

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta 15.03.2022 § 28

§ 28

## **Espoon kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2021 (Kh)**

Valmistelijat / lisätiedot:  
Peltola Eva

etunimi.sukunimi@espoo.fi  
Vaihde 09 816 21

### **Päätösehdotus**

Perusturvajohtaja Svahn Sanna

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

1  
merkitsee tiedoksi liitteenä olevan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen koskien sosiaali- ja terveystalouden palvelujen käyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä Espoossa vuonna 2021,

2  
kehottaa hyvinvoinnin ja terveyden toimialaa ottamaan huomioon selvityksessä esitetyt ehdotukset ja näkökohdat palvelutoiminnan kehittämisessä sekä raporttoimaan toimenpiteistä lautakunnalle toisen osavuositarkastuksen 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**

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

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 vuonna 2021 sosiaali- ja potilasasiamiehelle tehdyistä yhteydenotoista laadittu tilasto sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen tekemät muistiinpanot yhteydenottojen sisällöistä. 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 kestoon sekä yksikön kokoon, jotta tilastot olisivat keskenään jossain määrin vertailukelpoisia.

Sekä terveys- että sosiaalipalveluihin liittyneet yhteydenotot vähenivät viime vuonna vuoteen 2020 nähden. Terveyspalveluihin liittyviä yhteydenottoja tehtiin viime vuoden aikana 583, kun niitä vuonna 2020 oli 630. Vuonna 2021 sosiaalipalveluihin liittyneitä yhteydenottoja oli yhteensä 415, vähenemistä edelliseen vuoteen nähden oli 72 yhteydenottoa. Yhteydenottojen väheneminen saattoi johtua ainakin joiltain osin siitä, että monien palveluyksikköjen toimintaa jouduttiin supistamaan. Kun palveluita on vähemmän, mahdollista tyytymättömyyttä palveluihin syntyy myös vähemmän. Tilastoinnin perusteella terveyspalveluissa kuitenkin yhteydenottajien tyytymättömyys siihen, että palveluihin pääsy pitkittyi, kaksinkertaistui.

Viime vuonna terveysasematoimintaan liittyneet yhteydenotot koskivat usein puhelinpalvelua, terveysasemalle ajan varaamisen vaikeutta ja hoitovirheitä. Espoon sairaalaan liittyneissä yhteydenotoissa potilaille toivottiin ripeämpää hoitosuunnitelman tekemistä, aktiivisempaa hoito-otetta ja saattohoidon ollessa kyseessä omaisille toivottiin enemmän mahdollisuuksia osallistua päätöksen tekoon koskien viime vaiheen hoidon toteuttamistapaa. Vuoden 2020 tapaan myös viime vuonna päihdehoitajaksoja toivottiin pidemmiksi ja päihdehoitoon toivottiin yksilöllisempää hoito-otetta. Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tehdyissä yhteydenotoissa toistuivat niin ollen myös mielenterveyspalveluiden osalta vuoden 2020 tyytymättömyyden aiheet - mielenterveyspalveluita toivottaisiin lisää ja niiden toivottaisiin olevan myös pitkäkestoisempia.

Päihdehoitajaksoon kuuluva osa, ajoterveyden seurannan lakkauttaminen joksikin aikaa ja lastenpsykiatrisessa yksikössä toteutettu tauko uusien asiakkaiden ottamisessa herättivät myös asiakkaissa paljon tyytymättömyyttä.

Kulkukeskuksen käynnistäminen ei sujunut ongelmitta. Kulkukeskus tarjoaa Espoon alueella asuville vanhuksille ja vammaisille kuljetuspalveluita. Kulkukeskuksen ongelmien syiksi koettiin kankea kyydinvälitysjärjestelmä sekä uudet tavat kyytihinnojen määrittelyssä.

Yhteyttä ottaneiden omaisten huolena oli usein myös heidän ikääntyneiden vanhempiensa asumiseen liittyvät ongelmat. Osa ikääntyneistä haluaisi asua kotona, vaikka se ei enää heille turvallista olekaan. Osa taas haluaisi päästä hoivakotiin, mutta jonotus hoivakotipaikalle saattaa kestää pitkään, enimmillään 90 vrk, mikäli kaupunki katsoo iäkkään täyttävän hoivakotipaikan saamisen kriteerit. Hoivakoteihin liittyneissä yhteydenotoissa kerrottiin joidenkin omaisten epäilevän läheisensä ajoittaista huonoa kohtelua hoivakodissa ja mahdollisia puutteita asukkaiden valvonnassa.

Espoo.fi - sivuilta löytyy huoli-ilmoitus, jonka avulla on mahdollista tehdä ilmoitus viranomaisille, mikäli on huolissaan läheisensä voinnista tai selviytymisestä arjesta. Selvityksen mukaan näissä huoli-ilmoituksissa ollaan huolissaan kotona yksin asuvien tai pariskuntien terveyteen ja hyvinvointiin, elämänhallintaan ja arjessa pärjäämiseen sekä perhetilanteeseen ja palveluihin liittyvistä ongelmista sekä ihmisten suoranaisestä hädästä. Selvityksen keskiössä ovat yli 65-vuotiaat. Näistä huoli-ilmoituksista suurimman osan tekivät viranomais- tai virkatahot, erityisesti ensihoito, hätäkeskus, kaupungin tai sairaalan/päivystyksen/osastojen työntekijät, omaiset tai naapurit. Huoli-ilmoitukset ovat parina viime vuotena lisääntyneet merkittävästi.

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tehdyissä yhteydenotoissa, jotka niin ikään myös koskivat huolta läheisen selviytymisestä, keskiössä olivat sen sijaan useimmiten alle 65-vuotiaat miehet. Yhteydenottajat olivat useimmiten huolissaan keski-ikäisestä yksinäisestä miehestä, jolla oli elämänhallintaongelmia tai verrattain nuoresta alle 30- vuotiasta asunnottomasta miehestä, jolla oli samanaikaisesti sekä mielenterveys- että päihdeongelmia.

## **Päätöshistoria**

## **Liitteet**

- 1 Espoon kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2021

## **Oheismateriaali**

## **Tiedoksi**