



§ 115

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2021

HEL 2022-004563 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi seuraavan lausunnon kaupunginhallitukselle sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2021:

"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 velvoitetta. 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 asiakkaiden havaintoja palvelujen toimivuudesta. Lisäksi selvitykseen sisältyy tietoa sosiaali- ja terveystoimeen tulleista muistutuksista ja kanteluista.

Selvitys on tärkeä kanava asiakkaiden kokemusten näkyväksi tekemisessä. Selvityksessä esiin nousseita kehittämiskohteita hyödynnetään toimialan palveluja kehitettäessä. Asiamiesten selvityksen ohella tietoa palveluiden toimivuudesta on saatavilla muun muassa palautteiden, turvallisuuspoikkeamien, muistutusten ja kanteluiden, sosiaalisen raportoinnin sekä asiakaskokemustiedon muodossa.

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

Yhteydenottojen määrät ja syyt

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa oli kaikkiaan vuonna 2021 suoritteita liki 10 miljoonaa. Esimerkiksi terveysasemapalveluja tarjottiin viime vuonna noin 330 000 helsinkiläiselle ja kontakteja oli lähes 3 miljoonaa. Näistä lääkärin vastaanottokäyntejä oli 250 000 ja 250 000 sähköistä asiointia tai hoitopuhelua. Hoitajan vastaanottokäyntejä oli



400 000. Kotihoidon käyntejä ja hoitoasiointeja oli yli 4 miljoonaa. lääkäreiden pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoidon vuorokausia kertyi lähes 1,5 miljoonaa. Lastensuojelun avohuollon palveluja tarjottiin noin 2500 lapselle ja lastensuojelun laitoshoidon vuorokausia oli noin 215 000.

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2021 yhteyttä 1944 kertaa. Vuonna 2020 yhteydenottoja oli 1812. Yhteydenotoista 98 % oli suomenkielisiä, 1,5 % englanninkielisiä ja 0,5 % ruotsinkielisiä. Useimmiten (71 %) yhteydenottaja oli asianosainen itse. Lähes neljänneksessä (24 %) omainen tai läheinen oli asialla. Lopuissa 5 %:ssa yhteydenottaja oli henkilökunnan jäsen (2,5 %) tai muussa suhteessa yhteydenottajaan esimerkiksi muu viranomainen, kolmannen sektorin edustaja, naapuri tai entinen työtoveri, (2,5 %).

Hieman yli puolet (52 %, 1001 kappaletta) yhteydenotoista koski terveys- ja päihdepalveluita, viidennes (19 %, 359 kappaletta) kohdistui perhe- ja sosiaalipalveluihin ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevia yhteydenottoja oli 14 % (267 kappaletta). Yhteydenotoista 16 % (317 kappaletta) koski muita toimijoita kuten Kansaneläkelaitosta, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriä (HUS), yksityisiä palveluntuottajia, edunvalvontaa, työ- ja elinkeinopalveluja tai Helsingin kaupungin varhaiskasvatusta.

Yhteistä kaikille sosiaali- ja terveystoimen palveluille oli, että kolmannes yhteydenotoista koski tyytymättömyyttä hoitoon, palveluun tai kohteluun. Terveys- ja päihdepalveluissa potilaat olivat lisäksi tyytymättömiä yhteisymmärrykseen hoidosta ja palvelusta, dokumentointiin, tiedonsaantiin sekä kuulluksi tulemiseen. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa tyytymättömyys kohdistui myös yhteisymmärrykseen hoidosta ja palvelusta sekä riittämättömään tiedonsaantiin. Perhe- ja sosiaalipalveluissa oltiin tyytymättömiä lisäksi viranhaltijan tekemiin päätöksiin sekä kuulluksi tulemiseen.

Toisen koronavuoden pandemiatilanne heijastui asiamiestyöhön. Vuoden alussa koronaan liittyvät yhteydenotot koskivat tapaamisrajoituksia ympärivuorokautisessa hoidossa. Kiireetöntä hoitoa jo pitkään odottaneet kysyivät oikeuksistaan ja yhteydenottajat toivat esille hoidon laadun heikkenemisen ja viivästymisen, jonka taustalla arveltiin olevan koronan hoidosta johtuva resurssipula ja siitä seuraava hoitovelka. Rokotusten käynnistyttyä tyytymättömiä oltiin epäselviin ja muuttuviin linjauksiin sekä rokotusjärjestelyihin. Neuvoa tarvittiin epäiltäessä rokotukseen liittyvää lääke- tai potilasvahinkoa. Lisäksi puutteellinen tai virheellinen rokotusten kirjaaminen huolestutti kuntalaisia. EU:n koronastodistuksen saantiin liittyvissä ongelmatilanteissa asiakkaat kokivat



kohtuuttoman hankalaksi asian selvittelyn ja potilasasiakirjamerkintöjen korjaamisen.

Terveys- ja päihdepalvelut

Terveysasemapaalveluissa takaisinsoitto, hoitajan tai lääkärin kanssa sovittu puhelu tai Maisa-asiakasportaalin kautta esitetty toive yhteydenotolle ei sujunut kaikissa tilanteissa toivotulla tavalla. Myös takaisinsoiton viive koettiin pitkäksi.

Koulutusterveydenhuollon määräaikaisten lääkärintarkastusten siirtyminen aiheutti tyytymättömyyttä. Tähän oli syynä sekä korona että henkilöstöpula.

Suun terveydenhuollossa puhututti asiakasmaksut ja epätietoisuus palvelusetelien käytöstä. Myös alaikäisen puolesta asioinnissa koettiin ongelmia. Sen sijaan aiempia vuosia vähemmän otettiin yhteyttä hoitoon pääsyyn, tavoitettavuuteen ja takaisinsoiton viiveisiin liittyvissä haasteissa.

Psykiatria- ja päihdepalveluissa sekä potilaat että omaiset toivoivat nopeampaa hoitoon pääsyä ja tiiviimpää yhteistyötä hoitavan tahon kanssa. Päihdepalveluissa tyytymättömyyttä oli aiempien vuosien tavoin korvaushoidon käytäntöihin.

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Aikuissosiaalityössä yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä toimeentulotukeen, kohteluun sekä työntekijöiden tavoitettavuuteen.

Vammaistyössä suurimmat tyytymättömyyden kohteet liittyivät omaishoidon tuen ja henkilökohtaisen avun päätöksiin. Myös vammaispuolella koettiin henkilöstön tavoitettavuus haasteelliseksi.

Lastensuojelussa nousi esiin kodin ja sosiaalityön välinen yhteistyö. Yhteydenottajat toivoivat enemmän tukea, mutta toisaalta myös kysyttiin, onko pakko ottaa vastaan esimerkiksi tarjottua perhetyötä. Kriittistä palautetta tuli dokumentointiin, jossa asiakkaiden mukaan oli virheitä ja puutteita. Myös huostaanoton perusteita kyseenalaistettiin.

Neuvolapalveluissa oltiin tyytymättömiä määräaikaisten lääkärintarkastusten siirtymisiin. Viivästymisen syinä olivat korona ja pula henkilöstöstä.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Koronan aiheuttamat vierailukiellot puhututtivat Helsingin sairaaloiden asiakkaita ja omaisia. Tyytymättömyyttä koettiin olevan potilaiden koh-



telussa sekä hoitohenkilökunnan kielitaidossa. Yhteydenottajia huolestuttivat myös tiedonkulku kotiutuessa sairaalasta.

Kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa hoidossa asiamiehiin olivat yhteydessä pääsääntöisesti omaiset, jotka olivat tyytymättömiä hoitoon, tiedonkulkuun tai henkilökunnan suureen vaihtuvuuteen.

Asiakkaiden tiedonsaanti ja oikeusturvakeinot

Vuonna 2021 sosiaali- ja terveystoimeen tehtiin yhteensä 959 muistutusta ja kantelua. Määrä on lähes sama kuin vuonna 2020. Muistutusten osuus oli 80 % ja kanteluiden 20 %. Muistutuksista ja kanteluista terveys- ja päihdepalveluihin kohdistui 50 %, perhe- ja sosiaalipalveluihin 28 % ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin 22 %. Terveys- ja päihdepalveluissa reklamoihin eniten terveysasemista ja sisätautienpoliklinikasta. Perhe- ja sosiaalipalveluissa tyytymättömyys kohdistui eniten lastensuojeluun ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa Helsingin sairaalaan.

Ensisijaisia muistutusten ja kanteluiden aiheita olivat tyytymättömyys palveluun, kohteluun, viranhaltijan tekemään päätökseen, hoitotulokseen sekä palveluiden piiriin pääsyyn. Muistutuksista ja kanteluista kohdistui sosiaali- ja terveystoimialan omiin palveluihin 86 % ja ostopalveluihin 14 %. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla vuonna 2021 viireille tuli 17 muistutusta ja 8 kantelua.

Asiakkaiden näkemyksiä hyödynnetään palveluja kehitettäessä

Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat tuoneet selvityksessään esille sosiaali- ja terveystoimien kehittämiskohteita, joiden ratkaisemisessa riittävät resurssit ja henkilöstö ovat avainasemassa.

Erityisesti terveystoimissa koronapandemian ja uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin vaikutukset näkyivät muun muassa hoitoon pääsyn viiveinä, yhteydenosaannin ongelmina ja yksilönvapautta rajoittavina toimina, kun koronan vuoksi vierailuja jouduttiin rajoittamaan. Poikkeusoloista huolimatta tulisi varmistaa potilaan oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä kohteluun. Mahdollisuuksien mukaan potilaan yksilölliset tarpeet tulee ottaa huomioon myös poikkeusolosuhteissa.

Koronapandemian aiheuttaman hoito- ja palveluvelan purkamista vaikeutti entisestään henkilöstöpula. Toimialalla käynnistettiin erilaisia toimenpiteitä henkilöstön veto- ja pitovoiman parantamiseksi. Lääkäreiden saatavuuden parantamiseksi toteutettiin kehittämishanke, jonka seurauksena tilanne parani hieman. Maahanmuuttajataustaisten sairaanhoitajien työllistymistä edistettiin ja lähihoitajien sekä uutena hoiva-



avustajien oppisopimuskoulutukseen panostettiin. Työvoimapularyhmillle kohdennettiin palkankorotuksia palkkakilpailukyvyyn parantamiseksi.

Osaamisen kehittämisen painopiste oli Apotin käyttöönottoa tukevissa Apotti-koulutuksissa. Lisäksi panostettiin henkilöstön ammatillisten taitojen päivittämiseen, turvallisuustaitoihin, suomea ei-äidinkielenä puhuvien työntekijöiden kielitaidon kehittämiseen sekä henkilöstön kielitietoisuus- ja monikulttuurisuusosaamiseen.

Asiamiesten selvityksessä nousi esiin kohtaamiseen liittyviä haasteita, jonka vuoksi toimialalla on vahvistettu osaamista esimerkiksi ikääntyneiden päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kohtaamisessa ja puheeksi ottamisessa.

Hyvä johtaminen on henkilöstön pysyvyyden ja työssä viihtyvyyden kannalta keskeistä. Johtamisessa panostettiin erityisesti valmentaviin johtamistaitoihin, monialaisen työn johtamiseen sekä itse- ja yhteisöohjautuvuustaitoihin.

Palveluja kehitettäessä sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön mukaisten terveys- ja hyvinvointikeskus-, perhekeskus- ja seniorikeskustoimintamallien mukaisesti asiakkaita ja asukkaita otetaan entistä enemmän mukaan. Asiakasraadit, kokemusasiiantuntijat ja lakisääteiset vaikuttamistoimielimet ovat vahvasti mukana palvelujen kehittämisessä. Esimerkiksi Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksessa kehitetään palveluita tiiviisti yhdessä asukkaiden kanssa. Alueen asukkaista on valittu avoimella haulla kehittäjäyhteisö. Yhteisö toimii digitaalisella alustalla ja sen näkemyksiä on voitu hyödyntää koronapandemiasta huolimatta."

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Teija Tanska, sosiaali- ja potilasasiamies: 310 43355
teija.tanska(a)hel.fi
Ulla Tyyskä, yksikön päällikkö, puhelin: 310 42210
ulla.tyyska(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2021

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus



07.06.2022

Asia/10

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnalta lausuntoa kaupunginhallitukselle vuotta 2021 koskevasta sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä 7.6.2022 mennessä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Teija Tanska, sosiaali- ja potilasasiamies: 310 43355
teija.tanska(a)hel.fi
Ulla Tyyskä, yksikön päällikkö, puhelin: 310 42210
ulla.tyyska(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2021

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 24.05.2022 § 98

HEL 2022-004563 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

24.05.2022 Pöydälle

Sosiaali- ja terveyslautakunta jätti asian yksimielisesti pöydälle jäsen Björn Månssonin ehdotuksesta.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Teija Tanska, sosiaali- ja potilasasiamies: 310 43355
teija.tanska(a)hel.fi
Ulla Tyyskä, yksikön päällikkö, puhelin: 310 42210
ulla.tyyska(a)hel.fi