

Tämä on Helsingin vanhusneuvoston hyväksymän asiakirjan sähköinen versio.

Viite: HEL 2026-004441

Asia:

Vanhusneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitykseen vuodelta 2025

Vanhusneuvosto pitää selvitystä tärkeänä vuosittaisena näkökulmana kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon tilanteeseen. Neuvosto on ottanut kantaa selvitykseen vuosittain vuoden 2019 selvityksestä lähtien.

Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen määrä on kasvanut viiden viime vuoden aikana merkittävästi ja noussut vuosittain noin tuhannella. Yhteydenottojen keskeinen syy on edelleen kokemus epäasiallisesta kohtelusta sekä tiedonkulun ja kuulluksi tulemisen puutteista. Vertailutietoa on vain kokonaismäärien osalta edellisiin vuosiin. Sitä tarvitaan myös yhteydenottojen syiden osalta.

On ongelmallista, että selvityksestä puuttuu ikäjakauma. Iäkkäät muodostavat suuren ja erityisen haavoittuvan asiakasryhmän. Lisäksi selvityksestä puuttuu sukupuoli-jakauma, jonka avulla olisi mahdollista tarkastella erilaisten ryhmien asemaa ja mahdollisia eriarvoisuuksia. Yhteydenottojen tilastointiin tulee lisätä jatkossa ikä- ja sukupuolijakauma. Tilastointiin olisi syytä olla samanlainen muun raportoinnin kanssa. Syiden tilastointia on tarpeen täydentää myös maksu- ja laskutusasioiden osalta, jotta taloudellisiin vaikeuksiin liittyvät ongelmat näkyvät selkeämmin.

Omaisten ja läheisten yhteydenottojen määrä on pieni suhteessa siihen, kuinka merkittävä rooli heillä on iäkkään henkilön hoidon ja arjen turvaamisessa. On selvitettävä, estääkö omaisten kuormittuneisuus tai ohjauksen puute heidän mahdollisuuksiensa ottaa yhteyttä. Omaisia tulee kuulla, jotta hoidettavan toiveet pystytään huomioimaan ja jotta he saavat tarvittavat tiedot asioiden hoitamiseen ja päätösten tekemiseen. Vanhusneuvosto kuulee usein, ettei tietoa saa, vaikka olisi henkilön edunvalvontavaltuutettu.

Selvityksestä käy ilmi tyytymättömyyttä terveysasemien toimintaan. Tiedonkulun ja selkeän kommunikaation puutteet heikentävät palvelun laatua ja vaarantavat potilasturvallisuutta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä siihen, että tiedot hoidosta, tutkimuksista ja jatkotoimista annetaan ymmärrettävästi, kielitaidon puutteet henkilötöissä ja asiakkailla huomioidaan asianmukaisesti ja hoidon päätökset ja muutokset perustellaan potilaalle selkeästi. Kyse ei ole vain kielitaidosta, vaan myös asioiden esittämisestä sellaisia termejä käyttäen, että ihminen ymmärtää, mistä on kysymys.

Selvityksen mukaan suun terveydenhuollossa on edelleen puutteita kohtaamisessa, tiedottamisessa ja hoidon laadussa. Vanhusneuvoston saaman selvityksen mukaan Helsingissä päättyi viime vuonna ulosottoon lähes 25 000 suun terveydenhuollon laskua. Suun terveydenhuollon ongelmat voivat johtaa sairauksien pahenemiseen, jos henkilö ei hakeudu enää hoitoon.

Selvityksessä tuodaan esiin haasteet asumispalveluissa sekä tuen puutteet vuokra-velkatilanteissa. Helsingissä häädettiin viime vuonna 750 kotitaloutta. Ikäjakauman puuttuminen vaikeuttaa riskiryhmien tunnistamista. Häätöjen ehkäisyyn on panostettava. Koti on ihmiselle tärkeä paikka ja jos ihminen itse ei pysty huolehtimaan mak-suistaan, vastuu riittävästä tuensaannista siirtyy yhteiskunnalle. Asiakkaiden tulee saada tukea palvelujen hakemiseen erityisesti silloin, kun tekniset taidot, toiminta-kyky tai voimavarat ovat heikentyneet. Tuen saatavuus ei saa perustua yksinomaan digitaaliseen asiointiin. Digipalvelujen ulkopuolella olevat ovat erityisen haavoittu-
vassa asemassa.

Vanhusneuvosto korostaa oikeutta päästä muistitutkimuksiin silloin, kun henkilö itse ko-kee tai omainen huomaa muistioireita. MMSE ei yksin riitä varhaisen muistisairauden diagnosointiin. Lisäksi on tärkeää varmistaa, että seuranta ei jää sairastuneen itsensä vastuulle, koska toimintakyky heikkenee sairauden edetessä. Helsingissä on paljon yk-sin asuvia muistisairauteen sairastuneita.

Selvitys nostaa esiin kotihoidon haasteita. Virheitä on lääkehoidossa, hygieniasta ja ravitsemuksesta huolehtimisessa, epäselvyyttä vastuutahoissa ja sirpaleisuutta pal-veluissa. Yhteydenotoissa on vaikeuksia ja omaisten tiedonsaannissa rajoituksia. Puutteet ovat vakavia iäkkäiden asiakkaiden terveyden ja turvallisuuden kannalta. Monien ongelmien taustalla saattaa olla myös työntekijöiden kokemattomuutta, tur-hautumista ja väsymistä. Niistä puhuminen ja ratkaisujen etsiminen voisi parantaa työilmapiiriä ja sitä kautta asiakastyön luonne voisi muuttua.

Selvityksestä käy ilmi tilanteita, joissa kotiutuksen koettiin tapahtuvan potilaan ol-lessa liian huonokuntoinen, mikä johti nopeasti uuteen sairaalajaksoon. Tiedonkulku eri palveluiden välillä on puutteellista. Henkilöstön kielitaidon puutteet ilmenevät sekä asiakirjojen virheinä että hoito-ohjeiden epäselvyytenä. Potilaiden ajantasainen ja tarpeenmukainen lääkitys pitäisi pystyä tarkistamaan säännöllisesti, jottei lääkelis-toille jää roikkumaan tarpeettomia lääkkeitä. Lääkärin tapaamiseen pitäisi olla oikeus aina tarvittaessa.

Yksityisiä palveluntuottajia koskevat yhteydenotot liittyvät erityisesti hoidon laatuun, potilasvahinkoepäilyihin, kohteluun, asiakirjamerkintöjen virheisiin sekä laskutukseen ja maksujen epäselvyyksiin. Kaupungin tulee selvittää, vastaavatko yksityisten pal-velujen sisällöt sitä, mitä sopimuksissa ja markkinoinnissa luvataan.

Mitä on tehty toimintakulttuurin ja ihmisten kohtelun kehittämiseksi? Sosiaali- ja ter-veyspalveluita käyttävät ihmiset ovat heikommassa asemassa suhteessa palvelua tuottaviin henkilöihin ja heidän kykynsä kommunikoida voi olla rajoittunut esimerkiksi sairauden takia.

Selvitys on kokonaisuutena informatiivinen ja tuo esiin vuodesta toiseen samat on-gelmat: tiedonsaannin puutteet, omaisten riittämätön kuuleminen, päätöksenteko il-man yksilöllistä harkintaa ja asiakkaiden huoli mahdollisista vastatoimista muistutus-ten tai kanteluiden jälkeen. Tilannetta on parannettava systemaattisesti. Yhteydenot-

tojen sisältö ja määrän kasvu edellyttävät kaupungilta konkreettisia ja mitattavia toimia, joiden tavoitteena on parantaa iäkkäiden helsinkiläisten oikeusturvaa, turvallisuutta ja yhdenvertaista kohtelua sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Vanhusneuvoston puolesta

Riikka Dahlman
puheenjohtaja

Outi Paulig
varapuheenjohtaja