

KAUPUNGINHALLITUKSELLE

Tämä on Helsingin vanhusneuvoston hyväksymän asiakirjan sähköinen versio.

Viite: HEL 2023-002191

Asia: VANHUSNEUVOSTON LAUSUNTO KAUPUNGINHALLITUKSELLE SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTEN SELVITYKSESTÄ VUODELTA 2022

Lausunnot asiamiesten selvityksestä, taustaa

Vanhusneuvosto on antanut lausunnot sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosittaisista selvityksistä vuodesta 2020 asti. Lausunnot on julkaistu neuvoston verkkosivuilla. Aiemmissä lausunnoissaan vanhusneuvosto on kiinnittänyt huomiota mm. seuraaviin asioihin:

Vuonna 2020

- yhteydenotoista asiamiehiin ei ole saatavissa tietoja iän perusteella,
- raportin luettavuutta tulisi parantaa,
- vastaanottoaikojen saamisen ja yhteyden saamiset vaikeudet ja
- pyöröovi-ilmiö.

Vuonna 2021

- asiamiesten määrän pienentyminen, asiamiestyövoiman riittävyys,
- tarve selkeyttää omaisten asemaa tiedonsaannissa ja
- samojen ongelmien toistuminen vuodesta toiseen.

Vuonna 2022

- tiedonsaannin ja saadun tiedon ymmärtämisen vaikeudet,
- vieraskielisten ikääntyneiden määrän kasvu ja se, että
- oikeus saada asiakasmaksuihin alennuksia ja vapautuksia ei toteudu riittävästi.

Vanhusneuvoston antamat lausunnot on käsitelty vuosittain sote-toimialan kanssa. Toimiala on antanut neuvostolle vastauksen lausuntoon samassa yhteydessä, kun on käsitelty vanhusneuvoston tekemää arviointia vanhuspalvelujen riittävydestä ja laadusta.

Huomiot vuotta 2022 koskevasta selvityksestä

Vanhusneuvosto on käsitellyt selvitystä kokouksissaan 15.3. ja 12.4.

Selvitys on vuosi vuodelta supistunut. Sivumäärät (vuodet): 28 (2020), 26 (2021), 21 (2022) ja 16 (2023). Miksi selvitystä on supistettu? Johtuuko se asiamiesten resurssien niukkuudesta?

Selvityksen alussa todetaan, että tilastoinnin pohjana ollut asiakastietojärjestelmä jouduttiin poistamaan käytöstä 6.4.2022 ja osa tiedoista oli hävinnyt. Kun tilastoihin tallentui 2 053 yhteydenottoa ja ensimmäisen vuosineljänneksen tiedot ovat puutteellisia tai epävarmoja, yhteydenottoja lienee selvästi edellisvuotta enemmän.

Tietojärjestelmien toimimattomuus ei ole hyväksyttävä syy tilastoinnin puutteisiin. Niukentumisen lisäksi selvitys on muuttunut entistä yleisluontoiseksi. Miksi tärkeä asiamiesten loppuarvio kuluneesta vuodesta puuttuu kokonaan?

Tarvitaan yksityiskohtaisempia tietoja yhteydenottojen lukumääristä ja kehityssuunnista viiden viimeksi kuluneen vuoden ajanjaksolta. Tärkeää on myös, miten ongelmia on saatu korjattua tai miten niitä on tarkoitus korjata.

Selvitys kertoo tilanteista, joissa on herännyt tyytymättömyyttä. Osa aiheista on samoja kuin aiempien vuosien raporteissa. Selvitys on tärkeä ja siinä esiin tulevat asiat ovat huolestuttavia. Toisaalta ihmisten mielipiteet myös vaihtelevat. Saman palvelun voi toinen kokea hyväksi, toinen huonoksi.

Asiamiesten selvityksen sisällöstä vanhusneuvosto nostaa esiin erityisinä huolenaiheina:

- Lääkärien ja muun henkilökunnan kielitaidossa koetut puutteet.
- Selvityksessä todetaan, että asiakasmaksujen alentamista tai poistamista ei ole käytetty riittävästi ja lain edellyttämällä tavalla. Maksujen määräytymisperusteissa oli epäselvyyksiä ja ympärivuorokautisen hoivan maksut olivat virheellisiä. Miten nämä vakavat ongelmat korjataan?
- Muistutusten määrä nousi. Mistä se kertoo? Muistutuksia ei yleensä tehdä kevein perustein.
- Kuka ottaa vastuun lääkevirheistä? Paljonko niitä tapahtui ja mihin ne johtivat. Korjataan prosesseja?

Vanhusneuvoston puolesta

Auni-Marja Vilavaara

puheenjohtaja

Lahja Sjöblom

varapuheenjohtaja