



22.05.2023

Asia/3

§ 323

Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2022

HEL 2023-002191 T 05 00 02

Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä tiedoksi liitteenä 1 olevan selvityksen sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2022.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36276
jan.ihatsu(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2022
- 2 Lausunto, Vanhusneuvosto, 12.4.2023
- 3 Lausunto, vammaisneuvosto, 25.4.2023

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet

Ote

Vanhusneuvosto

Vammaisneuvosto

Otteen liitteet

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta on säädetty asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:ssä sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 11 §:ssä. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvomisen ja avustamisen lisäksi asiakkaan oikeuksista tiedottaminen ja niiden edistäminen. Sosiaaliasiamies antaa kunnanhallitukselle vuosittain selvityksen sosiaalihuollon asiak-



kaan oikeuksien ja aseman kehityksestä. Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvomisen ja avustamisen lisäksi potilaan oikeuksista tiedottaminen ja niiden edistäminen. Potilasasiamiehelle ei ole säädetty vastaavaa veloitetta raportoida toiminnasta kunnanhallitukselle.

Helsingissä sosiaali- ja potilasasiamiestehtävät on yhdistetty vuonna 2017. Vuonna 2022 asiamiehinä on työskennellyt kolme henkilöä. Selvitys toiminnasta on liitteenä 1. Selvityksessä ja pyydettyssä sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan lausunnossa käsitellään asiamiehille tulleiden yhteydenottojen määriä ja aiheita sekä havaintoja palvelujen toimivuudesta.

Eduskunta on hyväksynyt keväällä 2023 esityksen laiksi sosiaaliasia-vastaavista ja potilasasiavastaavista (739/2023). Laki tulee voimaan vuoden 2024 alusta. Lakiesityksen mukaan Helsingin ja hyvinvointialueiden tulee vastata jatkossa myös alueellaan toimivien yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajien sosiaali- ja potilasasiavastaavien palveluista.

Yhteydenottojen määrä ja syyt

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2022 yhteyttä 2053 kertaa. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli 1944. Valtaosa yhteydenotoista koski terveys- ja päihdepalveluja (48 %), viidennes perhe- ja sosiaali- palveluja. Sairaala-, kuntoutus-, ja hoivapalveluja koskevia yhteydenottoja oli 13 %. Lisäksi noin viidennes yhteydenotoista koski muuta kuin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimea.

Asiamiehiin otettiin yhteyttä pääasiassa silloin, kun oltiin tyytymättöminä hoitoon, palveluun ja kohteluun. Yhteydenotoissa kiinnitettiin huomiota myös henkilöstön vähyyteen, heikkoon tavoitettavuuteen tai riittämättömyyteen eri palveluissa.

Toiminnan ja palvelujen kehittäminen

Asiamiesten selvityksessä nostettiin esille palvelujen saatavuuden ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyvät haasteet. Yhteydenottoja ja muuta palautetta hyödynnetään toiminnan ja palvelujen kehittämisessä, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian 2023–2025 palvelulupauksen mukaisesti.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto (liitteet 2 ja 3) ovat niiltä pyydettyissä lausunnoissa kiinnittäneet huomiota palvelujen toimivuuteen ja pitkäaikaisiin ongelmiin, kuten henkilökunnan kielitaidon puutteeseen. Erityistä huomiota kiinnitettiin selvityksessä todettuihin tilastoinnin puutteisiin sekä koronapandemian



22.05.2023

Asia/3

aikana tapahtuneisiin itsemääräämisoikeutta rajoittaneisiin toimiin.
Toimenpiteet palvelujen kehittämiseksi käyvät ilmi päätöshistoriasta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36276
jan.ihatsu(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2022
- 2 Lausunto, Vanhusneuvosto, 12.4.2023
- 3 Lausunto, vammaisneuvosto, 25.4.2023

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet

Ote

Vanhusneuvosto

Vammaisneuvosto

Otteen liitteet

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Sosiaali- ja potilasasiamiehet
Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta

Päätöshistoria

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta 14.03.2023 § 40

HEL 2023-002191 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2022:

"Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävistä säädetään laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä laissa sosiaalihuollon asiak-



22.05.2023

Asia/3

kaan 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. Vuodesta 2018 alkaen asiamiestoiminnasta on annettu yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskeva selvitys.

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta on valmisteilla lainsäädäntöuudistus, jossa ehdotetaan säädettäväksi uusi laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Tullessaan voimaan vuoden 2024 alusta se laajentaisi huomattavasti Helsingin ja hyvinvointialueiden järjestämissä vastuita. Lakiesityksen mukaan Helsingin ja hyvinvointialueiden tulee vastata myös alueellaan toimivien yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajien sosiaali- ja potilasasiavastaavien palveluista.

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 määrä ja syyt ovat pysyneet varsin muuttumattomina viime vuodet. 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, ohjauva sekä puolueeton. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, myönnä etuuksia eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.



Sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2022 yhteyttä 2053 kertaa. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli 1944.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on vuosittain miljoonia palvelukohtaamisia. Esimerkiksi terveysasemilla käyntejä oli vuoden 2022 aikana noin miljoona ja tämän lisäksi terveysasemapalveluja tarjottiin sähköisesti. Kotihoidon käyntejä ja hoitoasiointeja oli noin 3,5 miljoonaa. Ikääntyneiden palveluasumisvuorokausia kertyi lähes 1,3 miljoonaa. Äitiys- ja lastenneuvolakäyntejä oli noin 220 000.

Useimmiten (77 %) asiamieheen otti yhteyttä asianosainen itse. Lähes viidenneksessä (18 %) kontakteista yhteydenottaja oli omainen tai läheinen. Lopuissa 5 prosentissa yhteydenotto tuli henkilökunnalta tai muulta viranomaiselta, kolmannen sektorin edustajalta tai naapurilta.

Yhteydenotoista 54 % koski 30–64-vuotiaita, 25 % yli 65-vuotiaita, 6 % alle 18-vuotiaita ja 4 % 18–29-vuotiaita. Perheitä koskevia yhteydenottoja oli 6 % ja loput 5 % yhteydenotoista olivat asiakysymyksiä.

Hieman alle puolet (48 %) yhteydenotoista koski terveys- ja päihdepalveluita ja viidennes (18 %) kohdistui perhe- ja sosiaalipalveluihin. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja koskevia yhteydenottoja oli 13 %.

Viidennes yhteydenotoista koski muuta kuin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimea. Kontakteista 10 % koski Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriä (HUS), 3 % Kelaa ja 4 % sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisiä palveluntuottajia. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja oli viisi kappaletta.

Terveys- ja päihdepalvelut

Yleisimmät syyt terveys- ja päihdepalvelujen yhteydenotoissa koskivat tyytymättömyyttä hoitoon pääsyyn, saatuun hoitoon ja tiedon saantiin.

Yhteyden saaminen terveysasemille koettiin hankalaksi ja takaisinsoiton viive pitkäksi. Lääkärin vastaanottoaikoja ei ollut yhteydenottajien mielestä riittävästi tarjolla ja kommunikointi lääkärin kanssa oli osin riittämätöntä esimerkiksi lääkärin puutteellisen suomen kielen taidon vuoksi.

Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyä vaikeuttivat tavoitettavuuden ongelmat, varattavissa olevien aikojen puute sekä virheelliseksi koetut arviot hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä. Tyytymättömyyttä aiheutti myös tiedon puute hoitoaikojen muutoksista, asiakasmaksuista sekä myönnetyn palvelusetelin toimintaperiaatteista, palvelusetelin arvosta sekä kattavuudesta.



Psykiatria- ja päihdepalveluissa potilaat ja omaiset toivoivat nopeampaa hoitoon pääsyä ja tiiviimpää yhteistyötä hoitavan tahon kanssa. Psykoterapiaan hakeutuminen koettiin vaikeaksi. Päihdepoliklinikoita koskevia yhteydenottoja oli vähän. Yhteydenotot koskivat lähinnä korvaushoitoja. Psykiatrisen sairaalahoidon yhteydenotot liittyivät useimmiten tahdosta riippumattomaan hoitoon määräämiseen ja potilaan oikeuksiin.

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteydenotoissa nousi esiin tyytymättömyys tavoitettavuuteen, yhteistyöhön, tiedonsaantiin ja päätöksentekoon.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhteydenottajat olivat yleensä vanhemmat tai muut perheen jäsenet, harvemmin lapsi tai nuori itse. Yhteydenottajat kokivat, ettei epäkohtiin lasten olosuhteissa puututtu aktiivisesti, tukitoimet eivät vastanneet asiakkaiden tarpeita tai apua joutui odottamaan kohtuuttoman pitkään. Kritiikki kohdistui myös yhteistyöhön lasten ja nuorten erikoissairaanhoidon kanssa – erityisesti vaikeasti oireilevien lasten kohdalla.

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteydenotot vähenivät. Asiamiehiltä kysyttiin neuvoja viranhaltijan päätöksistä valittamiseen. Erityisesti asumiseen liittyvät ongelmat, kuten vuokravelka, häätöuhka tai kallis vuokra, nousivat esille. Näihin toivottiin enemmän sosiaalityön apua.

Vammaistyöstä yhteyttä ottivat useimmiten omaiset, edunvalvojat sekä omaishoitajat. Yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä asumisyksiköiden palveluihin ja toimintaan, kaupungin omavalvontaan sekä hoidon järjestämisvastuun toteuttamiseen ostopalveluissa.

Neuvolapalveluiden yhteydenotot koskivat valtaosin äitiysneuvolaa. Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä saamaansa hoitoon ja raskauden seurantaan. Kouluterveydenhuollon määräaikaisten lääkärintarkastusten siirtyminen aiheutti tyytymättömyyttä. Lastenvalvojien ajanvarauspalvelu on ruuhkautunut. Asiakkaat ilmaisivat tyytymättömyytensä siitä, ettei lastenvalvojilla ole käytössä sähköistä ajanvarausjärjestelmää.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa yhteydenotot liittyivät huoleen sairaalahoidon sekä kotihoidon laadusta ja riittävydestä. Vuorovaikutuksessa koettiin olevan ongelmia henkilöstön vähyyden, vaihtuvuuden tai puutteellisen kielitaidon vuoksi. Omaiset kokivat lisäksi, että he eivät saaneet riittävästi tietoa hoidettavan tilanteesta.



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 2022 sosiaali- ja terveystoimeen tehtiin yhteensä 1073 muistutusta ja kantelua, mikä oli noin 100 enemmän kuin edellisellä vuotena. Muistutuksista ja kanteluista kohdistui terveys- ja päihdepalveluihin 48 %, perhe- ja sosiaalipalveluihin 27 % ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin 25 %.

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

Asiakkaiden näkemyksiä hyödynnetään palveluja kehitettäessä

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.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategiassa 2023–2025 kuvataan, mitä Helsingin kaupunki palvelujen järjestäjänä lupaa asukkaille. Yksi näistä lupauksista on tunnistaa asukkaiden palvelutarpeet ja kuunnella asiakkaita. Tämän saavuttamiseksi yhdeksi keinoksi on nostettu, että kehitetään asiakaspalautteen yhdenmukaista ja järjestelmällistä keräämistä. Tämä työ on jo aloitettu osana valtion rahoittamaan Kestävän kasvun ohjelmaa.

Asiamiesten yhteydenotoissa tuli esille palvelujen saatavuuden haasteet. Koronapandemian aiheuttamasta hoito- ja palveluvelasta huolimatta etsitään keinoja nopeuttaa kaupunkilaisten kiireettömään hoitoon ja palveluun pääsyä, ja muun muassa digitaalisia palveluja ja itsehoiton mahdollisuuksia on lisätty. Palvelulupauksen mukaisesti digitaaliset palvelut ovat käytössä ympäri vuorokauden ja niiden kautta tulleisiin yhteydenottoihin vastataan kahden arkipäivän kuluessa. Maisa-asiakasportaalien käytettävyyttä kehitetään edelleen, jotta se palvelee entistä paremmin asiakkaita.

Terveysasemapalvelujen saatavuutta on vahvistettu hankkimalla kokeiluna Kannelmäen ja Ruoholahden terveysasemapalvelut ulkopuolisilta palveluntuottajilta.

Suun terveydenhuollossa on hoidon saavutettavuutta parannettu tarjoamalla palvelua ilta-aikaan ja lauantaisin. Aikuisten kiireettömään hoi-



22.05.2023

Asia/3

toon on tarjottu ensisijaisesti palveluseteliä, joka on mahdollistanut nopeamman hoitoon pääsyn.

Lasten ja nuorten peruspalvelujen saatavuutta on parannettu lisäämällä terveydenhoitajia neuvoloihin. Lisäksi kouluterveydenhuollossa täytettiin 17 uutta terveydenhoitajan tehtävää.

Henkilöstön saatavuus ja pysyvyys on yksi tärkeimmistä tavoitteista. Palkkakehitykseen ja rekrytointiin panostetaan. Kansainvälistä rekrytointia lisätään erityisesti ikääntyneiden palveluihin.

Asiamiesten selvityksessä nousi esiin myös asiakkaiden kohtaamiseen liittyviä haasteita. Toimialalla on vahvistettu henkilöstön osaamista asiakkaiden kohtaamisessa. Henkilöstöä on koulutettu esimerkiksi monimuotoiseen vuorovaikutukseen ja monikulttuuriseen työhön. Lisäksi on panostettu henkilöstön kielikoulutukseen."

Käsittely

14.03.2023 Ehdotuksen mukaan

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta ei katsonut tarpeelliseksi kuul-la asiassa kutsuttua asiantuntijaa, eikä tämä siitä syystä osallistunut kokoukseen.

Esittelijä

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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