



13.02.2017

Stj/3

§ 148

V 1.3.2017, Valtuutettu Mari Rantasen aloite kokemusasiantuntijoiden käytöstä omaishoitajien palvelujen kehittämisessä

HEL 2016-010121 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättää katsoa valtuutettu Mari Rantasen aloitteen loppuun käsitellyksi.

Esittelijä

va. apulaiskaupunginjohtaja
Pia Panhelainen

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Valtuutettu Mari Rantasen aloite
- 2 Vanhusneuvoston lausunto
- 3 Vammaisneuvoston lausunto 10.11.2016

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Valtuutettu Mari Rantanen ja 32 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että kaupunki vahvistaa kuntalaisten osallisuutta palveluja suunniteltaessa ja niistä päätettäessä ottamalla mm. omaishoitajat kokemusasiantuntijoina mukaan palvelujen kehittämiseen.

Kaupunginvaltuuston työjärjestyksen 22 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi aloitteen, jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua.

Kaupunginhallitus viittaa saatuihin lausuntoihin ja toteaa, että kaupungin uusi osallisuusmalli korostaa asukkailta ja asiakkailta saatavan asiantuntemuksen ja kokemuseräisen tiedon merkitystä. Kokemusa-



13.02.2017

Stj/3

siantuntijoiden käyttö edistää kaupungin palvelujen avointa toimintakulttuuria.

Helsingin kaupungilla on rohkaisevia esimerkkejä kokemustiedon hyödyntämisestä palvelujen kehittämisessä. Erilaiset käyttäjäraadit, asiakasneuvostot ja asukaspaneelit ovat käytössä jo monessa kaupungin toimipisteessä.

Palveluprosessissa mukana olevien omakohtaista asiantuntijuutta on tarpeellista hyödyntää kuhunkin palveluun sopivalla toimintamallilla. Samalla on tarpeen huolehtia palvelujen käyttäjien asemasta ja yksityisyyden suojasta sekä työntekijöiden oikeuksista.

Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa tavoitellaan asiakaskokemuksen, palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden ja tuottavuuden parantamista. Palvelukulttuuria uudistetaan mm. ottamalla avuksi käyttäjälähtöisiä menetelmiä ja luomalla entistä vahvempia osallisuusrakenteita. Vuosittain seurataan asiakaskokemuksen kehittymistä eri kanavien kautta, joista keskeisiä ovat mm. asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden arvioinnit. Kokemusasiantuntijoiden käytön lisääminen kuuluu myös strategiaan tavoitteisiin.

Sosiaali- ja terveystieteiden syyskuussa 2016 esimiehille tehdyn kyselyn mukaan 41 prosenttia oli hyödyntänyt kokemusasiantuntijoiden osallistumista yksikön toiminnan kehittämisessä tai palvelun tuottamisessa. Kokemusasiantuntijoita kouluttaa Polli ry (Pääkaupunkiseudun omaishoitajat ja läheiset ry) ja yhdistyksen kanssa on tehty yhteistyötä. Vammaispalveluissa kokemusasiantuntijat toimivat asiakasraadeissa.

Helsingin kaupungin tarkoituksena on vahvistaa kuntalaisten osallisuutta monin eri tavoin sekä ottaa huomioon helsinkiläisten osaamista palvelujen kehittämisessä ja siten lisätä käyttäjälähtöisyyttä.

Esittelijä

va. apulaiskaupunginjohtaja
Pia Panhelainen

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Valtuutettu Mari Rantasen aloite
- 2 Vanhusneuvoston lausunto
- 3 Vammaisneuvoston lausunto 10.11.2016

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Postiosoite

PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

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

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



13.02.2017

Stj/3

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 13.12.2016 § 317

HEL 2016-010121 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle kokemusasiantuntijoiden käyttöä omaishoitajien palveluiden kehittämisessä koskevasta valtuutettu Mari Rantasen ym. aloitteesta seuraavan lausunnon:

"Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa tavoitellaan asiakaskokemuksen, palvelujen saatavuuden, vaikuttavuuden ja tuottavuuden parantamista. Palvelukulttuuria uudistetaan mm. ottamalla käyttöön käyttäjälähtöisiä menetelmiä ja luomalla entistä vahvempia osallisuusrakenteita. Vuosittain seurataan asiakaskokemuksen kehittymistä eri kanavien kautta. Sekä asiakasraatien että kokemusasiantuntijoiden arvioinnit ovat yksi keskeisistä kanavista. Kokemusasiantuntijoiden käytön lisäys on myös yksi strategisista tavoitteista.

Sosiaali- ja terveystieteiden esimiehille osoitettiin syyskuussa kysely, jossa kysyttiin mm. kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelyä. 41 prosenttia vastaajista kertoi, että kokemusasiantuntijat osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja/tai palvelun tuottamiseen heidän yksiköissään. Esimerkiksi uusien omaishoitajien kurssille on pyydetty mukaan kokemusasiantuntija. Kokemusasiantuntijoita on kouluttanut pääkaupunkiseudulla Polli ry (Pääkaupunkiseudun omaishoitajat ry) ja sieltä saadun tiedon mukaan kokemusasiantuntijoita on jo hyödynnetty viraston taholta. Omaishoitajille on Helsingissä 4 alueellista toimintakeskusta ja myös niissä on otettu mukaan omaishoitajia kokemusasiantuntijoina. Vammaispalveluissa kokemusasiantuntijoita on koottu asiakasraadeiksi. Ensimmäinen toimintavuosi on tuottanut jo paljon hyödyllistä tietoa. Asiakasraatien avulla on esimerkiksi voitu kehittää yksiköiden toiminnan sisältöä käyttäjälähtöisesti.

Helsingin kaupunki vahvistaa kuntalaisten osallisuutta monin eri tavoin. On tärkeää ottaa huomioon helsinkiläisten osaaminen palveluja kehitettäessä ja lisätä sitä kautta lisätä käyttäjälähtöisyyttä.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Mitä tarkoituksenmukaisemmin palvelut ovat käyttäjilleen sujuvia ja vastaavat koettua tarvetta, sen paremmin ne kaventavat terveys- ja hyvinvointieroja. Kokemusasiantuntijoiden kuuleminen ja palvelujen suunnittelussa mukaan ottaminen on tärkeää osallisuuden ja palvelun jatkuvan parantamisen kannalta."



13.02.2017

Stj/3

Esittelijä

va. virastopäällikkö
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Pirkko Excell, erityissuunnittelija, puhelin: 310 73867
pirkko.excell(a)hel.fi