



24.05.2021

Asia/9

§ 397

Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2020

HEL 2021-002836 T 05 00 02

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Veronika Honkasalon ehdotuksesta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2020
- 2 Lausunto, Helsingin vanhusneuvosto, 23.4.2021
- 3 Lausunto 27.4.2021, Vammaisneuvosto

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi liitteenä 1 olevan selvityksen sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2020.

Esittelijän perustelut

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:n mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvomisen ja avustamisen lisäksi asiakkaan oikeuksista tiedottaminen ja niiden edistäminen. Sosiaaliasiamies antaa kunnanhallitukselle vuosittain selvityksen sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 11 §:n mukaan terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvomisen ja avustamisen lisäksi potilaan oikeuksista tiedottaminen ja niiden edistäminen.



24.05.2021

Asia/9

Helsingissä sosiaali- ja potilasasiamiestehtävät on yhdistetty vuonna 2017. Vuoden 2020 lopussa asiamiehiä oli kaksi. Liitteenä 1 oleva selvitys vuoden 2020 asiamiestoiminnasta ja sen johdosta pyydetty päätöshistoriaan sisältyvä sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto käsittelevät asiamiehille tulleiden yhteydenottojen määriä ja aiheita sekä havaintoja palvelujen toimivuudesta. Lautakunta on lisäksi kiinnittänyt huomiota asiamiestoiminnan voimavarojen turvaamiseen.

Yhteydenottojen määrä ja syyt

Vuonna 2020 Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin yhteyttä 1 812 kertaa. Vuonna 2019 yhteydenottoja oli 2 121. Yhteyttä otettiin eniten puhelimitse. Valtaosa yhteydenotoista tapahtui suomen kielellä, ruotsinkielisiä yhteydenottoja oli kaksi prosenttia ja muun kielisiä yksi prosentti.

Asiamiehiin otettiin edellisvuosien tapaan yhteyttä tyytymättöminä hoitoon, palveluun ja kohteluun sekä muistutusneuvonnan tarpeen vuoksi.

Koronapandemiaan liittyviä yhteydenottoja oli melko vähän. Eniten kysyttiin rajoituksista ja niiden laillisuudesta. Yhteydenotoissa ilmaistiin huoli potilaiden ja asiakkaiden altistumisriskistä sekä suojautumiskeinojen tehokkuudesta.

Toiminnan ja palvelujen kehittäminen

Toiminnan kehittämisessä ja palvelujen uudistamisessa tulee hyödyntää eri lähteistä saatavaa tietoa asiakaskokemuksesta ja palvelujärjestelmän ongelmakohtista. Toimintatapoja ja ohjeistuksia on tarpeen arvioida perusoikeuksien ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta.

Sosiaali- ja terveyslautakunta, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto (liitteet 2 ja 3) ovat niiltä pyydytyissä lausunnoissa kiinnittäneet runsaasti huomiota palvelujen toimivuuteen ja pitkäaikaisiin ongelmiin. Epäkohtien korjaamisessa ja kehittämistoimien kohdentamisessa on hyödynnettävä asiamiesten selvitykseen ja lausuntoihin kirjattua rakentavaa palautetta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2020



24.05.2021

Asia/9

- 2 Lausunto, Helsingin vanhusneuvosto, 23.4.2021
3 Lausunto 27.4.2021, Vammaisneuvosto

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet

Ote	Otteen liitteet
Vanhusneuvosto	Esitysteksti Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano
Vammaisneuvosto	Esitysteksti Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Sosiaali- ja terveyslautakunta
Sosiaali- ja potilasasiamiehet

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 30.03.2021 § 68

HEL 2021-002836 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2020:

"Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävistä säädetään laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Helsingissä sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävät on yhdistetty vuonna 2017.

Sosiaaliasiamiehen lakisääteisenä tehtävänä on seurata sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymistä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kaupunginhallitukselle. Potilasasiamiehellä ei ole vastaavaa veloitetta. Helsingissä nämä tehtävät ovat yhdistetty. Vuodesta 2018 alkaen asiamiestoiminnasta on annettu yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskeva selvitys.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksessä (liite 1) tarkastellaan asiamiehille tulleiden yhteydenottojen määriä ja aiheita sekä tuodaan



esiin havaintoja palvelujen toimivuudesta. Lisäksi selvitykseen sisältyy tietoa sosiaali- ja terveystoimeen tulleista muistutuksista ja kanteluista.

Selvityksessä nostetaan esiin kehittämisehdotuksia, joihin tulee kiinnittää enemmän huomiota. Selvitys on myös yksi tapa saada asiakkaiden ääntä ja kokemuksia palveluista näkyväksi.

Yhteydenottojen määrä ja syyt

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin ottaa yhteyttä pieni osa palveluja saaneista henkilöistä. Sosiaali- ja potilasasiamiehiin ollaan yhteydessä tilanteissa, joissa on tyytymättömyyttä palveluihin tai tarvetta tiedolle asiakkaan ja potilaan oikeuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2020 yhteyttä 1 812 kertaa. Vuonna 2019 yhteydenottoja oli 2 121. Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse (74 %), loput sähköpostitse. Koronapandemian takia yhteydenotot hoidettiin maaliskuusta lähtien pääasiassa etäyhteyksin. Valtaosa yhteydenotoista tapahtui suomen kielellä, ruotsinkielisiä yhteydenottoja oli kaksi prosenttia ja muun kielisiä yksi prosentti.

Yhteydenottojen syyt pysyivät samankaltaisina edellisvuosiin verrattuna koronapandemiasta huolimatta.

Koronapandemia haastoi sosiaali- ja terveystoimen valmiuden ja resurssien riittävyyden. Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin koronapandemiasta kohtuullisen vähän yhteyttä. Eniten kysyttiin tehdyistä rajoituksista ja niiden laillisuudesta. Toisaalta yhteydenotoissa ilmaistiin huoli potilaiden ja asiakkaiden altistumisriskistä sekä suojautumiskeinojen tehokkuudesta.

Sosiaali- ja terveyslautakunta pitää ongelmallisena, että sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävien hoidossa resurssit ovat supistuneet nopeasti ja runsaasti. Lautakunta esittää, että jatkossa riittävät voimavarat turvataan.

Lapsiperheiden ja nuorten palveluja koskevat yhteydenotot

Lapsia ja perheitä koskevien yhteydenottojen yleisimmät syyt olivat tyytymättömyys palveluun, hoitoon pääsyyn, sosiaalipalveluiden neuvontaan sekä tietosuoja-asioihin.

Nuoria koskevissa yhteydenotoissa aiheina olivat tyytymättömyys hoitoon tai hoitotulokseen, muistutusmenettely sekä palveluun pääsy. Myös nuorten mielenterveyspalveluihin liittyvät yhteydenotot koskivat hoitoon pääsyä ja riittävää hoitoa. Psykoterapiaan pääsyn koettiin keskeisenä kysymyksenä.



24.05.2021

Asia/9

Lastensuojelupalvelujen yhteydenotoissa vanhempien väliset huolto- ja tapaamisiirrat nousivat esille. Lastensuojelun osalta koettiin tyytymättömyyttä siitä, että työntekijät vaihtuivat usein.

Vammaisten palveluissa puhututtivat erityisesti kehitysvammaisten lasten hoitoon sekä täysi-ikäisten kehitysvammaisten asumispalvelun laatuun ja henkilökunnan ammattitaitoon liittyvät asiat.

Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot

Terveysasemapalveluissa tyytymättömyyttä aiheutti lääkärin vastaanotolle pääsy sekä hoidon tarpeen arvioinnin haasteet. Psykiatria- ja päihdepalveluissa puhututti potilaan oikeudet ja lääkäreiden vaihtuminen. Helsingin sairaalan potilaat ottivat useimmiten yhteyttä asiamiehiin kohteluun ja kotiutukseen liittyvistä asioista.

Kotihoitoon liittyvissä yhteydenotoissa syinä olivat useimmiten tyytymättömyys henkilökunnan osaamiseen, vaihtuvuuteen, kiireeseen ja asiakkaiden kohteluun.

Aikuissosiaalityön asiakkaat ottivat yhteyttä täydentävän toimeentulotuen kielteisistä päätöksistä ja työntekijöiden vuorovaikutustaidoista.

Ikääntyneiden palveluja koskevat yhteydenotot

Ikääntyneiden palveluissa yhteydenottajana oli usein asiakkaan läheinen tai työntekijä. Huolena oli asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon liittyvät asiat.

Helsingin sairaalaa koskevissa yhteydenotoissa korostuivat tyytymättömyys hoidon tai kuntoutuksen laatuun, lääkitykseen tai henkilökunnan käytökseen.

Terveysasemapalveluissa ja ikääntyneiden kotihoidossa yhteydenotot koskivat samoja asioita kuin työikäisillä. Kotihoidossa huolta herätti etäyhteyksien kautta toteutettavan kotihoidon haasteet, vaikka samaan aikaan asiassa nähtiin myös positiivisia puolia, kuten koronaturvallisuus ja asioiden helppous. Terveysasemapalveluissa henkilökunnan tavoitettavuus, takaisinsoittojärjestelmä ja sähköinen asiointi koettiin hankalaksi.

Turvallisuuspoikkeamailmoitukset, muistutukset ja kantelut

Sosiaali- ja terveystoimelle osoitettiin vuonna 2020 yhteensä 935 muistutusta, kantelua tai viranomaisten selvityspyyntöä. Vastaava määrä vuonna 2019 oli 830.



Muistutusten ja kanteluiden määrät ovat edelleen kasvussa, kuten on ollut edellisinäkin vuosina. Sosiaali- ja potilasasiames kehottaa asiakasta pääsääntöisesti ennen muistutuksen tekoa selvittämään asiaa hoitavan tahon kanssa. Useimmiten tilanteeseen löytyy ratkaisu tai yhteisymmärrys paikallisen selvittelyn kautta.

Palvelujen kehittäminen

COVID-19-pandemiolla on ollut merkittäviä vaikutuksia sosiaali- ja terveystoimialan palveluihin. Tänä vuonna keskitytään akuutin pandemian hoitoon, syntyneen hoito- ja palveluvajeen purkamiseen ja koronapandemian palautusohjelman toteuttamiseen. Palautumisohjelman tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta muun muassa terveysaseman lisäpalveluhankinnalla, lisäämällä palvelusetelin käyttöä, laajentamalla mahdollisuuksien mukaan palvelujen aukio-oloaikoja sekä kehittämällä neuvontapalveluja ja asiakasohjausta.

Palvelujen saatavuutta parannetaan myös lisäämällä digitaalisia palveluja vastaanotto toiminnan rinnalle, muun muassa laajentamalla chat-palveluja, etälääkäri- ja etävastaanotto toimintaa sekä itse- ja omahoidon palveluja.

Uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin onnistunut käyttöönotto vuonna 2021 on yksi keskeinen toimialan tavoite. Uusi järjestelmä parantaa osaltaan tietojen välittämistä palvelujen ja hoidon antajien välillä ja lisää ja helpottaa asiakkaiden sähköisen asioinnin mahdollisuuksia Maisa-asiakasportaalien käyttöönoton myötä.

Helsingissä jatketaan osana kansallista sote-uudistushanketta palvelujen määrätietoista ja pitkäjänteistä kehittämistä. Hankkeeseen sisältyy useita kehittämistoimenpiteitä, jotka ovat olleet käynnissä Helsingissä usean vuoden ajan. Tarkoituksena on tukea olemassa olevien toimintamallien (terveys- ja hyvinvointikeskus, perhekeskus ja senioripalvelut) kehittämistä sekä vahvistaa palvelujen integraatiota.

Vuonna 2020 lisättiin henkilöstöä muun muassa neuvola- ja perhetyöhön sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoon sosioekonomisesti heikoimmille alueille, jotta lapsiperheille pystytään tarjoamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa apua ja tukea.

Sosiaali- ja terveystoimiala valmisteli lasten ja nuorten mielenterveyspalveluketjuja yhdessä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan, nuoriso- ja HUSin kanssa. Kaupungilla otettiin käyttöön niin sanottu lasten, nuorten ja perheiden matalan kynnyksen toimintamalli kouluisissa. Toimialalla myös avattiin toisen matalan kynnyksen mielenterveyspalvelua tarjoava Mieppi-palvelupiste yli 13-vuotiaille ja nuorisoaseman



24.05.2021

Asia/9

resursseja vahvistettiin. Lisäksi lyhytterapiassa otettiin käyttöön palveluseteli.

Vuonna 2020 valmisteltiin myös lastensuojelun tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajien, psykiatrian sairaanhoitajien ja nuoriso-ohjaajien yhteinen toimintamalli. Uusi tiimi työskentelee jalkautumalla lapsen tai nuoren kehitysympäristöön.

Sosiaali- ja terveystoimialalla hyödynnetään palvelujen kehittämisessä ja uudistamisessa monipuolisesti eri lähteistä saatavaa tietoa asiakaskokemuksesta ja palvelujärjestelmän toimivuudesta. Keskeistä on varmistaa osaava, pysyvä ja riittävä henkilöstö."

Käsittely

30.03.2021 Esittelijän ehdotuksesta poiketen

Sosiaali- ja potilasasiamies Sari Herlevi oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Asiassa tehtiin seuraava vastaehdotus:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Tapio Bergholm: Sosiaali- ja terveyslautakunta pitää ongelmallisenä, että sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävien hoidossa resurssit ovat supistuneet nopeasti ja runsaasti. Lautakunta esittää, että jatkossa riittävät voimavarat turvataan.

Kannattaja: jäsen Karita Toijonen

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Vastaehdotus 1 (jäsen Tapio Bergholm)

Jaa-äännet: 6

Mukhtar Abib, Leo Bergman, Cecilia Ehrnrooth, Sami Heistaro, Maritta Hyvärinen, Sanna Vesikansa

Ei-äännet: 7

Katju Aro, Tapio Bergholm, Sandra Hagman, Kati Juva, Touko Niinimäki, Alekski Niskanen, Karita Toijonen

Tyhjä: 0

Poissa: 0



24.05.2021

Asia/9

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Tapio Bergholmin vastaehdotuksen äänin 7 - 6.

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi asiasta hyväksytyyn vastaehdotuksen osalta esittelijän ehdotuksesta poikkeavan lausunnon.

16.03.2021 Pöydälle

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Ulla Tyyskä, yksikön päällikkö, puhelin: 310 42210
ulla.tyyska(a)hel.fi

Sari Herlevi, sosiaali- ja potilasasiamies, puhelin: 310 43355
sari.herlevi(a)hel.fi