



## Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2014

VD/634/00.03.02.00/2015

HN/MLiu/IL/AR/MT/LL

**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. 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 viranomaisten 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 2014 asiakasyhteydenottoja tuli ennätysmäärin eli hieman yli 2 000 kappaletta, joista noin 1 500 koski terveydenhuoltoa.

Sosiaalihuollon yhteydenotoista suurimman ryhmän muodostavat edelleen **toimeentulotuen** asiat. Yhteydenottojen laatu ja määrä ei kuitenkaan viittaa poikkeuksellisiin ongelmiin toimeentulotuen käsittelyjärjestelmissä. Pelkästään toimeentulotuen käsittelyajat eivät ole olleet yhteydenottojen sisältönä. Vaikuttaa siltä, että jos ja kun toimeentulotuki siirtyy osittain Kelalle, voitaisiin päästä sellaiseen päätöksentekoon, jossa päätöksentekijällä olisi kaikki hakijan tulo- ja menotiedot mahdollisimman reaaliaikaisesti käsillä. Ongelmana on aina ollut se, että toimeentulotuen hakijan tulot ja menot koostuvat lukuisista pienistä palasista, joiden tulisi olla oikein käsittelijän tiedossa juuri päätöshetkellä.

**Vanhuksia** koskevat yhteydenotot koskevat yleensä sekä terveydellisiä että sosiaalisia kysymyksiä. Yleinen on huoli siitä, selviääkö vanhus omatoimisesti kotona. Asiamiehen mielestä omaishoidon tukeen kannattaa panostaa ja omaishoitajat tarvitsevat laajan tukitoiminnan. Hän nostaa erityisesti esille huolen omaishoitajan mahdollisesta sairastumisesta. Useita puheluita on myös tullut vanhuspotilaan omaisilta ja ystäviltä, joiden mielestä potilasta ollaan kotiuttamassa liian aikaisin.

**Terveydenhuollossa** asiamies nostaa esiin terveyspalveluiden johtoryhmän erittäin merkittävän potilasturvallisuutta edistävän päätöksen valvonnan tehostamisesta terveyskeskuspäivystystoiminnassa. Sen mukaan terveyskeskuspäivystyksessä potilaalle annetaan käynnin yhteydessä kirjallinen selvitys hoidon tarpeen arvioinnista. Kun potilaalle annetaan heti kirjallinen arviointi, ei jää jossiteltavaa myöhemmin sen suhteen, miksi lääkärinhoitoa tai muuta välitöntä hoitoa ei katsottu tarpeelliseksi.

**Kansainvälistyminen** on kehityssuunta, johon kuntien tulisi kiinnittää aikaisempaa suurempaa huomiota. Asiamies kysyy, onko kunnissa varauduttu tulevaan lainsäädäntöön terveyspalveluissa. Suomessa oleskeleville ns. paperittomille esitettävä kiireellisuonteinen terveydenhoito on tarkoitettu tulemaan voimaan vuoden 2016 alussa. Lakiehdotus vaatii toteutuessaan kuntien henkilöstöltä erityiskouluttautumista.

Uusi sosiaalihuoltolaki, joka tuli **kotipalvelujen** osalta voimaan vuoden 2015 alusta, lisää matalan kynnyksen palveluja. Kotipalvelua, kuten myös perhetyötä, tukihenkilöitä ja -perheitä sekä vertaisryhmätoimintaa, on jatkossa saatavilla ilman lastensuojelun asiakkuutta. Kuntien on varauduttava palvelupisteen muutokseen ja kerrottava selkeästi, miten palvelua ja apua on saatavissa.

### Kaupunginhallitus 9.2.2015 § 44

#### Asukaspalveluiden apulaiskaupunginjohtajan va:n esitys:

Päätetään

a) merkitä tiedoksi Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2014



- b) lähettää raportti toimenpiteitä varten sosiaali- ja terveyslautakunnalle  
c) lähettää raportti kaupunginvaltuustolle tiedoksi.

**Käsittely:**

Merkittiin, että sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen oli kokouksen alussa vastaamassa vuoden 2014 raporttiin liittyviin kysymyksiin.

**Päätös:**

Hyväksyttiin esitys.

Liite:

- Asiamiehen raportti vuodelta 2014

Täytäntöönpano: kaupunginkanslia, esitys valtuustolle  
toimenpiteitä varten ao. lautakunnalle

Muutoksenhakuohje: 7.4 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

apulaiskaupunginjohtaja va. Heidi Nygren; sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, puh. 8392 2537