

Kaupunginhallitus  
[helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)

Kyseessä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Diaarinumero: HEL 2020-003734

Asia: Vammaisneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2019

Vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta lausua kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2019. Selvitys nostaa esiin monia huolestuttavia asiakaskokemuksia heikossa asemassa olevien kaupunkilaisten näkökulmasta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten kokoamassa selvityksessä luokitellaan yhteydenottoja palveluittain sekä ikäryhmittäin, mutta se ei nosta esiin yhteyttä ottaneiden kaupunkilaisten ominaisuuksia, kuten heidän toimintakykyään. Erilaiset terveyden ja toimintakyvyn rajoitteet, pitkäaikaissairaudet ja vammat kaupungin palvelujen asiakkailta ja heidän perheenjäsenillä aiheuttavat monien eri sosiaali- ja terveyspalvelujen tarvetta. Joten he käyttävät monia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, muitakin kuin vammaispalveluja.

Tärkeä asiamiesten selvitys tuo analysoidusti esiin kaupunkilaiset, jotka ovat osanneet ottaa yhteyttä asiamiehiin, kun heidän käyttämiensä sosiaali- ja terveyspalvelujen toteutumiseen on liittynyt moninaisia ongelmia. Ihmisten kokema terveyden ja toiminatakyvyn rajoite koetaan jo hyvin raskaaksi, jolloin sosiaali- ja terveyspalvelujen asiointin toimimattomuus heikentää elämänlaatua vielä entisestään. Huolestuttavaa on, että kaikki, jotka ovat kohdanneet palveluissa epäkohtia, eivät edes jaksaa tai osaa ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamiehiin.

Selvityksestä nousee esiin kaupunkilaisten tarve saada tietoa ja neuvontaa erilaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin ja niissä asioimiseen liittyen. Sosiaali- ja potilasasiamiesten monipuolinen neuvonta on tarpeen, mutta erityisen tärkeä on jatkossa kiinnittää huomiota kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakaslähtöiseen viestintään ja neuvonnan tehokkaaseen organisointiin. Vammaisneuvoston näkökulmasta on tärkeää, että kaupunkilaiset saavat palvelujen asiakkaana tarvitsemaansa tietoa ja neuvontaa kaupungin järjestämistä palveluista ja niiden palveluprosesseista. Tietoa ja neuvontaa tarvitsevat varsinaisten palvelujen asiakkaiden lisäksi myöskin heidän omaisensa ja läheisensä.

Helsingin ikäihmisille organisoidun Seniori-infon sekä lapsiperheiden monialaisten perhekeskusten lisäksi vammaisneuvosto katsoo, että myös työikäiset vammaiset ja pitkäaikaissairaat kaupunkilaiset tarvitsevat oman vammaisinfon, joka antaa palveluneuvontaa ja yksilöllistä ohjausta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten raportti tuo esiin palvelujärjestelmän kipukohtia. Helsingin lukuisten terveys- että sosiaalipalvelujen organisoiminen, tietojärjestelmien, johtamisen sekä toimintaprosessien ja -käytäntöjen tulee olla kunnossa ja asiakaslähtöisiä. Vammaisneuvosto edellyttää, että palvelujen organisoiminen helpottaa asiakkaiden pääsyä palvelujen piiriin, varmistaa asiakasdokumentoinnin asianmukaiset kirjaukset sekä parantaa asiakkaan kokemusta saamastaan hoidosta. Myös vammaispalveluissa tulee lisätä asiakkaiden mahdollisuutta seurata asiansa etenemistä palveluprosessissa.

Selvityksessä nousee esiin, että vammaistyötä koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet vuoden 2019 aikana. Kuten usean palvelun kohdalla, mutta erityisesti vammaissosiaalityössä, vammaisneuvosto on huolissaan vammaissosiaalityön työntekijäkohtaisesta isosta asiakasmäärästä. Vammaisten sosiaalityöntekijää kohden voi olla lähes 200 asiakasta, mikä on vammaissosiaalityöntekijöille kohtuuton työtaakka selviytyä laaja-alaista osaamista vaativasta työstä. Asiakastyön kuormittuneisuus näkyy asiakkaille työntekijöiden vaihtuvuutena sekä niin, että työntekijöitä on vaikea tavoittaa ja asiakaskohtaamisten määrä ja laatu eivät ole riittäviä. Sosiaalityöntekijöiden työskentelyolosuhteiden muutos avokonttoriympäristöön on osaltaan vaikeuttanut vammaissosiaalityössä yksilöllisen ja luottamuksellisen asiakastyön toteuttamista. Vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että vammaisten sosiaalityöhön varataan riittävät resurssit toteuttaa asiakaslähtöistä palvelua.

Kuljetuspalveluissa on vammaispalvelujen suurimmat asiakasmäärät. Kuljetuspalvelut ovat erittäin tärkeä keino edistää liikkumisenvapautta kaupunkilaisilla, joilla on erilaisia liikkumisen vaikeuksia käyttää joukkoliikennevälineitä.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakaslähtöisillä palveluprosesseilla on merkittävä rooli edistää kaupunkistrategian tavoitetta ehkäistä eriarvoistumiskehitystä. Vammaisneuvosto kannattaa selvityksestä nousseiden huomioiden hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. Asiakkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen neuvonnalla tuetaan asiakkaan asemaa, osallisuutta omassa asiassa ja itsemääräämisoikeuden toteutumista hoidossa ja palveluprosessin kaikissa vaiheissa. Hyvänä esimerkkinä on asiakasdokumentoinnissa käyttöön otettavat työntekijän ja asiakkaan yhteisen kirjaamisen käytäntö.

Vaikeimmassa tilanteessa olevien kaupunkilaisten monimutkaisen elämäntilanteen selvittäminen vaatii asiakaslähtöistä, yksilöllisesti räätälöityä, moniammatillista tukea ja palvelua. Vammaisneuvosto toivoo, että kaupunki seuraa sosiaali-, terveys- ja vammaispalvelujen toteutumisen vaikutuksia nykyistä tiiviimmin, etteivät samat huomiot toistu asiamiesten raportissa vuosi toisensa perään.

Helsingissä, 9.6.2020

### **Helsingin vammaisneuvosto**

Justus Mollberg  
puheenjohtaja

Tiina Lappalainen  
sihteeri