

Kaupunginhallitus
helsinki.kirjaamo@hel.fi

Tämä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Viite: HEL 2022-004563

Asia: Vammaisneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitykseen 2021

Vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto ja samalla esittää huolensa liittyen moniin sosiaali- ja terveyspalveluiden ongelmiin ja epäkohtiin, jotka sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat toistuvasti tuoneet esiin vuosittaisissa selvityksissään. Ongelmiin ei olla kuitenkaan puututtu, eikä asioita korjattu ja ongelmia ratkaistu. Epäkohtien vuosittainen raportointi ei riitä, vaan kaupungissa tarvitaan keinoja ottaa vastuuta ja tehdä korjaavia toimenpiteitä terveys- ja sosiaalipalvelujen toimivuuteen.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä vuodelta 2021 nousevat esiin mm. koronan vaikutukset, erityislapsiperheiden kuormittuminen sekä puutteet vammaispalveluissa, tiedonsaannissa ja kuulluksi tulemisessa. Koronavuonna asiakkaiden hoitoon pääsyä estivät ja viivästyttivät sekä koronapandemia että uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönotto; ongelmia oli niin yhteyden saamisessa, saadussa kohtelussa, kuin käytetyissä rajoitustoimissa.

Kuten selvityksessä todetaan, sosiaali- ja terveyspalveluiden ongelmien sekä epäkohtien ratkaisemisessa avainasemassa ovat riittävät resurssit ja henkilöstö. Helsinki on kaupunkistrategiassaan 2021–2025 sitoutunut puuttumaan eriarvoistumiskehitykseen monin tavoin, myös sosiaalityön keinoin, jolla on vaikutusta terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseen. Kaupungin on syytä kiinnittää vakava huomio asiamiesten saamien yhteydenottajien välittämään viestiin sekä kehittää ja parantaa palveluja saadun kriittisen palautteen ja asiakaskokemustiedon pohjalta.

Huoli huoltajien jaksamisesta

Asiamiesraportti nostaa esiin vuoden 2021 koronapandemian moninaiset vaikutukset yhteiskuntaamme ja erityisen vakavat vaikutukset haavoittuvassa asemassa oleviin helsinkiläisiin. Tästä esimerkkinä ovat erityistarpeisten lasten yksinhuoltajaperheet, joissa huoltajan jaksaminen vaarantui riittämättömien tukitoimien, puuttuvien kotiin vietävien palveluiden sekä tilapäishoidon järjestämisvaikeuksien vuoksi.

Esimerkkinä omaishoitajan kuormittuminen ja jaksamisen venyminen ääri rajoille, kun apua ei järjestynyt, vaikka sitä toistuvasti pyydettiin. Yhteydenotot kertovat omaishoitajuuden tuen riittämättömistä resursseista, kun poikkeuksellisen

kuormittavassa ja vaikeassa asemassa olevat erityislasten vanhemmat eivät saaneet laadultaan ja määrältään riittävää tukea haastavaan arkeensa ja jaksamisensa tueksi. Huoltajien taakkaa lisäsi myös tilapäishoitoon pääsyn vaikeus ja siellä annettavan hoidon riittämätön laatu.

Erityislapsiperheiden kuormittuminen näkyi myös lastensuojelun avohuollon tukitoimia koskevissa yhteydenotoissa, joissa etenkin yksinhuoltaja- ja erityislapsiperheissä palvelujen toivottiin olevan paremmin perheen yksilölliseen tilanteeseen räätälöityjä sekä tarpeen mukaan joustavasti mitoitettuja. Myös iäkkäiden asiakkaiden omaisten toive osallistua enemmän huonokuntoisten potilaiden hoito- ja kotiutusratkaisuihin tulee huomioida ammattilaisten toimintakäytäntöjen kehittämisessä, jossa myös omaiset huomioidaan palvelusuunnittelussa.

Huoli vammaispalveluista

Vammaisneuvosto piti asiamiesten raportista saatua tietoa osin liian tiiviinä ja niukkana. Vammaisneuvosto olisi toivonut saavansa tarkempaa tietoa vammaispalveluja koskevista yhteydenotoista ja tyytymättömyydestä. Esiintykö palveluissa eri kaupunginosien välillä eroja tai millaisia ongelmia esiintyy henkilökohtaisen avun saamisen määrässä ja laadussa, kuljetuspalveluissa, asumisyksikössä toteutetun ryhmämuotoisen palvelun laadussa sekä toteutetuissa rajoitustoimenpiteissä.

Vuosia jatkunut ongelma: vammaispalvelujen työntekijäresurssien riittämättömyys idän alueella vaikuttaa asiakkaiden kuulluksi tulemiseen ja perusoikeuksien toteutumiseen, jos työntekijöitä on vaikea tavoittaa ja hakemusten käsittelyajat ja päätösten saaminen kestää yli kolme kuukautta.

Vammaispalveluiden rahoitus ei saa olla nollasummapeliä, jossa esim. toisen palvelun palvelusetelin hinnan korottaminen aiheuttaisi leikkauksia jostain muusta palvelusta. Tai että palvelut toteutuvat epätasaisesti, toisilla hyvin, toisilla osittain tai huonosti. Yksilöllisten vammaispalvelujen toteuttamisessa tärkeää on löytää palveluihin tarvittaessa joustoa ja huolehtia välttämättömän palvelun toteuttamisesta ilman katkoksia.

Huoli kuulluksi tulemisesta ja tiedolla johtamisesta

Sosiaali- ja potilasasiamiesten saamat yhteydenotot kertovat myös puutteista palveluista tiedottamisessa. Asiakkaiden jatkuvat tiedonsaannin ongelmat näkyivät yhteydenotoissa, jossa asiakas joutuu kysymään omien potilastietojen tarkastamisesta sekä omaisten oikeuksista saada tietoa silloin, kun omaisilla on huoli ja tarve saada tietoa terveydenhuollon tai hoivapalveluista asiakkaan puolesta. Asiakastietojen kirjauksissa olevat virheet aiheuttavat vääriä käsityksiä. Käyttöön otettu Apotti-asiakastietojärjestelmän tulisi helpottaa oikean tiedon kirjaamista, eikä hankaloittaa palvelujen toimivuutta ja vaikeuttaa työntekijöiden työtä.

Vammaisneuvosto kannattaa lämpimästi asiamiesten suositusta koota sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille ja potilaille selkokielistä ohjeistusta ja viestintää

esimerkiksi palvelusetelien käyttämisestä ja palveluntuottajan valintaan liittyen, miten valinta vaikuttaa hänen oikeuksiinsa potilaana ja kuluttajana.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen menot eivät ole kaupungin talouden kannalta kovin merkityksellisessä roolissa, mutta yksittäisten ihmisten elämässä saadun avun merkitys ja vaikutus saattaa olla kriittinen. Vammaisneuvosto jakaa sosiaali- ja potilasasiamiesten huolen siitä, että viimesijaisen taloudellisen tuen jatkuva väheneminen vaikuttaa kaikkein vaikeimmassa asemassa oleviin ihmisiin. Uhka ei saa olla, että tulevaisuudessa maksamme yhä enemmän oikea-aikaisen tuen puutteesta, hyvinvointi- ja terveyserojen kasvusta, ylisukupolvisen huono-osaisuuden syvenemisestä sekä yhä useamman helsinkiläisen syrjäytymisestä ja syrjäyttämisestä tavallisen arjen ja yhteiskunnan ulkopuolelle.

Vammaisneuvostoa huolestuttaa vammaisten ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutuminen palveluissa. Eri tavoin vammaisten asiakkaiden tulee päästä mukaan, heitä tulee osallistaa ja kuulla palvelujen suunnittelussa sekä koko palvelukokonaisuuden toteuttamisessa. Kuten sosiaali- ja potilasasiamiehet suosittavat, palveluista päätöksiä tekevät virkailijat voisivat käyttää enemmän yksilöllistä harkintaa sekä arvioida ratkaisuja asiakkaan edun toteutumisen näkökulmasta sekä asiakkaan omia näkemyksiä kunnioittaen. Kuten eduskunnan apulaisoikeusmies ratkaisussaan (EOAK/601/2021) toteaa "Lainsäädäntö ei estä antamasta asiakkaalle enemmän apua kuin mitä säännökset tai kunnan ohjeistus ja noudatettu toimintakäytäntö vähimmillään edellyttävät."

Helsingin vammaisneuvosto

Marja Kaitaniemi
puheenjohtaja

Kristiina Karhos
varapuheenjohtaja