



08.06.2021

Asia/3

§ 116

Osallisuussuunnitelmien toteutuminen sosiaali- ja terveystoimialalla 2017–2021

HEL 2021-004558 T 00 01 00

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi seuraavan sosiaali- ja terveystoimialan vuosien 2017–2021 osallisuussuunnitelmien toteutumista koskevan selvityksen:

"Sosiaali- ja terveystoimialan osallisuustyön painopisteet ovat asiakkaiden ja asukkaiden kuuleminen ja mukaan ottaminen palvelujen kehittämiseen, yhdenvertaisuuden lisääminen ja asiakaskokemuksen kehittäminen. Osallisuuden kokeminen palveluissa lisää ihmisen hyvinvointia ja omia voimavaroja. Osallisuus palvelujen kehittämiseen tekee niistä käyttäjäystävällisempiä ja vaikuttavampia. Yhdenvertaisuuden huomioiminen kaikissa palveluissa vähentää syrjään jäämistä ja osattomuuden kokemusta. Toimialalla palvelukokonaisuudet vastaavat asukkaiden mukanaolosta palvelujen kehittämisessä ja heidän osallisuudeltaan palveluprosesseissa sekä hyvän asiakaskokemuksen tuottamisesta.

Seuraavassa kuvataan sosiaali- ja terveystoimialan osallisuustyötä päättyvän strategiakauden aikana yleisellä tasolla Helsingin kaupunkiyhteisen osallisuusmallin osa-alueiden mukaisesti.

1. Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

Osallisuustyö on keskeinen osa toimialan palvelukulttuuria ja tapahtuu lähellä asiakkaita palveluissa. Toimialalla hyödynnetään asiakasraateja, kokemusasiantuntijoita, verkkopanelisteja, asiakasneuvostoja sekä yksittäisiä asiakkaita ja perheitä. Kokemusasiantuntijoiden vastaanotto toimintaa on vakiinnutettu muun muassa päihdepalveluissa ja lastensuojelussa, ja kokemusasiantuntijoiden toiminnan rakenteet on selkiytetty ja kehitetty edelleen. Toimialalle on tehty ohje kokemusasiantuntijatoimijoiden työkorvauksista ja muusta palkitsemisesta sekä liitetty kokemusasiantuntijat kaupungin ryhmätapaturmavakuutukseen.

Koronapandemia on vaikuttanut osallistumismahdollisuuksiin ja osallistumisen tapoihin. Pandemiasta huolimatta vuoden 2020 aikana on toteutettu useita kuulemisia sähköisesti ja paperilomakkeilla. Asukastilaisuuksia ja ryhmiä on toteutettu virtuaalisesti. Esimerkiksi omaishoitajille toteutettiin kaksi infotilaisuutta sähköisesti keväällä 2021 ja toimialan internet-sivuja on uudistettu Lean lab -verkkoyhteisössä eri ikäisten



asukkaiden kanssa. Kuntalaisten osallistumismahdollisuudet eivät ole olleet yhdenvertaisia pandemian aikana, koska osalla asiakasraatien jäsenistä ei esimerkiksi ole digitaalisia välineitä käytössään tai on ollut muita esteitä osallistua sähköisesti.

Perhekeskusten asiakaslähtöisessä kehittämisessä on huomioitu helsinkiläiset perheet. Itäkadun ja Kallion perhekeskusten suunnitteluvaiheessa tehtiin yhteiset viestintä- ja osallisuussuunnitelmat. Kampin perhekeskuksen tuleville käyttäjille suunnattiin kyselytutkimus syksyllä 2020, jossa tutkittiin palveluodotuksia, toiveita digitaalisille palveluille ja minkälaista perhekahvilatoimintaa Kampissa voisi tulevaisuudessa olla. Kyselytutkimuksen tuloksia hyödynnetään kehittämistyössä ja osallisuustyötä jatketaan syksyllä 2021.

Seniorikeskusten osallisuuden kehittämisessä on huomioitu erityisesti, onko asiakas vahvasti osallinen omien palveluidensa suunnitteluun. Osallisuus ja toimijuus ovat keskeisiä laatutekijöitä toimintaa suunniteltaessa. Omaisille suunnattu Onerva-sovellus on koekäytössä, ja se tarjoaa tietoturvallisen kanavan yhteydenpidon mahdollistamiseksi. Kokemukset ovat hyvin myönteisiä. Ikääntyneiden palvelujen asiakasviestintää on lisätty strategiakaudella muun muassa Seniori-infossa ja vanhusneuvosto on osallistunut viestinnän kehittämiseen.

2. Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus

Kaikissa palveluissa tavoitteena on osallisuuden lisääminen ja sitä kautta eriarvoistumisen ja syrjäytymisen ehkäisy. Yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan muun muassa palautteiden kautta. Toimiala saa vuosittain noin 5000 palautetta, joista yhdenvertaisuuteen liittyvät palautteet ovat kahden ja neljän prosentin välillä. Yhdenvertaisuuteen liittyvät palautteet koskevat muun muassa palvelujen esteettömyyttä tai saavutettavuutta, henkilökunnan kielitaitoa, asiakasmaksuja sekä eriarvoista kohtelua palveluissa. Kaupunginkanslia on toteuttanut kuntalaiskyselyn sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta Helsingin kaupungin palveluissa. Kysely on osa kaupungin palvelujen tasa-arvosuunnitelman 2019–2021 toteutusta. Tulokset valmistuvat loppukevään aikana, ja ne esitellään yhdenvertaisuustoimikunnalle.

Sateenkaarisertifiointi edistää sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien ikäihmisten eli sateenkaarisenioreiden yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Sertifiointin ovat toteuttaneet Kampin ja Kinaporin seniorikeskukset sekä Seniori-info. Palveluissa on tehty konkreettiset toimitasuunnitelmat sekä asiakkaiden että henkilöstön yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi.

Sosiaalinen raportointi on sosiaalihuoltolakiin perustuvaa rakenteellista sosiaalityötä. Rakenteellisella sosiaalityöllä pyritään vaikuttamaan kun-



nan asukkaiden elinympäristöön sekä yhteiskunnan ja palvelujen rakenteisiin. Rakenteellisen sosiaalityön yksi keskeinen väline on sosiaalinen raportointi. Sosiaalisen raportoinnin avulla tuotetaan sosiaaliseen hyvinvointiin ja sosiaalisiin ongelmiin liittyvää tietoa ja välitetään sitä johtamisen, päätöksenteon sekä palvelujen suunnittelun ja kehittämisen tueksi. Strategiakaudella on tehty ja julkaistu 29 raporttia.

3. Alueellinen vaikuttaminen

Palvelujen kehittämisessä huomioidaan alueen asukkaiden näkemyksiä ja tarpeita. Esimerkiksi Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen kehittämisessä on työskennelty asukkaiden kanssa systemaattisesti vuodesta 2018 alkaen. Mukana ovat alueen asukkaat, kaupunginosa- ja alueyhdistykset ja alueen toimijaverkostot. Menetelminä ovat olleet asukastilaisuudet, asukaskävelyt, kyselyt ja tiedotteet. Asukkaiden palautteet ovat vaikuttaneet muun muassa uudistuviin aukioloaikoihin. Koronavuoden aikana tavalliset asukastilaisuudet ovat olleet tauolla.

Myös muissa palveluissa on alueellisia verkostoja ja vaikuttamisen rakenteita, erityisesti ikääntyneiden palveluissa. Asukastalot puolestaan ovat kaikille avoimia alueellisia ja maksuttomia kohtaamis- ja tapahtumapaikkoja. Niissä tavoitteena on lisätä hyvinvointia ja osallisuutta sekä ehkäistä yksinäisyyttä. Asukastalojen tiloja luovutetaan paikallisten yhteisöjen ja yhdistysten käyttöön. Tilojen avaaminen entistä paremmin kuntalaisten ja yhteisöjen käyttöön on osa Helsingin osallisuusmallin toimeenpanoa.

Osallistuva budjetointi on otettu käyttöön strategiakaudella. Kaupunki osoitti 4,4 miljoonaa euroa kaupunkilaisten ideoiden toteuttamiseen osallistuvan budjetoinnin ensimmäiselle kierrokselle 2018–2019. Määräraha jakautui suurpiireittäin asukasmäärän perusteella sekä koko kaupunkia koskevien ehdotusten toteuttamiseen. Ensimmäisellä kierroksella kaupunkilaiset antoivat 1 300 ehdotusta, joista edelleen kehitettiin 300 äänestyskseen edennyttä suunnitelmaa. Ensimmäisellä kierroksella sosiaali- ja terveystoimialalle ehdotettuja suunnitelmia ei äänestetty toteutusvaiheeseen. Helsingissä toteutetaan osallistuvan budjetoinnin toinen kierros 2020–2021. Toimiala on saanut enemmän suunnitelmia yhteiskehittämisen vaiheeseen. Sosiaali- ja terveystoimiala tulee panostamaan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien kuulemiseen osallistuvan budjetoinnin ideoinnissa, yhteiskehittämisessä ja äänestysvaiheen tukemisessa.

4. Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta

Vapaaehtoistoiminta on tärkeä osallistumisen muoto ja osa kaupungin strategiaa. Sosiaali- ja terveystoimialalla vapaaehtoistoiminta on ollut strategiakaudella aktiivista ja vapaaehtoisten määrän kasvu tasaista.



Koronan aiheuttama poikkeusaika on osittain haitannut vapaaehtoistoimintaa. Osa vapaaehtoistoiminnoista on jouduttu keskeyttämään, mutta osaa toiminnoista on myös jatkettu mukauttaen tai etäyhteyksillä. Naapuruuspiiritoimintaa on osittain voitu toteuttaa, ja Helsinki-avun kautta yli 70-vuotiaille tarjottiin apua arjen asiointiin sekä keskustelua-pua koronatilanteessa kaupungin, seurakunnan ja järjestöjen yhteistyöhankkeena.

Vapaaehtoistoimintaan osallistuneille suunnatun kyselyn mukaan yli 90 prosenttia vastaajista koki, että vapaaehtoistehtävät ovat mielekkäitä. Yli 60 prosenttia suosittelisi Helsingin vapaaehtoistoimintaan osallistumista. Kyselyn toteuttivat vapaaehtoistoiminnan kehittämisasiantuntijat vuodenvaihteessa 2019–2020.

Omaehtoisen toiminnan muotoja ovat myös järjestöavustukset, tilojen luovuttaminen yhteisöjen käyttöön, erilaisiin tapahtumiin osallistuminen ja niiden tukeminen.

5. Asioinnin asiakaskeskeisyys

Hyvä asiakaskokemus ja vuorovaikutus ovat sosiaali- ja terveystalvvelujen laatutekijöitä. Asiakaskokemuksen kehittämiseen on panostettu koko strategiakauden tarjoamalla mittaamisen menetelmiä ja erityisesti kehittämällä henkilöstön osaamista ja ymmärrystä ilmiön tärkeydestä.

Toimialalle on voinut antaa sähköistä palautetta jo vuosia. Päätyvällä strategiakaudella palautteiden sisältö on ollut suhteellisen muuttumattontaa, vaikka määrät ovat kasvaneet. Palautteet kohdistuvat useimmiten terveystalvveluihin, erityisesti avo- ja suun terveydenhuoltoon. Palautteet koskevat useimmiten hoitoon pääsyä tai saatua kohtelua. Noin 45 prosenttia palautteista on moitteita.

Koronapandemian aikana palautteiden määrä on lähes kolminkertaistunut. Palautteissa näkyvät ajankohtaiset teemat, joita kuntalaiset ovat käyneet läpi pandemian aikana: huoli saadusta tartunnasta ja tarve koronaneuvontaan, koronatestit ja testaamisen lisääminen, koronarokotteet ja rokotusten saaminen sekä yleinen huoli rajoitustoimenpiteistä ja niiden vaikutuksesta osallisuuteen, yksinäisyyteen, vanhuksiin ja nuoriin. Viestinnän lisääminen monikielisesti sekä palautteisiin vastaaminen nopeasti ovat olleet keinoja vastata kuntalaisten yhteydenottoihin. Palautteita on seurattu viestintäyksikössä aktiivisesti ja niiden pohjalta on suunnattu viestintää.

Ensimmäiset pikapalautelaitteet otettiin käyttöön sosiaali- ja terveystalvveluimialalla jo vuonna 2016. Kaupunkiyhteisen kilpailutuksen myötä toimialalla otettiin käyttöön vuonna 2019 uudempi pikapalautejärjestelmä, joka on ollut laajasti käytössä eri palveluissa. Pikapalautejärjestelmän



avulla on pystytty reaaliaikaisesti seuraamaan asiakkaiden kokemuksia palveluista asiakaskokemuksen mittareilla. Koronapandemian takia pikapalautejärjestelmä on suurimmaksi osaksi ollut pois käytöstä maaliskuusta 2020 alkaen hygieniariskin takia.

Pikapalautejärjestelmän kautta on saatu yli 180 000 palautetta vuosien 2019–2020 aikana. Toimialalla analysoidaan tekoälyllä terveysasemille ja hammashoitoloihin kohdistetut pikapalautteet vuonna 2020. Tekoälyn tuottaman analyysin perusteella asiakkaat suosittelevat palvelua ja ovat siihen tyytyväisiä, jos ovat saaneet ongelmaansa apua, ovat kohdanneet ystävällistä henkilökuntaa ja heillä on ollut lyhyt odotusaika palveluun.

Toimialalla julkaistaan saavutettavat palauteraportit neljä kertaa vuodessa osallistu ja vaikuta -internet-sivuilla.

6. Osallisuutta tukevat rakenteet

Kuntalain edellyttämät vaikuttamistoimielimet Helsingissä ovat nuorisoneuvosto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto. Vuonna 2020 kaupunginkanslian osallisuus- ja neuvontayksikkö toteutti arviointikyselyn toimielinten vaikuttamismahdollisuuksista. Vastaajista hieman yli puolet koki, että kaupunki on tarjonnut erittäin hyvät tai melko hyvät mahdollisuudet vastaajan edustamalle neuvostolle vaikuttaa kaupungin toimintaan ja palveluihin. Tärkeimmiksi vaikuttamistavoiksi koettiin kaupungin henkilöstön ja luottamushenkilöiden tapaamiset sekä lausuntojen antaminen.

Vanhusneuvosto on kokenut merkittävimpana asiana sosiaali- ja terveystoimialalla osallistumisen senioripalvelujen arviointiin. Nuorisoneuvoston kohdalla puolestaan vaikuttamisen rakenteet ovat muuttuneet ja tiivistyneet lautakuntatyöskentelyn myötä. Helsingin nuorisoneuvosto sai vakituisen puhe- ja läsnäolo-oikeuden sosiaali- ja terveyslautakunnan kokouksiin vuonna 2019. Vammaisneuvoston näkemysten mukaan on tärkeää, että osallisuus toteutuu sekä vaikuttamistoimielimen kautta, että palvelujen käyttäjien kokemusasiantuntemusta hyödyntäen.

Strategiakauden aikana osallisuusrakenteita on syntynyt myös toimialan sisälle ja toimialojen välille erilaisina verkostoina ja työryhminä. Helsingissä on kaupunkiyhteinen osallisuusverkosto, kaupunkiyhteinen osallisuuden ohjausryhmä ja osallisuuden neuvottelukunta, jossa on kansalaisyhteiskunnan, yritysten ja korkeakoulujen edustajia. Sosiaali- ja terveystoimialalla on oma osallisuusverkosto, jonka tapaamisiin on kutsuttu myös asukkaita.

Osallisuus asiakkaiden arvioimana

Postiosoite

PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite

Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin

+358 9 310 5015

Faksi

+358 9 310 42504

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F11880001200052430

Alv.nro

F102012566



Asukkaiden arvioimana Helsingin osallisuusmalli ja sen periaatteet koettiin aluksi vaikeaselkoisena. Osallistumiseen liittyvät käsitteet ovat kuntalaisille uusia. Palautteiden mukaan on ollut vaikeaa tietää, mitä osallistumisoikeudet tarkoittavat ja miten osallistuminen vaikuttaa käytännössä palveluihin. Osallistumiselle on myös esteitä, kuten tiedon puute, pienituloisuus, ei digitaalisia välineitä tai osaamista, kielitaidottomuus tai muuten vähäiset voimavarat. Viimeisin keskustelutilaisuus asukkaiden kanssa ennen koronapandemiaa pidettiin syksyllä 2019. Silloin asukkaat totesivat osallisuustyön menevän konkreettisempaan suuntaan. Edelleen toivotaan selkeämpää viestintää osallisuudesta ja lisää yhdenvertaisia osallistumismahdollisuuksia ja vastavuoroista kommunikointia siitä, mihin osallistuminen on vaikuttanut. Palautekanavista tarvitaan myös lisää viestintää, ja niiden on kerättävä myös aiempaa syvällisemmin tietoa palvelukokemuksesta. Myös kokemusasiiantuntijat ja palveluiden käyttäjät voivat olla löytämässä ratkaisuja siihen, miten eri ryhmien vaikutusmahdollisuuksia voi parantaa. Myös Helsingin muiden kuin suomen- ja ruotsinkielisten kasvava osuus on tärkeää huomioida osallisuustyössä.

Asukkaiden kokemuksia osallisuudesta tutkittiin huhtikuussa 2021. Tutkimukseen vastasi 800 helsinkiläistä, nuorin vastaaja oli 15-vuotias ja vanhin 86-vuotias. Kyselyssä käytettiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen suunnittelemaa osallisuus-indikaattoria, joka kuvaa, miten vastaaja kokee osallisuuden elämässään. Tutkimuksen tuloksena suurin osa kyselyyn vastanneista koki elämänsä merkitykselliseksi, kuului itselle tärkeään ryhmään tai yhteisöön ja koki vaikutusmahdollisuutensa oman elämän kulkuun hyväksi. Tähän kyselyyn vastanneilla henkilöillä oli keskimääräinen kokemus osallisuudesta. Osallisuusindikaattorin tulosten on osoitettu olevan yhteydessä koettuun yksinäisyyteen, taloudellisiin vaikeuksiin, köyhyyteen, koulutusasteeseen ja työmarkkina-asemaan.

Yhteenveto

Helsingin kaupungin osallisuusmalli ja toimialoille perustetut osallisuutta edistävät yksiköt ovat tehneet osallisuutta tunnetummaksi tällä strategiakaudella. Myös yhteistyö toimialojen välillä ja asukkaiden suuntaan on lisääntynyt. Sosiaali- ja terveystoimialalla osallistumisen suunnitelma tehdään lähes aina, kun jonkin uuden palvelun käynnistämistä suunnitellaan. Osallistumiskanavien kehittäminen kiinnostaa myös henkilökuntaa, koska asiakaskokemuksen merkitys on kasvanut. Kuntalaiset myös edellyttävät, että he saavat osallistua, heidän mielipiteitään kysytään ja ne myös huomioidaan. Kuntalaiset haluavat vaikuttaa palveluihin. Vuorovaikutus on selvästi aktiivisempaa sekä kuntalaisten että toimialan työntekijöiden puolelta. Osallisuus on kuitenkin edelleen käsitteenä epäselvä monille kuntalaisille. Osallisuus on moniulotteista



ja sillä on selviä hyvinvointivaikutuksia, joten viestintää ja vuorovaikutusta tulee edelleen lisätä erityisesti heikommassa asemassa olevien asukkaiden kanssa."

Käsittely

Yksikön päällikkö Ulla Tyyskä ja erityissuunnittelija Pirkko Excell olivat kutsuttuina asiantuntijoina läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Asiassa tehtiin seuraava vastaehdotus:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Touko Niinimäki: Lisätään Osallisuus asiakkaiden arvioimana - otsikon alla olevan kappaleen loppuun: "Palautekanavista tarvitaan myös lisää viestintää, ja niiden on kerättävä myös aiempaa syvällisemmin tietoa palvelukokemuksesta. Myös kokemusasiantuntijat ja palveluiden käyttäjät voivat olla löytämässä ratkaisuja siihen, miten eri ryhmien vaikutusmahdollisuuksia voi parantaa. Myös Helsingin muiden kuin suomen- ja ruotsinkielisten kasvava osuus on tärkeää huomioida osallisuustyössä."

Kannattaja: jäsen Kati Juva

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Vastaehdotus 1 (Touko Niinimäki)

Jaa-äännet: 4

Pia Hytönen, Maritta Hyvärinen, Aleksi Niskanen, Ulla-Marja Urho

Ei-äännet: 9

Katju Aro, Tapio Bergholm, Leo Bergman, Cecilia Ehrnrooth, Kati Juva, Touko Niinimäki, Reko Ravela, Karita Toijonen, Sanna Vesikansa

Tyhjä: 0

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Touko Niinimäen vastaehdotuksen äänin 9 - 4.

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti asiasta esittelijän ehdotuksesta poiketen.



08.06.2021

Asia/3

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää merkitä tiedoksi seuraavan sosiaali- ja terveystoimialan vuosien 2017–2021 osallisuussuunnitelmien toteutumista koskevan selvityksen:

"Sosiaali- ja terveystoimialan osallisuustyön painopisteet ovat asiakkaiden ja asukkaiden kuuleminen ja mukaan ottaminen palvelujen kehittämiseen, yhdenvertaisuuden lisääminen ja asiakaskokemuksen kehittäminen. Osallisuuden kokeminen palveluissa lisää ihmisen hyvinvointia ja omia voimavaroja. Osallisuus palvelujen kehittämiseen tekee niistä käyttäjäystävällisempiä ja vaikuttavampia. Yhdenvertaisuuden huomioiminen kaikissa palveluissa vähentää syrjään jäämistä ja osattomuuden kokemusta. Toimialalla palvelukokonaisuudet vastaavat asukkaiden mukanaolosta palvelujen kehittämisessä ja heidän osallisuudeltaan palveluprosesseissa sekä hyvän asiakaskokemuksen tuottamisesta.

Seuraavassa kuvataan sosiaali- ja terveystoimialan osallisuustyötä päättyvän strategiakauden aikana yleisellä tasolla Helsingin kaupunkiyhteisen osallisuusmallin osa-alueiden mukaisesti.

1. Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

Osallisuustyö on keskeinen osa toimialan palvelukulttuuria ja tapahtuu lähellä asiakkaita palveluissa. Toimialalla hyödynnetään asiakasraateja, kokemusasiantuntijoita, verkkopanelisteja, asiakasneuvostoja sekä yksittäisiä asiakkaita ja perheitä. Kokemusasiantuntijoiden vastaanotto toimintaa on vakiinnutettu muun muassa päihdepalveluissa ja lastensuojelussa, ja kokemusasiantuntijoiden toiminnan rakenteet on selkiytetty ja kehitetty edelleen. Toimialalle on tehty ohje kokemusasiantuntijatoimijoiden työkorvauksista ja muusta palkitsemisesta sekä liitetty kokemusasiantuntijat kaupungin ryhmätapaturmavakuutukseen.

Koronapandemia on vaikuttanut osallistumismahdollisuuksiin ja osallistumisen tapoihin. Pandemiasta huolimatta vuoden 2020 aikana on toteutettu useita kuulemisia sähköisesti ja paperilomakkeilla. Asukastilai-



suuksia ja ryhmiä on toteutettu virtuaalisesti. Esimerkiksi omaishoitajille toteutettiin kaksi infotilaisuutta sähköisesti keväällä 2021 ja toimialan internet-sivuja on uudistettu Lean lab -verkkoyhteisössä eri ikäisten asukkaiden kanssa. Kuntalaisten osallistumismahdollisuudet eivät ole olleet yhdenvertaisia pandemian aikana, koska osalla asiakasraatien jäsenistä ei esimerkiksi ole digitaalisia välineitä käytössään tai on ollut muita esteitä osallistua sähköisesti.

Perhekeskusten asiakaslähtöisessä kehittämisessä on huomioitu helsinkiläiset perheet. Itäkadun ja Kallion perhekeskusten suunnitteluvaiheessa tehtiin yhteiset viestintä- ja osallisuussuunnitelmat. Kampin perhekeskuksen tuleville käyttäjille suunnattiin kyselytutkimus syksyllä 2020, jossa tutkittiin palveluodotuksia, toiveita digitaalisille palveluille ja minkälaista perhekahvilatoimintaa Kampissa voisi tulevaisuudessa olla. Kyselytutkimuksen tuloksia hyödynnetään kehittämistyössä ja osallisuustyötä jatketaan syksyllä 2021.

Seniorikeskusten osallisuuden kehittämisessä on huomioitu erityisesti, onko asiakas vahvasti osallinen omien palveluidensa suunnitteluun. Osallisuus ja toimijuus ovat keskeisiä laatutekijöitä toimintaa suunniteltaessa. Omaisille suunnattu Onerva-sovellus on koekäytössä, ja se tarjoaa tietoturvallisen kanavan yhteydenpidon mahdollistamiseksi. Kokemukset ovat hyvin myönteisiä. Ikääntyneiden palvelujen asiakasviestintää on lisätty strategiakaudella muun muassa Seniori-infossa ja vanhusneuvosto on osallistunut viestinnän kehittämiseen.

2. Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus

Kaikissa palveluissa tavoitteena on osallisuuden lisääminen ja sitä kautta eriarvoistumisen ja syrjäytymisen ehkäisy. Yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan muun muassa palautteiden kautta. Toimiala saa vuosittain noin 5000 palautetta, joista yhdenvertaisuuteen liittyvät palautteet ovat kahden ja neljän prosentin välillä. Yhdenvertaisuuteen liittyvät palautteet koskevat muun muassa palvelujen esteettömyyttä tai saavutettavuutta, henkilökunnan kielitaitoa, asiakasmaksuja sekä eriarvoista kohtelua palveluissa. Kaupunginkanslia on toteuttanut kuntalaiskyselyn sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta Helsingin kaupungin palveluissa. Kysely on osa kaupungin palvelujen tasa-arvosuunnitelman 2019–2021 toteutusta. Tulokset valmistuvat loppukevään aikana, ja ne esitellään yhdenvertaisuustoimikunnalle.

Sateenkaariserifiointi edistää sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien ikäihmisten eli sateenkaarisenioreiden yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Sertifioinnin ovat toteuttaneet Kampin ja Kinaporin seniorikeskukset sekä Seniori-info. Palveluissa on tehty konkreettiset toimin-



tasuunnitelmat sekä asiakkaiden että henkilöstön yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi.

Sosiaalinen raportointi on sosiaalihuoltolakiin perustuvaa rakenteellista sosiaalityötä. Rakenteellisella sosiaalityöllä pyritään vaikuttamaan kunnan asukkaiden elinympäristöön sekä yhteiskunnan ja palvelujen rakenteisiin. Rakenteellisen sosiaalityön yksi keskeinen väline on sosiaalinen raportointi. Sosiaalisen raportoinnin avulla tuotetaan sosiaaliseen hyvinvointiin ja sosiaalisiin ongelmiin liittyvää tietoa ja välitetään sitä johtamisen, päätöksenteon sekä palvelujen suunnittelun ja kehittämisen tueksi. Strategiakaudella on tehty ja julkaistu 29 raporttia.

3. Alueellinen vaikuttaminen

Palvelujen kehittämisessä huomioidaan alueen asukkaiden näkemyksiä ja tarpeita. Esimerkiksi Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen kehittämisessä on työskennelty asukkaiden kanssa systemaattisesti vuodesta 2018 alkaen. Mukana ovat alueen asukkaat, kaupunginoyhdistykset ja alueen toimijaverkostot. Menetelminä ovat olleet asukastilaisuudet, asukaskävelyt, kyselyt ja tiedotteet. Asukkaiden palautteet ovat vaikuttaneet muun muassa uudistuviin aukioloaikoihin. Koronavuoden aikana tavalliset asukastilaisuudet ovat olleet tauolla.

Myös muissa palveluissa on alueellisia verkostoja ja vaikuttamisen rakenteita, erityisesti ikääntyneiden palveluissa. Asukastalot puolestaan ovat kaikille avoimia alueellisia ja maksuttomia kohtaamis- ja tapahtumapaikkoja. Niissä tavoitteena on lisätä hyvinvointia ja osallisuutta sekä ehkäistä yksinäisyyttä. Asukastalojen tiloja luovutetaan paikallisten yhteisöjen ja yhdistysten käyttöön. Tilojen avaaminen entistä paremmin kuntalaisten ja yhteisöjen käyttöön on osa Helsingin osallisuusmallin toimeenpanoa.

Osallistuva budjetointi on otettu käyttöön strategiakaudella. Kaupunki osoitti 4,4 miljoonaa euroa kaupunkilaisten ideoiden toteuttamiseen osallistuvan budjetoinnin ensimmäiselle kierrokselle 2018–2019. Määräraha jakautui suurpiireittäin asukasmäärän perusteella sekä koko kaupunkia koskevien ehdotusten toteuttamiseen. Ensimmäisellä kierroksella kaupunkilaiset antoivat 1 300 ehdotusta, joista edelleen kehitettiin 300 äänestykseen edennyttä suunnitelmaa. Ensimmäisellä kierroksella sosiaali- ja terveystoimialalle ehdotettuja suunnitelmia ei äänestetty toteutusvaiheeseen. Helsingissä toteutetaan osallistuvan budjetoinnin toinen kierros 2020–2021. Toimiala on saanut enemmän suunnitelmia yhteiskehittämisen vaiheeseen. Sosiaali- ja terveystoimiala tulee panostamaan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien kuulemiseen osallistuvan budjetoinnin ideoinnissa, yhteiskehittämisessä ja äänestysvaiheen tukemisessa.



4. Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta

Vapaaehtoistoiminta on tärkeä osallistumisen muoto ja osa kaupungin strategiaa. Sosiaali- ja terveystoimialalla vapaaehtoistoiminta on ollut strategiakaudella aktiivista ja vapaaehtoisten määrän kasvu tasaista. Koronan aiheuttama poikkeusaika on osittain haitannut vapaaehtoistoimintaa. Osa vapaaehtoistoiminnoista on jouduttu keskeyttämään, mutta osaa toiminnoista on myös jatkettu mukauttaen tai etäyhteyksillä. Naapuruuspiiritoimintaa on osittain voitu toteuttaa, ja Helsinki-avun kautta yli 70-vuotiaille tarjottiin apua arjen asiointiin sekä keskustelua-pua koronatilanteessa kaupungin, seurakunnan ja järjestöjen yhteistyöhankkeena.

Vapaaehtoistoimintaan osallistuneille suunnatun kyselyn mukaan yli 90 prosenttia vastaajista koki, että vapaaehtoistehtävät ovat mielekkäitä. Yli 60 prosenttia suosittelisi Helsingin vapaaehtoistoimintaan osallistumista. Kyselyn toteuttivat vapaaehtoistoiminnan kehittämisasiantuntijat vuodenvaihteessa 2019–2020.

Omaehtoisen toiminnan muotoja ovat myös järjestöavustukset, tilojen luovuttaminen yhteisöjen käyttöön, erilaisiin tapahtumiin osallistuminen ja niiden tukeminen.

5. Asioinnin asiakaskeskeisyys

Hyvä asiakaskokemus ja vuorovaikutus ovat sosiaali- ja terveystalautujen laatutekijöitä. Asiakaskokemuksen kehittämiseen on panostettu koko strategiakauden tarjoamalla mittamisen menetelmiä ja erityisesti kehittämällä henkilöstön osaamista ja ymmärrystä ilmiön tärkeydestä.

Toimialalle on voinut antaa sähköistä palautetta jo vuosia. Päätyvällä strategiakaudella palautteiden sisältö on ollut suhteellisen muuttumattomaa, vaikka määrät ovat kasvaneet. Palautteet kohdistuvat useimmiten terveystalautuihin, erityisesti avo- ja suun terveydenhuoltoon. Palautteet koskevat useimmiten hoitoon pääsyä tai saatua kohtelua. Noin 45 prosenttia palautteista on moitteita.

Koronapandemian aikana palautteiden määrä on lähes kolminkertaistunut. Palautteissa näkyvät ajankohtaiset teemat, joita kuntalaiset ovat käyneet läpi pandemian aikana: huoli saadusta tartunnasta ja tarve koronaneuvontaan, koronatestit ja testaamisen lisääminen, koronarokotteet ja rokotusten saaminen sekä yleinen huoli rajoitustoimenpiteistä ja niiden vaikutuksesta osallisuuteen, yksinäisyyteen, vanhuksiin ja nuoriin. Viestinnän lisääminen monikielisesti sekä palautteisiin vastaaminen nopeasti ovat olleet keinoja vastata kuntalaisten yhteydenottoihin. Palautteita on seurattu viestintäyksikössä aktiivisesti ja niiden pohjalta on suunnattu viestintää.



Ensimmäiset pikapalautelaitteet otettiin käyttöön sosiaali- ja terveys-toimialalla jo vuonna 2016. Kaupunkiyhteisen kilpailutuksen myötä toi-mialalla otettiin käyttöön vuonna 2019 uudempi pikapalautejärjestelmä, joka on ollut laajasti käytössä eri palveluissa. Pikapalautejärjestelmän avulla on pystytty reaaliaikaisesti seuraamaan asiakkaiden kokemuksia palveluista asiakaskokemuksen mittareilla. Koronapandemian takia pi-kapalautejärjestelmä on suurimmaksi osaksi ollut pois käytöstä maaliskuusta 2020 alkaen hygieniariskin takia.

Pikapalautejärjestelmän kautta on saatu yli 180 000 palautetta vuosien 2019–2020 aikana. Toimialalla analysoidaan tekoälyllä terveysasemille ja hammashoitoloihin kohdistetut pikapalautteet vuonna 2020. Tekoälyn tuottaman analyysin perusteella asiakkaat suosittelevat palvelua ja ovat siihen tyytyväisiä, jos ovat saaneet ongelmaansa apua, ovat koh-danneet ystävällistä henkilökuntaa ja heillä on ollut lyhyt odotusaika palveluun.

Toimialalla julkaistaan saavutettavat palauteraportit neljä kertaa vuo-dessa osallistu ja vaikuta -internet-sivuilla.

6. Osallisuutta tukevat rakenteet

Kuntalain edellyttämät vaikuttamistoimielimet Helsingissä ovat nuoriso-neuvosto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto. Vuonna 2020 kau-punginkanslian osallisuus- ja neuvontayksikkö toteutti arviointikyselyn toimielinten vaikuttamismahdollisuuksista. Vastaajista hieman yli puolet koki, että kaupunki on tarjonnut erittäin hyvät tai melko hyvät mahdolli-suudet vastaajan edustamalle neuvostolle vaikuttaa kaupungin toimin-taan ja palveluihin. Tärkeimmiksi vaikuttamistavoiksi koettiin kaupungin henkilöstön ja luottamushenkilöiden tapaamiset sekä lausuntojen an-taminen.

Vanhusneuvosto on kokenut merkittävämpänä asiana sosiaali- ja ter-veystoimialalla osallistumisen senioripalvelujen arviointiin. Nuorisoneu-voston kohdalla puolestaan vaikuttamisen rakenteet ovat muuttuneet ja tiivistyneet lautakuntatyöskentelyn myötä. Helsingin nuorisoneuvosto sai vakituisen puhe- ja läsnäolo-oikeuden sosiaali- ja terveyslautakun-nan kokouksiin vuonna 2019. Vammaisneuvoston näkemysten mukaan on tärkeää, että osallisuus toteutuu sekä vaikuttamistoimielimen kautta, että palvelujen käyttäjien kokemusasiantuntemusta hyödyntäen.

Strategiakauden aikana osallisuusrakenteita on syntynyt myös toimia-lan sisälle ja toimialojen välille erilaisina verkostoina ja työryhminä. Helsingissä on kaupunkiyhteinen osallisuusverkosto, kaupunkiyhteinen osallisuuden ohjausryhmä ja osallisuuden neuvottelukunta, jossa on kansalaisyhteiskunnan, yritysten ja korkeakoulujen edustajia. Sosiaali-



ja terveystoimialalla on oma osallisuusverkosto, jonka tapaamisiin on kutsuttu myös asukkaita.

Osallisuus asiakkaiden arvioimana

Asukkaiden arvioimana Helsingin osallisuusmalli ja sen periaatteet koettiin aluksi vaikeaselkoisena. Osallistumiseen liittyvät käsitteet ovat kuntalaisille uusia. Palautteiden mukaan on ollut vaikeaa tietää, mitä osallistumisoikeudet tarkoittavat ja miten osallistuminen vaikuttaa käytännössä palveluihin. Osallistumiselle on myös esteitä, kuten tiedon puute, pienituloisuus, ei digitaalisia välineitä tai osaamista, kielitaidottomuus tai muuten vähäiset voimavarat. Viimeisin keskustelutilaisuus asukkaiden kanssa ennen koronapandemiaa pidettiin syksyllä 2019. Silloin asukkaat totesivat osallisuustyön menevän konkreettisempaan suuntaan. Edelleen toivotaan selkeämpää viestintää osallisuudesta ja lisää yhdenvertaisia osallistumismahdollisuuksia ja vastavuoroista kommunikointia siitä, mihin osallistuminen on vaikuttanut. Palautekanavista tarvitaan myös lisää viestintää.

Asukkaiden kokemuksia osallisuudesta tutkittiin huhtikuussa 2021. Tutkimukseen vastasi 800 helsinkiläistä, nuorin vastaaja oli 15-vuotias ja vanhin 86-vuotias. Kyselyssä käytettiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen suunnittelemaa osallisuus-indikaattoria, joka kuvaa, miten vastaaja kokee osallisuuden elämässään. Tutkimuksen tuloksena suurin osa kyselyyn vastanneista koki elämänsä merkitykselliseksi, kuului itselle tärkeään ryhmään tai yhteisöön ja koki vaikutusmahdollisuutensa oman elämän kulkuun hyväksi. Tähän kyselyyn vastanneilla henkilöillä oli keskimääräinen kokemus osallisuudesta. Osallisuusindikaattorin tulosten on osoitettu olevan yhteydessä koettuun yksinäisyyteen, taloudellisiin vaikeuksiin, köyhyyteen, koulutusasteeseen ja työmarkkina-asemaan.

Yhteenveto

Helsingin kaupungin osallisuusmalli ja toimialoille perustetut osallisuutta edistävät yksiköt ovat tehneet osallisuutta tunnetummaksi tällä strategiakaudella. Myös yhteistyö toimialojen välillä ja asukkaiden suuntaan on lisääntynyt. Sosiaali- ja terveystoimialalla osallistumisen suunnitelma tehdään lähes aina, kun jonkin uuden palvelun käynnistämistä suunnitellaan. Osallistumiskanavien kehittäminen kiinnostaa myös henkilökuntaa, koska asiakaskokemuksen merkitys on kasvanut. Kuntalaiset myös edellyttävät, että he saavat osallistua, heidän mielipiteitään kysytään ja ne myös huomioidaan. Kuntalaiset haluavat vaikuttaa palveluihin. Vuorovaikutus on selvästi aktiivisempaa sekä kuntalaisten että toimialan työntekijöiden puolelta. Osallisuus on kuitenkin edelleen käsitteenä epäselvä monille kuntalaisille. Osallisuus on moniulotteista



ja sillä on selviä hyvinvointivaikutuksia, joten viestintää ja vuorovaikutusta tulee edelleen lisätä erityisesti heikommassa asemassa olevien asukkaiden kanssa."

Esittelijän perustelut

Yksikön päällikkö Ulla Tyyskä ja erityissuunnittelija Pirkko Excell ovat kutsuttuina asiantuntijoina läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Asukkaiden osallisuuden edistäminen on kaupunkistrategian keskiössä. Helsingin osallisuuden periaatteet on kirjattu kaupungin hallintosääntöön, ja ne sitovat koko kaupunkiorganisaatiota. Toimialat toteuttavat ja seuraavat osallisuutta omassa toiminnassaan yhteisten periaatteiden mukaisesti.

Helsingin osallisuuden periaatteet ovat:

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

Helsingin osallisuusmallin kaupunkiyhteiset osa-alueet ovat:

1. kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen
2. yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus
3. alueellinen vaikuttaminen
4. kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta
5. asiain asiakaskeskeisyys
6. osallisuutta tukevat rakenteet.

Kaupunginhallitus on päätöksessään 13.11.2017 § 1047 kehottanut, että kaupungin osallisuusmallin arvioinnin yhteydessä toimialalautakunnat raportoivat osaltaan osallisuuden toteutumisesta. Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin kokonaisuuden väliarviointiraportti käsiteltiin osana valtuustokauden puoliväliarviointia valtuustoseminaarissa 13.–14.6.2019.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Kunnan tehtävänä on tarjota osallistumismahdollisuuksia, tukea kuntalaisten omaehtoista toimintaa ja hyödyntää toiminnassaan kuntalaisten osaamista. Kokemus osallisuudesta lisää koettua hyvinvointia ja turvallisuutta ja on tärkeä sosiaalisen kestävyuden rakentaja kunnassa. Osallisuus on yksi keskeinen terveyttä ja hyvinvointia edistävä tekijä. On tärkeää, että ihminen on osallisena omassa elämässään, voi vaikuttaa



08.06.2021

Asia/3

muun muassa kunnan palveluihin ja hänellä on mahdollisuuksia osallistua yhteiseen tekemiseen ja yhteisöihin.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano