



17.06.2019

Asia/11

§ 462

Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2018

HEL 2019-004071 T 05 00 02

Päätös

Kaupunginhallitus merkitsi tiedoksi selvityksen Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2018.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2018

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

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.

Helsingissä sosiaali- ja potilasasiamestehtävät on yhdistetty vuonna 2017. Liitteenä oleva selvitys vuoden 2018 asiameiestoiminnasta ja sen johdosta pyydetty päätöshistoriaan sisältyvä sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto käsittelevät asiamiehille tulleiden yhteydenottojen



määriä ja aiheita sekä havaintoja palvelujen toimivuudesta. Vuoden 2018 loppupuolella asiamiehiä oli neljä.

Yhteydenottojen määrät ja syyt

Vuonna 2018 Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin yhteyttä 2 439 kertaa. Yhteydenotoista 1 535 koski terveydenhuoltoa, 661 sosiaalihuoltoa ja 244 sekä sosiaali- että terveydenhuoltoa. Yhteydenottojen määrissä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia edellisiin vuosiin verrattuna.

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

Yhteydenottojen syissä näkyi vuonna 2018 erityisesti EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen voimaantulo sekä Omakanta-palvelun käytön laajentuminen, joiden vuoksi asiakkaat ovat käyttäneet aktiivisemmin asiakas- ja potilastietoihin liittyviä oikeuksiaan. Suun terveydenhuoltoa koskeviin yhteydenottoihin vaikuttivat vaikeudet uuden potilastietojärjestelmän käyttöönotossa. Nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä koskevissa yhteydenotoissa näkyivät kunnan ja Kelan yhteistyöhön liittyvät haasteet, ja asiamiehiin oltiin yhteydessä myös Kelan myöntämään perustoimeentulotukeen liittyvissä asioissa.

Koetut vaikeudet hoidon tai palvelun piiriin pääsyssä korostuivat etenkin terveysasemia, psykiatrian poliklinikoita ja kotihoitoa koskevissa yhteydenotoissa. Sosiaalipalvelujen kohdalla kerrottiin yleisesti 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 useimmin tyytymättömyyttä palveluun tai asiakastyön dokumentointia.

Ikääntyneiden palveluja koskevia yhteydenottoja tekivät 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.

Asiakkaiden tiedonsaanti ja oikeusturvakeinot

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



Vuonna 2018 sosiaali- ja terveystoimelle osoitettiin yhteensä 783 muistutusta, kantelua ja viranomaisen selvityspyyntöä, mikä on huomattavasti enemmän kuin edellisenä vuonna (548). Muistutukset ja kantelut kohdistuivat edellisen vuoden tapaan suurelta osin terveys- ja päihdepalveluihin (53 prosenttia). Perhe- ja sosiaalipalveluihin kohdistui 25 prosenttia ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin 22 prosenttia muistutuksista ja kanteluista. Yleisimmät muistutusten ja kantelujen aiheet olivat tyytymättömyys hoitoon tai palveluun, kohteluun tai palveluprosessiin.

Muistutusten ja kantelujen lisääntymisen yksittäistä syytä ei ole tunnistettavissa. Yleisenä havaintona on nähtävissä asiakkaiden tilanteiden monimutkaistuminen. Tämän lisäksi tietoisuus oikeudesta tehdä muistutus tai kantelu on lisääntynyt ja näiden tilastointi on vakiintunut.

Henkilötietojen tarkistus- ja korjauspyyntöihin vastaaminen on paikoin viivästynyt merkittävästi. Tietosuojaprosessia on nyt muutettu siten, että tietopyynnöt on saatu käsiteltyä määräaikojen puitteissa. Erityisen monimutkaisissa tapauksissa asiakkaalle on ilmoitettu tietopyynnön käsittelyn viivästymisestä erikseen. Toimialan henkilökuntaa on ohjeistettu tietopyynnön vastaanottamiseen ja käsittelyyn, jotta pyynnöt saadaan käsiteltyä määräajassa.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittäminen

Asiamiesten selvityksessä esille tulleisiin epäkohtiin pyritään vastaamaan sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakaslähtöisellä kehittämisellä. Palvelujen saatavuuteen ja työntekijöiden tavoitettavuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota. Uusina yhteydenoton kanavina on otettu käyttöön esimerkiksi lapsiperheille suunnattu Tarvitsen apua -nappi, Seniori-Infon, sosiaalineuvonnan ja hammashoidon chatit sekä sähköinen Omaolo-oirearvio, jonka käyttö laajenee vuoden 2019 aikana. Lapsiperheiden keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen palvelua Helppiperhettä kehitetään vuoden 2019 aikana. Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä tehdään säännöllistä yhteistyötä Kelan kanssa palvelujen parantamiseksi.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

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

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2018

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Sosiaali- ja potilasasiamiehet
Sosiaali- ja terveyslautakunta

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 21.05.2019 § 101

HEL 2019-004071 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2018:

"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. Helsingin vuoden 2018 asiamiestoiminnasta annetaan ensimmäisen kerran 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.

Yhteydenottojen määrät ja syyt

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2018 yhteyttä 2 439 kertaa. Yhteydenotoista 1 535 koski terveydenhuoltoa, 661 sosiaalihuoltoa ja 244 sekä sosiaali- että terveydenhuoltoa. Yhteydenottojen määrissä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia edellisiin vuosiin verrattuna.

Yleisimpiä yhteydenottojen syitä olivat tyytymättömyys hoitoon tai palveluun, tyytymättömyys kohteluun sekä asiakastyön dokumentointiin liittyvät kysymykset. Terveys- ja päihdepalveluja koskevissa yhteydeno-



toissa nousivat lisäksi esiin potilas- ja lääkevahinkoepäilyt ja perhe- ja sosiaalipalveluja koskevissa yhteydenotoissa tyytymättömyys viranhaltijan päätöksiin sekä sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve.

Yhteydenottojen syissä näkyi vuonna 2018 erityisesti EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen voimaantulo sekä Omakanta-palvelun käytön laajentuminen, joiden vuoksi asiakkaat ovat käyttäneet aktiivisemmin asiakas- ja potilastietoihin liittyviä oikeuksiaan. Suun terveydenhoitoa koskeviin yhteydenottoihin vaikuttivat vaikeudet uuden potilastietojärjestelmän käyttöönotossa. Nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä koskevissa yhteydenotoissa näkyivät kunnan ja Kelan yhteistyöhön liittyvät haasteet, ja asiamiehiin oltiin yhteydessä myös Kelan myöntämään perustoimeentulotukeen liittyvissä asioissa.

Koetut vaikeudet hoidon tai palvelun piiriin pääsyssä korostuivat etenkin terveysasemia, psykiatrian poliklinikoita ja kotihoitoa koskevien yhteydenottojen kohdalla. Sosiaalipalvelujen kohdalla kerrottiin yleisesti 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 useimmin tyytymättömyyttä palveluun tai asiakastyön dokumentointia.

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.

Asiakkaiden tiedonsaanti ja oikeusturvakeinot

Sosiaali- ja terveystoimelle osoitettiin vuonna 2018 yhteensä 783 muistutusta, kantelua ja viranomaisen selvityspyyntöä, mikä on huomattavasti enemmän kuin edellisenä vuonna (548). Muistutukset ja kantelut kohdentuivat edellisen vuoden tapaan suurelta osin terveys- ja päihdepalveluihin (53 prosenttia). Perhe- ja sosiaalipalveluihin kohdentui 25 prosenttia ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin 22 prosenttia muistutuksista ja kanteluista. Yleisimmät muistutusten ja kantelujen aiheet olivat tyytymättömyys hoitoon tai palveluun, kohteluun tai palveluprosessiin.

Muistutusten ja kantelujen lisääntymiselle ei ole tunnistettavissa yksittäistä syytä, mutta yleisenä havaintona asiamiehille tulleista yhteydenotoista on asiakkaiden tilanteiden monimutkaistuminen. Tämän lisäksi tietoisuus oikeudesta tehdä muistutus tai kantelu on lisääntynyt sekä muistutusten ja kantelujen tilastointi vakiintunut.



Henkilötietojen tarkistus- ja korjauspyyntöihin vastaaminen on viivästynyt osassa palveluja merkittävästi tietosuojavaltuutetun linjaamasta kuukauden vastausajasta. Tietosuoja-asetuksen voimaantulon jälkeen Helsingin kaupungin tietosuojaprosessia muutettiin siten, että tietopyyntöjen kokoaminen toteutetaan rekisterikohtaisesti. Prosessia koordinoi toimialan yhteinen tietopyyntötiimi, joka välittää pyynnöt kunkin rekisterin vastuuhenkilölle. Vuoden 2018 lopussa tietopyyntöprosessia muutettiin potilastietojen osalta siten, että tietopyynnön toteuttamisvastuu siirrettiin pääosin tietopyyntötiimille.

Uuden prosessin mukaisesti käsitellyt tietopyynnöt on saatu käsiteltyä määräaikojen puitteissa. Erityisen monimutkaisissa tapauksissa asiakkaalle on ilmoitettu tietopyynnön käsittelyn viivästymisestä erikseen. Toimialan henkilökuntaa on ohjeistettu tietopyynnön vastaanottamisesta ja käsittelystä, jotta tietopyynnöt saadaan käsiteltyä määräajassa.

Sosiaali- ja terveystietojen kehittäminen

Palvelujen saatavuuteen ja työntekijöiden tavoitettavuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota palvelujen uudistamisessa. Uusina yhteydenoton kanavina on otettu käyttöön esimerkiksi lapsiperheille suunnattu Tarvitseen apua -nappi, Seniori-infon, sosiaalineuvonnan ja hammashoidon chatit sekä sähköinen Omaolo-oirearvio, jonka käyttö laajenee edelleen vuoden 2019 aikana. Lapsiperheiden keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen palvelua Helppiperhettä kehitetään vuoden 2019 aikana. Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä tehdään säännöllistä yhteistyötä Kelan kanssa palvelujen parantamiseksi.

Kiireettömän hoidon saatavuuden parantamiseksi on keväällä 2019 kehitetty lääkärivastaanottojen hankkimista suoraostoina ja valmisteltu terveysasemien lääkäripalvelujen palvelusetelin käyttöönottoa. Kotihoidossa ja sosiaalipalveluissa työntekijöiden saatavuuteen ja pysyvyyteen on pyritty vaikuttamaan tarkistamalla palkkausta sekä kehittämällä uusia työn tuen muotoja, kuten lastensuojelun systeemistä toimintamallia ja mentorointia lastensuojelun sosiaalityöntekijöille.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamista kehitetään muun muassa Apotin käyttöönottoon liittyvien koulutusten ja valmennusten yhteydessä. Henkilöstölle on järjestetty koulutusta esimerkiksi reaaliaikaisesta ja osallistavasta kirjaamisesta, jotka parantavat asiakas- ja potilastyön kirjausten laatua sekä lisäävät asiakkaiden osallisuutta palveluprosessissa."

07.05.2019 Pöydälle

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen



17.06.2019

Asia/11

Lisätiedot

Kaisa Pasanen, johtava erityissuunnittelija, puhelin: 310 24222
kaisa.pasanen(a)hel.fi

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566