



**KUOPIO**



**SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN  
SELVITYS VUODELTA 2014**

**Perusturvan ja terveydenhuollon  
palvelualueet**

## Sisällys

### ESIPUHE

Sosiaali- ja potilasasiamestojärjestäminen Kuopiossa ja lähikunnissa .....	4
1 YHTYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEEN.....	5
TYÖSKENTELY- MUISTUTUKSET-TILASTOINTI .....	5
2 PERUSTURVAN PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT .....	5
2.1 Vanhusten palveluohjaus.....	6
2.2 Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut .....	7
2.3 Vanhusten hoivapalvelut.....	7
2.4 Lapsiperhepalvelut ja lastensuojelu .....	8
2.5 Aikuissosiaalityö ja työllistyminen.....	9
3 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT .....	11
3.1 Vastaanottopalvelut .....	11
3.2 Suun terveydenhuolto .....	12
3.3 Terveydenhoidon palvelut.....	12
3.4 Kuntoutuspalvelut.....	12
3.5 Sairaalapalvelut .....	12
3.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut .....	13
4 KEHITTÄMISKOHTEITA JA HUOLENAIHEITA.....	13

## ESIPUHE

Perusturvan ja terveydenhuollon kokonaisuus käsittää runsaan joukon palveluja, jotka vastaavat siihen, että kuopiolaiset saavat tarvitsemansa avun ja tuen. Elämän eri vaiheissa osaa palveluista käyttää suuri joukko kaupunkilaisia ja ne ovat siten monille tuttuja. Osa palveluista vastaa palveluntarvitsijan akuuttiin tai pitkäaikaiseen tilanteeseen tai tilanne pakottaa palvelun piiriin. Osa palveluista on viimesijaisia ja korjaavia ja palveluntarvitsija ei välttämättä edes halua olla palvelun piirissä. Ilman omakohtaista kokemusta usean palvelukokonaisuuden sisältö ja tavoite voi olla vieras asia.

Palveluiden moninainen sisältö ja kirjavuus tuo haastetta palveluntarvitsijoille ja palveluista päättävälle. Kuinka tarvitseva löytää ja saa apua, kuinka palveluiden supistukset vaikuttavat ihmisten arkipäivän elämään, kuinka säästää ja tehostaa aiheuttamatta lisäkustannuksia toisaalla? Asiamiehenä meillä on vankka usko siihen, että asiakkaiden ja työntekijöiden äänen kuuleminen on tärkeää hyvän kokonaisjohtamisen, viisaan ja paneutuvan päätöksenteon ohella. Näin myös hiljaiset, vanhat, köyhät ja kipeet saavat tarvitsemansa tuen. Toimiva palvelukokonaisuus on osaltaan mahdollistamassa sitä, että Kuopio on meille kaikille hyvä paikka asua, elää ja toimia. Tänä talouden epävarman ennustamisen aikana on edelleen tärkeää muistaa, että kunnan yksi perustehtävä on tuottaa kuntalaisille heidän tarvitsemansa palvelut.

Asiamiehillä on mitä mainioin näköalapaikka yksittäisiin palveluihin ja palvelukokonaisuuksiin myös yli palvelurajojen. Tästä vinkkelistä katsottuna suurin osa palveluista toimii hyvin. Kuitenkin parannettavaa löytyy, myös kriittisissä asioissa. Oheinen raportti pyrkii omalta osaltaan tuomaan esille vuodelta 2014 palvelunkäyttäjien ja palveluita tarvitsevien ääntä sekä asiamiesten huomioita tähän kokonaisuuteen liittyen.

## TIIVISTELMÄ

**Toimeentulotuen käsittelyajat eivät edelleenkään ole toteutuneet Kuopiossa.** Toimeentulotukeen liittyen on tullut sosiaaliasiamieheen lukuisia yhteydenottoja. Myös Aluehallintovirasto on ollut asiasta yhteydessä Kuopion kaupunkiin. Toimialueen edelleen kasvaneet **oikaisuvaatimusmäärät** viranhaltijoiden päätöksistä kiinnittävät huomiota (256 oikaisuvaatimusta, joista lautakunta ei muuttanut yhtään viranhaltijan päätöstä). Päätöksiä on korjattu **itseoikaisuna** jälkikäteen huomattava määrä (97). Olisiko päätösprosessissa asiakkaan ja viranhaltijan välillä tehtävissä jotakin?

Sosiaali- ja terveysministeriö on suosittanut, että kunnat varaisivat toimeentulotuen määrärahoistaan 3,3 %:a **ehkäisevään toimeentulotukeen**. Kuopiossa siihen käytetään 1,9 %:a. Tältä osin toimintaa tulisi muuttaa ja kehittää. Asiakkaiden yhteydenotoissa korostui lisäksi **täydentävän toimeentulotuen** saamisen vaikeus.

Yleisin yhteydenottojen syy kaikilla palvelualueilla kuului kokonaisuuteen **hoito ja menettelmät**. Tämä aiheuttaa myös eniten turhia kustannuksia. Epäonnistuminen asiakas- ja potilastilanteessa johtaa uusintakäynteihin, yhteydenottoihin eri puolille organisaatiota, asioiden pitkittymiseen ja aiheuttaa paljon tyytymättömyyttä organisaatiota kohtaan.

**Kohtelun ja epäasiallisen käytöksen** osalta sekä perusturvasta että terveydenhuollosta tuli edellisvuotta vähemmän yhteydenottoja. Tämä on hyvä asia.

Lastensuojelussa huolena on työntekijöiden mahdollisuus vastata vallitsevaan lastensuojelutyön tarpeeseen. Työntekijämäärä on liian pieni suhteessa asiakasmäärään.

Terveydenhuollossa vastaanotto toiminnan onnistuminen on keskeisessä roolissa. Terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden rajapinnalla oleva vanhustenhuolto ja sopivien hoitopaikkojen riittävyys on ollut esillä.

Muistutusten, potilasvahinkoilmoitusten ja kantelujen määrä on kasvussa. Eri palveluissa on suuria vaihteluja sen suhteen kuinka paljon näitä puuttumisen tapoja käytetään.

Tähän selvitykseen on nostettu vain keskeiset huomiot asiamiehen työstä, eikä ole pyritty kattavaan selvitykseen toimenkuvasta.

## Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan järjestäminen Kuopiossa ja lähikunnissa

Toiminnan järjestäminen on lakisäateistä. Sitä säätelevät Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 ja Laki potilaan oikeuksista 785/1992 (tekstissä Asiakaslaki ja Potilaslaki). Lakien sisällöt ja asiamiehen tehtävät ovat hyvin pitkälti samansisältöiset.

Tärkeimmät **sosiaaliasiamiehen** tehtävät ovat:

- Neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakkaita lain 23 §:n 1 momentin tarkoitetussa asiassa – asiakkaan oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeustien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain

Tärkeimmät **potilasasiamiehen** tehtävät ovat:

- Neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa potilaita lain 10 §:n 1 ja 3 momentin tarkoittamissa asioissa – potilaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta, Potilasvahinkolain (585/86) mukainen potilasvahinkoilmoitus
- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaali- ja potilasasiamiehenä Kuopion kaupungissa on vuoden 2013 alusta toiminut **Olavi Kortelainen** ja 1.9.2014 tehtävässä aloitti lisäksi **Antero Nissinen**. Kuopion kaupunki tuottaa 15.8.2014 alkaen sosiaaliasiamiespalvelut kolmelletoista ja potilasasiamiespalvelut viidelle muulle alueen kunnalle. Asiamiehet ovat olleet tavoitettavissa puhelimitse maanantaista torstaihin klo 9.00 – 11.30. Henkilökohtainen tapaaminen asiamiehen kanssa on järjestetty pyydettyä ja muutoin tarvittaessa. Tiedot asiamiestoiminnasta ovat olleet jokaisessa toimipaikassa asiakkaiden ja potilaiden saavutettavissa sekä palvelujen tuottajien nettisivuilla.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueena oli 14.8.2014 saakka Kuopion kaupunki sekä Maaningan kunta. Mukaan tulleet kunnat 15.8.2014 olivat Juankoski, Kaavi, Keitele, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi ja Vesanto. Väestöpohja on 176 798 asukasta.

Potilasasiamiehen toiminta-alue oli 14.8.2014 saakka Kuopion kaupungin terveydenhuolto (sisältäen Maaningan), Sisä-Savon terveydenhuollon kuntayhtymä sekä Tuusniemen terveydenhuolto. Toiminta alueeseen liittyivät 15.8.2014 Siilinjärvi ja Leppävirta. Väestöpohja on 142 701 asukasta. Lisäksi toiminta on käsittänyt Kallaveden työterveydenhuollon palvelut. Potilasasiamiespalveluja on myyty muutamalle yksityiselle terveydenhuollon palveluntarjoajalle.

## 1 YHTYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEEN TYÖSKENTELY- MUISTUTUKSET-TILASTOINTI

Asiamies on asiakkaan ja potilaan asialla. Turhia yhteydenottoja ei ole. Asiakkaan ja potilaan kertomus on heidän kokemansa ja lähtökohta tilanteen käsittelylle. Yhteydenotoista ei saa tehdä merkintää asiakkaan tai potilaan asiakirjoihin. Yhteydenotolla ei saa olla asiakkaan tai potilaan hoitoon kielteistä vaikutusta.

Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamieheen tapahtuvat useimmiten puhelimiten, sitten tulevat sähköposti ja tapaamiset. Asiamiehillä käytössä oleva suojattu sähköposti on helpottanut yhteydenpitoa asiakkaisiin. Tapaaminen järjestetään aina asiakkaan tai potilaan sitä halutessa.

Asiamiestoiminnassa korostuu yksittäisen palveluntarvitsijan epätietoisuus, huoli, hätä ja pettymys. Vaikka asiamies on ensisijaisesti palveluntarvitsijaa varten, on pyrkimyksenä, että myös organisaatiot näkisivät asiamiehen yhteistyökumppanina asiakkaan asiassa. Asiamiestoiminnan kautta kertyy paljon asiakaspalautetta, joka on käytettävissä toiminnan kehittämiseksi.

**Muistutus** on säädetty (Asiakas- ja potilaslaki) nopeaksi keinoksi reagoida tilanteissa joissa asiakas tai potilas on kokenut saavansa huonoa kohtelua. Osa yhteyttä ottaneista arasteli muistutuksen tekemistä peläten sen vaikeuttavan asioiden hoitoa entisestään. Viranhaltijoiden tulisi nähdä muistutus hyvänä keinona saada palautetta ja mahdollisuutena korjata toimintaa.

Yhtenäistä **tilastointia** valtakunnan tasolla ei ole, mikä estää vertailun muihin vastaavansiin organisaatioihin. Kuopion toiminnasta on käytettävissä edellisen vuoden tilasto, joka antaa suuntaa toiminnan painopisteistä ja muutoksista.

Kaikkien tilastollinen esitys on vain suuntaa antava, eikä yhteydenottojen määrä välttämättä kerro palveluntarvitsijoiden yhteydenoton merkityksellisyydestä tai painoarvosta. Uusi tilastointijärjestelmä on käytössä asiamiestoiminnan osalta vuoden 2015 alusta.

Asiakas- ja potilaslaissa on asiamiestoiminnan yhdeksi tehtäväksi määritelty *muutoinkin toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi*. Yksilötasolla tämä tarkoittaa useimmiten palvelukokonaisuuden läpikäyntiä yhdessä palveluntuottajan ja palvelunsaajan kanssa. Kunnanhallitukselle tehtävän raportin lisäksi tämä voisi tarkoittaa sitä, että asiamies tuo eri tahoille esille yksittäisissä palveluissa tai palvelukokonaisuuksissa havaitsemaan asioita.

## 2 PERUSTURVAN PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT

Yleisin syy perusturvan palvelualueen koskevissa yhteydenotoissa oli toimeentulotuen käsittelyn viivästyminen. Lisäksi osa asiakkaista ei kokenut saaneena riittävää ohjausta ja tuoleensa kuulluksi asiakastilanteissa. Nämä on tilastoitu hoitoon ja menetelmiin liittyvinä yhteydenottoina. Työntekijöiden tavoitettavuus koettiin vaikeana ja monimutkaisena. Huonoa kohtelua koettiin saatavan silloin kun asiakkaalle vastataan epäasiallisesti, hänen asiaansa epäillään tai muuten käyttäydytään hänen mielestään alentuvasti.

Perusturvan palvelualueelta oli kaikkiaan 339 (vuonna 2013 265) yhteydenottoa sosiaaliasiamieheen.

Seuraavassa on eroteltuina perusturvan osalta yhteydenottojen syyt, merkittävimmät toimenpiteet ja eri tulosalueiden yhteydenottomäärät. Yhteen yhteenottoon voi liittyä useita syitä ja toimenpiteitä, sen vuoksi niiden yhteenlaskettu määrä voi olla suurempi kuin yhteydenottojen määrä. Luvuista on tarkemmat tiedot liitteessä 1 taulukossa 2.

	2013	2014
<b>Yleisimmät yhteydenottojen syyt:</b>		
• Hoito ja menetelmät	89	86
• Toimeentulotukeen liittyen	56	125
• Hoitoon pääsy	29	24
• Kohtelu	18	17
• Asiakasmaksut	14	4
• muut syyt	66	65
<b>Merkittävimmät toimenpiteet olivat:</b>		
• Muistutusneuvonta	13	54
• Muutoksenhaku	9	14
• Välitys / Sovittelu	38	65
<b>Yhteydenottojen määrä tulosalueittain:</b>		
• Vanhusten hoitopalvelut	32	31
• Aikuissosiaalityö ja työllistyminen	95	163
• Lapsiperhepalvelut ja lastensuojelu	64	74
• Vanhusten palveluohjaus	29	32
• Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut	45	5

## 2.1 Vanhusten palveluohjaus

### Omaishoidontuki

Omaishoidontuen päätöksenteko laahasasi alkuvuonna 2014 omaishoidon tuen tukiluokkien muutoksesta johtuen. Tämä aiheutti yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen ja oikaisuvaatimuksia tehdyistä päätöksistä. Asiamiestoiminnan kautta on esitetty kaupungille pyyntöä laittaa omaishoidontuen hakemus kaupungin internetsivuille.

### Sopivat hoitopaikat ja kustannukset

Asumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja ei näytä olevan riittävästi tarjolla niitä tarvitseville vanhuksille. Osasyynä tähän on se, että ei ole pystytty luomaan sopivia hoitopaikkoja ja samanaikaisesti on vähennetty nopealla tahdilla pitkäaikaisen laitoshoidon paikkoja. Huonoimmillaan tämä tarkoittaa paikan odottamista esim. sairaalahoidossa.

### Vanhuksen ja läheisen mahdollisuus vaikuttaa

Vanhuspalvelulaki ja Asiakaslaki korostavat asiakkaan osallistumista oman hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Vanhustenhuollossa usein on tilanne, että omaisen osallistuminen asiakkaan rinnalla tai edustajana on perusteltua ja tarpeellista. Saadun palautteen perusteella vanhuksen sijoittelussa eri hoitopaikkoihin ja jopa hoidon suunnittelussa vanhus tai hänen omaisensa ohitetaan. Tämä korostuu erityisesti kun sopivia hoitopaikkoja ei ole. Tällöin päädytään tilanteeseen, jossa asiakkaan tarve ei ole toimintaa määrittävä tekijä. Huonokuntoinen, ei sairaalahoitoa tarvitseva, vanhus on voitu lähettää kotiin tai paikkaan, jossa ei ole riittävästi palvelua.

### Yhteydenottoja vanhusten palveluohjauksessa oli kaikkiaan 32 (vuonna 2013 29)

Yhteydenottojen syitä olivat	2013	2014
• Hoito ja menetelmät	18	13

• Asiakasmaksut	7	1
• Hoitoon pääsy	5	8
• Kohtelu	4	1
• Tiedonsaanti	3	0
• Muut syy	4	15

Yhtään kotiutusta ja palveluohjausprosessia ei tulisi käydä ilman, että asiakas tai hänen omaisensa eivät siihen osallistu. Perusteellinen palvelutarpeen kartoitus ja asiakkaan tarpeesta lähtevä sijoittuminen oikeaan paikkaan mahdollistaa onnistumisen. Maksuihin liittyvissä asioissa olisi tärkeää hyvä tiedottaminen ja läpinäkyvyys.

## 2.2 Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut

Osa-alueelta tuli vähän yhteydenottoja asiamieheen. Tätä saattaa selittää se, että asiakkaat hakevat suoraan muutosta kielteisiin päätöksiin. Tästä syystä on tärkeää, että päätökset ovat mahdollisimman hyvin käyty läpi asiakkaiden kanssa ja perustelut ovat riittävän hyvin ja selkeästi avattu.

### Yhteydenottoja kehitysvammahuollossa ja vammaispalveluissa oli kaikkiaan 5 (vuonna 2013 45)

Yhteydenottojen syitä olivat	2013	2014
• Hoito ja menetelmät	10	1
• Hoitoon pääsy	21	1
• Kohtelu	2	0
• Muut syyt	7	3

Muutamassa yhteydenotossa on käsitelty linjanvetoa vammaispalvelun kriteeristön ja ikääntymisestä johtuvien haittojen välillä. Näissä tilanteissa olisi toivottavaa, että eri viranomaistoimijat tekisivät hyvää yhteistyötä, jotta asiakkaalla olisi riittävä tieto tarjolla olevista palveluista ja vaihtoehdoista.

## 2.3 Vanhusten hoivapalvelut

### Vanhusten sijoittuminen hoitopaikkoihin

Vanhustenhuollossa on siirretty painopistettä kotihoitoon ja tästä syystä laitospaikkoja on purettu ja ollaan purkamassa. Yhä useamman vanhuksen nähdään olevan kykenevä asumaan kotona tai kodin omaisissa olosuhteissa. Vanhuksen hyvän toteutuminen vaatii sitä, että jokaisen vanhuksen osalta tilanne selvitetään yksilöllisesti ja hänelle löydetään todellista tarvetta vastaava tuki- ja asumismuoto.

Asiamiehelle ovat välittyneet vanhusten hoivapalveluista seuraavat huolet:

### Muutoksen nopeus ja eri sektoreiden tekemän työn yhteensovittaminen

Siirtymä laitoshoidosta kotihoitoon on Kuopiossa tehty varsin nopeasti. Kuinka hyvin hoi-va- ja vanhuspalvelut ovat sovittaneet yhteen toimintansa muuttuneessa tilanteessa?



### **Tarvetta vastaavat paikat ja valinnan mahdollisuus**

Vanhusten tarvitsevuuteen nähden sopivia paikkoja on liian niukasti. Esim. vuoden 2014 lopussa Harjulassa jonotti 40 ihmistä heille sopivaa hoitopaikkaa. Mikäli asiakkaalla ei ole vaihtoehtoja valita hänelle sopivaa hoitopaikkaa, (hoivan taso, sijainti, kustannukset) ovat vanhus ja omaiset hankalassa tilanteessa.

### **Kustannukset, läpinäkyvyys ja hallinta**

Vanhuksen tarvitsema palvelukokonaisuus muodostuu monen eri toimijan (yksityinen ja julkinen) tuottamista palveluista. Esimerkiksi tuetussa asumisessa vanhus maksaa tuloistaan vuokran, ostaa hoivan, ruokahuollon, siivouksen, pyykkihuollon ja lääkityksen. Tarvitavien palveluiden ja asumisen kokonaishinta saattaa huonoimmillaan muodostua eläketuloja suuremmaksi. Tärkeää olisi, että kustannusten kokonaismäärä olisi vanhuksella ja omaisilla etukäteen tiedossa. Koska osa palveluista on yksityisten tuottamia, jää epäselväksi vanhuksen tai kaupungin mahdollisuus vaikuttaa kokonaiskustannuksiin.

### **Kotiin tehtävän työn eli hoivan tilanne**

Vanhusten ja omaisten kokemana hankaluutena oli työntekijöiden vaihtuvuus, palvelukokonaisuuden hahmottaminen, ja hoitajien yhteystietojen puuttuminen. Palautetta on tullut myös siitä, että palvelusuunnitelmia ei ole tehty kaikille.

### **Yhteydenottoja vanhusten hoitopalveluissa oli kaikkiaan 31 (vuonna 2013 32)**

Yhteydenottojen syitä olivat	2013	2014
• Asiaksmaksut	7	3
• Hoito ja menetelmät	18	16
• Hoitoon pääsy	5	1
• Kohtelu	4	1
• Muut syyt	5	4

Erityisesti yksityiseen hoitopaikkaan siirryttäessä tulisi kiinnittää huomiota riittävän tiedon välittämiseen tulevaan hoitopaikkaan. Yksityisellä hoitopaikalla ei ole käyttöoikeuksia asiakkaan aikaisempaan hoitohistoriaan ja tämä aiheuttaa riskin turvallisen ja hyvän hoidon toteutumiseksi. Kustannusten muodostumisen ja niiden määrän osalta kaivataan selkeyttä ja ennakkotietoa.

## **2.4 Lapsiperhepalvelut ja lastensuojelu**

### **Lapsiperhepalvelut**

Varsinaiset lapsiperheille suunnatut palvelut näyttävät ohuilta. Ilman lastensuojelun asiakkuutta on hankalaa saada työntekijää arvioimaan perheen tilannetta ja tuen tarvetta. Riittävän tuen tarpeen arvioinnin ja henkilökohtaisen asiakaskontaktin puuttuessa ovat sekä asiakas että sosiaalityöntekijä heikoilla. Tällöin sosiaalityöntekijä joutuu käyttämään auttamisen perusteina toisen käden tietoja esim. soveltamisohjeita, muiden työntekijöiden arvioita ja/tai esimiehen kannanottoja. Huonoimmillaan tämä tilanne kutistaa sosiaalityön roolia, jonka tulisi olla yhteistyötä, tilanteeseen perehtymistä, toimenpiteiden ja vaikutusten arviointia ja asiakkaan omien voimavarojen tukemista. Asiakkaan kannalta tilanne turhauttaa ja vaikeuttaa oikean ja oikea-aikaisen avun saantia. Varhaisen tuen merkitystä on korostettu ja toivottavasti tuleva sosiaalihuoltolain muutos parantaa tätä tilannetta.

### **Lastensuojelu**

Lasten ja perheiden tilanteiden vakavuuden perusteella lastensuojelutyö on sosiaalityön vaativin osa-alue. Kuopiossa lastensuojelutarpeen arviointi, avohuolto, sijais- ja jälkihuolto muodostavat omat toiminnalliset kokonaisuutensa. Asiakkaan kannalta haasteena ovat runsaat työntekijävaihdokset, jotka johtuvat osin organisaatiomallista, mutta myös siitä et-

tä lastensuojelutyö on monen sosiaalityöntekijän uran alkupuolen työpaikka ja kokemuksen karttuessa hakeudutaan muihin tehtäviin.

Palveluna lastensuojelu koskettaa pientä joukkoa kuntalaisia. Onnistunut lastensuojelutyö jää usein työntekijän ja perheen väliseksi asiaksi, epäonnistumisista puolestaan luetaan lehdistä. Ehkä tästä syystä lastensuojeluun liittyy paljon olettamuksia ja ennakkokäsityksiä. Haasteena on tuottaa kansantajuista tietoa lastensuojelun toimintakokonaisuudesta.

### **Lastensuojelutarpeen arviointi**

Vuonna 2014 lastensuojelun vireillepanoja tehtiin 3130 kappaletta (vireillepano tarkoittaa lastensuojeluilmoitusta (2868), pyyntöä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi (209) ja ennakkollista lastensuojeluilmoitusta ennen lapsen syntymää (53)). Näistä tehtiin 800 lastensuojelutarpeen selvitystä. Lukuihin sisältyvät myös Maaningan tiedot. Kaikkia selvityksiä ei pystytty tekemään määräjassa johtuen työpaineista, työntekijävaihdoista ja asiakkaiden peruttua varattuja aikoja.

### **Lastensuojelun avohuolto**

Avohuollossa asiakasmäärä (55 lasta) työntekijää kohden on kaikkiin suosituksiin nähden liian suuri. Lastensuojeluperheiden lisäksi samoilla sosiaalityöntekijöillä on vastuullaan runsas määrä perheitä, joissa ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Osaltaan tästä johtuneet työntekijöiden hankala tavoitettavuus.

### **Lastensuojelun sijais- ja jälkihuolto**

Sijaishuollon osalta keskeisin asiakaspalaute on se, että huostaan otettujen lasten vanhemmat eivät tule kuulluksi ja heidän mielipiteensä jää huomioitta.

### **Lapsiperhepalveluiden ja lastensuojelun yhteydenottojen määrä oli yhteensä 74 (vuonna 2013 64)**

Yhteydenottojen syitä olivat	2013	2014
• Hoito ja menetelmät	38	49
• Hoitoon pääsy	2	0
• Kohtelu	8	9
• Muut syyt	20	20
• Tiedonsaanti	15	4
• Tietosuoja ja salassapito	4	3

Jotta lapsi edes pääsee lastensuojelun työskentelyn piiriin, on lapsen kasvu ja kehitys vaarantunut tai uhannut vaarantua. Lastensuojelu vertautuu monelta osin terveydenhuollossa erikoissairaanhoidon. Haasteet eivät ole ratkenneet perus- tai erityisen tuen keinoin. Lastensuojelussa tehtävillä päätöksillä ja toimenpiteillä on kauaskantoisia merkityksiä lapsille, vanhemmille ja heidän läheisilleen. Lastensuojelun työskentelyssä olevilla lapsilla ja aikuisilla tulee olla mahdollisuus perusteelliseen tilanteen selvittämiseen, tuen tarpeen arviointiin ja riittävään tukeen. Keskeisiä instrumentteja ovat luottamus, kunnioitus ja aito kohtaaminen. Näiden synnyttäminen vaatii työntekijältä mahdollisuutta paneutua asiakasperheen ja varsinkin lapsen tilanteeseen. Tärkein resurssi on riittävä aika. Nykyinen lastensuojelun asiakasmäärä työntekijää kohden ei ole järkevä asiakas-, työntekijä-, eikä talousnäkökulmasta.

## **2.5 Aikuissosiaalityö ja työllistyminen**

### **Tiedottaminen ja tavoitettavuus**

Osa aikuissosiaalityönpalveluista muutti keväällä 2014 Konttisen liiketalosta Valkeisen sairaalan tiloihin. Asiakasnäkökulmasta muutosta tiedottaminen ja työntekijöiden tavoitettavuus muuton aikana eivät toimineet hyvin.

Palautetta on tullut myös neuvonnan ja puhelinpalvelun onnistumisesta. Neuvonnan osalta on ollut tyytymättömyyttä palveluaikaan ja puhelinpalvelun osalta hankaluutena on tavoitettavuus.

### **Toimeentulotuki ja sen merkitys asiakkaille**

Toimeentulotukiasiakkuus ja toimeentulotuen varassa eläminen ovat harvalle toimeentulotuen saajalle oma valinta. Toimeentulotuen taustalla mm. on pienituloisuutta, työttömyyttä ja opiskelua. Koska toimeentulotuen on tarkoitus turvata viimesijainen toimeentulo, on sen varassa eläville tuen merkitys erityisen suuri.

### **Toimeentulotuen käsittelyajat**

Kuopion kaupungilla on pitkäaikaisesti ollut vaikeuksia saada toimeentulotuen käsittelyajat pysymään lain vaatimalla tasolla. Käsittelyaikojen seuranta ja tiedottaminen on tärkeää olla näkyvissä Kuopion kaupungin nettisivuille. Laissa säädetty käsittelyaika on 7 arkivuorokautta. Tämä aika on ylittynyt useaan otteeseen.

Toimeentulotuen viipymiseen on myös tarkastusvalvontaa suorittava Aluehallintoviranomainen puuttunut. Kaupungin tulisi viimeinkin huolehtia riittävästä työvoimasta, että tämä viimesijaiseksi tarkoitettu tukimuoto toteutuisi annettujen lakien ja ohjeiden mukaisesti. Erityisesti kesän 2014 aikana yhteydenotot sosiaaliamiehen lisääntyivät juuri toimeentulotukien myöhästymisen vuoksi. Huolestuttavaa oli yhteydenotoista välittynyt turhautuminen, epätoivo ja viha. Moni kertoi jo entisestään huonon tilanteensa heikkenemisestä.

**Lapsiperhepalveluiden ja aikuissosiaalityön yhteistyö toimeentulotukiasioissa**  
Perustoimeentulotuki käsitellään aikuissosiaalityössä, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki lapsiperheiden osalta lapsiperheyksikössä. Asiakasnäkökulmasta tämä johtaa tilanteisiin, joissa toimeentulotukiasian ratkaiseminen monimutkaistuu. Tähän tarvittaisiin näiden yksiköiden välistä saumatonta yhteistyötä.

### **Oikaisuvaatimukset**

Oikaisuvaatimusten määrä on edellisestä vuodesta lähes kaksinkertaistunut 256 (134). Huomiota kiinnittää oikaisuvaatimusten ja tehtyjen itseoikaisujen 97 (13) suuri määrä. Tämä antaa epävarman kuvan toimeentulotuen käsittelystä; paljon tyytymättömyyttä ja paljon päätösten korjaamista jälkikäteen. Kuluneena vuonna lautakunnan jaosto ei muuttanut kertaakaan viranhaltijan päätöksiä toimeentulotuen osalta (edellisvuonna yksi muutos).

### **Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki**

Asiamiehen yhteyttä ottaneiden puheissa korostuu se, että yksilökohtaisen harkinnan osuus toimeentulotuessa on tiukentunut ja että heidän kokonaistilannettaan ei oteta huomioon. Täydentävän toimeentulotuen prosenttiosuus kaikista toimeentulotukimenoista on laskenut 5,9 % verrattuna vuoden takaiseen tilanteeseen (15,3 % -> 9,4%). Tähän voi olla myös muita syitä kuin asiakkaiden kertoma kiristynyt myöntämiskäytäntö.

Ehkäisevään toimeentulotukeen tulisi toimeentulotuen määrärahasta Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan käyttää 3,3 %. Kuopio perusturvassa siihen käytetään 1,9% (edellisvuonna 1,8 %). Toimintaa tulisi tältä osin suunnata tavoitteen mukaisesti.

### **Aikuissosiaalityössä ja työllistymisessä oli yhteydenottoja yhteensä 163 (vuonna 2013 95 )**

Yhteydenottojen syitä olivat	2013	2014
• Asiakasmaksut	4	0
• Hoito ja menetelmät	9	7
• Toimeentulotuki ja käsittely	70	120

• Hoitoon pääsy	11	14
• Kohtelu	5	7
• Muut syyt	26	23
• Tiedonsaanti	1	

Toimeentulotuen kokonaisuus näyttää huolestuttavalta. Kysymyksessä on asiakkaan kannalta viimesijainen tulonlähde. Käsittelyajan toistuva ylittäminen välittyi asiamiehelle epätoivon, epäuskon ja vihan ilmauksina. Päätöksiin haetaan määrällisesti yhä useammin oikaisua ja prosessin sisällä korjataan päätöksiä runsaasti asiakkaiden yhteydenottojen perusteella. Asiakkaiden kokemuksena välittyy se, että heidän erityisiä tarpeitaan ei huomioida ja työntekijöihin ei saa yhteyttä. Ehkäisevän toimeentulotuen osuutta tulisi nostaa.

### 3 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT

#### **Terveydenhuollon palvelualueella yhteydenottoja oli yhteensä 270 (vuonna 2013 238)**

Seuraavassa on eroteltuina eri alueiden yhteydenotot. Yhteen yhteenottoon voi liittyä useita syitä ja toimenpiteitä, sen vuoksi niiden yhteenlaskettu määrä voi olla suurempi kuin yhteydenottojen määrä.

#### **3.1 Vastaanottopalvelut**

Vastaanottotoiminnassa liikkuvat suuret potilasmäärät. Tällöin on ymmärrettävää, että alueelta tulee myös eniten yhteydenottoja potilasasiamieheen. Hoito ja menetelmät, hoitoon pääsy ja kohtelu ovat yleisimmät syyt ottaa yhteyttä asiamieheen. Toimenpiteissä korostuu yleinen neuvonta ja muistutusneuvonta.

#### **Pääsy vastaanotolle**

Kiireelliseen hoitoon pääsyn mahdollisuus näyttäisi edellisvuodesta parantuneen. Asiakkailta on välittynyt asiamiehelle huolta siitä, että heidän on hankala saada kiireetöntä lääkäriaikaa. Aikaa ei joko anneta, pyydetään ottamaan myöhemmin yhteyttä tai luvataan lähettää kirjeitse kutsu lääkärin vastaanotolle. Aluehallintovirasto on kiinnittänyt asiaan huomiota ja muistuttanut, että potilaalle on ilmoitettava hoidon pääsyn ajankohta.

#### **Omalääkärijärjestelmä päättyessä**

Vuoden loppupuolella valmisteltiin siirtymistä omalääkärijärjestelmästä tiimipohjaiseen malliin.

#### **Vastaanottopalveluissa yhteydenottoja oli yhteensä 204 (vuonna 2013 151)**

Yhteydenottojen syitä olivat	2013	2014
• Hoito ja menetelmät	42	74
• Lääkärin vaihto / hoitajan vaihto	11	16
• Hoitoon pääsy	52	34
• Kohtelu	46	23

• Lääkehoito	3	5
• Muut syyt	12	22
• Potilasvahinkoepäily	20	13
• Tiedonsaanti	14	9
• Tietosuoja ja salassapito	8	13

Vastaanottopalvelut ovat terveydenhuollon palveluiden toimivuuden mittapuu. Vastaanottojen kautta lähestytään useimmiten terveydenhuollon palvelujärjestelmää.

### 3.2 Suun terveydenhuolto

Yhteydenottojen määrä on varsin pieni. Hoitoon pääsyn osalta ei asiamiehelle ilmennyt tyytymättömyyttä. Myönteisenä asiakaspalautteena oli palvelun ystävällisyys tilanteessa, jossa aika oli annettu pitkän ajan päähän.

#### **Suun terveydenhuollon alueella yhteydenottoja oli yhteensä 19 (vuonna 2013 22)**

Yhteydenottojen syitä olivat	2013	2014
• Hoito ja menetelmät	14	13
• Hoitoon pääsy	5	0
• Kohtelu	3	0
• Muut syyt	1	1
• Potilasvahinkoepäily	13	5

### 3.3 Terveydenhoidon palvelut

**Yhteydenottoja oli kiitettävän vähän, yhteensä 9 (vuonna 2013 7).** Niitä voidaan pitää hyvällä syyllä yksittäisinä tapauksina. Palveluprosessi toimii hyvin.

### 3.4 Kuntoutuspalvelut

**Yhteydenottoja on ollut kiitettävän vähän, yhteensä 2 (vuonna 2013 6).** Niitä voidaan pitää hyvällä syyllä yksittäisinä tapauksina. Palveluprosessi toimii hyvin.

### 3.5 Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluissa hoito ja hoitomenetelmät olivat yleisin yhteydenoton syy. Yhteydenottojen perusteella sairaalapalveluissa on tapahtunut myönteistä kehitystä. Edellisvuonna kahdeksan yhteydenottoa koski palveluntarvitsijan saama kohtelua. Vuonna 2014 asiamiehelle ei tullut kohteluun liittyviä yhteydenottoja.

Sairaalapalveluissa näyttäisi haasteena olevan se, että siellä on potilaita, jolle se ei ole oikea hoitopaikka. Hoidon porrastus ei toimi ja tästä johtuen vuoden 2014 lopussa 60 poti-

lasta jonotti oikeaa hoitopaikkaa. Kysin ”sakkopaikoilla” odotti pääsyä kevyempään hoitoon 20 potilasta ja 40 potilasta oli sairaalapalveluissa jonottamassa palveluasumiseen pääsyä.

Syynä hoidon porrastuksen toimimattomuuteen on mm. laitospaikkojen vähentäminen. Asiamiehen roolista on hankala arvioida mitä tämä vaikuttaa kaupungin kokonaiskustannuksiin. Asiakasnäkökulmasta sopivien hoitopaikkojen puute lisää riskiä lähinnä sopivan paikan käyttämiseen ja asiakkaalle huonoihin ratkaisuihin ajautumiseen.

Hankalasta paikkatilanteesta huolimatta olisi tärkeää, että potilas ja omaiset otetaan mukaan jatkosuunnitelmien tekemiseen.

### 3.6 Mielensterveys- ja päihdepalvelut

#### **Mielensterveys- ja päihdepalvelujen alueella yhteydenottoja oli yhteensä 10 (vuonna 2013 19)**

Yhteydenotoista 5 koski hoitoon ja menetelmiin liittyviä asioita, hoitoon pääsyä, tiedon- saantiin tai muuta asiaa. Kokonaisuutena toiminta-alueelta yhteydenottoja oli kaupungin potilasasiamieheen vähän. Yhteydenottoja tuli muutama viime vuoden asiamiesrapor- toinnista, jossa vähäiset yhteydenotot oli tulkittu hyväksi toiminnaksi. Yhteydenotoissa tuotiin esille hankaluutta niiden palveluntarvitsijoiden osalta, joilla on yhtäaikaista sekä mielensterveys- että päihdeongelmaa. Tuotiin esille se riski joutua välimaastoon, jossa kumpikaan sektori ei ota kokonaisvastuuta palveluntarvitsijan auttamisesta.

## 4 KEHITTÄMISKOHTTEITA JA HUOLENAIHEITA

1. **Muistutusten merkitystä** on kyseenalaistettu joissakin yhteydenotoissa. Lisäksi on pelätty muistutuksen vaikuttavan kielteisesti muistutuksen tehneen hoitoon tai omaisen hoitoon. Toimintayksiköissä tämän vaikutelman syntymistä tulisi pyrkiä ehkäisemään. Muistutus ei aina välttämättä ratkaise asiaa. Asiakkaalle muistutuk- sen tekeminen on tärkeää, koska se avulla ja sitä kautta hän kokee tulleen kuul- luksi. Tästä syystä muistutuksiin tulisi vastata riittävän huolellisesti. Virhetilanteis- sa myös pahoittelu olisi suotavaa. Organisaation on tärkeää tiedostaa muistutuksen ensisijainen tavoite. Niiden kautta saadaan arvokasta tietoa tilanteista, jotka aiheut- tavat konflikteja ja sitä kautta on mahdollisuus nopeasti korjata asiat.
2. Asiakasnäkökulmasta katsottuna julkiset palvelut ovat valitettavan usein vaikeasti tavoitettavia ja palveluiden kuvaukset epätarkkoja. **Yhteyden saaminen** eri vi- ranomaisiin on edelleen kehittämishaaste. Asiakasta auttaisivat selkeät yhteystie- dot, toimialuejakojen näkyvyys ja vastuuhenkilön määrittely. Näistä asioista julki- sella puolella olisi mahdollisuus oppia yksityissektorilta. Yhteisenä tavoitteena mo- lemmilla sektoreilla on kuitenkin **tyytyväinen palvelunkäyttäjä**.
3. Palvelua voidaan edelleen kehittää. Palveluntarvitsijan erinomainen **kohtelu, hy- vät tavat ja kohteliaisuus** ovat oleellinen osa palvelukokonaisuutta.
4. Onko eri toimijoilla lupa ja mahdollisuus nostaa esille ja tuoda keskusteluun näke- miään huolenaiheita palveluiden ja rajapintojen osalta? Kuinka sujuvasti pulma- kohdat **tunnistetaan**, yhteisesti **tunnustetaan** asia ongelmaksi ja päätetään tar- vitseeko asia **ratkaista** ja miten?

5. Asiainhoitotoiminnassa on useaan kertaan joutunut miettimään ja selvittämään kuka on se henkilö tai taho, **joka ottaa vastuun käsittelyssä olevasta asiasta tai päätöksestä**, varsinkin jos asiaan liittyy ongelma? Harmia aiheuttavat nettisivujen hajanaisuus, palvelukokonaisuuksien epäselvyys, vastuuhenkilöiden nimien puuttuminen ja viimesijaisen vastuun määrittelyn epäselvyys.
6. **Toimeentulotuki ja lastensuojelu** koskettavat prosentuaalisesti pientä joukkoa kuntalaisista. Molempien palveluiden piirissä on jo valmiiksi ”marginaalissa” olevia kuopiolaisia, jotka eivät pidä ääntä itsestään. Näiden ihmisten tukeminen, osallistaminen ja auttaminen vaatii riittävästi henkilöstöä ja osaamista.