sup> Vuonna 2015 tuotettiin kotipalveluja 121 järjestöjen yhtiöittämässä toimintayksikössä. (Lindholm 2016, 10). Elinkeinotoimintaan rinnastamisen vuoksi järjestöjen palvelutuotanto on sijoitettu Hoivamix-kuviossa alhaalla keskelle julkisen tuotannon ja yhteisöllisen yritystoiminnan väliin. Järjestöjen palvelutuotannon tavoitteena on kustannusten kattaminen.

Hoivamix-kuvioon vasemmalle alhaalle olen sijoittanut yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen yrittäjyyden muodot. Näissä yrittäjyyden muodoissa hoivan tuottamisen organisointi perustuu yhteisöllisiin arvoihin, mutta myös taloudellisiin sitoumuksiin. Yhteiskunnallinen yrittäjyys perustuu yritystoimintaan, jonka avulla pyritään ratkaisemaan yhteiskunnallisia ongelmia. Suomen lainsäädännössä yhteiskunnalliset yritykset eroavat sosiaalisista yrityksistä. Sosiaalisia yrityksiä ovat yritykset, joiden henkilöstöstä vähintään 30% on vajaakuntoisia tai pitkäaikaistyöttömiä<sup>4</sup>. Suomessa yhteiskunnallinen yritystoiminta kes-

<sup>3</sup> VTKL-palvelut Oy on Vanhustyön keskusliiton omistama kotihoitoa tuottava yritys, joka hyödyntää Vanhustyön keskusliiton kehittämistyön tuloksia ja osaamista. Yhtiön tuotto palautuu vanhuspalvelujen kehittämiseen. [www.vtkl.fi](http://www.vtkl.fi)

<sup>4</sup> Laki sosiaalisista yrityksistä 2003/1351

kittyy joko sosiaaliin tai ympäristöarvoihin, joita toteutetaan yritysmuotoisella toiminnalla. Monien sosiaali- ja terveysalan järjestöjen palvelutuotantoa voisi rinnastaa myös yhteiskunnalliseen yritystoimintaan, joka on lähtöisin Isosta-Britanniasta. Yhteiskunnalliset yritykset ovat siellä merkittävä työllistäjä ja hoivapalveluiden tuottaja. Yhteiskunnalliset yritykset voivat olla juridisilta muodoiltaan rajoitetun osingonjaon sisältäviä osakeyhtiöitä tai osuuskuntia. (Bland 2010, 10.)

Sosiaalinen franchisingyrittäjyys on lähtöisin Amerikasta. Suomen lain-säädäntö sosiaalisesta yrityksestä tarkoittaa, että jokaisen ketjuun kuuluvan yrityksen pitäisi olla erikseen rekisteröity sosiaalisesti yritykseksi samoin kuin ketjuyritys. (Pättiniemi 2006; Koskiaho 2008, 300-301.) Franchisingyrittäjyydestä hoiva- ja kotipalveluissa on oma alaluku tässä työssä myöhemmin.

Yhteisöllisenä yritystoimintana on vasemmalla alhaalla osuuskunta, jonka tarkoituksena on jäsenten taloudenpidon tai elinkeinon tukemiseksi harjoittaa taloudellista toimintaa siten, että jäsenet käyttävät hyväkseen osuuskunnan tarjoamia palveluita. Troberg (2005) määrittelee osuuskuntayrittäjyyden yhteisölliseksi yrittäjyyden muodoksi, jonka taustafilosofia liittyy yhteistoimintaan, tasa-arvoon, demokratiaan ja solidaarisuuteen. Osuuskunnan ”voi perustaa vähintään kolme luonnollista henkilöä taikka yhteisöä, säätiötä tai muuta oikeushenkilöä” (mt, 452-453). Osuuskunnan rakenne jo sinällään edistää tasa-arvoisuutta ja yhteistoimintaa. Sosiaali- ja hoivapalvelujen tuottamisessa osuuskunta yrittäjyys lisääntyi 1990-luvun laman jälkeen. Syitä osuuskuntayrittäjyyden lisääntymiseen olivat sosiaali- ja terveysalan työttömyys ja se, että osuuskuntayrittäjyys madaltaa yrittäjyyden kynnystä. Osuuskuntayrittäjyyttä esiintyy työvoimavaltaisten palvelujen tuottamisessa, kuten kotipalveluissa ja lasten päivähoitossa. Kotihoidon palveluja tuottavassa osuuskunnassa jäsenillä on mahdollisuus keskittyä omiin asiakkuuksiin ja laskuttaa tuottamansa palvelut. Osuuskuntayrittäjiksi on siirrytty erityisesti julkisten palvelujen tuotannosta. Syinä osuuskuntayrittäjäksi ryhtymiselle on mahdollisuus säädellä omaa työmääräänsä ja toteuttaa sellaisia ideoita, jotka eivät olisi olleet mahdollisia kunnallisissa palveluissa työskenneltäessä. (Troberg 2005, 456-457.)

Hoivamix-kuviossa vasemmalle ylhäälle sijoittuu varsinainen yritystoiminta. Hoivaa ja kotipalveluja voidaan tuottaa joko ammatinharjoittajana tai eri yritysmuotoihin perustuvana yritystoimintana, jolloin toimintaa ohjaa yrittäjän arvot. Yritystoiminnan taloudellisenä tavoitteena on vähintäänkin yrittäjän toimeentulon ansaitseminen, mutta työnantajana toimiessaan yrittäjä sitoutuu myös henkilöstönsä työllistämiseen liittyviin taloudellisiin sitoumuksiin.

Hoivan ja kotipalvelujen tuottamista on jaoteltu edellä olevassa kuviossa yksilöiden tai yhteisöjen toiminnaksi, joissa kaikissa tuotantotavoissa hoivan kustannuksia katetaan verovaroin. Verotusoikeuden omaava evankelisluterilainen kirkko järjestää vanhuksille maksuttomana diakoniapalveluna kotipalvelun kaltaista apua ja tukea. Kuntien maksama omaishoidon korvaus muuttaa yksityishenkilöiden tuottaman hoivan julkiseksi hoivaksi, mutta julkinen korvaus ei kuitenkaan edellytä hoivaa tuottavalta henkilöltä yrittäjyyttä (Volk & Laukkanen 2010, 20).

Tämän tutkimuksen kohteena olevat hoiva- ja kotipalveluyritykset sijoituvat edellä tarkastellussa monituottajamallissa vasemmalle puolelle. Yritysten toiminnalla on taloudelliset tavoitteet, mutta toiminta perustuu joko yksilöllisiin tai ketjujen yhteisöllisiin periaatteisiin. Ketjuyrittäjyydessä toimintaa ohjaavat ketjujen toimintaperiaatteet ja itsenäisessä yrittäjyydessä yrittäjien toiminnalleen asettamat arvot ja normit.

## 2.6 Hoiva- ja kotipalveluyrittäjyys

Suomessa hoiva-alan yrittäjyyden tutkimus liittyy sosiaali- ja terveyspalvelujen kontekstiin. Hoivayrittäjyyden käsitettä on aikoinaan kritisoitu epämääräiseksi suhteessa sosiaali- ja terveysalan yrittäjyyteen tai hyvinvointiyrittäjyyteen (Tedre & Pöllänen 2001, 44). Hyvinvointiyrittäjyyden käsite liittyy laajempaan palveluvalikoimaan kuin hoivayrittäjyys (Lemponen 1999; Byckling 2003; Kainlauri 2007). Tilastokeskuksen kulutustutkimuksen tilastoissa hyvinvointipalveluihin sisällytetään sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi koulutus<sup>5</sup>. Kotityöpalveluyrittäjyydellä tarkoitetaan yritystoiminnan muodossa asiakkaiden kotona tapahtuvaa arkipäivän auttamista: kotisiivousta, tekstiili- ja vaatehuoltoa, ruoan valmistusta, pihan ja puutarhan hoitoa, erilaisia kodin kunnostus- ja huoltotehtäviä, henkilökohtaista avustamista sekä asiointipalvelua, johon ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan koulutusta. Kotityöpalveluyrittäjyyttä on tutkittu työympäristönä, joka asettaa palvelutuotannolle omat erityiset vaatimuksensa. (Härkki & Kujala 2007.) Hoivayrittäjyyttä on määritelty yrityspohjaiseksi toiminnaksi, jonka pääasiallisia toimialueita ovat eri asiakasryhmien asumispalvelut sisältäen avo- ja laitospalvelut sekä lasten päivähoidon. (Rissanen & Sinkkonen 2004b, 14-15.)

Sosiaalipalveluyrittäjistä suurin osa on keski-ikäisiä naisia, joilla on pitkä työkokemus sosiaali- ja terveydenhuollosta. Miesten osuus yrittäjistä on suurempi kuin sosiaalialan työntekijöistä. Yrittäjänä toiminen houkuttelee miehiä hoiva- ja hoitoalalle, vaikka heillä ei olisikaan ammatillista taustaa. Lastensuojelussa ja mielenterveyspalveluissa toimii miehiä enemmän, kun taas naisten yrittäjyys keskittyy vanhuspalveluihin. Naiset toimivat miehiä useammin yksin yrittäjinä ja erityisesti kotihoidon palveluissa. (Rissanen, Hujala A & Helisten 2010, 330-335.) Tutkimusten mukaan hoivayrittäjyydessä on pyrkimystä ammatti-identiteettiin pohjautuvan palkkatyömäisen yrittäjyyskäsitteen omaksumiseen ja sen korostamiseen yrittäjänä toimiessa (Heinonen ym. 2006; Hasanen 2012). Yrittäjyyden lähtökohtana on ollut tarjota asiakaslähtöisiä ja laadukkaita palveluja. (Kovalainen & Simonen & Österberg 1996; Salo 1998; Paasivirta 1999; Rissanen 1999; Andersson & Kainlauri 2001; Tedre & Pöllänen 2001; Rissanen & Sinkkonen 2004a; Hiironen 2007; Hasanen 2012). Hoiva-alan yrittäjyyttä koskevissa tutkimuksissa keskeisenä tematiikkana on edelleen yrityksen voi-

<sup>5</sup> Suomen virallinen tilasto (SVT) 2014. Kotitalouksien kulutus, Julkisten hyvinvointipalvelujen merkitys kulutusvertailussa. Tilastokeskus, Helsinki.

ton tavoittelun ja alan eettisten periaatteiden yhteensovittaminen vaikeus (Rissanen & Sinkkonen 2004b, 22; Hasanen 2012).

Hoivayrittäjyyttä kotihoidon ja omaishoidon kontekstissa tutkittiin Sari Rissanen väitöskirjassa (1999), joka oli ensimmäinen akateeminen tutkimus asiakkaiden kodeissa tuotetusta hoivasta yritystoimintana. Kotiin viedyille hoivapalveluille ovat luoneet kysyntää kunnallisen kotipalvelujen rakenteelliset muutokset. Kotipalveluissa on siirrytty sisällöllisesti ja määrällisesti kattavasta kokonaisvaltaisesta palvelusta eniten hoivaa tarvitsevien auttamiseen. Suomalaisen luottamus kotipalveluihin on heikentynyt. Vuonna 2004 joka neljäs 50-64-vuotias suhtautui negatiivisesti kotipalvelujen saamiseen. Myös yksinhuoltajatalouksista kolmannes oli sitä mieltä, ettei kotipalvelujen saamiseen voinut enää luottaa. Sen sijaan yli 65-vuotiaat suhtautuivat luottavaisemmin kotipalveluihin. (Muuri 2008, 53.) Kotipalvelujen ja kotisairaanhoidon integroinnin vaikutuksia kotihoidon laatuun on tutkittu Kuopion kotihoidon seuranta tutkimuksessa. Tutkimustulosten mukaan kotihoidon integraatiolla on pystytty paremmin vastaamaan paljon apua ja hoivaa tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin. Asiakkaat ovat arvioineet kotihoidon laadun paremmaksi kuin työntekijät ja omaiset. (Paljärvi, S & Rissanen & Sinkkonen & Paljärvi, L 2011, 10-11) Integraation on todettu lisäävän aikaresurssia henkilökohtaisen hoivan antamiseen kotihoidossa (Paljärvi, L 2012, 100).

Kuntien kotiin annettavien palvelujen määrällisen riittämättömyyden lisäksi ongelmia on myös palvelujen laadussa. Kokonaisvaltaisista kotipalveluista on siirrytty tarkoin määriteltyihin toimenpiteisiin, mikä on johtanut lyhyisiin pikakäynteihin asiakkaiden luona (Niemelä 2006). Valtiontarkastusviraston säännöllisen kotihoidon tarkastuskertomuksen mukaan kotihoidon asiakaskäynnit ovat liian lyhyitä ja erityisesti siivousapu koetaan riittämättömäksi (Vanhuspalvelut 2010, 33-34). Kotipalvelujen riittämättömyys asiointi- ja siivousavun saamisessa sekä sosiaalisen tuen osalta on todettu monissa aiemmissakin tutkimuksissa (Rissanen 1999; Tedre 1999; Tenkanen 2003; Niemelä 2006; Paljärvi 2012). Esimerkiksi Kuopion kotihoidossa vuonna 2009 asiakkaat ostivat lähes kaiken siivousavun muualta kuin kuntien kotihoidosta (Paljärvi, L 2012, 99). Henkilöstön riittämättömyyden vuoksi siivousta ei pystytä tuottamaan kotihoidossa, vaikka sillä voitaisiin parantaa asiakkaiden elämänlaatua. Viidessä maassa tehdyn tutkimuksen perusteella kodin siisteydellä on merkitystä asiakkaiden elämänlaatuun, mutta se osoittaa myös kotihoidon laatua (Paljärvi, S ym. 2011, 11).

Yritykset voivat myös yhdistää kotipalveluja ja kotisairaanhoidoa, edellyttäen, että yritys on rekisteröity sekä sosiaalipalvelujen että terveystalvelujen tuottajaksi. Näistä yritysten tuottamista yhdistetyistä palveluista saatetaan käyttää termiä "kotihoivapalvelut", jolla tarkoitetaan niiden sisältävän hoivaa, kodinhoitoa ja sairaanhoitoa. Yrityksen käyttämää nimitystä oleellisempaa on palvelun sisältö, joka vaikuttaa henkilöstön koulutusta koskeviin vaatimuksiin. Kotisairaanhoidoa antavat henkilöt on rekisteröity laillistettujen terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteriin Terhikkiin. Yrittäjän, joka itse tuottaa kotisairaanhoidon palveluja, on oltava rekisteröitynä terveydenhuollon ammatin-

harjoittajaksi. Asiakkaan näkökulmasta palvelujen yhdistämisessä ei ole ongelmia, sillä kotitalousvähennys voidaan myöntää hoivapalveluiden yhteydessä annetuista terveydenhoidonpalveluistakin, vaikka arvonlisäverottomat terveyspalvelut eivät muutoin kuulukaan kotitalousvähennyksen piiriin.<sup>6</sup> Vuodesta 2005 alkaen kotitalousvähennystä on voinut käyttää myös omille vanhemmille tai isovanhemmille ostettuihin palveluihin. Yrityksen asiakkaina voivat siten olla myös omaiset palveluja maksavina asiakkaina. Palveluntuottajat eivät aina pysty erottelemaan kotipalvelua ja kotisairaanhoidoa, jolloin kotihoito ilmoitetaan yhtenä kokonaisuutena.

Kotiin vietyjen palvelujen tarve kasvaa koko ajan. Kotihoidon käynneistä mitattuna yksityisen palvelujen osuus ei ole yhtä suuri kuin sosiaali- ja terveyspalveluissa yleensä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuoden 2014 säännöllisen kotihoidon tilaston mukaan yksityisten palveluntuottajien osuus oli 7,5 % ja kuntien osuus 92,5 % säännöllisestä kotihoidosta (THL 2015). Säännöllisen kotihoidon asiakkaita oli marraskuussa 2016 Suomessa 73 500 (THL 2017). Säännöllisiin kotihoidon asiakkaisiin lasketaan sellaiset henkilöt, joiden luona kotihoito käy vähintään kerran viikossa. Mukana laskelmissa ovat myös yksityisen kotihoidon asiakkaat. Kotiin vietyjen palvelujen rahavirroista ei ole saatavilla tarkkoja lukuja, koska kunnallisen kotihoidon rahoitus perustuu sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon menoihin. (Ks. Seppälä & Pekurinen 2014.)

Kotisairaanhoidon palvelut tilastoidaan luokkaan muu terveyspalvelu (TOL 86909). Kotisairaanhoidoa tuottavien yritysten ja ammatinharjoittajien tarkkaa lukua tilastosta ei voi päätellä, koska siinä ovat mukana muut avokuntoutuspalvelut paitsi fysioterapia. Vuonna 2015 avoterveydenhuollon palveluja tuotettiin yhteensä 8930 yrityksen toimipaikassa ja niissä työskenteli 11 744 henkilöä<sup>7</sup>. Avoterveydenhuollon palveluja tuotetaan suurimmaksi osaksi ammatinharjoittajina, jolloin yrityksissä työskentelee keskimäärin 1,3 henkilöä.

Kotipalvelut tilastoidaan asiakasryhmien perusteella kahteen eri tilastoluokkaan. Kotipalvelut (TOL 88101) luokkaan tilastoidaan pääasiassa ikääntyneille, vammaisille ja kehitysvammaisille kohdistettu kodinhoitoapu. Kodinhoitoapu käsittää avustamista henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvissa tehtävissä sekä perheiden arjen tukemista. Tilastokeskuksen vuoden 2016 sosiaalipalveluyrityksiä koskevan tilaston mukaan ikääntyvien ja vammaisten kotipalveluja (TOL 88101) tuotti 1039 toimintayksikköä ja niissä työskenteli 3179 henkilöä. Vastaavasti kotipalveluja muille kuin ikääntyneille ja vammaisille asiakkaille (TOL 88991) tuotettiin kaikkiaan 224 toimintayksikössä ja niissä oli 753 henkilöä.<sup>8</sup> Vuonna 2016 kotipalveluja tuotettiin yhteensä 1263 toimintayksikössä, joissa työskenteli yhteensä 3932 henkilöä. Näin olleen yhdessä toimintayksikössä työskentelee keskimäärin 3 henkilöä. Kotipalveluja muille kuin ikääntyneille ja vammaisille tuottavat yritykset ovat henkilöstöltään hieman suurempia. Lukua selittää osal-

<sup>6</sup> <http://www.vero.fi>

<sup>7</sup> Suomen virallinen tilasto (SVT) 2016. Alueellinen yritystoimintatilasto, Tilastokeskus, Helsinki.

<sup>8</sup> Suomen virallinen tilasto (SVT) 2016. Alueellinen yritystoimintatilasto, Tilastokeskus, Helsinki.

taan siivouspalvelujen kysyntä lapsiperheissä. Vuoden 2015 Järjestöbarometrin mukaan kotipalveluja tuotettiin 272 järjestössä ja 121 järjestöjen yhtiöitytyssä yksikössä. (Peltosalmi, Eronen, Litmanen, Londén & Ruuskanen 2016, 94-95).

Kotihoidon palvelujen toimialalla yritystoiminnan laajuus vaihtelee palveluittain. Yritysten rooli ikääntyvien kotihoitopalvelujen tuottajana on ollut vahvinta erilaisissa tukipalveluissa, kuten siivous- ja vaatehuoltopalveluissa sekä asiointipalveluissa. Kuntien palvelujen sisällöllisen rajaamisen sijasta yrityksissä on pyritty palvelemaan asiakkaita kokonaisvaltaisesti, jolloin kotipalveluun on voinut sisältyä tarvittaessa kiinteistöhuoltoakin. Laajentuminen piha- ja puutarhapalvelujen suuntaan on ollut nähtävissä jo pidemmän aikaa. (Hiironen 2007, 106.)

## 2.7 Franchising hoiva- ja kotipalveluissa

Franchisetoiminnalla tarkoitetaan tavaroiden, palvelujen ja/tai teknologian markkinointijärjestelmää, joka perustuu oikeudellisesti ja taloudellisesti erillisten ja itsenäisten yritysten franchise-antajan ja sen erillisten franchiseyrittäjien väliseen läheiseen ja jatkuvaan yhteistyöhön. Franchise-antaja myöntää franchiseyrittäjälle oikeuden ja samalla asettaa velvollisuuden harjoittaa liiketoimintaa franchise-antajan liiketoimintakonseptin mukaisesti. (Franchising Suomessa 2017, 21.) Franchising otettiin viralliseksi termiksi suomen kieleen vuonna 1999, jolloin luovuttiin kielitoimiston käännöksestä ”luvake”, jolla viitattiin termeihin ”lupa” ja ”oikeus”. Sanaa ”franchising” tai ”franchise” käytetään englannin kielessä hyvin erilaisissa yhteyksissä. Semanttisesti sana franchising merkitsee myönnettyä valtuutta tai oikeutta. Franchise puolestaan viittaa oikeuteen toimia tietyn liiketoimintamallin mukaisesti. Yhdysvalloissa ja Isossa Britanniassa termillä tarkoitetaan myös franchiseketjua. (Laakso 2001, 19-20.)

Franchisingyrittäjyyttä ei ole juurikaan tutkittu kansainvälisesti, eikä kansainvälisiä akateemisia väitöskirjoja ole julkaistu viimeisen viidentoista vuoden aikana kuin muutama. Suomessa franchisingyrittäjyyden akateeminen tutkimus on keskittynyt Jyväskylän yliopistoon, jossa on valmistunut Mika Tuunanen (2005) ja Jenni Torikan (2013) väitöskirjat. Franchisingista puhutaan usein harhaanjohtavasti toimialana, vaikka kyseessä on liiketoiminnan muoto, jota hyödynnetään monilla eri toimialoilla. (Tuunanen 2005). Franchising-toimintaa ei ole erikseen säädetty lailla, vaan kyse on kahden itsenäisen yrityksen, franchise-antajan ja franchise-ottajan, välisestä yhteistyösopimuksesta. Franchise-antaja johtaa yhteistyöketjua ja kontrolloi franchisingyrittäjien toimintaa. Franchising ei ole työsuhde, vaan franchise-ottajat ovat sekä oikeudellisesti että taloudellisesti itsenäisiä yrityksiä, vaikka toiminnallisesti eivät sitä olekaan. Ketjuyrittäjyydessä oikeudellisella itsenäisyydellä tarkoitetaan sitä, että franchise-antaja eli ketju ei omista franchise-ottajaa eli ketjussa toimivaa yritystä. Jokainen franchising-yrittäjä vastaa täysin omasta liiketoiminnastaan ja siihen liittyvistä yrittäjyyden riskeistä. Ketjussa toimiva yrittäjä maksaa omat veronsa ja



eläkemaksunsa sekä muut työvoimakulunsa. Yrittäjä palkkaa työntekijänsä yritykseensä eikä ketjun palvelukseen. Taloudellinen itsenäisyys tarkoittaa, ettei franchise-antaja rahoita franchise-ottajan yritystä aloitus- tai investointivaiheessa. Franchise-antaja pyrkii kylläkin järjestämään rahoitusratkaisuja ja neuvottelemaan sopimusehtoja materiaalihankintoihin ketjussa toimiville yrittäjille. Vaikka franchisingissa osapuolet ovat juridisesti ja taloudellisesti itsenäisiä yrityksiä, on niiden välillä kuitenkin syvä toiminnallinen riippuvuussuhde. Yhtäältä yrittäjät ovat riippuvaisia ketjun yrityskuvasta ja sen kehittymisestä, mutta toisaalta yritykset ovat välillisesti riippuvaisia myös muista ketjun yrityksistä. Sillä jos esimerkiksi yksi jäsenyritys ketjussa poikkeaa yhteisestä laatusostosta, vaikuttaa se negatiivisesti mielikuvaan koko ketjun laadusta. Ketjuun kuuluvat yritykset ovat siten riippuvaisia myös toistensa liiketoiminnan menestyksestä. (Laakso 2001, 29, 34-35.)

Jenni Torikan (2006, 48) franchisingyrittäjyyttä koskevan seurantatutkimuksen mukaan franchise-antajan rooli ja tuki vaikuttavat yrittäjyysprosessiin. Tutkimuksen alkuvaiheen tulosten mukaan yli puolet valmennukseen osallistuneista ei olisi ryhtynyt yrittäjäksi ilman ketjusta saatua valmennusta. Franchisingyrittäjyyteen liittyy mittakaavaedut, valmis liikeidea ja liiketoimintamalli. Franchising tarjoaa monia mahdollisuuksia niille, jotka haluavat ryhtyä yrittäjiksi, mutta joilla ei puuttuvan liikeidean vuoksi olisi edellytyksiä yrittäjyyteen. Torikan väitöskirjan (2013) mukaan valmennuksella oli selkeä merkitys yrittäjäksi ryhtymiselle, vaikka sen merkitys vähenikin jonkin verran tutkimuksen seuraavissa vaiheissa. Valmennuksen merkitykseen vaikuttaa myös kokemus yrittäjänä toimimisesta ja menestymisestäään yrittäjänä. (Mt, 144-146.)

Suomen Franchising-Yhdistyksen (SFY) tilastosta löytyy tiedot yhdistyksen jäseniksi liittyneistä ketjuista. Franchisingyrittäjyyden kasvua kuvaa SFY:n tilasto, jonka mukaan vuonna 1994 Suomessa oli 46 franchisingketjua, joissa toimi 1000 yrittäjää. Viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana yritysten määrä on viisinkertaistunut. Franchisingsektorin kasvuselvityksen (2017) mukaan Suomessa toimii noin 250-300 franchisingketjua ja niissä toimii noin 5000-6000 yrittäjää. Selvityksessä mukana olleista 225 ketjusta 70 ketjussa tuotettiin palveluja kuluttajille. Ketjussa toimivat palveluyritykset ovat pääsääntöisesti mikroyrityksiä, jotka työllistävät keskimäärin seitsemän henkilöä. (Mt, 6-14.) Suomessa franchisingyrittäjissä naisten osuus on suurempi kuin osuus kaikista yrittäjistä. Franchisingyrittäjyyden on ennustettu laajenevan Suomessa erityisesti sosiaali- ja hoivapalveluihin (Tuunanen 2005).

Kansainvälisesti tarkasteltuna franchisingia voi sanoa yhdeksi julkisten palvelujen yksityistämisen muodoksi erityisesti Yhdysvalloissa (Savas 2000, 128). Näitä yksityisille markkinoille avautuvia säänneltyjä toimialoja on myös sosiaalityö. Esimerkiksi amerikkalaisessa Social Work prn -yrityksessä toimii lisensioituja sosiaalityöntekijöitä franchisingyrittäjinä. Ketju tarjoaa myös sosiaalityöntekijöiden työnvälitys- ja konsultointipalveluja. (Koskiahho 2008, 293.) Englantilainen John Harris (2003) nimittää sosiaalityön standardisoitumista "McDonaldisaatioksi", jossa sosiaalityön tuotantoprosessin tuloksena syntyy "sosiaalityö-hampurilainen". Harrisin (2003, 146) mukaan sosiaalityöhön liitetyt

tehokkuuden ja ennustettavuuden vaatimukset sekä halpa hinta johtavat sosiaalityön massatuotantoon, jota voi verrata hampurilaisen tuotantoon. Asiakas-kokemuksen näkökulmasta tämä kehityskulku tunnetaan myös nimellä "one-size-fits-for-all". Englannissa on jo kahdenkymmenen vuoden ajan toiminut hoiva-alan franchisingketjuja. Laitoshoidon vähenemisen ja avopalveluiden riittämättömyyden vuoksi erityisesti ikäihmisille tarjottaville yksityisille palveluille on ollut kysyntää. Yhdysvaltojen nopeimmin kasvaneet franchisingketjut tarjoavat palveluja seniorikansalaisille. (Koskiahho 2008, 292-297.)

Kansainväliset ketjut ovat rantautuneet myös Suomen markkinoille. Laajin kansainvälinen franchisingketju *Home Instead Senior Care* on toiminut Suomessa vuodesta 2008. Ketju tarjoaa kotipalveluja ja hoivaa senioreille. Ketjussa toimivat yrittäjät ovat HOIVANantajia<sup>9</sup>. Nimike on suojattu tavaramerkillä, jolloin sitä saavat käyttää vain Home Instead Senior Care -ketjuun kuuluvat yrittäjät. Franchisingyrittäjyyteen liittyy tuote- ja tavaramerkit, joiden käyttöoikeuksia siirretään ketjusopimuksella ketjussa toimivalle yrittäjälle.

Suomessa toimivia franchisingketjuja, jotka tuottavat hoiva- ja kotipalveluja, ei tilastoida erikseen, vaan ketjuun kuuluvat yritykset tilastoidaan muiden saman toimialan yritysten kanssa. Sosiaali- ja terveystalouksia tuottavat franchisingyritykset tekevät kukin oman ilmoituksensa toiminnastaan Valviraan, kuten myös ketjut. Rekisteristä ei siten pystytä selvittämään ketjujen lukumäärää, vaan siitä selviää ainoastaan yritysten lukumäärä. SFY:n tilastokaan ei sisällä kattavasti ketjujen tietoja, sillä kaikki franchisingketjut eivät ole yhdistyksen jäseniä. Hoiva- ja kotipalveluissa franchisingyrittäjyyden kokonaiskuvan muodostamista vaikeuttaa myös se, että kotipalvelujen toimialalla on muitakin kuin franchisingmallilla toimivia ketjuja. Näistä eri lähteistä saatujen tietojen perusteella voidaan kuitenkin arvioida, että Suomessa toimii noin kymmenen hoiva- ja kotipalveluja tuottavaa franchisingketjua. Hoivapalvelujen tuottamista franchisingketjussa ei ole tutkittu, mutta hoivapalvelut ovat sisältyneet henkilökohtaisten palvelujen ryhmään franchisingyrittäjyyttä koskevissa tutkimuksissa ja tilastoissa. Ketjuyrittäjyydestä ei ole saatavilla Suomessa virallista tilastoa, koska franchisingyrittäjyyttä ei rekisteröidä omaan tilastoon, vaan jokainen franchisingketju rekisteröidään samaan yritysrekisteriin kuin ketjuun kuuluvat yrityksetkin.

Keskeinen ero muun hoivayrittäjyyden ja franchisingyrittäjyyden välillä on palvelujen tuotteistaminen sekä ketjusopimuksiin liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien vaikutus yritystoimintaan. Ketjuyrittäjäksi ryhtyvä saa ketjulta aloituspaketin, joka sisältää mm. yrittäjyysvalmennuksen. Franchisingyrittäjä saa käyttöönsä valmiin liiketoimintakonseptin sekä ketjun tukipalvelut, joita ovat yhteishankinnat, markkinointi sekä talous- ja tietohallinnon palvelut. (Tuunanen 2005). Hoivapalveluja tuottavissa franchisingketjuissa yrittäjät saavat tukea sellaisiin osa-alueisiin, joihin heillä on vähiten osaamista. Sosiaali- ja terveysalan yrittäjiä koskevassa tutkimuksessa keskeisiksi osaamistarpeiksi koettiin taloushallinnon, johtamisen ja markkinoinnin taidot sekä tietotekniikan

<sup>9</sup> "Home Instead HOIVANantajat<sup>TM</sup> auttavat perheitä vapautumaan huolesta, vähentämään stressiä ja luomaan uudelleen henkilökohtaista vapauttaan" ([www.homeinstead.fi](http://www.homeinstead.fi))

hyödyntäminen palvelujen tuottamisessa. Tutkimukseen vastanneet yrittäjät olettivat tarvitsevansa tulevaisuudessa enenevässä määrin myös lainsäädännön tuntemusta ja henkilöstöhallinnon taitoja. (Heinonen, Kovalainen, Paasio, Pukkinen & Österberg 2006, 73.) Franchisingyrittäjät saavat ketjusta taloushallinnon palveluja, näiden palvelujen avulla ketjussa voidaan seurata yritysten taloudellista kehitystä. Ketjun tuki on tiivistä aloitteleville yrittäjille, millä varmistetaan kannattavan liiketoiminnan mahdollistuminen. Aloittavalle yrittäjälle ketjun logolla ja tavaramerkin käyttöoikeudella on merkitystä tunnettavuuden ja luotettavuuden saavuttamisessa. Ketjun toimesta järjestetyt erilaiset markkinointikampanjat tuovat kilpailuetua ketjussa aloittaville yrittäjille suhteessa itsenäisenä yrittäjänä aloittavalle toimijalle. Erityisesti hoiva-alan yrittäjälle ketjusopimukseen kuuluvat lisenssit tietojärjestelmiin vähentävät yritystoiminnan investointeja.

Ketjujen rekrytoinneissa yrittäjäksi ryhtyvältä ei edellytetä aikaisempaa yrittäjäkokemusta, mutta hoivapalveluja tuottavat ketjut edellyttävät yrittäjältä alan koulutusta ja asiakaspalveluosaamista<sup>10</sup>. Ketjun toiminnan tavoitteena on mahdollistaa ketjuun kuuluvien yritysten menestyminen. Tästä syystä saman ketjun yritykset eivät kilpaile keskenään samoilla markkinoilla, vaan jokaisella yrityksellä on turvattu riittävä toiminta-alue. Tämä pystytään huomioimaan parhaiten valtakunnallisesti ja kansainvälisesti toimivissa ketjuissa, jolloin kukin ketjuun kuuluva yrittäjä toimii paikallisilla markkinoilla. Ketju rekrytoi yrittäjiä kysynnän kasvaessa markkinoilla. Tästä esimerkkinä kuopiolainen *Alina Hoivatiimi*, joka on vajaassa kymmenessä vuodessa laajentunut valtakunnallisesti toimivaksi franchisingketjuksi. Ketjuyrittäjäksi siirrytään tyypillisesti joko palkkatyöstä tai itsenäisenä yrittäjänä toimimisen jälkeen. Kun aiemmin itsenäisenä yrittäjänä toiminut siirtyy ketjuyrittäjäksi, yrityksen palveluvalikoima joko kaventuu tai laajentuu. Palveluvalikoima määritellään ketjun taholta, mutta samassa ketjussa voi olla myös eri palveluihin erikoistuneita yrittäjiä. Hoivapalveluja tarjoavat ketjut rekrytoivat sekä sosiaali- että terveystieteiden alan koulutuksen saaneita, jolloin saman ketjun yrittäjät voivat tarjota myös samoille asiakkaille eri palveluja.

## 2.8 Yhteenveto

Hoivan ostaminen ja myyminen liittyvät hoiva-alan yrittäjyyteen, mutta ne ovat myös keskeisiä yhteiskuntapoliittisia kysymyksiä. Hoivavakuutus hoivan ostamisen välineenä on käytössä monissa maissa. Suomessa vapaaehtoiselle hoivavakuutukselle ei näyttäisi ainakaan vielä olevan samanlaisia markkinoita, kuten esimerkiksi Saksassa, Ranskassa ja Espanjassa (Valkonen 2012, 8). Hoivan ja avun saantiin liittyvää yhteiskunnallisen eriarvoisuuden näkökulmaa ei käsitellä tässä työssä, vaikka se liitetäänkin yksityisiin palveluihin. Tutkimuksen perusteella ne suomalaiset, jotka kannattavat hoivavakuutusta, lisäksi yk-

<sup>10</sup> Ks. esim. [www.alinahoivatiimi.fi/](http://www.alinahoivatiimi.fi/)

tyisiä palveluja julkisen tuotannon sijaan (Maunu 2010, 17). Ikääntyneiden hoivapalveluiden käyttöön liittyvässä tutkimuksessa todettiin, että hoivan ja avun saantiin vaikuttaa yksilöiden taloudelliset ja sosiaaliset resurssit (Van Aerschot 2014). Suomessa hoivan ostamista yksityisiltä palveluntuottajilta tuetaan palvelusetelin ja kotitalousvähennyksen avulla. Näitä hoivan ostamisen välineitä käsitellään tässä työssä hoivamarkkinoiden toiminnan yhteydessä.

Suomessa hoivaa ja apua saadaan monista eri lähteistä, jolloin myös hoivan tuottamisessa on erilaisia lähtökohtia. Suomalainen Hoivamix-kuviossa on tarkasteltu hoivan tuottamista neljällä eri ulottuvuudella (s. 32). Hoivan tuottajuuteen perustuvassa monituottajamallissa ei jäsennetä hoivan koordinointia, vaan sitä analysoidaan tutkimuksen tulososiossa. Hoivapalvelujen ostamisen ja myymisen koordinoinnissa on palveluohjauksella keskeinen tehtävä. Japanissa hoivavakuutuksen avulla yhdistetään eri organisaatioiden ja yritysten sekä perheiden tuottamaa hoivaa. Shimmeinin tutkimuksen (2016) mukaan palveluohjauksessa koettiin ristiriitaisia rooleja sovitettaessa yhteen yhteiskunnan sääntöjä ja alan ammatillisia normeja sekä yritystaloudellisia vaatimuksia.

Aiemmassa luvussa käsiteltiin hoivan markkinaistumisen prosessia. Hoivan markkinaistuminen Suomessa ilmenee markkinamekanismin hyödyntämisenä hoivan järjestämisessä, jolloin kyse on myös siirtymisestä hyvinvointiyhteiskunnasta markkinayhteiskuntaan. Markkinayhteiskunta määritellään yhteistoiminnan muodoksi, jossa kukin toimija toimii omista lähtökohdistaan ja arvoistaan käsin. Markkinayhteiskunta voi olla hyvinkin rajoitettu tai vapaa. Huomion arvoista on, että markkinayhteiskunnan toiminta ja painoarvo elämässämme määrittävät myös vapautemme luonnetta. (Räsänen 2017, 186-187.)

Hoivayrittäjyyden tutkimisessa oleellista on selvittää hoivan tuottamisen lähtökohtia ja periaatteita. Hoivan valinnanvapauden toteutumisella perustellaan vapaiden markkinoiden toimintaa. Vapaus liittyy hoivaan ja yrittäjyyteen. Seuraavassa luvussa jäsennetään vapautta sekä yksilön että yhteiskunnan näkökulmasta. Vapauden määrittelyjen avulla luodaan tämän työn tutkimukselliset käsitteet, joilla analysoidaan hoivan tuottamista yritystoimintana.

### 3 VAPAUDEN MÄÄRITTELYÄ

Tässä luvussa jäsennetään vapauden filosofiaa. Englantilaiseen traditioon perustuva vapauden tarkastelu johdattaa negatiivisen ja positiivisen vapauden käsitteiden asemointiin. Autonomisen vapauden käsite luo perustaa Hegelin vapauden filosofian lähempään tarkasteluun. Hegelin oikeusfilosofiaan perustuvien praktisen vapauden ulottuvuuksien kautta muodostuu yrittäjän vapauden tutkimuksen konseptio. Yrittäjän praktisen vapauden tutkimiseksi esitetään tulkintakehikko, jossa teoreettisille käsitteille on etsitty empiiriset vastineet yrittäjän vapauden tutkimiseen hoivan tuottamisessa.

Englantilaiseen traditioon liittyvä liberalistinen näkemys vapaudesta pohjautuu Thomas Hobbesin (1588–1679) käsitykseen inhimillisestä vapaudesta. Hobbes (1651/1999) määrittelee vapauden Leviathan -teoksessaan ”vastuksen puuttumisena”, jolla hän tarkoitti liikkeen ulkoisia esteitä. Hobbesin mukaan ”vapaa ihminen on se, jota ei estetä tekemästä mitä hän haluaa tehdä niissä asioissa, joita hän voimansa ja taitonsa mukaa pystyy tekemään.” Hobbes antoi negatiivisen vapauden idealle kirjallisen muodon, jota myöhemmin muut ovat seuranneet. Hobbes ei käytä vapauden käsitteestään nimitystä ”negatiivinen vapaus”, vaikka hänen mukaansa ulkopuolisen estämisen tai vastustuksen puuttuminen on todellista vapautta. (Hobbes 1651/1999, 189-190.)

Hobbesin naturalistinen<sup>11</sup> käsitys vapaudesta merkitsee minkä tahansa toiminnan ulkoisten esteiden puuttumista. Vapautta voidaan siten jäsentää metafyyssisenä kysymyksenä vapauden ja luonnon välttämättömyydestä tai yksilön ja yhteiskunnan välisenä suhteena. Poliittinen teoria perustuu Hobbesista lähtöisin olevalle vapauden ja tahdon määritelmälle, jossa vapautta on toimia halujensa mukaisesti ilman esteitä. Tällöin vapaudessa keskeistä on yksilön ja yhteiskunnan suhde. (Pulkkinen 1989, 116-119.)

Hobbesin käsitys eroaa muista vapauskäsityksistä siinä, että hänen mukaansa myös muiden ihmisten toiminnasta riippumattomat esteet rajoittavat vapauttamme. Sen sijaan lait ja rangaistukset eivät Hobbesin mukaan välttämättä rajoita vapautta, sillä teot voivat olla vapaita, vaikka ne tehtäisiin rangais-

---

<sup>11</sup> Naturalistisen vapauskäsityksen mukaan vapauden esteitä voivat olla mitkä tahansa fyysiset esteet, kuten kahleet ja aidat ja sekä luonnontilat.

tuksen pelosta. Sen sijaan Jeremy Benthamin (1748-1832) mukaan kaikki lait ja säännöt nimenomaan estävät vapautta. Hänen mukaansa vapauden esteitä ovat erityisesti lakien rikkomiseen liittyvä rangaistuksen uhka, jolloin vapauden esteet ovat sosiaalisesti tuotettuja ja liittyvät ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Vapautta voi siten kuvata nollasummaiseksi käsitteeksi, koska laki, joka rajoittaa omaa vapautta, rajoittaa myös toisten vapautta. Benthamin mukaan laki rajoitti aina vapautta, koska lain päämääränä ei ollutkaan vapaus vaan turvallisuus. (Bentham 1776/1994; Lagerspets 1998, 89-90.)

John Stuart Millin (1806-1873) ajattelu perustui myös hobbesilaiseen vapauskäsitykseen. Millin teos *”On liberty”* (1859/1991) on englantilaisen poliittisen tradition vapauskäsityksen kuuluisin teos, vaikka siinä ei suoraan esitetäkään vapautta pakon puuttumisena. Millin teos toi englantilaisen vapauskäsityksen myös Suomeen. Teos käännettiin heti ilmestymisensä jälkeen ruotsiksi. (Pulkinen 1989, 117). Teoksen suomenkielinen laitos *”Vapaudesta”* on vuodelta 1981. Millin liberalistinen näkemys yksilöllisestä vapaudesta perustuu kysymykseen: missä määrin valtiolla on oikeus rajoittaa yksilön toimintaa? Millin mukaan yksilöiden tulee olla vapaita tekemään mitä haluavat, kunhan he eivät vahingoita toiminnallaan muita. Julkinen valta ei siten saa loukata yksilön vapautta suojellakseen ihmistä häneltä itseltään eikä tuputtaa hänelle enemmistön uskomuksia siitä, millainen elämäntapa on paras. Millin (1981, 17) mukaan *”Ainoa päämäärä, jonka saavuttamiseksi voidaan oikeutetusti käyttää valtaa, jonka sivistyneen yhteiskunnan jäsenen yli vastoin hänen tahtoaan, on tarkoitus estää vahingon tuottaminen muille ihmisille. Hänen oma fyysinen tai moraalinen etu ei ole riittävä syy. Häntä ei saa oikeudenmukaisesti pakottaa tekemään jotain tai olemaan tekemättä sen vuoksi, että hänelle olisi parempi tehdä niin vain siksi, että se tekisi hänet onnelliseksi tai että muiden mielestä on viisampaa ja vaikka oikeampaa tehdä niin. Ainoa osa ihmisen käytöksestä, josta hän on vastuussa yhteiskunnalle, on se, joka koskee muita. Siinä osassa, joka koskee häntä itseään, hänen vapautensa on ehdoton.”*

### 3.1 Negatiivinen vapaus

Isaiah Berlin (1909-1997) erotti negatiivisen ja positiivisen vapauden käsitteet toisistaan vuonna 1958 Oxfordin yliopistossa virkaanastujaisissa pitämässään esitelmässään (Berlin 2001, 21). Negatiivisella vapaudella hän tarkoitti inhimillistä toimintaa haittaavien esteiden puuttumista. Berlinin mukaan vapauden käsite on huokoinen, millä hän tarkoitti käsitteen vaikeutta torjua mitään määritelmää. Aatehistorioitsijat ovat antaneet yli kaksisataa merkitystä vapaudelle, jolloin vapauden käsitteen monimuotoisuus aiheuttaa sen tutkimiselle haasteita. Berlin keskittyi kahteen vapauden merkitykseen, joita hän ei itsekään pitänyt kaikkia mahdollisia vapauden käsitteitä kattavana. Negatiivisen vapauden tutkimisessa peruskysymys kuuluu: *”Mikä on se alue, jolla subjekti – ihminen tai ihmisryhmä – saa toimia tai tulee saada toimia ja olla, niin kuin itse haluaa, muiden ihmisten siihen puuttumatta?”* Positiivisen vapauden kannalta perus-

kysymyskuuluu: ”Mikä tai kuka on se hallinnan asioihin puuttumisen lähde, joka voi määrätä jonkun olemaan tai tekemään jotakin nimenomaista eikä jotakin muuta?” Näitä kahta vapauden käsitettä tutkittaessa oleellista on huomioda, että Berlinin mukaan kysymykset ovat selvästi erilaiset, vaikka niihin annetut vastaukset voivatkin mennä limittäin. Negatiivisen vapauden käsitteessä ihmisen pakottaminen merkitsee hänen vapautensa riistämistä. Kuten onni ja hyvyys, on vapauskin merkitykseltään moninainen. Vapauden puolustaminen on vapautteen puuttumisen torjumista ja siten negatiivista vapautta. Negatiivisen vapauden kannalta on siten tärkeää hallinnan alue eikä sen lähde. Kysymys ”Kuka hallitsee minua?” on loogisesti erillään kysymyksestä ”Miten pitkälle hallitus puuttuu asioihini?” Tähän perustuu Berlinin mukaan negatiivisen ja positiivisen vapauden käsitteiden tärkeä vastakkaisuus. (Berlin 2001, 47-55.)

Berlinin (2001) mukaan Millin vapauden käsitteessä sekoittuu kaksi erillistä näkemystä. Ensimmäisen näkemyksen mukaan kaikki pakottaminen on itsessään pahasta, jos se estää yksilöä toteuttamasta halujaan, vaikka sillä estetäisiinkin vielä pahempien asioiden toteutumista. Tällöin puuttumattomuus, joka on pakottamisen vastakohta, on sinänsä hyvästä, vaikka se ei johtaisikaan aina hyvään lopputulokseen. Tätä voidaan pitää klassisena määritelmänä negatiivisesta vapaudesta. Millin toisen näkemyksen mukaan taas ihmisen tulee etsiä totuutta tai kehittää itselleen sellainen luonne, jonka avulla hän tulee rohkeaksi, omaperäiseksi ja itsenäiseksi. Molemmat Millin näkemykset ovat liberalistisia ajatuksia, mutta ne eivät ole identtisiä. Näin ollen täydellisen vapauden ja yksilöllisen kehityksen yhteensovittamisessa on ristiriitoja. Tietynlainen yksityisyys on ollut sekä yksilöissä että yhteisöissä korkean sivistystason merkki. Tällainen käsitys yksityisyydestä ja henkilökohtaisten suhteiden alueen näkeminen pyhäksi pohjautuu renessanssia ja uskonpuhdistusta edeltäneeseen vapauskäsitykseen. Millin näkemys yksilöstä ja yksilöllisyydestä yhteiskuntaa eteenpäin vievänä voimana ilmeni hänen muissakin pyrkimyksissään edistää yhteiskuntaa. (Mt, 54-56.)

Millin perustelut ajattelun ja ilmaisun vapauden vaatimuksille ovat luonneet näkemyksen julkisesta poliittisesta keskustelusta ja vapaasta lehdistöstä (Mäntylä 2007). Millin teos *On Liberty* (1859) toi englantilaisen vapauskäsityksen Suomeen antamalla painon nimenomaan negatiiviselle vapauskäsitykselle. Suomalaisen yhteiskunnan historiassa keskeisenä yksilön vapauden puolustajana pidetään Anders Chydeniusta (1729-1803), joka oli aikansa merkittävin yhteiskunnallinen ajattelija ja yhteiskunnallisen avoimuuden edistäjä. Chydenius oli omaksunut englantilaisen vapauskäsityksen, jossa vapaus korostui pakon varsinaisena vastakohtana. Chydenius kuitenkin painotti vapauden olevan äärettömän altis väärinkäytöksille ja siksi sitä tuli käyttää huolellisesti, jottei siitä olisi enemmän haittaa kuin hyötyä. (Manninen 2005, 30-34.) Millin tavoin Chydeniuskin korosti sananvapauden merkitystä mutta samalla myös elinkeinovapautta.

Quentin Skinner (2003) on laajentanut negatiivisen vapauden käsitteen sisältämään myös niiden tekijöiden piiriä, joiden voidaan laskea rajoittavan toimijan vapautta. Skinnerin neoroomalainen vapauden käsitys perustuu ajatuk-

seen, että pelkkä periaatteellinenkin mahdollisuus rajoittaa toimijan vapautta rajoittaa sitä todellisuudessa, vaikka kukaan ei suorittaisikaan yhtään rajoittamisen aktia. Näin ollen vapauden käsittäminen estämisen poissaoloksi on liian suppea määritelmä negatiiviselle vapaudelle. Skinnerin vapaus käsitys vastaa kysymykseen: minkälaiset tekijät voivat rajoittaa toimijan vapautta? Skinnerin mukaan olemme vapaita, jos olemme riippumattomia eli voimme toimia riippumatta kenenkään muun mielivaltaisesta tahdosta. Vapaus ei ole pohjimmiltaan vain puuttumisen poissaoloa, vaan sitä, ettei ketään pakoteta elämään mielivallan alaisena. Skinnerin mukaan puuttumattomuus ei vielä sinällään takaa vapautta, vaan sen takaa vasta riippumattomuus. (Skinner 2003; Syrjämäki 2008, 64.)

Negatiivisen vapauden (vapaus jostakin) rinnalle on määritelty positiivinen vapauskäsitys (vapaus johonkin), joka sisältää vapauden rationaalisten kykyjen käyttöön ja toimeentuloon sekä itsehallintaan. Suomalaisessa liberalismisessa sekä negatiivisen että positiivisen vapauden käsitykset kietoutuivat yhteen. (Pulkkinen 1989, 119-120.) Berlinin (2001, 55) mukaan vapaus olla oma herransa ja vapaus tehdä valintoja muiden niihin puuttumatta saattavat päällisin puolin vaikuttaa samanlaisilta käsitteiltä. Kyse on negatiivisesta ja positiivisesta tavasta sanoa sama asia. Negatiivisen ja positiivisen vapauden tulkinnassa oleellista ovat erilaiset kysymykset, vaikka vastaukset menisivätkin limittäin.

### 3.2 Positiivinen vapaus

Negatiivisen ja positiivisen vapauden käsitteiden vastakkaisuus perustuu erilaisiin kysymyksiin. Positiivisessa vapaudessa yritetään vastata kysymyksiin *"Kuka antaa minulle käskyt?"* tai *"Kuka määrää mitä minun tulee tehdä?"*. Sen sijaan kysymys *"Mitä minulla on vapaus olla tai tehdä?"* liittyy negatiiviseen vapauteen. (Berlin 2001, 55-56.) Vapaus-käsitteen positiivinen tulkinta perustuu yksilön toiveeseen olla oma herransa. Positiivisessa vapaudessa halutaan olla ensisijaisesti toimija eikä toiminnan kohde. Berlin ei liitä positiivista vapautta aineellisiin ehtoihin tai taloudellisiin resursseihin, joita ihminen tarvitsee toteuttaakseen itseään. Positiivinen vapaus liittyy kysymykseen: kuka hallitsee henkilön toimintaa, kun hän negatiivisen vapauden puitteissa tekee valintojaan. Henkilöltä voi puuttua positiivinen vapaus, vaikka hänellä olisi paljonkin vapautta negatiivisessa mielessä. Voi olla, että henkilön toiminnalla ei ole mitään ulkoisia esteitä, mutta esimerkiksi intohimojensa, tietämättömyytensä tai omaksuttujen tapojensa vuoksi hän voi toimia toisin kuin hänen järkensä pitää parhaana. (Mt 2001, 16.)

Berlinin (2001, 60-61) mukaan positiivisen vapauden tulkinnassa on kyse omien halujen toteuttamisesta sekä tavoitteiden ja päämäärien asettamisesta. Näiden toteutumisessa voi kuitenkin tulla esteitä, kuten luonnonlait, onnettomuudet tai muiden ihmisten teot, jotka voivat olla liian suuria esteitä voitettaviksi. Tunteakseen itsenä vapaaksi on Berlinin mukaan vapauduttava sellaisista haluista, joita ei pysty toteuttamaan. Tätä omista haluista vapauttamisen keinoa



Berlin kutsuu vetäytymiseksi ”sisäiseen linnakkeeseen”. Samaa tapaa ovat vanhastaan soveltaneet askeetit, stoalaiset ja buddhalaiset sekä eri uskontoja edustaneet tai uskontokuntiin kuulumattomat ihmiset, jotka ovat vetäytyneet maailmasta ja käyneet läpi jonkin tapahtuman tai itsensä vapaaehtoisen muuttamisen. Kyse on siten yksilön tavasta tavoitella turvallisuutta, mutta sitä on myös nimitetty pyrkimykseksi henkilökohtaiseen vapauteen tai itsenäisyyteen. Ihminen saattaa kokea, että ainoa oikea vapauden saavuttamisen keino on kriittisen järjen käyttäminen, jolloin intohimot, ennakkoluulot, pelot ja neuroosit johtuisivat tietämättömyydestä. (Mt, 66-67.)

Käsitys ihmisestä valistuneen rationalismin ohjaamana on lähtöisin jo Spinozalta (1632-1677), jonka mukaan ihminen on olemukseltaan haluava ja toimiva, jolloin järjen ohjaamat halut eivät ole liiallisia. Vapaus ei siten ole välttämättömyyden väistämistä vaan tietoisuutta välttämättömyydestä. (Scruton 2008, 116-117.) Berlin (2001) tarkastelee rationaalista itseohjautuvuutta positiivisen vapauden käsitteessä ”Saraston temppeleinä”. Tällöin vapauden ongelmaan liittyy kysymys vapaan ihmisen mahdollisuudesta elää rationaalisen tahtonsa eli todellisen minän mukaisesti törmäämättä kuitenkin toisten ihmisten tahtoihin. Rationaalinen ihminen ei voi kiistää, että se mikä on hyväksi itselle, voisi olla hyväksi myös muille. Kyse on omien rationaalisesti määräytyvien oikeuksien ja muiden ihmisten oikeuksien välisestä yhtäläisyydestä. Vapaus olla itsensä herra ja raivata tieltään vapauden esteet, johtaa väistämättä tilanteeseen, jossa on kyse suhtautumisesta vastahankaan asettuviin ihmisiin. Jos oman vapauden toteuttamisessa ei oteta huomioon toisten ihmisten toiveita ja arvoja, vaan noudatetaan pelkästään omia toiveita, aiheuttaa tämä oman itsensä toteuttaminen toisten orjuuden. Mikäli suunnitelma on riittävän rationaalinen, antaa se muillekin ihmisille mahdollisuuden kehittää itseään ja käyttää kykyjään rationaalisten päätösten tekemiseen. Rationaalisuus merkitsee asiantilojen ja ihmisten tuntemista sellaisina kuin ne tai he ovat. (Mt, 70-72.)

Positiivista vapauden käsitettä on luonnehdittu sisällölliseksi ihanteeksi, jolloin vapaus on toimijan ideaalisen itsen, todellisen minän tai tietyn elämäntavan toteuttamista. Quentin Skinnerin (2003) *kolmannessa vapauden* -käsitteessä positiivinen vapaus ymmärretään ihmisen olemuksena, jolloin ihminen on vapaa vain silloin, jos hän pystyy elämässään toteuttamaan tämän olemuksensa. Näin ollen positiivinen vapaus muodostuu elämäntavasta, jossa voimme ylittää kaikki esteet ja rajoitteet toteuttaaksemme täydellisesti itseämme. Skinner on Berlinin kanssa yhtä mieltä siitä, että positiivisessa vapaudessa on olemassa useita erilaisia päämääriä, joita voidaan yhtä lailla tavoitella. (Mt, 13-17)

Sami Syrjämäki (2007) on muodostanut positiivisen ja negatiivisen vapauden käsitteistä kontrastiparit. Ensimmäinen kuvaa aina positiivisen vapauden muotoa ja jälkimmäinen negatiivisen vapauden muotoa.

1. Vapaus todellisena tai efektiivisenä kykyinä toteuttaa haluamiaan päämääriä vs. muodollinen vapaus eli rajoitusten puuttuminen.

2. Vapaus autonomiana tai rationaalisen itseohjauksena vs. vapaus "olla kiinnostumatta" tai vapaus toteuttaa mielihalujaan.
3. Vapaus poliittisena osallistumisena tai kollektiivisena itsetoteutuksena vs. yksityisyytenä tai oikeutena yksityisyyteen.

Amartya Senin (2002) näkemys positiivisesta vapaudesta perustuu ihmisen tosiasiallisiin toimintamahdollisuuksiin, jolloin vapautta voidaan tulkita mahdollisuutena tai prosessina (*freedom as an opportunity or a process*). Vapaudella mahdollisuutena tarkoitetaan olemassa olevien mahdollisuuksien käyttämistä päämäärien ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Vapaus mahdollisuutena perustuu yksilön tosiasiallisiin kykyihin käyttää vapauden tarjoamia mahdollisuuksia. Toimintamahdollisuuksien käyttö perustuu valmiusteoriaan (*capability approach*), jota Sen on kehittänyt yhdessä Martha Nussbaumin (2011) kanssa. Vapaus ei kuitenkaan rajoitu pelkästään toimintamahdollisuuksiin, vaan se liittyy myös oleellisesti valintatilanteisiin. Vapaus prosessina perustuu siihen, miten eri prosessit toimivat valintatilanteissa. Vapauden tarkastelussa oleellista on se, liittyykö valintatilanteeseen ulkopuolisia rajoituksia tai muiden vastustusta. (Sen 2002, 10, 18-19.) Senin mukaan vapauden prosessi sisältää kaksi näkökulmaa, joista ensimmäisessä yksilön on oltava autonominen ollakseen vapaa. Autonomisuus liittyy yksilön rooliin päätöksenteossa, millä tarkoitetaan, että hän tekee itse päätöksensä, eivätkä niitä tee muut ihmiset tai instituutiot. Toiseksi muut eivät voi vaikuttaa yksilön päätöksentekoon, jolloin yksilö on "immuuni" (*immunity*) ulkopuolisille vaikutuksille. Tässä kohdin Senin näkemys vapaudesta on yhteydessä negatiiviseen vapauteen. (Mt, 507-508.)

Englantilaisen filosofin Michael Oakeshottin (1901-1990) vapauskäsitystä on kutsuttu myös *neljänneksi vapauden käsitteeksi*, koska se tekee eroa sekä Berlinin negatiiviseen ja positiiviseen vapauskäsitteeseen että skinneriläiseen vapauskäsitteeseen. Oakeshottin (1975/2003, 158) mukaan vapaus edellyttää ajattelun tavoin eksistentiaalistista tiedostamista erilaisten mahdollisuuksien merkityksistä. "Todella vapaa" ihminen ymmärtää olevansa kiinni ympäristössään ja tiedostaa olevansa sekä oman että muiden historian tuote. Näin ollen vapaa ihminen on pakotettu tekemään valintoja aina toimiessaan. Silti ulkoista ympäristöä ei nähdä esteenä tai pakkona, kuten negatiivisessa vapauskäsitteessä, vaan pikemminkin toiminnan mahdollistajana. Vapaus on valitsemista verkostossa, joka koostuu aiempien valintojen tuloksista ja muuttuu edelleen uuden valinnan seurauksena. Käytännöt, traditiot sekä erilaiset säännöt ja lait eivät luo ulkoista pakkoa tai edes mahdollisuuksia, vaan ne sisältyvät valintatilanteeseen itseensä. Oakeshott liittyy auktoriteetin olemassa olon ihmisen vapauteen, mutta auktoriteetti ja vapaus eivät ole identtisiä, kuten positiivisessa vapauden käsitteessä. Ihmisen vapaus säilyy, koska auktoriteettia ei samaisteta ihmisen tahtoon. Vapaus ilmenee sosiaalisissa suhteissa kahdentyyppisissä yhteen liittymisen tavoissa eli kansalais- ja yritysytteenliittymissä.

Oakeshottin (1975/2003, 168) kansalaisytteenliittymä pohjaa tiettyihin sääntöihin, eikä sen jäsenillä ole muuta yhteistä kuin näiden sääntöjen auktori-

teetin tunnustaminen. Kansalaisyhteenliittymän ja kansalaisvapauden (*civil freedom*) kannalta ei ole oleellista sääntöjen ja lakien hyväksyminen, vaan niiden auktoriteetin tunnustaminen. Siviilivapaus ei tällöin ole sidottu valintaan olla tai lähteä yhteenliittymästä. Yritysyhteenliittymä sen sijaan rakentuu yhteisten tavoitteiden ympärille, jolloin vapaus perustuu vapaaehtoiseen jäsenyyteen ja sen purkamiseen. Yritysyhteenliittymä on lopetettavissa, jolloin myös sen säännöt lakkaavat olemasta. (Soininen 2008, 55-57.)

### 3.3 Autonominen vapaus

Autonomisessa vapauskäsitteessä on piirteitä, jotka viittaavat edellisissä luvuissa käsiteltyyn Berlinin esittämään positiiviseen vapautteen itsensä toteuttamisen vapautena. Itsensä toteuttamiseen perustuvasta vapauskäsitteestä on seurauksena oikeudet, jotka puolestaan ovat seurausta itsensä toteuttamiselle rakennettavista taloudellisista ja sosiaalisista perusteista. Autonominen vapaus on itsemääräämistä, jolloin sanan alkuosalla "itse" ja loppuosalla "määrääminen" on painokas merkitys. Nämä merkitykset eivät ole satunnaisesti yhteen sovitettuja, vaan niillä on myös sisäisesti keskinäinen suhde. Itsemääräämisellä ymmärretään yleisesti, ettei henkilö ole ulkopuolisten käskijöiden tai auktoriteettien määrättävissä. Autonomisena vapautena itsemäärääminen sisältää kuitenkin paljon enemmän. Itsemääräämisen mahdollistumiseksi on oltava "itse", jolloin tämä "itse" ei voi olla mikään satunnaisia haluja tai mielipiteitä kantava keho. Autonomisessa vapaudessa itseys on identtinen persoona, jolla on nykyhetken lisäksi menneisyys ja etenkin tulevaisuus. Määräämisen merkitys puolestaan on lakien säätämistä itselleen, eikä mitään satunnaista käskynjakoa. Autonomisella persoonallakin on intressi: itsensä toteuttaminen, jota varten ovat itselle säädettyt lait. Autonomisen vapauden käsite voidaan liittää myös määrättyyn yksittäiseen tekoon, jolloin vapauden motiivina on ihmisen itsensä toteuttamiseksi itselleen säätämän lain suoma vapaus. Tällöin vain sellainen teko on moraalisesti arvokas, jonka motiivina on moraalilain kunnioittaminen. (Mäki, M 2013,199, 19-20.)

Immanuel Kant (1724-1804) aloitti saksalaiseen idealismiin perustuvan ajattelutavan, joka rakentuu autonomian käsitteen ympärille. Kantin moraalifilosofian lähtökohtana oli käsitys ihmisen epäitsekkydestä. Kantin mukaan ihminen kuuluu kahteen eri valtakuntaan. Ensimmäisessä valtakunnassa ihminen nähtiin luonnonoliona, jossa hän toimii luonnonlakien alaisena ja halujensa mukaisesti. Moraalin kautta ihminen luo itselleen luonnon vastakohtana vapauden valtakunnan. Ihmisen toiminta perustuu siten myös muihin kuin luonnollisiin motiiveihin. Tätä toimintatapaa, joka ei perustu luontoon Kant nimitää moraaliksi, jossa ihminen kuului "vapauden valtakuntaan". Kantin ajattelussa vapaus liittyy olennaisella tavalla moraliin. Moraalisen toiminnan avulla ihminen kykenee luonnonlakien ja halujen ylittämiseen. Kantin näkemys halujen toteuttamisesta tekee keskeisen eron englantilaiseen traditioon vapaudesta. Sillä Kantin mukaan vapaudessa ei ole kyse halujen esteettömästä toteuttami-

sesta, vaan luonnollisten halujen asettamisesta toissijaisiksi suhteessa moraaliin arvioihin. (Pulkkinen 1989, 121-122.) Halujen tukahduttaminen ei tarkoita samaa kuin halujen vastustaminen tai hallinta. Kantin mukaan käytännöllinen järki määrittää vapauden käsitteen antamalla sille objektiivisen todellisuuden. Näin ollen tämä moraalilaki kykenee määrittämään vapaan tahdon, jolloin käytännöllinen järki ja vapaus saattavat jossain määrin merkitä yhtä ja samaa asiaa. Kantin käytännöllisen järjen käsite johdattaa vapauden käsitteeseen jonakin, joka kytkeytyy siihen välttämättä ja kuuluu sille, "sijaitsematta" kuitenkaan siinä. Tämän moraalilain ansiosta tiedämme olevamme vapaita, jolloin vapauden käsite saa positiivisen ja määrittyneen reaalisuuden. (Deleuze 2010, 52-55.) Vapauden saavuttamisen keinona pidetään kriittisen järjen käyttämistä sekä kykyä erottaa toisistaan väistämätön ja sattumanvarainen. Vapaus ja moraalit ovat Kantin mukaan inhimillisen olemisen viimeinen "miksi". (Saarinen 1994, 163.)

Kantin mukaan vapaus on siten rationaalisen tahdon noudattamista. Epämoraaliset teot ovat epärationaalisia, jolloin niiden rajoittaminen ei ole vapauden rajoittamista. Yksilön autonomia ei ole egoismia, vaan autonomia jäsentää yksilöä yhteisön jäsenenä ja sisältää vastavuoroisuuden ja toisistaan riippuvuuden käsitteet. Kantin mukaan yksilöllä on moraalista kykyä ja tarvetta pohdita, miltä maailma näyttäisi, jos se, mitä itse pitää hyvänä, saisi lain ominaisuuden ja tulisi malliksi koko yhteisölle. Moraalinen yleistaju on ymmärryksen sopeutusta järjen kanssa, järjen lainsäädännön alaisuudessa. Kantin mukaan emme voi perustellusti tietää olevamme vapaita, mutta moraalin avulla voimme päätellä vapauden olemassaolon. (Deleuze 2010, 61.)

Kantin vapaudessa on kaksi todellisuutta, jotka ovat vapauden maailman ja luonnon lakien välissä. Saksalaisen Schellingin tutkielma *Ihmisen vapaudesta* vuodelta 1809 käsitteli myös kahta todellisuutta, jossa ihmisen sijoittuu jumalan ja luonnon väliin (Schelling 1809/2004). Kant uskoi enemmän järkeen kuin ihmiseen, mutta Schelling ei uskonut kumpaankaan. Hänen mukaansa hyvyys ja pahuus edustivat saman voiman eri puolia, jolloin ihmisen autonomia liittyy pahuuteen ja vapaus merkitsee mahdollisuutta pahuuteen. Tämä ilmenee modernina aikakautena luonnon alistamisena ihmisen oman mukavuuden ja turvallisuuden vuoksi sekä toiminnan suuntautumisena tuottamiseen ja kuluttamiseen. (Pylkkö 2004, 213.) Kun Schelling korosti vapauskonseptiossaan ihmisen suhdetta luontoon, Hegel puolestaan korosti ihmisen suhdetta valtioon ja valtiolliseen toimintaan. Luonnonfilosofit, kuten Schelling, esittivät oikeastaan vastalauseen absoluuttista monarkiaa, feodalismia ja rationalismia vastaan ja puolustivat yhteiskunnallista vapautta. Eräänlaisena esiluonnontieteenä "panteismi" edelsi tieteellisesti tiedostavaa vapautta luonnosta ja ihmisen herruutta sen suhteen. Panteismi sisälsi yhtäältä edistyksellisen ajatuksen vapaudesta, mutta toisaalta taantumuksellisen ja irrationaalisen käsityksen jumaluudesta, mikä ilmenee Schellingin filosofiassa. (Karkama 1982, 222.)

Vapaus autonomiana ei merkitse yksinomaan negatiivista vapautta luonnosta, vaan myös positiivista vapautta määrätä itse oman toimintansa lakeja. Moraalinen vapaus on itsemääräämistä ja riippumattomuutta moraalista auk-

toriteeteista, jolloin kyse on Rousseauin itsehallinnan ideaalin soveltamisesta henkilökohtaiselle omantunnon tasolle Kantin moraalifilosofian tapaan. Moraalisen toiminnan ominaisuus on reflektiivisyys, mikä tarkoittaa tahdon kohdistumista itseensä säätäen itselleen lain. Vapaus liittyy itseään kohti kääntyneestä autonomisesta subjektista. (Pulkinen 1989, 121-122.)

Autonominen vapaus liittyy Rousseauin ja Hegelin vapauskäsitteiden yhteiseen perustaan sekä luonnonoikeuden käsitteeseen. Hegel tarkoitti luonnonoikeudella omaan vapauteen perustuvaa oikeuskäsitettä (Mäki 2013, 17-19). Rousseauin (1782/2000) mukaan luonnonihmisen ja eläimen henkisten ominaisuuksien ero on vähäinen, eikä ihmistä erota muista eläimistä niinkään hänen ymmärryksensä, vaan ihmisen toiminnan vapaus verrattuna eläimeen. Ihminen on vapaa alistumaan tai vastustamaan luontoa, mikä ilmenee vapauden tiedostamisena. Luonnontilassa elävillä ihmisillä ei ole moraalista suhdetta toisiinsa eikä tunnettuja velvollisuuksia. Luonnonihmisessä ei ole absoluuttisena ja muista erossa elävänä olentona moraalista pahaa, mutta ei hyvääkään, joten häntä ei voi loukata, eikä häntä kohtaan voi tehdä vääryyttä. (Mt, 47-49, 59.) Hegelille oikeus ei ollut luonnon vaan kulttuurin asia, joka perustui ihmisen luontaisten ominaisuuksien sijaan järkeen ja tahtoon (Manninen & Wahlberg 1994, 12). Andreas Chydeniuksen mukaan sivistyneessä yhteiskunnassa vapaus ei merkinnyt itsekkyyttä, vaan mahdollisuutta toisten auttamiseen. Chydenius korosti ihmisen sosiaalista luonnetta, jonka mukaan ihmiset etsivät toistensa apua ja suojaa toisistaan. (Manninen 2005, 30-34.)

Vapaus toteutuu ihmisten toiminnan kautta. Modernit ihmiset ovat vapaita rakentamaan yhteiskuntansa, jolla on omat lakinsa, jolloin yhteiskunta on transsendentti kuten luonto. Yhteiskunnalliset instituutiot palauttavat yhteiskunnallisten ryhmien vapauden rajat ja muuntavat ihmisten välisiä suhteita tosiasioiksi, jotka eivät ole kenenkään tekemiä. Yhteiskunnalliset instituutiot voivat tuoda luonnon yhteiskunnallisten suhteiden ytimeen, vaikka se jääkin ihmiselle etäiseksi. Ihmiset ovat vapaita luomaan, mutta myös raunioittamaan yhteiskuntansa, vaikka he pitävätkin yhteiskunnan lakeja vääjäämättöminä, välttämättöminä ja ehdottomina. (Latour 2006, 67.) Ihmiset muokkaavat luontoa, säätelevät keskinäisiä suhteitaan ja muodostavat käsityksiä todellisuudesta. Tätä keskinäisten suhteiden "maailmaa" Hegel kutsuu objektiiviseksi hengeksi ja käsitysten "maailmaa" puolestaan absoluuttiseksi hengeksi. Objektiivinen henki ilmentää luonnon voiman kaltaista välttämättömyyttä, jonka olemassaolon ehto on vapaa tahto. Absoluuttinen henki pyrkii käsittämään todellisuutta, jolloin kulttuuri, taide tai uskonto ja filosofia eivät ole luonnonilmiöitä, vaan vapaan ajattelun tuotteita. Objektiivinen henki ja absoluuttinen henki kietoutuvat toisiinsa muodostaen historiallisia kokonaisuuksia ja aikakausia, jolloin historia etenee tällaisista kokonaisuuksista toisiin. Hegelin systeemissä yhteiskunta ei siten ole luonnollinen ilmiö, vaan ihmismielen, vapaan tahdon, vapaan ajattelun kollektiivinen ja historiallisesti kehittyvä tuotos. Näin ollen yhteiskunnat ovat vapaan tahdon todellistumia. Hegelin mukaan historia on kulkenut vaiheesta, jossa vain yhtä pidettiin vapaana, vaiheeseen jossa harvat olivat

vapaita, ja lopulta moderniin aikaan, jossa kaikki tiedetään vapaiksi. (Laitinen 2012, 396-399.)

### 3.4 Praktinen vapaus

Hegelin filosofiassa vapautta tarkastellaan suhteena sen dialogisuuden vuoksi. Vapaus voi olla itsesuhteista, suhdetta yhden ja saman henkilön kahden eri puolen välillä. Sanotaanhan ihmisen usein itse rajoittavan itseään. Vapaus voi olla myös poliittinen suhde, jolloin kyseessä on yksityisen ihmisen suhde yhteiskunnallisiin instituutioihin. (Mäki 1986, 243-244.) Hegelin mukaan vapaus toteutuu prosessissa ja määrittyy suhteessa toisiin, jolloin näkemys vapaudesta on "itsenäisen olemista toisissa". Vapaus ei vaadi ulkoisten toisten hävittämistä, vaan tietynlaista suhtautumista niihin. Hegelin mukaan vain tietoinen voi olla vapaa ja vapaus on saavutettavissa oikealla ajattelulla. Vapaus edellyttää vastavuoroista tunnustusta, josta esimerkkinä on "herran ja rengin dialektiikka", joka syntyy tunnustuksen taistelusta. Tällä tarkoitetaan sitä, että herrasta ei tule vapaata, ennen kuin renkin vapautuu, jolloin vastavuoroisen tunnustuksen taistelu johtaa vastavuoroisen tunnustuksen periaatteen oppimiseen. Hegelin Oikeusfilosofia pohjautuu tähän dialektiikkaan, jota voi pitää Hobbesista alkaneena traditionaalisesta luonnontilasta yhteiskuntaan siirtymisessä. (Laitinen 2012, 402-403.)

Hegelille vapaus on hengen olemusta, jota ilmentää vapaa tahto objektivisen hengen peruskäsitteenä. Vapaus on alisteinen autonomialle, jolloin kyse ei ole negatiivisesta vapaudesta, eikä siihen liittyvistä esteistä vapaan tahdon toteutumisessa. Hegelin mukaan negatiivinen vapaus on riittämätön tavoittamaan vapauden kaikki ulottuvuudet, mutta se on kuitenkin osa vapauden kokonaisuutta. (Laitinen 2012, 409.) Hegel ymmärtää vapauden syvästi yhteiskunnalliseksi ilmiöksi, jolloin hänen vapauskäsitystään on pidetty liberalistisen yksilöiden halujen ja tahdon toteuttamista painottavan vapauden vastakohtana. Hegel pyrkii yksilön vapauteen samoin kuin liberalistitkin, mutta toisenlaisin keinoin. Hegelin mukaan yhteiskunnassa elävien ihmisten vapaus ei voi olla mielivaltaista, mutta juuri siksi ihmisten vapaudella on oltava se varmuus, mikä liittyy itsemääritykseen. (Heiskanen 2009, 25.)

Hegel vastusti individualisimia ja edustuksellista demokratiaa, koska hän piti abstraktia yksilöllistä vapautta sisällyksettömänä. Ihmisten tuli olla enemmän kuin autonomisia yksilöitä. Heillä tuli olla toinenkin identiteetti. Siksi tarvitaan yhteisö, jonka jäsenenä ihmiset voivat kokea vapautensa. Ihminen ei ole yksilö, vaan yhteiskunnallinen olento, mutta rationaalinen valtio voi kätkeä sisäänsä sekä itsekään yksilön että yhteiskunnallisen olennon. (Desai 2008, 56.) Hegelin yhteiskuntafilosofiassa keskeistä on ihmisten välisen kunnioituksen, arvostuksen ja välittämisen luonne, jota tulkitaan vastavuoroisten tunnustus-suhteiden kautta. Vasta tunnustussuhteiden avulla ihmisistä tulee persoonia suhteissa toisiin persooniin, jolloin yhteisöt ja yhteiskunnat rakentuvatkin osittain toimijoiden välisten suhteiden varaan. Vastavuoroisten tunnustussuhteiden

den teoriassa yhdistyy siten sekä individualismi että yhteisöllisyys. Keskeisenä kysymyksenä sosiaalisessa vapauden toteutumisessa Hegelillä on yhteiskuntajärjestys. Hegelin yhteiskuntafilosofiassa *käytännöllinen vapaus* toteutuu prakti-  
sessa maailmasuhteessa, jolla tarkoitetaan maailman muuttamista sellaiseksi, kuin sen pitäisi olla. Yksilöiden kykyjen toteutuminen yhteiskunnassa velvoittaa täten kaikkia kunnioittamaan toistensa vapautta. Praktinen vapaus muo-  
vautuu suhteessa toisiin, jolloin todellisuus syntyy yhteistoiminnan tuloksena. Hegelin tavoite on ollut yhdistää kolme erilaista käsitystä vapaudesta, joista ensimmäinen perustuu roomalaiseen vapauskäsitykseen oikeuksien suojaami-  
sesta. Toinen vapauden käsitys liittyy Kantin moraaliseen itsemääräämiseen ja kolmas vapauskäsitys pohjautuu antiikin Kreikan käsitykseen yksilön itseyyttä rakentavasta yhteisöllisyydestä. (Laitinen 2012, 402-403.)

### 3.4.1 Negatiivinen henkilökohtainen vapaus

Hegelin (1820/1994) praktisen vapauden ulottuvuudet pohjautuvat hänen *Oikeusfilosofiaan*, jonka rakennetta voidaan kuvata tunnustussuhteiden näkökul-  
masta. Hegel erottaa oikeuden ja vapauden kehityksessä kolme perustavaa vai-  
hetta ja tasoa, joiden tarkastelusta muodostuvat Oikeusfilosofian kolme perus-  
osaa. Ensimmäisessä osassa oikeusfilosofiaa vapauden ulottuvuutena on *abst-  
raktioikeus*, jossa omaisuutta ei nähdä pelkästään elämän materiaalisena perus-  
tana, vaan persoonan vapauden realisoitumisena (Mt, 92 §41). Omistus eroaa  
pelkästä fyysisestä hallussapidosta normatiivisen ulottuvuuden vuoksi, mikä  
mahdollistaa myös velvollisuuksien ja oikeuksien rikkomukset (Mt, 94 §45).  
Oikeusfilosofiassa rikkomukset nähdään sekä huonoina että hyvinä asioina,  
jolloin ne voivat olla hyökkäystä vallitsevaa oikeutta kohtaan. Rikkomukset  
voidaan nähdä hyvänä ja rationaalisenä asiana, jos ne ovat moraalisesti oikeu-  
tettuja. Tällöin rikkomukset osoittavat, että pelkkä omistusoikeus ei ole koko  
totuus moraalista ja eettisistä suhteista toisiin persooniin. Tällä abstraktilla  
tarkastelutasolla yksilöt ovat toiselleen vain omistajia, ja heidän muista rooleis-  
taan tai piirteistään ei vielä välitetä. Omaisuus ilmentää yksilön tahtoa, josta se  
saa yksityisomaisuuden luonteen. Abstraktioikeus tarkoittaa vapautta oikeuk-  
sien suojaamisen tilana, joka käsittää oman elämän ja oman ruumin hallinnan  
sekä materiaalisen omaisuuden. Toisen oikeuksien kunnioittaminen tarkoittaa  
siten myös persoonien kunnioittamista. Vapaus toteutuu olemalla persoona,  
mutta kunnioittamalla samalla muita persoonia. Praktisessa vapaudessa *nega-  
tiivinen henkilökohtainen vapaus* merkitsee mahdollisuutta tehdä omalla elämäl-  
lään mitä pitää hyvänä, kenenkään siihen puuttumatta. Abstraktiin oikeuteen  
liittyvän toiminnan subjektina on persoona, mutta hänen vapaa tahtonsa ilmen-  
tää yksilön tahtoa ja taipumuksia suhteessa omaan vaikutuspiiriin sekä omai-  
suuteen. Tällä tasolla vapaa tahto ei muodostu muiden ihmisten tahtojen väli-  
tyksellä. Persoonallinen vapaus on kykyä päätöksiin ja kykyä sanoa ”ei mille  
tahansa vaihtoehdolle” ja kykyä tehdä valintoja. (Mäki 1995, 53; Laitinen 2012,  
410.)

### 3.4.2 Moraalinen vapaus

Oikeusfilosofian toista tasoa Hegel (1820/1994, 126 §106) kutsuu *moraaliksi*, jossa yksilön vapaa tahto reflektoi itseään suhteessa yleisiin asioihin sekä vallitsevaan maailmaan ja hyvään. Moraali ikään kuin realisoi vapauden. Yksilöt ovat ”moraalipersonia”, millä Hegel tarkoittaa nykyistä oikeushenkilön käsitettä. Tällöin persoonan itsetietoisuus syvenee ja oikeuden kannalta keskeiseksi kohoavat omatunto ja henkilökohtainen moraalinen päätöksenteko. Moraalissa on kysymys yksilön suhteesta muiden ihmisten tarpeisiin ja heidän hyvinvointiin. (Heiskanen 2009, 24.)

Moraali kuvaa vapauden käsitteen reaalisuutta ja perustuu autonomiaan moraalista itsemääräämisestä. Moraalisessa vapaudessa osapuolet tunnustavat toisensa vapauden, jolloin omistusoikeudet toteuttavat vapautta valita ja kykyä päättää erilaisten vaihtoehtojen kesken. Toisten persoonien kunnioittaminen on myös sen kunnioittamista, joka on heidän. Vaatimus samanaikaisesti olla persoona suhtautumalla omaan elämäänsä ja omaisuuteensa niiden omistajana, mutta vastaavasti kunnioittaa muita persoonina. (Laitinen 2012, 411.)

Hegelin (1820/1994, 138 §132) omantunnon vapaus sisältää siten oikeuden pitää hyvänä sitä minkä kokee hyväksi. Tähän liittyy ihmisen identiteetti, jonka muodostumiseen liittyvät käsitykset hyvästä ja pahasta sekä oikeasta väärästä. Hegelin käsitys moraalista vapaudesta eroaa hieman Kantin moraalista autonomiasta. Hegel korostaa yksilösubjektin oikeutta tulla asetetuksi vastuuseen vain siitä, mitä hän pyrki saamaan toiminnallaan aikaan. Toisaalta Hegel korostaa yksilön oikeutta tavoitella omien intressiensä mukaista ja omaan onnellisuuteensa vaikuttavaa toimintaa. Hegel ei näin ollen hyväksy Kantin ajatusta moraalisen toiminnan ja onnellisuuden tavoittelun välisestä erosta. Hegelin mukaan moraalisesti hyväksytty toiminta on myös onnellisuutta tavoittelevaa. Hegel korostaa sosiaalisen elämän institutionaalista järjestystä, joka myös mahdollistaa erilaisten intressien yhteensovittamisen ja vapauden. (Ikäheimo 2008)

Moraaliseen vapauteen liittyy kyky päättää erilaisten vaihtoehtojen välillä. Valintakyky on sinällään neutraali hyvien ja huonojen perusteiden välillä. Vapaus on kykyä tehdä mitä tahtoo, olematta halujensa orja. Omassa hallinnassa oleva alue käsittää; oman elämän ja oman ruumin sekä materiaallinen omaisuus – laajassa mielessä omaisuus. *Moraalinen vapaus* on siten subjektiivista oikeutta määrittellä moraalisesti hyväksyttävän kohtelun rajat. Todellinen vapaa tahto on itse hyvinä pidettyjen perusteiden noudattamista ja tekojen moraalisen arvon huomioimista. Hegelin mukaan puhdas järki ei kykene säätämään tai testaamaan moraalilakeja historiallisesta kontekstista irrallaan, vaan moraalien sisällöt omaksutaan historiallisesta kontekstista. (Laitinen 2012, 411-412.)

### 3.4.3 Sosiaalinen vapaus

Oikeusfilosofian kolmannella tasolla tahto ja reflektio toteuttavat yhdessä vapautta toiminnan kautta. Tätä vapauden kolmatta tasoa Hegel nimittää tietämisen, tahtomisen ja itsetajuisen toiminnan mukaan siveellisyydeksi (*Sittlichkeit*). Hegel nimittää sitä ”eettiseksi elämäksi”, joka koostuu kolmesta elementistä:



*perhe, kansalaisyhteiskunta* sekä *valtio* (Familie, Bürgerliche Gesellschaft, Staat). Perheen, kansalaisyhteiskunnan ja valtion kullakin osalla on myös oma tehtävänsä. Perhe on yksityisalue, jossa tunteet ovat merkityksellisempiä kuin järki. Perheessä näkemykset ovat tärkeämpiä kuin sopimukset. Perhettä koossa pitävänä tekijänä on Hegelin mukaan yksityisomaisuus, joka säilytetään seuraavalle sukupolvelle. Perhe ilmentää tiiveintä ja välittömintä yhteisöllisyyttä. Perhe yhteiskunnallisena instituutiona tuottaa vapautteen kykeneviä yksilöitä. Omaisuuden Hegel näkee perheenjäsenten yhteisen tulevaisuuden turvaajaksi, jolloin sillä on myös eettinen ulottuvuus. Perheen tehtävänä on kasvattaa itsenäisiä kansalaisia, mikä tekee perheestä yhteiskunnallisen yksikön. Perheen juridinen asema määrittyy avioliiton kautta, vaikka lähtökohtaisesti Hegelille avioliiton perusta liittyy tunteisiin, joiden muuttuessa avioliitto voi kariutua. Perheenjäsenien oikeuksien ja velvollisuuksien vuoksi perhesuhteet kuuluvat oikeudellisen säätelyn piiriin. (Desai 2008, 48.)

Kansalaisyhteiskunnan kehityksen mukana ihminen on emansipoitunut luonnon kahleista, toisin sanoen sivistynyt alkuperäisten intohimojensa vallasta järjellisyuden valtaan. Siksi kansalaisyhteiskunnan muodostumisen maailma (Bildung) on sivistymisen maailma. Kansalaisyhteiskunnan maailma on myös vieraantumisen maailma. Ihmiset ovat rakentaneet luonnon ja itsensä sekä toistensa väliin "asioiden järjestelmän", joka hallitsee heitä rautaisin laein. Hegel piti kansalaisyhteiskuntaa ja erityisesti sen ydinsolua, perhettä, siveellisyyden ja eettisyyden (Sittlichkeit) maaperänä. Hegel etsi vastausta kysymykseen, miten julkinen toiminta kansalaisyhteiskunnassa olisi hyveellistä. Moderniin elämään ihmiset osallistuivat sekä yksilöinä että kansalaisina, jolloin tarvittiin myös uudenlaista yhteiskunnallista vuorovaikutusta. Kansalaisyhteiskunta, joka on vaurauden kannalta keskeinen alue liittyy perheet valtioon. Sitä mukaa, kun moderni työnjako etenee kansalaisyhteiskunnassa, tehdään elämää helpottavia keksintöjä ja käydään yhä laajempaa kauppaa, jolloin talous tyydyttää myös yhä useampia tarpeita. (Desai 2008, 51, 54-55.)

Hegel omaksui Adam Smithiltä ajatuksen, että talous ja kansalaisyhteiskunta voivat toteuttaa yhteistä etua, vaikka jokainen yksilö keskittyy omiin kaipausti määriteltyihin päämääriinsä. Kansalaisyhteiskunnan perustana oleva tarpeiden järjestelmä viittaa moderniin työnjakoon ja sen kulttuuriseen ja eettiseen merkitykseen. Hegelin kansalaisyhteiskunta käsitteenä kuvaa pikemminkin markkinoita, sillä hänen mukaansa kansalaisyhteiskunnassa toisaalla rikkautet kasaantuvat yhä enemmän ja toisaalla kasvaa työhön sidotun luokan riippuvuus ja köyhyys. (Hegel 1820/1994, 198-200 §241-245.) Hegelin näkemykset kansalaisyhteiskunnasta liittyvät nykyisen hyvinvointivaltion keskeisiin periaatteisiin. Kansalaisyhteiskuntaan liittyy idea kaikkien ihmisten vapaudesta, minkä toteutumisen ehtona on vastavuoroisen tarpeiden tyydytys. Tämä tapahtuu työn kautta, jolloin työ nähdään myös varallisuuden luomisen välineenä. Tarpeiden tyydytys johtaa ihmisten väliseen riippuvuuteen, mikä puolestaan liittyy yhteiskunnalliseen työnjakoon. (Ikäheimo 2008.)

Kansalaisyhteiskunta huolehtii materiaalisista tarpeista, joiden tyydyttämiseksi yksilöt ajavat omia etujaan harjoittamalla vaihdantaa ja käymällä

kauppaa sopimusten nojalla. Omistusoikeuden turvaamisena ilmenevä vapaus tuo mukanaan eriarvoisuuden, mutta samalla myös vaurauden. Kansalaisyhteiskunta vie itsessään vain vapauden portille, sillä kansalaisyhteiskuntaa ei hallitse vapaus, vaan talouden lainalaisuudet. Jotta vapaus realisoituisi täydesti inhimillisissä instituutioissa, täytyy kansalaisyhteiskunnalla olla perusteena *Grund* yleisen tahdon poliittinen ulottuvuus, jonka päämääränä on vapauden harkittu säilyttäminen ja yhteinen hyvä. Tässä on Hegelin valtion idean perusmerkitys, jonka perustana on moderni kansalaisyhteiskunta. (Hegel 1820/1994, 175-178 §187 §194-195.) Kansalaisyhteiskunta on vapauden syvin historiallinen toteutuma ja siksi myös ihmisen institutionaalisen todellisuuden perimmäinen tarkoitus ja samassa mielessä kuin *polis* Aristoteleelle. Kansalaisyhteiskunnan jäsenet suhtautuvat toisiinsa sopimusosapuolina ja oman edun tavoittelijoina. Hegelin mukaan kansalaisyhteiskunta ei suoriudu köyhyyden poistamisesta, vaan valtion pitää tehdä interventioita ongelmien lieventämiseksi. (Hegel 1820/1994, 204-207 § 257.)

Sosiaalisen vapauden objektiivista muotoa ilmentävät oikeudet, jotka turvaavat yksilön vapautta, koska muut kunnioittavat niitä. (Heiskanen 2009, 25; Laitinen 2012, 412-413.) Sosiaalisen vapauden kolmantena aspektina on yhteiskunnan objektiivinen piirre, jolloin yhteiskunta mahdollistaa kansalaisten vapauden. Hegelin mukaan sekä yksilöt että yhteisöt voivat olla vapaita. Yksilöiden tulee kokea yhteiskunnallinen läpinäkyvyys ja yhteiskunnan jäsenten intressien toteutuminen sekä "yleistahdon" hyväksyminen omaa tahtoa edustavaksi. Tämä liittyy pohdintaan hallitsijan ja alamaisten välisestä suhteesta. Valtiossa perheen rajallisuus ja kansalaisyhteiskunnan itsekkyyys kohtaavat. Hegelille valtio oli periaatteessa eettinen ja myös ideaalinen muodostuma, jossa oikeus toteutui. (Heiskanen 2009, 28.) Valtio on siten korkeammalla tasolla toteutuvan ykseyden alue ja poliittinen organisaatio, joka pyrkii tietoisesti toteuttamaan yleistä hyvää. Hegelin valtio ei ole demokraattinen, vaikkakin se pyrkii edistämään kaikkien jäsenten vapautta ja hyvinvointia tasapuolisesti. (Laitinen 2012, 413.) Hegelin mukaan valtion velvollisuus on järjestää koulutusta, joka ehkäisee työnjaon aiheuttamia vaurioita. Tarvitaan myös yhteisö, jonka jäseninä ihmiset voivat kokea vapautensa. Sosiaalisen vapauden toteutumisessa ei siten riitä, että yhteiskunnalliset instituutiot koetaan objektiivisesti vapaiksi, vaan että ne koetaan subjektiivisesti pikemminkin omiksi kuin vieraiksi. Hegelin mukaan valtion tuli siten suojella yksilöitä vieraantumiselta kasvattamalla parempia kansalaisia. (Desai 2008, 54-56.)

Neuhouserin (2000) mukaan Hegelin sosiaalisella vapaudella on yhtäläisyyttä Rousseauin yleistahdon käsityksen kanssa. Hegelille ja Rousseaulle kummallekin yhteistä on se, että yhteiskunnan instituutioiden on edistettävä jäsentensä vapautta. Sosiaalinen vapaus on henkilökohtaisen ja moraalisen vapauden objektiivinen edellytys. Vapaus voi toteutua vain yhteiskunnassa, jonka jäsenet kokevat itsensä vapaiksi ja moraalisesti autonomisiksi toimijoiksi. Sosiaaliseen vapauteen liittyvä subjektiivinen aspekti ilmentää sen, mitä yksilöt mieltävät vapaudekseen. Ensiksikin yksilöiden tulee kokea yhteiskunnallisten instituutioiden mahdollistavan itsemääräämisen. Toiseksi yksilöiden tulee näh-

dä nämä instituutiot riittävän hyvinä ja rationaalisina. Yksilöiden itsemäärääminen ja identiteetti muodostuvat niiden sosiaalisten roolien kautta, jotka ovat institutionaalisesti välittyneitä. Yhteiskunnan rakenne ei siten toteuta vapautta, elleivät yhteiskunnan jäsenet koe olevansa vapaina omina itsenään sosiaalisissa rooleissaan. Yksilöiden luottamus yhteiskunnallisiin instituutioihin edellyttää, että instituutiot toteuttavat yksilöiden tahtoa ja päämääriä, vaikka Hegelin valtiossa yksilöt eivät olekaan demokraattisia lainsäätäjiä. (Mt, 139.)

### 3.5 Yrittäjän praktinen vapaus

Yrittäjän vapautteen Suomessa on vaikuttanut keskeisesti elinkeinovapaus, jolla turvataan kansalaisten vapaus harjoittaa elinkeinoa. Vuonna 1879 annetun asetuksen mukaan kansalainen sai harjoittaa niitä elinkeinoja, jotka hän hyväksikäkee. Oikeudesta työhön ja elinkeinovapautteen on säädetty Suomen Perustuslaissa (0731/1999 18 §) todetaan, että ”jokaisella on oikeus lain mukaan hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan on huolehdittava työvoiman suojelusta.” Taloustieteissä elinkeinovapaudella tarkoitetaan vapautta harjoittaa elinkeinoa ilman, että viranomaiset estävät omistusoikeutta tai sopimusvapautta. Elinkeinovapautta rajoittavat toimialan sääntely, joilla tarkoitetaan toimintaan tarvittavia viranomaislupia tai toiminnan harjoittamisen edellyttämiä koulutusvaatimuksia. Elinkeinovapautta rajoittavat myös monopoleja koskevat määräykset sekä siirtolaispolitiikka ja verotus. Elinkeinot jaetaan sääntelyn perusteella vapaisiin elinkeinoihin, ilmoituksen varaisiin tai luvanvaraisiin elinkeinoihin sekä oikeudellisiin monopoleihin.

Anders Chydeniusta (1729-1803) pidetään suomalaisen elinkeinovapauden puolustajana. Hänen poliittisessa vapauden käsitteessä oli yhteys sosiaalipolitiikkaan työväestön oikeuksien vahvistamisessa. Chydeniuksen mukaan vapaus ei aiheuta häiriötä elinkeinoihin, vaan pikemminkin tuo niihin enemmän iloa ja liikettä (Kettunen 2005, 76-77). Chydeniuksen kuten hänen aikalaisensa Adam Smithin mukaan elinkeinojen edistymisen ja politiikan järjestelmien välillä vallitsee vuorovaikutus. Mitä pidemmälle elinkeinot ovat kehittyneet, sitä monimutkaisempi on yhteiskunnassa vallitseva oikeusjärjestelmä. Smithin mukaan vapauden aste elinkeinoissa ilmenee siinä, miten pitkälti on päästy eroon mielivallasta ja lakien turvaan. Smith ei ”*Moraalitulojen teoriassaan*” (1759 /2003) käsitellyt elinkeinonharjoittajia itsekkäinä taloussubjekteina, vaan sosiaalisina olentoina, joilla oli moraalisia tunteita toisia kohtaan. (Desai 2008, 40-41.)

Talous ja moraalit olivat toisiinsa liittyneitä 1700-luvulla, jolloin talous oli kiinnittynyt yhteisöihin ja niiden moraalisiin sääntöihin. Tällöin myös taloudelle asetettiin moraalisia ja sosiaalisia normeja hyvää yhteiskuntaa koskien. Chydenius ja Smith olivat moraalitalouden edustajia, jolloin heidän myötätuntonsa elinkeinotoiminnassakin oli heikompien puolella. He tuomitsivat etuoikeuksiin perustuvan ja toisten raadannalla rikastumisen mahdollistavan talousjärjestelmän. Työnteon vapaus ei ollut vain tapa saada elinkeinoin vauhtia vaan myös

yhteiskunnallisesti hyvänä pidettävä asia. (Julkunen 2005, 93.) Smith näki elinkeinovapauden riippumattomuutena yhteiskunnallisesta alistamisesta. Riippumattomuuden saavuttamisesta ja omaisuuden turvan takaavasta oikeusjärjestyksestä seurasi vauraus, johon Smith näki kuitenkin liittyvän paljon eriarvoisuutta. Hänen mukaansa eriarvoisuudesta huolimatta vähäosaisempienkin elintaso kuitenkin kohentui vaurastumisen myötä. (Desai 2008, 43.)

Seuraavassa taulukossa on jäsennetty yrittäjän vapauden empiirisen tutkimukseen liittyvät käsitteet.

Taulukko 1 Yrittäjän vapauden tulkintakehikko

Oikeusfilosofia	Praktinen vapaus	Yrittäjän vapaus
<b>I Abstraktinen oikeus</b> Oikeussubjekti Vapaa tahto Omistussubjekti	<b>Henkilökohtainen vapaus</b> Negatiivinen vapaus Positiivinen vapaus (Isaiah Berlin)	Esteet ja rajoitteet Yrittäjäksi ryhtyminen
<b>II Moraali</b> Moraalisubjekti Omatunto Tunnustussuhteet	<b>Moraalinen vapaus</b> Autonomia Omantunnon vapaus Tasavertaisuus	Yrittäjäidentiteetti Yrittäjyyden periaatteet Asiakkuudet
<b>III Siveellisyys</b> a) Perhe b) Kansalaisyhteiskunta c) Valtio	<b>Sosiaalinen vapaus</b> Vapauden mahdollistavat instituutiot	Hoiva yrittäjyyden toimialana
a) Perheen luontainen huolenpidon tehtävä	Emotionaaliset suhteet Yksityisyys	Informaalihoiva Hoivasta sopiminen
b) Tarpeiden järjestelmä Työ ja vaihdanta	Yksilölliset tarpeet Oman edun tavoittelu	Formaalihoiva Hoivamarkkinat Riskit, roolit ja resurssit
c) Valtiosääntö Yleistahto	Lainsäädäntö Sopimukset	Hoivan ohjaus Kilpailutettu hoiva

Taulukon vasemmassa sarakkeessa on Hegelin Oikeusfilosofiaan perustuvat käsitteet (1820/1994):

- I Abstraktinen oikeus (mt, 34-104§)
- II Moraali (mt, 105-141§)
- III Siveellisyys (mt, 142-360§)

Näihin perustuvat keskimmaisessä sarakkeessa olevat praktisen vapauden ulottuvuudet. Hegelin henkilökohtainen negatiivinen vapaus ilmenee vapautena ja oikeutena toimia yrittäjänä ja omistajana. Tämän abstraktin oikeuden mukaista vapautta olen täydentänyt Isaiah Berlinin (2001) negatiivisen ja positiivisen va-

pauden käsitteillä. Negatiivinen vapaus yrittäjydessä kulminoituu niihin esteisiin ja rajoituksiin, joita yhteiskunta lainsäädännön kautta yrittäjyydelle asettaa. Positiivinen vapaus yrittäjydessä näyttäytyy niiden asioiden saavuttamisena, jotka yrittäjyys mahdollistaa. Positiivinen vapaus mahdollistaa omien arvojen toteuttamisen ja omaksi itseksi tulemisen yrittäjyyden avulla. Positiivinen vapaus luo siten perustan moraalisen vapauden tutkimiselle. Negatiivisen ja positiivisen vapauden avulla voidaan tulkita yrittäjäksi ryhtymiseen liittyviä tekijöitä.

Moraalinen vapaus yrittäjydessä toteutuu moraalisen subjektina, jolloin hoiva yrittäjyyden toimialana vaikuttaa myös moraalisen toiminnan sisältöön. Yrittäjäidentiteetin merkitystä moraalisisessa vapaudessa voidaan tulkita yrittäjänä toimimisen periaatteiden avulla. Moraalinen vapaus omantunnon vapautena merkitsee yrittäjälle mahdollisuutta hyväksyä vain aidosti moraalisisina pitämiään vaihtoehtoja. Hegelin tunnustussuhteisiin liittyvä tasavertaisuuden periaate näyttäytyy yrittäjän vapaudessa asiakkuuksien ja yrittäjän identiteetin avulla.

Kolmantena praktisen vapauden ulottuvuutena on sosiaalinen vapaus, joka koostuu osittain siitä, että vapauden henkilökohtainen ja moraalinen aspekti turvataan. Sosiaalisen vapauden toteutumisen edellytyksenä on, että yrittäjä kokee olevansa vapaa henkilökohtaisella ja moraalisisella tasolla. Sosiaalinen vapaus todentuu yhteiskunnallisten instituutioiden kautta ja yhteiskunnallisesti välittyneissä rooleissa. Hegel jäsentää yhteiskunnallisten instituutioiden toiminnan perheen, kansalaisyhteiskunnan ja valtio kautta. Hoivayrittäjydessä yhteiskunnallista toimintaa voidaan jäsentää informaalin ja formaalin hoivan tuottamisenroolien avulla. Perhe yhteiskunnallisena instituutiona tuottaa informaalia hoivaa, jolloin yrittäjän sosiaalinen vapaus todentuu niissä rooleissa, joita informaalin hoivan tuottaminen mahdollistaa. Hegelin näkemykset kansalaisyhteiskunnasta liittyvät nykyisen hyvinvointivaltion ideaan kaikkien ihmisten vapaudesta, jonka ehtona on vastavuoroinen tarpeiden tyydytys. Hoivamarkkinoiden toiminnassa tarpeiden tyydytys ilmenee hoivan tuottamisen työnjakona. Yrittäjän sosiaalinen vapaus mahdollistuu formaalin hoivan tuottamisen rooleina, joihin liittyvät kilpailu ja riskit hoivamarkkinoilla. Yrittäjän sosiaalinen vapaus mahdollistuu hoivamarkkinoilla tapahtuvan työnjaon kautta, jota ohjataan valtion toimesta.

## 4 YRITTÄJÄN VAPAUDEN TUTKIMINEN

### 4.1 Aiempia tutkimuksia

Vapaus ja yrittäjäyys mielletään yhteenkuuluviksi, mutta yrittäjien vapauden tutkimus on ollut hyvin vähäistä Suomessa. Esittelen seuraavaksi suomalaisia väitöskirjoja, joissa yrittäjän vapautta on tutkittu omistajuuteen ja itsensä toteuttamiseen sekä arvoihin liittyvien näkökulmien avulla. Kyse ei ole varsinaisesta kirjallisuuskatsauksesta, vaan tutkimuksen asemoinnista.

Yrittäjän vapauden ulottuvuuksia ja vapauden riittävyttä tutkittiin Asta Wahlgrén (2000) väitöskirjassa. Vapauden ulottuvuuksia ja vapauden riittävyttä tarkasteltaessa oli keskeistä yrittäjän kokema toiminta-alue, jota sidosryhmät<sup>12</sup> eivät saisi rajoittaa tai loukata. Vapaus määriteltiin koetuksi valinnanmahdollisuudeksi, jossa oleellista oli koettu vapaus, ei toiminta sinänsä. Vapauden kokemisen ehdot yrittäjällä kulminoituvat liiketoiminnan kannattavuuteen. Vapauden riittävyden arvioinnissa vertailukohtana tutkimuksessa käytettiin yrittäjien henkilökohtaisen vastuun määrää. Tämä vertailu määritteli sen, kokeeko yrityksen omistaja itsensä isännäksi vai rengiksi. Tutkimustuloksissa todetaan, että vapaus on yrityksen omistajajohtajille merkityksellinen asia, mutta vapautteen liittyä kuitenkin paradoksi: valintojensa kautta yrityksen omistajajohtajat rajoittavat tulevia valinnan mahdollisuuksiaan. Yksi tutkimuksen johtopäätöksistä oli: ”yrittäjän vapaus on monesti pelkkä illuusio”.

Vapauden kokemus ja liiketoiminnan kannattavuus olivat yhteydessä toisiinsa myös Jari Paulamäen (2007) tutkimuksessa, jossa tarkasteltiin K-kauppioiden toimintavapautta. Ketjussa toimiva yrittäjä koki itsensä yrittäjäksi siitakin huolimatta, että ketju rajoitti hänen toimintavapauttaan monilta osin. Negatiiviseksi vapaudeksi kutsuttiin sitä aluetta yritystoiminnassa, jolla ketjussa toimiva kauppias sai toimia itsenäisesti. Tästä käytettiin nimitystä toiminta-

---

<sup>12</sup> Sidosryhmillä (stakeholder) tarkoitetaan yrityksen sisäisiä ja ulkoisia ryhmiä, joille yritys on vastuussa toiminnastaan. Sidosryhmien huomioimista liiketoiminnassa tarkastellaan yrityksen vastuun näkökulmasta, jolloin sidosryhmäajattelu yrityksen toiminnassa on liitetty myös eettisiin näkökulmiin. (Freeman, 1984)

vapaus, jonka laajuus vaihteli suuresitikin kauppiaiden välillä. Positiivinen vapaus K-kauppiaille liittyi yrityksen taloudelliseen menestykseen. Mikäli yritystoiminta tuotti riittävän tulon, ei yrittäjälle ollut kynnykskysymys, päättikö toiminnasta ketjuyksikkö vai hän kauppiaina itse. Jos kauppa ei käynyt tavoitteiden mukaisesti, tällöin keskeinen kysymys oli: kuka toimintaa ohjaa?

Omistajuutta psykologisena ilmiönä perheyrittäjyydessä on tutkinut Hannele Rautamäki (2013). Omistajuus yhdistyi henkilön minäkuvaan, jolloin työskentely yrityksen hyväksi ja investoiminen yritykseen koettiin ”omien ponnistusten reflektiona”. Omistajuus helpotti identiteetin löytymistä ja oman paikan vahvistamista yrittäjyydessä. Mikäli yritys koettiin läheiseksi, tuli siitä osa yrittäjän identiteettiä. Vahvan psykologisen omistajuuden ja työnolon välillä oli yhteys. Yhteys ilmeni erityisesti pienyrityksissä toimivilla yrittäjillä, jotka olivat itse mukana yrityksen kaikissa toiminnoissa. Heikko psykologinen omistajuus ilmeni haluttomuutena laittaa itsensä likoon yrittäjyydessä, jolloin yrittäjyyttä ei koettu osaksi omaa identiteettiä, vaan pikemminkin tilapäiseksi elämänvaiheeksi.

Omistajuus liittyi yrittäjän vapauden kokemukseen. Marketta Koskisen (2009) tutkimuksessa, jossa analysoitiin yrittäjien tulkintoja omistajuudesta. Omistajuutta tarkasteltiin oikeutena ja vallan välineenä mutta myös suhteena. Tutkimustulosten mukaan omistajuus laillisena, taloudellisena ja operatiivisena ulottuvuutena ilmeni yrittäjän vastuuna. Omistajuudessa tärkeää oli tehdä päätökset itse ja vastata niiden seurauksista. Omistajuuden tuomat mahdollisuudet lisäsivät yrittäjän vapauden tunnetta, vaikka hän ei käyttäisikään kaikkia mahdollisuuksiaan.

Suomalaisten lehtien yleisölle välitettyä kuvaa perheyrittäjien arvoista on tutkinut Tuija Tolonen-Kytölä (2014). Perheyrittäjien työn eetosta, vapautta ja onnellisuutta tutkittiin genreanalyysin keinoin, jolloin lehtireportaasin tekstilajeista rakentui kuva perheyrittäjien arvoista. Vapaus arvona määriteltiin liberaalistiseksi arvoksi, jota tutkittiin positiivisen vapauden ”vapautta johonkin” ja negatiivisen vapauden ”vapautta jostakin” avulla. Tutkimustulosten mukaan vapauden käsite korostui perheyrittäjien arvomaailmassa, mutta silti tutkimusaineistossa kuvatut yrittäjät eivät näyttäisi olevan sisäisesti täysin vapaita. Perheyrittäjien vapautta kahlitsivat sosiaaliset normit ja yleiset arvostukset. Ympäristön odotukset vaikuttavat yrittäjien ajatteluun tietoisesti tai tiedostamatta. Tutkimuksen tekstiaineistossa vapaus oli yrittäjien merkitysmaailmassa keskeisin ja tärkein arvo, joka tulkittiin myös edellytykseksi onnellisuuden saavuttamiselle.

Vapauden kokemus yrittäjyydessä liittyi mahdollisuuteen toteuttaa itseään ja omia unelmiaan Hely Westerholmin tutkimuksessa (2007) korostui unelmaansa todeksi elävä pienyrittäjä, jolla oli hyvä itsetunto. Tutkimustuloksena esitetty ”pienyrittäjän sielu” osoittautui jokseenkin samanlaisena kuin tutkittaessa muiden maiden yrittäjiä. Westerholmin mukaan pienyrittäjän osaaminen oli taitojen ja tunteiden yhdistelmä, johon vaikutti enemmän affektiiviset kokemukset kuin koetut taidot yrittäjyydessä.

Jouni Suominen (2013) puolestaan analysoi yrittäjyyttä ja ihmisyyttä. tutkimuksessa pohditaan, tulisiko yrittäjyys määritellä elämäntapana ja asenteena vai eräänä inhimillisen toiminnan rationaalisena muotona. Suomisen mukaan suomalaisesta yhteiskunnallisesta keskustelusta puuttuu sellainen kriittinen pohdinta, jossa yrittäjyyttä olisi arvioitu ihmiseksi kasvamisen tai yhteiskunnallisen hyvinvoinnin kehittämisen näkökulmasta. Hänen mukaansa erityisesti neoklassisessa yrittäjyystutkimuksessa yrittäjyys nähdään vain taloudellisesti rationaalisena toimintana, josta puuttuu ihmisyyden ulottuvuus. Tutkimuksen mukaan yrittäjyyteen liittyvän strategisen tiedon lisäksi tarvitaan tietoa ihmisenä olemisesta ja eettistä tietoisuutta, jota Suominen kuvaa ”maailmasuhteeseen asettumiseksi”.

Yrittäjän vapaus aiempien tutkimusten perusteella liittyy vahvasti omistajuuden kokemuksiin. Vahva psykologinen omistajuus muokkaa minäkuva ja yrittäjyyttä osaksi identiteettiä, jolla on vaikutusta yrittäjyyteen sitoutumiseen. Positiivisen vapauden kokemus yrittäjydessä ilmenee itsensä toteuttamisen sekä omien arvojen ja unelmien mahdollistumisen avulla. Ketjuyrittäjydessä positiivisen vapauden puutetta kompensoi yrityksen taloudellinen menestyminen. Yrittäjyydestä käytävä yhteiskunnallinen keskustelu on korostanut yrittäjyyden taloudellisia ja rationaalisia näkökulmia, vaikka yrittäjyyteen liittyy myös ihmisyyden kasvamisen kysymyksiä.

## 4.2 Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset

Yrittäjyys kytkeytyy yhteiskunnalliseen kehitykseen, jolloin yrittäjyyden tutkimus on yhteiskuntapolitiikan tutkimusta. Suomalaisen yrittäjyyden alkujuuret liittyvät maan itsenäistymiseen, joka loi pohjan elinkeinojen, ammatinharjoittamisen ja maanomistuksen vapautumiselle. Yrittäjyyden ensimmäiset kuvaukset koskivat ainutlaatuista ja vapaata yksilöä, jolla oli kyky, halu ja oikeus luoda oma paikkansa yhteiskunnassa ja siten edistää yhteiskunnan uudenlaista hyvinvointia. Yhteiskunnan rakennemuutoksessa luotiin yksilöille oikeus valita tapa ansaita elantonsa, asuinpaikkansa ja ammattinsa. Yhteiskunnallisten rakenteiden uudistuessa yrittäjyys on kytkeytynyt kiinteästi talouden rakenteisiin. Yhteiskunnan palvelutuotannon kasvun myötä ammatinharjoittamisen ja pienyritysten merkitys on marginalisoitunut modernin kehityksen aikana. Talouden suhdanteiden vaikutus yrittäjyyteen ilmenee siten, että matalasuhdanteen aikana pienyritysten merkitys kasvaa ratkaisevasti sekä itsensä työllistäjänä, että uuden työn luojana. (Kyrö 163-166.)

Suomessa yrittäjyys näyttäytyy edelleenkin lehtihaastatteluissa lähes sankarillisena työnteon muotona. Kirjallisuudessa yrittäjyyttä kuvataan elämäntapana ja suuren tyydytyksen antajana mutta myös suurena riskinä epäonnistua. Haasteistaan huolimatta yrittäjyys tarjoaa vapauden ja rajattomat mahdollisuudet toteuttaa itseään (Puustinen & Mäkeläinen 2013). Yrittäjä voi rikastua työllään, mutta epäonnistuminen puolestaan johtaa konkurssiin ja useimmiten sosiaalisiin ja taloudellisiin menetyksiin. Kun yrittäjät puhuvat työstään, puhetta



leimaavat ilmaisut vapaudesta tai sen puutteesta. Siinä, missä yrittäjä kokee työssään vapautta ja luovuutta, palkansaaja tuskailee organisaation ja työyhteisön ongelmien kanssa. (Michelsen 2005, 22-23.) Huuskosen mukaan (1992, 78) yrittäjyyteen liittyy vahvasti uskomus vapaudesta ja mahdollisuudesta olla oman itsensä herra. Yritystä perustaessaan yrittäjä tavoittelee itsenäisyyttä ja vapautta, jolla tarkoitetaan yleensä eroa työnjohdon alaiseen palkkatyöhön tai työnantajaan liittyvään riippuvuussuhteeseen (Vesala 1996, 6-7). Yrittäjyys on yhteiskunnallinen ilmiö, joka on aina merkinnyt vapaan ja ainutlaatuisen yksilön toimintaa. Yrittäjyydessä on kyse yksilön aktiviteetista, joka suuntautuu yhteiskunnalliselle areenalle. Yrittäjyyteen sisältyy aina myös uusien työn tekemisen mallien kehittelyä. (Kyrö 1999, 9-10.) Tämän tutkimuksen kohteena olevat yrittäjät ovat suuntautuneet yhteiskunnalliselle areenalle ryhtyessään hoivapalvelujen tuottajiksi.

Tässä työssä tutkittava ilmiö on yrittäjän vapaus hoivapalvelujen tuottamisessa. Tutkimuksen konteksti rakentuu hoivasta yrittäjyyden toimialana. Tähän liittyen olen jäsentänyt hoivaa palveluna, hoivan markkinaistumista sekä hoivan tuottamisen monitoimimallia. Hoiva- ja kotipalvelujen tuottamista yritystoimintana on tarkasteltu myös franchisingyrittäjyyden näkökulmasta. Tutkittavana ilmiönä on yrittäjän vapaus edellä kuvatussa kontekstissa. Tutkimukseni tavoitteita ja valintoja voidaan perustella tiedon intresseistä käsin. Teoreettisella tiedon intressillä tarkoitetaan Ilkka Niiniluodon (1984, 71) mukaan tutkimusta, jonka motiivina on tarve jäsentää ympärillä olevaa maailmaa tieteellisten teorioiden avulla. Tutkimukseni tavoitteena teoreettinen tiedon intressi, joka toteutuu yrittäjän arjen tulkitseminen vapauden filosofisten -käsitteiden avulla. Tutkimuksen tavoite voi olla myös innovatiivinen yhdistäen eri tieteen alojen tietoa uudeksi tiedoksi. Tutkimuksellani on innovatiivinen tavoite, jossa hoivan yhteiskuntapoliittisista lähtökohdista käsin tutkitaan yrittäjän vapautta. Uuden tiedon intressi liittyy vapauden filosofisten käsitteiden soveltamisen avulla saatavaan tietoon yrittäjän vapaudesta hoivan tuottamisessa.

Tutkimuksen esioletuksena on käsitys yrittäjästä autonomisena ihmisenä, joka kykenee tekemään valintoja ja toteuttamaan itseään. Hegelin vapauskäsitteille (1820/1994) on keskeistä myös vapaa tahto, joka on oleellinen eettisten ja moraalisten ongelmien tarkastelussa. Näiden ongelmien tarkastelu puolestaan liittyy erityisesti hoivan tuottamiseen. Yrittäjän vapaa tahto liittyy toimintaan, joka on kaksisuuntaista. Toiminnalla pyritään jonkin päämäärän saavuttamiseen mutta myös asiantilojen ratkaisemiseen (Rauhala 2005, 137-138). Yrittäjä voi siten asettaa toiminnalleen päämääriä, joita hän yrittäjyydellään tavoittelee tai ratkaista asiantiloja yrittäjyytensä avulla. Yrittäjän henkilökohtaisen vapauden ja moraalisen vapauden mahdollistaa sosiaalinen vapaus, joka toteutuu yhteiskunnallisten instituutioiden välittämien roolien avulla. Hoivan tuottamisen yhteiskunnalliset instituutiot puolestaan liittyvät kansalliseen lainsäädäntöön ja toimintamalleihin, jolloin tutkimus paikantuu kansalliseksi tutkimukseksi. Tämä vaikuttaa tutkimuksessa käytettyyn kirjallisuuteen siten, että yrittäjän vapautta analysoidaan suomalaisen yhteiskunnan kontekstissa.

Yrittäjän vapauden empiiristä tutkimusta voi verrata psykologiseen tutkimukseen ihmisten onnellisuudesta. Tutkittavilta kysyttäessä ”Mikä tekee sinut onnelliseksi?” tai ”Mitkä ovat tärkeimmät onnellisuuteen vaikuttavat tekijät?” saadaan tutkimustuloksiksi onnellisuuden kielellisiä muunnelmia siinä kulttuurissa, jossa vastaajat elävät. Samalla tutkimuksen onnellisuutta koskeva ontologinen sitoumus pelkistyy sanan ”onnellisuus” julistamiseen tosiasiaksi. Tästä syystä vapauden tutkiminen tarvitsee epäsuoraa empiiristä lähestymistapaa. Tämä tarkoittaa, ettei sanaa vapaus käytetä lainkaan aineistoja hankittaessa, jolloin vapautta voidaan tutkia rekonstruktiiivisesti eli ”esiin ymmärtäen”. Tällainen ennallistava tutkimus edellyttää vahvaa ontologisiin sitoumuksiin juurtunutta teoreettista otetta. (Ks. Perttula 2008, 278.)

Tutkimuksen tavoitteena on analysoida yrittäjän vapautta asiakkaiden kodeissa tuotetuissa palveluissa. Yrittäjän vapauden tulkinta perustuu prakti- sen vapauden ulottuvuuksien mukaiseen jäsennykseen (taulukko 1). Tutkimus- kysymykset on muotoiltu siten, että kahden ensimmäisen kysymyksen avulla tutkitaan yrittäjän henkilökohtaista vapautta. Kolmas kysymys liittyy moraali- seen vapauden toteutumiseen hoivan tuottamisessa. Neljäs tutkimuskysymys tarkastelee yrittäjän sosiaalisen vapauden mahdollistumista. Viimeinen kysy- mys kohdistuu itsenäisen yrittäjyyden ja franchisingyrittäjyyden eroihin.

### **Tutkimuskysymykset**

1. Mitä esteitä tai rajoituksia on havaittavissa hoivayrittäjän henkilökohtai- sen negatiivisen vapauden toteutumisessa?
2. Mitkä asiat mahdollistavat hoivayrittäjän positiivisen vapauden toteu- tumisen?
3. Miten moraalinen vapaus ilmenee hoivapalvelujen tuottamisessa?
4. Mitkä asiat mahdollistavat yrittäjän sosiaalisen vapauden toteutumisen?
5. Millaisia eroja ketjuyrittäjien ja itsenäisten yrittäjien vapaudessa voidaan havaita?

### 4.3 Tutkimusaineisto

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston kattavuudella tarkoitetaan aineiston kokoa, edustavuutta tai yleistettävyyttä. Aineiston koolla ei kuitenkaan ole välitöntä vaikutusta tai merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Aineiston tehtävä on toimia tutkijan apuna rakennettaessa ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus ainoastaan kertoa aineistosta, vaan pyrkiä rakentamaan siitä teoreettisesti kestäviä näkökulmia. Tästä syystä aineiston kokoamisen lisäksi on yhtä tärkeää pyrkiä kehittämään teoreettista herkkyyttä tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 2000, 60-62.) Tutkimusaineiston hyvän hallinnan lisäksi tutkijan tulee välttää ennakkokäsityksiä ja kyetä tunnistamaan vastakkaisia sekä ristiriitaisiakin tietoja (Järvinen & Järvinen 2004, 80). Olen työssäni perehtynyt hoivapalveluyrittäjyyteen, jolloin minulle on myös muodostunut ennakkokäsityksiä tämän toimialan yrittäjyydestä. Olen huomionut tämän tutkimusaineiston hankinnassa siten, että valitsin tutkimukseeni vain sellaisia yrityksiä, joiden toiminnasta minulla ei ollut mitään aikaisempaa tietoa.

Lähdin aineiston hankintaan hakemalla internetistä yrityksiä, jotka tuottavat palveluja asiakkaiden koteihin. Tutustuin yrityksen internet-sivuihin ja otin yhteyttä yrittäjiin sähköpostilla, jossa tiedustelin kiinnostusta osallistua tutkimukseen. Haastateltavat valikoituivat pitkälti yritystensä internet-sivujen tuottaman informaation perusteella. Valitsin kuusi yritystä, jotka toimivat Uudellamaalla joko kaupungissa tai maaseutumaisessa kunnassa. Seuraavaksi etsin koti- ja hoivapalveluja tuottavia suomalaisia franchisingketjuja. Vuonna 2007 Suomessa toimi vain kolme koti- ja hoivapalveluja tuottavaa ketjua, joista kahteen otin yhteyttä. Valitsin näistä ketjuista yhteensä kolme yritystä, jotka toimivat kaupungeissa. Ketjut toimivat valtakunnallisesti ja haastatellut ketjuyrittäjät ovat Uudeltamaalta, Keski-Suomesta ja Pirkanmaalta. Nykyisin Suomessa toimii yli kymmenen franchisingketjua, jotka tuottavat koti- ja hoivapalveluja. Osa näistä ketjuista on myös kansainvälisiä ketjuja. Ketjuyrittäjien valinnassa olin ensiksi yhteydessä kumpaankin ketjun johtajaan ja kerroin tutkimuksestani. Ketjun sivuilta löysin ketjussa toimivat yritykset, joihin olin suoraan yhteydessä. Ketjujen johtajilla ei ole tietoa, mitkä yritykset heidän ketjustaan ovat mukana tässä tutkimuksessa.

Laadullisen aineiston koon määrittelemiseksi puhutaan aineiston kylläntymisestä eli saturaatiosta. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa uusi tapaus ei tuo enää tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Saturaatiopistettä ei välttämättä voi etukäteen määritellä, vaan sitä voi tarkkailla tutkimusta tehdessään. (Eskola & Suoranta 2000, 62-63.) Aloitin tutkimusaineiston keruun siten, että vuonna 2007 haastattelin kuutta ketjuyrittäjää ja kuutta itsenäistä yrittäjää. Sen jälkeen analysoin aineiston kokonaan ja tein siitä tutkimustulokset. Aineiston riittävyyden varmistamiseksi haastattelin vuonna 2012 kahta itsenäistä yrittäjää ja vuonna 2013 yhtä ketjuyrittäjää, joka toimi eri franchisingketjussa kuin aiemmin haastatellut ketjuyrittäjät. Haastattelu on yksi yleisimmistä laadullisen ai-

neiston hankinnan menetelmistä. Haastattelu menetelmänä ei kuitenkaan liity pelkästään kvalitatiiviseen tutkimukseen, vaan sen avulla voidaan kerätä yhtä hyvin kvantitatiivista aineistoa. Haastattelujen tyypittelyssä yleisimmin käytetty jako on suljettu tai avoin haastattelu. Strukturoidussa haastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys pysyvät samana kaikille haastateltaville. Tämän perustana on ajatus siitä, että kysymyksillä olisi tällöin myös sama merkitys kaikille haastateltaville. Strukturoidussa lomakekyselyssä ovat myös vastausvaihtoehdot valmiina. Puolistrukturoidussa haastattelussa erona edelliseen on se, että siinä ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava saa vastata kysymyksiin omin sanoin. (Eskola & Suoranta 2000, 85-86.) Puolistrukturoitu haastattelu sijoittuu strukturoidun lomakehaastattelun ja teemahaastattelun välille. Siinä kysymykset ovat valmiina, mutta haastattelija voi vaihdella niiden sanamuotoa tai järjestystä. Keskeinen ero teemahaastatteluun on se, että puolistrukturoidussa menetelmässä ominaista on se, että jokin asia on ennalta lyöty lukkoon. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47.)

Haastattelustrategiaksi valitsin puolistrukturoidun menetelmän. Haastattelujen toteutus tapahtui siten, että kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat kysymykset. Tällä varmistin, että kaikki haastateltavat käsittelivät samoja aihealueita, vaikka niiden käsittelyjärjestys vaihteli vastaajasta riippuen. Valmiit kysymykset toimivat myös tarkistuslistana, jotta kaikkia aihealueita tuli käsiteltyä haastattelussa. Ketjuyrittäjille ei ollut erikseen kysymyksiä ketjun toimintaan liittyen, joten kysymykset eivät johdatelleet vastaajia korostamaan eroja itsenäiseen yrittäjyyteen verrattuna. Yrittäjien välisiä eroja etsittiin aineistosta vertailemalla itsenäisten yrittäjien vastauksia ketjuyrittäjien vastauksiin. Haastattelun teemoja tai kysymyksiä ei lähetetty etukäteen yrittäjille, jolloin he eivät olleet valmistautuneet haastatteluun. Haastattelun kysymykset annettiin haastattelun alkaessa ja kerättiin pois haastattelun päättyessä.

Haastattelun tavoitteena oli saada mahdollisimman monipuolinen kuva hoiva- ja kotipalvelujen tuottamisesta yritystoimintana. Haastattelun teemat eivät perustuneet praktisen vapauden ulottuvuuksiin, vaan yritystoiminnan käytäntöön. Yrittäjän vapaudesta ei haastattelussa kysytty, vaan vapautta on tulkittu aineistosta haastatteluista muodostuneesta todellisuudesta. Haastattelu sisälsi seitsemän teemaa, joihin oli muotoiltu yhteensä 54 kysymystä (liite 1). Taustatietojen jälkeen käsiteltiin yrittäjäksi ryhtymistä ja yrittäjänä toimimista. Seuraavat teemat käsittelivät yrityksen palvelutuotantoa, asiakkuuksienhallintaa ja henkilöstöresursseja sekä palvelujen markkinointia. Viimeisenä teemana oli yrityksen menestyminen ja tulevaisuus.

Haastattelujen kesto vaihteli puolestatoista tunnista jopa kolmeen tuntiin. Yleisimmin haastattelu kesti kaksi tuntia (liite 2). Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sanatarkasti tekstiksi. Kustakin haastattelusta muodostui yli kymmenen tekstisivua. Haastatteluaineiston laajuus tekstinä on 176 sivua. Koodasin haastattelut siten, että ketjuyrittäjät saivat koodin KY1-KY7 ja itsenäiset yrittäjät koodin IY1-IY8. Haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi en käytä haastateltavista muuta tunnistetta kuin tätä koodia. Haastateltavan taustatiedoissa ei kysytä haastateltavan nimeä, eikä yrityksen kotipaikkaa. Haastat-

telujen tallenteissa ei ole yrittäjien nimiä eikä yrityksen tietoja tunnistamisen välttämiseksi. Olen taltioinut itselleni tiedot haastateltavista valmiin tutkimuksen lähettämistä varten. Haastattelut olen tallentanut haastattelupäivän mukaan (liite 2). Haastateltujen anonymiteetin huomioiminen on ollut erityisen tärkeää, sillä käytin haastattelujen litterointiin ulkopuolista apua. Vuonna 2007 nauhoitetut kaksitoista haastattelua on litteroitu Annanpura Oy:ssä, joka on Näkövammaisten keskusliiton sosiaalinen yritys. Litteroija Heidi Ikäheimosen kanssa tein sopimuksen, jossa määriteltiin vaihtoehtoisuus haastatteluista saatuihin tietoihin. Litteroija kirjoitti haastattelut tekstiksi ja palautti alkuperäiset tallenteet minulle. Vuosina 2012–2013 tehdyt haastattelut olen litteroinut itse.

Vuoden 2012 alussa tarkistin aikaisemmin haastateltujen yrittäjien yritystoiminnan tilanteen lähettämällä heille sähköpostia ja kahdelle yrittäjälle kirjeen. Samalla tiedustelin yrittäjien mahdollisesta halukkuudesta uusintahaastatteluun. Itsenäisistä yrittäjistä vain yksi vastasi sähköpostiini, mutta hänelläkään ei ollut aikaa haastatteluun. Toisen yrittäjän tavoitin puhelimella ja hän kertoi lopettaneensa yritystoiminnan terveydellisistä syistä. Viiden itsenäisen yrittäjän yritykset olivat kaupparekisterin mukaan toiminnassa vuonna 2012. Ketjuyrittäjistä kaksi vastasi sähköpostiini. Toinen heistä oli siirtynyt itsenäiseksi yrittäjäksi. Ketjusta lähtemisen syitä hän ei kertonut vedoten ketjusopimukseen sisältyvään vaihtoehtoisuuteen. Toinen ketjuyrittäjä oli laajentanut yritystoimintaansa perustamalla yhteisyrityksen samassa ketjussa toimivan yrittäjän kanssa. Yhden ketjuyrittäjän tavoitin puhelimella ja hän kertoi joutuneensa lopettamaan yritystoiminnan terveydellisistä syistä. Kolme ketjuyrittäjää en tavoittanut, eikä heidän yrityksiään löytynyt enää ketjujen nettisivuilta. Tämän jälkeen haastattelin kolme yrittäjää tutkimukseeni. Tutkimustulosten kannalta sillä ei ole merkitystä, vaikka yrittäjät eivät toimineet enää samassa ketjussa kuin haastattelun ajankohtana. Yrittäjän vapauden näkökulmasta olisi ollut kiinnostavaa kuulla ketjuyrittäjistä itsenäisiksi yrittäjiksi siirtyneiden näkemyksiä. Yhtenä mahdollisena selityksenä ketjusta lähtemiseen saattoi olla se, että ketjusopimukset olivat viiden vuoden mittaisia ja niiden umpeutuminen tuli monilla haastatelluilla ajankohtaiseksi vuoden 2011 aikana. Vaikka yrittäjät eivät enää toimisi samoissa rooleissa kuin haastattelujen ajankohtana, antaa haastatteluaineisto vastauksia yrittäjän vapautta koskeviin kysymyksiin.

Tutkimusaineisto muodostui viidentoista (15) yrittäjän haastatteluista. Haastatellut yrittäjät muodostuvat kahdesta ryhmästä, joista tutkimuksen ensimmäinen kohderyhmä käsittää seitsemän (7) ketjussa toimivaa hoiva- ja kotipalveluyrittäjää kolmesta suomalaisesta franchising-ketjusta. Toisen kohderyhmän muodostavat kahdeksan (8) itsenäistä (ei-ketjussa toimivaa) hoivapalveluyrittäjää. Seuraavaan taulukkoon 2 on koottu tiedot yrittäjistä. Ensiksi on esitetty kunkin yrittäjän ikä. Yrittäjien ikä vaihteli 28 ja 59 vuoden välillä. Kolme yrittäjää oli alle 30 vuotiaita ja kolme alle 40 vuotta haastattelun ajankohtana. Yhdeksän haastateltua edustaa tyypillistä hoiva-alan yrittäjän ikäryhmää. Yrittäjien koulutus on taulukoitu tutkintonimikkeinä. Suurimmalla osalla oli sosiaali- ja terveystieteiden koulutus. Kahdella yrittäjällä oli liiketalouden ja kahdella ravitsemisalalan koulutus. Työkokemus ennen ryhtymistä on ilmoitettu taulu-

kossa toimialoittain. Kaikkien haastateltujen työkokemus liittyi palvelujen tuottamiseen. Yrittäjäksi ryhtymisen ja haastattelun ajankohdan perusteella voidaan tarkastella kunkin haastetavan yrittäjänä toimimisen pituutta. Ketjuyrittäjät ja olivat toimineet yrittäjinä keskimäärin kahdesta kolmeen vuotta. Itsenäisillä yrittäjillä yrityksen perustamisesta oli kulunut pidemmän aikaa. Kolmella heistä oli takana yli kymmen vuotta yrittäjyyttä. Yritykset työllistivät 1- 7 henkilöä, joista vakituisten osuus oli tilapäistä henkilöstöä suurempi.

Taulukko 2 Tutkittavat yrittäjät ja yritykset

Ikä	Koulutus	Työkokemus ennen yrittäjyyttä	Yrityksen perustaminen	Haastatelu-vuosi	Vakituinen henkilöstö	Tilapäisen henkilöstö
36	Merkonomi	Liiketalous Rahoitusala	KY 2005	2007	4	3
46	Keittiömestari	Matkailu ja ravitsemus	KY 2005	2007	7	0
38	Sosiaalikasvattaja, Lähihoitaja	Sosiaali- ja terveysala	KY 2005	2007	1	2
45	Restonomi	Matkailu- ja ravitsemus	KY 2005	2007	4	0
32	Terveystenhoitaja	Sosiaali- ja terveysala	KY 2005	2007	1	0
28	Lähihoitaja	Sosiaali- ja terveysala	KY 2005	2007	0	1
54	Terveystenhoitaja	Sosiaali- ja terveysala	KY 2010	2013	1	0
28	Lähihoitaja	Sosiaali- ja terveysala	IY 2004	2007	4	2
46	Kodinhoitaja	Sosiaali- ja terveysala	IY 1993	2007	4	0
56	Sairaanhoitaja	Sosiaali- ja terveysala	IY 1997	2007	0	1
47	Terveystenhoitaja	Sosiaali- ja terveysala	IY 2002	2007	2	1
59	Perushoitaja	Sosiaali- ja terveysala	IY 1995	2007	4	3
46	Merkonomi MBA	Liiketalous Palveluala	IY 2005	2007	4	2
47	Sosionomi yamk	Sosiaali- ja terveysala	IY 2008	2012	2	0
28	Sairaanhoitaja	Sosiaali- ja terveysala	IY 2010	2012	0	0

#### 4.4 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi

Ymmärtävän ihmistieteen perinteessä on esiintynyt erilaisia käsityksiä objektiivisen tiedon mahdollisuudesta ihmistieteissä. Epäilykset objektiivisesta tiedosta perustuvat sekaannukseen subjektiivisista näkemyksistä tutkimuksen kohteena. On kuitenkin mahdollista, että subjektiivisiakin asioita koskevat tutkimustulokset ovat objektiiviset. Toisaalta ei ole myöskään perusteltua edellyttää, että ihmistieteelliseen tutkimukseen sisältyisi aina merkitysten tai tutkittavien omien tulkintojen ymmärtämistä. (Raatikainen 2004, 115-125.) Yrittäjien näkemykset hoivapalvelujen tuottamisesta ovat subjektiivisia, mutta aineiston analyysillä voidaan vaikuttaa tulosten objektiivisuuteen. Yhteiskuntatieteissä tutkija on yhteiskunnan jäsenenä osa tutkimuskohdettaan, mutta objektiivisuuden näkökulmasta tutkija ei silti ole luonut tutkimuskohdettaan.

Ilmiön käsitteellistäminen laadullisessa tutkimuksessa ei eroa muunlaisen tieteellisen tutkimuksen yleisestä tehtävästä. Käsitteellistämässä tarvitaan teoreettisia käsitteitä ja niiden empiirisiä vastineita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei yleensä puhuta operationalisoinnista, vaan sen on ajateltu kuuluvan toisenlaisen tieteen perinteeseen. Operationalismissa ajatellaan, että jokaisella käsitteellä on olemassa kaksi määritelmää. Ensimmäisen niistä on teoreettinen määritelmä, joka yhdistää sen toisiin käsitteisiin. Toisena on operationaalinen määritelmä, joka yhdistää käsitteen konkreettiseen havaintotodellisuuteen. Vaikka tutkimuksessa ei puhuttaisikaan operationalisoinnista, myös laadullisessa tutkimuksessa täytyy teoreettisille käsitteille löytyä jonkinlainen empiirinen vastine, jotta asiaa voidaan ylipäätään empiirisesti tutkia. (Eskola & Suoranta 2000, 75-78.)

Laadullisessa tutkimuksessa teoreettisilla käsitteillä on erilaisia tehtäviä. Tutkimuksen konteksti rakentuu teoreettisista jäsennyksistä, jota vasten empiiristä aineistoa tarkastellaan. Toiseksi aineiston analysointiin tarvitaan teoreettisia välineitä, jotka ohjaavat tutkijan valintoja siihen, mitä hän aineistosta etsii. Teoria toimii työvälineenä, jonka avulla kerätystä aineistosta voidaan muodostaa tulkintoja. Teoria voi olla myös tutkimuksen päämäärä, jolloin yksittäisistä havainnoista edetään yleiseen. (Eskola & Suoranta 2000, 83.) Tässä työssä tutkimuksen konteksti rakentuu hoivan jäsentämisestä palveluksi ja yrittäjyyden toimialaksi. Empiirisen aineiston tulkintaa tehdään tätä taustaa vasten. Praktisen vapauden ulottuvuuksiin liittyvät käsitteet toimivat empiirisen aineiston tulkinnallisina työkaluina.

Teorian ja aineiston välisestä suhteesta käytetään käsitteitä teorialähtöinen ja aineistolähtöinen. Teorialähtöisestä tutkimuksesta puhutaan silloin, kun tutkimusaineiston analyysi perustuu jo olemassa olevaan teoriaan tai malliin. Aineiston analyysia ohjaa siten valmis malli ja tarkoituksena on usein tämän mallin tai teorian testaaminen uudessa yhteydessä. Teorialähtöisestä analyysimallista käytetään nimitystä *deduktiivinen analyysi*. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 95-99.) Teorialähtöisessä analyysissä aineistoa sovitetaan teoreettiseen malliin, mutta myös teoriaa voidaan kehittää siten, että se sopii analysoitavana olevaan aineis-

toon. Teorialähtöisessä sisällön analyysissä ei aineistoa pakoteta teorian mukaisiin luokituksiin, vaan huomioidaan sellaisetkin aineistosta tehdyt havainnot, jotka eivät tue valittua teoriaa. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 8; Tuomi & Sarajärvi 2002, 97–99.)

Tutkimusmenetelmänä tässä työssä on teorialähtöinen sisällön analyysi. Tutkimustehtävä ja tutkimusaineiston ominaisuudet vaikuttavat siihen, mistä lähtökohdista sisällön analyysiä tehdään (ks. Mayring 2000). *Deduktio* on päättelymuoto, jossa lähtöoletuksista ja väitteistä siirrytään johtopäätöksiin. Siirtyminen johtopäätöksiin tapahtuu siten, että jos väite on tosi, silloin myös johtopäätöksen täytyy olla tosi. *Induktiivisessa päättelyssä* sen sijaan järkeillään rajallisesta määrästä havaintoja laajempiin todennäköisiin yleistyksiin. Induktiivinen päättely ei kuitenkaan tarkoita päättelyä, joka etenee erityisestä yleiseen. Induktiivisissä yleistyksissä on hyvä huomioida, että niissä järkeillään ”jostakin” niin, että se toimii ehdottomasti tai välttämättä ainoastaan ”tietyissä kokonaisuudessa”. (Baggagini & Fosl 2013, 23–27.) Tässä tutkimuksessa yrittäjän vapautta koskevat havainnot liittyvät hoivan tuottamiseen yritystoimintana, jolloin niitä ei voida sellaisenaan yleistää koskemaan kaikkia yrittäjiä. Yrittäjän vapautta ei voida tutkia irrallaan siitä yhteiskunnasta, jossa yrittäjä toimii. Vapauden tulkinta perustuu niiden yhteiskunnallisten instituutioiden toimintaan, jotka mahdollistavat hoivan tuottamisen yritystoimintana.

*Abduktio* on päättelyprosessi, jonka avulla voidaan päättää, mikä annettujen ilmiöiden selitys tulisi valita. Abduktiivista päättelyä on kritisoitu siitä, että mille tahansa mahdolliselle evidenssikokonaisuudelle voidaan aina löytää erilaisia mutta johdonmukaisia selityksiä. Kun törmätään vaihtoehtoihin selityksiin, on tutkijan tehtävänä päättää, mikä noista selityksistä sopii aineistoon parhaiten. Tämän vuoksi abduktiota kutsutaan myös ”parhaan selityksen argumentiksi”. (Baggagini & Fosl 2013, 67.) Abduktiivisessa päättelyssä oleellista on tutkijan jatkuva vuoropuhelu aikaisempien teorioiden ja ajattelutapojen sekä uusien havaintojen välillä. Abduktiivinen päättely sopii laadulliseen tutkimukseen, jossa hyödynnetään aikaisempia teorioita ja luodaan tulkintoja, jotka ovat enemmän kuin omasta aineistosta tehtävät tulkinnat, mutta tuovat myös uuden näkökulman aikaisempien tutkijoiden tapaan käyttää teorioita. (Grönfors 1982, 33.) Abduktiivinen päättely tässä tutkimuksessa perustuu yrittäjän vapauden tulkintaan empiirisestä aineistosta hoivan tuottamisessa. Aineiston analyysissä ei ole kyse yrittäjien vapauden kokemusten tulkinnasta, vaan vapauden käsitteiden avulla tehdyistä tulkinnoista yrittäjien kokemuksista hoivan tuottamisessa.

Tämän tutkimuksen käsitteellinen konteksti rakentuu hoivasta palveluna ja yrittäjyyden toimialana. Aineiston analyysi perustuu Hegelin oikeusfilosofian (1994) praktisen vapauden ulottuvuuksiin, jossa henkilökohtaisen vapauden aspektia on täydennetty Berlinin (2001) negatiivisen ja positiivisen vapauden käsitteillä. Näille teoreettisille käsitteille olen tehnyt operationaaliset käsitteet, jotka yhdistävät teoreettiset käsitteet empiiriseen aineistoon ja konkreettiseen havaintotodellisuuteen. Ketjuyrittäjien ja itsenäisten yrittäjien vertailua on tehty haastattelun teemojen mukaisesti. Vertailumetodi edellyttää, että tutkittavat



tapaukset ovat rinnastettavissa keskenään (Salminen 2007, 28). Tutkimusaineiston hankinnassa kriteerinä oli, että tutkittavat yrittäjät tuottavat palveluja asiakkaiden koteihin. Laadullisen tutkimuksen ongelmana pidetään vertailun systemaattisuutta ja yhteneväisen tiedon yleistettävyyttä (Melin, H 2005, 58-59). Tutkimukseen valittujen yritysten henkilöstömäärä vaihteli 1-7 henkilön välillä, jolloin tutkittavat yritykset edustavat kokonsa perusteella tyypillistä kotipalveluyritystä Suomessa. Taulukossa 1 ovat praktisen vapauden ulottuvuuksille tehdyt operationaaliset määrittelyt. Aineiston analyysi on edennyt siten, että aluksi aineistosta on tulkittu yrittäjän henkilökohtaista vapautta Berlinin negatiivisen ja positiivisen vapauden käsitteillä. Haastattelun ensimmäisessä teemassa (liite 1) yrittäjät kertovat yrittäjäksi ryhtymisestään. Tästä teemasta olen tutkinut henkilökohtaista vapautta elinkeinovapautena toimialaan liittyvien rajoitteiden tai esteiden näkökulmasta. Yrittäjäksi ryhtymistä olen tulkinnut negatiivisen vapauden (vapaus jostakin) ja positiivisen vapauden (vapaus johonkin) käsitteillä. Yrittäjiltä en ole kysynyt mitään vapaudesta. Aineistolta sen sijaan olen kysynyt vapautteen liittyviä kysymyksiä, kuten mistä asioista yrittäjät ovat vapautuneet ryhtyessään yrittäjäksi ja mitä asioita yrittäjyys on heille mahdollistanut.

Moraalisen vapauden tulkinta perustui haastattelun teemoihin, joissa käsiteltiin yrittäjyyden periaatteita ja palvelujen tuotantoa sekä asiakkuuksia ja henkilöstöresursseja. Yrittäjäidentiteettiä koskevia havaintoja on vertailtu hoivayrittäjien identiteettiä koskeviin aikaisempiin tutkimuksiin. Hoivapalvelujen tuottamiseen liittyviä valintoja on tulkittu Hegelin oikeusfilosofiaan perustuen ”omantunnon vapautena”, mikä tarkoittaa yrittäjän oikeutta ja samalla myös velvollisuutta määritellä moraalisesti hyväksyttävän toiminnan rajat. Oman tunnon vapautta yrittäjyydessä tulkittiin asiakkuuksiin ja henkilöstöön liittyvien valintojen näkökulmista. Yrittäjän moraalisen vapauden tulkintaan liittyi myös autonomian ja riippuvuuden tarkastelu. Asiakkaan autonomian tunnistaminen on vastavuoroisen tunnustussuhteen edellytys. Tämä vastavuoroisuus vähentää riippuvuutta.

Hegelin (1820/1994) mukaan sosiaalinen vapaus on henkilökohtaisen ja moraalisen vapauden edellytys. Hegelille perhe ja kansalaisyhteiskunta ovat valtioon nähden varsinaisia yhteiskunnallisia toimijoita. Tässä tutkimuksessa perhe mielletään yhteiskunnallisena toimijana informaalin hoivan tuottamisessa ja formaalin hoivan tuottaminen tapahtuu hoivamarkkinoilla. Sosiaalinen vapaus toteutuu niissä konkreettisissa rooleissa, jotka ovat institutionaalisesti välittyneitä. Sosiaalisen vapauden mahdollistumista tutkittiin hoivan institutionaalisen työnjaon avulla. Perhe yhteiskunnallisena instituutioon tuottaa informaalia hoivaa, jota täydennetään yrityksiltä ostettavilla palveluilla. Perheeseen liittyvä yksityisyys ja emotionaaliset suhteet vaikuttavat informaalin hoivan tuottamisen rooleihin. Tällöin keskeisenä tekijänä yrittäjän vapauden mahdollistumisessa on hoivasta sopiminen.

Toiseksi Hegelin kansalaisyhteiskunta perustuu nykyisen hyvinvointivaltion keskeisiin periaatteisiin, joissa kaikkien vapaus toteutuu tarpeentyydytyksen avulla. Yksilöllisten tarpeiden tyydytys johtaa ihmisten väliseen riippuvuu-

teen toisistaan, johon perustuu yhteiskunnallinen työnjako. Tämä yhteiskunnallinen työnjako mahdollistaa yrittäjien roolit informaalin ja formaalin hoivan tuottamisessa. Hoivamarkkinoiden toimintaa liittyviä riskejä ja epävarmuustekijöitä peilattiin vapaiden markkinoiden toimintaedellytyksiin. Yrittäjien rooleja hoivamarkkinoilla on analysoitu haastatteluaineistosta yhteistyöhön ja yrityksen tulevaisuuteen liittyvien teemojen näkökulmasta.

Hegelin mukaan sosiaalisen vapauden objektiivisuutta ilmentävät oikeudet, jotka turvaavat yksilön vapautta, koska muut kunnioittavat niitä. Yrittäjän oikeuksia on tarkasteltu tässä työssä kuntien palvelujen ulkoistamisen ja kilpailutetun hoivan näkökulmasta. Hegelin käsite valtiosta eettisenä toimijana tarkoittaa oikeuksien toteutumista, jota tässä tutkimuksessa tarkastellaan kilpailutetun hoivan tuottamisen näkökulmasta. Yrittäjän sosiaalisen vapauden mahdollistumista on analysoitu hoivan poliittisena ohjauksena, jossa keskeisenä on sosiaalipolitiikan ja markkinaehtoisen hoivan yhteensovittamisen näkökulmat.

Tutkimustuloksia on tulkittu vapauden filosofisten käsitteiden ja empiirisen aineiston välisenä vuoropuheluna suhteuttaen tuloksia hoivayrittäjyyttä koskeviin aikaisempiin tutkimuksiin. Analyysiprosessin läpinäkyvyyttä ja tulosten luotettavuutta varmistetaan runsailla aineistonäytteillä tulosten raportoinnissa. Aineistonäytteistä on poistettu ketjujen nimet ja yritysten sijaintiin tai muuhun tunnistamiseen liittyvät tiedot, jottei yrittäjää tai hänen yritystään voida tunnistaa. Tutkimustulosten raportointiin tällä ei ole vaikutusta. Tutkijana minulla on velvollisuus tuottaa luotettavaa tietoa tutkimuksen kohteesta, mutta myös velvollisuus kunnioittaa tutkittavien oikeuksia (Mäkelä 1990).

## 5 VAPAAUS JA YRITTÄJYYS HOIVAPALVELUISSA

Tässä luvussa esitellään tutkimustulokset yrittäjien praktisen vapauden ilmenemisestä hoivapalvelujen tuottamisessa. Ensiksi luvussa 5.1. tarkastellaan yrittäjien henkilökohtaista vapautta yrittäjyyden esteiden ja rajoitusten näkökulmasta. Yrittäjän vapautta tulkitaan elinkeinovapautena toimialalla, jota säädelään monien eri lakien ja asetusten avulla. Yrittäjän negatiivista vapautta (vapaus jostakin) tulkitaan vapautumisena epätyytyttävästä palkkatyöstä tai elämäntilanteesta, johon yrittäjyyden avulla on haettu ratkaisuja. Yrittäjäksi ryhtymistä tulkitaan positiivisena vapautena (vapaus johonkin), mikä liittyy itsensä toteuttamiseen ja omien arvojen mukaiseen hoivan tuottamiseen.

Moraalista vapautta tulkitaan luvussa 5.2 omantunnon vapautena yrittäjäsentiteetin ja palvelujen tuotantoa ohjaavien periaatteiden näkökulmista. Yrittäjän autonomisuutta tarkastellaan asiakkuuksiin liittyvissä vapauden ja riippuvuuden kysymyksissä. Moraalista vapautta peilataan yrityksen kokoon tai henkilööstön liittyvinä valintoina. Moraalinen vapaus ilmenee yrittäjän mahdollisuutena määrittellä itse moraalisesti hyväksyttävän yritystoimintansa rajat.

Sosiaalista vapautta tarkastellaan luvussa 5.3 hoivan tuottamisen riskien ja roolien sekä resurssien näkökulmista. Yrittäjän sosiaalinen vapaus mahdollistuu hoivan yhteiskunnallisen työnjaon myötä informaalissa ja formaalissa hoivassa. Yrittäjän sosiaalinen vapaus todentuu yhtäältä rooleina informaalissa hoivassa ja toisaalta formaalin hoivan työnjaon kautta hoivamarkkinoilla, johon liittyvät myös yrittäjyyden riskit. Hoivan poliittista ohjausta tarkastellaan yrittäjän näkökulmasta lainsäädännön ja kilpailutetun hoivan pohjalta.

### 5.1 Henkilökohtainen vapaus yrittäjyydessä

#### 5.1.1 Elinkeinovapaus hoivapalveluissa

Suomen perustuslain (§ 18) mukaan ”Jokaisella on oikeus lain mukaan hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla.” Tätä lain

suomaa elinkeinovapautta tulkitaan tässä tutkimuksessa negatiiviseksi vapauksiksi. Negatiivisella vapaudella tarkoitetaan yrittäjän vapautta niistä esteistä ja rajoituksista, joita yhteiskunta tai jokin muu taho on yrittäjyydelle asettanut. Hoivapalvelut eivät ole oma toimialansa, vaan hoivapalveluja tuottavat yritykset tilastoidaan joko sosiaali- tai terveyspalveluiden toimialalle. Yrityksen toimiala määrittyy elinkeinoilmoituksessa mainittujen palvelujen perusteella. Sosiaali- ja terveyspalvelujen toimialan erityisyys ilmenee yrityksen perustamisprosessissa. Yritysooppaissa yrityksen perustaminen alkaa yritysmuodon valinnalla ja yrityksen rekisteröinnillä. Sen sijaan hoivapalveluyrittäjäksi ryhtyvän on ennen yrityksen rekisteröintiä huomioitava tarvittavat viranomaisluvut. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaminen on Suomessa luvanvaraista yritystoimintaa, jota valvovat aluehallintovirasto (AVI) ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Yritysten koteihin tuottamien hoivapalvelujen sisällöstä riippuen niihin sovelletaan joko sosiaali- tai terveydenhuollon lainsäädäntöä. Hoivapalveluyrittäjä voi tuottaa kotisairaanhoidon, jolloin palvelujen tuottamisessa edellytetään terveydenhuollon ammatinharjoittamiseen vaadittava koulutus. Lakia ja asetusta yksityisestä terveydenhuollosta muutettiin 1.9.2009 siten, että lääninhallitusten (nykyään aluehallintovirastojen) myöntämien alueellisten lupien lisäksi käyttöön tuli valtakunnallinen lupa tuottaa yksityisiä terveydenhuollon palveluja. Valtakunnallisen luvan edellytyksenä on toiminta kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella, jolloin luvan myöntää Valvira. Yritystä perustettaessa on päätettävä, mitä palveluja yrityksessä tuotetaan. Yrityksen tuottama kotisairaanhoidon on arvonlisäverotonta, mikäli hoidon antajana on terveydenhuollon ammattihenkilö. Jos hoidon antaja ei ole terveydenhuollon ammattihenkilö, suoritetaan palvelun myynnistä arvonlisävero.

Kotipalvelut ovat sosiaalipalveluja, joiden tuottamiseen sovelletaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja sosiaalihuollon asiakaslakia (812/2000). Kotipalvelut eivät ole ympärivuorokautisia palveluja, jolloin niiden tuottaminen on ilmoituksen varaista yritystoimintaa. Kotipalveluja tuottavan yrityksen on tehtävä ennen toiminnan aloittamista kirjallinen ilmoitus sen kunnan sosiaalitoimeen, jonka alueella yritys toimii. Jos yritys toimii useamman kunnan alueella, on ilmoitus tehtävä jokaiseen kuntaan erikseen. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla ilmoitus on tehtävä kaikkiin niihin kuntiin, joihin yritys tuottaa palveluja. Yrittäjän on haettava lupa Valvirasta, mikäli yritys toimii useamman aluehallintoviraston alueella. Aluehallintoviraston myöntämien alueellisten lupien lisäksi käyttöön on tullut valtakunnallinen lupa yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen. Valtakunnallisen luvan myöntää Valvira.

Sekä luvanvaraista että ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavat yksityiset palveluntuottajat merkitään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin. Kotipalvelujen tukipalvelujen tuottajia ei kuitenkaan merkitä kyseiseen rekisteriin. Tukipalveluja ovat muun muassa ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattajapalvelut sekä sosiaalinen kanssakäyminen tai muut palvelut, joita asiakas voi tarvita suoriutuakseen päivittäisessä elämässään. Näitä tukipalveluita koskee ilmoitusvelvollisuus, jolloin yrityksen toimintaa valvoo sen kunnan

sosiaalihuollosta vastaava toimielin, jonka alueella palveluja tuotetaan. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien on lisäksi laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi oma-ohjaussuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut. Valvira on antanut määräyksen oma-ohjaussuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisessa eriytettiin yksityisten palvelujen valvontaa ja asiakkaan asemaa koskevat säännökset kumpikin omaksi laikseen. Nämä olivat aiemmin molemmat sisältyneet sosiaalihuoltolakiin. (STM, 2012, 12.) Yksityisten palvelujen lisääntyessä tuli tarve tehostaa viranomaisvalvontaa (laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996).

Yrittäjä voi tuottaa itse yrityksensä palvelut, jolloin hänen koulutuksestaan riippuu, mitä palveluja hänellä on oikeus tuottaa yritystoimintana. Yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen työntekijöitä koskee sama lainsäädäntö kuin julkisen sektorin palveluksessa olevaa henkilöstöä. Kelpoisuudet määritellään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (272/2005) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädettyssä laissa (559/1994). Sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavan yrityksen voi perustaa, vaikka yrittäjällä itsellään ei olisikaan alalle vaadittavaa koulutusta. Tällöin yrittäjän on palkattava kelpoisuusehdot täyttävää henkilöstöä palvelujen tuottamiseen. Siivouspalveluihin edellä mainittua kelpoisuutta ei tarvita.

Ilmoituksenvaraisessa toiminnassa yrittäjän on ilmoitettava henkilökuntaa koskevissa tiedoissa myös asiakkaita avustavan henkilöstön määrä. Valviran ohjeen mukaan avustavaa henkilöstöä ovat henkilöt, jotka siivouksen ja pyykkihuollon lisäksi osallistuvat myös asiakkaan hoitoon. Hoidolla tarkoitetaan ruokailussa, WC-käynneissä ja peseytymisessä avustamista.<sup>13</sup>

Valviran ohjeissa käytetään asiakkaan hoitoon osallistumista kuvaavista sosiaalialan työtehtävistä nimitystä hoivatyö. Tässä tutkimuksessa mukana olevien yritysten hoivapalvelut sisältävät siivouksen lisäksi asiakkaan avustamista ruokailuissa ja peseytymisissä. Mikäli hoivapalvelut sisältävät myös hoitoa, jolla tarkoitetaan esimerkiksi haavanhoitoa tai lääkkeiden antamista, on niitä tuottavan yrityksen henkilöstöllä oltava terveydenhuollon ammatillinen koulutus.

Haastatelluista yrittäjistä suurimmalla osalla oli sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto. Neljällä yrittäjällä ei ollut sosiaali- tai terveysalan koulutusta. Jokainen ketjuun kuuluva yrittäjä perustaa oman yrityksensä palvelujensa tuottamista varten ja joutuu hakemaan luvat oman palveluntuotantonsa mukaisesti, vaikka ketjussa olisikin määritelty yritysten tuottamat palvelut. Ketjuyrittäjien on itse hoidettava yrityksensä toimintaan liittyvät lupa-asiat, sillä kaikki luvat ovat yrityskohtaisia.

Negatiivisen vapauden näkökulmasta yrittäjyyttä estäviä tekijöitä ovat yritystoimintaan vaadittavat luvat sekä hoivapalvelujen tuottamista koskevat koulutusvaatimukset. Siivous- ja puhtauspalvelujen tuottamisessa ei edellytetä sosiaali- tai terveysalan koulutusta. Yrittäjistä kolme kuului ketjuun, jossa tuotettiin ainoastaan puhtauspalveluja. Heidän mukaansa puhtauspalvelujen lisäksi

<sup>13</sup> [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi) / ilmoituksenvaraista toimintaa koskevat ohjeet.

si kysyntää olisi sairaan lapsen hoitopalvelulla, koska asiakkaina on lapsiperheitä. Lapsen kotihoitoon ei sovelleta päivähoidon henkilöstön koulutusvaatimuksia, joten siivouspalveluja tuottavan yrityksen henkilöstö tai yrittäjä voi toimia sairaan lapsen hoitajana asiakkaan kotona. Kotiin tuotetuissa palveluissa henkilöstön osaamisvaatimukset täyttyivät parhaiten lähihoitajan tutkinnolla. Sairaanhoidajan osaamista tarvittiin niissä yrityksissä, joiden palvelut poikkesivat tyypillisestä hoivatyöstä. Yhdessä yrityksessä työskenteli peräti kolme sairaanhoitajaa, koska yritys oli keskittynyt saattohoitopalveluihin. Useimmat yritykset ostivat sairaanhoitajan osaamista tilapäisesti toisesta yrityksestä esimerkiksi tilanteissa, joissa hoivapalvelujen asiakkaan terveydentilassa tapahtui äkillisiä muutoksia. Näin kuvaili eräs yrittäjä oman yrityksensä henkilöstön koulutusta ja osaamistarpeita. Hänellä itsellään on kaupallinen koulutus, joten hoivapalvelujen tuottamiseen tarvittiin hoitajakoulutusta.

IY6: Meillä on ihan selkeästi käyttökelpoisin lähihoitaja, mutta ei välttämättä sairaanhoitaja. No, ainakin mä olen ajatellut sen sairaanhoitajan palkkaamisen niin ja oon jutellutkin yhden uuden yrittäjän kanssa, joka on tavallaan keskittynyt siihen sairaanhoitoon. Mä oon sanonut, että ihan mielelläni ulkoistaisin tavallaan kokonaan hänelle sen vaativamman hoidon jutun. Mutta just sellanen lähihoitajataso, niin se on varmaan se kaikista optimaalisin palvelujen kannalta.

Yhteiskunnan tarjoamat yritysneuvonnan palvelut edistävät elinkeinovaipautta. Suomessa yrittäjyyttä edistetään yhteiskunnan tarjoamilla palveluilla, joita on saatavilla työ- ja elinkeinotoimistoista sekä kuntien elinkeinoneuvonnasta ja seudullisista yrityspalveluista. Yhteiskunnan tarjoamilla neuvontapalveluilla pyritään yrittäjien tasa-arvoiseen kohteluun. Kaikki haastatellut yrittäjät olivat hakeneet neuvontaa joko yrittäjäkursseilta tai yritysneuvontapalveluista. Yrittäjien kokemuksen mukaan yrittäjiä ei kohdeltu samalla tavalla yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa, vaan esimerkiksi franchisingyrittäjyyteen suhtauduttiin joissakin yritysneuvonnan palveluissa epäilevästi tai jopa kielteisesti. Suhtautuminen vaihteli eri kuntien alueella tai neuvontapalveluissa. Siivouspalveluja tuottavan ketjun yrittäjälle (KY1) ei myönnetty starttirahaa työvoimatoimistosta hänen ryhtyessään franchisingyrittäjäksi, vaikka samaan ketjuun kuuluva yrittäjä (KY2) oli saanut starttirahan samana vuonna. Yrittäjät asioivat eri kaupunkien työvoimatoimistossa, jolloin starttirahaa koskevan päätöksen teki paikallinen virkailija. Starttiraha päätökset asettivat saman ketjun yrittäjät eriarvoiseen asemaan yrittäjyyden alkuvaiheessa.

KY1: Mulla ei ole ollut ongelmia perustamisessa. Ainut oli, että työvoimatoimistossa ne ei antanut mulle starttirahaa, vaikka mä olin täysin siihen oikeutettu. Mutta ne olivat sitä mieltä, että kun mä olen franchising-yrittäjä, niin että se pääfirma ottaa hirveästi provisioita välistä ja, että he eivät lähde sellaista tukemaan, vaikka Suomessa on satoja franchisingketjuja, mutta niillä oli työvoimatoimistossa ihan järjetön ennakkoluulo sitä vastaan. Uusyrittäjäkeskukseenkin otin yhteyttä ja ne piti täysin käsittämättömänä sitä siellä, etten mä saanut strattirahaa. Ja siellä oli mies, kenen kanssa mä juttelin ja se lupas ottaa asiasta selvää. Mä jätin sille seitsemän soittopyyntöä ja se oli aina joko poissa, varattu tai sairaslomalla. Niin mitään vastausta mä en ole edelleenkään saanut yli vuoteen Uusyrittäjäkeskukselta, että minkä takia mä en saanut sitä. Se asia vaan painettiin villasella. Mä olin ensimmäinen Suomessa, joka sitä ei saanut ja tää kaupunki pitäisi olla yrittäjien kaupunki. Se söi henkistä voimavaraa niin paljon ja mua rupes ärsyttämään niin paljon, että on sitä ihmiset ennenkin laittaneet ilman starttirahaa firmoja pystyyn, että laitetaan nytkin.

Myöskään erään toisen kaupungin uusyrityskeskuksessa ei suositeltu ketjuyrittäjyyttä hoivapalvelujen tuottamiseen, vaan yrittäjää neuvottiin aloittamaan itsenäisenä yrittäjänä. Yrittäjä päätti kuitenkin liittyä ketjuun, sillä hänes-tä ketjun antama apu ja tuki oli merkittävä alkavalle yrittäjälle. Hän kuvaili päätöstään ryhtyä ketjuyrittäjäksi näin:

KY5: Jotenkin se, mikä sitten tuossa ketjuun liittymisessä mietitytti, oli ne maksut eli nehan ovat suhteellisen suuria pienelle yrittäjälle. Eli sitä mä puntaroin aika pitkään, että onks siitä vastaavaa hyötyä, mutta kyllä mä siihen päädyin. Mulle itse asiassa ehdotettiin siellä Uusyrityskeskuksessa, että kannattais laittaa ite pystyyn. Sieltä ihan suoraan sanottiin, että tuo ketjuyrittäjyys ei ole kannattavaa. Mut mä oon aika itepäinen, jos johonkin uskoo, niin sit sitä haluu tehdä niin. Mutta sitten näitä ongelmia ei oikeastaan perustamisvaiheessa sillä tavalla tullut hirveesti, kun mä lähdin siihen ketjuun mukaan. Se toi sellasta turvaa, että sen takia mä uskalsin siihen lähteäkin. Mun mielestä mä sain sieltä kauheen hyvät ja selkeät ohjeet. Sitten jotenkin, kun oli sellanen tuki ja turva, mihin sai aina soittaa, kun ei tiedä. Oikeastaan mä en oo kokenut kauheen vaikeeks perustamisvaihetta.

Näkemykset ketjuyrittäjyydestä vaihtelivat uusyrityskeskuksissa. Edellä olevan aineistonäytteen perusteella yrittäjälle ei suositeltu ketjuyrittäjyyttä, mutta saman ketjun toiselle yrittäjälle sitä kuitenkin suositeltiin. Seuraavassa aineistonäytteessä kertova yrittäjä asioi eri kaupungin uusyrityskeskuksessa.

KY6: Mä kävin Uusyrityskeskuksessa useampia kertoja ja mietittiin sitä, että onks tää nyt järkevä juttu ja onks se taloudellisesti kannattavaa, ja kun mä olin jo selvillä tästä ketjutoiminnasta, niin mä kävin niitten papereitten kanssa siellä Uusyrityskeskuksessa uudestaan ennen kuin mä allekirjoitin tän ketjusopimuksen.

Edellä kuvatut yrittäjät toimivat samassa ketjussa. Näin ollen eri uusyrityskeskuksissa tehtiin arvio samasta ketjusopimuksesta. Yritysneuvojien näkemykset poikkesivat toisistaan. Yrittäjien kokemusten mukaan sosiaali- ja terveysalan yrittäjyyteen ei oltu perehdytty riittävästi yritysneuvonnan palveluis-sa. Yrittäjä (IY8) kertoi, että *”lopulta mä neuvoin sitä yritysneuvojaa, että missä jär-jestyksessä mikäkin paperi tuli hoitaa”*. Toimialaan liittyvän tiedon puutteen lisäksi ongelmia ilmeni myös viranomaiskäytänteissä. Haastattelujen perusteella voi-daan todeta, että yrittäjät eivät ole tasavertaisessa asemassa. Yleisesti lupakäy-tännöissä riittää kirjallinen ilmoitus kotipalvelujen tuottamisesta siihen kun-taan, jossa yritys toimii. Mikäli yritys toimii useamman kunnan alueella, on yrittäjän tehtävä ilmoitus jokaiseen kuntaan erikseen. Kunta ilmoittaa yrityksen aluehallintoviraston (AVI) yksityisiä palvelun tuottajia koskevaan rekisteriin. Haastatellut yrittäjät olivat kokeneet eri kunnissa erilaisia käytänteitä yrityksen toiminnan aloittamiseen liittyvissä lupa-asioissa. Yhden yrittäjän piti kirjoittaa essee yritystoiminnastaan lupailmoituksen liitteeksi. Joissakin kaupungeissa haastateltiin yrittäjäksi aikovia.

IY8: Tietoa terveydenhuoltoalan yrityksen perustamiseen ei ollut saatavilla yhdestä paikas-ta. Ennen AVI:n lupaa ammatinharjoittamisesta oli saatava lupa kaupungista, jossa yritys toimii. Nykyisin täällä on otettu käyttöön luvan antamisessa henkilökohtainen haastattelu, joten se perustamisprosessi on monivaiheinen.

Nuoria kannustetaan yrittäjiksi myös sosiaali- ja terveysalalla. Nuoren intoa yrittäjyyteen saattaa heikentää hänen saamansa yritysneuvonnan palvelut. Tämän tutkimuksen nuorin yrittäjä kertoi yritysneuvojan suhtautumisesta näin:

IY1: Mä menin työkkäriin ja sanoin, että mä haluisin ruveta yrittäjäksi. Siellä oli kaks naista ja se toinen sanoi toiselle nauraen: "Hei, tää tyttö haluis yrittäjäksi." Niin se suhtautuminen oli sellasta, että jos mä en ois ollut yhtään niin vakuuttunut siitä päätöksestä, niin mä olisin lähtenyt posket punaisina sieltä pois. Sitten ne kaivo mulle jotain iänikuisia vanhoja papereja, mihin mä voisin soittaa ja ottaa selvää ja sieltä sai ihan älyttömän huonosti tietoa. Mut mä olin jotenkin niin vakuuttunut ite, että musta on tähän. Sit mä soittelin Uusyrityskeskukseen, siellä oli hyvä tyyppi minkä kautta mä sain paljon apua ja kun mä pääsin yrityshautomoon, niin sit ne asiat oikeastaan lähti siitä rullaamaan.

Yrityshautomo (entrepreneurship incubator) on ympäristö, joka tarjoaa organisoitua tukea, ohjausta ja neuvontaa yrityksen perustamisessa, suunnittelussa ja kehittämisessä (Rasmussen & Sorheim, 2006). Myös tämän tutkimuksen kaksi yrittäjää oli kehittänyt liikeideaansa sosiaali- ja terveysalan yrityshautomossa. Yrittäjät kokivat saaneensa hautomosta asiantuntevaa tukea ja neuvoja. Toinen yrittäjä kehitti liikeideaansa yhdessä kahden muun sairaanhoitajan kanssa. Yrittäjän mielestä hautomo oli paikka, jossa heillä oli mahdollisuus keskustella myös yrittäjyyden periaatteista ja yhtiösopimuksesta.

IY4: Omalla tavallaan ei ollut mitään ongelmia perustamisvaiheessa. Mä sain mahdolloman hyvää apua tämmöisestä sosiaali- ja terveysalan yrityshautomosta. Siellä oli aivan mahtava se toiminta ja se osaaminen mikä siellä oli, niin se anto potkua ja neuvoa tähän yrityksen perustamiseenkin. Me haluttiin, kun me perustettiin yritys, niin meillä oli periaatteena, ettei me haluta perustaa valtavan suurta yritystä. Vaan se, että me haluttiin kuitenkin jollain tavalla toimia pienesti ja asiakaslähtöisesti. Meitä oli kolme perustajaa siinä kotihoitoyrityksessä ja sitten kaks keikkalaista työllistettiin ja sillä tavalla lähdettiin liikkeelle.

Yrittäjien kokemukset kuvastavat toimialan haasteita viranomaisten tulkinnoissa. Toimilupien käsittelyn lisäksi yrittäjien eriarvoinen kohtelu ilmeni verohallinnossa. Yksi haastatelluista yrittäjistä tuotti kotisairaanhoidon palveluja vanhuksille koteihin. Aloitusvaiheessa hän toimi myös naapurikunnan kotihoidossa alihankkijana, jolloin hän teki kotikäyntejä kunnan kotihoidon asiakkaiden luona ja laskutti kuntaa asiakaskäynneistään. Kotiin tuotettujen palvelujen lisäksi hän teki myös sairaanhoitajan sijaisuuksia kaupungin terveysasemalle sekä yksityiseen sairaalaan. Yrittäjälle tuli täysin yllätyksenä verohallinnon päätös, jossa sairaanhoitajan ammatinharjoittamista ei hyväksytty yritystoiminnaksi, vaan verotuksellisesti toiminta tulkittiin palkkatyöksi. Näin ollen sairaanhoitajan sijaisuudet, joista hän oli laskuttanut kaupunkia ja yksityistä sairaalaa, eivät verohallinnon päätöksen mukaan olleet hänen yrityksensä toimintaa, jolloin niihin ei voitu kohdistaa yritystoiminnan kuluja. Päätöksen saatuaan yrittäjä oli tiedustellut vero toimistosta, miksi hän sairaanhoitajana on eriarvoisessa asemassa lääkäreihin nähden, jotka toimivat myös yrittäjinä samassa sairaalassa.

IY8: Mulle sanottiin, että lääkäri ammatinharjoittajana tekee itsenäisiä päätöksiä työssään, mutta sairaanhoitajan työ ei ole samalla tavalla itsenäistä työtä ja se on luonteeltaan palkkatyötä. Sitten sanottiin, että ei voi tietää, vaikka jotkut työnantajat pakottaisivat sairaanhoitajat yrittäjiksi, jotta niiden ei tarvitse maksaa työnantajan eläkemaksuja, niin siksi ei hyväk-



sytä sairaanhoitajia yrittäjiksi sairaalaan. Verottajan mukaan mun pitäisi tehdä vaan kotihoitoa, niin siinä voi toimia sairaanhoitaja yrittäjänä. Mä lamaanuin täysin tästä päätöksestä, enkä ole päässyt siitä yli vieläkään.

Edellä kuvattu yrittäjän tapaus on verohallinnossa tulkittu näennäisyrittäjyydeksi, jonka keskeisenä tunnusmerkkinä on se, että yrittäjyyteen johtava harkinta tapahtuu toimeksiantajan taholta. Toisena näennäisyrittäjyyden tunnusmerkkinä pidetään sitä, että työsuoritukset ovat sellaisia, joita tavallisesti teetetään työsuhteessa. Kolmanneksi tunnusmerkiksi tulkitaan se, että työsuoritusten ostaja pyrkii välttämään työnantajan aseman ja siihen liittyvät velvollisuudet. (TEM 2012, 46.) Edellä kuvattu yrittäjä oli itse päättänyt ryhtyä yrittäjäksi ja myydä sairaanhoitajan osaamista työskentelemällä sijaisena eri työpaikoissa. Näin ollen edellä olevat näennäisyrittäjyyden tunnusmerkit eivät täytyneet hänen kohdallaan. Näennäisyrittäjyydessä keskeistä on se, että työtä tehdään muodollisesti yrittäjän ominaisuudessa, mutta työolot ovat verrattavissa palkansaajan työoloihin. Olennaista on se, että näennäisyrittäjän asiakkaalla tai toimeksiantajalla on työnantajaan verrattavissa oleva direktio-oikeus työprosessiin. Näennäisyrittäjällä on yleensä vain yksi asiakas tai asiakkaana entinen työnantaja, joka on ulkoistanut aikaisemmin palkkatyönä tehdyn työn yrittäjätöksi. (Pärnänen-Sutela 2014, 125.) Edellä oleviin seikkoihin nähden tässä tapauksessa ei ollut kyse näennäisyrittäjyydestä. Yrittäjä oli perustanut yrityksen ja investoinut yritykseensä auton, koska hänellä oli useita asiakkaita. Näennäisyrittäjyyden tunnusmerkit eivät täytyneet siinäkään mielessä, että kukaan hänen asiakkaistaan ei ollut hänen entinen työnantajansa. Kyseessä oli viranomaisen mielivaltainen tulkinta, jolla rajoitettiin yrittäjän vapautta.

Yrittäjän elinkeinovapautta on edellä tarkasteltu negatiivisena vapautena, johon vaikuttavat yritystoiminnan lainsäädäntö sekä toimilupien viranomaiskäytännöt. Yritysten tuottamat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat yhteiskunnan valvomia palveluja ja niihin sovelletaan samoja standardeja kuin julkisesti tuotettuihin palveluihin. Kotiin tuotetut hoivapalvelut sisältävät sekä sosiaali- että terveyspalveluja, jolloin yritystoimintaa ohjaa kummankin toimialan lainsäädäntö. Hoivapalvelua tuottavan yrityksen tärkein resurssi on henkilöstö, jonka palkkaamisessa on huomioitava henkilöstön kelpoisuuksia koskevat lait ja asetukset. Luvanvaraisuudesta huolimatta hoivapalveluyrittäjäksi ryhtymisen tärkein motiivi on vapaus ja itsenäisyys rajatummallakin toimialalla.

### 5.1.2 Palkkatyöstä vapautuminen

Yrittäjäksi ryhtymisen syitä on kirjallisuudessa jaoteltu yrittäjyyteen työntäviin (push) tekijöihin sekä yrittäjyyteen vetäviin (pull) tekijöihin tai yrittäjyyteen houkutteleviin voimiin. Kirjallisuudessa yrityksen perustamiseen liittyvät tilanetekijät luokitellaan joko myönteisiin tai kielteisiin tekijöihin. Nämä tilanetekijät voivat johtua puolestaan joko yrittäjäksi ryhtyvän sisäisistä henkisistä tiloista tai yrityksen perustamisen ajankohtaan liittyvistä ulkoisista olosuhteista. (Huuskonen 1992, 158; Niittykangas 2002, 134).

Kielteisinä yrittäjyyteen työntävinä tekijöinä pidetään viihtymättömyyttä työssä tai elämäntilanteeseen liittyviä asioita. Yrittäjyyteen työntäviä tekijöitä tulkitaan *negatiivisen vapauden* (vapaus jostakin) tavoitteluksi, jossa yrittäjyyden motiivina on vapautuminen palkkatyöstä tai epätyytyttävästä elämäntilanteesta. Haastatellut yrittäjät toivat esille erilaisia syitä yrittäjäksi ryhtymiseensä. Kaikilla yrittäjillä korostui jonkinlainen tyytymättömyys ja väsymys palkkatyöhön. Berlinin (2001, 47) mukaan negatiivinen vapaus liittyy hallinnan alueeseen, jolla yrittäjä voi toimia, niin kuin itse haluaa, muiden siihen puuttumatta. Tämä hallinnan alue tarkoitti tutkituilla yrittäjillä mahdollisuutta itse määrittellä oman työnsä tekemisen ehtoja.

KY3: Ajatus tähän yrittäjyyteen ryhtymisestä syntyi siitä, että mä olin pitkään lastensuojelun parissa ja se oli jotenkin niin henkisesti rankkaa – ei niinkään fyysisesti, mutta henkisesti. Ja sitten se sellainen kellon perässä juokseminen, ettei pystynyt itse vaikuttamaan yhtään siihen työn rytmittämiseen. Niin se, että saisi vähän päättää itse niistä ajankohdista ja muista. Sitten mä vain hain virkavapautta enkä saanut sitä, niin mä sanoin rohkeasti itseni irti virasta. Ja jäin sitten vielä puoleksi vuodeksi miettimään sitä kuviota ja tein ihan muun alan töitä antaakseni itselleni aikaa tämän asian kanssa.

Palkkatyössä koetun kiireen lisäksi työmotivaatioon olivat vaikuttaneet työn organisoinnin ongelmat, joilla oli ollut vaikutusta myös palvelujen laatuun. Yrittäjät toivat esille palkkatyössä kokeminaan epäkohtina työn epätasaisen jakautumisen ja palkkauksen vähäisen kannustavuuden. Hoivatyöntekijöiden palkkaus ei yleisesti huomioi työn määrää, vaan palkkaus perustuu tehtävänimikkeisiin ja kelpoisuusehdot täyttävään koulutukseen. Julkisen sektorin palkkausta on muutettu kannustavammaksi henkilökohtaisen työnvaativuuden arvioinnin ja henkilökohtaisen palkanosan myötä. Tämän tyyppinen palkan määrittely ei ole kuitenkaan käytössä hoivatyössä.

IY1: Mulla on lähihoitajan ja hierojan tutkinnot. Mä olin kaupungilla ollut joitain vuosia töissä. Niin mua rupes ärsyttämään se, että me kaikki saatiin samaa palkkaa ja toiset tekivät alta riman ja toiset yrittivät enemmän, eikä se näkynyt missään. Ja sit mä jotenkin kypsyin siihen juttuun. Mä olin kerran saunassa, kun mä päätin, että huomenna mä meen työkkiin ja kysyn, miten mä voin ruveta yrittäjäksi.

Johtamista ja työn organisointia pidetään edelleen hoivatyön kehittämisen tärkeimpinä kohteina (esim. Aarva 2009). Yrittäjäksi ryhtyvien kokemusten mukaan työn epätarkoituksenmukainen organisointi vaikutti palvelun laatuun ja työssä jaksamiseen. Yrittäjyydellä pyrittiin ratkaisemaan toisaalta henkilökohtaisia työhön liittyviä ongelmia mutta samalla asiakkaiden palvelujen saantiin liittyviä ongelmia.

IY5: Yrittäjäksi ryhtyminen tuli lähinnä siitä, kun olin kotisairaanhoidossa töissä ja siellä oli monenlaisia ihmisiä työskentelemässä. Oli kotisairaanhoidajaa, kodinhoitajaa ja kaupungin töissähän henkilökunnan vaihtuvuus on aika mahtavaa. Eli hirveenä ongelmana koin aina sen, kun vanhukset kertovat, että ei tiijä kenelle voi mitä kertoo ja kenelle pitää mitä kertoa. Jonkun asian esitti yhelle, niin saattoi olla, että se menikin ihan toiselle ihmisille ja olivat niin päästä pyörällään nää vanhukset. Niin mä rupesin aatteleen siinä vaan, että eiks tätä asiaa vois hoitaa jollain paremmalla tavalla. Sitten yks mikä vaikutti tohon päätökseen vielä, niin mä oon ollut hirveen kova työntekijä yleensä ja sillonkin siellä terveystieteiden keskuksessa mulla oli niin laaja työnkuva. Mä tein tilaukset siellä, mä tein työvuorolistat ja niin paljon

sellasta työtä, mitä toiset ei ottanu hallintaansa ollenkaan ja mikä sitten merkkas hirveesti siinä, oli tää, että koska mä jouduin aina ennen lomalle lähtöä tekeen etukäteen töitä, ja sit taas lomalta palattuani jouduin kattoon taaksepäin, että miten siellä on asiat hoidettu, mitkä on tehty ja mitkä ovat tekemättä. Niin siitä mä sain sellaset vatsaoireet, että silloin tuli tää, että nyt täytyy keksiä jotain muuta.

Palkkatyöstä omistajayrittäjäksi lähteneiden ajattelutavan muutosta on tutkittu työuran *käännelkochtina eli kriittisinä tapahtumina*. Sosiaali- ja terveysalalle ryhtyneiden yrittäjien työuran käännelkohdiksi ovat muodostuneet loukatuksi tulemisen kokemukset palkkatyössä tai etäisyyden saaminen omaan työhön. (Nurmenniemi 2013, 96-97.) Erilaisten perhe- tai vuorotteluvapaiden avulla saadaan etäisyyttä omaan työhön, mistä muodostuu käännelkochtta yrittäjäksi ryhtymiseen. Tutkimusten mukaan naisille on tyypillistä hakea ”pelivaraa arkeen” yrittäjyyden avulla, kun lapset ovat pieniä tai aloittamassa koulua. Naiset haluavat olla läsnä lastensa elämässä mutta samalla säilyttää oman ammattitaitonsa. (Pöllänen 2002, 558-563.)

KY2: Ajatus, miksi lähdin kokeilemaan, mitä on olla yrittäjänä. Se lähti siitä, mulla on iltatähti, joka on nyt tällä hetkellä 3-vuotias poika. Mä olin hoitovapaalla ja hän sai sitten paikkan tällaisesta ihanasta hoitopaikasta, missä on yhdeksän lasta vaan, vanhasta puutalosta hyvin läheltä kotoa. Ajattelin että teen kuusituntista työpäivää mutta ne ruuhkat olivat niin hirveitä ja mun työ ei ole mielekäästä. Niin aivan rohkeasti vaan sanoin irti vakinaisen kaupungin viran ja koko suku piti mua hulluna.

Myös yhteiskunnalliset tai rakenteelliset uudistukset vaikuttavat urapäämäärien uudelleen arviointiin. Työuran käännelkohdilla on todettu olevan merkitystä myös yrittäjän oman kasvun ja yritystoiminnan kehityksen näkökulmasta. Kriittisten tapahtumien seurauksena yrittäjäksi ryhtyvän itsetuntemus lisääntyy ja luottamus omiin kykyihin kasvaa. Näillä käännelkohdilla ja kriittisillä tapahtumilla on havaittu yhteys myös uuden oppimiseen ja asenteiden muuttumiseen. (Nurmenniemi 2013, 96-97.) Eräs haastateltava kuvaili oman työuran kriittisiä tapahtumia, joista seurasi itsetunnon laskua ja työmotivaation heikkenemistä. Organisaatio- ja yrityskulttuurin muutoksesta johtuen hän halusi ottaa etäisyyttä työhön, mikä muodostui käännelkohdaksi yrittäjäksi ryhtymiselle.

IY6: Niin silloin elettiin jo 2000-luvun alkupuolta, niin mä olin silloin tietenkin jo saavuttanut tän 40 vuoden iän ja sitä mieltä, että mitä sitä aikuisena haluais tehdä. Ja sit siinä yritysmaailmassa tapahtui vielä se, että mulla oli siihen asti ollut tosi haasteelliset tehtävät, ja mä olin tosi motivoitunut työhöni ja organisaatio, jossa mä työskentelin, sopi mulle, kun se oli riittävän dynaaminen ja eteenpäin menevä. Sitten se osa, mitä mä tein, myytiin sellaselle erittäin vanhanaikaiselle, hierarkkiselle, maskuliiniselle yritykselle. No mä siellä sitten katelin vuoden päivät ja pyörittelin kynää eikä ollut oikein mitään järkevää tekemistä ja sitten mä aattelin, että ei hitsi, tätäkö tää loppuaika nyt sitten on? Jäin vuorotteluvapaalle ja sit vielä oma poika alotti koulunkäynnin, niin mä ajattelin, että siinä sattu sitten kaikki samaan saumaan.

Yrittäjyys voi toimia myös henkilökohtaisena ratkaisuna työssä koettuihin ongelmiin tai viihtymättömyyteen. Yrittäjyys eroaa työpaikan vaihdoksesta siinä, että se edellyttää sellaisten taitojen hallintaa, joita palkkatyössä ei yleensä tarvita. Yrittäjävalmiuksien tutkimuksessa todettiin, että yrittäjänä toimiessa

pitää olla moniosaaja ja kokonaisuuden näkijä. Yrittäjä suunnittelee itse työnsä ja etsii asiakkaansa. Siirtyminen yrittäjäksi edellyttää halua ja kykyä uuden oppimiseen. (Oksanen 2013, 155-156.) Päätös yrittäjäksi ryhtymisestä on aina yksilön sisäinen prosessi, vaikka siihen vaikuttaisivatkin ulkoapäin tulevat työuran käännekohtat.

KY1: Mä voin huonosti siinä työpaikassa missä mä olin. Mun lähin pomo oli sellanen, että siitä ei ikinä tiennyt, sanooko se kauniisti hyvää huomenta vai huutaako se. Niin mä totesin, että mun ei tarvii katsoa tämmöstä päivääkään, vaikka työ sinänsä oli kivaa. Mutta se ilmapiiri siellä oli huono. Sit mua mietitytti yrittäjäs alkamisessa se, etten mä ole koskaan ollut yrittäjä. Niin osaaks mä hoitaa kaikkia tällasia kirjanpidollisia juttuja ja jaksanks mä. Mä tiesin tasan tarkkaan, että yrittäjän pitää venyttää selkärankaa tosi paljon. Mä en lähtenyt rahan perään yrittäjäs, vaan sen takia, että mä voisin henkisesti paremmin yrittämisen kautta.

Hoivayrittäjyyden tutkimuksissa on todettu, että perheeseen liittyvät seikat sekä puolison tuki vaikuttavat naisen päätökseen perustaa hoiva-alan yritys (Pöllänen 2002, 558-563). Puolisot kannustavat yrittäjyyteen, jotta perheelle jäisi enemmän yhteistä aikaa.

KY6: Mä olen ollut kymmenen vuotta vakituisena hoitajana keskussairaalassa ja mulla on edelleen virka siellä, mutta mä olen jäänyt nyt virkavapaalle sieltä. Ja miten ajatus yrittäjäksi ryhtymisestä syntyi, niin se oli itse asiassa mun miehen idea. Eli hän mielti sitä syytä lähteä siihen. Se sairaalassa oleva työ, niin se on vuorotyötä, niin se perheelliselle isälle tuntui kovin kovalle. Kun lähdet kolmivuorotyöhön sairaalaan ja tuut aamulla tai illalla yhtä väsyneenä takaisin, niin missä sulla on viikonloppuvapaat? Eli se just, että pystyisi vähän itse valitsemaan näitä työaikojaan ja ehkä se on yksi syy, mikä vaikutti tähän päätökseen. Mä olin kymmenen vuoteen ensimmäisen joulun vapaalla viime vuonna. Yrittäjyys mahdollisti sen, että mä olin paistamassa kinkkua kotona.

Sosiaali- ja terveysalan yrittäjissä on myös niitä, jotka ovat ryhtyneet yrittäjiksi, koska eivät olisi muuten työllistyneet omalle alalle tai kotipaikkakunnalleen. Kovalaisen & Österbergin (2005, 42-44) tutkimuksen mukaan työttömien määrä ennen hoivayrittäjäksi ryhtymistä oli huomattavasti suurempi vuonna 1995 kuin kymmenen vuotta myöhemmin. Myöhempienkin tutkimusten (Österberg-Högstedt 2009, 41) mukaan reitti työttömästä yrittäjäksi sosiaali- ja terveysalalla on selvästi vähentynyt. Suomessa *vastentahtoisella yrittäjyydellä* viitataan tilanteisiin, joissa henkilö ajautuu yrittäjäksi ilman omaa aktiivista suunnitelmaa. Vastentahtoinen yrittäjä voi kokea, ettei hänellä ole työmarkkinoilla muuta mahdollisuutta kuin itsensä työllistäminen. Vastentahtoisesta yrittäjyydestä lisäksi puhutaan myös *pakkoyrittäjyydestä*. Käsitettä pakkoyrittäjyys on kritisoitu siihen liittyvästä mielikuvasta ulkoisesta pakosta. (Kantola & Kautonen 2007, 17.) Tässä tutkimuksessa haastatellut yrittäjät olivat jättäneet vakituisen palkkatyön ryhtyessään yrittäjäksi. Vain yksi haastatelluista yrittäjistä oli ollut määräaikaissaessa työsuhteessa ennen yrittäjäksi ryhtymistä. Kukaan ei maininnut työttömyyttä yrittäjyyteen vaikuttavaksi tekijäksi, vaan yrittäjyys perustui haastateltujen vapaaseen tahtoon.

Yrittäjyys on oikeus, mutta ei velvollisuus, sillä ketään ei voida velvoittaa ryhtymään yrittäjäksi, vaikka ei työllistyisikään. Nykyisin yrittäjyyteen houkutteellaan jo alalle kouluttautumisen vaiheessa. Yrittäjyydestä on tullut osa koulu-

tuspolitiikkaa Suomessa. Yrittäjyyteen on luotu starttirahan kaltaisia taloudellisia kannustimia. Palkkatyöstä yrittäjäksi siirtymisestä on todettu, että, vaikka yrittäjäksi ryhtyminen on aina yksilön oma valinta, ympäristötekijöillä on kuitenkin vaikutusta yksilöllisiin ratkaisuihin (Heinonen ym. 2006). Erityisesti 1990-luvun lama on vaikuttanut yksityisten palveluntuottajien määrän nousuun sosiaali- ja terveysalalla. Laman seurauksena julkisen sektorin säästöt supistivat palvelutuotantoa, jolloin sosiaali- ja terveysalan työttömyys lisääntyi Suomessa. Työttömyyden merkitys on kuitenkin selvästi vähentynyt vuosien 1995-2005 ajanjaksolla. (Kovalainen & Österberg 2005.) Eräs haastatelluista yrittäjistä mainitsi päätöksensä vaikuttaneen hänen ajatukseensa työllistää itsensä yrittäjyyden avulla. Tosin hän ei maininnut työttömyyden uhkaa yrittäjäksi ryhtymisen syyksi, vaan kiinnostus yrittäjyyteen syntyi työvoimatoimiston tarjoamalla yrittäjyyskursilla.

IY3: Mä oon ollut noin kymmenen vuotta sairaanhoitajana ja siitä noin kolme vuotta kättilönä ja sit siinä on työkokemusta vuodeosastolla ja kättilönä sairaalassa ja neuvolassa ennen yrittäjäksi ryhtymistä. Ja miten ryhdyin yrittäjäksi? Niin se syntyi Osuuskuntayrittäjäkursilla, kun olin määräaikaisessa työsuhteessa ja työttömänäkin siinä hetken aikaa niin näin työvoimatoimistossa ilmoituksen tämmöisestä yrittäjyyskurssista, niin siitä se lähti.

Yrittäjyyteen liittyvät tilannetekijät voivat olla sisäisiä henkisiä tiloja tai ulkoisia olosuhteita (Niittykangas 2002, 134-135). Joillakin yrittäjyys tai halu tehdä jotain uutta oli kytenyt mielessä jo pidemmän aikaa, mutta varsinainen päätös yrittäjyyteen ryhtymisestä syntyy silloin, kun siihen avautuu mahdollisuus. Ketjuyrittäjyys on tällainen ulkopuolelta tuleva tilannetekijä, joka voi nopeuttaa yrittäjäksi ryhtymistä. Ketjut rekrytoivat uusia yrittäjiä lehti-ilmoituksilla ja internetissä. Kotipalvelujen toimialaa markkinoidaan erityisesti työkokemusta omaaville naisille sekä alanvaihtajille. Ketjuyrittäjyys on mahdollisuus sellaiselle, jolla ei ole omaa liikeideaa valmiina, mutta jolla ajatus yrittäjäksi ryhtymisestä on käynyt mielessä.

KY4: Mä olin ollut pitkään ennen yrittäjäksi ryhtymistä hotelli- ja ravintola-alalla. Mä olin hotelli- ja ravintolapäällikkönä ja sitten mä aloin väsyä siihen hommaan. Sen jälkeen mä tein vielä kaksi vuotta ravintola- ja hotellialan konsultointia ja erilaisia ravintola- ja yritystapahtumia. Mutta sitten sekin oli liian lähellä sitä ravintola-alaa, etten mä enää sitä halunnut tehdä. Sitten mä mietiskelin, mitä mä haluan ja tämä kotipalveluala oli yksi vaihtoehto. Sitten mä näinkin Hesarissa ilmoituksen ja siitä se sitten lähti.

Kotipalveluyrittäjäksi ryhdytään yksin, sen sijaan hoivakotiyrittäjyyteen halutaan yhtiökumppani. Hoivakodin perustamiseen tarvittavat investoinnit ovat huomattavasti suurempia kuin kotipalvelujen tuottamisessa, joten hoivakotiyrittäjyyteen liittyy suurempi riski kuin kotipalveluyritykseen. Kotipalveluyrityksen alkuinvestointeina yrittäjät mainitsivat auton ja tietokoneen sekä työvaatteet. Ketjuilla on lisäksi erilaisia liittymismaksuja yritystoiminnan aloittamiseen. Nämä liittymismaksut sisältävät palvelukonseptin lisäksi erilaisia tuki- ja neuvontapalveluja. Yrittäjyys oli pitkäaikainen unelma. Eräs haastatelluista viimeinkin toteutti unelmansa nähdessään lehdessä ketjun ilmoituksen. Palkkatyöstä vapautuminen merkitsi hänelle myös mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhönsä ja palvelu paremmin asiakkaita.

KY5: Oikeastaan mulla on pitkän aikaa ollut sellanen haave, että mä jonkinlaisen hoivayrityksen pistän pystyyn. Ihan varmaan jo 1999 vuonna mä rupesin haaveilemaan hoivakodista, minkä meinasin laittaa Pohjanmaalle. Sit se vähän tyrehty, kun tää mun ystävä, kenen kanssa mä rupesin sitä laittamaan, tuli raskaaksi pikkasen sen jälkeen ja se hänen tilanteensa muuttui. Mulla ei ollut rohkeutta silloin vielä yksin sitä tehdä. Ja nyt sitten mä näin viime syksynä sen ilmoituksen lehdessä, kun haettiin näitä yrittäjiä, niin se sitten jotenkin kolahti. Ja ehkä siihen vaikutti se, että oli jotenkin sellanen olo, että jotain uutta pitää tehdä, kun se oli jotenkin haave se yrittäjäyys. En mä tiedä, mistä semmonen kipinä on tullut, mut se oli vaan. Ja sitten kun on ite tehnyt paljon hommia kaupungille ja väliin isoille työnantajille, niin se siellä se kiire on jotenkin ihan järkyttävä. Niin ehkä se on kalvanut jotenkin, että kun on yksityinen, niin pystyy vähän enemmän antaan sitä aikaa.

Haastatellut ketjuyrittäjät toimivat kolmessa eri franchisingketjussa, joiden toiminnassa on eroja yrittäjän vapauden näkökulmasta. Kotipalveluja tuottavassa ketjussa tuotettiin siivous- ja puhtauspalveluja, joihin sisältyi pyykinpesua ja silitystä sekä mattojen pesua höyrypesimellä asiakkaiden kotona. Kotipalveluja tarjoavassa ketjussa palvelut olivat tuotteistettuja työmenetelmien ja välineiden osalta. Palvelujen tuotteistamisen etuna yrittäjät mainitsivat resursien suunnittelun helppouden, mikä tarkoitti palvelujen tuottamiseen tarvittavan ajan laskemista. Puhtauspalvelujen tuottaminen ei edellyttänyt hoitoalan koulutusta, jolloin yrittäjäksi ryhtymisen kynnys oli matalampi hoivapalveluihin verrattuna. Puhtauspalveluja tuottava ketju tarjosi uravaihtoehdon ja mahdollisuuden itsensä työllistämiseen. Määräaikaisen ketjusopimuksen vuoksi ketjuyrittäjäyys nähtiin myös tietynlaisena elämänvaiheena, jolloin yrittäjäyteen ei liittynyt samanlaista sitoutumista kuin omaan liikeideaan perustuvassa yrittäjäydessä. Palvelujen tuotteistaminen voidaan tulkita yrittäjän vapautta kaventavana tekijänä, mutta toisaalta ketjun tuotteistamat tunnetut palvelut ja valmiit markkinat merkitsevät mahdollisuutta keskittyä palvelujen tuottamiseen. Seuraavassa näytteessä kertova yrittäjä oli työskennellyt ravintola-alalla ennen yrittäjäksi ryhtymistään.

KY4: Muhun teki suuren vaikutuksen koko tämä ketjun systeemi, tämä tuotteistaminen. Ei mua olisi kiinnostanut sellainen ratin kanssa ympäri kaupunkia ajelu, ehdottomasti muhun vetosi tämä palvelujen tuotteistaminen. Myös se, että vaikka mä nyt olen tässä mukana, niin se ei tarkoita, että mä olen tässä loppuikäni vaan niin kauan kuin se tuntuu hyvältä, niin mä teen sitä. Ja sitten kun se ei enää tunnu, niin mä teen jotain muuta. Mutta ehdottomasti se yrittäjänä oleminen sopii mun mielestä mulle.

Hoivapalveluja tuottavassa ketjussa ei määritelty palveluja ketjun toimesta, vaan yrittäjän koulutus ja osaaminen vaikuttivat siihen, mitä palveluja yrittäjä lähti tarjoamaan asiakkailleen. Yrittäjälle annettiin vapautta suuntautua oman mielenkiintonsa mukaan, millä oli vaikutusta myös yrittäjäyteen motivoivana tekijänä. Hoivapalvelujen tuottaminen ketjussa mahdollisti itsensä toteuttamisen yrittäjäyden avulla, mutta itsenäiseen yrittäjäyteen verrattuna ketjusta saatiin myös tukea.

KY3: Tämä ketju on tukenut hirmuisesti siinä mielessä, että sieltä saa esimerkiksi kirjanpituksen palvelut, ei tarvitse itse niitä tehdä. Mainoshommat on suunniteltu kaikki yhdessä ja nämä työasut ja vaatteet ja sitten sellainen henkinen tuki. Aina kun tulee ongelmia, niin on helppoa soittaa sinne vaan ja kysäistä, että mitäs nyt pitäisi tehdä ja sillä tavalla. Ja sitten kun tämä yritys lähti käyntiin, niin sitten ruvettiin hahmottamaan sitä, mitkä ovat ne palvelut joita tässä tuotetaan. Mulla on tällä hetkellä palveluina kotiin tehtävä mielenterve-

ys- ja päihdepalvelu eli ihan tällainen arjessa tukeminen laitoshoidon jälkeen ja siihen arkeen kiinnittyminen, vanhuspalvelu, senioripalvelu ja sitten tällainen hoivapalvelu ihan laidasta laitaan: kotisiivouksesta lääkkeenjako, että kaikkea siltä väliltä. Ja sitten myös kotisairaanhoidoa, että ihan tällaisia perushommia tehdään myös, että tämän tyyppistä. Ja jos tarvetta ilmenee muuhun, niin sitä repertuaaria voidaan laajentaa. Se ei ole mitenkään sidonnainen näihin, mutta näillä on nyt lähdetty liikkeelle.

KY5: Jotenkin mä ajattelin, että jos mä ite hakisin apua kotiin, niin ottaisin sitä apua jostain tämmöisestä, joka on tunnettu ja, jos sillä on hyvä maine ja näin, niin se antaa sellasta ulkoista uskottavuutta. Ja sitten kun me keskusteltiin näiden kanssa, jotka on perustaneet tän ketjun, niin heillä oli aika korkeat laatuvaatimukset ja tavallaan ne arvot ovat semmose, joihin mä voinkin ite yhtyä, niin se tuntuu jotenkin hyvältä vaihtoehdolta.

Yrittäjät pohtivat ketjun merkitystä myös asiakkaiden näkökulmasta. Ketjun logon ja työvaatteiden koettiin herättävän luottamusta asiakkaissa. Yrittäjät pitivät tärkeänä ketjussa määriteltyä palvelun laatua. Ketjun arvoilla oli myös merkitystä yrittäjäksi ryhtyessä. Asiakkuuksien näkökulmasta eri palveluilla on erilaisia laatuodotuksia. Sosiaalipalvelut voidaan luokitella kokemus- ja luottamuspalveluiksi. Kokemushyödykkeissä palvelun laatu on havaittavissa vasta, kun asiakas on käyttänyt palvelua. Kotiin tuotettu hoivapalvelut ovat kokemuspalveluja. Asiakkaan elämänhallinnan tukeminen sen sijaan on luottamuspalvelua. Luottamushyödykkeissä palvelun käyttäjä ei pysty yksiselitteisesti päättämään hyödykkeen laatua käyttämisen jälkeenkään. Näissä palveluissa luottamuksen syntyminen on laadun tae. (Järvelä & Raijas 2015, 24-25.)

Ketjun taholta saadut tietotekniset järjestelmät koettiin merkittävinä yritystoiminnan tukimuotona. Yrittäjät saivat tietojärjestelmät käyttöönsä ketjusopimuksen kautta. Asiakkaiden luona tehtiin kirjaukset puhelimen tai tabletin avulla suoraan asiakastietojärjestelmään, jolloin voitiin myös keskustella asiakkaiden kanssa kirjausten sisällöistä. Yksi tutkimuksen kohteena olevista yrityksistä toimi hoivapalveluja tuottavassa ketjussa, jossa palveluvalikoima painottui hoivan lisäksi asiakkaan kodeissa tehtäviin sairaanhoidollisiin toimenpiteisiin. Tämän franchiseketjun yrittäjillä oli terveydenhuoltoalan koulutus, jolloin asiakkaille tarjottiin kotiin erilaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuten näyttöiden ottoa ja verenpaineen mittausta. Haastatellun yrittäjän (KY7) mukaan kyseisen seudun kunnissa oli aiemmin iäkkäillä ihmisillä mahdollisuus saada kotisairaanhoidosta kotikäyntejä näyttöiden ottamiseen ilman säännöllistä kotihoidon asiakkuutta, mutta nykyisin kotiin viedyt sairaanhoidolliset palvelut on kohdennettu vain säännöllisen kotihoidon piirissä oleville asiakkaille. Nykyinen tilanne oli luonut markkinat tämän tyyppiselle kotiin viedylle palvelulle.

Yrittäjyys hoivapalveluissa on uravaihtoehto ennen kaikkea monipuolisen työuran tehneille, jotka haluavat saada uusia haasteita työhönsä. Työuran loppupuolellakin halutaan kehittyä ja oppia uutta, mikä mahdollistuu yrittäjyyden avulla. Kiinnostusta yrittäjyyteen vahvistaa myös yksityisen sektorin työkokemus, jossa palvelujen myyminen ja markkinointi on ollut jo osa hoivatyötä.

KY7: Mä olen aina ollut bisnesihminen ja työskentelin ensin pari vuotta ammatinharjoittajana yksityisellä lääkärinasemalla lääkärin työparina. Sitten halusin jotain muuta ja oli tehtävä päätös yrittäjyydestä nyt, koska ikää on jo sen verran paljon. Mä olen työskennellyt kunnalla sekä yksityisellä puolella terveydenhuollossa, niin halusin vielä keillä kolmatta uramahdollisuutta tätä yrittäjyyttä.

Yleisesti yrittäjyydessä ajatellaan olevan mahdollisuus parempiin ansioihin kuin palkkatyössä. Kuitenkin tutkimusten mukaan yrittäjäksi ryhtymisen motiivina ei pidetä rahan tavoittelua, vaan itsensä toteuttamista (Peltonen 1986; Vesala 1996, 31). Myöskään tässä tutkimuksessa haastatellut yrittäjät eivät maininneet rahaa yrittäjyyden motiivina. Vapaus sen sijaan koettiin tärkeänä motiivina yrittäjyyteen, mutta vapauden hintana oli useimmiten taloudellinen epävarmuus ja työmäärän lisääntyminen. Myöskään vapaapäiviä ja lomia ei alkuvaiheessa pidetä, jolloin on uhkana väsyminen.

IY4: Sanotaanko, että siinä yhdessä vaiheessa oli niin, että minä en varmaan moniin viikkoihin pitänyt vapaapäiviä. Vapaapäivä saatto olla joku yön jälkeinen päivä, mitä nukuttiin, sitten taas jatkettiin. Mutta nyt ikää on tullut sen verran ja mä oon kuus vuotta tätä yrittäjyyttä tehnyt, niin sanotaanko, että vaikka on kuinka sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, niin ei niinku voimavarat riitä. Nyt selkeesti huomaa, että on puhti pikkusen loppunut, että vähän on ahnehtinut liikaa ja omalla tavallaan ois pitänyt jakaa enemmän töitä. Mutta nyt se on omalla tavallaan järkeistynyt sitten. Sanotaanko, että tällä hetkellä mulla on joka toinen viikonloppu vapaa. Ja silloin tällön yritän, että joskus viikolla ois vapaita tai yritän supistaa päiviä lyhyemmäksi tai sitten tekee enemmän pitkiä päiviä ja sitten on siitä vapaata.

Keskeisin ero yrittäjyyden ja palkkatyön välillä on säännöllisen kuukausipalkan vaihtuminen epävarmoihin tuloihin. Eräs yrittäjä kuvaa yritystoiminnan aloittamista vaiheena, jolloin yrityksellä ei ollut vielä asiakkaita eikä tuloja, mutta palveluja oli markkinoitava. Hän aloitti sivutoimisena yrittäjänä palkkatyön ohella ja pikkuhiljaa pystyi siirtymään kokoaikaiseksi yrittäjäksi.

KY3: Kuvitelmat olivat alussa hirmu korkealla, että heti tulee kauheasti töitä, mutta kyllähän se hiljaista aluksi oli. Mainoksia jaettiin, juostiin paikasta toiseen ja sitten palasin takaisin normaalityöhön, kolmivuorotyöhön, mutta siinä sivussa se sitten kehittyi ja kasvoi ja mainostettiin näitä palveluja jakamalla mainoksia ja käyntikortteja eri paikkoihin, että saa ottaa siitä mukaan. Tehtiin juttua paikallislehteen ja tämän tyyppistä. Pikkuhiljaa sieltä rupesi niitä asiakkaita tulemaan, hitaasti, mutta varmasti. Vieläkin ollaan ihan alkutekijöissä, ettei vielä ole sellaista määrää, että pystyisin palkkaamaan ulkopuolista työvoimaa. Mun mielestä tällainen hoivayrittäjyys vaatii periaatteessa sen rohkeuden lähteä vain tyhjän päälle, että sä lähdet siihen ja luotat siihen, että niitä asiakkaita tulee sen palvelun piiriin. Tarvehan on hurja, mutta mistä tavoittaa ne asiakkaat, onkin eri asia.

Negatiivista vapautta yrittäjyydessä on tarkasteltu vapautumisena epätyydyttävästä palkkatyöstä. Yrittäjyys on myös avoinna oleva mahdollisuus, jota käytetään sopivan tilanteen tullen. Yksilöstä riippumattomat tilannetekijät vaikuttavat kuitenkin yrittäjäksi ryhtymisen ajankohtaan.

IY7: Mulla yrittäjyys oli ollut pitkään mielessä ja olin tehnyt vähän liiketoimintasuunnitelmaakin paperille. Varsinaisen sysäyksen antoi siihen se, että omassa työssä meno alkoi olla niin hurjaa, ettei sinne voinut jäädä. Halu yrittäjäksi oli kova, mutta eniten mietitytti taloudellinen pärjääminen yrittäjäksi ryhtymisessä.

Negatiivista vapautta yrittäjyydessä on tarkasteltu tässä tutkimuksessa elinkeinovapautena, josta voitaisiin puhua myös oikeutena yrittäjyyteen. Negatiivisesta vapaudesta voidaan puhua myös *poliittisena vapautena* tai *poliittisena oikeutena*. Berlinin (2001, 47) mukaan poliittisista oikeuksista seuraa yhteiskunnalle velvollisuuksia, jotka puolestaan rajoittavat yksilön vapautta. Elinkeinovapaudesta on seurannut lakien ja asetusten säätäminen koskien yksityisiä so-



siaali- ja terveystalvveluja. Negatiivisen vapauden käsitteessä on kyse myös siitä alueesta, jolla ihminen voi toimia vapaasti muiden siihen puuttumatta (Berlin 2001, 55). Haastatellut yrittäjät kokivat edellä kuvatun negatiivisen vapauden laajentuneen yrittäjäksi ryhtymisen avulla. Negatiivinen vapaus on tulkittu tässä työssä myös palkkatyöstä vapautumiseksi. Elinkeinovapaudessa ja palkkatyöstä vapautumisessa on kummassakin kyse negatiivisen vapauden tulkinnasta vapautena jostakin.

Yrittajan toimintavapaus liittyy negatiiviseen vapauteen, mutta yrittajana oleminen sen sijaan liittyy positiiviseen vapauteen. Berlinin (2001) mukaan toive hallita itseaan ja elamaansa ilmentaa positiivista vapautta, jonka tulkinta tulee esiin vastattaessa kysymyksiin: *Kuka antaa yrittäjälle kaskeyt? tai Kuka maaraa mitä yrittajana toimiessa tulee tehdä?* (Mt, 55-56.) Palkkatyöstä vapautumisella ja yrittäjäksi ryhtymisella tavoiteltiin positiivista vapautta, jota seuraavassa luvussa tarkastellaan itsensä toteuttamisen vapautena.

### 5.1.3 Itsensä toteuttamisen vapaus

Berlinin (2001) mukaan oman itsensä herrana oleminen tarkoittaa, että oman elaman paatokset riippuvat itsestä, eivätkä ulkoisista voimista. Ihminen kokee olevansa vapaa, jos hän tiedostaa itsensä ajattelevaksi, tahtovaksi ja toimivaksi olennoksi, joka kantaa vastuun valinnoistaan. Positiivinen vapaus nayttayttyy toiveena olla oman itsensä herra ja toteuttaa *oikeaa itseaan tai oikeaa elämäntapaa*. (Mt, 56.) Itsensä toteuttamisen vapaus liittyy kysymykseen yritystoiminnan hallinnasta, kun yrittäjä negatiivisen vapauden puitteissa tekee valintojaan. Palkkatyöstä vapautuminen on mahdollistanut yrittäjyyden, jossa positiivinen vapaus ilmenee mahdollisuutena toteuttaa itseaan ja omaa osaamistaan.

KY2: Tama, että sä olet itsesi herra ja tama vaihtelevuus on parasta. Mulla ei ole missaan naisa mun edellisissä työpaikoissa, esimesitehtavissakaan ollut näin vaihtelevaa työtä. Kyllä yrittäminen on sitä parhaita ja antoisinta tapaa tehdä työtä Suomen maassa, vaikka sitä ei ole tehty helpoksi, mutta kyllä mielekästä se on työntekoa, että saa olla yrittäjä. Ei yksikaan työnantaja voi antaa mulle näin mielenkiintoista tehtavaa, minkä mä olen saanut itse kokea, kun mä lähdin yrittäjäksi.

Positiivisen vapauden saavuttaminen ei toteudu itsestaan yrittäjyyden avulla, vaan se edellyttaa tietoisuutta yrittäjyyden pamaarista. Yrittäjältä voi puuttua positiivinen vapaus, vaikka mikaan ulkopuolinen taho ei sinallaan estaisikaan yrittajaa toimimasta. Berlinin (2001, 68-69) mukaan ihminen voi toimia epärationaalisesti tietämättömyytensä tai omaksuttujen tapojensa vuoksi. Rationaalisuus vapauden tavoittelussa tarkoittaa ymmärrystä siitä, miten asiat ovat ja sen tiedostamista, miten niiden haluaisi olevan. Tietoisuus lisaa valinnan mahdollisuuksia ja saastaa tavoittelemasta mahdottomuuksia.

Hoivayrittajyyteen liittyvien aikaisempien tutkimusten mukaan yrittäjyyteen houkuttelee luovuus ja halu olla riippumaton sekä mahdollisuus toimia omien arvojen mukaisesti. Motivoina tekijöinä yrittäjyydessä mainitaan itse-naisyyys ja toiminnan vapaus sekä mahdollisuus itsensä ja omien arvojen toteuttamiseen. Hoivayrittajaksi ryhtyvilla on yhtäältä tarve itsensä toteuttamiseen,

mutta toisaalta myös halu vastata paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Yrittäjyyden lähtökohtana on halu tuottaa parempia palveluja kuin julkisella sektorilla, mikä voidaan tulkita yhteiskunnalliseksi motiiviksi. (Esim. Kovalainen ym. 1996; Andersson & Kainlauri 2001; Tedre & Pöllänen 2001; Mattila 2005; Heino-nen ym. 2006; Kovalainen & Österberg-Högstedt 2008; Hasanen 2012.)

IY4: Sitten miksi mä halusin ruveta yrittäjäksi, oli se, että kun mä opiskelin lisää, niin jotenkin tuntui, että tää kunnallinen puoli, niin se oli hirveen tappotahtista työtahtia. Sitä työtä ei voinu antaa omalla tavallaan silleen kuin ois ite halunnu. Niin jotenkin oli tarve päästä ko-keilemaan siipiä ja että mä pystysin tekemään oman näköstä työtä ja palvelemaan asiakasta laadukkaasti ja antamaan sitä aikaa. Omalla tavallaan mä saan nyt sitä sieltä tuoda esille ne mun osaamiset ja tekemiset ja ne mun voimavarat, että tässä mä oon oikeesti hyvä. Sano-taan, että se nykypäivän yhteiskunta tuolla kunnallisella puolella, niin sä oot yks tekijä ja toimija ja sä teet, kun sut käskytetään ja sä et pysty tuottamaan siellä sitä omaa luovuutta ja mitä sä haluaisit, vaan sä sut urautetaan siihen. Kyllä mä en oo koskaan katunut sitä, että ryhtynyt yrittäjäksi.

Kotona asumisen tukemisen riittämättömyydestä on keskusteltu paljon viime vuosina. Ongelmia on havaittu jo aiemmissa tutkimuksissakin. Tenkasen (2003) väitöskirjan mukaan kotihoidon henkilöstön kiireinen työrytmi heiken-tää vanhusten saamaa psyykkistä ja sosiaalista tukea. Suomen lähi- ja perushoi-tajien liiton selvityksen mukaan (SuPer 2014a, 26) ”kotihoidon asiakkaille ja omaisille uskotellaan, että kotona pärjäämistä tuetaan laadukkailla kotikäyn-neillä. Näihin henkilökunnalle ei kuitenkaan anneta mahdollisuutta. Kotihoi-don asiakkaat maksavat heille myönnetystä palveluista. Kun asiakkaan luona ollaan 10 min suunnitellun 30 min sijaan, hänen on mahdotonta saada sitä pal-velua, joilla hänen tarpeisiinsa vastataan.”

Haastateltavat yrittäjät korostivat ajan antamista asiakkaille palvelujensa tuottamisen lähtökohtana. Yrittäjä, joka oli aiemmin työskennellyt kunnan ko-tihoidossa, korosti yrityksensä kotikäyntien olevan vähintään puoli tuntia. Hän kertoi myös vanhusten yksinäisyydestä, johon hän oli miettinyt ratkaisuja yrit-täjyyden avulla.

KY5: Parasta tässä yrittäjyydessä on se, että on sitä aikaa asiakkaalle. Jos me ollaan sovittu, että minimikäynti on puol tuntia, eikä se ole viis minuuttia, mikä on tuolla kaupungin puo-lella. Kun käynti on pidempi, niin mulla on ihan oikeasti aikaa kysyä, että mitä kuuluu. Se on se, mistä itte tykkään, että on paras ja selkeesti ne asiakkaatkin saa siitä paljon enem-män. Mä ite uskon siihen, että moni vanhus voi paljon paremmin jo sillä, kun sinne joku menee. Niinku tänäänkin meillä oli yks rouva, jota kovasti ahdisti, kun me vähän aikaa siel-lä oltiin, niin se oli jo oikein hyvässä kunnossa. Yksinäisyys on kauhee ongelma kyllä. Mul-la on haaveena, kun ihmiset ovat niin yksinäisiä, niin vois tarjota, vaikkei ne varsinaisesti apua tarvitse niin sellasta ”seuralaispalvelua”. Ois joku, joka kävis lukemassa päivän lehteä tai jotain sellasta. Se pitäis vaan saada jotenkin silleen, että se ois niin edullinen, että se ois kiva ottaa. Sitä mä olen miettinyt, pystyiskö sitä niin hyödyntämään, että pystyis kesätyötä tarjoamaan tommosille nuorille, jotka ovat asiallisia ja näin. Siinä on sellainen, mitä mä ke-hittelen ja mietin. Se yksinäisyys on jotenkin sellanen, mihin mä haluaisin tarttua.

Suomessa hyvinvointiyhteiskunnan muutokset ilmenevät erityisesti koti-palvelussa, jossa kaikille tarjottavista universaaleista palveluista on siirrytty tarveharkintaisiin ja vain tietyille asiakasryhmille suunnattuihin palveluihin. Kotipalvelujen kehitykseen on vaikuttanut 1990-luvun lama, jolloin kunnat su-

pistivat erityisesti kotipalveluja. Kunnallinen kotihoito ei enää kata niin sanottuja vähäisiä avuntarpeita. Siivouksen ostaminen markkinoilta on oman tai läheisten varallisuudesta riippuvaista. Kotipalvelujen kohdentaminen ikääntyville ja lapsiperheiden väheneminen asiakkaista on vaikuttanut erityisesti kotipalveluhenkilöstön työn sisällöllisiin muutoksiin. (Kröger & Leinonen 2012, 319-322.) Näitä muutoksia kuvaili yrittäjä, joka ryhtyi yrittäjäksi vuonna 1993.

IY2: Yrittäjäksi halusin sen takia, että kodinhoitajathan koulutettiin lapsiperheisiin työskentelemään siihen maailman aikaan. Lapset sairastivat silloin kaikki tuhkarokot, sikotaudit ja niin pois päin, että me tehtiin sitä paljon. Sitten lapsiperheet tippu pikkuhiljaa pois, kun vanhuksat rupes lisääntymään ja sitten tehtiin vanhuksille kaikki mahdollinen, käytiin kaupassa, leivottiin, laitettiin ruokaa, siivottiin niinku tosi isojaakin siivouksia ja niin pois päin. Sitten kun heidän määrä lisääntyi ja väkee ei kuitenkaan otettu lisää, niin sit ruvettiin nipistään sieltä heidän palveluistaan, ettei enää siivotakaan niin usein ja ei enää laiteta ruokaa ja leivota. Se niinku kapeni kauheesti se työala jotenkin ja sitten ne vanhuksat, ne olivat tietysti kauheen tyytymättömiä, kun ei ne saanu enää sitä palvelua, mihin ne olivat tottunu vielä jokunen vuosi sitten. Niin silloin mä sit ajattelin, että oiskohan siinä ideaa, että jos löytyy sellasii asiakkaita, jotka maksaisi sitten siitä, et joku tekee heille sen mitä he halutaan, niin siitä se ajatus sitten lähti.

Ennen yrittäjäksi ryhtymistään sairaalan vuodeosastolla työskennellyt sairaanhoitaja kertoi, että asiakkaiden tarpeet olivat vaikuttaneet hänen ajatuksiinsa ryhtyä yrittäjäksi, sillä joustavalle kotisairaanhoidolle oli selkeästi tarvetta.

IY3: No voi sanoa, että tämmöset hoitajan näkemykset vaikutti mun päätökseen ryhtyä tälaseks kotihoidon yrittäjäksi. Kun mä olin vuodeosastolla töissä, ja näin miten asiakkaat halus mieluummin kotiin potemaan kuin siellä sairaalassa olemaan, niin mä päätin toteuttaa sitä kotihoitoa tällä yrittäjyydelläni.

Kotihoidon palvelut toimivat osana hoitoketjua, jolloin palvelujen saatavuus ratkaisee sairaalahoidosta kotiutumisen. Varsinkin yksin asuvat iäkkäät henkilöt viiptyvät sairaalassa kauemmin, vaikka heidän olisi mahdollista kotiutua terveydentilansa perusteella. Tähän vaikuttaa kotihoidon henkilöstömitoitus ja puutteelliset viikonloppujen ja iltojen palvelut. Vaikeasti saatavilla olevat kuntoutuspalvelut tukevat heikosti sairaalasta kotiin palaavaa. (Finne-Soveri 2016.)

Yrittäjä kokee positiivista vapautta voidessaan itse määrittellä yritystoimintansa päämäärät. Berlinin (2001, 60) mukaan ihmisellä on järki ja halua asettaa toiminnalleen päämääriä sekä tavoitella niitä. Jos ihmistä kuitenkin estetään pääsemästä tavoitteisiin, hän ei tunne enää itseään tilanteensa herraksi. Tilanteessa, jossa toimintaa estävät tekijät ovat liian vahvoja voitettavaksi, on vapauduttava haluista, joita ei pysty toteuttamaan. Kokeakseen itsensä vapaaksi yrittäjän on siten vapauduttava haluista, joita hän ei voi toteuttaa. Ketjuyrittäjäksi ryhtyvällä yrittäjän vapautta rajoittaa franchisingketju, joka määrittelee liikeidean ja siihen liittyen yrityksen palvelukonseptin. Seuraavassa aineistonäytteessä yrittäjä luopui haluistaan, koska ei olisi ketjuyrittäjänä pystynyt toteuttamaan niitä.

KY2: Mulla oli visio, kun mä soitin ensimmäisen kerran ketjun toimitusjohtajalle ja kun mulla on keittiömestarin tausta. Mä näin silmissäni, että mä olen tämmönen pitopalvelu. Kaikki 50-vuotissynttärät, että niitäkin mä voisin tehdä näille asiakkaille. Mutta ketjun toimitusjohtaja heti rajasi, että sellaisia ei tehdä ja mä olin vähän pettynyt. Mutta tyydyin sii-

hen, kun on lähtenyt ketjuyrittäjäksi, niin pitää noudattaa sitä liikeideaa, mikä tulee sieltä ketjulta. Ketjussa meille on opetettu, että mitä vähemmän sooloilee, sitä paremmin menestyy. Tässä ei sais lähteä rönsyileen.

Berlinin (2001, 56) mukaan positiivisessa vapaudessa on kyse halusta tehdä oman tahdon mukaisia valintoja eikä toteuttaa muiden tahtoa. Rationaalisuus ilmenee tiedostamalla itsensä tahtovaksi ja toimivaksi olennoksi. Rationaalinen ihminen kantaa vastuun valinnoistaan ja kykenee perustelemaan ne viittaamalla omiin ajatuksiinsa ja tavoitteisiinsa. Pohdinta positiivisesta vapaudesta tai sen puutteesta nostaa esiin kysymyksen siitä, kokeeko ihminen itsensä riittävän rationaaliseksi tekemään oikeita valintoja (Sihvola 2001, 16). Aloittava yrittäjä saattaa valita ketjuyrittäjyyden sen vuoksi, että hän ei koe itseään vielä riittävän rationaaliseksi tekemään yritystoimintaa koskevia päätöksiä.

KY1: Mua mietitytti yrittäjäksi alkamisessa se, etten mä ole koskaan ollut yrittäjä. Niin osaanks mä hoitaa kaikkia tällasia kirjanpidollisia juttuja ja jaksanks mä yrittäjänä. Mä tiesin tasan tarkkaan, että yrittäjän pitää venyttää selkäranka tosi paljon. Niin mä sanoisin, että franchising-yrittäjyys on hirveen hyvä semmoselle ensikertalaiselle yrittäjälle, joka varmasti haluaa pysyä maanpinnalla. Sä et välttämättä osaa tehdä taloudellisesti oikeita liikkeitä, missä välissä kannattaa tehdä vähennyksiä tai lainanlyhennyksiä, niin ketju neuvoo taloudellisella puolella. Se on nimenomaan se, miksi mä halusin franchising-yrittäjäksi. Mä en itse halunnut keksiä palloa uudelleen. Mä halusin kaikista kirjanpito- ja tilijutuista pois, mä en halunnut palkanlaskuja enkä mä halunnut ottaa lakipykälästä selvää. Mä halusin keskittyä itse vaan siihen yrittäjänä toimimiseen niin että joku toinen etsii ne lakipykälät ja miettii koska on arkipyhäkorvauksia ja koska ei. (KY1)

K-kauppiaita koskevan tutkimuksen mukaan positiivisen vapauden kaivattua kompensoi yrityksen taloudellinen menestys. Jos ketjussa toimivat kauppiat saivat mielestään riittävästi tuloa yritystoiminnastaan, he hyväksyivät ketjun taholta tehdyt päätökset. Sen sijaan tilanteessa, jossa kauppa ei käynyt hyvin, eikä yrittäjä kokenut saavansa riittävästi tuloa toiminnastaan, nousi keskeiseksi kysymys, missä päätökset tehdään. (Paulamäki 2007, 182-183.) Franchisingyrittäjyydessä yritystoiminnan päätösvalta ja vastuu on jaettu ketjun ja yrittäjän välille. Ketjun on turvattava kullekin yrittäjälle riittävä toimeentulon mahdollisuus ketjuyrittäjänä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kullakin yrittäjällä on oma markkina-alue, jolla tarkoitetaan maantieteellistä tai liike-toiminta-alueita. (Laakso 2001, 62.) Toisaalta ketju organisoii palvelujen jatkuvuuden yrittäjien vaihtuessa.

KY2: Tällä alueella oli ollut yrittäjä, joka paloi loppuun. Häneltä jäi valtava määrä asiakkaita, jotka toinen yrittäjä otti vastuulleen siksi aikaa, kunnes tänne löytyy yrittäjä. No, mä löydyin. Siks mut ehkä koulutettiin yrittäjäksi niin nopeesti, koska mä tulin pelastamaan tän alueen. Mutta se oli tuntuva summa, mitä neuvoteltiin mitä se maksaa. Sain tosiaankin heti sen liikevaihdon käyntiin. Yleensä nollasta, kun lähtee, joutuu laskemaan lainarahoilla, näin joutuu elämään lähes vuoden. Mulla ei tapahtunut tätä. Mulla lähti suoraan se nousu ja se tapahtui tosi nopeesti sitten. Nyt mulla on 70 asiakasta eli mä joudun tiputtamaan itseäni jo pois kentältä. Siis mulle tulee niin paljon sähköpostia asiakkailta, että niitten selvittämiseen mä tarviin koko ajan enemmän toimistopäiviä. Ja mitä vähemmän on asiakkaita, sitä enemmän sä olet siinä asiakastyössä.

Hoivapalveluja tuottavassa ketjussa palveluvalikoimaa ei ketjun taholta rajoitettu, vaan yrittäjät saivat tarjota asiakkailleen hyvinkin vapaasti erilaisia

palveluja hoivasta siivoukseen. Ketjun kannalta koettiin hyvänä, että yrittäjillä oli erilaista osaamista. Kun ketju hinnoittelee palvelut, aloittava yrittäjä välttyy alihinnoittelulta ja kannattamattomalta yritystoiminnalta. Tuntiperustainen hinnoittelu sopii paremmin kotipalveluihin kuin hoivapalveluihin. Haastattelun yrittäjän (KY7) mukaan tunti hinnoittelu on ongelmallinen vaativien sairaanhoidollisten toimenpiteiden hinnoittelussa, koska toimenpiteeseen tarvittavaa aikaa ei aina pystytä ennakoimaan. Yrittäjä oli ennen yrittäjäksi ryhtymistä toiminut ammatinharjoittajana lääkäriasemalla. Hänen mielestään toimenpitekohtaiset hinnat sopisivat paremmin hänen kotisairaanhoidon palvelujensa hinnoitteluun. Hän mietti ketjusta lähtemistä, koska hänellä on vahva erityisosaaminen, johon hänen yritystoimintansa perustuu. Näin ollen hänelle sopisi ketjuyrittäjyyttä paremmin itsenäinen yrittäjyys.

KY7: Meillä on tässä vasta esisopimus, joka voidaan irtisanoa, eikä se sido tietyn ajaksi kuten varsinainen ketjusopimus. Olen sopinutkin ketjun johtajan kanssa, että saan poistua ketjusta ja jatkaa itsenäisenä yrittäjänä. Kun tuntuu, että mulle ei tässä ole mitään hyötyä toimia ketjussa, tässä on vaan se franchisingmaksu, vaikka se ei oo iso 7% liikevaihdosta, niin on se kuitenkin pois mun työstä saamasta ansiosta. Kyllähän mä saan tukea ketjun toisilta yrittäjiltä, mutta kuitenkin musta tuntuu, ettei oo järkeä olla tässä ketjussa.

Jotkut ketjuyrittäjäksi ryhtyneistä eivät edes tavoitelleet täyttä itsenäisyyttä, vaan yrittäjyys oli heille palkkatyön vaihtoehto. Ketjuyrittäjyys perustuu ketjun ja yrittäjien tiiviiseen yhteistyöhön, jossa yrittäjän on sopeuduttava ketjun asettamiin rajoituksiin toiminnassaan. Eräs ketjuyrittäjä kuvasi yhteistointaa ketjun kanssa ”demokraattiseksi systeemiksi”, joka voidaan tulkita keskinäisen kunnioituksen tilaksi. Demokratialla tässä yhteydessä ei viitata poliittiseen päätöksentekoon, vaan se liittyy inhimillisen toiminnan muotoihin, joihin osallistuu useampi kuin yksi henkilö (vrt. Ikäheimo 2008, 23). Yrittäjän persoonana vaikuttaa siihen, valitseeko hän itsenäisen yrittäjyyden vai ryhtyykö hän ketjuyrittäjäksi. Kysyttäessä, missä yrityksen tärkeimmät päätökset syntyvät, eräs yrittäjä kuvaili näin:

KY4: Mulla on semmoinen käsitys, että se (ketjun nimi) on aika demokraattinen systeemi. Jos tulee muutoksia, niin kyllä niistä aina keskustellaan ja on ollut ehdotuksia, mitkä eivät ole aina yrittäjien mieleen, niin ne ovat jääneet siihen. Tietysti on jotain sellaisia päätöksiä, mihin olisi voinut sanoa sanansa, mutta periaatteessa mulla on kyllä sellainen tunne, että demokratia toimii. Mä olen tosi iloinen siitä, että ketju rajaa. Se on vähän se mun juttu, kun mä sanon kauhean mielelläni joo kaikkiin juttuihin, niin nyt mun on helppo sanoa ei asiakkaille.

Ketjun taholta tulevat linjaukset auttavat yrittäjää keskittämään toimintaansa tiettyihin palveluihin. Kodinhoitoon liittyviä palveluja on helpompi ennakoida ja tuotteistaa kuin hoivapalvelua, jonka sisältö rakentuu asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Tästä syystä hoivaa tuottavien ketjuyritysten palveluvalikoimissa oli enemmän vaihtelua samassa ketjussa toimivien yrittäjienkin välillä. Ketjuissa ohjattiin hoivapalveluja tuottavaa yrittäjää keskittymään ja rajaamaan omaa toimintaansa. Yrittäjät eivät kokeneet tätä heidän vapauttaan rajoittavana tekijänä vaan liiketoimintaosaamiseen liittyvänä seikkana. Itsenäisen hoivapalveluyrittäjän palveluvalikoimaa ei rajoittanut sinällään mikään, mutta toisaalta he eivät saaneet myöskään tukea yritystoimintaansa. Siirryttäessä yöntekijästä

yrittäjäksi yrittäjä joutuu ottamaan vastuuta ja opettelemaan uusia asioita. Tätä vapauden käänköpuolta eräs itsenäinen yrittäjä kuvasi ”kantapään kautta” oppimiseksi, koska hänellä ei ole ollut ketjun tukea. Seuraavassa aineistonäytteesä hän vertailee itsenäistä yrittäjyyttä ketjuyrittäjyyteen.

Y1: Mut mä oon miettinyt, että jos nyt rupeis yrittäjäksi näillä tiedoilla, niin mä tekisin tosi monta asiaa toisin. Ensinnäkin hinnoittelis itensä aivan toisella tavalla ja sit se, että uskaltais tehdä ne jonkunlaiset raamit. Sen takia mä oon monesti miettinyt, miten helppoa ois olla joku franchising-yrittäjä, että mä saisin valmiit jutut. Niin ja se ei ois tavallaan mun vastuuta, vaan sanoa, että me pelataan näitten sääntöjen mukaan, ikävä kyllä mulla ei ole valtuuksii. Mä oon ite nyt aika paljon miettinyt, et tää on aika sillisalaatti, kun tulee joku tarve, niin vastataan siihen ja mä en usko, että se on kauheen järkevää yrityksen näkökulmasta. Enemmänkin ehkä kannattais ruveta vetämään selkeitä viivoja sille, mitkä ne ovat ne meidän jutut, mitä me tehään. Mut sekin on semmonen, et täytyis pysähtyä ja oikeesti ruveta miettiin mitä tekee. Kun sitä työtä tekee ja puhelin soi ja joku soittaa, että mä tarviiis tämmöstä ja tämmöstä, niin sit siinä tilanteessa on huono ruveta miettiin, et onks tää nyt sitä mitä mä teenkään.

Ketjun tuen lisäksi merkittävää tukea yrittäjyydessä saatiin ketjun muilta yrittäjiltä. Saman ketjun yrittäjän kanssa voidaan keskustella yrittäjyyteen liittyvistä ongelmista. Siivouspalveluja tuottavassa ketjussa yrittäjillä oli keskenään tiivistä yhteistyötä, mikä mahdollisti myös toistensa lomittamisen.

KY1: Jos vaikka sä sairastut vakavasti tai mä lähden kesälomalle, niin on sitten toinen saman ketjun yrittäjä, joka tuuraa mua. Se tietää tasan tarkkaan kaiken saman, minkä minäkin. Kun saa asiakkaista palvelukuvauslomakkeen, missä on asiakkaiden asunto, osoitteet ja tärkeimmät varottavat esineet ja kaikki tällaiset tiedot, niin se pystyy ihan samalla lailla ohjailemaan mun henkilökuntaa kuin minäkin. Sitten mä lomitan, kun se lähtee pois, mä saan sen työntekijät. Se tekee työvuorot niille valmiiksi. Jos mulla on, etten mä ehdi tehdä sitä omaa suoraveloitustani, niin mä annan vaan mun kaikki tunnukset sille ja se hoitaa asiakkaiden veloittamisenkin mun puolesta ja mä voin olla ihan rauhassa kaks viikkoa etelässä, ei ole mitään ongelmaa. Mutta jos sä olet yksinäinen yrittäjä, niin kuka sua tuuraa? Ja sitten kun yhdeltä ketjun yrittäjältä meni nilkka, niin sitten me autettiin sitä. Mä olen käynyt tekemässä sille yhden asiakassopimuksenkin.

KY4: On tiettyjä yrittäjiä, joiden kanssa pidetään enemmän yhteyttä ihan selkeästi. Jos tulee jotain sellaista kysyttävää tai potutusta, että jonnekin pitää päästä purkautumaan, niin kyllä mä aina sitten soitan sinne ja tänne. Kyllä se on ehdottomasti se, että toinen tietää, mistä puhutaan. Jos on ollut sellaisia tilanteita, että jos esimerkiksi työntekijä on sairastunut. Niin usein myös soitetaan, että mikä sun tilanne on, voitko lainata jonkun?

Edellä olevien aineistonäytteiden perusteella ketjun yrittäjien yhteistyötä voi kuvata myös sosiaalisten suhteiden verkostona. Tämän tyyppisestä verkostosta voidaan puhua myös sosiaalisena pääomana, joka liittyy sosiaaliisiin verkostoihin ja niissä muodostuviin normeihin ja luottamukseen. Sosiaalinen pääoma edistää verkostoon kuuluvien ihmisten kykyä hyödyntää voimavarojaan ja toimia yhdessä. Sosiaaliseen pääomaan on liitetty näkemys yksilöiden tavoitteiden toteutumista tukevasta yhteistoiminnasta. (Ruuskanen 2015, 214.) Sosiaalisen pääoman näkökulmasta yrittäjien yhteistyö hyödyttää myös ketjun toimintaa ja siihen kannustettiin yrittäjiä. Seuraavassa aineistonäytteesä yrittäjä kuvaa yhteistyötä, joka oli alkanut jo vuonna 2007 samassa ketjussa toimivan yrittäjän kanssa. Heidän yhteistyönsä liittyi palvelujen markkinointiin ja isompien asiakkuuksien hoitamiseen yhdessä.

KY3: Meillä on sekin hyvä tässä, että kun meitä on alueella kaksi vastaavaa yrittäjää, niin me voidaan puoliksi jakaa näitä mainoskustannuksia. Sitten on sovittu ihan asiakashankinnoistakin siten, että kun toiselle soitetaan, niin sovitaan sitten vähän alueiden mukaan kumpi hoitaa, solidaarisesti pyritään toimimaan.

Sen sijaan verkostoitumiseen ketjun ulkopuolisten yrittäjien kanssa ei kannustettu. Tämä saattaa liittyä ketjujen siihen, että ketjun ulkopuoliset yritykset nähdään kilpailijoina markkinoilla. Ketjun ulkopuolista yhteistoimintaa ei pystytä kontrolloimaan ketjun taholta. Vaikka ketjuyrittäjät ovat juridisesti omia yrityksiään, on yrittäjän saatava yritystoimintansa laajentamiseen ketjun suostumus. Eräs ketjuyrittäjä oli miettinyt laajentumista ketjun ulkopuolisen yrityksen kanssa. Hän pohti haastattelussa yhteistyökysymyksiä näin:

KY6: Tää onkin nyt se kynnyksikysymys, että lähdetkö jatkamaan tätä eteenpäin vai pyöritätkö tätä nyt tämän kokoisena? Mutta pitäishän tää saada kasvamaan ja kun tilanne on se, että me ollaan valmiita kasvamaan, niin sieltä ketjun kautta saa tukea sopimusten teossa kyllä. Tää laajentuminen on sillä tavalla ajankohtainen kysymys, että täällä (kaupungin nimi) on vastaavanlainen yritys, jossa on lääkäri mukana. Mutta se taas, että hyväksyykö se ketju sen yhteistyön, niin se on vähän kaks piippuinen juttu.

Ketjuyrittäjän yhteistyötä rajaavat tekijät liittyvät franchisingmaksuun, joka on liikevaihtoperusteinen. Ketjun ulkopuolinen liikevaihto ei siten hyödytä ketjua. Ketjuyrittäjän toimintavapaus perustuu ketjusopimukseen (Paulamäki 2007) Ketjun määrittelemällä palvelukonseptilla on vaikutusta yrittäjän vapauden määrään ja laatuun. Ketjun vaikutus riippui siitä, mihin ketjuun yrittäjä kuului. Hoivapalveluja tuottavissa ketjuissa yrittäjät tuottivat niitä palveluja, joihin heidän osaamisensa ja kiinnostuksensa liittyi. Aloittavalla hoivapalveluyrittäjällä toiminnan tavoitteena on aina työllistää itsensä, jolloin yrittäjä ottaa hoitaakseen kaikki asiakkaat saadakseen yritystoimintansa käynnistymään. Sen sijaan siivouspalveluyrittäjyys ei perustunut yrittäjän itsensä työllistämiseen, vaan yrittäjät rekrytoivat henkilöstöä yritystoiminnan käynnistyttyä. Hoivapalveluyritysten kasvuun vaikuttaa yrittäjien halukkuus tehdä itse asiakastyötä, koska suurimmalla osalla heistä on koulutusta ja kokemusta hoivatyöhön. Yrittäjänä toimiminen edellyttää laajaa osaamista, jolloin laajentumisessa esimiestyö korostuu.

KY7: Hoivayrittäjyydessä osaaminen on tosi laajaa, ei pelkästään se hoivatyö, vaan koko yrityksen toimintaan liittyvät asiat. Pelottaa tämä yritystoiminnan laajentaminen. Meinasin ostaa kotipalveluyrityksen, mutta sitten peräännyin, kun olisi kerta rysäyksellä tullut kymmenen työntekijää alaisiksi, niin ei siinä olisi enää hoivatyötä itse tehnyt.

Yrityksen kasvuun liittyvien tutkimusten mukaan yrittäjän näkemys omasta osaamisestaan vaikuttaa siihen, millaisen roolin yrittäjä valitsee. Kasvavassa yrityksessä yrittäjän rooli painottuu väistämättä taloudellisiin asioihin. Kasvun hallinta edellyttää puolestaan yrityksen sosiaalisten verkostojen kehittämistä ja hyödyntämistä. Yrityksen kasvu on yrittäjä-, yritys- ja ympäristösidonnaista, jolloin sitä on analysoitava yrityksen omasta kontekstista käsin. (Tornikoski ym. 2011, 29.) Sosiaali- ja terveystalouden toimialaa pidetään kasvualana. Palveluinnovaatioilla on myönteinen vaikutus yritysten kasvuun ja kannattavuuteen. Innovaatioiden vaikutus kannattavuuteen riippuu siihen tarvittavien investoin-

tien määrästä, mutta palveluinnovaatiot eivät yleensä edellytä yhtä suuria investointeja kuin tuotteiden valmistaminen. (Littunen & Rissanen 2015, 106.)

Yrittäjän koulutustaustalla on vaikutusta roolin muodostumiseen ja yrityksen kasvuun. Tämän tutkimuksen kohteena olevista itsenäisistä yrittäjistä vain yhdellä ei ollut sosiaali- tai terveystieteiden koulutusta. Koulutustaustansa vuoksi yrittäjän rooli oli erilainen verrattuna muihin itsenäisiin yrittäjiin. Koulutuksensa vuoksi yrittäjä ei voinut tehdä hoivatyötä, jolloin hänen roolinsa liittyi vahvemmin johtamiseen ja organisointiin. Liiketoimintaosaamisen vuoksi hän oli keskittynyt palvelujen markkinointiin ja yritystoiminnan kehittämiseen. Hänen yrityksensä oli kasvanut nopeasti ja työllisti jo kolmantena toimintavuonna kuusi työntekijää, joiden lisäksi käytettiin alihankkijoita tarvittaessa. Vuonna 2013 yrittäjältä saadun tiedon mukaan yritys oli laajentanut kunnan ostopalvelusopimusten vuoksi. Lisäksi yritys oli valittu suuren kaupungin palvelusetelin tuottajaksi. Hoivapalveluyrityksenkin kasvuun näyttäisi vaikuttavan yrittäjän osaamisen lisäksi se, millaisen roolin yrittäjä valitsee. Kuitenkin yrityksen hallittuun kasvuun liittyy kannattavuuden ohella palvelujen laadun turvaaminen.

IY6: Kun tällä kaudella on just saatu jotain kaupungin sopimuksia, niin kyllä mulla on vuodelle 2008 ihan selkeät kasvuodotukset verrattuna jo tähän. Puhutaan kuitenkin vielä niin pienistä volyymeistä, että tuplatan ois ihan hyvä. Ja tietenkään se, että tappiolliseen toimintaan en lähde mukaan, koska se on sitten taas se rahoitus, millä niitä tappioita rahoittaa. Mä oon miettinyt sitä kasvua ja sitä kasvualueena on sellasia juttuja, mitkä ois tosi mielenkiintoisia ja oon miettinyt, mitkä palvelut ne ois. Mun mies sanoo koko ajan, että muista nyt, kun se on lukenut jotain esimerkkejä joistain yrityksistä, jotka ovat kasvaneet yli jonkun tietyn pisteen ja sit niitten palvelutaso onkin romahtanut. Mä en mä mitään jättijuttua halua, mutta silleen, että se on oikeesti kannattavaa, riittävän pientä mutta kannattavaa, että siitä jokainen saa osansa.

Hoivapalvelut ovat palveluja ihmiseltä ihmiselle, jolloin yrityksen laajeneminen merkitsee väistämättä henkilöstön määrän lisääntymistä. Vapauden näkökulmasta yritystoiminnan tavoitteet vaikuttavat yrittäjän rooliin ja yrityksen kokoon. Yrittäjän vapauden määrään ja laatuun vaikuttaa mahdollisuus itse määrittellä yritystoimintansa laajuus. Ketjuyrittäjyydessä sitoudutaan yrityksen kasvuun jo ketjusopimuksessa. Sen sijaan itsenäisillä yrittäjillä on vapaus määrittellä oman toimintansa laajuus. Seuraavassa lainauksessa yrittäjä kertoo, miksi hän ei ole halunnut laajentaa yrityksensä kokoa, vaikka palveluilla olisi enemmän kysyntää. Hän oli perustanut yrityksensä jo vuonna 1993 ja työllisti yritystoiminnallaan itsensä lisäksi neljä työntekijää.

IY2: Mä en haluu yritystäni kasvattaa, koska asiakkaat tykkäävät siitä, että meitä ei oo tän enempää. Ne aina tietävät tasan tarkkaan, kuka tulee. Kun kunnan puolella on sekin, että sieltä 20 - 30 ihmistä käy asiakkaiden luona ja muutenkin on helpompi hallita, kun on vähemmän väkeä. Vaikka niinku töitä olis ja niitä vois ottaa lisää, mutta mitä enemmän on väkeä, niin sitä enemmän ne ongelmat lisääntyvät ja kasvavat. Mä en kuitenkaan tykkää vaan siitä toimistotyöstä, mä haluan päästä myös ihan asiakastyöhön. Ja sit, jos ois enemmän työntekijöitä, niin se olis pakko pyörittää sitä paperityötäkin enemmän.

Edellä kuvatussa tilanteessa yrittäjän periaatteina on asiakkaiden toiveiden mukaisten palvelujen tuottaminen. Nämä periaatteet liittyvät tahdon vapautteen, jossa vapaus on henkilökohtaista vapautta moniulotteisempaa. Hegelin



(1820/1994, 73-76) oikeusfilosofiaan (§ 5-7) perustuva tahdon vapaus tarkoittaa kykyä sanoa ei mille tahansa vaihtoehdolle ja kykyä sanoa kyllä jollekin tietylle vaihtoehdolle. Keskeinen ero näiden välillä on se peruste, millä valinta tehdään. Yrittäjän vapaa tahto ei siten kuvaa pelkästään hänen kykyään tehdä valintoja, vaan se ilmentää niiden periaatteiden noudattamista, jotka yrittäjä on itse hyväksinyt kokenut. (Laitinen 2012, 411-412.)

Tahdon vapaus liittyy moraaliseen vapauteen, joka on keskeisessä asemassa yrittäjän identiteetin muodostumiselle. Yrittäjän tarkastelu moraalisenä subjektina liittyy läheisesti yrittäjän identiteettiin ja hänen käsityksiinsä hyvästä ja oikeasta. Moraalista vapautta tarkastellaan tässä työssä luvussa 5.2.

Hegelin vapauden filosofia perustuu autonomiseen vapauteen, jolloin vapaus on muutakin kuin pakon puuttumista. Tällöin vapaus ilmenee itsensä toteuttamisen kautta, mihin liittyvät oikeudet ovat seurausta itsensä toteuttamiselle rakennettavista taloudellisista ja sosiaalisista perusteista. (Mäki, M 2013, 19-20.) Yrittäjän henkilökohtaista vapautta tarkasteltiin elinkeinovapautena, mikä antaa yksilölle oikeuden yrittäjyyteen ja siten mahdollistaa taloudellisen ja sosiaalisen perustan itsensä toteuttamiselle. Seuraavassa luvussa tiivistetään tutkimustulokset yrittäjän negatiivisen ja positiivisen vapauden toteutumisesta.

#### 5.1.4 Negatiivinen ja positiivinen vapaus

Yrittäjän vapauden mahdollistumisessa on samanaikaisesti sekä yrittäjyyteen työntäviä (push) että vetäviä (pull) tekijöitä (Huuskonen 2002; Niittykangas 2002.) Sosiaalipalvelualalla ei työttömyys ole ollut merkittävä yrittäjyyteen työntävä tekijä, vaan työntötekijät ovat liittyneet pikemminkin yrittäjäksi ryhtyvän elämäntilanteeseen (Vento 2004).

Taulukossa 3 on vasemmalle tiivistetty kunkin tutkitun osalta yrittäjän negatiivisen vapauden (vapaus jostakin) tutkimustulokset palkkatyöstä vapautumisena ja yrittäjyyteen työntäviä tekijöinä. Palkkatyöstä vapautumiseen vaikuttaneet asiat on tulkittu yrittäjyyteen työntäviksi tekijöiksi. Ryhtyessään yrittäjäksi haastateltavat olivat vapautuneet palkkatyöstä, jonka he olivat kokeneet epätyytyttäväksi ja kuormittavaksi. Työssä tapahtuneet muutokset olivat myös vaikuttaneet haluun irrottautua työstä. Yrittäjyyteen oli työntänyt myös tyytymättömyys palvelujen laatuun. Koettiin, ettei palkkatyössä pystynyt tuottamaan asiakkaille riittävän laadukkaita palveluja.

Oikealla taulukossa on yrittäjän positiivisen vapauden (vapaus johonkin) tutkimustulokset, jotka on tulkittu yrittäjyyteen vetävinä tekijöinä. Yrittäjyyteen vetävinä eli myönteisinä tekijöinä pidetään asioita, joita ei olisi mahdollista saavuttaa ilman yrittäjäksi ryhtymistä. Tällaisten myönteisten asioiden tavoittelu liitetään positiiviseen vapauteen. Yrittäjien positiivinen vapaus ilmeni itsensä toteuttamisen mahdollisuutena ja oman osaamisen hyödyntämisenä. Monia veti yrittäjäksi halu tuottaa uusia palveluja ja palvella asiakkaita hyvin. Omaan työhön vaikuttamisen lisääntyminen edistää hallinnan tunnetta. Yrittäjyyden koettiin edistävän myös omaa sekä perheen ja läheisten hyvinvointia. Positiivinen vapaus näyttäytyi myös oman unelman toteuttamisena ja haluna tarjota asiakkaille laadukkaita palveluja.

Itsensä toteuttaminen ja itsenäisyys ovat tulleet esille yleisemminkin yrittäjäksi ryhtymisen motiiveina. Sosiaali- ja terveysalan yrittäjyyden vetotekijät ovat pysyneet lähes samoina kahden vuosikymmenen ajan. Yrittäjyyteen vetävinä tekijöinä alan ensimmäisessä tutkimuksessa mainittiin mahdollisuus itsenäiseen työskentelyyn ja uusien palvelujen tuottamiseen (Kovalainen ym 1996, 35-37). Sen sijaan yrittäjyyteen työntävät tekijät vaihtelevat eri aikakausina.

Taulukko 3 Negatiivinen ja positiivinen vapaus yrittäjyydessä

	<b>Negatiivinen vapaus</b> <b>Vapaus jostakin</b> <b>Yrittäjyyteen työntävät tekijät</b>	<b>Positiivinen vapaus</b> <b>Vapaus johonkin</b> <b>Yrittäjyyteen vetävät tekijät</b>
KY1	Epätyydyttävä palkkatyö Johtamisen ongelmat	Henkinen hyvinvointi Elämönhallinnan lisääntyminen
KY2	Pitkä ja hankala työmatka Lapsen hoitoajan pituus	Perheen hyvinvointi Elämönhallinnan lisääntyminen
KY3	Työn henkinen kuormittavuus Hankalat työajat	Elämönhallinnan lisääntyminen Työaikoihin vaikuttaminen
KY4	Epätyydyttävä palkkatyö Työn henkinen kuormittavuus	Itsensä toteuttaminen Uudenlainen tekeminen
KY5	Jatkuva kiire työssä Palvelujen heikko laatu	Oman unelman toteuttaminen Laadukas asiakaspalvelu
KY6	Työn henkinen kuormittavuus Hankalat työajat	Perheen hyvinvointi Elämönhallinnan lisääntyminen
KY7	Epätyydyttävä palkkatyö Työtä haittaava byrokratia	Itsensä toteuttaminen Laadukas asiakaspalvelu
IY1	Epäoikeudenmukaisuus Palvelujen heikko laatu	Itsensä toteuttaminen Laadukas asiakaspalvelu
IY2	Työn sisällöllinen muutos Palvelujen heikko laatu	Oman osaaminen hyödyntäminen Laadukas asiakaspalvelu
IY3	Epätyydyttävä palkkatyö Palvelujen heikko laatu	Itsensä toteuttaminen Laadukas asiakaspalvelu
IY4	Jatkuva kiire työssä Palvelujen heikko laatu	Itsensä toteuttaminen Laadukas asiakaspalvelu
IY5	Työn henkinen kuormittavuus Palvelujen heikko laatu	Elämönhallinta lisääntyminen Laadukas asiakaspalvelu
IY6	Epätyydyttävä palkkatyö Organisaatiomuutokset	Itsensä toteuttaminen Uusi työ ja toimiala
IY7	Epätyydyttävä palkkatyö Työtä haittaava byrokratia	Itsensä toteuttaminen Laadukas asiakaspalvelu
IY8	Jatkuva kiire työssä Palvelujen heikko laatu	Itsensä toteuttaminen Laadukas asiakaspalvelu

## 5.2 Moraalinen vapaus palvelujen tuottamisessa

### 5.2.1 Palveluidentiteetti yrittäjyydessä

Hoivayrittäjyyden identiteetin muodostumista on aiemmissa tutkimuksissa (Heinonen ym. 2006; Österberg-Högstedt 2009; Hasanen 2012) kuvattu palkkatyömäisen yrittäjyyksikäsitteen omaksumisena ja korostumisena. Tällöin yrittäjyyden ja palkkatyön rajat hämärtyvät, mikä puolestaan heikentää yrittäjäidentiteettiä. Palkkatyömäisessä yrittäjyysidentiteetissä on korostunut toimialan erityisyys ja yrittäjien koulutustausta. Hoivayrittäjyyden erityisyytenä on pidetty alan vahvaa sidosta ammatillisuuden ja eettisyyden vaatimuksiin. Hoivapalvelujen tuottamisessa nähdään kiinteä yhteys alan ammattieettisiin arvoihin, joihin yrittäjät ovat sosiaalistuneet jo koulutuksessaan. (Rissanen & Sinkkonen 2004b, 22.) Siirryttäessä palkkatyöstä yrittäjäksi sosiaali- ja terveysalalla ammatit-identiteetistä muodostuu aluksi yrittäjyyden ydin, mutta yrittäjäkokemuksen ja yrittäjyysosaamisen kehittymisen myötä yrittäjyysidentiteetti vahvistuu. (Österberg- Högstedt 2009, 22.) Hasanen (2012) on kuvannut tutkimuksessaan ristiriitaisia toimijaroleja, jotka vaikuttavat hoivayrittäjien identiteettiin. Ristiriitaiset toimijaroolit vaikeuttivat ammatillisen identiteetin ja yrittäjäidentiteetin yhdistämistä. Asiakastyön rooli rinnastui palkkatyöhön, mutta hoivamarkkinoilla toimiessaan yrittäjyyteen liitettiin kasvuhakuisia odotuksia. (Mt 2012, 6.)

Yleisesti yrittäjyyden mielletään liittyvän pikemminkin individualismiin kuin kollektivismiin. Kollektiivinen identiteetti edellyttäisi, että yrittäjillä olisi myös kollektiivinen käsitys itsestään (ks. Laitinen 2009, 70). Yrittäjyys voidaan tulkita sosiaaliseksi identiteetiksi, jonka lisäksi yrittäjillä on myös muita identiteettejä, kuten vanhempana oleminen tai harrastusten kautta muodostuva identiteetti (Sen 2009, 57). Yrittäjät ovat yksilöitä, joiden identiteettiä on muovannut työ- ja koulutushistorian lisäksi heidän elämänkulkunsa. Asiakastyössä toimiessaan yrittäjä voi kokea itsensä hoiva-alan ammattilaiseksi, jolloin palkkatyömäinen identiteetti vahvistuu. Yrittäjyys-identiteetti muodostuu viiteryhmästä, johon yrittäjä tuntee kuuluvansa. Palkkatyöstä yrittäjäksi siirryttäessä yrittäjä liittyy uuteen sosiaaliseen kenttään, jolle on tunnusomaista taloudellisiin prosesseihin perustuva sosiaalinen sidonnaisuus. Asiakassuhde muodostuu tämän uuden sosiaalisen kentän suhteiden lähtökohdaksi. Yrittäjä on riippuvainen asiakassuhteista ja niistä saatavista tuloista, jolloin asiakassuhteet muovaavat myös yrittäjän identiteettiä. (Vesala 1996, 155-156.)

Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstöstä kolmasosalla oli muu kuin terveys- tai sosiaalialan koulutus vuonna 2013. Muun koulutuksen omaavista monilla oli palvelualojen koulutus. (Ailasmaa 2015, 4.) Tässä tutkimuksessa 73% yrittäjistä oli sosiaali- tai terveysalan koulutus ja he olivat työskennelleet sosiaali- ja terveyspalveluissa ennen yrittäjäksi ryhtymistä. Muilla yrittäjillä oli joko matkailu- ja ravitsemusalan tai liiketaloudellinen koulutus. (Taulukko 1.) Tutkittavia yrittäjiä yhdistää palvelujen tuottamiseen liittyvä työkokemus ennen yrittäjäksi ryhtymistä. Kaikkien yrittäjien aiemmat työtehtävät olivat sisäl-

täneet asiakastyötä ja asiakkuuksien hallintaa. Ehkä tästä johtuen yrittäjät korostivat haastatteluissa palveluhenkisyttä yrittäjyytensä lähtökohtana. Palvelualan työkokemuksen koettiin antavan hyvät valmiudet kotiin vietyjen palvelujen tuottamiseen. Tutkimustenkin mukaan kotihoidon työ mielletään ennen kaikkea palvelutyöksi. Työn palkitsevuuden on todettu liittyvän työntekijöiden aiempiin kokemuksiin palvelualalla työskentelystä sekä taitojen karttumiseen palvelutyössä (Stacey 2005; Nummijoki & Niemelä 2012, 36). Ruokahuollon palveluissa työskennelleen yrittäjän mielestä hänen aiempi työkokemuksensa antoi hyvät valmiudet kotipalveluyrittäjyyteen.

KY2: Tää edellyttää sellasta intoa kokonaisvaltaiseen työhön ja palveluhenkisyttä. No siihen oli hirveen helppo lähteä, kun on ollut koko elämän palveluammattissa. Se ei tarttenu minkäänlaista opettelua, kun on käynyt, vaikka kuinka monta palvelualan kurssia ja opittu kuinka pienet asennotkin vaikuttavat, kun kohtaa ihmisen. Eli palveluhenkisyttä ja kykyä valituksien vastaanottamiseen.

Pirkko-Liisa Rauhalan (1996) mukaan palveluideologia sosiaalipalveluissa pohjautuu sosiaalihuollon roolin muutokseen suomalaisessa yhteiskunnassa 1960-luvulla. Sosiaalipalveluilla haluttiin muuttaa sosiaalihuollon kontrolliin pohjautuvaa toimintakulttuuria yksilöllistä valinnanvapautta korostavaksi toiminnaksi. (Mt, 143-148.) Toinen palveluideologiaan vaikuttanut muutos tapahtui 1990-luvulla, jolloin valtionosuusjärjestelmästä poistettiin esteet kunnallisten sosiaalipalvelujen laajamittaiselle ulkoistamiselle yksityisille palvelun tuottajille (Kröger 1997). Sosiaalihuollon käsitteen ytimessä on ollut alan ammatillistamisen pitkä projekti, jossa termi huolto korostaa huollon toteuttajan eli huoltajan asemaa. (Kröger 2014, 41.) Asiakkaan tarpeista ja toiveista lähtevä palvelukulttuuri sosiaali- ja terveyspalveluissa on kehittynyt varsin hitaasti. Erityisesti julkisten palvelujen tuottamisessa tarvitaan edelleen yhteiskunnallista keskustelua palvelukulttuurin näkökulmasta. Sosiaalipalveluissa kulttuurin muutos alkoi asiakaskeskeisyyden käsitteestä, joka nosti asiakkaan työn tärkeimmälle sijalle. Asiakkaasta työn ytimessä siirryttiin myöhemmin asiakaslähtöisyyden käsitteeseen, jossa korostuu palvelukulttuurin tarkastelu. Kuitenkin sosiaali- ja terveydenhuollon alalla asiakaslähtöisen palvelukulttuurin käsite on ongelmallinen, sillä se kuvaa pikemminkin palvelujärjestelmää kuin aitoa asiakkaan lähtökohdista lähtevää asiakaspalvelua. (Pohjola 2010, 45-47.)

Yrittäjät korostivat asiakkaan tarpeiden ja toiveiden täyttymistä palvelujen tuotannossa. Asiakkaiden kanssa neuvoteltiin palvelun sisällöstä ja toimintatavoista. Myös asiakkaiden omaisten toiveita pyrittiin huomioimaan.

IY8: Tärkein periaate mulla on, että tuotetaan sellaisia palveluja mitä asiakas haluaa ja laskutetaan vaan siitä mitä tehdään. Palvelujen tuottamisessa eettinen ja moraalinen ohjenuora on, että asiakkaan pitää saada sitä mitä tilaa ja vähän enemmänkin.

Asiakaslähtöisiksi määrittyviä käytäntöjä ovat palvelujen saannin nopeus ja kokonaisvaltaisuus sekä omaisten huomioiminen palveluprosessissa. Asiakaslähtöisyyden termiä pidetään moraalisesti latautuneena ja normatiivisena, koska se sisältää arvottavia näkemyksiä asiakkaasta ja palvelun tuottajasta. Asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan kuulluksi tulemistä ja hänen mielipi-

teensä huomioimista häntä koskevissa asioissa. (Raitakari, Juhila, Günter, Kulmala & Saari 2012 53-55.) Sairaanhoidajan koulutuksen saanut yrittäjä korosti asiakkaan asiantuntijuutta omaa sairauttaan koskevissa asioissa.

IY3: Asiakkaat on usein ite niin valvettuneita, että jos niillä on joku erikoinen sairaus, niin ne tietävät kaiken omasta sairaudestaan. Kyllä mä olen nöyrä kuuntelemaan asiakasta, kun en mä jostain Parkinsonin taudista tiedä tarpeeksi tai jostain muusta erikoisesta sairaudesta, niin kyllä mä sitten otan tietoa myös sieltä vastaan.

Edellä oleva lainaus ilmentää asiakkaan ymmärtämistä oman elämänsä ja sairautensa asiantuntijana, jolloin asiakkaan omakohtainen kokemus otetaan palvelun lähtökohdaksi (ks. Pohjola 2010, 59). Asiakkaan näkökulman ottaminen palvelujen tuottamisen lähtökohdaksi ei ole ollut itsestään selvyys julkisissa palveluissa, vaikka siitä on keskusteltu jo parin vuosikymmenen ajan. 1990-luvulla julkisesti tuotettujen sosiaalipalvelujen ongelmina nähtiin palveluja tuottavan henkilöstön valta-asema suhteessa palvelujen käyttäjiin ja palvelun käyttäjän "alamaisuus suhteessa palveluja tuottavaan yhteisöön". (Anttonen & Sipilä 1993, 443.) Julkisten sosiaalipalvelujen tuottamisessa valta määrittyi professionaalisesti ja hierarkkisesti. Puhuttaessa asiakaslähtöisyydestä on kyse myös valta- ja neuvottelusuhteista. Suhteet eivät ole kuitenkaan tasavertaisia, vaan palvelua tuottavalla taholla on yleensä enemmän valtaa kuin asiakkaalla. Valta kulminoituu kysymykseen siitä, kenellä on oikeus määritellä asiakkaan tarpeet ja tarvittavat toimenpiteet. (Raitakari ym. 2012, 55.)

IY8: Asiakaslähtöisyys lähtee siitä, että mä haluan kertoa asiakkaalle, ettei tietynlainen toimintatapa ole ainoa, vaan asioita voi tehdä monella tavalla, kunhan lopputulos on sama. Silloin jos ei ole mitään terveydellistä estettä niin se asiakkaan sana aina ratkaisee, miten toimitaan. Hänen täytyy kokea, että häntä kuunnellaan koska se vaikuttaa parantumiseenkin.

Asiakaslähtöisen palvelun kehittämisessä keskeisinä välineinä ovat asiakaspalautteet ja reklamaatiot. Jos asiakas on tyytymätön saamansa palvelun laatuun, asiakas tai hänen omaisensa antavat palautetta palvelun tuottajalle. Mikäli palaute ei johda toivottuun muutokseen, asian hoitamistavat ovat erilaisia kunnallisessa ja yksityisessä palvelussa. Kunnan tuottamaa tai kunnan valvomaa palvelua koskevasta muutoksenhausta on säädetty sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 50§). Asiakkaan on tehtävä oikaisuvaatimus häntä koskevaan päätökseen kirjallisesti 30 päivän kuluessa. Oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen voi hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Jos asiakas ostaa palvelunsa suoraan yksityiseltä palveluntuottajalta ja on tyytymätön saamaansa palveluun, hän voi viedä asian kuluttajasuojalautakunnan käsiteltäväksi. Pienet hoivapalveluyritykset, joissa palvelujen tuotannosta ja valvonnasta sekä ohjauksesta vastaa yrittäjä, ovat reklamaatioissa asiakkaan kannalta nopeimpia. Haastatellut yrittäjät kokivat asiakaspalautteet merkityksellisiksi mutta samalla henkilökohtaisiksi.

IY1: Palautetta saa aina kun asiakkaat soittavat ja tietysti siellä asiakastilanteissa tulee kysyttyä joka kerta sitä. Mä en tiedä, miks se negatiivisen palautteen kuuleminen, vaikka se

ois rakentavaa ja kannustavaa ja semmosta kehittävää, niin miks se osuu aina niin tiukasti. Se on henkilökohtaista, koska se menee ihon alle, mutta muuten ihan älyttömän hyvä, siellä on hyviä ideoita ja paljon semmosta rakentavaa palautetta, ettei mitään semmosta törkypalautetta oo tullut, et hyvin asiallista.

Hoivatilanteissa palautetta saatiin yleensä välittömästi ja sitä voitiin tulkitta vuorovaikutuksen avulla. Palautetta kysyttiin myös puhelimitse, sillä monet asiakkaat kokivat kiusallisena antaa palautetta kasvotusten. Iäkkäät asiakkaat antoivat palautetta yleensä suullisesti tai soittamalla. Palautelomakkeita käytettiin kohdennetusti riippuen asiakkaiden toimintakyvystä. Kirjallisia kyselyjä asiakkaat täyttivät yleensä omaistensa avustuksella. Eniten palautetta annettiin puhelimitse, mihin myös yrittäjät kannustivat asiakkaitaan. Yrittäjien mukaan tärkeintä oli saada palaute mahdollisimman nopeasti, jolloin asiaan voitiin myös reagoida välittömästi. Vaikka monilla yrittäjillä oli pitkäaikaisia asiakassuhteita, koettiin palautteen saaminen tärkeäksi. Yrittäjät ottivat vastuun yrityksen palveluista riippumatta siitä, kuka henkilöstöstä oli asiakkaan kotona työskennellyt.

IY2: Mä oon aina sanonut, kun ensimmäistä kertaa käydään asiakkaalla, niin jos hän silloin haluaa varata uuden ajan, niin se kertoo siitä, että hän on ollut tyytyväinen. Mut pääsääntöisesti asiakkaat ovat hyvin pitkäaikaisia, niin kyllä se mun mielestä kertoo siitä, että he ovat tyytyväisiä. En mä ainakaan ottais sellasta palvelua vuosikausia, jos en mä olis tyytyväinen siihen. Ei mun mielestä ikäihmiset ja jotenkin sairaat oo kauheen kiinnostuneet tämmöisestä palautekyselyistä. Kyllä se tulee heiltä sitten suullisena, että voi ihanaa, kun kävitte ja tuutte taas ja kuinka he täällä pärjäis, jos te ette kävis ja niin pois päin. Sit jos siellä on joku sijainen käynyt, mihin he ei oo tyytyväisiä, niin he kertovat sen mulle jossain vaiheessa. Mut ymmärtävät sitten, että joskus kaikki ei tee näin niinku ne tutut, ei osaa kiinnittää kaikkiin asioihin huomiota. Mut kun he tietävät, että näitä sijaisiakin joskus aina tarvitaan sitten, niin he ymmärtävät sen. Jos jostain tulee sanomista, niin mä oon sanonut, että soitatte heti eikä sitten viikon päästä, kun taas tullaan.

Hoivapalvelussa asiakaspalaute liittyy palvelukokemukseen, mutta siivouspalvelussa lopputulokseen. Yrittäjien mukaan asiakkaat arvioivat hoivapalvelua pikemminkin palvelusuhteena kuin tuotettuna palveluna. Siivouspalveluissa arvioitiin lopputulosta, eikä palvelun tuottajalla ollut niin suurta merkitystä kuin hoivapalveluissa. Lapsiperheiden kodeissa siivottiin päivisin, jolloin asiakkaat eivät olleet kotona. Kun asiakaspalaute annettiin sähköpostilla, kynnys antaa negatiivista palautetta oli matalampi kuin kasvokkain kohdatessa. Yrittäjät ovat vastuussa työntekijöidensä työstä ja siksi palaute annetaan yrittäjälle.

KY4: Ehkä kovin juttu on se, että jollakin tavalla laittaa itsensä enemmän likoon. Mä en tarkoita sitä, että mä aikaisemmin pystyin pakenemaan jonkun selän taakse sitä vastuuta. Mutta se on kuitenkin vähän erilainen tässä yrittäjyydessä. Sillä tavalla tämä on eri juttu, että esimerkiksi palautteen vastaanottaminen, niin kyllä se voi vetää nöyräksi. Se on ollut mulle ehkä se kovin juttu. Mutta sitten taas, kun on saanut hoidettua ne asiat, niin se on hyvä juttu. No, mä ainakin koen, että mulla on hyvä suhde näihin mun asiakkaisiin. He kyllä tietävät, että jos niillä on jotain sanomista mulle, niin he voivat sen sanoa ja, että se kynnys on hyvin matala.

Kotiin tuotetuissa palveluissa korostuu asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus auttamistilanteissa. Auttamiskulttuurin keskeiset elementit syntyvät

välittämisestä, luottamuksesta, kunnioituksesta, sitoutumisesta ja vastuusta. Palvelukulttuuri edellyttää myös vastuun sisällyttämistä palveluiden periaatteisiin, jolloin molempien osapuolten tulee kantaa vastuunsa yhteisesti määrittelyissä tavoitteissa. Tämä edellyttää sopimuksia ja suunnitelmallista yhteistyötä. Olennaista palvelun tuottamisen onnistumiselle on, että molemmat osapuolet sitoutuvat yhteisiin sopimuksiin. (Pohjola 2010, 54.)

KY1: Kotipalveluyrittäjyydessä on oikeastaan tosi hyvää se, että mä näen käden jäljen. Ja sitten asiakkaat ovat tosi tyytyväisiä. Se palaute on kuitenkin yleensä aika nopeeta ja mä aina toivon sitä, että sanottais. Jos asiakas katsoo kaks viikkoo jotain läikkää ovenpielessä, niin se saattaa saada ihan suhteettomat mittakaavat kahden viikon jälkeen. Mottona ei mulle ole oikeastaan muuta kuin se, että mä haluan, pitää kynsin ja hampain tosta laadusta kiinni. Vaikka siitä yrittää pitää kiinni, niin kaikkea ei itsekään aina näe, vaikka parhaansa yrittää. Joskus asiakkaat rutisevat sellasista asioista, joille me ei voida mun mielestä mitään. Jos me esimerkiksi käydään siivoamassa älyttömän pölyisessä asunnossa kaks kertaa kuussa ja jos asiakas ei tee itse mitään sillä välillä. Sitten kun me pyyhitään mikrokuituliinalla siellä, niin kyllä se nousee väkisin ilmaan siellä ja samalla lailla lattiaa imuroidessa. Kun asiakas itse imuroisi edes kerran siinä välissä, niin olisi siistimpää.

Siivouspalveluissa haasteeksi koettiin se, että asiakkaiden odotukset palvelun vaikuttavuudesta perustuivat kodin siistinä pysymiseen. Palvelusopimuksen sitovuus miellettiin koskemaan ainoastaan palvelun tuottajaa, ei asiakasta itseään, vaikka sopimukseen olisi kirjattu, että yrittäjä käy joka toinen viikko ja sillä välin asiakas siivoaa itse. Kodin siisteyden tavoitetaso olisi edellyttänyt sopimuksen mukaista siivousta myös asiakkaalta itseltään.

Kotipalveluyrittäjyydessä on ollut aina lähtökohtana tarjota asiakkaille kokonaisvaltaisia, laadukkaita, turvallisia ja joustavia palveluja (Andersson & Kainlauri 2001). Yrittäjien näkemykset eivät ole muuttuneet vuosien kuluessa, vaan samat asiat toistuivat tämänkin tutkimuksen haastatteluissa. Palvelujen tuottamista ohjaaviksi periaatteiksi yrittäjät mainitsivat kokonaisvaltaisen hoidon, mihin sisältyi myös kodinhoitoa ja siivousta. Yritysten tuottamissa palveluissa palveluvalikoima on pysynyt samana viidentoista vuoden ajan. Sen sijaan kuntien kotihoito on ollut muutosten kohteena. Kotihoidon palveluissa on siirrytty kokonaisvaltaisesta hoidon antamisesta henkilökohtaisen hoidon suuntaan, eikä niihin sisälly enää siivousta (Anttonen 2009, 75). Eräs yrittäjä kuvaili kokonaisvaltaisen hoidon tuottamista näin:

IY2: No, meillä on ihan päivittäisiä asiakkaita, missä käydään kerran tai useamman kerran päivässä. Autetaan ihan vuoteesta ylös ja sit ne päivärutiinit ja sitten asiakkaita, missä käydään siivoamassa kerran kuussa ja kaikkea, mitä siihen väliin sitten mahtuu. Palveluun kuuluu henkilökohtainen avustaminen, kaupassa käynti ja ruoan laitto sekä koiran ulkoilutusta, niin kaikkee mahdollista, pyykkihuollot ja siivoukset. Kun se koti on hoidettu, niin ne asiakkaatkin voivat siellä paremmin. Mä oon siitä joskus kunnankin kanssa väitellyt, että miks te siellä kunnassa niin kauheesti sitä siivousta väheksytte. Sehän on hirveen tärkeä sille ihmiselle, joka on kaiken aikaa siellä kotona. Siivouksella on paljon isompi merkitys kuin ajatellaankaan.

Yrittäjät tarjoavat asiakkailleen kokonaisvaltaista hoivaa, jossa palvelun tuottamisen periaatteena on asiakkaan näkemyksen kunnioittaminen ja pyrkimys asiakkaiden toiveiden toteuttamiseen. Kokonaisvaltainen hoiva merkitsi heille asiakkaan fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin tarpeisiin vastaamista. Ko-

tihoidon palveluissa asiakkaiden tarpeet voivat vaihdella arjessa avustamisesta kotisairaalahoittoon, jolloin henkilöstöllä on oltava sairaanhoitajan koulutus. Yritys, jossa työskenteli kolme sairaanhoitajaa, oli erikoistunut saattohoitoihin ja vaativiin sairaanhoidollisiin toimenpiteisiin sairaalasta kotiutumisessa. Silti yrittäjä korosti kokonaisvaltaista hoivapalvelua yritystoiminnan periaatteina.

IY4: Sanotaan, että tää on kokonaisvaltaista hoivapalvelua. Me ollaan kaikki erikoissairaanhoitajia, niin tietysti sairaanhoidollisia ja kodinhoidollisia palveluja annetaan. Ihan sitten, jos tarvii matkoilla olla mukana, jotain papereita täytellä tai tehdä jotain hoidollisia toimenpiteitä. Niin kyllä se roskapussikin viedään, jos tarvitaan ja pyyhitään pölyjä ja imuroidaan. Omalla tavallaan se on meille se tärkeätä, se kokonaisvaltaisuus, hygieniasta huolehtiminen ja sanotaan, että me pyöritetään vanhusten arkea.

Asiakkuuksien syntyminen hoivassa edellyttää luottamuksen rakentumista. Suomessa iäkkäät ihmiset ostavat yrityksiltä lähinnä siivousta, koska kuntien kotihoidon palvelu sisältää pääsääntöisesti henkilökohtaista hoitoa ja apua. Yrittäjien mukaan hoivapalvelujen ostamista edelsikin useimmiten siivous tai muu kotiapu samalle asiakkaalle. Mikäli vanhus on ollut tyytyväinen siivouspalveluja tuottavaan yritykseen, hän todennäköisemmin valitsee saman yrityksen myös hoivan tuottajaksi. Tärkeintä asiakkaalle on, että hän saa tarvitsemansa palvelut samoilta tutuilta ihmisiltä. Elina Palolan (2011, 297) mukaan Tanskassa, missä kotipalvelun käyttäjät voivat valita yksityisen ja julkisen käyttäjän välillä, palvelun tuottajan vaihtaminen on harvinaisempaa iäkkäillä asiakkailla. Tanskassa ollaan kunnalliseen kotipalveluun tyytyväisempiä ja sen vuoksi hyvä hoito ja tuttu henkilökunta ovat valinnan vapauttakin tärkeämpiä. Yksityinen palvelutuottaja on helpompi valita siivoukseen ja muuhun kotiapuun kuin hoivan tuottajaksi.

Hoivapalveluyrittäjillä on erilaisia asiakkuuksia palvelun maksajasta riippuen. Palvelun maksajana voi olla asiakkaan lisäksi kunta, vakuutusyhtiö tai omainen. Suorat asiakkuudet muodostuvat palvelujen käyttäjistä, jotka maksavat palvelunsa itse. Tällöin palvelunkäyttäjä ja palvelun maksaja ovat yksi ja sama henkilö. Maatalousyrittäjyyttä koskevassa tutkimuksessa on todettu, että suorilla asiakkuuksilla on vaikutusta yrittäjän kyvykkyyden ja vapauden kokemuksiin. Mitä suurempi osuus asiakkaista oli tuotteiden loppukäyttäjiä, eikä jatkojalostajia tai tukkuportaita, sitä enemmän maatalousyrittäjillä oli vaikutusmahdollisuuksia. (Vesala & Vesala 2008, 34.) Pienten hoivayritysten asiakkuuksissa on nähtävissä samansuuntaista kehitystä kuin maatalousyrittäjillä. Yrittäjän näkemys kokonaisvaltaisesta hoivasta ei toteudu kunnan alihankintana tuotetuissa palveluissa, mikäli sopimukseen ei sisälly siivousta osana hoivapalvelua. Suorissa asiakkuuksissa eli palvelunsa itse maksavien asiakkaiden sopimuksissa palveluun voi sisältyä kahvilassa tai konsertissa käymistä. Yrittäjä ja asiakas voivat yhdessä sopia joustavista ja asiakkaan toiveisiin paremmin vastaavista palveluista, jolloin myös tuntien määrää voidaan lisätä tai vähentää asiakkaan tarpeen mukaan.

IY3: Kun mä meen tutustumiskäynnille, niin mä kirjaan asiakkaan tiedot siinä paikalla ollessa ja laitan sitten siihen ylös ja jos asiakas haluaa, niin tehdään sopimus siinä samalla. Niin kun me tehdään sopimus, niin usein se on, että ei voida sanoa tarkasti, että kaks kertaa



viikossa vaan, aluksi kolme kertaa viikossa ja kun vointi paranee, niin sitten vähennetään. Mutta kunnan maksamana on käytävä just kaksi kertaa viikossa, eikä voi käydä enempää, vaikka asiakas tarvitsis.

Edellä olevassa lainauksessa yrittäjä on tehnyt sopimuksen kunnan kanssa kahdesta käynnistä viikossa. Kuntien maksamat palvelut perustuvat kunnan ja yrittäjän väliseen sopimukseen, joka on luonteeltaan hallintosopimus. Hallintosopimuksia tehtäessä on turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita sovittava asia koskee. Kun palvelun järjestäjä on sopinut palvelun tuottajan kanssa tietystä palvelun tasosta, kuinka paljon sopimus voi joustaa yksittäisen asiakkaan tarpeiden perusteella? Sopimuksia ei voida muuttaa yksistään toisen sopijapuolen toimesta. Yrittäjä ei voi muuttaa asiakaskäyntien pituutta asiakkaan tarpeisiin perustuen ilman kunnan suostumusta muuttaa sopimuksen sisältöä. (Pajukoski 2009, 101-102). Palvelujen tuottamisessa asiakaslähtöisyys tarkoittaa myös palvelun maksajan kanssa tehtyjen sopimusten noudattamista.

Tässä tutkimuksessa oli havaittavissa, että kuntien palveluostot olivat sitä suuremmat mitä kauemmin yritys oli toiminut. Kuntien palveluostot muodostivat vain pienen osan niiden yritysten palvelutuotannosta, jotka olivat haastateluajankohtana toimineet alle kolme vuotta. Syynä tähän on se, että hoivapalveluissa yrittäjän on tehtävä itsensä ja yrityksensä tunnetuksi hyvästä laadusta. Hyvä maine syntyy asiakaskokemuksesta, jolloin yrityksellä on oltava tyytyväisiä asiakkaita, ennen kuin kunta ostaa palveluja. Toisaalta moni haastatelluista oli siirtynyt yrittäjäksi kunnan palveluksesta. Kunta miellettiin entiseksi työnantajaksi, jolloin entisen työnantajan kanssa tehtyjen sopimusten koettiin rajoittavan yrittäjänä toimimisen vapautta. Yrityksen perustamiseen on voinut liittyä mielikuva asiakasryhmistä, joihin haluaa keskittyä palvelun tuotannossa. Käytännössä yritystoiminta muovautuu kuitenkin palvelujen kysynnän mukaan. Pitkään toimineilla yrittäjillä kuntien ostamat palvelut muodostivat lähes koko yrityksen palvelutoiminnan.

IY5: Kun mä aloitin, niin mun ajatuksena oli itse maksavat vanhukset, mutta sitten hiljalleen siinä alkoi tulla näitä erilaisia neurologisia sairauksia sairastavia asiakkaita, joiden ikäkauma on ihan kaiken ikäisiä. Sitten suurin asiakasryhmä on meillä kehitysvammaiset, joten 70% asiakkaista tulee kunnalta ja loput itse maksavia. No, tällä hetkellä on just haasteena se, kun kaupunki työllistää meitä niin paljon, että alkaa olla ihan vastakohta siihen, mitä oli silloin yli 10 vuotta sitten. Nyt tuntuu siltä, että meillä taitaa olla näitä kaupungin maksamia asiakkaita suurin osa. Jos mä mietin niitä ihan euroissa, niin se on varmaan 70-80-prosenttisesti palveluista on kaupungin maksamia. Asiakkaat meillä on sitten muuttanut vuodesta -95 lähtien vuoteen 2007 ihan totaalisesti.

Haastattelujen perusteella yrittäjyyden periaatteet kiteytyvät palvelulupa-ukseen, jossa asiakkaan palveleminen on yrittäjyyden keskiössä. Palvelulupaus ilmentää luottamuksen ja kunnioittamisen tärkeyttä, jotka ovat myös hoivan lähtökohtia. Asiakkaan kohtaamista kuvailtiin ainutkertaisena palvelutapah- tumana ja siksi siinä onnistumista pidetään tärkeänä.

IY1: Palvelutuotannossa musta tärkein periaate on se luotettavuus, että se mitä luvataan, niin se on ehdottomasti pidettävä. Kun kyse on kuitenkin ihmisistä ja aika isoista asioista, niin se luotettavuus ja se asiakaslähtöisyys. Semmoinen, että vaikka kuinka ois rutinoitunut siihen työhön, niin se asiakkaan kohtaaminen ois mahdollisimman aitoa.

Kotihoidon palveluissa työskentelevillä on usein ristiriitainen suhde työhönsä. Kotihoidossa työskentelevät kokevat, että heidän työlleen asetetaan korkeita vaatimuksia, mutta samalla hyvin harvoin työstä saa kunnollista palkkiota. Kotihoidon työntekijät kokevat, että lisääntynyt vastuu sekä fyysinen ja henkinen paine vaikuttavat negatiivisesti työn tekemiseen hyvin ja työn merkitykselliseksi kokemiseen. Palkitsevaksi kotihoidossa työskenneltäessä koetaan ihmisten hoitaminen ja työn itsenäisyys sekä ”likaisen työn” tekemisen ylpeys ja kunnia. (Nummijoki & Niemelä 2012; Stacey 2005.) Haastattelussa yrittäjät puhuivat asiakastyön ongelmista ja haasteista, jotka toisaalta nähtiin myös kehittämismahdollisuuksina.

IY4: Omalla tavallaan ne haasteelliset asiakkaat ovat voimavarana myös siihen, miten mä pärjään. Mä en pidä asiakkaita ollenkaan hankalina, vaan välillä miettii, että huh huh, selvittiinpä taas. Kyllä musta on ihanaa omalla tavallaan, kun on haasteellisia asiakkaita, että he pistävät mut tavallaan koetukselle, että miten mä selviän. Se vaan vaatii sitä omaa jaksamista ja sitä, että sä pystyt pitämään sen tilanteen, että mä olen tässä hoitajana ja hän on asiakkaana.

Inhimillinen hoivapalvelu perustuu asiakkaan yksilöllisyyden huomioimiseen ja vuorovaikutuksen mahdollistumiseen. Kun asiakkaan kotona ollaan palvelun saajan kanssa kasvotusten, kohdataan tilanteisiin liittyviä ja ennustamattomia ongelmia sekä moraalisia kysymyksiä. Inhimillinen palvelu on enemmän kuin toiveiden tai mieltymysten huomioimista, se merkitsee myös asiakkaan kyvyttömyyden huomioimista. (Vabo 2005, 173.) Autettaessa samaistumisen ja eläytymisen kyvyt ovat ratkaisevan tärkeitä, jotta toinen henkilö voidaan tarpeistetaan huolimatta nähdä ihmisenä ja siten arvokkaana (Nussbaum 2011).

IY8: Asiakastyön haasteet ja ongelmat on sitten tietysti se, että monta kertaa, kun asiakkaat maksaa omasta mielestään aika kalliistikin, niin yksityiset asiakkaat saattavat kohdella todella huonosti ja olla aika ilkeitäkin. He katsovat, että heillä on oikeus kohdella halveksivasti kun he maksavat tästä. Se on haasteellista kohdata tällainen asiakas, kun ei tekisi mieli mennä sinne kotiin, mutta se ammatillisuus tulee siitä, kun ymmärtää että asiakas on niin sairas ja hänen tilanteensa on sellainen, että joku asiahan se laittaa hänet käyttäytymään niin ja ettei se kohdistu minuun henkilönä vaan siihen tilanteeseen. Sitä täytyy vaan miettiä, että siinä on se tilanne eikä minun persoona ja ei ota sitä itseän vaan työnhjausluontoisesti keskustele siinä itsensä kanssa. Muutenhan sitä alkais ajattelemaan, että ei mun oo mikään pakko olla täällä loukattavana.

Edellä olevan lainauksen perusteella yrittäjän kyky eläytyä asiakkaan tilanteeseen ilmentää *praktista identiteettiä*. Praktisessa identiteetissä on kyse pikemminkin motivoivista ja toimintaa ohjaavista perusteista kuin objektiivisesti hyvistä normatiivisista perusteista. Minkään asian objektiivinen arvo ei konstituoisi *praktista identiteettiä*, vaan sen tekevät vasta tulkinnat asioiden arvosta ja omaksutuista päämääristä. (Laitinen 2009, 72-74.) Yrittäjä kokee asiakaslähtöisen palvelun periaatteet omakohtaisesti velvoittaviksi, jolloin ne motivoivat niiden vaativuudestaankin huolimatta. Tällöin keskeisiä palvelutuotantoa ohjaavia tekijöitä ovat arvot, joiden kautta yrittäjyys määrittyy eli mitä asioita yrittäjä pitää tärkeinä ja tavoittelemisen arvoisena yrittäjyydessään. Hoivan tuotamiseen liittyvä hoivasuhde on ainakin osittain mielletty myös alisteiseksi valtasuhteeksi. Hoivayrittäjyydessä alisteisuus ja valtasuhde kääntyvät päinvastai-

siksi. Hoivaa tarvitseva asiakas ei ole alistainen vaan valintoja ja päätöksiä tekevä toimija, jota yrittäjä palvelee. (Rissanen & Sinkkonen 2004b, 13.)

Kotihoidon palvelussa yhdistyy hoivan ja hoitamisen käsitteet. Hoitamisen eroa hoivaan voidaan tarkastella asiakkaan elämästä käsin. Hoitamisessa on kyse erityisestä tilanteesta, jossa tavoitteena on hyvän hoidon toteutuminen. (Haho 2006, 157.) Hoivaaminen liittyy asiakkaan arkeen, eikä kyse ole erityistilanteesta, vaan pikemminkin normaalista arjesta. Hoivaan sisältyy henkilökohtaista huolenpitoa, johon voi liittyä myös aterioiden valmistamista ja siivousta. (Anttonen & Sipilä 2000, 104.) Huolenpito voi olla ihmisestä itsestä lähtevää tai jonkun tehtäväksi antona toteutettua (Niikko 2005, 35). Hoitoon, hoivaan ja huolenpitoon kaikkiin liittyy yhteys kahden ihmisen välillä. Frank Martela tutki väitöskirjassaan (2012) hoitajien ja vanhusten kohtaamisia vanhainkodeissa. Näistä kohtaamisista käytetään nimitystä *hoivayhteys* (caring connections), joka osoittautui keskeiseksi inhimilliseksi voimavaraksi hoivaamisessa.

Kirsi Hasasen (2013) tutkimuksessa hoivan, hoidon ja kotipalvelun väliset määrittelyt aiheuttivat hämmennystä yrittäjille itselleenkin. Kotipalvelua tarjoava yrittäjä ei mieltänyt itseään hoivayrittäjäksi. Hän ei kokenut olevansa pätevä hoivatyöntekijä mutta ei pelkkä siivoajakaan. Hän asemoi itsensä kotipalveluyrittäjäksi, jonka työ liittyy hoiva-alaan. Hasasen mukaan yrittäjien identiteettiä värittävät osin ristiriitaiset toimijaroolit. Yrittäjät toimivat työnantajina mutta myös työntekijöidensä kollegoina asiakastyöhön osallistuessaan. Yrittäjien aikaisempi työkokemus julkiselta sektorilta vahvasti hoivatyön identiteettiä, mutta yrittäjämäiset työn tekemisen tavat erottivat hoivayrittäjän kunnan hoivatyöntekijästä. Yrittäjät olivat kokeneet, että palkkatyöstä yrittäjäksi siirtymisen epäiltiin aiheuttaneen moraalien muuttumista. Toimitusjohtajana ja työnantajana toimiessaan yrittäjien motiiveja epäiltiin hoivan tuottamisessa. (Mt, 336.)

Tämän tutkimuksen kohteena olleet yrittäjät identifioituivat palvelujen tuottamiseen, jolloin palkkatyömäisen identiteetin sijaan heillä korostui *palveluidentiteetti*. Yrittäjien palveluidentiteetti rakentui omaksumalla asiakasnäkökulma ja asiakkaiden tarpeet yritystoiminnan periaatteiksi. Samaistuessaan työntekijöidensä ohella asiakkaiden palvelemiseen he erottautuivat asiakastyöstä palkkatyönä. Palkkatyö on yrittäjille palvelun tuotannon resurssi, jonka suhteen he joutuvat tekemään myös moraalisia valintoja. Näin ollen asiakastyötä tehdessäänkin he ovat yrittäjiä. (vrt. Vesala 1996, 156.) Yrittäjän rooli liittyy asiakkuuksien hallintaan, jolloin asiakkaiden palveleminen on yrittäjänä toimimista. Eräs yrittäjä kertoi, että häneltä vuokrataan henkilöstöä läheiseen hoivakotiin yksittäisiin työvuoroihin. Näiden keikkatöiden avulla myös yrittäjälle on tarjoutunut mahdollisuus saada kokemusta työntekijän roolista.

Y2: Mä oon kysynyt, että tämmöstä on tarjolla, haluatteko vaihteeks käydä kokeilemassa. Niin ihan vapaaehtoisuuden mukaan menevät sinne. Sitten tämmösissä hoivakodeissa täytyy olla koulutusta ja työkokemusta. Ja tietysti kun he ei oo tullu sitä varten mulle töihin niin, kysyn että kiinnostaako ketä. Mä otan ne keikat siinä mielessä, että mä teen ne sitten itte, jos ei kukaan muu halua niitä. Ja nyt kun mä oon ollut siellä, niin se on mulle tavallaan vaihtelua, et kun kumminkin, niinku omiin työntekijöihin suhtautuu vähän eri lailla. Mä ajattelen, että työntekijät suhtautuvat minuun, että tuo on työnantaja ja sit, kun mä meen tämmöseen paikkaan, niin musta tuntuu, että nyt mulla on työkavereita.

Palveluidentiteetti perustuu asiakkaiden palvelemisen periaatteisiin, jotka ilmentävät yritystoiminnan moraalialia. Asiakaslähtöisyys arvona ei vielä yksin riitä palveluidentiteetin rakentumiseen, vaan se edellyttää asiakkaan palvelemisen vahvaa arvostamista. Charles Taylorin mukaan *vahvoille arvoituksille* (strong evaluation) on keskeistä asioiden arvoa koskevat laadulliset erottelut ja niiden keskeinen merkitys identiteetille. (Taylor 1995; Laitinen 2009, 72-74.) Vahvoissa arvoituksissa on kyse arvokkaan tai paremman vaihtoehdon valinnasta, jolloin ”arvokkaampi” ja ”parempi” eivät saa määrityksiään sen perusteella, mitä halutaan tai tarvitaan, vaan antavat normin sille, mitä tulee haluta ja tarvita. Tällöin palveluun liittyvät arvot ovat myös yritystoiminnan päämääriä. Vahvat arvotukset kytkevät siten yrittäjän itseyyttä ja palvelutuotannon etiikkaa yhteen. Yrittäjyys edellyttää myös tahtoa toimia järkensä mukaisesti. Se, mitä asiakkaan kotona tulee tehdä, on myös voitava tehdä. Immanuel Kantin (2010,19) mukaan moraalit ei perustu haluihin, eikä moraalin arvo muodostu sen hyödyllisyydestä jonkin päämäärän tavoittelussa, vaan moraalit velvoittaa ja kertoo, mitä tulee tehdä.

Y7: Pelkkää siivousta me ei tehdä, koska työntekijöillä hoiva-alan koulutus, niin ei ole järkevää käydä vain siivoamassa, jos muuta avun tarvetta ei ole. Vaikeuksia tulee siitä, kun ei halua myydä koko ajan lisää palvelua jollekin asiakkaalle, vaikka huomaa että hän tarvitsee enemmän apua kuin siinä ajassa ehtii antamaan. Jos asiakas tai omainen ei halua maksaa pidempää käyntiä, niin sitten on neuvoteltava mitä tehdään, sillä muutenhan se on huonoa palvelua, kun ei ehditä kunnolla tekemään sitä mitä pitäisi tehdä.

Yrittäjän arkea kuvataan kirjallisuudessa usein yksinäiseksi puurtamiseksi. Erich Frommin (1976, 25) mukaan ihminen voi kokea sekä fyysistä että moraalista yksinäisyyttä. Fyysistä yksinäisyyttä yrittäjät kokivat toimiessaan asiakkaiden kodeissa yksin. Frommin mukaan fyysisestä yksinäisyydestä tulee sietämätöntä vasta sitten, kun siihen liittyy moraalinen yksinäisyys, jolloin ihmisen yhteys arvoihin ja normeihin puuttuu. Niitä moraalikäsityksiä ja toimintamalleja, jotka yrittäjä on itse tietoisesti omaksunut, voidaan pitää pikemminkin hänen vapautta määrittelevinä kuin sitä rajoittavina tekijöinä (ks. Häyry 1993, 10).

## 5.2.2 Vapaus ja riippuvuus hoivan tuottamisessa

Vapauden ja riippuvuuden suhdetta tarkasteltaessa olennaista on huomioida niiden liittyminen eri asioihin. Riippuvuus liittyy tarpeisiin, kun vapaus liittyy tahtoon. Riippuvuus toisista ihmisistä määrittyy tarpeen tyydytykseen. Sen vuoksi vapaus on sovittava riippuvuussuhteisiin, joita voi muokata, mutta ei kokonaan poistaa. Vapaus ei määrity suhteessa tarpeisiin vaan tahtoon ja kyvykyyteen tehdä mitä haluaa. (Laitinen 2012, 406.) Hegelin (1820/1994) mukaan vapaus on tila, jossa ei olla alistaisia toisten tahdolle. Asiakassuhteisiin liittyvä psykologinen ja taloudellinen riippuvuus voidaan tulkita alistamisen lähteeksi, jolloin asiakkaiden tarpeiden vastustamaton voima johtaa käytännössä yrittäjän tahdon taipumiseen. Yrittäjyys ei merkitse suinkaan täydellistä riippumattomuutta, vaan riippuvuus asiakassuhteista on olennaista yrittäjän va-

pauden tulkinnassa. Yrittäjyydessä syntyy sosiaalista ja taloudellista riippuvuutta sekä asiakkuuksista että tuotannontekijöistä (Vesala 1996). Hoivapalveluyrittäjä, joka toimii kunnan alihankkijana, on huomattavasti riippuvaisempi yhdestä suuresta asiakkaastaan verrattuna yrittäjään, jolla on asiakkaina kymmeniä yksittäisiä kotitalouksia. Hoivapalveluyrittäjyyttä tutkittaessa on todettu, että myös hoivan tarvitsijat tulevat riippuvaisiksi avun ja tuen saamisesta, jolloin yrittäjän ja asiakkaiden välinen riippuvuus on kahdensuuntaista (Rissanen & Sinkkonen 2004, 24). Yritys on riippuvainen asiakkaan tarpeista, joihin palvelun tuotannolla pyritään vastaamaan. Asiakas puolestaan on riippuvainen yrityksen palveluista, jotka tyydyttävät hänen tarpeensa. Kyse on kaksoisriippuvuudesta (double contingency), joka samanaikaisesti on toimintaa sekä mahdollistava että rajoittava tekijä. Oleellista on huomioida, että kaksoisriippuvuus-suhteet perustuvat aina vapaaehtoisuuteen sekä vuorovaikutukseen ja luottamukseen. (Luhmann 1995, 118.)

Kotiin tuotetuissa palveluissa henkilöstö on yrityksen keskeisin tuotannontekijä. Palvelutuotanto puolestaan määrittyy suhteessa asiakkaiden tarpeiden tyydytykseen. Avusta riippuvaisen vanhuksen saattaa olla vaikeampaa arvioida saamaansa apua, sillä palvelun arvostelemisen ajatellaan muodostuvan uhaksi avun jatkuvuudelle. Kritiikin esittäminen on vanhuksille epätoivomaista, sillä se mielletään sopimattomaksi tavaksi käyttäytyä. Erityisesti heikkokuntoisimmat vanhukset ovat kiitollisia saamastaan avusta, koska apu on heille välttämätöntä. (Andersson, Haverinen & Malin 2004, 487.) Kotihoidon laatua koskevassa tutkimuksessa asiakkaat arvioivat laadun korkeammaksi kuin omaiset ja henkilöstö (Paljärvi, Rissanen, Sinkkonen & Paljärvi 2011, 5-7).

Hoivaetiikan tutkijat korostavat, ettei keskinäistä riippuvuutta (interdependency) tulisi nähdä negatiivisena tilana. Riippuvuus ja tarvitsevuus kuuluvat inhimilliseen elämään. Autonomia ja itsenäisyyskin saattavat edellyttää toisen ihmisen apua, vaikkapa ajattelussa tai päätöksenteossa. (Anttonen 2011, 144-145.) Sosiaalipalveluissa riippuvuutta ja autonomiaa saatetaan pitää toistensa vastakohtina, jolloin asiakkaan autonomialla tarkoitetaan hänen kykyä toimia itsenäisesti ilman toisten apua. Riippuvuutta voidaan tarkastella tunnustussuhteiden kautta ja niihin liittyvinä oletuksina suhteen toisesta osapuolesta. Heikki Ikäheimo (2008) soveltaa Axel Honnethin tunnustussuhteiden käsitettä. Tunnustussuhteita on kolmenlaisia: ensiksi tulee rakkaus, toiseksi kunnioitus ja kolmanneksi yhteistoiminnallinen arvostaminen tai arvokkaana pitäminen. Autonomiaan liittyy asiakkaan kunnioittaminen ja hänen arviointikykynsä luottaminen. (Mt 2008, 22.) Autonomia syntyy positiivisessa riippuvuussuhteessa, jossa keskeistä on ymmärtää kunkin ihmisen hyvä elämä. Autonomiaan sisältyy mahdollisuus erilaisten vaihtoehtojen pohjalta luoda oma elämä. (Turtiainen 2011, 139-140.)

Riippuvuussuhteeseen liittyy olennaisesti myös luottamus toisiin ihmisiin, jolloin riippuvuus käsitetään ihmiselle kuuluvana ominaisuutena, eikä heikkoutena tai puutteena. (Sevenhuijsen 1998, 1-3) Hoivaetiikka on normalisoinut riippuvuuden ihmisten välisiin suhteisiin kuuluvaksi. (Tronto 1993, 108-109; Turtiainen 2011, 139-140.) Kati Turtiainen (2011) on tutkinut riippuvuussuhteita

asiakastyössä. Negatiiviset riippuvuussuhteet ilmenivät kolmella tavalla. Ensimmäisenä oli asiakkaan puolesta tekeminen, mikä ilmeni asiakkaan autonomian puuttumisena. Tunnustussuhteen rakentaminen alkaa autonomian rakentamisesta, mikä puolestaan perustuu toisen kunnioittamiseen. Puolesta tekeminen voidaan tulkita myös asiakkaan mielipiteen huomiotta jättämisenä häntä koskevissa valinnoissa. Toinen negatiivisen riippuvuuden muoto oli riippuvuuden pelko, joka koettiin uhkana autonomian tunteelle. Riippuvuuden pelkoa ilmaistaan negatiivisilla tunteilla, jotka eivät sinänsä liity kunnioituksen puuttumiseen, vaan niillä pidetään etäisyyttä riippuvuuden kokemuksta välttämiseksi. Asiakkaan autonomian kunnioitus ei toteudu, jos häntä koskevassa päätöksenteossa ei päästä neuvottelemaan mahdollisesta riippuvuuden pelosta. Kolmas negatiivisen riippuvuuden muoto on autonomian ylikorostaminen, joka ilmeni tunnussuhteen puuttumisena. Asiakkaan autonomian ylikorostaminen voi johtaa jopa asioiden tekemättä jättämiseen. (Mt 2011, 145-159.)

Tunnustussuhteen perustana asiakkaan autonomian rakentamisessa voidaan pitää John Stuart Millin (1859/1982, 108) näkemystä ihmisestä riittävän rationaalisenä tekemään itseään koskevia valintoja. ”Ihmisellä pitää olla vapaus tehdä niin kuin tahtoo omissa asioissaan. Mutta hänellä ei pitäisi olla vapautta tehdä niin kuin tahtoo toimiessaan toisen puolesta, ei edes sen syyn varjolla, että toisen asiat ovat hänen omiaan. Samalla kun valtio kunnioittaa yksilön vapautta siinä, mikä erityisesti liikuttaa häntä itseään, on velvollisuus pitää tarkasti silmällä, kuinka yksityinen käyttää valtaa, joka hänelle on suotu muiden yli.”

Sosiaalihuoltoon verrattuna sosiaalipalveluissa ei voida käyttää tahdonvastaisia toimenpiteitä (Kröger 2014, 31-32). Sosiaalipalveluissa ja sosiaalityössä riippuvuuden ja huolenpidon tarpeen hyväksyminen sekä itsemääräämiskeuden kunnioittaminen liittyvät asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Tämänkaltaiset kohtaamiset synnyttävät luottamuksellisen ja välittävän suhteen, jossa huolenpito ja siihen toisinaan liittyvä kontrollikin voivat elää rinnakkain. (Juhila 2008, 104.) Julkisesti tuotettujen ja avoimilla kuluttajamarkkinoilla kaupattavien hoivapalvelujen asiakkuuksien välinen ero liittyy palvelujen hinnoitteluun. Sosiaalipalveluissa asiakas maksaa asiakasmaksulakiin (737/1992) perustuvan maksun palvelusta. Markkinoilta ostettavan palvelun asiakas maksaa palvelun hinnan mukaisen maksun (Melin & Paunio 2001, 39-40). Julkisten palvelujen tuotantoa kohtaan esitetty kritiikki liittyy asiakkaiden tarpeisiin. Ongelmana pidetään sitä, että kuntien resurssit eivät riitä vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeita (Harisalo & Miettinen 2004). Toisaalta asiakkaiden tarpeet ovat usein luonteeltaan sellaisia, että ne sopivat huonosti palveluntarjoajien rakentamiin sektorikohtaisiin toimintamalleihin. Tavoitteena on, että asiakas saisi tarvitsemansa palvelut yhdestä paikasta. Käytännössä tämä osoittautuu useimmiten vaikeaksi, sillä asiakkaiden palvelutarpeet eivät noudata hallinnon logiikkaa. (Jalonen 2010, 118.)

Hoivan ja henkilökohtaisen palvelun erona pidetään ihmisen kykenemättömyyttä tehdä itse. Kari Waernessin mukaan (1984) hoiva on sellaista, jota asiakas ei pysty itse tekemään. Jos asiakas ostaa siivousta, vaikka kykenisi itse-

kin siivoamaan, kyse ei ole hoivasta vaan henkilökohtaisesta palvelusta. Jos asiakas ei kykene selviytymään itse siivouksesta, tarvitsee hän toisen ihmisen apua, jolloin siivous sisältyy hoivaan. (Anttonen 2011, 142.) Hoivaa ei välttämättä mielletä asiakassuhteeksi, eikä auttamisella ole aina hintaa. Nykyisin asiakas käsitteenä vakiintunut myös sosiaalipalveluissa. Pulmalliseksi asiakas käsitteen tekevät siihen liitetyt merkitykset ja erityisesti ongelmakeskeinen ajattelu. Auttamisessa on kyse inhimillisestä suhteesta ja ihmisten kohtaamisesta, jonka tarkoituksena on tukea apua tarvitsevaa. Auttamissuhde on kuitenkin monimutkaisempi ja siihen liittyy niin moraalisia kuin kulttuurisiakin tulkintoja. Auttamissuhteen rakenteissa toinen on auttajan ja toinen autettavan roolissa, jolloin rooleihin tunkeutuu väistämättä myös hierarkkisuutta. Auttamistakin palveluna ohjaa ajattelumalli, jossa apua tarvitseva asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Hankaluutena tässä ajattelussa on sen sisältämä implisiittinen oletus, että apua tarvitsevalla ihmisellä itsellään olisi ratkaisuja valmiina ongelmiinsa. Julkisilla resursseillakin tuotetulla palvelulla on hinta, vaikkei se ole esillä palvelutapahtumassa. Sen vuoksi raha voi muodostua tabuksi hoivapalveluissa. Mitä enemmän palvelutilanteeseen liittyy tabuja, sitä enemmän auttamiseen kytkeytyy moraalisia ja eettisiä jännitteitä. Asiakkuuden määrittymiseen kuitenkin kytkeytyy lukuisia kulttuurisia oletuksia ihmisestä. Palvelutilanteella on ikään kuin valmis käsikirjoitus, jossa työntekijä ja asiakas kohtaavat kumpikin omissa rooleissaan. Tällöin kyse ei ole varsinaisesta henkilökohtaisesta kohtaamisesta. (Pohjola 2009, 74-83.)

IY1: Silloin alkujaan mä olin varmaan niin noviisi ja tietysti noviisi on vieläkin, mutta mä sulatin kaiken, mitä tuli. Mun mielestä jokainen asiakas oli tosi tärkeä ja aina asiakas oli oikeassa. Mut nyt mä oon ruvennu vetämään niitä rajoja. Mä haluan, että mulle soitetaan tiettyyn aikaan, ettei voida soittaa illalla yhdeksän aikaan eikä kuudelta aamulla. Ja mä en haluu olla mikään puhelinterapeutti. Ja sit se, että jos jonkun asiakkaan kanssa ei se homma toimi niinku siitä omasta yrittämisestä huolimatta, niin silloin mä oon kyllä aika raa'asti laittanut sen asiakassuhteen poikki. Niin, mitä mä en sillan alussa tehnyt koskaan, mutta ihan omien voimien kannalta. Ja sitten se, että kun tää on tällasta kokonaisvaltaista, niin jos tekee paljon jonkun asiakkaan kanssa paljon töitä. Niin asiakas ei ymmärrä, että tää on työtä, vaan kuvittelee, että me ollaan jotenkin ystäviä, että me voitais vapaa-ajallakin nähdä ja me voitais lähteä uimaan tai elokuviin tai muuta. Asiakas kysyy, että pitääks sun siitä ottaa rahaa, jos sä lähet mun kanssa elokuviin. Ne ovatkin ehkä semmoset hoivapuolen ongelmat.

Edellä kuvatussa tilanteessa asiakassuhteeseen liittyi selkiytymättömiä rooleja ja tabuja. Asiakkaan koti ja arki palvelun sisältönä vahvistavat käsitystä "hoivan sanattomista sopimuksista". Asiakkaan yksityinen elämä hoivan sisältönä on samalla yrittäjän pääomaa palvelun sisältönä. Sanattomat sopimukset kuvaavat arkisen auttamisen itsestään selvyyttä ja luonnollisuutta, jolloin sitä on myös vaikea mieltää ammatilliseksi toiminnaksi. Hoivan sanaton sopimus koskee hoivaajan ja hoivan saajan välistä suhdetta, jossa määritellään myös käytännön toimintatapoja. (Tedre 1999, 84-85.) Asiakaskohtaukset voivat olla myös hyvin henkilökohtaisella tasolla, jolloin asiakassuhteet muodostuvat tunsuhteiksi tai jopa ystävyysuhteiksi. Hoivaan ja auttamiseen liittyy vahvoja tunteita, koska niihin sisältyy myös elämän ja kuoleman kysymyksiä. Seuraa-

vassa lainaus yrittäjältä, joka on toiminut saattohoitajana omaisten ja läheisten apuna.

IY4: Ne onnistumisen kokemukset, kun asiakkailta tulee kiitoksia tai jonkun asiakkaan on saattohoitanut silleen, että siitä on jäänyt hyvä mieli itselle kuin omaisille. Sitten kun saa pitkiä asiakassuhteita, joista omalla tavallaan tulee hoitosuhteita ja ystävyysuhteita. Saat-  
taa käydä kahvilla ja joskus tai on tullut kiitosta lehteen tai saa hyvän mielen. Se pieni olalle taputus tai pieni hymy tai muu. Jotenkin se, että se ihminen luottaa minuun ja saa sen turvan ja mä pystyn antamaan sen. Kyllä se antaa sen mielihyvän tunteen.

Pohjoismaisen tutkimuksen mukaan haasteista riippumatta hoivatyön kiinnostavuus ja mielekkyys nousevat ennen kaikkea asiakastyöstä. Hyvän mielen työssä antaa suora kontakti asiakkaiden kanssa sekä tunne, että pystyy auttamaan toisia ihmisiä työssään. Työn raskaudesta huolimatta työskentely vanhojen ja vammaisten ihmisten parissa koetaan antoisana. Hoiva-alan työntekijöiden ammattietiikka on korkealla ja heidän keskeinen muutostoiveensa on pystyä antamaan entistä parempaa ja yksilöllisempää hoitoa asiakkailleen. (Kröger ym. 2009, 113.) Waernessin (1984) mukaan hoivarationaalisella toiminnalla tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden kokonaisvaltaista huomioimista, jolloin työssä ei ensisijaisesti lasketa kannattavuutta tai hyötyä vaan toiminnan seurauksia asiakkaalle. Hoiva nähdään kokonaisvaltaisempana työnä hoitamiseen verrattuna. Hoitamisessa korostuu asiantuntemus, jonka hoitaja antaa asiakkaan käyttöön. Hoivassa sen sijaan korostuu välittäminen ja vastuun ottaminen asiakkaan tilanteesta (Andersson 1998; Tedre 1999; Aarva 2009.) Kotihoidon palvelut sisältävät sekä hoitoa että hoivaa, jolloin niiden tuottamisessa tarvitaan välittämisen lisäksi myös sairaanhoidollista osaamista. Yksityistä kotisairaanhoitoa ostetaan esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Tyypillinen tilanne on sellainen, että asiakas haluaa sairaalasta omaan kotiinsa viikonloppuna, eikä kunnan kotihoito pysty vastaamaan akuuttiin tarpeeseen. Kotiin ei haluta myöskään monia ihmisiä, jolloin kokonaisvaltaisen hoivan ja sairaanhoidon saaminen yhdeltä ja samalta ihmiseltä mahdollistaa asiakkaalle sairaalasta kotiutumisen.

IY3: Asiakas on tyytyväinen, kun meikäläisen osaaminen otetaan käyttöön, niin siinä annetaan sitten vapaat kädet, että sellanen vapaus on itse niinku kokonaisvaltaisesti kattoo sitä tilannetta sitten. Ettei siinä tunteja aina sitten lasketa, kun tekee työn ja suunnittelee aina viikkokohtaisesti ja sitten suunnittelee työn ja kattoo, mitä meneekö tunti vai kolme tuntia aikaa jonkin päivänä. En mä siitä vapaudesta tiedä oikein mitään. Kun tulee semmonen asiakas, joka haluaa palvelua, niin jos mä katson, että mä voin vastata siihen tarpeeseen. Niin paitsi, että tässä kotipalvelu- kotihoidotyössä, niin ei tässä kyllä kelloja tarvii kattoo, että sellanen vapaus tässä on.

Edellä oleva lainaus ilmentää eroja yrittäjän vapaudessa yksin toimivan yrittäjän ja henkilöstönsä kanssa toimivan yrittäjän välillä. Yksin toimiessaan yrittäjä on vastuussa toiminnastaan asiakkailleen ja itselleen. Tällöin yrittäjä on moraalisesti vapaa toimimaan hoivarationaalisesti, jolloin hän voi tehdä ylipytkiä päiviä tilanteen niin vaatiessa. Hoivaa sanotaan jo itsessään moraalisesti toiminnaksi, josta voidaan tehdä myös empiirisiä havaintoja (Pietarinen & Lounis 2002, 42-43). Yrittäjän tarkastelu moraalisena subjektina ilmentää hänen käsitystään hyvänä pitämistään toimintatavoista. Moraalisena subjektina toimies-



saan yrittäjän vapaudessa on kyse ”omantunnon vapaudesta”, mikä tarkoittaa hänen kykyään tehdä valintoja. Yrittäjän on tehtävä valintoja, mutta keskeistä omantunnon vapaudessa on se, millä perusteella hän tekee valintojaan. Hoivapalvelu eroaa muusta asiakaspalvelusta myös siinä, että asiakas saattaa olla sekava tai ylipäättään kyvytön ilmaisemaan omia tarpeitaan. Asiakkaan palveleminen merkitsee siten myös riippuvaisen henkilön kyvyttömyyden ymmärtämistä (Vabo 2005, 10). Walkerin mukaan (2005, 305) Kantin moraaliopin ehkä tärkein sanoma on, että ”ihmistä tulee kohdella aina päämääränä, eikä koskaan pelkkänä välineenä” Seuraava ote kuvaa päihde- ja mielenterveyskuntoutujien auttamiseen erikoistuneen yrityksen palvelun periaatteita.

KY3: Tietenkin se on keskeistä, että pyritään aina toimimaan asiakaslähtöisesti ja muistamaan se, että tehdään työtä ihmisten koteihin. Eli muistamaan aina se, että me mennään toisen ihmisen kotiin. On se ihminen missä kunnossa tahansa, niin me ollaan niitä vierailuvia tähtiä, että hän on omassa kodissaan ja hänellä on täysi päätösvalta, miten siellä toimitaan ja tehdään.

Vapauden ja riippuvuuden välistä suhdetta yrittäjyydessä voidaan tarkastella myös yrittäjien yhteiskunnallisesta asemasta käsin. Baumanin (1997, 29-48) mukaan yksilön vapauden astetta määrittelee ryhmä, johon yksilö kuuluu. Yksittäisen yrittäjän asema yhteiskunnassa vaikuttaa hänen vapautensa rajoihin. Palkkatyöhön verrattuna yrittäjänä toimiminen merkitsee lisääntyntä vapautta ja vähentynyttä riippuvuutta. Pienen yrittäjän riippuvuudet liittyvät eri asioihin kuin suuren yrityksen omistajan. Tutkimuksen mukaan perheyrittäjille vapauden säilyttäminen sekä oman riippumattomuuden ja itsemääräämisoikeyden vaaliminen ovat tärkeämpiä arvoja kuin materialististen tavoitteiden saavuttaminen tai voiton maksimointi (Tolonen-Kytölä 2014, 154). Yhteiskunnallisessa keskustelussa yrittäjiin saatetaan liittää mielikuva ihmisestä, joka pyrkii liiketoiminnassaan vain voiton maksimoimiseen. Tällainen yksinkertainen kuva yrittäjästä eristää yrittäjyyden ulkopuolelle kaiken tunneperäisen ja sosiaalisen toiminnan, vaikka juuri ne ovat keskeisiä hoivayrittäjyydessä. Amartya Senin (2002) mukaan yksilön vapautta konstruoi hänen kykynsä rakentaa omaa arvomaailmansa ja suhteuttaa tämä ympäröivään yhteiskuntaan. Senin mukaan vapautteen liittyy oleellisesti myös kyky ymmärtää oma etu, jotta yksilö voi hyödyntää vapauttaan. Sen painottaa vapauden ja valintojen näkökulmasta yksilön kykyä omaehtoiseen ja kriittiseen järjenkäyttöön.

IY4: No, motto tässä on tai periaate se, että isolla sydämellä pitää tehdä tätä työtä. Isolla sydämellä ja jollain tavalla järjellä, mutta myös sitä tunnetta pitää olla mukana. Omalla tavallaan se halu auttaa ihmisiä, ettei tästä tee vaan bisnestä, vaan siellä pitää löytyä kuitenkin se semmonen halu hoitaa ja auttaa ja se semmonen inhimillisuus on minusta siellä taustalla. Parasta tässä hoitopalveluyrittäjyydessä on tämä itsenäisyys, ne onnistumisen kokemukset, kun asiakkailta tulee kiitoksia. Jotenkin se, että se ihminen luottaa minuun ja saa sen turvan ja mä pystyn antamaan sen, se antaa sen mielihyvän tunteen kyllä. Tietysti eihän tätä voi Florence Nightingale-systeemillä tehdä. Palkkahan tässä on tietysti, mutta kun me tehdään paljon töitä, niin kyllähän se taloudellisesti sitten näkyy. Paremminkin mä tässä pärjään kuin kunnallisessa työssä.

Bauman (2002, 29) määrittelee vapauden ja riippuvuuden suhdetta niin, että sitä pidetään jopa riidattomana siinä määrin, ettei vapautta voi hankkia

mitenkään muuten kuin alistamalla yhteiskunnalle ja noudattamalla sen normeja. Yrittäjäkään ei siten voi saavuttaa vapautta vastustamalla yhteiskuntaa, vaan yritystoiminnassa on noudatettava yhteiskunnan asettamia lakeja ja normeja. Silti yrittäjän vapaus nähdään yksilön autonomian symbolina verrattaessa palkkatyöntekijöitä yrittäjiin (Vesala 1996, 11). Hoivapalveluyrittäjän autonomiaa voidaan tarkastella erottamalla toisistaan ajattelun, tahdon ja toiminnan autonomia (vrt. Pietarinen 1994). Ajattelun autonomialla tarkoitetaan yrittäjän kykyä asioiden järkipäiseen harkintaan ja vertailuun. Tahdon autonomia ilmenee yrittäjän kykynä erottaa toisistaan vapaaseen tahtoon perustuvat valinnat riippuvuussuhteissa tehdyistä valinnoista. Yrittäjä voi tehdä valintoja, jotka ovat rationaalisia riippuvuussuhteessa johonkin tai keinoina jonkin saavuttamiseen. Kantin mukaan toiminta on moraalisesti arvokasta, jos sen toteuttaminen tapahtuu velvollisuuden vaatimuksesta eikä mielihaluista (Walker 2005, 314). Toiminnan autonomia ilmenee siten, että yrittäjä on persoona, joka säätää itse itselleen yritystoimintansa moraalin, johon hän myös sitoutuu. Seuraavassa aineistonäytteessä yrittäjä pohtii palvelusopimuksien noudattamisesta johtuvia ongelmia.

Y1: No, sitten esimerkiksi just se, että meillä on irtisanomisaika viikko, ellei asiakkaalla oo jotain pätevää syytä – sairastuu tai jotain, joutuu sairaalaan – niin seitsemää päivää aikaisemmin täytyy käynti perua. No ihmiset sanoo, että mä unohdin ja onks se nyt niin tarkkaa. Tähän ihmiset vetoavat, ja aikaisemmin mä tulin aina vastaan, ja sitten mä olin itelleni raivoissani sen jälkeen, kun mä en pysynyt tiukkana. Mutta nyt mä oon asiakkaille selittänyt sen ja vaatinut asiakasta lukemaan sen sopimuksen ennen allekirjoittamista, että sen jälkeen mä voin sanoa: muistat sä, että sä oot ollut tietoinen näistä jutuista? Kyllä ihmiset ymmärtävät, eikä se sen ihmeempi juttu sitten ole. Kun on mustaa valkoisella, niin sitten vähemmän niitä ongelmia tulee. Jos on hyvä syy siihen, niin ilman muuta tullaan vastaan. Mutta jos vaan niinku huvin vuoks halutaan muuttaa päivää tai vaihtaa kellonaikaa. Kun asiakas sanoo, että sä oot käynyt meillä niin monta vuotta, niin eiksä tuu yhtään vastaan? Se on eri juttu, jos olis isompi yritys niin silloin se ois äärettömän helppoa sanoa, että se mene näin.

Sopimuksen ehtoista joustamista voidaan tulkita Isaiah Berlinin (2001, 70-72) mukaan siten, että yrittäjä ”omaksuttujen tapojensa takia toimii toisin kuin hänen järkensä pitää parhaana”. Berlinin mukaan rationaaliset ihmiset kunnioittavat järjen periaatetta, eivätkä halua suinkaan taistella toisiaan vastaan. Rationaalisuus vapaudessa merkitsee asiantilojen ja ihmisten tuntemista sellaisena kuin ne tai he ovat. Tällöin vapaus olla oman itsensä herra, tarkoittaa myös ”tahtoa raivata vapauden esteet”, joita voivat aiheuttaa omat irrationaaliset halut ja muiden ihmisten vastakkaiset tahdot”. Yrittäjyyteen liittyy pyrkimys autonomian ja riippumattomuuden laajentamiseen. Negatiivisen ja positiivisen vapauden ohella on puhuttu myös ”kolmannesta vapauden käsitteestä”, jolla Quentin Skinner (2003) tarkoittaa riippumattomuutta kenenkään tahdosta ja armosta. Hoivassa autonomian käsite liittyy myös asiakkuuksiin Juhani Pietarisen (1994) mukaan jokaisen yksilön oikeutta autonomiaan tulee kunnioittaa, mutta sitä tulee myös arvioida suhteessa muihin eettisiin periaatteisiin. Autonomisen vapauden vaihtoehto on negatiivinen vapaus, joka tarkoittaa vapautta tietyssä tilanteessa, jossa ei ole estynyt toteuttamasta sitä, mitä haluaa. Berlinin (2001, 60-61) mukaan on vapauduttava haluista, joita ei pysty toteutta-

maan. Kyse ei ole halujen tukahduttamisesta, vaan halujen vastustamisesta ja hallinnasta.

Autonomisessa vapaudessa ei ole kyse pelkästään siitä, ettei ole ulkopuolisten käskijöiden tai auktoriteettien määrättävissä. Autonominen vapaus on itsemääräämistä siten, että sanan sekä alkuosalla "itse" että loppuosalla "määrääminen" on painokas merkitys. Itsemääräämisen mahdollistumiseksi on oltava "itse", jolloin tämä "itse" ei voi olla mikään satunnaisia haluja tai mielipiteitä kantava keho, vaan identtinen persoona, jolla on nykyhetken lisäksi menneisyys ja etenkin tulevaisuus. Nämä merkitykset eivät ole satunnaisesti kombinoidut, vaan niillä on sisäinen keskinäinen suhde. Määräämisen painokas merkitys on siinä, että se on lakien säätämistä itselle eikä mitä tahansa satunnaisista käskynjakoa. Autonomisella persoonalla on siten intressi itsensä toteuttamiseen, jota varten ovat itselle säädetyt lait. Autonomian suhde vapauteen on monitasoinen, sillä ihminen ei voi olla autonominen, ellei hän ole vapaa, mutta samalla autonomian on todettu edellyttävän tiettyjä psyykkisiä resursseja. (Mäki, M 2013, 19-20.)

Itsenäisyyden yrittäjyydessä voidaan tulkita liittyvän olemassa oloon, jolloin Simone de Beauvoirin (2011, 98) mukaan "vapaus tekee olemisesta olemassaoloa toistuvassa ylittämässä". Beauvoirin mukaan vapauteen pyrkimisessä on kyse moraalista autonomiasta, joka perustuu asenteeseen, eikä yleisten moraalilakien noudattamiseen. Hannah Arendtin (2002, 179, 249) mukaan vapaus voidaan saavuttaa toiminnan ja moraalisen autonomian avulla. Yrittäjyyden avulla rakennetaan omaa tarinaa, jolloin yrittäjä ilmaisee vapautensa teoisuuttaan ja puheessaan. Yrittäjän vapaudessa ei ole kyse ainoastaan vapaasta tahdosta vaan myös kyvystä aloittaa jotakin uutta ja toimia sen mukaisesti. Ollakseen vapaa yrittäjän on todennettava vapautensa toiminnassa, jolloin kyky uuden aloittamiseen on oleellista.

Vaikka Hegelin (1820/ 1994) näkemys vapaudesta tahdon ominaisuutena eroaa jonkin verran vapaudesta toiminnan määreenä, ovat vapaus, toiminta ja tahto yhteydessä toisiinsa. Yrittäjä voi käyttää vapauttaan tahtomalla jotakin ja toteuttamalla tahtoaan yrittäjyyden avulla. Toisaalta yrittäjäkään ei nähdä pelkästään toisista ihmisistä riippumattomina ja rationaalisina yksilöinä. Senin ja Nussbaumin valmiusteorian (*capabilities approach*) näkökulmasta ihmiset ovat enemmän tai vähemmän toisistaan riippuvaisia ja tukea tarvitsevia olentoja, joiden kykyihin erilaiset ulkoiset ja sisäiset haasteet vaikuttavat. Vapaan ihmisen tunnistaa kuitenkin hänen valmiuksistaan tehdä arvostamia valintoja. (Sen 2009, 231-234; Nussbaum, 2011.)

### 5.2.3 Vapaus toimintavaihtoehtoina

Asiakkaiden kodeissa tuotetuissa palveluissa yrittäjät osallistuvat asiakastyöhön työntekijöidensä ohella. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu yleensä yhdessä toimien, jolloin yrittäjälle muodostuu kuva työntekijän työskentelystä. Kokonaisvaltaisen hoivapalvelun tuottamisessa on kyse hoitotoimenpiteistä kodin hoitoon ja siivoukseen. Aloittavat yrittäjät työskentelevät usein yksin ja palkkaavat henkilöstöä vasta vakiintuneisiin asiakkuuksiin. Yk-

sin työskennellessä yrityksen palvelutuotanto on kokonaan riippuvainen yrittäjän työpanoksesta, mikä heikentää yrityksen toimintavarmuutta. Niilolan ja Valtakarim (2006, 55-56) läpikäymisen tutkimusten mukaan ideaali yrityskoko kotipalveluissa on 4-6 henkilöä, jolloin osa työntekijöistä voi työskennellä tarvittaessa osa-aikaisesti. Tämä on yleisin yrityskoko kotipalveluissa esimerkiksi Tanskassa. Vähintään neljän henkilön kokoisessa yrityksessä pystytään joustavaan töiden suunnitteluun ja huomioimaan henkilöstön poissaolot. Tällä resursilla pystytään hoitamaan myös kertaluontoisia asiakkuuksia. Tämän tutkimuksen yrityksistä seitsemän työllisti enemmän kuin neljä työntekijää. Neljä yritystä työllisti 1-3 työntekijää ja kolme yrittäjää toimi pääsääntöisesti yksin (taulukko 1). Kysyttäessä henkilöstön valintaan vaikuttavia tekijöitä, yrittäjät kuvailivat näin:

KY5: Mä kyllä pistän luonteelle tosi paljon painoo eli ulospäin suuntautuminen ja sellanen ihminen, joka tulee sosiaalisesti hyvin toimeen. Mun mielestä se asenne tässä työssä on äärettömän ratkaiseva eli oikeasti välittää noista ihmisistä ja oikeasti haluaa auttaa, pitää tehdä sydämellä tätä työtä. Jotenkin mä ite tykkään siitä. Totta kai koulutus ja ammattitaito pitää olla. Vaikka ois kuinka hyvä ammatillisesti, niin jos se luonne on semmonen tai asenne, että ei kiinnosta. Ja sit vanhusten kanssa pitää erityisesti olla semmosta, että pitää olla rauhallinen, mutta napakka eli se vaatii sellasta tiettyä luonnetta.

IY1: No, se ainakin ensimmäisenä, että on semmonen positiivinen asenne ja uskaltaa tarttua sitten mihin tahansa hommaan. Mä en tiedä, onks maalaisjärki oikea sana, mutta ne hoksotimet ja se, että uskaltaa. Mun mielestä ei hirveesti niinku muuta kuin sitä maalaisjärkee tarvita.

Henkilöstön rekrytointia pidettiin haasteellisimpänä asiana omassa yritystoiminnassa. Tällä oli vaikutusta yrityksen kokoon, sillä hoivapalvelua tuottavaa yritystoimintaa ei voi laajentaa, ellei yrittäjä löydä pätevää ja sopivaa henkilöstöä.

IY5: Tosi vaikeeta saada työntekijöitä, niin sen takia me yritetään pitääkin pienenä yrityksenä, koska mulla on hirveen huonoja kokemuksia näitten työntekijöitten saannissa. Nyt äkkiä laskien, onks mulla kolme ollut, ketkä on olleet töissä ehkä päivän, sit hävinnyt tuhka tuuleen. Sit oli yks haastattelussa ja hänen piti sitten alottaa heti viikonloppuna työt, tuli tekstiviestiä lauantaiamuna, että laps on vatsataudissa. Sit sunnuntaiamuna tuli tekstiviesti, että hän on itse sairas. ja sit maanantaina hänestä ei kuulunut enää mitään. ei puhe-lyhytystä saanut, katos sille tielle. Ja sit oli tää yks, joka kävi meillä - oiks se nyt päivän vai puol päivää mejän työntekijän kanssa harjoittelussa. Seuraavana päivänä hänen piti tulla iltaan, mutta hänellä on lääkäriin meno. Sieltä tulikin viestiä, että hänellä menee täällä nyt pitempään, että hän joutuu osastolle. Sen jälkeen ei häneltä koskaan enää mitään viestiä tullutkaan. Meillä oli työsopimukset kirjoitettu ja hän oli saanut työvaatteet mukaansa ja kaikki.

Perälän & Grönroosin & Sarven (2006) mukaan kotihoidon henkilöstön kokemaan tyytymättömyyden vaikuttavat asiakailta saatu palaute ja asiakkaiden tyytymättömyys palveluihin. Tyytymättömyyttä koettiin resurssien vähäisyydestä johtuvasta työn kuormittavuudesta ja huonosta johtamisesta sekä omien voimavarojen riittämättömyydestä. Tutkimusaineisto kerättiin vuonna 2001 lomakekyselynä 22 kunnan kotihoidon, kotipalvelun ja kotisairaanhoidon henkilöstölle. Kyselyyn vastasi 1183 kotihoidon työntekijää, joista lähes puolet

(47%) työskenteli yhdistetyssä kotihoidossa. Vastaajista 41% työskenteli kotipalveluissa ja 12% kotisairaanhoidossa. (Mt, 25.)

Kotihoidossa tehtävän työn arvostusta kaivataan, jotta alalle saataisiin ha-  
keutumaan nuoria, joiden koulutus vastaa muuttuneen yhteiskunnan tarpeita.  
Kotihoidon osaamistarpeisiin on pyritty vastaamaan lähihoitajan koulutuksella,  
jossa yhdistyy sosiaali- ja terveydenhuollon osaaminen sekä tietotekniikan ope-  
tus. Kodinhoidon ja siivouksen opetus on siirtynyt kodinhuoltajan ammattitut-  
kintoon. Kodinhuoltaja voi työskennellä lähihoitajan tavoin ihmisten kodeissa,  
mutta tutkinto ei anna oikeutta vastata asiakkaan tarvitsemista sairaanhoidolli-  
sista toimenpiteistä, kuten lähihoitajan tutkinto.

Suomen lähi- ja perushoitajaliiton SuPerin selvityksen (2015) mukaan lä-  
hihoitajien ammattitaitoa ja osaamista ei hyödynnetä terveydenhuollossa, vaika  
lähihoitajilla olisi lääkehoidon pätevyys. Kyselyyn vastasi 572 lähi- ja pe-  
rushoitajaa. Vastanneista 73% oli sitä mieltä, että hoitotyön johtajat rajoittavat  
heidän osaamisensa käyttöä. (Mt, 36.) Kotihoidon palveluissa lääkehoito ja sai-  
raanhoidolliset toimenpiteet ovat keskeinen osa lähihoitajien työtä. Yrityksiltä  
ostetaan kokonaisvaltaista hoivaa, mikä edellyttää työntekijöiltä motivoitumista  
myös kodinhoidollisiin tehtäviin. Yrittäjien mukaan erityisesti nuoria lähihoita-  
jia oli vaikeampi motivoida kokonaisvaltaiseen hoivatyöhön.

KY5: Siitä lähdetään liikkeelle eli me ollaan asiakkaita varten ja pyritään tuottamaan niille  
kaikki se apu, mitä siellä tarvitaan. Ja se, miten mä oon valkannut itelleni työntekijöitäkin,  
niin on semmosia, että ne haluavat tehdä kaikkee. Eli ei sellasia, jotka haluaisi tehdä vaan  
jotain sairaanhoidollisia, vaan just sellasia monipuolisia, jotka ottavat sen työn kokonaisuu-  
tena.

IY2: Vaikka tehdään paljon siivouksiakin, niin siellä on hyvä se, että on se hoiva-alan kou-  
lutus taustalla, koska ne asiakkaat ovat huonokuntoisia ja niin pois päin. Mulla on joskus ol-  
lut ei-koulutettuja, niin he ovat kyllä sit sanonu, että heitä pelottaa mennä jonkun huono-  
kuntoisen vanhuksen tykö. Jos siellä on sattunut jotakin, niin mitä sitten tehdään? Mä sen  
teen kyllä kaikille selväks, kun joku tulee meille töihin, että meillä kaikki tekee kaikkee, ett-  
ei niitä jaotella niitä töitä mitenkään, et erikseen on hoivaporukat ja niin pois päin. En oo  
tyytyväinen ainakaan tähän nykyiseen lähihoitajakoulutukseen, mitä sieltä on suoraan tul-  
lut tämmösiä nuoria naisia, niin ei ne tähän rehelliseen, ruumiilliseen työhön oo tottunu.  
Niitä olis kyllä pillerinjakajia ja kädestä pitäjiä, mut kun siellä täytyy tehdä pikkusen muu-  
takin siellä asiakkaan kotona. Se ei niinku auta niitä meidän asiakkaita se pillerin jakami-  
nen, kun kuitenkin jonkun täytyy tehdä ne kotityöt.

Aineiston mukaan asiakkaiden kodeissa tuotetuissa palveluissa omaiset  
arvostavat koulutusta ja erityisesti lääkehoidon osaamista pidetään vanhusten  
parissa työskentelevillä erittäin tärkeänä. Toisaalta sairaanhoitajan koulutusta  
arvostetaan, mutta silti toivotaan, että kodissa tehtäisiin myös kodinhoidollisia  
töitä. Yritysten on vaikea löytää sairaanhoitajia, jotka olisivat motivoituneita  
tarvittaessa tekemään kodinhoidollisiakin työtehtäviä.

IY6: No, ainakin musta on tärkeä semmonen, joka pystyy tekemään monipuolisesti ja että  
on motivoitunut työhön, niin se on äärettömän tärkeä. Ja just se, että ei nyt ihan kato, että  
onks tää nyt just sitä, mihin mä olen tullut tänne tekemään. Koska sitä ei pysty siellä asiak-  
kaan katon alla valikoimaan. Jos sinne nyt menis, vaikka vaihtaan vaippaa, niin sitten, jos  
se asiakas sanoo, että voitko kastella tuon kukan samalla, niin ei voi sanoa, että kukkien  
kastelu ei kuulu minulle, se kuuluu kodinhoitajalle tai siivoojalle tai jollekin muulle.

IY7: Lääkehuolto edellyttää koulutusta, mutta muu hoiva ei sinällään, mutta henkilöstön koulutuksella on merkitystä yrityksen imagossa. Asiakkaiden omaiset arvostavat henkilöstön koulutusta erittäin paljon.

Siivouspalveluissa työskentelevillä korostui työhön käytettävän ajan ja laadun hallinta. Kun siivouksia tehdään asiakkaiden poissa ollessa, ei työhön liity vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Haasteena siivoustyössä on sovittaa yhteen nopeus ja laatu. Siivous- ja puhtauspalveluja tarjoavilla yrityksillä oli ketjun määrittelemä laatutakuu, mikä tarkoitti, että jollei asiakas ollut tyytyväinen siivoukseen, yrityksen toimesta käytiin tekemässä ”takuusiivous”. Käytännössä yrittäjät joutuivat tekemään itse näitä takuusiivouksia, koska ne olivat ylimääräisiä töitä. Tämän vuoksi henkilöstöä palkattaessa oli tärkeää vakuuttua henkilöstön osaamisesta. Yrittäjät kulkivat uuden työntekijän työparina pari ensimmäistä päivää.

KY1: Henkilöstöllä mä arvostan kaikkein eniten sellaista maalaisjärkeä ja kysyy sitten, jos joku on outoa. Ja semmosta riipeyttä, no riipeyttä, mutta ei missään nimessä sen laadun kustannuksella. Jos me lähdetään illalla korjaamaan siivoamista, sitä ei kestä kukaan.

Hoivatyössä työntekijän persoona vaikuttaa asiakkaan kokemukseen saamastaan palvelusta. Yrittäjät kertoivat rakentavansa asiakkuudet siten, että työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus toimisi mahdollisimman hyvin. Yrittäjän on huomioitava asiakasnäkökulma mutta samalla myös työntekijöiden viihtyminen työssään.

IY2: Se tietysti vähän vaatii sitä, että kuka työntekijä sopii parhaiten jonnekin, et kaikki ei oo niinku se paras vaihtoehto. Vaikka kaikki tulis toimeen kaikkien kanssa, mut sitten joku on, että kemia menevät asiakkaan kanssa niin hyvin yhteen. Niin se on tietysti kaikille helppoin rasti, että hän työskentelee siellä sitten pääsääntöisesti semmosen asiakkaan kanssa. Ja on sit joskus käyny niin, että on sellasia asiakkaita, et ne ei oo koskaan mihinkään tyytyväisiä. Niin mä oon sit sanonut heille, että tuota on varmaan parempi, kun me ei käydä teillä, että kun ei me osata palvella teitä niinku te haluatte. No, sitten ne niinku kauhistuu, että ei, ei he sitä tarkottanu. Mä sanon siihen, että ikävä kyllä, nyt kukaan työntekijöistä ei haluu enää tulla tänne. Nyt teidän täytyy etsiä jostain toinen palveluntuottaja. Mä ajattelen, että en mä voi sitten kiusata työntekijöitä, sillä sitten, että jossain täytyy olla varpaillaan ja muuta. Ja sitten asiakas on siellä suu mutrullaan ja sen näkönen, että on tämmösiä nämä ovat.

Hoivapalveluissa asiakkaat toivoivat, että heidän luonaan kävisi aina samat ihmiset. Yrittäjien mukaan uuden asiakassuhteen muodostumisessa on huomioitava myös työntekijän persoona ja osaaminen. Kotihoidon palveluissa tehdään vuorotyötä, jolloin asiakkaan luona käy useampi työntekijä. Vuokra-työvoiman käyttämisestä oli hyviä kokemuksia pitkään yrittäjänä toimineella. Hän käytti samaa yritystä, jolloin vuokrattava henkilöstökin oli jo tuttua.

IY5: Se on lähinnä silleen, kun mä aattelen, että kun tulee uus asiakas, niin mä käyn aina ensin siellä katsomassa tilanteen ja yhdessä tehdään se hoito- ja palvelusopimus ja kartoitetaan tilanne ja mä katon siinä, että miten tää lähtee parhaiten sujumaan ja sit myös sitä, että kuka meiltä olis se työntekijä, joka ois täällä pääsääntöinen, koska täähän on hirveen tärkeä, ettei ois sitä vaihtuvuutta niin paljon. Niin me on aina yritetty tätä, että ois vakioasiakkaat paitsi sitten, kun meille tulee koko viikko kymmenen tuntii päivässä, niin se ei oo mahdollista. Ja lomat kaikki vaikuttaa, mut sellasissa paikoissahan ihmisille käy kaikki periaatteessa. Mun mielestä silleen hyvä, että on löytänyt tällasia yrityksiä, josta voi saada apua sijaisuuksiin. Kun tuntee nämä ihmiset, niin silloin voi hyvin luottaa ja pyytää heiltä apuja. Koska

meilläkin on sitten nää tietyt asiakkaat, että sinne ei mene ketään muita kuin meistä nämä tietyt. Ja sitten jos on tällanen, että nyt tulis uus, niin vaikka mitä, ne keksivät siihen ja järjesteleä vaikka kuinka, ettei tarvii tulla, jos te pääsette sit vaan.

Suomalaisen hoivatyön pohjoismaisessa tarkastelussa kotihoitotyön erityisongelmina mainitaan toistuva henkilökunnan vaje sekä sairauspoissaolosten yleisyys. Kotihoito on koettu kuitenkin monessa muussa suhteessa työolosuhteiltaan laitostyötä ongelmattommaksi (Kröger ym. 2009, 8). Suomalaisessa kotihoidossa on tapahtunut vuosien 2005 ja 2015 välillä enemmän muutoksia kuin laitoshoidossa. Asiaksmäärien nousu on johtanut työpaineiden kasvuun. Suomessa kotihoidon henkilöstöllä on eniten asiakkaita verrattuna muihin Pohjoismaihin. Lisääntyneitä asiakastilannetta ei koeta vaikeaksi vain oman työn kannalta, vaan hoitajat ovat huolestuneita myös asiakkaistaan. Suomessa henkilökunta on Pohjoismaiden kriittisintä asiakkaille tarjottavan hoivan laadun ja yksilöllisyyden suhteen. Kotihoidon työntekijöiden riittämättömyyden tunteet ovat kasvaneet, eivätkä he koe pystyvänsä tarjoamaan asiakkailleen laadukasta kotihoitoa. (Kröger ym. 2018, 79-80.)

Haastateltujen yrittäjien mukaan asiakkaan kotona tehtävän työn periaatteet eroavat monilta osin laitostyöstä ja tällä oli merkitystä henkilöstön rekrytoinnissa. Yrittäjien mielestä kodeissa tehtävä hoivatyö edellyttää monipuolisempaa osaamista laitoshoidon verrattuna, koska laitoksessa ruuan valmistus ja siivous on erotettu hoivatyöstä. Kodeissa hoivatyötä ohjaa asiakas, jolloin asiakkaan tarpeiden huomioiminen on työn lähtökohtana. Sen sijaan laitoshoidossa koettiin, että työnorganisointi ja johtaminen määrittelevät hoivatyötä.

IY2: Luotettavuushan on ihan tosi tärkeä ja se, että ymmärretään että mennään toisen kotiin ja siellä tehdään heidän ehdoillaan eikä niinku jossain laitoksessa. Laitoksessa on omat sääntönsä ja siellä täytyy pelata niitten mukaan, mutta joka kodissa on omat systeeminsä, niin ne täytyy muistaa. Ja se semmonen ääretön rehellisyys ja sen asiakkaan kunnioittaminen, niin se siinä on pohjana, ettei se oo mihinkään muuttunut näinä vuosina, et se on ilman muuta siellä taustalla. No semmosta moniosaamistahan tää niinku vaatii. Mä sen teen kyllä kaikille selväks, kun joku tulee meille töihin, että meillä kaikki tekee kaikkee, ettei niitä jaotella niitä töitä mitenkään, et erikseen on hoivaporukat ja niin pois päin. Ja se on kyllä kans heillä se moniosaaminen, niin se on tosi tärkeä.

Nykyisin sosiaali- ja terveystalveissa asiakkaista puhutaan kuluttajina ja palvelujen käyttäjinä. Samalla korostetaan asiakkaiden yksilöllisyyttä, vapautta ja vastuuta sekä päätäntävaltaa suhteessa käyttämiinsä palveluihin. Näkemys asiakkaista kuluttajina kyseenalaistaa byrokraattisen palvelujärjestelmän, jossa tarjolla olevat palvelut tuotetaan resurssilähtöisesti. Mikäli johonkin palveluun ei ole riittävästi resursseja, voidaan palvelun tarjoaminen jättää pois julkisista palveluista, kuten siivous on monissa kunnissa jäänyt kotihoidon palveluista pois. Asiakkuudet kuluttajasuhteina kyseenalaistavat myös ammattilaisten päätösvallan ja oikeuden määritellä asiakkaiden tarpeita. Byrokraattiseen palvelujärjestelmään liittyy henkilöstön pätevyyskulttuuri, jossa korkeammin koulutetut eivät suorita alemman pätevyyden edellyttämiä tehtäviä. (Raitakari ym. 2012, 59-60.) Kotihoidossa on yhdistetty sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, mutta käytännössä sektorijako on edelleen olemassa työnjaon käytännöissä. Kotihoidossa toimitaan institutionaalisessa toimintaympäristössä, jossa

eri ammattiryhmien työnjaosta neuvotellaan tehtävä- ja työpaikkakohtaisesti henkilöstörakenteen ja toimintakulttuurin asettamisissa rajoissa. (Suominen & Henriksson 2008, 635.)

Valtion tarkastusviraston vanhusten kotihoidon palveluja koskevasta tuloksellisuusraportista ilmenee, että kotihoidon palveluilla ei pystytä tukemaan vanhuksen itsenäistä selviytymistä ja yhteiskunnalliseen elämään osallistumista. Säännöllistä kotihoitoa koskevat tarkastushavainnot osoittivat, että kotihoidossa palvelutasoksi on määrittynyt perushoito, joka pitää sisällään lääkehuollon, sairaanhoidon, ravinnon ja hygienian turvaamisen. Elämänlaatua edistäviä palveluja on siirretty pois kotihoidon palveluista. Käytännössä kotihoidon palvelujen tehostaminen on johtanut tilanteeseen, jossa lääkkeiden antaminen tai sairaanhoidollisten toimenpiteiden suorittaminen on lähes ainoa asia, jota asiakkaan luona ehditään tehdä. Ateriapalvelu toimittaa päivittäiset ruuat, mutta kodin siivouksesta asiakas joutuu erikseen neuvottelemaan. (Vanhuspalvelut 2010, 46-52.) Kuntien kotihoidon muutoksista johtuen asiakkaita on siirtynyt yksityisten palvelun käyttäjiksi, mutta tämä ei luonnollisestikaan ole ratkaisu kotihoidon ongelmaan, sillä kaikilla asiakkailla ei ole taloudellista mahdollisuutta ostaa palveluja yritykseltä. Seuraava lainaus on yrittäjältä, joka liikeidea perustuu siihen, että asiakas saa kaiken tarvitsemansa avun samasta palvelusta.

KY5: Mehän pyritään tuottamaan kaikkea siivouksesta sairaanhoitoon ja siltä väliltä. Eli tällä hetkellä on tällasia palveluja sairaanhoitoa, lääkkeitä ja niiden jakoa, kaupassa käyntiavustusta, lukemista, tämmöstä perushoitoa paljon. Jatkossa on sitten tarkoitus siihen siivomiseenkin panostaa enemmän, mutta tällä mä halusin lähteä liikkeelle, tällä kotisairaanhoitolla. Ja ilman muuta sitten laajentaa kaikkien tommosteen, mitä ne tarvii tohon kotona asumiseen. Periaatteena palvelujen tuotannossa on nyt se, että saa yhdestä paikasta sen kaiken palvelun. Ettei ole sellaista niin kuin aikaisemmin jaoteltiin, että on kotisairaanhoito ja kodinhoito ja kaupassakäynti erikseen. Musta on ihan loogista, että yks ihminen voi käydä kaupan kautta ja tulla sinne ihmiselle, jakaa lääkkeitä, keittää aamupuuron ja näin. Minusta se on semmoinen järkevä homma.

Työntekijöiden kokemana kiire kotihoidon palveluissa on ollut jo pitkään tiedossa. Anna-Liisa Niemelän väitöskirjassa (2006) kuvattiin kotihoidon työnmuutosta ”käsityömaisestä toiminnasta pitkälle rationalisoiduksi, massatuotannon tyyppiseksi työksi”. Massatuotantoon siirryttäessä työntekijät ovat kuvanneet työtään ”hoivatyöksi hyppykäynnin”. Koettuun kiireeseen vaikuttaa asiakaskäyntien sijoittuminen pääsääntöisesti aamuihin, jolloin työssä on ruuhkahuippuja. Espoon kaupungin kotihoidon ruuhkahuippuja on tutkittu Johan Groopin väitöskirjassa (2012), josta ilmenee, että aamuihin painottuvat asiakaskäynnit selittyvät vain osin pakosti aamuun painottuvilla lääkkeiden antamisilla ja näyttöiden ottamisilla. Ruuhkahuippuja voitaisiin välttää tekemällä muita kuin sairaanhoidollisia asioita iltapäivällä, kuten suihkussa käyminen. Käytännössä asiakkaiden luona tehdään kuitenkin samalla aamukäynnillä kaikki tarvittavat toimenpiteet ja kiirehditään seuraavan asiakkaan luo. Nämä aamujen ruuhkahuiput luovat työntekijöille kiireen, jolloin ei pystytä toteuttamaan asiakkaiden toiveita. Asiakkaat toivovat kotihoidon käyntejä myöhemmäksi ajankohdaksi. Tätä toivetta yritykset pyrkivät huomioimaan tarjoamalla joustavia palveluja, mikä edellyttää henkilöstön työaika-rytmittämistä palvelutarpei-



den mukaisesti. Kun asiakkaita autetaan aamuisin sängystä ylös ja iltaisin takaisin sänkyyn, tarvitaan joustoa myös työaikoihin. Osa yrittäjistä oli ratkaissut joustavuuden vaatimukset palkkaamalla tuntipalkkaisia työntekijöitä, jotka työskentelivät joko aamuisin tai iltaisin. Jotkut yrittäjät pitivät keskellä päivää taukoa ja sitten illalla kävivät auttamassa asiakasta iltatoimissa. Asiakkaan toiveiden täyttäminen onnistui parhaiten yksin työskentelevällä yrittäjällä. Yrittäjä koki vapaudeksi asiakkaiden ehdoilla toimimisen.

IY3: Niin se etu tässä kotihoitotyössä on, ettei tässä kelloja tarvii kattoo, että sellanen vapaus tässä on, että kun aamuisin asiakkaat haluis nukkuu, niinku ne haluis nukkuu tuolla kunnallisessakin kotihoidossakin enemmän kuin kahdeksaan, mutta siellä se ei käy, mutta mun asiakkaat, kun haluaa nukkuu, niin mä voin tehdä jotain muuta ja mennä vasta kymmeneks asiakkaan luo.

Hoivatyössä asiakkaan inhimillinen huomioiminen heijastuu myös johtamiskäytäntöihin. Anneli Hujalan (2008) mukaan toista tukeva ja ymmärtävä puhe sekä yhdessä tekemisen ilmapiiri korostuvat pienissä hoivayrityksissä. Silti tällainen moniääninen johtaminen voi olla suunnitelmallista ja rationaalista. Hoivayrittäjän ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta ja siihen liittyvää johtamispuhetta kuvataan Hujalan tutkimuksessa epäviralliseksi, intuitiiviseksi sekä spontaaniksi ja käytännönläheiseksi. Vuorovaikutus tuotti moniäänisyyttä, jota hoivayritysten johtamispuhunnassa rakennetaan. Hoivapalvelujen johtamisessa ei ole kyse siitä, että saataisiin ihmiset tekemään asioita, vaan siitä, että heitä kannustetaan käyttämään omaa osaamistaan ja harkintakykyään asiakastyössä. (Mt, 115-116.) Asiakkaan kodissa tehtävässä hoivatyössä työskennellään useimmiten yksin, jolloin työyhteisön vuorovaikutuskin toimii eri tavalla kuin hoivakodeissa työskenneltäessä.

Suurin osa haastatelluista yrittäjistä osallistui itsekkin asiakastyöhön, jolloin vuorovaikutus työntekijöiden kanssa keskittyi asiakkuuksiin. Koko henkilöstön kanssa yhteisiä kokouksia kotipalveluyrityksissä on vähemmän hoivakoteihin verrattuna. Kotipalveluyritysten työntekijät tekevät yli 90% työajastaan asiakastyötä. Espoon kotihoitoa koskevassa tutkimuksessa asiakaskäynteihin käytettiin noin 60% työajasta ja ne sijoittuivat pääasiassa aamupäiviin. Tutkimustulos selittää kotihoidon työntekijöiden kokeman kiireen työssään, koska asiakastyötä tehdään huomattavasti lyhyemmässä ajassa kuin yksityisissä palveluissa. Kunnallisen kotihoidon toimistotyöt ja iltapäiviin sijoittuvat palaverit veivät työajasta peräti 40% henkilöstön päivittäisestä työajasta. (Groop 2012, 91.) Tutkimuksen kohteena olevissa yrityksissä asiakaskäyntien kirjaamiset tehdään pääsääntöisesti asiakkaiden luona, koska monien yrittäjien toimisto sijaitsi heidän kotonaan. Yrittäjät puhuivat iltaisin tehtävistä ”toimistotöistä”, jotka liittyivät henkilöstö- ja taloushallintoon. Päivisin he työskentelivät asiakkaiden luona työntekijöidensä kanssa.

IY2: Mä nään koko henkilöstöö oikeestaan aika harvoin, että meillä ei oo mitään päivittäisiä palavereita eikä edes viikottaisia. Mutta sitten olen ja työskentelen tyttöjen kanssa ihan milloin kenenkin kanssa ja siinä sitten kuulostelen ja juttelen ja kyllä mä nyt olen ymmärtänyt, että he uskaltavat ottaa yhteyttä ja sanoa sitten, jos on jotain. Mutta kun meitä on niin vähän, niin se keskusteluyhteys pysyy.

Asiakkaiden palveleminen ja henkilöstöressurssien ohjaaminen näyttävät pienessä yrityksessä palapelinä, jossa jokainen pala on tärkeä. Haastatteluisa yrityksen omistamista ei liitetty johtajuuteen, vaan johtajuus liitettiin pikemminkin henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi. Joustavuus yrittäjän henkilökohtaisena ominaisuutena koettiin sekä positiivisena että negatiivisena ominaisuutena. Yrittäjien palveluidentiteetti ilmeni asiakkuuksien johtamisena, jolloin myös henkilöstön johtaminen perustui asiakkuuksien johtamiseen. Yrityksen asiakkailleen antaman palvelulupauksen lunastaa henkilöstö, jolloin henkilöstön työllä on suora vaikutus palvelun laatuun.

IY4: Mä haluan jollain tavalla semmosta pehmeää jämäkkyyttä siihen. Mä en varmaan suoranaisesti oo mikään johtaja, sanotaanko suoraan, mutta logistisesti mä oon aika taitava. Sanotaanko, että tää elämäkokemus on tuonut tähän jotain, mitä tässä on nyt joutunut käymään näitä määrättyjä juttuja läpi. Mä oon aika pehmeä ollut ja aika kiltti eli omalla tavallaan sellasta määrätynlaista kovuutta mun pitäis löytää tässä, semmosta jämäkkyyttä löytää tähän mun systeemiin. Mä tahdon lipsua liian herkästi ja tyydyn tähän.

KY2: Mulla on seitsemän työntekijää, niistä yks on se heikoin lenkki. Nyt hän on onneks – voi sanoa niin - kuukauden sairauslomalla, koska hän teki niin epätasaista laatua. Siis tuntui, että koko tää yritys romahtaa yhden työntekijän osalta, että se vaihteli päivästä toiseen se laatu, ihan miten hänen mielialansa meni. Hän oli niinku isot puheet, pienet teot, sanotaan näin. Hän esitti valtavan taitavaa siivoojaa ja teki ihan mitä sattuu. Eli nää työntekijän valinnat on erittäin tärkeitä.

Kotihoidon asiakkaat toivovat saavansa tarvitsemansa avun ja tuen samoilta tutuilta ihmisiltä. Tutkimusten mukaan todellisuus ei kuitenkaan vastaa toiveita, sillä ympärivuorokautinen kotihoito vaatii useita työntekijöitä niin yrityksiltä kuin julkiselta sektoriltakin. Toisaalta asiakkaat ovat tottuneet vaihtuviin työntekijöihin, mutta tavoitteena palvelujen tuotannossa on työntekijäkohdainen jatkuvuus, mikä edistää luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä. (Paljärvi 2012, 101.) Vieraan ihmisen työskentely omassa kodissa koetaan myös tietynlaisena riskinä. Larjovuoren ja Ainasojan (2007) tutkimuksessa Tampereen seudulla ikääntyneet ihmiset liittivät hieman suuremman riskin yksityisiin palveluihin. Osa tutkimuksen kohteena olleista ikääntyneistä koki julkiset palvelut yksityisiä luotettavammiksi ja tasalaatuisemmiksi. Julkisten palvelujen laatuongelmat muodostuivat kiireestä ja henkilöiden vaihtuvuudesta. Tutkimustulosten mukaan tärkeimpänä pidettiin sitä, että kodinhoitoa ja ulkoilua saatiin samalta henkilöltä. (mt 2007, 34.) Henkilöstön vaihtuvuuden ongelmilta eivät välttyneet tutkimuksen kohteena olevat yrityksetkään, kuten seuraavasta aineistonäytteestä ilmenee.

IY1: Palvelusopimusta tehdessä yks asiakas sanoi, että hän kattoo nyt joulun saakka. Jos nää ihmiset on sulla vielä jouluna, niin sitten hän uskaltaa ottaa ne vakituisesti heillä käymään. Kun multa on kysytty, että meenks mä takuuseen työntekijöistä niin mä oon sanonu, että eihän kenestäkään voi takuuseen mennä, vaikka kyllähän mä siitä vastuuta otan ja otankin, mutta ei voi millään taata, että kaikki menee niinkin pitää.

Kotiin tuotettujen palveluiden laatu koetaan henkilösidonlaiseksi sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Työntekijän oma ammattitaito, persoona, joustavuus ja motivaatio koetaan tärkeimpinä tekijöinä asiakastytyväisyyden

muodostumisessa. Hyvistä palvelukokemuksista kerrottaessa kuvaillaankin usein miellyttävää ihmistä ja hänen osaamistaan. (Larjovuori & Ainasoja 2007, 34.) Viisitoista vuotta työntekijöitä yritykseensä rekrytoineella yrittäjällä oli näkemystä ja kokemusta siitä, millaisen työntekijän hän on valmis palkkaamaan yritykseensä.

Y2: No, se täytyy olla semmonen niinku reipas ja energinen olemukseltaan se ihminen. Se niinku tekee paljon. Koulutodistukset, niistä nyt näkee jotakin, mutta kyllä ne työtodistukset ja kuinka pitkäaikaisia työsuhteita on ollut. Se tausta sieltä tulee ja onko vaihtanut kauheen usein vai onko ollut pitkään ja minkä takii sitten on tullut vaihdoksia ja niin pois päin. Niin se niinku kertoo siitä ihmisestä. Ja sitten se, että itte otetaan yhteyttä, kun nähdään avoin työpaikka, ettei tuu mistään työkkäriin kautta sitten työosoituksena ja joskus saattaa olla, vaikka ei ois työpaikkaa auki, niin joku saattaa soittaa ja kysyä, mikä teillä on tilanne, olisin kiinnostunut ja onks jotain lomii tulossa. Niin se on aina semmonen kauheen positiivinen merkki, mä ajattelen, että siinä on ihminen, joka haluaa ihan oikeesti tehdä töitä. Ja tietysti hyvä terveys täytyy olla, ei mitään selkäjuttuja eikä allergioita, koska meillä on kissoja ja koiria ihmisillä. Ja auto on meillä välttämätön.

Yrittäjän omalla kontaktiverkostolla oli merkitystä osaavien työntekijöiden löytämisessä. Oppilaitosyhteistyötä pidettiin tärkeänä väylänä työntekijöiden rekrytoinnissa. Sen sijaan kokemukset työvoimahallinnon rekrytointipalveluista vaihtelivat melkoisesti. Jotkut yrittäjät eivät olleet onnistuneet löytämään työntekijöitä työvoimahallinnon kautta, kun taas toisille sitä kautta oli löytynyt sopivia työntekijöitä.

Y6: Mä olen koittanut käyttää ihan henkilökohtaisia kanavia eli mulla on yks tuttu opettajana yhdessä oppilaitoksessa. Niin sitten aina, kun ovat työharjoittelun vaiheessa, niin kysyn, että oisko siellä jotain, joka vois tehdä. Tavallaan olen koittanut silleen omia sidosryhmiä käyttää.

KY5: Joo, tällä hetkellä mulla on yks lähihoitaja töissä. Ja hän on aikaisemmin tehnyt paljon lasten kanssa töitä ja sitten oli aikaisemmin tommosessa hoivakodissa, dementiayksikössä töissä. Ja ihan työvoimatoimiston kautta sain tämän työntekijän, että mä laitoin sinne [www.mol.fi](http://www.mol.fi) -sivuille ilmoituksen ja täytyy sanoa, että tosi paljon tuli soittoja, mä olin ihan hämmästynyt. Mä ekaks ajattelin, että en saa ketään.

Haastattelua pidettiin tärkeimpänä valintamenettelynä, koska siinä pystytään parhaiten selvittämään työntekijän kiinnostus asiakastyöhön. Asennoituminen työhön nähdään ratkaisevimpana tekijänä myös työssä viihtymisessä. Haastattelun lisäksi pyydetään suosituksia ja otetaan yhteyttä myös entisiin työnantajiin.

KY2: Työhaastattelussa olen huomannut, että nää suositukset kannattaa kysyä, et kenelle voi soittaa. Alussa en pitänyt sitä käytäntöä ja oon joutunut pari kertaa katumaan. Joku tausta pitää olla ihmisellä, jos hän on yli 25-vuotias, mun mielestä. Jos sillä ei ole mitään työkokemusta eikä yhtään työtodistusta, niin sitten se on epäilyttävää. Työntekijöitä on tullut Mollin sivujen ilmoitusten kautta. Tää työvoimatoimisto on erittäin ystävällinen mulle. Mä soitan vaan sinne ja he tekevät mulle aina sen ilmoituksen sinne. He ovat kutsunu mut sinne työkkäriin yrittäjien illanviettoonkin ja siellä on ollu ruoat ja kertonu, mitä heillä on tarjota yrittäjille. Tää työkkäri on erittäin hyvin tän asian hoitanut.

Yrityksen palveluvalikoima ja asiakkaiden erilaiset tarpeet vaikuttavat siihen, millaisia osajia yrittäjät rekrytoivat. Varsinkin haja-asutusalueella työs-

kennellessä tarvitaan autoa asiakaskäynteihin. Tällä oli merkitystä myös henkilöstön valinnassa. Kaikissa yrityksissä oli vähintään yksi auto käytössä asiakaskäynteihin. Autossa ja työvaatteissa olevaa yrityksen logoa ei kuitenkaan ole kaikilla käytössä. Ketjuyrittäjillä ketjun logolla koettiin olevan positiivinen vaikutus palvelujen markkinoinnissa.

KY5: Ketjun logoihin on käyttöoikeus ja tehokas on ollut tuo mun auton teippaus. Mä olin ite yllätynyt, kuinka paljon se kiinnittää huomiota. Työvaatteissakin tää logo kiinnittää huomiota, että kun nää päällä menee kauppaan, niin aika usein ihmiset kysyvät, että ai mikä tuo on? Yllättävän paljon ihmiset kiinnittävät huomiota niihin.

IY5: Meillä on ollut näin, että lähinnä keskustelu käydään ensin puhelimitse, että mikä on tää koulutus pohja. Sen myötä sitten, minkälaisia töitä pystyy tekemään. Sehän vaikuttaa siihen, mutta sekin, että onks auto käytössä, se vaikuttaa paljon. Sit tosiaan on se, että sen jälkeen mä olen pyytänyt tänne haastatteluun ja siinä on käyty läpi ja katottu, mikä on työkokemus ja mitä osaa. Esimerkiks saattaa olla näin, että kehitysvammaisiin asiakkaisiin ei ole kiinnostusta, eikä hän ei sellasta pysty tekemään, niin ei voi palkata.

Osaavan henkilöstön löytymisen lisäksi yrittäjät pitivät tärkeänä työssä viihtymistä. Yrittäjien mukaan henkilöstön mahdollisuuksilla vaikuttaa omiin työaikoihinsa sekä työmääriin oli selkeä yhteys työmotivaation säilymiseen. Suurin osa siivouspalveluja tuottavien yritysten työntekijöistä oli palkattu tuntityöhön, mikä on palvelualoilla hyvin yleinen käytäntö. Tuntityöhön perustuvaan sopimukseen sisältyy mahdollisuus vaikuttaa siihen, kuinka paljon työntekijä tekee työtunteja kuukaudessa. Tuntityöhön perustuvien työsuhteiden avulla voitiin myös paremmin vastata asiakkaiden toiveiden täyttämiseen. Siivouspalveluissa asiakkaita palveltiin joustavasti tarjoamalla ikkunoiden pesua lisäpalveluna, jolloin työntekijöillä oli mahdollisuus tehdä enemmän työtunteja. Lisätyötunneilla ei siten ollut muiden asiakkaiden palveluun vaikutuksia. Hoivapalveluissa oli päivittäiset asiakaskäynnit, joihin henkilöstöresurssit oli suurelta osin sidottu. Tästä syystä hoivapalveluyrittäjät palkkasivat mieluummin kuukausipalkkaisia työntekijöitä, jolloin asiakkaiden palvelutarpeita pystyi paremmin suunnittelemaan. Yrittäjät mitoittivat henkilöstö-tarpeensa vakituisten asiakkuuksien perusteella, mutta hoivatyöntekijöillä oli mahdollisuus tehdä lisätunteja tilapäisten asiakkaiden luona. Asiakkaiden palvelutarpeissa tulleet äkilliset muutokset aiheuttavat ongelmia lisätä nopeasti henkilöstöresurssia.

IY6: No, nyt on sellanen ihan ok tilanne, mutta kyllä joskus on ollut takaraivossa sellanen tunne, että apua, miten mä selviän ja kenet mä löydän, mutta sitten yhtäkkiä tuleekin puhe- linsoitto, että tarvitsetteko työntekijää? Onnea on ollut mukana, joo. Mutta ehkä sitä aina tarvitaan joskus sitäkin. Jos joskus tuntuu, että menee vähän huonomminkin, niin onneks vastapainoksi tulee jotain sellasta, koska sit ne pienet onnistumiset on niitä tärkeitä onnistumisia. Meillä tuo jaksaminen ei ole ollut mikään ongelma, koska jokainen on tavallaan voinut ite määritellä ne päivät, koska töitä tekee, niin ei ole ollut mikään ongelma saada ihmisiä.

Vapauden tunne on subjektiivinen mutta myös kollektiivinen, sillä yrittäjä on yhä enenevässä määrin kollektiivista. Vapauden tunne on vahvempi yhteisöissä, joissa on jaetut arvot (Lehto 2007, 139). Jaetuilla arvoilla tarkoitetaan kollektiivista kokemusta ja näkemystä toimintaa ohjaavista periaatteista.

Amartya Senin (2002, 20) mukaan oikeudenmukaisuudessa on kaksi tasoa, joita hän kuvaa sanskritin kielen käsitteillä *niti* ja *nyaya*. *Niti* tarkoittaa organisaatioiden oikeellisuutta, kun *nyaya* käsittää ymmärryksen toteutuneesta oikeudenmukaisuudesta. Nyayan avulla voidaan arvioida sääntöjen sekä organisaatioiden oikeudenmukaisuutta.

KY1: Kun mä olen työntekijöiltä aina välillä kysynyt, mitkä ovat hyvän yrittäjän ominaisuudet? Niin on se, että osaa vaatia laatua, mutta on silti oikeudenmukainen ja reilu. Sitä ne ovat sanoneet tosi paljon. Mä yritän olla hirveän tasapuolinen kaikille työntekijöille, etten mä yritä suosia yhtä sen enempää kuin toistakaan. Kaikki edut koskevat aina kaikkia ja mä haluan luoda paremman ilmapiirin työntekijöille kuin missä mä olen itse ollut työntekijänä. Sitten mä yritän pelata hirveän reilua peliä asiakkaille päin sekä työntekijöille että ketjulle päin.

Edellä olevassa lainauksessa ketjuyrittäjä kuvaa oikeudenmukaisuuden toteutumista reilun pelin pelaamisena, jolla hän tarkoittaa ketjun sääntöjen noudattamista sekä asiakkaiden ja henkilöstön oikeudenmukaista kohtelua. Hänen kuvaamansa oikeudenmukaisuus perustuu tasa-arvon ja tasajaon periaatteeseen, jonka mukaan kaikille kuuluu samat edut. Oikeudenmukaisuus voidaan ilmaista myös ideaalitulana, jota vasten eri ratkaisuja peilataan.

KY5: Mulla on edelleen se semmonen halu olla reilu ja hyvä työnantaja, että on työntekijällä kiva olla ja asiakkaalla on hyvä olla. Kyllä mun haaveena on se, että mä saan tästä sen verran ison yrityksen, että mä pärjään sillä ihan hyvin ja mä pystyn antaan asiakkaille sitä, mitä ne haluavat. Mä pystyn saamaan tyytyväisiä asiakkaita, tyytyväisiä työntekijöitä. Niin ehkä se on jotenkin semmonen ihmisten auttaminen ja palveleminen, minkä mä haluaisin saada laadukkaasti hoitumaan. Raha ei oo ehkä niin tärkeä kuin se, että mä saan niille hyvän mielen ja ne kokevat olevansa tyytyväisiä siihen hommaan, muhun ja mun työntekijöiden palveluun. Silloin mä olen tyytyväinen, kun mulla on tyytyväiset työntekijät ja tyytyväiset asiakkaat. No, tietysti se, että pystyis elättämään itsensä ja musta ois hienoa antaa muutamalle ihmiselle hyvä työpaikka. Ja kun tietää, mitä hoitoalalla on nykyään tuolla, niin mä haluaisin olla sellanen erilainen työnantaja. Semmonen, joka antaa niille vähän työmotivaatioo siellä, eikä semmosta, että aina vaan puristetaan viimeinen pisara.

Oikeudenmukaisuuden tavoitteena ei tarvitse olla ideaalinen tila, vaan oleellista on valita sellainen vaihtoehto, joka on parannusta nykyiseen. Tällainen vertaileva rationaalisuus on oleellista yrittäjänä toimiessa, jolloin oikeudenmukaisuutta voidaan toteuttaa vallitsevasta tilanteesta käsin. (Sen 2009.) Oikeudenmukaisuus voi toteutua myös ansioperustaisesti. Yrittäjä on valmis maksamaan hyvälle työntekijöille enemmän kuin alan työehtosopimus edellyttää.

IY6: Niin mä olen ollut koko ajan sitä mieltä, että silloin kun on niitä oikeita henkilöitä, niin ne ansaitsevat kunnon palkan. Niin kyllä se raha ratkaisee siinä mielessä, kun tehdään tunteja, niin kyllä on sillä rahallakin tietty merkitys työntekijälle. Mä oon valmis maksamaan silleen selkeesti korkeempaa palkkaa kuin mitä jossain muualla. Kun mä oon kuullut siitä palkkatasosta, mitä tällä hetkellä on, niin voi sanoa, että me ollaan varmaan ylemmällä tasolla.

Yrittäjän moraalista vapautta on edellä tarkasteltu palveluidentiteetin avulla. Palveluidentiteetin rakentuminen edellyttää asiakkaan vahvaa arvostamista ja asiakkaan autonomisuuden kunnioittamista. Vapauden ja riippuvuuden välistä suhdetta on tarkasteltu asiakassuhteiden kautta. Hegelin moraalisen

vapauden käsitteeseen liittyy kyky olla persoona ja samalla muiden persoonien kunnioittaminen. Moraalista vapautta tarkasteltiin toimintavaihtoehtoina, joiden välillä yrittäjä tekee valintoja. Yrittäjä voi valita yksin toimimisen tai palkata työntekijöitä asiakastyöhön. Työntekijöidensä rinnalla asiakastyötä tehdesäänkin yrittäjä on vastuussa oikeudenmukaisuuden toteutumisesta palvelujen tuottamisessa. Hoivan kaksi moraalista ajattelutapaa eivät siten ole toisiaan poissulkevia. Yrittäjä voi olla taitava sekä huolenpidon että oikeudenmukaisuuden ajattelussa ja soveltaa niitä tilanteen mukaan (Juujärvi 2006). Yrittäjän moraalinen vapaus koostuu palveluidentiteetistä, joka vaikuttaa yrityksen toimintaperiaatteisiin. Toiseksi moraalinen vapaus saa sisältönsä asiakassuhteista, joihin liittyy autonomian ja riippuvuuden kysymykset. Kolmantena moraalista vapautta voi arvioida toimintavapauden näkökulmasta. Yrittäjällä on moraalista vapautta, jos hän pystyy tekemään arvostamiaan valintoja. Moraalisesti vapaan yrittäjän tunnistaa siitä, että hän kykenee määrittelemään yritystoimintansa moraalisesti hyväksyttävän toiminnan rajat.

### 5.3 Sosiaalinen vapaus hoivan tuottamisessa

Edellisissä luvuissa yrittäjän vapautta on tarkasteltu henkilökohtaisen ja moraalisen vapauden ulottuvuuksilla. Neuhausserin (2000, 139) mukaan sosiaalinen vapaus on henkilökohtaisen ja moraalisen vapauden edellytys. Sosiaalisen vapauden toteutuminen liittyy yhteiskunnallisiin instituutioihin, joita ovat *perhe*, *kansalaisyhteiskunta* ja *valtio*. Tässä tutkimuksessa perhe käsitetään *informaalia hoivaa* tuottavaksi yhteiskunnalliseksi toimijaksi. Hegelin (1994, 161) mukaan perheissä jäsenet ovat toisilleen ensisijaisesti puolisoja, vanhempia, lapsia ja vasta sitten yksilöitä. Tästä johtuen perhesuhteiden kautta muodostuvat emotionaaliset suhteet rakentavat myös perheiden sisäisen dynamiikan, jolla on merkitystä hoivasta sovittaessa. Asiakkaiden kodeissa tuotetusta hoivasta neuvotellaan omaisten ja läheisten kanssa. Näiden neuvottelujen tuloksena syntyvät hoivakumppanuudet, joiden kautta yrittäjän sosiaalinen vapaus todentuu.

Toisena sosiaalisen vapauden ulottuvuutena on *kansalaisyhteiskunta* tarpeiden tyydytyksen järjestelmänä, johon liittyy myös keskinäistä riippuvuutta. Hegel (1994, 177-182) näki kansalaisyhteiskunnan markkinoiden tapaan ihmisten vapaan toiminnan alueena, johon sisältyy taloudellisen ja liikkeenharjoittamisen lisäksi sosiaalinen toiminta. Hegel omaksui Adam Smithiltä ajatuksen, että talous ja kansalaisyhteiskunta voivat toteuttaa yhteistä etua, vaikka jokainen yksilö keskittyy omiin kapeasti määriteltyihin päämääriinsä. Tällöin kansalaisyhteiskunnan jäsenet suhtautuvat toisiinsa sopimusosapuolina ja oman edun tavoittelijana. (Laitinen 2012, 412-413.) Tässä tutkimuksessa Hegelin kansalaisyhteiskunta rinnastetaan hoivamarkkinoihin, jossa hoivan tarpeita tyydytetään sekä yksityisten että julkisten palvelujen avulla. Hoivamarkkinat hahmotetaan hoivan institutionaalisenä ja kollektiivisena rakennelmana, joiden toiminnan kautta yrittäjän sosiaalinen vapaus mahdollistuu. Hoivan tuottamiseen liittyviä riskejä tarkastellaan yritystoimintaan ja markkinoilla toimimiseen liit-

tyvinä epävarmuustekijöinä, jotka kaventavat yrittäjän sosiaalista vapautta. Kunnat tuottavat suurimman osan kotihoidon palveluista, jolloin yrittäjien roolit muodostuvat kuntien palvelutuotantoa täydentäviksi rooleiksi. Hoivamarkkinat käsitetään julkisesti tuotetun formaalin hoivan ja yksityisesti tuotetun informaalin hoivan kohtaamispaikkana.

Kolmantena yhteiskunnallisena instituutiona tarkastellaan hoivan yhteiskunnallista ja poliittista ohjausta. Hegelin praktisen vapauden korkeimmalla tasolla valtion tehtävänä on edistää yhteiskunnallisten instituutioiden toimintaa. Sosiaalinen vapaus toteutuu niissä rooleissa, jotka ovat institutionaalisesti välittyneitä. (Hegel 1994, 204-205.) Yrittäjien institutionaalisesti välittyneitä rooleja on analysoitu aineistosta informaalin ja formaalin hoivan tuottamisessa. Hoivan poliittista ohjausta tarkastellaan hoivan ostamiseen ja myymiseen liittyvien yhteiskunnallisten instrumenttien ja hoivamarkkinoita ohjaavan lainsäädännön avulla.

### 5.3.1 Hoivakumppanuudet

Kun hoivan tuottamisessa ei ole mukana virallista tahoa, vaan se perustuu yksittäisen ihmisten väliseen sopimukseen, on kyse *informaalista hoivasta*. *Formaaliksi hoivaksi* mielletään julkisen ja yksityisen sektorin tarjoamat palvelut, joissa hoivan tuottaminen on ammatillista toimintaa ja sitä valvotaan yhteiskunnan taholta. Julkinen palvelujärjestelmä ei nykyisellään pysty tarjoamaan riittävää apua ja hoivaa kaikille vanhuksille. Informaalilla avulla tarkoitetaan perheen jäsenten ja muiden läheisten tai kolmannen sektorin palkatonta apua. Formaalia apua on kunnan järjestämät kotihoidon palvelut tai yksityiset palvelut. Avun jaottelu informaalin ja formaalin avun välillä ei ole täysin yksiselitteistä. Tilanteissa, joissa ikääntyneen lapsi toimii hoivapalvelun maksajana, apu voidaan käsittää yhtä aikaa sekä informaaliksi ja formaaliksi avuksi. (Vrt. Blomgren ym. 2006, 167.)

Formaalin hoivan lähtökohtana on asiakkaan palvelun tarve, kun läheisapu vastaa tarpeen lisäksi kokonaisvaltaisemmasta huolenpidosta. Monet ikäihmiset saavat apua usealta eri taholta erilaisina avun muotojen yhdistelminä. Hypa 2009 -tutkimuksen mukaan Suomessa 80 vuotta täyttäneiden arjessa kunnallinen kotipalvelu sekä erilaisten järjestöjen ja yritysten palvelut ovat merkittävässä roolissa oman perheen jäsenten avun ohella. Asenteiden ja todellisuuden välisestä ristiriidasta viestii yksityisen ja julkisen vastuun rajojen määrittely. Suomessa perhesukupolvien sisäistä hoivasopimusta koskevista asenteiden muutoksista viestii toive, että oman perheen osuus iäkkäiden hoivassa voisi olla nykyistä pienempi ja kunnallisten palvelujen osuus suurempi. (Vilko, Muuri, Finne-Soveri 2010, 75-76.)

Lina Van Aerschotin väitöskirjan (2014) tulosten mukaan riittävä apu ja hoiva tarkoittaa, että palvelujen määrää tai laatua voidaan lisätä ostamalla itse palveluja. Omaisilla on merkittävä rooli avun ja palvelujen hankkimisessa, jolloin rahan lisäksi myös sosiaaliset suhteet auttavat riittävän hoivan järjestämisessä. Yksityisiä palveluja ostavat varakkaammat ja yksityisten palvelujen käyttö on yhteydessä informaalin avun saamiseen ja päinvastoin. Tärkeässä osassa

palvelujen hankkimisessa vanhuksille ovat omaiset ja läheiset sekä heidän käytössään olevat tiedolliset, taidolliset ja taloudelliset resurssit. Omaisten rooli on merkittävä, olivatpa palvelut julkisia tai yksityisiä. (Mt 2014, 182.) Tuulikki Ylä-Outisen (2012) väitöskirjan mukaan yksityiset palvelut tavoittavat valintaan kykenevät maksukykyiset vanhukset tai heidän omaisensa. Samalla kun vastuuta vanhuspalvelujen järjestämisestä on siirtynyt julkiselta sektorilta järjestöille ja yksityisille palveluntuottajille, on vastuuta siirtynyt entistä enemmän myös ikääntyneen omaisille. (Mt, 167.) Tilastokeskuksen ajankäyttötutkimuksen (2011) mukaan 65 vuotta täyttäneistä 7% oli ostanut apua ruoan valmistukseen kotiinsa. Näyttäisi siltä, että ikääntyneille ostetut palvelut tarjoavat vaihtoehdon sukulaisten tai tuttavien antamalle avulle tai täydentävät saatua apua.

Omaishoidon tuki on lakisääteinen sosiaalipalvelu, jonka järjestämisestä kunta huolehtii. Tällöin se luokitellaan formaaliksi hoivaksi. Informaalien hoivan tuottajina ovat ne omaiset, jotka huolehtivat läheisistään, mutta eivät ole omaishoidon piirissä. (Kehusmaa & Autti-Rämö & Rissanen 2013, 138.) Omaishoito muodostaa oman erityisluokkansa informaalien ja formaalisen avun rajapinnassa. Hoivaa tarvitsevien arjessa informaalien ja formaalisen hoivan raja ylittyy, jolloin puhutaan *semiformaalista hoivasta* (Kröger 2009, 120). Eräs haastatelluista yrittäjistä kertoi toimivansa omaisten kumppanina julkisesti tuotetuissa hoivapalveluissa. Yrittäjä toimii semiformaalien hoivan rajapinnalla, kun hän kertoi vuorottelevansa omaisten kanssa sairaalassa tai saattohoitokodissa. Sen sijaan seuraavassa esimerkissä kyse ei ole semiformaalista hoivasta vaan formaalisen hoivan korvautumisesta toisella palvelun tuottajalla. Yrittäjä käy kuntouttamassa asiakkaitaan sairaalassa, koska sairaalassa henkilökunta ei ehdi kävelyille asiakkaan kanssa.

IY3: Kun asiakkaat joutuvat sairaalaan niin käyn myös siellä kuntouttamassa, että se asiakassuhde ei pääty siihen sairaalan siirtymiseen, vaan se jatkuu. Omaisilta tietysti kysyn, että voinko käydä siellä, kun asiakasta pitäis vähän enemmän kävelyttää, että pääsisi nopeammin kotiin.

Yrittäjät korostivat asiakaslähtöisyyttä hoivan tuottamisen lähtökohtana. Asiakaslähtöisyys voidaan tulkita erilaisina suhteina, kuten kumppanuus- ja huolenpitosuhteena (Raitakari ym. 2012, 52-54). Hoivakumppanuudesta sovietaan yrittäjän ja omaisten välisillä sopimuksilla. Uusliberalistisessa perinteessä muut kuin sopimusteoreettiset suhteet ovat aina tavalla tai toisella yksityinen asia, jota ei tulisi sekoittaa julkiseen alueeseen. Tällöin käsitys ihmisten välisistä suhteista sopimusten osapuolina ei määrity sopimuksen tekemisen kautta, vaan ihmisten välinen sopimus ymmärretään paikkana, jossa kahden autonomisen yksilön intressit kohtaavat. Sopimusten tekemistä ohjaa siten käsitys ihmisestä sopimuksia tekevänä autonomisena subjektina. (Räsänen 2007, 104-105.) Mikäli hoivakumppanuutta tarkasteltaisiin vain sopimusteoreettisesti, jättäisi se perheen sisäiset suhteet tarkastelun ulkopuolelle. Omaisten rooli määrittyy hoivan tarvitsijoiden ja heidän omaistensa välisen suhteen näkökulmasta (Kröger ym. 2009, 108.) Hoivakumppanuudessa omaisten rooli on merkittävä. Omaisen mielikuva ja muistot omasta vanhemmasta vaikuttavat arvioon asiakkaan nykyisestä toimintakyvystä. Oma äiti tai isä on muuttunut sairauden myötä, jolloin



lasten arvio vanhemman avun tarpeesta voi olla erilainen kuin kotipalvelun työntekijöiden. Omaisten roolia ja hoivan tarpeen arviointia kuvasi eräs yrittäjä näin:

KY6: Vanhusten kohdalla nään ongelmana joskus omaiset. Se ei ehkä niinkään kohdennu minuun, vaan me ollaan eri mieltä siitä vanhuksesta ja hänen tarpeistaan. Eli sanotaan näin suoraan, että monet omaiset pitää vanhusta huonokuntoisempana kuin mitä hän oikeesti on. Mä olen ehkä huono menemään ratkaisemaan niitä perheen sisäisiä ongelmia, koska mä olen kuitenkin se välikädessä oleva ihminen. Monesti meillä on vain viestivihkonen, jossa on sitä tietoa asiakkaasta, niin kun tulee ongelmia, otan puhelimen käteen ja kysyn omaisilta.

Sini Eloranta tutki väitöskirjassaan (2009) kotihoidon iäkkäiden asiakkaiden voimavaroja arjesta selviytymisen näkökulmasta. Hänen tulostensa mukaan kotihoidon yhteistyön kehittämishaasteina ovat asiakkaan asiantuntijuuden vahvistaminen sekä palvelukulttuurin muuttaminen asiakaslähtöiseksi ja tavoitteelliseksi toiminnaksi. Vaikka yritysten palvelukulttuuri olisikin asiakaslähtöistä, niin asiakkaan asiantuntijuuden vahvistamiseen vaikuttavat hänen omaistensa ja läheistensä näkemykset. Kysyttäessä yrittäjiltä, kuka määrittelee, mitä asiakkaan kotona tehdään, he vastasivat näin:

IY6: No, siis riippuu nyt siitä asiakkaasta, mutta sitten joko se asiakas itse tai sitten ne lähiomaiset. Ne lähiomaiset ovat näissä hoivatuissa aika läheisestikin mukana siellä päättämässä näistä jutuista ja viime kädessä kuitenkin ovat antamassa niitä ohjeita. Joskus niitä täytyy sovittaa yhteen. Kyllä se joskus on aika haasteellistakin, kun ihmisistä tulee iäkkäitä ja ne haluis mennä jollain tavalla ja omaisten tahto onkin jotain muuta. Niin sitten se on vähän sellaista puun ja kuoren välissä olemista.

IY5: No ensinnäkin asiakas itse, jokaisella on ihan erilaiset tarpeet ja vaatimukset. Ja toinen on sit tietysti nää omaiset, koska omaisten kanssa ollaan yhteyksissä, kysytään heidän mielipidettään ja miten he haluaa. He monesti tietävät, jos ei tää asiakas osaa itse sanoa, niin mitkä ovat hänen arvonsa ja mitä hän on harrastanut ja osaa tällasesta kertoa, jos asiakas ei osaa ite. Ne ovat ne lähtökohdat, mistä aloitetaan.

Riitta Turjamaan väitöskirjan (2014) mukaan iäkkäiden ihmisten voimavarojen tukeminen oli melko vähäistä päivittäisessä kotihoidon työssä. Asiakkaan luona tapahtuvaa työskentelyä ilmensi kiireisyys ja asiakkaan puolesta tekeminen. Työskentely keskittyi päivittäisten toimintojen ja lääkehoidon rutiininomaiseen suorittamiseen sekä välttämättömiin hoitotoimenpiteisiin. Suorituskeskeisyys oli nähtävissä myös hoito- ja palvelusuunnitelmissa, joissa asiakkaan voimavaroja ei huomioitu riittävästi. Kotihoidossa on tunnistettavissa toimenpidekeskeisyyttä ja asiakkaan fyysisiin tarpeisiin vastaamista. Voimaveralähtöisyyden toteuttaminen edellyttää iäkkäiden asiakkaiden sosiaalisten suhteiden ja mielekkään arjen elementtien huomioimista. Tutkimustulosten mukaan tarvitaan yksilöllisesti suunniteltuja kotihoidon palveluita, joita toteutetaan voimavarojen tukemisen näkökulmasta. (Mt, 48.)

Ostopalvelusopimus hoivan välineenä on lisääntynyt ja tuonut uusia piirteitä vanhuksille tarjottavien palvelujen tuottamiseen. Vanhuksilla pitäisi olla ostopalvelujen käyttäjinä mahdollisuus vaikuttaa heitä itseään koskevien sopimusten valmisteluun. Ennen vuotta 2004 vanhuksen ei katsottu olevan asian-

osaisen asemassa päätettäessä sosiaali- ja terveystalvelujen tuotantotavoista ja ostopalvelusopimuksia tehtäessä. Uudistuneen hallintomenettelylain mukaan vanhuksella pitäisi olla mahdollisuus vaikuttaa riippumatta siitä, katsotaanko hänen olevan näissä tilanteissa asianosaisen asemassa. (Karvonen-Kälkäjä 2012, 316-317.) Iäkkäiden ihmisten hoivan sisällöistä sopiminen tapahtuu yleensä omaisten kanssa, oli kyse kunnan ostamasta ostopalvelusta tai asiakkaan itse ostamasta palvelusta.

KY5: Kyllähän ne omaiset jonkun verran vaikuttaa, mutta pyritään yhteishengessä aina saamaan se ratkaisu aikaan. Mun mielestä semmonen avoin vuorovaikutus omaisten kanssa on hyvä ja usein keskustelemalla asiat kyllä ratkee. Ainakin tähän mennessä on niin, ettei ole mitään semmosta ylitsepääsemätöntä tullut. Semmonen on välillä ollut hankalaa, että nää omaiset on niin topakoita, että ne saattavat soitella lääkärille. Jos siellä on 2 tai 3 lasta, jotka kaikki soittaa ja juttelee vähän eri kantilta ja sitten asiakas itse on ihan tietämätön tästä koko showsta, niin semmoset on välillä hankalia tilanteita ja sitten joutuu välillä ottamaan ohjat käsiin ja sanomaan, että homma on nyt näin. Mä luulen, että vuorovaikutustaidot ovat se, mikä auttaa paljon noissa asioissa.

Asiakkaiden itse ostamissa palveluissa ilmeni yrittäjillä monenlaisia käytänteitä hoivasta sopimisessa. Ongelmana oli se, että sopimusta tehdessä ei voinut tietää tarkalleen asiakkaan hoivan ja avun määrää. Käytännössä sovittiin käynneistä ja ajasta, johon laskutus perustuu. Yrittäjillä oli erilaisia käytänteitä sopimusten tekemisessä. Jotkut pyrkivät joustavaan sopimukseen, jolloin asiakas sai tarvitsemansa palvelut.

IY3: Useimmiten mä kirjaan, kun mä meen tutustumiskäynnille, niin mä kirjaan asiakkaan tiedot siinä paikalla ollessa ja laitan sitten siihen ylös ja sitten, jos asiakas ja omaiset haluaa tai he voi ilmoittaa, että tehdään sopimus, kun tuut, niin sitten me tehdään se siinä samalla. Mutta usein se on, että ei voi sanoa tarkasti, että kaks kertaa viikossa vaan, että keran tai kolme kertaa viikossa. He antavat usein sen, että mä saan sen päättää. Ja sit jos asiakas haluaa kolme kertaa viikossa, niin sitten mennään ja mä sanon, että tarvittaessa ja sit kun vointi paranee, niin sitten vähennetään, ettei me voida semmosta sopimusta tehdä, ettei siitä jousteta ja asiakashan voi kuollakin, niin ei mikään oo varmaa tässä.

Vanhusten avun tarpeesta arjessa tehdyssä tutkimuksessa (Vilkkö, Muuri & Finne-Soveri 2010) ilmeni, että kotona asuvat vanhuksat selviävät hyvin ruuan laitosta ja kevyistä kotitöistä, kuten astioiden pesusta. Sen sijaan raskaat kotityöt, kuten siivous aiheuttavat merkittäviä ongelmia vanhuksille. Naisilla ongelma oli suurempi, sillä yli puolella naisista (55 %) ja 25 prosentilla miehistä oli joko suuria vaikeuksia selviytyä raskaissa kotitöissä tai he eivät lainkaan kyenneet tekemään niitä. Niillä vanhuksilla, jotka saavat apua arkeensa, keskeisin avun ja tuen lähde oli oma perhe (puoliso, lapset ja lapsenlapset). Haastatelluista vanhuksista peräti 60 prosenttia nimesi perheen jäsenet eniten auttavaksi tahoksi. Seuraavaksi suurin ryhmä apua antavia toimijoita oli kunnan kotipalvelu ja kotisairaanhoido, joiden yksi viidesosa vastaajista katsoi auttavan heitä eniten. Julkisessa keskustelussa omaisilta ja läheisiltä saatava hoiva mielletään julkisen hoivan lisäksi tulevaksi avuksi. Kunnallista palvelujärjestelmää vastuutetaan hoivan ja avun antamisesta. Tämä viestii myös yksityisen ja julkisen avun rajojen uudelleen määrittymisestä. (Mt 2010, 75-76.) Julkisen avun vastakohtaksi mielletään yksityinen apu, joka voi olla yritysten tai järjestöjen tuottamaa

palvelua. Käytännössä monien vanhusten arjessa joudutaan turvautumaan yritysten tuottamiin palveluihin lähinnä raskaissa kotitöissä, kuten siivouksessa ja asioiden hoitamisessa. Näihin on vaikeampi saada apua kunnan kotihoidosta, koska kuntien resurssit kohdentuvat huonokuntoisempien asiakkaiden luona käynteihin. Tämä tuli esille myös yrittäjien haastatteluissa.

KY3: Yleensä se asiakassuhde alkaa sillä siivouksella eli haetaan kotiin siivoojaa tai kaupassakäyntiapua ja sitten siitä muodostuu se hoitosuhde. Eli tämä on se tyyppillisin aloitus tai sitten, kun vanhus kotiutuu jostakin sairaalasta tai hoitotoimenpiteestä ja haluaa ehdottomasti kotiin toipumaan niin sukulaiset ovat valmiita rahoittamaan sen kotona olemisen mahdollisimman pitkään. Sopimukset asiakkaitten kanssa tehdään aina kirjallisesti. Eli lähdetään siitä, että kaikki kirjataan, mihin tarpeisiin vastataan ja mitä on sovittu ja mitä tehdään asiakkaan kanssa. Ja pyritään pitämään tietyin väliajoin sellaista pientä palaveria, että onko tullut lisää tarvetta vai onko tarve vähentynyt. Myös irtisanomiset tehdään kirjallisesti. Irtisanomisaikaa ei varsinaisesti ole eli sopimus voidaan purkaa saman tien. Mutta kirjallisesti se tehdään aina, että siinä ei ole kummallakaan osapuolella mitään sanomista myöhemmin.

Hoivatyöntekijöiden toiveena on, että omaiset vastaisivat enemmän asiakkaan ja potilaan sosiaalisten verkostojen hoidosta, kun taas jatkuvasti toistuvat hoitotoimet olisivat ammattihenkilöstön vastuulla. Pohjoismaisten tutkimusten mukaan vanhat ihmiset haluavat henkilökohtaista ja jatkuvaa apua viralliselta palvelujärjestelmältä, mutta luottavat asioiden hoidossa, kuljetuksissa ja ulkoilussa mielellään sukulaisiin ja tuttaviiin. (Kröger 2005 266–267.) Tällä perusteella vastuunjako formaalien ja informaalien hoivaajien välillä yleensä järjestyykin, joskin viime vuosien heikennykset julkisiin palveluihin ovat siirtäneet kokonaisvastuuta enemmän perheille ja omaisille (Leinonen 2009, 108).

Hoivasta sovittaessa on Silva Tedren (1999) mukaan kyse myös ”sanattomista sopimuksista”, jotka ovat läsnä tiedostamattomina esioletuksina. Sanattomat sopimukset ovat niitä hoivan hiljaisia toimia ja tarpeita, joille kulttuurisamme ei ole sopivia sanoja. Eräs yrittäjä kuvasi sanattomia sopimuksia näin:

IY3: Kun mä pesin asiakasta ahtaassa wc:ssä, niin mun ois pitänyt sietää se, että hän polttaa vielä tupakkaa siinä samalla. Mä sanoin asiakkaan omaisille, että mä pesen hänet äkkiä tässä, ja sitten mennään tupakalle tonne olohuoneeseen. Sen huomasin, että siitä ei tykännyt omainen, mutta en voi olla aina kaikkien mieleen. Mä koetan olla asiallinen ja näin sovitella, mutta ei voi aina miellyttää kaikkia. Sopimuksissa on koetettu huomioida asiakkaan tarpeet ja mieltymykset. Mutta kyllä siinä sopimustakin pitää välillä vilkaista. Jos asiakas on, vaikka sellanen, että ei se nyt siitä suihkutuksesta niin välitä, kunhan nyt kerran kuukaudessa. Niin pitää vähän katsoa sopimusta, että jos olemme sopineet ja omaiset haluavat, että kerran viikossa käydään suihkussa, niin kyllä se sopimuskin ohjaa ja asiakkaan tarpeet. Ensin aina pysähdytään siihen ja kuunnellaan, mitä asiakas on mieltä.

Näiden ristiriitojen välttämiseksi yrittäjät pitivät tärkeänä, että hoivan palvelun asiakas on aina läsnä häntä koskevista asioista sovittaessa. Asiakkaan ja omaisten lisäksi haluttiin saada tietoa hoivan käytänteistä myös niiltä, jotka olivat aiemmin työskennelleet asiakkaan kanssa.

KY5: Ne asiakkaan toiveet ja tarpeet pyritään kyllä ottamaan huomioon eli, kun tehdään sopimus, niin pyritään istumaan alas niin, että on asiakas ja omaisia tai sitten, että on näitä hoitajia, jotka on aikaisemmin hoitaneet. Sitten pystytään yhdessä miettimään ja aina pyritään ottamaan asiakas mukaan siihen keskusteluun, että saatais ne mahdollisimman monipuolisesti huomioitua kaikki.

Hoivapalvelujen tuottamisessa on aina läsnä myös palvelusaajan eli hoivattavan kokemus palvelutilanteesta. Auttamisen ja avun saamisen luonteeseen kuuluvasta vastavuoroisuudesta puhutaan käsitteellä ”sosiaalinen hoiva” (social care), millä halutaan alleviivata avun antamisen, tarvitsemisen, saamisen ja vastaanottamisen kokonaisuutta. Sosiaalinen hoiva on kokonaisvaltaista huolenpitoa ihmisestä, joka tarvitsee toisen ihmisen apua ja hoivaa päivittäisissä toiminnoissaan ja arkielämässä selviytymisessään. (Tedre 2001, 181-185.) Hoivan tarkastelu prosessina auttaa ymmärtämään hoivan tuottamisen lähtökohtia. Hoivassa ei ole kyse yksittäisistä tarpeista, joihin hoivan antaja vastaa. Hoivan tuottamiseen liittyy erilaisia vaiheita, joissa on osallisena monia ihmisiä ja yhteiskunnan instituutioita. (Tronto (1993, 105-107; van Aerschot 2014, 22.) Kotona asuvien vanhusten kohdalla ongelmana nähtiin palvelujärjestelmän pirstaleisuus. Eräs yrittäjä oli miettinyt palveluverkoston kokoamista, jolloin asiakas saisi tarvitsemansa avun kotiin yhdestä puhelinnumerosta.

IY4: Mä oon miettiny tämmöstä innovatiivista hoitomuotoa, miten me saatais siitä erilainen. Koska tarve on koko ajan lisääntymässä ja se, että me ollaan huomattu nyt, että ihan meidän omaisten ja meidän asiakkaiden kautta, että tarvittais semmonen yks puhelin ja verkko ihmisiä ympärille, jotka niinku verkostoituu. Ja kun saadaan se asiakaskunta ja ne saa sen yhen puhelimen kautta kaikenlaisia palveluja. Ja me pystyttäis sitä kautta toimimaan, kun me nyt ollaan viety asiakkaita päivystyspolille, jossa ne odottavat parhaimmillaan 7-8 tuntia, jos ei oo varaa esimerkiksi mennä yksityiselle. Ja on ollut tilanteita, että mikään paikka ei ole ollut auki, kun on esimerkiksi juhannus, niin siellä päivystyksessä on ihmisiä. Niin pystyttäis antamaan sellasia palveluja ympäri vuorokauden. Jos tässä verkostossa on sellanen asiakas, joka tarvii, niin saadaan lääkäripalvelut sinne, hoitajapalvelut ja muut, niin ei tarvittais tällasta hirveätä prosessia ambulanssia ja välillä laitokseen tai muuta, vaan saatais palvelut kotiin, on ne sitten kaikki kuvantamispalvelut, labrat tai sydänkäyrät, että ne ongelmat pystyttäis hoitamaan mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa näkemyksien kunnioittaminen oli hoivakumppanuuden lähtökohtana. Hoivakumppanuuden syntymisen perustana oli luottamus, joka rakentui siten, että asiakas osti ensin siivouspalvelua ja myöhemmin hoivaa tutulta yrittäjältä. Yrittäjät toimivat myös omaishoitajien vapaapäivien mahdollistajana. Omaishoito on *semiformaalia* hoivaa, jossa omaisen antama hoiva on yhteiskunnan valvomaa siitä maksettavan tuen vuoksi. Tällöin hoivakumppanuus rakentui asiakkaan ja hänen omaisensa lisäksi kunnan kanssa. Hegelin (1820/1994, 166) mukaan perhettä koossa pitävänä tekijänä on yksityisomaisuus, joka säilytetään seuraavalle sukupolvelle. Tulot ja varallisuus vaikuttavat hoivan saantiin. Vaikka hoivapalvelujen ostamiseen voi käyttää kotitalousvähennystä, ei kovin pienituloinen pysty hyödyntämään tätä verosta tehtävää vähennystä. Tässä tutkimuksessa sekä asiakkaat että heidän omaisensa ostivat hoivapalveluja kotitalousvähennystä hyödyntäen.

KY3: Sitten on tietenkin tällaisia ihania asiakkaita, että sukulaiset haluavat kaiken mahdollisen. He eivät niinkään perusta siitä, mitä se maksaa, vaan että saa sitä apua ja ihminen saa elää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.

Tuloilla ja varallisuudella on merkitystä myös vanhempien ja lasten keskinäisessä avun antamisessa. Tutkimustulosten mukaan avun antaminen oli yhteydessä iäkkäiden vanhempien tulotasoon. Toistuvaa hoivaa annettiin eni-

ten pieni- ja keskituloisille, samoin kuin satunnaistakin hoivaa. Hoiva ja käytännön apu ovat sidoksissa aikaresursseihin. Aikuisten lasten antamaan apuun vaikuttaa oleellisesti heidän työssäkäyntinsä. (Hämäläinen 2015, 399-400.) Hoivan tuottaminen on prosessi, jolle on hankalaa määritellä alkua ja loppua, sillä vaikka asiakkuus loppuisikin, hoivan tarve jatkuu edelleen. Sen vuoksi asiakkaan kanssa aiemmin toimineilla on hoivapalvelun onnistumisen kannalta arvokasta tietoa. Toinen tärkeä huomio on se, että hoivan prosessissa asetetut tavoitteet ja hoivan antamisella saavutetut tulokset eivät välttämättä ole yhteydessä hoivan laatuun. Vaikka tavoitteita ei saavutettaisikaan, hyvällä hoivalla voidaan estää avun tarvitsijan tilanteen huononeminen. Hoivan yksilöllisyys ja ennakoimattomuus vaikeuttavat hoivasta sopimista. (Van Aerschot 2014, 59.) Hoivapalvelu ei ole tuote, joka voidaan monistaa tai sellaisenaan siirtää asiakkaalta toiselle. Hoivaa ei voida tuottaa ”varastoon”, eikä sen kysyntää voi koskaan täydellisesti ennakoida. Seuraavassa kaksi yrittäjää kuvailee näin:

IY5: Tilanteet vaihtelee hirveesti, kun meillä on suunnitelma, että käydään yhdessä paikassa joka aamu ja näin, niin sitten siellä on omaishoitajana tämä puoliso ja sitten tuleekin puolisolle joku ex tempore-sairaus. No niin, sit se katkeekin tähän, kun me ollaan kuukausi eteenpäin suunniteltu se tällä tavalla justinsa, niin se muuttuikin yhtäkkiä.

KY5: No, kyllähän tää tuntuu haastavalta koko yrittäjyys. Mulla vanhukset ovat se suurin ryhmä tai pääsääntöisesti, mutta jatkuvuuttahan ei voi taata, että koko ajan pitää olla skarppaamassa ja hommaamassa uusia asiakkaita. Meillä on päälle 90-vuotiaita suurin osa asiakkaista. Jos joku joutuu terveyskeskuksen vuodeosastolle tai muuta, niin sitten koko ajan pitää olla vähän skarppina ja silleen. Ylipäänsä mun mielestä hoiva-ala on vähän haastava, jotta pystyy antamaan hyvää hoitoa, niin pitää olla ajan hermollakin kaikesta. Ja sit nää on tosi monipuolisia asiakkaita, siis tehdään ihan kaikkea laidasta laitaan.

Hegelin (1820/1994) mukaan perheen yhteiskunnallinen tehtävä perustuu keskinäiseen huolenpitoon, jota tässä työssä on tarkasteltu informaalien hoivan näkökulmasta. Yrittäjän sosiaalinen vapaus informaalissa hoivassa toteutuu hoivakumppanuuksina, jossa keskeistä on hoivasta sopiminen. Hoivan tuottaminen asiakkaan kotona nivoutuu osaksi asiakkaan elämän kokonaisuutta. Asiakkaiden elämään liittyy asioita, joita yrittäjä ei voi ennakoida omassa toiminnassaan. Yrittäjyys hoivan tuottamisessa on osa yhteiskunnallista työnjakoa. Hoivan yhteiskunnallinen työnjako tapahtuu hoivamarkkinoilla, jossa toimintaan liittyy riskejä ja epävarmuustekijöitä.

### 5.3.2 Hoivan tuottamisen riskit, roolit ja resurssit

Informaalien ja formaalisten hoivan jaottelu liittyy hoivan yhteiskunnalliseen työnjakoon, joka toteutuu hoivamarkkinoilla. Markkinoiden toimintaan liittyy uhkia ja epävarmuustekijöitä, joista puhutaan tässä työssä riskeinä. Riskin käsitettä käytetään yhteiskuntatieteissä monimutkaisten ongelmien luokittelun ja ymmärtämisen apuvälineenä (Eräsaari 1995). Epävarmuus tarkoittaa, että asioita ei tiedetä, vaikka niihin liittyviä tekijöitä saatettaisiin tietää. Samalla kun epävarmuutta voidaan vähentää, lisääntyy tietämättömyys, mikä yleensä liittyy tieteellisen tiedon rajoituksiin. Sillä aina ei tiedetä kaikkia niitä tekijöitä, jotka asiaan liittyvät. Turvallisuudesta ja vapaudesta on tullut yhteiskunnassa odo-

tuksiin ja lupauksiin liittyvän käsite. Turvallisuuden asiantuntijat ovat alkaneet käyttää vaarojen ja uhkien turvallisuuden vastakäsitettä riskiä. Monille riskikysymyksille on tunnusomaista aito päättelemättömyys ja kontingenssi eli sattumanvaraisuus. Päättelemättömyys on monissa tapauksissa lähellä satunnaisuutta, jolloin syvemmät syy-seuraus-suhteet ovat avoimia. Yhteiskunnalliset tilanteet ovat niin monimutkaisia, etteivät riski sekä epävarmuus ja päättelemättömyys esiinny samalla ulottuvuudella, vaan ne muodostavat omia maailmojaan. (Mt, 178-179.)

Ulrich Beckin (1995, 16-17) mukaan *riskiyhteiskunta* -käsitteellä tarkoitetaan modernin yhteiskunnan kehitysvaihetta, jossa sosiaaliset, poliittiset, taloudelliset ja yksilölliset riskit yhä useammin luistavat yhteiskunnan seuranta- ja turvainstituutioiden otteesta. Tämä tapahtuu Beckin mukaan kahdessa vaiheessa, joista ensimmäisessä vaiheessa itse uhkia tuotetaan järjestelmällisesti, mutta niistä ei vielä tule julkisia keskustelujen aiheita tai poliittisia kiistakysymyksiä. Toisessa vaiheessa yhteiskunnan instituutiot tuottavat ja legitimoivat sellaisia uhkia, joita ne eivät pysty itse valvomaan. Kyse on siten yhteiskunnallisista ja poliittisista ongelmista, jotka kumpuavat riskiyhteiskunnan dynamiikasta. Beckin mukaan yhteiskunta tekee päätöksiä ja toimii vanhojen malliensä mukaisesti, vaikka toisaalta etujärjestöjä, oikeusjärjestelmää ja politiikkaa varjostavat jo riskiyhteiskunnasta nousevat kiistat. Suomalaisessa yhteiskunnassa kansalaisjärjestöjen toiminta on Beckin kuvaamaa itseorganisoitunutta toimintaa, jolla tuotetaan hyvinvointia kansalaisille ja rakennetaan turvaverkkoja yksilöllisten ja yhteiskunnallisten riskien ehkäisemiseksi.

Hoivaan yrittäjyyden toimialana liittyviä riskejä voi ajatella sekä epävarmuustekijöinä että mahdollisuuksina. Riskit vaikuttavat yrittäjän vapautteen kahdella tavalla. Epävarmuustekijöinä ne rajoittavat yrittäjän vapautta, mutta mahdollisuuksina laajentavat sitä. Yritystoiminnan riskienhallinnan kannalta oleellista on tunnistaa riskit ja niihin varautumisen keinot. Kuvion 2 avulla voidaan tarkastella kotiin vietyjen palvelujen tuottamisen riskejä ja niihin varautumisen keinoja. Vasemmalla ylhäällä kuvattuja riskejä voidaan hallita vakuuttamalla. Vasemmalla alhaalla olevia riskejä hallitaan sopimusten, vakuutusten ja osaamisen avulla. Oikealla ylhäällä olevat asioita hallitaan johtamisen keinoin. Oikealla alhaalla olevat asiat ovat epävarmuustekijöitä, joiden tiedostaminen on niihin varautumista. Riski-ikkunassa<sup>14</sup> kolme ensimmäistä ruudukkoa sisältävät yrittäjyyden riskejä, jotka ovat suhteellisen yleisiä toimialasta riippumatta. Neljännen ruudun muodostavat toimialalle tyypilliset riskit.

---

<sup>14</sup> Vrt Suominen 2003, 55

<b>1. Investointiriskit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omaisuusriskit</li> <li>• Kiinteistöt</li> <li>• Laitteet</li> </ul>	<b>3. Palvelutuotannon riskit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöriskit</li> <li>• Laaturiskit</li> <li>• Vastuuriskit</li> </ul>
<b>2. Asiakkuuksienhallinta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keskeytymisriskit</li> <li>• Sopimusriskit</li> <li>• Riippuvuusriskit</li> </ul>	<b>4. Toimintaympäristön riskit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien ostopolitiikka</li> <li>• Lainsäädäntö</li> <li>• Kilpailulliset tekijät</li> </ul>

Kuvio 2 Riski-ikkuna (Vento 2011,13)

Yritystoiminnan aloittamiseen liittyy aina investointeja. Kotiin vietyjen palvelujen tuottamisessa suurimmat investoinnit liittyvät autoihin, joilla liikutaan asiakkaiden koteihin. Keskeisimmät laitteet kotipalvelujen tuottamisessa ovat puhelimet ja tietokoneet, mutta myös erilaiset kodin puhdistukseen liittyvät koneet ja laitteet. Kotisairaanhoidon palvelujen tuottamiseen tarvitaan myös erilaisia terveydenhuoltoon liittyviä laitteita ja välineitä. Investointien määrään vaikuttaa myös se, missä yrityksen toimisto sijaitsee. Tutkimuksen kohteena olevista yrityksistä viidellä oli erillinen toimitila. Kymmenen yrittäjää ei ollut investoinut erilliseen toimitilaan, vaan yrityksen toimisto sijaitsi heidän kotonaan. Toimitilaan liittyy mahdollisuus erilaisten palvelujen tarjoamiseen. Seuraavassa aineistonäytteessä yrittäjän liiketila sijaitsi kauppakeskuksessa ja tilassa oli tarjolla asiakkaille pientä terveydenhoidollista apua ilman ajanvarausta<sup>15</sup>.

IY5: Meille on tullut tässä uusi lisäpalvelu tuohon kotityön ja kotisairaanhoidon lisäksi. Tässähän on mahdollista nää pienet toimenpiteet: verensokerinmittaus, kolesterolimittaus, korvien huuhtelut ja haavahoidot sekä asiakaspalvelua tietysti. Hirveen paljon käy asiakkaat kyselemässä siivouspalveluja. Kun sanotaan heille, että me ei tehdä siivouspalveluja, niin asiakkaat kyselevät, että mistä he ottavat sitten tällasen palvelun, kun pitäis olla joku tuttu. No, eihän me olla edes tavattukaan, ennen kun asiakas kävelee sisään, mutta me ollaan siis tuttuja, kun silmästä silmään tavataan ja kohdataan, niin siinä heti syntyy se luottamus. Lähinnähän siinä on tietysti se yrityksen luotettavuus, kun ajattelee, kuinka paljon meilläkin on asiakkaiden avaimia. Tää on oikeastaan meidän suunnitelma, että tätä täytyis yrittää kehittää, koska meillä on tällä hetkellä tilanne, että me pystytään aina pitämään ovi auki. Se on nyt tavoitteena, että me saatais homma pyöriin ja niitä siivouspalvelujakin voitais tehdä.

Toimitila edistää myös luotettavuutta asiakkuuksien syntymisessä. Toimitilaa käytetään palvelusopimuksista neuvotteluihin sekä henkilöstökokouksiin ja koulutuksiin. Kun yrityksen palvelutuotanto tapahtuu asiakkaiden ko-

<sup>15</sup> Vrt. terveyskioski [www.sitra.fi](http://www.sitra.fi)

deissa, yritystoimintaan tarvitaan huomattavasti vähemmän investointeja verrattuna asumispalvelujen tuottamiseen. Toimitiloihin ja laitteisiin liittyviä riskejä voidaan vakuuttaa vahinkojen osalta. Kuntien ulkoistaessa palveluja toimitilojen, koneiden ja laitteiden riskit ovat siirtyneet yrittäjien vastuulle. Riski ei välttämättä ole näissä investointien kohteissa, vaan epävarmoissa markkinoissa ja kuntien kanssa tehtävissä sopimuksissa. Jos kunta ei ostakaan yrittäjältä palveluita, ovat näiden investointien kustannukset yrittäjillä ilman asiakkaitakin. (Kovalainen 2004, 205.)

Toinen hoivapalvelujen tuottamisen epävarmuutta lisäävä ryhmä ovat asiakkuuksien hallintaan liittyvät riskit. *Riippuvuusriskeillä* tarkoitetaan yrityksen taloudellista riippuvuutta asiakkaista. Mikäli yrityksen koko palvelutuotannon ostaa kunta, merkitsee se yrittäjälle huomattavaa riippuvuusriskiä. Palvelujen tuotannon keskeytymiseen liittyviä riskejä ilmenee erityisesti iäkkäiden asiakkaiden kohdalla. Yrittäjän on ikään kuin varauduttava asiakkaan elämäntilanteisiin liittyviin äkillisiin muutoksiin, kuten sairaalahoidon tai kuntoutuksen tarpeisiin. Tällöin palvelusopimukseen tulee keskeytyksiä asiakkaiden palvelutarpeiden muutoksista. Näitä edellä mainittuja riskejä voidaan tarkastella *sopimusriskeinä*, sillä asiakkuudet perustuvat sopimuksiin. Yrittäjälle riskejä ovat lyhyen aikavälin sopimukset, joita kuntien kotihoidon kanssa tehdään. Yrittäjien rooli kotihoidossa on kuntien alihankkijana toimiminen, jolloin kunta ostaa lyhytaikaisilla sopimuksilla palveluja. Tutkimusten mukaan hoiva-alan yrittäjät eivät ole tasavertaisia neuvottelukumppaneita kuntien virkamiesten kanssa verrattuna järjestöihin. Yrittäjiltä puuttuu kollektiivinen suoja, jolloin sopimusten tekeminen on paljolti kiinni henkilösuhteiden ja luottamuksen toimivuudesta. (Kovalainen 2004; Koivisto 2005.) Yrittäjät kantavat vastuuta asiakkaistaan jopa ympäri vuorokautisesti. Hoivan ja avun tarvitsijana asiakkaat voivat tulla sekä fyysisesti että psyykkisesti riippuvaiseksi yrittäjästä ja hänen työntekijöistään. Erityisesti pienissä hoivapalveluyrityksissä riippuvuuden syntyä edistävät asiakkaiden vähäiset kontaktit muihin ihmisiin. Tämä toimialan erityispiirre voi tehdä yrittäjyyden psyykkisesti raskaaksi muun yrittäjyysriskin lisäksi. (Rissanen & Sinkkonen 2004b, 22.) Asiakkaan arjesta vastuun ottaminen ei ole suinkaan vähäinen riski. Vastuuvakuutuksilla voidaan varautua henkilövahinkoihin, mutta vastuun aiheuttamaa henkistä kuormitusta yrittäjän voi olla vaikea ennakoita.

Kolmannessa riski-ikkunan ruudussa ovat palvelujen tuotantoon liittyvät *henkilöstöriskit*, jotka korostuvat hoivan tuottamisessa. Henkilöstöriskeihin kuuluvat yhtäältä osaavan henkilöstön löytämisen vaikeudet, mutta toisaalta myös henkilöstön pysyvyyden ongelmat. Ketjussa toimivilla yrittäjillä henkilöstöriskkejä pystyttiin ennakoimaan käyttämällä samassa ketjussa toimivan yrittäjän kanssa yhteisiä sijaisia. Henkilöstön sairauslomat aiheuttavat ongelmia palvelujen tuotannossa. Kun työtä tehdään asiakkaiden kodeissa, koetaan henkilön vaihdokset aina ongelmallisina. Toisaalta asiakastyön kuormittavuus ja haasteelliset asiakkaat aiheuttavat jaksamisen ongelmia sekä henkilöstölle että yrittäjille. Palvelun tuotantoon ja henkilöstön rekrytointiin liittyviä ongelmia on käsitelty moraalista vapautta käsittelevässä luvussa. Asiakastyössä henkilöstön



osaamisen puutteet ja ongelmat heijastuvat *laaturiskeinä*. Sosiaali- ja terveystalvelujen laadunhallintaan on kehitetty erilaisia välineitä, kuten laatukäsikirjoja ja laatusuosituksia. Laadunhallinta on vaikeampaa kuitenkin hoivapalveluissa, joissa yhdistyy monia eri toimenpiteitä. Hoivapalveluissa parasta henkilöstö- ja laaturiskien hallintaa on hyvä johtaminen ja työturvallisuudesta huolehtiminen. Näillä molemmilla on todettu olevan vaikutusta myös työhyvinvointiin.

Neljäntenä riskien ryhmänä ovat hoivapalvelujen toimialaan liittyvät riskit, joita analysoidaan markkinoita kuvaavien käsitteiden avulla. *Ideallisilla markkinoilla* tarkoitetaan tilannetta, jossa markkinoilla on niin paljon toimijoita, etteivät yhdenkään yksittäisen toimijan ratkaisut vaikuta vaihdettavien hyödykkeiden tai tuotettujen palvelujen hintaan. (Lagerspetz 2004, 113.) Tarkasteltaessa hoivamarkkinoita voidaan todeta, etteivät hoivamarkkinat täytä *ideaalisten vapaiden markkinoiden* tunnusmerkkejä. Ensiksikin hoivalla ei ole yleisesti tunnettua hintaa, jolloin hoivan hintaan ei suoraan vaikuta kysyntä ja tarjonta. Julkisesti tuotetussa formaalissa hoivassa mahdollisuus palvelun saantiin perustuu palvelun tuottajan määrittelemään palvelun tarpeeseen. Näin ollen kunta hoivan tarpeen määrittäjänä asettaa myös hoivalle hinnan. Julkisesti tuotettujen hoivapalveluiden rahoitus perustuu verovaroihin ja sosiaalihoitolain mukaisiin asiakasmaksuihin. Julkisesti tuotetun hoivan universaalius ei edellytä, että se olisi ilmaista, mutta maksut eivät saa vaikuttaa hoivan saantiin. Hoivan hinnoittelu Suomessa perustuu siihen, että suurituloiset maksavat hoivasta enemmän kuin pienituloiset ja että maksuissa on ns. nollaluokka, jolloin kaikilla on mahdollisuus hoivaan. (Anttonen & Sipilä 2000, 170-171.)

Tilanteessa, jossa kunta ostaa asiakkaalleen hoivapalvelua yritykseltä, asiakas ei maksa palvelun todellisia kustannuksia vaan sosiaalihoitolain mukaisen asiakasmaksun. Hoivamarkkinat eivät siten toimi ideaalisten markkinoiden tavoin ja sen vuoksi niistä puhutaan näennäismarkkinoina. *Näennäismarkkinat* eroavat normaaleista markkinoista siinä, että kaikki markkinoilla toimivat palvelun tarjoajat eivät ole voittoa tavoittelevia yrityksiä. Näennäismarkkinoiden muodostaminen jo olemassa oleviin palveluihin saattaa aiheuttaa tehottomuutta, koska palvelujen tuottamiseen on jo olemassa resurssit, jolloin tätä kapasiteettia joudutaan purkamaan. Näennäismarkkinoilla tasapuoliset kilpailunedellytykset eli kilpailun neutraalisuus julkisen tuotannon ja yksityisen elinkeinotoiminnan välillä on kyseenalainen, sillä eri institutionaaliset ongelmat säilyvät kilpailusta huolimatta. (Kähkönen 2007, 54.)

Yksityisesti tuotetussa hoivassa ei ole yhtenäistä hinnoittelua, vaan hoivalle on laskettu tuotantokustannuksiin perustuva hinta. Yksityisesti tuotettuja mutta julkisin varoin kustannettuja hoivapalveluja ovat kuntien yrityksiltä asiakkaalleen ostamat palvelut. Tällöin kunta määrittelee hoivan hinnan, jolla se on valmis ostamaan hoivaa. Näin ollen hoivan hinta ei perustu myöskään markkinoilla toimijoiden määrään vaan poliittiseen päätöksentekoon. Hoivalla ei siten ole yleistä kaikkien tiedossa olevaa hintaa, vaan hinnan määrittämiseen vaikuttaa se, missä hoiva on tuotettu. Esimerkiksi omaishoidossa hoivan hinta on huomattavasti alhaisempi kuin kuntien organisaatioissa tuotettu hoiva. Omaishoito *semiformaalina hoivana* sijoittuu *informaalin* ja *formaalin hoivan* välimaas-

toon, jolloin yksityisen hoivan tuottamisesta maksetaan julkista korvausta. Tähän korvaukseen sisältyy myös oikeus vähintään kolmen vuorokauden mittaiseen vapaajaksoon kuukaudessa<sup>16</sup>. Kunnat ostavat yrityksiltä hoivaa vammaisten ja vanhusten omaishoitajien vapaapäiviksi. Omaishoitajan vapaapäivän osalta hoivasta sovitaan kunnan ja yrittäjän välisellä sopimuksella. Käytännössä hoivasta sovitaan kuitenkin omaishoitajan kanssa. Kunta ei osta yritykseltä omaishoitajan koko työpanosta, vaan omaishoidettavan päivittäiseen hoivaan liittyvät tehtävät. Yrittäjien mukaan omainen saattaa kuitenkin olettaa vapaapäivän sijaisen työhön kuuluvan kaikki omaishoitoon liittyvät asiat.

Y5: Yks sopimus, jossa ilmeni, että me vaan hoidetaan tätä asiakasta omaishoitajan vapaapäivinä. No sitten tää omainen kertoo, että meidän pitäis omalla autolla kuljettaa asiakasta puheterapiaan ja toimintaterapiaan. Mä ajattelin, että kaupungin sopimuksessa ei tätä sanota, kaupunki ei silloin vastaa siitä, vaan se menee silloin meidän vastuulle. Me ei voida tehdä, koska siinä kaupungin sopimuksessa sanotaan aika tarkkaan se, mihin sitoudutaan. Koska kaupunki kirjoittaa tän sopimuksen, niin se työ, mitä me siellä tehdään, on se työstä me vastataan.

Kotiin vietyjen palvelujen markkinat koostuvat ammatinharjoittajista ja yrityksistä sekä järjestöistä. Markkinoilla toimijoiden lähtökohdat voidaan jakaa yleishyödyllisyyden tavoitteluun tai voiton tavoitteluun. Kuntien palvelukysyntä on ratkaisevan tärkeää sosiaalialan yrityksille. Sosiaalipalveluissa yksityisen kysynnän merkitys on vähäistä lukuun ottamatta lasten päivähoitoa ja kotipalveluihin liittyviä tukipalveluja. (Lith 2013, 7-8.) Terveyspalveluissa yksityinen kysyntä on suurempaa. Vapailla markkinoilla palveluntuottajat tuotteistavat ja hinnoittelevat palvelunsa haluamallaan tavalla ja tarjoavat niitä suoraan asiakkaille. Hoivapalvelujen ostamista subventoidaan kotitalousvähennyksen avulla. Tuloverolain mukaan (1535/1992) asiakas saa tehdä ostamastaan tavanimukaisesta hoiva- ja hoitotyöstä verotuksessaan kotitalousvähennyksen. Vähennysoikeuden edellytyksenä on, että palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Pääosa kotitalousvähennyksen piiriin kuuluvista palveluista teetetään ulkopuolisella yrityksellä tai muulla yhteisöllä, vaikka vähennystä voi käyttää myös työntekijän palkkaamiseen. Hoiva- ja hoitotöihin kotitalousvähennystä käyttäneet ovat usein pienituloisia eläkeläisiä. Hoivapalvelujen osuus kotitalousvähennyksen piirissä olevista palveluista on vähäinen. Mikäli palveluja tuottava yritys on merkitty terveys- tai sosiaalipalvelujen yritysrekisteriin, ei hoivapalveluun sisälly arvonlisävero. Hoivapalveluihin voi sisältyä terveydenhuoltoa, ruuanlaittoa, kodinhoitoa, asiointia, seurustelua. Vuonna 2009 hoivatyön osuus oli vain 3% kotitalousvähennykseen tilastoiduista palveluostoista. Siivouspalvelut sisältävät arvonlisäveron ja niiden osuus on huomattavasti suurempi kuin hoivapalvelujen. Kotitaloudet ostavat palveluja kotiin pieniltä yrityksiltä, sillä verovähennysten alaisten töiden osuus on suurempi pienillä yrityksillä. (Lith 2011, 67.)

Vuonna 2011 kotitalousvähennykseen perustuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen laskutusta oli yritysten liikevaihdossa 6,2% (Yrittäjyys katsaus 2011, 133-136). Määrä on vähäinen verrattuna kuntien yrityksiltä ostamiin sosiaali-

<sup>16</sup> Laki omaishoidontuesta 2.12.2005/937

palveluihin, joiden osuus oli 50-60% yritysten liikevaihdosta vuonna 2010. Palvelusetelipohjainen tuotantomalli vaikuttaa yksityisen toiminnan osuuteen kotipalvelussa ja niihin liittyvissä tukipalveluissa. Näitä ostoja ei tilastoida kuntien palveluostoina, vaan yksityisenä kysyntänä. (Lith 2013, 9.) Haastateltujen yrittäjien mukaan iäkkäät ihmiset eivät välttämättä hyödynnä kotitalousvähennystä.

IY2: Mun asiakkaista ikäihmiset eivät käytä sitä kotitalousvähennystä, eivätkä halua jälkikäteen laskutustakaan. Se on näillä ikäihmisillä, että he mielellään maksaa sen käynnin joka kerta, että he eivät vaan jää velkaa, jos he sattuvat huomenna kuolemaan.

IY7: Kotitalousvähennyksestä monikaan vanhus ei ymmärrä palvelua tilatessaan. Moni ei käytä sitä, vaikka me kerrotaankin siitä, koska asiakas ei osaa sitä verotuskäytännön byrokratiaa tai ei muista jälkikäteen hakea sitä muutoksena verotukseen. Vanhukset pelkäävät jälkiveroa, jos kotitalousvähennys huomioidaan etukäteen. Palvelutarve muuttuu asiakkaan joutuessa laitoshoitoon, jolloin siltä ajalta ei olekaan kotiin ostettuja palveluja. Tämä koetaan hankalana.

Hoivan hinta määräytyy paikallisilla markkinoilla, joten yrityksen on määriteltävä markkinoille tulohintansa huomioiden alueellinen kysyntä. Sosiaali- ja terveystalouden markkinoilla on isoja kansainvälisiä toimijoita, jotka pystyvät hinnoittelemaan markkinoille tulohintansa alhaiseksi tai jopa hetkellisesti tappiolliseksi. Tällaisella hinnoittelulla pyritään ottamaan haltuun tietyn alueen hoivamarkkinat. Isossa yrityksessä alihinnoittelu on mahdollista, mutta pienen yrittäjän on saatava toimeentulonsa yritystoiminnallaan, jolloin tappiollista toimintaa ei voi olla. Jotkut yrittäjistä totesivat, että he eivät uskalla nostaa hintoja, vaan toimivat useita vuosia markkinoille tulohinnoilla.

IY2: Mä olen sanonutkin, että mä olen siinä mielessä huono bisnesihminen, etten mä ole tästä koskaan osannut hirveen yläkanttiin hinnoitella. Koska tuntuu, ettei naisten töistä ole opittu maksamaan. Tuntuu, että jos heti kättelyssä ois laittanut kauheita hintoja, niin ketä olis saanu asiakkaaksi ja kuinka vähällä työmäärällä sä olisit joutunut ponnistelemaan ensin. Mut mun mielestä se on ollut suht. inhimillinen se hinta tässä, niin sillä pärjätään.

Aloittava yrittäjä ei välttämättä laske tuntihintaan omia vapaapäiviään tai vuosilomiaan. Joskus sijaisen palkkaaminen ei ole taloudellisesti mahdollista tai henkilöstössä ei ole sellaista, jonka vastuulle voi yrityksen jättää. Yrittäjyyden alkutaipaleella saatetaan tehdä töitä vuosia ilman lomaa, vaikka yrittäjän jaksamisen kannalta olisi välttämätöntä voida pitää myös lomaa. Kaksi jo pitkään toiminutta yrittäjää kuvaavat tilanteitaan näin:

IY3: Mä oon tässä uskaltanut nostaa mun tuntihintoja muutaman vuoden välein ja mä nyt oon huomannut, että se vapauttaa, että mä uskallan pitää lomaa. Kun mä tiedän, että asiakkaita tulee ja on tullut tasaisesti, niin jos mä pidän viikon tai kaksi lomaa, niin se ei mua kaada. Sitten kun sijainen tekee ne ihan pakolliset työt sillä aikaa, niin ei siitä paljon voittoa jää, mutta kun asiakkuudet säilyy, niin se riittää.

IY5: Tärkeintähän tässä on, että sä pystyt jossain vaiheessa kokonaan irtautumaan töistä, muuten ei millään jaksa. Mulla on nyt tänä aikana yhen kerran ollut oireita siitä, että on alkanut väsymystilanne tulla. Onneks mulla on nyt työntekijä, johon voin tasantarkkaan aina luottaa ja siirtää työt hänelle, että pääsen joksikin aikaa pois töistä. Siinä mielessä se on hirveen tärkeää, että pystyy itsestään huolehtimaan ja osaa irtautua välillä vähän. Nyt viime

keväänä olin viikon ja nyt kesällä olin kaks viikkoo ja nyt oon lähdössä taas kahdeks viikkoo lomalle.

Kunta tuottaa suurimman osan kotihoidosta ja yksityisten palvelujen markkinat ovat syntyneet täydentämään julkista tuotantoa. Kotihoidon hinnat perustuvat sosiaalihuollon asiakasmaksulakiin perustuviin käyntimaksuihin. Kotihoidon hinnat eivät siten määrity suhteessa muihin palveluiden tuottajiin. Kotiin viedyt palvelut sisältävät varsin erilaisia toimenpiteitä, jolloin tuntiveloitukset sinällään on ongelmallinen hinnoittelun peruste. Markkinoilla kotipalveluissa hinta on muodostunut niin, että siivouksesta laskutetaan käytännössä lähes sama hinta kuin vaativista sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Tähän vaikuttaa se, että kuntien kotihoito tuottaa sairaanhoidollisen työn, jolloin sairaanhoidolla on vähemmän kysyntää kuin esimerkiksi siivouksella. Tämä ilmenee myös kotisairaanhoidollisten palvelujen tuottajien vähäisempänä lukumääränä markkinoilla verrattuna siivouspalvelujen tuottajiin. Tuntihinnoittelu voi muodostua ongelmaksi silloin kun hoivattavan toimintakyky vaihtelee, eikä hän suoriudu joka päivä samalla tavalla. Tarvittaessa on neuvoteltava lisäaikaa, jotta asiakas saa kaiken tarvitsemansa avun. Erityisesti sairaaloista kotiutuvien asiakkaiden luona tehdään hyvinkin vaativia sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Kuntien taloudelliset resurssit ovat vaikuttaneet siihen, että asiakkaat ostavat kotisairaanhoitoa täydentääkseen avun saantia. Kotisairaanhoidon kasvavasta kysynnästä huolimatta yrittäjät eivät pysty hinnoittelemaan palvelujansa korkeammiksi kuin kuntien kotihoidon asiakasmaksut. Yritysten on siten kilpailtava laadulla, jotta asiakkaat olisivat valmiita ostamaan yksityisiä palveluja, vaikka ne maksaisivatkin enemmän.

KY7: Tällä alalla pitää olla laatua, niin sehän on se vitsaus hoiva-alan yrittäjälle, kun hintoja poljetaan tällä alalla. Ei kukaan mies tekisi tätä hommaa näillä hinnoilla. Kun menet toisen kotiin tekemään sen sairaanhoidollisen työn, niin siinä on haasteena se, että miten saat sen tehtyä niin laadukkaasti ja aseptisesti siellä kotioloissa ja siinä ei saa olla kiire, mutta laskuttaa ei voi lisähintaa, vaikka meneekin aikaa enemmän kuin voi ennalta arvioi. Kunhan mä saan itselleni sen asiakaskunnan, niin kyllä sitten hinnoittelen tämän työn niin että se on joko tai. Se on se millä mä voin rajata sitä hommaa, kun mä teen varmasti sen niin laadukkaasti ja vähän ylikin, niin ei sitä tarvitse tehdä pohjahinnalla. Mutta enhän mä voi laittaa sitä realistista hintaa, kun muut tekevät sen niin halvalla, niin ei sitä voi vielä itseään hinnoitella.

Hoivamarkkinoilla kysyntä vaihtelee paikallisesti, jolloin syntyy myös tarvetta uusille tuotteille. Tästä esimerkkinä voidaan mainita terveyskeskusten laboratorioiden pitkät jonot, minkä johdosta asiakkaiden kodeissa otettaville näytteille on tarvetta. Eräs yrittäjä käy aamuisin asiakkaiden kotona ottamassa näytteitä ja kuljettaa näytteet terveyskeskuksen laboratorioon tutkittavaksi. Kunnan kotihoito tilaa yritykseltä näytteiden ottoa, jolloin se sisältyy asiakkaan kotihoidon maksuihin. Asiakas voi myös itse tilata näytteenoton ja maksaa siitä yrittäjälle. Kotiin tilattu näytteenotto voi olla asiakkaalle halvempi, koska hän säästää taksimatkan kulut. Lisäksi sairaalle ihmiselle on inhimillisempää, ettei tarvitse jonottaa laboratorioissa. Yrittäjän mukaan kaikenlaisten kotiin vietyjen sairaanhoidollisten toimenpiteiden kysyntä on selvästi kasvamassa.

KY7: Kaupungin kotisairaanhoidon kautta tulee näitä, joilta käyn ottamassa näytteitä ja toimitan ne eteenpäin. Sitten näitä yksityisiä, joilla on verensokerin mittaamista ja sellaista. Olisihan sitä kysyntää kaikenlaisille hoitotoimenpiteille, kuten tipan laittamiselle, mutta mulla ei oo sitä iv-lupaa.

Kotitalousvähennyksellä valtio on luonut kysyntää koteihin ostettaville siivouspalveluille, sillä verovähennyksen ansiosta asiakkaat saavat ostamiensa palvelujen hinnasta osan takaisin verotuksessa. Kotitalousvähennyksellä ei ole ollut merkittävää vaikutusta siivouspalvelun hintoihin, koska yritysten määrä on vastaavasti lisääntynyt, jolloin myös kilpailu markkinoilla on kasvanut. Sen sijaan kotien remonttipalveluihin kotitalousvähennyksellä on ollut hintoja nostava vaikutus, koska pieniä yrityksiä on vähemmän markkinoilla, eivätkä isot toimijat eivät tee pieniä korjaustöitä kodeissa. (Niilola & Valtakari 2006, 78-79.) Kuntien kotihoidossa on keskitytty eniten hoitoa tarvitsevien asiakkaiden palvelemiseen. Tästä syystä kotihoidon henkilöstö ei enää siivoa asiakkaiden kodeissa, vaan siivous on siirtynyt markkinoilla tuotettavaksi. Kunnat ostavat asiakkailleen siivousta yrityksiltä ja myös asiakkaat itse ostavat suoraan yrityksiltä palveluja. Lisäksi lapsiperheet ostavat siivousta kotitalousvähennyksestä hyödyntäen, mikä ilmeni myös tässä tutkimuksessa.

KY6: Siivoukseen on tänä vuonna mennyt aivan älyttömästi aikaa. Meillä päin varsinkin on kysyntää, siivouksia kysytään koko ajan. Eli sanotaanko, että juhannukselta mä oon jo melkein myynyt omat joulusiivoukseni. En osaa vielä sanoa, onks mulla jotain työntekijää joulun alla, että mä selviän siitä viikosta. Se on ihan mieletöntä se siivouksen kysyntä.

Siivouspalvelujen markkinoilla on niin paljon toimijoita, etteivät yksittäiset toimijat vaikuta hintoihin samassa määrin kuin hoivapalveluissa. Ideaalita-pauksessa vapaat markkinat maksimoivat toimijoiden hyödyt tai tuottavat optimaalisen hyödykkeiden jakautumisen. Ideaaliset markkinat eivät itsessään kerro mitään sellaisten markkinoiden hyvyydestä tai huonoudesta, jotka eivät ole ideaalisesti vapaat (Lagerspetz 2004, 113-114). Julkisesti tuotetuista koti- ja hoivapalveluista ei siten välttämättä tule parempia, vaikka niihin tuodaan markkinoista muistuttavia elementtejä.

Toinen ideaalisten vapaiden markkinoiden kriteereistä edellyttää täydellistä informaatiota markkinoilla toimijoiden kesken. *Informaation epäsymmetria* koskee jossain määrin kaikkia palveluita, mutta terveystaloudessa informaation luonne on oleellinen, koska kyse on ihmisten terveydentilasta. Terveystaloudellisten palvelujen epävarmuuden ja informaation epäsymmetrian vuoksi useissa maissa vaativa terveydenhuolto järjestetään ja myös tuotetaan julkisin varoin. Terveystaloudellisten ja hoivapalvelumarkkinoiden erityispiirre liittyy siihen, kuinka paljon tietoa on palvelun ostajalla ja kuinka paljon myyjällä. (Hiilamo 2015, 79-80.) Kuntien vahva rooli sosiaalipalvelujen resurssien ohjauksessa on vaikuttanut sosiaalialan tiedon tuottamiseen ja tietojärjestelmien epätasaiseen kehitykseen. Valtion vahvempi rooli poistaisi pienten kuntien ongelmia tietohallinnon kehittämisessä. (Kuusisto-Niemi, Saranto & Rissanen 2014, 33.)

Informaatiota hallitsevat julkiset toimijat, sillä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuksiin liittyvään tiedon saantiin vaikuttaa lainsäädäntö<sup>17</sup>. Informaation saantia vaikeuttaa myös yhtenäisten tietojärjestelmien puuttuminen hoivapalvelujen tuottajien välillä. Hoivapalvelussa yhdistyy sosiaali- ja terveydenhuollon tietoa, eikä näidenkään sektoreiden välillä ole yhtenäisiä tietojärjestelmiä. Suomessa ollaan siirtymässä sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveystietojen osalta kansallisiin tietoarkistoihin<sup>18</sup>, jolloin kaikki asiakkaiden tieto kerätään sähköiseen arkistoon. Tiedon keruun ja saannin keskittyminen edesauttaa informaation epäsymmetriaa palvelun tuottajien välillä. Tällä on vaikutusta myös palvelujen digitalisoinnin kehittämiseen ja markkinoiden toimintaan.

Väestön ikääntymiseen ja eliniän kasvuun perustuen hoivapalvelujen kysyntä kasvaa Suomessa. Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan <sup>19</sup> 85 vuotta täyttäneiden määrän ennustetaan kasvavan nykyisestä noin 136 000 hengestä noin 360 000 henkeen. Väestötiedot eivät vielä kerro palvelujen tarvetta, vaan sellainen tieto saataisiin palvelutarvekartoituksista, joita kunnat tekevät yli 75 vuotta täyttäneille. Palvelukartoitukset ennustavat ikätilastoja paremmin todellisen hoivan tarpeen. Ikäihmiset ovat aiempaa toimintakykyisempiä, jolloin myös hoivan ja avuntarve myöhentyy tulevaisuudessa. Kotihoidon käyntien laskenta tehdään vuosittain Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen säännöllisen kotihoidon tilastoa varten. Kotihoidon kuukausittaisilla käyntikerroilla mitaten voimakkain hoivan tarve osuus 80 ikävuoden molemmin puolin (THL 2015). Kunnissa on tietoa hoivan kysynnästä lähitulevaisuudessa, mutta alueella toimiville hoivayrittäjille tietoa kuntalaisten palvelutarpeista on vaikea saada. Monet yrittäjät toivovatkin, että kunnat informoisivat heitä tulevista palvelutarpeista, jolloin yrityksen palvelutuotantoa voitaisiin suunnitella kysynnän mukaiseksi.

Hoivamarkkinoiden informaation epäsymmetrisyys ilmenee myös palvelun tuottajan ja asiakkaan välillä. Kunta, järjestö tai yritys hoivapalvelun tuottajana tietää palveluiden sisällöstä aina enemmän kuin asiakas. Ongelma on myös se, että asiakkaalla ei useinkaan ole tietoa omista tarpeistaan, jolloin eri palveluntuottajien käsitys asiakkaan tarvitsemista palveluista voi poiketa toisistaan suurestikin. Tarpeiden määrittelyssä joudutaan tekemään päätöksiä myös siitä, pystyykö asiakas asumaan omassa kodissaan. (Linnosmaa 2012, 47.) Kunnan palveluohjaaja arvioi asiakkaan palveluntarpeen, jolloin osa asiakkaan itsensä kokemista tarpeista saatetaan jättää keskustelun ulkopuolelle ja vain osa huomioidaan. Palveluohjaajan tieto tarjolla olevista palveluista voi muokata asiakkaan tarpeita merkittävästikin. Mikäli asiakkaan palvelun tarpeet täyttävät kunnan kriteerin, on palvelusetelin edellytyksenä vielä asiakkaan toimintakyvyn arviointi. (Kuusinen-James 2012, 87.)

<sup>17</sup> Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)  
Terveystietolaki (1326/2010)  
Henkilötietolaki (523/1999)

<sup>18</sup> Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (Kansa) THL  
Kansallinen Terveysarkisto (Kanta) THL

<sup>19</sup> Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste 2012–2060. Tilastokeskus, Helsinki.

Palvelusetelilläkin ostettavissa palveluissa asiakasrekisterin ylläpitäjänä on kunta. Sosiaalihuollon asiakastietojen osalta ollaan rakentamassa Suomeen kansallista tietoaarkistoa, jonne tulevaisuudessa asiakasta koskeva tieto kootaan. Nykyisellään tietoa liikutellaan asiakkaan kirjallisella luvalla eri palvelun tuottajien välillä. Joillakin yrittäjillä oli vaikeuksia asiakasta koskevan tiedon saamisessa. Koettiin, että tiedon saanti vaihteli riippuen työntekijästä.

IY7: Yhteistyö yksityisen ja julkisen välillä ei toimi, vaikka ollaankin täydentävää resurssia kunnalle. Tietoa ei oikein tahdo saada asiakkaasta, vaikka on asiakkaan lupakin. Riippuu työntekijästä siellä kunnassa, kuka antaa yksityiselle palvelutuottajalle asiakkaasta tietoa. Tämä on iso ongelma.

Kolmantena näkökulmana hoivamarkkinoiden tarkastelussa on käsittää markkinat *instituutiona*, jolloin vapaiden markkinoiden ominaisuuksia ei pidetä edes ideaalisina. *Reaalisia markkinoita* luonnehtivat palveluinnovaatiot, patenttien ja tekijänoikeuksien luomat monopolit tai muut kilpailuedut. (Lagerspetz 2004, 113.) Kotipalveluissa yksi markkinoille tullut innovaatio on ateria-automaatti, joka korvaa päivittäisten aterioiden kuljetukset asiakkaiden koteihin. Kotipalveluissa innovaatiot liittyvät ihmistyön korvaamiseen. Kotihoidon henkilökunnan työaika on säästynyt lääkkeiden annostuspalvelulla, jota myyvät apteekit.

Kotiin vietyjen palvelujen kasvava tarve luo mahdollisuuksia innovaatioiden kehittämiseksi. Sosiaalipalveluyritysten innovaatiokyvykkyyteen vaikuttavat yrittäjyyden motiivit ja yrittäjän henkilökohtaiset ominaisuudet. Palveluihin liittyvillä innovaatioilla on myönteinen vaikutus yritysten kasvuun ja kannattavuuteen. (Littunen & Rissanen 2015, 106.)

Tämän tutkimuksen yritysten kilpailuetu markkinoilla perustui asiakkaan palvelun tarpeisiin vastaamiseen joustavilla palveluilla. Niukkuus luo kysyntää markkinoilla ja ajasta on nimenomaan pula kotihoidossa. Haastatellut yrittäjät korostivat ajan antamista asiakkaalle. Tämä koettiin kilpailueduksi verrattuna kuntien kotipalveluihin, joissa tehokkuusvaatimukset ovat vähentäneet asiakaskäyntien pituutta.

KY 5: Parasta tässä nyt ehkä on se, että on sitä aikaa asiakkaalle. Jos me ollaan sovittu, että minimikäynti on puol tuntia, niin se ei ole se viis minuuttia, mikä on tuolta kaupungin puolelta. Silloin mulla on ihan oikeasti aikaa kysyä, että mitä kuuluu. Se on se, mistä itte tykkään, että on paras ja selkeesti ne asiakkaatkin saa siitä paljon enemmän. Ja ite mä uskon siihen, että monet vanhukset voi paljon paremmin jo sillä, kun sinne joku menee.

IY5: Me tehdään työtä silleen, että meillä on asiakkaalle aikaa eikä ihan siihen malliin kuin kaupungilla, että kellon kanssa, mulla on sulle sen ja sen verran aikaa. Meillä yleensä suunnitellaan ja tehdään näin, että siinä asiakasta kunnioitetaan, hänen annetaan yleensä tehdä asiansa ja toimittaa ne ja autetaan siinä niin rauhalliseen tahtiin, että siinä ei tuu semmosta kiireen tunnetta. Hoitotyö on se mejän ihan a ja o, ydin. Ja kun aatellaan, että me ollaan ihan tuolla kotona ja meillä on näitä, missä ollaan oltu kaheksan, kakstoista, jopa kaksikymmentä tuntia vuorokaudessa, niin sekin on selvästi, että se on lähinnä sitä hoitotyötä.

Reaalilla markkinoilla toimijat eivät ole anonyymeja, kuten ideaalisilla vapailla markkinoilla oletetaan. Suomessa hoivamarkkinat ovat paikallisia, jolloin alueella toimivat yritykset tunnetaan. Erityisesti maaseudulla toimijoita on

niin vähän, että kaikki hoivan tuottajat tuntevat toisensa. Markkinoilla vallitsevaa informaation epätäydellisyyttä on kuvattu jo aiemmin tässä luvussa. Reaalisilla markkinoilla ei tieto ole kaikkien saatavilla, jolloin tieto on myös pääomaa innovaatioiden syntymisessä. Inhimilliseen todellisuuteen kuuluvat kompleksisuus, vuorovaikutukseen liittyvä epävarmuus ja uuden tiedon rooli. Kunnissaakaan ei ole käytettävissä täydellistä tietoa kuntalaisten tarpeista, jolloin hoivamarkkinat ovat instituutiona vapaat, mutta joissa tiedoiltaan rajalliset ihmiset pyrkivät niillä sovittamaan yhteen ristiriitaiset suunnitelmansa. (Lagerspetz 2004, 113-114.)

Hoivamarkkinoilla kilpailevat keskenään myös sosiaali- ja terveystalvet. Merja Ala-Nikkolan väitöskirjan (2003) mukaan iäkkäät ihmiset pääsevät sosiaalipalvelujen pariin usein vasta sairaalajakson jälkeen. Sairaalaan kotiutuvilla vanhuksilla on oikeus joko koti- tai laitoshoidon. Tämä merkitsee, että lääketieteelliset perusteet ohjaavat hoivapalvelujen tarvearviointia. Ala-Nikkolan tutkimuksessa havaittiin, että kotihoitoa koskevassa päätöksenteossa iäkkäiden ja heidän omaistensa osallistumismahdollisuudet olivat paremmat verrattuna laitoshoidon koskeviin päätöksiin. Asiakasta ei voitu ohittaa silloin, kun päätettiin hänen kotonaan tapahtuvasta hoivasta ja hoidosta. (Mt, 92.) Ikääntyneiden asiakkaiden kotihoidon palvelujen sisältöä ohjailevat arkielämän sijasta useimmiten lääketieteelliset ja sairaanhoidolliset tavoitteet. Asiakkaan sosiaalisia tarpeita enemmän painottuvat terveydenhuollon ja sairaanhoidon tavoitteet. (Kröger 2009, 105-106.) Valtiontalouden tarkastusviraston kotihoidon sisältöä koskevat tarkastushavainnot (2010, 8) osoittavat, että palvelutasoksi on määritetty perushoito eli lääkehuollon, sairaanhoidon, ravinnon ja hygienian turvaaminen. Sen sijaan palvelut, jotka tukevat itsenäistä selviytymistä ja edistävät elämänlaatua ja yhteiskunnalliseen elämään osallistumista, on siirretty pois kotihoidosta.

Kuntien ja yritysten yhteistyötä on lisännyt palveluseteli, jolla tarkoitetaan kunnan sosiaalipalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelun kustannukset kunnan määräämään arvoon asti<sup>20</sup>. Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle setelin tai sähköisen kortin muodossa. Yrittäjät suhtautuvat myönteisesti palveluseteliin, vaikka se ei olisikaan kasvattanut palvelujen kysyntää (Linnošmaa 2012, 39). Uutena palvelujen järjestämistapana sosiaalihoitolakiin otettiin palveluseteliä koskevat säännökset vuonna 2004. Niissä säännellään yksityiskohtaisesti kotona annettavissa palveluissa käytettäviä palveluseteleitä. Järjestämistapaa koskevat säännökset sisältyvät vuonna 2009 voimaan tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettuun lakiin (569/2009). Kuntien tarjoamassa palvelusetelissä kunta maksaa hoivapalvelun tietyn suuruisena ja asiakas voi halutessaan maksaa itse osan palvelusta, mikäli yrityksen määrittämä hinta on korkeampi kuin palvelusetelin arvo.

Kirsi Kuusinen-James (2012) on tutkinut palveluseteliä valinnan välineenä säännöllisessä kotihoidossa Lahden kaupungin vanhuspalveluissa. Palvelusetelin valinneille ikäihmisille tehtiin kysely, johon vastasi 44 ikäihmistä. Kyselyn lisäksi tehtiin 15 ikäihmistä haastattelua ja neljän omaisen haastattelut. Tutki-

<sup>20</sup> Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009/569).



mustulosten mukaan useimmiten palveluseteli oli valittu kunnallisen palvelun sijasta, koska samalta palveluntuottajalta sai kotihoidon lisäksi niitä palveluja, joita kunnallinen kotihoito ei tarjoa. Lähes yhtä suosittu vaihtoehto vastauksissa oli se, että vastaaja käytti jo aiemmin yksityisiä palveluja ja hän halusi jatkaa saman palveluntuottajan kanssa. Kolme neljästä vastaajasta (73%) olisi toivonut enemmän määräsvaltaa siihen, mitä palveluntuottaja voi kotikäynnillä tehdä. Palveluseteliin kuulumattomana mutta asiakkaan tarvitsemana apuna mainittiin mm. kaupassakäynti, siivous ja ulkoiluapu. Näitä palveluja asiakkaat ostivat lisäpalveluina yrityksiltä. (Mt, 52.) Iäkkäiden ihmisten valintoihin kotiavustusta vaikuttavat myös heidän turvallisuustarpeensa. Asiakas valitsee mieluummin kodinhoitajan antamat kokonaispalvelut kodissaan selviytymisensä tueksi, kuin rakentaa palvelupalettinsa avaamalla kotinsa monelle eri palveluntuottajalle. (Ollila & Koivusalo 2009, 146).

IY2: No, meillä on tuota ihan päivittäisiä asiakkaita, missä käydään kerran tai useamman kerran päivässä. Autetaan ihan vuoteesta ylös ja sit siitä ne päivärutiinit ja sitten asiakkaita, missä käydään siivoomassa kerran kuussa ja kaikkea, mitä siihen väliin sitten mahtuu. Voi olla, että käydään useamman kerran viikossa, kerran viikossa, joka toinen viikko, kuka mitenkin haluaa. Ja tosiaan ihan näistä, että henkilökohtainen avustaminen ja sitten siivoukset, kaupat, ruoanlaitto, koiran ulkoilutusta, niin kaikkee mahdollista, pyykkihuollot ja tämmöstä.

Palveluseteliasiakkaan rooli eroaa merkittävästi itse maksavan kuluttajan roolista. Näennäismarkkinoilla kuluttajalle näyttäisi olevan tarjolla näennäiskuluttajan rooli. Julkiset palvelut voisivat oppia yksityisiltä palveluilta käyttäjäystävällisyyttä ja kiireettömämpää kohtaamista. Tämän kiireettömän kohtaamisen voisi ajatella olevan tehokkuuden vastakohta, mutta asiakkaan omien voimavarojen tukeminen voi pitkällä tähtäimellä olla kustannustehokkaampaa. (Kuusi-James 2012, 102-103.) Hoivan ja avun tarpeistaan huolimatta asiakkaiden näkemyksiä tulisi kunnioittaa, sillä kaikkia ihmisiä yhdistää kaipuu valinnan vapauteen ja ihmisarvoiseen elämään (Nussbaum 2006, 88).

Kirjallisuudessa tarpeen määrittelyyn viitataan ilmauksin absoluuttinen, todellinen, välttämätön tai oikea tarve (ks. Schultz & Tapio, 2011). Tarpeiden kuvaus muistuttaa kuitenkin hyvin paljon tapaa, jolla myös haluja kuvaillaan. Vaikka tarpeen käsitteellä viitataankin tarpeelliseen, välttämättömään ja todelliseen, eivät ne ole täysin eri asia kuin halu. Tarpeen ja halun voi siten nähdä myös saman kokonaisuuden osina. Voidaan ajatella myös, että halu ohjaa erilaisiin keinoihin tyydyttää tarpeet. Asiakkaan halujen huomiotta jättäminen hoivan tuottamisessa on perusteltua vasta silloin, jos halut kohdistuvat epätarpeellisuuden mukaisiin tarpeen tyydytyskeinoihin. Tarpeiden ja halujen erotteleminen vie lopulta filosofisten peruskysymysten äärelle hyvästä elämästä ja yksilön valinnan vapaudesta. (Mt, 8-15.) Hoivan institutionaalinen määrittely on oleellista hoivan tutkimisessa ja organisoinnissa. Asiakkaalle keskeistä on riittävä hoivan saanti, olipa kyseessä yhteiskunnan tuottama formaalihoiva tai vapaaehtoisuuteen perustuva informaalihoiva, jota täydennetään yrityksiltä ostetuilla palveluilla. Hoivassa oleellista on prosessi, joka rakentuu hoivaajan ja hoivattavan välisessä vuorovaikutuksessa.

Hoivan tuottamisen riskejä tarkasteltiin toimialaan liittyvien epävarmuustekijöiden näkökulmasta. Yrittäjän sosiaalinen vapaus todentuu formaalin hoivan tuottamisen rooleissa, joihin vaikuttaa kuntien kotihoidon resurssit.

### 5.3.3 Hoivamarkkinoiden ohjaus

Hegelin (1920/1994, 176) sosiaalisessa vapaudessa kansalaisyhteiskunta asettuu perheiden ja valtion väliin. Kansalaisyhteiskunta määrittyy yksilöityjen *tarpeiden järjestelmäksi*, jossa tarpeiden tyydytys ja työnjako yhdistyvät. Kansalaisyhteiskunta (*societas civilis*) tarkoitti tuohon aikaan kansalaisten vapautumista poliittisesta järjestelmästä. Myöhemmin kansalaisyhteiskunnan (*civil society*) sisältö muuttui siten, että poliittinen yhteiskunta korvautui taloudellisella yhteiskunnalla. (Willke 1995, 145.) Adam Smithin (1776/2015, 34-35) mukaan ihmisten välinen työnjako ja siitä seurannut kaupankäynti on ihmisluonnolle tyypillinen ominaisuus, joka myös erottaa ihmisen eläimistä. Toisin kuin eläimet, ihminen tarvitsee jatkuvasti apua toisilta ihmisiltä, mutta hänen on turha odottaa sitä pelkästään heidän hyvántahtoisuutensa vuoksi. Smithin kansalaisyhteiskunta liittyi kansalaisten vapaaseen taloudelliseen toimintaan markkinoilla. Sittemmin kansalaisyhteiskunnalla on ymmärretty lähinnä kansalaisten vapaaehtoista järjestäytymistä ja yhdistystoimintaa (esim. Ilmonen 2006).

Markkinoilla toimimisen lähtökohtana Smithillä oli ihmisten välinen tasa-arvo, joka toteutuu markkinoiden puolueettomana ja objektiivisena toimintana (O'Rourke 2008, 57). Smithin (1759/2003) näkemys markkinoilla toimivasta vapaasta ja itseään määräävästä yksilöstä tarkoittaa, että ihminen kykenee ajamaan omaa etuaan mutta on samalla kiinnostunut myös toisista ihmisistä. Tätä ihmisen sosiaalista luonnetta Smith perustelee *sympatian* käsitteellä, jota hän avaa *Moraalitutujen teoria* -teoksessaan näin:

”Oletetaanpa ihmisen olevan miten itsekäs tahansa, on ilmeistä, että ihmisluonnossa on vaikuttimia, jotka saavat hänet kiinnostumaan muiden kohtalosta, ja että muiden onni ja menestys välttämättä vaikuttavat häneen, vaikkei kostuisi siitä muuta kuin mielihyvän sen näkemisestä” (Smith 2003, 29).

Smithin keskeisin teesi oli oman edun ja yhteisen hyvän yhteensovittaminen vapaassa markkinataloudessa. Vapaus on keskeinen arvo myös taloustieteissä, jota käsitteet ”valinnan vapaus”, ”vapaa kilpailu” ja ”vapaat markkinat” ilmentävät. Amartya Senin (2001, 49-51.) mukaan nykyisessä taloustieteellisessä keskustelussa vapauden rinnalla korostuvat tasa-arvo ja vastuu. Senin mukaan ne voivat toteutua vain vapaana kansalaisuutena demokraattisessa yhteiskunnassa, jolloin vastuullisuus edellyttää vapautta. Senin mukaan taloustieteilijät ovat tulkinneet puutteellisesti Adam Smithiä korostaessaan pelkästään oman edun tavoittelua ja sivuttaessaan kokonaan *sympatian* sekä inhimillisen käyttäytymisen eettisen puolen. Smith ei korostanut itsekästä vaurauden tavoittelua vapaan yrittäjyyden järjestelmässä vaan pyrki pikemminkin osoittamaan oman edun tavoittelun toisia hyödyttävän aspektin. Smithkään ei ollut sitä mieltä, että oman edun tavoittelu yksistään riittäisi hyvän yhteiskunnan perustaksi. Taloudellinen hyvinvointi ei yhteiskunnassa voi siten perustua yksittäisten motiivien

vara. (O'Rourke 2008, 59.) *Kansojen varallisuus* -teoksessa (1776/2015) kuvataan markkinoilla tapahtuvaa normaalia kanssakäymistä ja siihen perustuvaa työnjakoa kaikkia osapuolia hyödyntävänä toimintana:

Emme odota, että saamme päivällisen teurastajan, leipurin ja oluenpanijan hyväntahtoisuuden ansiosta, vaan siksi, että he ajavat omaa etuaan. Emme vetoa heidän inhimillisyyteensä, vaan heidän taipumukseensa ajatella ensi sijassa itseään, emmekä kerro siitä, mitä itse tarvitsemme, vaan siitä, mistä heille on etua. Kukaan muu kuin kerjäläinen ei jättäydy etupäässä hyväntahtoisuuden armoille. (Smith 2015, 35)

Smithin (2003, 168) mukaan markkinoiden toiminnassa on keskeistä moraalinen tinkimättömyys, jolloin ”näkymätön käsi”, voi ohjata markkinoita. Moraaliturvateoriassa Smith tarkoittaa näkymättömällä kädellä (invisible hand) harmonista luonnon järjestelmää, jossa ihmiset tavoittelevat tehokkaimpia keinoja ihmiskunnan onnen ja menestyksen edistämiseksi, mutta Luojan palkkioiden tai rangaistusten säätelemänä. Smith (1776/2015) oli selvillä siitä, ettei markkinataloudessa ollut mitään ennalta määrättyä harmoniaa, mutta siksi moraalit oli vapaiden markkinoiden mahdollistaja. Tämän vuoksi keskustelu markkinoiden tasapainotilasta on sinänsä harhaanjohtavaa, koska markkinat eivät ole koskaan tasapainossa. Tasapainon käsitettä voidaan kuitenkin käyttää kuvaamaan eri toimijoiden suunnitelmien yhteensovittamista markkinoilla. Markkinat voivat toimia vain, jos jokainen toimija voi luottaa toisten toimijoiden noudattavan samoja pelisääntöjä. Smith oli valmis esimerkiksi rajoittamaan pankkien ja rahoituslaitosten valtaa, koska niiden mahdollinen moraaliton toiminta aiheuttaa muille markkinoilla toimijoille erityistä haittaa ja koska pankkien toiminnalla on suuri valta suhteessa muihin toimijoihin. Smith ei siis yleisen virheellisen käsityksen mukaan kannattanut täysin rajoittamattomia markkinoita, vaan pyrki näillä rajoituksilla tuomaan esiin riskin finanssikriiseistä, jotka rajoittavat muiden vapaata toimintaa markkinoilla. (Smith 1776/2015, 349-357.) Smithin näkemys markkinoiden tarkoittamattomista seurauksista on sekä yhteiskunta- että taloustieteiden perusolettamus. Näihin ongelmiin perustuu myös ajatus sosiaalipolitiikan tehtävästä korjata markkinoiden toiminnasta aiheutuvia ongelmia. Suomessakin julkinen talous on yhä riippuvaisempi markkinataloudesta, jonka seuraukset saattavat yksittäisille ihmisille näyttäytyä luonnonvoimien kaltaisina tapahtumina. (Lagerspetz 2004, 110-115.)

Vapauden ja oikeudenmukaisuuden lisäksi taloustieteelliseen keskusteluun ovat tulleet myös hoivan ja huolenpidon kysymykset. Erityisesti feministiset taloustieteilijät ovat nostaneet hoivan vapauden ja tasa-arvon rinnalle. Irene van Staveren (2001) yhdistää taloudelliseen toimintaan kolme arvoa, joista ensimmäisenä on vapaus (freedom), jonka hän liittyy autonomiaan ja vaihtoon markkinoilla (agora). Toisena arvona on oikeudenmukaisuus (justice), joka liittyy valtion (polis) rooliin legitimitetin ja jaon toteutumisessa. Kolmantena arvona on huolenpidon alue (care), johon liittyy antaminen ja hoivatalous (oikos). (Mt, 202; Andersson J-O, 2004, 169.) Nancy Folbre (2001, 12-20) puhuu ”*The Invisible Hearth*” -kirjassaan lähimmäisenrakkaudesta, velvollisuudesta ja vastavuoroisuudesta käyttäen ”näkymättömän sydämen” käsitettä. Toimiminen kilpailuilla markkinoilla on laajentunut myös hoivan alueelle, jolloin taloustie-

teissäkin tunnustettu luottamuksen ja rehellisyyden merkitys korostuu entisestään. Folbre uskoo Adam Smithin ”näkymättömän käden” käsitteen tavoin ihmisten epäitsekkyyteen myös markkinoilla toimimisessaan. Naisten siirtymisestä kodin ulkopuolelle työskentelemään on ollut seurauksena hoivan kysynnän ja tarjonnan siirtyminen markkinoille. Markkinoiden spontaanin järjestyksen Folbre näkee kuitenkin mahdollistuvan vain lakien muodostaman kehikon puitteissa, mikä tarkoittaa markkinoiden ohjausta.

Folbren näkemys valtion roolista markkinoiden toiminnassa poikkeaa Milton Friedmanin näkemyksestä, jonka mukaan kilpailu suojelee kuluttajaa paremmin kuin julkisen vallan mekanismit, jotka asettuvat markkinoiden yläpuolelle. Friedmanin mukaan kilpailu ei suojele kuluttajaa sen vuoksi, että yrittäjät olisivat hyväsydämisempiä kuin julkisen sektorin toimijat, vaan siksi että se on yrittäjän edun mukaista. (Friedman & Friedman 1982, 269.) Friedmanin näkemystä soveltaen voidaan ajatella, että kilpailun hyöty hoivapalvelujen markkinoilla pitäisi näkyä asiakkaiden laadukkaana palvelemisena, koska se on yrittäjyyden elinehto. Markku Lehdon (2014,13) mukaan markkinatalouden voimistumisen myötä hyvinvointipalveluistakin on tullut hyödykkeitä ja niiden käyttäjistä kuluttajia. Tämän kehityksen taustalla Lehto näkee valtion kaksoisroolin sekä *kehittäjävaltiona* että *hyvinvointivaltiona*. Kehittäjävaltio on uudistanut normistoa poistamalla kilpailun esteitä ja kannustanut yrittäjyyteen hyvinvointialalla. Hyvinvointivaltio on turvannut kansalaisille kattavan sosiaali- ja terveyspalvelujen verkoston sekä sosiaalivakuutuksen.

Yrittäjille valtion rooli hoivamarkkinoiden toiminnassa näyttäytyy lainsäädäntönä. Saman palvelun tuottaminen voi perustua eri lakeihin tilanteesta riippuen. Kuntien yrityksiltä ostamat kotihoidon palvelut perustuvat sosiaali- ja terveydenhuollon lakeihin, jolloin asiakkuus on palvelunkäyttäjän ja kunnan välinen. Ostopalvelussa yrittäjän vaihtaminen on asiakkaalle hankalampaa kuin tilanteessa, jossa asiakas ostaa itse palvelunsa suoraan yritykseltä. Kun asiakas ostaa itse palvelunsa, asiakkuus perustuu kuluttajansuojalakiin (38/1978), jonka perusteella myös sopimusta koskevia irtisanomisperusteita tulkitaan.

Y6: Suuret kaupungit varmasti on niin isoja jo ne ostot, että niitten on pakko kilpailuttaa, kun siellä on ne kynnysarvot. Mutta sitten nää pienemmät kunnat, niin niillä on aika sekalainen se käytäntö vielä. Niille riittää se, että ne tietävät jonkun toimijan ja sitten ne sanoo, että osta tältä. Meillä on noita sopimusasiakkaita ja sitten on ihan kerta-asiakkaita, että ollaan toistaseks vielä kerta-asiakkaitakin pidetty. Ja tietysti nuo kuntien sopimukset ovat määräaikaista ja tiettyyn aikaan sidottuja. Mutta sitten nää ihan kuluttajien, yksityisten asiakkaitten sopimukset, niissä on kahdesta viikosta yhteen kuukauteen irtisanomisajat, koska siellä voi olla semmosiakin, että käydään vaan kerran kuussa. Se on tavallaan siihen mitotettu, mikä on se käyntitiheys. Siellä on juridisesti heille nää vakuutukset, salassapidot ja muut tällaiset asiat kirjallisena heille esitettyinä. Mutta ne sopimukset eivät sido heitä pidempään kuin, mitä he tossa kuluttajakaupassa näkee tarpeelliseksi.

Yrittäjän puheesta ilmenee tilanteen kirjavuus markkinoilla. Palvelusetelillä tuotettaessa asiakas valitsee tuottajan, kun puolestaan kilpailutettaessa kunta valitsee palvelun tuottajan. Kilpailuttamisella tarkoitetaan sitä, että tilaaja pyytää tuottajilta tarjouksia määrällisesti ja laadullisesti mahdollisimman tarkasti yksilöidyistä palvelusta ja ilmoittaa tarjouspyynnössä tuottajan valinnan perus-

teet. Oikeudellisesti kilpailuttamista säätelee hankintalainsäädäntö. Kilpailuttaminen voi tulla kysymykseen vain, jos tilaajalla on useita potentiaalisia tuottajavaihtoehtoja. Palvelujen ulkoistamisessa ei juridisessa mielessä kilpailuteta kunnan omaa tuotantoa ja ulkopuolista tuotantoa keskenään. Tarjouspyyntöä laadittaessa vertaillaan eri vaihtoehtojen edullisuutta, jolloin kyseessä on kilpailutilanne. (Fredriksson & Martikainen 2006, 13-14.) Mitä monimutkaisempi kilpailun kohde on, sitä suuremmat ovat transaktiokustannukset kilpailutilanteeseen liittyen. Le Grand ja Barlett (1993, 212-213) jakavat transaktiokustannukset sisäisiin ja ulkoisiin kustannuksiin. Ulkoisia transaktiokustannuksia syntyy yhteistyökumppaneiden etsimisestä, sopimusten toimeenpanosta ja toiminnan laadun valvonnasta. Hierarkkisessa tuotantojärjestelmässä sisäiset transaktiokustannukset ovat korkeat, kun taas markkinoille hajautetussa tuotannossa tilanne on päinvastainen. Toimivien sopimusten syntymisessä on luottamuksella merkitystä. Sosiaali- ja terveysalan palvelutuotannossa on paljon sellaisia herkkiä asioita, joiden sopimisessa on edellytyksenä luottamuksen läsnäolo, mutta toisaalta asiakkaan näkökulmasta tämän alan palvelutuotannossa korostuu myös laadun tarkkailun ja kontrollin tärkeys. (Kovalainen & Österberg 2006, 120; Kovalainen & Österberg-Högstedt 2008.)

Kotihoidon palvelut ovat monimutkainen kilpailukohde. Ensinnäkin kotihoidossa on yhdistetty sosiaali- ja terveyspalvelut, mikä lisää kunnan sisäisiä transaktiokustannuksia. Palvelun tuottamisessa päätöksenteko hajautuu usealle taholle, kuten terveyskeskuslääkärille ja sosiaalipalvelujen asiantuntijoille. Palvelu räätälöidään asiakkaan tarpeisiin, jolloin sen tuottamista ei voida kokonaan ennakoita ja se sisältää monia eriaikaisia toimenpiteitä. Saman asiakkaan luona käydään useampaan kertaan vuorokaudessa. Toiseksi sisäisiä transaktiokustannuksia lisää palvelujen hajautettu tuottaminen asiakkaiden kodeissa, mikä hankaloittaa johtamista ja laadun valvontaa. Kotihoidon palveluissa on kyse hierarkkisesta organisaatiosta käsin hajautetusta toiminnasta, jossa ei ole kilpailutilannetta. Tästä seuraa se, että kuntien kotihoidossa ei markkinakilpailun puuttuessa ole ulkoisia pakotteita kehittää palveluja. Asiaksmäärien lisääntyessä kustannussäästöjä on tehty karsimalla palvelun sisältöjä ja kohdentamalla resursseja arkipäiviin. "Kermankuorinnan" estämisellä tarkoitetaan sellaisen tilanteen ehkäisemistä, jossa palvelujentuottajat valikoivat asiakkaansa. Normaaleilla markkinoilla yritykset valikoivat asiakkaansa ja asiakkaan maksukyky vaikuttaa mahdollisuuteen hankkia tarjolla olevia palveluja. (Le Grand & Bartlett 1993, 214-217.) Kotihoidon markkinoilla palvelujen saannin ja tarvekriteerien määrittely kuuluu edelleen julkisen viranomaisen tehtäviin, eikä asiakkaan maksukyky saa olla palvelujen saannin esteenä. (Fredriksson & Martikainen 2006, 17-18.) Yritysten palvelujen kysyntä kohdistui niihin aikoihin, joihin kunnallisia palveluja on vaikea saada. Eräs yrittäjä kuvaa omia työpäiviään näin;

KY3: Mä teen sekä illat ja viikonloput mutta myös yökeikkaa. Työajat ovat öisin, viikonloppuisin, aikaisia aamuja eli juuri ne ajat, kun kaupunki ei tarjoa, niin sitten me tarjotaan eli ne kaikkein hankalimmat ajat, pyhät ja tämättyypiset.

Kilpailua ja asiakkaiden valinnan mahdollisuuksien lisäämistä palvelujärjestelmässä on tutkittu hoivan markkinaistumisena. Markkinaistumisen prosessiin viitataan kompleksisena ilmiönä. (Meagher & Szebehely (2013, 16.) Sosiaali- ja terveyspalveluissakin kilpailuttamisessa korostuu juridinen prosessi. Tätä perustellaan sillä, että yritysten on voitava luottaa siihen, että kilpailijoita kohdellaan tasavertaisesti. Perusteena on myös se, etteivät julkisen vallan toimenpiteet aiheuta markkinoiden toimintaan perusteettomia ja yllätyksellisiä muutoksia. (Melin & Paunio 2001, 160.) Kilpailuttamiseen liittyvät sopimisen tavat ja mekanismit edellyttävät luottamusta vähentämään sopimisen riskejä. Luottamuksella on erityisen suuri merkitys sosiaali- ja terveyspalveluissa, joissa hoi- van saaja ei aina kykene valvomaan palvelun laatua. Kilpailuttamisessa voi nähdä ongelmana sen, että hinnasta tulee määräävä tekijä, jolloin isot yritykset menestyvät kilpailutuksissa pieniä yrityksiä paremmin. (Kovalainen & Österberg 2006b, 115-119.) Julkisen sektorin haasteena tulevaisuudessa ovat luottamuksen ilmapiirissä tehdyt tarkat seurannan mahdollistavat sopimukset, jotka eivät nostaisi transaktiokustannuksia kohtuuttomiksi. (Kovalainen & Österberg-Högsted 2008c, 82.)

Kunnat ovat omilla ratkaisuillaan lisänneet markkinoiden ohjaavaa vaikutusta hoivapalveluissa. Pienten yritysten ja järjestöjen toimintaedellytykset hoivapalvelujen tuotannossa ovat Suomessa EU-jäsenyyden myötä muuttuneet. Palveluiden kilpailutuksissa EU:n sisämarkkinalain kilpailusäännösten toteuttaminen on tuonut ongelmia asiakkaille palvelun tuottajan vaihtumisina. Toisaalta kilpailutuksessa ei aina oteta myöskään riittävästi huomioon ihmisten hoivan ja tuen yksilöllisiä tarpeita palveluiden kokonaiskustannuksissa. Palvelun tuottajan vaihtuessa joudutaan luottamus rakentamaan jälleen uudelleen. (Koskiahho 2008, 15-16.)

Tässä tutkimuksessa haastateltujen yrittäjien mielestä kuntien kilpailuttamat palveluostot ovat liian suuria pienten yritysten tuotantoon. Isojen yritysten solmiessa sopimuksia kuntien kanssa vuosiksi eteenpäin, jää pienten yritysten rooliksi täydentää kuntien kotihoidon arkea satunnaisten tarpeiden osalta. Täydentävä rooli muodostuu niiden asiakkaiden hoivasta, joiden palvelutarvetta syystä tai toisesta ei pystytä hoitamaan kunnan kotihoidosta. Myös palvelusetelin tuottajiksi näyttäisi valikoituvan suurempia yrityksiä.

IY1: Kunta ostaa ehkä 10 prosenttia meidän palvelutuotannosta. Me ollaan niin pieni yritys, että ei pystytä tarjoamaan niin paljon kuin kunta haluaisi. Kunta mieluummin ostaa isommalta, jotta se saa varmemmin sen palvelun, vaikka se ei olisikaan niin laadukasta.

Pienten kotipalveluyritysten joustavuuden avulla kunnat pystyvät palvelemaan paremmin asiakkaitaan, yritysten palvelujen avulla voidaan tasata ruuhkahuippuja. Vaikka kotihoidon palveluissa vuorovaikutus on asiakaspalautteissa keskeisin palvelun laatuun vaikuttava tekijä, on sen kilpailuttaminen hankalaa nykyisten tarjouspyyntöjen muodossa. Merja Willbergin väitöskirjan (2006) mukaan sosiaali- ja terveyspalvelujen kilpailuttamista koskevassa päätöksenteossa oletetaan toimijoiden korostavan ideologisia periaatteita ja arvovallintoja. Näitä arvokeskusteluja pidetään tärkeinä, mutta käytännössä niiden

vaikutukset lopullisessa päätöksenteossa ovat olleet melko vähäisiä. Kilpailutamisen kysymykset liitetään periaatteessa arvovalintoihin, mutta käytännössä ratkaisut perustuvat pääasiassa talouden, hallinnon ja lainsäädännön reunaehdoin. (Mt, 129.) Itse maksavat asiakkaat haastavat valinnoillaan palvelun tuottajat kilpailemaan laadusta, kuten eräs yrittäjä totesi:

KY6: Haastetta tulee niiden asiakkaiden kanssa, jotka haluavat ostaa palvelun yksityiseltä, vaikka niille on tarjottu ehkä kaupungin puolelta sitä palvelua. Niin siinä tulee se, että miten mä sen teen paremmin kuin kaupunki.

Tuottajan näkökulmasta asiakkaan valinnanvapauden lisääntyminen esimerkiksi palvelusetelien käyttöönoton myötä merkitsee kilpailun kasvua, johon osa toimijoista vastaa erikoistumalla. Kotipalveluntuottajien erikoistumista taapahtuu Ruotsissa jonkin verran, mutta erot eri tuottajien välillä eivät ole kovin suuria. Palveluntuottajat ovat voineet erikoistua kielen tai uskonnon mukaan. Palvelusetelin käyttö ei asiakkaan tarpeiden muuttuessa ole kunnan, palveluntuottajan tai asiakkaan kannalta joustava, sillä palvelun tarpeen muutokset edellyttävät aina uusia neuvotteluja, hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistuksia sekä sopimuksia. (Kuusinen–James 2012, 104.)

Tutkimuksen kohteena olevat yritykset kilpailivat asiakaslähtöisyydellä ja joustavuudella, mikä tarkoitti palveluvalikoiman laajentamista asiakkaan tarpeiden mukaan.

IY2: Joo, kyllä me siitä lähdetään, että ne ovat ne asiakkaan tarpeet ja heidän kaikki päivärytmensä ja tämmöset yritetään ottaa huomioon, mikä olis niinku paras mahdollinen aika tulla teille. Onks se aamusta vai iltapäivästä, että kaikki nää yritetään ottaa huomioon. Toiset ovat hirveen aamuvirkkuja ja ne haluavat, et kaheksalta saa tulla jo ja toiset pääsevät vasta puolen päivän aikaan vauhtiin. Niin sitten yritetään junaila niitä näitten mukaan. Ja tosiaan kaikki, mitä osataan, niin yritetään siellä asiakkaalla tehdä sitten, mitä hän haluaa. Et semmosta täysvaltasta palvelua niinku tarjotaan.

IY6: No, ihan siis näitä perus koti- ja hoivapalveluita ja sitten lisäksi on näitä tämmösiä extrapalveluita. Lähinnä just sellasille henkilöille, jotka on tottuneet laittamaan hiuksiaan tai käymään jalkahoidoissa tai hieronnoissa, niin he saavat helposti meiltä myös niitä ammatti-ihmisiä kotiinsa. Ja sitten on tietenkin näitä pieniä korjauspalveluita, asennuspalveluita ja laitteita, joiden käyttöön tarvitaan apua.

Asiakaslähtöisyyttä edistettiin lisäpalveluilla, joita tuotettiin asiakkaiden koteihin yhteistyöyritysten kanssa. Kodinhoidon ja kunnossapidon lisäksi tarjottiin erilaisia hyvinvointipalveluja. Pienten yritysten kilpailuvalttina on yksilöllisten palvelujen tuottaminen. Laitoshoidossa yksilöllisyyden huomioimisen vaikeutta perustellaan yleensä resurssilla ja kaikkien asiakkaiden tasavertaisella kohtelulla. Kun asiakasta palvellaan hänen omassa kodissaan resurssit kohdentuvat silloin kokonaan hänen palvelemiseensa. Asiakastilanteessa ei tarvitse myöskään huomioida muita asiakkaita. Laskutusperusteena on käyntikerta tai tuntiveloitus, joka ei määrittele ennalta myöskään palvelun sisältöä.

Marja-Liisa Hiirosen väitöskirjassa (2007) tutkittiin hoivayritysten roolia ikääntyvien kotihoitopalveluissa. Tutkimustuloksina syntyi erilaisia palvelukokonaisuuksia, joita ikääntyvät tarvitsevat kotona selviytymisessä. Näitä palvelukokonaisuuksia hoivayritykset voivat kehittää edelleen yksilöllisiksi palvelu-

tuotteiksi. Hirosen tutkimustuloksissa kuntapäätäjät korostivat, että hoivayritysten on tulevaisuudessa kehitettävä palveluja ja palvelukokonaisuuksia, jotka vastaavat kunkin asiakkaan yksilöllisiä tarpeita.

Haastateltujen yrittäjien kokemuksen mukaan palvelujen sisältö määriteltiin tarkasti kuntien kanssa tehdyissä sopimuksissa, mikä liitettiin osaltaan kontrolliin. Palvelun tuottajien kilpailuttamisella ja kontrolloinnilla pyritään takaamaan kuntalaisille paras mahdollinen hyöty heidän maksamistaan veroista. Kilpailuttamisessa ei niinkään ole kysymys siitä, millaisia hoivapalveluita kunnat haluavat asukkailleen järjestää, vaan kyse on poliittisista päätöksistä palvelujen tuottamistavoista. (Melin & Paunio 2001, 39-40.) Suomessa kunnat ovat ostaneet palveluja jo 1980-luvulla järjestöiltä. Sosiaalipalvelut ovat alusta asti olleet kuntien eikä valtion vastuulla. Tosin valtiollinen ohjaus sosiaalipalveluissa oli 1970- ja 1980-luvuilla voimakasta. (Kröger 1997.) Nykyinen valtionosuusjärjestelmä antaa kunnille mahdollisuuden päättää, mitä palveluja tuotetaan itse ja mitä hankitaan ostopalveluina. Kunnat ovat hajauttaneet tuotantonsa edelleen perustamalla liikelaitoksia ja yhtiöittämällä tukipalvelujen tuottamista. (Virtanen 2004, 229.)

Jako yksityisiin ja julkisiin palvelun tuottajiin ei siten anna riittävän tarkkaa kuvaa sosiaalipalvelujen ja hoivan tuottajista. Suomessa yksityinen palveluntuotanto ei käsitteenä tarkoita yhtenäistä palvelusektoria, sillä yksityisen hoivan kivijalka ja tärkein osa on aina ollut ja on edelleen omaishoiva, vaikka tätä ei yleensä huomioida tilastoissa. Toinen yksityisen palvelun tuotannon kivijalkaovat kansalaisjärjestöt, joiden toimesta kotipalvelutkin ovat alkuaan kehittyneet.

Vanhushoivan markkinoistumista Pohjoismaissa (Szebehely & Meagher 2013) käsittelevässä tutkimuksessa todetaan, että sosiaalipoliittista keskustelua vaivaa dikotomia, jossa sosiaalipoliittikka ja markkinat nähdään toistensa poisulkeina vaihtoehtoina. Szebehelyn ja Meagherin mukaan jako yksityisiin ja julkisiin organisaatioihin ei anna riittävän laajaa kuvaa palvelun tuottamisen moninaisuudesta. Osa palveluja tuottavista organisaatioista toimii puhtaasti markkinataloudessa, kun taas esimerkiksi kansalaisjärjestöt toimivat hyvinkin lähellä julkista sektoria. Täysin aukoton ei ole palvelun tuottajien kategorisointi voittoa tavoittelemattomien (non profit) ja voiton tavoitteluun (for profit) tähtäävien organisaatioidenkaan välillä. Ongelmallisinta kategorisoinnissa on ammatinharjoittajien ja pienten mikroyritysten sijoittuminen samaan yksityiseen kenttään. (Mt 2013, 243, 250.) Suomessa näitä mikroyrityksiä on 94% kaikista asiakkaiden koteihin hoivaa tuottavista yrityksistä. Hoivapalvelujen tuottamisen kategorisointi yksityiseen ja julkiseen hoivaan sijoittaisi myös tämän tutkimuksen kohteena olevat mikroyritykset samaan luokkaan kansainvälisten veroparatiiseja hyödyntävien suuryritysten kanssa. Voiton tavoittelu ei sinällään tee toiminnasta moraalisesti arveluttavaa, sillä pienikään yritys ei voi toimia tappiollisena. Oleellisempi kysymys yhteiskunnallisesti on sen sijaan se, miten paljon toiminnalla tavoitellaan voittoa ja miten paljon siitä maksetaan veroa. Yrittäjän vastuulla on vähintään oma toimeentulonsa ja työntekijöidensä palkkojen maksaminen sekä muut työnantajan velvoitteet. Yritystoiminnan ke-



hittämisen ja investointien näkökulmasta toiminnan olisi oltava voitollista. Kaikkien yritysten yhteen kategorisoimisen sijaan olisi tärkeää keskustella hoivamarkkinoiden toiminnasta ja pienten yritysten mahdollisuuksista pärjätä markkinoilla.

Julkisesti tuotettuja sosiaali- ja terveyspalveluja on idetty puolueettomina ja tasa-arvoa edistävinä. Puolueettomuuden käsitteeseen on liitetty tasa-arvon käsite, mikä puolestaan liittyy oikeudenmukaisuuden käsitteeseen. John Stuart Millin (1861/2000, 91) mukaan: ”Oikeudenmukaisuus on yhteinen nimitys moraalissäännöksille, jotka koskevat ihmisten hyvinvoinnin kannalta keskeisiä asioita läheisemmin, kuin muut elämää ohjaavat säännöt ja joiden velvoittavuus on siksi ehdottomampaa.” Edellä olevan lainauksen perusteella oikeudenmukaisuudessa on kyse yksilön ja yhteisen edun suhteesta, jolloin yhteiskunnan oikeutta puuttua yksilön vapauteen voidaan perustella hyvinvoinnin näkökulmasta. Sosiaalipolitiikan kentässä on tehtäviä, joiden tuottaminen markkinoilla on lainsäädännöllisestikin vaikeasti järjestettävissä. Näitä ovat palveluihin liittyvät viranomaistehtävät tai oikeudellinen valvonta. Hyvinvointivaltion rooli hoivamarkkinoiden ohjauksessa on vapaan kilpailun mahdollisesti aiheuttaman eriarvoisuuden poistaminen ja demokratian edistäminen.

Hoivamarkkinoiden toimivuuden edellytyksenä pidetään palvelujen tuottajien ja tilaajien riittävää motivaatiota. Markkinoiden onnistuminen asettaa tiettyjä reunaehdoja myös palvelujen tilaajapuolen motivaatiolle. Taloudellisten tekijöiden tulisi olla kuitenkin vähintään yksi toiminnan motiivi markkinoilla. Tätä perustellaan tuotannon tehokkuudella, joka edellyttää riittävää reagointia markkinasignaaleihin. Kuntien ja yritysten toiminnan motiivien erilaisuus vaikuttaa palvelujen tuottamisen lähtökohtiin. (Le Grand & Bartlett 1993, 212-213.) Sosiaalipolitiikan ja markkinoiden suhdetta voidaan tarkastella valtion roolien kautta. Hoivapalvelumarkkinoiden toiminnassa keskeisin valtion tehtävä on lainsäädännön avulla turvata kaikille riittävät palvelut. Toimiva markkinarakenne on perusedellytys mille tahansa markkinoille, mutta erityisesti hoivapalvelumarkkinat edellyttävät riittävää määrää palveluiden ostajia ja tarjoajia. Palvelujen riittävän laaja kysyntä ja tarjonta ovat keskeiset edellytykset kilpailutilanteen aikaansaamiseksi. (Fredriksson & Martikainen 2006, 15.)

Valtion tehtävä on turvata markkinoiden toiminta estämällä monopolien syntymistä. Monopolilla tarkoitetaan tilannetta, joka aiheuttaa häiriöitä markkinoiden toiminnassa ja mahdollistaa epäreilun kilpailun. Monopolit voivat olla yksityisiä tai julkisia ja niiden toimintaa voidaan säädellä. (Friedman & Friedman 1982.) Viimeisten vuosien aikana myös Suomessa on ollut havaittavissa markkinoiden keskittymisestä, kun kansainvälisten pääomasijoittajien omistamat yhtiöt ovat ostaneet markkinoilta pieniä sosiaali- ja terveyspalveluyrityksiä. Terveys- ja sosiaalipalvelujen toimialaraportin mukaan markkinoiden keskittymisestä on käyty vilkasta keskustelua viime aikoina (Tevameri 2017, 49). Lainsäädännöllä on merkittävä rooli hoivamarkkinoiden kehittämisessä. Näiden yritysostojen myötä kilpailua käydään markkinaosuuksista. Ennakoivana toimenpiteenä on tehty hallituksen esitys eduskunnalle kilpailulain muuttamisesta (HE 76/2017 vp). Esityksen tavoitteena on saattaa kaikki sosiaali- ja terve-

yspalvelualan yrityskaupat Kilpailu- ja kuluttajaviraston arvioitavaksi ennen sote- ja maakuntauudistuksen voimaantuoloa. Valtion rooli markkinoiden ohjauksessa liittyy informaation kulun lisäksi pelisääntöjen luomiseen. Sosiaalipoliittikan tehtävänä on turvata vajaavaltaiten kansalaisten etuja. Tätä tehtävää varten on säädetty erityislainsäädäntö, jolla pyritään turvaamaan palvelut myös niille, jotka eivät pysty itse valvomaan etuuksiaan. Vanhuspalvelulain<sup>21</sup> (2012/980) nojalla pyritään turvaamaan palvelut kaikille ikäihmisille.

Hoivan poliittinen ohjaus ilmenee myös hoivan kysyntää ohjaavina toimenpiteinä, joita ovat palveluseteli ja kotitalousvähennys. Näiden avulla kansalaiset voivat ostaa hoivaa ja apua kotiinsa yrityksiltä. Minna Zechnerin tutkimuksen (2010) mukaan näillä toimenpiteillä sovitetaan myös informaalia hoivaa ja yritysten tuottamia hoivapalveluja aiempaa tiiviimmin yhteen. Kotitalousvähennyksen avulla voidaan ostaa hoivaa kotiin, jolloin informaalia hoivaa myös ulkoistetaan julkisella tuella yrityksille ainakin jossain määrin. Kotiin tarvittavalla avulla ja hoivalla on hinta, olipa kyse kenen tahansa perheen ulkopuolisen tuottamasta palvelusta. (Mt, 34, 97.) Suomessa on laaja julkinen vastuu hoivapalveluista, mutta asiakkaat maksavat myös julkisesti tuotetuista avusta asiakasmaksua<sup>22</sup>, johon vaikuttaa asiakkaan maksukyky ja palvelujen tarve. Tilapäisestä kotipalvelusta ja kotihoidosta peritään tuntiveloitukseen perustuva maksu, johon vaikuttaa hoivan tarvitsijan maksukyky ja perheen koko. Tilapäisen kotisairaanhoidon maksua ei peritä jatkuvan kotihoidon asiakkaalta. Jatkuvan kotihoidon maksua määriteltäessä otetaan huomioon palvelun saajan ja hänen kanssaan yhteistaloudessa elävän puolison tulot. Asiakasmaksuihin tehdään indeksitarkistukset joka toinen vuosi.

Yrittäjän sosiaalisen vapauden toteutumista on tarkasteltu hoivakumppanuuksina informaalin hoivan tuottamisessa. Yrittäjät toimivat asiakkaittensa omaisten ja läheisten kumppaneina hoivan tuottamisessa. Asiakkaan kodeissa tuotettuun hoivaan sisältyy henkilökohtaisen avustamisen ja huolenpidon lisäksi siivousta, kodinhoitoa sekä aterioiden valmistamista. Suurin osa tutkimukseen osallistuneiden yritysten asiakkaista maksaa itse palvelunsa. Kotitalousvähennyksestä voidaan hyödyntää hoivan ostamiseen myös niin, että lapset ostavat vanhemmilleen hoivapalveluja kotiin. Hoivan tuottamiseen liittyvää epävarmuutta tarkasteltiin yrittäjyyden riskien hallinnan avulla. Riskit, joita yrittäjä ei voi vakuuttaa, liittyvät toimintaympäristöön eli hoivamarkkinoilla toimimiseen.

IY4: Mikä mua eniten pelottaa, on se, että mitä tulevaisuus tulee olemaan tässä yrittäjyydessä. Se ei oo mitenkään helppo tie ja se vaatii omansa. Se ei oo sitä, että sä investoit ja teet oman osuutes ja sä elät leveesti. Se on rankkaa ja uurastamista ja semmosta, että tän eteen pitää tehdä töitä. Hoiva-alan yrittäjyys vaatii hirveen paljon sitkeyttä ja sitä, että sä opiskelet ja uudistat ittees, että siellä ei tuu kaikki valmiina pöydälle, vaan se vaatii ihan hirveesti itte hakemista ja näin.

<sup>21</sup> Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (2012/980).

<sup>22</sup> Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (737/1992).

Sosiaali- ja terveystalvveluyrittäjydessä koetaan ristiriitaiseksi se, että markkinoilla toimiminen edellyttää riskien ottamista ja yrittäjyysshenkeä, kun taas hoivapalvelun tuottaminen perustuu pehmeisiin arvoihin ja huolenpitoon. (Kovalainen & Österberg-Högstedt 2008, 77.) Kirsi Hasanen (2013) tarkasteli väitöskirjassaan sitä, miten hoivayrittäjiksi ryhtyneet naiset kutovat yhteen näitä ristiriitaisia elementtejä. Hoiva-ala on kasvuala yrittäjyden näkökulmasta. Yhteiskunnan kannalta merkitystä on uusien työpaikkojen luomisella. Sosiaalipalveluja tuottavat yritykset työllistivät vuonna 2015 yhteensä 33 177 henkilöä<sup>23</sup>. Tämän tutkimuksen yrittäjät näkivät tulevaisuuden pääosin valoisana ja yrittäjät suhtautuivat luottavaisesti tulevaisuuteen.

KY3: Ja sitten tosiaan tuosta henkilökunnasta, niin tässä vaiheessa tosiaan tehdään vielä vuorotellen vähän sen toisen yrittäjän kanssa näitä hommia. Mutta tarkoitushan olisi ottaa tähän lisää, että henkilöstömäärä kasvaisi ja pystyisi työllistämään. Tällainen kaunis ajatus on, että mahdollisesti kymmenen ihmistä jossain vaiheessa pyörittämään tätä.

KY5: Kyllä mun haaveena on se, että mä saan tästä sen verran ison yrityksen, että mä pärjään sillä ihan hyvin ja mä pystyn antaan asiakkaille sitä, mitä ne haluavat. Mä pystyn saamaan tyytyväisiä asiakkaita, tyytyväisiä työntekijöitä. Niin ehkä se jotenkin semmonen ihmisten auttaminen ja palveleminen, minkä mä haluaisin saada laadukkaasti hoitumaan. Raha ei oo ehkä niin tärkeä kuin se, että mä saan niille hyvän mielen ja ne kokevat olevansa tyytyväisiä siihen hommaan, muhun ja mun työntekijöiden palveluun. Se on mulle semmonen tyytyväinen. Silloin mä olen tyytyväinen, kun mulla on tyytyväiset työntekijät ja tyytyväiset asiakkaat.

Positiivisten odotusten kuten kasvun ja kehittymisen vastapainona on pelko kilpailun kiristymisestä hoivamarkkinoilla. Sosiaali- ja terveysalan yrittäjyden vaikeutena pidetään kilpailu- ja tuottavuusajattelua alalla, jossa empatia, hoiva ja huolenpito ovat toiminnassa ensisijaisia. Oman ammattiosaamisen kehityksen ja monipuolisen osaamisen ohella yrittäjät kokevat tarvitsevänsä enemmän yrittämisaosaamista, kuten esimerkiksi taloushallinnon, markkinoinnin ja johtamisen osaamista. (Kovalainen & Österberg-Högstedt 2008, 82.) Näämä osaamisalueet ovat kaikki sellaisia, joita franchisingyrittäjät saavat ketjulta. On kuitenkin yksilöllistä, miten paljon kukin yrittäjä tarvitsee tukea yrittäjyyteensä.

KY4: Mä olen sitäkin miettinyt, kun välillä kuulee palautetta, että joittenkin mielestä ketju ei ole tukenut tarpeeksi. Mulla ei ole ikinä ollut sellaista tunnetta. Ehkä se on sitä, että mua ei koskaan ole muualla tuettu tarpeeksi tai mä en ymmärrä sitä tarvetta. Se voi olla niinkin. Mulle se sopii hyvin, että mä saan tehdä sitä hommaani itsenäisesti. Jos mulla on jotain kysyttävää, mä kysyn ja saan vastauksen ja olen tosi tyytyväinen siitä.

Yrittäjien rooleihin hoivamarkkinoilla vaikuttaa oleellisesti markkinoiden toiminta. Hoivamarkkinat eivät toimi vapaiden markkinoiden tavoin, koska hoivalla ei ole yleisesti tunnettua hintaa, vaan se määräytyy paikallisilla markkinoilla. Hoivan hinta ei suoraan vaikuta hoivan kysyntään ja tarjontaan, koska asiakkailla on mahdollisuus saada julkisesti tuotettua hoivaa. Toinen hoiva-

<sup>23</sup> Suomen virallinen tilasto (SVT): Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto [verkkajulkaisu]. ISSN=2342-6217. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 8.10.2017].  
Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/yrti/index.html>

markkinoiden erityispiirre on informaation epäsymmetria, joka ilmenee siten, että usein myyjällä on enemmän tietoa palvelun sisällöstä kuin ostajalla. Tästä johtuen hoivapalvelut ja terveydenhuolto tuotetaan useimmiten julkisin varoin. (Hiilamo 2015, 79.) Hoivamarkkinoita on tarkasteltu myös instituutiona, jolloin vapaiden markkinoiden ominaisuuksia ei edes pidetä ideaalisina. Laajan julkisen palvelutuotannon vuoksi hoivamarkkinoilla on monopoleja ja rajoitettua kilpailua. Valtion rooli hoivan tuottamisessa näyttäytyy markkinoiden ja sosiaalipolitiikan välisenä suhteena. Valtion rooli hoivan ohjauksessa liittyy hoivan tuottamista ja hoivan saantia koskevaan lainsäädäntöön. Pienten hoivapalveluyritysten kannalta asiakkaan valinnan vapauden edistämällä on merkitystä, sillä vapauden ohella yrittäjyyden motiivina on asiakaslähtöisten palvelujen tuottaminen.

KY3: Kyllä mä olen oikein tyytyväinen tähän ratkaisuuni, enkä ole katunut yrittäjäksi ryhtymistä. Mä olin puoli vuotta tehnyt töitä tuolla laitoksessa saattohoidon puolella ja kyllä se on aika hurja paikka. Siitä se ajatus lähteä toimimaan myös vanhuspuolella. Asiakaslähtöisyys on sitä, että pyritään oikeasti miettimään, että se ihminen on siellä omassa kodissaan ja siitä lähdetään, että pystytään tarjoamaan niille ihmisille mahdollisimman pitkä aika elämiseen omassa kodissaan ja omassa elinympäristössään. Ei tarvitsisi laitoshoittoa eikä muuta, että ihan saattohoitokin pystytään kotiin tekemään ja vuodepotilaat hoitamaan. Pystytään tarjoamaan sen tyyppistä hoitoa, että se olisi yksilön huomioivaa ja sen ympärille pyritään rakentamaan sellainen palvelumuoto, että se tyydyttää kumpaakin osapuolta.

Yrittäjien vapautta on kuvattu subjektiivisena tunteena sekä yhteiskunnan objektiivisena piirteenä. Vapaus liikkua, puhua ja harjoittaa elinkeinotoimintaa ovat 2000-luvun suomalaisille itsestään selvästi osa hyvinvointia. Yrittäjän vapaus sisältää vaihtoehtoja, joiden välillä yrittäjä tekee valintoja. Vuonna 1993 yrittäjäksi ryhtynyt mietti omia vaihtoehtojaan näin:

IY2: No, sitä aina välillä tulee mietittyä. Mutta tuota kuitenkin niin kauan olen ollut yrittäjänä, että kyllä se varmaan tosi vaikeeta olis siirtyä toisen palvelukseen. Mutta eihän sitä koskaan tiedä. Mulla on semmonen vapaa-ajanviettopaikka olemassa ja me ollaan tyttären kanssa kahdestaan, kaksikymppinen tytär. Niin hän aina laskee leikkiä, että hän jää tähän nykyiseen asuntoon ja äiti muuttaa sinne maalle. Ja se on semmonen tietynlainen unelma, että mä sinne muutan. Se on semmonen pikkukaupunki, vähän toistasataa kilometriä täältä, niin se olis kyllä unelma muuttaa sinne. Ja tehdä sitten siellä joko tätä samaa työtä tai heittäytyä keikkalaiseks tai mennä sitten kaupungin tai jonkun laitoksen palvelukseen. Mutta sen sit aika näyttää, mitä siinä tulee tapahtumaan. Ja sitten tietysti se, että firma vois pyöriä täälläkin, vaikka ite asuis muualla päin. Kyllähän niitä vaihtoehtoja tässä yrittäjyydessä olisi, vaikka kuinka.”

Suomessa hoivapalvelumarkkinoiden syntymisessä on valtiolla ollut keskeinen rooli. Yksityisistä sosiaalipalvelujen tuottajista järjestöt ovat toimineet huomattavasti kauemmin kuin yritykset. Kuntien sosiaali- ja terveyspalvelujen valtionosuusjärjestelmän uudistuksella vuonna 1993 on ollut vaikutusta yritysten syntyyn. Uudistuksella tavoiteltiin kuntien suurempaa vapautta päättää palvelujen tuottamistavoista. Tämän uudistuksen vaikutuksia on arvioitu kriittisesti, koska sillä on ollut erityisesti vanhuspalveluissa myös eriarvoisuutta lisääviä vaikutuksia (esim. Hiilamo 2015). Kuntien vanhuspalvelujen strategioissa on suuria eroja liittyen kotona asumisen tukemiseen. Tällä on suoraan vaikutusta palvelujen kysyntään. Monet kunnat ovat panostaneet palvelu-

asumiseen kotihoidon sijasta. Kunnat tuottavat itse suurimman osan (78%) kotipalveluista. Palveluostot yrityksiltä ovat noin 6%. (Lith 2013, 8.) Kotipalveluyritykset ovat monialaisia, joissa on tarjolla erilaisia kotiin vietäviä palveluja: hoivan, hoidon ja siivouksen lisäksi ateriapalveluja sekä kiinteistön huoltoa. Palveluvalikoimaa kasvatetaan kysynnän mukaan. Kotipalvelujen markkinoilla on paljon vaihtuvuutta, mikä tarkoittaa, että uusia yrityksiä tulee koko ajan. Vuonna 2013 yrittäjille suunnatun kyselyn perusteella kotipalveluyrittäjät, jotka jo tarjoavat palvelujaan kunnallisella palvelusetelillä, olivat kiinnostuneita laajentamaan palvelujaan erityisesti omaishoidon vapaapäivien järjestämiseen sekä säännölliseen ja tilapäiseen kotihoitoon. (Lith 2013, 30.)

Yrittäjän sosiaalisen vapauden mahdollistumista hoivan tuottamisessa on analysoitu kolmella ulottuvuudella. Ensimmäisenä sosiaalisen vapauden ulottuvuutena analysoitiin yrittäjien rooleja informaalin hoivan tuottamisessa. Nämä roolit toteutuivat hoivakumppanuuksina asiakkaiden perheiden ja läheisten kanssa. Yrittäjän vapauden mahdollistavana tekijänä oli hoivaan liittyvät sopimukset.

Toisena sosiaalisen vapauden ulottuvuutena analysoitiin yrittäjien rooleja hoivamarkkinoilla. Hoivamarkkinoiden toimintaan liittyy riskejä ja epävarmuus tekijöitä, joilla on vaikutusta yrittäjien vapauden toteutumiseen. Vaikka riskit liittyvät oleellisesti yritystoimintaan, on hoivapalvelujen tuottamisessa keskeistä tunnistaa toimialaan liittyviä riskejä. Yrittäjien vapauden toteutumisessa keskeistä oli formaalin hoivan tuottamiseen liittyvä työn jako kuntien kotihoidon kanssa.

Kolmantena sosiaalisen vapauden toteutumiseen vaikuttavana tekijänä on hoivan poliittinen ohjaus ja markkinoiden toiminnan sääntely. Sosiaalisen vapauden näkökulmasta hoivamarkkinoiden tehtävänä on tyydyttää yksilölliset hoivan tarpeet ja ohjata yhteiskunnallista työnjakoa. Tämä tapahtuu formaalin hoivan tuottamista ja julkisia hankintoja ohjaavien lakien avulla. Yrittäjien sosiaalisen vapauden näkökulmasta keskeisintä on hoivan kilpailuttaminen ja markkinoiden toiminta.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Tutkimustulosten yhteenvetoa

Tutkimuksen tavoitteena on ollut analysoida yrittäjien praktisen vapauden toteutumista asiakkaiden kodeissa tuotetuissa hoivapalveluissa. Seuraavaksi tiivistän tutkimustulokset suhteessa tutkimuskysymyksiin. Ensimmäinen tutkimuskysymys kohdistui yrittäjien henkilökohtaiseen vapauteen ja sitä selvitettiin analysoimalla yrittäjyyden esteitä ja rajoituksia. Yrittäjän henkilökohtainen negatiivinen vapaus toteutuu elinkeinovapautena, joka merkitsee mahdollisuutta käyttää kykyjään elantonsa hankkimiseksi. Tutkimustulosten mukaan elinkeinovapauden hoivapalveluissa vaikuttavat toimialan lainsäädäntö ja toimilupien viranomaiskäytännöt. Haastatellut yrittäjät eivät olleet tasavertaisessa asemassa yrityksensä perustamiseen liittyvissä käytänteissä. Kuntien toimilupakäytänteet vaihtelivat yrittäjien haastatteluista kirjallisiin selvityksiin. Franchisingyrittäjyyteen suhtautuminen oli riippuvaista yritysneuvojan henkilökohtaisista näkemyksistä. Samassa ketjussa toimivista yrittäjistä toisessa työ- ja elinkeinotoimistossa myönnettiin Strattiraha, kun taas toiselle yrittäjälle tuli kielteinen päätös. Elinkeinovapauden toteutumisessa yrittäjäksi ryhtymistä rajoittaa alhainen epävarmuuden sietokyky tai kyvyttömyys ottaa riskejä. Näiden henkilökohtaisten rajoitusten vuoksi elinkeinovapaus voi siten toteutua vain niillä, jotka ryhtyvät yrittäjiksi. Yrittäjän vapaus negatiivisena vapautena merkitsee mahdollisuutta toimia oman tahtonsa mukaisesti yrittäjyydessä. Haastateltavat kuvasivat yrittäjäksi ryhtymistään vapautumisena epätydyttävästä palkkatyöstä. Erityisesti julkisella sektorilla työskennelleet kokivat yrittäjyyden mahdollistavan heille palkkatyötä laajemman vapauden.

Toisessa tutkimuskysymyksessä tarkasteltiin yrittäjän positiivisen vapauden mahdollistumista. Kun negatiivisessa vapaudessa on keskeistä yrittäjyyden esteiden puuttuminen, niin positiivinen vapaus perustuu yrittäjän mahdollisuuden olla oman itsensä herra. Positiivinen vapaus ilmeni itsensä toteuttamisen vapautena, joka liittyy yritystoiminnan hallintaan. Yrittäjältä voi puuttua positiivista vapautta, vaikka mikään ulkopuolinen taho ei sinällään estäisikään

yrittäjää toimimasta. Yrittäjä voi toimia epärationaalisesti tietämättömyytensä tai omaksumiensa tapojensa vuoksi. Haastatteluissa yrittäjät korostivat järkeä ja tunteita yrittäjyytensä lähtökohtina. Hoivapalvelujen tuottamisessa on kyse myös inhimillisesti hyvän elämän tavoittelusta. Palkkatyöstä vapautuminen on mahdollistanut yrittäjyyden, jossa positiivinen vapaus ilmeni oman osaamisen hyödyntämisenä ja omien toiveiden toteuttamisena. Mahdollisuudella vaikuttaa hoivapalvelujen laatuun näyttäisi olevan merkitystä positiivisen vapauden toteutumiseen. Vapauden näkökulmasta myös yrittäjän toiminnalleen asettamalla tavoitteilla oli vaikutusta yrityksen kokoon. Yrittäjän vapauden määrään ja laatuun vaikuttaa siten mahdollisuus itse määrittellä yritystoimintansa laajuus.

Kolmanneksi etsittiin vastauksia yrittäjän moraalisen vapauden ilmenemiseen hoivapalvelujen tuottamisessa. Itsensä toteuttaminen liittyy positiiviseen vapauteen, jolla on vaikutusta myös moraaliseen vapauteen. Tutkimusaineiston perusteella moraalinen vapaus rakentuu yrittäjäidentiteetin avulla. Yrittäjät identifioituivat palvelujen tuottamiseen, jolloin heillä korostui palveluidentiteetti. Yrittäjien palveluidentiteetti rakentui omaksumalla asiakasnäkökulman ja asiakkaiden tarpeet yritystoimintaa ohjaaviksi periaatteiksi. Palveluidentiteetti muodostui asiakkaiden palvelemisesta ja yritystoiminnan periaatteista. Samaistuessaan hoivatyöntekijöihin asiakkaita palvellessaan, yrittäjät erottuivat kuitenkin asiakastyöstä palkkatyönä. Yrittäjälle asiakastyö on palvelutuotannon resurssi, jonka suhteen hän joutuu tekemään valintoja. Yrittäjä tekee itse asiakastyötä tai palkkaa työntekijöitä. Moraalinen vapaus yrittäjyydessä ilmeni omien arvojen toteuttamisena ja moraalisisina valintoina erilaisista vaihtoehtoista. Yrittäjät perustelivat päätöksiään omiin arvoihinsa ja asiakkaidensa tarpeisiin perustuen. Moraalinen vapaus mahdollistui palveluidentiteetin avulla, jolloin toiminnasta on myös mahdollista erotella moraalisen vapauden ulottuvuuksia. Moraalinen vapaus ilmeni tilanteissa, joissa yrittäjät tekivät moraalisia arvioita päätöstensä perustaksi. Tällöin yrittäjä ei toimi vain, koska laki tai muu taho edellyttää toimimaan tietyllä tavalla. Yrittäjän moraalinen vapaus ei toteudu, mikäli yrittäjä ei koe voivansa toimia toisin tai hänellä ei ole vaihtoehtoja. Hoivapalveluissa yrittäjän moraaliseen vapauteen liittyvät myös vapauden ja riippuvuuden kysymykset. Hoivayrittäjyyteen liittyy kaksoisriippuvuutta, jolloin yrittäjät ovat riippuvaisia asiakkaistaan, mutta myös asiakkaat ovat riippuvaisia yrityksen tuottamasta hoivapalvelusta.

Neljännessä tutkimuskysymyksessä tarkasteltiin niitä tekijöitä, jotka mahdollistavat yrittäjän sosiaalisen vapauden toteutumisen. Sosiaalinen vapaus on henkilökohtaisen ja moraalisen vapauden edellytys, millä tarkoitetaan yritystoiminnan yhteiskunnallista tunnustamista. Yrittäjän sosiaalinen vapaus mahdollistuu hoivan tuottamisessa yritystoimintana. Perhe yhteiskunnallisena instituutiona tuottaa informaalia hoivaa, jossa yrittäjien roolit rakentuivat hoivakumppanuuksista asiakkaiden omaisten ja läheisten kanssa. Keskeisenä tekijänä sosiaalisen vapauden toteutumisessa on hoivasta sopiminen. Yrittäjät toimivat myös informaalin ja formaalin hoivan rajapinnassa omaishoitajien sijaisina. Yrittäjien rooleja formaalin hoivan tuottamisessa on tarkasteltu hoivamarkki-

noilla toimimisena, johon vaikuttaa hoivamarkkinoiden paikallisuus ja alueiden erilaisuus. Hoivamarkkinoiden toimintaa analysoitiin Hegelin (1820/1994, 176) kansalaisyhteiskuntana, jossa informaalin ja formaalin hoivan tuottaminen organisoituu. Hoivamarkkinoilla tapahtuva työnjaon avulla yrittäjille mahdollistuu yhteiskunnallisesti tunnustettuja rooleja, joiden kautta sosiaalinen vapaus toteutuu. Yrittäjien rooleihin hoivamarkkinoilla vaikuttavat kuntien kotihoidon resurssit ja palveluostot. Tutkimustulosten perusteella yrittäjien roolina oli täydentää kuntien palvelujärjestelmää. Kuntien kotihoidossa on siirrytty kokonaisvaltaisesta hoivasta toimenpidekeskeiseen hoitoon, jolloin kotihoitoon ei sisälly enää juurikaan kodinhoitoa. Tämä hoivan yhteiskuntapoliittinen muutos on luonut yrittäjille mahdollisuuden tarjota asiakaslähtöisiä palveluja sairaanhoidosta siivoukseen. Viime aikojen perusteella hoivan hinnasta on muodostunut tärkein kilpailutekijä hoivamarkkinoilla. Tämän tutkimuksen kohteena olevat mikroyritykset kilpailivat asiakkaan palvelemiseen käytetyllä ajalla ja palvelun laadulla.

Hoivaan yrittäjyyden toimialana sisältyy riskejä ja epävarmuustekijöitä, jotka liittyvät hoivan poliittiseen ohjaukseen. Hoivamarkkinat näyttävät yrittäjyydessä yhteistoiminnan muotona, jossa eri toimijat toimivat erilaisista lähtökohdistaan ja arvoistaan käsin. Valtio korkeimpana yhteiskunnallisena instituutiona ohjaa hoivamarkkinoiden toimintaa lainsäädännöllä, joka samalla rajoittaa yrittäjän negatiivista vapautta. Erilaiset hoivan rahoittamisen instrumentit, kuten palveluseteli puolestaan mahdollistaa positiivisen vapauden yrittäjyydessä. Markkinoita säädellään yhteisesti, vapaaehtoisesti ja poliittisesti hyväksytyjen käytänteiden mukaisesti. Moraalisen vapauden näkökulmasta hoivan kilpailuttaminen haastaa yrittäjiä hyväksymään toiminnassaan vain aidoista moraalisista pitämistä vaihtoehtoja. Asiakkaan kilpailuttama hoiva ja palvelun tuottajan valinta sen sijaan edistää moraalisen vapauden toteutumista yrittäjyydessä. Hoivan kysyntää edistävät väestön ikääntymiseen ja kotona asumisen tukemiseen liittyvät poliittiset päätökset. Markkinoiden avautuminen on lisännyt uusia toimijoita ja kilpailua hoivamarkkinoille. Kilpailuetuja haetaan myös franchisingketjujen avulla. Suomessa toimii yli kymmenen koti- ja hoivapalveluja tuottavaa ketjua, joissa palvelut on kohdennettu erityisesti ikäihmisille.

Viides tutkimuskysymys vertailee ketjuyrittäjien ja itsenäisten yrittäjien vapautta. Tutkimustulosten perusteella oli havaittavissa, että ketjuyrittäjäksi oli ryhdytty tilanteessa, jossa yrittäjyys tarjosi riittävän vapauden ja itsenäisyyden tunteen palkkatyöhön verrattuna. Ketjussa toimiessa yrittäjän vapaus oli rajatumpaa itsenäiseen yrittäjyyteen verrattuna. Vapauden tarve voi muuttua yrittäjänä toimiessa, jolloin ketjuyrittäjä voi siirtyä itsenäiseksi yrittäjäksi. Toisaalta itsenäinen yrittäjä saattaa kokea vapautensa jopa taakkana joutuessaan yksin määrittelemään yrityksensä palvelutuotannon ja tekemään siihen liittyviä päätöksiä. Ketjussa toimiessaan yrittäjällä on rajattu toiminta-alue, jonka sisällä hänellä on vapaus toimia oman tahtonsa mukaisesti. Yrittäjien mukaan ketjun tuki oli merkittävintä palvelujen hinnoittelussa, taloushallinnossa ja palvelujen markkinoinnissa. Ketjusopimukseen sisältyi tietojärjestelmien käyttöoikeudet,



jotka helpottivat asiakkaan tietojen kirjaamista ja palvelujen laskuttamista. Yrittäjien välinen yhteistyö ketjussa liittyi henkilöstöresursseihin ja palvelujen yhteismarkkinointiin. Yrittäjät olivat verkostoituneet ketjun muiden yrittäjien kanssa. Saman ketjun yrittäjiltä saatua tukea ja keskustelua apua pidettiin merkittävänä.

Ketjujen väliset erot liittyivät palveluvalikoimaan, millä oli vaikutusta yrittäjän vapauteen. Siivous- ja puhtaushoivapalveluja tuottavissa ketjuissa yrittäjän vapaus oli rajatumpaa kuin hoivapalvelujen tuottamisessa. Hoivapalvelujen tuotteistaminen näyttäisi olevan ketjussakin hankalampaa, koska hoiva on pikemminkin prosessi kuin tuote. Hoivapalveluja tuottavissa ketjuissa ei määriteltä palveluvalikoimaa ketjun taholta, jolloin yrittäjä pystyi hyödyntämään enemmän omaa osaamistaan yritystoiminnassa. Siivouspalveluissa ja hoivapalveluissa ilmeni eroja asiakaspalautteissa. Kun siivouspalveluissa asiakkaat arvioivat lopputulosta, niin hoivassa palaute keskittyi asiakkaan kokemaan vuorovaikutukseen, jolloin myös henkilöstön merkitys korostui enemmän hoivapalveluissa. Hoivapalveluissa ketjuyrittäjän työkokemuksella oli vaikutusta siihen, millaisia palveluja hänen yrityksensä tarjosi. Ketjuyrittäjien vapaus eroaa itsenäisten yrittäjien vapaudesta lähinnä palvelujen tuotteistamisessa ja hinnoittelussa. Sen sijaan henkilöstöresurssien osalta ei ollut eroja, sillä myös ketjuyrittäjät rekrytoivat itse yrityksensä henkilöstön. Tutkittavat ketjuyritykset olivat kasvaneet henkilöstön määrällä mitattuna nopeammin kuin itsenäisten yritykset, johon ketjujen markkinoinnilla oli vaikutusta.

## 6.2 Tulosten pohdintaa

Tutkimustulokset vahvistavat yrittäjyyteen liitetystä autonomian tarpeesta (Vesala 1996, 10-11). Yrittäjän praktisen vapauden toteutumisen ehtona voidaan pitää vapaata tahtoa, joka tarkoittaa, ettei yrittäjyys ole olosuhteiden pakkoa. Negatiivinen vapaus elinkeinovapautena hoivapalveluissa ilmenee vapautena niistä rajoituksista ja määräyksistä, joita sosiaali- ja terveysalan yrittäjyyteen liittyy (Berlin 2001, 55). Perheyrittäjiä koskevassa tutkimuksessa (Tolonen-Kytölä 2014) negatiivista vapautta kuvattiin mahdollisuutena itse määrittellä oma työaikansa. Negatiivinen vapaus tulkittiin myös riippumattomuutena toisten asettamista kahleista ja yhteiskunnan rajoituksista, kuten esimiehen määräysvallasta tai työehtosopimusten mukaisista kahdeksan tunnin työpäivistä. Yrittäjällä on tällöin vapaus käyttää aikaa myös muihin elämälle tärkeisiin asioihin, kuten harrastuksiin tai perheeseen. (Mt, 141.) Työn ja perheen yhdistämisen kysymykset naisyrittäjillä liittyvät useimmiten valintoihin yrityksen kasvuun panostamisen sekä yrityksen ja perheen välillä. (Känsälä & Kovalainen 2005, 131). Yhteiskunnassa negatiivista vapautta on joillakin enemmän kuin toisilla, sillä yksilölliset erot vaikuttavat kykyyn hyödyntää vapautta. Erilaiset pelot tai itseluottamuksen puute saattavat rajoittaa yksilön toimintamahdollisuuksia siinä määrin, että hän ei kykene hyödyntämään negatiivista vapauttaan juuri millään tavalla. Yrittäjän vapauden ongelma ei koske ainoastaan vapau-

den määrää, vaan myös vapauden laatua. Yhteiskunnan ei tulisi pelkästään laajentaa negatiivista vapautta vaan mahdollistaa myös positiivisen vapauden toteutuminen. (Fromm 1976, 97)

Positiivisen vapauden osalta tämän tutkimuksen tulokset ovat yhteneväisiä aikaisempien sosiaali- ja terveysalan yrittäjiä koskevien tutkimusten kanssa. Vapauteen liitetään mahdollisuus olla oman itsensä herra ja päättää omasta työmäärästään. (Kovalainen & Österberg-Högsted 2008, 77.) Positiivinen vapaus yrittäjyydessä toteutuu tämän tutkimuksen perusteella itsensä toteuttamisen avulla, mitä myös aiemmat tutkimustulokset vahvistavat. Positiivisen vapauden tulkinnassa oleellista on etsiä vastauksia kysymyksiin, kuka määrittelee yrittäjyydessä sen, mitä asiakkaan luona tulee tehdä? (Berlin 2001, 55). Positiivinen vapaus on edellytys moraaliselle vapaudelle.

Moraalisen vapauden toteutumisessa keskeistä on yrittäjän kokemus riittävistä vapaudesta, jolloin hänen henkilökohtaiset arvonsa palvelun tuotannossa voivat toteutua. Hegelin oikeusfilosofiassa (1820/1994, 126-129) moraalisubjektilla tarkoitetaan kykyä määritellä moraalisesti hyväksyttävän toiminnan rajat. Hoivayrittäjyyttä koskevan tutkimuksen (Hasanen 2013) mukaan hoivayrittäjät ovat kokeneet, että hoivan tuottamista yritystoimintana pidetään jopa moraalittomana toimintana. Tiedostaessaan nämä ristiriidat yrittäjät pyrkivätkin selittämään asioita parhain päin saadakseen oikeutusta toiminnalleen. (Mt, 337.) Yleinen käsitys hoivan tuottamisen moraalista ei sinällään kerro yksittäisen yrittäjän moraalista motiiveista yritystoiminnassaan. Jos yrittäjän toiminnan tavoite on toimia vain lain edellyttämällä tavalla, se ei vielä täytä moraalisen toiminnan tunnusmerkkejä. Moraalisen toiminnan tunnusmerkit täyttyvät, jos yrittäjä itse vapaasta tahdostaan tekee moraalisia arvioita hoivapalvelujen tuottamisessa, sillä pyrkimys tehdä moraalinen arvio jo sinällään täyttää moraalisen motivaation kriteerin. (Kirjavainen 1996, 91.) Arvioita hoivapalvelujen tuottamisen moraalista tulisikin tarkastella moraalisen motivaation näkökulmasta.

Moraalista vapautta tarkasteltiin myös vapauden ja riippuvuuden suhteena, jolloin vapauden toteutumiseen näyttäisi eniten vaikuttavan palvelun maksaja. Se, mitä asiakkaan kotona voidaan tehdä, on aina riippuvaista palvelun maksajasta. Yrittäjyys ei ole täydellistä riippumattomuutta, vaan yrittäjät ovat enemmän tai vähemmän riippuvaisia asiakkaistaan ja henkilöstöstään. Yrittäjän kykyyn kokea vapautta ja riippumattomuutta vaikuttavat erilaiset ulkoiset ja sisäiset haasteet. Vapauden ja riippuvuuden suhdetta tarkasteltaessa on syytä huomioida, että autonomia enemmän luontaista joillekin ihmisille. Vapaus muodostuu persoonan sitoumuksien mukaisesta toiminnasta, joka edellyttää luonteen vakautta ja lujuttua. (Ks. Mäki, M 2013.) Vapaan yrittäjän tunnistaa hänen valmiuksistaan tehdä arvostamia valintoja. Hegelin oikeusfilosofiassa (1820/ 1994, 90) abstraktioikeus tarkoittaa kykyä "olla persoona ja kunnioittaa muita persoonia". Hoito- ja auttamistyössä vanhojen ihmisten yksilöllisyyttä ja identiteettiä voitaisiin tukea hyödyntämällä filosofista tunnustamisen teoriaa, jossa keskeistä on persoonan kunnioittaminen. Tunnustamisen ymmärtäminen

liittyy vastuun ottamiseen toisesta ihmisestä persoonana. (Pirhonen 2015, 31-33.)

Hoivan tuottaminen yrittäjyydessä näyttäytyi työnä ja moraalisenä toimintana. Yrittäjän vapaus todentui asiakkaiden kohtaamisena persoonana ja heidän oikeuksiensa kunnioittamisena. Palveluidentiteetissä korostuvat asiakkaiden tarpeet yritystoimintaa ohjaavina periaatteina. Berlinin (2001, 72) mukaan rationaalisuus merkitsee asiantilojen ja ihmisten tuntemista sellaisina kuin ne tai he ovat. Asiakkaiden tunteminen on siten keskeistä hoivapalvelujen tuottamisessa. Amartya Sen (2002) liittyy yhteen ajatukset vapaudesta, rationaalisuudesta ja hyvästä elämästä. Vapauden ehtona on hänen mukaansa kyky järjen käyttöön, mikä antaa ihmiselle mahdollisuuden hahmottaa oman elämänsä suuntaviivoja. Senin (2002, 13-18) mukaan inhimillistä järkeä ja rationaalisuutta ei tule samaistaa pelkkään ekonomiseen rationaalisuuteen. Senin kuvailema rationaalisuus ilmenee yrittäjillä kriittisenä järjen käyttönä valinnoissa, jotka yrittäjän moraalisen vapauden puitteissa ovat hyväksyttäviä. Yrittäjän vapauden liittyy aina myös mahdollisuus toimeentulon hankkimiseksi. Serafim Sepälä eli munkki Serafim (2009) luonnehtii vapautta näin: ”vapaudessa ei ole kyse niinkään pakon tai rajoituksen puuttumisesta, vaan subjektin itsemääräämisestä, tahdonvoimasta ja luomiskyvystä”.

Sosiaalinen vapaus todentuu niiden roolien kautta, jotka ovat institutionaalisesti välittyneitä. Tässä tutkimuksessa yhteiskunnallisina instituutioina on tarkastelu perhettä, hoivamarkkinoita ja valtiota hoivan ohjauksen näkökulmasta. Perhettä yhteiskunnallisina instituutioina tarkasteltiin informaalin hoivan tuottajana. Hegelin (1820/1994, 161) mukaan perheen yksityisyys ilmenee tunteiden merkityksellisyytenä, jolloin perheissä näkemykset ovat sopimuksia tärkeämpiä. Yrittäjien sosiaalinen vapaus toteutui kumppanuuksina informaalisissa hoivassa. Hoivakumppanuudet rakentuivat omaisten ja läheisten kanssa hoivasta sopimisena. Asiakkaan kodeissa tehtävä auttamistyö ei perustu asiantuntijuuteen vaan asiakassuhteeseen, johon vaikuttavat omaisten näkemykset. Hoivasta sovittaessa oli havaittavissa myös ”sanattomia sopimuksia”, jotka tukevat virallisia palvelusopimuksia (Tedre 1999, 84).

Ennen hyvinvointivaltion kehittymistä hoivan antaminen oli Suomessa perheiden vastuulla. Hyvinvointivaltion periaatteisiin kuuluu palvelujen universaalius ja yhteiskunnallisesti määriteltävyys. Formaalin hoivan universaalius ei toteudu kotihoidon palveluissa enää samassa määrin kuin aikaisemmin. Palveluja on kohdennettu tietyille asiakasryhmille ja ne kattavat vain välttämättömän hoivan, eivätkä enää sisällä kodinhoitoa. (Zechner 2010.) Voidaan todeta, että hyvinvointiyhteiskunnan muutokset ovat mahdollistaneet yrittäjyyden hoivan tuottamisessa. Hoivan kysyntää markkinoilla ohjaavat yhteiskuntapoliittiset päätökset asiakkaan valinnanvapaudesta ja palvelusetelien käytöstä.

Hoivamarkkinat rinnastettiin tässä tutkimuksessa Hegelin tarkoittamaksi kansalaisyhteiskunnaksi, jonka toimintaan liittyy kolme elementtiä (Hegel 1820/1994, 176). Ensimmäisenä on yksilölliset tarpeet, joiden tyydyttämiseen liittyy yhteiskunnallinen työnjako. Tämä työnjako toteutuu formaalin hoivan tuottamisen roolien avulla. Toiseksi kansalaisyhteiskuntaan liittyy omaisuuden

suoja, joka Suomessa on liittynyt hyvinvointivaltion periaatteisiin siten, että avun ja hoivan tarve ei ole riski omaisuudelle. Kolmantena elementtinä kansalaisyhteiskunnassa on toiminta tarpeiden tyydyttämisen satunnaisuutta vastaan. Hoivamarkkinoiden ohjaus liittyy markkinoiden aiheuttamien satunnaisuuksien vähentämiseen. Hoivamarkkinoilla toimijoilta odotetaan empatian ja myötätunnon kykyä hoivan tuottamisessa. Hoivan hankinnassa kilpailu ja palvelun hinta vaikuttavat kuntien ostopäätöksissä. Adam Smithin mukaan kansalaisyhteiskunnassa moraalinen myötätunto ja yhteistyö saavat ihmiset kiinnostumaan toisten kohtaloista ja kehittämään ratkaisuja toistensa ongelmiin. Smith korosti, ettei markkinoillakaan voi toimia moraalittomasti. Toisaalta moraalialia ei hänen mukaansa voinut oppia kirjoja lukemalla, vaan se syntyy ponnistelun tuloksena. (Smith 1759/2003, 142-143; O'Rourke 2008, 49-50.)

Suomessa kansalaisyhteiskunnan käsitteellä ymmärretään järjestöjen ja yhdistysten toimintaa. Kaj Ilmosen (2006) mukaan suomalainen kansalaisyhteiskuntakaan ei ole harmoninen, sillä perhe kansalaisyhteiskunnan sydämenä ei aina takaa yksilölle riittävää suojaa ja huolenpitoa. Tällä Ilmonen tarkoittaa hoivaamisen puutteita, joihin yhteiskunnan on yhä enemmän puututtava. Kansalaisyhteiskunnan toimijoita eli yhdistyksiä ja järjestöjäkään ei voida pitää täysin ongelmatonta, sillä nekin voivat toimia vastoin demokraattisia periaatteita. Kansalaisyhteiskunta on yksilöllinen käsite, mutta se rakentuu moninaisuudesta, jolloin sitä ei voida myöskään palauttaa yhteen toimintaperiaatteeseen. (Mt, 106-107.)

Järjestöt ovat hoivan ja sosiaalipalvelujen tuottamisessa keskeinen toimija myös hoivamarkkinoilla. Monituottajamalliin liittyy yhteistyö kuntien ja muiden palveluntuottajien välillä. Kuntien yhteistyö yritysten ja järjestöjen kanssa on erilaista. Yhteistyötä koskevassa tutkimuksessa (Koivisto 2005) todetaan, että kuntien ostaessa palveluja yrityksiltä, palvelun tuottamista koskevat päätökset tehtiin kunnan taholla. Neuvotteluja yritysten kanssa käytiin siitä, vastasivatko tarjotut palvelut kunnan tavoitteita, jolloin kunta määritteli myös palvelun sisällön ja hinnan. Sen sijaan järjestöjen kanssa kunnat tekivät erilaista yhteistyötä, jolloin myös neuvottelutilanne oli tasavertaisempi kuin yritysten kanssa. Järjestöjen kanssa kehitettiin palveluja, mutta yritysten kanssa tehtävä yhteistyö koostui pääasiassa ostopalvelusopimuksista. (Mt, 152.) Monituottajamallin paikallisuutta koskevassa tutkimuksessa (Kröger 2002) kahden eteläsuomalaisen kaupungin välillä oli eroja. Toisessa kaupungissa yhteistyö järjestöjen kanssa oli tiivistä, kun toisessa kaupungissa palvelun tuottajien ja kunnan välillä ei ollut juurikaan yhteistyötä. Erityisesti ikääntyneille suunnattujen palvelujen tuottamisen kokonaisuus ei perustunut paikallisuuteen vaan poliittisiin tekijöihin. (Mt, 93.) Nykyistä kuntayhteistyötä ohjaa palvelujen kilpailuttaminen, mutta siitä huolimatta kunnat voivat tehdä myös kehittämistyötä palvelujen tuottajien kanssa. Pienten yritysten mahdollisuudet päästä mukaan palvelujen kehittämiseen ovat tosiasiaa marginaaliset. Ongelmaksi muodostuvat kehittämistyöhön liittyvät ulkoiset rahoitushaut, joihin yrittäjän on vaikea järjestää tarvittavaa aikaresurssia. Palvelujen kehittämisessä yrittäjien kehittämisosaaminen jää useimmiten käyttämättä.

Formaalin hoivan tuottaminen pohjaa tiettyihin sääntöihin, jolloin yrittäjällä ei ole muuta mahdollisuutta kuin auktoriteetin tunnustaminen. Yrittäjyydessäkään ei siten ole kyse auktoriteetin puuttumisesta, vaikka positiivisessa vapauden käsitteessä tätä korostetaankin. Yhteiskunta on vahva auktoriteetti hoivapalveluyrittäjyydessä. Yrittäjä voi kuitenkin tuntea itsensä vapaaksi, sillä auktoriteettia ei samaisteta omaan tahtoon. Yrittäjäksi ryhtyminen edellyttää omaa tahtoa sekä kykyä valita palkkatyön ja yrittäjyyden välillä. Yleisesti ottaen ihmiset haluavat maksimoida oman vapautensa määrän, mutta eivät välttämättä valinnan vapautensa määrää (Kantola 2014, 184). Vapaus hoivapalveluisa ei siten ole vain vapautumista palkkatyöstä tai vapautta toteuttaa itseään yrittäjyyden avulla, vaikka se sisältääkin ne molemmat. Vapaus on valitsemista verkostossa, joka koostuu yrittäjän aiempien valintojen tuloksista ja muuttuu edelleen hänen uusien valintojensa seurauksena. Yrittäjyyttä rajoittavat tai mahdollistavat tekijät sisältyvät näihin valintatilanteisiin. (Soininen 2008, 55-57.) Erich Fromm (1976) katsoo vapauden merkityksen olevan kahtalainen. Ihminen on vapautunut perinteisistä auktoriteeteista, mutta osa ihmisistä ei ole löytänyt tietään positiiviseen vapauteen, vaan on vieraantunut itsestään ja muista ja alistuu siten helposti uusien auktoriteettien ohjattavaksi. Frommin mukaan vain osa löytää tiensä positiiviseen vapauteen, jolloin yksilö ei tule vain eheäksi vaan myös voimakkaammaksi ja kiinteämmäksi. (Mt, 98-99.) Siitosen (1999, 124-125) mukaan vapaus ja sen lähikäsitteet valinnanvapaus, itsemäärääminen ja autonomisuus ovat voimaantumisen prosessissa merkityksellisiä. Voimaantuminen ei ole pysyvä olotila, mutta voimaantuminen yrittäjyyden avulla on oleellista, koska sillä on yhteys yrittäjän hyvinvointiin.

Tässä tutkimuksessa yrittäjän sosiaalista vapautta on tarkasteltu informaalin ja formaalinhoivan tuottamisen rooleissa. Hoivapalveluyrittäjän sosiaalinen vapaus perustuu yrittäjien subjektiiviseen kokemukseen vapaudesta. Hegelin mukaan sosiaalinen vapaus on mahdollinen vasta silloin, kun hoivan tuottamisen osapuolet kokevat institutionaaliset roolinsa todellisiksi ja tunnustavat keskinäiset suhteensa. Hoivamarkkinoilla voi inhimilliseen toimintaan liittyä seurauksia, jotka eivät ole toimijoiden tarkoittamia ja joita he eivät voi ennakoita. Sosiaali- ja terveysalan yrittäjien mielestä valtion ja kuntien ohjauksen tietyt mallit eivät kohdistu samassa muodossa ja samassa määrin muuhun yrittäjyyteen (Kovalainen & Österberg-Högsted 2008, 77). Hegelin (1820/1994, 205) mukaan institutionaalisista käytännöistä erakoituva ei voi todellistaa vapauttaan. Tähän perustuen voidaan todeta, että hoivan poliittinen ohjaus integroi yritykset osaksi hyvinvointiyhteiskuntaa.

Tutkimuksen lähtökohtana oli suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan muutos, jossa yrittäjyys on tullut osaksi hoivan ja sosiaalipalvelujen tuottamista. Anttosen ja Sipilän (1993) mukaan julkisen ja yksityisen palvelutuotannon keskeisin ero on palvelujen rahoituksessa. Kun julkisten palvelujen tuottaminen on perustunut kunnan verotusoikeuteen, ei palveluille ole tarvinnut asettaa kannattavuuden kriteereitä, eikä niiden tuottamisessa ole tavoiteltu myöskään voittoa. Toiseksi julkisen tuotannon heikkoudeksi nähtiin palvelujen jatkuva niukkuus, minkä vuoksi asiakkaalla ei ole ollut takuuta palvelujen riittävydes-

tä. Kolmantena julkisesti tuotettujen palvelujen ongelmana pidettiin palvelun käyttäjän alamaisuutta suhteessa julkisen vallan organisaatioihin. Julkisten organisaatioiden byrokraattisuus ja tehottomuus ovat olleet keskustelun kohteena kahden vuosikymmenen ajan. (Mt, 442-443.)

Julkisesti ja yksityisesti tuotettujen palvelujen välisenä erona on edelleen kannattavuus, sillä ainakaan pieni yritys ei voi tuottaa kannattamattomia palveluja. Julkisten palvelujen niukkuutta on edelleen olemassa ja sen vuoksi asiakkaat ostavat kunnallisen kotihoidon lisäksi palveluja yrityksiltä. Asiakkaiden alamaisuudesta ei sentään enää puhuta julkisissa palveluissa, vaan asiakkaan valinnanvapauden edistämiseksi pyritään edelleen vahvistamaan asiakkaan asemaa. Tässä tutkimuksessa havaittu yrittäjien palveluidentiteetti muodostaa keskeisen eron aikaisempiin hoivayrittäjyyden tutkimuksiin. Palveluidentiteetin omaava yrittäjä kokee asiakastyössäkin olevansa yrittäjä.

Kilpailun puuttumista pidettiin 1990-luvulla hyvinvointiyhteiskunnan ongelmana. Oletuksena oli, että mikäli palvelujen tuottajien välillä olisi kilpailua, voisivat kuluttajat tehdä valintoja palvelun tuottajien välillä. Yrityksen koolla on todettu olevan merkitystä asiakkaalle. Kun palveluja tuottavat yritykset ovat pieniä, tyytymätön asiakas voi helpommin vaihtaa palvelujen tuottajaa. (Anttonen & Sipilä 1993, 444.) Tämän tutkimuksen kohteena olevat pienet yritykset kilpailevat laadulla. Kuntien palveluostoissa laadun sijaan hinnasta on tullut keskeisin kilpailutekijä. Toisaalta kuntien palveluostot ovat niin suuria, etteivät pienet yritykset pysty vastaamaan tarjouspyyntöihin. Yrityksen koolla on merkitystä asiakkaiden luottamuksen rakentamisessa. Henkilöstön vaihtuvuutta pidetään ongelmana sekä kunnallisissa että yksityisissä palveluissa. Anttonen ja Sipilä (1993, 445) ovat todenneet, että julkis palveluvaltiolla on kaksi tapaa vastata taloudellisten resurssien niukentumiseen. Kustannuksia voidaan vähentää supistamalla palveluja tai tuloja voidaan lisätä korottamalla palvelumaksuja. Sen sijaan suomalaisen *Welfare mix* -mallin uskottiin voivan jopa syrjäyttää julkis palvelumallin ja synnyttää kokonaan uudentyyppejä ratkaisuja palvelujen tuotantoon. Anttonen ja Sipilän mukaan tulevaisuuden toimijat kehittävät yhteistyömalleja informaali verkostojen kanssa ja sitä kautta maksimoivat palvelujen käyttäjien osallistumisen. Heidän mukaansa informaali verkostot saattaisivat muodostaa myös perustan uudentilaisille yrityksille. (Mt, 445.) Tämän tutkimuksen yrittäjät ovat luoneet hoivakumppanuuksia informaalin hoivan tuottamisessa ja ovat esimerkki edellä mainitusta informaaleihin verkostoihin perustuvasta yritystoiminnasta.

### 6.3 Tutkimusprosessin arviointi

Arvioin tutkimuksen luotettavuutta tutkimusotteen ja menetelmällisten valintojen perusteella. Yrittäjän vapautta on tulkittu haastatteluaineistosta saadun informaation perusteella. Yrittäjän vapauden tutkimuksen esioletuksena on ollut asiakkaan kodin merkitys palvelujen tuottamisen ympäristönä. Näin ollen tutkimuksesta rajautui pois yritykset, jotka tuottivat kotiin vietyjen palvelujen li-

säksi asumispalveluja. Tutkittavat yritykset edustavat henkilöstömäärältään tyyppillistä kotipalveluyritystä, joka työllistää alle kymmenen henkilöä. Tutkittavat yrittäjät toimivat joko itsenäisinä yrittäjinä tai ketjuyrittäjinä. Yrittäjän vapauden erojen löytämiseksi kaikilta yrittäjiltä kysyttiin haastattelussa samat kysymykset. Haastattelussa ei kysytty ketjun toimintaan liittyviä kysymyksiä, vaan erojen tulkitseminen tapahtui vasta aineiston analyysissä. On mahdollista, että ketjujen välisiä eroja olisi ilmennyt aineistossa enemmän, mikäli niitä olisi kysytty erillisillä kysymyksillä. (vrt. Salminen 2007, 28.) Itsenäisenä toimivat yrittäjät valittiin Uudeltamaalta, jossa toimii yli puolet kaikista kotipalveluyrityksistä Suomessa. Ketjuyrittäjät valittiin kolmesta eri valtakunnallisesti toimivasta franchisingketjusta.

Strukturoitu haastattelustrategian lähtöoletuksena on, että haastattelija tietää etukäteen tiedonkeruun kannalta olennaiset asiat. Kun strukturoidun haastattelun etuna on vastausten keskinäinen vertailtavuus, niin teemahaastattelun etuna puolestaan on mahdollisuus saada myös sellaista tietoa, jota haastattelussa ei ole ennakoitu. Puolistrukturoidun haastattelun etuna on ”ennustevalidisuus”, eli haastattelun eteneminen on aineiston hankinnan näkökulmasta ennustettavissa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 187).

Ennalta laadittujen kysymysten avulla varmistin, että tutkimusaineistosta saadaan riittävästi tietoa yrittäjänä toimimisesta, jolloin siitä voidaan tehdä tulkinnoita yrittäjän vapaudesta. Haastatteluista suurin osa tehtiin vuonna 2007 ja loput haastattelut vuosina 2012 ja 2013. Aineiston ajankohtaisuuden näkökulmasta haastattelujen ajankohdalla on merkitystä. Tutkimusaineisto ei kuitenkaan sisältänyt yritysten talouteen liittyviä tietoja, joilla olisi ollut merkitystä tutkimuksen raportointiin. Haastattelujen ajankohdan jälkeen yritysten toiminnassa on tapahtunut muutoksia. Yrittäjän henkilökohtaisen ja moraalisen vapauden näkökulmasta tiedon keruun ajankohdalla ei ole samanlaista merkitystä kuin sosiaalisen vapauden tutkimisessa. Hoivamarkkinoiden toiminnassa on tapahtunut muutoksia viimeisen kymmenen vuoden aikana. Vuosina 2012 ja 2013 tehtyjen haastattelujen perusteella havaitsin, että palvelusetelillä palveluja hankkineiden asiakkaiden määrä oli suurempi kuin aikaisemmin kerätyssä aineistossa. Franchisingketjujen määrä lähes kolminkertaistui vuosien 2007 ja 2013 välillä. Haastatellut yrittäjät toimivat valtakunnallisissa ketjuissa, mutta ketjuyrittäjäkin toimii paikallisilla markkinoilla, jolloin yrittäjän sosiaalinen vapaus mahdollistuu paikallisilla hoivamarkkinoilla. Ketjujen välisten erojen yksityiskohtaisempaan raportointiin on vaikuttanut yrittäjien anonymiteetin turvaaminen.

Laadullisessa tutkimuksessa pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse, jolloin luotettavuuden arviointi käsittää koko tutkimusprosessin. *Uskottavuudella luotettavuuden kriteerinä* tarkoitetaan, että tutkija varmistaa omien tulkinsa vastaavuuden tutkittavien käsityksiin. Uskottavuus tarkoittaa myös sitä, että tutkimus antaa riittävän monipuolisen kuvan kohdeilmioista. Uskottavuus ei tarkoita, että tutkimustuloksia olisi annettava tutkittavien arvioitavaksi, sillä tutkijan tulkinnot ovat objektiivisempia kuin tutkittavien näkemykset omasta tilanteestaan. (Eskola & Suoranta 2000, 210-212.)

*Luotettavuutta* arvioidaan perustelemalla tutkimuksessa tehtyjä valintoja. Haastatteluaineisto on koottu ilman vapauden suoria haastattelukysymyksiä. Yrittäjän vapauden tutkiminen on tapahtunut rekonstruoiden eli ymmärtämällä ja tulkitsemalla vapautta teoreettisen konseptin avulla. Sisällön analyysissä käytettävien teoreettisten käsitteiden valintaa vaikeutti vapauden filosofinen kirjallisuuden laajuus. Aiemmissä tutkimuksissa yrittäjän vapauden tutkimuksessa on käytetty lähinnä Berlinin negatiivisen ja positiivisen vapauden - käsitteitä. Berlin itsekin on todennut, ettei vapauden kaksi lajia ole riittävä jaottelu vapaudesta, vaan pikemminkin kaksi eri näkökulmaa vapauteen. Hegelin praktisen vapauden ulottuvuudet toivat analyysiin kaksi tärkeää ulottuvuutta lisää sekä vahvan yhteiskunnallisen sidoksen. Hegelin praktisen vapauden ulottuvuuksien avulla yrittäjän vapauden tutkimus kiinnittyi yhteiskuntapolitiikan oppiaineeseen. Yhteiskuntapolitiittisen lähestymistavan vuoksi aloitin teoreettisen sisällön analyysin mallintamisen (taulukko 1) Hegelin oikeusfilosofias- ta. Sen jälkeen täydensin henkilökohtaisen vapauden ulottuvuutta Berlinin negatiivisen ja positiivisen vapauden käsitteillä. Teoreettisia käsitteitä vastaavat empiriset käsitteet linkittivät tutkimuksen hoivaan yrittäjyyden toimialana, jolloin informaalin ja formaalin hoivan jaottelulla voitiin analysoida yrittäjän sosiaalisen vapauden mahdollistavia rooleja. On kuitenkin huomioitava, että informaalin ja formaalin hoivan -käsitteiden toimivuus rajoittuu hoivayrittäjyyden tutkimiseen, eivätkä ne sellaisenaan ole siirrettävissä toiselle toimialalle.

Tutkimustulosten *vahvistuvuus* tarkoittaa sitä, että tehdyt tulokset saavat tukea toisista vastaavaa ilmiötä tarkastelleista tutkimuksista. Abduktiivisen päättelyn avulla tutkimustuloksia on vahvistettu siten, että aineistosta tehtävät havainnot ovat olleet jatkuvassa vuoropuhelussa aikaisempiin hoivan tuottamista ja hoivayrittäjyyttä käsitteleviin tutkimuksiin. Sosiaalisen vapauden tulkinnassa keskeisinä käsitteinä käytettiin informaalin ja formaalin hoivan tuottamisen työnjaosta välittyneitä rooleja. Formaalin hoivan tuottamisen rooleihin vaikuttaa markkinoiden toimintaa ohjaavat tekijät, jolloin yrittäjän sosiaalisen vapauden tulkinta on ollut osa markkinoiden toiminnan kuvaamista.

Tutkimustulosten *siirrettävyyttä* voidaan tarkastella joko teoreettisten käsitteiden yleistämällä tai havaintojen soveltamisella toiseen toimintaympäristöön. (Eskola & Suoranta 2000, 211- 212.) Teoreettista yleistämistä voidaan tehdä soveltamalla praktisen vapauden ulottuvuuksia yleisesti yrittäjän vapauden tutkimiseen. Henkilökohtaisen ja moraalisen vapauden osalta teoreettinen siirrettävyys olisi ongelmattomampaa kuin sosiaalisen vapauden osalta. Tässä työssä hoivan tuottamisen roolien mahdollistumista tutkittiin informaalin ja formaalin hoivan jaottelun avulla. Formaalin hoivan tuottamisessa yrittäjien rooleihin vaikuttivat riskit ja resurssit hoivamarkkinoilla. Näin ollen tutkimustulosten siirrettävyyttä voidaan tehdä kotihoidon palveluverkoston tutkimiseen.

Tieteelliselle tutkimukselle on asetettu yleisesti hyväksyttäviä periaatteita (Clarkeburn & Mustajoki 2007). *Tieteellinen rehellisyys* tarkoittaa tutkimustulosten puolueetonta esittämistä. Aineistosta tehtyjä tulkintoja on käsitteellistetty ja havainnollistettu runsailla aineistonäytteillä. Tutkimustulosten raportoinnissa



on huomioitu tutkimuksen eettisyys ja kohderyhmän valikoituneisuus. Raportoitujen tulosten ja aineistonäytteiden avulla lukija saa totuuden mukaisen kuvan hoivapalveluyrittäjänä toimimisesta Suomessa. Tutkimuksen *huolellisuus* tarkoittaa mahdollisimman hyvin ja tarkasti tehtyä tutkimusta, mitä on jo käsitelty laadullisen tutkimuksen arvioinnin käsitteillä. *Avoimuudella* tarkoitetaan tulosten altistamista kriittiselle arvioinnille. Olen esitellyt väitöskirjani alustavia tutkimustuloksia työn eri vaiheissa tieteellisten konferenssien työryhmissä. Väitöskirjan ohjaus ja esitarkastusprosessit ovat sisältäneet tutkimuksen kriittistä arviointia, joka on myös parantanut tutkimuksen laatua. *Tieteellinen tunnustus* merkitsee tutkimuksessa muiden tutkijoiden työn ja saavutusten asianmukaista huomioon ottamista. Tätä voidaan arvioida asianmukaisten viitteiden käytöllä työssä. Tutkimuksen *eettisiä näkökohtia* olen huomionnut jo tutkimusaineistojen hankinnassa ja haastateltavien anonymiteetin varjelemisessa. Eettiset näkökulmat ovat ohjanneet aineiston analysointia ja tulosten raportointia. Yrittäjän moraalisen vapauden tutkiminen on nostanut esiin myös hoivan tuottamisen eettisiä näkökulmia. *Älyllinen vapaus* on tutkijan oikeus työstää uusia ja kritisoida vanhoja ideoita oman näkemyksensä mukaisesti. Tämän tutkimuksen tekemisessä vapauden filosofisten käsitteiden soveltaminen empiiriseen tutkimukseen on merkinnyt älyllistä vapautta. Tutkimuksessa tarkastellaan kriittisesti joitain aiempia näkemyksiä hoivayrittäjyydestä.

Viimeisenä tieteellisen tutkimuksen kriteerinä on *julkinen vastuu*, jolla tarkoitetaan tutkimustulosten julkaisemista. (Mt, 43-44.) Tutkimustekstiä pidetään ikkunana todellisuuteen ja tutkimuksen validiteettiin, joka jaetaan ulkoiseen ja sisäisen validiteettiin. *Sisäinen validiteetti* tarkoittaa tutkimuksen teoreettisten ja käsitteellisten määrittelyjen sopusointua. Se osoittaa myös tutkijan pätevyyden tieteenalansa tutkimuksen tekemisessä. (Eskola & Suoranta 2000, 212.) Hoivayrittäjän praktinen vapaus -tutkimuksena luo yhteyden yhteiskuntatieteellisen ja filosofisen tutkimuksen välille ja vahvistaa käsitystä yrittäjän vapaudesta sekä yksilöllisenä että yhteiskunnallisena ilmiönä.

*Ulkoiseen validiteettiin* ja tutkimuksen etiikkaan liittyy olettaus, että tutkija tuntee riittävän laajasti asiaa käsitelleen kirjallisuuden (Alasuutari 2005, 21). Ulkoista validiteettia arvioitaessa on huomioitava tutkimuksessa tehtyjen tulkintojen ja aineiston välinen suhde. Tutkimuksen kirjallisuus on monitieteistä liittyen hoivaan ja yrittäjyyteen sekä vapauden filosofisiin tarkasteluihin. Näin ollen aineistosta tehtyjä tulkintoja ja johtopäätöksiä on arvioitava siitä näkökulmasta, miten hyvin se kuvaa yrittäjän vapautta hoivan tuottamisen kontekstissa.

## 6.4 Jatkotutkimusaiheita

Yhdessä tutkimuksessa saadaan vastauksia rajalliseen määrään kysymyksiä. Tutkimusprosessin aikana on ilmennyt monia kiinnostavia näkökohtia, joihin tässä tutkimuksessa ei ole etsitty vastauksia. Jatkotutkimusten avulla voidaan

saada laajempaa näkemystä tutkimusaiheesta, mutta mahdollisesti myös syvempää tietoa tiettyihin näkökulmiin.

Yrittäjän praktisen vapauden ulottuvuuksien tutkimiseen käytettyjä käsitteitä voitaisiin soveltaa myös muiden toimialojen tutkimukseen. Koti palvelujen tuottamisen ympäristönä on erityinen, jolloin yrittäjän vapaus saattaisi näyttäytyä erilaisena myös muiden sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisessa. Palkkatyöstä vapautumisen syvällisempää tarkastelua voitaisiin tehdä yrittäjien negatiivisen vapauden tutkimuksessa. Positiivisen vapauden tutkimus soveltuisi myös palkkatyön tutkimiseen.

Moraalista vapautta voitaisiin tutkia sekä yksityisten että julkisten hoivapalvelujen tuottamisessa. Keskeistä moraalisen vapauden ulottuvuudessa on palveluntuottajan mahdollisuus määritellä moraalisesti hyväksyttävät toiminnan rajat. Yrittäjän vapauden tutkimuksessa esioletuksena oli näkemys yrittäjänä toimimiseen liittyvästä autonomiasta. Praktisen vapauden ulottuvuuksien avulla voitaisiin tutkia esimerkiksi lääkäreiden ja sosiaalityöntekijöiden autonomiaa.

Tutkimustuloksissa havaittua palveluidentiteettiä olisi kiinnostavaa tutkia vertailemalla palkkatyössä olevien identiteettiä yrittäjänä toimivien identiteettiin. Tällainen tutkimus linkittäisi myös yrittäjyyden motivaatiota koskeviin tutkimuksiin. Sosiaali- ja terveyspalvelujen hallinnollisessa uudistuksessa voitaisiin hyödyntää tämän tutkimuksen tuloksia kotihoidon palvelujen tutkimus- ja kehittämistyöhön. Maakunnallisissa kotihoidon ketjuissa voitaisiin hyödyntää yrittäjämäisen paikallisen toiminnan joustavuus ja ketjuohjauksen avulla palvelun tuotannon julkinen valvonta.

## SUMMARY

The aim of this research is to analyse actualisation of entrepreneurs' practical freedom in home-care services. Presently I will summarise research results in relation to research questions. The first research question referred to the entrepreneur's personal liberty and was determined by analysing restrictions and limitations in entrepreneurship. Entrepreneurs' negative personal liberty materialised as freedom of trade, which stipulates that a person may utilise his or her skills to maintain a livelihood. Results of the research indicate that the industry's legislation as well as public regulation influence the freedom of trade in home-care services. The entrepreneurs interviewed for this research faced differing practices when founding their enterprise. Practices by municipalities varied from interviews to written reports. Attitudes towards franchising entrepreneurship depended on the advisor's personal views. Of two entrepreneurs employed in the same franchise chain, one was granted a start-up grant (Starttiraha) by the Employment and Economy Department (TE), while the other was not. In regarding to actualising of the freedom of trade, becoming an entrepreneur is restricted by high uncertainty avoidance and an inability to take risks. Due to such personal deficiencies, freedom of trade may be realised only by those who become entrepreneurs. Freedom of entrepreneurship as a negative liberty means the possibility for entrepreneurs to execute their own will. The interviewed entrepreneurs described becoming an entrepreneur as being freed from unpleasant paid labour. Particularly those who had worked in the public sector felt that entrepreneurship offered greater freedom.

The second research question examined enabling entrepreneurs' positive liberty. Whereas central to negative liberty is the lack of obstacles in entrepreneurship, positive liberty is based on the entrepreneur's possibility to govern him or herself. Positive liberty manifested as the freedom of self-actualisation, which relates to conducting business. The entrepreneur may lack positive liberty even when an external entity does not prevent the practise of entrepreneurship. The entrepreneur may act irrationally due to his or her ignorance or force of habit. The interviewed entrepreneurs emphasised reason and emotion as the basis of their enterprise. Providing home-care is also often a matter of seeking a good life. Liberation from paid labour has enabled entrepreneurship where positive liberty manifested as utilising one's own skills and following one's own desires. The possibility to influence the quality of home-care services seems to affect the fulfilment of positive liberty. From the perspective of freedom, an entrepreneur's set goals also impact the size of the enterprise. The quantity and quality of the entrepreneur's freedom is therefore impacted by the possibility to self-determine the venture's scope.

Thirdly, this research sought to find answers to the entrepreneur's moral freedom in realising home-care services. Self-actualisation is related to positive liberty, which in turn impacts moral freedom. Based on the research material moral freedom as autonomy is formed with the help of the entrepreneurial identity. Entrepreneurs identified with providing services, whereupon their

service identity was highlighted. The entrepreneurs' service identity was formed by assuming a customer point of view and customer needs as the enterprise's guiding principles. The service identity was formed by serving customers and the venture's principles. By identifying with caretakers when serving customers, entrepreneurs were set apart from client work as laid labour. Customer work is the entrepreneur's production resource for which she needs to make decisions and sacrifices. The entrepreneur either works with customers herself or hires employees. Moral freedom in entrepreneurship manifested as realising one's own values and as moral decisions made out of a variety of options. Entrepreneurs justified their decisions as based on their values and the needs of the customer. Moral freedom was realised with the help of service identity, whereupon one can separate various dimensions of moral freedom. Moral freedom manifested in situations where entrepreneurs based their decisions on moral assessments. Thereby the entrepreneur does not operate in a certain manner merely because the law or some other entity demands it. The entrepreneur's moral freedom is not realised if the entrepreneur does not feel she is able to operate in an alternate manner or does not have other options. The moral freedom in care services is also related to questions of freedom and dependence. Home-care entrepreneurship is associated double contingency, whereupon entrepreneurs are dependent on their customers but the customers are simultaneously dependent on the services provided by the enterprise.

The fourth research question examined factors that enable the fulfilment of the entrepreneur's social freedom. Social freedom is a prerequisite for personal liberty and moral freedom, which is meant as the enterprise being acknowledged by society. The entrepreneur's social freedom is enabled by providing care as an occupation. The family provides informal care as a societal institution, where the entrepreneurs' roles were developed by care partnerships between customers' family and relations. A central factor in realising social freedom is agreeing on the provided care. Entrepreneurs operate as a substitute caregiver in the intersection between informal and formal care. Entrepreneurs' role as a provider of formal care has been examined as operating in the home-care market and is therefore affected by the regionality and differences between home-care markets. The operation of home-care markets has been analysed as Hegel's (1820/1994, 176) civil society, where providing informal and formal care is structured. Due to the division of labour that takes place in home-care markets, entrepreneurs gain roles recognised by society, through which social liberty is realised. Municipalities' home-care resources and offered services affect entrepreneurs' roles. According to research results, the entrepreneurs' role is to supplement municipalities' offered services. Municipalities' home-care has changed from holistic care to procedure-specific care, whereupon home-care no longer includes much of home-care. This social policy move has created a change for entrepreneurs to provide customer-centric services, from medical care to cleaning. Judging by recent times, price of care has become the most important competitive factor in home-care markets. The micro-enterprises that

were the subject of this research competed with the time spent serving customers as well as the quality of service.

Care as a field of entrepreneurship contains risks and uncertainty, which relate to political steering of care. Home-care markets appear in entrepreneurship as a form of cooperation, where different actors operate from their varying baselines and values. As the highest societal institution, the government drives the operation of home-care markets through legislation, which simultaneously limits the entrepreneur's negative liberty. On the other hand, various instruments, such as service vouchers, that fund care enable positive liberty in entrepreneurship. The markets are regulated according to jointly, voluntarily and politically agreed upon customs. From the point of view of moral freedom, tendering care challenges entrepreneurs to agree to only those options in their operations that they find moral. On the other hand, care that is tendered by the customer and the choice of service provider enhance moral freedom in entrepreneurship. The demand of care is enhanced by the ageing population and political decision concerning aid for living at home. The opening up of markets has added new actors and competition to the home-care market. Competitive advances are being sought from franchising chains. Finland has more than ten home-care service provider chains that particularly target the elderly.

The fifth research question compares the freedom of franchising entrepreneurs and independent entrepreneurs. From the research results we can observe that those who became franchise entrepreneurs did so when entrepreneurship granted enough of a feeling of freedom and independence compared to paid labour. The freedoms of an entrepreneur operating in a franchise were more limited compared to independent entrepreneurship. The need of freedom may change when one operates as an entrepreneur, whereupon a franchise entrepreneur may become an independent entrepreneur. Then again, since independent entrepreneurs need to determine their enterprise's operations and make decisions alone, their freedom may begin to feel like a burden. Working in a franchise chain means that an entrepreneur has a finite area of operation within which she has the freedom to do as she pleases. According to entrepreneurs, the support that a franchise awarded was most notable when it came to pricing, finance and marketing of services. A franchise chain agreement contained Information System licenses that facilitated documentation of customer data as well as billing. Cooperation between franchise entrepreneurs related to human resources and marketing. Indeed, the support and conversational help received from entrepreneurs working within the same franchise chain were considered particularly meaningful.

The differences between chains related to the selection of services, which in turn related to the entrepreneur's freedoms. The entrepreneur's freedoms were more limited in those chains that offer cleaning services compared to those that offer health and care services. Productization of care services seems to more difficult in franchises since care is more of a process than a product. The set of services in franchises that offer home-care services was not determined by the franchise, whereupon the entrepreneur could better utilise her

own skillset in the enterprise's operations. Differences in customer feedback were found between cleaning and care services. Whereas cleaning services were graded based on the outcome, customer feedback for care services focused on the experienced interaction, whereupon the significance of the staff was accentuated. For care services, a franchise entrepreneur's previous work experience impacted the set of services offered. Freedoms of franchise entrepreneurs differs from independent entrepreneurs mainly when it comes to productization and pricing. On the other hand, no differences were found between human resources, as franchise entrepreneurs handle the recruitment of personnel themselves. The franchises studied had witnessed greater growth in personnel than independent enterprises that were impacted by the franchises' markets.

## LÄHTEET

- Aarva, K. 2009. Hoivan ja hoidon lähijohtaminen. Tampereen yliopisto, Tampere, Acta Universitatis Tamperensis 1421.
- Ailasmaa, R. 2015. Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2013. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki, Tilastoraportti 26, 2015.
- Airaksinen, T. 2010. Onnellisuuden opas. WSOY, Helsinki.
- Alapuro, R. 2000. "Kolme esimerkkiä vaikutavuudesta sosiologiassa". Teoksessa Maaria Linko, Tuija saresma & Erkki Vainikkala (toim) Otteita kulttuurista. Kirjoituksia nykyajasta, tutkimuksesta ja elämänkerrallisuudesta. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, Nykykulttuurin tutkimusyksikön julkaisuja 65, 69-78.
- Ala-Nikkola, M. 2003. Sairaalassa, kotona vai vanhainkodissa? Etnografinen tutkimus vanhustenhuollon koti-laitoshoidon päätöksenteko todellisuudesta. Tampereen yliopisto, Tampere, Acta Universitatis Tamperensis 972.
- Alasuutari, P. Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Pekka Räsänen, Anu-Hanna Anttila ja Harri Melin (toim) Tutkimusmenetelemien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-kustannus, Jyväskylä, 15-37.
- Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. WSOY, Porvoo.
- Andersson, J-O. 2004. Kaupan etiikka täydessä ja epätasa-arvoisessa maailmassa. Teoksessa Ilkka kauppinen (toim) Moraalitalous, Vastapaino. Tampere, 165-180.
- Andersson, S. 1998. Vanhukset ja hoivan monituottajamallit. Yhteiskuntapolitiikka 63, 5-6, 453-460.
- Andersson, S. 2000a. Hoivayritykset kotihoidon tarjoajina. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 8:1, 56-63.
- Andersson, S. 2000b. Vaihtoehtoja maaseudun hoivapalveluihin – Tapaus-tutkimus monituottajamalleista. Stakes, Helsinki, FinSoc Työpapereita 4.
- Andersson, S. & Kainlauri, A. 2001. Yrittäjyyden paikka – yrittäjien ja sosiaali-johtajien näkemyksiä hoivapalveluista. FinSoc Työpapereita 1,
- Andersson, S. ja Kainlauri, A. 2001. "Meidän asiakkailla on hyvä olla" – Kotihoitoyrittäjien käsityksiä asiakaskeskeisyydestä. Stakes, Helsinki, FinSoc Arviointiraportteja 4.
- Andersson, S. & Haverinen, R. & Malin, M. 2004. Vanhusten kotihoito kolmesta näkökulmasta. Vanhukset, työntekijät ja johto integroinnin ja asiakaskeskeisyyden arvioijina. Yhteiskuntapolitiikka 69:5, 481-494.
- Anttonen, A. 2009. Hoivan yhteiskunnallistuminen ja politisoituminen. Teoksessa Anneli Anttonen, Heli Valokivi & Minna Zechner (toim) Hoiva - Tutkimus, politiikka ja arki. Vastapaino, Tampere, 54-98.
- Anttonen A. & Sipilä, J. 1993. Julkinen, yhteisöllinen ja yksityinen sosiaalipolitiikassa - Sosiaalipalvelujen toimijat ja uudenlaiset yhteen sovittamisen strategiat. Teoksessa Olavi Riihinen (toim) Sosiaalipolitiikka 2017. Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja

- tulevaisuuteen. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto SITRA, Helsinki, 435-461.
- Anttonen, A. & Sipilä, J. 2000. Suomalaista sosiaalipolitiikkaa, Vastapaino, Tampere.
- Anttonen, A. & Sipilä, J. 2010. Universalismi Britannian ja Pohjoismaiden sosiaalipolitiikassa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 18:2, 104-120.
- Anttonen, A. & Zechner, M. 2009. Tutkimuksen lähestymistapoja hoivaan. Teoksessa Anneli Anttonen, Heli Valokivi & Minna Zechner (toim) *Hoiva - Tutkimus, politiikka ja arki*. Vastapaino, Tampere, 16-53.
- Anttonen, A. Valokivi, H. & Zechner, M. (toim) 2009. *Hoiva - Tutkimus, politiikka ja arki*. Vastapaino, Tampere.
- Anttonen, A. 2011. Hoivan sosiaaliset merkitykset. Teoksessa Tuija Kotiranta & Petteri Niemi & Raili Haaki (toim) *Sosiaalisen toiminnan perusta*, Gaudeamus, Helsinki, 135-151.
- Anttonen, A. Häikiö, L. & Valokivi, H. 2012. Vastuu, valinta ja osallistuminen sosiaalipalveluissa: vanhuspolitiikan muutos ja arkinen hoivavastuu. Teoksessa Anneli Anttonen, Arto Haveri, Juhani Lehto & Hannele Palukka (toim) *Julkisen ja yksityisen rajalla*, Julkisen palvelun muutos, Tampere University Press, Tampere, 19-46.
- Anttonen, A. & Häikiö, L. & Raitakari, S. 2013. Matkalla muutokseen ja hyvinvointivaltio markkinoille? *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 21:4, 290-297.
- Arendt, H. 2002. *Vita Activa - ihmisenä olemisen ehdot*. Vastapaino, Tampere.
- Baggagini J. & Fosl, P. S. 2013. *Ajattelun pikkujättiläinen*, Eurooppalainen filosofian seura ry, Tampere.
- Bauman, Z. 1997. *Sosiologinen ajattelu*. Vastapaino, Tampere.
- Bauman, Z. 2002. *Notkea moderni*. Vastapaino, Tampere.
- de Beauvoir, S. 2011. *Moniselitteisyyden etiikka*. Tutkijaliitto, Helsinki, Alkuteos: *Pour une morale de l'ambiguïté*, Paris 1947, käänös: Erika Ruonakoski ja Tutkijaliitto.
- Beck, U. 1995. *Politiikan uudelleen keksiminen: kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa*. Teoksessa Ulrich Beck, Anthony Giddens & Scott Lash (toim) *Nykyajan jäljillä*. Refleksiivinen modernisaatio. Vastapaino, Tampere, 11-30.
- Bentham, J. 1776/1994. *A Fragment of Government*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Berlin, I. 2001 *Vapaus, ihmisyyden ja historia*. Valikoima esseitä. Gaudeamus, Helsinki.
- Bland, J. 2010. *Yhteiskunnallinen yritys - ratkaisu 2000-luvun haasteisiin*. Ison-Britannian malli ja sen kokemukset. Helsinki, Työ- ja elinkeinoministeriö Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2/2010.
- Blomgren, J. & Martikainen, P. & Martelin, T. & Koskinen, S. 2006. *Ikääntyneiden saama epävirallinen ja virallinen apu Suomessa*. *Yhteiskuntapolitiikka* 71, 2, 167-178.



- Blomgren, J. & Einiö, E. 2015. Laitoshoidon vähenemisen yhteys ikääntyneiden muihin pitkäaikaishoivan palveluihin ja sairausvakuutuksen korvaamien lääkkeiden kustannuksiin vuosina 2000–2013, *Yhteiskuntapolitiikka* 80:4, 334-348.
- Bowring, F. 2015. Negative and positive freedom: lessons from, and to, sociology. *Sociology* 49:1, 156-171.
- Bycling, L. 2003 Hyvinvointiyrittäjyyden mahdollisuuksia. *Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. 11:3, 245-255.
- Clarkeburn, H & Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka, *Vastapaino*, Tampere.
- Deleuze, G. 1963/2010. Kantin kriittinen filosofia. Tutkijaliitto. Alkuteos: *La philosophie critique de Kant*. Käännös: Julius Telivuo.
- Desai, M. 2008. Marxin kosto. Kapitalisimin uusi nousu ja valtiokeskeisen sosialismin kuolem. *Gaudeamus*, Helsinki.
- Doyal, L & Gough, I. 1991. *A Theory of Human Need*. Macmillan, London.
- Dufva, H. & Liukkonen, R. 2003. Sosiaali- ja terveystalouden yrittäjyys Kaakkois-Suomessa. *Selvitys Kaakkois-Suomen sosiaali- ja terveystalouden palveluyrittäjyyden nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä*. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Kotka, Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja B:14.
- Eloranta, S. 2009. Supporting older people's independent living at home through social and health care collaboration. *Turun yliopisto, Turku, Annales Universitatis Turkuensis Sarja D osa 869, Medica – Odontologia*.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. *Vastapaino*, Tampere.
- Eräsaari, R. 1995. Hyvinvointivaltion muodonmuutos. Teoksessa Risto Eräsaari ja Keijo Rahkonen (toim) *Hyvinvointivaltion tragedia. Keskustelua eurooppalaisesta hyvinvointivaltiosta*. *Gaudeamus*, Helsinki, 167-188.
- Evers, A. 1988. Shifts in the welfare mix: introducing a new approach for the study of transformations in welfare and social policy. In Adalbert Evers and Helmut Wintersberger (eds) *Shifts in the Welfare Mix: Their Impact on Work. Social Services and Welfare Policies*. European Centre for Social Welfare Training and Research, Vienna.
- Folbre, N. 2001 *Invisible Heart - Economics and Family Values*, The New Press, New York.
- Franchisingsektorin Kasvuselvytys 2017. Miten franchisingketjuilla menee? *FranCon*, Helsinki.
- Fredriksson, S. & Martikainen, T. 2006. Kilpailuttaminen ja kvasimarkkinat: käsitteelliset lähtökohdat. Teoksessa Sami Fredriksson & Tuomo Martikainen (toim) *Kilpailuttamisen kokemukset. Kunnallisan kehittämissäätiö*, Helsinki, *Kunnat ja kilpailu –sarjan julkaisu nro 1*, 9-18.
- Freeman, R. E. 1984. *Strategic management: A Stakeholder approach*. Pittman, Boston.
- Fichte, J. G. 1794/2006. *Tiedeopin perusta*. *Gaudeamus*, Helsinki. Alkuteos: *Grundlage der gesamten Wissenschaftslehre*, (suom) Ilmari Jauhiainen.

- Finne-Soveri, H. 2016. Löytyykö monisairaalle vanhukselle kuntouttava hoitopolku sairaalasta kotiin? *Lääkärilehti* 71:24, Suomen Lääkäriliitto, 1739 – 1740.
- Friedman, M. & Friedman, R. 1982. *Vapaus valita*. Kustannusyhtiö Otava, Helsinki.
- Fromm, E. 1976. *Pako vapaudesta*. Kirjayhtymä kustannus, Jyväskylä.
- Gilbert, N. 1999. The Enabling State An Emerging Paradigm for Social Protection. *The Welfare Society in the 21st Century* 42, Institute for Leadership and Governance, Jerusalem, Fafo-report 312.
- Groop, J. 2012. *Theory of Constraints in field service: Factors limiting productivity in home care operations*. Aalto University, Espoo, Doctoral Dissertations 47/2012.
- Grönfors, M. 1982. *Kvalitatiiviset kenttätöyömenetelmät*. Werner Söderström osakeyhtiö, Porvoo.
- Gylling, H. 2014 *Mitä, kenelle ja milla ehdoilla?* Teoksessa Riitta Särkelä, Aki Siltaniemi, Päivi Rouvinen-Wilenius, Heikki parviainen, Eija Ahola (toim) *Hyvinvointitalous. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry*, Helsinki.
- Franchising Suomessa 2011. Suomen Franchising-yhdistys ry, Helsinki.
- Haho, A. 2006. *Hoitamisen olemus, Hoitotyön historiasta, teoriasta ja tulkinnasta hoitamista kuvaviin teoreettisiin väittämiin*. Oulun yliopisto, Oulu, *Acta Universitatis Ouluensis D Medica* 898.
- Hartikainen, A. 2009. *Vapaaehtoiset vuodeosastolla. Etnografinen tutkimus vanhusten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta*. Helsingin yliopisto, Yhteiskuntapolitiikan laitos, Helsinki.
- Haatanen, P. 1993. *Suomalaisen hyvinvointivaltion kehitys*. Teoksessa Olavi Riihinen (toim) *Sosiaalipolitiikka 2017 Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen*, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto SITRA, Helsinki, 31–67.
- Hallintolainkäyttölaki (586/1996)
- Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kilpailulain muuttamisesta HE 76/2017 vp
- Harisalo R. ja Miettinen E. 2004: *Hyvinvointivaltio, houkutteleva lupaus vai karvas pettymys?* Tampere University Press, Tampere.
- Harris, J. 2003. *The Social Work Business*. Routledge, London and New York.
- Hasanen, K 2012. *Narrating Care and Entrepreneurship*. Tampereen yliopisto, Tampere, *Acta Universitatis Tamperensis* 1808.
- Hasanen, K 2013. *Emännöivä toimitusjohtaja, alihankkija ja naisammattilainen. Hoivayrittäjän asemat markkinoituvassa palvelujärjestelmässä*. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti* 21:4, 330-344.
- Hegel, G W F. 1820/1994 *Oikeusfilosofia, Oikeusfilosofian pääpiirteet eli luonnon oikeuden ja valtiotieteen perusteet*. Kustannus Pohjoinen, Oulu. *Alkuteos: Hegels Rechtsphilosophie, suomennos ja selitykset: Markus Wahlberg*.
- Heinonen J. & Kovalainen A. & Paasio K. & Pukkinen T. & Österberg J. 2006. *Palkkatyöstä yrittäjäksi. Tutkimus yrittäjäksi ryhtymisen reiteistä sosiaali-*

- ja terveysalalla sekä kaupallisella ja teknisellä alalla. Työministeriö, Helsinki, Työpoliittinen tutkimus 297.
- Heikkilä, M. 2004. 2000-luvun sosiaalipolitiikan reformipotentiaali. *Yhteiskuntapolitiikka* 69:1, 61-65.
- Heiskala, R. 2005. Miten yhteiskunta pakottaa yhteiskunnan tutkijaa? Teoksessa Pekka Räsänen & Anu-Hanna Anttila & Harri Melin (toim) *Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat*. PS-kustannus, Jyväskylä, 29-37.
- Heiskanen, J. 2009. Nuori Marx valtiosta ja demokratiasta. Johdannoksi Marxin vuoden 1843 Hegel-arvioon. Teoksessa Marx, K. *Hegelin oikeusfilosofian kritiikkiä*. suom. Jukka Heiskanen, Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, *SoPhi* 111, 7-79.
- Hellsten, S. 1993. Tarpeet ja distributiivinen oikeudenmukaisuus. Teoksessa Heta Häyry ja Matti Häyry (toim) *Ajatus 50. Vapaus moraalien perusta*. Suomen Filosofisen yhdistys, Helsinki, 35-53.
- Hiilamo, H 2015. Hyvinvoinnin vakuutusyhtiö. Mistä SOTE-uudistuksessa on kysymys? Into Kustannus Oy, Helsinki.
- Hiironen, M-L 2007. Hoivayritykset kotona asuvien ikääntyneiden toimintakyvyn tukena. Ikääntyvien, kuntapäätäjien ja hoivayrittäjien näkökulma. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, *Jyväskylä studies in business and economics* 58.
- Himmelwelt, S. 2017. "Care as an Economic Issue" -esitys, Kestämättömät vajeet -seminaari <http://www.tasaarvovaje.fi/?p=1922>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus, Helsinki.
- Hobbes, T. 1621/1999. *Leviathan, eli kirkollisen ja valtiollisen yhteiskunnan aines, muoto ja valta*. Vastapaino, Tampere. Alkuteos: *Leviathan, or matter Forme, and Power of a Common-Wealth Ecclesiasticall and Civill*, suom. Tuomo Aho.
- Hoiva 2020 - yksityisen hoiva-alan tulevaisuus. Sosiaalialan työnantajat ry. Julkaisun lukuja on päivitetty 2015. [www.sosiaaliala.fi](http://www.sosiaaliala.fi)
- Hujala, A. 2008. Johtamisen moniäänisyys. Johtaminen vuorovaikutuksena ja puhuntana hoivayrityksissä, Kuopion yliopisto, Kuopion yliopiston julkaisuja. E, *Yhteiskuntatieteet*, no 149
- Huuskonen, V. 1992. Yrittäjäksi ryhtyminen. Teoreettinen viitekehys ja sen koettelu. Turun kauppakorkeakoulu, Turku, Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja sarja A-2.
- Häikiö, L. & Aerschot, L. & Anttonen, A. 2011. Vastuullinen ja valitseva kansalainen: vanhushoivapolitiikan uusi suunta. *Yhteiskuntapolitiikka* 76:3, 239-250.
- Hämäläinen, H. 2015. Apua tarpeiden vai mahdollisuuksien mukaan? Suurten ikäluokkien iäkkäille vanhemmilleen sekä aikuisille lapsilleen antamaan hoivaan ja käytännön apuun yhteydessä olevat tekijät. *Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 23: 4, 77-404.

- Härkki, T & Kujala, T. 2007. Kotityöpalvelut ammatiksi. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja. Helsinki.
- Häyry, H. 1993. Yksilön vapaus ja sen rajat. Teoksessa Heta Häyry ja Matti Häyry (toim) Ajatus 50. Vapaus moraalien perusta. Suomen Filosofisen yhdistys, Helsinki, 7-20.
- Ikäheimo, H. 2008a. Sosiaalisuus ja epäsosiaalisuus sosiaalityössä. Teoksessa Petteri Niemi ja Tuija Kotiranta (toim) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Palmenia, Helsinki, 13-33.
- Ikäheimo, H. 2008b. Hegelin ensyklopedinen järjestelmä, <http://filosofia.fi>
- Ilmonen, K. 2006. Suomalainen kansalaisyhteiskunta ja yhteiskunnallinen muutos 1990-luvun lopulla. Teoksessa Risto Heiskala & Eeva Luhtakallio (toim) Uusi jako - Miten Suomesta tuli kilpailukyky-yhteiskunta? Gaudeamus, Helsinki, 105-130.
- Ilmonen, K. 2007. Johan on markkinat. Kulutuksen sosiologista tarkastelua. Vastapaino, Tampere.
- Jalonen, H. 2010. Hyvinvointipalvelujen johtaminen kompleksisuus teoreettisessa tulkintakehyksessä. Hallinnon Tutkimus 29:2, 111-133.
- Johannisson, B. 1998 Entrepreneurship as a collective phenomenon. Paper presented at RENT XII, Lyon, France, 26-27.
- Juhila, K. 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim) Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino, Tampere, 82-108.
- Julkunen, R. 2005. Tämän ajan liberalisimi. Teoksessa Yhteinen vapaus. Andres Chydeniuksen ajatukset nykyajassa, Anders Chydenius säätiö, Kokkola, 93-103.
- Julkunen, R. 2005. Vastamyrkkyä pelon kulttuurille - Ulrich Beck ja riskiyhteiskunnan diagnoosi. Teoksessa Juho Saari (toim) Hyvinvointivaltio, Suomen mallia analysoimassa. Yliopistopaino, Helsinki, 228-254.
- Juujärvi, S. 2006. Huolenpidon etiikka - moraalien toinen ääni: katsaus Carol Gilliganin teorian pohjalta tehtyyn empiriseen tutkimukseen, Psykologia Psykologia 41:6, 420-426.
- Järnefelt, N. 2011. Ikääntyneiden yrittäjyys on lisääntynyt. Hyvinvointikatsaus 4/2011-Teema: Yrittäjyys, Tilastokeskus, Helsinki.
- Järvelä, K. & Raijas, A. 2015. Kuluttajien toimintamahdollisuudet markkinoilla. Teoksessa Martti Virtanen (toim) Kilpailun mahdollisuudet ja edellytykset sote-palveluissa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 5/2016, Helsinki.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Opinpajan kirja, Tampere.
- Kallio, J. 2010. Hyvinvointipalvelujärjestelmän muutos ja kansalaisten mielipiteet 1996-2006. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 108, Kelan tutkimusosasto, Helsinki.
- Kallunki, V. 2014. Yhteistyön kolmas polku, Palvelurooli kirkon yhteiskunnallisen aseman uudistajana. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 40, Helsinki.

- Kantola J. & Kautonen T. 2007. Vastentahtoinen yrittäjäyys. Työministeriö, Helsinki, Työpoliittinentutkimus 327.
- Karkama, P. 1982 Vapauden muunnelmat. J.L. Runebergin maailmankatsomus hänen epiikkansa pohjalta. Suomen kirjallisuuden seura, Helsinki.
- Karvonen-Kälkäjä, A. 2012. Unohtuuko vanhus? Oikeustieteellinen tutkimus hallintosopimuksen asianosaissuhteista vanhuksen vaikuttamismahdollisuuden näkökulmasta. Vanhustyön keskusliiton tutkimuksia 1, Helsinki.
- Kehusmaa, S & Autti-Rämö, I & Rissanen, P. 2013. Omaishoidon vaikutus ikääntyneiden hoidon menoihin. Yhteiskuntapolitiikka 78, 2,138-151.
- Kettunen, P. 2005. Yhteiskunta ohjattavana ja ohjaajana – historiallinen näkökulma. Teoksessa Yhteinen vapaus. Andres Chydeniuksen ajatukset nykyajassa. Anders Chydenius säätiö, Kokkola, 75-85.
- Kirjavainen, H. 1996. Moraali, Motivaatio ja yhteiskunta. Johdatus eräisiin motivaatioteoreettisiin sosiaalietiikan keskeisiin ongelmiin. Suomalaisen teologisen kirjallisuusseuran julkaisuja 199, Helsinki.
- Koivisto, R. 2005. Sosiaalipalvelujen yhteistoiminnallisuus kunnallisissa strategioissa. Vaasan yliopisto, Vaasa, Acta Wasaensia 149, Hallintotiede 10.
- Kokkonen, T. 2016. Sosiaalinen kansalaisuus kehittyvässä yhteiskunnassa T. H. Marshallin sosiaalisia oikeuksia korostava kansalaisuuskäsitys hyvinvointivaltiota koskevan keskustelun innoittajana. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 557.
- Koskiahho, B. 2008. Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa. Vastapaino, Tampere.
- Koskiahho, B. 2012. Kenellä on vastuu hoivamarkkinoilla? Tesso, Sosiaali- ja terveyspoliittinen aikakauslehti 2, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki, 32-34.
- Koskinen, M. 2009. Omistajuus erilaisten yrittäjien käsityksinä ja tulkintoina: Fenomenografinen tutkimus. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, Jyväskylä Studies in Business and Economics 74.
- Koivusalo, M. & Ollila, E. & Alanko, A. 2009. Kansalaisesta kuluttajaksi, Markkinat ja muutos terveydenhuollossa. Gaudeamus, Helsinki.
- Kovalainen A. 2001. Julkisen sektorin ja sukupuolisopimuksen muutoksia: palkansaajista yrittäjiksi. Teoksessa Hyvinvointivaltio organisoituu uudelleen – entä sukupuolijärjestelmä? Sosiaali- ja terveysministeriön Tasa-arvojulkaissuja, 6, Helsinki, 45-58.
- Kovalainen, A. 2004. Hyvinvointipalvelujen markkinoistuminen ja sukupuolisopimuksen muutos. Teoksessa Lea Henriksson & Sirpa Wrede (toim) Hyvinvointityön ammatit, Gaudeamus, Helsinki, 187-207.
- Kovalainen, A. Simonen, L & Österberg, J. 1996. Sosiaalipalveluyrittäjän muotokuva. Tutkimus sosiaali- ja terveysalan uusyrittäjistä ja vaihtoehtoisista palveluntuottajista. Stakes, Helsinki, Raportteja 194.

- Kovalainen, A & Österberg, J. 2005a. Julkisen sektorin toimijasta yrittäjäksi. Teoksessa Jarna Heinonen, Anne Kovalainen, Kaisu Paasio, Tommi Pulkkinen, Johanna Österberg (toim) Palkkatyöstä yrittäjäksi, Tutkimus yrittäjäksi ryhtymisen reiteistä sosiaali- ja terveysalalla sekä kaupallisella ja teknisellä alalla. Työministeriö, Helsinki, Työpoliittinen tutkimus 297, 15-78.
- Kovalainen, A & Österberg, J. 2006b. Kilpailuttaminen, sopimisen mekanismit ja yrittäjyys sosiaali- ja terveysalalla. Teoksessa Sami Fredriksson & Tuomo Martikainen (toim) Kilpailuttamisen kokemukset. Kunnallisan kehittämissäätiö, Helsinki, Kunnat ja kilpailu -sarjan julkaisu 1, 115-122.
- Kovalainen, A & Österberg-Högsted, J. 2008c. Sopimisen mekanismit sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kunnallisan kehittämissäätiö, Helsinki, Kunnat ja kilpailu -sarjan julkaisu nro 3.
- Kröger, T. 1997. Hyvinvointikunnan aika. Kunta hyvinvointivaltion sosiaalipalvelujen rakentajana. Tampereen yliopisto, Tampere, Acta Universitatis Tamperensis 561,
- Kröger, T. 2002. Paikallisuus, monituottajamalli ja politiikka. Miksi ikääntyneiden palvelut tuotetaan eri paikkakunnilla eri tavoin? Teoksessa Juhani Lehto & Kari Natunen (toim) Vastamme vanhusten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän sopeuttaminen vanhusten tarpeisiin. Suomen Kuntaliitto, Helsinki, 82-95.
- Kröger, T. 2005. Interplay between Informal and Formal Care for Older People: The State of the Nordic Research. In: Marta Szebehely (ed.) Äldreomsorgsforskning i Norden: En kunskapsöversikt. Nordisk Ministerråd, Köpenhamn, Tema Nord 508, 243-280.
- Kröger, T. 2009. Hoivapolitiikan rajanvetoja. Teoksessa Anneli Anttonen, Heli Valokivi & Minna Zechner (toim.) Hoiva - tutkimus, politiikka ja arki. Vastapaino, Tampere, 99-125.
- Kröger, T. Leinonen, A & Vuorensyrjä, M 2009. Hoivan tekijät, Suomalainen hoivatyö pohjoismaisessa tarkastelussa. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, Sosiaalityön julkaisusarja.
- Kröger, T & Leinonen, A. 2012. Transformation by Stealth: The Retargeting of Home Care Services in Finland. Health and Social Care in the Community 20:3, 319-327.
- Kröger, T. 2014. Yli-ikäinen sosiaalihuolto. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus, Vastapaino, Tampere, 25-41.
- Kröger, T. 2017. Sosiaali- ja terveyspalvelujen reformaatio, Janus 25:2, 160-165.
- Kröger, T & Van Aerschoot, L & Mathew Puthenparambil, J. 2018. Hoivatyö muutoksessa. Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. Jyväskylän yliopisto, YFI julkaisuja - YFI Publications 6, Jyväskylä.
- Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38
- Kuusinen-James, K. 2012. Tuoko palveluseteli valinnan vapautta? Kunnallisan kehittämissäätiö, Helsinki, Tutkimusjulkaisusarjan julkaisu 68.

- Kuusinen-James K & Seppänen, M. 2013. Ikääntyvät palvelusetelin käyttäjät valintatilanteessa: kuluttajia vai näennäiskuluttajia? *Janus, Sosiaali-politiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 21:4, 314-329.
- Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11:1, 3-11.
- Kuusisto-Niemi, S. & Saranto, K. & Rissanen, S. 2014. Informatics in Social Services: Research, Developments, and Outcomes from the Finnish Perspective. In Tavana Madjid & Ghapanchi Amir Hossein & Talaei-Khoei Amir (ed.) *Advanced Healthcare Informatics and Analytics: Emerging Issues and Trends*. IGI Global Journals USA, 18-34.
- Kyrö, P. 1999. Yrittäjyys, yhteiskunta ja markkinat. Teoksessa Paula Kyrö, Kari E. Nurmi & Tuula Tikkanen (toim) *Yrittäjyyden askeleita yhteiskunnassa*. Helsingin yliopisto, Helsinki, 9-27.
- Kyrö, P. 2005. Yrittäjyyskasvatus – murrosten kautta yliopistoon. Teoksessa Esa Poikela (toim) *Osaaminen ja kokemus: työ, oppiminen ja kasvatus*, Tampereen yliopisto, Tampere, 159-177.
- Kähkönen, L. 2007. Näennäismarkkinoiden tehokkuuden rajoitteet ja mahdollisuudet paikallishallinnon palveluissa. *Acta Universitatis Tamperensis* 1277, Tampereen yliopisto.
- Känsälä, M & Kovalainen A. 2005. Perheen ja yrittäjyyden yhteensovittaminen. Teoksessa Kaisa Kauppinen (toim) *Työ ja ihminen, Työterveyslaitos*, Helsinki, 129-140.
- Laakso, H. 2001. *Franchising – yrittäjyys*. Oy Edita Ab, Helsinki.
- Larjovuori, R-L & Ainosoja, M. 2007. Kodin palvelut apuna arjessa - Tampereen seudun väestön palveluiden käyttö ja tarpeet. Tampereen yliopisto, Tampere, Hyvinvointialan palveluyrittäjyyden kehittämishanke HYKE.
- Lagerspetz, E. 1998. "Seitsemän vapauskäsitystä" Isaiiah Berlinin "Positiivisen" ja "Negatiivisen" vapuuden kritikkki. *Politiikka* 40:2, 87-104.
- Lagerspetz, E. 2004. Talouden moraali, moraaliton talous ja F.A. Hayekin uusliberalisimi. Teoksessa Ilkka kauppinen (toim) *Moraalitalous, Vastapaino, Tampere*, 92-134.
- Laiho, U.-M. & Lith, P. 2011. *HYVÄ 2009-2011 Toiminta ja tulokset*, Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 8/2011.
- Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (737/1992)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki omaishoidontuesta (937/2005)
- Laki sosiaalisista yrityksistä (1351/2003)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
- Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2911)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)

- Laitinen, A. 2005. Vahvan arvostamisen rooli inhimillisen elämän kannalta. Teoksessa Mats Bergman ja Juha Räikkä (toim) *Ajatus* 62. Suomen Filosofinen Yhdistys, Helsinki, 111-133.
- Laitinen, A. 2009. Itseään tulkitseva eläin. Charles Taylor ja filosofinen ihmistutkimus. *Gaudeamus*, Helsinki.
- Laitinen, A. 2012. Vapauden filosofi G.W.F. Hegel. Teoksessa Petri Koikkalainen ja Paul-Erik Korvela (toim) *Klassiset poliittiset ajattelijat*. Vastapaino, Tampere, 386-421.
- Lash, S. 1995. Refleksiivisyys ja sen vastinparit: rakenne, estetiikka ja yhteisö. Teoksessa Ulrich Beck & Anthony Giddens & Scott Lash (toim) *Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio*. Vastapaino, Tampere, 154-235.
- Launis, V. 2010. Itsemääräämisoikeus ja paternalismi terveydenhuollossa. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 47:2, 136-139.
- Latour, B. 2006. Emme ole koskaan olleet moderneja. *Vastapaino*, Tampere.
- Le Grand, J. & Bartlett, W. 1993. Quasi-markets and Social Policy: The Way forward? In Julian Le Grand and Will Bartlett (eds) *Quasi-Markets and Social Policy*. Macmillan, Basingstoke, UK, 202-220.
- Lehto, M. 2007. Vapaus ja hyvinvointipolitiikka. Teoksessa Juho Saari & Anne Birgitta Yeung (toim) *Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa*, *Gaudeamus*, Helsinki, 139-154.
- Lehto, M. 2014. Markkinat, sosiaaliturva ja yksilön voima. *Kunnallisan kehittämissäätiö*, Helsinki, *Polemia-sarjan julkaisu nro 94*.
- Leinonen, A. 2009. Hoivatyöntekijöiden muutostoiheet tulevaisuudelle. Teoksessa Teppo Kröger, Anu Leinonen & Matti Vuorensyrjä (toim) *Hoivan tekijät, Suomalainen hoivatyö pohjoismaisessa tarkastelussa*. Jyväskylän yliopisto, *Sosiaalityön julkaisusarja 6*, Jyväskylä, 92-109.
- Lemponen, V. 1999. Hyvinvointialan palveluyritykset maaseudulla. *Kokemuksia ja ajatuksia yrittäjänä toimimisesta*. Helsingin yliopiston maaseudun tutkimus- ja koulutuskeskus, *Seinäjoki, Sarja B:18*.
- Lindholm, L. 2016. *Selvitys järjestöjen tuottamista sosiaali- ja terveyspalveluista*. SOSTE, Suomen sosiaali ja terveys ry, Helsinki.
- Linnosmaa, I. (toim) 2012. *Palvelusetelit sosiaalipalveluissa, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*, Helsinki, raportti 53/2012.
- Lith, P. 2015. *Hoito- ja hoivapalvelualan tila ja tulevaisuudennäkymät*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja TEM raportteja 3/2015.
- Lith, P. 2013 *Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut*. Raportti yksityisestä palvelutarjonnasta ja yritysten kasvusta sekä julkisista hankinnoista ja toiminnan kehittämisestä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki, TEM raportteja 34/2013.
- Lith, P. 2011. *Kohdennetut maksuvälineet ja asiakkaan valinta Suomen kansantaloudessa - Selvitys palvelusetelistä ja palvelusetelityyppisistä järjestelmistä yksityisellä ja julkisella alalla*. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki, TEM raportteja 19/2011.



- Littunen, H & Rissanen, S. 2015. Information sources and innovationlinked networking: relations to health and social service enterprises' performance in Finland. *Innovation and Development*, 5, 1, 93-111.
- Luhmann, N. 1995. *Social systems*. Stanford University Press, Stanford, CA.
- Manninen, J & Wahlberg, M. 1994. G.W.F. Hegelin oikeusfilosofian synty ja asema. Teoksessa G.W.F. Hegel, *Oikeusfilosofian pääpiirteet eli luonnonoikeuden ja valtiotieteen perusteet*, 7-53.
- Manninen, J. 2005. Avoin yhteiskunta - valistusajattelija Anders Chydeniuksen ajankohtainen perintö. Teoksessa *Yhteinen vapaus*. Andres Chydeniuksen ajatukset nykyajassa. Anders Chydenius säätiö, Kokkola, 13-61.
- Martela, F. 2012. *Caring connections - Compassionate mutuality in the organizational life of a nursing home*. Aalto University Helsinki, Doctoral Dissertations 144.
- Mattila, E. 2005. Yrittäjyyteen askel kerrallaan. Yrittäjyysmotivaatiota tukevat ja edistävät tekijät hyvinvointialalla Satakunnassa. Turun kauppakorkeakoulu, Porin yksikkö A10/2005.
- Maunu, T. 2010. Hoivavakuutus ja suomalaisten mielipiteet hoivapalveluiden tuottamisesta ja rahoituksesta. *Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*, Helsinki.
- Mayring, P. 1983/2000. *Qualitative Content Analysis*. Forum: Qualitative Social Research 1:2.
- Meagher, G. & Szebehely, M. 2013. *Marketisation in Nordic eldercare: a research report on legislation, oversight, extent and consequences*. Stockholm University, Stockholm.
- Melin, H. 2005. Vertailevan tutkimuksen monet lähtökohdat. Teoksessa Pekka Räsänen & Anu-Hanna Anttila & Harri Melin (toim) *Tutkimusmenetelmien pyörteissä*. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-kustannus, Jyväskylä, 53-65.
- Melin, T & Paunio, P. 2001. *Markkinoiden toimivuus II: Lainsäädäntö, julkinen tuki ja verotus sosiaali- ja terveystalouden markkinoilla*. Kauppa- ja teollisuusministeriö, Helsinki, tutkimuksia ja raportteja 19/2001.
- Michelsen, K-E. 2005. Yrittäjyyden paradoksi. *Elinkeinoelämän Valtuuskunta EVA:n raportteja*. Taloustieto Oy, Helsinki.
- Mill, J. S. 1991. *On Liberty and Other Essays*. Oxford University Press, Oxford.
- Mill, J. S. 1861/ 2000. *Utilitarismi*. Gaudeamus, Helsinki, Alkuteos: *Utilitarianism*. Suom. Kari Saastamoinen & Seppo Sajama & Marko Järvenpää.
- Mill, J. S. 1859/1982 *Vapaudesta*. Alkuteos: *On Liberty and other essays*. Suom. Niilo Liakka. Kustannus Oy Librum, Mikkeli.
- Muuri, A. 2008. *Sosiaalipalveluja kaikille kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista ja niiden suhteesta legitimeettiin*. Stakes, Helsinki, Tutkimuksia 178.
- Muuri, A. & Manderbacka, K. & Vuorenkoski, L. & Keskimäki, I. 2008. *Yhdeksän teesiä sosiaali- ja terveystalouden oikeudenmukaisuudesta*, *Yhteiskuntapolitiikka* 73:4, 446-451.

- Muuri, A. 2010. Väestön mielipiteet sosiaalipalveluista. Teoksessa Marja Vaarama, Pasi Moisio & Sakari Karvonen (toim) *Suomalaisten hyvinvointi 2010, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*, Helsinki, 78-95.
- Muuri, A & Manderbacka, K. 2010. Hyvinvointivaltion kannatusperusta. Teoksessa Marja Vaarama, Pasi Moisio & Sakari Karvonen (toim) *Suomalaisten hyvinvointi 2010, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*, Helsinki, 96-110.
- Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Gaudeamus, Helsinki, 42-61.
- Mäki, M. 1986. Vapaus Hegelin "Oikeusfilosofiassa". Teoksessa Timo Airaksinen ja Ilkka Niiniluoto (toim) *Ajatus 43. Suomen Filosofinen Yhdistys*, Helsinki, 242-256.
- Mäki, M. 1995. Hegelin oikeusfilosofia. niin & näin *Filosofinen aikakauslehti* 2:1, Tampere, 52-56.
- Mäki, M. 2013. Republikaaninen poliittinen filosofia oikeusfilosofiana: Rousseau ja Hegel. Oulun yliopisto, Oulu, *Acta Universitatis Ouluensis Humaniora* 112.
- Mäki, U. 2013. Maailma markkinoina. Universalin talousontologian ytimessä ja rajoilla. Teoksessa Ilkka Niiniluoto, Risto Vilkkonen ja Jaakko Kuorikoski (toim) *Talous ja filosofia*. Gaudeamus, Helsinki, 101-123.
- Mäntylä, J. 2007 *Totuus markkinoilla. Liberalistinen lehdistöteoria ja John Stuart Mill*. Tampere University Press, Tampere.
- Neuhouser, F. 2000. *Foundations of Hegel's Social Theory: Actualizing Freedom*, Harvard University Press, Cambridge, MA & London.
- Niemelä, A-L. 2006. Kiire ja työn muutos. Tapaustutkimus kotipalvelutyöstä. Helsingin yliopisto, Helsinki, *Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia* 206.
- Niikko, A. 2005. Suorittavasta hoidosta eettisen huolenpitopedagogiikan toteuttamiseen. Joensuun yliopisto, Joensuu, *Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia n:o 94*.
- Niiniluoto, I. 1984. *Johdatus tieteen filosofiaan. Käsitteen ja teorianmuodostus*. Otava, Helsinki.
- Niilola, K & Valtakari, M. 2006. Kotitalousvähennys kotipalvelumarkkinoiden luoja ja työllistäjänä. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki, *Työpoliittinen tutkimus* 2006/310.
- Niittykangas, H. 2002. Yrittäjä ja yrityksen toimintaympäristö. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, *Jyväskylän yliopiston taloustieteiden tiedekunnan julkaisuja* 134/03.
- Nummijoki, J & Niemelä, A-L 2012. Tekemättä jättäminen ja näkymätön työ. Teoksessa Yrjö Engeström, Anu Kajamaa, Hanna Toiviainen ja Angélique Hilli (toim) *Näkökulmia hoidon eheyttämisen innovaatioiden tutkimiseen*. Helsingin yliopisto. Toiminnan, kehityksen ja oppimisen tutkimusyksikkö CRADLE, *Tutkimusraportteja* 12, 36-47.

- Nurmenniemi, H. 2013. Palkkatyöstä yrittäjäksi, Sosiaali- ja terveysalalla toimivien yrittäjien ajattelutavan muutoksista. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, *Jyväskylä studies in Business and Economics* 122.
- Nussbaum, M. C. 2011. *Creating Capabilities. The Human Development Approach.* Harvard University Press, USA.
- Oakeshott, M. 1975/2003. *On human Conduct,* Clarendon Paperbacks, Oxford University Press, Oxford.
- Oksanen, J. 2013. Yrittäjävalmiudet ja niiden oppiminen, Perustaja- ja jatkajayrittäjien käsityksien eroja. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, *Jyväskylä studies in Business and Economics* 134.
- O'Rourke, P.J 2008. *Adam Smithin Kansojen varallisuus.* Ajatus Kirjat, Helsinki.
- Ollila, E. & Koivusalo, M. 2009. Vapaus valita? Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. 46:3, 145-147.
- Ouuskuntalaki 422/2013.
- Paasivirta, K. 1999. Mikroyrittäjien osaamisen ulottuvuudet hoito- ja hoiva-alalla Teoksessa Paula Kyrö, Kari E. Nurmi & Tuulia Tikkanen (toim) *Yrittäjyyden askelia yhteiskunnassa.* Helsinki University Press, Helsinki, 100-114.
- Pajukoski, M. 2009. Suojelu, markkinat ja politiikka – sääntely kansalaisen terveyden takeena. Teoksessa Meri Koivusalo, Eeva Ollila & Anna Alanko (toim) *Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa.* Gaudeamus, Helsinki, 79-105.
- Paljärvi, L. 2012. *Muuttuva kotihoito - 15 vuoden seurantatutkimus Kuopion kotihoidon organisoinnista, sisällöstä ja laadusta.* Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Kuopio, *Dissertations in Social Sciences and Business Studies* No 39.
- Paljärvi S, Rissanen, Sinkkonen, Paljärvi L. 2011. What happens to quality in integrated homecare? A 15-year follow-up study. *International Journal Integrated Care*, 13:3, 319-337.
- Palola, E. 2011. Valinnanvapauden problematiikasta sosiaalipolitiikassa. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim) *Sosiaalipolitiikka – Hukassa vai uuden jäljillä? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos,* Helsinki, 283-309.
- Paulamäki, J. 2007 *Kauppiasyrittäjän toimintavapaus ketjuyrityksessä. Haastattelututkimus K-kauppiaan kokemasta toimintavapaudesta agenttiteorian näkökulmasta.* Helsingin kauppakorkeakoulu, Helsinki, *Acta Universitatis Oeconomicae Helsingiensis* A-301.
- Peltonen, M. 1986. *Yrittäjyys,* Otava, Helsinki.
- Peltosalmi, J. & Eronen, A. & Litmanen, T. & Londén, P. & Ruuskanen, P. 2016. *Järjestöbarometri. Suomen sosiaali ja terveys ry,* Helsinki.
- Perttula, J. 2008. *Elämisenpyöriä, koteja ja vastalahjoja.* Teoksessa Petteri Niemi ja Tuija Kotiranta (toim) *Sosiaalialan normatiivinen perusta.* Gaudeamus, Helsinki, 278-298.
- Perälä, M.-L. & Grönroos, E. & Sarvi, A. 2006. *Kotihoidon henkilöstön työ ja hyvinvointi.* Stakes, Helsinki, raportteja 8.

- Pietarinen J. 1994. Itsemäärääminen ja itsemääräämisoikeus. Teoksessa Juhani Pietarinen, Veikko Launis, Juha Räikkä, Eerik Lagerspetz, Marjo Rauhala, Markku Oksanen (toim) Oikeus itsemääräämiseen. Edita, Helsinki, 15-47.
- Pietarinen, J. & Launis, V. 2002. Etiikan luonne ja alueet. Teoksessa Sakari Karjalainen, Veikko Launis, Risto Pelkonen, Juhani Pietarinen (toim) Tutkijan eettiset valinnat. Gaudeamus, Helsinki, 42-57.
- Pihlström, S. 2010. Elämän ongelma. Filosofian eettinen ydin. Eurooppalainen filosofian seura/niin & näin, Tampere.
- Pirhonen, J. 2015. Tunnustaminen ja sen vastavuoroisuus vanhustyössä. *Gerontologia* 29:1, 25-34.
- Pohjola, A. 2009. Tabut auttamisen paradoksina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim) Tabujen kahleet. Vastapaino, Tampere, 69-89.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki. 19-74.
- Polanyi, K. 1944 /2016 Suuri murros. Aikakautemme poliittiset ja taloudelliset juuret. Vastapaino Tampere. Alkuteos: The Great Transformation. Political and Economic Origins of Our Time. suom. Natasha Vilokkinen.
- Puthempambil Mathew, J. & Kröger, T. 2016. Using private social care services in Finland: Free or forced choices for older people? *Journal of Social Service Research* 42:2, 167-179.
- Pulkkinen, T. 1989. Valtio ja vapaus. Tutkijaliitto, Helsinki.
- Puustinen, T & Mäkeläinen, M. 2013. Taivas+Helvetti. One on One Publishing Oy, Helsinki.
- Pärnänen, A & Sutela, H. 2014. Itsensätyöllistäjät Suomessa 2013. Tilastokeskus, Helsinki.
- Pättiniemi, P. 2006. Social Enterprise as Labour Market Measure. Kuopion yliopisto, Kuopio, Kuopion yliopiston julkaisuja E, Yhteiskuntatieteet, n:o 130.
- Pöllänen, P. 2002. Hoivayrittäjyyden aika naisen elämäkulussa. *Yhteiskuntapolitiikka* 67:6, 558-564.
- Pylkkö, P. 2004. Schelling ja panteismikiista. Teoksessa F.W.J. Schelling Ihmisen vapaudesta. Uuni Verlag GbR, Kiel, 141-222.
- Raatikainen, P. 2004. Ihmistieteet ja filosofia. Gaudeamus, Helsinki.
- Rahkonen, J. 2015. Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015. Taloustutkimus, Helsinki.
- Raitakari, S. & Juhila, K. & Günter, K. & Kulmala, A. & Saari, S. 2012. Asiakslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Anneli Anttonen, Arto Haveri & Juhani Lehto & Hannele Palukka (toim) Julkisen ja yksityisen rajalla. Tampere University Press, Tampere, 47-80.
- Rasmussen, E. A & Sorheim, R. 2006. Action-based entrepreneurship education. *Technovation*, 26:2, 185-194.

- Rauhala, P.-L. 1991. Sosiaalialan työn kehittäminen: tutkimus sosiaalialan työn yhteiskunnallisista ehdoista ja työn sisällöistä. Tampereen yliopisto, Tampere, Työelämän tutkimuskeskus sarja T 10.
- Rauhala, P.-L. 1996. Miten sosiaalipalvelut ovat tulleet osaksi suomalaista sosiaaliturvaa? Tampereen yliopisto, Tampere, Acta universitatis Tamperensis ser A vol 477.
- Rauhala, L. 2005. Tajunnan itsepuolustus. Helsinki University Press, Helsinki.
- Rautamäki, H. 2013. "Omassa firmassa ei tunteja lasketa": Psykologinen omistajuus ja työnilo matkailun perheyrittäjien kertomana. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, Jyväskylä Studies in Business and Economics 131.
- Rissanen, S. 1999. Omaishoito ja hoivayritykset vanhusten huolenpidon ratkaisuina? Kuopion yliopisto, Kuopio, Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 73.
- Rissanen, S. & Sinkkonen S. 2004a. Hoivayrittäjyys tutkimuksen ja kehittämisen kohteena. Teoksessa Sari Rissanen & Sirkka Sinkkonen (toim) Hoivayrittäjyys. PS-kustannus, Jyväskylä, 6-11.
- Rissanen, S. & Sinkkonen, S. 2004b. Hoivayrittäjyyden käsite, tausta ja erityispiirteet. Teoksessa Sari Rissanen ja Sirkka Sinkkonen (toim) Hoivayrittäjyys. PS-kustannus, Jyväskylä, 12-24.
- Rissanen, S. & Hujala, A. & Helisten, M. 2010. The State and Future of Social Services Enterprises - a Finnish Case. European Journal of Social Work 13:3, 319-337.
- Rousseau, J.-J. 1782/2000. Tutkielma ihmisten välisen eriarvoisuuden alkuperästä ja perusteista. Vastapaino, Tampere. Alkuteos: Discours sur l'origine et les fondements de l'inégalité parmi les hommes. Suom. Ville Keynäs.
- Ruuskanen, P. 2015. Sosiaalinen pääoma. Teoksessa Kai Erikson (toim) Verkostot yhteiskuntatutkimuksessa. Gaudeamus, Helsinki, 214-233.
- Räsänen, P. 2007. Uusliberalisimi ja lupaus vapaudesta. niin & näin Filosofinen aikauslehti 55:4, 99-107.
- Räsänen, P. 2017. Onko markkinoiden vapaus aina negatiivista? Teoksessa Kari Enqvist & Ilari Hetemäki & Teija Tiilikainen (toim) Kaikki vapaudesta. Gaudeamus, 186-187.
- Rydenfelt, H. 2010. Filosofia normatiivisena tieteenä. Teoksessa Henrik Rydenfelt & Heikki A. Kovalainen (toim) Mitä on filosofia? Gaudeamus, Helsinki, 46-59.
- Saarinen, E. 1994. Filosofia. WSOY, Porvoo.
- Salo, M. A. 1998. Yksityiset hoivamarkkinat ja kunta Pohjois-Karjalassa. Joensuun yliopisto, Joensuu, Yhteiskuntapolitiikan raportteja n:o 2.
- Salminen, A. 2007. Hallintovertailu ja vertailumalien käyttökelpoisuus. Teoksessa Ari Salminen (toim) Hallintovertailun metodologia. Vaasan yliopisto, Vaasa, Vaasan yliopiston julkaisuja, Tutkimuksia 234, Hallintotiede 26.
- Satka, M. 1994. Sosiaalinen työ peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi. Teoksessa Jouko Jaakkola, Panu Pulma, Mirja satka ja Kyösti Urponen

- (toim) Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaaliturvan historia. Sosiaaliturvan keskusliitto, Helsinki, 261-340.
- Savas, E. S. 2000. Privatization and public-private partnerships. Seven Bridges Press, New York.
- Schelling, F.W.J. 1809/2004. Ihmisen vapaudesta. Filosofisia tutkimuksia ihmisen vapauden olemuksesta ja muita aiheeseen liittyviä kysymyksiä. Uuni Verlag GbR, Kiel. Alkuteos: Philosophische Untersuchungen über das Wesen der menschlichen Freiheit und die damit zusammenhängenden Gegenständen. Käännös Saul Boman.
- Schultz, L. & Tapio, P. 2011 Kulutuskriittinen kohtuullisuus tarve-teorioiden valossa. Alue ja ympäristö 40:1, 3-16.
- Scruton, R. 2008. Spinoza. Teoksessa Ray Monk & Frederic Raphael (toim) Suuret filosofit II. Otava, Helsinki, 67-135.
- Sen, A. 2001. Luentoja etiikasta ja taloustieteestä. UNIPress, Kuopio.
- Sen, A. 2002. Rationality and Freedom. Harvard University Press, Cambridge, MA, USA.
- Sen, A. 2009. The Idea of Justice. Harvard University Press, Cambridge, MA, USA.
- Seppälä, S. 2009. Munkki Serafim, Vapaus - johdatus mysteeriiin. Kirjapaja, Helsinki.
- Seppälä, T. & Pekurinen M. (toim) 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon keskeiset rahavirrat. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, Helsinki. Raportti 22.
- Sevenhuijsen, S. 1998. Citizenship and the Ethics of Care. Feminist Considerations on Justice, Morality and Politics. Routledge, London.
- Shimmei, M. 2016. Coordinating Eldercare in the Community. Care management as a mode to implement welfare mix in Japan. Tampereen yliopisto, Acta Universitatis Tamperensis 2145.
- Sihvola, J. 2001. Vapauden ja moniarvoisuuden filosofia, teoksessa (toim) Juha Sihvola ja Timo Soukola, Vapaus, ihmisyyden ja historia. Gaudeamus, Helsinki, 7-24.
- Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto, Oulu.
- Sipilä, J. 2003. Hoivan organisointi: vaivaistalosta markkinatavaraksi. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. 11:1, 23-38.
- Skinner, Q. 2003. Kolmas vapauden käsite. niin & näin -lehden filosofinen julkaisusarja, Tampere.
- Smith, A. 1759/2003. Moraalitunteiden teoria. Kautelaari kustannus, Helsinki. Alkuteos: The theory of Moral Sentiments, käännös: Matti Norri.
- Smith, A. 1776/2015. Kansojen varallisuus, tutkimus sen luonteesta ja syistä. WSOY, Helsinki. Alkuteos: An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations, suom. Jaakko Kankaanpää.
- Soininen, S. 2008. Vapaus, valtio ja politiikka. niin & näin 58:3, 51-58.
- Sointu, L. 2011. Läsnaolo hoivan arjessa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 19:2, 158-173.
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).

- Stacey, C. L. 2005. Finding dignity in dirty work: the constraints and rewards of lowwage home care labor. *Sociology of Health & Illness* 27:6, 831-854.
- van Staveren, I. 2001. *The Values of Economics. An Aristotelian Perspective.* Routledge, London.
- Stakes 2006. Hoivan ja hoidon taloudellinen kestävyys. Arvioita sosiaali- ja terveyspalvelujen kustannusten kehityksestä. Hyvinvointivaltion rajat – hanke. Stakes, Helsinki.
- STM. 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012/21.
- Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. WSOY, Porvoo.
- SuPer 2015a. Asiakkaat ovat ihmisiä – eivät prosentteja. Selvitys superilaisten työstä kotihoidossa ja kotihoitotyön kehittämisestä. SuPer ry, Helsinki.
- SuPer 2015b. Osaamisen vajaakäyttö kasvattaa kustannuksia. Selvitys lähi- ja perushoitajien osaamisen hyödyntämisestä erikoissairaanhoidossa. SuPer ry, Helsinki
- Suominen, H. 1997. Terveystestä tarpeena. niin & näin *Filosofinen aikauslehti* 52:2, 48-51.
- Suominen, J. 2013. Missä tiimiyrittäjyys? Yrittäjyyden eetoksen ja yrittäjyyskasatuksen filosofisten lähtökohtien kriittistä arviointia. Tampereen yliopisto, Tampere, *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 1368.
- Suominen, T. & Henriksson, L. 2008. Työnjako vanhusten kotihoidossa. *Yhteiskuntapolitiikka* 73:6, 625-639.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) 2015: Alueellinen yritystoimintatilasto, Tilastokeskus, Helsinki.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) 2012. Väestöennuste 2012–2060. Tilastokeskus, Helsinki.
- Sutela, M. 2003. Sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkoistaminen. Oikeudelliset reunaehdot. Edita, Helsinki.
- Syrjämäki, S. 2007. Berlinin vapaudesta. Julkaistu 26.9.2007, muokattu 11.9.2014, <http://filosofia.fi>.
- Syrjämäki, S. 2008. Puuttumattomuus vai riippumattomuus. Kysymyksiä Quentin Skinnerille. *Niin & Näin Filosofinen aikauslehti* 58:3, 63-65.
- Szebehely, M. & Meagher, G. 2013. Four Nordic countries – four responses to the international trend on marketisation. In Gabrielle Meagher & Martha Szebehely (ed) *Marketisation in Nordic eldercare. A research report on legislation, oversight, extend and consequences*, Stocholm University, Stocholm, *Stocholm studies of Social Work* 30, 241-284.
- Tammelin, M & Ilmarinen, K. 2013. Vanhusten perhehoidon jännitteet. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikauslehti*, 21:3, 259–267.
- Taylor, C. 1995. *Autenttisuuden etikka. Priima-Offset*, Helsinki.

- Tedre, S. 1999. Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuun yliopisto, Joensuu, Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja Nro 40.
- Tedre, S. 2001. Hoiva ja ruumiillisuus. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti*, 9:3, 178–188.
- Tedre, S & Pöllänen P. 2001. Sosiaalialan hoivayritysten asema kunnassa. Tapausselvitys Pohjois-Karjalassa. Joensuun yliopisto, Joensuu, Yhteiskuntapolitiikan raportteja 8.
- TEM 2012. Työvoiman käyttötapojen ja työn tekemisen muotojen muutostrendejä selvittävän ja kehittävän työryhmän väliraportti. Työ- ja elinkeino ministeriö, Helsinki, Raportteja 16/2012.
- THL. 2016. Kotihoidon asiakkaat 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, Helsinki, Tilastoraportti 19/2017.
- Tenkanen, R. 2003. Kotihoidon yhteistyömuotojen kehittäminen ja sen merkitys vanhusten elämänlaadun näkökulmasta. Lapin yliopisto, Rovaniemi. *Acta Universitatis Lapponiensis* 62.
- Terveystieteiden tutkimuskeskus (1326/2010).
- Tevameri, T. 2017. Terveys- ja sosiaalipalvelut. Suurten murrosten kynnyksellä ja valtaviin mahdollisuuksiin äärellä. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki, Toimialaraportti 4/2017.
- Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampereen yliopisto, Tampere.
- Tolonen-Kytölä, T. 2014. Työn eetos, vapaus, onnellisuus - Perheyrittäjien arvojen kuvauksen rakentuminen eräiden suomalaisten lehtien reportaaseissa. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä. *Jyväskylä studies in Business and Economics* 150.
- Torikka, J. 2006. Franchiseyrittäjäksi ryhtyminen: Empiirinen seuranta tutkimus Franchiseyrittäjävalmennuksen 1999–2001 suorittaneista. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, *Reports from the school of Business and Economics* 36.
- Torikka, J. 2013. Choosing One's Way: a Co-star or a Lonestar? Longitudinal Study on the Entrepreneurial Processes of Franchisees and Self-employed Persons on Stand-alone Businesses. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, *Jyväskylä Studies in Business and Economics* 133.
- Tornikoski, E. & Saarakkala, M. & Varamäki, E. & Kohtamäki, M. 2011. Pk-yrityksen kasvutekijät ja kasvun hallinta: viitekehys kasvun haasteiden tunnistamiseksi. *Liiketaloudellinen Aikakauskirja* 1/11, 11–32.
- Troberg, E. 2005. Osuuskunta – Käyttämätön potentiaali pienyrittäjyyden innovatiivisuuden edistäjänä. *The Finnish Journal of Business Economics*, 3/05, 451–460.
- Tuloverolaki (1535/1992).
- Tronto, J. 1993. *Moral boundaries: a political argument for an ethic of care*. Routledge, New York.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi, Helsinki.



- Turjamaa, R. 2014. Older people's individual resources and reality in home care. University of Eastern Finland, Kuopio, Dissertations in Health Sciences 255.
- Tuunanen, M. 2005. Essays on Franchising in Finland. Empirical Findings on Franchisors and Franchisees, and Their Relationships. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, Jyväskylä studies in business and economics 37.
- Turtiainen, K. 2011. Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Aini Pehkonen ja Marja Väänänen (toim) Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-kustannus, Jyväskylä, 139-161.
- Törrönen, M. 1993. Tarpeet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Teoksessa Riitta Granfelt (toim) Tulevaisuus nykyisyydessä. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus & Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet, Helsinki.
- Vabo, M. 2005. Henkilökohtaisesta luottamuksesta sopimuskontrolliin. New Public Management pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti. 13:2, 172-178.
- Valkonen, T. 2012. (toim) Hoivariskit ja hoivavakuutukset, Elinkeinoelämän Tutkimuslaitos, Taloustieto Oy, Helsinki.
- Vanhuspalvelut 2010. Säännöllinen kotihoito. Valtiontalouden tarkastusvirasto tuloksellisuustarkastuskertomus 214/2010 Edita Prima Oy, Helsinki.
- Van Aerschot, L. 2014 Vanhusten hoiva ja eriarvoisuus. Sosiaalisen ja taloudellisen taustan yhteys avun saamiseen ja palvelujen käyttöön. Tampereen yliopisto, Tampere, Acta Universitatis Tamperensis 1971.
- Varto, J. 2009. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Osuuskunta Elan Vital, Lahti.
- Vento, S. 1998 "Jokainen päivä elämisen avoiseksi" Vanhusten kotipalvelu työntekijöiden kuvailemana Keski- ja Länsi-Virossa. Suomen EACCH-Toimikunta, Vanhustyön keskusliitto, Helsinki.
- Vento, S. 2000 "Every day should be worth living" Home Help Services for the Elderly as Described by Workers in Central and Western Estonia, Master's Thesis. The Finnish EACHH Committee, Helsinki.
- Vento, S. 2004. Sosiaalipalveluyrittäjyys. Akateeminen yrittäjäkoulu. [http://www.yrittajakoulu.fi/yrittajyyden\\_oppia/yrittajyyden\\_merkitys](http://www.yrittajakoulu.fi/yrittajyyden_oppia/yrittajyyden_merkitys)
- Vento, S. 2011. Kannattava yritystoiminta ja riskienhallinta. Teoksessa Elina Laiho (toim) Hoivayrittäjän ABC. ProAgria, Hämeenlinna, 12-13.
- Vesala, K. M. 1996. Yrittäjyys ja individualismi. Relationistinen linjaus. Helsingin yliopisto, Helsinki, Sosiaalipsykologianlaitoksen tutkimuksia 2/1996.
- Vesala, H.T & Vesala, K.M. 2008. Suomalaisten viljelijöiden yrittäjäidentiteetti ja yrittäjyyteen liitetyt toimintaodotukset. Teoksessa Leena Rantamäki-Lahtinen & Hannu T. Vesala & Kari Mikko Vesala & Janne Karttunen & Veli-Matti Tuure (toim) Muuttuva maaseutuyrittäjyys - Monialaisten tilojen, perusmaatilojen ja maaseudun muiden yritysten yrittäjyys ja resurssienhallinta 2000-2006. Maa- ja metsätalousministeriö, Helsinki, MTT:n selvityksiä 169, 17-38.

- Vilkko, A. & Muuri, A. & Finne-Soveri, H. 2010. Läheisapu iäkkään ihmisen arjessa. Teoksessa Marja Vaarama & Pasi Moisio & Sakari Karvonen (toim) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki, 60-77.
- Virtanen, M. 2004. Julkinen, yksityinen ja kaupallinen. Yhteiskuntapolitiikka 69:3, 229-230.
- Volk, R. & Laukkanen, T. 2010. Hoivan rahoitus kansainvälisiä käytäntöjä ja kotimaisia vaihtoehtoja, Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki, Selvityksiä 2010:22.
- Waerness, K. 1984. The rationality of caring. *Economic and Industrial Democracy* 2, 5, 185-211.
- Walker, R. 2005. Kant ja moraalilaki. Teoksessa Ray Monk & Frederic Raphael (toim) Suuret filosofit. Otava, Helsinki. 297-366.
- Wahlgrén, A. 2000. Mastery and slavery. *Triangulatory Views on Owner-managers' Managerial Work*. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, Jyväskylä studies and economics 2.
- Westerholm, H. 2007. Työmatka pienyrittäjien työvalmiuksien ytimeen. Kirjallisuuteen ja DACUM -analyysiin perustuva kartoitus. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, Jyväskylä Studies in Business and Economics 55.
- Willberg, M. 2006. Millä perusteella kilpailuttamaan? Tutkimus sosiaali- ja terveyspalvelujen kilpailuttamisen ja sen toimijoiden tietoperustasta ja preferensseistä. Kuopion yliopisto, Kuopio, Julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 139.
- Willke, H. 1995. Valtio tragedia - johdatus moni-keskuksisen yhteiskunnan valtioteoriaan. Teoksessa Risto Eräsaari ja Keijo Rahkonen (toim) Hyvinvointivaltion tragedia. Keskustelua eurooppalaisesta hyvinvointivaltiosta. Gaudeamus, Helsinki, 144-165.
- Ylä-Outinen, T. 2012. Ikäihmisten arki - Kotona asuvien ja palvelutaloon muuttaneiden ikäihmisten kertomuksia jokapäiväisestä elämästä. Itä-Suomen yliopisto, Kuopio, Dissertations in Social Sciences and Business Studies 48.
- Zechner, M. 2010. Informaali hoiva sosiaalipoliittisessa kontekstissa. Tampereen yliopisto, Tampere, Acta Universitatis Tamperensis 1543.
- Österberg-Högstedt, J. 2009. Yrittäjänä ammatissaan sosiaali- ja terveysalalla: yrittäjyyden muotoutuminen kuntatoimijoiden ja yrittäjien näkökulmasta. Turun kauppakorkeakoulu, Turku, Sarja A-3:2009.

## LIITTEET

### LIITE 1. YRITTÄJIEN HAASTATTELUN TEEMAT

#### Haastateltavan taustaa

ikä vuosina  
Koulutus  
työkokemus ennen yrittäjäksi ryhtymistä

#### Yrittäjäksi ryhtyminen

Miten ajatus yrittäjäksi ryhtymisestä syntyi?  
Mitkä asiat vaikuttivat päätökseen?  
Mikä mietitytti eniten ja miksi?  
Millaisia mahdollisia ongelmia perustamisvaiheeseen liittyi?  
Miten hankit yrityksen perustamiseen tarvittavat resurssit  
Millaista tietoa hankit yrittäjyyteen ja mistä?

#### Hoivapalvelu yrittäjyys

Millainen on tyypillinen työpäiväsi yrittäjänä?  
Mitkä ovat tärkeimmät periaatteesi yrittäjänä toimimisessa?  
Millaista osaamista hoivayrittäjyys mielestäsi edellyttää?  
Mistä saat apua ja tukea yrittäjyyteen?  
Miten ja missä yrityksen toiminnan kannalta keskeiset päätökset syntyvät?  
Millaisia haasteita olet kohdannut yrittäjänä toimimisessa?  
Mikä on parasta hoivapalveluyrittäjyydessä?  
"Mottosi tai periaatteesi" yrittäjänä toimimisessa?

#### Yrityksen palvelutuotanto

Millaisia palveluja yrityksessä tuotetaan?  
Mitä pidät tärkeimpänä periaatteena palvelujen tuotannossa?  
Mitkä asiat ohjaavat asiakastyötä?  
Millaisia haasteita ja ongelmia näet asiakastyössä?  
Miten ongelmia ratkaistaan?  
Millaisia uusia palvelutuotteita yrityksellänne on lähitulevaisuudessa?  
Miten yrityksenne palveluja kehitetään?  
Millainen asiakaspalautejärjestelmä teillä on käytössä?

#### Yrityksen asiakkuuksienhallinta

Ketkä ovat yrityksesi tyypillisimmät asiakkaat / asiakasryhmät?  
Kuka maksaa palvelut?  
Millaisia sopimuksia asiakkuuksiin liittyy?  
Millaisia mahdollisia ongelmia sopimuskäytänteissä on ilmennyt?  
Miten näitä ongelmia on pyritty ratkaisemaan?  
Miten asiakkaiden tarpeet huomioidaan palvelusopimuksissa?  
Miten pitkiä sopimuksia tyypillisimmät palvelujen ostosopimukset ovat?

Miten sopimukset puretaan (kirjallisesti, suullisesti, irtisanomisajat jne.)

Miten kehittäisit asiakkuuksienhallintaa yrityksessäsi?

### **Henkilöstöresurssit**

Henkilöstön määrä, koulutus ja kokemus hoivapalveluista

Millaisia rekrytointikanavia käytät uusien työntekijöiden hankinnassa?

Millaista osaamista pidät tärkeänä yrityksesi henkilöstöllä?

Oletko löytänyt etsimäsi henkilöstöä yrityksen palvelukseen?

Miten varmistat henkilöstön osaamisen ja jaksamisen?

Millaisia henkilöitä yrityksessäsi tulevaisuudessa tarvitaan?

Mitkä asiat vaikuttavat eniten henkilöstön valinnassa?

### **Markkinointi ja verkostot**

Millaisia yhteistyökumppaneita yrityksellä on?

Millaista yhteistyötä pidät tärkeänä?

Miten markkinoit yrityksesi palveluja ja millaisia markkinointikanavia käytät?

Mitä pidät tärkeimpänä asiana markkinoinnissa?

Millaisen tahojen kanssa haluaisit tehdä enemmän yhteistyötä?

Millaisia ongelmia yhteistyössä on mahdollisesti ilmennyt?

Miten yhteistyössä ilmenneitä ongelmia on pyritty ratkomaan?

### **Yrityksen menestyminen ja tulevaisuus**

Millaisena näet yrityksesi taloudellisen tilanteen tällä hetkellä?

Millaisia tavoitteita olet asettanut yrityksesi taloudelliselle kehitykselle?

Mitä asioita haluaisit muuttaa yrityksesi toiminnassa lähitulevaisuudessa?

Mitkä asiat vaikuttavat yrityksesi menestymiseen tulevaisuudessa?

Mihin asioihin haluat panostaa yrityksesi kehittämisessä?

Mitä asioita pidät tärkeimpinä yrityksen palvelutuotannossa tulevaisuudessa?

Mitä asioita pidät tärkeimpinä omassa yrittäjyydessäsi tulevaisuudessa?

Millaisia unelmia sinulla on yrittäjyydestä tulevaisuudessa?

**LIITE 2. HAASTATTELUJA KOSKEVAT TIEDOT**

koodi	päivämäärä	haastattelu-aika	haastattelupaikka
KY1	22.5.2007	klo 18.00 – 19.30	tutkijan koti
KY2	28.5.2007	klo 10.00 – 12.00	kahvila
KY3	1.6.2007	klo 15.30 - 17.30	kahvila
KY4	4.6.2007	klo 14.30 – 16.30	lounasravintola
KY5	4.9.2007	klo 9.30 – 11.30	kahvila
KY6	19.10.2007	klo 18.00 – 19.30	kahvila
KY7	19.4.2013	klo 10.00 – 12.00	lounasravintola
IY1	16.8.2007	klo 18.30 – 20.00	yrittäjän koti
IY2	21.9.2007	klo 9.00 – 12.00	tutkijan koti
IY3	23.8.2007	klo 9.00 – 11.00	kahvila
IY4	29.8.2007	klo 15.00 – 17.30	kahvila
IY5	17.10.2007	klo 12.00 - 14.30	yrityksentila
IY6	23.10.2007	klo 10.00 – 12.00	yrityksen tila
IY7	9.11.2012	klo 10.00 – 12.00	yrityksen tila
IY8	13.11.2012	klo 10.00 – 13.00	yrittäjän koti