



Valtionhallinnon kehittämisosasto
Matti Kuivalainen

Dialogi: Miten syntyvät mielekkäät kohtaamiset julkisissa palveluissa?

Aika: 8.11.2023 klo 10.00-11.25

Paikka: Vanha ylioppilastalo / Etäyhteys

Osallistujat: Paikan päällä 10 dialogipöytää, Etäosallistujat Teamsissa

Tausta

Vanhusneuvostopäivä 2023 järjestettiin teemalla *Ikäystävällisen Suomen rakentaminen*. Päivässä käsiteltiin ikääntyneiden osallisuuteen, hyvinvointiin ja terveyteen, digitalisaatioon sekä asumisen ennakointiin liittyviä teemoja. Tilaisuuteen osallistui yli 100 henkilöä paikan päällä Helsingissä ja lähes 200 etäyhteydellä. Tilaisuuden avasi kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen.

Aamupäivällä järjestettiin dialogikeskustelu *Miten syntyvät mielekkäät kohtaamiset julkisissa palveluissa*, johon osallistujat johdatteli erityisasiantuntija Päivi Tiittula Vallista. Lähiosallistujat jakoutuivat 10 pienryhmään, joiden työskentelyä fasilitoivat vanhusneuvostojen ja kansalaisjärjestöjen edustajat sekä virkamiehet. Osallistujille esitettiin muun muassa seuraavia kysymyksiä, joiden pohjalta heitä kannustettiin keskustelemaan omiin kokemuksiin perustuen:

- Millaisia ovat hyvät kohtaamiset julkisissa palveluissa? Millaisia huonot?
- Miten hyviä kohtaamisia voisi edistää?
- Mitä vanhusneuvostot voisivat tehdä? Mitä muuta tukea tarvitaan?

Koontia keskustelussa käsitellyistä aiheista

Palveluiden saatavuus ja byrokratia:

- Kokemukset julkisten palvelujen saannista ovat moninaiset.
- Byrokratia ja palveluiden päällekkäisyys hämmentävät ja tekevät palveluiden saamisesta vaikeaa. Palvelupolkujen monimutkaisuus ja epäselvyys ovat ongelma, johon tarvitaan selkeitä ratkaisuja.
- Palveluiden saannissa oma asennekin voi vaikuttaa. Avoimuuden ja yhteistyöhaluisuuden on koettu tuovan positiivisia kokemuksia.
- Oma lääkäri -malli on esimerkki toimivasta ratkaisusta. Tosin siinäkin lääkärin ja hoitajan pysyvyys ja persoona ovat avainasemassa.

Digitaalisuus ja tietoyhteiskunnan haasteet:

- Digitaalisten palveluiden käytössä on selkeä kuilu. On arvioitu, että Suomessa 600 000 ihmistä on jäänyt digitaalisen kehityksen ulkopuolelle. Erityisesti ikääntyneistä kannettiin huolta.
- Näkövammaisten ja aistivammaisten erityistarpeet digipalveluissa jäivät usein huomioimatta. Myös pankkipalveluiden digitaalisuus tuottaa ongelmia monille.
- Avioeron tai leskeksi jäämisen kaltaiset elämänmuutokset voivat vaikeuttaa digipalveluiden käyttöä, jos puoliso on aiemmin hoitanut nämä asiat.
- Tieto digipalveluista ja niiden käytöstä on usein pirstaloitunutta, ja tietoa on vaikea löytää.
- Tiedon liikkuvuus järjestelmien välillä on heikkous. Esim. työterveydestä ei siirry terveystiedot julkiselle puolelle.

Vanhusneuvostojen ja osallistumisen merkitys:

- Vanhusneuvostojen aktiivisuus ja osallistuminen ovat tärkeitä ikäihmisten asioiden edistämisessä.
- Vanhusneuvostojen jäsenten osallistuminen kunnanvaltuustojen ja -hallitusten toimintaan nähdään myönteisenä kehityksenä.
- Vanhusneuvoston jäseniä tulee ottaa mukaan myös lautakuntiin. Toisinaan vapaaehtoiset ihmiset loppuvat kesken.
- Vanhusneuvostojen näkyvyys ja tiedottaminen, sekä verkkosivujen ajantasaisuus ovat keskeisiä.
- Vanhusneuvostojen ehdotukset tulisi jakaa oikeassa muodossa sekä ennakoivasti ja oikea-aikaisesti ennen budjetin valmistelua

Monimuotoisuus:

- Eläkeläisten eri ikäluokat pitäisi saada mukaan vanhusneuvostojen toimintaan
- Myös maahanmuuttajataustaisia henkilöitä tulisi saada vanhusneuvostoihin

Kohtaamisista sanottua:

- Kohtaamisissa korostuu myös henkilökunnan vähyyks ja pitkät odotusajat, mikä vaikuttaa palveluiden laatuun.
- Kohtaamisten parantamiseksi painotettiin arkisten asioiden, kuten tervehtimisen merkitystä, kiireen poistamista puhelinpalveluista, ja esteettömien palvelupisteiden tarjoamista iäkkäille.
- Nuorten ja vanhusten väliset kohtaamiset: Nuorten ammattilaisten koettiin kohtelevan vanhuksia kohteliaasti ja arvostavasti.

Muita esille nousseita asioita:

- Palveluiden saatavuus ja laatu, sekä alueelliset eroavaisuudet palveluissa, ovat keskeisiä huolenaiheita.
- Hyvinvointialueiden ja virkamiesten rooli kohtaamisissa on merkittävä, mutta usein haasteellinen tiedon saannin ja hallinnon hahmottamisen kannalta.
- Jos palvelut koetaan kovin ylhäältä alas -saneluna, ne eivät rakenna toimijuutta ja osallisuutta.
- Demokraattisuuden edellytys on se, että palveluissa kohdellaan ihmisiä tasavertaisesti. Esimerkiksi tunnettuus kotikunnassa ei saisi vaikuttaa suuntaan tai toiseen.
- Yhteiskunnan yleinen ilmapiiri heijastuu kohtaamisiin ja palveluihin.
- Kehityksen vauhti nopeutuu koko ajan. Aina ollut keskustelua siitä, että ikääntyneet tippuvat kehityksestä, mutta vauhti kiihtyy nyt koko ajan ja kyydistä uhkaa jäädä entistä nuorempana.
- Hyvinvointialue on vielä hahmoton. Verkkosivuilta on vaikea löytää tietoa. Vielä ei tunneta työntekijöitä. Vaikea hahmottaa vielä hallintoa.
- Jokaisen tulisi olla terveempiä ja elää pidempään, mutta resursseja joudutaan leikkaamaan – vanhusneuvoston tulisi edistää etenkin terveyttä ja hyvinvointia

”Mä käytän aika paljon äitiäni palveluissa, lähinnä terveydenhuollossa ym. Niin silloin jotenkin jää tosi hyvä mieli, kun kohdataan vanha ihminen suoraan eikä puhuta minulle. Kokemuksia kohtaamisista on sekä hyviä että huonoja, mutta tämä näin alkuun tuli mieleen”