



02.05.2023

Asia/3

## § 274

### V 24.5.2023, Valtuutettu Johanna Nuortevan aloite palveluverkko-oppaista Helsinkiin

HEL 2022-014573 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus päätti esittää kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto katsoo aloitteen loppuun käsitellyksi.

#### Käsittely

Vastaehdotus:

Johanna Nuorteva: Lisätään kappaleen 5 loppuun:

Tavoitteena on, että perhekeskuksissa, hyvinvointi- ja terveyskeskuksissa sekä seniorikeskuksissa olisi paikan päällä ihmisiä, jotka tuntevat palvelujärjestelmän hyvin ja jotka voisivat tarvittaessa ilman ajanvarausta neuvoa asiakkaita palveluiden käytössä ja etuuksien hakemisessa sekä ohjata asiakkaita eteenpäin tarvittaessa ”kädestä pitäen” heille sopiviin palveluihin, terapiaan ja tukeen. Lisäksi tarvitaan vuoropuhelua kaupungin työntekijöiden ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa sen selvittämiseksi, minkälaiselle tuelle on erityistä tarvetta, mitä tukea kolmas sektori tällä hetkellä kykenee antamaan ja mitä heidän arvion mukaan tulisi lisätä tai parantaa.

Kannattaja: Elisa Gebhard

Kaupunginhallitus hyväksyi yksimielisesti Johanna Nuortevan vastaehdotuksen mukaisesti muutetun ehdotuksen.

#### Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

#### Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36276  
jan.ihatsu(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Valtuutettu Johanna Nuortevan aloite

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Postiosoite  
PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite  
Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin  
+358 9 310 1641  
Faksi

Y-tunnus  
0201256-6

Tilinro  
FI0680001200062637  
Alv.nro  
FI02012566



Kaupunginhallitus päättää esittää kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto katsoo aloitteen loppuun käsitellyksi.

### Esittelijän perustelut

Valtuutettu Johanna Nuorteva ja 24 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että kaupunki selvittää, millä tavalla palveluverkko-oppaiden toiminta voitaisiin toteuttaa ja kuinka nopeasti tällainen työmuoto voitaisiin aloittaa aluksi pilottina suuremmissa sote- ja perhekeskuksissa. Lisäksi aloitteessa esitetään, että selvitetään myös vaikuttavampia tapoja markkinoida palvelua erilaisille kohderyhmille soveltuvien kanavien kautta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on jo käytössä aloitteessa esitetyn kaltaista palvelua ja toimialalla työskennellään jatkuvasti palvelujen paremman yhteensovittamisen ja saatavuuden eteen. Ohjaus ja neuvonta on osa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön työtä, joten aloitteen mukaiset oppaat olisivat päällekkäistä toimintaa jo olemassa olevien palvelujen kanssa. Työnjakoa, yhteistyötä ja palveluverkko-osaamista tulee kuitenkin kehittää jatkuvasti sekä tehdä laajasti monialaista yhteistyötä.

Kaupunkistrategian mukaisesti Helsingissä toimivat ajanmukaiset ja esteettömät perhekeskukset, seniorikeskukset ja terveys- ja hyvinvointikeskukset, joiden toiminnan keskeisinä elementteinä ovat muun muassa sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian mukaisesti palvelujen saatavuus ja palveluverkon selkiyttäminen. Palvelujen asiakslähtöisyyttä on vahvistettu toimialalla muun muassa kehittämällä keskitettyjä neuvontapalveluja ja asiakkaaksi tulon kanavia. Perhekeskukset, seniorikeskukset ja terveys- ja hyvinvointikeskukset tarjoavat palveluja paikan päällä.

Asiasta on saatu sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan lausunto. Päättöehdotus on lausunnon mukainen. Lausuntoon sisältyvät huomiot tiedottamisesta ja neuvonnasta on paikallaan ottaa huomioon sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toiminnan ja talouden suunnittelussa.

Hallintosäännön 30 luvun 11 §:n 2 ja 4 momentin mukaan kaupunginhallitus vastaa aloitteeseen, jonka on allekirjoittanut vähintään 25 valtuutettua, ja esittää sen kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi.

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36276



02.05.2023

Asia/3

jan.ihatsu(a)hel.fi

## Liitteet

1 Valtuutettu Johanna Nuortevan aloite

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 24.04.2023 § 250

HEL 2022-014573 T 00 00 03

### Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

### Käsittely

24.04.2023 Pöydälle

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Johanna Nuortevan ehdotuksesta.

### Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

### Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36276  
jan.ihatsu(a)hel.fi

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta 28.03.2023 § 56

HEL 2022-014573 T 00 00 03

### Lausunto

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle valtuutettu Johanna Nuortevan ja 24 muun valtuutetun palveluverkko-oppaita koskevasta valtuustoaloitteesta seuraavan lausunnon:

”Aloitteessa esitetään, että kaupunki selvittää, millä tavalla palveluverkko-oppaiden toiminta voitaisiin toteuttaa ja kuinka nopeasti tällainen työmuoto voitaisiin aloittaa aluksi pilottina suuremmissa sote- ja perhekeskuksissa. Lisäksi aloitteessa esitetään, että selvitetään myös vaikut-



tavampia tapoja markkinoida palvelua erilaisille kohderyhmille soveltuvien kanavien kautta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta pitää tärkeänä, että helsinkiläiset löytävät tarvitsemansa palvelut helposti ja että niistä tiedotetaan erilaisille kohderyhmille tehokkaasti ja vaikuttavasti. Lautakunta toteaa, että sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on jo käytössä aloitteessa esitetyn kaltaista palvelua ja että toimialalla työskennellään jatkuvasti palvelujen paremman yhteensovittamisen ja saatavuuden eteen. Siten lautakunta ei kannata aloitteessa esitettyä palveluverkko-oppaiden toiminnan pilotointia. Lisäksi lautakunta katsoo, että koska ohjaus ja neuvonta on jo osa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön työtä, olisivat aloitteen mukaiset oppaat pitkälti päällekkäistä toimintaa jo olemassa olevien palvelujen kanssa. Työnjakoa, yhteistyötä ja palveluverkko-osaamista tulee kuitenkin kehittää jatkuvasti sekä tehdä laajasti monialaista yhteistyötä. Lautakunta pitää tärkeänä palvelujen yhä parempaa markkinointia erilaisille kohderyhmille, ja tämä onkin keskeinen osa viestinnän jatkuvaa kehittämistyötä. Tiedottamista myös neuvontapalveluiden ja ohjauksen mahdollisuuksista ja käytännöistä vahvistetaan, jotta asiakkaat löytävät oikeat palvelupolut helpommin.

#### Palvelujen saatavuus ja yhteensovittaminen osana kaupunki- ja palvelustrategiaa

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan uudistuksen ytimessä on järjestämisen kokonaisuus ja palvelujen yhteensovittaminen. Tavoitteena on, että kaupungin tarjoamat palvelut ovat helposti saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. Kaupunkistrategian mukaisesti Helsingissä toimivat ajanmukaiset ja esteettömät perhekeskukset, seniorikeskukset ja terveys- ja hyvinvointikeskukset, joiden toiminnan keskeisinä elementteinä ovat muun muassa sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian mukaisesti palvelujen saatavuus ja palveluverkon selkiyttäminen.

Palvelujen tarjoamisessa ja saatavuudessa käytetään hyväksi digitalisaatiota, työnjaon kehittämistä sekä monialaista yhteistyötä. Koko palvelujärjestelmää johdetaan, seurataan ja ohjataan yhä enemmän yhteensovitettuna kokonaisuutena. Tätä toteutetaan kouluttamalla henkilöstöä moniammatilliseen ja monialaiseen työskentelyyn sekä hyödyntämällä poikkiorganisatorisia johtamisrakenteita. Lisäksi yhteistyötä tehdään aktiivisesti esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

#### Palvelujen keskiössä on asiakas

Palvelujen asiakaslähtöisyyttä on vahvistettu toimialalla muun muassa kehittämällä keskitettyjä neuvontapalveluja ja asiakkaaksitulon kanavia. Asiakkaiden hakeutuminen palveluihin on tehty mahdollisimman helpoksi: palvelua tarvitseva voi olla yhteydessä juuri sen kanavan kautta,



joka on hänelle luontevin. Valitsee asiakas minkä tahansa kanavan, saa hän asiantuntevaa apua ja ohjausta.

Perhekeskukset, seniorikeskukset ja terveys- ja hyvinvointikeskukset tarjoavat palveluja paikan päällä. Neuvoa ja ohjausta saa kaupungin palvelujen lisäksi yritysten ja järjestöjen tarjoamista palveluista ja tapahtumista. Opastusta saa monipuolisesti myös vaikkapa asunnonhakuun tai Kelan tukiin liittyen. Lisäksi tukea saa sähköisten palvelujen käyttöön asiakastietokoneilla. Tavoitteena on, että perhekeskuksissa, hyvinvointi- ja terveyskeskuksissa sekä seniorikeskuksissa olisi paikan päällä ihmisiä, jotka tuntevat palvelujärjestelmän hyvin ja jotka voisivat tarvittaessa ilman ajanvarausta neuvoa asiakkaita palveluiden käytössä ja etuuksien hakemisessa sekä ohjata asiakkaita eteenpäin tarvittaessa ”kädestä pitäen” heille sopiviin palveluihin. Lisäksi tarvitaan vuoropuhelua kolmannen sektorin toimijoiden (kuten Kohtaus ry) kanssa sen selvittämiseksi, minkälaiselle tuelle on erityistä tarvetta ja mitä tukea kolmas sektori tällä hetkellä kykenee antamaan.

Paikan päällä asiointiin lisäksi esimerkiksi hel.fi-verkkosivustolla sijaitseva sotebotti vastaa asiakkaiden yhteydenottoihin ympäri vuorokauden ja ohjaa tarvittaessa keskusteluun ihmisen kanssa. Sotebotin sisälöntuotannosta vastaavat neuvolan, suun terveydenhuollon, psykiatria- ja päihdepalvelujen, Seniori-infon, terveyspalvelujen ja nuorten palvelujen sekä aikuissosiaalityön nimetyt ammattilaiset. Halutessaan helsinkiläinen voi myös ottaa suoraan yhteyttä esimerkiksi terveysneuvontaan, jota tarjotaan vuorokauden ympäri terveysasemien chatbotista, Omaolo-palvelusta ja terveysneuvontapuhelimesta.

Avunpyynnön tai huoli-ilmoituksen voi tehdä itse tai läheisen puolesta verkossa tai puhelimitse esimerkiksi perheiden Tarvitsen apua -napin kautta, Seniori-infon kautta tai Maisa.fi-sivuston kautta. Asiakkaan neuvonta, ohjaus ja tarvittaessa palvelutarpeen arviointi aloitetaan siinä sosiaali- tai terveydenhuollon toimipisteessä, missä asia tulee esille.

#### Erityisryhmien huomioiminen sekä etsivä työ

Eri ikäiset, joille palvelujen saavutettavuus voi olla eri syistä haastavaa, otetaan palveluissa erityisesti huomioon. Sosiaalipalveluissa pyritään vahvistamaan omatyöntekijyyttä ja erityisen tuen tarpeen tunnistamista uudessa asiakkaaksi tulon mallissa. Tarvittaessa asiakkaalle nimetään hänen kokonaistilanteestaan vastaava ammattihenkilö, joka koordinoi yhteen asiakkaan tarvitseman palvelun ja hoidon, konsultoi tarvittaessa eri alojen muita työntekijöitä monipuolisesti sekä auttaa asiakkaan tarpeenmukaisen palvelun ja hoidon piiriin. Sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaalle tarjotaan neuvontaa ja ohjausta, erityistä tukea tarvitseville



tukihenkilö sekä sosiaalihuollon asiakkuuden ajalle omatyöntekijä (sosiaalihuoltolaki 6 §, 28 §, 8.2 §).

Haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat huomioidaan myös. Esimerkiksi Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla Kestävän kasvun hankkeessa 2023–2025 tavoitteena on parantaa heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden hoidon ja palvelujen saatavuutta huomioiden myös digitaalisten palvelujen laajentaminen ja kehittäminen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla tehdään lisäksi etsivää työtä eri ikäisten parissa. Esimerkiksi iäkkäiden etsivän työn vuoden 2022 tavoitteena oli löytää sellaisia uusia asiakkaita, joilla ei ole riittävästi tietoa ikääntyneille suunnatuista palveluista ja toiminnoista Helsingissä, sekä tarjota palveluneuvontaa ja -ohjausta sellaisille asiakkaille, jotka kokevat elämäntilanteessaan tai mielen hyvinvoinnissa muutoksia tai yksinäisyyttä. Etsivän työn avulla on onnistuttu löytämään uusia asiakkaita ja ohjaamaan heitä tarvittaviin palveluihin.

#### Viestintä osana palveluverkkoa

Asiakaslähtöiset verkkosivut ovat hyvän palveluohjauksen ja palveluohjausta tukevan viestinnän edellytys. Helsingin kaupunki on uudistanut hel.fi-verkkosivuja määrätietoisesti vuodesta 2021 lähtien. Sivut uudistetaan kokonaisuudessaan kesään 2023 mennessä. Verkkosivu-uudistuksen tavoitteena on kehittää helppokäyttöiset, saavutettavat ja selkeäkieliset verkkosivut, joilta asiakkaat ja heidän läheisensä löytävät helposti tietoa palveluista ja neuvontakanavista. Asiakkaiden palvelupolut pyritään kuvamaan verkkosivulla selkeästi siten, että ne kokoavat yhteen asiakkaiden asioinnin mahdollisuudet ja ohjaavat asiakkaan heidän tarpeidensa mukaisesti palveluihin. Esimerkiksi iäkkäiden palvelut löytyvät kootusti ”iäkkäiden palveluoppaasta”.

Palveluohjausta tukeva viestintä ei ole koskaan täydellistä ja valmista. Tämän vuoksi sitä kehitetään koko ajan. Palautteen antamisesta yritetään tehdä asiakkaille mahdollisimman helppoa. Jokaiselta verkkosivulta voi antaa palautetta, palvelupisteissä on pikapalautelaitteita ja asiakaskokemusta mitataan myös erilaisilla kyselyillä.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta katsoo, että helsinkiläisten ohjaaminen oikeiden palvelujen piiriin toteutuu parhaiten jatkamalla jo olemassa olevien toimintamallien kehittämistä. Digitalisaation hyödyntäminen, työnjaon kehittäminen ja moniammatillinen yhteistyö tähtäävät siihen, että palvelut ovat yhä paremmin saatavilla ja saavutettavissa.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

**Postiosoite**

PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

F10680001200062637

**Alv.nro**

F102012566



02.05.2023

Asia/3

Kun helsinkiläiset ohjautuvat oikeisiin palveluihin, saavat oikea-aikaista, asiantuntevaa ja asukkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja, lisääntyy asukkaiden hyvinvointi, terveys ja potilasturvallisuus."

## Käsittely

28.03.2023 Esittelijän ehdotuksesta poiketen

Asiassa tehtiin seuraava vastaehdotus:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Kati Juva: Varsinaisen lausunnon toisen kappaleen loppuun "Lautakunta pitää tärkeänä palvelujen yhä parempaa markkinointia erilaisille kohderyhmille, ja tämä onkin keskeinen osa viestinnän jatkuvaa kehittämistyötä" jälkeen uusi lause "Tiedottamista myös neuvontapalveluiden ja ohjauksen mahdollisuuksista ja käytännöistä vahvistetaan, jotta asiakkaat löytävät oikeat palvelupolut helpommin."

Palvelujen keskiössä on asiakas -otsikon alla olevaan toisen kappaleen loppuun "Tavoitteena on, että perhekeskuksissa, hyvinvointi- ja terveyskeskuksissa sekä seniorikeskuksissa olisi paikan päällä ihmisiä, jotka tuntevat palvelujärjestelmän hyvin ja jotka voisivat tarvittaessa ilman ajanvarausta neuvoa asiakkaita palveluiden käytössä ja etuuksien hakemisessa sekä ohjata asiakkaita eteenpäin tarvittaessa "kädestä pitäen" heille sopiviin palveluihin. Lisäksi tarvitaan vuoropuhelua kolmannen sektorin toimijoiden (kuten Kohtaus ry) kanssa sen selvittämiseksi, minkälaiselle tuelle on erityistä tarvetta ja mitä tukea kolmas sektori tällä hetkellä kykenee antamaan."

Kannattaja: jäsen Oula Silvennoinen

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan lausunto syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Vastaehdotus 1 (jäsen Kati Juva)

Jaa-äännet: 2

Laura Korpinen, Mikko Paunio

Ei-äännet: 10

Samuel Adouchief, Pentti Arajärvi, Kati Juva, Minna Lindgren, Seija Muurinen, Björn Månsson, Matti Niiranen, Daniel Sazonov, Oula Silvennoinen, Sinikka Vepsä



02.05.2023

Asia/3

Tyhjä: 0

Poissa: 1  
Maaret Castrén

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta hyväksyi jäsen Kati Juvan vastaehdotuksen äänin 10 - 2 (poissa 1).

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antoi hyväksytyin vastaehdotuksen osalta esittelijän ehdotuksesta poikkeavan lausunnon.

14.03.2023 Pöydälle

Esittelijä

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Minna Schalin, toiminnansuunnittelija, puhelin: 310 44569  
minna.schalin(a)hel.fi

Terhi Tuominiemi-Lilja, perheiden erityispalvelujen päällikkö, puhelin: 310 55634  
terhi.tuominiemi-lilja(a)hel.fi

Laura Lager, projektipäällikkö, puhelin  
laura.lager(a)hel.fi

Mervi Korpela, toiminnansuunnittelija, puhelin: 310 42683  
mervi.korpela(a)hel.fi

Mirja Asikainen, toiminnansuunnittelija, puhelin: 310 64840  
mirja.asikainen(a)hel.fi