

Kuulemista vai kumppanuutta -  
miten kuntien työntekijöiden ja  
johdon toimintatavat muuttuvat?

Osa 2. Tapaustutkimuksia

# Tapaustutkimukset osana väitöskirjaa

- Väitöskirja: The Professional Side of Co-Production (2016)
- Alhaalta ylös –lähestymistapa: ruohonjuuritasolta löytyvät edistävät/jarruttavat mekanismit selittävät myös järjestelmätason ongelmia
- Missä mennään ja mihin suuntaan ollaan menossa?

# Tapaus 1. Asiakkaan osallistuminen moniammatillisessa verkostotyössä: nuorten palvelut fokuksessa

- Lähtökohta
  - Nuorten ongelmat ovat usein monisyisiä
  - Palveluita tuottavat monet eri toimijat
- Tutkimus: asiakkaan osallistuminen palveluprosessin suunnitteluun moniammatillisessa verkostossa
- Näkökulmana asiakaskeskeinen palveluprosessi
- Aineisto: asiakasrajapinnassa työskentelevän sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstö (n=19) sekä asiakasprosessikuvaukset
- Case Tampereen nuorten palvelut

# Tutkimuksessa havaittua

- Ammattilaisilla erilaiset toimintakehikot
- Asiakaskeskeisyys ymmärretään eri tavoin **erilaisissa ammattiryhmissä**
- Myös erilaisia intressejä
- Pirstoutunut palvelujärjestelmä yhdistettynä kiireeseen voi saada aikaan ”vastuutyhjiön”
- Kuitenkin: osallistuminen varsinkin haastavien asiakasryhmien keskuudessa (esim. sosiaalipalvelut) on tuottanut hyviä tuloksia (esim. Meeuwisse, 2008):
- Voimaannuttaminen ja voimaantuminen

Ja se, mikä siinä taas on vaikeeta, on justiinsa se, että ne [palvelut] on erikoistunu johonkin tiettyyn, mikä taas sopii hyvin niille, ketkä sopii siihen, mutta sitte taas nää muut voi jäädä pikkasen niistä ulkopuolelle. [...]

Ehkä se voi olla myös semmosta että, en tiä onko sitten työntekijällä myös se, että pelätään ottaa niitä asiakkaita.

# Järjestelmä vs Toimintatavat?

- Moniammatillisen verkostotyön kompleksisuus vaikuttaa palveluprosessiin
- Palvelupolkuja suunniteltaessa tärkeää huomioida asiakaskeskeisyys suhteessa moniammatillisen verkostotyön realiteetteihin!
- **Case managerit** asiakkaan tukena tällaisessa kompleksissa verkostoympäristössä: nuoren rinnalla palveluprosessin läpi
- Myös palvelujen tilaaminen ja sopimuksilla johtaminen voivat joko estää tai edistää verkostotyön kompleksisuutta

# Tapaus 2. Vapaaehtoiset ja ammattilaiset kumppaneina sovittelutoiminnassa

- Sovittelutoimistot auttavat riita- ja rikosasioiden selvittelyssä
- Ainutlaatuinen julkinen palvelu Suomessa: **Vapaaehtoiseihin sovittelijoihin** perustuva malli
- Tutkimus: Miten ruohojuuritason vastuusuhteet muuttuvat, kun palveluja tuotetaan kumppanuusperiaatteella vapaaehtoisten kanssa?
- Keski-Suomen Sovittelutoimiston henkilöstö ja vapaaehtoiset sovittelijat sekä poliisin ja sovittelutoiminnan asiantuntijan näkökulma (n=15)

# Tutkimuksen tuloksia

- Ammattilaisen roolin muutos: professiotiedon rinnalle kansalaisten elämäkokemukseen perustuva tieto ja näkemys → laajentaa käsitystä asiantuntijuudesta
- Ammattilaisen roolina **koordinointi ja ohjaus**
- Sovittelutoiminta ”Ihminen ihmiselle” –palveluna: asiakkaille kohtaaminen vapaaehtoisen kanssa helpompaa (ks. lainaus)

Mä ainaki kerron sen ihan siinä alussa että tää ei oo mikään mun ammatti [...] että se monasti auttaa siinä ne ymmärtää.. [...] ..Et se ei oo osa sitä samaa myllytystä, minkä hallinto vois aiheuttaa.

Niin mä yritän rikkoo sen jään tavallaan. Ja sitten saatan jopa kertoa omasta elämästäni esimerkkejä jotka kertoo sitä, että nyt on mahdollisuus tehdä valintoja. (Vapaaehtoinen sovittelija)

# Sovittelutoiminnasta esimerkkiä tulevaisuuden johtamiseen

- Vertikaalisesta horisontaalisiin vastuusuhteisiin ja tilivelvollisuuteen
- Vastuu erityisesti yhteistä prosessia kohtaan
- Oman roolin ymmärtäminen tärkeää kumppanuusmalleissa: toiminta osana laajempaa prosessia
- Johtaminen ohjaamista, ei sanelemista (vapaaehtoiset kumppaneina)
- Viestintä ja palveluprosessin suunnittelu!



# Tapaus 3. Yhteiskehittämistä asuinalueen viihtyisyyden ja palvelujen parantamiseksi?

- Tampereen kaupungin projekti LähiVoimala - Osallisuus ja yhteisöllisyys alueen voimavaraksi
- Liikkeelle asuinalueella työskentelevien ammattilaisten ideasta: jotain tarttis tehdä!
- Tavoitteena asukkaiden aktivoiminen, uudet palvelumallit, kumppanuuden ja yhteisöllisyyden vahvistaminen

# LähiVoimala-hanke tutkimuskohteena

- Monipuolinen aineisto: osallistuva havainnointi (18 kuukauden ajan) tilannekatsaukset, haastattelut, focus group -keskustelu ja projektin kyselyaineiston hyödyntäminen (avoimet vastaukset)
- Kaksi tutkimusta
  - **Prosessi:** Miten alueen työntekijät oppivat kehittämään ja tuottamaan palveluita yhdessä asukkaiden ja asiakkaiden kanssa?
  - **Tulokset:** Miten julkiset toimijat voivat edistää vaikuttavaa osallistumista ja kumppanuutta asuinaluekehittämisen kontekstissa?

# Asukkaat kumppaneiksi?

- Asukkaat tiedon lähteinä ja ”konsultteina”, mutta eivät kumppaneina
- Käytössä oleva kapasiteetti suhteessa odotettuihin tuloksiin
  - Odotuksiin vastaaminen
  - Raportointi ohjaavana tekijänä?
- Kenet halutaan tavoittaa (asukkaat, yhteisöt, asiakkaat)
  - erilaiset mekanismit
  - tasa-arvo?
- Olennainen kysymys: Mitä halutaan ja voidaan saavuttaa?

Olisin toivonut asukkaana päästä enemmän toimintaan mukaan. Ehkäpä oli vaikea päästä kokouksissa asian ytimeen, kun ei ollut valmista mallia, mitä voisi alkaa tekemään.

Jotenkin halusin kehittää aluetta, mutta en ainakaan kokouksissa yksittäisenä asukkaana päässyt kunnolla projektiin mukaan. Kokoukset olivat enemmän asiantuntijalähtöisiä. (Asukas, kyselyn avoin vastaus)

# Yhteisö

- Hanke alustana yhteiskehittämiselle: tuloksena uusi palvelutuote riskiperheille
- Alueella paljon motivoituneita järjestöjä ja muita toimijoita
- Mitä voi ja kannattaa tehdä → syrjäytymisen ehkäisyn esimerkki?
- Tapahtumat ja tempaukset yhteisöllisyyden vahvistajina

En osaa sanoa  
pitkäaikaisvaikutuksista, mutta  
hanke tuntui mukavalta: näkyi ja  
kuului mm. kaupoissa ja lisäsi  
minusta yhteenkuuluvuuden  
tunnetta  
( 'meidän lasten tekemä' )  
ja antoi mahdollisuuden vierailla  
paikoissa joissa ei muuten tulisi  
käytyä. (Asukas, palautekyselyn  
avoin vastaus)

# Läsnäoloa ja mahdollistamista, mutta miten?

- Tutkimukset: jo pelkkä julkisten toimijoiden läsnäolo ja näkyminen vaikuttaa positiivisesti yhteisöllisyyden tunteeseen (Kearns & Parkinson, 2001)
- Julkiset toimijat yhteisöjä sitovana ja yhdistävänä voimana (Putnam, 2000)
  - Sosiaalinen pääoma yhteiskuntien ydinpilarina
- Vuorovaikutuksen alustojen kehittämisessä paljon kehitettävää
- Mitä kieltä puhutaan?
- Uudessa toimintaympäristössä viestintä on kaksisuuntaista ja tasa-arvoista!