



16.03.2021

Asia/8

§ 53

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2020

HEL 2021-002836 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

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

Sosiaali- ja terveyslautakunta jätti asian yksimielisesti pöydälle jäsen Sanna-Mari Orasen ehdotuksesta.

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

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2020 kaupunginhallitukselle

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

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

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

Sosiaaliasiamiehen lakisääteisenä tehtävänä on seurata sosiaalihoitoon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymistä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kaupunginhallitukselle. Potilasasiamiehellä ei ole vastaavaa velvoitetta. Helsingissä nämä tehtävät ovat yhdistetty. Vuo-



desta 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.

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 keskeisen liian kauan.



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 asiointin 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 terveystaseman 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, nuorisopalvelujen 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 nuorisotaseman



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."

Esittelijän perustelut

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

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnalta lausuntoa kaupunginhallitukselle vuotta 2020 koskevasta sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä 25.5.2021 mennessä.

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

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2020 kaupunginhallitukselle

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano