



Sote-toimialan lausuntopyyntö 31.5.2022:

Lausuntopyyntö palvelustrategian luonnoksesta

Haluamme kuulla vanhusneuvoston näkemyksiä palvelustrategian luonnoksesta. Huomioimme kommentit palvelustrategian valmistelussa ja tulevan toiminnan suunnittelussa.

Ensimmäisen palvelustrategian (2023-2025) avulla vahvistamme palvelujen järjestämistä sekä edistämme sote-uudistuksen tavoitteita. **Palvelustrategiassa toimialalle asetetaan yhteisiä tavoitteita palvelujen järjestämiselle.** Lisäksi kaupunkistrategiassa (2021-2025) eri asukasryhmien palveluille jo asetettuja tavoitteita edistetään suunnitelmallisesti. Palvelustrategiassa otetaan kantaa muun muassa siihen, miten järjestämistä vahvistamalla varmistamme Helsingissä asukkaiden yhdenvertaisuuden, laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut sekä talouden tasapainon.

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.

Alle olemme valmistelleet kysymykset strategista päämääristä ja kahdesta eri teemasta. Loppuun voitte kommentoida muita huomioita myös muista palvelustrategiaan luonnostelluista osioista.

1. Strategiset päämäärät

KYSYMYS	Vanhusneuvoston vastaus
<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.	<p>Strategian päämäärässä tulee ehdottomasti mainita ensimmäiseksi kaupungin asukkaat, ja heidän tarpeensa ottaen huomioon mm. ikä, sukupuoli, erilaiset kieliryhmät, ja muut asukasrakennetta kuvaavat tiedot kuten tulotaso. Tätä tavoitejärjestystä edellyttää koko soteuudistus, jonka mukaan uudistuksentavoitteena on taata asukkaille yhdenvertaiset ja laadukkaat palvelut.</p> <p>Tavoitteen taustaksi on selvitettävä, minkälaiset ovat kaupunkilaisten olosuhteet, joissa palvelua tarjotaan. Esim. suurpiireittäin asukasrakenne. Minkälainen on palveluiden saatavuus ja saavutettavuus ja kuinka moni palvelua tarvitseva jää ilman palveluita.</p> <p>Tämän jälkeen tulee johtaminen tavoitteineen. Johtamisen tärkein tavoite lienee, että johtamisella varmistetaan, että asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut.</p>



<ul style="list-style-type: none">• Saumattomilla ja yhteen sovitetuilla palveluilla sekä yhteistyöllä eri toimijoiden välillä varmistamme nykyistä vaikuttavimmat palvelut• Kustannuskehitys vastaa rahoitusta ja palvelujen järjestäminen on suunnitelmallista, taloudellista ja läpinäkyvää• Palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja yhdenmukaisia riippumatta palvelujen tuottajista• Tunnistamme asukkaiden palvelutarpeet ja kuuntelemme asiakkaita• Palveluja saa sujuvasti ja oikea-aikaisesti	<p>Palveluiden laadun tulee olla itsestään selvyys, mutta sen varmistaminen on toinen johtamistehtävä. Ja jotta palvelu onnistuisi asukkaiden edun mukaisesti, tulee palvelua käytännössä hoitavan henkilökunnan olla hyvinvoivaa ja tehtävänsä osaavaa. Tämän toteuttamiseksi johdon on huolehdittava henkilökunnan riittävydestä, perehdyttämisestä ja työhyvinvoinnista. Vasta tämän jälkeen tulee kustannusvaikuttavuus.</p> <p>Me kaikki julkisesta taloudesta ja johtamisesta vähänkin kokemusta omaavat, tiedämme, että vaihtuva ja sairasteleva henkilökunta on kallista työntajalle, mutta se voi olla hengenvaarallista palvelujen kohteena oleville asukkaille. Kaupunki on aina viime kädessä juridisessa vastuussa siitä, että laissa säädetyt palvelut tuotetaan asukkaille.</p> <p>Olipa tässä strategiassa tarkoitettu palvelu sitten kaupungin, valtion tai yksityisen tuottama, niin se maksetaan aina julkisista verovaroista. Tästä johtuen tulisi sotepe-palveluiden maksuttomuutta asukkaille tarkastella suhteessa maksullisuuden hallinnollisiin kuluihin sekä asiakasmaksulain todelliseen soveltamiseen suhteessa toimentulotukeen, mitkä kaikki myös rahoitetaan julkisin verovaroin.</p> <p>Kustannuskehitystä on seurattava, mutta se ei voi olla palveluita ohjaava tavoite. Nyt ehdotettu strategialuonnos lähtee johtamisesta ja kustannuskehityksen kautta päättyy asukkaiden tarpeisiin. Tämä on ajattelu ei vastaa sen enempää yhdenvertaisuuslain vaatimuksia kuin nyt tehdyn lakiuudistuksen tavoitteita siitä, että asukkaat saavat yhdenvertaisesti tarvitsemiaan sotepalveluita.</p> <p>Jokaisen tavoitteen toteuttamista mittaavat kriteerit tulee olla sellaisia, että ne antavat tiedon asukkaiden palveluiden todellisesta toteutumisesta ja niihin vaikuttavista tekijöistä vähintäänkin vuositasolla.</p>
--	---

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 rososiaali- ja terveystalouden ja pelastuslaitoksen välistä yhteistyötä.



<p>Mitä toimenpiteitä ikääntyneen väestön näkökulmasta tulisi tehdä, jotta perustason ja erikoissairaanhoidon väliset siirtymät tapahtuisivat sujuvasti?</p>	<p>Ikääntyneen väestön palveluiden tulee olla sujuvia riippumatta siitä, onko palvelun järjestäjä kaupunki esim. Hyten Liikunta, tai sen jälkeen valtion maksama perusterveydenhuolto terveysasemalla taikka sen jälkeen valtion kustantama erikoissairaanhoido.</p> <p>Tämä palveluketjun toteutuminen edellyttää sitä, että kaupungin omat, sille palveluja tuottavat, taikka valtion kustantama sairaanhoido ja erikoissairaanhoido pystyvät siirtämään asukasta koskevan tiedon sujuvasti asiantuntijalta toiselle ilman viivytyksiä tai juridisia esteitä niin, että asukkaan kulloisetkin tarpeet tulevat hoidetuksi.</p> <p>Tämä sama myös toiseen suuntaan eli erikoissairaanhoidosta tuleva ikääntynyt ei voi jäädä ilman tarvitsemaansa hoivaa, vahingossa. Käytännössä tämä edellyttää sovittuja sujuvia prosesseja kaikkien palveluun osallistuvien, niin johtajien kuin käytännön työtä tekevienkin kesken, ja joissa prosesseissa toimivat uskaltavat myös joustaa tilanteen niin vaatiessa.</p> <p>Tavoitteena on arjessa oltava myös tarpeen vaatiessa moniammatillinen, yhdellä sohvalta tehty hoito- ja palvelusuunnitelma, jolle on yksi vastuuhenkilö, jonka osapuolet tunnistavat.</p> <ul style="list-style-type: none">- em. dokumentti tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa ja toteuttamisaikataulu lain määräaikoja noudattaen <p>Stadin brankkarin ja koko soteketjun yhteinen koordinoitu toimintatapa, jota seurataan ja korjataan (mm kaatuneen nosto takaisin sänkyyn), elintoimintojen ja lääkitystilanteen välitön kirjaaminen palveluista vastaavien käyttöön. Ensihoidon ja pelastustoimen työntekijöille on oltava jatkuva perehdytys muististävälliseen toimintatapaan.</p> <p>Palveluiden kehittämisessä on kuultava ikäihmisten ja tilanteen mukaan myös heidän läheistensä palautteita. Palautteiden ja huomioiden hankkimisessa on käytettävä kaikkia olemassa olevia kanavia ja palautteita on uskallettava käsitellä.</p> <p>Tämä on myös osa johtamistyötä ja johtajat sekä esimiehet on koulutettava käsittelemään palautteita. Kysymys ei ole heidän henkilöstään vaan kaupungin lakisäätteisten palveluiden toimivuudesta.</p> <p>Ikäihmisille ja läheisille kerrotaan, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty eli miten toimitaan paremmin.</p> <p>Oma- ja yhteisvalvonta ei ole osoittautunut riittäväksi valvonnan tavaksi. Lisäksi tarvitaan asiakasraateja ja vanhusneuvostoa sekä järjestöjä osallisuuden varmistamiseksi</p>
---	---



	<p>Erityisesti yhdenvertaisuuden näkökulmasta on huolehdittava muista maista Suomeen muuttaneille ja Suomessa vanhuutetaan eläville tiedottamisesta. Samoin heille sekä vähävaraisille maksuttomasti ja hyvin perehdyttäen käyttöön digilaitteita, nettiyhteys ja softa päivityksineen (2023 sotepen tai kanslian digituen budjettiin). Samoin kotiv-käyttöön, Enter ja yhdistykset apuna, ohjelmat helppokäyttöisiksi ja ikäystävällisiksi vrt. Maisa</p> <p>Lähipalveluiden tulee olla tavoitteena. Joko enintään 15 minuutin kävelymatka tai muuten saatavuuden ja saavutettavuuden varmistaminen taikka palvelu tuodaan kotiin.</p> <p>Vanhuuseläkkeellä olevat ovat henkilömäärältään suurin tässä strategiassa tarkoitettuja palveluita käyttävistä, koska työikäiset käyttävät työterveyshuollon palveluita, joita tarjoavat pääasiassa isot yksityiset yritykset.</p>
Kuinka mielestänne ensihoidon palvelujen ja pelastustoimen palvelujen saatavuutta tulisi kehittää?	<p>Ensihoidon ja pelastustoimen palveluiden kehittämisen tulee lähteä Helsingin asukkaiden tarpeista. Nyt hätäkeskus ratkaisee, tarvitseeko ihminen apua, ja tämä on johtanut hengenvaarallisiin tilanteisiin.</p> <p>Toisaalta kaupunki ei ole riittävästi huolehtinut siitä, että sellainen henkilö, joka aiheuttaa varaa itselleen ja mahdollisesti muille, voisi saada itselleen ympärivuorokautisen hoivan paikan nopeasti. Kun palokunta ja poliisi tulevat ennen ensihoitoa paikalle, voi olla jo liian myöhäistä. Tämä ei liene kuitenkaan toiminanna tarkoitus. Tavoitteena tulee olla ihmishenkien pelastaminen 24/7. Sen vuoksi me maksamme myös eläkkeistä veroja.</p>

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 ikääntyneille tarjottavien palvelujen laadun seurannassa ja valvonnassa?	<p>Helsingin tulee huolehtia siitä, että palvelun tuottajasta riippumatta noudatetaan ikääntyviä ja esim. muistisairaita koskevia valtakunnallisia laatusuosituksia. Ja että henkilökunta on perehdytetty havaitsemaan ikääntyneen kaltoinkohtelun ja muut ongelmat. Laadun poikkeamien raportoinnin puuttuminen ei saa johtua siitä, että työntekijät eivät uskalla kertoa ongelmista. Konkreettisista hyvistä käytännöistä on myös tarpeellista jakaa tietoa-</p>
--	---



Tavoitteenamme on lisätä digitaalisia palveluja, etäpalveluja ja itsehoitomahdollisuuksia.

Kuinka voisimme parhaiten huomioida ikääntyneet digitaalisten palvelujen ja etäpalvelujen kehittämisessä?	<p>Ikääntyneet huomioidaan parhaiten, kun ikääntyneet itse ja heitä edustavat järjestöt ovat mukana palvelujen ja etäpalvelujen kehittämisessä mukana.</p> <p>Vaikka Helsingissä on suuri joukko ikääntyneitä, jotka käyttävät digipalveluita joustavasti, niin lisäksi on suuri joukko niitä, joilla ei ole osaamista tai taloudellisia mahdollisuuksia laitteiden ja verkkoyhteyksien hankkimiseen.</p> <p>Esimerkiksi kaikilla ei ole varaa uusia virallista henkilökorttia, mikä on täysivaltaisen asukkaan käytännön asioiden hoitamisen edellytys nykyisen lainsäädännön mukaan. Myös edellytys, että saa avattua verkkoyhteyden.</p>
--	---

Tavoitteenamme on saada kokonaiskuva asukkaiden palvelutarpeista ja parempi ymmärrys asiakaskokemuksesta.

Kuinka asiakaspalautteen keräämistä tulisi mielestänne kehittää strategiakauden aikana?	<p>Edellä jo totesimme, että asiakaspalautetta tulee kerätä niin palvelun kohteena olevilta asukkailta eri tavoin, samoin omaisilta ja henkilökunnalta. Ja ennen kaikkea pitää olla selkeät käytännöt palautteen käsittelyyn.</p> <p>Johtamisosaamisen vahvistamisella mahdollistetaan palautteen käsittely, koska osaava johtaja ei säikähdä rankkaakaan palautetta, vaan ryhtyy toimiin asiantilan korjaamiseksi.</p> <p>Toimiva ja asukkaan kannalta hyvä palvelu on asukkaan, työntekijän, johtajan ja organisaation etu ja se on aina kustannustehokasta.</p>
--	--

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

Kiitämme siitä, että saimme mahdollisuuden lausua jo tässä vaiheessa strategiasta.

Pyydämme saada tulla kuulluksi jatkossakin. Edustamme niitä n. 130 000 Helsingin ikääntynyttä asukasta, jotka ovat hyvin riippuvaisia kaupungin palveluista.

Vanhusneuvosto otti edellä jo kantaa muihinkin tavoitteisiin ja keinoihin.