

KAUPUNGINHALLITUKSELLE

Tämä on Helsingin kaupungin vanhusneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Viite: HEL 2022-004563

Asia: VANHUSNEUVOSTON LAUSUNTO SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTEN SELVITYKSESTÄ VUODELTA 2021

Selvityksestä käy ilmi, että sosiaali- ja potilasasiamiehen työlle on selkeä tarve. Vaikka tietojärjestelmien uudistaminen vaikeutti kirjaamisia, niin selvää on, että ihmiset ottavat yhteyttä kokiessaan joutuneensa epäasiallisen kohtelun kohteeksi tai jos palvelut eivät vastaa ihmisten käsitystä siitä, minkälaisia palveluiden tulisi olla.

Ongelmia jää pimentoon varsinkin vanhusten osalta. Tunnetusti he eivät aina itse halua tai kehtaa valittaa, eikä kaikilla ole sellaisia läheistä, joka seuraisi palveluiden toteutumista. Toisaalta Helsingissä on ympärivuorokautisessa hoivassa vain 4500 paikkaa, joten siihen suhteutettuna yhteydenottoja on runsaasti, vaikka vain 26 % yhteydenotoista koski yli 65-vuotiaita. Toinen merkittävä asia oli englanninkielisten huomautusten määrä, mikä oli korkeampi kuin ruotsinkielisten määrä. Helsinki on halunnut houkutellessa ulkomaalaisia työntekijöitä. Siitä seuraa, että Helsingissä on ja tulee olemaan ikääntyvien muualla syntyneiden henkilöiden ryhmä, joka tarvitsee samat palvelut kuin suomenkieliset ikääntyneet, mutta joiden opittu kielitaito on saattanut iän myötä heikentyä.

Tiedonkulku, tiedon puute ja saadun tiedon ymmärtämisen vaikeus näyttävät olevan taustalla kaikkia palveluita koskevissa yhteydenotoissa. Syitä voi etsiä kiireestä tai osaamisen puutteista. Hoivatyöntekijöiden vaihtuvuus ja vähäisyys suhteessa asiakkaiden ja potilaiden määriin varmasti vaikuttaa siihen, miksi tieto asiakkaalle välittyy heikosti tai ei ollenkaan, olipa sitten kysymys hoitoon pääsystä, hoivan toimenpiteistä, tuen saamisesta palveluiden hankkimiseen ja niiden rahoittamiseen. Tiedonvälityksen tulee tapahtua asiallisella ja ihmisarvoa kunnioittavalla tavalla, riippumatta siitä, missä kunnossa asiakas tai potilas on. Sama koskee mahdollisten omaisten kokemusta saaduista palveluista.

Selvityksessä todetaan, että täydentävää toimeentulotukea haettaessa on tavanomaista ja myös edellytys, että kaikki muut keinot ja mahdollisuudet on käytetty ennen viimesijaisinta yritystä saada apua. Selvityksen mukaan päätöksentekijät voisivat käyttää enemmän yksilöllistä harkintaa sekä arvioida ratkaisuja asiakkaan edun toteutumisen näkökulmasta. Tästä samasta asiasta on lausunut myös Eduskunnan apulaisoikeusasiamies. Hän toteaa

ratkaisussaan (EOAK/601/2021) "Lainsäädäntö ei estä antamasta asiakkaalle enemmän apua kuin mitä säännökset tai kunnan ohjeistus ja noudatettu toiminta tai käytäntö vähimmillään edellyttävät. Mielestäni olisi ollut perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta arvioiden parempi ratkaisu pyrkiä toimimaan tilanteessa enemmän asiakkaan omia näkemyksiä kunnioittaen."

Tähän liittyen vanhusneuvosto toteaa, että vanhuksen tulee saada tukea hakeakseen asiakasmaksulain mukaista huojennusta tai vapautusta siltä taholta, jonka maksusta on kysymys. Jo vanha laki mahdollisti asiakasmaksujen huojentamisen tai poistamisen, mutta niitä ei saadun tiedon mukaan Helsingissä käytetty. Helsingissä oli vuonna 2021 perintätoimien kohteena 1735 yli 65-vuotiasta henkilöä ja ulosotossa 447 henkilöllä maksuja. Ikääntyneiden ihmisoikeuksien ja yhteiskunnan kokonaisedun takia kaupungin tulisi harkita maksupolitiikan tarkistamista

Vanhusneuvoston puolesta

Auni-Marja Vilavaara
puheenjohtaja

Lahja Sjöblom
varapuheenjohtaja