

Mitä ovat hyvät käytännöt tulevaisuudessa?

Sadonkorjuu ja uudet innovaatiot

16.11.2007

Satu Korhonen

Raportti: Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa –asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta

- FinSocin Delfi-tutkimuksen tulokset
- Delfi: tulevaisuuteen suuntautuva menetelmä
- Delfin kriteerit: asiantuntijapaneeli, anonymiteetti, palaute, kaksi kierrosta
- FinSocin Delfi-tutkimus koskee sosiaalipalvelujärjestelmää, arviointia ja hyviä käytäntöjä, tässä rajaudutaan hyviin käytäntöihin

Tutkimusasetelmasta

- Delfi-menetelmällä haettiin kuvauksia ja ennakointiaineistoa *toivottavista* ja *todennäköisistä* tulevaisuudennäkymistä
- Kiinnekohtana tulevaisuudessa on vuosi 2017
- Käytetty menetelmä on sovellettu versio argumentoivasta delfi-menetelmästä, joka keskittyy käynnissä olevaan keskusteluun ja relevanttien argumenttien löytämiseen

Haastatteluteemat/hyvät käytännöt

1. kierros (yksilöhaastattelut)

- Miten määrittelisit hyvän käytännön idean?
- Mitä hyvät käytännöt merkitsevät asiakkaan, työntekijän ja palvelujärjestelmän näkökulmista?

2. kierros (ryhmähaastattelut)

- Osaamistarpeet
- Järjestelmän ohjaus, tiedon kulku
- Johtajan/työnantajan rooli ja mahdollisuudet
- Hyvä käytäntö tuotteena
- Asiakas hyvä käytäntö -rakenteessa

Tulosten esittelyä

- Kontekstina tietoyhteiskuntakehitys ja asiantuntijuuden muutos, avoin asiantuntijuus ja tiedontuotannon muutokset

Asiakas

”Tullaan hirveän suureen kysymykseen: mitä hyvä käytäntö voi antaa yksilölliselle työlle?”

Asiakas

- Sosiaalipalvelujärjestelmän tiedontuotannon tulisi nostaa esille yhteiskunnallisia ongelmia ja tukea toimijoiden ratkaisuyrityksiä
- Asiakkaan näkökulma korostuu muun muassa tilivelvollisuusajatteluna ja yksilöllisen palvelun vaateina, avoin asiantuntijuus
- Asiakkailta toivotaan enenevässä määrin kerättävän tietoa.
- Inhimillisen pääoman arvostus: toimiva ja sujuva arki

Työntekijä

”Koska työntekijä on yleensä siinä roolissa, että hän pystyy valitsemaan käytännössä, ottaako hän tämän työkalun vastaan vai ei, niin jos se hyödyttää häntä, hän ottaa sen.”

Työntekijä

- Hyvät käytännöt ovat työn kehittämisen välineinä ennen kaikkea riippuvaisia työntekijöiden panostuksesta. Työntekijän kannalta keskeiseksi nousee motivaatio ja esimerkiksi se, onko käytäntöjen kehittäminen mahdollista osana arkityötä vai tapahtuuko se erillisissä projekteissa. Tämä taas vaikuttaa siihen, kuinka kattava orientaatio hyvistä käytännöistä rakentuu.
- Voimavarana asiakkaiden kiinnostus, tietämyksen kasvu ja aktiivisuus palveluissa
- Arviointiosaamisen ja prosessiajattelun vahvistuminen ja korostuminen

Palvelujärjestelmä

”Kun joku hyvä käytäntö otetaan jossakin huomioon ja aletaan sitä toteuttaa, niin sittenhän heidän täytyy itse sitä tavallaan kehittää omaksi työotteekseen. Se on semmoinen sykli, mikä toistuu kaikkialla.”

Palvelujärjestelmä

- Tietoa tuottavat useat toimijat, jolloin tiedonvälityksen ja osaamisen tukeminen keskeisiä
- Onko kokonaiskuvaa siitä, minkälaista tietoa eri toimijat tarvitsevat ja hyödyntävät?

”Mä näen, että siinä hyvässä käytännössä pitää olla joku sellainen idea, mikä virittää rohkaisua tai inspiraatiota jollekin toiselle, joka sitten rupeaa siinä omassa kontekstissaan soveltamaan jotakin sen idean pohjalta syntynyttä juttua.”

Yhteenvetoa 1

- Asiantuntijoiden näkemyksissä korostui idea hyvistä käytännöistä jonakin, joka antaa ideoita ja inspiroi työntekijöitä ja tukee heitä oppimisessa ja työn kehittämisen prosesseissa
- ”Hyvien käytäntöjen elementtien” eli hyvien käytäntöjen prosessiajattelun ja arvioinnin tulisi olla osa ammattilaisten koulutusta

”Pitää olla jotenkin niin kuin se oppimisympäristö ja oppimisfoorumit ja oppimisrakenteet näihin hyviin käytäntöihin liitettyinä niin silloin ne niin kuin tulee mun mielestä suuremmalla todennäköisyydellä omaksutuiksi ja todeksi.”

Yhteenvetoa 2

- Hyvistä käytännöistä tulisi keskustella työyhteisöissä ja sen ulkopuolella säännöllisissä ideoinnin ja kehittämisen keskusteluissa, jotka luovat motivoivaa ilmapiiriä
- Oppimisen ja substantiaalisen tiedon välittämisen tukirakenteet nähtiin kriittisinä hyvien käytäntöjen toimivuudelle

Yhteenvetoa 3

”Siinä mä näen sen hyvän standardin, että on joku taso olemassa näillä palveluilla ja sitten riippumatta asuinpaikasta, kunnan varallisuudesta tai muista olosuhteista asiakas saisi sen saman palvelun kuin jossain muualla.”

- Keskustelua käytiin standardisoinnista, hyvien käytäntöjen omistuksesta ja hyvistä käytännöistä vähimmäislaadun takeena.

”Tietysti vaarana on se, että se niin kuin rajaa tai kangistaa, jos meillä on tällöinen hyvä käytäntö ja me noudatetaan vain sitä. Että jos se sitten niin kuin heikentää luovuutta tai oma-aloitteisuutta. ”

Yhteenvetoa 4

”Olen hyvin skeptinen tällaisten erilaisten toimintamallien siirtämiseen paikasta toiseen, että ne ei onnistu, vaan että siinä toiminnassa on joku idea, semmoinen joka selviytyy eri paikoissa, mutta se jalostuu sitten sen aina sen oman ympäristönsä mukaiseksi toiminnaksi.”

- Keskustelun vahvana juonteena toisalta ideointi, joustavuus, vuorovaikutus ja hyvien käytäntöjen kehittäminen edelleen käyttöönottavassa organisaatiossa

Hyvien käytäntöjen juurtumiseen vaikuttavia tekijöitä

Vauhdittavat tekijät	Rajoittavat tekijät
<ul style="list-style-type: none">▪ Innovaatioiden ja osaamisen arvostus yhteiskunnassa▪ Täydennyskoulutusvelvoite▪ Arvioinnin ja kehittämisen vahva myönteinen lataus▪ PARAS-uudistus (tasakokoiset organisaatiot ja useampi kuin yksi työntekijä)▪ Tiedon asema koulutuksessa▪ Yhteiskunnallisen muutostiedon hyväksikäyttö palveluiden tuotannossa▪ Osaamisen tukirakenne (osaamis- ja kehittämissyksiköt) riittävästi resursoituna▪ Substanssi-/ilmiölähtöinen vuorovaikutus ja moniammatillinen työskentely▪ Vahva vuorovaikutus palveluntuottajien (julkinen/yksityinen/järjestöt)kesken erityisesti kehittämisen suhteen	<ul style="list-style-type: none">▪ Julkiset sosiaalipalvelut marginaaliryhmien palveluina, solidaarisuuspuhjan rapautuminen▪ Nojautuminen vain sosiaalialalle ”ulkokohtaisiin” mittareihin▪ Virkamiesmentaliteetti▪ Työntekijöiden jatkuva rasittuneisuus ja kiire▪ Työnjohdon puutteelliset näkemys luoda oppimiselle tilaa ja aikaa▪ Keskushallinnon puutteellinen näkemys ja koordinointi järjestelmän juurruttamisessa

Hyvät käytännöt 2017

- Palveluntuottajien kilpailun ja yhteistyön taso, miten työntekijöiden motivoitumista ja arvioinnin taitojen kehittymistä tuetaan, miten tiedon kulku järjestetään?
- Kaksi karkeaa suuntaa: hyvät käytännöt joustavana, oppimiseen ja työn kehittämiseen painottuvana konseptina tai hyvät käytännöt tuotteena: palvelun standardina, laatutakuuna, asiakkaan ”kuluttajaturvana”



Kiitos!