

# ESN:N 32. SOSIAALIPALVELUITA KÄSITTELEVÄ KONFERENSSI ANTWERPENISSÄ 26.–28.6.2024



**TEEMA: Sosiaalipalvelujen yhteisöllinen muotoilu**

**Marja Heikkilä & Marketta Rajavaara**

Matkakertomus *European Social Networkin* kesäkonferenssista Belgiassa,  
Antwerpenissä 26.–28.6.2024

[www.huoltaja-saatio.fi](http://www.huoltaja-saatio.fi)

**Co-creating Future Social Services**

*European Social Services Conference (ESSC),  
Antwerpen 26–28.6.2024*



Marketta Rajavaara

## Sosiaalipalvelujen yhteisöllinen muotoilu ajankohtaista kaikkialla Euroopassa

European Social Network (ESN) -verkoston vuosikonferenssin teemana oli palvelujen yhteisöllinen muotoilu sosiaalialalla. Esillä olivat myös sosiaalinen inklusio kaupunkiympäristöissä, sosiaalialan työvoimakysymykset sekä tekoäly ja palvelujen digitalisaatio. Konferenssiin osallistui 695 asiantuntijaa 34 maasta. Konferenssi koostui plenaariesitelmistä, workshoppeista ja temaattisista paneeleista, projektifoorumeista sekä hankkeiden ja innovaatioiden esittelyistä.

Konferenssin avaussessiossa *Empowering communities, transforming lives* ESN:n toimitusjohtaja **Alfonso Lara**

Marja Heikkilä

## Yhteisöllisyys ja paikallistuntemus lähtökohtana

Konferenssin teema yhteistuotannosta ja yhdessä luomisesta osuu suomalaisesta näkökulmasta varsin kipeään vaiheeseen, koska Suomessa sosiaalihuolto on ylhäältä alas tuotetussa hallinnollisessa muutoksessa. Tarkastelenkin konferenssin antia suhteessa suomalaisen sosiaalihuollon tilanteeseen hyvinvointialueille siirryttäessä ja palveluvalikoiman sääntelyä pohdittaessa. Kun tähän kohtaan vielä osuvat suuret säästöpaineeet, voimme miettiä, tuoko yhteistuotanto ja -kehittäminen meille hyödyllistä oppia vai onko se vain turha hidaste nopeaan muutokseen ja virtaviivaisiin prosesseihin pyrkivissä uusissa organisaatioissa.

Yhteistuotannon idea, jossa valtaa jaetaan palvelujen suunnittelusta lähtien yhteisöille, asiakkaille, ammattilaisille ja viranomaisille, edellyttää paikallisen sosiaalisen osallisuuden eetosta. ”Naapurustoon kuulumisen, sosiaaliset yhteydet ja yhteisön hallinta ovat keskeisiä ihmisten terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä”, painotti **Cormac Russel** irlantilaisesta Nurture Development -yrityksestä. Russel korosti, että ilman paikallisten ihmisten osallisuutta ei synny tehokkaita ratkaisuja.

### Yhteinen työskentely ja yhteisöjen tuntemus ratkaisevaa

Konferenssissa esitelty belgialaisen Hoplr-yhtiön kehittämä naapurustosovellus yhdistää paikallishallinnon ja naapurustot. Sovelluksella on 250 asiakasta, 1 miljoonaa käyttäjää ja 2 500 kaupunginosaa (naapurustoa). Hoplr-alustan tavoitteena on toimia apuna naapuruuslähtöisessä viestinnässä, yhteisöllisessä hoidossa ja asukkaiden osallistumisessa. Kolmiosainen sovellus sisältää: 1. Naapurusto-sovelluksen, joka edistää verkostoitumista ja kiertotaloutta, 2. Asukkaiden osallistumissovelluksen, joka

**Montero** tarkasteli yhteisöllisesti muotoiltujen palvelujen mahdollisuuksia. Palvelumuotoilun on osoitettu parantavan palvelujen laatua sekä voimaannuttavan ja lisäävän asiakkaiden luottamusta. Tärkeinä kehityssuuntina Montero mainitsi lasten näkökulmasta tehdyn tutkimus- ja kehitystyön sekä henkilökohtaiset asiakassuunnitelmat ja palvelut.

Johtaja **Cormac Russell** Irlannista hahmotteli ekologisesti, taloudellisesti ja sosiaalisesti kestävä palvelutuotannon lähtökohtia. Kestävien palvelujen kehittämistä viritti muun muassa vuonna 2003 Euroopassa koettu lämpöaalto, jolloin suurkaupunkien kattohuoneistoissa ikäihmisiä menehtyi kuumuuteen. Hänen mielestään palvelujen hyvinvointikonsepti tulee rakentaa uudelleen. Tähän voi olla kolme keinoa: 1) ihmisten ja yhteisöjen voimaannuttaminen, 2) paikallisuuden vahvistaminen sekä 3) oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus palvelujen kehittämisessä. Ensiarvoista on luoda sosiaaliset yhteisöt lähestymistavalla ”*by, with, for people – not to people*”.

Euroopan työn ja sosiaalisten oikeuksien komissaari **Nicolas Schmit** muistutti pandemian, taloudellisen niukkuuden ja demografisten muutosten käännteentekevästä seurauksista. On tärkeää puuttua kansalaisten syrjäytymiseen, sillä se heikentää kansantalouksia. Hänen mukaansa uudet teknologiat eivät saisi tuottaa voittajia ja häviäjiä, mutta niistä on tullut haaste sosiaaliselle koheesiolle. Hän painotti ilmastonmuutoksen hallintaa, hoivatalouden tärkeyttä sekä vesi-, liikenne- ja koulutusratkaisuja.

#### **Sosiaalista inklusiota yhteisöllisesti muotoilluilla palveluilla**

Sosiaalialan organisaatioiden keinoja edistää yhteisöllistä

edistää myös hiljaisen enemmistön osallistumismahdollisuuksia, uusia oivalluksia ja demokratiaa ja 3. Naapuruston concierge-palvelusovelluksen tukea tarvitseville asukkaille ja vapaaehtoisille.

”Keski-Euroopassa on ehkä totuttu luottamaan suomalaista yhteiskuntaa enemmän vapaaehtoistyöhön ja kansalaisaktivismiin.”

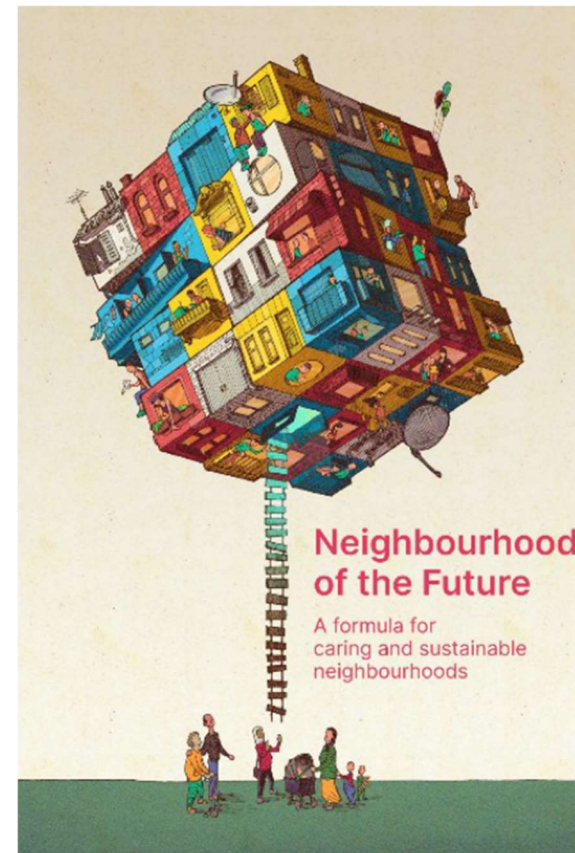
Hoplr-yhtiö opastaa asiakkaitaan (kuntia, yhdistyksiä ja kansalaisia) sosiaalisen pääoman aktivointiin sekä digitaalisin keinoin että live-tapaamisin. Vastaavia alustoja on Suomessakin, mutta tällä tavoin yhdistettynä en ainakaan tunnista vastaavia. Keski-Euroopassa on ehkä totuttu luottamaan suomalaista yhteiskuntaa enemmän vapaaehtoistyöhön ja kansalaisaktivismiin.

Monipuolisessa sovelluksessa on mahdollisuus tehdä nopeaa datapohjaista, asukkaita kiinnostavaa ja dialogiperustaisia selvitystyötä ja päätöksiä. Sovellus antaa työkalut ad hoc -kyselyihin ja perusteellisiin tutkimuksiin ja projekteihin, osallistuvaan budjetointiin sekä interaktiivisiin karttoihin. Yhtiö korostaa, että ilman tietoa kansalasten ja varsinkin hiljaisen enemmistön näkemyksistä viranomaiset eivät voi tehdä päätöksiä ja tarjota vaikuttavia palveluja.

palvelumuotoilua, sopeutumiskykyä ja innovaatioita käsiteltiin plenaarissa ja lukuisissa muissa konferenssitilaisuuksissa. Transition Collectiven perustaja **Christian Bason** Tanskasta painotti esityksessään sitä, että palvelujen uudistamisen lähtökohtana tulee olla ihmisten omat näkemykset ja kokemukset. Niiden huomioonottamista, yhteisöllisyyttä ja kestävyyttä edistetään palveluprosesseja, johtamista ja missiolähtöisiä innovaatiota kehittämällä. On ensiarvoista luottaa ihmisten innostuneisuuteen ja innovaatiokykyyn.

Varaministeri **Kostiantyn Koshelenko** esitteli palvelujen kehittämistä Ukrainassa. Hänen mukaansa maan 35,6 miljoonan väestöstä kolme miljoonaa kärsii vammaisuudesta ja toimintakyvyn ongelmista, ja sodan myötä on tullut 300 000 vammaista sotaveteraania. Massaevakuoinnit, mielenterveysongelmat ja sotavalmiuden ylläpito ovat tuottaneet ennennäkemättömiä haasteita, joihin on vastattu muun muassa teknisellä IT-tuella, osaamisen vahvistamisella, sijaisperhetoiminnalla ja sotaveteraanien resilienssikeskusten avulla.

Asiantuntija **Angela Blanchard** Yhdysvalloista käsitteli muuttoliikkeen, globalisaation, kaupungistumisen ja ilmastonmuutoksen haasteita. Hänen mukaansa päivänpolttava kysymys on, miten saadaan aikaan hyvän elämän edellytykset asuinyhteisöjen uusille tulijoille, kuten maahanmuuttaja- ja pakolaisväestölle. Tämä edellyttää saapuvan väestön olojen ja pyrkimysten selvittämistä sekä tarvittavien palvelujen rahoitusta, suunnittelua ja toimeenpanon turvaamista.



Hoplr-yhtiön selvityksissä kerrotaan, että naapuruston vapaaehtoistyöllä voidaan turvata jopa 90 % haavoittuvassa asemassa olevan henkilön avun tarpeesta ja julkista apua tarvitaan vain 10 %. Yhteinen työskentely ja yhteisöjen tuntemus on ratkaisevaa.

Hoplr-yhtiö on julkaissut aiheesta ”valkoisen kirjan”: *Neighbourhood of the Future. A formula for caring and sustainable neighbourhoods*. Lisää tietoa: [services.hoplr.com](https://services.hoplr.com)

"Tekoälyn käyttö voi tehostaa ja yhdenmukaistaa palveluita, mutta tekoälypohjaiset algoritmit voivat myös kaavamaistaa ja epäinhimillistää palvelut."

**Palvelujen digitalisaatio tuo mahdollisuuksia ja uhkia**

Sosiaalipalvelujen digitalisaatio ja tekoälyn käyttö olivat vahvasti esillä konferenssin esityksissä. Johtaja **Cherrie Short** New Yorkin yliopistosta painotti henkilökohtaisen vuorovaikutuksen ensisijaisuutta sosiaalityössä sekä asiakkaiden oikeuksien ja arvokkuuden turvaamista. Tekoälyn käyttö voi tehostaa ja yhdenmukaistaa palveluita, mutta tekoälypohjaiset algoritmit voivat myös kaavamaistaa ja epäinhimillistää palvelut.

Tutkimusprofessori **Carme Torras** Espanjasta esitteli avustavien robottien käyttöä hoivapalveluissa. Niihin kuuluvat esimerkiksi asiakkaita syömisessä avustavat robotit sekä pelirobotit. Torras korosti yhteistä suunnittelua ja eettistä harkintaa robotiikan käyttöönotossa. Tilanteet, joissa robotit toimivat ennustamattomasti tai tuottavat jopa fyysistä harmia, tulee kyetä estämään. Robotiikan riskejä voivat olla myös asiakkaiden eristyminen, teknologian peittäminen, tietoturvaongelmat ja vakoilu.

**Yhteisösoseaalityö yhteistuotannon ytimessä**

Lähimmäksi yhteistuotantoa nykyisessä suomalaisessa sosiaalihuollossa on varmaankin päästy perhekeskuksissa, joissa hyödynnetään järjestöjen ja vapaaehtoisten osaamista ja paikallistuntemusta. Myös joissakin seniorikeskuksissa toteutetaan vastaavaa mallia. Kun sosiaalihuollossakin tavoitellaan nykyään mahdollisimman suurta vaikuttavuutta, voisi olettaa, että yhteiskehittäminen ja yhteistuotanto tuottavat paremmin muuttuviin palvelutarpeisiin vastaavia palveluita kuin perinteiset palvelumallit. – Tästä tarvitaan vertailevaa tutkimusta!

Sosiaalihuoltolaissakin edellytetty yhteisösoseaalityö vaikuttaa tällä hetkellä kärsivän hyvinvointialueille siirtyvän sosiaalihuollon rakentumiskivuista. Yhteisösoseaalityö on juuri yhteiskehittämistä ja -tuotantoa, jossa suomalainen sosiaalityö voi erityisesti hyötyä kansainvälisistä esimerkeistä sekä ennaltaehkäisyyn että kustannuskehityksen ja vaikuttavuuden osalta. Voisimme ottaa varsin paljon oppia eurooppalaisilta kollegoilta.

Esimerkkeinä *co-production* -tyyppisistä tavoista tuottaa palveluita konferenssissa esiteltiin mm. seuraavia:

1. Tanskalaisen professori **Tine Rostgardin** tutkimusten mukaan sekä hollantilaisen Buurtzorg-tyyppisen työskentelytavan tanskalainen versio sekä reablement-työtapa ("kotikuntotus") ovat tuottaneet hyviä tuloksia. Molemmissa painotetaan asiakkaiden ja ammattilaisten näkemysten ja autonomian merkitystä. Mallit on onnistuttu tuomaan ikääntyneiden kotipalveluihin, joissa työ on vaativaa ja palkkataso matala. Molemmat työtavat perustuvat yksilöllisen asiakaskokemuksen kuuntelulle ja moniammatillisen tiimin itseohjautuvalle työskentelylle. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja ammattilaiset ovat olleet huomattavasti sitoutuneempia ja ylpeämpiä työstään kuin perinteisissä työtavoissa. Tällä tuloksella on suuri merkitys ikääntyneiden palveluissa, joihin on vaikea rekrytoida osaavaa ja motivoitunutta henkilöstöä kaikkialla Euroopassa. Muutos organisaatiokulttuurissa on vaativa eikä sitä

Johtaja **Matthias Berg** Saksasta tarkasteli sosiaalista inklusiota *Smart Cities* -palvelukonseptissa. Älykkäitä kaupunkeja kehitetään teknologia-, markkina- ja talouslähtöisesti. Pulmana on, tuotetaanko enemmän valvontaa kuin tukea, enemmän innovaatioita kuin ihmislähtöisyyttä ja enemmän syrjäytymistä kuin inklusiota. Palveluratkaisujen tulisi tukea asukkaita ja liike-elämää sekä saada aikaan tehokkuutta, joustavaa hallintoa ja turvallisia julkisia tiloja. Oleellista on kehittää palvelut ikääntyvien tarpeet huomioon ottaen. Läpinäkyvyys, demokratia, digitaaliset osallistumiskanavat ja palvelumuotoilu ovat toimivan palvelujärjestelmän avaintekijät.

**Sosiaalialan työvoimakysymykset vaativat ratkaisuja**  
Sosiaalialan työvoimapula, työn heikko vetovoima ja työntekijöiden uupuminen ovat tuttuja ilmiöitä kaikkialla Euroopassa. Sosiaalityön asiantuntija **Siobhan Maclean** Isosta-Britanniasta käsitteli yhteisöllisesti tuotettuja sosiaalipalveluita henkilöstön näkökulmasta. Hänen mielestään ei ole aina selvää, mitä *co-creation* tarkoittaa, miten se toteutetaan sekä miksi ja millaisin vaikutuksin halutaan toimia. Alan työntekijät kärsivät tällä hetkellä yleisesti työperäisestä stressistä ja ahdistuksesta, myötätuntoväsymyksestä, loppuun palamisesta ja eettisistä ristiriidoista. Hänen mukaansa sosiaalialan organisaatioissa tarvitaan radikaalia ystävällisyyttä, joka syntyy paljolti johtamisen kehittämisellä.

Professori **Tine Rostgaard** Tanskasta eritteli hoiva-alojen muutosta. Pulmana hoivan alalla on töiden vähäinen vetovoima. Rostgaard kuvasi Hollannista Tanskaan omaksuttujen itseohjautuvien kotihoivatiimien toimintaa.

Suomassa ole ollut helppoa tehdä. Lisäksi toiminta edellyttää rakenteen ja työtapojen uudelleenmuotoilua.

2. Sosiaalityöntekijä **Siobhan Maclean** Pohjois-Irjannista oli kehittänyt yhdessä yli 50 sosiaalityöntekijän ja 10 asiakkaan kanssa ”radikaalin ystävällisyyden” -ajatuksen työskentelyn pohjaksi. Macleanin näkemyksen mukaan ystävällisyys on kadonnut sosiaalipalveluista (niin kuin muustakin julkisesta keskustelusta ja ajattelusta, kirj. huom.), vaikka ystävällisyyden tulisi olla perustava voima. Hän lainasi **Julia Unwinin** (2018) ajatusta: *“Radical kindness demands institutional change. It requires a difference in the ways in which things are run and managed. It challenges long established norms and has the potential to be highly disruptive.”*

Vaikka saattaa tuntua oudolta, sosiaalipalveluissa yhteistyön ja luottamuksen rakentaminen ei suinkaan ole itsestään selvää. Empatian ja myötätunnon osoittamista vuorovaikutuksessa ja päätöksentekoprosesseissa pidetään usein ammattitaidottomuutena ja turhana tunteiluna. Maclean painottaa luovuutta ja ammatillista uteliaisuutta työskentelyä ohjaavina syvemmän ymmärryksen lähteinä. Organisaation kyky reflektioon takaa ammattilaisille ja asiakkaille mahdollisuuden yhteiskehittämiseen ja -kehittymiseen.

#### **Walesin lainsäädäntöuudistus**

Samaan aikaan kun Suomessa hyväksyttiin sosiaalihuoltolaki, myös Walesissa uudistettiin lainsäädäntöä. Walesin *Social Services and Well-being Act 2014* tuli voimaan 2016. Sitä ennen toteutettiin koulutus- ja implementointiprojekti.

Vuosina 2018–2022 lain täytäntöönpanosta ja vaikutuksista suoritettiin neljän yliopiston yhteistyönä laaja tutkimuspohjainen arviointi. Arviointi tuotti tietoa kaikista lain tavoitteiden näkökulmista sekä koko prosessin läpiviemisen näkökulmista. Lain tavoitteet olivat 1. hyvinvointi, 2. ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen, 3. yhteistuotanto- ja kehittäminen, 4. asiakkaiden osallisuus (*voice and control*) ja 5. moniammatillisuus/monitoimijaisuus.

Palvelut pyritään rakentamaan joustavasti ja asiakkaille mieluisiksi kodikkuutta korostavan *hyggen* periaattein. Niihin sisältyy yhteinen kahvittelu ennen hoivan suunnittelua sekä asiakkaan omatoimisuuden tukeminen arkitoimissa. Palvelut on tarkoitettu lyhytaikaisiksi ja intensiivisiksi.

Johtaja **Wouter Torfs** Belgiasta vertaili keskenään kenkätehdas Torfsia sekä CAF-hyvinvointikeskuksia, joissa kunnat, hallitus sekä yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatiot toimivat keskinäisessä yhteistyössä. Hänen mielestään molemmissa organisaatiotyypeissä on tärkeää toimia ihmislähtöisesti sekä vahvistaa tunnustuskulttuuria ja tuloksiin perustuvaa rahoitusmenettelyä.

#### **Yhteenveto**

*Co-creation* on tärkeä kehityssuunta kaikissa Euroopan maissa, vaikkakin käsitykset sen sisällöstä vaihtelevat. Ei ole itsestään selvää, millä suomenkielisellä käsitteellä tätä sosiaalipalvelujen kehittämissuuntaa on tarkoituksenmukaista kuvata. Palvelumuotoilun termi ei tavoita kaikkia ulottuvuuksia, joita konferenssissa käsiteltyihin kehittämissuuntauksiin sisältyy, mutta se tulee ehkä lähimmäksi niiden sisältöjä. Sosiaalipalvelujen johtamistyön kehittäminen, työvoimakysymysten ratkaisut sekä palvelujen digitalisaatio kulkevat käsi kädessä ajanmukaisten ja toimivien palvelujen kehittämisessä.

Kaikkien tavoitteiden osalta tutkittiin myös rahoitukselliset ja taloudelliset implikaatiot.

Kuulimme Antwerpenissä tutkimushankkeen johtajan professori **Mark Llewellynin** puheenvuoron. Hän kertoi, että tutkimushanke toteutettiin yhteistyössä kansalaisten ja asiakkaiden kanssa *co-design*- ja *co-production*-menetelmiä käyttäen englanniksi ja gymrin kielellä. Tutkimusaikaa varjosti covid-epidemia ja Brexit-aika Britanniassa sekä loppuvaiheessa syttynyt Ukrainan sota. Osa tutkimustuloksista johtui poikkeusajasta. Tulokset on raportoitu kattavasti 13 eri perusteellisessa raportissa, jotka lähtevät kirjallisuuskatsauksista ja implementoinnin arviosta aina vähemmistöryhmien kokemuksiin laista. Lisäksi tutkimustuloksista on tuotettu videoita ja esityksiä.

Ollapa meillä edes tällainen aineisto nyt, kun lähdemme pohtimaan sosiaalihuollon palveluvalikoimaa nykyisen sosiaalihuoltolain pohjalta! Tässä on kuitenkin eräänlainen vertailukohta, josta saattaa olla apua.

---

Arviointihankkeen tiivistelmä verkossa:

[https://uswvarious1.blob.core.windows.net/uswvarious-prod-uploads/documents/IMPACT\\_SUMMARY\\_WIHSC\\_Wo5VJkX.pdf](https://uswvarious1.blob.core.windows.net/uswvarious-prod-uploads/documents/IMPACT_SUMMARY_WIHSC_Wo5VJkX.pdf)

Kirjoittajista Marja Heikkilä on Huoltaja-säätiön hallituksen puheenjohtaja ja Marketta Rajavaara hallituksen jäsen.

ESN:n tuottama raportti konferenssista: [report-essc-2024-v4.pdf](https://www.esnc.eu/~/media/ESN/2024/06/2024-06-20-report-essc-2024-v4.pdf) ([essc-eu.org](https://www.esnc.eu/))

Vuonna 2025 ESN:n sosiaalipalveluita käsittelevä konferenssi järjestetään Tanskan Århusissa 22.–25.6.2025.