

Tampereen hiippakunta / Kanta-Hämeen srk

1. Miltä luvussa 5 olevat sisällöt painopisteittäin näyttävät teidän roolistanne katsottuna?

Yleistä seurakuntien roolista:

Lausunto on annettu Kanta-Hämeen evankelis-luterilaisten seurakuntien näkökulmasta (11 seurakuntaa). Seurakunnilla on myös palveluntuotantoa, mutta seurakuntien toiminnassa painottuvat erityisesti yhteisöllisyyden ja lähimmäisyyden ulottuvuudet.

2. Puuttuuko luvusta 5 jotakin keskeistä sisältöä tai painopisteitä järjestöjen ja seurakuntien näkökulmasta?

Palvelutuotannon painopistettä siirretään vahvasti ennaltaehkäisevään suuntaan. Tämä sinänsä hyvä suunta herättää samaan aikaan huolta siitä, onko strategiassa huomioitu riittävästi ne asiakasryhmät, joilla on jatkuva tai monialainen palvelutarve.

Paljon palveluja tarvitsevia asiakkaita ja ongelmien keskittymistä kohdataan paljon erityisesti seurakuntien diakoniatyössä. Monien samanaikaisten ongelmien kanssa painivat asiakkaat jäävät helposti palveluissa väliinputoajiksi, koska tarpeita on yhtä aikaa monia. Löytääkseen ennaltaehkäisyn polulle asti, erityisesti he tarvitsevat tukea ja toimia.

3. Tuleeko luvun 5 painopisteiden sisältöjä täsmentää tai korostaa joltakin osin?
 - o Mitä asioita olisi tärkeää nostaa selvemmin esiin?

Seurakuntien määrä ja tehtävä olisi hyvä sanoittaa samaan tapaan kuin järjestöt. Kanta-Hämeen alueella on yhteensä 11 erikokoista seurakuntaa. Laissa evankelis-luterilaiselle kirkolle määrättyjä yhteiskunnallisia tehtäviä ovat hautaustoimi, väestörekisterin ylläpitoon liittyvät tehtävät ja kulttuurihistoriallisesti arvokkaiden rakennusten ja irtaimiston ylläpito. Lakisääteisten yhteiskunnallisten tehtävien hoitamisen lisäksi seurakunnilla on sosiaalisia palveluja kuten diakonia, perheneuvonta, sairaalasielunhoito ja lapsi- ja nuorisotyö, jotka täydentävät muun yhteiskunnan palveluita.

4. Miten strategian suunta vaikuttaa järjestöjen ja seurakuntien mahdollisuuksiin tukea asukkaita ja täydentää palveluja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä?

Evankelis-luterilaisten seurakuntien resurssit ja toimintamuodot/palvelut vaihtelevat keskenään jonkin verran. Seurakuntien palvelut eivät ole täysin yhteneväiset koko hyvinvointialueella.

Diakoniatyön tehtävä on löytää heitä, jotka jäävät avun ulkopuolelle. Nykyisessä tilanteessa (mm. lainsäädäntömuutokset) yhä useammat putoavat palveluista tai eivät jaksa hakea apua, joka heille kuuluu. Tästä syystä myös diakoniatyön resurssit ovat paikoin koetuksella ja priorisointia tarvitaan myös seurakuntien työssä. Erityinen huoli

tällä hetkellä kohdistuu kotona syrjäseudulla yksin asuviin ikäihmisiin, asunnottomiin tai erityistä tukea arjessa tarvitseviin.

5. Missä asiakasryhmissä ja palveluissa järjestöjen ja seurakuntien tuki on mielestänne kriittistä – ja näkykö tämä riittävästi strategiassa?

- o Jos ei näy, miten tätä tulisi täydentää?

Perheneuvonta tuottaa ennaltaehkäisevää palvelua seurakuntien omalla rahoituksella. Tämä ei kuitenkaan ole OmaHämeelle strateginen lisäresurssi. Seurakuntien perheneuvonta voi tukea OmaHämeen omaa palvelutarjontaa, mutta vain osittain ja hetkellisesti.

Seurakuntien sairaalasielunhoito toteutuu hyvinvointialueen tiloissa, kiinteässä yhteistyössä OmaHämeen työyhteisöjen kanssa. Sairaalasielunhoidon asiantuntijat toimivat myös työnohjaus- ja muissa tukitehtävissä henkilökunnalle.

6. Mitä riskejä tai mahdollisuuksia näette palvelustrategian toimeenpanossa järjestöjen ja seurakuntien näkökulmasta?

- o erityisesti asukkaiden hyvinvoinnin, osallisuuden sekä matalan kynnyksen tuen saatavuuden kannalta

Strategian painopisteisiin asiakkuuksien korostamisesta ja ennaltaehkäisystä on seurakuntien suunnasta helppo yhtyä. Toisaalta resurssien niukkuudessa huolena on näiden periaatteiden toteutuminen. OmaHämeen käytännöissä on hyvää moniammatillista työskentelyä, mutta myös palvelujen pirstoutumista. Tutkittuun tietoon perustuvat strukturoidut toimintamallit, joissa monimutkaisia ongelmia pyritään ratkaisemaan erilaisilla interventioilla, ovat osin erittäin toimivia. Haasteeksi tulee kuitenkin ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen, ellei palveluja saada toimimaan samaan suuntaan strategisesti yli toimijarajojen. Vastuutyöntekijämallin toteuttamisessa onnistuminen pienentää tätä riskiä. Myös digitaalisuus tuottaa osittain toimeenpanon riskiä, sillä kaikki eivät saavuta sähköisiä palveluja. Monikanavaisuus on kannatettavaa, mutta samaan aikaan on huomioitava tuen tarve palvelujen käytön onnistumiseksi. Palvelujen lisäämiseen seurakunnissa ei ole varattuna resursseja, mutta eri toimijoiden olemassa olevia resursseja kohdentamalla voidaan tukea ihmisiä yhä paremmin, kun arvostavassa yhteistyössä tunnistetaan omat sekä toisten roolit ja mahdollisuudet. Huomiota viestintään ja saavutettavuuteen:

Matalan kynnyksen perhepalveluista yksittäisenä havaintona on, että asiakkaan etsiessä tietoa Lapsiperheiden palveluohjaus ja neuvonta -otsikon alta, sivulla on digitaalisen asioinnin osiossa heti ensimmäisenä ”lastensuojeluilmoitus”. Vääränlaiset ennakkoluulot ja pelko voivat pahimmillaan estää yhteydenoton toteutumisen.

Huomio pitäjien ja pienempien kuntien osalta:

Seurakunta toimii yhteisönä ja toimijana kaikissa kunnissa ja pitäjissä. Matalan kynnyksen palvelujen tarpeen kasvu ja huoli tarkoituksenmukaisista lähipalveluista tunnistetaan erityisesti pienemmissä kunnissa ja pitäjissä.

7. Miten järjestöjen ja seurakuntien roolia voidaan vahvistaa ja selkeyttää tekoälyn ja digipalvelujen kehittämisessä yhteisten asiakkaiden näkökulmasta?

Digipalvelujen kehittämisessä on tärkeää kuunnella järjestöjen ja seurakuntien näkemyksiä. Toisiin tilanteisiin ja palveluihin digipalvelut sopivat, toisiin tarvitaan perinteinen kohtaaminen. On kohtia, joissa digipalvelut täydentävät hyvin kasvokkain tapahtuvaa auttamista. Toisissa tilanteissa digipalvelut voivat lisätä asiakkaiden turvattomuutta ja lopulta työllistää muita palveluja.

Järjestö- ja seurakuntapuolella on paljon osaamista osallisuuden, yhteisöllisyyden, vertaistuen ja kohtaamisten merkityksestä. Nämä näkökulmat on syytä pitää mielessä digipalveluja kehitettäessä. On myös pohdittava, millaisten arvojen ja ihmiskäsityksen varassa näitä palveluja kehitetään. Tehokkuuden ja yksilökeskeisyyden lisäksi tarvitaan myös muita näkökulmia, jotta löydetään kestäviä ratkaisuja.

8. Miten yhteistyötä Oma Hämeen ja järjestöjen sekä seurakuntien välillä tulisi vahvistaa palvelustrategian toteuttamiseksi?

- o Mitkä ovat tärkeimmät yhteistyömuodot tai rakenteet, joita toivotte?

Eri seurakuntien tarjoamat toiminnot ja palvelut eroavat jonkin verran toisistaan. Seurakuntien puolelta pyritään aktiivisesti viestimään seurakuntakohtaisesti olemassa olevista palveluista (esim. PTV), mutta tätä viestintärajapintaa voisi edelleen kehittää, jotta ohjaus seurakuntien palveluihin olisi toimivaa ja asiakkaan tarpeen mukaista.

Tarvitaan tutkimus- ja kehittämistyötä palvelujen vaikuttavuuden vahvistamiseksi. Tämä edellyttää tietoa siitä, missä määrin ja mitkä asiakasryhmät tai eri elämäntilanteissa olevat ovat yhteisiä ja tarvitsevat erityistä tukea. Seurakuntien diakoniatyössä on paikkakuntakohtaisesti tilasto- ja kokemustietoa ihmisten avun tarpeesta ja tilanteesta. Tämän tietopohjan hyödyntäminen on yksi näkökulma yhteistyöhön.

9. Onko palvelustrategiaan liittyen muuta, mitä haluatte nostaa esiin järjestönne tai seurakuntanne näkökulmasta?