

RETHINKING RECOVERY

RESHAPING SOCIAL SERVICES WITH NEW TOOLS

8-10 JUNE 2022 • HAMBURG



Marja Heikkilä

Matkakertomus European Social Networkin kesäkonferenssista Hampurissa 8.–10.6.2022

ESN:N KESÄKONFERENSSI HAMPURISSA 8.–10.6.2022

Vuoden 2022 konferenssin teemana oli ”RETHINKING RECOVERY”, joka liittyi koronasta toipumisen uusiin keinoihin. Konferenssin suunnittelun jälkeen Eurooppaa on kohdannut kaksi muuta kriisiä, jotka myös sosiaalipalvelut ovat kohdanneet etulinjassa: pakolaiskriisi Ukrainan sodan vuoksi ja sitä seurannut energiakriisi. Konferenssin työpajoissa näkyi, että suunnitteluvaiheen koronatoipuminen oli ykkösaihe, koska aivan keskeisinä keinoina nostettiin esiin digitalisaatio ja tekoäly. Nämä välineet tuotiin mahdollisuuksina esiin myös siksi, että EU-rahoitusta on jaossa juuri näihin asioihin koronan aiheuttaman palvelu- ja hoitovelan purkuun. Sen sijaan paneelikeskusteluissa myös muut teemat nousivat esiin. Sosiaalipalveluilta vaadittiin resilienssiä ja kriisinkestävyttä.

Koska konferenssi oli ensimmäinen live-tapaaminen kolmeen vuoteen, se oli houkuttellut paikalle lähes 600 osanottajaa 35 maasta. Kyseessä oli 30. ESN:n konferenssi!

Itselleni keskeisimmät kotiin vietävät ajatukset kiteytyivät seuraavasti:

1. Kuule ja näe kansalaisten ja henkilöstön näkemykset ja ajatukset – luota yhteissuunnitteluun.
2. Sosiaalihuollon digitalisaatio on ratkaisu useimpiin alan modernisaatio-, resurssi- ja vaikuttavuusongelmiin.
3. Tekoäly- ja datapohjainen päätöksenteko on alalla välttämätöntä.
4. Investoi järjestölähtöisiin, yhteisöllisiin organisaatioihin.
5. Integraatio ja siilojen hävittäminen luo mahdollisuuden ihmiskeskeisille ja resilienteille palveluille.
6. Näillä ratkaisuilla on mahdollisuus houkuttaa myös työvoimaa alalle.

ESIMERKKEJÄ DIGITALISAATION JA TEKOÄLYN KÄYTÖSTÄ SOSIAALIPALVELUIDEN TUKENA

CARSTEN WULFF HANSEN: EMPOWERMENT THROUGH DIGITAL CO-CREATION (TANSKA)

Carsten Wulff Hansen kertoi Keski-Tanskan alueella¹ kehitetystä yhteiskehittämisen mallista, jolla rohkaistaan vammaisia ja psykiatrisista haasteista kärsiviä sekä rikoksista tuomittuja henkilöitä tuomaan esiin näkemyksiään palveluista ja niiden kehittämistarpeista. Toiminta koskee noin 3 400:aa henkilöä ja 2 200:aa työntekijää. Kehitystyötä varten synnytettiin iPad-alusta, jolla voitiin hymynaamojen ja vapaan tekstin avulla arvioida palveluita. Kehitystyössä oli alusta asti mukana asiakkaita, kansalaisia ja kokemusasiantuntijoita.

Hansenin mukaan yhteiskehittämismalli vie aikaa, mutta hän katsoo, että tähän kulutettu aikaa on hyvin käytetty, koska:

- se auttaa sekä asiakkaita että ammattilaisia voimaantumaan sosiaalipalvelujen kehitystyön kautta
- asiakkaat kokevat itsensä arvokkaiksi sosiaalialueen vaikuttajiksi ja omien palvelujensa kehittäjiksi
- ammattilaiset saavat ketterän tavan tukea käytännön sosiaalipedagogista työskentelyä
- toiminnassa voidaan siirtyä ulkoisesta valvonnasta sisäiseen (oma)valvontaan.

Laajan alueen sosiaalipalvelujen yhteiskehittäminen edellyttää sekä yleisiä kysymyksiä että paikallisia kysymyksiä. Keski-Jyllannin mallissa yleisiä kysymyksiä oli 7 ja paikallisia 13. Se vaatii paljon motivointia, helppokäyttöisyyttä ja harjoittelua.

Kaiken kaikkiaan yhteiskehittäminen digitalisaation tuella toi Hansenin mukaan vahvistusta kansalais- ja asiakaslähtöisyyteen. Samalla saatiin datapohjaista näyttöä asiakastytytyväisyydestä. Malli toimii myös laadun parantamisen sekä sosiaalipalvelujen kehittämisen ja innovoinnin välineenä. Se lisäsi myös sosiaalipalvelujen sisäistä koheesiota.

Samana tyyppistä yhteiskehittämisen mallia voisi ajatella sovellettavan tulevilla hyvinvointialueilla Suomessa.

ESIMERKKEJÄ RAKENTEELLISEN SOSIAALITYÖN RAPORTOINNISTA JA TULOKSISTA

Tutustuin kolmeen erilaiseen tapaan tehdä rakenteellista sosiaalityötä ja raportoida siitä. Ensimmäinen koski englantilaista *Etelä-Yorkshiressa sijaitsevaa Barnsleyn kaupunkia*. Siellä työskentelyn kohteeksi oli valittu *vaikeuksissa olevat perheet*. Rakenteellista työtä tehtiin teknologiayhtiö SAP:n tuella. Työskentely aloitettiin työpajoilla, joissa tunnistettiin ongelman kipukohtia, jotka vaikuttivat hyvin yleistettäviltä: liian myöhäiset ja kalliit interventiot ja hajallaan oleva tietopohja sekä sen manuaalinen analysointi. Myös eri perheenjäsenten kanssa työskenneltiin koordinoimattomasti.

Avainlöydökset tulokseen pääsemisen polulla olivat

- yhteistyöskentely kunnallisen sosiaali- ja koulutoimen, NHS:n ja poliisiin kesken
- datan kokoaminen näistä lähteistä sekä muualta hallinnosta ja avoimista lähteistä sekä sosiaalisesta mediasta

¹ Mid Jutland Region, yksi Tanskan viidestä alueesta, jossa on 1 341 857 asukasta

- datan kytkeminen paikkoihin, tapahtumiin, ihmisiin ja kohteisiin
- koneoppimista varten muodostettiin erilaisia ”käyttäytymismalleja” ja konfiguroitavia sääntöjä
- tulosten levittäminen ammattilaisten käyttöön sovelluksina, jotka helpottavat arjen työtä.

Perhetyön tiimin jäsenet saivat työskentelyn tuloksena käyttöönsä sovelluksen, josta he saavat ajantasaisen käsityksen asiakasperheiden tilanteesta ja olosuhteista päättääkseen, tarjotaanko perheelle mahdollisuutta osallistua *Vaikeuksissa olevan perheen* -ohjelmaan. Toiseksi sovellus tarjoaa tietoa siitä, millaista taloudellista tukea perhe tarvitsee ja kolmanneksi sovellus tarjoaa yhdistettyä dataa visuaalisena kuvana haavoittuvuuden tilasta yhteisössä.

Verrattuna aikaisempaan, manuaalisesti tuotettuun tietoon (2 000 perhettä), uusi koottu tieto näytti, että Barnsleyssa on 17 588 perhettä, jotka täyttivät yhden *Troubled Family* -kriteerin². Lisäksi taloudellisen tuen tarve perheillä näytti olevan nelinkertainen aikaisempaan tietoon verrattuna. Jo näillä tiedoilla voi sosiaalihuolto osoittaa yhteisön tuen tarpeen ja palveluiden tarpeen huomattavasti nykykyistä paremmin.

Toinen esimerkki oli myös Britanniasta. Se käsittelee *asunnottomuuden ehkäisyä Maidstonen kaupungissa, Kentissä*. Kaupungin kumppaneina hankkeessa olivat EY (*Ernst & Young Global Limited*) ja Xantura (tietoteknologiayrityksiä). Asunnottomuus oli lähtenyt Maidstonessa kasvuun 2013 ja lisääntynyt 58 prosenttia viidessä vuodessa. Asunnottomuuden ehkäisyprojekti perustui varhaiseen tunnistamiseen ja riskien hallintaan. Tätä varten tarvittiin uudenlaista tietopohjaa. Tarvittiin ennustavaa analytiikkaa, jotta voitiin tehdä näkyviksi niitä riskitekijöitä, jotka johtivat asunnottomuuden kasvuun. Varhainen tunnistaminen katsottiin tärkeäksi, jotta asunnottomuusriskissä oleville henkilöille voitiin tarjota tukea. Tätä varten tarvittiin *One View* -väline, jonka avulla koottiin yhteen tieto eri sektoreilta ja alueilta asunnottomuusriskissä olevien henkilöiden identifioimiseksi. Tämän välineen avulla pystytään tekemään jatkuvaa, interaktiivista raportointia asunnottomuuskyseksistä sekä ennakoivia hälytyksiä asunnottomuusriskeistä.

Tietopohjaisen, varhaiseen interventioon perustuvan työskentelyn avulla Maidstonessa on asunnottomuutta voitu vähentää 40 prosenttia, vaikka tätä työmuotoa ei kokeilun aikana ehditty soveltaa koko alueella (2019). Työskentelyä välineen kehittämiseksi ja käyttöönoton laajentamiseksi on tehty edelleen. Sitä on hyödynnetty mm. koronatoimien kohdentamisessa, tilapäisen asumisen vähentämisessä ja tukea tarvitsevien perheiden identifioimisessa.

Kolmas esimerkki rakenteellisen sosiaalityön raportoinnista on Wienistä, Itävallasta. Kyseessä on *koronapandemian aiheuttaman köyhyyden ja sosiaalisen eksklusion monitorointi Wienin kaupungissa*. Wienin sosiaalitoimi katsoi tarvitsevänsä koronapandemian aikana nopeita, ketteriä ja koordinoituja vastauksia, jotta voi reagoida kasvavaan köyhyyteen. Sosiaalinen monitorointi tuo yhteen 11 osastoa ja 4 poliittikalohkoa. Se sisältää 7 otsikkoa: 1. Tulot ja velat, 2. Toimeentulon turvaaminen, 3. Työmarkkinat, 4. Koulutus, 5. Asuminen, 6. Terveys ja 7. Huono-osaiset ryhmät. Tavoitteena on luoda yhteinen monitorointiraportti, joka luo yleiskatsauksen köyhyyteen Wienissä. Se sisältää sekä suunnitelman että mittarit ja ennustetyökalujen kehittämisen. Lisäksi tarvitaan rahoitus päätöksiä varten.

Wienin sosiaalisen monitoroinnin tavoitteet ovat:

- olemassa olevan datan ja laadullisen informaation yhdistäminen sekä monitorointisysteemin kehittäminen hallinnollista ja poliittista päätöksentekoa varten
- tunnistaa uudet ja pahenevat ongelmat varhain ja uudistaa Wienin sosiaalipalveluita tarpeen mukaan

² Ei sisällä terveyskriteereitä tai DWP-tuloksia.

- tunnistaa pitkän aikavälin seuraukset/synnyttää varhaisen tunnistamisen menetelmät ja ottaa käyttöön koordinoitua mittarit.

Näihin tavoitteisiin pyritään noudattamalla sääntöjä, joista keskeisimpiä ovat pyrkimys analysoida köyhyyttä holistisesti osastojen rajat ylittäen. Jotta tavoitteisiin päästään tulisi fokuksen olla siinä, että köyhyys kytketään edellä mainittuihin 7:ään otsikkoon. Data tulee valikoida juuri tähän tarpeeseen: tarvitaan sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tietoa. Fokuksen tulee pysyä ajankohtaisessa tiedossa – luvuissa ja kokemustiedossa.

YHTEENVETOA

Näyttää siltä, että eurooppalainen sosiaalihuolto on saamassa vihdoin vetoapua sekä tietoteknologiasta että monialaisuudesta. Näin on myös Suomessa. Tätä on tietenkin jo pitkään toivottu. Kun se nyt näyttää toteutuvan, se edellyttää sosiaalihuollolta entistä kirkkaampaa itseymmärrystä, kykyä sanoittaa toimintaansa sekä kykyä avoimeen vuorovaikutukseen ja yhteistoimintaan.

Teknologiakysymyksiä tarkastellaan myös ESN:n vuoden 2023 kesäkonferenssissa Malmössä 14.–16. kesäkuuta. Konferenssin teemana on ADVANCING SOCIAL SERVICES – THE ROLE OF TECHNOLOGY IN PROMOTING AUTONOMY AND INCLUSION.