



KUOPIO



**SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN
SELVITYS VUODELTA 2016**

**Perusturvan ja terveydenhuollon
palvelualueet**

Sisällys
ESIPUHE
TIIVISTELMÄ

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN KUOPIOSSA JA LÄHIKUNNISSA	4
1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASAIMIEHEEN	5
Työskentely-muistutukset-tilastointi-tulkinta	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 perheoikeudelliset palvelut	9
2.5 Toimeentulotuki	10
2.6 Muu sosiaaliasiamestointiaan liittyvä työskentely	11
3 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT	12
3.1 Vastaanottopalvelut	13
3.2 Suun terveydenhuolto	14
3.3 Terveysthoidon palvelut	15
3.4 Kuntoutuspalvelut	15
3.5 Sairaalapalvelut	15
3.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut	16
4 KEHITTÄMISKOhteita ja Huolenaiheita	17
5 LIITEET 1 ja 2	18

ESIPUHE

Sosiaali- ja terveystalvet ovat murroksessa. Tämä murros kuuluu asiakkaiden ja työntekijöiden puheissa kysymyksenä ja toteamuksena ”no miten sitten lie tämä asia Sotessa?” Joka tapauksessa asiakkaiden tarpeet ja toiveet tarpeisiin vastaavista palveluista eivät häviä.

Kuopion kaupunki tuottaa ja ostaa suuren määrän erilaisia palveluita meille kuntalaisille. Asiakas- ja käyntimäärät monissa palveluissa ovat suuria. Kun verrataan sosiaali- ja potilasiamiehelle tehtyjä yhteydenottoja näihin lukuihin, voidaan sanoa, että monet asiat ovat kokonaisuuden näkökulmasta hyvässä tai erittäin hyvässä kunnossa.

Huono kohtelua kokeneen tai palvelun laatuun tyytymättömän yksilön näkökulmasta tilanne näyttää kuitenkin toisenlaiselta. Palvelun tuottajille nämä palautteet ovat hetkiä kysymistä asiakkaan/ potilaan kertoma ja kokema johtuu ja onko tarvetta jonkinlaisiin korjausliikkeisiin. Herkkyys puuttua niihin asioihin, jotka ovat korjattavissa, on asiakasnäkökulmasta tärkeää. Samoin selkeä viestintä siitä, jos asiaan ei pystytä tekemään korjauksia.

Tyytymätön asiakas tai potilas voidaan isojen lukujen ja ylätasen tarkastelussa nähdä poikkeuksena. Toiminnan tasolla tällä tyytymättömyydellä on kuitenkin lukumääräänsä suurempi vaikutus ja työllistävyys. Huono kello kuuluu yleensä kauemmas kuin hyvä kello ja tyytymättömyydellä on taipumus lähteä leviämään. Jos tilanne etenee vastakkain asettuun, alkavat kuormitusta kokea sekä työntekijät että asiakkaat. Joissain tapauksissa asian kirjallinen käsittely voi pelastaa paljonkin ja auttaa molemmin puolin ymmärtämään tilannetta uudessa valossa. Työmäärällisesti kirjallinen käsittely on vaativa prosessi ja kanteluiden osalta kestää valitettavan kauan.

Asiamiehen näkökulmasta toivoo selkeitä ja saavutettavia palvelukokonaisuuksia, joissa asiakas tai potilas on keskiössä. Toiveena on myös se, että asiakkaat ja potilaat voisivat olla entistä enemmän ja aikaisemmin arvioimassa ja kehittämässä näitä palvelun ja hoidon kokonaisuuksia. Uskomme, että tätä kautta tulisi vielä nykyistä vähemmän palautetta huonosta kohtelusta ja palveluiden sisältöön liittyvistä asioista.

TIIVISTELMÄ

Perusturvan palvelualueella palvelun toteutuminen, palveluun pääsy ja kohtelu olivat yleisimmät syyt yhteydenottoihin. Eniten yhteydenottoja perusturvan osalta tuli koskien lastensuojelua ja toimeentulotukea. Toimeentulotukiprosessin korjausliike syksyllä 2015 vähensi selkeästi yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen.

Terveysdenhuollossa yhteydenottoja tuli selkeästi eniten vastaanottopalvelujen osalta. Vastaanottopalveluihin kohdistuvat yhteydenotot lisääntyivät viime vuoden aikana. Vuonna 2015 yhteydenottoja oli 192 ja vuonna 2016 259 yhteydenottoa. Suurin osa vastaanottopalvelujen yhteydenotoista koski potilaan saamaa hoitoa ja hoitomenetelmiä. Sairaalapalvelut (31 yhteydenottoa) ja suun terveydenhuolto (25 yhteydenottoa) tuottivat seuraavaksi eniten yhteydenottoja. Sairaalapalveluihin liittyvien yhteydenottojen määrä pysyi edellisvuoden tasolla ja suun terveydenhuollon yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta.

Vastaanottopalveluissa hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot vähenivät huomattavasti. Vuonna 2015 hoitoon pääsyyn liittyviä yhteydenottoja oli 69 ja vuonna 2016 35. KYS:n ti-loissa toimivaan akuuttivastaanottopalveluun liittyviä yhteydenottoja oli koko vuonna yhteensä 12.

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, sovittelemista asiakkaan ja työntekijän/viranomaisen välillä ja konkreettista auttamista oikeusturvakeinojen käyttämisessä (esimerkiksi oikaisuvaatimuksen, muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen, valituksen tai hallintokantelun laatimisessa).

Vuonna 2016 sosiaali- ja potilasasiamiehinä ovat toimineet Antero Nissinen ja Arja Kivari. 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 oli 178 246 asukasta (Väestörekisterikeskus 31.12.2016). 1.10.2016 toiminta-alueeseen liittyivät Varkaus ja Joroinen, joiden väestöpohja on 26 482 (Väestörekisterikeskus 31.12.2016).

Potilasasiamiehen toiminta-alue oli Kuopion kaupungin terveydenhuolto, Sisä-Savon kuntainliitto, Siilinjärven sekä Tuusniemen terveydenhuolto. Väestöpohja oli 147 989 (Väestörekisterikeskus 31.12.2016). Lisäksi toiminta on käsittänyt Kallaveden työterveydenhuollon palvelut. Vuonna 2016 myimme potilasasiamiespalveluja kahdelletoista terveyspalveluja tarjoavalle yritykselle.

1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASAIMIEHEEN

Työskentely-muistutukset-tilastointi-tulkinta

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 puhelimella, sitten tulevat sähköposti ja tapaamiset. Asiamiehillä on käytössä suojattu sähköposti ja se on helppottanut yhteydenpitoa asiakkaisiin. Osa asiakkaista onkin halunnut asioida pelkästään sähköpostin välityksellä. Tapaaminen järjestetään aina asiakkaan tai potilaan sitä halutessa.

Sosiaali- sekä Terveyspalveluiden palvelualueilla otettiin käyttöön 8.2.2016 sähköinen palautejärjestelmä, joka löytyy Kuopion kaupungin www-sivuilta. Osa palautteista/ kysymyksistä ohjautuu suoraan palvelualueille sitä kautta. Tilastojen mukaan palautejärjestelmä ei ole kuitenkaan vähentänyt suoria yhteydenottoja asiamiehiin. Viime vuoden loppuun mennessä sähköisen palautejärjestelmän kautta asiamiehille ohjautui vain 5 palautetta.

Asiamiestoiminnassa korostuvat 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), on voinut siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä.

Kanteluina 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. Kanteluiden osalta valitettavaa on, että niiden käsittely ja vastauksen saaminen voi kestää jopa vuoden.

Muistutuksia tehdään palvelujen laajuuteen nähden vähän ja niistä pieni määrä tehdään yhdessä asiamiesten kanssa. Yhteydenotoissa asiamieheen muistutuksen tekemistä mietitään enemmän kuin niitä loppujen lopuksi tehdään. Usein on löydetty yhdessä muu tapa vaikuttaa asioihin. Niissä palveluissa, joissa on päätöksentekoa, päädytään ennemmin oikeaisiin tekemisiin. Osa yhteyttä ottaneista arasteli muistutuksen tekemistä peläten sen vaikeuttavan asioiden hoitoa entisestään. Voikin sanoa, että muistutuksen tekemisen kynys on korkea ja siihen latautuu paljon asiakkaan ja potilaan toivetta ja tunnetta.

Sosiaalihuollon asiakaslain perustelujen mukaan asiakkaan tulisi aina saada selkeä ja asiallinen vastaus muistutukseensa. Erityistä huomiota olisi kiinnitettävä vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksesta olisi myös käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoituisen hoitaa. Valvira suosittelee, että toimintayksiot analysoivat säännöllisesti muistutukset ja yhteyden-

otot palvelujensa laadun kehittämiseksi, sillä muistutusten asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

Muistutuksen organisaatiokäsittelyllä ja annetulla vastauksella on suuri merkitys asiakkaille ja muistutusvastaukset luetaan tarkasti. Tästä syystä vastaaminen **kaikkiin** esitettyihin kysymyksiin, asianosaisten kuuleminen ja selvittelyn riipeys ovat tärkeitä asioita.

Yhtenäistä **tilastointia** yhteydenotoista asiamieheen ei valtakunnan tasolla ole, mikä estää vertailun muihin vastaavanlaisiin organisaatioihin. Kuopion toiminnasta on käytettävissä pääosin neljän viimeisen vuoden tilastot, joka antavat suuntaa toiminnan painopisteistä ja muutoksista. Osa tilastomateriaalista on puutteellista tilastointiin 2015 tehtyjen muutosten johdosta.

Kaikkienensa tässä raportissa oleva tilastollinen esitys on suuntaa antava, eikä yhteydenottojen määrä välttämättä kerro palveluntarvitsijoiden yhteydenoton merkityksellisyydestä, painoarvosta tai tehdyn selvittelyn määrästä. Yksi asiakkaan tai potilaan yhteydenotto on voinut sisältää monta eri syytä (esim. kohtelu ja päätökset). Se on voinut koskea myös montaa eri asiaa ja tehtäväaluetta ja samanaikaisesti sekä sosiaali- että terveydenhuoltopalveluja. Erityisesti sosiaalihuoltoa koskevissa asioissa on ollut varsin yleistä, että asiakas on tarvinnut kokonaisvaltaista apua useaan eri palveluun, asiaan tai etuisuuteen liittyen. Asiamies (tai joissakin tapauksissa jopa kaksi asiamiestä) on tehnyt usein työtä asiakkaan kanssa hyvinkin pitkäkestoisesti. Pitkäkestoisuudestaan huolimatta työmäärä näkyy tilastossa usein yhtenä yhteydenottona. Yhden yhteydenoton vuoksi asiamies on voinut tehdä monia eri toimenpiteitä (esim. neuvoa puhelimitse, avustaa asiakasta / potilasta muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen laadinnassa, selvittää ja sovitella).

Nykyinen tilastointijärjestelmä on ollut käytössä asiamiestoiminnan osalta vuoden 2015 alusta. 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

Perusturvan palvelualueelta oli kaikkiaan 279 yhteydenottoa sosiaaliasiamieheen (vuonna 2015 296 ja vuonna 2014 297 yhteydenottoa). Yleisimmät syyt yhteydenotoissa olivat **palvelun toteutus, palveluun pääsy ja kohtelu**. Palvelun toteutukseen liittyvät syyt olivat sekä pienempiä että isompia asiakkaiden kokemia 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 28:ssä yhteydenotossa (edellisvuonna kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 37).

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

Merkittävä muutos kahden viime vuoden aikana on ollut toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen vähentyminen alle puoleen vuoden 2014 tilanteesta.

Asiakasyhteydenottojen perusteella erityistä huomiota on kiinnitettävä monia eri palveluita tarvitsevien asiakkaiden tilanteisiin ja siihen, että sektorirajat eivät estä palvelujen saantia. Myös omaisten, läheisten ja asiakkaiden omien verkostojen ottaminen huomioon, pitäminen mukana ja heille tiedottaminen, varsinkin muutostilanteissa nousivat tärkeiksi asioiksi.

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.

Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	265	297	296	279
Toimeentulotuki	95	163	114	70
Lastensuojelu	64	74	77	73
Huolto /tapaaminen/ elatus			11	15
Kotihoito/vanhuspalvelut	23	32	20	16
Asumispalvelut /vanhuspalvelut	32	31	20	35
Kehitysvammahuolto			2	11
Vammaispalvelut			20	21
Muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu				17

Yleisimmät yhteydenottojen syyt	2013	2014	2015	2016
Palvelun toteutus	145	211	202	197
Hoitoon/ palveluun pääsy	23	24	66	53
Kohtelu	18	17	37	28
Asiakasmaksut	14	4	13	3
Muut syyt	66	65	24	27
Tiedonsaanti			19	10
Tietosuoja			9	6

Merkittävimmät toimenpiteet	2013	2014	2015	2016
Ohjaus ja neuvonta		172	202	172
Välitys/ Sovittelu	38	65	79	96
Muistutusneuvonta	13	54	45	21
Muu oikeusturvaneuvonta	9	14	32	13

Lisäksi yhteydenottoja liittyen päivähoitoon (2), päihdehuoltoon (2), mielenterveyspalveluihin (1) ja luokkaan muut yhteydenotot (16). Tarkemmat tiedot liitteessä 1.

2.1 Vanhusten kotihoito

Kotihoidon käyntimäärä vanhusten kotona oli vuonna 2016 1110580 käyntiä ja asiakkaiden luona tapahtuvaa työtä oli 388385 tuntia. Yhteensä kotihoidon asiakkaita oli vuonna 2016 2385. Näihin lukuihin nähden yhteydenottojen määrä sosiaaliasiamieheen oli vähäinen. Yhteydenottajana oli useimmiten vanhuksen omainen. Yhteydenottojen perusteella palautetta asioista oli pyritty ensisijaisesti antamaan suoraan toteuttavalle taholle.

Vanhusen kotihoito	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	-	-	20	16
Yhteydenottojen syyt:				
Palvelun toteutus	18	13	13	12
Maksuasiat	7	1	1	0
Hoitoon pääsy	5	8	5	3
Kohtelu	4	1	4	0
Tiedonsaanti	3	0	2	0
Muut syyt	4	15	3	2

2.2 Vanhusten asumispalvelut

Asumispalveluiden yhteydenottojen alle on rekisteröity yhteydenotot jolloin vanhuksen asuinpaikka on ollut muualla kuin kotona. Vuonna 2016 omissa palvelukeskuksissa oli hoitopäiviä 84067, omassa tehostetussa palveluasumisessa 55588 ja ostetussa tehostetussa palveluasumisessa 122843 hoitopäivää.

Asiamieheen yhteydenottajina olivat tässäkin pääsääntöisesti vanhusten omaiset. Yhteydenottojen perusteella huolta oli hoidon laadusta ja epätietoisuutta käytännöistä.

Kuntakyselyn mukaan Kuopiossa ei tällä hetkellä ole riittävästi vanhuksen tarpeeseen sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja. 31.12.2016 paikkaa oli jonotamassa 89 vanhusta.

Vanhusen asumispalvelut	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	32	31	20	35
Yhteydenottojen syyt:				
Hoidon/ palvelun toteutus	18	16	10	25
Hoitoon/ palveluun pääsy	5	1	2	6
Kohtelu	4	1	0	5
Asiakasmaksut	7	3	10	1
Muut syyt	5	4	1	2

Vanhusen kotiin tehtävän työn ja asumispalvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa omaisten huomioiminen ja yhteistyö heidän kanssaan on tärkeä osa vanhuksen hoidon onnistumista.

2.3 Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelun osalta yhteydenottoja oli 21 ja kehitysvammahuollon osalta 11. Yhteydenottoja oli hieman edellisvuotta enemmän. Kokonaisasiakasmäärä näissä palveluissa oli vuonna 2016 3371 vammaispalvelun asiakasta, joista 814 oli kehitysvammaisia.

Asiakasyhteydenottojen perusteella keskeisinä nousivat esille seuraavat teemat:

Asioiden 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.

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

Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon asiakassuhteet ovat usein pitkäkestoisia. Tämä asettaa erityisen vaatimuksen luottamuksen ja toimivan yhteistyön rakentamiselle.

Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	45	5	24	32
Yhteydenottojen syyt:				
Hoidon/ palvelun toteutus	10	1	14	23
Hoitoon / palveluun pääsy	21	1	10	9
Kohtelu	2	0	2	1
Tietosuoja	0	0	2	0
Muut syyt	7	3	0	1

Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon hyvä toteutuminen vaatii perusteellista tilanneselvitystä ja yhteistyötä.

2.4 Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut

Yhteydenottojen perustella lapsiperhepalveluiden toimialueelta nousivat esille lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut.

Perheoikeudelliset palvelut

Kokonaisasiakasmäärä perheoikeudellisissa palveluissa oli vuonna 2016 2160 asiakasta.

Asiakasyhteydenottojen perusteella 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 häiritsevissä asioiden käsittelyä. Helposti epäillä, että työntekijä on toisen vanhemman puolella.

Lastensuojelu

Tavoitettavuus, vaihtuvuus ja työntekijöiden mahdollisuus perehtyä ja antaa asiakkaalle aikaa nousivat esille asiakasyhteydenottojen perusteella. Epätietoisuus tilanteesta, tulevaisuudesta ja epävarmuus omista ja lapsen oikeuksista olivat huolen aiheina.

Kuntakyselyn kautta saatuna tietona on, että lastensuojeluilmoituksia on tehty vuonna 2016 yhteensä 2855 (vuonna 2015 2970). Tämän lisäksi on tullut 289 yhteydenottoa sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi ja 47 ennakkollista lastensuojeluilmoitusta.

Lastensuojelun asiakasmäärää työntekijää kohden on ollut vuonna 2016 keskimäärin 35 lasta ja kokonaisasiakasmäärä oli 1545 asiakasta. Työntekijäkohtainen lastensuojeluasiakaiden määrä on kuntakyselyn mukaan vähentynyt kahtena vuonna peräkkäin. Toisaalta vuonna 2015 tapahtunut lastensuojelulain uudistuminen ja sosiaalihuoltolain muutos toivat selkeämmin määritellyn sosiaalihuollon asiakkuuden ja näitä asiakkuuksia on työntekijöille jaettuna ollut vuonna 2016 1704.

Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	65	74	88	88
Yhteydenottojen syyt:				
Hoidon/ palvelun toteutus	38	49	71	76
Hoitoon/ palveluun pääsy	2	0	10	5
Kohtelu	8	9	20	17
Muut syyt	20	20	2	7
Tiedonsaanti	15	4	11	6
Tietosuoja	4	3	3	2

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

2.5 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki kuuluu aikuissosiaalityön palvelukokonaisuuteen. Vuonna 2016 7471 kotitaloutta sai toimeentulotukea. Suurin osa tähän palvelukokonaisuudesta tulevista yhteydenotoista liittyi juuri toimeentulotukeen.

Toimeentulotuen osalta vuonna 2015 toteutetut toiminnalliset muutokset hakemusten käsittelyssä ja panostaminen asiakaspalveluun näyttivät vaikuttavan myös vuonna 2016. Käsittelyajasta tuli kysymyksiä yksittäisissä tapauksissa ja kysymykset asiamiehen suuntaan olivat lähinnä hakemiseen ja sisältöihin liittyviä. Toimeentulotuen odotettavissa olleen kelasiirron ja samalla tapahtuneen työn uudelleen organisoinnin myötä loppuvuoden 2016 haasteena oli pysyä käsittelyn aikataulussa.

Asiakaspuolella tuleva Kelasiirto herätti jonkin verran huolta ja kysymyksiä.

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Täydentävän toimeentulotuen prosenttiosuus kaikista toimeentulotukimenoista on pysynyt edellisvuoden tasolla ollen 8,7 % (2013 15,3% -> 2014 9,4%-> 2015 8,65%).

Ehkäisevään toimeentulotukeen tulisi toimeentulotuen määrärahasta Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan käyttää 3,3 %. Ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus kaikista toimeentulotukimenoista oli noussut edellisvuodesta ja oli 2,5 %. (2013 1,8 %->2014 1,9%->2015 1,39%). Toimintaa tulisi tältä osin edelleen kehittää tavoitteen mukaisesti.

Toimeentulotuki	2013	2014	2015	2016
Yhteydenottojen määrät yhteensä	95	163	114	70
Yhteydenottojen syyt:				
Hoidon/ palvelun toteutus	97	127	118	49
Hoitoon/ palveluun pääsy	11	14	28	22
Kohtelu	5	7	10	3
Asiakasmaksut	4	0	0	1
Muut syyt	26	23	8	2
Tiedonsaanti	1	0	0	0
Tietosuoja	0	0	1	0

Aikuissosiaalityössä toteutettu toimeentulotuen käsittelyprosessin muutos ja kehittäminen vuonna 2015 oli asiakkaiden kannalta erittäin merkittävä asia.

2.6 Muu sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvä työskentely

Perusturvan osa-alueella potilasvahinkoepäilyjä tilastoitiin kuusi kappaletta ja potilasvaikutusneuvontaa annettiin viisi kertaa.

Yksityisten palveluntuottajien palveluiden osalta sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä kahdeksan kertaa.

Lisäksi yhteydenottoja oli mm. liittyen kuluttaja-asioihin, Kelan etuuksiin, vakuutusosoikeuksiin asioihin, lahjoituskohteen valintaan, oikeusapuun, edunvalvontaan ja huoneenvuokralakiin. Näiden yhteydenottojen perusteella on todettava, että sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä hyvin moniin asioihin liittyen. Jokaista yhteydenottajaa on autettu parhaan tiedon ja taidon mukaisesti.

3 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT

Potilaslain mukaan potilasasiamiehen tulee toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä tiedottaa potilaan oikeuksista. Asema on puolueeton asiakkaan/potilaan ja hoitohenkilökunnan välillä ja organisaatiosta riippumaton.

Asiamiehiin yhteyttä ottaneille on ollut välillä epäselvää potilasasiamiehen toimenkuva, rooli ja valtuudet. Jotkut potilaat ovat ajatelleet, että asiamies voisi vaikuttaa henkilökunnan hoitoratkaisuihin yksittäisissä tapauksissa. Asiamies voi potilaan pyynnöstä välittää potilaan kysymyksen/ongelman oikealle taholle vastattavaksi. Asiamies ei kuitenkaan voi olla päätöksentekijän roolissa eikä hänellä ole valvontaoikeuksia, kuten esimerkiksi aluehallintovirastolla tai Valviralla. Asiamiehen rooli on ohjaava ja neuvova. Käytännössä asiamiehen toiminta on asiakkaan ja potilaan kuuntelemista, sovittamista potilaan/ läheisten ja hoitohenkilökunnan välillä sekä konkreettista auttamista esimerkiksi muistutusten, potilasvahinkoilmoituksen tai kantelujen laatimisessa.

Kuopion terveydenhuollon palvelupäälliköiden antaman tiedon mukaan terveydenhuollon palvelualueella tehtiin vuonna 2016 yhteensä 56 muistutusta. Asiamiesten avustamana muistutuksia kirjattiin 14 (25 %). Muistutuslomakkeet ovat kaupungin nettisivuilla kaikkien saatavilla. Suurin osa potilaista/ läheisistä tekivät muistutuksen omatoimisesti ottamatta yhteyttä asiamiehiin.

Potilaalla on potilaslain 6 §:n mukaisesti itsemääräämisoikeus. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Potilas voi kieltäytyä hoidosta, osasta hoidosta tai toimenpiteestä. Jos hän kieltäytyy hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla, johon hän suostuu. Mikäli hoidosta ei päästä yhteisymmärrykseen, lääkäri päättää hoidosta lääketieteellisin perustein ja asiantuntijuutensa perusteella. Potilaalla ei ole oikeutta saada mitä tahansa hoitoa, jota hän haluaa. Yhteisymmärrys ei synny ilman vuorovaikutusta eli potilaan kuuntelemista ja kommunikation onnistumista. Joskus on tilanteita, jolloin yhteisymmärrystä ei synny. Näiden tilanteiden jälkeen potilaat tai heidän läheisensä usein ottavat yhteyttä asiamiehiin. Asiamiesten tilastoissa nämä tapaukset kirjautuvat hoito ja menetelmät otsikon alle. Hoitoon ja menettelmiin liittyviä yhteydenottoja perusterveydenhuollossa oli vuonna 2016 yhteensä 235. Näihin tilanteisiin saattoi liittyä myös potilaan kokemus siitä, että häntä ei ole otettu tarpeeksi hyvin huomioon tai kohtelu on ollut huonoa. Huonoon kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 64.

Suomessa Potilasvakuutuskeskukselle tehtiin viime vuonna 8 834 potilasvahinkoilmoitusta eli noin 5 % edellisvuotta enemmän. Vuonna 2016 kasvu oli jonkin verran aiempaa voimakkaampaa. Käsitellyistä tapauksista vajaa kolmannes johti korvausten maksamiseen (Tiedote 3.2.2017, Potilasvahinkokeskuksen [www-sivut](http://www.potilasvahinkokeskus.fi)). Kuopion perusterveydenhuollon osalta asiamiesten tietoon tuli viime vuonna yhteensä 69 potilasvahinkoepäilyä (vuonna 2015 56). Potilasvakuutuskeskuksen mukaan vakuutusjärjestelmän tutuksi tuleminen on kasvattanut ilmoitusten määrää ja yleinen ilmoituskynnys on madaltunut.

Potilasvakuutuskeskuksen kotisivuille on lisätty 21.12.2016 yksinkertainen potilasvahinkoverkkotesti, joka on linkitetty myös Kuopion kaupungin terveydenhuollon [www-sivuille](http://www.kuopio.fi). Verkkotestin avulla voi tarkistaa, täytyvätkö potilasvahingon edellytykset ja kannattaako vahingosta tehdä ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Testin tekeminen on anonyymia eikä sillä ole yhteyttä verkkoilmoitusten käsittelyyn. Testin voi tehdä kuka tahansa, joka epäilee potilasvahinkoa tai joka joutuu työnsä puolesta tekemisiin potilasvahinkokysymysten kanssa.

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 heis-

tä tehtyjä sairauskertomusmerkintöjä tarkasti, osallistuvat hoitonsa seurantaan ja arviointiin. Hoitohenkilökunnan tekemiin kirjauksiin liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet tilanteissa, jolloin henkilökunnan tekemät merkinnät ja potilaan oma käsitys tilanteestaan poikkeavat toisistaan. Kanta.fi www-sivuilla kansalaisia ohjataan virheellisten tietojen korjaamiseksi ottamaan yhteyttä siihen terveydenhuollon toimintayksikköön tai apteekkiin, jossa tiedot on tallennettu. Asiamiesten saaman palautteen perusteella potilaiden tiedonkorjaamispyyntöjen käsittelyä on syytä selkeyttää.

Terveydenhuollon palvelualue	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	238	270	282	357
Yhteydenottoja tuli myös				
Erikoissairaanhoidosta			65	82
Yksityisistä palveluista			14	22
Kallaveden työterveyshuollosta			6	15
Kuopion alueelta yhteydenottoja oli yhteensä			367	476
Yhteydenottoja muista kunnista, joiden kanssa ei ole voimassaolevaa yhteistyösopimusta			30	35

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

3.1 Vastaanottopalvelut

Vastaanottotoiminnassa oli vuonna 2016 yhteensä 192 479 vastaanottokäyntiä. On ymmärrettävää, että asiamiehelle tulee tältä alueelta eniten yhteydenottoja (259). Vastaanottopalveluista tehtiin viime vuonna 40 muistutusta ja niihin vastattiin keskimäärin 14 päivän sisällä. Kuntakyselyn vastauksen mukaan hoidon porrastus toimii ja hoitoon pääsyajoista tiedotetaan kunnan internetsivuilla.

Perusterveydenhoidon piiriin valikoituu yhä useammin vaativia ja moniongelmaisia potilaita, joiden hoitaminen vie runsaasti resursseja. Nämä potilaat ottavat myös usein yhteyttä asiamiehiin. Eniten yhteydenottoja tuli seuraavien syiden vuoksi: hoito ja menettelmät (173), kohtelu (56) ja potilasvahinkoepäilyt (39). Hoitoon pääsyn osalta yhteydenottojen määrä on vähentynyt. Vuonna 2015 yhteydenottoja oli 73 ja viime vuonna 35. Tietosuojaan ja salassapitoon liittyviä kysymyksiä oli 17. Osa niistä ohjautui tietosuojavastaavan käsiteltäväksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen mukaan arkisin terveyskeskuksen aukioloaikana sinne on saatava välittömästi puhelinyhteys tai sinne on voitava mennä käymään. Asiamiehille on tullut kritiikkiä siitä, että vastaanottopalveluissa soittopyyntöjä voi jättää vain arkipäivisin klo 8-10 ja sen jälkeen puhelut kääntyvät keskuksen välitettäväksi. Monet potilaat ovat toivoneet iltapäivän soittoaikaa kiireettömien asioiden hoitamiseksi. Joidenkin yhteydenottojen mukaan kiireettömän ajanvarauksen tekeminen ei ole onnistunut terveysasemalla käymällä.

Osa vastaanottopalvelujen käyttäjistä otti yhteyttä asiamiehiin useaan kertaan samojen ongelmien vuoksi. Toistuvia yhteydenottoja oli yhteensä 61. Toistuvien yhteydenottojen/ yhteydenottajien määrä on viime vuodesta lisääntynyt (vuonna 2015 37). Näillä henkilöillä on

yleensä ollut pitkään jatkuneita terveysongelmia, lukuisia kontakteja terveyskeskuksen eri työntekijöihin. Potilaan näkökulmasta yksittäisten terveysongelmien hoitaminen kokonaisuuksien sijasta johtaa toistuviin vastaanottokäynteihin. Mikäli hoitolinjoihin tehdään muutoksia, potilaat toivovat lääkärin tapaamista ja pitempää vastaanottoaikaa.

KYS:n pääsairaalan yhteydessä olevan akuuttivastaanotolla lääkäri- ja hoitohenkilöstökäyntejä oli yhteensä 17 190. Akuuttivastaanottoa koskevia yhteydenottoja tuli koko vuoden aikana 12. Liitteenä olevassa taulukossa akuuttivastaanottoon liittyvät yhteydenotot ovat tilastoitu omalle rivilleen.

Vastaanottopalvelut	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	151	204	207	259
Yhteydenottojen syyt:				
Hoito ja menetelmät	42	74	103	173
Lääkärin/ hoitajan vaihto	11	16	9	12
Hoitoon pääsy	52	34	73	35
Kohtelu	46	23	38	56
Lääkehoito	3	5		
Muut syyt	12	22	10	21
Potilasvahinkoepäily	20	13	31	39
Tiedonsaanti	14	9	11	14
Tietosuoja ja salassapito	8	13	19	17
Asiakasmaksut	0	0	2	13

Yhteydenottajien mielestä terveyskeskuksen puhelinpalvelu on hankalasti toimiva ja yhteydenottoaika arkisin klo 8-10 riittämätön.

3.2 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa oli viime vuonna 124 322 potilaskäyntiä. Suun terveydenhuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrä asiamiehien suuntaan väheni vuoden 2016 aikana. Vuonna 2015 yhteydenottoja oli 32 ja vuonna 2016 25. Viime vuonna suurin osa yhteydenotoista (20) liittyi potilasvahinkoepäilyihin sekä samalla hoitoon ja menetelmiin. Potilasvakuutuskeskuksen mukaan hampaiden juurihoito on viime vuosina tuottanut runsaasti potilasvahinkoilmoituksia. Taustalla on ilmeisesti se, että yhä useampi potilas valitsee juurihoidon ja hampaan säästämisen poistamisen sijaan.

Suun terveydenhuollosta tehtiin vuoden aikana yhteensä 3 muistutusta. Muistutuksiin vastattiin keskimäärin 20 päivän aikana. Kiireettömään hammashoittoon pääsy vuoden 2016 marraskuussa oli keskimäärin 93 vrk.

Suun terveydenhuolto	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	22	19	32	25
Yhteydenottojen syyt:				
Hoito ja menetelmät	14	13	15	19
Hoitoon pääsy	5	0	3	1
Kohtelu	3	0	5	1
Muut syyt	1	1	2	0
Potilasvahinkoepäily	13	5	16	20
Lääkärin vaihto/hoitajan vaihto	0	0	3	1
Asiakasmaksut	0	0	1	2

3.3 Terveydenhoidon palvelut

Terveydenhoitopalveluissa toteutui viime vuonna noin 140 000 asiakaskäyntiä. Neuvola-toiminnasta ja kouluterveydenhuollosta otettiin asiamiehiin yhteyttä 17 kertaa. Muutama koululaisen huoltaja soitti tai kävi asiamiehen luona vuoden aikana useamman kerran. Eri yhteydenottajia oli 13. Koululaisen huoltajan yhteydenotoista 7 koski kouluterveydenhuollon ja lastensuojelun yhteistyötä sekä yhteistyöhön liittyviä tietosuojakysymyksiä. Näihin yhteydenottoihin liittyi usein myös arviointia lapsen saamasta hoidosta ja hoitomenetelmistä (6 yhteydenottoa) sekä tiedonsaantikysymyksiä (2). Muihin syihin (4) kirjautuivat mm. huoltajien muistutusvastausten kyselyt ja muistutusvastausten käsittely.

Terveydenhoidon palveluista tehtiin vuoden 2016 aikana yhteensä 3 muistutusta, joihin vastattiin keskimäärin 14 päivän sisällä.

Terveydenhoidon palvelut	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	7	9	9	17
Yhteydenottojen syyt:				
Hoito ja menetelmät	4	1	5	6
Hoitoon pääsy	2	0	1	1
Kohtelu	1	0	5	1
Muut syyt	1	2	1	4
Potilasvahinkoepäily	2	1	1	0
Tietosuoja ja salassapito	1	3	4	7
Tiedonsaanti	0	2	0	2
Asiakasmaksut	0	0	0	1

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.

Kuntoutuspalveluihin oli kirjautunut viime vuonna 61 735 käyntiä. Kuntoutuspalveluiden osalta koko vuonna tehtiin 2 yhteydenottoa ja kummankin yhteydenottajan asiat hoituivat nopeasti ilman muistutusmenettelyä.

3.5 Sairaalapalvelut

Sairaalapalvelujen yhteydenottojen määrä on pysynyt lähes samana. Yhteydenottoja oli kaikkien vuodeosastojen osalta yhteensä 31 (vuonna 2015 30). Eri yhteydenottajia oli 27. Muutama omainen otti yhteyttä sairaalahoidossa olleen läheisensä asioista vuoden varrella useamman kerran. Sairaalapalveluissa yleisin yhteydenoton syy oli hoito ja hoitomenetelmät (19 yhteydenottoa). Potilasvahinkoepäilyjä oli 9. Yhteydenottojen syinä olivat myös: asiakasmaksut (3), tiedonsaanti (3), vahingonkorvausvaatimus esim. hoidettavan kadonneista esineistä (3), omaisen sairaalahoitoon pääseminen (1). Viime vuonna potilaan/omaisten huonoon kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan.

Sairaalapalveluista tehtiin vuoden 2016 aikana 8 muistutusta. Muistutusvastaus annettiin keskimäärin 22,25 päivän sisällä. Kuntakyselyn mukaan vuoden 2016 lopussa sairaalapalveluissa 30 potilasta odotti oikeaa hoitopaikkaa. Hoidon porrastus ei toimi riittävän hyvin. Tähän on syynä tehostelun asumispalveluiden paikkojen vaje.

Sairaalapalvelut	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	33	26	30	31
Yhteydenottojen syyt:				
Hoito ja menetelmät	22	14	22	19
Hoitoon pääsy	2	0	1	1
Kohtelu	8	1	5	0
Potilasvahinkoepäily	10	5	8	9
Tiedonsaanti	2	1	3	3
Muut syyt	0	5	2	3
Itsemääräämisoikeus	0	0	3	0
Tietosuoja ja salassapito	0	1	0	0
Asiakasmaksut	0	0	0	3
Vahingonkorvausvaatimus	0	0	0	3

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 11. Yhteydenottojen määrä on pysynyt kolmena viimeisenä vuotena lähes samana. Yhteydenotoista 6 koski hoitoon ja hoitomenetelmiin liittyviä asioita ja viisi hoitoon pääsyä. Hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot koskivat lähinnä sitä, että potilas koki joutuvansa odottamaan hoitoon pääsyä liian pitkään.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluista tehtiin viime vuonna kaksi muistutusta joihin vastaamisaika oli korkeintaan 2 viikkoa. Potilasvakuutuskeskukselle tehtiin kaksi selvitystä. Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluista ei tehty yhtään muistutusta. Kuntakyselyyn vastaajien mukaan lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa hoidon porrastus toimii.

Mielenterveys- ja päihdepotilaat sekä heidän läheisensä ottavat yhteyttä asiamiehiin. Yhteydenotot tilastoituivat usein vastaanottopalveluihin liittyvinä yhteydenottoina. Myös psykiatrian erikoissairaanhoidossa olevat potilaat ottivat yhteyttä kaupungin asiamiehiin. Tarvittaessa asiamies väitti potilaan soittopyynnön KYS:n psykiatrian potilasasiamiehelle. Nämä yhteydenotot ovat tilastoituneet erikoissairaanhoidon palveluiden alle.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut	2013	2014	2015	2016
Kaikki yhteensä	19	10	10	11
Yhteydenottojen syyt:				
Hoito ja menetelmät	11	5	6	6
Hoitoon pääsy	1	2	2	5
Kohtelu	3	0	0	0
Potilasvahinkoepäily	1	0	0	0
Tiedonsaanti	4	1	1	0
Muut syyt	3	1	0	0
Itsemääräämisoikeus	1	0	0	0
Tietosuoja ja salassapito	2	1	1	0
Asiakasmaksut	1	0	0	0

4 KEHITTÄMISKOhteita ja huolenaiheita

1. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tärkeää on asiakkaan **kunnioittava kohtaaminen** ja palveluista **kertominen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla**. Palveluista pitää antaa selkeä ja realistinen kuva. Tämä vähentää asiakkaan turhia odotuksia, pettymyksiä ja valituksia.
2. Olisiko aikuissosiaalityössä 2015 toteutetusta muutosprosessista saatavissa eväitä myös muiden palveluiden läpikäyntiin ja kehittämiseen?
3. **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 tulleeensa kuulluksi. Tästä syystä muistutuksiin tulisi vastata riittävän huolellisesti. Huolellisuus tarkoittaa vastaamista kaikkiin asiakkaan esille tuomiin asioihin ja kysymyksiin. Puolittainen vastaus johtaa usein kantelun tekemiseen. Virhetilanteissa myös pahoittelu olisi suotavaa.
4. Valvira suosittelee, että toimintayksiot analysoivat säännöllisesti muistutukset ja yhteydenotot palvelujensa laadun kehittämiseksi, sillä muistutusten asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.
5. Asiamiesten saaman palautteen perusteella potilaiden sairauskertomusten tiedonkorjaamispyyntöjen käsittelyä on syytä selkeyttää.
6. Monia ja paljon palveluja tarvitsevien työskentelyn kokoamisessa on edelleen haastetta ja kehitettävää. Vaikka palvelun- ja avuntarve nähdään monella sektorilla, niin avun järjestäminen voi olla hankalaa.
7. Kuinka lastensuojelun prosessia saisi kehitettyä siihen suuntaan, että asiakkailla olisi ennistä useammin selkeänä **mitä** ollaan tekemässä ja **miksi** ollaan tekemässä?
8. **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.
9. Pitkäaikaissairaat toivovat perusterveydenhuollossa kokonaisvaltaisempaa työotetta.

Perusturvan palvelualueen yhteydenotot, syyt ja toimenpiteet

LIITE 1 Kuopio 1.1-31.12.2016								Yhteydenotot syy/aihe								Toimenpiteet									
	Uusi	Toistuva	Yhteensä	Asiakas	Työntekijä	Puhelin	S-posti	Tapaaminen	Hoidon/ palvelun toteutus	Hoidon/ palvelun pääty	Itsemäärämisoikeus	Kohde	Maksuasiat	Muu syy	Polttavainhoito tai sen epäily	Tiedonant	Tietosuoja	Kantelu/neuvonta	Muutustuneuvonta	Muu ohjeistus/neuvonta	Muu toimintatapa	Ohjeistus ja neuvonta	Polttavainhoito/neuvonta tai -avustaminen	Selittäminen/ sovitelu	Valitusten hoito
Kuopio 1.1-31.12.2016																									
Asuinpalvelut/ vanhuspalvelut	30	5	35						25	6	2	5	1	2	4	2	1	1	6	0	0	23	3	11	0
Huolto/ tapaaminen/ elatus	11	4	15						10	1	1	1	1	4				1	1	1		12	2	2	1
Kehitysvammahuolto	6	3	11						10			1	1					1	2			2	8		
Kotihoidon/ vanhuspalvelut	14	2	16						12	3	1			2	1			1	2		1	6	1	9	
Lastensuojelu	50	23	73						66	4		16		3		4	2	2	9	5		52	13		
Mielenterveyspalvelut	0	1	1						1	1												1	1		
Muu	12	4	16						1	1				13							1	11	3		
Muu sosiaalihuollon maksuttomat palvelut	11	6	17						9	6		2				1	2		1			5	13		
Päihdehuolto	2	0	2						1		1											2			
Päivähoito	2	0	2						1							1						1	1		
Toimeentulotuki	54	16	70						49	22		3	1	2						4	1	46	26		
Vammais- ja palvelut	17	4	21						13	9	1			1	1			1	3		1	11	1	7	
Yhteensä 31.12.2016	209	70	279						197	53	5	28	8	27	6	10	6	9	21	13	8	172	9	96	1
Yhteensä 31.12.2015	209	87	296						202	66	2	37	13	24	4	18	9	18	45	32	8	202	4	79	7
Yhteensä 31.12.2014	273	24	297						211	24	0	17	4	63		9	3	22	54	14		138		63	
Yhteensä	6	0	6						3	1		1	1	2							1	8		2	

Terveydenhuollon palvelualueen yhteydenotot, syyt ja toimenpiteet

LIITE 2 Kuopio 1.1. - 31.12.2016								Yhteydenotot syy/aihe										Toimenpiteet										
	Uusi	Toistuva	Yhteensä	Asiakas	Työntekijä	Puhelin	S-posti	Tapaaminen	Hoidon/ palvelun toteutus	Hoidon/ palvelun pääty	Itsemääräisoikeus	Kohdeilu	Lääkäri/ hoitajan valitus	Maksuasiat	Muu syy	Polttavainhoito tai sen epäily	Tiedonant	Tietosuoja	Vahingonkorvaus	Kantelu/ neuvonta	Muutustuneuvonta	Muu oikeusturvaneuvonta	Muut toimenpite	Ohjeistus ja neuvonta	Polttavainhoito/ neuvonta tai -avustaminen	Selittäminen/ sovitelu	Valitusten hoito	
Kuopio 1.1.-31.12.2016																												
Sairaalapalvelut	27	4	31		2				10	1				3	3	0	3			3	1	6		2	10	7	11	1
Kuntoutuksipalvelut	2		2						1	1														1		2		
Vastaanottopalvelut	108	81	259		4				173	35	1	56	12	13	21	30	14	17		3	65		7	177	38	68		
Akuttivastausnotat	12		12						11	2		8			1	1					8			6	3			
Terveydenhoidon palvelut	13	4	17						8	1		1		1	4	1	2	7			7			11		4		
Suun terveydenhuolto	24	1	25		1				19	1		1	1	2		20					3			9	21	3		
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	11		11		2				6	5										1	3		1	8		3		
Yhteensä 31.12.2016	287	78	357		9				235	48	1	64	14	19	29	80	19	24	3	8	82		10	228	60	91	1	
Yhteensä 31.12.2015	232	50	282		5				147	78	8	53	13	3	18	56	15	24		2	82		9	130	57	70	15	
Yhteensä 31.12.2014	242	28	270						100	37		24	18	5	29	20	13	18	6	8	81		1	93	23	16		
Lisäksi 31.12.2016																												
Erikoissairaanhoito	75	7	82		3				42	5	1	0	1	5	3	24	4	7	1	1	8	3	3	59	15	8	2	
Kuopion yksityiset	18	4	22		2				10	1				4	4	0		1	3	1	1		2	13	8	5		
Kallaveden työterveyshuolto	15		15																									
Kaikki yhteensä 31.12.2016	395	81	478						287	52	2	8	15	28	36	102	23	32	7	7	9	3	15	300	92	104	3	
Kaikki yhteensä 31.12.2015	330	61	397																									