



20.06.2022

Asia/26

§ 492

Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2021

HEL 2022-004563 T 05 00 02

Päätös

Kaupunginhallitus merkitsi tiedoksi liitteenä 1 olevan selvityksen sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2021.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

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

Liitteet

- 1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2021 (1)
- 2 Vanhusneuvoston lausunto 11.5.2022
- 3 Vammaisneuvoston lausunto 17.5.2022

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

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.

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

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



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 potilasasiamiestehtävät on yhdistetty vuonna 2017. Vuonna 2021 asiamiehinä on työskennellyt neljä henkilöä. Liitteenä 1 oleva selvitys vuoden 2021 asiamiestoiminnasta ja sen johdosta pyydetty päätöshistoriaan sisältyvä sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto käsittelevät asiamiehille tulleiden yhteydenottojen määriä ja aiheita sekä havaintoja palvelujen toimivuudesta.

Yhteydenottojen määrä ja syyt

Vuonna 2021 Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehiin otettiin yhteyttä 1 944 kertaa. Vuonna 2020 yhteydenottoja oli 1 812. Yhteyttä otettiin eniten puhelimitse. Valtaosa yhteydenotoista tapahtui suomen kielellä. Yli puolet yhteydenotoista koski terveys- ja päihdepalveluja.

Asiamiehiin otettiin edellisvuosien tapaan yhteyttä tyytymättöminä hoitoon, palveluun ja kohteluun.

Koronapandemiaan liittyvät yhteydenotot koskivat tapaamisrajoituksia ympärivuorokautisessa hoidossa. Kiireetöntä hoitoa pitkään odottaneet kysyivät oikeuksistaan. Rokotusten käynnistyttyä tyytymättömyyttä oli epäselviin ja muuttuviin linjauksiin sekä rokotusjärjestelyihin. Myös rokotuksiin liittyviin lääke- ja potilasvahinkoihin sekä rokotusten kirjaamiseen ja todistukseen liittyviä ongelmia tuotiin esille yhteydenotoissa.

Toiminnan ja palvelujen kehittäminen

Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat vuosittain tuoneet selvityksissään esille sosiaali- ja terveyspalvelujen ongelmia sekä epäkohtia. Kehittämiskohteita hyödynnetään palveluja kehitettäessä. Asiamiesten selvitteksen ohella muutakin tietoa palvelujen haasteista on saatavilla mm. palautteiden, turvallisuuspoikkeamien, muistutusten, kantelujen, sosiaalisen raportoinnin ja asiakaskokemustiedon muodossa.

Sosiaali- ja terveyslautakunta, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto (liitteet 2 ja 3) ovat niiltä pyydytyissä lausunnoissa kiinnittäneet huomiota palvelujen toimivuuteen ja pitkäaikaisiin ongelmiin.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

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



20.06.2022

Asia/26

Liitteet

- 1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2021 (1)
- 2 Vanhusneuvoston lausunto 11.5.2022
- 3 Vammaisneuvoston lausunto 17.5.2022

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- ja terveyslautakunta

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 07.06.2022 § 115

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. Iäkkäiden 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

Terveysasemapalveluissa 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 vähemmin 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

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**Y-tunnus**

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566



Aikuissosiaalityössä yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä toimeentulotukeen, kohteluun sekä työntekijöiden tavoitettavuuteen.

Vammaistyössä suurimmat tyytymättömyyden kohteet liittyivät omaishoidon tuen ja henkilökohtaisen avun päätöksiin. Myös vammaispalvelussa 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 kohtelussa 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 reklamoiitiin 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

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**Y-tunnus**

0201256-6

Tilinro

F10680001200062637

Alv.nro

F102012566



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

Erityisesti terveystalouksissa koronapandemian ja uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin vaikutukset näkyivät muun muassa hoitoon pääsyn viiveinä, yhteydensaannin 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 hoivaavustajien oppisopimuskoulutukseen panostettiin. Työvoimapolaryhmille 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, kokemusasiantuntijat 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



20.06.2022

Asia/26

alustalla ja sen näkemyksiä on voitu hyödyntää koronapandemiasta huolimatta."

24.05.2022 Pöydälle

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