



Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2017

VD/1767/00.03.02.00/2018

JN/MLiu/IL/MT/HY-L

Sosiaali- ja potilasasiamies on kaksi tehtävää yhdistävä riippumaton, itsenäisessä työntekijäasemassa oleva toimija, joka on sijoitettu hallinnollisesti konserni- ja asukaspalvelujen toimialalle kuntalaispalveluiden tulosalueelle. 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 koskeissa kysymyksissä. Asiamieheltä voi pyytää neuvoja esimerkiksi muistutuksen tai valituksen tekemisessä. Asiamies ei kuitenkaan toimi asianajajana. Asiamies ei myöskään itse tee päätöksiä, eikä hän voi muuttaa viranomaisten tekemiä päätöksiä. Potilasasioissa asiakasta neuvotaan miten menetellä potilasvahingon sattuessa. Vantaan ja Espoon sosiaaliasiamiehet sijaistavat toisiaan lomien ja vapaiden aikana, joten asiamiespalvelua on saatavilla ympäri vuoden.

Vuonna 2017 yhteydenottojen määrä Vantaan sosiaali- ja potilasasiamieheen on pysytellyt lähes 2 000 yhteydenoton paikkeilla. Yli puolet yhteydenotoista on koskenut terveydenhuoltoa. Yhteydenottojen määrä kertoo sen, että Vantaalla sosiaali- ja potilasneuvonnalle on vakiintuneesti kysyntää, vaikka toimeentulotuki on pääosin siirtynyt kansaneläkelaitoksen (Kelan) hoidettavaksi. Kunnan sosiaali- ja potilasasiamiehillä ei ole kuitenkaan toimivaltaa Kelan käsittelemissä asioissa. Kelan asiakirjoja tai sisäisiä ohjeita ei myöskään saa nähtäväksi.

THL:n viime aikaisissa arvioissa todetaan köyhyyden olevan edelleen huolettavan suurta. Suhteellisen köyhyyden ennakoidaan kasvavan eniten yksin asuvien, yli 65-vuotiaiden, eläkeläisten ja työttömien sekä muiden työelämän ulkopuolella olevien työikäisten keskuudessa. Toimeentulotuki paikkaa yhä enemmän matalaa perusturvaa. Huolimatta siitä, että kunta on ulkoistanut sosiaalipalvelujen tuottamisen, se vastaa siitä, että sosiaalipalvelut myönnetään ja yksilökohtaiset päätökset tehdään lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Vanhuspalvelulain mukaan iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoitojärjestelyn muuttamiseen pitää olla erityisen painava ja perusteltu syy. Kilpailuttaminen ei sellaisenaan muodosta erityistä syytä, jonka perusteella hoidon pysyvyydestä voitaisiin poiketa, vaan asiaa tulisi tarkastella asiakkaan kokonaistilanteen kannalta. Hallinto-oikeuden päätöksessä vanhuksen hoivapaikan siirtäminen katsottiin lain vastaiseksi, koska lähtökohtana vanhuksen hoivapaikan siirtämiselle oli pidetty sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteellisia uudistuksia ja palveluntuottajayhtiön yritystoiminnan järjestämistä.

Asiamiehen näköpiirissä on hyvin paljon moninaisempi päihdesektori ja palvelutarve kuin aikaisemmin. Kipulääkkeiden käyttö ja rauhoittavien psykiatrisien lääkkeiden käyttö on ollut esillä sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulevilla yhteydenotoilla enenevässä määrin. Lähes aina tilanne on ollut sellainen, että tutun pitkäaikaisen lääkkeen reseptiä ei ole uusittu. Syy on jäänyt asiakkaalle epäselväksi.

Terveyskeskuksesta saatu lähete voi johtaa siihen, että potilas vain palautetaan terveyskeskuksen hoidettavaksi. Asiakasta ei välttämättä edes kuulla tai tutkita sairaalassa. Lähete ei näin johda mihinkään. Usein tässä vaiheessa potilasasiamieheltä kysytään apua ja halutaan tietää, voiko sairaalaa vaihtaa.



Asiakas voi valita sairaalan, jos oma sairaala ja vastaanottava sairaala tähän suostuvat. Valinnanvapaus sairaalan osalta ei ole siis niin laaja kuin terveyskeskuksen vaihto, joka ei edellytä kenenkään suostumusta.

Yksityisen lääkäriaseman puutteellisesta palvelusta on voinut saada tehokasta apua potilasasiamiesten lisäksi kuluttajaviranomaisilta. Vastaavaa kuluttajaa turvaavaa lainsäädäntöä ei ole ollut julkisessa terveydenhuollossa ja palveluissa. Monille tulee yllätyksenä, ettei terveyskeskuslähete sairaalaan erikoislääkärille välttämättä johda jatkotutkimuksiin. Sairaalalääkäri voi katsoa jatkotutkimuksen tai hoidon sairaalassa tarpeettomaksi.

Kuluttajansuojalakia ei sovelleta julkiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjät voivat turvautua kuluttajansuojalain kuluttajaa suojaaviin säännöksiin. Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan palvelut ovat tämän vuoksi olleet vain yksityisten lääkäriasemien asiakkaiden ulottuvilla. Kuluttajansuojalaki on tarpeen ulottaa koskemaan jatkossa yhtäläisesti yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja viimeistään sote-uudistuksen yhteydessä.

Kaupunginhallitus 5.3.2018 § 12

Asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) esittää kaupunginvaltuustolle tiedoksi merkittäväksi Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen toimintaraportti 2017, ja
- b) lähettää selvitys toimenpiteitä varten sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Käsittely:

Merkittiin, että sosiaaliasiamies Miikkael Liukkonen vastasi kokouksen alussa asiakohtaan esitettyihin kysymyksiin.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liite:

- Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen toimintaraportti 2017

Täytäntöönpano: kaupunginkanslia; esitys valtuustolle

Muutoksenhakuohje: 8.4. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtaja Jaakko Niinistö, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi
sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi