



02.06.2020

Asia/8

§ 91

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2019

HEL 2020-003734 T 05 00 02

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

Sosiaali- ja terveyslautakunta jätti asian yksimielisesti pöydälle jäsen Sami Heistaron ehdotuksesta.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Ulla Tyyskä, yksikön päällikkö, puhelin: 310 42210
ulla.tyyska(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2019

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta antaa kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2019:

"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 vuoden 2018 asiamestominnasta annettiin ensimmäisen kerran yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskeva selvitys. Myös vuoden 2019 selvitys koskee koko toimialan palveluja.



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 2019 yhteyttä 2 173 kertaa. Yhteydenotoista 1 435 koski terveydenhuoltoa, 533 sosiaalihuoltoa ja 153 sekä sosiaali- että terveydenhuoltoa. Muita tahoja koskevia yhteydenottoja oli 52. Yhteydenottojen määrä on laskenut hieman, yhteydenottoja oli 266 vähemmän kuin edellisvuonna.

Yleisimpiä yhteydenottojen syitä olivat tyytymättömyys hoitoon tai palveluun, asiakastyön dokumentointiin liittyvät kysymykset ja palveluun pääsyn ongelmat. Terveys- ja päihdepalveluja koskevissa yhteydenotoissa nousivat lisäksi esiin tyytymättömyys kohteluun sekä potilas- ja lääkevahinkoepäilyt ja perhe- ja sosiaalipalveluja koskevissa yhteydenotoissa tyytymättömyys viranhaltijan päätöksiin sekä sosiaalipalvelujen neuvonnan tarpeeseen.

Toimialan asiakkaat käyttävät aktiivisesti asiakas- ja potilastietoihin liittyviä oikeuksiaan. Suun terveydenhoitoa koskien oltiin yhteydessä hoitoon pääsyn pitkittyessä, erityisesti kiireettömään hoitoon liittyen ja oikomishoidon pitkien jonojen vuoksi. Nuorten palveluja ja aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä palveluun tai viranhaltijoiden kielteisiin päätöksiin.

Vaikeudet hoidon tai palvelun piiriin pääsyssä korostuivat etenkin terveysasemia, psykiatrian poliklinikoita ja kotihoitoa koskevien yhteydenottojen kohdalla. Sosiaalipalvelujen kohdalla kerrottiin 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 useimmiten palvelun piiriin pääsyä tai asiakastietojärjestelmään tehtyjä kirjauksia.

Ikääntyneiden 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 riittävyteen liittyvissä asioissa. Yhteydenottajat kokivat myös ympärivuorokautiseen hoitoon pääsyn kriteerien olevan liian korkeat.

Asiakkaiden tiedonsaanti ja oikeusturvakeinot



Sosiaali- ja terveystoimelle osoitettiin vuonna 2019 yhteensä 830 muistutusta, kantelua ja viranomaisen selvityspyyntöä. Muistutusten ja kanteluiden kokonaismäärä on noussut maltilliset kuusi prosenttia vuodesta 2018, mutta vuoteen 2017 verrattuna lisäys on 51 prosenttia. Perhe- ja sosiaalipalveluita koskevien muistutusten ja kanteluiden määrät ovat nousseet kahdessa vuodessa 81 prosenttia, sairaala, hoiva- ja kuntoutuspalveluissa 52 prosenttia sekä terveys- ja päihdepalveluissa 40 prosenttia. Muistutukset ja kantelut kohdentuivat edellisen vuoden tapaan suurelta osin terveys- ja päihdepalveluihin (52 prosenttia). Perhe- ja sosiaalipalveluihin kohdentui 26 prosenttia ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin 22 prosenttia muistutuksista ja kanteluista.

Muistutusten ja kantelujen lisääntymiselle ei ole tunnistettavissa yksittäistä syytä, mutta yleisenä havaintona asiamiehille tulleista yhteydenotoista on asiakkaiden tilanteiden monimutkaistuminen. Kun uudistetaan palveluja, tarvitaan lisää tietoa asiakaskokemuksesta ja siitä, kuinka hyvin toimialan palvelut pystyvät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Palvelujen kehittäminen

Palvelujen saatavuuden parantamisessa keskityttiin erityisesti sähköisten palvelujen kehittämiseen. Digitaalisten palvelujen ja sähköisen asioinnin käyttäjämäärät kasvoivat selvästi, kasvua edellisvuoteen oli 20 prosenttia.

Aikuisten sosiaalipalveluissa otettiin käyttöön sosiaalineuvonnan chat-palvelu, joka tarjoaa nopean palvelukanavan saada ohjausta ja neuvontaa. Chat auttaa asiakasta saamaan ammattilaisen tukemana avun oikea-aikaisesti.

Kaupunkilaisten oma- ja itsehoitoa tuetaan Omaolo-palvelulla, jonka kautta yhteys ammattilaiseen toimii helsinkiläisten apuna kellon ympäri. Omaolo-palvelussa otettiin vuonna 2019 käyttöön useita uusia oirearvioita sekä yleinen oirearviokysely. Terveysasemilla otettiin käyttöön chatbot, joka tarjoaa neuvontaa ja palveluohjausta ympäri vuorokauden. Chatbot ohjaa hakemaan terveyspalveluja oikeasta paikasta ja neuvoo myös hammashoitoon, mielenterveyteen, päihteisiin ja sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa. Terveysasemien sähköisessä asiointinissa mahdollistetaan omahoitajan ja asiakkaan välinen suora viestimahdollisuus. Helsingissä otettiin käyttöön sähköinen huoli-ilmoitus, jonka kautta kuka tahansa voi ilmaista huolensa iäkkäästä helsinkiläisestä henkilöstä.

Asiakaskokemuksen keräämistä laajennettiin. Käyttöön otettiin helposti saavutettava pikapalautejärjestelmä, jonka kautta asiakkaat voivat antaa palautetta muun muassa tyytyväisyydestä ja vaivattomuudesta kohteluun ja palveluun sekä oikean avun saamisesta. Lisäksi asiakasraadit



ja kokemusasiantuntijat tuottavat jatkuvasti tietoa siitä, miten palveluja voidaan kehittää entistä käyttäjälähtöisemmäksi. Asiakaskokemuksen mittaamisella saatuja tuloksia hyödynnetään palveluiden kehittämises- sä.

Matalan kynnyksen palveluja lisättiin perustamalla Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen yhteyteen mielenterveyspalvelupiste Mieppi, jossa tarjotaan tukea yli 13-vuotiaiden varhaisen vaiheen lieviin ja kes- kivaikkeisiin mielenterveys- ja päihdeongelmiin. Lapsiperheille avattiin sosiaalineuvonnan puhelinpalvelu, josta saa matalalla kynnyksellä neuvoa, ohjausta ja apua esimerkiksi vanhemmuuden haasteisiin, kas- vatuspulmiin tai perheen kuormittavaan arkeen.

Henkilöstön osaamisen kehittämisessä panostettiin erityisesti johtami- sen kehittämiseen, toimintamallien uudistamiseen ja sähköisten palvelu- jen kehittämisen tukeen, tietoteknisten taitojen ja asiakaskokemuksen parantamiseen sekä ammatillisten taitojen ajantasaisuuteen".

Esittelijän perustelut

Kaupunginkanslia on pyytänyt sosiaali- ja terveyslautakunnalta lausun- toa kaupunginhallitukselle vuotta 2019 koskevasta sosiaali- ja potilasa- siamiesten selvityksestä 16.6.2020 mennessä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Ulla Tyyskä, yksikön päällikkö, puhelin: 310 42210
ulla.tyyska(a)hel.fi

Liitteet

1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2019

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano