

Kaupunginhallitus  
jan.ihatsu(a)hel.fi

Tämä on Helsingin kaupungin  
vammaisneuvoston hyväksymän  
asiakirjan sähköinen versio.

Viite: HEL 2025-006075

## Asia: Vammaisneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitykseen vuodelta 2024

Vammaisneuvosto kiittää lausuntopyynnöstä ja esittää ohessa huolensa.

### Yhteydenotot ovat lisääntyneet

Yhteydenottojen määrä sosiaali- ja potilasasiavastaaville kasvaa tasaisesti, mikä on huolestuttavaa. Olisi syytä arvioida yhteydenottojen määrän lisääntymisen syitä. Kertooko kasvu palvelujen heikkenemisestä vai onko kyse pikemminkin ihmisten valvutuneisuudesta tai valittamisherkyyden lisääntymisestä. Valitusten määrä suhteutettuna koko palvelutuotantoon on kuitenkin siedettävä. Etenkin terveyspalvelut koskevat ensisijaisina palveluina vammaisia ja pitkäaikaissairaita kaupunkilaisia. Yhteydenottojen pohjalta tulee kiinnittää huomiota hoidon ja palvelun laatuun sekä asiakkaiden kohteluun ja oikeusturvaan.

Vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että jatkossakin on tarpeeksi resursseja asiavastaavien toimintaan. Asiakkaiden on tärkeää saada avustamista muistutusten laatimisessa ja oikeusturvakeinojen käytössä sekä vastaavien osallistuminen asiakkaiden hoitokokouksiin, tapaamisiin ja muuhun asiakastukeen.

### Huomioita terveys ja päihdepalvelujen yhteydenotoista ja hoitoon pääsystä

Tyytymättömyyttä synnyttää yhteydenottoon liittyvät hankaluudet. Selvityksestä ei käy ilmi, mutta tiedossa on, että terveysasemille yhteyden saamisen tilanne vaihtelee huomattavasti. Takaisinsoiton toimivuutta tulee tehostaa. Yhteydenottopolkua tulee selkiyttää ja asiakkaita ohjeistaa, miten he voivat valita, haluaako saada esimerkiksi lääkärin ajanvarauksesta viestin Maisan, tekstiviestin vai ja paperisen kirjeen kautta. Yhteydenotot tulee toteuttaa asiakkaiden tarpeiden mukaan, jossa kuulovammaiselle asiakkaalle yhteydenotto on muu kuin takaisinsoitto ja näkövammaiselle asiakkaalle tieto saavutettavassa muodossa.

Hoitotakuu kiireettömässä hoidossa tulee olla enintään: hoitajalle 14 vuorokautta, lääkärille 30 vuorokautta, kuten sotepe-lautakunta on linjannut. Kiireettömänkin vastaanoton viivästyminen voi aiheuttaa terveys- ja toimintakykyhaittaa. Esimerkiksi kuntoutuslausunnon viivästyminen useilla kuukausilla voi aiheuttaa kuntoutustahon menettämisen, jonka seurauksena pitkäaikainen kuntoutuksen puute taas aiheuttaa merkittävää toimintakyvyn heikkenemistä.

Asiakkaiden kokemukset oireiden vähättelystä ovat huolestuttavia. Vaikeita oireita ja toimintakyvyn alenemaa aiheuttavissa sairauksissa saattaa olla pitkiä, jopa

vuosia kestäviä diagnoosiviiveitä. Näitä sairauksia sairastavilla ihmisillä on usein kokemuksia oireiden vähättelystä ennen diagnoosin löytymistä. Näitä tilanteita tulee välttää.

Samoin tulee kiirehtiä omalääkärimallin käyttöön ottamista. Hyvä, että kaupunki määrätietoisesti pyrkii ottamaan käyttöön perusterveydenhuollon omalääkärimalli 2.0:n kaikilla terveysasemilla erityisesti paljon palveluja tarvitseville ja monisairaille. Erityisesti paljon palveluja tarvitseville asiakkaille nimetään jatkuvuutta omalta osaltaan toteuttavan perusterveydenhuollon omalääkäri. (Ks. [Tulosbudjetti ja toimintasuunnitelma 2025, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala | Päätökset | Helsingin kaupunki 17.12.2024](#)).

### **Perhe- ja sosiaalipalvelujen vammaispalvelujen toteuttamisesta**

Vammaispalvelut tulee myöntää vammaisten henkilöiden yksilöllisen tarpeen ja oikeuksien mukaan. Vammaispalveluista on tullut yhteydenottoja, ettei palvelua ole myönnetty haetun mukaisesti. Usein palveluntarve oli havaittu toisessa palvelussa, mutta vammaispalveluissa päädyttiin kielteiseen ratkaisuun. Ennen päätöksentekoa asiaa ei selvitetty riittävällä tavalla tai toimittiin huolimattomasti.

On kiinnitettävä erityistä huomiota vammaispalvelulain mukaisten palvelujen saatavuuteen. Tarpeen mukaisia vammaispalveluja ei tule jättää myöntämättä esimerkiksi säästösyistä tai lain vastaisesti tulkitsemalla ensisijaisten palvelujen riittävän.

Vammaispalveluissa on ollut ongelmia päätöksen saamisessa. Asiakkaalla on oikeus kirjalliseen, valituskelpoiseen päätökseen. Vastaava ongelma nousee esiin myös muista sote-palveluista tehdyissä yhteydenotoissa. Sotepe:n ja vammaispalvelujen asiakaspalveluun, kohteluun ja päätöksenteon avoimuuteen ja ymmärrettävyyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Vastuutyöntekijöiden ammatillista osaamista mm. asiakkaan kohtaamisesta ja asiakkaan mielipiteen kunnioittamisesta tulee vahvistaa. Vammaisten ihmisten asumispalveluyksiköissä ilmenneisiin epäkohtiin tulee puuttua välittömästi.

### **Huomioita Helsingin kaupungin palveluista**

Vammaisneuvosto esittää huolensa raportissa nostettujen epäkohtien hitaasta korjaamisesta. Kuten raportissakin todetaan: Haasteet asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumisessa toistuvat vuosittain samankaltaisina. Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleissa yhteydenotoissa teemoina ovat usein tiedonsaanti, yhteisymmärrys ja kuulluksi tulo sekä hoitoon tai palveluun pääsy. Myös vammaisneuvosto on havainnut asiakkaiden vaikeudet saada tietoa, kun on käsitellyt mm. vammaispalveluja ja omaishoitoa.

Kuten selvitysraportissakin todetaan: Sote-palvelujärjestelmän pirstaloituminen ja epäselvyydet palveluiden järjestämisvastuusta näkyvät erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien pitkäaikaissairaiden ja vammaisten ihmisten oikeuksien toteutumisessa.

Oletettavaa onkin, etteivät kaikkein heikoimmassa asemassa olevat edes pysty tekemään valituksia. Palvelujen saatavuutta ja niistä tiedon saantia tulee parantaa.

**Helsingin vammaisneuvosto**

Sirpa Puhakka  
puheenjohtaja

Sari Sepponen  
varapuheenjohtaja