



Helsingin sosiaali- ja terveyspalvelut uudistuvat

– asukasfoorumit toivat uusia ideoita

Helsinki järjesti huhti- ja toukokuussa 2012 yhdessä Helsingin kaupunkiosayhdistykset ry:n (Helka) kanssa neljä kaupunkilaisille avointa asukasfoorumia. Tilaisuuksissa asukkailla oli mahdollisuus antaa palautetta Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista ja kertoa miten niitä tulisi jatkossa kehittää. Asukkaiden esittämät näkemykset ja ideat otetaan huomioon, kun Helsingin sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamista suunnitellaan. Helsingin sosiaali- ja terveystoimi yhdistyvät vuoden 2013 alussa.

Keskustelutilaisuudet järjestettiin eri puolilla kaupunkia; Kannelmäessä, Malmilla, Vuosaarella ja Kalliossa. Apulaiskaupunginjohtaja Laura Rätty avasi tilaisuudet ja paikalla oli kaupunkilaisten kanssa keskustelemassa ja heidän kysymyksiin vastaamassa sosiaali- ja terveystoimen asiantuntijoita. Kuhunkin foorumiin osallistui 30 - 60 kaupunkilaista. Keskustelu oli vilkasta ja palautetta ja kehittämisvinkkejä tuli runsaasti.

Asukkaat pohtivat foorumeissa pienryhmissä seuraavia kysymyksiä:

- Mikä tällä hetkellä toimii hyvin Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa?
- Mikä ei toimi hyvin Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa? Miten palveluja tulisi kehittää?
- Mitä olisit itse valmis tekemään, että Helsingistä tulisi terveempi kaupunki?

Alla on koostettu yhteenveto asukkaiden näkemyksistä. Yhteenvedon jälkeen on tarkempi kuvaus kunkin neljän tilaisuuden palautteista.

Päivähoito ja lapsiperheiden palvelut toimivat

Asukkaiden näkemysten mukaan päivähoito, neuvolat ja lapsiperheiden palvelut toimivat Helsingissä hyvin. Kotihoidon, erikoissairaanhoidon ja laboratoriodien palveluihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Terveysasemien lääkäri-hoitaja työparimallia myös kiiteltiin. Lähipalveluihin oltiin tyytyväisiä ja niiden toivottiin jatkossakin säilyvän alueellisina.

Yhteydensaanti ja hoitoon pääsy vaikeata

Palvelut koettiin pääsääntöisesti hyvinä, mutta niihin pääsy ja yhteydensaanti vaikeana. Hammashoitoon ja lääkärille on paikoitellen liian pitkät jonot ja odotusaika kiireettömään hoitoon usein liian pitkä. Asukkaiden mielestä lääkärit ja hoitajat vaihtuvat liian usein.

Puhelinajanvaraus ei asukkaiden mukaan toimi. Tosin terveysasemien takaisinsoit-topalvelu on parantanut jonkin verran tilannetta.

Lisää käsi Pareja kotihoitoon ja lisää palveluneuvontaa

Kotihoitoon toivottiin lisää hoitajia ja vapaaehtoisia työntekijöitä. Palvelusetelijärjestelmää toivottiin edelleen kehitettävän ja palveluohjausta ja palveluista tiedottamista lisättävän. Kaupungin myöntämille matkapalveluseleille toivottiin pidempää käyttöaikaa ja niitä haluttaisiin käyttää hyväksi myös matkustettaessa lääkärin tai hammaslääkärin vastaanotolle.

Vanhusneuvoloita esitettiin perustettavaksi ja päiväkotimurmeja ja -vaareja toivottiin lisää.

Asukkaat lähettivät terveisiä myös muille hallintokunnille: lisää Jouko-kaupunginosalinjoja, lisää liikuntapaikkoja ikäihmisille, ikäihmisille ilmaiset bussiliput ja liput uimahalleihin ja kuntosaleille.

Yhdessä Helsingistä terveempi kaupunki

Asukkaat ovat jatkossa itsekin valmiita osallistumaan sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsingistä voisi tulla terveempi kaupunki, jos kaikki noudattaisivat terveempiä elämäntapoja ja pitäisivät huolta omasta hyvinvoinnistaan. Asukkaat voisivat edistää kaupunkilaisten hyvinvointia myös siten, että he osallistuisivat nykyistä enemmän seurakuntien, taloyhtiöiden, korttelitupien, kaupunginosayhdistysten ja järjestöjen toimintaan.

Kiitos osallistuneille aktiivisesta ja kantaa ottavasta keskustelusta!

I Kanneltalon asukasfoorumi (19.4.)

Mikä toimii tällä hetkellä Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa hyvin?

- alueelliset terveyspalvelut
- erikoissairaanhoido
- hammashoido (kun sinne pääsee)
- kotisairaanhoido
- lääkäriin pääsy
- laboratoripalvelut
- matkapalvelut
- palveluseteli
- palvelutalojen palvelut
- päivähoito
- terveysasemien omahoitaja-omalääkäri työparimalli

Mikä ei toimi Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa?

- hammaslääkäripalvelut
- jonot palveluihin liian pitkät
- Konalan Vähätuvan leikkipuistossa liian pienet tilat
- laboratorioita liian vähän
- mielenterveyskuntoutujien jatkohoido
- omalääkäri vaihtuu liian usein
- puhelinajanvaraus
- sosiaalipalveluista liian vähän tietoa esimerkiksi internetissä
- sosiaalipalveluja ei ole riittävästi saatavilla
- takaisinsoittopalvelu
- terveysasemalla ei ole iltavastaanottoa

Kehittämisehdotuksia?

- ikäihmisille lisää hyvinvointipalveluja
- kotisairaanhoidajia lisää
- lääkäreille riittävä suomenkielen taito
- matkapalvelu tulisi laajentaa (pitäisi voida käyttää myös lääkäri- ja hammaslääkärimatkoihin)
- mielenterveyspalveluja lisää
- palveluja ei saa keskittää liikaa
- reseptien uusiminen helpommaksi terveysasemilla
- terveysasemat säilytettävä lähipalveluna
- vanhusten neuvoloita ikäihmisille

Mitä olisit itse valmis tekemään, että Helsingistä tulisi terveempi kaupunki?

- käyttämällä joukkoliikennettä
- menemällä mukaan seurakuntien, taloyhtiöiden, korttelitupien ja muuhun vapaaehtois- ja asukastoimintaan
- noudattamalla terveitä elämäntapoja
- tarjoamalla naapuriapua

Terveisiä muille hallintokunnille ja toimijoille

- Jouko-kaupunginosalinjojen palvelu toimii hyvin, ko. palvelua tulisi laajentaa iltoihin ja Konalan alueelle
- HKL:n ilmaisliput ikäihmisille
- lisää ulkoilupaikkoja ja asukastaloja länsi Helsinkiin
- rakennusviraston tulisi ehkäistä liukastumistapaturmia
- Kumppanuustalo Horisontin toiminta on hyvää

II Malmitalon asukasfoorumi (26.4.)

Mikä toimii tällä hetkellä Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa hyvin?

- erikoishammashoito
- Herttoniemen ja Malmin terveysasemat
- Hyksin palvelut
- kotihoito
- laboratoriopalvelut
- neuvolat
- päivähoito ja lasten palvelut
- takaisinsoittopalvelu
- terveysasemat lähipalveluna

Mikä ei toimi Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa?

- kaksikielisten perheiden palvelut
- kiireetön sairaanhoito (pitkät jonotusajat)
- kotihoidon ruokapalvelu
- lasten päivähoito joillakin alueilla (hoitajia liian vähän, hoitajien vaihtuvuus suurta ja hoitopaikkoja liian vähän)
- muistihäiriöpotilaiden hoito
- Riistavuoren vanhustenkeskus
- omalääkäri vaihtuu liian usein
- puhelinajanvaraus
- pääsy palveluihin
- sosiaaliviraston budjetointi
- takaisinsoitto Siltamäessä

- tiedonkulku palvelupisteiden välillä
- vanhustenhoito

Kehittämisehdotuksia?

- alueiden turvallisuusohjeet asukkaiden saataville
- asukkaille enemmän tietoa, mistä voi hakea apua
- henkilökohtaisen avustajan saantia helpotettava
- kotihoitoon lisää käsipareja ja vapaaehtoisia työntekijöitä
- omaisten ja hoitohenkilökunnan välistä tiedonkulkua parannettava
- palvelusetelijärjestelmää kehitettävä
- puhelinpalveluihin lisää henkilöstöä
- saattohoitopotilaiden omaisille lisää tiloja sairaaloihin
- sosiaali- ja terveyspalvelua kehitettävä yhdessä asukkaiden kanssa
- samanaiset palvelut kaikkiin kaupunginosaan
- tehtävä suunnitelma siitä, miten omaiset otetaan huomioon hoidon kokonaisuudessa
- vammaisjärjestöjen kanssa tiiviimpää yhteistyötä
- vapaaehtoisille työntekijöille lisää koulutusta
- verkkoasukasiloja voitaisiin järjestää

Mitä olisit itse valmis tekemään, että Helsingistä tulisi terveempi kaupunki?

- huomioimalla naapurit
- omaishoitajana toimimalla
- osallistumalla palvelujen suunnitteluun, asukasfoorumeihin ja asukasiloihin sekä taloyhtiöiden toimintaan
- osallistumalla vapaaehtoistoimintaan
- pitämällä huolta omasta kunnosta

Terveisiä muille hallintokunnille ja toimijoille

- koulut, Seniorisäätiön Pakilakoti ja nuorisotoimi toimivat hyvin

III Vuosaaren lukion asukasfoorumi (10.5.)

Mikä toimii tällä hetkellä Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa hyvin?

- hammashoidon ajanvaraus
- hammashoitoon pääsy
- hammashoidon tekstiviestimuistutus
- hoitotakuu
- omalääkärijärjestelmä terveysasemalla
- palvelutarpeen arviointi 75 vuotta täyttäneille
- päivähoito ja lapsiperheiden palvelut
- päiväkotit ja vanhusten palvelutalo yhteisissä tiloissa
- senioritalon omalääkäripalvelut
- sosiaaliviraston neuvontapalvelu
- takaisinsoittopalvelu
- verenohennuslääkkeen annostuksen ilmoittaminen matkapuhelimeen
- Vuosaaren terveysasema (terveysaseman lääkärit ovat ystävällisiä ja työntekijät ammattitaitoisia)

Mikä ei toimi Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa?

- hammashoito
- hoitoon pääsy
- kotihoidon ruokapalvelu
- kuljetuspalvelu ei aina kohdistu oikeille asiakkaille

- laboratorio ruuhkainen
- leikkausten jälkihoito
- lääkäreiden vastaanottoajat liian lyhyet ja lääkäri toimii vain lähetteen kirjoittajana
- matkasetelien saannin perusteet eivät ole tasa-arvoisia
- omahoitajat vaihtuvat terveysasemalla liian usein
- omaishoidon ja kotihoidon koordinaatio
- terveysasemalla liian vähän lääkäreitä
- vanhusten kuntoutuspaikkoja liian vähän

Kehittämisehdotuksia?

- diabeteshoitaja takaisin terveysasemalle
- fysioterapeutteja lisää sekä mahdollisesti osteopaatteja
- hammashoitoa lähipalveluna liikuntarajoitteisille
- kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen
- kuljetuspalvelua tulisi kehittää
- lapsiperheiden varhaiseen tukeen lisää resursseja
- lasten hammashoitoa tulisi kehittää
- lääkärille pitäisi päästä suoraan ilman hoitajan tekemää arviota
- maahanmuuttajien kotouttamista kehitettävä
- matkapalvelusetelille pidempi käyttöaika
- omaishoitajien sijaisjärjestelmää tulisi kehittää
- palveluohjausta tulisi kehittää
- palvelutiedottamista lisää
- päiväkotimummeja ja -vaareja lisää
- sosiaalitoimen ja poliisin yhteistyötä tiivistettävä
- takaisinsoitolle tulisi antaa aika-arvio
- tulkkipalveluja lisää
- Vuosaareen terveysruokakauppa
- Vuosaareen tulisi rakentaa vanhusten palvelukeskus

Mitä olisit itse valmis tekemään, että Helsingistä tulisi terveempi kaupunki?

- osallistumalla palvelujen kehittämiseen ja kaupunginosayhdistysten toimintaan
- tarjoamalla naapuriapua

Terveisiä muille hallintokunnille ja toimijoille

- liikuntapalveluja ikäihmisille
- onko alueen kemikaalikuljetuksen riskit arvioitu?

IV Kallion virastotalon asukasfoorumi (24.5.)

Mikä toimii tällä hetkellä Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa hyvin?

- erikoissairaanhoito
- hammashoito
- Itäkeskuksen terveystieteiden yksikkö
- kotihoidon ruokapalvelu
- kotisairaala
- kuljetuspalvelut
- laboratoriopalvelut
- lähipalvelut kuten Vallilan terveysasema
- päivähoito
- terveysasemat ja omahoitajan palvelut
- takaisinsoittopalvelu

Mikä ei toimi Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa?

- ajanvaraus lääkärin vastaanotolle
- hammashoito
- kotihoito (liian vähän hoitajia ja hoitajat vaihtuvat liian usein)
- kouluterveydenhuolto heikentynyt
- laboratoriopalvelut (pitkät jonot)
- lasten kotipalvelu
- masentuneiden ja syrjäytyneiden vaikea löytää apua ja palveluja
- mielenterveyspotilaiden koti- ja avohoito
- murtumapotilaan hoito (hoito pilkottu useaan toimipisteeseen)
- neuvonta palvelusetelin käytöstä (ei ollut tietoa omavastuuosuudesta)
- potilastietojen kirjaaminen vastaanotolla vie liikaa aikaa lääkäreiltä
- sairaalasta kotiutetaan liian nopeasti
- sosiaalitoimen työntekijä vaikea tavoittaa
- tekonivelleikkausten jälkeinen kuntoutus
- tilojen esteettömyyden suunnittelu
- tiedonkulku toimipisteiden välillä
- tutkimustulosten saanti päivystyskäynnistä
- vanhustenhoito (kotona hoidetaan liian huonokuntoisia potilaita)
- yksinäisten asukkaiden palveluohjaus

Kehittämisehdotuksia?

- ei byrokraatteja asiakaspalvelijoiksi
- empatiakoulutusta henkilökunnalle
- kotisairaalaan lisää resursseja
- kuljetuspalvelujen henkilöstölle asiakaspalvelukoulutusta
- lähipalvelut säilytettävä
- matalan kynnyksen palveluja lisää
- palveluneuvoja lisää
- sähköiset palvelut eivät yksin riitä
- vanhustenneuvoloita ikäihmisille

Mitä olisit itse valmis tekemään, että Helsingistä tulisi terveempi kaupunki?

- huolehtimalla omasta hyvinvoinnista
- lopettamalla roskaaminen ja huolehtimalla ympäristöstä
- osallistumalla asukasosastoisiin
- osallistumalla palvelujen kehittämiseen

Terveisiä muille hallintokunnille ja toimijoille

- City-pyöriä odotellaan malttamattomasti
- ennaltaehkäisevää terveydenhoitoa: 68 vuotiaat ja vanhemmat ilmaiseksi kuntosaleille ja uimahalleihin, kuten Vantaalla
- Jouko-kaupunginosalinjoja lisää
- liikuntapaikkoja lisää ikäihmisille
- tapahtumatuottajien vastattava myös tapahtumien esteettömyydestä



**Sosiaali- ja
terveystoimi
uudistuu**

www.hel.fi > Sosiaali- ja terveystoimi uudistuu > Asukasfoorumi