



§ 103

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2019

HEL 2020-003734 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2019:

"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 vuoden 2018 asiamiestoiminnasta annettiin ensimmäisen kerran yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskeva selvitys. Myös vuoden 2019 selvitys koskee koko toimialan palveluja.

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.

Sosiaali- ja terveyslautakunta pitää tärkeänä, että toimialalla tehdään tarvittavat toimenpiteet sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksessä esille nostamien epäkohtien korjaamiseksi.

Yhteydenottojen määrät ja syyt

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2019 yhteyttä 2 173 kertaa. Yhteydenotoista 1 435 koski terveydenhuoltoa, 533 sosiaalihuoltoa ja 153 sekä sosiaali- että terveydenhuoltoa. Muita tahoja koskevia yhteydenottoja oli 52. Yhteydenottojen määrä on laskenut hieman, yhteydenottoja oli 266 vähemmän kuin edellisvuonna.

Yleisimpiä yhteydenottojen syitä olivat tyytymättömyys hoitoon tai palveluun, asiakastyön dokumentointiin liittyvät kysymykset ja palveluun pääsyn ongelmat. Terveys- ja päihdepalveluja koskevissa yhteydenotoissa nousivat lisäksi esiin tyytymättömyys kohteluun sekä potilas- ja lääkevahinkoepäilyt ja perhe- ja sosiaalipalveluja koskevissa yhteyde-



notoissa tyytymättömyys viranhaltijan päätöksiin sekä sosiaalipalvelujen neuvonnan tarpeeseen.

Toimialan asiakkaat käyttävät aktiivisesti asiakas- ja potilastietoihin liittyviä oikeuksiaan. Suun terveydenhoitoa koskien oltiin yhteydessä hoitoon pääsyn pitkittyessä, erityisesti kiireettömään hoitoon liittyen ja oikomishoidon pitkien jonojen vuoksi. Nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä palveluun tai viranhaltijoiden kielteisiin päätöksiin.

Vaikeudet hoidon tai palvelun piiriin pääsyssä korostuivat etenkin terveysasemia, psykiatrian poliklinikoita ja kotihoitoa koskevien yhteydenottojen kohdalla. Sosiaalipalvelujen kohdalla kerrottiin vaikeudesta tavoittaa työntekijöitä. Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä sekä vammaistyössä yleisin yhteydenoton syy oli tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen ja lastensuojelussa yleisesti tyytymättömyys palveluun. Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys -palvelua koskevia yhteydenottoja oli vähän, ja ne koskivat useimmiten palvelun piiriin pääsyä tai asiakastietojärjestelmään tehtyjä kirjauksia.

Ikääntyneiden palveluita koskien yhteydenottajina olivat usein asiakkaiden omaiset, jotka olivat huolissaan asiakkaiden hoidosta ja kohtelusta, palvelun riittävydestä sekä yhteistyöstä omaisten kanssa. Myös kotihoidon asiakkaat itse ottivat yhteyttä palvelun sopivuuteen ja riittävyyteen liittyvissä asioissa. Yhteydenottajat kokivat myös ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyn kriteerien olevan liian korkeat.

Asiakkaiden tiedonsaanti ja oikeusturvakeinot

Sosiaali- ja terveystoimelle osoitettiin vuonna 2019 yhteensä 830 muistutusta, kantelua ja viranomaisten selvityspyyntöä. Muistutusten ja kanteluiden kokonaismäärä on noussut maltilliset kuusi prosenttia vuodesta 2018, mutta vuoteen 2017 verrattuna lisäys on 51 prosenttia. Perhe- ja sosiaalipalveluita koskevien muistutusten ja kanteluiden määrät ovat nousseet kahdessa vuodessa 81 prosenttia, sairaala, hoiva- ja kuntoutuspalveluissa 52 prosenttia sekä terveys- ja päihdepalveluissa 40 prosenttia. Muistutukset ja kantelut kohdentuivat edellisen vuoden tapaan suurelta osin terveys- ja päihdepalveluihin (52 prosenttia). Perhe- ja sosiaalipalveluihin kohdentui 26 prosenttia ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin 22 prosenttia muistutuksista ja kanteluista.

Palvelukokonaisuus	2019	%	2018	%	2017	%
Terveys- ja päihdepalvelut	432	52	412	53	308	56
Perhe- ja sosiaalipalvelut	208	26	199	25	115	21
Sairaala, kuntoutus- ja hoivapalvelut	190	22	172	22	125	23



Yhteensä	830	100	783	100	548	100
----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Taulukko: Muistutusten, kanteluiden ja viranomaisten selvityspyyntöjen määrät vuosina 2017–2019

Muistutusten ja kantelujen lisääntymiselle ei ole tunnistettavissa yksittäistä syytä, mutta yleisenä havaintona asiamiehille tulleista yhteydenotoista on asiakkaiden tilanteiden monimutkaistuminen. Kun uudistetaan palveluja, tarvitaan lisää tietoa asiakaskokemuksesta ja siitä, kuinka hyvin toimialan palvelut pystyvät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Palvelujen kehittäminen

Palvelujen saatavuuden parantamisessa keskityttiin erityisesti sähköisten palvelujen kehittämiseen. Digitaalisten palvelujen ja sähköisen asioinnin käyttäjämäärät kasvoivat selvästi, kasvua edellisvuoteen oli 20 prosenttia.

Aikuisten sosiaalipalveluissa otettiin käyttöön sosiaalineuvonnan chat-palvelu, joka tarjoaa nopean palvelukanavan saada ohjausta ja neuvontaa. Chat auttaa asiakasta saamaan ammattilaisen tukemana avun oikea-aikaisesti.

Kaupunkilaisten oma- ja itsehoitoa tuetaan Omaolo-palvelulla, jonka kautta yhteys ammattilaiseen toimii helsinkiläisten apuna kellon ympäri. Omaolo-palvelussa otettiin vuonna 2019 käyttöön useita uusia oirearvioita sekä yleinen oirearviokysely. Terveysasemilla otettiin käyttöön chatbot, joka tarjoaa neuvontaa ja palveluohjausta ympäri vuorokauden. Chatbot ohjaa hakemaan terveysterveystietoa oikeasta paikasta ja neuvoo myös hammashoitoon, mielenterveyteen, päihteisiin ja sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa. Terveysasemien sähköisessä asiointissa mahdollistetaan omahoitajan ja asiakkaan välinen suora viestimahdollisuus. Helsingissä otettiin käyttöön sähköinen huoli-ilmoitus, jonka kautta kuka tahansa voi ilmaista huolensa iäkkäästä helsinkiläisestä henkilöstä.

Asiakaskokemuksen keräämistä laajennettiin. Käyttöön otettiin helposti saavutettava pikapalautejärjestelmä, jonka kautta asiakkaat voivat antaa palautetta muun muassa tyytyväisyydestä ja vaivattomuudesta kohteluun ja palveluun sekä oikean avun saamisesta. Lisäksi asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat tuottavat jatkuvasti tietoa siitä, miten palveluja voidaan kehittää entistä käyttäjälähtoisemmäksi. Asiakaskokemuksen mittaamisella saatuja tuloksia hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.



Matalan kynnyksen palveluja lisättiin perustamalla Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen yhteyteen mielenterveyspalvelupiste Mieppi, jossa tarjotaan tukea yli 13-vuotiaiden varhaisen vaiheen lieviin ja keskivaikeisiin mielenterveys- ja päihdeongelmiin. Lapsiperheille avattiin sosiaalineuvonnan puhelinpalvelu, josta saa matalalla kynnyksellä neuvoa, ohjausta ja apua esimerkiksi vanhemmuuden haasteisiin, kasvatuspulmiin tai perheen kuormittavaan arkeen.

Henkilöstön osaamisen kehittämisessä panostettiin erityisesti johtamisen kehittämiseen, toimintamallien uudistamiseen ja sähköisten palvelujen kehittämisen tukeen, tietoteknisten taitojen ja asiakaskokemuksen parantamiseen sekä ammatillisten taitojen ajantasaisuuteen".

Käsittely

Asiassa tehtiin seuraavat vastaehdotukset:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Sandra Hagman: Lisätään lausunnon kolmannen kappaleen jälkeen: "Lautakunta pitää tärkeänä, että toimialalla tehdään tarvittavat toimenpiteet sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksessä esille nostamien epäkohtien korjaamiseksi."

Kannattaja: jäsen Karita Toijonen

Vastaehdotus 2:

Jäsen Sami Heistaro: Lisätään lausunnon kolmannen kappaleen jälkeen: "Lautakunta pitää tärkeänä, että sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksessä esille nostetut epäkohdat huomioidaan toiminnan kehittämisessä."

Kannattaja: jäsen Seija Muurinen

Sosiaali- ja terveyslautakunta äänesti ensin vastakkain asetetuista jäsen Sandra Hagmanin ja jäsen Sami Heistaron vastaehdotuksista.

1 äänestys

JAA-ehdotus: Vastaehdotus 1 (jäsen Sandra Hagman)

EI-ehdotus: Vastaehdotus 2 (jäsen Sami Heistaro)

Jaa-äännet: 9

Katju Aro, Tapio Bergholm, Cecilia Ehrnrooth, Sandra Hagman, Kati Juva, Touko Niinimäki, Alekski Niskanen, Karita Toijonen, Sanna Vesikansa

Ei-äännet: 4

Sami Heistaro, Maritta Hyvärinen, Riia Järvenpää, Seija Muurinen



16.06.2020

Asia/8

Tyhjä: 0

Poissa: 0

Jäsen Sandra Hagmanin vastaehdotus voitti jäsen Sami Heistaron vastaehdotuksen äänin 9 - 4. Tämän jälkeen voittanut vastaehdotus äänestettiin esittelijän ehdotusta vastaan (2 äänestys).

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

2 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

EI-ehdotus: Vastaehdotus 1 (jäsen Sandra Hagman)

Jaa-äännet: 0

Ei-äännet: 9

Katju Aro, Tapio Bergholm, Cecilia Ehrnrooth, Sandra Hagman, Kati Juva, Touko Niinimäki, Alekski Niskanen, Karita Toijonen, Sanna Vesikansa

Tyhjä: 4

Sami Heistaro, Maritta Hyvärinen, Riia Järvenpää, Seija Muurinen

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Sandra Hagmanin vastaehdotuksen äänin 9 - 0 (tyhjää 4).

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

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2019

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus



Sosiaali- ja terveyslautakunta antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2019:

"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 vuoden 2018 asiamiestoiminnasta annettiin ensimmäisen kerran yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskeva selvitys. Myös vuoden 2019 selvitys koskee koko toimialan palveluja.

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.

Yhteydenottojen määrät ja syyt

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2019 yhteyttä 2 173 kertaa. Yhteydenotoista 1 435 koski terveydenhuoltoa, 533 sosiaalihuoltoa ja 153 sekä sosiaali- että terveydenhuoltoa. Muita tahoja koskevia yhteydenottoja oli 52. Yhteydenottojen määrä on laskenut hieman, yhteydenottoja oli 266 vähemmän kuin edellisvuonna.

Yleisimpiä yhteydenottojen syitä olivat tyytymättömyys hoitoon tai palveluun, asiakastyön dokumentointiin liittyvät kysymykset ja palveluun pääsyn ongelmat. Terveys- ja päihdepalveluja koskevissa yhteydenotoissa nousivat lisäksi esiin tyytymättömyys kohteluun sekä potilas- ja lääkevahinkoepäilyt ja perhe- ja sosiaalipalveluja koskevissa yhteydenotoissa tyytymättömyys viranhaltijan päätöksiin sekä sosiaalipalvelujen neuvonnan tarpeeseen.

Toimialan asiakkaat käyttävät aktiivisesti asiakas- ja potilastietoihin liittyviä oikeuksiaan. Suun terveydenhoitoa koskien oltiin yhteydessä hoitoon pääsyn pitkittyessä, erityisesti kiireettömään hoitoon liittyen ja oikomishoidon pitkien jonojen vuoksi. Nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä palveluun tai viranhaltijoiden kielteisiin päätöksiin.

Vaikeudet hoidon tai palvelun piiriin pääsyssä korostuivat etenkin terveysasemia, psykiatrian poliklinikoita ja kotihoitoa koskevien yhteydenottojen kohdalla. Sosiaalipalvelujen kohdalla kerrottiin vaikeudesta ta-



voittaa työntekijöitä. Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä sekä vammaistyössä yleisin yhteydenoton syy oli tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen ja lastensuojelussa yleisesti tyytymättömyys palveluun. Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys -palvelua koskevia yhteydenottoja oli vähän, ja ne koskivat useimmiten palvelun piiriin pääsyä tai asiakastietojärjestelmään tehtyjä kirjauksia.

Ikääntyneiden palveluita koskien yhteydenottajina olivat usein asiakkaiden omaiset, jotka olivat huolissaan asiakkaiden hoidosta ja kohtelusta, palvelun riittävydestä sekä yhteistyöstä omaisten kanssa. Myös kotihoidon asiakkaat itse ottivat yhteyttä palvelun sopivuuteen ja riittävyteen liittyvissä asioissa. Yhteydenottajat kokivat myös ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyn kriteerien olevan liian korkeat.

Asiakkaiden tiedonsaanti ja oikeusturvakeinot

Sosiaali- ja terveystoimelle osoitettiin vuonna 2019 yhteensä 830 muistutusta, kantelua ja viranomaisten selvityspyyntöä. Muistutusten ja kanteluiden kokonaismäärä on noussut maltilliset kuusi prosenttia vuodesta 2018, mutta vuoteen 2017 verrattuna lisäys on 51 prosenttia. Perhe- ja sosiaalipalveluita koskevien muistutusten ja kanteluiden määrät ovat nousseet kahdessa vuodessa 81 prosenttia, sairaala, hoiva- ja kuntoutuspalveluissa 52 prosenttia sekä terveys- ja päihdepalveluissa 40 prosenttia. Muistutukset ja kantelut kohdentuivat edellisen vuoden tapaan suurelta osin terveys- ja päihdepalveluihin (52 prosenttia). Perhe- ja sosiaalipalveluihin kohdentui 26 prosenttia ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin 22 prosenttia muistutuksista ja kanteluista.

Palvelukokonaisuus	2019	%	2018	%	2017	%
Terveys- ja päihdepalvelut	432	52	412	53	308	56
Perhe- ja sosiaalipalvelut	208	26	199	25	115	21
Sairaala-, kuntoutus- ja hoiva- palvelut	190	22	172	22	125	23
Yhteensä	830	100	783	100	548	100

Taulukko: Muistutusten, kanteluiden ja viranomaisten selvityspyyntöjen määrät vuosina 2017–2019

Muistutusten ja kantelujen lisääntymiselle ei ole tunnistettavissa yksittäistä syytä, mutta yleisenä havaintona asiamiehille tulleista yhteydenotoista on asiakkaiden tilanteiden monimutkaistuminen. Kun uudistetaan palveluja, tarvitaan lisää tietoa asiakaskokemuksesta ja siitä, kuinka hyvin toimialan palvelut pystyvät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Palvelujen kehittäminen



Palvelujen saatavuuden parantamisessa keskityttiin erityisesti sähköisten palvelujen kehittämiseen. Digitaalisten palvelujen ja sähköisen asioinnin käyttäjämäärät kasvoivat selvästi, kasvua edellisvuoteen oli 20 prosenttia.

Aikuisten sosiaalipalveluissa otettiin käyttöön sosiaalineuvonnan chat-palvelu, joka tarjoaa nopean palvelukanavan saada ohjausta ja neuvontaa. Chat auttaa asiakasta saamaan ammattilaisen tukemana avun oikea-aikaisesti.

Kaupunkilaisten oma- ja itsehoitoa tuetaan Omaolo-palvelulla, jonka kautta yhteys ammattilaiseen toimii helsinkiläisten apuna kellon ympäri. Omaolo-palvelussa otettiin vuonna 2019 käyttöön useita uusia oirearvioita sekä yleinen oirearviokysely. Terveysasemilla otettiin käyttöön chatbot, joka tarjoaa neuvontaa ja palveluohjausta ympäri vuorokauden. Chatbot ohjaa hakemaan terveysterveystietoa oikeasta paikasta ja neuvoo myös hammashoitoon, mielenterveyteen, päihteisiin ja sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa. Terveysasemien sähköisessä asiointinissa mahdollistetaan omahoitajan ja asiakkaan välinen suora viestimahdollisuus. Helsingissä otettiin käyttöön sähköinen huoli-ilmoitus, jonka kautta kuka tahansa voi ilmaista huolensa iäkkäistä helsinkiläisestä henkilöstä.

Asiakaskokemuksen keräämistä laajennettiin. Käyttöön otettiin helposti saavutettava pikapalautejärjestelmä, jonka kautta asiakkaat voivat antaa palautetta muun muassa tyytyväisyydestä ja vaivattomuudesta kohteluun ja palveluun sekä oikean avun saamisesta. Lisäksi asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat tuottavat jatkuvasti tietoa siitä, miten palveluja voidaan kehittää entistä käyttäjälähtöisemmäksi. Asiakaskokemuksen mittaamisella saatuja tuloksia hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

Matalan kynnyksen palveluja lisättiin perustamalla Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen yhteyteen mielenterveyspalvelupiste Mieppi, jossa tarjotaan tukea yli 13-vuotiaiden varhaisen vaiheen lieviin ja keskivaikeisiin mielenterveys- ja päihdeongelmiin. Lapsiperheille avattiin sosiaalineuvonnan puhelinpalvelu, josta saa matalalla kynnyksellä neuvoa, ohjausta ja apua esimerkiksi vanhemmuuden haasteisiin, kasvatuspulmiin tai perheen kuormittavaan arkeen.

Henkilöstön osaamisen kehittämisessä panostettiin erityisesti johtamisen kehittämiseen, toimintamallien uudistamiseen ja sähköisten palvelujen kehittämisen tukeen, tietoteknisten taitojen ja asiakaskokemuksen parantamiseen sekä ammatillisten taitojen ajantasaisuuteen".

Esittelijän perustelut

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
F11880001200052430
Alv.nro
FI02012566



16.06.2020

Asia/8

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnalta lausuntoa kaupunginhallitukselle vuotta 2019 koskevasta sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä 16.6.2020 mennessä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2019

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 02.06.2020 § 91

HEL 2020-003734 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

02.06.2020 Pöydälle

Sosiaali- ja terveyslautakunta jätti asian yksimielisesti pöydälle jäsen Sami Heistaron ehdotuksesta.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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