

KAUPUNGINHALLITUKSELLE

Kyseessä on Helsingin kaupungin vanhusneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Viite: HEL 2019-001431

Asia: VANHUSNEUVOSTON LAUSUNTO TERHI KOULUMIEHEN ALOITTEESTA, JOKA KOSKEE HELSINGIN VANHUSPALVELUJEN LAADUN VARMISTAMISTA

Vanhusneuvosto toteaa, että aloitteessa esitetyt asiat ovat tärkeitä ja ajankohtaisia. Vanhuspalvelujen laatu koskee joko suoraan tai välillisesti suurta osaa helsinkiläisistä. Aikuisiässä olevat ihmiset pohtivat asiaa oman vanhenemisensa takia. Monilla on omaisia tai tuttaviam, jotka ovat hoivapalvelujen piirissä tai niiden tarpeessa.

Vanhusten hoivapalvelujen laadun valvonnan tulee olla nykyistä avoimempaa ja läpinäkyvämpää, olivatpa sitten kyseessä kaupungin omat tai ostopalvelut. Usein esiintyviä huolia vanhusten palvelujen laadusta voitaisiin vähentää avoimella tiedottamisella. Ihmisten tulee voida luottaa siihen, että kaupunki varmistaa omien palvelujensa laadun. Siitä, miten tämä tapahtuu, tulee saada tietoa aktiivisesti ja yleisest.

Tietojen saaminen valvontatoiminnasta ei ole nykyisin sujuvaa. Vanhusneuvosto on esim. pyytänyt sosiaali- ja terveystoimialalta tietoja valvontatoiminnan yllätykskäynnien määrästä yksityisille hoivantuottajille. Selvää vastausta ei ole saatu. Neuvosto on myös pyytänyt vanhuspalvelulain 6§:n mukaista vuosittaista palvelujen arviointia, johon vanhusneuvostolla on oikeus osallistua. Neuvosto ei pidä saatua vastausta riittävänä.

Tiedottamiseen tarvittaisiinkin uudenlaista toimintakulttuuria. Sote-toimialan tulisi oma-aloitteisesti kertoa, miten omien palvelujen valvonta tapahtuu.

Aloitteessa esitetään, että ryhdytään erityistoimiin kaupungin omien palvelujen laadun varmistamiseksi. Vanhusneuvosto katsoo, että pysyvien rakenteiden luominen toiminnan läpinäkyvyyden lisäämiseksi on ensisijaista. Jos tämä toteutuu, ei varsinaisia erityistoimia ehkä tarvita.

Kotihoito

Kotihoidon suurin ongelma on henkilöstötilanne, joka on palkankorotuksesta huolimatta vain vaikeutunut. Vanhusneuvosto katsoo, että suurin syy tilanteeseen on ympärivuorokautisen palvelun liian tiukka kriteeristö. Kotona asuvat kotihoidon asiakkaat ovat entistä huonokuntoisempia, heitä on entistä enemmän ja kotihoidon työ vastaavasti vaativampaa. Työssä olevat kotihoidon työntekijät tuntevat riittämättömyyttä, uupuvat tai vaihtavat työpaikkaa. Uusia, pysyviä, päteviä työntekijöitä ei saada, kun kotihoidon työtilanne on hoitoalalla tiedossa.

Vanhusneuvosto katsoo, että tilannetta tulisi lähteä purkamaan ympärivuorokautisen hoidon kriteerien väljentämisellä. Kun kotona selviytyminen ei enää ole mahdollista, tulisi siirtymisen ympärivuorokautiseen palveluun tapahtua joustavasti, ilman raskasta päätöksentekoprosessia.

Kilpailutusosaaminen

Kaupungin kilpailutusosaamisen jatkuva parantaminen on tärkeää. Yksityisten palvelujen kohdalla tämä ei kuitenkaan riitä palvelujen laadun varmistamiseen. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen vanhusten ostopalveluissa on tukeuduttu ns. kumppanuusajatteluun, mihin on kuulunut, että yllätystarkastuksia ei tehdä, koska niiden pelätään rikkovan osapuolten välistä luottamusta.

Kumppanuusajattelun ongelma on, että palvelujen tuottavat voivat luottaa siihen, ettei tarkastuksia tehdä ilmoittamatta. Tällöin sopimusten noudattaminen jää hoivayritysten oman moraalin varaan. Liian pitkälle menneestä kumppanuusajattelusta luopuminen onkin yhtä tärkeää kuin kilpailutusosaaminen.

Vanhusneuvoston puolesta

Laura Varjokari
puheenjohtaja

Outi Paulig
sihteeri
