

17. Asiakkaana koko kansakunta – kuvaus päivitetty 19.6.2019

1. Hämeenkyrö 2017: 105 tapaa käyttää iPadia Pähkinäpolulla

Pähkinäpolun päivätoimintaan hankittiin ensimmäinen iPad keväällä 2014. Nykyinen palveluvastaava Miia Reijomaa aloitti palvelutuotekehittäjän opinnot saman vuoden syksyllä, ja ensimmäisenä haastavana kehittämistehtävänä opinnoissa oli keksiä 105 tapaa käyttää iPadia omassa työssä.

Henkilökunnan ja asiakkaiden motivaatio ja into uuden ääressä oli huomattavaa. Kehittämistyön kustannuksia kerrytti vain laitteen hankintahinta, internetyhteys sekä maksullisten sovellusten hankinta.

Tuloksena Pähkinäpolun päivätoiminta on muuttunut merkittävästi. Perinteisesti päivätoiminnan sisältöjä ovat erilaiset luovat ilmaisut, kuten kädentaidot, musiikki ja draama. Niihin tabletin käyttö on tuonut aivan uusia mahdollisuuksia. Tabletin avulla on mahdollista myös tutkia ympäröivää maailmaa ja tuoda muutoin kenties saavuttamattomia ajankohtaisia asioita lähelle asiakkaita.

Työyhteisö on ollut erittäin innostunut ja motivoitunut. Kokemuksia on jaettu sosiaalisessa mediassa. Pähkinäpolku on yrittänyt löytää muita kehitysvammaisten päivätoimintayksiköitä, joissa tablettitietokoneet ovat aktiivisesti käytössä asiakastyössä. Toistaiseksi niitä on löytynyt yksi.

Tulevaisuuden tavoitteena oli saada yksikköön jättikokoinen tablettitietokone, joka mahdollistaisi ryhmänohjauksen. Tämä tavoite toteutui syksyllä 2017, kun saatiin hankittua jättikokoinen Yeti-tablettitietokone. Se tuo uusia mahdollisuuksia esimerkiksi asiakkaille, joilla on hienomotorisia haasteita. Kun näyttö on suuri, sitä voi koskettaa myös koko kädellä. Lisäksi sen parissa voi työskennellä yhtä aikaa kaksikin henkilöä, joten se tuo aivan uudenlaisia vuorovaikutuksen mahdollisuuksia.

Lisätietoa: <https://www.kunteko.fi/katso/510>

Kuntapalvelut on tarkoitettu kaikille

Kuntapalvelut on tarkoitettu kaikille. Yksi syy Pähkinäpolun valinnalle alkutarinaksi, oli se, että vammaisista ja vammaistyöstä voisi yleensä puhua paljon enemmänkin. Kuntatyöllä on kuitenkin paljon eri asiakasryhmiä. Voi hyvin sanoa, että kuntapalvelut ovat mukana ihmisten elämässä ja sen tärkeissä vaiheissa koko elämän ajan lähtien neuvolasta, päiväkodista ja koulusta. Juuri nyt ajankohtaista on suurten ikäluokkien siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen, mikä heijastuu myös palvelujen tarpeeseen.

Kunnilla ei ole mahdollisuutta yksityisten yritysten tapaan valita asiakkaitaan, vaan kaikki ovat tervetulleita, jokainen kansalainen omassa elämäntilanteessaan ja elämänvaiheessa.

Silti jostain syystä se, mitä tehdään päivittäin päiväkodeissa, kouluissa, sairaaloissa, terveyskeskuksissa, sosiaalityössä, vanhusten kotihoidossa, vammaisten päivätoiminnassa, kuten Hämeenkyrön Pähkinäpolulla, ei ole näkyvästi esillä julkisuudessa, paitsi silloin, kun jokin menee pieleen. Ja menehän se aina jossain, kun toimintaa on paljon.

Julkisen alan työhyvinvointitutkimuksen 2018 mukaan kuntatyöntekijöistä lähes kaikki (93 %) pitää työtään tärkeänä ja merkityksellisenä ja neljä viidesosaa (77 %) tuntee työssään iloa ja innostusta ja olisi valmis suosittelemaan työpaikkaansa muillekin.

Tulos kertoo osaltaan siitä, mikä nyt on pääosin näkymättömissä, onnistumisista tärkeässä kuntatyössä kuntalaisten hyvinvoinnin, alueen elinvoiman ja kestävä kehityksen puolesta.

Kunnat palvelevat monin tavoin alueella toimivia yrityksiä. Elinkeinpolitiikan, kaavoituksen ym. ohella toimintaedellytyksiä liike-elämälle luodaan esimerkiksi kouluttamalla lapsia, nuoria ja aikuisia työelämään, tarjoamalla varhaiskasvatusta lapsiperheille, pitämällä työvoimaa terveenä ja ylläpitämällä sosiaalista turvallisuutta.

Työn murroksessa on tärkeää huolehtia julkisesta arvosta ja julkisen sektorin toimintaedellytyksistä.

2. Tilastotietoja julkisen työn merkityksestä

On vaikeaa muodostaa kokonaiskuvaa kaikesta siitä, mitä kunnat lakisääteisesti Suomessa tekevät. Asiassa on ainakin kaksi puolta: (1) kustannukset ja säätely, ja (2) itsehallinto ja onnistumiset. Julkisen työn arvo ei synny vain säätelemällä, vaan myös siitä, miten kuntaorganisaatiot, niiden työyhteisöt, poliittiset päättäjät ja henkilöstö tekevät.

Yksi onnistuminen on se, miten kuntapalveluja tällä hetkellä tarjotaan kaikkialla Suomessa hyvin samanlaisina. Se on ihmetyksen aihe niille harvoille, joilla on ollut mahdollisuus tutustua kuntaorganisaatioihin eri puolilla Suomea.

Toinen johtolanka löytyy Tilastokeskuksen sivuilta, jonne on koottu kansainvälisiä vertailutietoja otsikolla Suomi maailman kärjessä. Näistä tuloksista joitain on koottu kuvaan 1. Tuloksia lukiessa voi perustellusti sanoa, että jotain on tehty oikein tähänkin saakka, ja että poliittiset päättäjät ja julkiset organisaatiot ja niiden työntekijät Suomessa ovat vuosien ja vuosikymmenien mittaan tehneet hyvää työtä suomalaisen yhteiskunnan ja kansalaisten hyväksi.

Suomi maailman kärjessä²

Suomi on maailman vähiten epäonnistunut maa. Suomi on maailman turvallisin maa. Suomessa on maailman paras hallinto. Suomessa on maailman kolmanneksi vähiten korruptiota. Suomessa viranomaistiedon saatavuus on EU:n parasta. Suomi on inhimillisen hyvinvoinnin vertailussa maailman paras maa. Helsinki on Euroopan tasa-arvoisin kaupunki.

Suomi on maailman onnellisin maa. Suomalaiset ovat eurooppalaisista toiseksi tyytyväisimpiä elämäänsä. Suomen peruskoulutus on maailman parasta. Suomalainen koulutus vastaa tulevaisuuden tarpeisiin kolmanneksi parhaiten maailmassa. Suomi on maailman lukutaitoisin maa. Suomalaiset ovat Euroopan toiseksi ahkerimpia kirjaston käyttäjiä. Suomessa on EU:n parhaat julkiset digitaaliset palvelut. Suomessa osallistuminen työnantajan tarjoamaan koulutukseen on Euroopan korkeinta. Suomi on Euroopan kolmanneksi paras maa yritystoiminnalle. Suomessa äitien ja lasten hyvinvointi on maailman toiseksi parasta. Suomessa on EU-maiden toiseksi alhaisin kokonaiskuolleisuus syöpään.

Kuva 1. Kansainvälisten vertailujen tuloksia Tilastokeskuksen sivulta <https://www.stat.fi/tup/satavuotias-suomi/suomi-maailman-karjessa.html>

3. Mikä on merkittävää ja mikä muuttaa kuntapalvelujen asiakaskuntaa?

- Kuntapalvelut ovat mukana ihmisten elämässä koko elinkaaren ajan, suurten ikäluokkien siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen heijastuu palvelujen tarpeeseen
- Kaupungistuminen ja kuntien erilaistuminen on haaste. Kuntakoosta ja resursseista riippumatta velvoitteet ovat samat mutta ne voidaan hoitaa eri tavoin, esimerkiksi yhdessä naapurikuntien tai palveluntuottajien kanssa tai verkostoitumalla laajemmin ja jakamalla kustannukset ja vastuut mukana olevien kesken
- Asiakatarpeita muuttaa ratkaisevissa kunnassa syntyvien ja kasvavien lasten määrä, nuorten ja nuorten aikuisten muutto kuntaan tai pois sieltä, sekä miten maahanmuutto näkyy tai ei näy kunnassa (http://pxnet2.stat.fi/explorer/Maahanmuuttajat_2017/kuntakartta.html). Vuonna 2017 nettomaahanmuutto oli 15 000 henkilöä¹
- Sähköisen asioinnin kehittäminen ja digitalisaation hyödyntäminen
- Kunnan alueella toimivien yritysten ja liike-elämän muuttuvat tarpeet
- Kunta ei valikoi asiakkaitaan, vaan palveltavana ovat myös monisairaat, syrjäytyneet ja yksinäiset, peruskoulussa on koko ikäluokka, palveluja käyttävät sekä työlliset ja työttömät, koko kansakunta. Tämä on hieno haaste palvelujen kehittämiselle
- Digi-murros mahdollistaa uudenlaisia tapoja palvella ja olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja yhteistyökumppanien kanssa
- Yhteiskunnan ja kulttuurin monimuotoistuminen
- Kuntalaisten lisääntyvät palvelutarpeet ja -toiveet, esim. 24/7
- Pyrkimys kestävämpään (ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja inhimillisesti)
- Julkisen talouden kestävyuden tavoittelu, muutokset kunnille osoitetuissa tehtävissä ja velvoitteissa sekä isot rakenteelliset uudistukset

¹ Tilastokeskus: <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/muuttoliike.html>

4. Esimerkkejä uudenaikaisista toimintatavoista ja arvioita niiden yleisyydestä ja merkityksestä

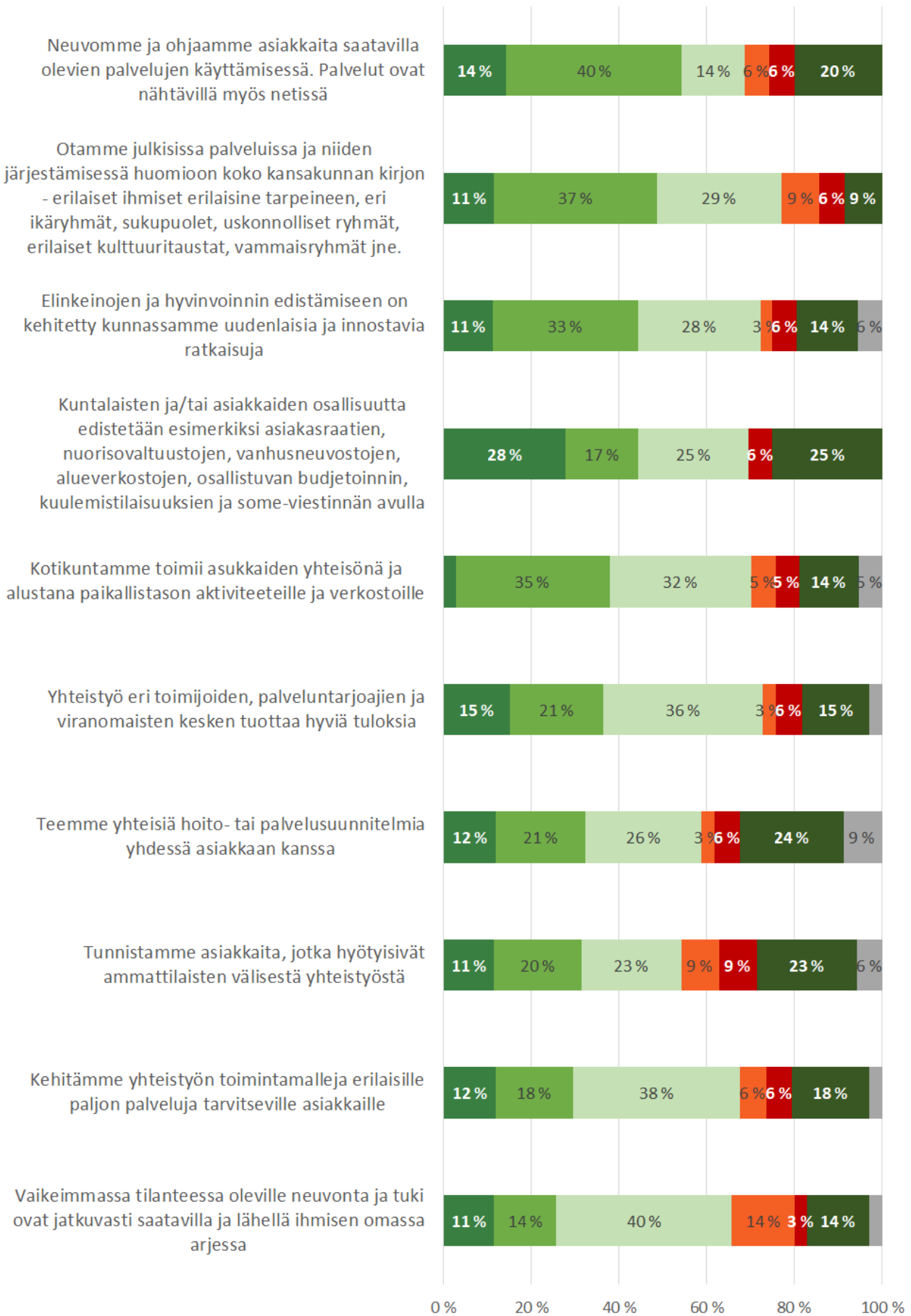


Top 5 -kyselyvastaukset: Mitä nostaisit merkittävimäksi uudeksi asiaksi kuntapalvelujen asiakaskunnassa?

- Kehitämme yhteistyön toimintamalleja erilaisille paljon palveluja tarvitseville asiakkaille
- Vaikeimmassa tilanteessa oleville neuvonta ja tuki ovat jatkuvasti saatavilla ja lähellä ihmisen omassa arjessa
- Yhteistyö eri toimijoiden, palveluntarjoajien ja viranomaisten kesken tuottaa hyviä tuloksia
- Otamme julkisissa palveluissa ja niiden järjestämisessä huomioon koko kansakunnan kirjon - erilaiset ihmiset erilaisine tarpeineen, eri ikäryhmät, sukupuolet, uskonnolliset ryhmät, erilaiset kulttuuritaustat, vammaisryhmät jne.
- Elinkeinojen ja hyvinvoinnin edistämiseen on kehitetty kunnassamme uudenlaisia ja innostavia ratkaisuja

Arvio toimintatavan leviämisenopeudesta kuntakentässä

■ Hyvin suuri ■ Suuri ■ Kohtalainen ■ Pieni ■ Hyvin pieni ■ On jo laajasti levinnyt ■ En osaa sanoa



Ovatko nämä toimintatavat teillä...

■ Käytössä ■ Kokeiltavana ■ Suunnitteilla ■ Ei suunnitteilla, ei käytössä ■ En osaa sanoa



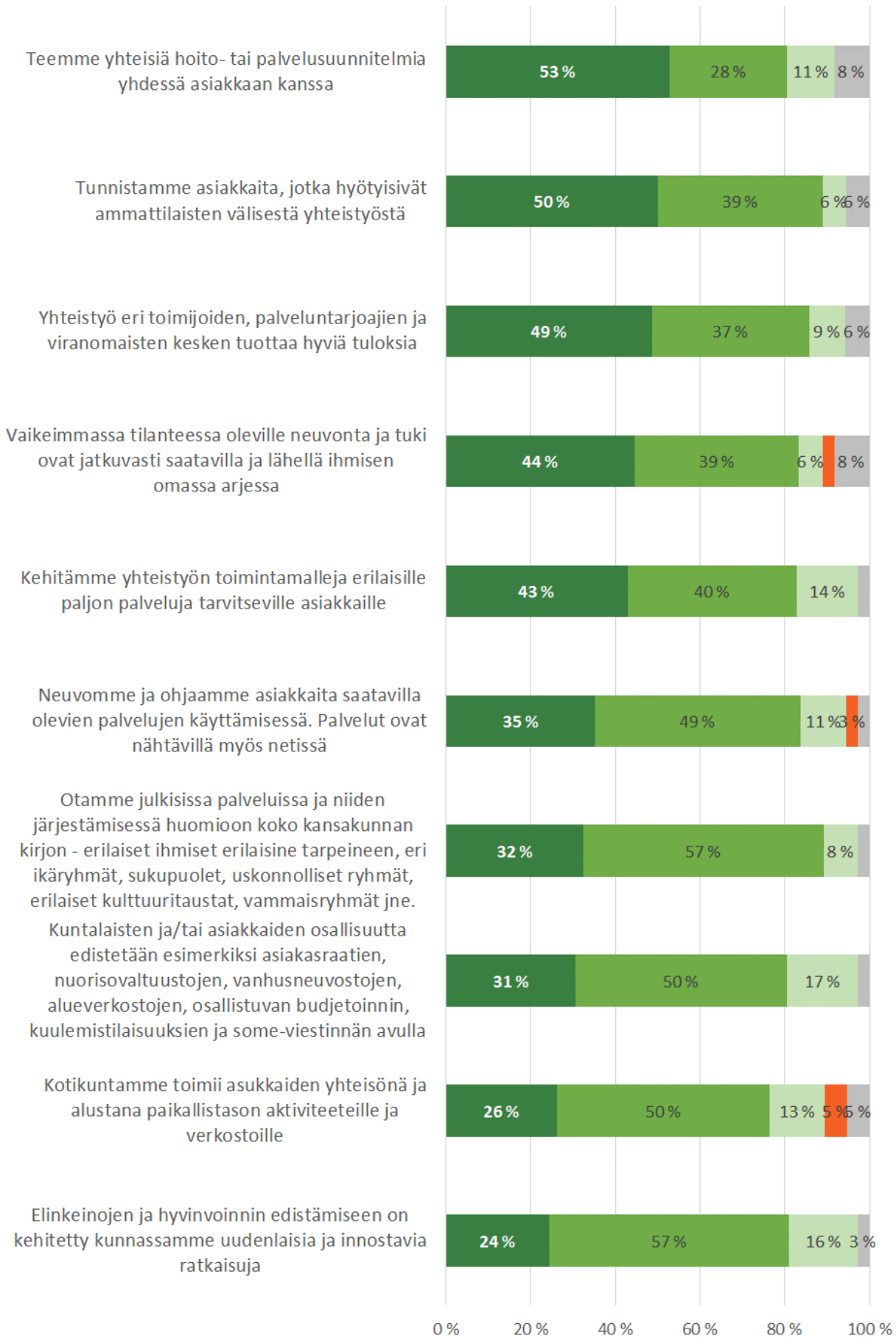
Merkitys asiakkaalle ja kuntalaiselle toteutuessaan

■ Erittäin suuri ■ Suuri ■ Kohtalainen ■ Pieni ■ Ei merkitystä ■ En osaa sanoa



Merkitys henkilöstölle toteutuessaan

■ Erittäin suuri ■ Suuri ■ Kohtalainen ■ Pieni ■ Ei merkitystä ■ En osaa sanoa



5. Nousevia ammatteja ja osaamistarpeita

- Yhdistystoiminnan ja yhteistyön yhteyshenkilöitä
- Palveluohjaaja
- Neuvontapisteen velho, joka välittää kuntalaisten puhelut oikealle henkilölle, ohjaa nämä tarvittavan palvelun pariin, vastaa kuntalaisten kysymyksiin ja ottaa vastaan näiden palautteen
- Kokonaisuuksien käsittely ja koordinointi
- Hyvinvoinnin edistäminen ja syrjäytymisen ehkäisy
- Erilaisten ihmisten ja erilaisten kulttuurien kohtaaminen
- Dialoginen, monitoimijainen yhteistyö

6. Miten muutoksia kuntapalvelujen asiakaskunnassa kannattaa seurata?

- Kunta- tai aluetasolla erilaisten tietojen yhdistäminen tekoälyn avulla mahdollistaa nykyisin aiempaa huomattavasti tarkemman kuntalaisten ryhmittelyn. Ryhmittelyperusteena voi olla esimerkiksi perheen koko, vanhempien koulutustausta, elämänvaihe, kuinka pitkään on asunut paikkakunnalla, mistä on tullut ja minne on mahdollisesti lähdössä, kuten on tehty AuroraAI-hankkeessa
- Hyödynnetään Kuntaliiton selvityksiä ja kuntatilastoja
- Seurataan erityisryhmien, kuten maahanmuuttajien, työttömien, osatyökykyisten, lapsiperheiden, eläkeläisten määrää kunta-alalla
- Seurataan vaikutuksia palveluntuotantoon
- Hyödynnetään aiheeseen liittyvien tutkimus- ja kehityshankkeiden tuloksia
- Seurataan muiden toimialojen ja kunta-alan ratkaisuja (myös ulkomailla)
- Tuodaan kiinnostavat ratkaisut ja kehittämisteot näkyville Tekojen torille

7. Mitä on tarpeen tehdä, jotta kunta-ala onnistuu työn murroksessa?

- Yhteistyön merkitys korostuu tässä teemassa. Jotta pystytään palvelemaan eri tilanteessa olevia kuntalaisia, tarvitaan usein yhteistyötä yli yksikkö- ja organisaatorajojen
- Vuorovaikutusta ja yhteistyötä alueen yritysten, yhdistysten ja muiden viranomaisten kanssa
- Parantaa kuntatyön imagoa, on hienoa ja kunniakasta työskennellä julkisella sektorilla Suomessa! On harvoja työpaikkoja, joissa voisi tehdä merkityksellisempää työtä. Työn imu ja työn koettu merkityksellisyys kunta-alalla ovat korkeampia kuin muilla sektoreilla
- Huolehtia kuntatyöpaikkojen ja -työyhteisöjen vetovoimasta, nostaa esiin hyvä työöloja (ja/tai parantaa niitä) ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä, kuntatyötä kannattaa organisoida enemmän itseohjautuvien tiimien avulla, vrt. Keusoten kotihoito
- Erilaisten ihmisten huomioon ottaminen on kuntapalveluissa tosi tärkeää. Yhdenkään asiakkaan ei pidä jäädä kehityksen jalkoihin
- Määritellään palvelupolut erilaisille asiakkaille
- Uudet ihmiset on kotoutettava hyvin yhteiskuntaan. Arvokas osaaminen on hyödynnettävä. Asenneilmasto maahanmuuttajia kohtaan – onko se uhka vai mahdollisuus? Ihmiset näkevät maahanmuuton eri tavoin. Kenties onnistumiset ja hyödyt pitäisi nostaa vahvemmin esille
- Eri kulttuurien ja kielin osaamisesta on nykyisin suurta hyötyä palveluiden tuottamisessa
- Säästöjä etsittäessä kuunnellaan oikeasti asiantuntijoita ja henkilöstöä ja esimiehiä, jotka asian parhaiten tuntevat
- Huolehditaan henkilöstöstä – erityisesti silloin, kun lähdetään muutokseen
- Huolehditaan kuntatyön ja -työyhteisöjen vetovoimasta
- Ymmärretään, että monimutkaisessa toimintaympäristössä asioihin ei välttämättä löydy helppoja ratkaisuja. Yksi mahdollisuus on edetä kokeilujen kautta
- Tarvitaan vertailukelpoiset mittarit eri toimintoihin, jotta pystytään seuraamaan toiminnan kehittymistä

- Kuntani toimii itsenäisesti ja järjestää hyvin palveluja kuntalaisilleen. Vaikka asiat ovat tältä osin hyvin, niin ei kuitenkaan niin hyvin, ettei parannettavaa olisi. Tässä teemassa korostuu mielestäni merkittävästi yhteistyön ja vuorovaikutuksen merkitys
- Yhdessä miettimään lähipalveluita alueilla, ”ei tarvi olla joka päivä joka kunnassa”
- Jalkautukaa työntekijöiden pariin ja haastatelkaa ihmisiä, jotka eivät käytä tietotekniikkaa

8. Mitä tai miten tekemällä epäonnistumisen riski kasvaa?

- Jatkamalla vanhaan malliin
- Pyrkimällä säästämään kaikesta ja reagoimalla vain koväänisten vaatimuksiin, jolloin kaikki muut, esimerkiksi kaikkein heikoimmat, voivat jäädä vaille tarvitsemaansa hoitoa ja palvelua
- Unohtamalla, ettei kaikilla ole käytettävissään nettiyhteyttä ja matkapuhelinta

9. Mahdollisia seurauksia ja kytkentöjä työmarkkina- ja kehittämistoimintaan

- Pohdittavaksi neuvottelu- ja työryhmissä