

## KAUPUNGINHALLITUKSELLE

Kyseessä on Helsingin kaupungin vanhusneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Viite: HEL 2020-003734

Asia: VANHUSNEUVOSTON LAUSUNTO POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTEN SELVITYKSESTÄ VUODELTA 2019

#### Yleisiä huomioita

Sosiaali- ja potilasasiamiesten palvelu on ikääntyneiden kannalta merkittävä. Raportin mukaan yhteydenotoista 30 % liittyi vanhusasioihin. Yhteydenottoja ei ole tilastoitu yhteydenottajan iän perusteella. Tämäkin tieto olisi mielenkiintoinen. 72 % yhteydenotoista tuli puhelimitse, mikä on usein juuri iäkkäämpien kaupunkilaisten asiointitapa.

Terveyspalvelujen asiakaskunnassa on paljon ikääntyneitä, sillä suurin osa eläkeikäisistä on terveysasemien asiakkaita. Pieni osa heistä on ns. ikääntyneiden palvelujen (kotihoito, päivätoiminta, ympärivuorokautinen hoito) palvelujen asiakkaita.

#### Raportin luettavuuden parantaminen

Raportti on selkeä ja nostaa esiin tärkeitä asioita. Vaikka se on tehty hallinnollisen veloitteen takia, se on arvokasta tietoa muutenkin. Raportti on selkeä ja luettava maallikollekin – pienin korjauksin.

Raportissa todetaan, että erilaisten lyhenteiden käyttö on potilaalle/asiakkaalle hämmentävää. Lyhenteitä käytetään kuitenkin myös itse raportissa. Tämä saattaa olla hämmentävää myös kaupungin luottamushenkilöille, joiden tulee tehdä johtopäätöksiä raportin perusteella. Raportin alkuun tulisi jatkossa liittää erilaisten lyhenteiden merkitys, sikäli kuin niitä on tarpeen käyttää.

Raportin näkyvyyttä tulee nostaa ja siitä tulee viestiä aktiivisesti. Se saattaa herättää hyödyllistä keskustelua ja sen myötä tuottaa hyödyllistä palautetta palvelujen kehittämiseen. Avoin itsearviointi voi myös lisätä kaupunkilaisten luottamusta siihen, että palveluja halutaan kehittää asiakaslähtöisesti. Asiakkaan yksilöllisen avuntarpeen huomioiminen

Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioon ottaminen kotihoidossa on tärkeää. Kotihoidon henkilöstön saatavuus on ongelma ja erityisen hankalaa on löytää ruotsinkielistä henkilökuntaa. Rekrytointiin on löydettävä uusia keinoja. Iäkkäissä on paljon niitä, joiden palvelujen ja hoidon saanti omalla äidinkielellä on erittäin tärkeää.

Raportissa kerrotaan myös, että joidenkin asiakkaiden on vaikea hyväksyä hoitajakseen vastakkaisen sukupuolen edustajaa. Tämä on ymmärrettävää. On tärkeää, että asiakkaiden toiveet otetaan huomioon aina kun se mahdollista.

#### Asiakirjat ja tietojen dokumentointi

Kuten raportissa todetaan, tietojen korjausvaatimus on hidas ja asiakkaalle raskas prosessi, joka myös kuormittaa palvelujärjestelmää. Esimerkiksi tietosuojavaltuutetun toimistoon tulevista yhteydenotoista erittäin suuri osa koskee juuri terveydenhuoltoa koskevia asioita. Usein vaaditaan diagnoositiedon muuttamista. Diagnoositieto kuitenkin on lääkärin tai muun ammattilaisen näkemys potilaan tilasta. Tietojen kirjaaminen yhteistyössä asiakkaan/potilaan kanssa on erittäin hyvä ehdotus. Näin voitaisiin välttyä monilta väärinkäsityksiltä ja raskailta valitusprosesseilta.

#### Kokonaisuus, palveluketjut, yhteistyö ja tiedonkulku

Kaikkien kaupunkilaisten kannalta on tärkeää, miten toiminta eri palvelumuodoissa onnistuu. Erityisesti ikäänntyneille, jotka usein tarvitsevat monia palveluja (terveysasemat, kotihoito, päivystys), on erittäin tärkeää, että yhteistyö eri palvelumuotojen välillä saadaan sujuvaksi. Tiedonkulussa on edelleen ongelmia. Pirstaleisuus aiheuttaa paljon puutteita ja tulee kalliiksi.

Iäkkäät, huonokuntoiset kotona asuvat ihmiset joutuvat liian usein turvautumaan päivystyspalveluihin. Osa heistä on toistuvasti kiertäessä siirtyen kodista päivystyksen kautta kaupungin sairaalaan ja takaisin kotiin. Toistuva tarve hakeutua päivystyspalveluihin viittaa siihen, että peruspalvelut eivät toimi riittävän hyvin. Omaisten kokemuksen mukaan kotona hoidetaan liian huonokuntoisia vanhuksia. Sairaaloista kotiutetaan ihmisiä, jotka eivät selviydy kotona.

Raportissa tuodaan esiin, että kotihoidon asiakkaat kertoivat vaikeuksistaan saada lääkärille aikaa sekä tavoittaa kotihoidon ohjaajaa tai kotihoitopäällikköä asioiden selvittämiseksi. Omaiset sekä ikäihmiset kokivat hoivapaikan saamisen erittäin vaikeaksi, vaikka hoivapaikalle oli tarve ja huoli pärjäämisestä kotona oli suuri. Kielteisten päätösten saaminen aiheutti suurta tyytymättömyyttä.

Omaiset eivät aina ymmärrä asioiden käsittelyn prosessia tai sitä miten kielteiseen päätökseen päädyttiin. Hallinnollinen kielenkäyttö vaikeuttaa asioiden ymmärtämistä entisestään. Raportissa todetaan erilaisten hallinnolliseen käyttöön

tarkoitettujen termien vaikeuttavan asioiden hahmottamista. Vanhuspalvelujen käytössä olevat lyhenteet ja nimikkeet (SAS, SAP, ”Helppiseniori”) aiheuttavat hämmennystä. Hallinnon termejä ei tule käyttää asiakkaiden ja omaisten kanssa.

Vanhusneuvosto pitää tärkeänä raportissa esiin tuotujen vakavien ja pitkäaikaisen ongelmien korjaamista.

Vanhusneuvoston puolesta

Laura Varjokari  
puheenjohtaja

Outi Paulig  
sihteeri