

Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry/ Keski-Suomen vaikuttavat järjestöt -hanke

Lausunto Keski-Suomen järjestämissuunnitelman 3. versioon

Tähän lausuntoon on koottu Järjestöjen sote- ja maakuntapäivän yleiskeskustelun sekä kuuden työpajan (potilasjärjestöt, kasvupalvelut, lasten ja perheiden palvelut, vammaisten palvelut, päihde- ja mielenterveyspalvelut sekä ikäihmisten palvelut), yhteensä 90 järjestötoimijan näkemykset.

JÄRJESTÖJEN YLEISIÄ HUOMIOITA JA TOIVEITA

Järjestämissuunnitelman 3. versiossa järjestöjen asema on huomioitu kohtuullisen hyvin. Selkeitä käytäntöjä on kirjattu ja asioita jo toteutunut, kuten järjestöjen ja maakunnan Kumppanuuspöytä, mikä nähdään hyvänä asiana.

Järjestötoiminnan moninaisuuden vuoksi järjestöt toivovat yhä tiiviimpää vuoropuhelua maakunnan toimintaa suunniteltaessa. Järjestöjen perustamisen ja toiminnan taustalla on eri ihmisryhmien tarpeisiin ja palveluvajeisiin vastaaminen. Myös järjestöjen tuottamat palvelut ovat pohjimmiltaan kansalaistoimintaa, eikä palveluiden tuottajana toimiminen saisi viedä järjestöiltä yleishyödyllisen toiminnan statusta. Järjestöjen tulisi voida tulevassakin palvelujärjestelmässä toimia moninaisissa rooleissa. Monet ilmiöt ja/ tai asiakassegmentit tulevat parhaiten tuetuiksi ja autetuiksi palveluiden ja esimerkiksi vertaistuen yhdistelmällä. Tärkeää monelle on myös palvelun anonyymius. Järjestämissuunnitelman markkinavetoisuus aiheuttaa järjestöille huolta. Kaikkea ei voi eikä pidä avata kilpailutuksille.

Ongelma- ja palvelukeskeisyyden sijaan tilalle ja päärooliin toivotaan jatkossa enemmän osallisuutta ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen rakentuvaa suunnittelua sekä eriarvoisuuden vähentämistä, kohdennettua ennaltaehkäisyä ja matalan kynnyksen toimintoja. Ilmiöpohjaisuus vahvistaisi integraatiota. Lisäksi tarvitaan konkretiaa tutkimuksen ja kehittämisen kytkemiseksi uudistukseen; uudistuksen seuranta ja arviointia palveluiden käyttäjien ja eri toimijoiden näkökulmasta.

Erytisenä ryhmänä nostettiin esiin pienet, vain hankerahalla toimivat järjestöt, jotka eivät ole puhtaasti yleishyödyllisiä eivätkä palveluntuottajia. Myös näiden toimijoiden toimintaedellytykset tulee turvata.

JÄRJESTÖYHTEISTYÖ HOITO- JA PALVELUKUVAUKSISSA

Järjestämissuunnitelmaan tulee kirjata, että järjestöt ja niiden kehittämistyö on mukana järjestämissuunnitelmaa sekä hoito- ja palvelukuvauksia tehtäessä. Hoito- ja palveluketjujen luomiseen tehdään maakunnallinen prosessi, jolla varmistetaan, että kaikki osapuolet ovat mukana alusta lähtien. Työssä hyödynnetään mm. Järjestöjen ja maakunnan kumppanuuspöytää.

Järjestöjen toiminnan pariin ohjaamisessa sähköisenä alustana toimii Yhdistystori.fi -sivusto, josta tietoa järjestöistä jo löytyy. Sähköisten alustojen lisäksi tarvitaan myös henkilökohtaista ohjausta. Sote-keskuksissa on oltava sosiaaliohjaaja, jolla on riittävä asiantuntemus ja ymmärrys järjestöjen toiminnoista.

Asiakassuunnitelman laatimiseen saa järjestöistä tukea, ja tästä mahdollisuudesta pitäisi mennä tieto asiakkaalle. Esimerkiksi Omaiset ja läheiset -liiton kanssa tehdystä yhteistyöstä omaishoitosopimuksessa on hyvää kokemusta.

JÄRJESTÖT TOIVOVAT PALVELUNTUOTTAJILTA SEURAAVIA ASIOITA:

- Esteettömiä tiloja yleishyödylliseen käyttöön, esimerkiksi vertaistukitoimintaan, veloituksetta
- Palveluntuottaja käyttää järjestöjen asiantuntijuutta henkilöstönsä kouluttamisessa, tarjoaa tietoa ja palveluja selkokielellä, useilla äidinkielistä sekä ohjaa digipalveluissa, ohjaa asiakkaita järjestöjen toimintojen pariin, pitää esillä järjestöjen esitteitä ja tuo yhteistyötä esiin verkkosivuillaan
- Kaikille palveluntuottajille käyttöön yksi mittari: onko asiakas/ potilas saanut sairauteensa liittyvän järjestönsä tiedot, ym. Infoa järjestöön liittyen

PALVELUIDEN KÄYTTÄJIEN NÄKÖKULMA

Asiakkaat odottavat palveluilta saavutettavuutta ja saatavuutta, tavoitettavuutta ja laatua. Tulevaisuudessa-kin halutaan säilyttää tutut työntekijät ja lähipalveluna tapahtuva palvelujen suunnittelu sekä palveluiden jatkuvuus pirstoutumisen sijaan. Plussaa on se, että asiakkaan aito kuuleminen on kirjoitettu auki järjestämissuunnitelmaan, sillä aito kuuleminen, palveluiden räätälöinti ja asiakkaan toiveiden kuunteleminen aidosti edistää hyvinvointia ja terveyttä. Järjestämissuunnitelman seuraavaan versioon toivotaan lisättävän nykyistä vahvemmin asiakkaan kokemuksen arvostaminen ja asiakas palveluiden suunnittelijana sekä ver- taistuki, jonka pitäisi kulkea ja olla kirjattuna läpi koko prosessin.

Mitä isompi järjestelmä, sitä enemmän ohjausta tarvitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluohjaus on keskeistä, ja ohjausta tarkoituksenmukaiseen palveluun tulee kehittää ja yksinkertaistaa edelleen. Tiedon kulusta on sovittava konkreettisesti ja varmistettava palveluntuottajien, viranomaisten ja järjestöjen välillä siten, ettei asiakasta rasiteta turhalla tiedon keruulla.

Viranhaltijoille ja järjestöedustajille ehdotetaan perustettavaksi säännölliset seurantaryhmät, joissa käydään läpi palvelukokemuksia; valituksia ja onnistumisia maakuntatasolla. Tulee myös varmistaa, että joka puolelta kertyy ja kerätään käyttäjäkokemusta. Myös kuntatasolla on mietittävä, miten käsitellään järjestöjen edustajien ja kuntien sosiaalityöntekijöiden kanssa tilannetta säännöllisesti. Tarvitaan selkeät ohjeet ja toimintatavat niihin tilanteisiin, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, päätökseen ja kohteluun.

Palveluntuottajien tulee kysyä palautetta palveluista säännöllisesti, mutta palautteen keruun tulisi tapahtua ulkopuolisen, puolueettoman tahon toimesta. Riippuvuussuhde on huomioitava; kukaan ei halua olla hankalan asiakkaan maineessa. Lisäksi pitää varmistaa palautteen käsittely, etteivät kehittämistyön ideat mene hukkaan. Digitaalisen palautteen lisäksi tarvitaan keskustelua myös palvelutilanteissa. Asiakasraadit ovat toimivia, kun ne ovat kattavia ja monipuolisia ja jatkuvuuden vuoksi useamman vuoden kokoontuvia. Raadin tulisi myös saada tietoonsa palveluista annettu palaute. Lisäksi maakunnallisen vammaisneuvoston ja kunnallisten vammaisneuvostojen rooli ja yhteistyö on suunniteltava erikseen.

Tarvitaan selkokielen, kansalaisten versio järjestämissuunnitelmasta. Suunnitelmassa on esimerkiksi useita käsitteitä, joille ei löydy viittomaa. järjestämissuunnitelmalle voisi tehdä happotestauksen YK-sopimuksen näkökulmasta. Itsemääräämisoikeus on muistettava sekä palvelujen tuottamisessa että myöntämisessä. Lap-sivaikutusten arviointi tulisi olla mukana suunnitelmassa

KONKREETTISIA MUUTOS-/ MUOKKAUSEHDOTUKSIA JA HUOMIOITA ERI TEKSTIKOHTIIN:

Ehdotus kappaleen 9.5. Kansalaisjärjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö uudelleen muotoiluksi järjestöjen kommenttien pohjalta

Maakunnan tehtävien ja palveluiden järjestämisessä hyödynnetään järjestöjen tarjoamia mahdollisuuksia kansalaisten osallisuuden tukemisessa ja vahvistamisessa, kansalais- ja asiakastiedon tuottamisessa sekä terveyden, hyvinvoinnin ja alueiden elinvoiman sekä ympäristötavoitteiden edistämässä.

Maakunnassa asetetaan maakunnan ja järjestöjen yhteistyön periaatteita linjaava kumppanuuspöytä, laaditaan maakunnan strategiатыön osana erillinen järjestöstrategia ja nimetään yhdyshenkilöt hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen yhteistyöhön, järjestöyhteistyöhön ja vapaaehtoistoiminnan koordinointiin.

Säännöllisesti kokoontuvan kumppanuuspöydän ja järjestöstrategian sekä yhdyshenkilöiden nimeämisen tarkoituksena on vahvistaa maakunnan ja järjestöjen pitkäjänteisiä kumppanuuksia, keskinäistä luottamusta ja vuorovaikutusta sekä edistää järjestöjen toimintaedellytyksiä jäsenistönsä ja kohderyhmänsä parhaaksi.

Maakunta huolehtii siitä, ettei maakunnan toiminnan käynnistymisvaiheessa synny kansalaisjärjestöjen toimintaa vaikeuttavia yhteistyöhön tai järjestöjen avustamiseen liittyviä katkoksia. Maakunnan, kuntien ja järjestöjen sekä palveluntuottajien ja muiden maakunnallisten toimijoiden kesken laaditaan toimijoiden yhteistyötä ja keskinäisiä roolituksia sekä kansalaisjärjestöjen toimintaedellytysten tukemista koskeva yhteistyösopimus. Sopimukseen liittyvistä yksityiskohdista kuten sopimuksen sisällöstä ja tarkoituksesta sovitaan eri toimijoiden keskinäisessä yhteistyössä. Järjestöt ovat aktiivisina osapuolina sopimusta laadittaessa.

Hyvinvointikertomuksen laadinnassa varmistetaan asiakkaan ääni mm. kokemusasiantuntijoita ja järjestöjä sekä sosiaaliasiamiestä kuulemalla. Kokemusasiantuntijoiden kulu- ja matkakorvaukset sovitaan tasapuolisesti maakunnan eri alueilla.

Maakunnan ja kansalaisjärjestöjen yhteistyöhön liittyvien roolitusten selkeyttämiseksi maakunnassa määritellään järjestölähtöiset yleishyödylliset toiminnot. Lista julkaistaan hyvinvointikertomuksen yhteydessä.

Asiakkaiden näkökulman esilletuomiseksi sekä järjestölähtöisen toiminnan kytkemiseksi osaksi hoito- ja palveluketjuja hyödynnetään kokemusasiantuntijoiden ja järjestöjen asiantuntemusta hoito- ja palveluketjujen suunnittelussa. Hoito- ja palveluketjujen luomiseen tehdään maakunnallinen prosessi, jolla varmistetaan, että kaikki osapuolet ovat mukana alusta lähtien. Maakunnan palveluntuottajien kanssa tekemiin sopimukseen sisällytetään erillisenä kohtanaan palveluntuottajien velvollisuudet ja mahdollisuudet tehdä kansalaisjärjestöjen kanssa yhteistyötä, kuten esimerkiksi velvoite ohjata järjestöissä tapahtuvan toiminnan pariin. Ohjaamisessa hyödynnetään Yhdistystoria, jonne järjestöt voivat kuvata toimintojaan.

Maakunta myöntää yleishyödyllisille kansalaisjärjestöille ja säätiöille avustuksia hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvään toimintaan, tarjoaa niille asiantuntija-apua ja mahdollisuuden hyödyntää sähköisiä järjestelmiään / ICT –palveluitaan sekä edellyttää palveluntuottajia antamaan järjestöjen käyttöön toimitiloja.

Luku 12: Hyvinvoinnin edistäminen muokataan:

Hyvinvoinnin edistäminen on hyvän elämän tukemista ja edistämistä. Maakunnan eritasoinen palvelutarjonta sekä kuntien ja järjestöjen toiminta ja eri toimijoiden yhteistyö vahvistavat kansalaisten mahdollisuuksia itsenäisesti ja yhteisönsä jäsenenä rakentaa sekä omaa että läheistensä hyvinvointia ja toimintakykyä.

Sote-keskuksia koskeva teksti s 20 muokataan

- Maakunnan alueella olevista sosiaali- ja terveyskeskuksista (sote-keskus) muodostetaan kokonaisvaltaisia kansalaisten palvelukeskuksia..... ja maakunnan järjestämien palvelujen lisäksi sote-keskuksiin kootaan....
- Lisätään lause: Tiedolla johtamisen lisäksi hyödynnetään myös kokemustietoa, minkä vuoksi erityisesti siirtymävaiheessa sote-keskuksissa hyödynnetään järjestöjä ja kokemusasiantuntijoita.

Sivu 139

- Hyvinvointisuunnitelmassa on huomioitava myös järjestöjen tuottamat hyvinvointia ja terveyttä edistävät toiminnot. Sairauden oireiden toteaminen ja oireenmukainen hoito, neuvonta ja ohjaus voivat tapahtua suunnitelmassa lueteltujen paikkojen lisäksi myös järjestöjen toteuttamana tai yhteistyössä järjestöjen kanssa (mm vertaistukihenkilöt ja kokemusasiantuntijat, ryhmätoiminnot).

Luku 33.6. Lääketieteen erikoisalakohtaiset vastaanottopalvelut ja toimenpiteet

- Vastaanottopalveluissa ja esh-palveluissa järjestöjen roolia ja yhteistyötä sekä yhteistyön tasoa tulee selkeyttää ja kirkastaa prosessin kuluessa. Esimerkiksi esitteiden sijaan ja lisäksi esim. säännölliset vertaistukihenkilön vierailut!

Luku 37 osastohoidon palvelut

- Osastohoidon palveluissa ei ole mainintaa järjestöistä. Järjestöjen rooli ja vertaistukitoiminta tulee huomioida ainakin seuraavissa alueissa: lyhytaikainen, kuntoutus, saattohoito, mielenterveys- ja päihde, kotisairaaloiminta.
- HUS:n alueella kehitetty, Keski-Suomeenkin vuoden 2019 aikana tuleva OLKA-toiminta on jatkossa oleellinen yhteistyökumppani.

Ensietoa (esim. ensietopäivät) ei löydy järjestämissuunnitelmasta, sen pitäisi olla lääkinnällisen kuntoutuksen alla. Ensietoa on tärkeää järjestää yhteistyössä potilas- ja vammaisjärjestöjen kanssa. Esimerkiksi aivovammaisilla toiminut Keski-Suomen keskussairaalassa ja ollut merkityksellistä perheille.

Liite 2: Ehdotus järjestölähtöisen toiminnan määrittelemiseksi

Järjestämissuunnitelmassa olevaa käsitelmäärittelyä täytyy vielä syventää ja tehdä myös kansallisesti. Liitteeseen tulleet kommenttiehdotukset ovat alla, ja niitä tulee vielä työstää kuullen erityisesti niitä toimijoita, joita kukin toiminta koskee.

Tukea elämäntilanteeseen

- Järjestön toteuttama neuvonta ja palveluihin ohjaaminen tunnistettava omaksi kokonaisuudekseen ja eri asiaksi kuin sosiaalihuollon palveluohjaus, joka sosiaalityön työmenetelmä
- Vertaistuki vertaisten kesken sekä ammatillisesti ohjattuna, molemmat ovat tärkeitä ja sekoittuvat myös tukihenkilötoimintaan joskus. Vertaistukena toimiminen edellyttää yleensä jonkinlaista koulutusta, vertaistoimintaan osallistuminen sen sijaan ei.
- Kokemusasiantuntijuuden käyttö syytä kirjata liitteeseen

Tiedotusta ja verkostoja

- Järjestölähtöisen toiminnan tunnusmerkeiksi myös oikeuksien valvonnallinen rooli. Tämä on monen järjestön synnyn takana.

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen järjestölähtöinen auttamistyö

- Järjestölähtöinen kriisiauttaminen on ammattimaista palvelutuotantoa > kuuluu yleishyödylliseen palvelutuotantoon
- Sopeutumisvalmennus: Sopeutumisvalmennuksessa tuotava esille tukihenkilötoiminta/ järjestöyhteistyö

11.3.2019 KYT ry/ Keski-Suomen vaikuttavat järjestöt, järjestöjen muutosagentti Anne Astikainen

Lisäksi lausuntopalveluissa olleet kysymykset ja vastaukset niihin:

Minkä seuraavista näet tärkeimpänä toimintaa ohjaavana periaatteena tulevan maakunnan toiminnassa?

- Maakunta on kiinnostunut asukkaistaan ja arvostaa jokaista asukasta yksilönä ja omien yhteisöjensä jäsenenä
- Maakunta edistää asukkaidensa yhtäläisten oikeuksien toteutumista mm. iästä, terveydentilasta, vammaisuudesta, sukupuolesta, sukupuoli-identiteetistä, seksuaalisesta suuntautumisesta, etnisestä alkuperästä, uskonnosta tai vakaumuksesta riippumatta
- Maakunta tukee erityisesti heikommassa asemassa olevien asukkaidensa mahdollisuuksia osallisuuteen
- Maakunnan toiminnoissa ja palveluissa puhutaan ymmärrettävällä selkokielellä
- Maakunta mahdollistaa asioinnin kullekin asukkaalleen sopivia kanavia käyttäen
- Maakunta tukee asukkaitaan hyvinvoinnin ja toimintamahdollisuuksien ylläpitämisessä
- Maakunta tukee asukkaitaan heidän omaa elämäänsä koskevissa valinnoissa ja unelmiensa toteuttamisessa
- Maakunta järjestää asukkaille palvelut sujuvasti ja oikea-aikaisesti**
- Maakunnan järjestämistä palveluista muodostuu sujuvia kokonaisuuksia
- Maakunnan toiminta ja palveluiden järjestäminen perustuvat monipuoliseen ja erityisesti alueellisen kehittämisen- ja tutkimustiedon käyttöön ja jatkuvaan kehittämiseen

Suunnitelman yksi painopistealue on hyvinvoinnin edistäminen. Miten voimme mielestäsi edistää asukkaidemme hyvinvointia?

Kannattaa ottaa käyttöön kaikki hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä koskeva valtakunnallinen ja alueellinen tutkittu ja kokemustieto käyttöön.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen tulee hahmottaa laaja-alaisesti ja hyvinvointikertomukset ottaa strategisen päätöksenteon välineeksi.

Lisäksi tasavertainen, laaja-alainen yhteistyö eri toimijoiden kesken kunta- ja maakuntatasolla.

Vapaamuotoiset huomionne ja ideanne?

Järjestöjen asema on 3. versiossa huomioitu kohtuullisen hyvin, selkeitä käytäntöjä kirjattu ja asioita jo toteutunut. Hoito- ja palvelukuvauksiin liittyvä yhteistyö vaatii vielä paljon konkretiaa ja yhteistyötä. Järjestötoiminnan moninaisuuden sekä järjestöjen kohtaamien ihmisten takia järjestämissuunnitelman markkinaveitoisuus aiheuttaa huolta. Järjestöt toivovat yhä tiiviimpää vuoropuhelua maakunnan toimintaa suunniteltaessa. Järjestöjen perustamisen ja toiminnan taustalla on eri ihmisryhmien tarpeisiin ja palveluvajeisiin vastaaminen. Tämän erityisosaamisen säilyttäminen on tulevaisuudessa entistäkin tärkeämpää. Erityistä huomiota tulee kiinnittää vielä siihen, että ihmiset saavat sujuvia ja oikea-aikaisia palveluita sekä tukea kaikissa tilanteissa.