

ESN:n (European Social Network) konferenssin 2008 MATKARAPORTTI

16th European Social Services Conference, Paris, 2.-4. July 2008

“Shaping the future of Local Service in Europa”

Klaus Halla, Riitta Haverinen, Marja Heikkilä, Pentti Kananen, Jaana Viemerö, Hilikka Uuranne ja Ulla Salonen-Soulié (toim.)

Seuraava ESN-konferenssi pidetään Prahassa 22.–24. kesäkuuta 2009

KESÄN 2008 KONFERENSSIN PUITTEET

ESN on riippumaton paikallisen sosiaalijohdon, muiden sosiaalipalvelujen toimijoiden ja yhteisöjen verkosto Euroopassa. Sen toiminnassa korostuu paikallishallinto sosiaalialan toimijana. Verkosto tarjoaa kokemusten vaihdon foorumin ja vaikutusväylän eurooppalaiseen politiikkaan.

ESN-konferenssiin Pariisiin kokoontui heinäkuun alussa noin 480 osanottajaa 35 eri maasta ja vielä lukuisemmista eri kansallisista ja alueellisista organisaatioista. Konferenssi pidetään yleensä EU-puheenjohtajamaassa, ja Ranska toimi tuolloin unionin puheenjohtajamaana.

Ohjelma oli jaettu yhteisiin pääpuheenvuoroihin ja työskentelyyn työpajoissa, joissa ”hyvien käytäntöjen” paikallisia projekteja esiteltiin. Luennot vaihtelivat sosiaali- ja talouspolitiikasta asunnottomuuteen, pitkäaikaistyöttömyydestä tilaaja-tuottajamalliin. Suurin osa luennoista löytyy www.esn-eu.org -sivuilta.

Konferenssin tavoitteena oli myös toimia sillanrakentajana eri maiden ja erityisesti paikallistason kokemusten vaihdon välillä. Tutustumista helpottivat yhteiset iltatilaisuudet; tällä kertaa vastaanotto järjestettiin Pariisin raatihuoneella ja gaalailallinen Seinellä purjehtien.

NORDIC DAY – ONKO TILAAJA-TUOTTAJAMALLISTA RATKAISUKSI JÄRJESTÄÄ ASUKKAILLE PALVELUT?

Runsas 60-päiväinen osanottajajoukko osallistui Pohjoismaiseen Päivään, jonka NOPUS (www.nopus.org) järjesti ja jonka sivuilta esitykset löytyvät. Ohjelma oli englanninkielinen.

Käytännön esimerkein **Tanska** esitteli mallin vahvuuksia ja heikkouksia, palvelujen käyttäjien ja työntekijöiden kokemuksia. Tanskalaisten lähtökohtana on BUM (tilaaja-tuottaja-vastaanottajamalli) -malli. Siinä olennainen työvaihe on palvelujen tarpeen arviointi, joka on erotettu omaksi vastualueekseen.

Yksityiskohtaisesti esiteltiin Kööpenhaminan kokemuksia vanhusten hoiva- ja terveyspalveluissa. Siellä painotetaan ehkäisevää työtä ja kuntoutusta sekä kotipalveluja. Mekaanisen ja kokemuspohjaisen tiedon törmäys on ollut väistämätöntä, ensin mainitun arvoina yhdenmukaiset palvelut ja taloudellinen tehokkuus, jälkimmäisen eettinen lähtökohta ja ammattilaisen asiantuntijuus arvioinnissa. Molemmissa korostetaan systemaattisen dokumentoinnin välttämättömyyttä.

Tuloksena BUM-mallista on ollut yhdenmukaiset palvelut, palvelujen käyttäjien oikeuksien korostuminen, suuri määrä myös taloudellista tietoa annetuista palveluista ja helpompi kontrollointi. Miinuksena on koettu uudenlaiset eettiset dilemmat, standardisoidut palvelut, sääntöjen ohjaamana käyttäytyminen ja organisaation sisäiset konfliktit. Tavoitteena on kehittää BUM-mallia vähemmän byrokraattiseksi, kiinnittää tehtävien ja vastuiden jakoon enemmän huomiota, vähentää ammattilaisten työn kontrollia ja kehittää uusia yhteistyön malleja tilaajien ja tuottajien välille.

Suomi esitteli tutkimustuloksiin nojaten mallin rajoituksia ja mahdollisuuksia, lähtökohtana alueelliset ja paikalliset kvasimarkkinat sekä kvasimarkkinoiden rajaaminen ja määrittely. Yleisesti tarkasteltiin Helsingin kaupungin sisäistä ja ulkoista hallinnon ja talouden kontrollia. Tarkemmin kuvattiin ja kerrottiin vanhusten kunnallisten asuntoloiden (tehostettu palveluasuminen, palvelutalot jne.) ja kotipalveluiden (kotihoito, henkilökuljetukset, ateriapalvelut jne.) tehokkuustuloksista.

Ideaalimallin käyttöä käytännön ratkaisujen arviointiin esitteli **Norja**, erityisesti mielenterveyspalvelujen osalta. Tavoitteena on seurauksien arviointi ja resurssien käytön tehostaminen. Mielenterveysongelmat ovat ”pyöreitä”, vaikeasti määriteltäviä ja monimutkaisia, jotka eivät helposti taivu tilaaja-tuottajamallin ”neliöön”, joka on yksinkertaistava, muodollinen organisoinnin periaate. Esityksessä korostui kunnallinen itsehallinto, josta seuraa lukuisat erilaiset sovellutukset. Yhtä yhtenäistä mallia ei Norjasta löydy. Kunnat ovat ottaneet hyvin pragmaattisen lähestymistavan, vaikka mallin taustalta löytyi paljon ideologiaa. Varsinaisena tutkimustuloksena esiteltiin ”pehmeä” ja ”kova” tilaaja-tuottajamalli. Hyvinvointivaltion hajautetun mallin dilemmana ovat taloudelliset rajoitteet ja palvelujen käyttäjien tarpeet; sen kokevat käytännön työntekijät päivittäin. Näin palvelut ovat siirtyneet laajemmin sopimusten ulkopuolelle, suunta on pehmeästä superpehmeään mallin toteutukseen.

Ruotsi selosti ”muotimallin” käyttöä vanhuspalveluissa. Aiemmin palvelut keskittyivät vain vanhainkoteihin, mutta nykyisin kuntien vastuulla oleva vanhustenhuolto on hyvin kirjavaa kuntien voidessa suuressa määrin valita sen toteuttamistavat. Tilaaja-tuottajamallin tulossa korostuivat ideologiset argumentit, taloudellinen tehokkuus ja muoti. Se koskettaa noin 10 prosenttia vanhusten palveluista. Palvelujen kilpailuttamisesta on seurannut lyhyitä sopimusjaksoja, keskittymistä, johtamisen ja hallinnon erilaistumista julkisen ja yksityisen palvelutuotannon välillä. Ruotsissa hallitus tukee voimakkaasti palvelujen käyttäjien vapaata valintaa. Loppujen lopuksi palvelut eivät suuresti eroa keskenään, mutta siirtymäkustannukset ovat suuret eikä niitä usein huomioida.

”YLEISPOLIITTISET” AVAUKSET

Pääpuheenvuorot linjasivat eurooppalaista sosiaalipolitiikkaa ja osoittivat, että samoista ongelmista keskustellaan. Puheenvuorojen jälkeisissä paneelikeskusteluissa kävi ilmi erilaisista maista (regiimeistä) tulevien päättäjien erilaiset näkemykset sosiaaliturvan järjestämistä vastuusta. Puheissa oli vahvasti esillä Ranskan alkanut EU-puheenjohtajuuskausi.

Yleisesityksissä oli selvä ristiriita. Toisaalta ruotsalaisen *Jan Anderssonin* (Euroopan parlamentin työllisyys- ja sosiaaliasian komitean puheenjohtaja) esitelmän ja EU:n työllisyys-, sosiaaliasiain ja tasa-arvoisten mahdollisuuksien asiain komissaarin *Spidlan* esittelemän EU:n sosiaalisen mallin uuden version välillä.

Andersson esitteli *Esping-Anderseniin* pohjautuen neljä erilaista sosiaalisen turvallisuuden mallia EU:ssa. Hänen mukaan näistä malleista parhaiten oli meneillään olevissa muutoksissa menestyneet pohjoismainen ja anglosaksinen malli ja huonoiten Keski-Euroopan korporatiivinen ja Etelä-Euroopan malli. Andersson esitti, että sen vuoksi tulisi ottaa EU:n sosiaalista mallia rakennettaessa menestyneet kaksi mallia lähtökohdaksi.

Spidlan esittelemässä EU:n sosiaalista mallia käsittelevässä dokumentissa ei ollut esillä jäsenmaiden eroja sosiaaliturvaregiimeissä. Dokumentti käsittelee lähinnä sitä, kuinka voidaan rakentaa yhtenäinen sosiaaliturvajärjestelmä EU- maihin. Ja mikä tärkeintä, dokumentin keskeisimpien kohtien voidaan tulkita viittaavan juuri Keski-Euroopan sosiaaliturvan regiimiin.

Pohjoismaisen mallin näkökulmasta tärkeää on havaita, että Spidlan esittelemässä mallissa sosiaalisen mallin lähtökohta on ylläpitää laadukkaan työvoiman tarjontaa työmarkkinoilla. Mallin peruslähtökohta on, että ihmisten hyvinvointi muodostuu niistä asemista ja ansioista, jotka työmarkkinoilla on tarjolla. Pohjoismaat ovat sen sijaan rakentaneet sosiaalisen turvallisuuden

ihmisen hyvinvoinnin suunnasta. Siinä on ajateltu, että hyvinvoiva, tasapainoinen ihminen on hyvä resurssi myös taloudessa. Juuri tämä oli *Pekka Kuusen* ydinsanoma 60-luvun sosiaalipolitiikassa.

Jos siis pohjoismaat seuraavat hiljalleen etenevää sosiaalipolitiikan yhtenäistämistä, ne joutuvat/ovat jo joutuneet muuttamaan sosiaaliturvan perusteita. Tämä teema oli selvästi nostettavissa Anderssonin esityksestä.

KUNTALAIS- JA ASIAKASNÄKÖKULMA

Erityistä huomiota herättävä piirre oli kuntalaisten ja kansalaisen näkökulman keskeisyys sekä asiakasosallisuuden teeman monialainen esillä pitäminen koko konferenssissa. Tämä on jatkoa pidempään jatkuneelle työlle ESN:ssä. Tukena on eurooppalaisia politiikkalinjauspapereita, joita on ilmestynyt viime aikoina. Näitä ovat mm. Report on user Involvement in personal Social Services (Euroopan neuvosto 2007) ja sitä ennen Access to Social Rights in Europe (Euroopan neuvosto 2002).

ESN on tuottanut tiiviin kirjaseen Access to Quality Social Services, jossa sosiaalipalvelujen laatu on keskiössä. Siinä laadun ensimmäinen osatekijä jo liittyy asiakasosallisuuteen, osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Siinä korostetaan konsultaatio- ja osallisuusmekanismeja tilaajien, tuottajien ja käyttäjien välillä.

Meillä tämäntyyppinen keskustelu ei ole siinä määrin esillä. Monet muut ajankohtaisteemat vievät tilan ja ajan. Olisikin hyvä analysoida syitä, miksi asiakasosallisuuden retoriikasta huolimatta käytännön esimerkkejä kansalais-, kuntalais- tai asiakasosallisuuden muodoista ei ole julkisuudessa juuri esillä.

ARVIOITA ESN:N PARIISIN KONFERENSSIN SISÄLLÖSTÄ SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖN NÄKÖKULMASTA

Sosiaalipalvelujen eurooppalaisia nykykäytäntöjä ja trendejä käsitellyt konferenssi antoi hyvän kuvan palvelusektorin nykypainotuksista. Valitut teemat ja työryhmäesitykset osoittivat, että Suomessa ollaan hyvin ajan hermolla myös tältä osin. Suomalaisesta näkökulmasta katsoen muutos on suuri, jos vertailukohtana on 10–15-vuoden takainen tilanne. Palvelujen ”massatuotannon/tarjonnan” sijasta haetaan nyt

- räätälöidympiä malleja asiakkaiden tarpeisiin
- asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta
- kumppanuutta
- monikulttuurisuuden huomioon ottamista
- moniammatillista tiimityötä
- palvelujen koontia (sosiaali-, työvoima-, terveys- ja koulutuspalvelut)
- uusia tuotantotapoja ja rahoitusmalleja (palvelusetelit)
- kustannustietoisuutta ja kilpailun tuomia etuja
- tietoon perustuvia käytäntöjä sekä
- uuden tietotekniikan soveltamista.

Toki on kannettava koko ajan huolta palvelujen riittävästä tarjonnasta. Jos katsotaan tämän hetken palvelusektorin kehittämissuuntaa ja -linjauksia Suomessa, olemme useilla aloilla aivan eurooppalaisen kehitystyön kärjessä. Esimerkiksi palvelusetelien osalta kuullut esimerkit (Ranska,

Espanja, Saksa, Belgia) toivat esille paljon samoja kysymyksiä, joita meilläkin on ratkottu (mm. laatukontrolli). Toisaalta menossa olevat käytännöt ja kokeilut, kesällä 2008 ehdotuksensa jättänyt palvelusetelityöryhmä ja sen pohjalta käynnistynyt palvelusetelin soveltamisalan laajentaminen sosiaali- ja terveyspalveluihin, vievät Suomen aivan eturintamaan. Alustuksissa myös rehellisesti myönnettiin, jos kokeilu ei ollut onnistunut toivotulla tavalla.

Moniammatillisuus ja palvelujen koonti yhteen on ollut myös Suomessa trendinä. Maltan One stop -palvelukeskusmalli kuvasti hyvin nykyistä kehityssuuntaa. Muissa Euroopan maissa monikulttuurisuus asettaa huomattavasti suurempia haasteita kuin meillä, jossa maahanmuuttajien määrät ovat kaikesta huolimatta eurooppalaisittain vähäisiä. Silti meilläkin asia muuttuu yhä ajankohtaisemmaksi, muuallakin kuin muutamissa suuremmissa kaupungeissa. Sosiaali- ja terveyssektorin kiinteämpi yhteistyö ja yhteistyö myös muiden sektoreiden kanssa ovat tavoitteena useissa esillä olleissa projekteissa. Keskieurooppalainen tiivis asutus ja lyhyet etäisyydet luovat ehkä helpommat puitteet palvelujen organisoinnille kuin meidän harvaan asutussa maassa on tilanne.

Ministeriön näkökulmasta ehkä vahvimpana vaikutelmana jäi mieleen palvelujen asiakaslähtöinen lähestymiskulma eri maiden uudistuksissa ja kehittämishankkeissa. Toimintaympäristön muutokset ovat paljolti samoja (palvelujen kasvava kysyntä väestön ikääntyessä ym.).

“OUR LIVES, OUR SERVICES”: INVOLVING PEOPLE IN THE DESIGN AND DELIVERY OF THEIR OWN SERVICES

Kiinnostava esimerkki tuli Lincolnshire County Councilista. Lincolnshiressä on lähdetty tuomaan web for life -ajattelua käytäntöön ja keskusteluun palvelujen käyttäjien, kuntalaisten ja palvelujen tuottajien välillä tavoitteena saada palautetta palveluista ja kehittää aikuispalveluja edelleen.

Lincolnshire on kreivikunta Itä-Englannissa Lincolnin kaupungin ympäristössä. Kreivikunta koostuu useammasta kunnasta, ja sen paikallishallinnossa on kaksi tasoa: kunta ja kreivikunta. Alue on maatalousaluetta, joka tuottaa noin viidesosan Britannian elintarvikkeista. Vuonna 2005 Lincolnshiressä oli 993 300 asukasta.

Lincolnshiressä haluttiin lähteä parantamaan ja suunnittelemaan alueen palveluita uudella tavalla. Lähtökohtana oli saada alueen asukkaiden ääni kuuluville. Tutkimuksissa oli todettu, että vain 9 prosenttia julkisen sektorin organisaatioista otti palvelun käyttäjät mukaan palveluiden suunnitteluun. Taustalla oli huoli palveluiden ja palveluprosessien tehottomuudesta sekä epätietoisuus siitä, miten ja mitä palveluja erityisesti tulisi kehittää.

Vuonna 2007 Lincolnshiren ”aluehallitus” (country council) kutsui koolle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjiä, heidän omaisiaan, sosiaalityöntekijöitä, palveluntuottajia ja muita avaintoimijoita. Tavoitteena oli luoda visio Lincolnshiren alueen ja sen tuottamien palveluiden kehittämiseksi. Tarkoitus oli, että visio sisältäisi tulevaisuuden painopistealueet sekä niiden kehittämiseksi tarvittavat toimenpiteet.

Työvälineenä tilaisuudessa käytettiin Appreciative Inquiry, AI-menetelmää.

Appreciative Inquiry, AI-menetelmä on organisation kehittämismenetelmä, jolla ihmiset sitoutetaan ja otetaan mukaan organisaation kehittämiseen. Sen on nykyuotoonsa hionut David Cooperrider Case Western Reserve Universitystä. Menetelmää käytetään nykyään laajalti.

AI- menetelmä on erityinen tapa esittää kysymyksiä ja visioida tulevaisuutta siten, että samalla vahvistetaan positiivista suhdetta henkilöiden, tilanteiden ja organisaatioiden välillä. Näin tehtynä menetelmä lisää organisaation mahdollisuuksia yhteistyöhön ja muutokseen.

Ideana on rakentaa organisaatiota toimivien rakenteiden ympärille sen sijaan että lähdetäisiin korjaamaan niitä, jotka eivät toimi. Menetelmä on siis peruslähtökohdaltaan päinvastainen ongelmanratkaisumenetelmien kanssa. Menetelmässä käytetään laajaa, heterogeenista vastaajaryhmää (yleensä satoja, joskus tuhansia henkilöitä), joka on koottu organisaation kanssa tekemisissä olevista henkilöistä (esim. organisaation työntekijät, organisaation tuottamien palveluiden käyttäjät, päättäjät).

Menetelmässä käytetään neliportaista prosessia seuraavasti:

Löytäminen: Parasta mitä on (Discovery – ”The best of what is”)

Organisaatiossa hyvin toimivien prosessien löytäminen

Vastaajat keskustelevat ensin pareittain ja kertovat toisilleen omista onnistumisen kokemuksistaan ja onnistumiseen vaikuttaneista tekijöistä. Tämän jälkeen ryhmä yrittää löytää esim. ydinosaamiseen, struktuureihin ja johtamiseen liittyvät kokemuksia yhdistävät tekijät.

Unelmointi: Mitä voisi olla (Dreaming – ”What could be”)

Tulevaisuudessa hyvin toimivien prosessien kuvittelu

Tulevaisuuden visiointi pohjautuu edellisessä vaiheessa löydettyihin onnistumisen kokemuksia yhdistäviin tekijöihin. Niitä hyödyntäen ryhmä visioi organisaatiolle ideaalisen tulevaisuuden ottaen realistisesti huomioon organisaation nykytilan.

Muotoilu: Mitä tulisi olla (Design – ”What should be”)

Ideaalisten prosessien suunnittelu

Tämä on menetelmän vaativin kohta, jossa ryhmien jäseniä kehoitetaan esittämään provokatiivisia ehdotuksia, kuten ”teemme mitä tahansa sen eteen, että organisaatiomme järjestää vanhusten palvelut kuntoon kahdeksassa kuukaudessa”. On tärkeää, että ehdotukset todella ovat provokatiivisia ja venyttävät organisaation tavoitteita.

Käyttöönotto: Toimintasuunnitelma ja käynnistäminen (Delivery: ”Action plan and execute”)

Hyvin toimivien prosessien käyttöönotto

Tässä kohdassa yhdistetään strategiat, suunnitelmat ja edellisen kohdan provokatiiviset ehdotukset ja laaditaan toteuttamissuunnitelma. Toteuttamiseen vaadittavat roolit ja vastuut sovitaan. Toteuttamiseen sidotaan mukaan ihmisiä mahdollisimman laajalti. Myös seurannasta ja palautekäytännöistä sovitaan.

Menetelmää on käytetty esim. terveydenhuollossa, sosiaalihuollossa, oppilaitoksissa, kunnissa ja uskonnollisissa yhteisöissä.

(Hammond; The Thin Book of Appreciative Inquiry 1996; <http://www.axi.ca/TCA/Jan2004>)

Tilaisuuden teemana oli "Millaista elämän tulisi olla Lincolnshiressä" ("What life should be like in Lincolnshire"), ja siihen osallistui yli 250 henkilöä. Tilaisuudessa osallistujat kokosivat näkemyksiään ja toiveitaan ja unelmoivat yhdessä tulevaisuudesta. Palveluiden käyttäjät, tuottajat ja alueen viranomaiset keskustelivat yhdessä palvelutarpeista ja tuotettavien palveluiden sisällöstä ja ideoivat niiden kehittämistä. He laativat vision tulevaisuudesta sekä konkreettisen suunnitelman sen saavuttamiseksi. Osallistujat kokivat tilanteen erittäin myönteisenä – loppuyhteenvedon oli toteutus: "Tilaisuuteen osallistuneet ihmiset alkavat uskoa, että Lincolnshire todella kuuntelee heitä." Tilaisuus myös videoitiin, ja DVD:tä on käytetty koulutusmateriaalina laajalti.

DVD antoi hyvän kuvan keskustelutilaisuudesta ja itse hankkeesta, jossa asukkaiden ja palvelujen käyttäjien välisenä yhteisenä työskentelynä keskityttiin aikuisten palveluihin ja etsittiin vastauksia kysymyksiin, mitä jo nyt tehdään hyvin, mikä on toiminut, ja mitä voitaisiin vielä tehostaa.

Kuntalaisten kuulemis- ja konsultaatiotilaisuuksia oli järjestetty useita ja palaute niistä oli hyvin myönteistä. Esitellyn työskentelymallin on kehittänyt konsulttitoimisto, joka mielellään vie omaa malliaan myös ulkomaille. Tässä särkyi myytti palvelujen käyttäjien kohtuuttomista odotuksista. Itse asiassa palvelujen tarvitsijat esittivät hyvinkin vaatimattomia tai vähintään kohtuullisia odotuksia county councilille.

TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN KEHITTÄMINEN REDBRIDGESSÄ

Redbridge on yksi Lontoon 32:sta kaupunkipiiristä (borough). Kaupunkipiireissä on vaaleilla neljäksi vuodeksi valitut valtuustot. Ne vastaavat oman alueensa kunnallisten palveluiden järjestämisestä. Redbridgessä on noin 260 000 asukasta.

Työpajan esimerkki käsitteli Oakfield Lodge -nimisen palvelutalon kehitysprosessia. Oakfield Lodge on palvelutalo, jossa on asuntoja, palvelukeskus, henkilökunta paikalla 24 h/vrk:ssa ja yksityisiä palveluntuottajia. Kun kehittämistyö aloitettiin, talo oli rappiolla: tyhjiä asuntoja oli paljon, yhteisiä tiloja ei käyttänyt kukaan, talo oli epäsiisti ja nuhruinen. Nyt kun kehittämistyötä on tehty kolme vuotta, taloon jonotetaan.

Oakfield Lodge on hyvin samantyyppinen kuin suomalaiset palvelutalot. Sen uudistusprosessista ja siinä käytetyistä työtavoista voidaan hyötyä myös meillä, kun vanhustenhuollon palvelurakennetta lähdetään korjaamaan laitospalvelusta työtavasta ja suhtautumisesta kohti normaalimpaa aikuisten asumista. Suomalaisessa uudistusprosessissa on tärkeää kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalisten rakenteiden merkitykseen vanhusten palveluissa. Erityisen keskeistä on miettiä, millainen ympäristö ja millaiset työtavat tukevat ihmisten sosiaalisen kanssakäymisen synnyttämistä ja motivoivat siihen.

Redbridgeläisessä uudistusprosessissa kiinnitettiin huomiota erityisesti seuraaviin seikkoihin:

- asukkaiden osallistumiseen sekä suunnitteluun että suunnitelmien toteutukseen
- korkealaatuiseen ympäristöön – remontointiin ja sisustukseen
- korkealaatuisiin toimintamahdollisuuksiin (harrastukset, juhlat, palvelut, mahdollisuus päästä ulos – myös kauemmas)

Palvelutalon asukkaiden voimaannuttaminen ja vetäminen mukaan asumisen suunnitteluun yhdessä henkilökunnan kanssa on vaativa tehtävä. Oakfield Lodgessa lähdettiin liikkeelle eettisestä pohdinnasta: Kuuntelemmeko aidosti ja toteutammeko todella yhdessä suunniteltuja asioita? Vai annammeko tyhjiä lupauksia ja teemme jälleen kerran niin kuin ammattilaisille sopii? Tällaista työtapaa voi toteuttaa vain henkilöstö, joka on omistautunut työlleen.

Redbridgessä tehtiin myös rehellinen kysymys siitä, voidaanko huonoa palkkaa saavalta henkilökunnalta odottaa omistautumista. Suur-Lontoon alueella toimivassa palvelutalossa keskeinen kysymys on myös monikulttuurisuuden kohtaaminen. Asiaa lähestyttiin kysymällä: ovatko kulttuurit todella niin erilaisia, kun ajatellaan hyvää asumista ja hoivaa. Myös riskienhallinta nousi esiin: kun henkilöstö haluaa tukea asukkaita mahdollisimman tavallisen ja yhteisöön tukeutuvan elämän viettämisessä, joudutaan miettimään, mikä on liian vaarallista.

Työpajassa saimme esimerkkejä tällaisesta työtavasta. Meidät jaettiin siten, että ryhmiin tuli osallistujia eri maista. Saimme miettiä omia prioriteettejämme, rankata riskejä ja pohtia, miten saisimme näkemyksemme toteutettua työyhteisöissämme. Tällainen työtapa pani aivot todella liikkeelle. Vaikka Oakfield Lodgessa toteutettujen uudistusten tavoitteet ovat hyvin samanlaisia kuin Suomessakin, on työtapa kestävä ja rohkea. Talon elämää ja työtapoja esitelleen tiimin – johon kuului myös yli 80-vuotias asukas – esitys pakotti miettimään, mitä todella arvostamme ja millaisen vanhuuden asumismuodon voimme omalla kohdallamme hyväksyä.

Meidän pitäisi jaksaa noudattaa kaikissa muutoksissa hyviksi koettuja työtapoja, joita ovat asukkaiden ja henkilöstön aito osallistuminen, ihmisten arvostaminen ja kuunteleminen sekä oman johtamisen asettaminen läpivalaisuun. Ne tuottavat lopulta parhaan tuloksen. Tässä ikuisessa kiireessä ja tulospaineessa on vain niin helppoa ja inhimillistäkin pyrkiä liian nopeisiin ja pinnallisiin muutoksiin.

TIETOTEKNOLOGIAN KÄYTTÖ SOSIAALIPALVELUISSA

Suomalaisten (joensuulaisten) vetämässä työpajassa esiteltiin Pohjois-Karjalassa toteutetun sosiaalipalveluiden IT-hankkeen toteutusmallia ja tuloksia (toimeentulotuen sähköinen hakumenettely). Suomalaisten pedagoginen taito tuli taas osoitettua: lyhyet projektin esittelyt ja osallistujien jako ryhmiin, jotka keskustelivat aktiivisesti laatiessaan omat SWOT-analyysit hankkeen soveltamismahdollisuuksista.

Tietoteknologian käyttö sosiaalipalveluissa vaihtelee suuresti maittain. Työpajassa kävi ilmi, että suppeimmillaan tietoteknologiaa käytetään vain kirjaamisvälineenä toimistossa. Laajimmillaan tietoteknologian avulla on kehitetty tiedonsiirtoa ja sähköisiä palveluita asiakkaille. Julkisia internetpalvelupisteitä, tietoa tarjoavia internetsivuja ja tulostettavia lomakkeita on tarjolla useassa Euroopan maassa. Ranskassa toimii web-kamerayhteys virkailijaan: näin voi asioida virkailijan kanssa ja lähettää skannattuja lomakkeita. Ruotsissa kehitetään kotihoidon dokumentaatiota, tiedonsiirtoa ja terminologiaa. Käytössä on yleisesti myös erityyppisten sosiaalietuuksien laskemiseen tarkoitettuja laskureita. Suomalaiset sijoittuivat kehittyneimpien maiden joukkoon, sillä monessa maassa vasta aloitellaan sähköisten palvelujen ja tiedonsiirron suunnittelua.

Syntynyt keskustelu oli hyvin samankaltaista kuin Suomessa käyty. Kriittisistä huomioista seuloutui tärkeitä ja huomioon otettavia seikkoja, jotka tosin on nostettu esiin kotimaisessakin keskustelussa: sähköisten palvelujen rajattu käyttäjäryhmä ja pelko siitä, että sähköisen prosessin myötä työntekijäpanosta vähennetään edelleen eikä ajansäästöä käytetäkään kasvokkaisen palvelun

lisäämiseen niille, jotka sitä tarvitsevat. Sähköisten palvelujen vahvuudeksi arvioitiin palvelujen saatavuuden parantumista, prosessin helppoutta ja nopeutta sekä oletusta siitä, että sähköistämällä osa palveluista aikaa jää enemmän varsinaiseen sosiaalityöhön ja asiakkaan kohtaamiseen. Mahdollisuuksia nähtiin mm. eri etuuksien ja tahojen kytkemisessä samaan palveluun. Konferenssin tuliaisena oli kannustava palaute, hyviä ideoita tietoteknologian jatkokehittämiselle ja hyödyllisiä kansainvälisiä kontakteja.

eSOSTIETO-hankkeen rahoittajia ovat sosiaali- ja terveysministeriö (75%), Pohjois-Karjalan 13 kuntaa ja hanketta hallinnoiva Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän sosiaalipalvelut. Yhteistyökumppaneita ovat mm. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Sosiaalialan kehittämissyksiköt Karpalo, Perhekeskus ja Hytkes, Pohjois-Karjalan tietotekniikkakeskus Oy, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry, Pohjois-Karjalan maistraatti, Valtakunnallinen maistraattien kehittämissyksikkö, Kainuun maakunta -kuntayhtymä, ylimaakunnalliset sosiaalialan tietoteknologiahankkeet ja järjestelmätoimittajat Logica Suomi Oy ja Avain Technologies Oy. Hanke toteutetaan ajalla 1.9.2006–31.12.2008.