

# Lausunto Helsingin kaupungin palvelujen yhdenvertaisuussuunnitelmaan

18.3.2021

Kommenttimme koskee vieraskielisten iäkkäiden palveluihin liittyviä kuiluja ja yhdenvertaisuuden vajetta. Palveluihin liittyvä kuilu ilmenee erityisesti siinä, että asiakkaidemme taustoja ja heidän toiminta- sekä asioimiskykyjään ei oteta tarpeellisessa määrin huomioon. Puutteellisen palvelun vuoksi vieraskielisillä asiakkailla haasteet kasaantuvat ja heidän tilanteensa mutkistuvat. Terveys-, sosiaali- ja vanhuspalvelujen työntekijöiltä tarvitaan herkkyyttä tunnistaa iäkkään tilanne sekä kykyä hoitaa palvelutilanne loppuun asti niin, että iäkäs saa tukea kokonaistilanteeseensa, eikä häntä vain ohjata eteenpäin. Tällä hetkellä vieraskielinen iäkäs ei usein saa hänelle sopivaa palvelua, saa väärää palvelua tai saa palvelua vain osittain. Vastuu palvelutilanteiden loppuun hoitamisessa pitää olla ammattilaisella.

Pahin tilanne on silloin, kun toimintakyky on jo laskenut, esimerkiksi muistisairauksien kohdalla tai omaishoitoperheissä. Helsingin kokoisessa kaupungissa olisi tarve kulttuurisensitiiviselle muistikeskukselle, jossa on kehitetty menetelmiä kieli- ja kulttuurivähemmistöille sopivaan muistineuvontaan. Keskukselta voisivat saada apua sekä ikääntyvät itse, heidän läheisensä kuin myös viranomaiset.

Ikääntyville sosiaali- ja terveyspalvelujen digitalisointi aiheuttaa palvelujen saatavuuteen vajetta. Tarkasteltaessa iäkkäiden digiasiointia tilastollisesti näyttäisi, että yllättävän moni hyödyntää digiasiointia. Mutta tilastollinen tarkastelu ei tuo esille sitä, kuinka moni tekee asiointia avustetusti. Digipalveluissa tapahtuu paljon kanssa- ja puolesta-asiointia, ei itsenäistä asiointia.

Palvelujärjestelmä ei taivu palvelemaan epätyypillisiä asiakkaita, jolloin kyseessä on yhdenvertaisuuteen liittyvä vaje. Yksittäisillä muutoksilla tilanne ei kohene, vaan tarvitaan kohdennettua tilanteen analyysia ja toimintasuunnitelmaa. Muutamia ehdotuksia yhdenvertaisuutta edistävään toimintasuunnitelmaan:

## 1. Yhdenvertaisuuslaista tulee velvollisuus arvioida ja edistää palveluiden sopivuutta myös vieraskielisille ikääntyville ja muille epätyypillisille asiakkaille.

- mittarien kehittäminen, joilla seurataan palvelujen käyttäjäkuntaa ja miten se vastaa Helsingin ikäväestön moninaisuutta
- kokemusten kerääminen vähemmistöihin kuuluvilta iäkkäiltä

## 2. Helsingin kaupungin palveluketjujen ammattilaisten kouluttaminen ikäväestön moninaisuuteen

Kieli- ja kulttuurivähemmistöihin kuuluvat ikääntyvät eivät ole asiakkaina tunnistettuja. Sosiaali-, terveys-, vanhus-, ja liikuntapalveluiden ammattilaisten koulutuksesta on puuttunut vähemmistöihin kuuluvien iäkkäiden näkökulmien käsittely. Ehdotamme pilottiprojektin perustamista, jossa järjestökenttä ja kaupunki yhdessä kehittävät ymmärrystä ja sopivia menetelmiä iäkkäiden yhdenvertaisten palveluiden aikaansaamiseksi.

**3. Vastuuhenkilöiden nimeäminen eri palvelusektoreissa**, joiden kautta kerätään seurantatietoja ja joiden kanssa järjestösektori pystyy tehokkaampaan yhteistyöhön.

## 4. Aidon järjestö – kaupunki -yhteistyön rakentaminen

Järjestöillä on joustavammin mahdollisuuksia tavoittaa vähemmistöihin kuuluvia iäkkäitä. Järjestö – kaupunki -yhteistyö edesauttaa yhdenvertaisuuden toteutumista.



### Monikulttuurisen vanhustyön yhteisliittymä,

Eläkeläiset ry, Eva Rönkkö, [eva.ronkko@elakelaiset.fi](mailto:eva.ronkko@elakelaiset.fi)

Suomen monikulttuurinen muistikeskus ry, Siiri Jaakson, [siiri.jaakson@mukes.fi](mailto:siiri.jaakson@mukes.fi)

JADE-toimintakeskus, Käpyrinne ry, Susanna Lehtovaara, [susanna.lehtovaara@kapyrinne.fi](mailto:susanna.lehtovaara@kapyrinne.fi)

Omaisneuvo, Pääkaupunkiseudun omaishoitajat ry, Tuulikki Hakala, [tuulikki.hakala@polli.fi](mailto:tuulikki.hakala@polli.fi)