

SISÄLLYSLUETTELO

Kaupunginhallitus ote pöytäkirjasta 20.03.2017

17 § Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2016	1
- : Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2016	3



17 § Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2016

VD/2415/00.03.02.00/2017

JN/MLiu/IL/ET/NJ

Sosiaali- ja potilasasiamies on kaksi tehtävää yhdistävä riippumaton, itsenäisessä työntekijäasemassa oleva toimija, joka on sijoitettu hallinnollisesti konserni- ja asukaspalvelujen toimialalla kuntalaispalveluiden tulosalueella.

Sosiaaliasiamiehen työ perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan vuoden 2001 alusta. Vastaava asiakaslaki potilasasiamiehen osalta annettiin vuonna 1992 (785/92). Sosiaali- ja potilasasiamies auttaa ja neuvoo sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaita palveluja ja etuuksia koskevista kysymyksistä. Asiamieheltä voi pyytää neuvoja esimerkiksi muistutuksen tai valituksen tekemisessä. Asiamies ei kuitenkaan toimi asianajajana. Asiamies ei myöskään itse tee päätöksiä, eikä hän voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Potilasasioissa neuvotaan miten menetellä potilasvahingon sattuessa. Vantaan ja Espoon sosiaaliasiamiehet sijaistavat toisiaan lomien ja vapaiden aikana, joten asiamiespalvelu on saatavilla ympäri vuoden.

Asiakaspalvelun lisäksi asiamiehen on seurattava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja laadittava toiminnastaan vuosittain raportti kaupunginhallitukselle. Vuosiraportissaan sosiaali- ja potilasasiamies luo asiakasyhteydenottojen kokonaiskuvan sekä esittää ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen työvuosi 2016 on ollut vilkas. Asiakasmäärät ja yhteydenottomäärät ovat ylittäneet kahden tuhannen asiakkaan rajan, ja noin kaksi kolmesta yhteydenotosta on koskenut potilasasiamiesasioita ja yksi kolmesta sosiaalihuollon asioita.

Erilaisten muutosten toteuttamisvauhti kunnassa on ollut vilkasta ja palveluita on kehitetty ennakkoluulottomasti. Esimerkkinä uudistuksista on päihde- ja mielenterveysongelmaisten matalan kynnyksen palvelu, jossa asiakas on voinut ilman ajanvarausta hakeutua avun piiriin ilman odottelua.

Toimeentulotuen yhteydenotot ovat vähentyneet. Koska toimeentulotuen maksaminen on siirtynyt kansaneläkelaitokselle perusmäärien osalta, asiakkaat kysyvät neuvoja Kelalta.

Sosiaali- ja potilasasiamiehellä ei ole toimivaltaa Kelan asioissa. Kunnan asiamiehen asema tulisi selkeyttää lainsäädännöllä siten, että Kelasta sosiaalihuollon mukaista toimeentuloturva hakeva ei jäisi sosiaaliasiamiespalveluiden ulkopuolelle. Kelalla ei ole vastaavaa puolueetonta asiakkaiden oikeusturvasta neuvovaa palvelua, joten Kelan asioista ja päätösten oikeellisuudesta kysytään paljon kuntien sosiaali- ja potilasasiamiehiltä.

Selvityksessä ehdotetaan myös, että koska terveys- ja hoivapalveluja aloittava yritys tarvitsee ennen toimiluvan myöntämistä nimetyn potilasasiamiehen, Vantaan kaupunki voisi harkita tarjoavansa potilasasiamiespalvelun tällaiselle Vantaalla aloittavalle yritykselle. Näin helpotettaisiin varsinkin pienten terveyspalveluyritysten rantautumista juuri Vantaalle. Kynnys yritystoiminnalle olisi matalampi, kun lakisääteinen potilasasiamies olisi helposti saatavilla.

Kaupunginhallitus 20.3.2017 § 17

Asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) esittää kaupunginvaltuustolle tiedoksi merkittäväksi Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2016, ja
- b) lähettää selvitys toimenpiteitä varten sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Tarkastetaan ja hyväksytään pöytäkirja tämän pykälän osalta heti kokouksessa.

Käsittely:

Merkittiin, että sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen oli kokouksen alussa paikalla vastaamassa kysymyksiin.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.



Tarkastettiin ja hyväksyttiin pöytäkirja tämän pykälän osalta heti kokouksessa.

Liite:

- Asiamiehen raportti vuodelta 2016

Täytäntöönpano: kaupunginkanslia; esitys valtuustolle, toimenpiteitä varten ao.
lautakunnalle

Muutoksenhakuohje: 7.4. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtaja Jaakko Niinistö; sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael
Liukkonen, puh. 09 8392 2537; etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi

**VANTAAN
SOSIAALI- JA POTILAS-
ASIAMIEHEN SELVITYS
KAUPUNGINHALLITUKSELLE
TOIMINTAVUODESTA 2016**

Sisällys

Johdanto.....	3
Sosiaalihuollon yhteydenotoista.....	3
Toimeentulotuki.....	3
Pikavippien korkokatto.....	4
Kysymyksiä vammaispalveluista.....	4
Mikä ratkaisee henkilökohtaisen avun sisällön?.....	4
Vanhustenhuollon yhteydenottoja.....	5
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	5
Toimenpiteet ilmoituksen johdosta.....	6
Käytännössä tapahtunutta vanhustenhuollossa.....	6
Lastensuojelun yhteydenottoja.....	7
Terveydenhuollon yhteydenotoista.....	7
Omakanta – potilastiedon arkisto.....	7
Kansainväliset asiat kiinnostavat.....	8
Terveyskeskuksen vaihtaminen toiseen kuntaan vähäistä.....	8
Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	8
Vapaus valita terveyskeskus ja palvelusetelit.....	9
Voidaanko tutkimuksia nopeuttaa.....	9
Terveyskeskuspäivystyksestä.....	9
Ehdotukset.....	10
myös kelalle sosiaali- ja potilasasiamies.....	10
kaupunki tarjoamaan asiamiespalvelut yritykselle?.....	10

JOHDANTO

Sosiaali- ja potilasasiamiehen työvuosi 2016 on ollut vilkas. Osittain siihen on vaikuttanut Espoon kaupungin tilanne. Espoon sosiaali- ja potilasasiamiehen vaihtuminen vuoden alusta on vaatinut paljon panostusta yhteistyön edelleen kehittämiseen ja uusien toimintatapojen kehittämiseen, koska Espoon ja Vantaan asiamiehet sijaistavat toisiaan edelleen tuttuun tapaan. Voi sanoa, että yhteistyö on sujunut todella hyvin ja uusia ideoita on kehitelty asiakaspalveluun.

Asiakasmäärät ja yhteydenottomäärät ovat ylittäneet kahden tuhannen asiakkaan rajan ja valtaosa – noin kaksi kolmesta – yhteydenotosta on koskenut pääsääntöisesti potilasasiamiesasioita ja yksi kolmesta sosiaalihuollon asioita.

Yleisvaikutelma on ollut se, että erilaisten muutosten ja kehittämisideoiden toteuttamisvauhti kunnassa on ollut ennätyksellisen vilkasta. Voittopuolisesti tekeminen on ollut myönteistä ja ennakkoluulotonta. Esimerkkinä voisi mainita päihde- ja mielenterveysongelmaisten matalan kynnyksen palvelu, jossa asiakas on voinut ilman ajanvarausta hakeutua avun piiriin ilman odottelua.

SOSIAALIHUOLLON YHTEYDENOTOISTA

TOIMEENTULOTUKI

Toimeentulotuen yhteydenotot ovat olleet vähenemään päin. Koska toimeentulotuen maksaminen on siirtynyt ja siirtymässä kansaneläkelaitokselle perusmäärien osalta, asiakkaat ovat mahdollisesti etääntyneet ajatuksesta, että kunnilla on edelleen osuutensa toimeentulotuen erityistä harkintaa vaativien hakemusten osalta.

On huomattava, että sosiaaliasiamies tai potilasasiamieskään ei omaa toimivaltaa Kelan asioissa. Näin ollen kunnan asiamiehen asema tulisi selkeyttää lainsäädännöllä siten, että Kelasta sosiaalihuollon mukaista toimeentuloturva hakeva ei jäisi sosiaaliasiamiespalveluiden ulkopuolelle.

Kelalla ei ole vastaavaa puolueetonta asiakkaiden oikeusturvasta neuvovaa palvelua kuin sosiaaliasiamies ja potilasasiamies ovat kunnissa kunnan palveluiden osalta.

Joka tapauksessa Kelan asioista ja päätösten oikeellisuudesta on aina kysytty paljon kuntien sosiaali- ja potilasasiamiehiltä.

Tässä yhteydessä lainsäätäjä voisi miettiä, olisiko aika ulottaa sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut myös Kelan kaikkiin asioihin.

PIKAVIPPIEN KORKOKATTO

Perustoimeentuloa rahoitetaan yhä enemmän yksityisesti saatavilla korkeakorkoisilla pikavipeillä. Korkeita korkoja estämään laadittu lainsäädäntö on ollut helposti kierrettävissä. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että kaikki lainsäädäntöön vaikuttavat tahot tiedostaisivat sen, että korkeat korot osuvat poikkeuksetta kaikkein heikoimmassa asemassa oleviin henkilöihin, jotka eivät voi saada lainaa kohtuullisella korolla.

Pikavippien jäädessä maksamatta saatavat menevät ulosottoon ja ulosottovelka katsotaan samanlaiseksi menoksi kuin esim. asunnon vuokra toimeentulotuen määrää laskettaessa. Näin pikavipit päätyvät veronmaksajien maksettavaksi toimeentulotukena. Uutta lainsäädäntöä tarvitaan korkokaton muodossa.

Kuntien sosiaalinen luototus auttaa korjaamaan pikavippien vaikutusta, mutta alun perin sosiaalinen luototus on tarkoitettu auttamaan välttämättömissä hankinnoissa syrjäytymisvaarassa olevia kuntalaisia, jotka eivät voi muualta saada luottoa. Pikavipit olisi järkevää hoitaa lainsäädännöllä ongelmia aiheuttamasta.

KYSYMYKSIÄ VAMMAISPALVELUISTA

Vammaispalveluiden osalta on esiin noussut henkilökohtaisen avun sisältö ja suhde muihin palveluihin ja tukitoimiin. Vammaispalvelulakia on kaupungin taholta tulkittu siten, että rutiininomainen perushuolto ja hoiva toteutuisivat kotiin saatavalla kotiavulla, eikä siihen tarvitsisi kuluttaa henkilökohtaisen avustajan työtunteja.

Sosiaali- ja potilasasiamieheen yhteyttä ottaneet vaikeasti vammaiset asiakkaat ovat katsoleet, että heille tarkoituksenmukaisinta olisi saada itse päättää, mihin yksittäisiin tehtäviin heille myönnettyä avustajaa voisi käyttää. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on turvata vaikeavammaisen itsenäinen elämä.

Vaikeavammaisen henkilökohtainen apu on määritelty seuraavasti:

1. Välttämätöntä toisen ihmisen antamaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta vamman tai sairauden vuoksi hän ei selviä niistä itse.
2. Itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle.
3. Vammaispalvelulain mukainen palvelu, johon palvelun myöntämiskriteerit täyttyvällä vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus.

MIKÄ RATKAISEE HENKILÖKOHTAISEN AVUN SISÄLLÖN?

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL:n) tuottaman vaikeavammaisen henkilökohtaisen avun käsikirjan mukaan henkilökohtainen apu on mahdollista tarvittaessa yhdistää muihin palveluihin ja tukitoimiin. Palvelutarvetta kartoitettaessa ja viimeistään palveluista

päätettäessä on yksilöllisesti arvioitava, millä keinoin asiakkaan palvelutarve parhaiten tyydytetään.

THL:n mukaan on myös mahdollista järjestää apu sekä kotiin että kodin ulkopuolelle pelkästään henkilökohtaisena apuna.

Kun arvioidaan sitä, mikä palvelu tai järjestämistapa on tarkoituksenmukaisin, on lähtökohdaksi THL:n mukaan otettava asiakkaan etu.

Olisi hyvin tärkeää, että kaupungin ja asiakkaiden käsitykset siitä, mitä tehtäviä avustajan tulisi hoitaa ja mikä voidaan hoitaa erillisellä kotiavulla, olisivat mahdollisimman lähellä toisiaan. Jos näin ei ole, päädytään pitkälliseen hallinto-oikeudelliseen valitustilanteeseen.

On ymmärrettävää, että kaupunki järjestää palveluita edullisesti, mutta useiden vaihtuvien vieraiden avustajien käynnit saattavat muodostua inhimilliseltä kannalta liian stressaaviksi, kun verrataan yhden tutun ja turvallisen avustajan kanssa toimimiseen.

Lainsäädäntö ei estä toivotun henkilökohtaisen avustajan käyttämistä laajastikin vaikeavammaisen apuna.

VANHUSTENHUOLLON YHTEYDENOTTOJA

Väestörakenteen muutos näkyy sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenotoissa siten, että aikaisempaa enemmän on otettu yhteyttä vanhusten tai ikääntyneiden kuntalaisten taholta. Usein omaiset ovat yhteydenottajina.

Yhteydenotot ovat koskeneet yhä useammin myös kotona annettavaa palvelua tai hoitoa. Omaiset ovat osoittautuneet tärkeiksi yhteyshenkilöiksi. Omaisten toivomuksia on kohtuullisesti pystytty ottamaan huomioon tilanteessa, jossa sosiaali- ja potilasasiamieheltä on kysytty neuvoja ja apua.

Vanhuspalvelulaki on siirtänyt painopistettä vanhusten asumisessa omaan kotiin, jonne tulisi saada tarpeellinen huolenpito. Monissa vanhusten sairauksissa kuten muistisairauksissa tulee kuitenkin vastaan raja, jolloin koti ei ole enää turvallinen paikka ja tarvitaan turvallista asumista asumisyksikössä tai laitoshoidossa.

Asiakkaan asemaan asettuminen on tärkeää. Hoivan tulisi olla sellaista, mitä toivoisi myös itselleen annettavan vastaavassa tilanteessa.

Joistakin erehdyksistä on ilmoitettu. Kotihoidossa oleva on ikään kuin unohdettu ilman apua joksikin aikaa. Kaksinkertainen varmistus on siis tärkeää tietotekniikan lisääntyessä. Paljon kotiin apua tarvitsevan kotona käy useita eri henkilöitä.

HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan:

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

TOIMENPITEET ILMOITUKSEN JOHDOSTA

Edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

KÄYTÄNNÖSSÄ TAPAHTUNUTTA VANHUSTENHUOLLOSSA

Sosiaali- ja potilasasiamieheen otettiin vanhuksen omaisen taholta yhteyttä, koska omainen oli huolissaan muistisairaasta ja liikuntarajoitteisen 90-vuotiaan vanhuksen selviytymisestä kotona. Vanhus oli kotiutettu sairaalajaksolta.

Omainen oli sitä mieltä, että vanhus ei selviäisi hengissä kotona siihen asti, kun mahdollinen jonotus toisi hoivapaikan. Näin siitä huolimatta, että kotona kävi kotipalvelusta työntekijä kaksi kertaa päivässä. Myös vanhus itse oli peloissaan. Nousemisyritys sängystä yksin asuvalle muodosti aina uhkayrityksen, koska tasapaino ei ollut parasta mahdollista laatua. Hyvin hankalaa oli myös se, että muistisairas ei välttämättä muistanut olevansa heikkojalkainen vanhus. Silloin liikkeelle lähdetään nuoruuden malliin automaattisesti lihasmuistin varassa. Muistisairas ei välttämättä muista edes, minkä vuoksi yleensä lähdettiin yrittämään liikkeelle. Ehkä piti päästä vessaan tai puhelin soi. Yksin asuvalla ei ole koko ajan toista henkilöä opastamassa ja katsomassa perään. Lieden päälle laittaminen ja ulko-oven avaaminen ovat vaaran paikkoja. Ovia ei pitäisi voida lukita ulkoapäin.

Vaikka vanhuksen kotikäyntejä lisättiin kolmeen päivässä, oli riskejä olemassa. Pelko johti masennukseen ja syömättömyyteen.

Tässä tilanteessa omainen, sosiaaliasiamies ja myös kotipalvelu tekivät sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen vastuuhenkilölle. Seurauksena oli, että vanhukselle järjestyi nopeasti hoivapaikka. Kotona asuminen katsottiin liian turvattomaksi edes muutaman kuukauden jonotuksen ajaksi.

Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuus oli siis toiminut.

LASTENSUOJELUN YHTEYDENOTTOJA

Perhehoitosopimuksista on kyselty. Joissakin tapauksissa sijoitettuja lapsia kotonaan hoitava yrittäjä on suhtautunut kriittisesti kumppaniyhtiöön, joka toimii kaupungin lastensuojelun ja lapsia hoitavan yrittäjän välimaastossa kunnan toimeksiannosta.

Lastensuojelun asioissa yhteyttä ottavat useimmiten vanhemmat, joihin kohdistuneet lastensuojelun toimenpiteet ja asiakkuus ei ole täysin selvä, vaan suojelun todellinen tarve vaatii monipuolista selvittämistä. Vanhemmilla ei välttämättä ole ilmeistä puutetta lasten huollossa tai hoivassa, ja suojelun tarve saattaa johtua lapsen omasta huolta herättäneestä käyttäytymisestä. Voi siis olla kyse lapsen sairaudesta ja käytöshäiriöistä, ei niinkään huoltajien elämäntavoista ja huonoista valinnoista.

Lastensuojelutyö näyttäytyy asiamiehelle hyvin vaativana ja monipuolista, korkeaa osaamista edellyttävänä kunnan palveluna. Työntekijöihin kohdistuu ristiriitaisia vaatimuksia asiakkuusperheiden eri jäsenten taholta esim. erotilanteissa. Aina kuitenkin olisi toimittava siten, että lapsen etu olisi ensisijainen. Vastuu lastensuojelun työntekijöillä on myös silloin, jos mitään ei tehdä, vaikka lapsen etu sitä vaatisi. Ammattitaitoisten työntekijöiden määrän riittävyyttä ei korosteta liikaa.

TERVEYDENHUOLLON YHTEYDENOTOISTA

OMAKANTA – POTILASTIEDON ARKISTO

Potilasasiakirjojen avautuminen kotitietokoneille on lisännyt huomattavasti kysymyksiä, jotka liittyvät potilasasiakirjoihin. Kun voidaan reaaliaikaisesti ja helposti tietokoneelta tarkistaa, mitä lääkäri on kirjoittanut havainnoistaan, yhä useammin syntyy tilanteita, jolloin asiakas kokee, että merkinnät eivät ole sellaisia, kuin asiakas olisi toivonut tai odottanut.

Omien potilastietojen lukeminen tulee lisääntymään massiivisesti. Potilasasiakirjamerkinnät vaikuttavat hyvin monilla elämänalueilla.

Potilasasiakirjojen tietoja käytetään harkittaessa eläkeratkaisuja, työkyvyttömyysratkaisuja, sairauslomia, terveydenhuollon apuvälineiden saantia, esteettömien asuntojen saantia, vammaispalvelujen ja kuljetuspalvelujen saantia.

Vakuutuskorvauskysymyksissä, hoitovirheiden korvaamisessa ja erilaisissa ajokorttiin ja autoiluun liittyvissä kysymyksissä potilasasiakirjamerkinnät ovat olennaisen tärkeitä.

Lastensuojelun prosesseissa potilasasiakirjat voivat ratkaista perheen tulevaisuuden.

Velkajärjestelyyn pääsemisessä, edunvalvojan määräämisessä ja toimeentulotuessa potilasasiakirjamerkinnät ovat olennaista tietoa.

Vakuutusyhtiöt ovat kiinnostuneita terveystiedoista tiettyjä vakuutuksia otettaessa ja korvauksia maksettaessa.

Rikosprosessissa syyntakeisuuden astetta voidaan tutkia potilasasiakirjoistakin. Ylipäättään rikoksen tunnusmerkistön täyttymisessä potilasasiakirjamerkinnät voivat olla ratkaisevassa asemassa. Sitä myöten myös korvattavuus ratkeaa. Ampuma-aseen lupaprosessissa käytetään potilasasiakirjoja.

Työn saamisessa ja töissä pysymisessä voidaan tutkia potilasasiakirjamerkintöjä. Kuntoutuksen tarve tutkitaan myös merkinnöistä. Kelan etuuksissa, tuissa, työsuojeluasioissa ja työperäisten sairauksien korvaamisessa tarvitaan potilasasiakirjamerkintöjä.

Ei siis ole yllättävää, että asiamieheltäkin kysytään, mitä potilasasiakirjoista lainsäädännössä sanotaan ja miten voidaan hakea korjausta vääriksi koettuihin merkintöihin.

KANSAINVÄLISET ASIAT KIINNOSTAVAT

Jonkun verran ovat lisääntyneet kysymykset, jotka koskevat terveydenhuoltoa ulkomailla ja EU-maissa. Ihmiset matkustavat paljon ja eläkeläisten määrän lisääntyessä yhä enemmän oleskellaan ulkomailla pitkäänkin. Sairaanhoidon ja lääkemääräykset askarruttavat.

TERVEYSKESKUKSEN VAIHTAMINEN TOISEEN KUNTAAN VÄHÄISTÄ

Pari vuotta ollut mahdollisuus vaihtaa terveyskeskuskuntaa jonkin muun kunnan alueelle, ei ole ainakaan asiamiehelle tulleiden yhteydenottojen valossa mitenkään vilkasta. Todennäköisesti parempana vaihtoehtona terveydestä vastaavan kunnan vaihtamiselle on kuntalaisten taholta koettu halu vaikuttaa kunnan sisällä siten, että omat lähipalvelut pysyvät hyvinä. Kotipaikkakiintymys vaikuttaa olevan terveyspalvelujen osalta vankkaa.

MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT

Vuoronumerolla toimiva mielenterveys- ja päihdepalvelu, josta kaupunki kertoi tiedotteessaan 9.12.2016, aloitettiin syksyllä 2016.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen näkökulmasta tällainen helpon lähestymisen paikka on ainakin perusteiltaan sen tyyppistä toimintaa, jonka toivoisi säilyvän. Mielenterveys- ja

päihdepalvelut vaikuttavat sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvin laaja-alaisesti. Jos asiakas pääsee näissä eteenpäin, niin usein talous kohenee, ja velkaongelmia päästään hoitamaan. Mielenterveys- ja päihdeongelmat vaikuttavat perheeseen ja koko lähiympäristöön.

VAPAAUS VALITA TERVEYSKESKUS JA PALVELUSETELIT

Kuntalaisten kanssa on keskusteltu mahdollisuudesta hakeutua siihen kunnan terveyskeskukseen, johon näyttäisi olevan vähiten jonoa. Myös palvelusetelien käyttöönotosta terveyskeskusten palvelun osalta asiakkaat ovat kyselleet. Ihmiset toivovat, että näillä uudistuksilla päästään nopeasti hyvään hoitoon.

Lainsäätäjän asettama kolmen kuukauden hoitotakuu eli kolmessa kuukaudessa viimeistään terveyskeskusvastaanotolle, on kyllä aikansa elänyt ja liian pitkä takaraja. Jos tulevaisuudessa kilpaillaan yksityisten palveluntuottajien kanssa, niin on luonnollista ajatella, että lääkäriin on hyvä päästä yhtä nopeasti ja samalla kohtelulla kuin nyt pääsee yksityislääkärillekin.

VOIDAANKO TUTKIMUKSIA NOPEUTTAA

Kuntalaiset ovat perustellusti toivoneet hoito- ja tutkimusprosessin nopeuttamista.

Yksityispuolella voi nytkin kuka tahansa ilman minkäänlaista lähetettä mennä magneettikuvauttamaan esim. polvensa yksityiseen magneettikuvantamisyriyteen. Pienehkö Kela-korvaus jää tällöin saamatta. Erikoislääkärille voi mennä jos magneettilausunto antaa aiheutta.

Hakeutuisivatko ihmiset aikaisemmin hoitoon, jos ei aina tarvitse mennä terveyskeskuslääkäri-erikoislääkäri-kuvantamistutkimus -ketjun kautta. Terveyskeskuslääkärille voi lain takarajan perusteelle joutua joskus jonottamaan kolme kuukautta. Terveyskeskuslääkäri lähettää erikoislääkärille sairaalaan, jonne lisätutkimuksiin jonotetaan, ja lopulta erikoislääkäri antaa lähetteen magneettitutkimuksiin, joka taas vaatii jonotuksen.

Teoriassa ja käytännössäkin tämä tutkimusketju saattaa kestää yli puoli vuotta.

Esim. leikkausta vaativat jänneauriot olisi hyvä korjata parissa kolmessa kuukaudessa viimeistään. Muuten on riski, että korjaaminen ei onnistu jänteen vetäytyessä.

Yksityislääkäripuolella ei ole harvinaista, että edellä mainittu jännevamma korjataan leikkauksella viikon tai parin päästä ensikontaktista.

TERVEYSKESKUSPÄIVYSTYKSESTÄ

Terveyskeskuspäivystyksen osalta ei ole ilmennyt mitään huomattavaa poikkeamaa ainakaan huonoon suuntaan.

Yksittäistapauksia on aina, joissa lopputulos ei ole ollut toivottu, mutta yleisesti ottaen asiamiehelle ei ole kantautunut poikkeuksellisen paljoa kritiikkiä. Havaintoja on tehty myös paikan päällä käydessä. Vertailun vuoksi on käyty myös Haartmanin päivystysyksikössä Helsingissä.

Havaintona on ollut molemmissa paikoissa, että päivystysasiakkaiden ohjaus ja neuvonta esim. jonotustilanteesta on tärkeää. Kauanko kestää vastaanotolle tai arvioon pääsy, miten toimitaan? Riittävä määrä lepotilaa ja tuoleja on oltava asiakkaille, jotka ovat monesti iäkkäitä. Lääkäreitä ja kokeiden tuloksia saatetaan joutua odottamaan pitkäänkin. Myös mahdollisuus juoman ja ravinnon saantiin on tärkeää. Päivystykseen tullaan yleensä huonovointisena.

EHDOTUKSET

MYÖS KELALLE SOSIAALI-JA POTILASASIAMIES

Myös kansaneläkelaitos tarvitsisi sosiaali- ja potilasasiamiehen. Toimeentulotuen pääosin siirryttyä Kelan hoidettavaksi, olisi hyvä miettiä sosiaali- ja potilasasiamiesinstituution ulottamista koskemaan myös Kelan palvelua.

Tähänkin asti kuntalaiset ovat kysyneet kunnan sosiaaliasiamiehiltä neuvoja myös Kelan palvelujen ja tukipäätösten osalta koskien valitusjärjestelmiä ja päätösten sekä toimintatapojen laillisuutta.

Kela ei ole kuitenkaan lainsäädännön perusteella kuulunut asiamiesten toimialueeseen. Lainsäädännöllä asia voitaisiin muuttaa ja toimialuetta laajentaa.

KAUPUNKI TARJOAMAAN ASIAMIESPALVELUT YRITYKSELLE?

Terveys- ja hoivapalveluja aloittava yritys tarvitsee ennen toimiluvan myöntämistä nimetyn potilasasiamiehen. Vantaan kaupunki voisi harkita tarjoavansa potilasasiamiespalvelun tällaiselle Vantaalla aloittavalle yritykselle. Näin helpotettaisiin varsinkin pienten terveyspalveluyritysten rantautumista juuri Vantaalle. Kynnys yritystoiminnalle olisi matalampi, kun lakisääteinen potilasasiamies olisi helposti saatavilla.

