



21.05.2024

Asia/5

§ 111

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2023

HEL 2024-004795 T 00 01 07

Lausunto

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2023:

"Vuoden 2023 loppuun asti sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävät määriteltiin 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. Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2024) on tullut voimaan 1.1.2024.

Sosiaaliasiamiehen lakisääteisenä tehtävänä on seurata sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymistä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kaupunginhallitukselle. Potilasasiamiehellä ei ole vastaavaa veloitetta. 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 asiakkaiden havaintoja palvelujen toimivuudesta. Lisäksi selvitykseen sisältyy tietoa sosiaali- ja terveystoimeen tulleista muistutuksista ja kanteluista.

Selvitys on tärkeä keino asiakkaiden kokemusten näkyväksi tekemisessä. Selvityksessä esiin nousseita kehittämiskohteita hyödynnetään tehtäessä toimialan toimintasuunnitelmia ja kehitettäessä palveluja.

Asiamiesten selvityksen ohella tietoa palveluiden toimivuudesta saadaan muidenkin lähteiden kautta. Tietoa palveluista kerätään muun muassa palautteiden, turvallisuuspoikkeamien, muistutusten ja kanteluiden, sosiaalisen raportoinnin sekä muun asiakaskokemustiedon perusteella.

Tässä lausunnossa on nostettu keskeisempiä havaintoja asiamiesten selvityksestä. Liitteenä olevassa selvityksessä on kuvattu havaintoja yksityiskohtaisemmin.

Yhteydenottojen määrät ja syyt



Yhteydenottojen määrässä on tapahtunut kasvua verrattuna viime vuosiin. Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otetaan yhteyttä tilanteissa, joissa esiintyy tyytymättömyyttä palveluihin tai tarvetta tiedolle asiakkaan ja potilaan oikeuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen rooli on neuvova, ohjaava sekä puolueeton. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, myönnä etuuksia eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2023 yhteyttä 2470 kertaa. Vuonna 2022 yhteydenottoja oli 2053. Useimmiten (74 %) asiamieheen otti yhteyttä asianosainen itse. Lähes viidenneksessä (22 %) kontakteista yhteydenottaja oli omainen tai läheinen. Lopuissa 4 prosentissa yhteydenotto tuli henkilökunnalta tai muulta viranomaiselta tai kolmannen sektorin edustajalta.

Hieman alle puolet (48 %) yhteydenotoista koski terveys- ja päihdepalveluita ja lähes viidennes (16 %) kohdistui perhe- ja sosiaalipalveluihin. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevia yhteydenottoja oli 12 %. Viidennes yhteydenotoista koski muuta kuin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimea. Kontakteista 11 % koski Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriä (HUS), 3 % Kelaa ja 5 % sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisiä palveluntuottajia. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja oli yhdeksän kappaletta.

Terveys- ja päihdepalvelut

Yleisimmät syyt terveys- ja päihdepalvelujen yhteydenotoissa koskivat tyytymättömyyttä hoitoon, hoitoon pääsyyn, kohteluun ja oikeusturva-neuvonnan tarvetta.

Yhteyden saaminen terveysasemille koettiin hankalaksi ja takaisinsoiton viive pitkäksi. Lisäksi lääkärin vastaanottoajoille ei päästy. Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä kohteluun.

Suun terveydenhuoltoa koskevat yleisimmät yhteydenoton aiheet olivat tyytymättömyys hoitoon, epäily lääke- tai potilasvahingosta, asiakasmaksut ja vahingonkorvaukset. Tyytymättömyyttä aiheutti myös pitkät odotusajat ja tiedonanto esimerkiksi palvelusetelin toimintaperiaatteesta ja vaikutuksesta asiakasmaksuihin. Verrattuna edellisiin vuosiin yhteydenoton saamisen ongelmat vaikuttivat vähentyneen huomattavasti.

Psykiatria- ja päihdepalveluissa yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä hoitoon, tahdosta riippumattoman hoidon päätökseen sekä tiedon tarvetta käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Psykiatrisen hoidon tiliä, psykiatrisen hoidon menetelmiä sekä psykiatriin tutkimuksiin pääsyä kritisoitiin. Yhteydenottajat pitivät negatiivisena, että psykiatrisen sairaala- ja avohoito perustui lähes ainoastaan lääkehoitoon, jota



käytettiin jopa hoidon jatkumisen ehtona tai perusoikeuksia rajoittavien toimenpiteiden vaihtoehtona. Yhteyttä ottaneet potilaat kokivat, että hoitovastuun siirtyminen psykiatrisesta erikoissairaanhoidon yksiköstä terveysasemille heikensi hoidon laatua ja sujuvuutta.

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteydenotoissa nousi esiin tyytymättömyys palveluun ja viranhaltijan päätökseen tai sen puuttumiseen.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhteydenottajat olivat yleensä vanhemmat tai muut perheen jäsenet, harvemmin lapsi tai nuori itse. Yhteydenottojen yleisimmät aiheet olivat tyytymättömyys palveluun, tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen, kuulluksi tuleminen, oikeusturvakeinot, riittämätön tiedonsaanti sekä rekisteröidyn oikeudet. Yhteydenotoissa koettiin myös ongelmia yhteyden saamisessa vastuutyöntekijään tai esihenkilöön.

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteydenottojen yleisimmät syyt olivat tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen ja palveluun. Yleensä yhteydenottaja oli asianomainen itse. Yhteydenottajilla oli tiedon tarvetta oikeuksistaan. Yhteydenottajat kokivat vastuutyöntekijän tai esihenkilön tavoittamisen hankalaksi. Yhteydenotoissa koettiin myös työntekijöiden asenteet tylyksi ja välinpitämättömäksi.

Vammaispalveluja koskevat yleisimmät yhteydenoton syyt olivat tyytymättömyys palveluun, tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen ja tiedon tarve oikeusturvakeinoista. Vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista joka toinen tuli vammaisen henkilön vanhemmalta, läheiseltä, kolmannen sektorin edustajalta tai henkilökunnan jäseneltä kuten avustajalta, sosiaalityöntekijältä tai muulta viranomaiselta. Yhteydenottajat kokivat, ettei vammaispalveluista annettu riittävästi tietoa saatavilla olevista ja asiakkaille kuuluvista palveluista.

Neuvolapalveluiden yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä raskauden aikaisen hoidon ja seurannan toteutumiseen, lapsen kasvun ja seurannan toteutumiseen sekä kohteluun hoidon aikana. Lisäksi kritisoitiin sitä, ettei aikaa neuvolalääkärille saanut tai sitä piti odottaa pitkään.

Sairaala-, kuntoutus ja hoivapalvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa yhteydenotoista lähes puolet koski Helsingin sairaaloita ja loput noin puolet yhteydenotoista jakaantuivat melko tasaisesti arviointitoiminnan, kotihoidon ja seniorikeskusten kesken. Yleisimmät yhteydenoton aiheet olivat tyytymättömyys hoitoon, palveluun sekä kohteluun.



Helsingin sairaalaan liittyvissä yhteydenotoissa oltiin tyytymättömiä myös tiedonsaantiin ja omaisten tiedonsaantioikeuteen, lääkitykseen, kivunhoitoon ja itsemääräämisoikeuteen. Lisäksi kotiutukseen liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä.

Kotihoidossa omaiset ottivat yhteyttä asiamieheen tilanteissa, joissa he kokivat, että asiakas oli liian huonokuntoinen pärjätäkseen kotona, jolloin omaiselle syntyi huoli läheisen turvallisuudesta ja pärjäämisestä.

Muistutukset ja kantelut

Vuonna 2023 sosiaali- ja terveystoimeen tehtiin yhteensä 1070 muistutusta ja kantelua, mikä oli lähes sama määrä kuin vuonna 2022, jolloin niitä oli 1073. Edeltävistä vuosista määrät ovat jonkin verran nousseet. Muistutuksista ja kanteluista kohdistui terveys- ja päihdepalveluihin 46 %, perhe- ja sosiaalipalveluihin 30 % ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin 24 %.

Muistutusten ja kanteluiden aiheet olivat yhteneväisiä sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteydenottojen kanssa.

Huomioita

Hoitotakuuta koskeva sääntely tiukentui syyskuussa 2023. Yhteydenottojen perusteella ei vielä kaikilta osin onnistuta hoitotakuun toteuttamisessa. Hoitoon ei päässyt aina hoitotakuun määräajassa.

Potilaiden ja asiakkaiden keskeisenä oikeutena on osallistua oman hoidonsa tai palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen sekä saada tietoa omasta hoidostaan tai palvelustaan. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, on häntä mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Yhteydenottojen perusteella potilaiden ja asiakkaiden tiedonsaannissa ja osallisuudessa sekä omaisten osallisuudessa on parannettavaa eri palveluissa, sillä riittämätön tiedonsaanti oli useita palveluja koskien yleinen syy olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiemieheen.

Sosiaalihuollon tulee perustua kirjalliseen päätökseen, johon asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus hakea muutosta. Kirjallisen päätöksen saaminen on erityisen tärkeä tilanteessa, jossa asiakkaalle ei myönnetä hakemaansa palvelua tai tukitoimea, tai se myönnetään vain osittain. Jos asiakas ei saa kirjallista päätöstä, ei hänellä ole mahdollisuutta käyttää lakisääteisiä muutoksenhakukeinojaan. Tämä on merkittävä asiakkaiden oikeuksia ja asemaa heikentävä tekijä. Kaikissa palveluissa tulisikin varmistaa, että asiakkaat saavat kirjalliset päätöksen hakeamista palveluistaan.



Asiakkaiden kokemuksia hyödynnetään systemaattisesti palvelujen kehittämisessä

Toimialalla seurataan asiakaspalautteita ja asiakaskokemusta monin eri tavoin. Hel.fi-verkkosivuilla julkaistaan neljä kertaa vuodessa kooste saaduista palautteista ja asiakaskokemuksen kehittymisestä. Asiamiesten selvitys on yksi osa tätä kokonaisuutta.

Tulleiden palautteiden, muistutusten ja kanteluiden perusteella palveluja parannetaan ja kehitetään jatkuvasti.

Yhteydensaantia terveysasemille ja vastaanotoille pääsyä parannettiin muun muassa laajentamalla chat-palvelun aukioloa ja lisäämällä moniammatillista yhteistyötä. Hoidon tarpeen arviointiin liittyvää osaamista vahvistettiin.

Suun terveydenhuollossa on kehitetty palvelusetelitoimintaa yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Hoitoon pääsyä on parannettu muun muassa toimintaa kehittämällä, palveluostoilla sekä henkilöstön pito- ja vetovoimatekijöihin panostamalla. Asiakasmaksujen näkyvyyttä hammashoidon verkkosivuilla on parannettu.

Psykiatria- ja päihdepalveluissa toteutettiin organisaatiomuutos. Muutoksen yhteydessä kokonaisuus jaettiin kahteen palveluun, psykiatriaan sekä asumis-, kriisi- ja päihdepalveluihin. Muutoksen tarkoitus on parantaa asiakkaiden palvelujen saatavuutta sekä vahvistaa hoidon ja palvelun laadullista kehittämistä. Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä edelleen. Palautteet käsitellään toimintayksiköissä, joita ne koskevat.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden muistutusten ja kanteluiden systemaattista käsittelyä on kehitetty osana omavalvonnan prosesseja ja toimintatapoja.

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys -palvelussa muistutusten ja kanteluiden käsittely on osa palvelujen jatkuvaa parantamista esimerkiksi perheoikeudellisissa palveluissa. Kanteluiden ja muistutusten perusteella lastensuojelussa on tarkastettu toimintakäytänteitä ja kehitetty henkilöstön osaamista. Lastensuojelun asiakkaiden päivystystoimintamallin avulla on lisätty työntekijöiden tavoitettavuutta.

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä on käynnistetty vastaanottopalvelupalvelujen keskitetty malli palvelujen saatavuuden parantamiseksi ja työntekijöiden tavoittamiseksi.

Vammaispalveluissa on kehitetty vammaisneuvonnan kokonaisuutta tavoitteena tarjota matalan kynnyksen palvelua ja ohjausta.



Sairaala- kuntoutus- ja hoivapalveluissa eri kanavien kautta tulleita asiakkaiden ja omaisten palautteita käydään säännöllisesti läpi ja otetaan huomioon kehittämisessä. Asiakaskokemus on yksi kotihoidon keskeisiä strategisia painopisteitä, ja asiakaspalautteet ohjaavat sekä palvelun että henkilöstön osaamisen kehittämistä.

Helsingin sairaalassa on panostettu erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistumiseen. Osastotunneilla käsitellään säännöllisesti asiakaspalautteista nousseita teemoja ja henkilökuntaa on kannustettu kuluneen vuoden aikana erityisesti saattohoitopassikoulutuksiin.

Seniorikeskuksissa hygienia, ravitsemus ja lääkehoito ovat jatkuvia henkilöstön osaamisen kehittämisen alueita. Nämä teemat on huomioitu omavalvontasuunnitelmassa ja niille on mittaroidut tavoitteet toimintasuunnitelmassa. Päivystyksellisten tilanteiden toimintaohje ja mobiilisovellus ovat henkilöstön käytössä ja henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti päivystyksellisten tilanteiden hallintaan. Aito kohtaaminen ja asiakkaan näkemyksen kuuleminen ovat kehittämisen keskeisiä painopistealueita.

Arviointitoiminnassa seurataan jatkuvasti työnkulkuja ja kehitetään toiminnan ripeyttä sekä henkilöstön kommunikaatio-osaamista päätösten viestinnässä. Kaikki päätösprosessit pyritään toteuttamaan huolellisesti, inhimillisesti ja asiakasta kuunnellen.

Yleisesti kaikissa palveluissa pyritään jatkuvasti parantamaan asiakkaan kohtamiseen ja kohteluun liittyvää osaamista, ja mahdolliseen epäasialliseen käyttäytymiseen puuttumiseen on kiinnitetty huomiota."

Käsittely

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta ei katsonut tarpeelliseksi kuul-la asiassa kutsuttuja asiantuntijoita, eivätkä nämä siitä syystä osallistu-neet kokoukseen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antoi esittelijän muutetun eh-dotuksen mukaisen lausunnon.

Esittelijä

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Tove Munkberg, yksikön päällikkö, puhelin: 09 310 40654
tove.munkberg(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023



21.05.2024

Asia/5

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2023:

”Vuoden 2023 loppuun asti sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävät määriteltiin 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. Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2024) on tullut voimaan 1.1.2024.

Sosiaaliamiehen lakisääteisenä tehtävänä on seurata sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymistä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kaupunginhallitukselle. Potilasiamiehellä ei ole vastaavaa veloitetta. 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 asiakkaiden havaintoja palvelujen toimivuudesta. Lisäksi selvitykseen sisältyy tietoa sosiaali- ja terveystoimeen tulleista muistutuksista ja kanteluista.

Selvitys on tärkeä keino asiakkaiden kokemusten näkyväksi tekemisessä. Selvityksessä esiin nousseita kehittämiskohteita hyödynnetään tehtäessä toimialan toimintasuunnitelmia ja kehitettäessä palveluja.

Asiamiesten selvityksen ohella tietoa palveluiden toimivuudesta saadaan muidenkin lähteiden kautta. Tietoa palveluista kerätään muun muassa palautteiden, turvallisuuspoikkeamien, muistutusten ja kanteluiden, sosiaalisen raportoinnin sekä muun asiakaskokemustiedon perusteella.

Tässä lausunnossa on nostettu keskeisempiä havaintoja asiamiesten selvityksestä. Liitteenä olevassa selvityksessä on kuvattu havaintoja yksityiskohtaisemmin.

Yhteydenottojen määrät ja syyt

Yhteydenottojen määrässä on tapahtunut kasvua verrattuna viime vuosiin. Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otetaan yhteyttä tilanteissa, joissa



esiintyy tyytymättömyyttä palveluihin tai tarvetta tiedolle asiakkaan ja potilaan oikeuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen rooli on neuvova, ohjaava sekä puolueeton. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, myönnä etuuksia eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2023 yhteyttä 2470 kertaa. Vuonna 2022 yhteydenottoja oli 2053. Useimmiten (74 %) asiamieheen otti yhteyttä asianosainen itse. Lähes viidenneksessä (22 %) kontakteista yhteydenottaja oli omainen tai läheinen. Lopuissa 4 prosentissa yhteydenotto tuli henkilökunnalta tai muulta viranomaiselta tai kolmannen sektorin edustajalta.

Hieman alle puolet (48 %) yhteydenotoista koski terveys- ja päihdepalveluita ja lähes viidennes (16 %) kohdistui perhe- ja sosiaalipalveluihin. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevia yhteydenottoja oli 12 %. Viidennes yhteydenotoista koski muuta kuin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimea. Kontakteista 11 % koski Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriä (HUS), 3 % Kelaa ja 5 % sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisiä palveluntuottajia. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja oli yhdeksän kappaletta.

Terveys- ja päihdepalvelut

Yleisimmät syyt terveys- ja päihdepalvelujen yhteydenotoissa koskivat tyytymättömyyttä hoitoon, hoitoon pääsyyn, kohteluun ja oikeusturvan neuvonnan tarvetta.

Yhteyden saaminen terveysasemille koettiin hankalaksi ja takaisinsoiton viive pitkäksi. Lisäksi lääkärin vastaanottoajoille ei päästy. Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä kohteluun.

Suun terveydenhuoltoa koskevat yleisimmät yhteydenoton aiheet olivat tyytymättömyys hoitoon, epäily lääke- tai potilasvahingosta, asiakasmaksut ja vahingonkorvaukset. Tyytymättömyyttä aiheutti myös pitkät odotusajat ja tiedonanto esimerkiksi palvelusetelin toimintaperiaatteesta ja vaikutuksesta asiakasmaksuihin. Verrattuna edellisiin vuosiin yhteydenoton saamisen ongelmat vaikuttivat vähentyneen huomattavasti.

Psykiatria- ja päihdepalveluissa yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä hoitoon, tahdosta riippumattoman hoidon päätökseen sekä tiedon tarvetta käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Psykiatrisen hoidon tilaa, psykiatrisen hoidon menetelmiä sekä psykiatriisiin tutkimuksiin pääsyä kritisoitiin. Yhteydenottajat pitivät negatiivisena, että psykiatrisen sairaala- ja avohoito perustui lähes ainoastaan lääkehoitoon, jota käytettiin jopa hoidon jatkumisen ehtona tai perusoikeuksia rajoittavien toimenpiteiden vaihtoehtona. Yhteyttä ottaneet potilaat kokivat, että



hoitovastuun siirtyminen psykiatrisesta erikoissairaanhoidon yksiköstä terveysasemille heikensi hoidon laatua ja sujuvuutta.

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteydenotoissa nousi esiin tyytymättömyys palveluun ja viranhaltijan päätökseen tai sen puuttumiseen.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhteydenottajat olivat yleensä vanhemmat tai muut perheen jäsenet, harvemmin lapsi tai nuori itse. Yhteydenottojen yleisimmät aiheet olivat tyytymättömyys palveluun, tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen, kuulluksi tuleminen, oikeusturvakeinot, riittämätön tiedonsaanti sekä rekisteröidyn oikeudet. Yhteydenotoissa koettiin myös ongelmia yhteyden saamisessa vastuutyöntekijään tai esihenkilöön.

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteydenottojen yleisimmät syyt olivat tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen ja palveluun. Yleensä yhteydenottaja oli asianomainen itse. Yhteydenottajilla oli tiedon tarvetta oikeuksistaan. Yhteydenottajat kokivat vastuutyöntekijän tai esihenkilön tavoittamisen hankalaksi. Yhteydenotoissa koettiin myös työntekijöiden asenteet tylyksi ja välinpitämättömäksi.

Vammaispalveluja koskevat yleisimmät yhteydenoton syyt olivat tyytymättömyys palveluun, tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen ja tiedon tarve oikeusturvakeinoista. Vammaispalveluita koskevista yhteydenotoista joka toinen tuli vammaisen henkilön vanhemmalta, läheiseltä, kolmannen sektorin edustajalta tai henkilökunnan jäseneltä kuten avustajalta, sosiaalityöntekijältä tai muulta viranomaiselta. Yhteydenottajat kokivat, ettei vammaispalveluista annettu riittävästi tietoa saatavilla olevista ja asiakkaille kuuluvista palveluista.

Neuvolapalveluiden yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä raskauden aikaisen hoidon ja seurannan toteutumiseen, lapsen kasvun ja seurannan toteutumiseen sekä kohteluun hoidon aikana. Lisäksi kritisoitiin sitä, ettei aikaa neuvolalääkärille saanut tai sitä piti odottaa pitkään.

Sairaala-, kuntoutus ja hoivapalvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa yhteydenotoista lähes puolet koski Helsingin sairaaloita ja loput noin puolet yhteydenotoista jakaantuivat melko tasaisesti arviointitoiminnan, kotihoidon ja seniorikeskusten kesken. Yleisimmät yhteydenoton aiheet olivat tyytymättömyys hoitoon, palveluun sekä kohteluun.

Helsingin sairaalaan liittyvissä yhteydenotoissa oltiin tyytymättömiä myös tiedonsaantiin ja omaisten tiedonsaantioikeuteen, lääkitykseen,



kivunhoitoon ja itsemääräämisoikeuteen. Lisäksi kotiutukseen liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä.

Kotihoidossa omaiset ottivat yhteyttä asiamieheen tilanteissa, joissa he kokivat, että asiakas oli liian huonokuntoinen pärjätäkseen kotona, jolloin omaiselle syntyi huoli läheisen turvallisuudesta ja pärjäämisestä.

Muistutukset ja kantelut

Vuonna 2023 sosiaali- ja terveystoimeen tehtiin yhteensä 1070 muistutusta ja kantelua, mikä oli lähes sama määrä kuin vuonna 2022, jolloin niitä oli 1073. Edeltävistä vuosista määrät ovat jonkin verran nousseet. Muistutuksista ja kanteluista kohdistui terveys- ja päihdepalveluihin 46 %, perhe- ja sosiaalipalveluihin 30 % ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin 24 %.

Muistutusten ja kanteluiden aiheet olivat yhteneväisiä sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteydenottojen kanssa.

Huomioita

Hoitotakuuta koskeva sääntely tiukentui syyskuussa 2023. Yhteydenottojen perusteella ei vielä kaikilta osin onnistuta hoitotakuun toteuttamisessa. Hoitoon ei päässyt aina hoitotakuun määräajassa.

Potilaiden ja asiakkaiden keskeisenä oikeutena on osallistua oman hoitonsa tai palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen sekä saada tietoa omasta hoidostaan tai palvelustaan. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, on häntä mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Yhteydenottojen perusteella potilaiden ja asiakkaiden tiedonsaannissa ja osallisuudessa sekä omaisten osallisuudessa on parannettavaa eri palveluissa, sillä riittämätön tiedonsaanti oli useita palveluja koskien yleinen syy olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiemieheen.

Sosiaalihuollon tulee perustua kirjalliseen päätökseen, johon asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus hakea muutosta. Kirjallisen päätöksen saaminen on erityisen tärkeä tilanteessa, jossa asiakkaalle ei myönnetä hakemaansa palvelua tai tukitoimea, tai se myönnetään vain osittain. Jos asiakas ei saa kirjallista päätöstä, ei hänellä ole mahdollisuutta käyttää lakisääteisiä muutoksenhakukeinojaan. Tämä on merkittävä asiakkaiden oikeuksia ja asemaa heikentävä tekijä. Kaikissa palveluissa tulisikin varmistaa, että asiakkaat saavat kirjalliset päätöksen hakemistaan palveluistaan.

Asiakkaiden kokemuksia hyödynnetään systemaattisesti palvelujen kehittämisessä



Toimialalla seurataan asiakaspalautteita ja asiakaskokemusta monin eri tavoin. Hel.fi-verkkosivuilla julkaistaan neljä kertaa vuodessa kooste saaduista palautteista ja asiakaskokemuksen kehittymisestä. Asiamiesten selvitys on yksi osa tätä kokonaisuutta.

Tulleiden palautteiden, muistutusten ja kanteluiden perusteella palveluja parannetaan ja kehitetään jatkuvasti.

Yhteydensaantia terveysasemille ja vastaanotoille pääsyä parannettiin muun muassa laajentamalla chat-palvelun aukioloa ja lisäämällä moniammatillista yhteistyötä. Hoidon tarpeen arviointiin liittyvää osaamista vahvistettiin.

Suun terveydenhuollossa on kehitetty palvelusetelitoimintaa yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Hoitoon pääsyä on parannettu muun muassa toimintaa kehittämällä, palveluostoilla sekä henkilöstön pito- ja vetovoimatekijöihin panostamalla. Asiakasmaksujen näkyvyyttä hammashoidon verkkosivuilla on parannettu.

Psykiatria- ja päihdepalveluissa toteutettiin organisaatiomuutos. Muutoksen yhteydessä kokonaisuus jaettiin kahteen palveluun, psykiatriaan sekä asumis-, kriisi- ja päihdepalveluihin. Muutoksen tarkoitus on parantaa asiakkaiden palvelujen saatavuutta sekä vahvistaa hoidon ja palvelun laadullista kehittämistä. Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämässä edelleen. Palautteet käsitellään toimintayksiköissä, joita ne koskevat.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden muistutusten ja kanteluiden systemaattista käsittelyä on kehitetty osana omavalvonnan prosesseja ja toimintatapoja.

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys -palvelussa muistutusten ja kanteluiden käsittely on osa palvelujen jatkuvaa parantamista esimerkiksi perheoikeudellisissa palveluissa. Kanteluiden ja muistutusten perusteella lastensuojelussa on tarkastettu toimintakäytänteitä ja kehitetty henkilöstön osaamista. Lastensuojelun asiakkaiden päivystystoimintamallin avulla on lisätty työntekijöiden tavoitettavuutta.

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä on käynnistetty vastaanotopalvelupalvelujen keskitetty malli palvelujen saatavuuden parantamiseksi ja työntekijöiden tavoittamiseksi.

Vammaispalveluissa on kehitetty vammaisneuvonnan kokonaisuutta tavoitteena tarjota matalan kynnyksen palvelua ja ohjausta.

Sairaala- kuntoutus- ja hoivapalveluissa eri kanavien kautta tulleita asiakkaiden ja omaisten palautteita käydään säännöllisesti läpi ja ote-



21.05.2024

Asia/5

taan huomioon kehittämässä. Asiakaskokemus on yksi kotihoidon keskeisiä strategisia painopisteitä, ja asiakaspalautteet ohjaavat sekä palvelun että henkilöstön osaamisen kehittämistä.

Helsingin sairaalassa on panostettu erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistumiseen. Osastotunneilla käsitellään säännöllisesti asiakaspalautteista nousseita teemoja ja henkilökuntaa on kannustettu kuluneen vuoden aikana erityisesti saattohoitopassikoulutuksiin.

Seniorikeskuksissa hygienia, ravitsemus ja lääkehoito ovat jatkuvia henkilöstön osaamisen kehittämisen alueita. Nämä teemat on huomioitu omavalvontasuunnitelmassa ja niille on mittaroidut tavoitteet toimintasuunnitelmassa. Päivystyksellisten tilanteiden toimintaohje ja mobiili-sovellus ovat henkilöstön käytössä ja henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti päivystyksellisten tilanteiden hallintaan. Aito kohtaaminen ja asiakkaan näkemyksen kuuleminen ovat kehittämisen keskeisiä painopistealueita.

Arviointitoiminnassa seurataan jatkuvasti työnkulkuja ja kehitetään toiminnan ripeyttä sekä henkilöstön kommunikaatio-osaamista päätösten viestinnässä. Kaikki päätösprosessit pyritään toteuttamaan huolellisesti, inhimillisesti ja asiakasta kuunnellen.

Yleisesti kaikissa palveluissa pyritään jatkuvasti parantamaan asiakkaan kohtamiseen ja kohteluun liittyvää osaamista, ja mahdolliseen epäasialliseen käyttäytymiseen puuttumiseen on kiinnitetty huomiota."

Esittelijän perustelut

Yksikön päällikkö ***** ja hallintopäällikkö ***** ovat kutsuttuina asiantuntijoina.

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnalta lausuntoa kaupunginhallitukselle vuotta 2023 koskevasta sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä 21.5.2024 mennessä.

Esittelijä

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Tove Munkberg, yksikön päällikkö, puhelin: 09 310 40654
tove.munkberg(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



21.05.2024

Asia/5

Tiedoksi

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
Kanslia

Päätöshistoria

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta 14.05.2024 § 98