

Kaupunginhallitus
helsinki.kirjaamo@hel.fi

Tämä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan sähköinen versio.

Viite: HEL 2023-004178

Asia: Vammaisneuvoston lausunto selvityksestä sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta vuodelta 2023

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin yhteyttä ottaneet olivat tyytymättömiä vammaispalvelujen palveluun sekä viranhaltijan tekemiin päätöksiin. Vammaisille ja pitkäaikaissairaille myös terveystalvelujen toimimattomuus on huolestuttavaa, sillä ne ovat myös erityisryhmille suunnattuja esisijaisia palveluja.

Yhteydenotot ovat huolestuttavasti lisääntyneet. Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleista yhteydenotoista lähes puolet kohdistui Helsingin kaupungin terveys- ja päihdepalveluihin. Vuonna 2023 oli edelleenkin patoutunutta kysyntää sote-palveluihin, sillä koronan aikana kaikkia sote-palveluja ajettiin jossain määrin alas.

Potilaat olivat selvityksen mukaan tyytymättömiä erityisesti pitkäaikaissairauksien seurantaan. Potilaat eivät saaneet tarvittaessa lääkärin vastaanottoaika, seuranta ja hoito eivät toteutuneet hoitosuunnitelman mukaisesti tai reseptien uusimisessa oli ongelmia.

Vammaisneuvosto painottaa, että terveysasemilla tulee varmistaa hoitotakuun määräaikojen, hoitoon pääsyn ajankohdan ilmoittaminen ja potilaan valinnanvapauden toteutuminen. Kaikissa sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palveluissa tulee kiinnittää erityistä huomiota vammaisten ja pitkäaikaissairaiden tiedonsaannin ja osallisuuden toteutumiseen sekä viestien saavutettavuuteen.

Palvelujen saavutettavuus turvattava

Palvelutarpeen arvioinneissa ja palvelujen toteuttamisessa sekä tiedottamisessa tulee ottaa huomioon saavutettavuus ja erilaisesta vammaisuudesta johtuvat esteet. Digitaalisten palvelujen ohella on turvattava myös muutoin saatava tieto (kirjeet, puhelinpalvelu). Kaikilla ei ole tarvittavia yhteyksiä tai taitoja toimia digitaalisten taitojen varassa.

Selvityksessä ilmenee, että yhteyttä otettiin tilanteissa, joissa oli vaikeuksia päästä ADHD-tutkimuksiin. Neuropsykiatristen häiriöiden kuten ADHD:n ja autismin kirjojen tutkimuksiin pääsyn kestoja ja epäämistä tai tutkimusten keskeyttämistä kritisoitiin. Osa koki, että psykiatrisella poliklinikalla ei ollut osaamista neuropsykiatristen häiriöiden hoitoon ja esimerkiksi oireiden

vaikutuksia vähäteltiin eikä ymmärrystä oikeanlaisen lääkityksen merkitykseen ja arjen toimintakykyyn löytynyt.

Vammaisneuvosto painottaa, että terveydenhuollon ja sosiaalitoimen tietoa ja tietoisuutta neuropsykiatrisista sairauksista ja häiriöistä on lisättävä. Lasten hoitoon pääsy on erityisen tärkeää: pitkät jonotusajat ja saamatta jäänyt hoito saattavat vahingoittaa kehitystä ja siten lasten selviytymistä tulevaisuudessa. On varmistettava myös, etteivät he tipahda varhaiskasvatuksessa ja kouluissa tuen ulkopuolelle.

Tiedonsaantia päätöksistä selkeytettävä – päätökset on tehtävä kirjallisesti

Selvityksessä todetaan, että yhteydenottajat olivat tyytymättömiä vammaispalvelujen palveluun sekä viranhaltijan tekemiin päätöksiin. Lisäksi yhteydenottajat kokivat, että tiedottaminen vammaispalveluista oli puutteellista. Yhteydenottajat kokivat, ettei vammaispalveluista annettu riittävästi tietoa saatavilla olevista ja asiakkaille kuuluvista palveluista.

Vammaisneuvosto huomauttaa, että näihin samoihin asioihin kiinnitettiin huomiota jo vuosi sitten eli 2023 lausunnossa. Tuolloinkin ilmeni, että kaupungin vammaistyön ei ole koettu antavan riittävä ja ymmärrettävää tietoa vammaisten oikeuksista, palveluista eikä päätöksenteosta perusteluineen.

Lisäksi yhteydenotoissa vammaisten sosiaalityön työntekijöiden asennetta kuvattiin tylyksi, epäystävälliseksi ja välinpitämättömäksi. Yhteydenotot kertovat toivottavasti poikkeuksista, mutta asiaan tulee kiinnittää huomiota. Kaupungin tulee taata riittävät resurssit, oikea esimiestyö ja varmistaa palveluketjujen toimivuus vammaispalveluissa, mikä helpottaisi sekä palvelujen saajia että työntekijöitä. Työntekijöiden jaksamiseen tulee panostaa.

Yhteydenottajat kertoivat, ettei palvelutarpeen arviota tai asiakas- ja kuntoutussuunnitelmia ole joissain tapauksissa tehty lainkaan tai päivitetty pitkään aikaan. Kielteisiä päätöksiä tehtiin suullisesti, jolloin mahdollisuutta lainmukaisiin muutoksenhakukeinojen käyttöön ei ollut.

Vammaisneuvosto painottaa, että palvelutarpeen arviointi ja asiakkaiden tarpeen mukaisista palveluista tulee päätökset antaa aina kirjallisesti ja ymmärrettävässä muodossa. Näin turvataan myös mahdollisuus hakea muutosta.

Vammaisten lasten palveluketjuja selkiytettävä

Vammaisten lasten perheiden hoitoketjut ja tiedonsaanti ovat erityisen haastavaa. Selvityksessä kuvataan, miten lapsen ja hänestä huolehtivien arkea ja jaksamista ei pystytty riittävästi tukemaan. Eri sektoreiden palveluista ja tukitoimista koostuu sekava, sirpaleinen ja toimimaton kokonaisuus.

Alaikäisellä lapsella perheineen saattoi olla asiakkuus vammaispalveluissa, lastensuojelussa, perhesosiaalityössä, omaishoidossa, kotipalvelussa, terveysasemalla, kehitysvammapoliklinikalla sekä erikoissairaanhoidossa. Saatu

tuki oli riittämätöntä eikä palvelukokonaisuus vastannut perheen tarpeita. Sama ongelma oli myös aikuisilla, joilla asiakkuus sirpaloituu usean toimialan palveluun.

Vammaisneuvosto painottaa, että vammaispalvelujen organisoinnissa tulee ottaa huomioon useita palveluja tarvitsevien vammaisten erityisen tuen tarve. Eri palvelujen siilojen ylittäminen tulee olla vammaispalvelujen vastuulla, ei yksittäisten vammaisperheiden tai aikuisten vammaisen vastuulla. Valitettavasti tätä Helsingin tilannekuvausta vahvistavat myös monet vammaispalveluista tehdyt valtakunnalliset ja alueelliset kyselyt ja tutkimukset.

Omaishoidon tuki koetaan riittämättömäksi

Selvityksen mukaan omaishoidontuki koettiin rahalliselta suuruudeltaan alimitoitetuksi työmäärään, työn sitovuuteen ja vaativuuteen nähden. Omaishoitajan vapaapäivät eivät toteutuneet moninaisista syistä esimerkiksi sopivan tilapäishoidon puuttuessa.

Vammaisneuvosto on kiinnittänyt huomiota myös omissa lausunnoissaan omaishoitajien asemaan. Vammaisneuvosto on ehdottanut (Kannanotto 13.6.2023), että tarkastuslautakunta ottaisi tarkastelun kohteeksi kaupungin omaishoidon tuen palkkiotason.

Lainsäädäntö määrittelee omaishoidon minimipalkkion suuruuden, mutta kaupunki voi päättää palkkiotasot minimiä korkeammiksi. Suurin osa omaishoitajista tekee työtään alimmalla omaishoidon tukipalkkiolla ja usein jopa 24/7. Huolta on kannettu etenkin omaishoidon lomien sijaisjärjestelyistä, sillä sopivan sijaishoidon saaminen hoidettavalle on suuri este pitää lakisääteisiä vapaapäiviä.

Kaupungin tulee tarkastella omaishoitoa myös laajemmin osana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluvalikkoa sekä työvoiman tarvetta. Omaishoito ei saa olla pakkotilanne, johon joudutaan, kun muuta palvelua ei ole saatavilla. Joutuessaan jättämään työelämän omaishoitajat kantavat seuraukset mahdollisesti läpi elämänsä, sillä eläkekertymä pienenee, terveydentila saattaa heiketä ja työura rapautuu tai jopa katkeaa kokonaan.

Helsingin potilas- ja sosiaaliasiamiesten selvityksestä ilmenevät tuhannet yhteydenotot kertovat karua kieltä siitä, että kaikkien kaupunkilaisten palvelujen tuottaminen ei toteudu asianmukaisella tavalla. On toki todettava, että kymmenien tuhansien kaupunkilaisten kohdalla asiat toimivat hyvin, mutta aivan liian monet kaupunkilaiset ovat joutuneet ottamaan yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiamiesten toimistoon.

Selvityksestä ilmenee paljon Vammaisneuvoston tiedossa olevia ongelmia, joita ovat henkilöstön osaamisen puute, henkilöstövaje, heikko palvelukulttuuri, henkilöstön tiuha vaihtuminen, ammattitaidottomuus, puutteellisesta kielitaidosta johtuvat ongelmat sekä ennen kaikkea resurssien vähäisyys. Vähäinen ongelma ei ole asiantuntijoiden ongelma kohdata asiakkaita, sillä kommunikointitaidot ovat valitettavan usein puutteellisia.

On erityisen huolestuttavaa, että lakisääteiset palvelut eivät ole kaikkien saatavana. On myös huolestuttavaa, jos henkilöt eivät saa ajossa diagnooseja tai niiden tekemisessä vitkastellaan eivätkä he pääse heille lakien perusteella kuuluviin palveluihin. Se kustautuu myöhemmin vaativampien palveluiden tarpeena, mikä vuorostaan lisää kustannuksia.

Helsingin kaupungin strategiassa tavoitellaan onnistumista kaikkien helsinkiläisten palvelujen tuottamisessa. Niiden vakavia puutteita on lueteltu aivan liian paljon potilas- ja sosiaaliasiamiesten selvityksessä. Helsinkiläiset ihmiset eivät ole yhdenvertaisia, jos heidän perusoikeutensa eivät toteudu.

Vammaisneuvosto toivoo, että kaupunki ohjaa riittävästi resursseja palvelujen tuottamiseen. Esitämme myös, että kaupunki parantaa henkilökunnan osaamista, sen jaksamista sekä työhyvinvointia. Niiden toimien avulla palvelujen saatavuus ja vaativaa potilas- ja sosiaalityötä tekevän henkilökunnan kaupunkilaisten tarpeisiin antama panos paranee. Edellä lueteltujen asioiden kehittäminen lisää myös luottamusta kaupungin viranhaltijoihin. Vammaisneuvosto kiinnittää huomiota siihenkin, että kaupungin velvollisuutena on toteuttaa Suomen lainsäädännön sekä YK:n vammaissopimuksen edellyttämät palvelut ilman että ne pitää hakea valitustien kautta.

Helsingin vammaisneuvosto

Sirpa Puhakka
puheenjohtaja

Sari Sepponen
varapuheenjohtaja