

Kaupunginhallitus
helsinki.kirjaamo@hel.fi

Tämä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Viite: HEL 2021-002836

Asia: Vammaisneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä 2020

Vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2020. Kuten edellisenkin vuoden asiamiesten selvitys, nämä tuovat esiin sosiaali- ja terveystalouden asiakkaiden kokemat palveluprosessien puutteet. Sosiaali- ja terveystalouden järjestäminen perustuu lainsäädäntöön ja palvelujen toteuttaminen on keskeinen edellytys kuntalaisten ja erityisesti vammaisten henkilöiden perusoikeuksien toteutumiseksi.

Koronavuosi 2020 vaikutti kaikkeen ja aiheutti palvelujen kysynnän ja tarjonnan muutoksista kasautuvaa palveluvelkaa. Korona on vaikuttanut kaikkien kaupunkilaisten elämään, mutta erityisen haavoittuvassa asemassa olivat kaupunkilaiset, jotka tarvitsevat terveys- ja sosiaalipalveluja. Lapset, aikuiset ja ikääntyneet, joilla on erilaisia toimintakyvyn rajoitteita, vamma tai pitkäaikaissairaus, käyttävät paljon kaupungin terveys- ja sosiaalipalveluja. Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamihiin ja koottu selvitys tuovat tiivistä esiin asiakkaiden havaitsemia sosiaali- ja terveystalouden ja neuvonnan ongelmia. Toimintakyvyn rajoitteita omaavat asiakkaat tai heidän omaisensa eivät aina osaa, eivät löydä tietoa monimutkaisessa palvelujärjestelmässä tai jaksa ottaa yhteyttä asiamiehiin, tehdä muistutuksia tai valituksia.

Selvityksessä todettiin, että yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamihiin vähentyivät koronavuoden aikana. Vammaisneuvosto kysyy, miksi asiamiesresurssi on vähentynyt neljästä henkilöstä kolmeen asiamieheen? Onko tämä vaikeuttanut asiakkaiden mahdollisuutta saada asiamiehiin yhteyttä.

Tarvitaan palveluohjausta ja palvelumuotoilua

Helsingin kaupungin iso väestömäärä edellyttää massiivisten sosiaali- ja terveydenhoidon palvelujen järjestämistä. Erityisesti terveydenhoidon palveluissa asiakkaat kokevat vaikeuksia päästä hoitoon. Selvityksestä nousi esiin erityisesti isojen terveys- ja hyvinvointikeskusten Vuosaaren ja Kalasataman asiakkaiden yhteydenotot. Tarvitaan analyysiä, ovatko näiden alueiden asiakasmäärät kasvaneet suhteessa keskusten kapasiteettiin, onko kitka käytössä olevassa asiakasohjauksessa vai onko ongelmana keskusten vaikeus löytää virkoihin pysyvää henkilöstöä? Jos ja kun keskustaan ja Kamppiin valmistellaan isoa terveys- ja hyvinvointikeskusta, vammaisneuvosto edellyttää, että keskuksen suunniteluissa otetaan henkilöstön tarpeiden rinnalla huomioon myös potilaiden näkökulma. Suunnittelussa tulee fyysinen esteettömyyden varmistamisen lisäksi palvelumuotoilla hoidon yhteydenottotavat yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja huomioida hoitoprosessin asiakaslähtöisyys.

Asiamiesten selvitys tuo esiin sosiaali- ja terveystalvelujen järjestelmän hajanaisuuden ja koordinaation puutteen. Asiakkaat itse tai heidän omaisensa joutuvat vastaamaan palvelujensa koordinoinnista ja tukiverkoston kokoamisesta, vaikka palvelun tarve jo heikentää heidän toimintakykyään. On syytä kiinnittää huomiota asiakkaisiin, joilla ei ole voimavaroja navigoida palvelujärjestelmässä ja jolle palvelun käyttäminen on vaikea. On tärkeä varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palveluohjaksen, neuvonnan sekä avun sosiaali- ja terveystalvelujen käyttämiseen. Vammaisneuvosto toivoo monialaisen vammaisneuvonnan laajentamista, jossa neuvonnalla tuetaan asiakkaita vaikeavammaisten henkilöiden palveluissa, kuten henkilökohtaisen avun -palvelussa.

Koronan vaikutukset vammaispalveluissa huolestuttavat

Lapsiasiavaltuutettu on nostanut vuosiraportissaan esiin, kuinka julmasti pandemia on kohdellut lapsia, jotka ovat jo valmiiksi olleet haavoittuvassa asemassa. Asiamiesten selvitys ei ota kantaa sosiaalipalvelun eri muotojen yhdyspintoja koskevaan kysymykseen palvelujen oikeasta kohdentumisesta. Sosiaalipalvelujen toteutumista tulisikin tarkastella kokonaisvaltaisesti, esimerkiksi olisiko osa lastensuojelun asiakkaista ja perheistä ennemminkin erityisen tuen palvelujen tarpeessa kuin lastensuojelun ja sen tukipalvelujen.

Vammaispalvelujen osalta sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksessä korostuvat yhteydenotot kehitysvammaisten ihmisten tarvitsemien palvelujen toteutumisen ongelmista. Koronavuosi on kuormittanut erityisesti eri ikäisten vammaisten ja pitkäaikaissairaiden omaishoitajien jaksamista, aiheuttanut ahdistusta ja palveluvajetta.

Tartuntoja pelänneet riskiryhmiin kuuluvat asiakasperheet joutuivat perumaan ennalta sovittuja omaishoidon tilapäishoitojaksoja ja samalla myös lyhytaikaishoitoa tarjonneet palvelutuottajat supistivat palvelujaan. Tilapäishoitoa ei ole löytynyt riittävästi omaishoitoa tarvitseville kaupunkilaisille, joten omaishoitajat eivät ole voineet pitää ajallaan lakisääteisiä vapaitaan ja lomiam. Hyvä, että omaishoitajien lakisääteisten vapaapäiviä voidaan pitää vuoden 2021 aikana ja käytössä ovat mm. sijaisomaishoito, kotiin annettava lomitusta, tuntituki tai lyhytaikaishoito palveluyksikössä. Myös kehitysvammaisten päivätoiminnan koronasta aiheutuneet rajoitukset kuormittivat omaishoitajien jaksamista.

Yhteydenottoja asiamiehille aiheuttivat myös tyytymättömyys kehitysvammaisten ihmisten asumispalvelujen laatuun ja toimivuuteen. Kehitys- ja vaikeavammaisten asumispalvelujen toimimattomuudesta, kilpailutuksista ja henkilöstön vaihtuvuudesta seuraa asiakkaille turvattomuutta. Jos asiakas jää ilman asumispalveluja, hän voi menettää toimintakykyään tai se voi aiheuttaa hengenvaaraa. Palveluilla ei saa estää asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Koronalla perustellut vierailukiellot kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten asiakkaiden asumisyksiköissä eivät ole ottaneet riittävästi huomioon asiakkaiden perusoikeuksien toteutumista, liikkumisen vapautta, itsemääräämisoikeutta, oikeutta perhe-elämään ja yksityisyyden suojaa.

Resurssit näkyvät palvelujen toteutumisessa

Sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisessä on kyse riittävästä voimavaroista, tekijöistä ja osaamisesta. Palvelujen toteutumiseen ja toteutumattomuuteen on

vaikuttanut Helsingissä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen työntekijöiden kasvava työvoimapula. Tämä on vaikeuttanut paljon myös henkilökohtaisten avustajien löytämistä avoinna oleviin tehtäviin ja sijaisuuksiin.

Vammaispalvelujen sosiaalityön resurssivajaus näkyy vuoden 2020 asiamiesten selvityksessä. Vammaisneuvosto on huolissaan saamistaan viesteistä, jonka mukaan aikuis- tai vammaissosiaalityössä tehtävät palvelupäätökset ovat erilaisia, riippuen millä sosiaalityön alueista ne on tehty ja riippuen virkailijasta, joka on tulkinut eri tavalla kaupungin pysyväisohjeita. Erityisesti Idän alueen vammaispalvelujen asiakkaat ovat kärsineet henkilöstön resurssivajauksesta, jossa työntekijää ei ole tavoitettu puhelimitse, on annettu vääriä päätöksiä tai työntekijä on noudattanut vain kaupungin sisäistä pysyväisohjeita ilman, että on osannut soveltaa palvelupäätöksessä yksilöllistä harkintaa.

Sekä aikuissosiaalityön että vammaissosiaalityön asiakaskohtaisten päätösten ja palvelun tulee perustua aina asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja olosuhteisiin. Päätös ja toteutus eivät saa olla yksittäisestä työntekijästä kiinni, eivätkä päätökset saa muuttua työntekijän vaihtuessa. Vammaisneuvosto edellyttää, että kaupungin aikuis- ja vammaissosiaalityön eri toimipisteissä on osaamista käyttää päätöksissä yksilöllistä harkintaa ja päätökset linjataan yleisten ratkaisukäytäntöjen kanssa. Vammaissosiaalityön yksilöllinen päätös ei tule perustua pelkästään pysyväisohjeiden kaavamaiseen soveltamiseen.

Asiakaspalautteen tulee välittyä palvelujen johtamiseen

Selvitys korostaa, kuinka tärkeää on varmistaa, että sosiaali- ja terveystalouksissa asiakas tavoittaa tarvittaessa palvelujen vastuuhenkilöt, kuten kotihoidon ohjaajat, asumispalvelujen ja hoitolaitoksen vastaavat tai ylilääkärit. Asiakkaan palvelumuistutukseen ei saa jättää reagoimatta, vaan vastuuhenkilön tulee aina vastata niihin.

Asiakkaiden tyytymättömyyttä aiheuttaa myös erilaisten palvelujen välin joutuminen. Sosiaali- tai terveydenhuollon peruspalveluissa ei aina ole riittävä osaamista vastata vaikea- tai kehitysvammaisuuden aiheuttamiin erityistarpeisiin. Osaamisen varmistamiseen tarvitaan toimivat konsultaatiokäytännöt.

Vammaisneuvosto vetoaa, että sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosien ajan esiin nostamat palvelujen kehittämistarpeet tulee ottaa vakavasti. Kaupungin tulee varata riittävät resurssit asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouksien järjestämiseen, jossa asiakkaan ei tarvitse kohdata tylyä asennetta tai työkeää kohtelua. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle tulee lisätä osaamista ja valmiuksia asiakkaiden kunnioittavaan kohtaamiseen, taitoa selkeään vuorovaikutukseen ja tahtoa asiakkaan toimijuuden tukemiseen ja osallisuuteen omassa asiassa. Sosiaali- ja terveystalouksien toteuttamista tulee arvioida asiakkaiden perusoikeuksien ja YK:n vammaissopimuksen toteutumisen näkökulmasta.

Helsingin vammaisneuvosto

Justus Mollberg
puheenjohtaja

Tiina Lappalainen
sihteeri