



Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2018

VD/2198/00.03.02.00/2019

JN/MLiu/SP/MT/PJ

Sosiaali- ja potilasasiamies on kaksi tehtävää yhdistävä riippumaton ja 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 neuvo sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaita palveluja ja etuuksia koskevista kysymyksistä. 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 2018 Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelun kysyntä pysytteli ennallaan. Yhteydenottoja oli keskimäärin kymmenen päivässä. Yhteydenotoista yli puolet koski terveydenhuoltoa.

Toimintavuoden aikana on herännyt perustavanlaatuinen kysymys siitä, mitkä ovat sosiaali- ja potilasasiamiehen tosiasialliset mahdollisuudet edistää kuntalaisten asioita. Asiamies voi vedota palvelusta vastaavaan tahoon, mutta ristiriitatilanteissa viranhaltijan kanta on ratkaiseva. Huomiota tuleekin kiinnittää etenkin sairaiden, iäkkäiden ja vaikeasti vammaisten henkilöiden hoivaa koskevien hallintopäätösten oikeellisuuteen ja asiakasystävällisyyteen. Avuttomien asiakkaiden kohdalla muutosten saaminen valitusreitillä käyttäen on monesti poissuljettua, koska valitusprosessit ovat pitkiä ja valitusten tekeminen vaatii usein avustamista. Asiakaslähtöisyyttä on mahdollista edistää myös esimerkiksi palkitsemisjärjestelmiä kehittämällä.

Potilasasiakirjoja koskevat yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2018. Syynä on usein ollut se, että asiakas on löytänyt tietojensa joukosta toisen potilaan tietoja. Apua on pyydetty myös leimaaviksi koettujen tietojen oikaisemiseksi tai uudelleen muotoilemiseksi. Potilasasiakirjoihin tulee merkitä vain hoidon kannalta olennaisia tietoja.

Katriinan sairaalaa koskevat yhteydenotot etenkin omaisilta lisääntyivät jonkin verran. Niiden perusteella sairaalan toiminnassa tulee kiinnittää huomiota lääketurvallisuuteen, potilaiden, omaisten ja henkilökunnan väliseen vuorovaikutukseen sekä henkilökunnan riittävyyteen ja koulutukseen.

Vanhusten kotiin vietävistä palveluista on tullut vähän yhteydenottoja vuonna 2018. Yksinäisyys vaikuttaa olevan kasvava ongelma. Siihen voidaan vaikuttaa kiinnittämällä nykyistä enemmän huomiota siihen, että vanhukset, vaikeasti vammaiset ja muut huonosti liikkuvat henkilöt pääsevät liikkumaan kotoaan. Vanhuspalveluissa eri puolilla maata tapahtuneet laiminlyönnit ovat herättäneet keskustelua, mutta Vantaa ei ole toistaiseksi näyttäytynyt ongelmakuntana.

Päihdepalveluja koskevat yhteydenotot ovat tyypillisesti koskeneet kokemuksia joustamattomista käytännöistä korvaushoidossa. Lukuisia yhteydenottoja on kirvoittanut rauhoittavien lääkkeiden lopettaminen ja siitä seuraavat vieroitusoireet. Useiden vuosien havaintojen valossa ongelmana on myös



se, että mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivien kohdalla yleisterveydentilaan ja tavanomaisten sairauksien hoitamiseen ei kiinnitetä riittävästi huomiota.

Lastensuojeluasioista on tullut yhteydenottoja harvakseltaan. On kuitenkin syytä korostaa, että asiallisiin yhteydenottoihin tulee vastata lastensuojelussa pikaisesti ja että kaupungilla on velvollisuus valvoa sijoittamiensa lasten olosuhteita ja hyvinvointia. Tarkasteluvuotena myös vammaispalveluihin liittyvät yhteydenotot ovat olleet aiempaa vähäisempiä. Vasta asian tarkempi selvittäminen varmistaisi, onko kyse myönteisestä kehityksestä.

Useat asiamiehelle tulleet kysymykset koskivat yhä perustoimeentulotukea ja muita Kansaneläkelaitoksen käsittelemiä asioita, vaikka ne eivät kuulu kunnallisen sosiaali- ja potilasasiamiehen toimivallan piiriin. Kunnan myöntämän toimeentulotuen osalta valituksia ei juuri ole tullut, mikä viittaa siihen, että asiakkaiden hakemuksiin ja tilanteisiin on voitu perehtyä aiempaa paremmin.

Erityisesti sairaaloissa olevien potilaiden omaiset ovat yhteydenotoissaan toivoneet nykyistä parempaa tiedonsaantia, mikäli heidän läheisensä terveydentila, hoitopaikka tai lääkitys muuttuvat. Sosiaali- ja potilasasiamiehen havaintojen perusteella omaisten tietoa on syytä hyödyntää nykyistä paremmin varsinkin lääkäreiden ja hoitohenkilökunnan vaihtuvuuden ollessa suurta. Muutamat omaisten yhteydenotot ovat koskeneet kuolintodistusten viipymistä, mikä on aiheuttanut mielipahaa ja käytännön ongelmia.

Huomiota on syytä kiinnittää apulaisoikeuskanslerin ratkaisuun (OKV/79/1/2018), jonka mukaan viranomaisen tulee hyvän hallintotavan mukaisesti vastata kaikkiin riittävän selkeisiin ja ymmärrettäviin yhteydenottoihin. Hyvän hallintotavan mukaista ei ole viestien siirtäminen suoraan viranhaltijalle, jonka menettelyyn lähettäjä on ollut tyytymätön.

Kaupunginhallitus 29.4.2019 § 30

Asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) esittää kaupunginvaltuustolle tiedoksi merkittäväksi Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2018, ja
- b) lähettää selvitys toimenpiteitä varten sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Päätös:

Päätettiin yksimielisesti jättää asia pöydälle seuraavaan kaupunginhallituksen kokoukseen.

Liite:

- Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2018

Täytäntöönpano: kaupunginkanslia; esitys valtuustolle

Muutoksenhakuohje: 3.1 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtaja Jaakko Niinistö, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi

sosiaali- ja potilasasiamies Miikka Liukkonen, puh. 09 839 22537, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi