

Kaupunginhallitukselle

VANHUSNEUVOSTON LAUSUNTO VALTUUTETTU MARI RANTASEN ALOITTEESTA, JOKA KOSKEE  
KOKEMUSASiantuntijoiden käyttöä omaishoitajien palveluiden kehittämisessä

Hyväksytty vanhusneuvoston kokouksessa 12.10.2016

Viite: HEL 2016- 010121

Helsingin vanhusneuvosto pitää tärkeänä, että kuntalaisten osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia palvelujen kehittämisessä vahvistetaan. Kokemusasiantuntijoiden käytöllä pyritään varmistamaan, että palvelut soveltuvat niille kuntalaisille, joille ne on tarkoitettu. Tämä on palvelujen tarvitsijan ja niiden järjestäjän yhteinen etu.

Kuten aloitteessa todetaan, omaishoitajat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä. Omaishoitajia on eri ikä- ja kieliryhmissä ja erilaisissa perhe- ja sosioekonomisissa tilanteissa. Myös valmiudet tietokoneen ja verkkopalveluiden käyttöön vaihtelevat. Osalle iäkkäistä omaishoitajista verkkopalvelujen käyttö on arkipäivää ja osalta taas puuttuu sekä osaaminen että välineet. Kasvavalla joukolla omaishoitajia on sekä halua, tarvetta ja mahdollisuudet tietokoneen käyttöön. Heiltä saattaa kuitenkin puuttua osaamista. Omaishoitajan on vaikea lähteä kursseille tai opastuspisteisiin, kuten kirjastoihin ja palvelukeskuksiin. Opastuspalvelua pitäisikin saada kotiin tai helposti puhelimitse saataville.

Helsingin omaishoitajien sähköinen hyvinvointi- ja terveystarkastus on palvelu, joka pohjautuu näyttöön perustuvaan hyvinvointi- ja terveystarkastukseen ja – valmennukseen. Tätä on käytetty laajasti jo vuosia, ja käyttäjäkokemuksia on paljon. Helsingissä palvelun käyttöä on opastettu omaishoitajille palvelukeskuksissa, ja myös siitä kertyy käyttäjäkokemusta omaishoitajilta.

Omaishoitajien tavoittaminen laajasti mukaan palvelujen kehittämiseen on kuitenkin haasteellista. Yhteistyökumppanina kannattaa käyttää asiakasjärjestöä, Pääkaupunkiseudun omaishoitajat ja läheiset – yhdistystä (POLLI). Jäsenkuntaan kuuluu 900 helsinkiläistä omaishoitajaa. Yhdistys on kouluttanut jäsenistöstään kokemusasiantuntijoita ja koulutusta järjestetään jatkossakin. Yhdistys on halukas kokemusasiantuntijayhteistyöhön sosiaali- ja terveystieteiden kanssa.

Vanhusneuvosto kannattaa aloitetta. Kokemusasiantuntijoita kannattaa käyttää laajasti sosiaali- ja terveyspalveluiden ja muiden palveluiden sekä sähköisen asiainnin kehittämisessä.

Vanhusneuvosto haluaa myös tähdentää, että sähköisten palvelu-, tiedonsaanti- ja vaikuttamiskanavien lisäksi tarvitaan edelleen myös perinteisiä: henkilökohtaista palvelua, puhelinpalvelua ja painettuja julkaisuja.

Helsingissä 12.10.2016

Sirpa Asko-Seljavaara  
vanhusneuvoston puheenjohtaja

Outi Paulig  
vanhusneuvoston sihteeri