



Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2015

VD/955/00.03.02.00/2016

JN/MLiu/IL/MT/LL

Sosiaali- ja potilasasiamies on kaksi asiamiestoimintaa yhdistävä 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. Potilasasiamiestoiminta perustuu lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (785/92). Lain 3 luvun 11 §:ssä määritellään potilasasiamiehen tehtävät. Potilasasiamiehen tehtävä on ensisijaisesti neuvoa-antava. Vantaan ja Espoon asiamiehet 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.

Toimintavuosi 2015 on ollut sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan vilkkaampi, kun tarkastellaan pelkkiä asiakasyhteydenottoja, kuntalaisten tiedon tarvetta ja kyselyjä. Yhteydenottoja oli yli 2 000, joista kaksi kolmesta koski terveydenhuoltoa. Tavanomaista enemmän on kysytty terveyskeskuspäivystystoiminnasta, erilaisista potilasasiakirjoihin liittyvistä asioista ja hoitovirheepäilyistä. Taustalla ovat terveyskeskuspäivystystoiminnan keskittyminen vakavampiin tapauksiin ja sähköisen potilasarkiston käyttöönoton uudistuksen eteneminen.

Monet sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulevat kyselyt ja palautteet liittyvät siihen, että asiakasta tyydyttävään tulokseen ei ole päästy olemalla yhteydessä sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijään. Kysymyksiin ei asiakkaan mielestä anneta tyydyttävää vastausta. Vaikuttaisi siltä, että asiakkaiden ja työntekijöiden välistä viestintää kehittämällä voitaisiin päästä parempaan asiakastyytyväisyyteen.

Asiamiehen raportissa 2014 suositeltiin terveyskeskuspäivystykseen menettelyä, jossa potilaalle tulostettaisiin kirjalliset perusteet hoidon tarpeen arvioinnista silloin kun asiakas ei pääse lääkärin tutkittavaksi. Tällä tavalla viestintää parannettaisiin. Potilasasiakirjojen sisällöistä on asiamieheen otettu yhteyttä enenevässä määrin. Tämä todettiin jo edellisessä raportissa ja kehitys on jatkunut.

Myös lastensuojeluasioissa on otettu enemmän yhteyttä kuin aikaisempina vuosina. Yhä useammin on käsitelty myös erilaisia turvaratkaisuja, kuten lähestymiskieltoja, osoitteiden turvakieltoja ja valvottuja tapaamisia.

Vammaispalvelujen yhteydenottoja on tullut runsaammin kuin aikaisempina vuosina. Useissa tapauksissa asiakkaat ovat olleet huolissaan muutoksista, jotka ovat vähentäneet henkilökohtaisen avustajan työtuntimääriä. Päihdehuollon yhteydenotot ovat enimmäkseen koskeneet huumeiden korvaushoitoa tai muuta huumeisiin liittyvää hoitoa.

Suomi sijoittui Pohjoismaiden viimeiseksi vanhusten hyvinvointia mittaavassa tutkimuksessa. Lähes sadan maan joukossa Suomi oli sijalla 14. Ensimmäisellä sijalla oli Sveitsi, Norja oli toinen ja Ruotsi kolmas. Islanti ylsi sijalle seitsemän ja Tanska sijalle 11.

Kaupunginhallitus 8.2.2016 § 25

Asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) merkitä tiedoksi Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2015
- b) lähettää raportti toimenpiteitä varten sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja
- c) lähettää raportti kaupunginvaltuustolle tiedoksi.

Päätös:



Päätettiin yksimielisesti jättää asia pöydälle seuraavaan kokoukseen.

Liite: Asiamiehen raportti vuodelta 2015

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