



§ 278

Selvitys sosiaali- ja terveystoimialan palvelukokonaisuuksien osallisuussuunnitelmien toimeenpanosta

HEL 2019-008906 T 00 01 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi seuraavan sosiaali- ja terveystoimialan palvelukokonaisuuksien osallisuussuunnitelmien toimeenpanoa koskevan selvityksen:

"Sosiaali- ja terveystoimialalla osallisuuden keskiössä ovat heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat ja asukkaat. Osallisuustyötä ei nähdä toimialalla palveluista erillisenä asiana, vaan se on integroituna palveluihin ja niiden kehittämiseen. Osallisuutta edistetään myös osana kaupunkistrategian kärkihankkeita.

Palvelukokonaisuudet ovat tehneet omat osallisuuden toimenpidesuunnitelmansa, jotka pohjautuvat toimialan osallisuussuunnitelmaan, käyttösuunnitelmaan ja tulokortteihin.

Miten kaupunkilaisten tietoa ja osaamista hyödynnetään?

Palvelukokonaisuudet hyödyntävät palvelujen kehittämisessä eri tavoin asiakasraateja, kokemusasiantuntijoita, verkkopanelisteja, asiakasneuvostoja, yksittäisiä asiakkaita ja perheitä. Jo vuosia asukkaat ja asiakkaat on otettu mukaan palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun. Esimerkiksi kokemusasiantuntijoita on säännöllisesti mukana 31 palvelussa ja asiakasraateja on yli 70.

Sosiaali- ja terveystoimialassa kiinnitetään erityistä huomiota asiakaspalautteisiin. Kaikissa palvelukokonaisuuksissa on otettu käyttöön uusi pikapalautejärjestelmä ja erilaisia menetelmiä pikapalautteen kokoamiseen. Pikapalautelaitteita on tällä hetkellä käytössä toimipisteissä jo noin 240.

Miten kaupunkilaisten yhdenvertaista osallisuutta edistetään?

Sosiaali- ja terveystoimen palvelut ovat lähtökohtaisesti kaikille yhdenvertaisesti saatavilla. Palvelukokonaisuuksissa edistetään yhdenvertaisuutta tarjoamalla yhä enemmän matalan kynnyksen palveluja, kuten psykiatria- ja päihdepalvelujen liikkuvat tiimit ja Myllypuron mielenterveyspalvelupiste (Mieppi). Asukastalot, ruoka-avun uudelleen järjestäminen ja perhekeskusten uudellinen yhteistyö järjestöjen kanssa varmistavat osaltaan yhdenvertaisuutta. Kinaporin ja Kampin palvelukeskukset ovat tehneet pitkäjänteistä työtä yhdenvertaisuuden ja syrji-



mättömyyden edistämiseksi. Osoituksena tästä heille on myönnetty Saatekaariserifikaatti.

Miten vahvistetaan alueellista vaikuttamista?

Uusien terveys- ja hyvinvointikeskusten suunnittelussa on huomioitu alueen asukkaiden näkemykset ja tarpeet. Esimerkiksi Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen suunnittelussa on hyödynnetty asukasiltoja, asukaskävelyjä alueella ja työpajoja.

Alueellista vaikuttamista tuki osaltaan Helsingin osallistuva budjetointi. Helsinki osoitti 4,4 miljoonaa euroa käytettäväksi osallistuvaan budjetointiin. Kaupunkilaisilla oli mahdollisuus ehdottaa ja äänestää, mihin alueellisiin ideoihin raha käytetään.

Heikoimmassa asemassa olevien asukkaiden äänestämistä tuettiin siten, että asukastaloihin ja palvelukeskuksiin järjestettiin viikon mittainen tuettu äänestyspiste, jossa autettiin äänestämässä. Sosiaali- ja terveystoimi halusi tarjota asiakkaille mahdollisuuden tuettuun äänestämiseen sähköisen äänestämisen rinnalle.

Ikääntyneiden palveluissa alueelliset ja laajat yhteistyöverkostot ovat tärkeitä. Naapuruuspiiritoimintaa on tällä hetkellä yli 20 alueella. Naapuruuspiiri on vertaisverkostoon perustuvaa apua ja tukea muun muassa yksinäisille.

Miten kaupunkilaisten omaehtoinen terveyden- ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy?

Asukkaille ja asiakkaille on tarjottu uusia omaehtoisia terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen välineitä, kuten Omaolon palvelu- ja oirearvot. Lapsiperheet voivat pyytää apua ja tukea ympäri vuorokauden verkosta löytyvällä ”Tarvitsen apua” -napilla. Ikääntyneille tarjotaan neuvontaa digitaalisten uusien palvelujen käyttöön. Tukea saa tällä hetkellä 150 kaupungin palvelupisteestä.

Miten asioiden asiakaskeskeisyys ja asiakaskokemus kehittyy?

Asiakaskokemuksen kehittymistä seurataan kaikissa palvelukokonaisuuksissa. Tiedolla johtamisen tueksi kehitetään uusia menetelmiä arvioida asiakaskokemuksen tilaa. Tuloksista viestitään asiakkaille palvelupisteissä ja verkkosivuilla.

Tällä hetkellä asiakaskokemus on hyvällä tasolla, mutta se vaihtelee eri palvelupisteiden välillä. Uudet palautteenantovälineet ovat helpottaneet asiakkaiden mahdollisuuksia kertoa asiakaskokemuksestaan. Kotihoidosta on viimeisen puolen vuoden aikana kertynyt 260 000, terveystoimilta 60 000 ja hammashoitoloista 43 000 palautetta.



Syksyn aikana uusi pikapalautejärjestelmä on otettu käyttöön Kallion ja Itäkadun perhekeskuksissa, Helsingin sairaalassa, psykiatria- ja päihdepalveluissa, aikuissosiaalityössä, lastensuojelussa, kouluterveydenhuollossa ja monipuolisissa palvelukeskuksissa. Vuoden loppuun mennessä saadaan myös näistä palveluista tietoa asiakaskokemuksen kehittymisestä.

Osallisuutta tukevat rakenteet ja käytännöt

Sosiaali- ja terveystoimialalla on useita rakenteita ja käytäntöjä, joilla varmistetaan asiakkaiden osallistumisoikeudet. Näitä ovat muun muassa sosiaalinen raportointi, uusien palvelujen käyttöönottoon liittyvät viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelmat sekä vaikuttamistoimielimet, kuten vanhus-, vammais- ja nuorisoneuvosto. Lisäksi syksyllä 2020 käyttöön otettavan Apotti-järjestelmän myötä asiakkaat saavat uuden Maisa-asiakasportaalin. Maisa mahdollistaa asiakkaille helpomman tavan osallistua oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen.

Omavalvontasuunnitelmissa on osio, jossa erikseen kuvataan asiakkaiden osallistumisoikeudet ja -mahdollisuudet. Omavalvontasuunnitelmat löytyvät toimialan verkkosivuilta.

Toimiala kehittää edelleen uusia rakenteita ja käytäntöjä, jotka varmistavat entistä paremmin, että osallisuus toteutuu päivittäisessä toiminnassa."

Käsittely

Kehittämispäällikkö Ulla Tyyskä oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Ulla Tyyskä, kehittämispäällikkö, puhelin: 310 42210
ulla.tyyska(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut



Kehittämispäällikkö Ulla Tyyskä on kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Asukkaiden osallisuuden edistäminen on Helsingin kaupunkistrategian keskiössä. Helsingin osallisuuden periaatteet on kirjattu kaupungin hallintosääntöön, mikä tarkoittaa, että ne sitovat koko kaupunkiorganisaatiota. Toimialat toteuttavat ja seuraavat osallisuutta omassa toiminnassaan yhteisten periaatteiden mukaisesti.

Osallisuuden periaatteet ovat:

- yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
- omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
- yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.

Apulaispormestari vastaa osaltaan toimialan osallisuuden toteutumisesta. Lautakunnan tehtävänä on vahvistaa osallisuussuunnitelma. Toimialat raportoivat osallisuuden toteutumisesta kaupunkiyhteisten strategiamittareiden pohjalta vuosittain kaupunginhallitukselle. Toimialan johdon tehtävänä on varmistaa osallisuussuunnitelman toteutuminen.

Sosiaali- ja terveystoimialalla on osallisuusryhmä, joka koordinoi ja tukee palvelujen osallisuustyötä. Tämän lisäksi työntekijöille ja asiakkaille on yhteinen osallisuusverkosto, joka kokoontuu kaksi kertaa vuodessa.

Sosiaali- ja terveystoimessa on raportoitu vuodesta 2013 lähtien asiakaspalautteista lautakunnalle. Kuntalain uudistumisen myötä vuonna 2015 osallisuus tuli käsitteenä laajempaan tietoisuuteen. Sosiaali- ja terveystoimessa tehtiin ensimmäiset osallisuussuunnitelmat vuonna 2016. Vuosina 2017–2018 kartoitettiin lähiesimiehille suunnatulla kyselyllä, mitä osallisuuden mahdollisuuksia asiakkaille on tarjolla. Sosiaali- ja terveystoimi on seurannut vuodesta 2018 alkaen asiakaskokemusta ja palvelujen saatavuutta aiempaa systemaattisemmin.

Helsingin kaupungin osallisuusmalli päätettiin marraskuussa 2017. Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi sosiaali- ja terveystoimen osallisuussuunnitelman marraskuussa 2018. Tässä yhteydessä lautakunnan kanssa sovittiin, että lautakunnalle esitetään, millä konkreettisilla toimenpiteillä osallisuutta edistetään palvelukokonaisuuksissa.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Osallisuus on keskeinen hyvinvointia ja terveyttä tuottava ja tukeva tekijä. Osallisuus on yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista sekä kokemuksen myötä syntyvää sitoutumista. Osallisuuteen liittyy oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus il-



03.12.2019

Asia/3

maista mielipiteensä ja sitä kautta vaikuttaa terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin. Osallisuuden edistäminen lisää asukkaiden luottamusta ja sitä kautta palvelujen vaikuttavuutta.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Ulla Tyyskä, kehittämisspäällikkö, puhelin: 310 42210
ulla.tyyska(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano