



Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuosilta 2019 ja 2020

VD/9249/00.03.02.00/2020

RÅ/IL/ML/SP/LS/AH

Sosiaali- ja potilasasiamies on kaksi tehtävää yhdistävä riippumaton ja itsenäisessä työntekijäasemassa oleva toimija, joka on sijoitettu hallinnollisesti kaupunkikulttuurin toimialalle kirjasto- ja asukaspalveluiden palvelualueelle. 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 koskevissa 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.

Vuoden 2019 yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamiehelle pysyttelivät lukumäärältään aikaisempien vuosien tasolla eli noin kahdessatuhannessa yhteydenotossa vuosittain. Vuonna 2020 COVID-19-pandemia on heijastunut sosiaali- ja potilasasiamiestoimintaan muun muassa rajoitusten ja suositusten laillisuutta koskevien kysymysten lisääntymisenä. Koko maassa pandemian aiheuttama oikeudellisesti tulkinnallinen tilanne lisäsi eduskunnan oikeusasiamiehelle ja muille lainvalvontaviranomaisille tehtyjen kantelujen määrää. Myös sosiaali- ja potilasasiamieheltä on pyydetty apua näiden kantelujen tekemiseen.

Ennen koronavirusepidemiaa sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot koskivat useimmin vanhustenhoitoa. Perustoimeentuloa koskevat kysymykset vähenivät aikaisempiin vuosiin verrattuna. Lastensuojelulain muutos on asiamiehen havaintojen mukaan lisännyt varhaista puuttumista, mikä näkyy oikeusturvaan liittyvien kysymysten lisääntymisenä.

Terveydenhuollon osalta yhteydenottojen yleisimpiä aiheita on ollut se, että terveydenhuoltoon ei saada yhteyttä toiveiden tai palvelulupauksen mukaisesti. Lainsäädäntö edellyttää välitöntä yhteydensaantia terveyskeskukseen puhelimitse. Pandemian myötä hakeutuminen terveyspalveluihin väheni hetkeksi, mutta tilanteen vakiinnuttua ovat aiheita koskevat yhteydenotot jälleen lisääntyneet.

Koronavirusepidemian myötä niin sanottu hoitovelka on lisääntynyt, ja erikoissairaanhoidon hoitotakuun aikarajat ylittyvät koko maassa. Hoitotakuun noudattamatta jättämiseen ei enää ole laillista perustetta. Terveydenhuoltolain 54 §:n mukaan kunnan tai sairaanhoitopiirin on hankittava hoito ostopalveluna, jos se ei voi itse antaa hoitoa määrääjässä. Pykälä koskee myös suun terveydenhuoltoa, jossa niin ikään näyttäisi olevan hoidon tarpeen kasautumista.

Vuoden 2020 loppupuolella psykoterapiakeskus Vastaamon tietomurto on poikanut muutaman yhteydenoton sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Yhteydenotoista ei ilmennyt, oliko Vantaan kaupunki ostanut palveluita kyseisestä psykoterapiakeskuksesta. Joka tapauksessa on muistettava, että palveluja ostavilla julkisyhteisöillä säilyy aina valvontavelvollisuus ja osavastuu ostetun palvelun laadusta. Vaikka tietomurron aiheuttama vahinkotilanne ei ole tyypillinen terveydenhuollon välitön henkilövahinko, olisi kohtuullista harkita potilasvakuutuskeskusta korvaavaksi tahoksi. Asiamiehen näkemys on, että julkisen



terveydenhuollon edustajat voisivat neuvotella keskuksen kanssa suoraviivaisesta korvausmenettelystä. Tietomurron yhteydessä puhutaan suuresta joukosta ihmisiä, jotka voivat olla lamaantuneita tai toimintakyvyttömiä ja joille haittaseuraukset ovat pahimmassa tapauksessa hyvin laajoja. Tällöin yksittäisten uhrien omatoiminen korvauksien hakeminen ei ole kohtuullista.

Tietosuojaan liittyvät kysymykset ovat olleet toistuvasti esillä Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen raporteissa kuluneiden kahdenkymmenen vuoden aikana. On muistettava, että henkilötiedot ja tunnukset tulee säilyttää erillään muusta arkaluontoisesta materiaalista. On myös syytä pohtia sitä, onko suuntaus kohti isoja yhtenäisiä rekisterejä oikea.

Kaupunginhallitus 16.11.2020 § § 17

Kaupunkikulttuurin toimialan apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) esittää kaupunginvaltuustolle tiedoksi merkittäväksi Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuosilta 2019–2020, ja
- b) lähettää selvitys toimenpiteitä varten sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Kaupunginvaltuusto 14.12.2020 § 4

Kaupunginhallituksen esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuosilta 2019–2020.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liite:

- Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuosilta 2019–2020

Muutoksenhakuohje: 2.1 Valituskielto

Lisätiedot:

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