



SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Talouden ja toiminnan suunnittelu

Mia-Veera Koivisto ja Sami-Pekka Hakamäki-
Stylman 23.6.2022

Helsingin vammaisneuvosto

Lausuntopyyntö palvelustrategian luonnoksesta

Haluamme kuulla vammaisneuvoston näkemyksiä tulevan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan (=sotepe) palvelustrategian luonnoksesta. Huomioimme kommentit palvelustrategian valmistelussa ja tulevan toiminnan suunnittelussa.

Pyydämme lausuntoa 23.6.2022 mennessä, joko sähköpostitse osoitteeseen sami-pekka.hakamaki-stylman@hel.fi tai postitse osoitteeseen:

Sosiaali- ja terveys / Hankintapalvelut
Sami-Pekka Hakamäki-Stylman
PL 6030, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Ensimmäisen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian (2023–2025) avulla vahvistamme palvelujen järjestämistä sekä edistämme sote-uudistuksen tavoitteita. **Palvelustrategiassa toimialalle asetetaan yhteisiä tavoitteita sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelujen järjestämiselle.** Lisäksi kaupunkistrategiassa (2021–2025) eri asukasryhmien palveluille jo asetettuja tavoitteita edistetään suunnitelmallisesti.

Palvelujen järjestämisen vahvistaminen tarkoittaa kokonaisuuden parempaa hallintaa. Näitä kokonaisuuden parempaan ymmärtämiseen ja hallintaan tähtäviä keinoja kuvataan sotepe:n palvelustrategiassa. Kokonaisuuden paremmalla hallinnalla varmistetaan helsinkiläisten **yhdenvertaisuus, laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut sekä talouden tasapaino.**

Palvelustrategia vuosille 2023–2025 rakentuu neljän teeman ympärille:

- Johtaminen ja henkilöstö
- Palvelujen ohjaus ja yhteensovittaminen sekä palveluketjut
- Palvelujen järjestämistavat ja kustannusvaikuttavuus
- Palvelujen laatu ja saatavuus.

Strategiaan asetetaan valittuihin teemoihin liittyviä tavoitteita sekä keinoja tavoitteiden toteuttamiseksi. Nämä on esitelty erillisessä liitteessä.

Lausuntopyyntö

Postiosoite
PL 6030
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen Linja 4 A
00530 Helsinki
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015

Faksi
+358 9 310 42504



Helsingin vammaisneuvoston lausunto:

1. Strategiset päämäärät

<p>Kuinka kommentoisitte alla esitettyjä strategiaan luonnosteltuja päämääriä?</p> <ul style="list-style-type: none">• Johdamme laadukkaasti ja palveluja tarjoaa hyvinvoiva, osaava ja riittävä henkilöstö• Saumattomilla ja yhteen sovitetuilla palveluilla sekä yhteistyöllä eri toimijoiden välillä varmistamme nykyistä vaikuttavammat palvelut• Kustannuskehitys vastaa rahoitusta ja palvelujen järjestäminen on suunnitelmallista, taloudellista ja läpinäkyvää• Palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja yhdenmukaisia riippumatta palvelujen tuottajista• Tunnistamme asukkaiden palveluntarpeet ja kuuntelemme asiakkaita• Palveluja saa sujuvasti ja oikea-aikaisesti	<p>Vammaisneuvosto katsoo, että sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelustrategian päämäärät tulisi rakentaa ja järjestää asiakaslähtöisesti, jossa johtaminen luo hyvät edellytykset palvelujen sujuvalle ja oikea-aikaiselle saamiselle.</p> <p>Kuten kaupunkistrategiassa todetaan, ”Helsinki on koti nykyisille ja tuleville helsinkiläisille. Kaupungin päättäjät eivät luo kaupunkilaisten hyvinvointia, sen luovat kaupunkilaiset itse, omilla toimillaan ja yhteistyössä”. Strategia painottaa, että kaupunki mahdollistaa erityisesti ”aktiivisella osallistamisella vammaisten ihmisten osallistumisen.” ”Helsinki on sitoutunut edistämään yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja ihmisoikeuksia kaikessa toiminnassaan.” Kuten laintasoista YK:n vammais-oikeuksien sopimusta.</p> <p>”Kustannuskehitys vastaa rahoitusta” Lähdetäänkö kustannuslaskenta vai rahoituslaskelma edellä sovittamaan niitä yhteen? Miten nämä käytännössä toteutetaan, miten seurataan ja miten mitataan? Sotepe-palvelujen muuttuessa suoraan valtion rahoittamaksi, se ei saa näkyä asiakkaiden palvelumuutoksina. Erilaisten palvelujen kustannusvaikutusten arvioinnissa on huomioitava erilaisten ihmisten erilaiset tarpeet ja lähtökohdat. Myös palvelujen keskeyttämisellä on vaihtoehtoisia kustannusvaikutuksia.</p> <p>Näissä palveluissa kustannuskehitys ei voi olla ensisijainen, palveluita ohjaava tavoite. Palveluiden toteutumista tulee mitata ja seurata relevanteilla kriteereillä, jotta ne antavat oikean kuvan vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden palveluiden todellisesta toteutumisesta heidän arjessaan.</p> <p>Kaupungin palveluissa myös vammaispalvelut ovat jo kauan kärsineet henkilökuntavajeesta, mikä on ikävällä tavalla heijastunut vammaissosiaalityön palvelujen laadun heikkenemiseen. Johtaminen ja palvelujen hyvä organisointi luo edellytyksiä henkilöstön ja asiakkaiden tarpeiden kohtaamiseen. Henkilöstöjohtamisen tulee olla joustavaa, kannustavaa ja henkilöstöä kuuntelevaa, että henkilöstö pysyy. Vaihtuva ja sairasteleva henkilökunta tulee kalliiksi työnantajalle. Johdon</p>
--	--



SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Talouden ja toiminnan suunnittelu

Mia-Veera Koivisto ja Sami-Pekka Hakamäki- 23.6.2022

Stylman

on huolehdittava henkilöstön pysyvyydestä, jotta varmistetaan, että vammaiset ja pitkäaikaissairaat henkilöt saavat tarvitsemansa laissa säädetyt palvelut. Palvelusopimusten johtamisessa on huomioitava, että eri tuottajamallista riippumatta palveluita tulee johtaa kokonaisuutena.

Terveyden eriarvoisuus vaikuttaa ihmisten lähtökohtiin, jossa toisilla ei ole sairauksia tai toisella on pitkäaikaisia sairauksia ja vammoja, jotka aiheuttavat takamatkaa ja suurempaa tarvetta saada enemmän tai pidempikestoista hoitoa tai palvelua. Palvelun saajan erilaiset lähtökohdat vaikuttavat jo kuntoutusprosessin alkutilanteeseen, valittaviin keinoihin ja saatavissa oleviin tuloksiin.

Terveydenhoidolla, kuntoutuksella, apuvälineillä ja sosiaalipalveluilla on suuri vaikutus vammaisten ja pitkäaikaissairauden kaupunkilaisten toimintakykyyn ja varsinkin työkykyyn. Sotepe-palvelujen toteutumista ei tule arvioida vain suoritämäärinä, vaan sillä, millaisia vaikutuksia ja lopputuloksia niillä saadaan aikaan ihmisten elämässä. Yksittäisten maksusitoumusten kapea vaikuttavuusarviointi ei ole riittävä, vaan kuntoutusta pitää tarkastella pitkällä aikavälillä.

Toinen saa lyhyelläkin kuntoutuksella toimintakyvyn takaisin, toinen tarvitsee pidempiaikaista kuntoutusta voidakseen ylläpitää työkykyään ja selviytymistään yhteiskunnassa. Palvelun vaikutusta pitkäaikaissairaana tai vammaisen henkilön elämään, ei tule katsoa liian suppeasta kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Kaupungin tulee tuntea laajasti eri palveluntuottajien mahdollisuudet, taata erilaisille kuntoutujille yksilöllinen kuntoutus sekä seurata pitkäjänteisesti vuosien ajan prosesseja, mikä on henkilön pärjäämisen sekä terveydelle ja elämän laadun kannalta tärkeää. Palvelua tulee saada sujuvasti ja riittävästi, tarvetta vastaava määrä.

Huomioon on otettava myös, että osa vammaisten ihmisten sosiaalihuollon erityispalveluista on lainsäädännössä määriteltä kaupungille erityisen järjestämisvelvollisuuden mukaisesti järjestettäväksi. Vammaispalvelulain mukaiset subjektiiviset palvelut tulee toteuttaa ja räätälöidä asiakkaiden yksilöllisten palvelutarpeiden ja tilanteiden mukaan, näillä palveluilla paikataan eriarvoisuuden takamatkaa. Helsingissä tulee terveys- ja sosiaalipalvelujen avulla kunnianhimoisesti kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja ja edistää sosiaalisesti kestävä yhteiskuntaa.

Lausuntopyyntö

PostiosoitePL 6030
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi**Käyntiosoite**Toinen Linja 4 A
00530 Helsinki
www.hel.fi/sote**Puhelin**

+358 9 310 5015

Faksi

+358 9 310 42504



2. Ohjaus, palvelujen yhteensovittaminen ja palveluketjut

Palvelustrategian 2023–2025 tavoitteiden avulla pyritään muun muassa sujuvoittamaan asiakkaiden siirtymistä palveluista toiseen perustason ja erikoissairaanhoidon välillä. Kehitämme myös sosiaali- ja terveystalouden ja pelastuslaitoksen välistä yhteistyötä.

<p>Mitä toimenpiteitä vammaisneuvoston edustaman väestön näkökulmasta tulisi tehdä, jotta perustason ja erikoissairaanhoidon väliset siirtymät tapahtuisivat sujuvasti?</p>	<p>Vammaisneuvosto kiinnittää huomiota siihen, että perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon työnjaon tulee olla selkeää, että asiakkaita ei turhaan pompoteltaisi hoitotaholta toiselle. Tiedon pitää kulkea sujuvasti asiantuntijalta toiselle. Osaamisen organisoinnissa voisi hyödyntää vammaisfoorumin ehdotusta vammaisasioiden osaamiskeskuksista.</p> <p>Perusterveydenhuollosta asiakkaiden tulee saada tarvittaessa myös erikoistason lääkärin konsultaatiota ja läheteitä. Esimerkiksi kehitysvammapoliklinikalta tulee saada keskittyntä ja erikoistunutta asiantuntemusta, jota ei perusterveydenhuollossa ole riittävästi. Myös harvinaissairauksista ei ole riittävästi asiantuntemusta perusterveydenhuollossa, vaan tarvitaan tiivis yhteistyö erikoissairaanhoidon asiantunteumuksen kanssa.</p> <p>Perustasolla pitää olla riittävää osaamista varmistaa asiakkaan hoidon siirtymävaiheen sujuvuus. Perusterveydenhuollossa tulee kartoittaa lisäosaamisen tarve esim. tiettyihin toimenpiteisiin (esim. kortisonipistokset), että asiakkaan hoito on riittävällä tasolla.</p> <p>Perusterveydenhuollon henkilöstöllä tulee olla riittävä ymmärrystä ja asiantuntemus vammaisuuden moninaisuuden ja erilaisten pitkäaikaissairauksien aiheuttamista tarpeista. Henkilöstölle tulee tarjota taloudellisia kannustimia hankkia lisä- ja täydennyskoulutusta.</p> <p>Kuntoutuksen ja apuvälineiden saamiseksi tarvittavan kuntoutussuunnitelman laatimisessa tarvitaan asiantuntemusta, jota ei aina löydy perusterveydenhuollosta, vaan tarvitaan erikoissairaanhoidon osaamista.</p> <p>Myös moniammatilliselle yhteistyölle pitää kehittää toimivat yhteistyökäytännöt erityisesti vammaispalvelujen yhdyspinoilla sekä sotepe-palvelujen sisällä sekä myös kaupungin toisten toimialojen kanssa.</p>
--	---



SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Talouden ja toiminnan suunnittelu

Mia-Veera Koivisto ja Sami-Pekka Hakamäki- 23.6.2022

Stylman

Kuinka mielestänne ensihoidon palvelujen ja pelastustoimen palvelujen saatavuutta tulisi kehittää?	Vammaisneuvosto katsoo, että pelastustoiminen palvelujen saamisessa on ollut viiveitä. Henkilöstön riittävyys on palvelujen toteutumisen edellytys. Vammaisneuvosto ehdottaa myös, että kaupunki parantaa katujen talvikunnossapitoa, niin että ensihoito ja pelastustoimi pääsevät aina helposti perille.
---	---

3. Palvelujen laatu ja saatavuus

Helsinki järjestää jatkossakin palvelunsa monituottajamallilla, eli palveluja tuotetaan itse ja hankitaan yksityisiltä palvelutuottajilta kilpailuttamalla tai palveluseteleillä. Palvelustrategian yhtenä päämääränä on, että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja yhdenmukaisia riippumatta niiden tuottajasta. Tämä edellyttää seuranta- ja valvontakäytäntöjen tehostamista sekä omissa että hankituissa palveluissa.

Mitä erityistä huomioitavaa on vammaisille tarjottavien palvelujen laadun seurannassa ja valvonnassa?	Vammaisneuvosto pitää tärkeänä kaupungin omien palvelujen, ostopalvelujen ja palveluseteleillä hankittavien palvelun laadun jatkuvaa seuraamista ja arviointia. Asiakkaan tilanteen hidaskas kehittyminen tai kuntoutuminen eivät tarkoita välttämättä palvelun huonoa laatua, vaan on huomioitava asiakkaiden lähtötilanne ja yksilölliset tilanteet. Liian alhaiseksi määritellyt palvelusetelien hinnat eivät ole hyvä kokonaisvaltaisen vammaisten asumispalvelujen kehittämisen väline. Asumispalveluissa ostopalveluihin määriteltä palveluluokitus ja sitä vastaava sitova hinnoittelu olisi järkevämpi. Lähtötilanteet voivat olla vaikeita, eikä näissä palveluissa tule nopeita tuloksia. Henkilökohtaisen avun -palvelua tulee johtaa kokonaisuutena, jossa on eri järjestämistavoilla tuotettua palveluja. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo pitää olla riittävä, koska on kyse palvelusta, josta ei saa aiheutua asiakkaalle kustannusta tai omavastuuta, mutta että setelin arvolla on mahdollista tuottaa tosiasiallisesti palvelua. Vammaissosiaalityössä ei saa toteuttaa palveluja vain pysyväisohjeiden perusteella, vaan palvelu tulee perustua yksilölliseen harkintaan. Osa palvelujen laadun ongelmista johtuu henkilöstön vähydestä ja osa työntekijöiden asenteesta. Tarvitaan asiakasraateja ja yhteistyötä järjestöjen kanssa asiakkaiden osallisuuden varmistamiseksi.
--	--

Lausuntopyyntö

Postiosoite
PL 6030
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fiKäyntiosoite
Toinen Linja 4 A
00530 Helsinki
www.hel.fi/sotePuhelin
+358 9 310 5015Faksi
+358 9 310 42504



SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Talouden ja toiminnan suunnittelu

Mia-Veera Koivisto ja Sami-Pekka Hakamäki- 23.6.2022

Stylman

Tavoitteenamme on lisätä digitaalisia palveluja, etäpalveluja ja itsehoitomahdollisuuksia.

<p>Kuinka voisimme parhaiten huomioida vammaiset digitaalisten palvelujen ja etäpalvelujen kehittämisessä?</p>	<p>Vammaisneuvosto edellyttää, että kaikissa sotepe:n lähi- ja etäpalveluissa huomioidaan kognitiivinen, kielellinen ja digitaalinen saavutettavuus sekä selkokieli.</p> <p>Kaupungin tulee ottaa mukaan vammaiset ja pitkäaikaissairaat henkilöt itse ja heitä edustavat järjestöt palveluiden ja etäpalvelujen kehittämiseen.</p> <p>Palveluja pitää tarjota myös muissakin muodoissa kuin sähköisinä palveluina. Kaikilla ei ole mahdollisuutta asioida sähköisesti. Esimerkiksi sokealle henkilölle pitää taata mahdollisuus asioida puhelimitse tai lähikontaktissa. Vammaisneuvonnan tulee laajentaa palveluaan tukemaan käytännössä vammaisten ja pitkäaikaissairaiden kaupunkilaisten sähköistä asiointia. Vammaisneuvonnan tulee laajentaa neuvontaa Seniori-infon tapaan.</p>
---	---

Tavoitteenamme on saada kokonaiskuva asukkaiden palvelutarpeista ja parempi ymmärrys asiakaskokemuksesta.

<p>Kuinka asiakaspalautteen keräämisestä tulisi mielestänne kehittää strategiakauden aikana?</p>	<p>Palveluiden laadun seurannassa ja kehittämisessä tulee hyödyntää palveluja käyttäneiden henkilöiden kokemusaamista. Asukkaiden osallistaminen on toki mainittu, mutta kokemusaajien hyödyntäminen on asia erikseen ja askel eteenpäin kohti palvelujen yhteiskehittämistä.</p> <p>Palautetta tulee kerätä asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä. Kaupungilla tulee olla käytännöt palautteen käsitteilyyn ja palautteiden tulee johtaa/vaikuttaa palvelujen parantamiseen.</p> <p>Palautetta tulee kerätä saavutettavasti ja eri muodoissa.</p>
---	--

Lausuntopyyntö

Postiosoite
PL 6030
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen Linja 4 A
00530 Helsinki
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015

Faksi
+358 9 310 42504



SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Talouden ja toiminnan suunnittelu

Mia-Veera Koivisto ja Sami-Pekka Hakamäki- 23.6.2022

Stylman

4. Miten haluatte kommentoida palvelustrategiaan luonnosteltuja muita tavoitteita tai keinoja?

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelujen tulee edistää kaupunkilaisten yhdenvertaisuutta, eli saattaa ihmiset lähemmäs tosiasiallista yhdenvertaisuutta. Se edellyttää, että sotepe-palveluissa toteutetaan vammaisten kaupunkilaisten kohdalla kohtuullisia mukautuksia heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Helsingin vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että Helsingin sote-uudistuksessa hyödynnettäisiin vammaisjärjestöjen kehittämää toimintamallia hyvinvointipalvelujen toimeenpanosta vastaavalle: **malli Vammaisasioiden osaamiskeskuksesta** <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/vammaisasioiden-osaamiskeskus>.

Helsingin alueella toimivat moninaiset vammais- ja pitkäaikaissairausjärjestöt ja -yhdistykset mahdollistavat toiminnallaan kaupungille niin ihmisten pahoinvointia ja syrjäytymistä ennaltaehkäisevän kuin terveyttä ja hyvinvointia edistävän ja ylläpitävä resurssin.

Sotepe:n strategiaan tarvitaan näkyviin järjestöjen kanssa tehtävän yhteistyö. Kun puhutaan yhdyspintatyöskentelystä, siihen liittyy monitasoinen yhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Järjestöt lisäävät asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia, sekä järjestöt tuottavat julkisia palveluita täydentävää toimintaa. Kaupungin tekemän järjestöyhteistyön pitää näkyä vahvemmin myös palvelurakenteissa. Nykyisen kaltainen järjestöjen kuuleminen, jossa kokemusta on melko valmiiden asioiden kommentointimahdollisuudesta, ei ole riittävä osallistamisen tapa.

Helsingin vammais- ja pitkäaikaissairausjärjestöt ovat perustaneet keväällä 2022 Yhdistysfoorumi-verkoston, jonka tarkoituksena on helpottaa kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen vuoropuhelua vammais- ja pitkäaikaissairausyhdistysten kanssa.

Kiitämme, että vammaisneuvosto sai lausua palvelustrategiasta jo tässä valmisteluvaiheessa.

Pyydämme saada tulla kuulluksi jatkossakin. Väestöstä on noin 15 % monin eri tavoin vammaisia tai pitkäaikaissairaita henkilöitä, Helsingissä se tarkoittaa noin 100.000 kaupunkilaista. Sosiaali- terveys- ja pelastustoimen palvelut koskevat erityisesti kaikkia meitä vammaisia ja pitkäaikaissairaita kaupunkilaisia.

Helsingin vammaisneuvosto

Marja Kaitaniemi
puheenjohtaja

Kristiina Karhos
varapuheenjohtaja