



§ 153

Valtuutettu Mari Rantasen aloite kokemusasiantuntijoiden käytöstä omaishoitajien palvelujen kehittämisessä

HEL 2016-010121 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginvaltuusto päätti kaupunginhallituksen ehdotuksen mukaisesti katsoa valtuutettu Mari Rantasen aloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Valtuutettu Nuutti Hyttinen ehdotti valtuutettu Veronika Honkasalon kannattamana, että kaupunginvaltuusto päättäisi palauttaa asian kaupunginhallitukselle uudelleen valmisteltavaksi siten, että kaupunginvaltuusto edellyttää, että omaishoitajia edustaa kaupungin palveluja kehitettäessä kaupunkiin sopimussuhteessa olevia omaishoitajia eikä vain sellaisia omaishoitajia, jotka ovat sidoksissa järjestötyöhön. Omaishoitajien kuuleminen ja osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen on erityisen tärkeää nyt, kun omaishoitajien asema on kaupungissamme erityisen hauras ja sitoutuminen omaishoitajuuteen on kaupungin kannalta erityisen tärkeää.

12 äänestys

Asian käsittelyn jatko JAA, palautus EI

JAA-ehdotus: Jatko

EI-ehdotus: Kaupunginvaltuusto päättää palauttaa asian kaupunginhallitukselle ja edellyttää, että omaishoitajia edustaa kaupungin palveluja kehitettäessä kaupunkiin sopimussuhteessa olevia omaishoitajia eikä vain sellaisia omaishoitajia, jotka ovat sidoksissa järjestötyöhön.

Omaishoitajien kuuleminen ja osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen on erityisen tärkeää nyt, kun omaishoitajien asema on kaupungissamme erityisen hauras ja sitoutuminen omaishoitajuuteen on kaupungin kannalta erityisen tärkeää.

Jaa-äännet: 50

Maija Anttila, Pentti Arajärvi, Sirpa Asko-Seljavaara, Jussi Chydenius, Matti Enroth, Laura Finne-Elonen, Jasmin Hamid, Fatbardhe Hetemaj, Mari Holopainen, Maritta Hyvärinen, Jukka Järvinen, Helena Kantola, Tarja Kantola, Jessica Karhu, Otso Kivekäs, Kauko Koskinen, Terhi Koulumies, Tuuli Kousa, Minerva Krohn, Heimo Laaksonen, Timo Laaninen, Harri Lindell, Hannele Luukkainen, Pekka Majuri, Seija Muuri-nen, Björn Månsson, Terhi Mäki, Matti Niiranen, Maria Ohisalo, Jan D Oker-Blom, Hannu Oskala, Sara Paavolainen, Pia Pakarinen, Erkki Pe-



rälä, Timo Raittinen, Marcus Rantala, Tuomas Rantanen, Tatu Rauhamäki, Risto Rautava, Jukka Relander, Laura Rissanen, Wille Rydman, Tomi Sevander, Leo Stranius, Johanna Sydänmaa, Kaarin Taipale, Pilvi Torsti, Ulla-Marja Urho, Sanna Vesikansa, Ville Ylikahri

Ei-äännet: 18

Zahra Abdulla, Paavo Arhinmäki, Mika Ebeling, Yrjö Hakanen, Veronika Honkasalo, Nina Huru, Nuutti Hyttinen, Sirkku Ingervo, Dan Koivulaakso, Vesa Korkkula, Eija Loukoila, Petra Malin, Sami Muttilainen, Sari Mäkimattila, Sirpa Puhakka, Mika Raatikainen, Pertti Villo, Anna Vuorjoki

Tyhjä: 4

Mukhtar Abib, Laura Kolbe, Jape Lovén, Terhi Peltokorpi

Poissa: 13

Harry Bogomoloff, Gunvor Brettschneider, Juha Hakola, Rene Hursti, Ville Jalovaara, Arja Karhuvaara, Tom Packalén, Osku Pajamäki, Mari Puoskari, Nasima Razmyar, Osmo Soininvaara, Ilkka Taipale, Thomas Wallgren

Kaupunginvaltuusto päätti jatkaa asian käsittelyä.

Keskustelun kuluessa valtuutettu Veronika Honkasalo ehdotti valtuutettu Paavo Arhinmäen kannattamana hyväksyttäväksi seuraavan toivomusponnen:

Kaupunginvaltuusto edellyttää, että selvitetään mahdollisuudet tuoda omaishoidon tuen kriteerit pikaisesti sosiaali- ja terveyslautakunnan käsiteltäväksi kuullen kokemusasiantuntijoita.

Kaupunginvaltuusto hyväksyi ensin yksimielisesti kaupunginhallituksen ehdotuksen.

13 äänestys

Valtuutettu Veronika Honkasalon ehdottama toivomusponsi JAA, vastustus EI

JAA-ehdotus: Kaupunginvaltuusto edellyttää, että selvitetään mahdollisuudet tuoda omaishoidon tuen kriteerit pikaisesti sosiaali- ja terveyslautakunnan käsiteltäväksi kuullen kokemusasiantuntijoita.

EI-ehdotus: Vastustaa

Jaa-äännet: 24

Zahra Abdulla, Pentti Arajärvi, Paavo Arhinmäki, Laura Finne-Elonen, Yrjö Hakanen, Veronika Honkasalo, Nina Huru, Nuutti Hyttinen, Sirkku



01.03.2017

Stj/18

Ingervo, Dan Koivulaakso, Laura Kolbe, Vesa Korkkula, Timo Laaninen, Harri Lindell, Eija Loukoila, Petra Malin, Sami Muttilainen, Terhi Mäki, Sara Paavolainen, Terhi Peltokorpi, Sirpa Puhakka, Mika Raatikainen, Pertti Villo, Anna Vuorjoki

Ei-äännet: 1
Wille Rydman

Tyhjä: 45
Mukhtar Abib, Maija Anttila, Jussi Chydenius, Mika Ebeling, Matti Enroth, Jasmin Hamid, Fatbardhe Hetemaj, Mari Holopainen, Maritta Hyvärinen, Jukka Järvinen, Helena Kantola, Tarja Kantola, Jessica Karhu, Otso Kivekäs, Kauko Koskinen, Terhi Koulumies, Tuuli Kousa, Minerva Krohn, Heimo Laaksonen, Jape Lovén, Hannele Luukkainen, Pekka Majuri, Seija Muurinen, Björn Månsson, Sari Mäkimattila, Matti Niiranen, Maria Ohisalo, Jan D Oker-Blom, Hannu Oskala, Pia Pakarinen, Erkki Perälä, Timo Raittinen, Marcus Rantala, Tuomas Rantanen, Tatu Rauhamäki, Risto Rautava, Jukka Relander, Laura Rissanen, Tomi Sevanter, Leo Stranius, Johanna Sydänmaa, Kaarin Taipale, Pilvi Torsti, Sanna Vesikansa, Ville Ylikahri

Poissa: 15
Sirpa Asko-Seljavaara, Harry Bogomoloff, Gunvor Brettschneider, Juha Hakola, Rene Hursti, Ville Jalovaara, Arja Karhuvaara, Tom Packalén, Osku Pajamäki, Mari Puoskari, Nasima Razmyar, Osmo Soininvaara, Ilkka Taipale, Ulla-Marja Urho, Thomas Wallgren

Kaupunginvaltuusto ei hyväksynyt valtuutettu Veronika Honkasalon ehdottamaa toivomuspontta.

Esittelijä

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Valtuutettu Mari Rantasen aloite
- 2 Vanhusneuvoston lausunto
- 3 Vammaisneuvoston lausunto 10.11.2016

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.



Esittelijän perustelut

Valtuutettu Mari Rantanen ja 32 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että kaupunki vahvistaa kuntalaisten osallisuutta palveluja suunniteltaessa ja niistä päätettäessä ottamalla mm. omaishoitajat kokemusasiantuntijoina mukaan palvelujen kehittämiseen.

Kaupunginvaltuuston työjärjestyksen 22 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi aloitteen, jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua.

Kaupunginhallitus viittaa saatuihin lausuntoihin ja toteaa, että kaupungin uusi osallisuusmalli korostaa asukkailta ja asiakkailta saatavan asiantuntemuksen ja kokemuseräisen tiedon merkitystä. Kokemusasiantuntijoiden käyttö edistää kaupungin palvelujen avointa toimintakulttuuria.

Helsingin kaupungilla on rohkaisevia esimerkkejä kokemustiedon hyödyntämisestä palvelujen kehittämisessä. Erilaiset käyttäjäraadit, asiakasneuvostot ja asukaspaneelit ovat käytössä jo monessa kaupungin toimipisteessä.

Palveluprosessissa mukana olevien omakohtaista asiantuntijuutta on tarpeellista hyödyntää kuhunkin palveluun sopivalla toimintamallilla. Samalla on tarpeen huolehtia palvelujen käyttäjien asemasta ja yksityisyyden suojasta sekä työntekijöiden oikeuksista.

Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa tavoitellaan asiakaskokemuksen, palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden ja tuottavuuden parantamista. Palvelukulttuuria uudistetaan mm. ottamalla avuksi käyttäjälähtöisiä menetelmiä ja luomalla entistä vahvempia osallisuusrakenteita. Vuosittain seurataan asiakaskokemuksen kehittymistä eri kanavien kautta, joista keskeisiä ovat mm. asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden arvioinnit. Kokemusasiantuntijoiden käytön lisääminen kuuluu myös strategiaan tavoitteisiin.

Sosiaali- ja terveystieteiden syyskuussa 2016 esimiehille tehdyn kyselyn mukaan 41 prosenttia oli hyödyntänyt kokemusasiantuntijoiden osallistumista yksikön toiminnan kehittämisessä tai palvelun tuottamisessa. Kokemusasiantuntijoita kouluttaa Polli ry (Pääkaupunkiseudun omaishoitajat ja läheiset ry) ja yhdistyksen kanssa on tehty yhteistyötä. Vammaispalveluissa kokemusasiantuntijat toimivat asiakasraadeissa.

Helsingin kaupungin tarkoituksena on vahvistaa kuntalaisten osallisuutta monin eri tavoin sekä ottaa huomioon helsinkiläisten osaamista palvelujen kehittämisessä ja siten lisätä käyttäjälähtöisyyttä.

Esittelijä

Postiosoite
PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin
+358 9 310 1641
Faksi
+358 9 655 783

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI0680001200062637
Alv.nro
FI02012566



01.03.2017

Stj/18

Kaupunginhallitus

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Valtuutettu Mari Rantasen aloite
- 2 Vanhusneuvoston lausunto
- 3 Vammaisneuvoston lausunto 10.11.2016

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 13.02.2017 § 148

HEL 2016-010121 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättää katsoa valtuutettu Mari Rantasen aloitteen loppuun käsitellyksi.

Esittelijä

va. apulaiskaupunginjohtaja
Pia Panhelainen

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Sosiaali- ja terveyslautakunta 13.12.2016 § 317

HEL 2016-010121 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle kokemusa-siantuntijoiden käyttöä omaishoitajien palveluiden kehittämisessä kos-kevästä valtuutettu Mari Rantasen ym. aloitteesta seuraavan lausun-non:

"Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskusten palveluissa tavoitellaan asiakaskokemuk-sen, palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden ja tuottavuuden paranta-

Postiosoite

PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



mista. 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 osastolle esitettiin syyskuussa kysely, jossa kysyttiin mm. kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelyä. 41 prosenttia vastaajista kertoi, että kokemusasiantuntijat osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja/tai palvelun tuottamiseen heidän yksikössään. 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

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