



13.2.2017

Stj/3

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 13.12.2016 § 317

HEL 2016-010121 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle kokemusasiantuntijoiden käyttöä omaishoitajien palveluiden kehittämisessä koskevasta valtuutettu Mari Rantasen ym. aloitteesta seuraavan lausunnon:

"Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa tavoitellaan asiakaskokemuksen, palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden ja tuottavuuden parantamista. Palvelukulttuuria uudistetaan mm. ottamalla käyttöön käyttäjälähtöisiä menetelmiä ja luomalla entistä vahvempia osallisuusrakenteita. Vuosittain seurataan asiakaskokemuksen kehittymistä eri kanavien kautta. Sekä asiakasraatien että kokemusasiantuntijoiden arvioinnit ovat yksi keskeisistä kanavista. Kokemusasiantuntijoiden käytön lisäys on myös yksi strategisista tavoitteista.

Sosiaali- ja terveystieteiden esimiehille osoitettiin syyskuussa kysely, jossa kysyttiin mm. kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelyä. 41 prosenttia vastaajista kertoi, että kokemusasiantuntijat osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja/tai palvelun tuottamiseen heidän yksiköissään. Esimerkiksi uusien omaishoitajien kurssille on pyydetty mukaan kokemusasiantuntija. Kokemusasiantuntijoita on kouluttanut pääkaupunkiseudulla Polli ry (Pääkaupunkiseudun omaishoitajat ry) ja sieltä saadun tiedon mukaan kokemusasiantuntijoita on jo hyödynnetty viraston taholta. Omaishoitajille on Helsingissä 4 alueellista toimintakeskusta ja myös niissä on otettu mukaan omaishoitajia kokemusasiantuntijoina. Vammaispalveluissa kokemusasiantuntijoita on koottu asiakasraadeiksi. Ensimmäinen toimintavuosi on tuottanut jo paljon hyödyllistä tietoa. Asiakasraatien avulla on esimerkiksi voitu kehittää yksiköiden toiminnan sisältöä käyttäjälähtöisesti.

Helsingin kaupunki vahvistaa kuntalaisten osallisuutta monin eri tavoin. On tärkeää ottaa huomioon helsinkiläisten osaaminen palveluja kehitettäessä ja lisätä sitä kautta lisätä käyttäjälähtöisyyttä.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi



13.2.2017

Stj/3

Mitä tarkoituksenmukaisemmin palvelut ovat käyttäjilleen sujuvia ja vastaavat koettua tarvetta, sen paremmin ne kaventavat terveys- ja hyvinvointieroja. Kokemusasiantuntijoiden kuuleminen ja palvelujen suunnittelussa mukaan ottaminen on tärkeää osallisuuden ja palvelun jatkuvan parantamisen kannalta."

Esittelijä

va. virastopäällikkö
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Pirkko Excell, erityissuunnittelija, puhelin: 310 73867
pirkko.excell(a)hel.fi
