

SISÄLLYSLUETTELO

Kaupunginhallitus ote pöytäkirjasta 17.03.2014

18 § Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2013	1
Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodesta 2013	3



18 § Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2013

VD/2147/00.03.02.00/2014
HN/MLiu/IL/LP

Sosiaali- ja potilasasiamies on riippumaton elin, joka sijaitsee hallinnollisesti konserni- ja asukaspalvelujen toimialalla kuntalaispalveluiden tulosalueella.

Sosiaaliasiamiehen työ perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan vuoden 2001 alusta. Sosiaaliasiamies auttaa ja neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita palveluja ja etuuksia koskevilla kysymyksillä. Häneltä voi myös pyytää neuvoja esimerkiksi muistutuksen tai valituksen tekemisessä, mutta hän ei toimi asianajajana. Asiamies ei myöskään itse tee päätöksiä eikä hän voi muuttaa viran-omaisten tekemiä päätöksiä. 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.

Vuonna 2013 asiakasyhteydenottoja on tullut lähes 2 000 kappaletta, joista noin 1 500 terveydenhuoltoa koskevia. Kyselyjen kohteena ovat olleet myös erilaiset palaute-, muistutus-, kantelu- ja vahingonkorvausjärjestelmät. Palautetta annetaan myös siksi, ettei yksittäisen kuntalaisen kokemus puute kohtelussa tai tapahtunut vahinko palvelu-tapahtumassa toistuisi muiden kohdalla.

Toimeentulotukipäätösten tekemiseen lisättiin voimavaroja vuonna 2013, mikä näkyi loppuvuonna sosiaaliasiamiehen yhteydenottojen selvänä vähentymisenä. Toimeentulo-tuessa on vielä kehitettävää mm. asiakirjojen hyvän hallinnan suhteen. Toimeentulotuen hakeminen sähköisellä lomakkeella tulee parantamaan tilannetta. Viime vuonna aloitetut sosiaalityön kehittämistoimet ja muutokset vahvistavat kehitystä, jossa toimeentulotukipäätökset tehdään nopeasti. Lisäselvityspyynnöt tulee saada minimiin, koska ne pidentävät toimeentulotuen käsittelyaikoja.

Sosiaali- ja potilasasiamies on kiinnittänyt huomiota ennätyskelliseen kotitalouksien ja yritysten velkaantumiskehitykseen. Lainsäädäntö on sikäli puutteellinen, että kunnat ja siten veronmaksajat joutuvat kantamaan perheiden ja nuorten velkaantumisen seurauksia siinä määrin, että tilannetta on vaikea pitää oikeudenmukaisena.

Terveydenhuoltoon tyytymättömille asiakkaille on asiamiehen taholta annettu informaatiota uudesta lainsäädännöstä, jonka mukaan kuluvan vuoden alusta kansalaisilla on ollut mahdollisuus valita terveyskeskuspalvelut ja suun terveydenhuollon palvelut mistä kunnasta tahansa. Vaihtajan on sitouduttava uuteen kuntaan vähintään vuodeksi. Kuntalaiset ovat olleet tyytyväisiä tähän vaihtoehtoon, mutta näkyvissä ei ole ollut poikkeuksellisen suurta innostusta vaihtaa kuntaa. Mahdollisuuden hyviä ja huonoja puolia vertaillaan.

Kaupunginhallitus 17.3.2014 § 18

Apulaiskaupunginjohtajan vs:n esitys:

Päätetään

- a) merkitä tiedoksi Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2013,
- b) lähettää selvitys toimenpiteitä varten sosiaali- ja terveyslautakunnalle, ja
- c) lähettää selvitys kaupunginvaltuustolle tiedoksi.

Käsittely:

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

Päätös:



Hyväksyttiin esitys.

Liite

- Asiamiehen selvitys vuodesta 2013

Täytäntöönpano: kaupunginkanslia, esitys valtuustolle
toimenpiteitä varten ao. lautakunnalle

Muutoksenhakuohje: 7.4 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, puh. 8392 2537



VANTAA



Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2013

Vantaan kaupunginhallitukselle



Sisällys

Sisällys.....	1
Johdanto.....	2
Asiakkaiden yhteydenotoista.....	2
Uutta kantelujärjestelmään.....	3
Sosiaalihuollon yhteydenotoista.....	3
Velkaantuminen kannattaa tunnistaa.....	3
Velkajärjestely.....	4
Muutos lakeihin säästäisi verorahoja.....	4
Toimeentulotuen asiakirjojen käsittely.....	4
Miten saada tietoa vanhusten elämästä.....	5
Vanhuspalvelulaki ohjaa tiedon keräämiseen.....	6
Lastensuojelusta enemmän yhteydenottoja.....	6
Kuljetuspalveluita on kaivattu.....	6
Terveydenhuollon asiat.....	7
Terveyskeskuksen vaihtajat.....	7
Lääkityksen lopettamisesta kysytty.....	7
Terveyskeskuspäivystyksestä.....	7
Terveyskeskuksista.....	8
Lääkärin velvollisuus antaa lausuntoja.....	8
Suun terveydenhuollon asiat.....	9
Ehdotus nuorten työllistämiseen.....	9

Johdanto

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät ovat lakisääteisiä. Vantaalla sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen tehtävät on yhdistetty.

Tehtävänä on toisaalta auttaa kuntalaisia yksittäisissä ongelmakysymyksissä, joita on mahdollisesti syntynyt sosiaalipalveluiden piirissä tai terveydenhuollossa. Toisaalta asiamiehen tehtävään kuuluu yleisellä tasolla edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden asemaa ja oikeuksia.

Vantaan ja Espoon sosiaaliasiamiehet sijaistavat toisiaan vuosilomilla ja muiden lomien ja vapaiden aikana, joten asiamiespalvelu on aina vantaalaiselle ja espoolaiselle saatavilla ympäri vuoden.

Tarkasteluvuonna 2013 on selvästi ollut huomattavissa, että kansalaisten yleinen tietoisuus asiamiespalvelun olemassa olostä on lisääntynyt. Asiamiespalvelusta on tiedotettu enemmän, ja entistä useampi taho osaa kehottaa ottamaan yhteyttä asiakaskysymyksissä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Vuonna 2013 yhteistyö kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden kanssa on ollut poikkeuksellisen vaivatonta ja asiallista. Valvontajärjestelmän olemassaolo ja kuntalaisten oikeuksien esille ottaminen on hyväksytty palvelujärjestelmän tosiasiana, vaikka selvitykset ja kirjalliset vastaukset asiakkaille aiheuttavat myös lisätyötä.

Nyt voisi olla aika katsoa, miten voitaisiin vähentää kirjallisten valitusvastausten määrää niin, että niiden laatiminen ei veisi liikaa työaikaa itse kuntalaisten palvelutapahtumilta.

Byrokratia ja paperinpyörittäminen on lisääntynyt terveydenhuollossa ja sosiaalihuollossa lainsäädännön oikeusturvavaatimusten myötä.

Kanteluiden, valitusten ja muistutusten määrät lisääntyvät, ja niiden käsittely lohkaisee suuren osan itse pääasiallisesta työstä.

Asiakkaiden yhteydenotoista

Vuonna 2013 asiakasyhteydenottoja on tullut lähes 2 000 kappaletta, joista noin 1500 on ollut terveydenhuoltoa koskevia. Vähemmistö kyselyistä on kohdistunut sosiaalihuollon palveluihin. Näin on ollut aikaisempinakin vuosina.

Päähuomiona voisi sanoa, että kysymyksien kirjo on laajentunut. Kansalaisilla on kysyttävää laajalti koko yhteiskunnan palvelujärjestelmästä ja oikeusturvajärjestelmästä. Erilaiset palaute-, muistutus-, kantelu- ja vahingonkorvausjärjestelmät ovat olleet kyselyjen kohteena. Erittäin usein kuntalaiset haluavat nimenomaan, että heidän kokemansa puute kohtelussa tai tapahtunut vahinko palvelutapahtumassa ei toistuisi muiden kohdalla, ja sen vuoksikin halutaan antaa palautetta.

Espoossa sähköpostikyselyt ovat huomattavasti runsaslukuisempia kuin Vantaalla. On todennäköistä, että sähköpostikyselyt yleistyvät myös Vantaalla.

Pääasiassa otetaan yhteyttä puhelimitse.

Alkuvuonna 2013 sosiaalihuollon yhteydenottoja leimasi toimeentulotuen käsittelyaikojen viivästymiset, mutta loppuvuonna valitukset vähenivät jyrkästi tältä osin.

Uutta kantelujärjestelmään

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat ja muutkin kuntalaiset voivat tehdä kantelun valtakunnallisille valvontaviranomaisille, jos epäilevät viranomaisten toimien lainmukaisuutta. Kanteluviranomaisia ovat aluehallintovirastot, sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri ja tietosuojavaltuutettu.

Hallintolain kantelusäännösten uudistaminen tulee lähitulevaisuudessa ulottumaan sosiaali- ja terveydenhuollosta tehtäviin kanteluihin. Vireillä oleva lainmuutoshanke nostaa aluehallintoviraston ensisijaiseksi kanteluviranomaiseksi. Aluehallintovirastoon tehty kantelu voitaisiin kääntää aluehallintovirastosta takaisin kuntaan, jossa sosiaalihoitoa tai terveydenhuoltoa koskeva kantelu tulisi käsitellä ensin paikallisesti muistutuksena. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslakeihin valmistellaan muistutusta koskevia tarpeellisia muutoksia sosiaali- ja terveystieteidenministeriössä.

Paine kunnan omalle ongelmanratkaisukyvyille ja myös sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnalle tulee kasvamaan lakimuutoksen seurauksena. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on auttaa asiakasta muistutuksen tekemisessä. Muistutus on siis tehtävä ensin, ja jos muistutus ei tuo ratkaisua asiaan, vasta sitten kanteluasiaa voitaisiin jatkaa aluehallintovirastossa.

Muistutuksesta ja paikallisesta sopimisesta tulee välttämätöntä.

Muistutus on laissa määritelty kirjallinen asiakaspalautemuoto. Muistutukseen on aina viipymättä annettava yksikön esimiestaholta kirjallinen vastaus asiakkaalle.

Muistutusvastaukset työllistävät jo nyt huomattavassa määrin esimiestason työntekijöitä, joten jo tässä vaiheessa voitaisiin varautua tulevaan kehittämällä sellaisia ratkaisumenettelyjä, jotka vähentävät kantelujen ja myös muistutusten tekemistä. Kaikki hyötyisivät.

Sosiaalihuollon yhteydenotoista

Velkaantuminen kannattaa tunnistaa

Sosiaali- ja potilasasiamies on seurannut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen johtavia tekijöitä vuosien ajan. Kotitalouksien velkaantuminen, yritysten velkaantuminen, kuntien velkaantuminen ja valtioidenkin velkaantuminen on suurempaa kuin koskaan.

Toimeentulotuen asiakkuuksia voisi olla kymmeniä prosentteja vähemmän, jos luoton ottaminen ei olisi näin helppoa. Laskusuhdanteessa velat jäävät maksamatta, ja toimeentulotuessa ulosotossa olevaa velkaa käsitellään samanlaisena menona kuin vuokramenoa. Tuhannen euron pikavippi kuten myös 50 000 euron ulosottovelka maksetaan toimeentulotuen varoista välillisesti. Esimerkiksi, jos ulosottomies ulosmittaa tuloista 200 euroa/kk, sosiaalivirasto maksaa vastaavan summan toimeentulotukena kuntalaisten verovaroja. Verorahat saa siis käytännössä pikavipin myöntäjä tai muun luoton antaja. Tämä on lainsäädännöstä johtuvaa. Kunta noudattaa vain toimeentulotuesta annettua lakia.

Ulosmittaus ja velkojen maksu toimeentulotuen kautta jatkuu 15-20 vuotta, jos tulot ulosmittauksen jälkeen eivät riitä elämiseen.

Velkajärjestely

Velkajärjestelyn aloittaminen lopettaa toimeentulotuen käyttämisen velallisen velkojen maksuun. Kolmessa vuodessa velkajärjestelyn saanut on velaton. Läheskään kaikki ylivelkaiset eivät kuitenkaan voi saada velkajärjestelyä.

Oikeusministeriössä on valmistunut uusi velkajärjestelylaki. Uuden lakiehdotuksen mukaan voi yksityishenkilön velkajärjestelyn saada myös ammatin- tai elinkeinonharjoittaja. Velkajärjestely ei estä yrittäjää jatkamasta vanhaa yritystoimintaansa, jonka aikana on velkaannuttu.

Eräs ongelma varsinkin nuorten kohdalla on se, että esim. pikavippeihin ei yleensä saa velkajärjestelyä. Tällöin kunnan rahoilla maksetaan pikavippien ulosmittaus, jos velkainen on toimeentulotuen asiakas.

Muutos lakeihin säästäisi verorahoja

Kunnissa tulisi entistä systemaattisemmin pyrkiä tunnistamaan veloista johtuvat tai niihin liittyvät vaikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaiden keskuudessa. Jos talous jää hoitamatta, muiden ongelmien ratkaisu ei ole pysyvää.

Eduskunnan tulisi valtion velkaongelmien hoitamisen ohella entisestään tiukentaa pikavippien myöntämistä maksukyvyttömille, poistaa esteitä velkajärjestelyyn pääsulle ja muuttaa ulosottolainsäädäntöä niin, ettei sosiaaliturvarahoja kunnissa tarvitse käyttää yksityisten kotitalouksien velkojen maksuun toimeentulotuen avulla. Kyse on valtakunnallisesti kymmenistä miljoonista euroista lyhyelläkin perspektiivillä.

Pelkillä ulosottolainsäädännön suojaosuuksien korottamisella toimeentulotuen tasolle voidaan suojata kunnan verorahat täysin. Näin on ollut esim. Ruotsissa. Siellä ulosottomies on jättänyt aina vuokra- ja elämisrahat ulosottovelalliselle.

Kantakoon riskin luotonannosta mieluummin luoton myöntäjä kuin luottosuhteessa täysin ulkopuolinen veronmaksaja.

Kunnan talousneuvonnalla ja ehkäisevällä toimeentulotuella voidaan ennalta estää pitkäaikaista maksukyvyttömyyttä.

Toimeentulotuen asiakirjojen käsittely

Toimeentulotuki on ollut yleensä useimmin kyselty aihealue. Toimeentulotuki on elämisen edellytysten perusta kansalaiselle työttömyyden, sairauden tai muun tulopohjan murtumisen aikana.



On selvää, että jos toimeentulotukipäätös ei tule ilman aiheetonta viivytystä ja oikean suuruisena, toimeentulotuen hakija reagoi siihen herkästi. Koko elämä pyörii tuon perustulon ympärillä. Vuokrat ja laskut pitää maksaa ajallaan.

Poikkeuksellisen usein on seurantavuonna tullut valituksia siitä, että sosiaalitoimistossa hakemusasiakirjat ovat joko osittain tai kokonaan tietymättömissä, vaikka asiakas on asiakirjat todistettavasti ja varmasti jättänyt sosiaalitoimistoon. Samoin on ihmetelty sitä, että lisäselvityksiä pyydetään asiakirjoista, jotka on jo toimitettu.

Jos asiakirjaliikenne ja asiakirjojen hallinta ei toimi, niin ollaan varmasti vaikeuksissa. Asiakkaan oikeusturvaa ei voi edes yrittää toteuttaa, jos on epäselvää, onko asiakas ylipäättään jättänyt toimeentulotukihakemusta tai liitteitä.

Kun asiakirjoja annetaan tai lähetetään viranomaiselle, ne tulee kirjata heti vastaanotettaessa saapuneiksi. Kirjaus hakemuksen luonteesta ja luettelo liitteistä olisi hyvä tallentaa tietojärjestelmään.

Kirjaamisen jälkeen asiakirjojen reitin tulisi olla hallittua ja nopeaa toimeentulohakemusten ja myöhemmin toimitettavien lisäselvitysten osalta.

Asiakirjojen käsittelyprosessi tulisi varmistaa toimivaksi. Kirjaamista koskeva lainsäädäntö ja henkilötietojen käsittelyä koskeva lainsäädäntö edellyttävät asiakirjojen huolellista käsittelyä.

Toimeentulotukiprosessissa liikkuu paljon asiakirjoja hakemusten suuren määrän johdosta. Asiakirjojen tulisi olla yhtä turvassa kuin esim. jätettäessä tuomioistuimeen asiakirjoja.

Vantaalla toteutuva toimeentulotuen sähköinen hakemusmenettely tulee auttamaan asiakirjojen säilymisessä.

Miten saada tietoa vanhusten elämästä

Vanhustenhuollon kohdalla on vuosien mittaan asiamiestoiminnassa tiivistynyt yksi pulmallinen kysymys. Miten saada oikeata tietoa vanhusten palveluiden toimivuudesta kotiloissa ja olosuhteista palvelutaloissa ja vanhainkodeissa?

Vanhusten yhteydenottokyky ja mahdollisuudet eivät ole niin hyvät kuin nuorella väestöosalla. Jos valvova taho ja kunnan palveluita järjestävä taho ei saa oikeata ja riittävää tietoa vanhusten palveluiden ja terveydenhuollon tasosta, puutteita ei onnistuta korjaamaan.

Yksittäisistä vanhusten tai omaisten kertomuksista ei voi nähdä kokonaiskuvaa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen käynti vanhainkodissa ei riitä antamaan oikeaa tietoa siitä, mitä laitoksessa tapahtuu päivittäin ympäri vuoden.

Valtakunnallisesti on nähtävissä, että riskejä otetaan liian huonokuntoisten vanhusten kotona hoitamisessa. Kaatumiset ja niistä johtuvat vammat ovat yleisiä kotona ja myös laitoksissa. Lääkäriä ei ole tavoitettavissa niin usein kuin toivottaisiin. Henkilöstömitoituksiin vaikuttaa kireä taloustilanne. Toimintojen ulkoistamisen vaikutuksista ei ole riittävästi tietoa tai tieto on ristiriitaista.

Oikean tiedon saaminen on välttämätön edellytys toimintatapojen muutokselle. Siihen pitäisi kehittää nykyistä parempia menetelmiä. Vanhuksen lähellä päivittäin olevat ihmiset ja hoitajat

tietävät eniten. Tarvitaan valvovan tahon systemaattista valvontaa ja tutkimusta omavalvonnan lisäksi.

Vanhuspalvelulaki ohjaa tiedon keräämiseen

Vanhuspalvelulaki (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980) tuli voimaan 1.7.2013.

Vanhuspalvelulain 6 §:ää aletaan noudattaa vuoden 2014 alusta lukien. Ko. lainkohdassa veloitetaan kunnan sosiaali- ja terveyslautakunta arvioimaan iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyttä ja laatua alueellaan.

Vanhuspalvelulain mukaan kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä.

Lisäksi kunnan on koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta. Arvioinnissa on lisäksi otettava huomioon sosiaaliasiamiehen vuosittaisessa selvityksessä esitetyt havainnot.

Vantaan osalta voidaan todeta, että tietoa on kerätty ja tutkimusta tehty jo ennen vanhuspalvelulakiakin.

Lastensuojelusta enemmän yhteydenottoja

Lastensuojelun yhteydenottojen määrät ovat lisääntyneet aikaisemmista vuosista. Luultavasti tämä johtuu siitä, että lastensuojelun kentällä on useampia toimijoita ja lastensuojelu on muuttunut arkisemmaksi aiheeksi ja puheenaiheeksi. Lapsiasiamiehen virastosta ja aluehallintovirastosta kuntalaisia ohjataan kääntymään asuinpaikan sosiaaliasiamiehen puoleen.

Kyselyjen lisääntyminen on siinä mielessä hyvä asia, että lastensuojelusta kysymistä ei arastella. Asiakkaiden kanssa käydään usein pitkiä keskusteluja, joissa asiakkaat toivon mukaan saavat realistisen kuvan siitä, millä edellytyksillä perheiden yksityisyyden suojaan voidaan puuttua. Asiakkaiden on hyvä saada tieto siitä, että viranomaisilla on lisääntynyt puuttumisvelvollisuus, jos lasta uhkaa jokin vaara.

Viranomaisten menettely ei ole aiheuttanut sosiaaliasiamiehen taholta esim. kanteluohjausta. Asiat ovat olleet enemmän näkemyseroja. Asiakkaat ovat saattaneet tehdä muistutuksen.

Kuljetuspalveluita on kaivattu

Aikaisempaa enemmän on kyselty kuljetuspalveluiden saamisen edellytyksiä. Useat kysyjistä ovat olleet jossain leikkauksessa tai muuten monisairaita. Kuljetuspalvelua sosiaalihuoltolain perusteella on jouduttu odottamaan kohtuuttoman kauan, ja päätös on voinut olla kielteinen.

Vähätulolisella ei ole mahdollisuuksia taksin käyttöön asiainnissa, joten hakemuksen hylkääminen tai viipyminen ei tue ihmisarvoisen elämän tavoitetta. Käytännössä ollaan liikuntakyvyttömänä kotona pitkiä aikoja, vaikka olisi välttämättömiä asioita hoidettavana. Julkisen liikenteen käyttäminen on vamma vuoksi mahdotonta.

Valitusmenettely hallinto-oikeuteen asti vie vuoden, joten ensimmäistä viranhaltijan päätöstä tulisi harkita asiakkaan näkökulmasta ja ottaa huomioon, että päätös on käytännössä lopullinen.

Päätöksen muuttuminen valitusasteessa myönteiseksi vuoden kuluttua, kun sairaudesta tai vammasta on jo toivuttu, ei auta enää.

Perustuslaki ja hallintolaki edellyttävät pikaista päätöksentekoa.

Terveydenhuollon asiat

Terveyskeskuksen vaihtajat

Terveydenhuollon asiakkaille ja varsinkin tyytymättömille on asiamiehen taholta annettu informaatiota uudesta lainsäädännöstä, jonka mukaan vuoden 2014 alusta kansalaisilla on mahdollisuus valita terveyskeskuspalvelut ja suun terveydenhuollon palvelut mistä kunnasta tahansa. Vantaalla sosiaali- ja terveystyö on hyvin valmistautunut lain muuttumiseen. Tarvittava lomake ja ohjeet terveyskeskuksen vaihtamiselle ovat olemassa. Vaihtajan on sitouduttava uuteen kuntaan vähintään vuodeksi.

Kuntalaiset ovat olleet tyytyväisiä tällaiseen vaihtoehtoon, mutta oikeastaan kukaan tyytymätöntäkään ei ole sanonut suoralta kädeltä vaihtavansa kuntaa. Asiaa varmaan harkitaan ja vertaillaan hyviä ja huonoja puolia. Näkyvissä ei ole ollut poikkeuksellisen suurta innostusta vaihtaa kuntaa.

Lääkityksen lopettamisesta kysytty

Tavanomaista useammin on kysytty potilaan oikeuksia tilanteessa, jossa pitkäaikainen lääkitys on lopetettu, kun asiakas on pyytänyt tavanomaista vanhojen reseptien uusimista. Reseptit on jätetty uusimatta.

Usein kyse on ollut kivunhoidosta tai ahdistuksen hoidosta sellaisilla lääkkeillä, jotka vaikuttavat keskushermostoon. Varsinkin lääkärien vaihtuminen on yhdistettävissä reseptien uusimatta jättämiseen. Uusi lääkäri voi tehdä uuden hoitolinjauksen.

Oikeusturvaongelmana on tällöin se, että potilasta ei ole aina kuultu näissä uusissa hoitolinjauksissa. Lääkäri ei ole välttämättä edes mitenkään informoinut muutoksesta etukäteen.

Tärkeissä hoitoratkaisuissa on aina kuultava potilasta. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan hoito tapahtuu aina yhdessä potilaan kanssa, vaikka lääkeratkaisuista viime kädessä vastaakin lääkäri. Potilaalle on hyvin järjestyttävä asia, jos hänen vuosia ottamansa lääkkeet hetkessä poistuvat. Tilanne voi olla vaarallinenkin, koska lääkkeisiin on totuttu. Joka tapauksessa olisi keskusteltava mahdollisista korvaavista lääkkeistä sekä siirtymäaikoista ja perusteltava vanhojen lääkkeiden lopettaminen potilaalle.

Terveyskeskuspäivystyksestä

Allekirjoittaneen toimialueeseen kuuluvat Vantaan terveyskeskukset ja Peijaksen sairaalan yhteydessä toimiva terveyskeskuspäivystys. Sairaaloilla on omat potilasasiamiehet.

Terveyskeskuksista ja Peijaksen päivystyksestä tulee kyselyjä, joista suuri osa on koskenut hoitovirhe-epäilyä. Halutaan neuvoja, miten antaa palautetta, miten edetä asiassa tai miten hakea korvausta.

Käynti terveyskeskuspäivystyksessä on kertaluontoista. Jos päivystystilannetta ei koeta tyydyttäväksi, siihen reagoidaan, koska päivystykseen on yleensä suurempi kynnys lähteä kuin terveyskeskukseen. Päivystyksen toiminnasta asiakkaat ohjataan tekemään lähes aina palaute päivystystä hoitavalle yhtiölle. Usein asiakkaat haluavat antaa palautteen myös kaupungin sosiaali- ja terveysviraston johdolle.

On järkevää, että myös kaupungin edustaja ostopalvelun hankkijana pysyy ajan tasalla kuntalaisten palautteista. Kaupunki on joka tapauksessa vastuussa ostopalveluyrityksen ohella riittävästä henkilökunnan määrästä ja laadusta ja oikeista potilasasiakirjamerkinnöistä. Kaupungilla on valvontavastuu. Päivystyksen vastuuhenkilöt ovat yleensä aina vastanneet asianmukaisesti tehtyihin muistutuksiin. Potilasasiamiehelle tulleiden yksittäisten potilaskertomusten määrä ei ole tarpeeksi suuri arvosanan antamiseksi päivystyksen toiminnasta kokonaisuudessaan.

Terveyskeskuspäivystyksen luonne vakavampien ja kiireellisten potilastilanteiden käsittelypaikkana aiheuttaa sen, että myös epäkohdat ja puutteet asiainnissa koetaan vakaviksi.

Terveyskeskuksista

Terveyskeskukseen pääsyn ongelmista ei ole tullut niin paljon valituksia kuin joskus aikaisempina vuosina. Valitukset ja palautteet ovat koskeneet enemmän palvelutapahtuman sisältöä ja toivomuksia jatkotutkimuksista, joita ei ole määrätty siinä laajuudessa kuin asiakas olisi toivonut. Yllättävän vähän on valitettu terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan toiminnasta arvioitaessa hoidon tarvetta. Hyvin harvoin tulee valitus siitä, että lääkärin tapaamista ei ole katsottu tarpeelliseksi.

Usein yhteydenotto koskee selvästi lääketieteellistä ongelmaa, jota ei ole onnistuttu ratkaisemaan. Tässä tilanteessa potilasasiamiehen mahdollisuudet auttaa ovat pienet. Kaikkiin oireisiin ja terveysongelmiin ei saada selvyttä. Lainsäädännön välineet ovat huolellinen hyvä hoito ja tutkimus sekä hoitosuunnitelmat.

Kirjallisten hoitosuunnitelmien tekeminen varmasti auttaa sellaisia potilaita, joilla on paljon sairauksia tai monipuolista hoitoa vaativa tilanne. Nähtävästi kirjalliset hoitosuunnitelmat ovat alikäytettyjä. Asiakkaalle tällaisen tekeminen yhdessä lääkärin kanssa voi olla yllättävän tärkeää henkisestikin. Epätietoisien odottelun tila on usein käsillä, kun asiakas soittaa potilasasiamiehelle. Asiakkaalle ei ole selvinnyt, miten hoitoa aiotaan viedä eteenpäin. Potilasasiamiehen puoleen käännytään, kun ei ole muuta tahoa, jonka kanssa selvittää asioita.

Lääkärin velvollisuus antaa lausuntoja

Tiedusteluja on tullut erilaisten todistusten ja lausuntojen saamisesta lääkäriltä.

Julkisen terveydenhuollon lääkärin velvollisuutena on katsottu olevan kaikkien tarvittavien todistusten ja lausuntojen laatiminen riippumatta siitä, onko terveydenhuollon yksiköllä, josta todistusta pyydetään, kiire tai ruuhkatilanne. Kuntalaisia ei tulisi ohjata yksityislääkäreille

lausuntojen vuoksi. Lausunnot ja todistukset kuuluvat terveyskeskuksen lakisääteiseen toimintaan.

Suun terveydenhuollon asiat

Suun terveydenhuollon asioista on kysymyksiä ja valituksia tullut melko vähän ottaen huomioon asiakasmäärän.

Usein kysytään, voidaanko kaupungin hammashuollon palvelusta veloittaa asiakasmaksu, jos palvelussa on tapahtunut jonkinlainen virhe.

Jos yksityisellä hammaslääkärillä tapahtuu virhe, on asiakkaalla käytettävissään kaikki kuluttajansuojalain keinot; mahdollisuus hinnan alennukseen, virheen korjaukseen tai vahingonkorvaukseen ja tietysti korvausta voidaan hakea Potilasvakuutuskeskukselta hoitovirheen perusteella. Apua saa valtion kuluttajaneuvonnasta.

Julkista hammashuoltoa kuluttajansuojalaki ei koske, mutta vahingonkorvausvaatimus voidaan esittää ja Potilasvakuutuskeskukselle voidaan tehdä ilmoitus potilasvahingosta.

Järkevää ja oikein on tietysti julkisellakin sektorilla noudattaa kuluttajansuojalain periaatteita siitä, että vain onnistuneesta palvelusta peritään maksu, ja että vahingot pyritään korjaamaan. Näin Vantaalla yleensä tapahtuukin.

Ehdotus nuorten työllistämiseen

Velkaongelmat ja kasaantuneet pikavipit ovat sellaisia seikkoja, jotka vievät motivaatiota velkaisen henkilön työnteolta. Olisi sen vuoksi hyvä ratkaista velkaongelma samassa yhteydessä, kun saadaan työpaikka.

Monesti nuorten velat ovat muutamia tuhansia euroja. Ne voidaan saada maksettua pois yhdellä kaupungin myöntämällä sosiaaliluotolla. Sosiaaliluoton korko on vain 0.5 prosenttia. Sosiaaliluotto edellyttää kuitenkin tötuloja. Luottoa ei muuten voida myöntää.

Kaupunki voisi ottaa nuoren töihin. Työpaikka mahdollistaisi kaupungin sosiaaliluoton myöntämisen, jolla pikavipit voisi maksaa pois kerralla. Ulosotto päättyisi ja luottotiedot puhdistuisivat, kun velka maksetaan kokonaan pois.

Velkajärjestelyyn ei nuori henkilö pääse pikavipeillä. Ainoa mahdollisuus velkaiselle nuorelle on sosiaalinen luotto ja työpaikka.

Ulosottoasiakkaaksi jääminen johtaa toimeentulotukiluukulle. Kaupungin siis jopa kannattaisi itse tarjota nuorelle työpaikka ja velanhoito edullisella lainalla.



Vantaa