

Omaa kirjasto-korttia totteleva itsepalvelukirjasto, syrjäkylille hoitoa toimittava terveysauto ja kauppa-keskuksen matalan kynnyksen terveyskioski. Uudella tavalla järjestetyt kuntapalvelut ovat jo täällä!

Kuntapalvelut turvataan tuottamalla niitä uudella tavalla

KUN HALLITUS ja oppositio sopivat maaliskuussa valtakunnallisesta sosiaali- ja terveyspalvelujen rakenneuudistuksen linjauksesta, kunnissa huokaistiin helpotuksesta.

– Sopua oli odotettu, sillä sote- ja kuntauudistuksen keskeneräisyys on vienyt kunnilta voimia ja pitänyt epävarmuudessa kuntapalvelujen kehittäjiä, sanoo kuntakehityksikön johtaja **Kaija Majoinen** Suomen Kuntaliitosta. Hän on paljon tekemisissä kuntajohtajien ja luottamushenkilöiden kanssa johtaessaan kuntapalvelujen ja -johtamisen projekteja

ja verkostohankkeita eri puolilla Suomea.

– Kentällä myllertää ja turhautumistakin on. Itse näen paljon positiivisia mahdollisuuksia, kunhan vain sote- ja muut kantavat rakenteet saadaan kuntoon ja tilanne rauhoitetuksi pitkällä aikajänteellä, hän sanoo.

KUNNILLA ON LIKAA TEHTÄVIÄ

Kuntien palvelutuotannon uudistamista ohjaa kolme voimakasta trendiä: väestön ikääntyminen ja sitä seuraava palvelutarpeen

kasvu, toisaalta talouskasvun tyrehtyminen, joka on kaventanut merkittävästi kuntien tulopohjaa. Kolmantena ovat kuntalaisten palveluodotukset.

– Lisäksi on koko joukko kysymyksiä, jotka pitäisi pikaisesti ratkaista. Niistä tärkein on tasapainon saaminen kuntien tehtävien ja rahoituksen välille, Majoinen sanoo.

Kuntaliiton mukaan kuntien nykyinen kuorma on liian suuri. Kuntiin kohdistuvien velvoitteiden ja tehtävien vähentäminen kuuluu hallitusohjelmaan, mutta tulokset ovat olleet laihoja. Karsiminen on

monin verroin vaikeampaa kuin uusien tehtävien jakaminen.

– Toinen suuri kysymys on, miten palveluja tuotetaan jatkossa. Julkisen, yksityisen ja yhdistysten palvelutuotannon yhteen nivovat monituottajamallit yleistyvät varmuudella. Kuntien järjestämistä vastuusäilyttyissä palveluissa, mutta avuksi tarvitaan myös yksityisiä yrityksiä ja järjestökenttää, Majoinen sanoo.

Monituottajamallien toteuttamisessa isot kaupunkiseudut kattavine palvelumarkkinoineen ovat olleet edelläkävijöitä. Pie- nissä kunnissa hyviä kokemuksia

on saatu yhteistyöstä järjestöjen ja yhdistysten kanssa.

Palvelunkäyttäjien valinnanvapaus ja monituottajamallit ovat kuntaorganisaatioille perusteellinen toimintakulttuurin muutos, joka haastaa niitä viilaamaan myös omia palvelujaan. Muutos näkyy varsinkin johtamisessa.

– On eri asia johtaa usean palvelutuottajan verkostomaista kokonaisuutta kuin kunnan omaa palvelutuotantoa, jossa korostuu henkilöiden johtaminen. Kunta- johto ja palvelujen järjestämisestä vastuussa olevat tarvitsevat lisää neuvottelutaitoja ja osaamista

kumppanuuksien solmimisessa. Kunnan strategisten linjausten on oltava heillä hyvin hallussa.

KOHITEESTA AKTIIVISEKSI TOIMIJAKSI

Rakenteiden keskeneräisyydestä huolimatta kunnissa tehdään jo työtä uusien palvelujen kehittämiseksi. Näissä on Majoinen mukaan keskiössä yleensä asiakas, kuntalainen, jolla on toimielias ja palvelua osaltaan toteuttava rooli: hän käy itsepalvelukirjastossa, soveltaa teknologiaa esimerkiksi oman terveydentilansa seuran-

nassa ja toimii vapaa-ajallaan tukena naapurin vanhukselle.

– Uusi rooli käy mahdolliseksi, kun asiakas otetaan mukaan palvelujen suunnitteluun. Apuna käytetään palvelumuotoilua, jolla palveluja visualisoidaan käyttäjän palvelupolun näkökulmasta, arvioidaan asiakkaiden palvelutarpeita ja hankitaan käyttäjäkokeuksia.

Ennaltaehkäisevä toiminta nousee entistä tärkeämmäksi, koska sillä voidaan estää uusien asiakkaiden valuminen raskaiden, kuntataloudesta leijonanosan haukkaavien sosiaali- ja terveys-

Paljon aikaan pienellä rahalla

Hyvinvointi- ja terveysalan kehittäjille perustettiin muutama vuosi sitten sähköinen kehitysympäristö Innokylä. Se kokoaa alan kehittämistyön tulokset yhteen paikkaan, levittää hyväksi havaittuja toimintamalleja, tarjoaa tietoa, työkaluja, menetelmiä, kontakteja ja kumppaneita kehittämisen kaikkiin vaiheisiin. Se julkaisee jopa omaa sähköistä paikallislehteä, Kyläläistä!

Innokylän perustivat Suomen Kuntaliitto, SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Kehittämistyötä rahoittavat sosiaali- ja terveysministeriö, Tekes ja Raha-automaattiyhdistys. Synergos on osallistunut Innokylän konseptin kehittämiseen ja toiminnan pilotointiin.

– Innokylä tekee näkyväksi kuntien ja järjestöjen kehittämistyötä eri puolilta Suomea. Varsinkin maaseudulla ihmiset ovat ottaneet vastuuta ja kehittäneet niin kekseliäitä, vertaistukeen perustuvia palveluja, että ei voi kuin ihaila. Kun on paljon tahtoa, pienelläkin rahalla voi saada paljon aikaan, Majoinen sanoo.

palvelujen käyttäjiksi.

– Meidän jokaisen täytyy ottaa omasta ja lähiyhteisömme hyvinvoinnistamme entistä enemmän henkilökohtaista vastuuta, Majoinen sanoo. □

► www.innokyla.fi