

Tämä on Helsingin vanhusneuvoston hyväksymän asiakirjan sähköinen versio.

Viite: HEL 2025-006075

Asia:
Vanhusneuvoston lausunto selvityksestä sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnasta vuonna 2024

Helsingin vanhusneuvosto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto Sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitykseen. Vanhusneuvosto toteaa, että raportti on hyvä ja kattava. Siitä saa selkeän kuvan asioista, joihin palveluita käyttäneet helsinkiläiset ovat olleet tyytymättömiä.

Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin

Vanhusneuvosto on huolestunut yhteydenottojen määrän lisääntymisestä edellisiin vuosiin verrattuna. Keskeisin yhteydenottojen syistä on tyytymättömyys hoitoon. Monet helsinkiläisistä käyttävät julkisen terveyden huollon sijaan tai lisäksi työterveyspalveluita ja yksityisiä palveluita. Kun suhteutetaan yhteydenottojen määrä kaupungin väkiluvun sijaan julkista palvelua käyttävien osuuteen, tyytymättömyyden osuus on korkeampi kuin koko väestöön verrattaessa.

Vanhusneuvosto kiinnitti selvityksessä huomiota siihen, että vuonna 2024 tulleissa yhteydenotoissa muilla, kuin suomen kielellä asioivien prosentti oli huomattavasti matalampi verrattuna Helsingin väestörakenteeseen. Selvityksessä englanniksi vastanneita oli 2 % ja ruotsinkielisiä 1 %. Vieraskielisten osuus Helsingissä on kaupungin tilastojen mukaan noin 20 % ja ruotsinkielisiä noin 5 %. Osan, erityisesti nuoremman väestön kohdalla voidaan olettaa, että yhteydenottoja pystytään tekemään suomeksi. Iäkkäämpien osalta olisi kuitenkin tarve arvioida, miten nykyiset kanavat ja kieliversiot tukevat yhteydenottojen tekemistä. Jatkossa olisi toivottava käsitellä ainakin iäkkäiden kohdalla kielellisesti haavoittuvassa asemassa olevia ryhmiä, sillä jos yhteydenottojen tekeminen on haastavaa, on usein myös palveluiden käyttäminen hankalaa.

Selvityksestä ei käy ilmi, tarjotaanko tulkkauspalvelun käytön mahdollisuutta sosiaali- ja potilasasiavastaavien kanssa asioimiseen ja jos tarjotaan, tiedote-taanko mahdollisuudesta riittävästi. Mikäli mahdollisuutta omankieliseen tai tulkattuun asioimiseen ei tarjota, moninkertaisesti haavoittuvassa asemassa olevien iäkkäiden oikeudet saada sosiaali- ja potilasasiavastaavilta neuvoja ja tukea eivät toteudu.

Terveys- ja päihdepalvelut

Selvityksen mukaan yhteydenottoja on tehty erityisesti terveys- ja päihdepalveluista. Tähän sisältyy perusterveydenhuollon lääkärille pääsy, mikä on myös vanhusneuvoston kokemusten ja vanhusneuvostolle tulleiden yhteydenottojen perusteella usein vaikeaa. Vanhusneuvoston kokouksissa on noussut esiin selvityksessäkin näkyvä riittämätön tiedon saanti. Vanhusneuvostolle on tuotu tietoon tilanteita, joissa tietosuoja ja vaitiolovelvollisuus ovat estäneet tiedon saantia omasta läheisestä. Vanhusneuvosto esittää, että tietosuojaan liittyvät kysymykset otettaisiin tarkasteluun.

Vanhusneuvosto pitää huolestuttavana myös esiin nousseita puutteita henkilökunnan kielitaidossa ja ongelmia reseptien uusimisessa.

Raportissa kuvattiin yhteydenottoja tulleen tyytymättömyydestä kohteluun. Ongelma olisi korjattavissa ilman suuria kustannuksia, kun työntekijöiden perehdyttämisestä lähtien korostetaan hyvän asiakaskohtaamisen merkitystä. Lisäksi, jos työilmapiiri on palveluissa heikko, se heijastuu helposti asiakaspalveluun.

Selvityksessä nostettiin esiin tilanteet, joissa takaisinsoittopalvelusta ei olla soitettu asiakkaalle lain edellyttämässä ajassa tai muuten sovitusti. Vanhusneuvosto pitää tärkeänä, että sovitusta asioista pidetään kiinni, ja että ihminen ei jää turhaan odottamaan yhteydenottoa. Sama ongelma näkyy selvityksessä muutoinkin hoitoon pääsyn osalta. Vanhusneuvosto pitää huolestuttavana, että jotkut ovat jääneet jopa kuukausiksi odottamaan lääkäriaikaa, kun potilas on asetettu jonoon eikä asiaan ollakaan palattu sovitusti.

Vanhusneuvosto nostaa esiin yksityiset palveluntuottajat ja niiden tarjoamat palvelut. Vanhusneuvosto pitää tärkeänä, että myös pienituloisilla helsinkiläisillä on mahdollisuus oikea-aikaiseen ja sujuvaan palveluun ja hyvään palvelukokemukseen. Investoiminen uusiin tiloihin ei ole vanhusneuvoston näkemyksen mukaan tuonut ratkaisuja tarjontaan ja palvelukulttuuriin, vaan selvityksessäkin kuvataan järjestelmän pirstaloitumisen ja epäselvyyksien järjestämisvastuusta näkyvän erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien oikeuksien toteutumisessa. Esimerkkinä tästä vanhusneuvosto tuo lääkäriasemat, joissa yksityisellä puolella voidaan tarjota myös laboratorio- ja kuvantamispalveluita, mutta julkisella puolella uusissakaan terveys- ja hyvinvointikeskuksissa tämä ei aina ole toteutunut. Liikkuminen palvelupisteestä toiseen on monelle ikääntyneelle raskasta.

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Vanhusneuvosto toteaa, että viranomaisten tulisi olla vastuussa asiakirjojen oikeellisuudesta. Mitä suuremmat tuen tarpeet ihmisellä on, sitä olennaisemmassa roolissa on virkamiehen tai palvelua tarjoavan työntekijän vastuu. Asiakasta tulee neuvoa ja opastaa saamaan oikeaa palvelua ja hänen oikeuksiensa toteuttamista tulee tukea.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Vanhusneuvosto kiinnittää myös sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden osi-
ossa huomiota huomautuksissa korostuviin kohtaamisen ongelmiin ja tilantei-
siin, joissa tieto ei ole kulkenut tai tiedon ymmärtämisessä on ongelmia. Van-
husneuvosto pitää perehdytystä ja työilmapiiriä, sekä riittävää aikaa työn teke-
miseen olennaisina keinoina ennaltaehkäistä näiden tilanteiden syntymistä.

Vanhusneuvosto nostaa esiin lisäksi tyytymättömyyden hoitoon ja itsemäärää-
misoikeuden toteutumisen yhteydenottojen syinä. Kotiutuksissa tulisi huomioida
myös läheisen tilanne ja jaksaminen. Asiakkaan kuuleminen ja hoitoon pääsy
ovat ristiriidassa, jos sairaalasta kotiuttaessa luvataan palveluita, joita tosiasial-
lisesti ei olekaan riittävästi saatavilla.

Muita huomioita

Maksuihin liittyvät epäselvyydet näkyivät selvityksen yksityisiä palveluntuottajia
koskevassa osuudessa. Niiden lisäksi selvityksessä on kuvattu myös haasteita
asiakasmaksujen kanssa ja tyytymättömyyttä Helsingin tarjoamien palveluiden
asiakasmaksujen korotuksiin. Helsingin vanhusneuvosto on yhdessä vammais-
neuvoston kanssa valmistelemassa kannanottoa sote-asiakasmaksujen alenta-
misesta ja perimättä jättämisestä sekä perimättä jättämisen mahdollisuutta kos-
kevaan tiedotukseen.

Vanhusneuvosto nostaa esiin hammashoitoon pääsyn tärkeyden.
Hoitamattomat hampaat voivat olla kaiken ikäisillä ihmisillä terveydentilan heik-
kenemisen taustalla. Näin kustannukset yhteiskunnalle kasvavat ja inhimillinen
kärsimys lisääntyy.

Ikääntyneisiin liittyvien näkökulmien lisäksi vanhusneuvosto haluaa nostaa esiin
myös lasten ja nuorten palvelut. Vanhusneuvosto pitää tärkeänä, että Helsin-
gissä panostetaan kouluterveydenhuollon lakisääteisten tarkastusten läpiviemi-
seen. Jos niitä ei ole, moni lapsi ja nuori ei koskaan pääse riittävän ajoissa oi-
keanlaiseen hoitoon.

Vanhusneuvoston puolesta

Auni-Marja Vilavaara
puheenjohtaja

Pirjo-Liisa Kangasniemi
varapuheenjohtaja