



## Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodesta 2013

VD/2147/00.03.02.00/2014

Vantaan sosiaali- ja potilasasiamies on antanut selvityksen toimintavuodesta 2013. Kaupunginhallitus on käsitellyt selvityksen kokouksessaan 17.3.2014 ja lähettänyt sen sosiaali- ja terveyslautakunnalle toimenpiteitä varten.

**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 koskevista kysymyksistä.

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-, kanteluja 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. Toimeentulotuessa 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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan osalta suuri osa yhteydenotoista on koskenut terveydenhuollon erilaisia palaute-, muistutus-, kantelu- ja vahingonkorvausjärjestelmiä. Nämä käsitellään terveydenhuollon tulosalueella yksilöasioina ja niissä saatu palaute käytetään myös toiminnan kehittämiseen. Asiamies on esittänyt toimeentulotuen asiakirjojen hallinnan parantamista. Kuten hän toteaa, käyttöön otettu ja edelleen laajennettava hakemusten sähköinen käsittely parantaa asiakirjojen hallintaa merkittävästi.

Sosiaali- ja potilasasiamies on myös kiinnittänyt huomioita erityisesti sellaisiin epäkohtiin, jotka korjaantuvat mahdollisilla lakimuutoksilla, kuten esimerkiksi velkaantumiskehityksen hillitseminen ja ulosottolainsäädännön suojaisuuden korottaminen.

### Sosiaali- ja terveyslautakunta 14.4.2014 § 8

#### Apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2013.

Liite: Sosiaali- ja terveyslautakunnalle saapunut ote kaupunginhallituksen päätöksestä:  
Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodesta 2013

#### Päätös:

Esitys hyväksyttiin.

Muutoksenhakuohje: 5. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Täytäntöönpano: Tulosaluejohtajat



# Vantaa

---

Lisätiedot:

Hallintopäällikkö Satu Siikander, p. 09 8392 7222, [etunimi.sukunimi@vantaa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vantaa.fi)