



**KUOPIO**



**SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN  
SELVITYS VUODELTA 2015**

**Perusturvan ja terveydenhuollon  
palvelualueet**

## Sisällys

ESIPUHE

TIIVISTELMÄ

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN KUOPIOSSA JA LÄHIKUNNISSA	4
1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASAIMIEHEEN .....	5
Työskentely-muistutukset-tilastointi .....	5
2 PERUSTURVAN PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT .....	7
2.1 Vanhusten kotihoito .....	8
2.2 Vanhusten asumispalvelut .....	8
2.3 Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto .....	9
2.4 Lastensuojelu ja huolto/tapaaminen/elatus .....	10
2.5 Toimeentulotuki .....	12
2.6 Muu sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvä työskentely .....	13
3 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT .....	14
3.1 Vastaanottopalvelut .....	14
3.2 Suun terveydenhuolto .....	16
3.3 Terveystieteiden palvelut .....	16
3.4 Kuntoutuspalvelut .....	17
3.5 Sairaalan palvelut .....	17
3.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut .....	18
4 KEHITTÄMISKOhteita ja huolenaiheita .....	19
5 LIITEET 1 ja 2 .....	20

## ESIPUHE

Sosiaali- ja potilasasiamiestyötä säätelevät lait asiakkaan ja potilaan asemasta. Näiden molempien lakien yhteinen ja keskeinen ajatus on **asiakkaan ja potilaan näkökulman huomioiminen toiminnan järjestämisessä**. Voisi ajatella, että puhutaan itsestään selvydestä; ovathan nämä palvelut muodostuneet vastaamaan ihmisten tarpeisiin. Asiakkailta ja potilailta kuitenkin nousee esille palveluja koskevia perustavanlaatuisia huomioita. Miltä palvelu todellisuudessa näyttää asiakkaan näkökulmasta, miten se on saavutettavissa, miten asiakas kohdataan ja vastaako palvelu asiakkaan tarpeeseen? Asiamiehenä joutuu pohtimaan, minkä verran organisaatorakenne ja vallitsevat käytännöt ohjaavat toimintaa, onko keskiössä asiakkaan tarve vai tarjotaanko olemassa olevia keinoja? Millä edellytyksillä asiakas tai potilas voisi olla tasavertaisempi kumppani arvioimaan palvelun ja hoidon eri vaihtoehtoja ja palvelun onnistumista?

Yksittäisissä asioissa ja tilanteissa asiamies pystyy aina välillä olemaan luotsi tai tulkki ja selvittämään kenelle asia kuuluu, välittämään viestiä ja soittopyyntöjä työntekijälle tai esimiehelle tai selkeyttämään asiakkaalle palvelun sisältöä, asiakkaan oikeuksia ja mahdollisuuksia. **Monesti kuitenkin asiakkaan silmin katsottaessa kokonaisuus näyttää epäselvältä.**

**Positiivisena ja rohkeana asiana näyttäytyy aikuissosiaalityössä vuoden 2015 aikana tehty palveluprosessin läpikäynti ja kehittäminen.** Pitkään moitittu toimeentulotuen käsittelyaika saatiin (vihdoinkin) lain edellyttämälle tasolle. Vahva muutostekijä oli toimeentulotuen käsittelyn katsominen asiakasnäkökulmasta ja mietintä mitä hyvä toteuttaminen vaatii organisaatiolta.

## TIIVISTELMÄ

Perusturvan palvelualueella palvelun toteutuminen, palveluun pääsy ja kohtelu olivat yleisimmät syyt yhteydenottoihin.

Eniten yhteydenottoja perusturvan osalta tulee koskien toimeentulotukea ja lastensuojelua.

Toimeentulotukiprosessin korjausliike syksyllä 2015 vähensi selkeästi yhteydenottoja sosiaaliasiاميةheen.

Lastensuojelun osalta asiakasviesti kertoo epäselvyydestä ja epätietoisuudesta. Lastensuojelussa on ollut vaikeuksia käsitellä aikarajojen vaatimalla tavalla kaikkia selvityksiä.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa vastaanotto toiminnan alueelta otettiin yhteyttä hoitoon pääsyn ongelmien vuoksi 78 kertaa.

Potilasvahinkoepäilyjen määrät ovat lisääntyneet vastaanottopalveluissa, suun terveydenhuollossa sekä sairaalapalveluissa. Potilaiden kokemien potilasvahinkojen vuoksi yhteydenottoja oli vuonna 2015 yhteensä 56 (vuonna 2014 20).

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

## SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN KUOPIOSSA JA LÄHIKUNNISSA

Toiminnan järjestäminen on lakisääteistä. 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

Käytännössä asiamiehen toiminta on asiakkaan ja potilaan kuuntelemista, sovittamista asiakkaan ja työntekijän/viranomaisen välillä ja konkreettista auttamista oikeusturvakeinojen käyttämisessä (esimerkiksi oikaisuvaatimuksen, muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen, valituksen tai hallintokantelun laatimisessa).

Vuonna 2015 sosiaali- ja potilasasiamiehinä ovat toimineet Antero Nissinen ja Olavi Kortelainen 28.2.2015 sakka sekä Arja Kivari 2.5.2015 lähtien.

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 Kuopion kaupungin lisäksi: Juankoski, Kaavi, Keitele, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi ja Vesanto. Väestöpohja on 177 371 asukasta (Väestörekisterikeskus 28.2.2015).

Potilasasiamiehen toiminta-alue oli Kuopion kaupungin terveydenhuolto, Sisä-Savon kuntainliitto, Siilinjärven sekä Tuusniemen terveydenhuolto. Väestöpohja oli 146 510 (Väestörekisterikeskus 28.2.2015). Lisäksi toiminta on käsittänyt Kallaveden työterveydenhuollon palvelut.

# 1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASAIMIEHEEN

## Työskentely-muistutukset-tilastointi

Asiamies on asiakkaan ja potilaan asialla. Turhia yhteydenottoja ei ole. Asiakkaan ja potilaan esittämä 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 puhelimitse, sitten tulevat sähköposti ja tapaamiset. Asiamiehillä on käytössä suojattu sähköposti ja se on helppokäyttöinen yhteydenpitoa asiakkaisiin. Osa asiakkaista onkin halunnut asioida pelkästään sähköpostin välityksellä. Tapaaminen järjestetään aina asiakkaan tai potilaan sitä halutessa.

Asiamiestoiminnassa korostuu yksittäisen palveluntarvitsijan epätietoisuus, huoli, hätä ja pettymys. Vaikka asiamies on ensisijaisesti palveluntarvitsijaa varten, työskentelyssä on pyritty siihen, että myös työntekijät näkisivät asiamiehen yhteistyökumppanina asiakkaiden tilanteiden selvittämisessä. Asiamiestoiminnan kautta kertyy paljon asiakaspalautetta, joka on käytettävissä toiminnan kehittämiseksi.

**Ohjaus ja neuvonta** muodostavat suurimman osan asiamiehen työskentelystä. Yhteydenottoja tuli eniten palveluiden sisältöön, organisointiin ja yhteystietoihin liittyen.

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun tai hoitoon, niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen toimintayksikköön tai kantelun valvontaviranomaiselle. **Muistutusmenettely** perustuu asiakas- ja potilaslakeihin. Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) tai aluehallintovirasto (AVI), voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä.

Jatkossa kanteluilta AVI:lle tai Valviraan otetaan ilman muistutusmenettelyä käsittelyyn vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin kannustetaan siihen, että asiat käsitellään siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan tai potilaan moite on kohdistunut. Tämä antaa toimintayksiköille mahdollisuuden myös valvoa paremmin oman toimintansa laatua.

Muistutuksia on lukumääräisesti vähän ja kaikki eivät kulje asiamiesten kautta. Yhteydenotoissa muistutuksen tekemistä mietitään enemmän kuin niitä loppujen lopuksi tehdään. Usein löydetään yhdessä muu tapa vaikuttaa asioihin. Niissä palveluissa, joissa on päätöksentekoa, päädytään ennemmin oikaisun tekemiseen. Osa yhteyttä ottaneista arasteli muistutuksen tekemistä peläten sen vaikeuttavan asioiden hoitoa entisestään. Viranhaltijoilla ja esimiehillä on mahdollisuus 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 vuosien 2013 ja 2014 tilastot, joka antavat suuntaa toiminnan painopisteistä ja muutoksista.

Kaikkinensa tässä raportissa oleva tilastollinen esitys on suuntaa antava, eikä yhteydenottojen määrä kerro palveluntarvitsijoiden yhteydenoton merkityksellisyydestä, painoarvosta tai tehdyn selvittelyn määrästä. Uusi tilastointijärjestelmä on ollut käytössä asiamiestoiminnan osalta vuoden 2015 alusta. Uuden sähköisen tilastointiohjelman käyttöönoton yhteydessä tilastointiin on tehty muutamia muutoksia. Näillä muutoksilla on haettu selkeyttä ja toivottavaa on, että ne kuvaavat entistä paremmin sitä, mistä asioista otetaan yhteyttä ja miksi.

Vanhuspalveluiden osalta yhteydenoton tehtäväalueiksi on uudessa tilastoinnissa määritelty Kotihoito/vanhuspalvelut ja Asumispalvelut/Vanhuspalvelut. Nämä korvaavat aikaisemmat käsitteet Vanhusten palveluohjauksen ja Vanhusten hoivapalvelut. Aikuissosiaalityö ja työllistyminen on tilastoinnissa korvattu käsitteellä toimeentulotuki. Tilaston lukijalle tämä antaa kuvan siitä, mistä asiasta suurin osa aikuissosiaalityön yhteydenotoista tulee. Lapsiperhepalvelut jakautuvat uudessa tilastoinnissa lastensuojeluun ja huoltoon/tapaamisiin ja elatukseen liittyviin asioihin. Nämä ovat lapsiperhepalveluiden osalta ne tehtäväalueet, joista eniten otetaan yhteyttä.

Tehtäväalueina ovat mukana myös Muu yhteydenotto ja Muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu.

Terveystieteiden yhteydenoton syistä/aiheista lääkehoito on jäänyt pois ja tahdonvastainen hoito muutettu potilaan itsemääräämisoikeudeksi. Potilaan kokemat lääkehoitoon liittyvät ongelmat tilastoituvat vuonna 2015 hoito ja menetelmät yhteydenottosyn alle.

Tilastoinnin ja yhteydenotoista saadun tiedon lisäksi palveluihin on tehty kuntakysely. Kuntakyselyn avulla on vielä tarkennettu lukuja ja palvelun sisältöjä. Näitä eri tavoin saatuja tietoja kuvataan tässä raportissa.

**Asiamiestyöskentelyssä on pyritty yhteistyöhön asiakkaiden ja palveluntuottajien kanssa ja asiamiesnäkökulmasta tämä on ollut asiakkaita hyödyttävä ja palveluntuottajien hyväksi kokema lähestymistapa.**

## 2 PERUSTURVAN PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT

Yleisimmät syyt yhteydenotoissa olivat **palvelun toteutus, palveluun pääsy ja kohtelu**. Palvelun toteutukseen liittyvät syyt olivat sekä pienempiä että isompia asiakkaiden kokemuksia asioita. Palveluun pääsyn hankaluus nousi esille kahdella tavalla. Tämä syy liittyi tavoitettavuuteen ja toisaalta käytössä oleviin kriteeristöihin, joilla palvelun piiriin pääsee. Huonoksi koettua kohtelua asiakkaat toivat esille 37:ssä yhteydenotossa (edellisvuonna kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 17).

Muistutuksia palvelualueelta tehtiin määrällisesti vähän suhteessa tuotetun palvelun määrään ja yhteydenottoihin nähden, yhteensä 55 kappaletta. Koetut ongelmat palvelun toteuttamisessa tai koettu huono kohtelu ei siis automaattisesti johda muistutuksen tekemiseen. Oletettavaa on, että osa näistä kokemuksista kanavoituu tehtyjen päätösten oikaisuihin.

**Perusturvan palvelualueelta oli kaikkiaan 296 yhteydenottoa sosiaalialiasiamieheen. (vuonna 2014 297 ja vuonna 2013 265 yhteydenottoa)**

Seuraavassa on eroteltuina eri alueiden yhteydenotot. Yhteen yhteydenottoon 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.

<b>Yleisimmät yhteydenottojen syyt:</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
• Palvelun toteutus*	145	211	202
• Hoitoon pääsy	29	24	66
• Kohtelu	18	17	37
• Asiakasmaksut	14	4	13
• muut syyt	66	65	24
• Tiedonsaanti			19
• Tietosuoja			9

\*Palvelun toteutuksen alle yhdistetty aikaisemmat syykohdat Hoito ja menetelmät ja toimeentulotukeen liittyen.

<b>Merkittävimmät toimenpiteet olivat:</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
• Ohjaus ja neuvonta		172	202
• Välitys / Sovittelu	38	65	79
• Muistutusneuvonta	13	54	45
• Muutoksenhaku	9	14	32

<b>Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
• Toimeentulotuki (*1)	95	163	114
• Lastensuojelu (*2)	64	74	77
• Huolto/tapaaminen/elatus (*3)			11
• Kotihoito/vanhuspalvelut (*4)	29	32	20
• Asumispalvelut/vanhuspalvelut (*5)	32	31	20
• Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut(*6)	45	5	
• Kehitysvammahuolto			2
• Vammaispalvelut			20

(\*1) Toimeentulotuki tilastoissa aikaisemmin Aikuissosiaalityö ja työllistyminen

(\*2)/(\*3) Lastensuojelu ja Huolto/tapaaminen/elatus tilastoissa aikaisemmin lapsiperhepalvelut ja lastensuojelu

(\*4) Kotihoito/vanhuspalvelut tilastoissa aikaisemmin Vanhusten palveluohjaus



- (\*5) Asumispalvelut/vanhuspalvelut tilastoissa aikaisemmin Vanhusten hoitopalvelut  
(\*6) Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut eroteltu omiksi tehtäväalueiksi

Lisäksi yhteydenottoja tuli muutama liittyen päivähoidon, päihdehuoltoon ja muihin sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin.  
Tarkemmat tiedot liitteessä 1.

## 2.1 Vanhusten kotihoito

Kotihoidon yhteydenottoihin on rekisteröity ne yhteydenotot jolloin vanhus asuu kotona. Yhteydenottoja tuli lähinnä liittyen kotipalveluun ja omaishoidontukeen.

Asiakasyhteydenottojen perusteella keskeisinä nousivat esille seuraavat teemat:

### **Kotipalvelu**

Kotipalvelun työntekijöiden ja esimiesten vaihtuvuus sekä esimiesten tavoitettavuus olivat huolena. Samoin vanhuksen saama palvelukokonaisuus oli huolenaiheena. Kysymykseksi nousi vanhuksen saama työntekijän aika. Saako vanhus aikaa sen verran mistä hän maksaa vai pelkästään sovitut toimenpiteet? Yhteistyö ja omaisten suuntaan tapahtuvat tiedottaminen kuvautui tärkeänä kokonaisuutena.

### **Omaishoidontuki**

Hakemisen, kartoituksen, päätöksenteon ja suunnitelman kokonaisuus ei näytä asiakasnäkökulmasta selkeältä. Palvelusta vastaaville on esitetty pyyntöä laittaa omaishoidontuen hakemus nettisivuille. Esille tuli myös omaishoitajien kokonaistukemisen tärkeys.

### **Yhteydenottoja vanhusten kotihoitoon liittyen oli kaikkiaan 20**

Yhteydenottojen määrät	2013	2014	2015
Yhteydenottojen syitä olivat			
• Hoito ja menetelmät	18	13	13
• Maksuasiat	7	1	1
• Hoitoon pääsy	5	8	5
• Kohtelu	4	1	4
• Tiedonsaanti	3	0	2
• Muut syy	4	15	3

**Omaisten huomioiminen ja mukaan ottaminen palvelun suunnitteluun ja toteutukseen on tärkeää.**

## 2.2 Vanhusten asumispalvelut

Asumispalveluiden yhteydenottojen alle on rekisteröity yhteydenotot jolloin vanhuksen asuinpaikka on ollut muualla kuin kotona. Näitä muita paikkoja ovat erilaiset palveluasumisratkaisut tai laitosasuminen.

Yhteydenottojen perusteella keskeisenä nousivat esille maksuihin liittyvät teemat:

### **Palvelukokonaisuuden hinta**

Vanhuksen tarvitsema palvelukokonaisuus näyttää usein muodostuvan monen eri toimijan

(yksityinen ja julkinen) tuottamista palveluista. Esim. tuetussa asumisessa vanhuksen omalla vastuulla on vuokra, hoivamaksu, ruokapalvelumaksu, siivousmaksu, pyykkihuollon lasku ja lääkemaksut. Tarvittavien palveluiden ja asumisen kokonaishinta saattaa huonimmillaan muodostua eläketuloja suuremmaksi. Tärkeää olisi, että kustannusten kokonaismäärä on vanhuksella ja omaisilla etukäteen tiedossa. Kun osa palveluista on yksityisten ja osa kaupungin tuottamia, on epäselvää vanhuksen tai kaupungin mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kokonaisuuteen ja kokonaiskustannuksiin. Haasteena näyttäisi olevan myös se, kuinka vanhus pystyy aidosti toimimaan asiakkaana eli valitsemaan, kilpailuttamaan, tarkkailemaan laatua ja tarvittaessa vaihtamaan palveluntarjoajia.

### **Käyttövaran puuttuminen ja maksujen alentaminen**

Niukimmassa tilanteessa vanhukselle ei jää pakollisten menojen jälkeen yhtään käyttövaraa ns. omiin menoihin. Näitä omia menoja voivat olla esim. fysioterapiat, kampaamopalveluiden käyttö, ravintolisät ja käsikauppalääkkeet. Vanhuksen tulojen tai menojen muutostilanteissa on toki mahdollisuus hakea palvelumaksun alentamista. Palvelumaksun alentamisen perusteet eivät näytä selkeiltä ja eivät täysin huomioi asiakkaiden erityisiä tarpeita.

### **Yhteydenottoja vanhusten asumispalveluiden osalta oli kaikkiaan 20**

	2013	2014	2015
Yhteydenottojen määrät	32	31	20
Yhteydenottojen syitä olivat			
• Asiakasmaksut	7	3	10
• Hoito ja menetelmät	18	16	10
• Hoitoon pääsy	5	1	2
• Kohtelu	4	1	-
• Muut syyt	5	4	1

**Maksujen ja palvelukokonaisuuksien selkeys ja omaisten huomioiminen eri vaiheissa on tärkeä asia.**

## **2.3 Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto**

Vammaispalvelun osalta yhteydenottoja oli 20 ja kehitysvammahuollon osalta 4. Lukumäärällisesti tämä on vähän. Vähäistä yhteydenottojen määrää saattaa olla selittämässä se, että asiakkaat hakevat muutosta tehtyihin päätöksiin. Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon osalta asiakkaat olivat tehneet viranhaltijan päätöksistä 51 oikaisuvaatimusta perusturvalautakunnalle. Lautakunta muutti kuusi kertaa viranhaltijoiden tekemää päätöstä. Toisen asteen käsittelyssä hallinto-oikeus muutti neljä kertaa sinne käsittelyyn edenneen päätöksen.

Asiakasyhteydenottojen perusteella keskeisinä nousivat esille seuraavat teemat:

### **Harkinta ja perusteleminen:**

Asiakkaiden tilanteet ja tarpeet vaihtelevat paljon ja asiakkaat ovat usein riippuvaisia näistä palveluista. Tämä näyttäisi asettavan isoja vaatimuksia perusteelliselle tilanteen selvittämiselle, päätösten perustelemiselle ja päätösten sekä suunnitelmien selkeydelle.

### **Muutostilanteiden hoitaminen:**

Asiakanäkökulmasta näyttäytyi erityisen tärkeänä muutostilanteiden hyvä hoitaminen, niiden valmistelu ja ennakointi asiakkaiden suuntaan. Näitä muutostilanteita ovat esim. palvelun sisällön muutokset, rajaukset, lopettamiset ja myös työntekijävaihdokset.

### **Vammaisuus vs vanhuudesta johtuvat vaivat, rajan määrittely:**

Yhteydenottojen perusteella esille nousi myös keskustelu siitä onko kysymyksessä vammaispalvelulain tarkoittama haitta vai iän mukana tullut rajoite. Eri lainsäädännöt mahdollistavat erilaiset palvelukokonaisuudet.

### **Yhteydenottoja kehitysvammahuollossa ja vammaispalveluissa oli yhteensä 24**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Yhteydenottojen määrät	45	5	24
Yhteydenottojen syitä olivat			
• Palvelun toteutus	10	1	14
• Tietosuoja			2
• Hoitoon pääsy	21	1	10
• Kohtelu	2	0	2
• Muut syyt	7	3	0

**Vammaispalvelun hyvä toteutuminen vaatii perusteellista tilanneselvitystä ja yhteistyötä.**

## **2.4 Lastensuojelu ja huolto/tapaaminen/elatus**

Yhteydenottojen perusteella lapsiperhepalveluiden toimialueelta nousevat esille lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut.

### **Huolto/tapaaminen/elatus eli perheoikeudelliset palvelut**

Asiakasyhteydenottojen perusteella keskeisinä nousivat esille seuraavat asiat:

Yhteydenotot liittyvät usein erotilanteisiin ja asioiden eteenpäin vienti vaatii paljon tietoa. Näyttäisi myös siltä, että sosiaaliasiamiehen arvellaan hoitavan tähän kokonaisuuteen liittyviä asioita ja jonkin verran haluttiin myös vahvistusta ja keskustelua asioiden sisältöihin liittyen.

Erotilanteissa tunteet ovat usein pinnalla ja voivat olla haittaamassa asioiden käsittelyä. Helposti nähdään, että työntekijä on toisen vanhemman puolella.

### **Lastensuojelu**

Asiakasyhteydenottojen perusteella nousi esille seuraavia teemoja:

#### **Tilannearvion onnistuminen ja asiakkaan kuuleminen:**

Asiakkaiden mielissä oli epätietoisuutta siitä miten hyvin työntekijät oikeasti tietävät heidän todellisen tilanteensa ja onko asioihin perehdytty riittävästi.

#### **Tavoitettavuus ja vaihtuvuus:**

Työntekijöiden tavoitettavuudesta tuli runsaasti palautetta. Asiakkaat kokivat, että on hankala saada omaa työntekijää kiinni ja kritiikkiä tuli myös siitä, että työntekijä on vaihtunut usein.

#### **Epätietoisuus ja epäselvyys:**

Asiakkaat toivat esille, että eivät ole saaneet tai eivät ole ymmärtäneet perusteita tehdyille

toimenpiteille tai suunnitelmille. Epätietoisuutta oli myös siitä kuinka asiat jatkossa ovat etenemässä. Tähän liittyi myös epävarmuutta ja epäselvyyttä omista ja lapsen oikeuksista.

### **Kohtelu:**

Asiakkaat toivat myös esille edellisvuotta enemmän kokemustaan huonosta kohtelusta. Joltakin osin tämä viesti näyttäisi liittyvän edellä mainittuihin kohtiin. Kun ei olla yksimielisiä vallitsevasta tilanteesta, toimenpiteiden perusteita ei ymmärretä ja epätietoisena yritetään tavoittaa työntekijää, on riski että asiat kärjistyvät ja koetaan asiat huonona kohteluna.

Sosiaaliasiamiehen työskentelyssä lastensuojelu oli siinä mielessä poikkeava osa-alue, että samat asiakkaat olivat useamman kerran yhteydessä asiamieheen.

### **Palvelun sisältö:**

Edellisessä sosiaaliasiamiehen raportissa nähtiin haasteena se, kuinka tuottaa kansanta-juista tietoa lastensuojelun toimintakokonaisuudesta. Tämä oli ajateltu palvelevan niitä ihmisiä, jotka eivät ole lastensuojelun työskentelyn piirissä. Tämän lisäksi asiakasyhteydenottojen perusteella haasteena näyttäisi olevan asiakaslähtöisemmän tiedon tuottaminen asiakkaille ja sen varmistaminen, että asiakkaalle on riittävästi perusteltu asioita.

Kuntakyselyn kautta saatuna tietona on, että lastensuojeluilmoituksia on tehty vuonna 2015 yhteensä 2970. Kaikkia ilmoituksia ei ole pystytty ratkaisemaan lakisääteisen 7 arkipäivän kuluessa, eikä kaikkia lastensuojelutarpeen selvityksiä ole tehty 3 kuukauden määräajassa. Tähän syynä ovat olleet asiakkuuksien suuri määrä suhteessa työntekijäresurssiin, työntekijävaihdokset, ennakoimattomat poissaolot, työn kasautuminen tietyille kuukausille, hankaluudet asiakkaiden tavoitettavuudessa ja muiden toimijatahojen lausuntojen odottaminen.

Lastensuojelun asiakasmäärää työntekijää kohden on ollut keskimäärin 45 lasta (55 vuonna 2014), lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijää kohden.

Vuoden 2015 muutoksena oli lastensuojelulain uudistuminen, sosiaalihuoltolain muutos ja näiden lakien yhteen sovittaminen. Tämä muutti 1.4.2015 alkaen käsitteistöä ja työskentelyn sisältöjä, varsinkin ilmoituskäytäntöjen ja tuen tarpeen arvioinnin osalta. Asiakasyhteydenotoissa tämä muutos ei juuri näkynyt. Kuntakyselyn perusteella lain muutos on vaikuttanut siihen, että edelleen haetaan vastuun jakautumisen linjauksia keskeisten yhteistoi- mintatahojen kanssa.

### **Lastensuojeluun ja huoltoon, tapaamisiin ja elatukseen liittyvien yhteydenottojen yhteismäärä oli 88**

	2013	2014	2015
Yhteydenottojen lukumäärä	65	74	88
Yhteydenottojen syitä olivat			
• Hoito ja menetelmät	38	49	71
• Hoitoon pääsy	2	0	10
• Kohtelu	8	9	20
• Muut syyt	20	20	2
• Tiedonsaanti	15	4	11
• Tietosuoja ja salassapito	4	3	3

**Kuinka lastensuojelussa päästäisiin asiakas ja hänen läheisensä paremmin huomioivaan yhteiseen työskentelyyn?**

## 2.5 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki kuuluu aikuissosiaalityön ja työllistymisen palvelukokonaisuuteen. Suurin osa tästä palvelukokonaisuudesta tulevista yhteydenotoista liittyy toimeentulotukeen ja sen vuoksi myös tilastointia on muutettu.

Toimeentulotuen yhteydenottojen osalta vuosi 2015 oli kaksijakoinen. Alkuvuonna yhteydenottoja oli runsaasti ja ne koskivat lähinnä sitä, että toimeentulotukihakemuksia ei oltu käsitelty lain määrittämässä seitsemässä arkipäivässä. Syksyllä 2015 aikuissosiaalityössä tehtyjen toiminnallisten muutosten jälkeen yhteydenotot vähenivät huomattavasti ja keskittyivät enemmänkin päätösten sisältöön ja mahdollisuuteen päästä tapaamaan sosiaalityöntekijää sekä jonkin verran työntekijän tavoitavuuteen.

### Oikaisuvaatimukset

Oikaisuvaatimusten määrä perusturvalautakunnalle vuonna 2015 oli 209 (vuonna 2014 256 ja vuonna 2013 134). Itseoikaisuja tehtiin vuonna 2015 72 (vuonna 2014 97 ja vuonna 2013 13).

Perusturvalautakunnan jaosto ei muuttanut työntekijöiden päätöksiä kertaankaan vuonna 2015 (eikä vuonna 2014).

### Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Päätösten sisältöön liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin esille sitä, että yksilökohtaisen harkinnan käyttö toimeentulotuessa on tiukkaa ja että asiakkaiden kokonaistilannetta ei oteta huomioon. Täydentävän toimeentulotuen prosenttiosuus kaikista toimeentulotukimenoista on edelleen laskenut edellisvuodesta (2013 15,3 % -> 2014 9,4% -> 2015 8,65%).

Ehkäisevään toimeentulotukeen tulisi toimeentulotuen määrärahasta Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan käyttää 3,3 %. Myös ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus kaikista toimeentulotukimenoista on laskenut edellisvuodesta. Kuopio perusturvassa siihen käytetään 1,39% (2014 1,9%, 2013 1,8 %). Toimintaa tulisi tältä osin suunnata tavoitteen mukaisesti.

### Aikuissosiaalityössä ja työllistymisessä oli yhteydenottoja yhteensä 114 (vuonna 2014 163 ja vuonna 2013 95)

	2013	2014	2015
Yhteydenottojen määrät	95	163	114
Yhteydenottojen syitä olivat			
• Asiakasmaksut	4	0	0
• Palvelun toteutuminen	97	127	118
• Palveluun pääsy	11	14	28
• Kohtelu	5	7	10
• Muut syyt	26	23	8
• Tiedonsaanti	1		
• Tietosuojat			1

**Aikuissosiaalityössä toteutettu toimeentulotuen käsittelyprosessin muutos ja kehittäminen oli asiakkaiden kannalta erittäin merkittävä asia. Perustoi-  
meentulotuen merkitys sen varassa elävälle on erittäin suuri ja luottamus kä-  
sittelyajan toteutumiseen ehkäisee muita ongelmia. Toivottavaa on, että kä-  
sittelyajan toteutuminen mahdollistaa myös yksilökohtaista työskentelyä en-  
tistä paremmin.**

## 2.6 Muu sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvä työskentely

Edellä kuvattujen kokonaisuuksien lisäksi sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä mielenterveyspalveluihin (2 yhteydenottoa), päihdehuoltoon (3 yhteydenottoa) ja päivähoitoon (2 yhteydenottoa) liittyen. Lisäksi tilastoitiin muita yhteydenottoja (10) sekä kategoriaan muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu yhteydenottoja (13).

Näiden yhteydenottojen perusteella on todettava, että sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä hyvin moniin asioihin liittyen. Jokaista yhteydenottajaa on autettu parhaan tiedon ja taidon mukaisesti.

Olettamuksena tilastoinnissa oli, että sosiaalihuoltolain muutos toisi entistä enemmän siihen liittyviä yhteydenottoja. Yhteydenottoissa, jotka on tilastoitu kohtaan muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, tuli esille sosiaalihuoltolaki ja se, että jos asiakkaan avun tarve ylittää sektorirajat on hankala saada palvelua yhdestä paikasta. Huonoimmillaan asiakas voi jäädä eri sektoreiden väliin, ilman että mikään taho ottaa kokonaisvastuuta.

### 3 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT

Kansalliseen Terveysarkistoon (KanTa) liittyvä kansalaisten omien resepti- ja potilastietojen katselu verkossa (Omien tietojen katselu) otettiin käyttöön Kuopion perusterveydenhuollossa toukokuussa 2014. Asiamiesten havaintojen mukaan monet potilaat lukevat heistä tehtyjä sairauskertomusmerkintöjä aktiivisesti, osallistuvat hoitonsa seurantaan ja arviointiin. Muutamat potilaat ottivat yhteyttä, mikäli hoitohenkilökunnan tekemät kirjaukset ja potilaan oma käsitys tilanteestaan poikkeavat toisistaan. Lainsäädäntö korostaakin potilaan valinnanmahdollisuutta ja osuutta tutkimuksissa ja hoidoissa. (Potilaslaki).

**Terveydenhuollon palvelualueella yhteydenottoja oli yhteensä 282**

2013	2014	2015
238	270	282

Yhteydenottoja tuli myös:

Erikoissairaanhoidosta	65
Yksityisistä palveluista	14
Kallaveden työterveyshuollosta	6

Kuopion alueelta yhteydenottoja oli yhteensä 367

Yhteydenottoja muista kunnista, joiden kanssa ei ole voimassaolevaa yhteistyösopimusta 30

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. Uudessa v. 2015 käyttöön otetussa sähköisessä tilastointiohjelmassa lääkehoitoon liittyviä yhteydenottoja ei ole laskettu erikseen, vaan ne sisältyvät hoito- ja menetelmät osioon. Luvuista on tarkemmat tiedot liitteessä 2

#### 3.1 Vastaanottopalvelut

Vastaanottotoiminnassa oli vuonna 2015 yli 300 000 lääkärin vastaanottokäyntiä. On ymmärrettävää, että asiamiehelle tulee tältä alueelta eniten yhteydenottoja. Eniten yhteydenottoja tuli seuraavien syiden vuoksi: hoito ja menetelmät, hoitoon pääsy, kohtelu ja potilasvahinkoepäilyt.

Vastaanottotoiminnassa vuonna 2015 tapahtui suuria muutoksia. Omalääkärimalli loppui ja 1.2.2015 siirryttiin alueelliseen tiimimalliin. Kuopion kaupungin uusi palvelu, iltaisin ja viikonloppuisin toimiva akuuttivastaanotto, aloitti toimintansa 26.8.2015 KYS:n pääsairaan tiloissa. Koko vuonna yhteispäivystyksen/ akuuttivastaanoton palveluista otettiin yhteyttä yhteensä 15 kertaa. Liitteenä olevassa taulukossa yhteispäivystykseen/ akuuttivastaanottoon liittyvät yhteydenotot ovat tilastoitu omalle riville.

Joulukuun 2015 tiedotteen mukaan hoitotakuu toteutuu Kuopiossa hyvin. ”Vastaanottopalvelujen ajanvarausvastaanoton hoidonarvioista kiireetön hoito toteutuu keskimääräisesti alle kahden viikon sisällä. Hoidontarpeen arviointi toteutuu vastaanotolla lain mukaisesti kolmen vuorokauden sisällä. Takaisinsoittojärjestelmässä tai OSCC-asiakaspalvelukeskuksella varmistetaan välitöntä yhteydensaantia. Vastaanottopalvelujen kiireellinen hoito annetaan heti tiimeissä, Kuopion akuutti ilta- ja viikonloppuvastaanotolla tai päivystyksessä.” (Hoitotakuutiedote 1.2.2016 Kuopion www-sivut).

Vaikka tilastojen valossa kuopiolaisten hoitotakuu toteutuu hyvin, potilaat ottivat 73 kertaa asiamieheen yhteyttä hoitoon pääsyongelmien vuoksi. Yhteydenottoja oli kuukausittain 2-12 koko vuoden ajan, myös loppuvuodesta. Eniten yhteydenottoja oli kesälomien aikaan (heinäkuussa 12 ja elokuussa 9). Asiamiehille tulee usein kritiikkiä siitä, että vastaanottopalveluissa soittopyyntöjä voi jättää vain arkipäivisin klo 8-10. Loppupäivästä terveyskeskukseen ei saa puhelimitse yhteyttä.

Osa vastaanottopalvelujen käyttäjistä soitti asiamiehille useaan kertaan samojen ongelmien vuoksi. Toistuvia yhteydenottoja oli yhteensä 37. Näillä henkilöillä oli pitkään jatkuneita ongelmia mm. sopivan hoidon ja lääkityksen löytymiseksi ja lukuisia kontakteja terveyskeskuksen eri työntekijöihin. Nämä potilaat voisivat hyötyä pitkäaikaisesta potilas-lääkäri (hoitaja) -suhteesta, joka vähentäisi useiden työntekijöiden tekemää päällekkäistä työtä.

### Vastaanottopalvelujen yhteydenottojen määrät

	2013	2014	2015
Yhteydenottojen syitä olivat:	151	204	207
• Hoito ja menetelmät	42	74	103
• Lääkärin vaihto / hoitajan vaihto	11	16	9
• Hoitoon pääsy	52	34	73
• Kohtelu	46	23	38
• Lääkehoito	3	5	
• Muut syyt	12	22	10
• Potilasvahinkoepäily	20	13	31
• Tiedonsaanti	14	9	11
• Tietosuoja ja salassapito	8	13	19
• Asiakasmaksut	0	0	2

**Osa runsaasti terveyspalveluja käyttävistä hyötyy tiimimallia paremmin pitkäaikaisesta potilas-lääkäri -suhteesta. Jotkut pitkäaikaissairaat tai muutoin runsaasti terveyspalveluja tarvitsevista hyötyisivät oman vastuuhoidajan kontaktista, jolloin terveyspalvelujen päällekkäiskäyttö voisi vähentyä.**



### 3.2 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa yhteydenottojen määrä on hiukan lisääntynyt. Yhteydenottoja oli vuonna 2014 yhteensä 19 (vuonna 2015 32). Potilasvahinkoepäilyjen määrä on myös lisääntynyt (16). Suun terveydenhuollosta tehtiin vuoden aikana yhteensä 6 muistutusta. Muistutuksiin vastattiin keskimäärin 10 päivän aikana. Kiireettömään hammashoittoon pääsy vuoden 2015 marraskuussa oli keskimäärin 92 vrk. Aikuisten osalta hoitoon pääsyongelmat liittyivät lähinnä oikomishoidon jatkamiseen julkisella sektorilla. Oikomishoito on aloitettu kunnallisena toisella paikkakunnalla ja Kuopiossa jatkohoito on ohjattu hakemaan yksityiseltä sektorilta.

Suun terveydenhuollon alueen yhteydenottojen määrät:

	2013	2014	2015
	22	19	32
Yhteydenottojen syitä olivat			
• Hoito ja menetelmät	14	13	15
• Hoitoon pääsy	5	0	3
• Kohtelu	3	0	5
• Muut syyt	1	1	2
• Potilasvahinkoepäily	13	5	16
• Lääkärin vaihto/hoitajan vaihto	0	0	3
• Asiakasmaksut	0	0	1

### 3.3 Terveydenhoidon palvelut

Terveydenhoidossa yhteydenottojen määrä on pystynyt vähäisenä. Yhteydenottoja oli yhteensä 9 ja uusia niistä oli vain 4. Yhteydenottoista 5 oli toistuvia. Terveydenhoidon palveluista tehtiin vuoden 2015 aikana yhteensä 5 muistutusta, joihin vastattiin keskimäärin 10 päivän sisällä.

Terveydenhoidon alueen yhteydenottojen määrät:

	2013	2014	2015
	7	9	9
Yhteydenottojen syitä olivat			
• Hoito ja menetelmät	4	1	5
• Hoitoon pääsy	2	0	1
• Kohtelu	1	0	5
• Muut syyt	1	2	1
• Potilasvahinkoepäily	2	1	1
• Tietosuoja ja salassapito	1	3	4
• Tiedonsaanti	0	2	0

### 3.4 Kuntoutuspalvelut

Kuopion kaupungin kuntoutusyksikön toimintaa ovat: fysioterapia, puheterapia, toimintaterapia, kuntoutusohjaus, veteraanikuntoutus, terapiapalvelut Kuopion kaupungin sairaaloissa sekä lähetteetön matalan kynnyksen fysioterapiaohjaus Terve Kuopio -kioskissa.

Kuntoutuspalveluiden osalta asiamiehiin ei otettu yhteyttä. (Vuonna 2014 yhteydenottoja oli yhteensä 2.) Sairaalapalvelujen alueelle on kirjautunut ainakin yksi vuodeosastolla kuntoutuksen yhteydessä tapahtunut potilasvahinko.

### 3.5 Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluissa yhteydenottojen määrä on hiukan lisääntynyt. Yhteydenottoja oli kaikkien vuodeosastojen osalta yhteensä 30 (vuonna 2014 yhteensä 26). Sairaalapalveluissa yleisin yhteydenoton syy oli hoito ja hoitomenetelmät, 22 yhteydenottoa. Potilasvahinkoepäilyjä oli 8 ja potilaan huonoon kohteluun liittyviä yhteydenottoja 5. Sairaalapalveluista tehtiin vuoden 2015 aikana 3 muistutusta. Muistutusvastaus annettiin keskimäärin 12 päivän sisällä.

Vuoden 2015 lopussa sairaalapalveluissa 28 potilasta odotti oikeaa hoitopaikkaa. Tämä johtui kotiin annettavien tukien / asumispalvelujen riittämättömydestä. ”Marraskuussa 2015 yli 100 vanhusta odotti asumispalvelupaikkaa. Osa asumispalvelupaikkaa jonottavista ihmisistä ohjautui sairaalaan, mikä tukki Harjulan sairaalan toimintaa. Osa sairaalahoidon paikoista on sidottu asumispalvelupaikkaa odottaviin, jolloin KYS:n päivystyksestä ei pystytä ottamaan sairaalahoitoa tarvitsevia Harjulaan. Heitä on siltä osin ohjautunut myös muihin kuntiin. (Korhonen Mikko, Savon Sanomat 3.2.2016, 3). ”

Iäkkäiden potilaiden omaisilta on tullut asiamiehille palautetta siitä, että vanhuksia siirrellään maakunnan terveyskeskuksesta toiseen vuodeosastopaikkapulan vuoksi. Erään omaisen mukaan hänen syöpään kuoleva isänsä matkusti viimeisinä elinviikkoinaan maakunnan alueella enemmän kuin koskaan aikaisemmin elämänsä aikana.

Useita yhteydenottoja on tullut myös omaisten mielestä epäonnistuneista kotiutustilanteista. Osatot järjestävät kotiutukseen liittyviä hoitoneuvotteluja joissa omaiset eivät koe tulevansa kuulluksi. Heille on tullut tunne, että vanhuksen kotiutus on jo ennalta sovittu eikä neuvotteluun osallistuvan omaisen näkemyksellä ole merkitystä. Muutamissa puhehuissa omainen kertoi, että sairaalasta kotiin viety vanhus kaatui parin päivän sisällä, vammautui ja joutui uudelleen laitoshoitoon tai jopa menehtyi.

Sairaalapalveluiden alueella yhteydenottoja oli:

	2013	2014	2015
	33	26	30
Yhteydenottojen syitä olivat			
• Hoito ja menetelmät	22	14	22
• Hoitoon pääsy	2	0	1
• Kohtelu	8	1	5
• Potilasvahinkoepäily	10	5	8
• Tiedonsaanti	2	1	3
• Muut syyt	0	5	2
• Itsemääräämisoikeus	0	0	3
• Tietosuoja ja salassapito	0	1	0

**Sairaalapalveluista kotiutumisessa korostuu saumaton yhteistyö sairaalan, potilaan, omaisten, kotihoidon tai/ja palveluasumisen välillä.**

### 3.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Kuopion perusterveydenhuollon mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyviä yhteydenottoja kirjautui yhteensä 10 (saman verran kuin vuonna 2014). Yhteydenottoista 6 koski hoitoon ja hoitomenetelmiin liittyviä asioita. Päihdepalveluihin pääsyn ongelmista soitti kaksi henkilöä. Tiedonsaannin ongelmista sekä tietosuoja ja salassapitoasioista otettiin yhteyttä yhden kerran.

Mielenterveys- ja päihdepotilaat sekä heidän läheisensä ottavat yhteyttä asiamiehiin. Yhteydenotot tilastoituivat usein vastaanottopalveluihin liittyvinä yhteydenottoina eivätkä kohdistuneet suoraan mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Ongelmia oli potilaiden mielestä mm. sopivan lääkityksen löytymisessä ja lääkehoidon toteuttamisessa varsinkin silloin, kun hoitavat lääkärit vaihtuvat. Myös psykiatrian erikoissairaanhoidossa tai Kelan kuntoutuspsykoterapiassa olleet potilaat ottivat yhteyttä kaupungin asiamiehiin. Nämä yhteydenotot ovat tilastoituneet joko erikoissairaanhoidon tai yksityisten palvelujen yhteydenottojen alle. Yhteydenoton aiheena olivat: hoito ja hoitomenetelmät, hoitoon pääsy ja kohtelu.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen alueella yhteydenottoja oli:

	2013	2014	2015
Yhteydenottojen syitä olivat	19	10	10
• Hoito ja menetelmät	11	5	6
• Hoitoon pääsy	1	2	2
• Kohtelu	3	0	0
• Potilasvahinkoepäily	1	0	0
• Tiedonsaanti	4	1	1
• Muut syyt	3	1	0
• Itsemääräämisoikeus	1	0	0
• Tietosuoja ja salassapito	2	1	1
• Asiakasmaksut	1	0	0

## 4 KEHITTÄMISKOHTTEITA JA HUOLENAIHEITA

1. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tärkeää on asiakkaan **kunnioittava kohtaaminen** ja palveluista **kertominen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla**. Palveluista pitää antaa realistinen kuva. Tämä vähentää asiakkaan turhia odotuksia, pettymyksiä ja valituksia.
2. **Muistutusten merkitystä** on joissain tapauksissa kyseenalaistettu sekä asiakkaiden mutta myös työntekijöiden taholta. Asiakkaat ja potilaat ovat pelänneet muistutuksen vaikuttavan kielteisesti muistutuksen tehneen tai omaisen hoitoon/palveluun. Toimintayksiköissä tämän vaikutelman syntymistä tulisi pyrkiä ehkäisemään. Muistutus ei aina välttämättä ratkaise asiaa. Asiakkaalle muistutuksen tekeminen on tärkeää, koska se avulla ja sitä kautta hän kokee tulleen kuulluksi. Tästä syystä muistutuksiin tulisi vastata riittävän huolellisesti. Virhetilanteissa myös pahoittelu olisi suotavaa.
3. Kuinka herkästi palveluprosessia lähdetään korjaamaan toiminnasta saadun palautteen perusteella? Tätä palautetta ovat asiakkaiden yhteydenotot, muistutukset, kantelut, oikaisuvaatimukset. Miten kerryttää näistä palautteista saatu tieto?
4. Perusturvan puolella osa asiakkaiden tyytymättömydestä näyttäisi kanavoituvan oikaisuvaatimuksiin. Kuinka hyvin oikaisuvaatimukseen tehty päätös voi vastata huonon kohtelun kokemukseen ja kokemukseen palvelun puutteista?
5. Kuinka lastensuojelun prosessia saisi kehitettyä siihen suuntaan, että asiakkailla olisi entistä useammin selkeänä **mitä** ollaan tekemässä ja **miksi** ollaan tekemässä?
6. **Yhteyden saaminen** eri viranomaisiin on edelleen kehittämishaaste. Puhelintunnit on luotu asiakkaiden ja potilaiden hoidon ja palvelun parantamiseksi, mutta jos yhteydenotto tarvittaessa on ja tuntuu ylivoimaisen vaikealta, ei palvelua koeta hyväksi vaikka se olisi kuinka laadukasta.
7. Potilasasiamiehelle tulee usein kritiikkiä siitä, että vastaanottopalveluissa soittopyyntöjä saa jättää vain arkipäivisin klo 8-10. Jos potilas ei pysty vastaamaan hoitajan puheluun, hänelle ei ehditä soittaa uudelleen eikä potilas voi soittaa takaisin. Potilaiden mukaan loppupäivästä terveyskeskukseen ei saa puhelimitse yhteyttä. Joissakin tapauksissa potilaan ongelma voisi selvitä virka-ajan puitteissa saadun puhelinkontaktin välityksellä.
8. Sairaalapalvelujen osalta yhteydenotot liittyvät usein vanhuksen jatkohoidon järjestymiseen. Omaisten mielestä vanhus tarvitsee laitoshoidon. Työntekijät arvioivat, että vanhus selviää palveluasumisesta, mutta paikkoja ei ole riittävästi ja huonokuntoinen yksinasuva vanhus palautetaan kotiin jo ennestään kuormitetun kotihoidon turvin.
9. Saadun palautteen perusteella kotiin tuotettavat palvelut eivät kaikkienensa vastaa vanhus-ten ja omaisten odotuksia. Kotihoidon henkilökunta ei ehdi työpaineensa vuoksi antaa mm. palvelusuunnitelmassa sovittua (ja laskutettavaa) aikaa vanhuksen luona. Vanhuksen luona toteutuneet käynnit eivät vastaa vanhuksen tarvitsemaa hoitoa ja turvaa. Kotona käyvät vaihtuvat työntekijät vaihtuvat liian usein.

# 5 LIITEET 1 ja 2

LIITE 1 Kuopio 1.1-31-12.2015								Yhteydenoton syy/aihe								Toimenpiteet									
	Uusi	Toistuva	Yhteensä	Asiakas	Työntekijä	Puhelin	S-posti	Tapaaminen	Hoidon/ palvelun toteutus	Hoitoon/ palveluun pääsy	Itsemääräisoikeus	Kohtelu	Maksuaasiat	Muut syyt	Poltilasvahinko tai sen epäily	Tiedonsaanti	Tietosuoja	Kantelu-uuonta	Muistutus-uuonta	Muu oikeusturvaneuvonta	Muu toimenpide	Ohjaus ja neuvonta	Poltilasvakuutusneuvonta tai -avustaminen	Selvittäminen/ sovittelu	Vaikuttamistoiminta
<b>Kuopio 1.1-31-12.2015</b>																									
Asumispalvelut/ vanhuspalvelut	18	2	20						10	2			10	1	1	3		1	4	2		14	1	7	
Huolto/ tapaaminen/ elatus	11		11						8	2		2		1		1			2			10		1	
Kehitysvammahuolto	2	2	4						4			2						1				2		2	
Kotihoido/ vanhuspalvelut	13	7	20						13	5		4	1	3	3	2	1	2	6			13	3	2	1
Lastensuojelu	43	34	77						63	8		18	2	1		10	3	2	11	11		55		22	1
Mielenterveyspalvelut	2	2	4											1			1					2			
Muu	9	1	10								1			8		1			1	3		6			
Muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu	9	4	13						1	9		1		1		1			1	1	3	6		9	
Päihdehuolto	3		3						1	2	1			1		1			1		1	2			
Päivähoito	2		2						2													2		2	
Toimeentulotuki	83	31	114						90	28		10		8			1	11	18	13	4	80		26	5
Vanhuspalvelut	14	6	20						10	10							2	1	1	5		10		8	
<b>Yhteensä</b>	<b>209</b>	<b>87</b>	<b>296</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>202</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>202</b>	<b>4</b>	<b>79</b>	<b>7</b>

LIITE 2 Kuopio 1.1-31-12.2015								Yhteydenoton syy/aihe								Toimenpiteet											
	Uusi	Toistuva	Yhteensä	Asiakas	Työntekijä	Puhelin	S-posti	Tapaaminen	Hoidon/ palvelun toteutus	Hoitoon/ palveluun pääsy	Hoitopaikan vaihto	Itsemääräisoikeus	Kohtelu	Lääkäiri/ hoitajan vaihto	Maksuaasiat	Muut syyt	Poltilasvahinko tai sen epäily	Tiedonsaanti	Tietosuoja	Kantelu-uuonta	Muistutus-uuonta	Muu oikeusturvaneuvonta	Muu toimenpide	Ohjaus ja neuvonta	Poltilasvakuutusneuvonta tai -avustaminen	Selvittäminen/ sovittelu	Vaikuttamistoiminta
<b>Kuopio 1.1-31-12.2015</b>																											
Sairaalapalvelut	26	4	30		2				22	1		3	5			2	8	3		1	9				19	7	6
Kuntoutuspalvelut																											
Vastaanotto- ja palvelut	156	36	192		2				98	69		5	34	9	2	8	28	9	18	1	51	7	7	88	30	55	12
Yhteispäivystys	14	1	15						5	4		4				2	3	2	1	6	1	1	5	3	2	1	
Terveydenhoidon palvelut	4	5	9		1				5	1		5				1	1		4	3	1	1	6	1	1		
Suun terveydenhuolto	28	4	32						15	3		5	3	1	2	16				12			11	16	4	2	
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	4		4						2					1		3		1	1				1			2	
<b>Yhteensä 31.12.2015</b>	<b>232</b>	<b>50</b>	<b>282</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>147</b>	<b>78</b>	<b>8</b>	<b>53</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>56</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>82</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>130</b>	<b>57</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	
Yhteensä 31.12.2014	242	28	270	218		197	49	19	100	37			24	16	5	29	20	13	18	81	1	23	23	93	16		
<b>Lisäksi 1.1. - 31.12.2015:</b>																											
Enkoissairaanhoito	58	7	65		2				28	11		5	11	3	1	3	22	2	2	1	8	3	3	58	14	9	1
Kuopion yksityiset	12	2	14						6					1		4	1	1	1		1	3	3	9	3	1	
Kallaveden työterveyshuolto	6		6		1				2						1	3							3			2	
<b>Yhteensä</b>	<b>336</b>	<b>61</b>	<b>397</b>																								