

ESN:n (European Social Network) konferenssin 2009 MATKARAPORTTI
29.9.2009

Quality and Performance in Social Services in Europe

Praha 22.–24.6.2009

Jukka Lindberg, Vuokko Niiranen ja Harri Jokiranta (toim.)

Prahan konferenssin 22.–24.6.2009 Suomen ESN-yhteenliittymän delegaatio:
Harri Jokiranta, Marja Heikkilä, Vuokko Niiranen, Jouni Nummi, Jukka Lindberg



SAATTEEKSI

ESN:n Prahan seminaarin teemallinen ajoitus kesällä 2009 oli onnistunut. Konferenssin ohjelmassa ja keskusteluista välittyi orientaatio, jossa haetaan entistä pidemmälle vietyjä yksilökohtaisia (yksilöllisiä) palveluja ja siihen liittyen palvelurakenneratkaisuja. Toinen keskeinen temaattinen linja liittyi paikallisuuden huomioimiseen ja paikallisuuden kasvavaan merkitykseen niin palvelujen sisällössä ja kohdentumisessa kuin palvelujärjestelmän muotoutumisessa.

Key note -puheissa korostettiin sosiaalipalvelujen paikallisuutta ja paikallisten toimijoiden toimintapolitiikan yhdenmukaisuutta – eräänlaista linjakkuutta. Ero esimerkiksi suomalaisen keskusteluun näkyi toimijoiden lähtökohtaisessa monialaisuudessa; seminaarin osanottajiin kuuluvat myös järjestöt ja alan yritykset. Yhdistävänä teemana pääpuhujien esityksissä oli eurooppalaisten sosiaalipalvelujen laatu ja tuloksellisuus. Sama teema, lisätynä asiakaslähtöisyyden ja laadun ehkä vielä voimakkaammalla korostuksella nousi selvästi esille myös workshoppien esityksissä.

Konferenssiin sisältyi myös Suomen koalition oma workshop ”MULTI-DIMENSIONAL APPROACHES TO MANAGING CHANGE AND DEVELOPING QUALITY”, jossa keskityttiin konferenssin teeman mukaisesti toiminnan paikalliseen orientaation, kunnallisen sosiaalipolitiikan idean ja palvelujärjestelmän kehittämisen näkökulmiin. Workshop rakentui Talentian Sosiaalialan asiantuntijapäivillä 2009 pidetyn työryhmätyöskentelyn mukaisesti. Ennakoilmoittautumisessa workshop keräsi kovin hyvän osallistujanimilistan, mutta päivän viimeisenä tapahtumana (tiistai 23.6.2009 klo 16.30–18.00) paikalla oli arviolta 40 osallistujaa. Workshop toimi odotusten mukaisesti ja käydyssä keskustelussa pohdittiin mm. esille nostettua ajatusta ”choose ability vs. voice ability” palvelujärjestelmän toimintalogiikkana ja sen merkitystä kansalaisyhteiskunnan rakentumiseen sekä suomalaista sosiaalipalvelujen kehittämiskäytännöksi.

ESN-yhteenliittymän osallistumista jatkossa konferenssiin oman workshopin kautta on syytä pohtia vakavasti. Workshop on hyvä tapa tuoda esille meidän omia palvelurakenteiden ja toimintakäytäntöjen kehittämistuloksia sekä nostaa eurooppalaiselle areenalle kysymyksiä sosiaalipalvelujen toiminnasta ja tulevaisuudesta. Toinen tärkeä haaste on vaikuttaa siihen, että myös *key note* -puheenvuoroissa käytettäisiin suomalaista asiantuntijuutta ja suomalaisia henkilöitä.

Laajasta workshopityöskentelystä on matkaraportin liitteenä Vuokko Niirasen ja Jukka Lindbergin tekemät omakohtaiset pohdintapaperit. Jukka Lindberg käsittelee paperissaan myös pre-seminaarina järjestettyä perinteistä Pohjoismaista seminaaria, jonka järjestäjänä toimii NOPUS.

Kokemukset kaiken kaikkiaan konferenssista olivat kovin myönteiset ja onkin suositeltavaa tutustua tarkemmin *key note* -puheenvuoroihin ja workshop-työskentelyn materiaaleihin ESN:n www-sivuilla:

<http://www.esn-eu.org/prague/eng/downloads.html>

Ensi vuoden ESN-konferenssi järjestetään Espanjassa, Barcelonassa 21.–23. kesäkuuta 2010. Teemana on ”Challenges and Opportunities for Social Services in Europe: Promoting care and inclusion in a difficult economic and social environment”. Siihen liittyvien workshop-esitysten haku on alkanut: Revised final deadline for receipt of proposals written in English: 30.11.09. (ks. Liite)

Vuokko Niiranen

Pohjois-Italiassa perheitä tuetaan yli sektorirajojen

Yksi kiinnostavista workshopeista oli Pohjois-Italiaan, Trenton kaupungin lähelle ja Trentinon alueelle sijoittuvan perhekeskeisen toimintaverkoston ”Amico della famiglia” -toimintaverkoston esittely. Siitä vastasivat Trenton maakunnan perhepolitiikasta vastaava johtaja, tohtori Luciano Malfer sekä Trenton maakunnan sosiaali- ja terveystalitiikka-asioiden johtaja Ugo Rossi. Tämän perheystävällisen ohjelman tavoitteena on integroida Trenton provinssissa alueen yritykset, järjestöt ja julkinen sektori yhteiseen perheystävälliseen toimintapolitiikkaan. Yksityisen ja julkisen palvelutuotannon sekä järjestöjen päämääränä on kehittää aidosti perheiden tarpeisiin suunnattuja ja asiakaslähtöisesti suunniteltuja palveluita.

Taustalla on huoli alhaisesta syntyvyydestä ja Italian eri maakuntien keskinäinen kilpailu asukkaiden sijoittumisesta. Perhelähtöisellä, perheiden tarpeet ja mielipiteet huomioonottavalla toimintatavalla, eräänlaisella ”perheherkkyydellä” ja vahvalla perhekeskeisellä politiikalla halutaan lisätä alueen elinvoimaisuutta ja vetovoimaa.

Perheystävällisen ohjelman toimintakenttä on laaja, alkaen kauppojen hintapolitiikasta ja nuorten perheiden asuntopolitiikan tukemisesta julkisten sosiaali- ja terveystalitiikoiden yhdistämiseen, perhe-elämän ja työelämän yhteensovittamiseen ja perheiden vaikutusmahdollisuuksien takaamiseen. Maakunnallinen toimintapolitiikka, kuntien verkostot, yksityiset yritykset ja perheet itse ovat ohjelman tasavertaisina toimijoita.

Välineitä perheystävällisen politiikan toteuttamiseen ovat palveluyritysten ja -organisaatioiden, kuten pankkien, sairaaloiden, liikuntapaikkojen tai vaikka elokuvateattereiden perheet huomioon ottava toimintatapa ja perheiden avoin, jatkuva mahdollisuus antaa palautetta toiminnan onnistuneisuudesta. Trentinon maakunta voi myöntää palveluorganisaatioille, yrityksille ja muulle toiminnalle Family in Trentino -sertifikaatin. Ohjelmalle on tyypillistä vapaaehtoisuus, organisaatioiden herkkyyys ottaa huomioon perheiden tarpeet, avoimuus ja hyvien käytäntöjen jakaminen sekä halukkuus saada palvelut ja toiminta evaluoiduksi. Lapsiystävällinen liike-elämä tukee lapset huomioon ottavia toimintatapoja, ympäristöarvoja ja palveluiden laatua. Arviointi on moniulotteista monitahoarviointia. Sertifiointiin suorittaa ulkopuolinen riippumaton arviointielin.

Monipuolinen, julkisen ja yksityisen sektorin vahvaan yhteistyöhön perustuva ohjelma korostaa eheää talous- ja kulttuuripoliittista kehitystä, ja asiakaslähtöisyyttä painottava ohjelma edistää perheiden oikeuksia ja mahdollisuuksia tulla kuulluksi. Ohjelma näkyy myös Pohjois-Italian arjessa. Ohjelmaan sisältyvä ilmiselvä palautteiden antamisen helppous ja vaikuttamisen uskottavuus sekä iloisuus ja mutkattomuus ovat asukkaille, perheille näkyvää puolta. Taustalla ovat vahva liiketoimintaosaaminen, kestävä arviointi ja se, että kyetään näkemään yli organisaatio- ja omistajusrajojen. Kilpailu asukkaista, asiakkaista ja heidän

tyytyväisyydestään näyttää auttavan ainakin pienempien esteiden ylittämässä.

Jukka Lindberg

Havaintoja pohjoismaisesta ja eurooppalaisesta keskustelusta

ESN:n seminaari Prahassa kesäkuun lopussa 2009 piti sisällään laajan kirjon esityksiä. Nostan tässä esille joitain omia havaintojani sunnuntain pohjoismaisesta päivästä sekä joistakin seminaarin workshopien teemoista. Seminaariesitykset on luettavissa internetistä ENS:n sivuilta – niitä on turha referoida.

1. Pohjoismaisessa päivässä teemana globalisaation haasteet sosiaalisektorille

Kuuntelin pohjoismaisessa esiseminaarissa Ruotsin, Suomen ja Islannin esitykset: Ruotsista alusti Daniel Ankarloo, Suomesta Elina Palola ja Islannista Thor Thorarinsson. Teemana oli globalisaation haasteet sosiaalisektorille.

Pohjoismaiset näkymät ovat näiden kolmen esityksen läpi katsoen verrattain erilaiset. Ruotsin Ankarloo ei ollut huolissaan niinkään hyvinvointivaltion rahoituspohjasta pitkällä aikavälillä tai siitä, että globalisaatio pakottaisi pohjoismaista hyvinvointimallia muuttumaan. Pohjoismainen malli on pikemminkin menestynyt varsin hyvin yhdistäessään kestävän talouden sosiaalipoliittisiin tavoitteisiin yhdenvertaisuudesta ja sosiaalisesta integraatiosta. Ankarloon mielestä Pohjoismaista hyvinvointimallia uhkaa tulevaisuudessa ennemminkin tavoitteisiin kuin rahoitukseen liittyvät paineet. Kansalaisten on merkittävästi helpompi hyväksyä hyvinvointiin käytetyt julkiset menot, mikäli hyvinvointimalli saavuttaa sille asetetut ”suuret” tavoitteet riittävästä yhdenvertaisuudesta ja sosiaalisesta integraatiosta.

Suomen Elina Palolan esityksessä ”Voimmeko muuttua häviämättä?” globalisaation seuraukset näyttäytyivät Suomen poliittisessa kontekstissa varsin ongelmallisilta. Keskeiset trendit kuvautuivat kilpailun ja yksilövastuun korostumisena julkisen vastuun sijasta ja poliittisen päätöksenteon heikkenemisenä suhteessa markkinoihin. Kaikki trendit merkitsevät hyvinvointivaltion heikkenemisen uhkaa.

Islanti on kokenut Pohjoismaista suurimman talouden romahduksen. Maan velalle rakentunut talous romahti syksyllä 2008 suurin seurauksin sekä yhteiskunnalle että yksilöille. Vahva yksilöllisyyttä korostava kulttuuri ja yhteiskunta joutuivat kriisiin. Esityksessä kriisi kuvattiin niin kansallisella kuin yksilöidenkin tasolla syväksi. Islannissa pohditaan niin yhteiskunnan arvopohjaa kuin käytännön keinoja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Pohjoismaisessa kontekstissa Islannin tilanne on epävarmuudessaan ja talouden epävakaudessaan tällä hetkellä vertaansa vailla.

Oma pohdintani liittyi lähinnä siihen, että Ruotsin ja Suomen puheenvuoroissa fokus ja globalisaation uhkien arviointi asettuivat eri kohtaan. Suomessa

seurataan monessa suhteessa palveluiden järjestämistavoissa Ruotsia. Ruotsissa on ryhdytty aikaisemmin mm. kilpailuttamaan julkisten palveluita. Tilaaja-tuottajamalleissa ja palveluiden ”markkinoistumisessa” ollaan naapurissa edetty Suomea aikaisemmin ja rivakammin. Suomen puheenvuorossa fokukseen nousee tulkinta hyvinvointivaltion heikkenemisestä markkinoiden, vahvan yksilöllisyyden ja kilpailukyvyn kustannuksella. Ruotsin esityksessä keskiöön nousee kysymys siitä, kuinka hyvin hyvinvointivaltio onnistuu keskeisissä tavoitteissaan tasa-arvon, yhdenvertaisuuden ja sosiaalisen kiinteyden ylläpitämisessä. Suomen puheenvuoro oli realistinen – osin jopa inhorealistinen - kuvaus sosiaalisen väistymisestä ja hyvinvointivaltion merkityksen vähenemisestä. Ruotsalainen pohdinta korosti pikemminkin hyvinvointivaltion yhteiskunnallisten tulosten ja vaikutusten merkitystä tulevaisuudelle.

2. Skotlannin vanhusten palveluissa ratkotaan samoja pulmia kuin Suomessa

Ensimmäisen päivän workshopissa kävin kuuntelemassa skotlantilaisia siitä, kuinka ikäihmisten palveluiden valvontaa/tarkastusta (Inspection Agency) toteutetaan vahvalla informaatio-ohjauksen periaatteella. Kuvaus piti sisällään kolmen valvojan tahon yhteisen työn kuvauksen ikäihmisten palveluissa.

Skotlantilaisten haasteet niin workshopin esityksessä kuin jälkeenpäin käymissäni lounaskeskusteluissa oli varsin samanlainen kuin Suomessa. Miten yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja ikäihmisten hoivapalvelut paikallisella tasolla mahdollisimman tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Keskeisiä teemoja oli palvelujärjestelmien yhteistoiminta, ennaltaehkäisy, pitkittyneiden sairaalajaksojen välttäminen, haja-asutusalueiden palvelujen järjestäminen, akuuttisairaanhoidon ja hoivan tasapaino ja dementoituneiden palvelujärjestelmä.

Skotlannissa valvonta- tai tarkastusviranomaisen (Inspection Agency) oli ottanut selkeän rakenteellisen näkökulman ikäihmisten palveluihin. Fokuksessa oli palvelujärjestelmän eikä niinkään yksittäisen palveluntuottajan toiminta. Ongelmat ja ratkaisut fokuoivat pääosin samoin kuin Suomessa. Tärkeää on palvelujärjestelmän toiminta kokonaisuutena ja järjestelmässä olevien puutteiden, pullonkaulojen ja rakenteellisten vinoutumien korjaaminen.

Skottilainen Inspection Agency oli omaksunut vahvan kumppanuusroolin palvelujen kehittämiseen järjestelmätasolla. Näin ollen toiminta poikkesi suomalaisesta lääninhallitusten suorittamasta ”valvonnasta”. Se kuvautui paikallisviranomaisten palvelujärjestelmän suunnittelua ja painopisteitä tukevaksi ja piti sisällään vahvan kehittäjänäkökulman.

3. Ammatillinen vapaaehtoistyö Staffordshiren piirikunnassa

Toisessa workshopissa kuuntelin Staffordshiren piirikunnan hanketta vapaaehtoistyön kehittämisessä piirikunnan alueella, jossa asuu noin 800 000 asukasta. Workshop-esitys oli vaikuttava pitäen sisällään jopa workshopia varten tehdyn lyhyen videodokumentin.

Paikalla oli piirikunnan hallinnon edustajat (projektin omistaja) ja projektin vapaaehtoistyöntekijä (projektin toimija) kuvaamassa toiminnan sisältöjä. Vapaaehtoiset järjestivät piirikunnan alueella informaatiotilaisuuksia dementiaa ikääntyville, dementoituneille ja heidän omaisilleen. Toiminta ei sinänsä poikennut suomalaisesta projektista, jossa informaation jakamisen, yhteisöllisyyden ja vertaiskokemusten käyttämisen kautta puretaan dementoiviin sairauksiin liittyviä eristyneisyyttä ja häpeää sekä vaikutetaan tiedotuksen keinoin.

Keskeisin oma pohdintani liittyi projektiin sisältyvään ”vapaaehtoistyön illuusion” – tai siihen, että suurin osa vapaaehtoisista oli työikäisiä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia.

Keskustelin pitkään tilaisuuden jälkeen Daphne Sharpen kanssa, joka oli toiminnan kantava voima. Hän oli terveysalan ammattilainen, joka oli sitoutunut voimakkaasti vapaaehtoistyöhön. Suomessa kansalaisjärjestöjen ja kansalaisyhteiskunnan panos on merkittävä – samoin vapaaehtoisten panos palveluiden täydentäjänä. Esimerkiksi Hämeenlinnan laajalla vapaaehtoistyön kentällä toimii monia hyväkuntoisia alan ammattilaisia, jotka esimerkiksi eläköidyttyään haluavat toimia vapaaehtoisina. Itse pidin projektin jatkuvuuden kannalta riskinä sitä, että toimijat tekivät käytännössä ammattiaan vastaavaa työtä vapaaehtoistyön muodossa. Säilyykö jatkuvuus ja kantaako motivaatio?

4. Tapausdokumentaatio, palvelutarpeen arviointi ja vaikutusten arviointi lasten- ja nuorten palveluissa

Kuuntelin saksalaista WI MES esittelyä tietokoneohjelmasta, jossa lastensuojelun työprosessissa yhdistää dokumentaation, palvelutarpeen arvioinnin (työn painopisteiden määrittelyn) sekä arvioinnin muutostyön onnistumisesta. Ohjelmaan oli määritelty perheen ja lapsen/nuoren toiminnan alueita, joista tehtiin alkuarvio ja arvio työskentelyjakson päätyttyä. Kyseessä oli varsin selkeän ja yksinkertaisen näköinen käyttöliittymä, joka antoi havainnolliset graafiset kuvat perheen ja lapsen/nuoren toiminnan osa-alueiden arvioista ”ennen ja jälkeen” -asetelmassa (intervention vaikuttavuus).

Itse ohjelma ei herättänyt minussa valtaisaan innostusta. Oma pohdintani liittyi lähinnä siihen, kuinka vähän psyko-sosiaalisissa palveluissa ja lastensuojelussa ylipäätään käytetään toimenpiteiden vaikutusten arviointia työprosessin ja työpisteen toiminnan vaikutusten arvioinnissa. Pohdin myös sitä, kuinka huonosti Suomessa käytettävissä olevat asiakasohjelmistot ohjaavat työtä, sen dokumentointia, vaikuttavuuden arviointia ja asiakasprosessia kokonaisuutena.

Monet asiakastyötä tekevät ja hallinnossa työskentelevät tuskailevat, miten yksilötasolla näkyvät vaikutukset saadaan ”osoitettua” ja summattua asiakasryhmien tasolla arvioksi palveluiden vaikuttavuudesta. Yksittäisten asiakasprosessien vaikuttavuutta operationalisoimalla, mittaamalla,

arvioimalla ja summaamalla on suuri merkitys niin asiakkaille, ammattilaisille kuin palveluiden suunnittelijoillekin.

Näinä aikoina pidän ihmeenä, että kaikesta kehittämisestä huolimatta WI MES - tyyppisten ratkaisujen kehittyminen suomalaisiin asiakashallintajärjestelmiin on jäänyt lapsen kenkiin.



BARCELONA

21-23 JUNE 2010

EUROPEAN SOCIAL SERVICES CONFERENCE
CONFERENCIA EUROPEA DE SERVICIOS SOC
CONFERENCE EUROPEENNE DES SERVICES S
EUROPÄISCHE KONFERENZ DES SOZIALWESE
CONFERENZA EUROPEA DEI SERVIZI SOCIALI

2010 WORKSHOP PROPOSAL FORM

- **IMPORTANT:** PLEASE READ THE FULL **WORKSHOP GUIDELINES** BEFORE COMPLETING THIS FORM.
- PLEASE NOTE THAT **IF A WORKSHOP PROPOSAL IS ACCEPTED**, THE WORKSHOP PRESENTERS INDICATED MUST REGISTER FOR THE CONFERENCE BY 15 JANUARY 2010 AND THEREAFTER PAY THE STANDARD APPLICABLE CONFERENCE FEE*.

WORKSHOP LEADER (MAIN CONTACT PERSON)

.....

JOB TITLE **ORGANISATION**

.....

EMAIL.....

.....

TELEPHONE..... **FAX**.....

.....

CO-PRESENTERS (minimum of one) : name, job title, email address, organisation, telephone no.

1.

.....

.....

2.

.....

.....

<p>What is/are the main SOCIAL ISSUE/S that you wish to raise for <u>debate and discussion</u> in this 90 minute workshop?</p> <p>You will need to identify these general issues clearly at the start of the workshop, to set the agenda for an interactive exchange of views and experience on this theme, before talking about any specific project.</p>

- 1.
- 2.
- 3.

After identifying the issues for discussion, **15 minutes** may be used to describe a work or research project directly relevant to the theme of the workshop (up to 25 minutes only if you include **film** or **live interview**). The work you describe should offer an innovative and 'best practice' local response to the issue(s) identified above as the theme of the workshop.

Please describe your project briefly here (max. 400 words), indicating what makes it special:

Allow a few minutes in the workshop to answer participants' questions regarding your project, but then please **move on**: the workshop is all about **discovering, sharing and comparing other people's experience and solutions** regarding the issues and problems you have raised for discussion. We are looking for well structured and original workshops.

So please explain clearly:

1. How do you propose to make sure that everyone in the workshop makes an active contribution?

*You might prepare a question or case study for discussion in pairs or small groups; stage a formal debate; organize group exercises; or do something completely different – as long as it leads to lots of group interaction! **If your workshop proposal is accepted you will be required to elaborate these ideas by providing us before the end of February with a structured timetable for the workshop.***

2. How will you collect the information, views and experience that the participants share during the workshop?

Please note that we ask you to submit a brief report after the workshop, which captures these responses, offering a snapshot of the workshop participants' views and ideas on this theme. Your report is posted on the ESN website together with other documents from the workshop.

DECLARATION

- I can confirm that my delegate fee* and that of my co-presenter(s) will be funded by my organisation.
- I undertake to provide all documentation indicated below in the **Workshop Guidelines**, before and after the conference.
- I am able and willing to meet the submission deadlines provided in the **Workshop Programme Schedule**, below.

PLEASE SIGN OR TYPE:

Name.....

Date.....

*The 3-day conference delegate fee for 2010 is €695 euros (with 20% discount for member organizations of ESN; 10% discount for public-organisation delegates from new and candidate EC member states). **There are no reduced fees for partial attendance of the conference.** Special dispensation to encourage the participation in workshops of service-user representatives (where these are private individuals) may be granted at the discretion of the organisers. Please contact us if you wish to discuss this.

Please send completed form to EUROPEAN SOCIAL NETWORK by e-mail to:
maria.capozzi@esn-eu.org

Only proposals received on or before 30 November 2009 can be considered.

European Social Services Conference

Summary of deadlines for Workshop Presenters

16 November 2009 * All workshop proposals written in **French, German, Italian or Spanish** must be received by ESN.

30 November 2009 * All workshop proposals written or translated into **English** must be received at ESN.

All workshop proposals received by ESN will be acknowledged – if you do not receive an acknowledgement, please contact us to ensure we have received your proposal. Proposals received before deadline may be allocated a place before 31 December. (Please send to:
maria.capozzi@esn-eu.org)

31 December 2009 * ESN aims to have accepted or rejected in writing all proposals received.

** Final titles of accepted workshops to be agreed with presenters.*

15 January 2010

*** Presenters and co-presenters of workshops must register online as conference delegates**
*** Conference workshop timetable and interpretation schedule to be published by ESN**

31 January 2010

*** Detailed description and timetable of interactive part (60 minutes) of workshop to be submitted to ESN by workshop presenters. This must take account of the different language groups in the workshop (see guidelines for advice)**
(please send to: maria.capozzi@esn-eu.org)

15 May 2010

*** 15 minute visual presentation (e.g. PowerPoint or film) with written notes that more fully explain your presentation to be submitted to ESN for circulation.**
(please send to: maria.capozzi@esn-eu.org)

2 weeks pre-conf.

*** Electronic copies of other language versions of PowerPoint/film text and any other documentation for workshop (handouts etc.) that you wish to be posted on the ESN website to be submitted to ESN**
(please send to: maria.capozzi@esn-eu.org)

2 weeks post conf

*** Brief report on the most interesting points raised / views expressed / experience shared by the participants in your workshop, to be submitted to ESN for the conference reference archive**
(please send to: maria.capozzi@esn-eu.org)