

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelustrategian valmistelijat

Tämä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan sähköinen versio.

Viite: Sotepe-palvelustrategian valmistelun esittely 23.4. vammaisneuvostolle

Asia: Vammaisneuvoston esitykset sotepe-palvelustrategian valmisteluun

Vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta esittää näkemyksensä ja kiinnittää sotepe-palvelustrategian valmistelijoiden huomion sotepe-palveluohjaukseen, terveystalouden yhdenvertaiseen alueelliseen ja taloudelliseen saatavuuteen sekä palvelujen monikanavaisen, saavutettavan ja esteettömän saatavuuden varmistamiseen.

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, 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.

Perusterveydenhuollon omalääkärimalli 2.0:n kaltaisen omatiimimallin kattavuutta tulee lisätä kaikille monisairaille kaupunkilaisille sekä sairauksien ennaltaehkäisyyn. Moniosaaja omatiimi -malli on hyvä yhteydenoton kanava, joka vastaa osaltaan kokonaisvaltaisen palveluohjauksen tarpeeseen ja mahdollistaa hoidon jatkuvuuden.

Sotepe-palvelujen saatavuudesta ja palveluohjauksesta tarvitaan seuranta ja tutkittua tietoa. Koottua tietoa tarvitaan myös palvelujen toimivuudesta, yhteensovittamisesta ja vaikuttavuudesta, kehittämisestä sekä siitä, miten palvelut vaikuttavat toisiinsa. Kannattaisi selvittää, auttaisiko palvelujen yhteensovittamisessa ja ohjauksessa palveluista toiseen helppossa siirtymisessä chatbottien lisäksi tekoälyn ratkaisut.

Tutkittua tietoa tarvitaan myös vammaispalvelujen toimivuudesta: miten asiakkaat kokevat, että vammaispalvelut onnistuvat vastaamaan vamman ja toimintarajoitteen mukaisiin tarpeisiin. Miten tuotetut vammaispalvelut mahdollistavat asiakkaiden osallisuutta, toteuttavat vammaispalvelulain

tarkoitusta ja YK:n vammaisoikeussopimuksen tavoitteita ja miltä osin on vielä korjattavaa ja täydennettävää.

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.

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.

Vammaisneuvoston on yhdessä vanhusneuvoston kanssa selvittänyt sote-palvelujen asiakasmaksujen perintään liittyviä kysymyksiä ja laatii yhteisen kannanoton, jossa esitetään muutoksia nykykäytäntöihin. Toimitamme kannanoton, kun se on hyväksytty neuvostoissa. Vammaisneuvosto esittää, että neuvostojen sotepe-asiakasmaksujen kannanoton ehdotukset otetaan huomioon sotepe-palvelustrategiassa.

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 rakenteellisena 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 ja toimintarajoitteisilla kaupunkilaisilla, kuten tuki- ja liikuntaelin-sairautta (tule) sairastavilla kaupunkilaisilla on huoli lääkinällisen kuntoutuksen saatavuudesta, erikoisosaamisesta, riittävydestä 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 lääkinällisen kuntoutuksen saatavuuden heikennettyä. Oikea-aikainen 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 turvattava myös henkilöille, jotka eivät käytä tietokoneita ja digitaalisia palveluja. 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 puhelimitse asioidaan.

Digi- ja etäpalvelujen kehittämisessä huomioitava eri tavoin vammaisten ihmisten tarpeet

Sotepe:n palvelustrategiassa tulee painottaa asiakkaiden tarvitsemien tietotuksen, 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

vammaryhmien edustajia kokeilemaan järjestelmiä, niiden päivityksiä ja muita uudistuksia.

Vammaisneuvosto kannustaa kehittämään asiakaspalautteen keräämistä strategiakauden aikana. Esimerkiksi raskaat psykiatriset sairaudet vaikuttavat niin palvelujen saavutettavuuteen kuin heidän tavoittamisensa ja tarpeensa on hankala selvittää kaupungin kyselyillä. Toteutetussa asiakaskyselyssä korostui digitaalinen ja fyysinen vastaaminen. Jatkossa tulee tarjota enemmän tukea ja apua vastaamiseen.

Vammaisneuvosto ehdottaa yhteistyön ja selvityksen tekemistä eri vammaryhmiä 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. Ikäihmisillä ja vammaisilla kaupunkilaisilla saattaa olla vaikeuksia selviytyä.

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

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

Helsingin vammaisneuvosto

Sirpa Puhakka
puheenjohtaja

Sari Sepponen
varapuheenjohtaja