



03.06.2024

Asia/9

§ 342

Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta 2023

HEL 2024-004795 T 00 01 07

Päätös

Kaupunginhallitus merkitsi tiedoksi liitteenä 1 olevan selvityksen sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2023.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Jukka-Pekka Ujula

Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 09 310 36276
jan.ihatsu(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023
- 2 Vanhusneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitykseen
- 3 Vammaisneuvoston lausunto sos.- ja potilasasiamiesten toiminnasta v. 2023

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

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). Sosiaaliasiamiehen lakisääteisenä tehtävänä on seurata sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymistä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kaupunginhallitukselle. Potilasasiamiehellä ei ole vastaavaa velvoitetta.

Helsingissä sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävät on yhdistetty vuonna 2017. Vuodesta 2018 alkaen asiameistoiminnasta on annettu yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskeva selvitys. Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2024) on tullut voimaan 1.1.2024.



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.

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 potilasasiamiehiin otettiin vuonna 2023 yhteyttä 2470 kertaa. Vuonna 2022 yhteydenottoja oli 2053. Useimmiten (74 %) asiamieheen otti yhteyttä asianosainen itse. Noin 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 HUS-yhtymän toimintaa, 3 % Kelaa ja 5 % sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisiä palveluntuottajia. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja oli yhdeksän kappaletta.

Vuonna 2023 sosiaali- ja terveystoimeen tehtiin yhteensä 1070 muistutusta ja kantelua, mikä oli lähes sama määrä kuin edellisenä vuonna. 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.

Toiminnan ja palvelujen kehittäminen

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla 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.



03.06.2024

Asia/9

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto (liitteet 2 ja 3) ovat niiltä pyydytyissä lausunnoissa kiinnittäneet huomiota erityisesti henkilöstön osaamiseen, jaksamiseen ja työhyvinvointiin, sekä mm. hoitotakuun määräajoissa pysymiseen. Tarkemmat toimenpiteet palvelujen kehittämiseksi käyvät ilmi päätöshistoriasta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Jukka-Pekka Ujula

Lisätiedot

Jan Ihatsu, kaupunginsihteeri, puhelin: 09 310 36276
jan.ihatsu(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023
- 2 Vanhusneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitykseen
- 3 Vammaisneuvoston lausunto sos.- ja potilasasiamiesten toiminnasta v. 2023

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Vanhusneuvosto
Vammaisneuvosto

Päätöshistoria

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta 14.05.2024 § 98