



Vastaus Jussi Särkelän ja 29 muun valtuutetun aloitteeseen sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävistä

VD/5018/00.02.00.03/2018

JN/IL/MLi/MT/NJ

Jussi Särkelä sekä 29 muuta valtuutettua jättivät seuraavan valtuuston työjärjestyksen mukaisen valtuustoaloitteen:

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 24 § :ään ja lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista 11§ :ään. Vantaalla on kokopäiväinen yhdistetty sosiaali- ja potilasasia mies.

Hänen tehtävänsä ovat monipuolisia ja vaativia kuten esimerkiksi erityistä asiantuntemusta vaativien ryhmien kuten eräiden vammaisryhmien ja pienten sairausryhmien palveluiden tarpeisiin perehtymistä edellyttäviä.

Vantaalla sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut toimivat ilmeisen hyvin. On silti ilmeistä, että hänen asiakassegmentissään on henkilöitä, joilla ei ole tietoa tai kykyä käyttää sosiaali- ja potilasasiamiehen palveluja.

Esitämme, että kaupunginhallitus selvittää

- potilas- ja sosiaaliasiamiehen tehtävien tämän hetkisen kokonaismäärän,
- jääkö jotkut asiakasryhmät palveluiden ulkopuolelle,
- onko tarpeellista vahvistaa sosiaali- ja potilasasiamiehen roolia esimerkiksi lisähenkilökuntaa palkkaamalla.

Kaupunginvaltuusto 28.5.2018 § 16

Päätös:

Päätettiin ottaa asia käsiteltäväksi ja lähettää valtuustoaloite kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

Asukaspalveluiden toimiala toteaa vastauksenaan seuraavaa:

Sosiaali- ja potilasasiamies on riippumaton toimija, joka on Vantaalla sijoitettu asukaspalvelujen toimialalle kuntalaispalvelujen tulosalueelle. Asukaspalvelut on valmistellut aloitteeseen seuraavanlaisen vastauksen.

Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen asiakasyhteydenottojen määrä on pysytellyt jo pitkään lähes 2 000 yhteydenoton paikkeilla vuosittain. Yhteydenottajista yli puolet on ollut terveydenhuollon asiakkaita. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiat usein yhdistyvät muun muassa vanhustenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportissa toimintavuodesta 2017 (kaupunginhallitus 5.3.2018 § 12) todetaan, että yhteydenottomäärä kertoo sen, että Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasneuvonnalle on vakiintuneesti kysyntää, vaikka toimeentulotuki on pääosin siirtynyt Kansaneläkelaitoksen (Kelan) hoidettavaksi. Kelalla ei ole omaa asiamiesjärjestelmää, joten toimeentulotukiasioissa turvaudutaan yhä



kunnan sosiaaliasiamieheen. Myös viranomaistahot ohjaavat asiakkaita kääntymään Kelan järjestämän toimeentulotuen osalta kunnan sosiaaliasiamiehen puoleen. Kunnan sosiaali- ja potilasasiamiehellä ei ole kuitenkaan toimivaltaa Kelan käsittelemissä asioissa.

Espoossa ja Helsingissä on sosiaali- ja potilasasiamiesten lisäksi erilliset vammaisasiamiehet. Tältä osin näissä kunnissa sosiaali- ja potilasasiamiesten työmäärä on pienempi kuin Vantaalla. Sosiaali- ja potilasasiamiestyön resurssien vahvistaminen Vantaalla olisi tässä vertailussa perusteltua.

Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen työn painopiste on vuonna 2018 jo alkanut suuntautua vanhuspalveluihin ja vammaispalveluihin. Vanhuspalvelut on voimakas kasvuala, jonne on syntynyt laaja yksityisten hoivapalvelujen kenttä. Vanhuspalvelut kotona ja hoivakodeissa tarvitsevat valvontaa, jossa asiakasnäkökulma on esillä. Yksityisiä hoivapalveluja tuottavia ostopalveluyrityksiä tulisi voida valvoa hyvin ja lainsäädäntö edellyttää tätä kunnalta. Ongelmana on se, että tällaisten laitosten tai hoivakotien toimintaan pitää perehtyä jonkin aikaa ennen kuin luotettavaa tietoa on saatavissa pidempiaikaisista laatutekijöistä tai vaaramomenteista.

Samoin vammaispalvelut kaipaavat enemmän huomiota. Vammaisten (ja vanhusten) joukossa on paljon kuntalaisia, joilla ei ole toimintakyvyn ja terveydentilan puutteiden vuoksi edes teoriassa mahdollisuutta ottaa itse yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Hoivakodeista vanhukset eivät aina kykene edes soittamaan puheluja. Ylipäänsä piilevää tarvetta sosiaali- ja potilasasiamiespalveluihin varmasti on, mutta ongelman suuruusluokkaa on mahdotonta arvioida ilman laajaa ammattimaista tutkimusta. Periaatteessa kaikki, jotka eivät kykene esimerkiksi vamman, fyysisen tai psyykkisen terveydentilan, nuoren tai vanhan iän, välittävien omaisten tai ystävien puuttumisen tai kielitaidottomuuden vuoksi käyttämään puhelinta tai jotka eivät edes tiedä asiamiespalvelun olemassaoloa, voivat jäädä asiamiespalvelujen ulkopuolelle. Kyseessä on niin ikään todennäköisesti moninkertaisin perustein heikoimmat ja avuttomimmat kuntalaiset.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminta perustuu yhteydenottoihin, sillä etsivä asiakastyö ei kuulu hänen laissa määritellyn rooliinsa. Yksi konkreettinen parannus voisi olla samanlaisen puhelinnumeron perustaminen kuin esimerkiksi verottajalla on käytössä. Tässä palvelussa kuka tahansa voi halutessaan nimettömästi kertoa verottajalle ympäristössään havaitsemistaan verotuksen laiminlyönneistä. Nimettömyys olisi tärkeää sen vuoksi, että esimerkiksi useat vanhukset tai heidän omaisensa ovat huolissaan nimenomaan siitä, kohdellaanko heitä jatkossa huonosti, jos he ottavat yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen ja tuovat esiin epäkohtia.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistaminen ja maakuntauudistus ovat kesken. Uudistusten toteutuessa myös sosiaali- ja potilasasiamiehen hallinnollinen asema muuttuu. Tulevaisuuden toimintamalli selviää todennäköisesti vasta vuonna 2019. Uudistusten vuoksi on tarkoituksenmukaista tarkastella sosiaali- ja potilasasiamiehen roolia ja resurssien vahvistamista sen jälkeen. Nykyisistä toimintaedellytyksistä todettakoon vielä, että asiamies käy esimiehensä kanssa tulos- ja kehityskeskusteluja kuten muutkin kaupungin työntekijät, ja näissä keskusteluissa hänellä on mahdollisuus tuoda esiin työn käytännön toteutukseen liittyviä ongelmia ja parannusehdotuksia.

**Asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtajan esitys:**

Päätetään

- a) antaa Jussi Särkelälle ja 29 muulle aloitteen allekirjoittaneelle valtuutetulle esityksen mukainen kaupunginhallituksen vastaus, ja
- b) esittää kaupunginvaltuustolle merkittäväksi kaupunginhallituksen vastaus tiedoksi.

Päätös:

Päätettiin yksimielisesti jättää asia pöydälle seuraavaan kokoukseen.

Liite:

- allekirjoitettu Jussi Särkelän ja 29 muun valtuutetun aloite sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävistä

Täytäntöönpano: kaupunginkanslia, ote valtuustoon

Muutoksenhakuohje: 8.4. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

Asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtaja Jaakko Niinistö; asukaspalvelujen suunnittelija Meija Tuominen; puh. 040 715 6293; etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi