



Kuntaliitto
Kommunförbundet

**KUNTA – PARAS PAIKKA PALVELUILLE?
Palvelumalleja uudistamassa**

**Palveluinnovaatioiden asiantuntija Tuula Jäppinen, Kuntaliitto
Sosiaali- ja terveysturvan päivät 13.8.2009**

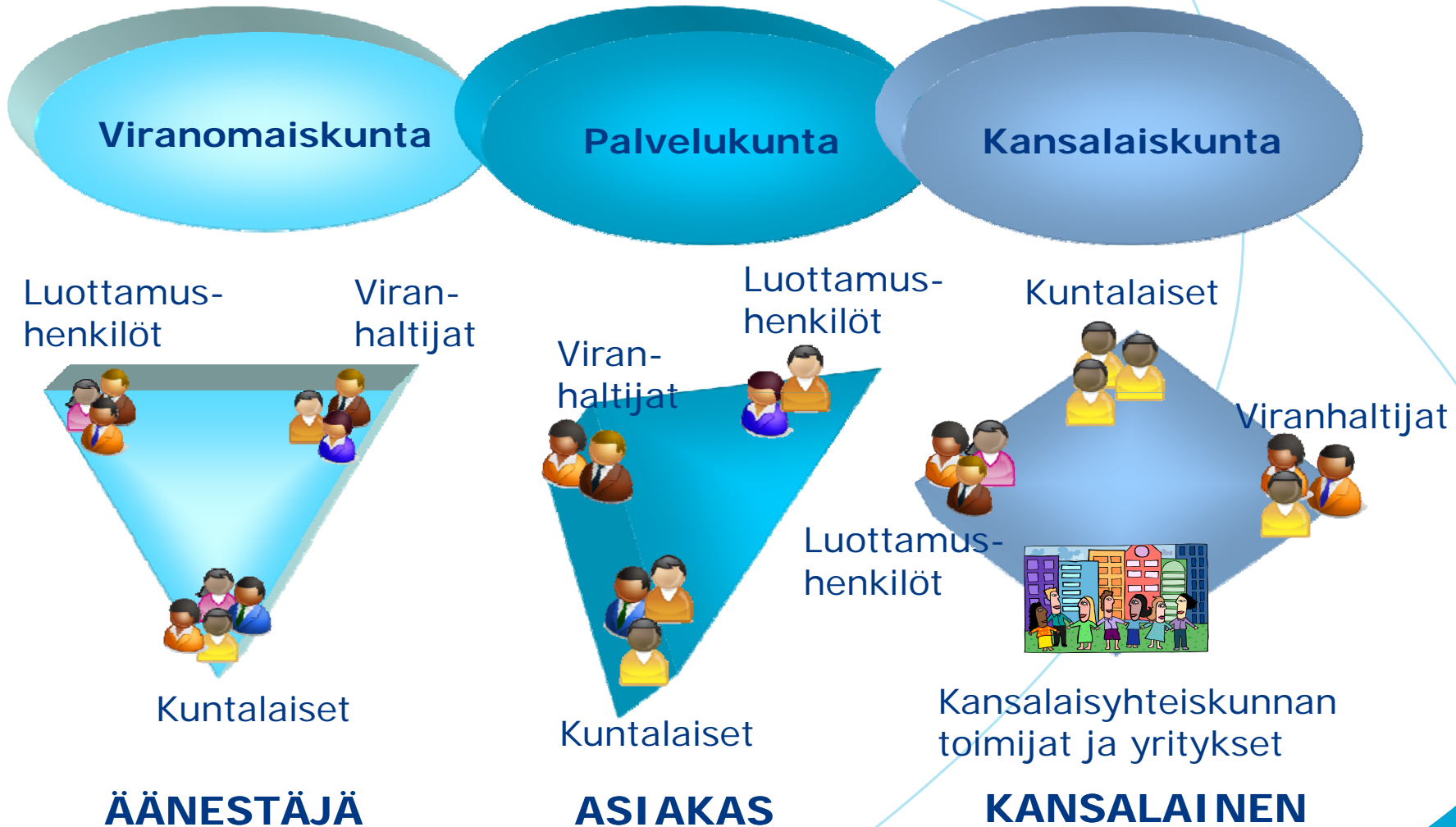
Esillä alustuksessa

- Kunnan ja kuntalaisen roolin kehitys
- Palvelujen vaihtoehtoiset tuotantomallit
- 2000-luvun kansalaisyhteiskunnan palvelujen uudet tuotantotavat
- Kuntien parhaat palvelukäytännöt –hankkeen ehdotukset kuntapalvelujen tehostamiseksi
- Esimerkkejä uusista palvelumalleista
- Sote – kyselyn tuloksia uusien tuotantotapojen ja organisoinnin kehittymisestä kunnissa

Kehitys viranomaiskunnasta palvelukunnan kautta kansalaiskunnaksi (Ryynänen 2003)

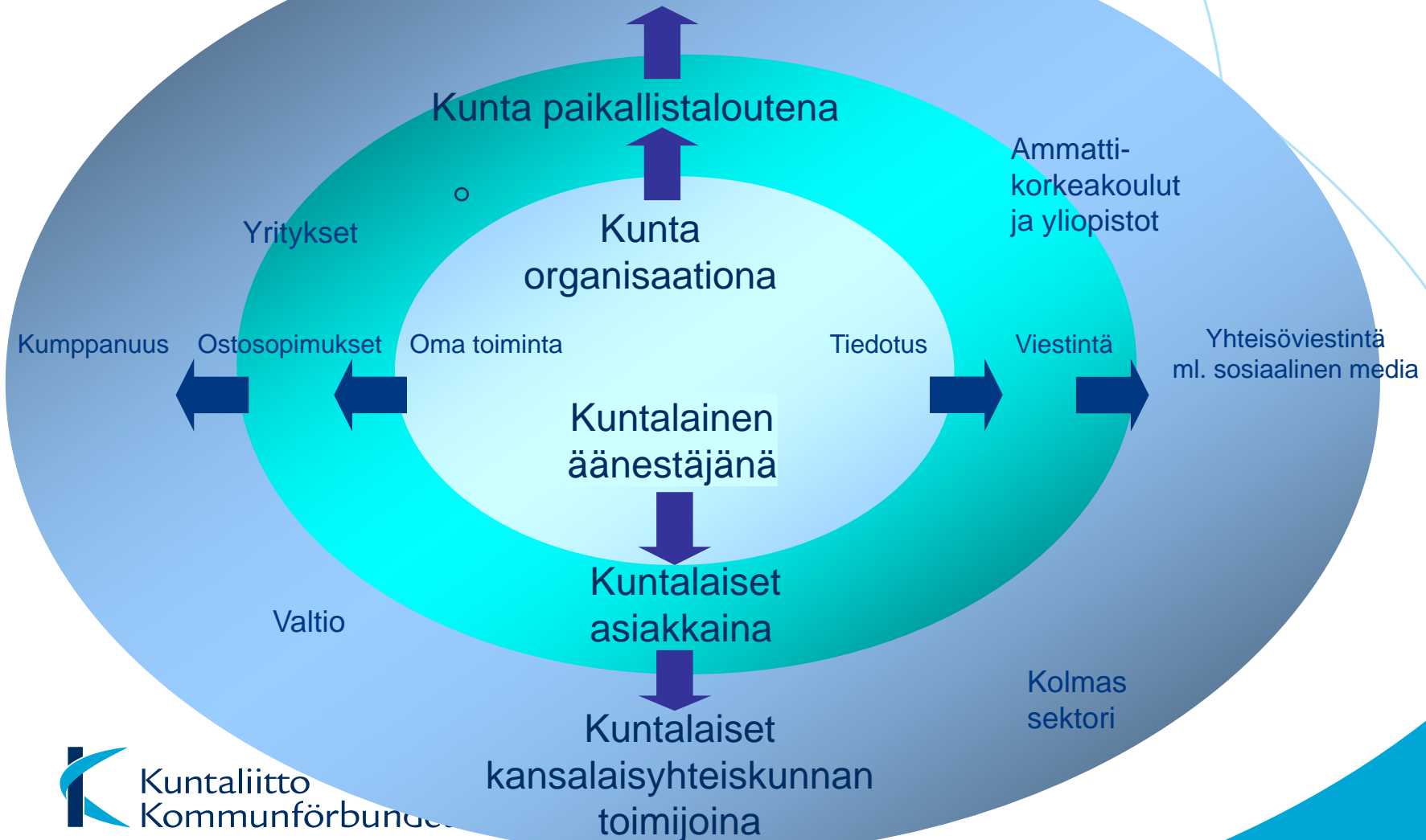
- Hyvinvointivaltion rakennuskauden **viranomaiskunta** säädösidonnainen julkinen laitos. Viranomaisen oikeuden täytäntöön panija ja julkisten palvelujen tuottaja. Palveluntuotannon keskiössä oikeus.
- 1980-luvun lopun **palvelukunnan** kansalaiset kunnan asiakkaita, liiketaloudellinen ajattelu kuntiin/NPM. Palvelutuotannon keskiössä sisäisen toimintajärjestelmän tehokkuus. Kunta palveluntuottajan sijasta järjestäjäksi (Kuntalaki 365/1995, 2§).
- 2000-luvun **kansalaiskunnassa** kansalainen osallistuu päätöksentekoon, julkiset tehtävät siirtyvät lähemmäs kansalaisia ja kunnan infrastruktuurin tukee kansalaistoimintaa. Kansalainen palvelutuotannon keskipisteessä poliittisena toimeksiantajana ja yhteisönsä muotoiluun vaikuttajana.

Viranomaiskunnasta kohti kansalaiskuntaa



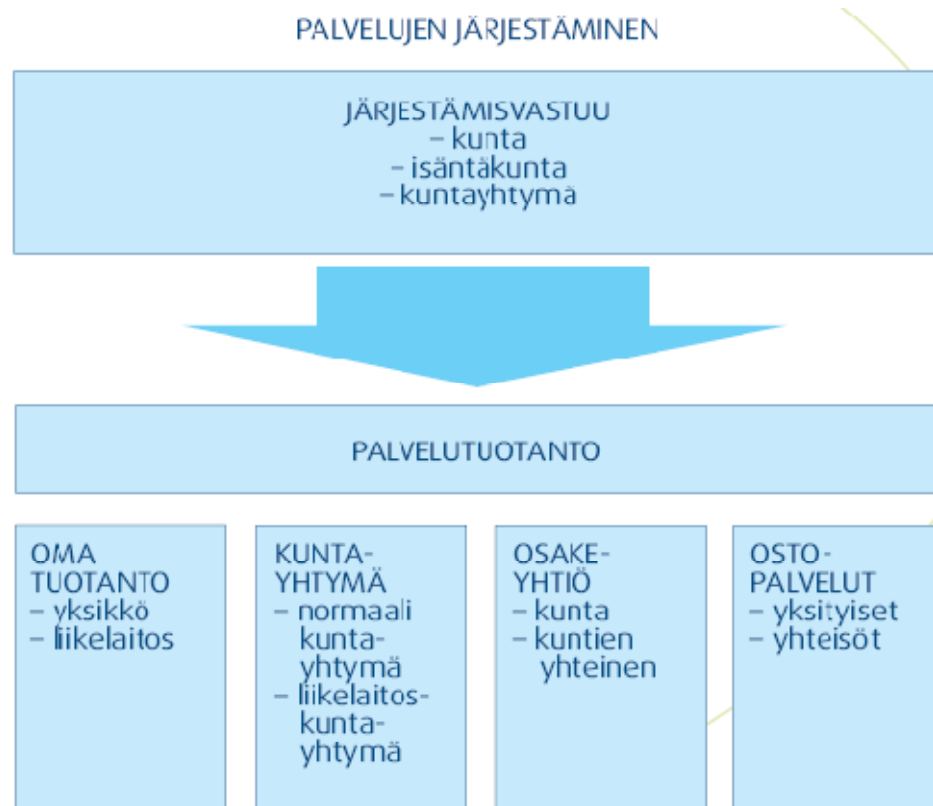
UUSI KUNTA 2017 – TAVOITTEENA ELÄVÄ ITSEHALLINTO, ELINVOIMA JA HYVINVOINTI

Kunta yhteisönä ja innovaatioympäristön kehittäjänä
erilaisissa toimintaympäristöissä



Palvelujen vaihtoehtoiset tuotantotavat

- Nykytila viranomais- ja palvelukunnassa



2000-luvun kansalaisyhteiskunnan palvelujen uudet tuotantotavat

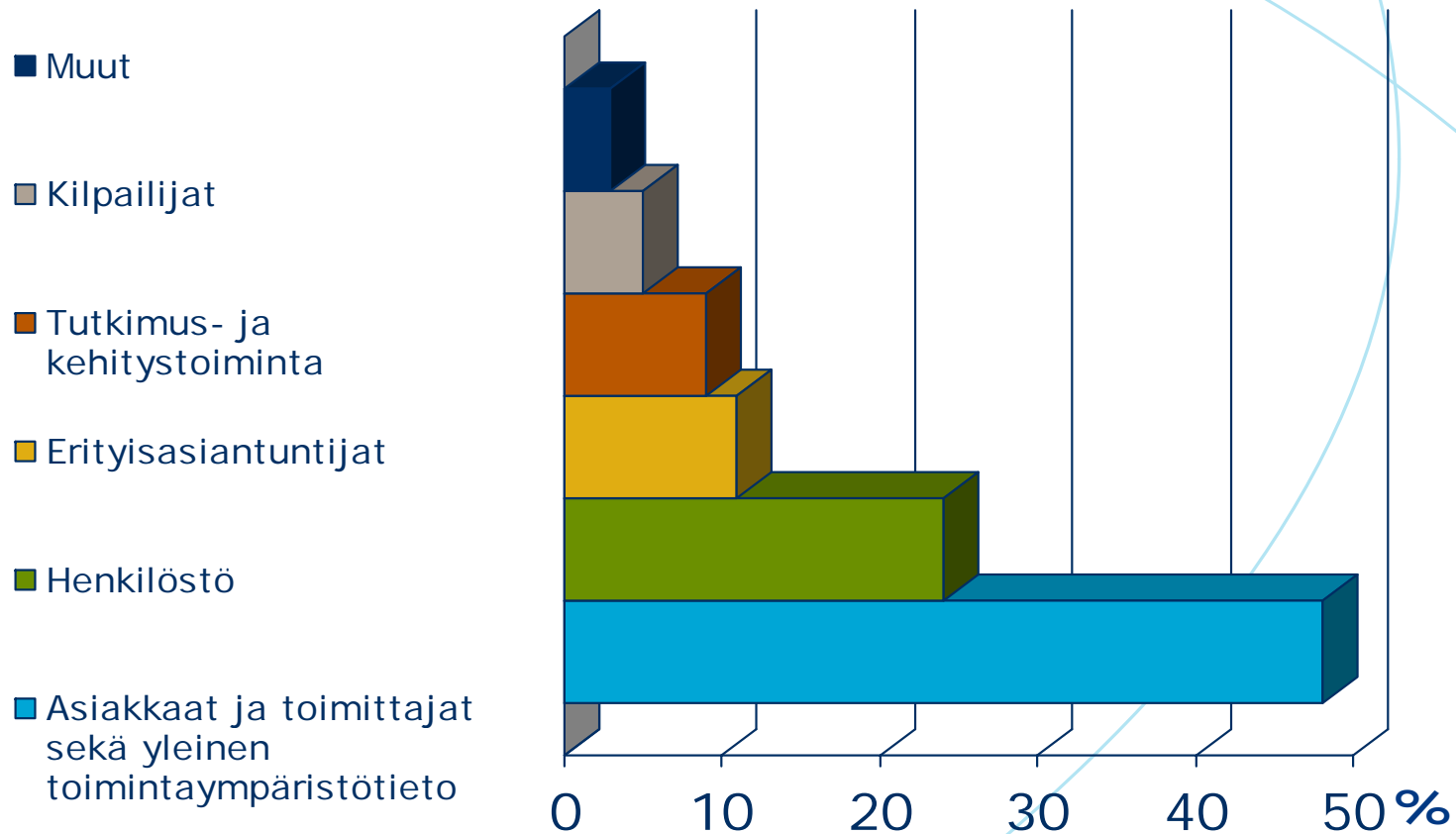
I Inkrementaalit tavat

- Nykyisen toiminnan tehokkuuden ja laadun parantaminen (tuottavuus ja vaikuttavuus)
- Henkilöstö & käyttäjät palvelujen uudistamisen suuntaajina (käyttäjälähtöisyys)

II Radikaalit tavat

- Hallintorajat ylittävät palvelut (mm. prosessi- ja elämänkaarimalli)
- Holistinen, systeeminen uudistus järjestelmätasolla (innovaatiot sosiaali- ja terveystalouden järjestelmässä; vastaaminen kokonaan uusiin tarpeisiin)

Asiakkaat palveluinnovaatioiden lähteinä





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kohti tulevai- suuden palveluja



Kuntien parhaat
palvelukäytännöt
- hankkeen loppuraportti

21/2009

Kunnat

Kuntien parhaat palvelukäytännöt –
hankkeen ehdotukset
kuntapalvelujen tehostamiseksi:

• **1. Asiakas- ja käyttäjälähtöisen
innovaatio- ja kehitystyön
tehostaminen ja yhteistyön
lisääminen**

- suositukset tutkimus-, kehitys- ja
innovaatio-organisaatioille

• **2. Hyvien käytäntöjen
kokoaminen ja levittäminen
erilaisissa kunnissa**

- suositukset kunnille ja
valtiovarainministeriölle

Asiakas- ja käyttäjälähtöisen innovaatio- ja kehitystyön tehostaminen ja yhteistyön lisääminen

- **1 Menojen kasvua hillitsevät innovaatiot ja benchmarking** (mm. tutkimus-, kehitys- ja innovaatioprosessien johtaminen, tulosten hyödyntäminen, käyttäjälähtöisyys, kumppanuus, innovatiiviset hankinnat, tietojärjestelmät)
- **2 Tutkimustoiminnan ja hankekoordinaation kehittäminen** (mm. kuntarakenteet, -liitokset)
- **3 Hankintatoimen ja tilaaja-osaamisen kehittäminen** (mm. osaamisen vahvistaminen, ulkoistamisratkaisujen pilotti KL & STM:n kanssa/ palveluseteli & TILTU)

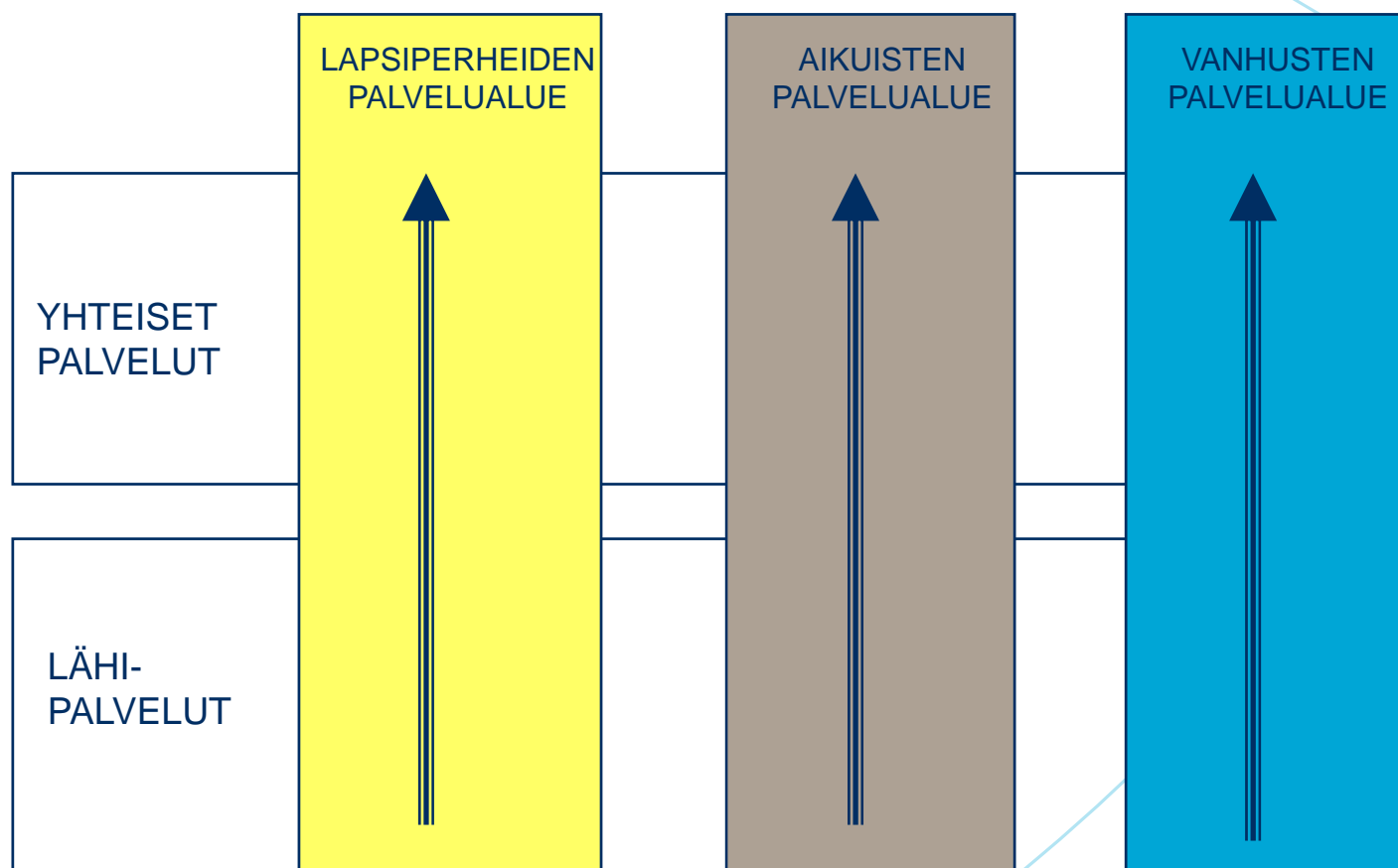
Hyvien käytäntöjen kokoaminen ja levittäminen erilaisissa kunnissa

- **1 Kuntien kannustaminen palvelujen kehittämistyöhön** (KL:n palvelustrategiakehittämisen- ja arviointityö; Edelläkävijäkuntien palvelukäytännöt)
- **2 Hyvien käytäntöjen verkkosivut levittämisen välineenä** (Innokylä -konseptin soveltuminen muihin kuntapalveluihin)
- **3 Parhaiden palvelukäytäntöjen aluekierros** (syksy 2009)
- **4 Kuntien palvelufoorumi** (vm ohjaa ja seuraa johtopäätösten toteutumista)

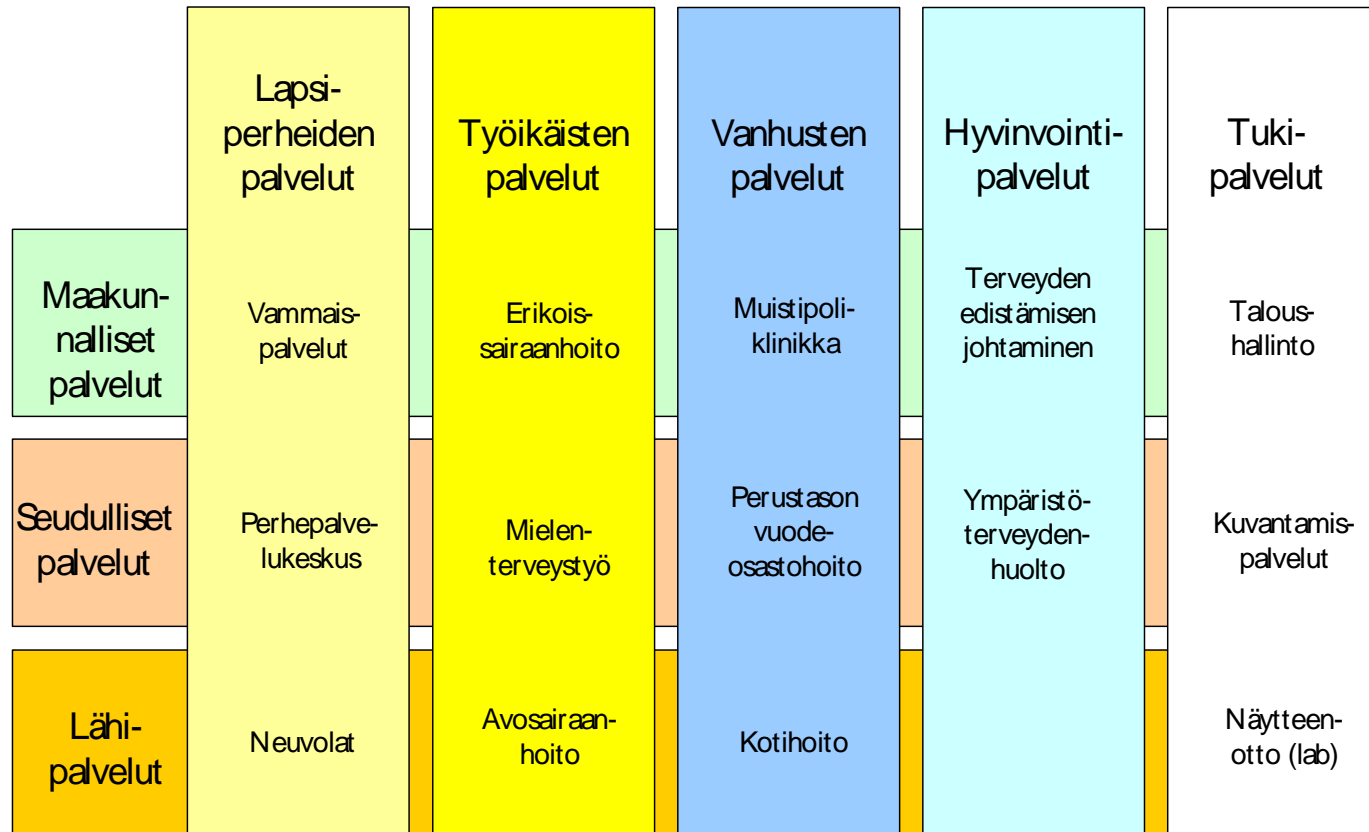
Elämänkaari- ja prosessimallit (Junnila 2009)

- Useat kunnat, yhteistoiminta-alueet, sosiaali- ja terveystoiminta-alueet ovat järjestämässä toimintaansa elämänkaarimallilla
- Lähtökohta palvelujen yhteensovittaminen (integraatio) asiakaslähtöisinä kokonaisuuksina
- Palvelujen yhteensovittaminen voi olla horisontaalista (eri hallinnollisten sektoreiden palvelut kytketään toisiinsa vastaamaan yhdessä asiakkaiden palveluihin/ lähipalvelut) tai vertikaalista (esim. ehkäisevän toiminnan, muun pth ja erikoissairaanhoidon yhteen sovittaminen / seudulliset palvelut)
- Tavoitteena taloudelliset hyödyt

Kunnan tai yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveyspalvelujen organisointi elämänkaaren mukaan



Sosiaali- ja terveyspiirin palvelujen organisointi elämänkaaren mukaan



Lähde: Junnila 2009

Kysely kunnille sosiaali- ja terveystalvelujen toteuttamisesta Paras -uudistuksessa, vm kevät 2009

Uudistuksen vaikutukset sote -palvelujen uusien tuotantotapojen ja organisoimnin kehittymiseen

- **Palvelujen järjestämiseen ja organisaation kehittämiseen kohdistuneet uudet toimintamallit (1- 2)**

kuten yhteistyö toisten kuntien kanssa, yhteistyö kunnan, yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa tai toiminnan tehostaminen esimerkiksi tilaaja-tuottaja -mallin avulla ovat jo valtavirtaistuneet kunnissa.

- **Uudet palvelukonseptit, menetelmät ja työskentelytavat tai uudet toimintamallit (3-5)** kuten elämänkaarimalli, erilaiset monitoimijaiset mallit, työparimallit, keskitetty palveluohjaus tai terveyttä ja hyvinvointia edistävät mallit sen sijaan eivät ole vielä yleistyneet kunnissa.