



20.11.2018

Asia/5

§ 300
Sosiaali- ja terveystoimialan osallisuussuunnitelma vuosille
2018–2021

HEL 2018-011596 T 00 01 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan osallisuussuunnitelman vuosille 2018–2021.

Käsittely

Kehittämispäällikkö Ulla Tyyskä oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Osallisuussuunnitelma_Sote_7.11.

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Erityissuunnittelija Pirkko Excell on kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Taustaa

Helsingin kaupunkistrategian mukaan asukkaiden osallisuuden edistäminen on strategian keskiössä. Sen mukaan Helsinki vahvistaa asemaansa osallisuuden ja avoimuuden edelläkävijänä. Helsingin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin perustana on kaupunkilaisten tieto ja osaaminen. Helsingin osallisuuden periaatteet on kirjattu kaupungin hallintosääntöön, mikä tarkoittaa, että ne sitovat koko kaupunkiorgani-



saatiota. Toimialat toteuttavat ja seuraavat osallisuutta omassa toiminnassaan yhteisten periaatteiden mukaisesti.

Osallisuuden periaatteet ovat:

- yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
- omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
- yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.

Osallisuuden johtamisrakenteen mukaan apulaispormestari vastaa toimialan osallisuuden toteutumisesta (Hallintosääntö 9 luku § 2). Lautakunnan tehtävänä on vahvistaa osallisuussuunnitelma ja raportoida toteutumisesta kaupunkistrategian yhteydessä valtuustokauden puolella välissä. Toimialan johtoryhmän tehtävänä on seurata osallisuussuunnitelman ja kärkihankkeiden toteutumisesta. Toimialalle nimetään oma osallisuusryhmä huolehtimaan valmistelusta ja lisäksi työntekijöille on osallisuusverkosto, johon he voivat liittyä.

Liitteenä olevassa toimialan osallisuussuunnitelmassa määritellään osallisuuden rakenteet, osallisuuden nykytila sekä esitellään varsinainen osallisuussuunnitelma, joka tarkentuu myöhemmin palvelukokonaisuuksien toimeenpanosuunnitelmilla. Vuonna 2019 otetaan käyttöön kaupunkiyhteiset osallisuuden strategiamittarit.

Nykytilan kartoitus

Toimialan osallisuuden nykytila kartoitettiin kyselyllä keväällä 2018. Lähiesimiehiltä kysyttiin erilaisista käytännöistä ja tavoista, joilla osallisuutta toteutetaan ja seurataan palveluissa. Kyselyssä kartoitettiin myös maahanmuuttajien osallisuuden huomioimista sekä asiakaskokemuksen mittaamista. Tulosten mukaan asiakkaille tarjotaan monipuolisesti osallistumismahdollisuuksia, mutta osallisuus vaihtelee eri palveluissa.

Toimialalla järjestettiin asiakasraatien ja kokemusasiantuntijoiden kuuleminen syksyllä 2018. Tilaisuudessa koottiin asiakkaiden mielipiteitä osallisuudesta. Asiakkaille osallisuudessa oli tärkeintä kokemus aidosta ja yhdenvertaisesta osallisuudesta, jossa hyvä lopputulos palkitsee. Osallisuuden pahimpina esteinä pidettiin tiedon puutetta, ikää, toimintakykyä, kielitaitoa, yksinäisyyttä, aiempia huonoja kokemuksia osallisuudesta, rahattomuutta ja digitaitojen puutetta.

Osallisuussuunnitelma

Helsingin kaupungin kaikkia toimialoja ohjaa yhteinen osallisuuden viitekehys. Sosiaali- ja terveystoimialalla tämä tarkoittaa seuraavaa:



Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

Tavoitteena on, että kaikissa palveluissa on asiakkaille sopiva palautekanava, ja että saatua palautetta hyödynnetään entistä paremmin toiminnan kehittämiseen. Kuntalaisille tarjotaan riittävän varhaisessa vaiheessa osallistumismahdollisuuksia esimerkiksi palvelujen uudistamisessa.

Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus

Tavoitteena on, että osallistumisen esteitä tunnistetaan ja niitä poistetaan aktiivisesti. Erityisesti panostetaan heikommassa asemassa olevien osallisuuden tukemiseen. Toimialalla tunnistetaan rasismi ja siihen puututaan. Lisäksi yhdenvertaista osallisuutta tuetaan selkokielisellä ja monikanavaisella viestinnällä.

Alueellinen vaikuttaminen

Toimiala tukee aktiivisesti kaupunkiyhteisen osallistuvan budjetoinnin toteuttamista.

Yhdyskuntatyöntekijät ja asukastalot vahvistavat alueellista toimintaa. Vapaaehtoistoimintaa vahvistetaan ja alueelliset erityispiirteet huomioidaan järjestöavustusten myöntämisperiaatteissa.

Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta

Toimialalla tuetaan asiakkaita oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä tarjoamalla välineitä oman elämän hallintaan ja lisäämällä digitaalaisia palveluja.

Asioiden asiakaskeskeisyys

Toimialan asiointikanavia yhtenäistetään ja selkeytetään sekä lisätään palvelujen saavutettavuutta. Henkilöstön vuorovaikutusosaamista kehitetään edelleen ja huolehditaan, että palveluissa tuotetaan hyviä asiakaskokemuksia. Asiakaskokemusta mitataan ja saatua tietoa hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Asiakkaat ovat mukana oman palvelunsa suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Osallisuutta tukevat rakenteet

Toimialan sisäisiä, osallisuutta tukevia rakenteita vahvistetaan. Laki-sääteisiä vaikuttajatoimielimiä (vanhus-, vammais- ja nuorisoneuvostot) hyödynnetään. Sosiaalista raportointia jatketaan ja kehitetään henkilöstön osaamista osallistavien menetelmien käytössä. Toimialojen välistä yhteistä osallisuustyötä lisätään.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi



20.11.2018

Asia/5

Osallisuus on keskeinen hyvinvointia ja terveyttä tuottava ja tukeva tekijä. Osallisuus on yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista sekä kokemuksen myötä syntyvää sitoutumista. Osallisuuteen liittyy oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja sitä kautta vaikuttaa terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin. Osallisuuden edistäminen lisää asukkaiden luottamusta ja sitä kautta palvelujen vaikuttavuutta.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Osallisuussuunnitelma_Sote_7.11.

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta