

Työvalmennussäätiö Luotsi

1. Miten palvelustrategian sisällöt mahdollistavat Oma Hämeen ja yritysten yhteisen asiakasarvon tuottamisen?

Termiä asiakasarvo ei mainita strategiassa lainkaan, mutta Työvalmennussäätiö Luotsin tulkinnan mukaan strategian mukaisia ja asiakasarvoa (vammaiset, mielenterveyskuntoutujat, pitkäaikaistyöttömät ja syrjäytymisvaarassa olevat nuoret) tuottavia käytännön toimia Luotsin tuottamissa sosiaalipalveluissa ovat esimerkiksi:

- Matala kynnys eli käytännössä ehkäistään asiakkaan tilanteen heikkenemistä ja vältetään päivystys-, kriisi- ja raskaammat palvelut.
- Toimintakyvyn ja arjen hallinnan rakentaminen, jolloin asiakkaan psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky vahvistuu. Lisäksi sote-palvelujen vaikuttavuus paranee, koska asiakas sitoutuu palveluun. Palvelut koetaan hyödyllisiksi, ei pakottaviksi.
- Ennaltaehkäisy ja raskaampien palvelujen tarpeen vähentyminen, joka vähentää kustannuksia erikoistuneissa sote-palveluissa.

Tiivistetty määritelmä Luotsin tuottamista asiakasarvosta (tekoälyn muotoilemana):

- Työvalmennussäätiö Luotsi tuottaa Oma Hämeelle asiakasarvoa vakauttamalla asiakkaan arkea, vahvistamalla toimintakykyä ja ohjaamalla hänet sujuvasti kohti työelämää tai jatkopalveluita, jolloin sote-palvelut vaikuttavat paremmin ja raskaampien palvelujen tarve vähenee.

2. Ovatko hankintojen ja kumppanuuksien periaatteet riittävän selkeitä ja ennakoitavia yritysten näkökulmasta?

Luvussa 5.3.2 Hankintojen ja järjestämisen linjauksissa Oma Hämeen hankinnoissa tulee huomioida seuraavat linjaukset:

- 1 Oma Hämeen hankinnoilla tuetaan strategian toteutumista
- 2 Hankinnoilla vahvistetaan kumppanuuksia yritysten kanssa ja edistetään monituottajuutta
- 3 Hankinnoilla tuetaan toiminnan jatkuvaa uudistamista
- 4 Hankinnat ovat ennakoitavia ja niistä viestitään avoimesti
- 5 Hankinnat ovat vaikuttavia ja kustannustehokkaita koko hankinnan elinkaaren ajan
- 6 Hankintojen johtaminen perustuu tietoon.

Edellä mainitut periaatteet ja linjaukset ovat sinällään selkeältä näyttäviä.

Tässä vaiheessa niiden selkeydestä ja ennakoitavuudesta – eli käytännön toteutuksesta – on mahdotonta sanoa vielä mitään.

3. Miten palvelustrategia tukee yritysten pitkäjänteistä toiminnan kehittämistä?

Käsillä oleva palvelustrategia on kirjoitettu niin yleiselle tasolle, että pitkäjänteisestä toiminnan kehittämisestä on toistaiseksi mahdotonta sanoa mitään. Tähän asti Työvalmennussäätiö Luotsi on toiminut jatkuvassa supistuvassa suunnittelussa.

Pitkäjänteinen kehittäminen on ollut mahdotonta.

Pitkäjänteisen toiminnan kehittämiseksi strategiassa tulisi olla seuraavan kaltainen lisäys:

- Oma Häme järjestää palvelujaan pitkäjänteisiä kumppanuuksia hyödyntäen. Palvelujen luonne, asiakasatarpeet sekä tavoiteltavat vaikutukset ja vaikuttavuuden aikajänne ohjaavat palveluiden toteutustapaa.

Työvalmennussäätiön Luotsin asiakkaiden palvelut – eli asiakkaina vammaiset, mielenterveyskuntoutujat, pitkäaikaistyöttömät ja syrjäytymisvaarassa olevat nuoret – edellyttävät tavoitteellista ja pitkäjänteistä palveluiden järjestämistä.

4. Miten palvelustrategia vastaa monituottajuuden ja markkinoiden kehittymisen tarpeisiin?

Jotta palvelustrategia vastaisi monituottajuuden ja markkinoiden kehittymisen tarpeisiin strategiaa tulisi täydentää esimerkiksi seuraavilla lisäyksillä:

- Strateginen kumppanuus, jossa kumppani osallistuu jatkuvan palvelukokonaisuuden toteuttamiseen ja vaikuttavuuden lisäämiseen.
- Ekosysteemikumppanuus, jossa palveluja ja toimintamalleja kehitetään yhdessä ennakoivasti.

5. Miltä luvun 5 palvelustrategian painopisteet näyttävät yritysten roolin ja yhteistyön näkökulmasta?

Osaoptimointi-termi (käytetty luvuissa 5.1.5 Asiakasmaksujen määrittely sekä 5.2.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen) olisi hyvä määritellä.

Mikäli osaoptimoinnilla tarkoitetaan tilannetta, jossa organisaatio hakee säästöjä siirtämällä kustannukset muualle tai muulla tavoin toimii tavalla, joka ei palvele kokonaisuutta tai saattaa jopa heikentää sitä. Asia on syytä avata esimerkiksi luvussa 5.3 Strategisten kumppanuuksien kehittäminen. Strategian tavoitteena on rakentaa vahva ja laaja kumppanuusverkosto – tavoitteen tulee pikemminkin olla toimiva ja vahva kumppanuusverkosto.

Erityisesti heikossa työmarkkina-asemassa olevien osalta on tällä hetkellä realisoitumassa riski, jossa pitkään työttömänä olleet jäävät ilman työllistymistä edistäviä palveluita, työkykykartoituksia yms. toimenpiteitä. Työvalmennussäätiö Luotsilla on työpajaympäristö, jota on mahdollista hyödyntää esimerkiksi työkykykartoituksiin aidossa työtehtävissä.

6. Puuttuuko luvusta 5 teidän näkökulmastanne palvelustrategian sisällöstä jotakin?

Living Lab, ”elävä labra”, pitäisi mainita yhteistyön toimintamallina. Living Lab -toimintamalli tukee Oma Hämeen palvelustrategian toteuttamista mahdollistamalla asiakaslähtöisten ja vaikuttavien palvelujen kehittämisen aidossa toimintaympäristössä yhdessä kumppaneiden kanssa sekä lisää todennäköisesti hankintojen ja päätöksenteon ennakoitavuutta.

Luotsissa Living Lab -mallia on kokeiltu ja toteutettu yhteistyössä HAMKin

sosiaalialan koulutuksen kanssa vuodesta 2021 syvennettynä ja pitkäjänteisenä työelämäyhteistyönä.

7. Tulisiko luvussa 5 jotakin täsmentää tai korostaa?

Kysymyksessä 46 mainittu osaoptimointi-termi tulisi määritellä.

Termiä työpaja ei mainita strategiassa lainkaan. Strategiaa tulee täydentää työpajatyypisten toimintaympäristöjen kehittämisellä ja toiminnan turvaamisella heikossa työmarkkina-asemassa olevien palveluympäristönä ja toisen asteen ammatillisen koulutuksen vaihtoehtoisena oppimisympäristönä. Työpaja-tyyppiset toimintaympäristöt ovat toimiva ympäristö sosiaalialan, työllisyydenhoidon sekä oppilaitosten kumppanuuksille. Ne toimivat luontevana alustana myös erilaisille Living Lab -kokeiluille.

Proaktiivisen eli ennaltaehkäisevän toiminnan tulee näkyä strategiassa enemmän. Sosiaalipalveluiden osalta heikossa asemassa olevien palveluita (vammat, mielenterveyskuntoutajat, pitkäaikaistyöttömät, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret, maahanmuuttajat, yms.) tulee strategiassa korostaa enemmän.

8. Miten voitaisiin vahvistaa yhteistyötä hyvinvointialueen ja yritysten välillä strategian toteuttamiseksi?

Yhteiset projektit uusien toimintamallien ja palveluiden pilotoimiseksi. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi tekoälyn hyödyntämiseen tai oppimisympäristöihin ja oppilaitosyhteistyöhön liittyvät kokeilut.

9. Onko palvelustrategiaan liittyen muuta, mitä haluatte tuoda esiin yritysten näkökulmasta?

Palveluntuottajille pitää viipymättä palauttaa mahdollisuus 100 % palkkatukeen pitkäaikaistyöttömien palkkaamiseen tai muulla tavoin turvata palkkatyö ns. välityömarkkinoilla. Palkkatuki tai vastaava tuetun työn malli mahdollistaa pitkäaikaistyöttömien ja syrjäytymisvaarassa olevien työkyvyn ylläpitämisen.

Palkkatukiasia ei suoraan kuulu Oma Hämeen toimialueelle, mutta kuuluu osaksi Oma Hämeen strategista kumppanuutta työllisyysalueiden ja kuntien kanssa.