OULU

Palveluverkkoseminaari

Learning cafe -työskentely

25.9.2012

Learning cafe –teemat 25.9.2012

- **Teema 1: Miten palveluverkolla vaikutetaan talouden tervehdyttämiseen?**
  Vetäjä/kirjaaja: Jukka Weisell/Armi Tauriainen

- **Teema 2: Miten osallisuutta ja osallistamista toteutetaan palveluverkon kehittämisessä ja suunnittelussa?**
  Vetäjä/kirjaaja: Pasi Laukka/Nina Himsworth

- **Teema 3: Miten palveluverkon uudistamisella tuetaan ja mahdollistetaan monialaisten ja ammatillisten palvelujen kehittämistä?**
  Vetäjä/kirjaaja: Kirsti Ylitalo-Katajisto/Timo Kettunen

- **Teema 4: Mitä ja millaisia uusia palvelukonsepteja ja -kanavia tulee ottaa käyttöön? Miten niillä tiivistetään ja parannetaan palveluverkkoa ja sen toimivuutta?**
  Vetäjä/kirjaaja: Sinikka Salo/Johanna Niskanen

- **Teema 5: Monituottajuus ja yrittäjyys**
  Vetäjä/kirjaaja: Jouni Kurttila/Tapio Kangas

Teema 1:
Miten palveluverkolla vaikutetaan talouden tervehdyttämiseen?

Teema 1: Miten palveluverkolla vaikutetaan talouden tervehdyttämiseen?

- **Nykyiset tilat tehokkaaseen käyttöön**
  - Koulujen vuoroluku (esim. 1-2 luokat porrastus AP/IP)
  - Terveydenhuollon avohoitotila
  - Harrastustoiminta, asukastuvat (kirjastojen hyödyntäminen)
  - Lääkäreiden aamu- ja iltavuorot
  - Tilat myös yritysten käyttöön, esim. liikuntasetelit
  - Koulujen, päiväkotien ovet auki muillekin, esim. ikäihmisten ruokailupalvelut
- **Palvelujen tuotantotapojen kehittäminen**
  - Yksikkökokojen kasvattaminen (esim. suurryhmäopetuksen hyödyntäminen määrätyissä aineissa)
  - Päivähoidon hoitoaikaperusteinen laskutus
  - Ulkoistaminen – kokeillaanko koulua?
  - 3. sektorin hyödyntäminen
  - Kuntalisä vähentää tilatarvetta (vrt. Jyväskylän päivähoitomalli)
  - Ratkaistaan 15% ongelma terveyspalveluissa
  - Erikoisluokkien erikoiskohtelu?
  - Koulun koko, sisältö ja etäisyys

Teema 1: Miten palveluverkolla vaikutetaan talouden tervehdyttämiseen?

- **Tilojen elinkaariajattelu (muunneltavuus)**
  - Joustava tilasuunnittelu → pois sektorikohtaisesta suunnittelusta
  - Tiloja vähemmäksi – oikeasti!
- **Asiakkaiden palveluohjaus → ihmisten luo, sinne missä ihmiset liikkuvat**
  - Palveluasennetta
- **Palveluverkkoajattelu**
  - Realismi palveluverkkosuunnitteluun
  - Investointien ajallinen siirtäminen, infran uudenlainen tarkastelu
  - Palvelujen kautta rakennetaan verkkoa (esim. terveysasemat 9% ”ehdoilla”)
  - Kriittinen tarkastelu olemassa olevaan verkostoon, yhdyskuntarakenteen tarkastelu kokonaisuutena (kaavoitus)
  - Koululaisten ja kuntalaisten vaikutus palveluverkkoon
  - Uuden palveluverkon rakentaminen monipalvelukeskusten pohjalle (hyvät esimerkit, esim. Oulunsalotalo)

Teema 1: Miten palveluverkolla vaikutetaan talouden tervehdyttämiseen?

- **Johtaminen**
  - Konserniohjaus – omistajaohjaus, sopimusohjausta paremmin hyväksikäyttäen (esim. tilojen käyttö)
  - Hallinnon tarkastelu (johtamisjärjestelmä)
  - Poikkitoiminnallisuus toimivaksi
  - Henkilökunnan moniammatillisuuden tukeminen
- **Liikkuvuuden tehostaminen**
  - Kehäliikenne
  - Yhdistetyt kuljetukset
  - Liikkuvat palvelut
  - Henkilökunnan liikkuvuus - jalkautuminen
  - Joukkoliikenteen tuettava palveluverkkoa joustavasti (esim. Oulunsalo – Kaakkuri)
- **Etäpalvelujen ja sähköisten palvelujen järjestäminen, kehittäminen ja hyödyntäminen**
  - Parhaiden käytäntöjen hyödyntäminen
  - Etäopetuksen hyödyntäminen
  - Etätyöhön selkeät linjaukset
  - Pääprosessit vastuutettava!

Teema 2:
Miten osallisuutta ja osallistamista toteutetaan palveluverkon kehittämisessä ja suunnitteluissa?

Teema 2: Miten osallisuutta ja osallistamista toteutetaan palveluverkon kehittämisessä ja suunnitteluissa?

- **Yleisiä periaatteita osallistamisessa**
  - Kokemuksen merkitys
  - Toivon pedagogiikka
  - Liika byrokratia pois
  - Kokonaisuuden huomioiminen
  - Sähköiset menetelmät, netti (esim. valtuuston kokoukset)
- **Alueelliset yleisötilaisuudet**
  - Asukastilaisuuksissa sisältö selkeä
  - Palaute asukasilloista kuntalaiselle / koontia nettiin
  - Asukastilaisuuksissa asiantuntijat, valmistelevat virkamiehet, substanssiosaajat, luottamushenkilöt
  - Eri sektorit asukastilaisuuksissa
  - Kapulaäänestäminen
- **Ennaltaehkäisyä koskevat asiat, ennakointi – erityisesti kuntalaisen kanta näissä**

Teema 2: Miten osallisuutta ja osallistamista toteutetaan palveluverkon kehittämisessä ja suunnitteluissa?

- **Lisää vuoropuhelua, kuntalaisten ja viranomaisten kumppanuus**
  - Kustannusvaikutukset kuntalaiselta, tietoisuus euroista
  - Varhaiset ideat kuntalaiselta
  - Kohderyhmät – kaikille ei samat osallistumisen konseptit
  - Asiakas- ja kuntalaisnäkökulma, asenteet, kysytään kuntalaisilta uusien palvelujen kehittämisestä
  - Virkamiesten kannalta johdonmukaista, osallistaminen koko ajan työskentelyssä mukana, tilannekohtaisuus muistettava
- **Luottamushenkilöiden mukaan ottaminen valmisteluun**
  - Luottamushenkilöt valmisteleviin työryhmiin -> luonteva vuoropuhelu alueille
- **Henkilöstönäkökulma**
  - Henkilöstön osaamisen kehittäminen
  - Tietojohtaminen

Teema 2: Miten osallisuutta ja osallistamista toteutetaan palveluverkon kehittämisessä ja suunnitteluissa?

- **Etsivän nuorisotyön laki -> etsivä työ kaikille alueille / kaiken ikäisille: Alueellisen osallistumisen resepti**
  - Oppilaitokset
  - 3. sektori
  - seurakunnat
  - viranomaiset, virkamiehet
  - Monipalvelukeskus koordinoi
  - → kokonaisuuden merkitys ennaltaehkäisevässä työssä
- **Keinoja alueiden erityispiirteiden huomioimiseen**
  - Alueiden itsehallinto –> aluelautakuntamalli
  - Kyselyjä alueen toimijoille / pienryhmille
- **Parempi tiedottaminen**
  - Päätökseen tulevat asiat alueellisesti netissä
  - Keskittyä alueen olennaisiin / tärkeimpiin asioihin
  - Viranhaltijan kyselytunti, ”usein kysyttyä” netissä
  - Paikkatiedon hyödyntäminen tiedottamisessa ja palautteen antamisessa
  - Perustelut kerrottava selkeästi

Teema 3:
Miten palveluverkon uudistamisella tuetaan ja mahdollistetaan monialaisten ja ammatillisten palvelujen kehittämistä?

Teema 3: Miten palveluverkon uudistamisella tuetaan ja mahdollistetaan monialaisten ja ammatillisten palvelujen kehittämistä?

- **Asiakas- ja kuntalaisnäkökulma, asenteet, kysytään kuntalaisilta uusien palvelujen kehittämisestä**
- **Henkilöstönäkökulma, asenteet ja tehtävänkuvat uusiksi**
- **Johtaminen ja johtamisjärjestelmä? (prosessit, elämänkaari, aluemalli), nyt päätetty malli ei tue elämänkaaripalveluiden kehittämistä**
- **Palveluverkon lähtökohta: Luontevaa asiointia, asiakkaan lähellä**
- **Liikkuvat palvelut: Mukana esimerkiksi kirjastoauto, lääkäri, terveydenhoitaja, suun terveydenhuolto, kauppa, posti jne.**
- **Sähköiset palvelut ja kotiin tuotavat palvelut, niitä pitää kehittää osana palveluverkkoa**

Teema 3: Miten palveluverkon uudistamisella tuetaan ja mahdollistetaan monialaisten ja ammatillisten palvelujen kehittämistä?

- **Monipalvelukeskukset / monitoimitalot eri muodoissaan, kokemukset nykyisistä pitää kerätä**
- **Kaikki toimialat, yritykset ja järjestöt mukaan, osa palveluverkkoa**
- **Terveyskioskit ym., palveluohjaus matalan kynnyksen pisteissä**
- **Eurot edelleen putkissa! Tämän täytyy muuttua.**
- **Miten muutos markkinoidaan?**
- **Kiinteistöjen ympärivuorokautinen käyttö tavoitteena**
- **Uudet sähköiset palvelut, tarvitaan kehittämistä**
- **Tarvitaanko Hiukkavaaraa? Mitä palveluja sinne rakennetaan?**
- **Esimerkkejä: Terveysasemat auki myöhempään? Koulujen vuoroluku?**
- **KAIKKI TÄMÄ EDELLYTTÄÄ UUDEN KEHITTÄMISTÄ JA VANHASTA LUOPUMISTA!**

Teema 4:
Mitä ja millaisia uusia palvelukonsepteja ja -kanavia tulee ottaa käyttöön?
Miten niillä tiivistetään ja parannetaan palveluverkkoa ja sen toimivuutta?

Teema 4: Mitä ja millaisia uusia palvelu-konsepteja ja -kanavia tulee ottaa käyttöön?

- **Perusteena palvelujen järjestämiselle palvelumuotoilun kautta tunnistetut väestö- ja ikärakenteen mukaiset tarpeet**
  - Tunnistetaan alueiden väliset erot → asukkaiden näköiset palvelut
  - Palvelumuotoilun ja yhteisen suunnittelun kautta syntyy yhteinen sitoutuminen
- **Ennaltaehkäisevät ja matalan kynnyksen palvelut**
  - Huomioitava, miten jokin päätös vaikuttaa muihin palveluihin pidemmällä tähtäimellä
  - Hyvinvoinnin kevyet palvelut, mm. terveys-/hyvinvointikioski – tavoitteet määritettävä
  - Tarvitaan ihmistä, sähköiset palvelut tukevat
  - Mielenterveyden ja eri ikäryhmien tarpeiden mukaiset palvelut matalalla kynnyksellä
  - Virtuaalipalvelut yksinäisyyden ehkäisyyn, esim. videoyhteys kotipalvelupäätteen avulla mutta ei pelkästään etänä
- **Matalan kynnyksen palvelun palvelulupaus**
  - Vertaistuki, keskusteluapu, kuunteleminen
  - Perustaso, neuvonta
  - Aina saa ajan / milloin sen voi varata
  - → Mikä on todellinen ongelma johon pitäisi saada apua

Teema 4: Mitä ja millaisia uusia palvelu-konsepteja ja -kanavia tulee ottaa käyttöön?

- **Liikkuvia palveluja tarvitaan – kustannukset ja hyödyt arvioitava**
  - Palvelutaso säilyy kun tietyt palvelut ovat tiettyinä päivinä saatavissa: laboratorio, neuvola, hammashoito, rakennusvalvonta
  - Vahvistaa myös muita palveluja (kauppa)
  - Monta palvelua kerralla niille joilla liikuntakyky heikko
  - Ei aina pyörillä; asiantuntija liikkuu
  - Käyttöaste korkeaksi – miten saadaan ihmiset käyttämään?
  - Tarvitaan muita palveluja jotka tukevat liikkuvuutta: sähköinen ajanvaraus
- **Itsepalvelut → vastuu itsestä; piste joka tukee (OmaHoito)**
- **Mikä on lähipalvelu?**
  - Ei fyysinen rakennus
  - Pyörillä, asiantuntija liikkuu
  - Monituottajuus; samoissa tiloissa
- **Yhdyskuntasuunnittelun ja palveluverkon yhteys**
  - Miten palveluverkko muuttuu kun rakennetaan uusia asuinalueita? Mistä vanhoja leikataan?
  - Asuminen ja palvelut (esim. liikunta) samassa paikassa
  - Keskelle kaupunkia pienempiin tiloihin
  - ”Kylä” voi rakentua esim. kauppakeskuksen, palvelujen tms. ympärille

Teema 4: Mitä ja millaisia uusia palvelu-konsepteja ja -kanavia tulee ottaa käyttöön?

- **Monipalvelupiste (vrt. Kaijonharju)**
  - Jotta voitaisiin perustaa uusia pisteitä, pitää siirtää palveluja muualta
  - Asiakaspalvelu kansalaisille; asiantuntemusta ja neuvontaa riittävällä tasolla ☐ palveluohjaus (call center –tyyppisesti)
  - Valtio, kunta ja kaupalliset palvelut yhdessä
  - Etäyhteydet
- **Palveluohjaus vrt. Ruotsin malli: kunta määrittelee palvelutason ja hinnan, kuntalainen voi valita mistä palvelunsa hankkii**
- **Mahdollisimman laajasti palvelut saman katon alla**
  - Sosiaalinen kanssakäyminen
  - Kauppakeskuksiin mukaan → näytöt, UBI-näytöt
  - Kulunvalvonnan avulla tilat käytettäviksi pidempään
- **Tilojen uudet käyttötarkoitukset**
  - Taiteilijoille, nuorille käyttöön
  - Spontaanisti syntyvien käyttötarkoitusten tekeminen virallisiksi (skeittiparkit, väestösuojat)
- **Nuoret sähköisten palvelujen ääreen mutta myös liikkumaan**
  - Nuoret ennakkoluulottomia palvelukanavien ja vuorokaudenaikojen suhteen, tarve kohdata aikuinen ihminen
  - Kuntopyörät kirjastoon tai monitoimitalolle
  - Lupa käyttää resursseja
  - Monipalvelupisteen nimi houkuttelevaksi

Teema 4: Mitä ja millaisia uusia palvelu-konsepteja ja -kanavia tulee ottaa käyttöön?

- **Sähköiset palvelut yhdestä osoitteesta**
  - Sähköinen palvelu on OLETUS, erityisesti nuorilla mutta myös tulevaisuuden ikäihmisillä
  - Toimivuus, yksinkertaisuus, helppokäyttöisyys ovat EDELLYTYKSIÄ
  - Oppivat järjestelmät
- **Tietotekniikan käytön opettaminen**
  - Eri ikäryhmille, senioreille
  - Henkilökunta: ”miksi työ muuttuu”
- **Oulu auki 24/7 → sähköiset palvelut mahdollistajina**
  - Aukioloajat 8-20 → yksityisten palvelujen rooli
  - Tilankäytön tehostaminen → ei omia tiloja
  - Asenteet
- **Viestintä**
  - Lähipalvelujen merkitys ja sisältö
  - Sähköisten palvelujen hyödyt: aukioloajat, jonojen väheneminen, 24/7
- **Tarvitaan digitaalinen agenda**
  - Mitä palveluja on, mitä kehitetään, mitä uutta
  - Sektorikohtaisuudesta pois

Teema 5: Monituottajuus ja yrittäjyys

Teema 5: Monituottajuus ja yrittäjyys

- **Mitä monituottajuus tarkoittaa?**
  - Palvelujen järjestämisohjelman 2013 määrittely ja linjaukset ovat hyvät (”Julkisen ja yksityisen palvelutarjonnan verkostoituminen ja kumppanuus siten, että palvelutarjonta koostuu kunnallisista, järjestöjen ja yhdistysten, yritysten ja vapaaehtoisten tarjoamista palveluista.”
  - ”Järjestämisvastuu” ja ”Tuottamisvastuu”. Nämä käsitteet tulisi tarkemmin määritellä ja lisätä yhteisymmärrystä mitä niillä tarkoitetaan).
- **Valinnan vapaus (asiakas valitsee ja päättää)**
  - Tulee luoda edellytyksiä valinnan vapauden aidolle toteutumiselle (toimivat markkinat, kaavoitus, tonttipolitiikka, yrittäjyyden yleinen edistäminen).
  - Palveluverkon ratkaisuilla tulee tukea valinnan vapauden toteutumista
  - Palveluseteli (tulosidonnainen) on hyvä keino valinnan vapauden toteuttamiseen.
  - Valinnan vapaus tulee hyväksyä ja linjata luottamushenkilötasolla → uuden kunnanvaltuuston strategian valmistelu.
  - Ruotsin vapaan valinnan mallia ja sen kokemuksia tulee hyödyntää.
  - Avustus/tuki maksetaan asiakkaalle(asiakkaille), jotka valitsevat tuottajan (esim. Jyväskylän kotihoitomalli)

Teema 5: Monituottajuus ja yrittäjyys

- **Monituottajuus ja kilpailuttaminen / hankinnat**
  - Kilpailutuksessa on laatutekijät huomioitava nykyistä paremmin. Laadunvalvonnan tulee olla parempaa.
  - PK-yritykset tulee huomioida paremmin kilpailutuksissa. Verorahat aluetalouden vahvistamiseen (ei veroparatiiseille).
    - Pk-yritysten verkostoitumisen kehittäminen
  - Hankintamuotojen monipuolinen käyttö
    - ”Ranskalainen kilpailutusmalli”, esim. raha ja määrä on sidottu ->laatu vaihtelee, ”Ruotsalainen malli”, esim. mitä X rahalla saa?
    - Kilpailutus ”valinnan vapauden pelinsäännöillä” eli esim. kilpailutusaluetta ei ole yksityiskohtaisesti määritelty
  - Tonttitarjonnan tulee tukea kilpailutuksia (esim. asumispalvelujen hankinnat)
  - PP-malli palvelujen ja toimitilojen hankinnoissa.
  - Oulun omat yhtiöt tulisi huomioida kilpailutettavien tilojen tarjoamisessa.
  - III-sektorin rooli kilpailutuksissa. Avustuksien kautta tulisi tukea järjestöjä, jotta ne voivat tuottaa palveluja.
  - Palveluohjauksen järjestäminen monitoimijamallissa on haasteellista

Teema 5: Monituottajuus ja yrittäjyys

- **Monituottajuus ja kilpailuttaminen / hankinnat, jatkoa ..**
  - Hoitoketjujen toimivuus monituottajamallissa. Miten toteutuu?
  - Sosiaalisten kriteerien huomioinen hankinnoissa
  - Valvonnan parantaminen, sopimuksiin vaikuttavat sanktiot
  - Kilpailutusosaamista tulee kehittää.
  - Hankintojen vaikuttavuuteen tulee kiinnittää enemmän huomiota.
  - Käyttäjien palautteet tulee kerätä ja huomioida hankinnoissa.
  - Kaikkien tuotantotapojen ”hintalappu” tulee olla tiedossa. Erityisesti monituottajuuden muutostilanteissa ja mm. kun valvonnan kautta havaitaan, että palvelu toteutuu huonosti.
  - Yritysvaikutusten arviointi tulee ottaa osaksi hankintojen valmistelua ja toteuttamista.
  - Yhteisten tilojen toteuttaminen omalle ja yksityiselle palvelutuotannolle.
  - Pidempiä sopimusaikoja etenkin erilaisissa palvelujen hankinnoissa
  - Oman toiminnan tuotteistuksen kehittäminen. Isompia tuotekokonaisuuksia.
  - ”Rusinat pullasta -malli” ei saa olla hankintojen toimintamalli.

Teema 5: Monituottajuus ja yrittäjyys

- **Mihin kilpailua?**
  - Varhaiskasvatus: yksityisen tuotannon osuuden nosto 30 % -> 40 %:iin.
  - Vanhuspalvelut (esim. eri tasoinen asuminen)
  - Liikuntapalvelut (esim. kuntosalit)
  - Kulttuuripalvelut
  - Suun terveydenhuolto
  - Hallinto
  - Kaupungin työntekijöiden kannustaminen yrittäjyyteen (sisäinen yrittäjyys).
  - Ns. palveluhaasteen käyttöönotto.
- **III-sektori**
  - III-sektorin hyvät käytännöt esille (esim. ennaltaehkäisevät palvelut/kerhotoiminta)
  - III-sektorin avustus/tukimuotojen kehittäminen siten, että niillä tuetaan III-sektorin roolia palvelujen tuottajina.