

Sosiaali- ja terveyslautakunta 17.03.2021 § 24

§ 24

Espoon kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2020 (Kh)

Valmistelijat / lisätiedot:
Peltola Eva

etunimi.sukunimi@espoo.fi
Vaihde 09 816 21

Päätösehdotus

vs. perusturvajohtaja Sanna Svahn

Sosiaali- ja terveyslautakunta

1
merkitsee tiedoksi liitteenä olevan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen koskien sosiaali- ja terveystoimien käyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä Espoossa vuonna 2020,

2
kehottaa sosiaali- ja terveystoimen toimialaa ottamaan huomioon selvityksessä esitetyt ehdotukset ja näkökohdat palvelutoiminnan kehittämisessä sekä raporttoimaan toimenpiteistä lautakunnalle puolivuotiskatsauksen yhteydessä,

3
lähettää selvityksen käsiteltäväksi kaupunginhallitukselle ja esittää, että siinä esitetyt ehdotukset ja näkökohdat otetaan huomioon palvelujen ja toimintojen kehittämisessä, talousarviossa ja taloussuunnitelmassa.

Käsittely

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Asiamies neuvoo ja auttaa oikeusturvaa koskevissa kysymyksissä, ja voi toimia välittäjänä (ei kuitenkaan asianajajana) asianomaisten välillä. Asiamies ei tee itse päätöksiä eikä voi muuttaa viranomaisten tekemiä päätöksiä. Asiamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, ja seuraa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa sekä raportoi siitä vuosittain kaupunginhallitukselle.

Tämän selvityksen perustana on sosiaali- ja potilasasiamiehelle tehdyistä yhteydenotoista laadittu tilasto. Yhteyttä ottaneiden henkilö- tai yhteystietoja ei asiatapahtumalomakkeeseen tilastoida. Tehdyt tilastot eivät kuitenkaan anna vertailukelpoista kokonaiskuvaa eri yksiköiden palveluista. Yhteydenottojen määrä tulisi suhteuttaa asiakaskäyntien määrään ja asiakkuuksien keston sekä yksikön kokoon, jotta tilastot olisivat keskenään jossain määrin vertailukelpoisia.

Terveyspalveluihin liittyneet yhteydenotot vähentyivät hieman vuonna 2020 vuoteen 2019 nähden, sosiaalipalveluihin liittyneet yhteydenotot sen sijaan lisääntyivät. Vuonna 2020 sosiaalipalveluihin liittyneitä yhteydenottoja oli yhteensä 487, lisäystä edelliseen vuoteen nähden oli 80 yhteydenottoa. Terveystieteiden huoltoon liittyneitä yhteydenottoja 2020 tehtiin 630, vähenemistä edelliseen vuoteen 16 kpl.

Viime vuotta leimasi maaliskuussa alkanut koronaepidemia. Valmiussuunnitelmat mahdollista pandemiaa tai muuta kriisitilannetta varten olivat olemassa, mutta koska käytännön kokemusta asiasta ei lähiajoilta ollut, alkuvaikeuksia palveluiden organisoinnissa ja toiminnassa oli havaittavissa. Koronaepidemian vaikutus tuli näkyviin suurelle asiakaskunnalle etenkin palveluihin pääsyn odotusaikojen pitenemisessä.

Viime vuonna terveysasematoiminnasta tehdyt yhteydenotot liittyivät hoitovirheisiin, lyhyisiin vastaanottoaikoihin, ajan varaamisen vaikeuteen ja joidenkin rekisteritietoihin tehtyjen merkintöjen kokemiseen leimaavaksi. Espoon sairaalaan toivottaisiin etenkin pitkäaikaishoidossa oleville kuntoutettaville, mikäli he eivät pääse itse liikkumaan, televisioita huoneisiin. Päihdehoitajaksoja laitoksissa toivottaisiin pidennettävän ja päihdehoitoon yksilöllisempää hoito-otetta. Mielenterveyspalveluita toivottaisiin lisää ja niiden toivottaisiin olevan myös pitkäkestoisempia.

Koronaepidemia aiheutti hoivakodeissa monenlaisia ongelmia. Joissakin hoivakodeissa tartunnat levisivät ja aiheuttivat ennen aikaisia kuolemantapauksia sekä työntekijöitten sairastumisia. Tämän lisäksi omaiset kokivat vierailujen rajoittamisen hoivakodeissa hyvin ongelmallisena, etenkin jos kysymyksessä oli koronaan sairastunut läheinen ja hänen menehtymisensä melko todennäköistä.

Lastensuojeluun liittyneissä yhteydenotoissa nousi esille asiakkaiden ja työntekijöitten väliset viestintäongelmat, vaikeus saada työntekijään yhteys ja sijoitettujen nuorten lähteminen 'hatkaan' sijoituspaikoistaan. Vammaispalveluihin liittyvässä henkilökohtainen avustajatoiminnassa avustajille toivottaisiin enemmän tukea, ohjausta, valvontaa ja koulutusta.

Hoivakotien toiminnassa nähtiin puutteita liittyen liian vähäisen henkilökuntaan, henkilökunnan kielitaitoon, ja annettuun hoivaan sekä terveydenhoitoon liittyen.

Päätöshistoria