

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan jäsenet

Tämä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan sähköinen versio.

## Asia: Vammaisneuvoston esitykset sotepe-palvelustrategiaan

Vammaisneuvosto painottaa sotepe-palveluohjauksen ja terveyspalvelujen yhdenvertaisen alueellisen ja taloudellisen saatavuuden merkitystä. Palvelujen monikanavaisuus, saavutettavuus ja esteettömyys tulee varmistaa.

Sotepe-palvelustrategiassa on huomioitava, että vammaiset ja pitkäaikaissairaat kaupunkilaiset käyttävät kaikkia sotepe-palveluja eivät vain vammaispalveluja. Siten kaikkien sotepe-palvelujen tulee olla kaikille eli moninaisille käyttäjille soveltuvia. Palveluverkon niin asiakkaiden palvelutilat kuin moninaisten työntekijöiden työskentelytilojen tulee olla esteettömiä sekä terveysturvallisia, palvelujen monikanavaisia sekä digipalvelut ja viestintä saavutettavia kaikille.

### Palveluohjauksen ja tutkitun tiedon tarvetta palveluista

Vammaisneuvosto tuo esiin sotepe-asiakkaiden tarpeen selkeään tietoon palvelun saatavuudesta, hoitoon ohjauksesta ja käytettävissä olevista eri kanavista. Rakenteelliset palveluratkaisujen parannukset palvelevat kaikkia helsinkiläisiä ja erityisesti heikommassa asemassa olevia.

Vammaisneuvosto pitää hyvänä strategian mukaista linjausta. Perusterveydenhuollon hoitoon pääsyä ja hoidon jatkuvuutta tulee parantaa. Lääkärille ja hoitajalle tulee päästä 14 vuorokaudessa. Hoitojonoja tulee purkaa ja varmistaa hoitoon pääsee aina tarvittaessa. Vammaisneuvosto tukee omalääkärimallia, jossa jokaisella paljon palveluita tarvitsevalla, pitkäaikaissairaalla ja muilla halukkailla on nimetty omalääkäri. Ennaltaehkäisy, kokonaisvaltainen palvelupolku ja hoidon jatkuvuus tulee varmistaa. Tämä takaa pienemmät terveydenhuollon kokonaiskustannukset pidemmällä aikavälillä ja huomioi asiakkaan yksilölliset tarpeet paremmin (esim. sairauksien omanhoidon ohjaus ja paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden ohjaus vertaistoiminnan piiriin).

Sotepe-palvelujen saatavuudesta ja palveluohjauksesta tarvitaan seuranta ja tutkittua tietoa. Koottua tietoa tarvitaan myös palvelujen toimivuudesta, yhteensovittamisesta ja vaikuttavuudesta, kehittymisestä sekä siitä, miten palvelut vaikuttavat toisiinsa. Kannattaisi selvittää, auttaisiko palvelujen yhteensovittamisessa ja ohjauksessa palveluista toiseen helpossa siirtymisessä chatbottien lisäksi tekoälyn ratkaisut. Lisäksi tulisi laajemmin selvittää järjestöjen mahdollisuudet tarjota palveluja vammais- ja pitkäaikaissairaille ja integroida niitä osaksi kaupungin palvelutarjontaa (esim. asiantuntijaluennot).

Tutkittua tietoa tarvitaan myös vammaispalvelujen toimivuudesta muun muassa:

- Miten asiakkaat kokevat, että vammaispalvelut onnistuvat vastaamaan vamman ja toimintarajoitteen mukaisiin tarpeisiin?
- Miten tuotetut vammaispalvelut mahdollistavat asiakkaiden osallisuutta?
- Miten toteuttavat vammaispalvelulain tarkoitusta ja YK:n vammaisoikeussopimuksen tavoitteita ja miltä osin on vielä korjattavaa ja täydennettävää.

Lisäksi tutkittua tietoa tarvitaan varmistamaan laadukkaat ja tarpeelliset pitkäaikaissairaiden palvelukokonaisuudet, joissa hyödynnetään myös järjestöjen asiantuntevat palvelut.

### **Palvelut alueellisesti, taloudellisesti ja ikäperusteisesti yhdenvertaisesti**

Palvelustrategian tulee sitoutua palvelujen yhdenvertaiseen alueelliseen saavutettavuuteen, jossa eri alueilla asuvien asiakkaiden tulee päästä terveysasemille yhtäläisesti. Tällä hetkellä takaisinsoittopalvelu, hoidon saatavuus ja hoitoon pääsy vaihtelevat liian paljon riippuen eri alueesta, terveysasemasta ja kaupunginosasta.

Kaupungin sote-palvelustrategian tulee ottaa huomioon kaupunkilaisten muuttuva taloudellinen ympäristö kuten kustannusten nousu ja tukien pieneminen. Tavoitteeksi tulee asettaa sote-palvelujen taloudellinen saavutettavuus. Kaupungin tulee asettaa asiakasmaksuissa strateginen tavoite, ettei yhtään asiakkaan sote-maksua mene perintään ja ulosottoon. Konkreettisenä toimeenpanokysymyksenä asiakkaan maksukaton seuranta tulee automatisoida, sitä STM suosittelee hyvinvointialueille.

Vammaisneuvosto selvitti vanhusneuvoston kanssa yhteistyössä sote-palvelujen asiakasmaksujen perintään liittyviä kysymyksiä ja laati yhteisen kannanoton, jossa esitetään muutoksia nykykäytäntöihin. ([linkki kannanottoon](#)). Vammaisneuvosto esittää, että kannanoton ehdotukset otetaan huomioon sote-palvelustrategiassa. Maksukäytäntöjä tulisi muuttaa siten, että sote-maksujen ulosotoilta vältytään.

Väestö ikääntyy ja hoivan tarve kasvaa Helsingissä, kun yli 85-vuotiaiden määrä kaksinkertaistuu lähitulevaisuudessa. Palvelustrategiaan tarvitaan ikääntymisen ohjelma, jossa varaudutaan, ennaltaehkäistään raskaamman ympärivuorokautisen hoivan tarvetta ja tuetaan ikääntyviä ihmisiä selviytymään arjessaan, asumisessaan ja liikkumisessaan ikääntymisestä huolimatta. Palvelustrategian tavoitteisiin tulee lisätä ennaltaehkäisevät vanhusneuvolat yli 70-vuotiaille.

Erityisryhmien lisäksi palvelustrategiassa tulee rakenteellisenä asiana ottaa huomioon myös, että 1/5 väestöstä on maahanmuuttajataustaisia. Kaikille taustasta riippumatta tulee turvata yhdenvertaiset palvelut.

### **Kuntoutuspalvelujen erityisosaamisen ja harvinaisten sairauksien diagnostiikan varmistaminen**

Vammaisilla, pitkäaikaissairailta ja toimintarajoitteisilla kaupunkilaisilla, kuten tuki- ja liikuntaelinsairautta (tule) sairastavilla kaupunkilaisilla on huoli lääkinällisen kuntoutuksen saatavuudesta, erikoisosaamisesta, riittävyyydestä ja monipuolisuudesta.

Sotepe-palvelustrategiassa tulee selkeyttää työnjakoa niin perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kuin oman tuotannon ja ostettavien palvelujen välillä. Helsingin sotepe-palvelujen tulee strategiassa sitoutua erityisosaamista vaativien kuntoutuspalvelujen saatavuuden varmistamiseen. Kelan rahoittaman vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen saatavuus on heikentynyt. Oikea-aikainen, riittävä ja oikeanlainen kuntoutus ehkäisee tai jopa vähentää raskaampien palvelujen tarvetta.

Terveyspalvelujen saatavuutta voi vaikeuttaa myös harvinaisen sairauden diagnoosiviive. Sotepe-palvelustrategian tulee ottaa kantaa harvinaisten ja hankalasti diagnosoitavien sairauksien diagnosoinnin ja hoidon varmistamiseen.

### **Monikanavainen palvelu vastaa erilaisiin tarpeisiin**

Vammaisneuvosto on tietoinen, että palvelujen käyttämiseen on monia kanavia. Palvelukanavien käyttämistä tulee edelleen selkeyttää asiakkaille. Palvelujen saatavuus on lain mukaisesti turvattava myös henkilöille, jotka eivät käytä tietokoneita ja digitaalisia palveluja. Toimintarajoite voi estää kirjallisen asioinnin. Henkilökohtaista palvelua tulee olla saatavissa eikä mikään sotepe-palvelu saa olla pelkästään digitaalisen alustan varassa.

Esimerkiksi asiakkaan psykiatrinen diagnoosi/sairaus vaikeuttaa terveyspalvelujen käyttöä ja lääkärin vastaanotolle pääsyä, jos se edellyttää ensin Omaolon käyttämistä. Järjestöissä tiedossa olevien kokemusten mukaan Omaolo ei ota psykiatristen diagnoosien lisäksi esitettyjä fyysisiä ongelmia ja haasteita tosissaan, jolloin digitaalinen diagnostiikka ei aina ole luotettava ja toimiva.

Ikääntyneillä ihmisillä on edelleen ongelmia Maisan saavutettavuudessa ja helppoudessa. Sote-palveluihin pitää päästä myös puhelimella asioimaan.

### **Digi- ja etäpalvelujen kehittämisessä huomioitava eri tavoin vammaisten ihmisten tarpeet**

Sotepe:n palvelustrategiassa tulee painottaa asiakkaiden tarvitsemien tiedotuksen, opastuksen sekä tietoturvallisen ja tuetun Maisa-asiointikanavan ja muiden digipalvelujen käytön tuen järjestämistä.

Sotepe:n sähköisten palvelujen ja Maisan helppoon käytettävyyteen tulee panostaa, koska etävastaanottojen käyttö laajenee kaupungin palveluissa. Digipalvelujen ja Maisan käytettävyys, selkeys ja saavutettavuus ovat erittäin tärkeitä aistivammaille ja hyviä ratkaisuja kaikille niiden käyttäjille.

Digipalvelujen toteuttamisessa tulee varmistaa digialustan saavutettavuus näkövammallisille, niin sokeille käyttäjille kuin myös henkilöille, joilla on hahmottamisen haasteita. Kuulovammaiset asiakkaat tarvitsevat toimivan tekstipohjaisen vuorovaikutuskeinon asioida sotepe-palveluissa eli vaihtoehtoisen asiointikanavan takaisinsoiton sijaan. Myös raskaat psykiatriset sairaudet vaikeuttavat digitaalisten, kuten Maisan ja takaisinsoittojärjestelmän palvelujen käyttöä.

Vammaisneuvosto esittää tarpeen laajentaa Maisassa asiakkaiden yhteydenoton saamista nykyistä laajemmin hoitavan tahon asiantuntijoille. Lisäksi Maisaan tarvitaan asiakkaalle varmistus viestin perillemenosta.

Vammaisneuvosto kannustaa sotepe:n digitaalisten palvelujen saavutettavuuden ja käyttökokemuksen parantamista ja testaamista erilaisten käyttäjien kanssa, joilla on erilaisia tarpeita. Yhteiskehittämiseen kannattaa ottaa mukaan eri vammairyhmien edustajia kokeilemaan järjestelmiä, niiden päivityksiä ja muita uudistuksia.

Vammaisneuvosto kannustaa kehittämään asiakaspalautteen monikanavaista keräämistä strategiakauden aikana. Esimerkiksi raskaat psykiatriset sairaudet vaikuttavat kaupunkilaisten palvelujen saavutettavuuteen ja samoin heidän tavoittamisensa ja tarpeensa on hankala selvittää kaupungin peruskyselyillä. Toteutetussa asiakaskyselyssä korostui digitaalinen ja kirjallinen vastaaminen, jatkossa tulee tarjota enemmän tukea ja apua vastaamiseen.

Vammaisneuvosto ehdottaa selvitysten tekemisessä yhteistyötä ja kyselyjen testaamista eri vammairyhmiä edustavien järjestöjen tuella ja kanssa.

### **Helsingin tulee tukea vammaisten kuntalaisten omatoimista varautumista**

Vammaiset ja pitkäaikaissairaat kaupunkilaiset tarvitsevat omatoimisen varautumisen tueksi ohjeita ja tehokasta viestintää. Vammaisneuvostoa huolestuttaa myös taloyhtiöiden ja kaupungin väestösuojien esteellisyys ja terveysturvallisuus, mikä vaikeuttaa ikäihmisten, pitkäaikaissairaiden ja vammaisten kaupunkilaisten suojautumista ja selviytymistä vaaratilanteessa.

Vammaiset ja pitkäaikaissairaat kaupunkilaiset tarvitsevat erilaisia poikkeus-tilanteita varten omaan varautumistilanteen kartoittamista etukäteen, miten pystyy liikkumaan ja toimimaan sekä millaista tukea tai apua tarvitsee. Miten toimia, kun avun saaminen vaikeutuu ja jos kommunikaatioyhteydet katkeavat.

Vähävaraisuus on yleisempää vammaisten, pitkäaikaissairaiden ja toimintarajoitteisten ihmisten keskuudessa. Vähävaraisuus vaikeuttaa omaa varautumista. Kaupungin sotepe:n palvelustrategiassa tulee linjata, että varmistetaan, ettei kukaan jää palveluverkon ulkopuolelle varautumisessa ja pelastautumista vaativassa tilanteessa.

### **Helsingin vammaisneuvosto**

Sirpa Puhakka  
puheenjohtaja

Kristiina Karhos  
varapuheenjohtaja