



07.05.2019

Asia/4

## § 85

### Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2018

HEL 2019-004071 T 05 00 02

#### Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

#### Käsittely

Sosiaali- ja terveyslautakunta jätti asian yksimielisesti pöydälle jäsen Antti Vainionpään ehdotuksesta.

#### Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

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

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Lausuntoehdotus

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

"Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävistä säädetään laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä laissa sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Helsingissä sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävät on yhdistetty vuonna 2017.

Sosiaaliasiamiehen lakisääteisenä tehtävänä on seurata sosiaalihoillon 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 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 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.

Ikäänntyneiden 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 päihde-



palveluihin (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 määräaikaisten 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 terveyspalvelujen 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 lääkäri vastaanottojen 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.



07.05.2019

Asia/4

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."

### Esittelijän perustelut

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnalta lausuntoa kaupunginhallitukselle vuotta 2018 koskevasta sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä 21.5.2019 mennessä.

#### Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

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

### Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2018

### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano