

Tämä on Helsingin vanhusneuvoston hyväksymän asiakirjan sähköinen versio.

Viite: HEL 2023-004178

Asia: Vanhusneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2023

Vanhusneuvoston lakisääteisenä tehtävänä on vanhuspalvelulain mukaisesti arvioida Helsingin kaupungin ikääntyneille tuottamien palveluiden riittävyttä ja soveltuvuutta sekä laatua. Tästä johtuen Helsingin vanhusneuvosto antaa lausuntonsa myös Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiesten kertomuksesta. Lausuntoon on koottu vanhusneuvoston huomiot sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen mukaisella jäsentelyllä. Kertomuksesta ilmenevät yhteydenotot vuodelta 2023 vastaavat vanhusneuvoston jäsenjärjestöille tulevaa viestiä Helsingin sosiaali- ja terveystalveluiden ongelmatilanteista. On hyvä muistaa, että kaikista ongelmatilanteista ei oteta yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiamiehiin ja että pelkästään näistä yhteydenotoista ei saa kokonaiskuvaa tilanteesta.

2 Yhteydenotot vuonna 2023

Selvityksen mukaan yhteydenotoista 23 % (568 yhteydenottoa) koski ikääntyneitä. Selvityksen eri kappaleissa ei kuitenkaan aina eritellä, milloin yhteydenotot liittyivät ikääntyneisiin. Yhteydenotoista lähes puolet tulee puhelimitse. Vanhusneuvosto pitää puhelimitse asioimisen mahdollisuutta tärkeänä ja toteaa, että resurssien puhelinasiointiin tulee olla kunnossa. Myös heidän, joiden ei ole mahdollista asioida sähköisesti, tulee voida hoitaa asioitaan sekä sosiaali- ja potilasasiamiesten kanssa, että yleisesti sosiaali- ja terveystalveluissa. Vanhusneuvosto pyytää tietoa, mitkä ovat olleet potilas- ja sosiaaliasiamiesten vastausajat yhteydenotoille.

3 Terveys- ja päihdepalvelut

Raportissa on kuvattu, että yleisin syy yhteydenotolle on ollut tyytymättömyys hoitoon pääsyyn, hoitoon ja oikeusturvakeinoista viestittämiseen. Vanhusneuvosto pitää tärkeänä hyvää kohtelua ja kiinnittää huomiota kuvassa 3 olevaan tyytymättömyyteen kohteluun. Vanhusneuvosto pitää tärkeänä, että erityisesti sosiaali- ja terveystalveluiden henkilökunta kohtelee arvostavasti ja hyvää asiakaspalvelukieltä käyttäen myös asiakkaan osoittaessa tyytymättömyyttään. Vanhusneuvosto on huolissaan, johtuvatko selvityksessä kuvatut tilanteet henkilöstön jaksamisesta huolehtimisen ja kouluttamisen puutteista ja toteaa, että uupunut henkilöstö ei jaksu kohdella asiakkaita asiallisesti. Vanhusneuvosto toivoo tietoa, onko hoitoon pääsy ollut hankalaa sen vuoksi, että yhteyttä ei ole saatu tarpeeksi nopeasti. Selvitys on samansuuntainen kuin vanhusneuvostolle tullut palaute siitä, että hoitoon on vaikea päästä ja hoitopaikkoja ei ole tarpeeksi. Vanhusneuvosto muistuttaa myös tarpeiden kokonaisvaltaisuudesta.

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka

Vanhusneuvosto toivoo sujuvampaa yhteistyötä palvelun laadun parantamiseksi ja tiedonkulun helpottamiseksi. Esimerkkinä vanhusneuvosto nostaa esiin muistisairaat, jotka eivät kykene itse saapumaan paikalle. Moni tarvitsee muistutuksen ja saattajan mukaansa ja aika jää käyttämättä, jos muilla työntekijöillä ei ole ollut ajasta tietoa. Vanhusneuvosto tunnustaa raportin sivulla 8 todetun ongelman terveysasemien ajanvarauksien vaikeudesta. Terveysasemien takaisinsoittoa ei myöskään pidetä toimivana ja riittävänä. Vanhusneuvosto toteaa, että puhelinsoittoihin on pystyttävä vastamaan lain edellyttämällä tavalla, ja toivoo selvitystä, mistä puheluihin vastaamattomuus johtuu sekä toivoo palkattavan riittävästi vastaajia. Ratkaisuehdotuksena vanhusneuvosto esittää, että Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen saama valtion rahoitus riittäisi lähenkilöstöön paremmin, jos kunta-Helsinki ei laskuttaisi palveluistaan Sotepe-Helsingiltä markkinahintaa vaan omakustannushinnan.

Raportin sivulla 8 kuvataan lääke- ja potilasvahinkoihin liittyviä yhteydenottoja. Vanhusneuvosto pitää tärkeänä, että diagnosoinnin virheistä otetaan opiksi, ja kehitetään laatua vastaamaan tarpeita. Vanhusneuvosto nostaa laadukkaan julkisen terveydenhuollon tärkeyden erityisesti pienituloisille. Nykytilanteessa on nähtävillä jo eroja sairastavuudessa eri peruspiirien välillä suhteessa toimeentuloon. Perusterveydenhuollon lausuntojen saamisen viiveet voivat viivästyttää asiakkaan muiden tukien tai palveluiden saamista. Tällaisia tilanteita vanhusneuvosto pitää kohtuuttomina ja peräänkuuluttaa viivästyneen palvelun tuottajan vastuuta.

Psykiatria- ja päihdepalvelut

Vanhusneuvosto toteaa, että psykiatria- ja päihdepalveluita käyttävät asiakkaat ja heidän omaisensa ovat erittäin haavoittuvassa asemassa. Näin ollen yhteydenotot liittyen henkilökunnan käyttäytymiseen asiakkaita, potilaita tai heidän omaisiaan kohtaan eivät vastaa sitä, mitä sosiaali- ja terveyshuollon palveluilta on voitava odottaa. Ilmiö koskee terveyspalveluita laajemmin, mutta haavoittuvan asiakasryhmän kohdalla vanhusneuvosto pitää potilas- ja sosiaaliamiehiin yhteyttä ottaneiden tavoin tilannetta erityisen epäinhimillisenä. Raportin sivulla 11 kuvattuna kaltaista pompottelua ei tulisi tapahtua lainkaan. Vanhusneuvosto kehottaa käyttämään edelleenohjauksen tukena tiedon hakemista ja yhteistyötä. Lainsäädäntö, ei edes tietosuojalainsäädäntö, estä tiedon vaihtamista hoitavan henkilöstön kesken asiakkaan terveyden turvaamiseksi.

4 Perhe- ja sosiaalipalvelut

Potilas- ja sosiaaliamiesten raportissa sivulla 14 kuvataan yhteydenottoja eri palvelumuu-
toihin. Vanhusneuvosto toteaa, että yksin asuvat, pienituloiset ikääntyneet eivät useinkaan tiedä, mihin palveluihin ja tukiin olisi oikeus, tai mistä saisi apua tukien hakemiseen.

Vammaispalvelut

Vanhusneuvosto muistuttaa, että Helsingissä on arvioilta 800 työikäistä muistisairasta, joiden kuuluisi saada palvelunsa pääsääntöisesti ikääntyneiden palveluista, mutta heillä on oikeuksia myös vammaispalvelulain perusteella. Vanhusneuvoston kanta on, että muistisairausdiagnoosin saaneet hyötyvät seurannasta ikääntyneiden palveluista, koska vammais-
palveluiden puolella seurantaa ei ole ja he jäävät helposti ilman mitään tukea. Tarvitaan myös parempaa moniammatillista yhteistyötä eri toimijoiden kesken esim. tapauksissa,

joissa työkäisellä sairastuneella on alaikäisiä lapsia. Vanhusneuvosto ei pidä palvelusetelin arvoa riittävänä kattamaan vapaapäivien aikaista palvelua. Ikääntyneissä on tuhansia omaisia, jotka hoitavat esim. muistisairasta puolisoaan. Raportin sivulta 17 ilmenee, että potilasta ja sosiaaliasiamiehiin yhteydessä olleet omaishoitajat eivät olleet saaneet riittävästi tietoa oikeuksistaan eikä kustannuksista, jota kaupungin palvelujen käyttö omaishoitajalle tai hoidettavalle aiheuttaa. Vanhusneuvosto pitää tätä tarpeettomana kuormituksena omaishoitajille ja toteaa, että yhteiskunnalle on tarkoituksenmukaisinta antaa omaishoitajien hoitaa sairasta omaistaan. Omaishoitajan uupuminen kuormittaa myös yhteiskuntaa. Omaishoitajat tarvitsisivat enemmän tukea ja kuuntelemista. Vanhusneuvosto on raportissa kuvatun kokemuksen kanssa samaa mieltä, että omaishoidontuen määrä on riittämätön tärkeästä työstä ja esittää omaishoidon tuen nostamista kaikissa tukiluokissa 20 %: lla.

Raportin sivulla 17 kuvataan tilanteita, joissa omaishoitajien vapaapäivät eivät ole toteutuneet. Raportissa kuvataan syyksi sopivien tilapäishoidon paikkojen puute. Vanhusneuvosto esittää, että tarvittaessa hoitopäiviä ostetaan yksityiseltä sektorilta. Vanhusneuvosto on tunnistanut tilanteita, jossa vapaapäivät jäivät pitämättä, kun hoidettava läheinen ei suostu lähemmään hoitojaksolle. Tällöin tarvitaan enemmän kotona mahdollistuvaa hoivaa vapaapäivien turvaamiseksi. Vanhusneuvosto pitää kohtuuttomana, jos omaishoitaja ei pysty pitämään tarvittavia vapaita taloudellisista syistä. Vanhusneuvosto toteaa monen iäkkään omaishoitajan hoitavan läheistään omilla ääri rajoillaan ja pitää tärkeänä omaishoitajille annettavaa tukea läheisen siirtyessä pitkäaikaishoivaan tai menehtyessä.

5 Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Potilas- ja sosiaaliasiamiesten selvityksessä kuvataan yhteydenottojen syiksi asiakkaiden, potilaiden ja omaisten tyytymättömyys hoitoon, palveluun ja kohteluun. Vanhusneuvosto pyytää vastausta, miksi tilanne on raportin kuvissa 6 ja 7 kuvatun kaltainen erityisesti tiedonsaannin ja kohtelun osalta. Vanhusneuvostolle nousee huoli muistisairaana omaisen tiedon saantioikeuksista, lääkehoidon puutteellisuudesta sekä kappaleessa ”Helsingin sairaala” mainitusta infektoriski vetoamisen vaikutuksista kuntoutuksen vähyyteen. Vanhusneuvosto pitää samassa kappaleessa kuvattua hoitajien käytöstä ja kohtelua erittäin epäeettisenä ja huolestuttavana.

Helsingin sairaala

Selvityksessä kuvattu sairaalajakson pitkittyminen ja tiedonsaannin hankaluus ovat olleet asioita, jotka ovat nousseet esiin myös keskusteluissa vanhusneuvoston jäsenten sidosryhmiin kuuluvien, näitä palveluita käyttävien ikääntyneiden kanssa. Vanhusneuvosto kiinnittää huomiota kotiutusten oikea-aikaisuuteen pyöröovi-ilmiön minimoimiseksi. Raportissa ei ole raportoitu läheltä piti -tilanteita, mutta vanhusneuvosto arvelee selvityksessä kuvattujen kotiutumisen haasteiden taustalla olevan kotihoidon ja sairaalan välisen tiedonkulun ongelmat. Nämä tilanteet kuormittavat myös omaisia.

Apuvälineiden kuljetus ja säilytys on edelleen ongelmallista. Pienituloinen ja sairas ikääntynyt ei kykene hakemaan eikä palauttamaan apuvälineitä, vaan ne pitäisi voida palauttaa lähiterveysasemalle. Nykyisellään näin ei ole. Tässäkin asiassa hyvin toimeentulevat ovat eri asemassa, koska apuvälineitä voi ostaa ja vuokrata yksityiseltä apuvälinetuottajalta ja samalla voi ostaa kuljetuksen.

Arviointitoiminta

Ympärivuorokautiseen hoivaan pääsyn arvioinnin koetaan raportin sivuilla 21–22 kestäneen joissakin tapauksissa liian pitkään. Vanhusneuvosto toteaa, että muistisairaus voi edetä nopeastikin, ja tilanteet voivat olla kriittisiä. Ikäviltä vaaratilanteilta voitaisiin välttyä arviointitoimintaa nopeuttamalla. Potilas- ja sosiaaliasiamiehiin yhteyttä ottaneet ovat kokeneet odotusajat liian pitkiksi. Siinä vaiheessa, kun päätös on tehty, tiedossa on jo suuri palvelutarve ja tilanne, jossa läheinen ei enää pärjää hoidettavan kanssa. Vanhusneuvosto pitää kokonaisuutta monimutkaisena, kun arviointi ja hoitoon pääsy menee monen tahon kautta.

Kotihoito

Vanhusneuvosto kiinnittää huomiota raportin sivulla 22 tulleisiin yhteydenottoihin, jotka koskivat lääkehoidon puutteita ja virheitä, sekä ravitsemuksen ja hygienian laiminlyöntiä. Vanhusneuvosto on sitä mieltä, että kotihoidossa on paljon asiakkaita, jotka eivät enää kuuluisi kotiin kuntonsa tai turvattomuuden tunteensa vuoksi. Vaihtuva henkilöstö kotihoidossa aiheuttaa paljon hämmennystä erityisesti muistisairaille. Vanhusneuvoston jäsenet ovat havainneet myös ongelmia kotihoitoon liittyvässä tiedonkulussa ja tunnistaa raportissa kuvatunlaiset ongelmat yhteydenpidossa. Yhteydenpidon ongelmat, hoitajien heikko suomen kielen taito ja läheisten riittämätön tiedon saanti heikentävät kotihoidossa olevan asiakkaan oikeuksia. Kotihoito ei myöskään kata kaikkia ikääntyneiden tarvitsemia palveluita kuten kodin siisteys, vaatehuolto, laskujen ja muiden velvoitteiden hoitaminen, sekä erilaisien sopimusten tekeminen. Raportista käykin ilmi, että omaiset ovat tuoneet näitä tilanteita potilas- ja sosiaaliasiamiesten tietoon. Vanhusneuvosto toteaa, että jos asiakkaalla ei ole edunvalvojaa tai lähiomaista, tarvitaan sosiaaliohjaajan tukea.

Vanhusneuvosto nostaa esiin, että kotihoidon asiakasmaksut ovat asiakasmaksulain mukaisia, jotka ovat huojennettavissa tai ne voidaan jättää perimättä lain tarkoittamissa tilanteissa. Helsingissä huojennusten sijaan maksuja laitetaan ulosottoon tai niitä maksetaan toimentulotuesta. Jos huojennus tehtäisiin Helsingin kaupungin toimesta, säästyisi kunta- ja valtionhallinnon kustannuksia ja kohtelu olisi inhimillisempää erityisesti pienituloisia kohtaan. Lisäksi vanhusneuvosto toteaa raportin sivulta 22 ilmenevän, että kotihoidon kustannusten nostoa ei ollut tiedotettu asiakkaille riittävästi.

Seniorikeskukset

Selvityksestä käy ilmi, että seniorikeskuksista yhteyttä otettiin koko sairaala-, hoiva- ja kuntoutuspalveluista kaikkein vähiten. Yhteydenottaja oli yleisimmin omainen, joka oli tyytymätön läheisen hoitoon tai saatuun kohteluun. Omassa asiassa yhteyttä ottaneet olivat useimmiten tyytymättömiä hoivapaikan järjestelyyn, vaihtoon tai prosessiin liittyvään tiedonsaantiin.

Vanhusneuvosto kiinnittää huomiota sivulla kappaleessa kuvattuun lääkitykseen ja sen sopivaan tasoon. Vanhusneuvosto toivoisi lisää seurantaa erityisesti kipulääkityksen riittävyteen, mutta toisaalta siihen, että lääkehoito ei korvaisi lääkkeitömiä hoitomuotoja. Seniorikeskuksista tehdyt huomautukset koskevat paljolti samoja asioita kuin kotihoidostakin: henkilökohtaista hygieniaa, vaatteita ja ravintoa. Tämä herättää vanhusneuvostossa ihmetystä, sillä seniorikeskuksissa henkilökuntaa on paikalla jatkuvasti. Vanhusneuvosto toteaa, että huomautuksissa kuvatun kaltainen kohtelu on huonoa.

Lisäksi vanhusneuvosto nostaa esiin, että seniorikeskuksia ei ole kaikissa kaupunginosissa ja muutenkaan niihin sijoitettujen ikääntyneiden omaiset eivät ole aina lähellä. Vanhusneuvosto pitääkin tiedonkulkua näissä keskuksissa asuvien osalta ensiarvoisen tärkeänä.

Ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut

Potilas- ja sosiaaliasiamiehille tulleissa ostopalveluista ja palvelusetelillä järjestettäviä palveluita koskevissa yhteydenotoissa asiat koskivat tyytymättömyyttä hoitoon ja hoitovirhe-epäilyjä. Vanhusneuvostossa on käsitelty palveluseteleitä ja havaittu edellä kuvatun lisäksi, että palveluiden hinnat ovat nousseet. Vanhusneuvosto toteaa, että palvelusetelien arvon tulisi olla niin korkea, että sillä pystyy tosiasiallisesti hankkimaan palveluita. Lisäksi vanhusneuvosto nostaa esiin ohjauksen ja neuvonnan tarpeen palvelusetelin käytöstä sekä tuloerojen vaikutuksen palvelusetelin käyttöön.

7 Muistutukset ja kantelut

Potilas- ja sosiaaliasiamiesten kertomuksen sivulta 27 ilmenee, että muistutuksiin ja kanteluihin vastaaminen on joskus laiminlyöty niin, että muistutuskäsittely on pitkittynyt yli kohtuullisen ajan. Vanhusneuvosto on selvityksen kanssa yksimielinen siitä, että muistutusten käsittelyajat eivät saa haitata kanteluprosessien eteenpäin viemistä. Kirjallinen päätös selkeine valitusosoituksineen on annettava, jos laki sitä edellyttää. Jos sitä ei ole tarpeen antaa, siitäkin on kerrottava asiakkaalle. Vanhusneuvosto toteaa, että lakia on noudatettava myös muistutusten käsittelyaikojen osalta.

8 Hoitotakuun ja valinnanvapauden toteutuminen

Potilas- ja sosiaaliasiamiesten selvityksestä käy ilmi, että Helsingissä ei aina onnistuta hoitotakuun toteuttamisessa. Vanhusneuvosto on huolissaan tilanteista, joissa hoidon odottamisen aikana tilanteet ehtivät huonontua. Vanhusneuvosto pyytää selvitystä, millaisilla toiminnoilla hoitotakuun toteutuminen varmistetaan. Vanhusneuvosto pyytää selvityksen toimitettavaksi niin, että vuoden 2025 talousarvioon ehditään vielä vaikuttaa palveluiden parantamiseksi.

Vanhusneuvosto kiinnittää huomiota myös valinnanvapauteen eli oikeuteen valita terveysasemansa. Vanhusneuvosto pitää valitettavana julkisen terveydenhuollon hoitoon pääsyn tilannetta ja sitä, että keskittäminen suuriin keskuksiin ei ole parantanut tilannetta. Nykyisissä ja suunnitelluissa keskuksissa osa palveluista, kuten laboratorio ja kuvantaminen, joudutaan kuitenkin hakemaan toisaalta. Heikosti liikkuville ja pienituloisille nämä tilanteet ovat haastavia ja vaikeuttavat palveluiden saamista. Vielä jäljellä olevilla lähiterveysasemilla ikääntyneiden liikkuminen ja asiointi onnistuu helpommin.

Tiedonsaanti ja osallisuus sosiaali- ja terveystaloudessa

Vanhusneuvosto muistuttaa, että kaikilla asiakkailla, myös muistisairailta, on tiedonsaantioikeuden lisäksi myös itsemääräämisoikeus. Usein asiakkaan kieltäytyessä palvelusta itsemääräämisoikeus toteutuu, mutta pienemmissä asioissa mielipidettä ei aina kuitenkaan kuunnella. Monien asioiden suhteen sairastunut voisi hyvin tehdä päätöksiä vielä sairauden edettyäkin. Vanhusneuvosto nostaa raportissa kuvattujen asioiden rinnalla esiin palveluita koskevan tiedon löytämisen vaikeuden. Työntekijöiden velvollisuus on osata kertoa asiakkaalle hänen oikeutensa niin palveluun, palveluun saatavaan tukeen kuin oikeuteen saada kaupungin päättämä maksu arvioitavaksi suhteessa asiakkaan tuloihin ja omaisuuteen lainsäädännön mahdollistamalla tavalla. Vanhusneuvosto pyytää kiinnittämään huomiota myös puolesta-asiointiin, joka pitäisi omaishoidettavan tai edunvalvottavan osalta saada nykyistä helpommaksi. Vanhusneuvosto ehdottaa, että tietosuoja käytäntöjä voisi käydä lävitse tietosuojavaikuttetun kanssa ikääntyneiden palveluiden turvaamisen näkökulmasta.

Lopuksi

Vanhusneuvosto pitää huolestuttavana potilas- ja sosiaaliasiamiesten selvityksestä esiin nou-
sevia asioita. Vaikka selvitys kuvastaakin vain sitä osaa palveluista, joista on oltu yhteydessä
potilas- tai sosiaaliasiamiehiin, siitä käy ilmi useita ikääntyneiden terveyttä ja turvallisuutta
vaarantavia asioita. Vanhusneuvosto on huolissaan hoitajien määrän, ajan, osaamisen ja jak-
samisen riittämisestä, joka voi näkyä raportissa kuvatun laisena kohteluna, riittämättömänä
kuntoutuksena ja omaisten tiedonsaantina. Asiakkaiden ja heidän omaistensa yhteydenpidon
ongelmia on selvityksen mukaan käytännössä kaikissa palveluissa. Vanhusneuvosto toivoo
tietoa juurisyistä tämän takana.

Vanhusneuvosto toteaa, että tiedon antamisella on erittäin suuri merkitys sosiaali- ja terveys-
palveluissa. Tiedon ymmärrettävyyttä voi heikentää yhteisen kielen puute tai tiedon ammatti-
kielisyys. Tieto hoidosta ja palvelusta tulisi antaa selkokielisesti ja ymmärrettävällä tavalla.
Tämä yksinkertaistaisi hoitoon pääsyä ja tehostaisi hoitoa.

Vanhusneuvosto ehdottaa, että potilas- ja sosiaaliasiamiesten selvityksessä ilmi käyviä ongel-
matilanteita, sekä erilaisia läheltä piti -tilanteita kirjattaisiin ja käytettäisiin materiaalina työntekijöiden perehdyttämisessä ja kouluttamisessa. Vanhusneuvosto toivoo, että asiakkailta ja heidän omaisiltaan kerättävää palautetta lisättäisiin pikakyselyiden systemaattisella käytöllä. Näin saataisiin kuuluviin jokaisen asiakkaan tärkeä kokemus.

Vanhusneuvoston puolesta

Auni-Marja Vilavaara
puheenjohtaja