



Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2013

VD/2147/00.03.02.00/2014

HN/MLiu/IL/LP

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 koskevilla kysymyksillä. 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 viran-omaisten 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 2013 asiakasyhteydenottoja on tullut lähes 2 000 kappaletta, joista noin 1 500 terveydenhuoltoa koskevia. Kyselyjen kohteena ovat olleet myös erilaiset palaute-, muistutus-, kantelu- ja vahingonkorvausjärjestelmät. Palautetta annetaan myös siksi, ettei yksittäisen kuntalaisen kokemus puute kohtelussa tai tapahtunut vahinko palvelu-tapahtumassa toistuisi muiden kohdalla.

Toimeentulotukipäätösten tekemiseen lisättiin voimavaroja vuonna 2013, mikä näkyi loppuvuonna sosiaaliasiamiehen yhteydenottojen selvänä vähentymisenä. Toimeentulo-tuessa on vielä kehitettävää mm. asiakirjojen hyvän hallinnan suhteen. Toimeentulotuen hakeminen sähköisellä lomakkeella tulee parantamaan tilannetta. Viime vuonna aloitetut sosiaalityön kehittämistoimet ja muutokset vahvistavat kehitystä, jossa toimeentulotukipäätökset tehdään nopeasti. Lisäselvityspyynnöt tulee saada minimiin, koska ne pidentävät toimeentulotuen käsittelyaikoja.

Sosiaali- ja potilasasiamies on kiinnittänyt huomiota ennätyskelliseen kotitalouksien ja yritysten velkaantumiskehitykseen. Lainsäädäntö on sikäli puutteellinen, että kunnat ja siten veronmaksajat joutuvat kantamaan perheiden ja nuorten velkaantumisen seurauksia siinä määrin, että tilannetta on vaikea pitää oikeudenmukaisena.

Terveydenhuoltoon tyytymättömille asiakkaille on asiamiehen taholta annettu informaatiota uudesta lainsäädännöstä, jonka mukaan kuluvan vuoden alusta kansalaisilla on ollut mahdollisuus valita terveyskeskuspalvelut ja suun terveydenhuollon palvelut mistä kunnasta tahansa. Vaihtajan on sitouduttava uuteen kuntaan vähintään vuodeksi. Kuntalaiset ovat olleet tyytyväisiä tähän vaihtoehtoon, mutta näkyvissä ei ole ollut poikkeuksellisen suurta innostusta vaihtaa kuntaa. Mahdollisuuden hyviä ja huonoja puolia vertaillaan.

Kaupunginhallitus 17.3.2014 § 18

Apulaiskaupunginjohtajan vs:n esitys:

Päätetään

- a) merkitä tiedoksi Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2013,
- b) lähettää selvitys toimenpiteitä varten sosiaali- ja terveyslautakunnalle, ja
- c) lähettää selvitys kaupunginvaltuustolle tiedoksi.

Käsittely:

Merkittiin, että sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen oli paikalla vastaamassa asiaan liittyviin kysymyksiin kokouksen alussa.

Päätös:



Hyväksyttiin esitys.

Liite:

6 Asiamiehen selvitys vuodesta 2013

Täytäntöönpano: kaupunginkanslia, esitys valtuustolle
toimenpiteitä varten ao. lautakunnalle

Muutoksenhakuohje: 7.4 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, puh. 8392 2537