



**KUOPIO**



**SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN  
SELVITYS VUODELTA 2017**

**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 .....	10
2.5 Toimeentulotuki/ Aikuissosiaalityö .....	11
2.6 Muu sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvä työskentely ja muut sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut	12
2.7 Omavalvontasuunnitelmat .....	12
3 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT.....	13
3.1 Vastaanottopalvelut.....	14
3.2 Suun terveydenhuolto.....	15
3.3 Terveystieteiden palvelut .....	16
3.4 Kuntoutuspalvelut.....	16
3.5 Sairaalapalvelut .....	17
3.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut .....	18
4 KEHITTÄMISKOHTEITA JA HUOLENAIHEITA.....	19
5 LIITEET 1 ja 2 .....	20

## ESIPUHE

Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisen seuranta on laissa määritelty asiamiehen tehtäväksi. Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet eivät ole mikään erillinen tai ylimääräinen päälle liimattu palveluiden lisäosa. Yksinkertaisuudessaan kysymys on siitä, että asia on helppo saada vireille, palveluntuottaja perehtyy asiaan, omassa asiassa saa ymmärrettävää tietoa ja ratkaisut perustellaan. Erimielisyyden tilanteessa tiedossa ja käytettävissä ovat palautteen ja oikaisun keinot. Tämä toimintaketju tuottaa hyvää yhteistyötä ja on mielekäs sekä asiakkaiden että palveluntuottajien näkökulmasta.

Yksi asiamiestoiminnan suurimmista rikkauksista on se, että palveluita ja palvelukokonaisuuksia pääsee katsomaan ja kuulemaan sekä käyttäjien että tuottajien näkökulmista. Nämä näkökulmat eivät saisi erkaantua liikaa toisistaan. Asiakkaan asemaan vaikuttaa oikeuksien toteutumisen lisäksi se että asukkaat, asiakkaat ja potilaat nähdään asiakaslähtöisesti ja palveluhenkisestä näkökulmasta. Palvelut ja työntekijät ovat asukkaita varten ja työtä tehdään heidän parhaakseen. Asiakas- ja potilasnäkökulmasta on tärkeää että palvelukokonaisuutta katsotaan jatkuvasti palveluiden käyttäjän silmin ja organisaatiossa on halua parantaa omaa tekemistä ja myös olla ylpeä onnistumisista.

Asiamiehet pyrkivät toiminnallaan lisäämään asiakkaiden ja potilaiden tyytyväisyyttä palveluun etsimällä keinoja miten heidän asiansa järjestyisi, ratkeaisi. Neuvonta- ja sovittelutyöllä koetetaan auttaa tarpeen mukaisten palvelujen löytymistä ja vähentämään tarpeettomia oikaisuvaatimuksia, muistutuksia ja kanteluita.

## TIIVISTELMÄ

Perusturvan palvelualueella palvelun toteutuminen, palveluun pääsy ja tietojen saanti olivat yleisimmät syyt yhteydenottoihin. Eniten yhteydenottoja perusturvan osalta tuli koskien lastensuojelua ja vanhusten koti- ja asumispalveluita.

Asiakkaiden yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Kuopion kaupungin perusturvanpalvelualueelta vähenivät edellisvuodesta 12,2%. Suurin vähennys tapahtui toimeentulotuen yhteydenottojen osalta. Syynä tähän oli perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan hoidettavaksi.

Vanhuspalveluiden osalta yhteydenottajina olivat pääsääntöisesti omaiset. Yhteistyö omaisten suuntaan ja yhteisen suunnitelman tekeminen asiakkaan hyväksi on tärkeää. Tarvetta vastaavia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja ei ole riittävästi.

Lastensuojelun osalta yhteydenotot käsittelevät paljolti palvelun sisältöön liittyviä asioita.

Kehitysvammahuollossa ja vammaispalvelussa asiakasprosessit ovat usein pitkäkestoisia. Muutostilanteiden hyvä hoitaminen ja ennakoiminen ovat tärkeä osa asiakasprosessia.

Omaavontasuunnitelmat on tärkeää saattaa valmiiksi ja löytää niiden hyödyntämisen tavat.

Kokonaisuutena Kuopion kaupungin perusterveydenhuollon palvelualueella potilaiden/omaisten yhteydenotot asiamiehiin vähenivät vuoden 2017 aikana 18,5 %. Viime vuonna yhteydenottoja oli 291 (v. 2016 357). Suurin vähennys 22,5 % tapahtui terveyskeskuksen vastaanottopalveluissa.

Myös perusterveydenhuollon potilasvahinkoepäilyjen määrä väheni vuonna 2017 kahteen edelliseen vuoteen verrattuna. Vuonna 2017 yhteydenottoja oli kirjattu yhteensä 53 (v. 2016 69).

Vastaanottopalveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 210 (v. 2016 271) Tähän lukuun sisältyvät Kuopion kaupungin kaikkien terveysasemien palvelut sekä KYS:n tiloissa toimivan perusterveydenhuollon akuuttivastaanoton palvelut. Vastaanottopalveluissa hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot (v. 2016 35, v. 2017 11) sekä huonoon kohteluun liittyvät ongelmat vähenivät huomattavasti (v. 2016 56, v. 2017 18).

Sairaalapalveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli 30 (v. 2016 31). Suun terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 26 (v. 2016 25). Yhteydenottojen määrissä ei ole tapahtunut juurikaan muutosta. Terveystieteiden palveluihin, kuntoutuspalveluihin sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyvien yhteydenottojen määrät ovat pysyneet vähäisinä.

## 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

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 2017 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: Joroinen, Kaavi, Keitele, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus ja Vesanto. Väestöpohja oli 204 802 (Kuntaliitto 1.1.2017).

Potilasasiamiehen toiminta-alue oli Kuopion kaupungin terveydenhuolto, Sisä-Savon kuntaliitto, Siilinjärven sekä Tuusniemen terveydenhuolto. Väestöpohja oli 152 751 (Kuntaliitto 1.1.2017). Lisäksi toiminta on käsittänyt Kallaveden työterveydenhuollon palvelut. Vuonna 2017 potilasasiamiespalveluja myytiin neljälletoista terveysterveyspalveluja tarjoavalle yritykselle.

Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat olleet mukana mm. eri järjestöjen tilaisuuksissa kertomassa sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista ja asemasta että asiamiestoiminnasta.

Potilasasiamiehellä ei ole lainsäädäntöön perustuvaa velvollisuutta antaa selvitystä toiminnasta ja potilaan oikeuksien toteutumisesta kuin sosiaaliasiamiehellä on. Kuopiossa on kuitenkin vuosittain annettu selvitys myös potilasasiamiestoiminnasta yhdessä sosiaaliasiamiehen kanssa.

# 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 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 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 oikean tekemiseen. 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 tarkoitettu hoitaa. Valvira suosittaa, että toimintayksiot analysoivat säännöllisesti muistutukset ja yhteydenotot 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 selvityksessä 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. Pitkäkestoisuudesta 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, selvillä 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 selvityksessä.

**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 245 yhteydenottoa sosiaaliamiehen (vuonna 2016 279, vuonna 2015 296 ja vuonna 2014 297 yhteydenottoa). Yleisimmät syyt yhteydenottoissa olivat **palvelun toteutus, palveluun pääsy ja tiedonsaanti**. 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. Tiedonsaantiin liittyviä asioita asiakkaat toivat esille 27:ssä yhteydenotossa (edellisvuonna tiedonsaantiin liittyviä yhteydenottoja oli 10). Tiedonsaannissa kysymys on lähinnä kysymys omien asiakirjojen saamisen käytännöistä ja aikatauluista.

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. Monessa tilanteessa muistutuksen tekeminen ja siitä saatu vastaus selkeyttää tilannetta.

Merkittävä muutos kolmen viime vuoden aikana on ollut toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen jatkuva vähentyminen. Vuoden 2017 osalta tätä selittää myös perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan hoidettavaksi.

Asiakasyhteydenottojen perusteella oikean, ymmärrettävän tiedon saaminen itseä tai läheistä koskevassa asiassa on tärkeää. 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.

<b>Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>265</b>	<b>297</b>	<b>296</b>	<b>279</b>	<b>245</b>
Toimeentulotuki	95	163	114	70	14
Lastensuojelu	64	74	77	73	75
Huolto /tapaaminen/ elatus			11	15	11
Kotihoito/vanhuspalvelut	23	32	20	16	37
Asumispalvelut /vanhuspalvelut	32	31	20	35	38
Kehitysvammahuolto			2	11	18
Vammaispalvelut			20	21	21
Muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu				17	20

<b>Yleisimmät yhteydenottojen syyt</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Palvelun toteutus	145	211	202	197	177
Hoitoon/ palveluun pääsy	23	24	66	53	38
Kohtelu	18	17	37	28	21
Asiakasmaksut	14	4	13	3	26
Muut syyt	66	65	24	27	18
Tiedonsaanti			19	10	27
Tietosuoja			9	6	7



<b>Merkittävimmät toimenpiteet</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Ohjaus ja neuvonta		172	202	172	170
Välitys/ Sovittelu	38	65	79	96	70
Muistutusneuvonta	13	54	45	21	20
Muu oikeusturvaneuvonta	9	14	32	13	12

## 2.1 Vanhusten kotihoito

Kotihoidon käyntimäärä vanhusten kotona oli vuonna 2017 1 086 651 käyntiä ja asiakkaiden luona tapahtuvaa työtä oli 409 610 tuntia. Yhteensä kotihoidon asiakkaita oli vuonna 2017 4177. Näihin lukuihin nähden yhteydenottojen määrä sosiaaliamiehen oli vähäinen, vaikkakin kasvussa. Yhteydenottajana oli useimmiten vanhuksen omainen. Asiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella palautetta asioista oli pääsääntöisesti ensin pyritty antamaan suoraan toteuttavalle taholle.

<b>Vanhusten kotihoito</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	-	-	20	16	37
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Palvelun toteutus	18	13	13	12	22
Maksuasiat	7	1	1	0	3
Hoitoon pääsy	5	8	5	3	4
Kohtelu	4	1	4	0	2
Tiedonsaanti	3	0	2	0	7
Muut syyt	4	15	3	2	4

## 2.2 Vanhusten asumispalvelut

Asumispalveluiden yhteydenottojen alle on rekisteröity yhteydenotot jolloin vanhuksen asuinpaikka on ollut muualla kuin kotona. Vuonna 2017 omissa palvelukeskuksissa oli hoitopäiviä 79 379, omassa tehostetussa palveluasumisessa 70 656 ja ostetussa tehostetussa palveluasumisessa 168 448 hoitopäivää.

Asiamiehen yhteydenottajina olivat tässäkin pääsääntöisesti vanhusten omaiset. Yhteydenottojen perusteella huolta oli hoidon laadusta ja epätietoisuutta käytännöistä. Lisäksi esille nousivat maksuihin liittyvät asiat ja potilasvahinkoepäilyt.

Kuntakyselyn mukaan Kuopiossa ei tällä hetkellä ole riittävästi vanhuksen tarpeeseen sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen paikkoja. 31.12.2017 paikka oli jonotamassa 115 vanhusta (31.12.2016 89 vanhusta). Kuntakyselyn mukaan kaupunki on muuttanut mahdollisuuksien mukaan sosiaalihuollon laitospaikkoja tehostetun palveluasumisen paikoiksi. Muutokset eivät kaikissa tilanteissa ole olleet mahdollisia rakenteista tai korjaustarpeista johtuen. Yksityisen tuotannon ja kaupungin omin toimenpitein on tarkoitus lisätä vuoden 2018 aikana tehostetun palveluasumisen paikkoja 75:llä.

<b>Vanhusten asumispalvelut</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	32	31	20	35	38
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoidon/ palvelun toteutus	18	16	10	25	26
Hoitoon/ palveluun pääsy	5	1	2	6	3
Kohtelu	4	1	0	5	5
Asiakasmaksut	7	3	10	1	9
Muut syyt	5	4	1	2	6

**Vanhusten 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 18. Yhteydenottoja oli hieman edellisvuotta enemmän. Kokonaisasiakasmäärä näissä palveluissa oli vuonna 2017 3056 vammaispalvelun asiakasta, joista 897 oli kehitysvammaisia.

Asiakasyhteydenottojen perusteella asioiden yksilöllinen harkinta ja perustelevuus ovat tärkeä osa palvelua. Asiakkaiden tilanteet ja tarpeet vaihtelevat paljon ja asiakkaat ovat usein pitkäaikaisesti riippuvaisia näistä palveluista. Tämä näyttäisi asettavan isoja vaatimuksia perusteelliselle tilanteen selvittämiselle, päätösten perustelemiselle ja päätösten sekä suunnitelmien selkeydelle. Myös päätösten määräaikaisuus on aina perusteltava.

Muutostilanteet ja niiden hoitaminen korostuvat asiakkaiden kokemuksissa. 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 ja vaalimiselle.

<b>Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>39</b>
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoidon/ palvelun toteutus	10	1	14	23	30
Hoitoon / palveluun pääsy	21	1	10	9	7
Kohtelu	2	0	2	1	4
Tietosuoja	0	0	2	0	2
Muut syyt	7	3	0	1	0

**Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon hyvä toteutuminen vaatii perusteellista tilanneselvitystä ja yhteistyöhön panostamista.**

## 2.4 Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut

Yhteydenottojen perustella lapsiperhepalveluiden toimialueelta nousivat esille lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut.

### **Perheoikeudelliset palvelut**

Kokonaisasiakasmäärä perheoikeudellisissa palveluissa oli vuonna 2017 2166 (vuonna 2016 2160) asiakasta. Yhteydenottoja vuonna 2017 tuli 11.

Asiakasyhteydenottojen perusteella nousivat esille seuraavat asiat:

Yhteydenotot liittyvät usein erotilanteisiin ja asioiden eteenpäin vieni vaatii paljon tietoa. Näyttäisi myös siltä, että sosiaaliamiehen 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 epäillään, että työntekijä on toisen vanhemman puolella. Joissain tilanteissa asiakasnäkökulmasta oli epäselvää toimitaanko huollon vai lastensuojelun lainsäädännön piirissä.

### **Lastensuojelu**

Tavoitettavuus, vaihtuvuus ja työntekijöiden mahdollisuus perehtyä ja antaa asiakkaalle aikaa nousivat huolina esille asiakasyhteydenottojen perusteella. Epätietoisuus tilanteesta, tulevaisuudesta ja epävarmuus omista ja lapsen oikeuksista olivat myös huolen aiheina. Asiakasnäkökulmasta epävarmuutta aiheuttaa myös se, että sosiaalityöntekijät varmistavat monet päätökset esimieheltä ja myönnettyissä tukimuodoissa on lyhyitäkin määräaikaista päätöksiä. Lastensuojelun vahva juridiikka, tahdonvastaisten toimenpiteiden mahdollisuus, tilanteiden äkillinen kriisiytyminen ja yllätyksellisyys asettavat suuret vaatimukset oikealle tiedolle, selvittämiselle, tavoitettavuudelle ja päätöksenteolle. Yhteydenottoja asiamieheen vuonna 2017 tuli 75.

Kuntakyselyn kautta saatuna tietona on, että lastensuojeluilmoituksia on tehty vuonna 2017 3756 (vuonna 2016 2855, vuonna 2015 2970). Tämän lisäksi on tullut 180 (vuonna 2016 289) yhteydenottoa sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi ja 69 (vuonna 2016 47) ennakkolista lastensuojeluilmoitusta.

Lastensuojelun asiakasmäärää työntekijää kohden on ollut vuonna 2017 23 lasta avohuollossa ja 38 lasta sijaishuollossa. Vuonna 2016 keskimäärin asiakasmäärä oli työntekijää kohden 35 lasta ja kokonaisasiakasmäärä oli 1545 asiakasta. Lisäksi lapsiperhepalveluissa työntekijöiden vastuulla ovat sosiaalihuollon asiakkuudet ja näitä asiakkuuksia on työntekijöillä ollut vuonna 2017 1895 (2016 1704). Kuntakyselyn mukaan tavoitteena on jatkossa eriyttää lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaista työskentelyä. Lisäksi vuonna 2018 kokeillaan lastensuojelun systeemistä mallia.

<b>Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	65	74	88	88	86
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoidon/ palvelun toteutus	38	49	71	76	68
Hoitoon/ palveluun pääsy	2	0	10	5	4
Kohtelu	8	9	20	17	8
Muut syyt	20	20	2	7	1
Tiedonsaanti	15	4	11	6	13
Tietosuoja	4	3	3	2	2

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

## 2.5 Toimeentulotuki/ Aikuissosiaalityö

Toimeentulotuen osalta suurin vuonna 2017 tapahtunut muutos oli perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan hoidettavaksi. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki jäivät kuntien hoidettavaksi. Muutoksella on ollut vaikutusta asiakkaisiin sekä kunnan tuottamaan palveluun. Vuonna 2016 7471 kotitaloutta sai toimeentulotukea ja vuonna 2017 täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrä oli 4006.

Yleinen kehitys kunnille jääneiden täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta on ollut se, että perustoimeentulotuen siirto Kelalle on vähentänyt täydentävän toimeentulotuen menoja ja lisännyt ehkäisevän toimeentulotuen menoja. Kuopion osalta täydentävää toimeentulotukea on myönnetty vuonna 2017 1 109 013 euroa (vuonna 2016 1 670 233 euroa) ja ennaltaehkäisevää vuonna 2017 647 426 euroa (vuonna 2016 525472 euroa).

Asiakasnäkökulmasta varsinkin alkuvuodesta 2017 asiamieheen oli runsaasti yhteydenottoja perustoimeentulotuen epäselvyyksien tai viipymisen takia. Myös eduskunnan oikeusasiamies joutui ottamaan kantaa aikatauluissa pysymisen, tuen sisällön ja yksilöllisen harkinnan osalta. Kuntakyselyssä tuotiin esille, että toimeentulotuen käsittely kahdessa paikassa on asiakasnäkökulmasta haastavaa. Asiakkailta ei ole täysin tiedossa miten toimeentulotuki rakentuu. Tämä aiheuttaa hakemusten siirtoa Kelan ja kunnan välillä. Asiakkaat tarvitsevat edelleen paljon kunnan työntekijöiden tukea asioiden hoitoon Kelan kanssa.

Kunnallisen toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön asiakasnäkökulmasta näyttävät korostuvan samat asiat kuin ennenkin, hakemus täytyy pystyä käsittelemään säädetyssä ajassa, yksilöllistä harkintaa on käytettävä ja erityistilanteet on huomioitava.

Kuntanäkökulmasta merkittävän tukimuodon siirtyminen toisaalle oli tarkoitus mahdollistaa työn suuntaamista entistä enemmän suoraan työskentelyyn asiakkaiden kanssa. Tämä ei ole toteutunut suunnitellulla tavalla johtuen perustoimeentulotukeen kohdistuneesta työpanoksesta.

Toimeentulotuki / aikuissosiaalityö	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Yhteydenottojen määrät yhteensä</b>	<b>95</b>	<b>163</b>	<b>114</b>	<b>70</b>	<b>14</b>
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoidon/ palvelun toteutus	97	127	118	49	7
Hoitoon/ palveluun pääsy	11	14	28	22	5
Kohtelu	5	7	10	3	
Asiakasmaksut	4	0	0	1	
Muut syyt	26	23	8	2	2
Tiedonsaanti	1	0	0	0	
Tietosuoja	0	0	1	0	

## **2.6 Muu sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvä työskentely ja muut sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut**

Perusturvan osa-alueella potilasvahinkoepäilyjä tilastoitiin 13 (vuonna 2016 6) kappaletta ja potilasvakuutusneuvontaa annettiin 10 kertaa. Potilasvahinko epäilyt liittyivät pääsääntöisesti vanhuspalveluihin.

Yksityisten palveluntuottajien palveluiden osalta sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä kahdeksan kertaa.

Lisäksi yhteydenottoja oli mm. liittyen kuluttaja-asioihin, Kelan etuuksiin, vakuutusosoikeudellisiin asioihin, 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.

Sosiaalihuoltolakiin liittyvät muut yhteydenotot koskivat niitä tilanteita joissa asiakas ei suoraan kuulunut jonkun palvelun piiriin tai oli rajanvetoa suhteessa yleisiin palveluihin ja erityispalveluihin.

## **2.7 Omavalvontasuunnitelmat**

Lain vaatimat omavalvontasuunnitelmat ovat monissa työyksiköissä valmistuneet tai valmistumassa. Seuraava toivottava vaihe olisi se, että ne tulisivat näkyviin myös työyksiköiden nettisivuille. Hyvin valmistelussa omavalvontasuunnitelmassa on paljon arvokasta tietoa jota voi käyttää perehdytyksen ja kehittämisen välineenä. Valvonnan kannalta näyttää siltä että omavalvontasuunnitelmat ovat yksi keskeinen valvontaan liittyvä elementti. Asiakasnäkökulmasta omavalvontasuunnitelma voi olla lisäämässä tietoa ja avata työyksiköiden toimintaa.

### 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.

Kokonaisuutena Kuopion kaupungin perusterveydenhuollon palvelualueella potilaiden yhteydenotot asiamiehiin vähenivät vuoden 2017 aikana 18,5 %. Viime vuonna yhteydenottoja oli 291 (v. 2016 357). Suurin vähennys tapahtui terveystieteiden vastuuhoitoalueilla.

Usein yhteydenoton taustalla oleva tyytymättömyys tulee potilaan tarpeesta saada apua ja hän on saattanut pettyä siihen, ettei apu hänen mielestään ollut riittävää. Joskus tyytymättömyys johtuu siitä, ettei päivystykseen hakeutuvalla potilaalla ole välttämättä tietoa siitä, mitkä asiat vaativat akuuttia hoitoa ja mitkä asiat voidaan hoitaa ei-päivystyksellisesti ilman, että asiasta koituu potilaan terveydelle suurempaa haittaa. Päivystystoimintaan kuuluu hoidon kiireellisyyden arviointi. Potilas joka sinänsä tarvitsee hoitoa, muttei päivystyksellisesti, voi ihmetellä, miksi hän ei saa hoitoa välittömästi silloin kun oireet ilmenivät.

Kuopion perusterveydenhuoltoa koskevien potilasvahinkoepäilyjen vuoksi asiamiehiin otettujen yhteydenottojen määrä väheni vuonna 2017 edelliseen vuoteen verrattuna. Vuonna 2017 yhteydenottoja oli kirjattu yhteensä 53 (v. 2016 69). Potilasvakuutuskeskuksen vuosiraportin 2017 mukaan koko Suomessa vahinkoilmoituksia vastaanotettiin viime vuonna ensimmäistä kertaa koko vuosikymmenen aikana vähemmän (8 655 kpl) kuin edellisenä vuonna (8993 kpl). Potilasvakuutuskeskuksen mukaan tietoja tarkasteltaessa on huomiotava, että aikaa vahinkoilmoituksen tekemiseen on pääsääntöisesti kolme vuotta siitä, kun potilas sai tietää vahingosta. Sen vuoksi esimerkiksi viime vuonna ilmoitetuista tapauksista vain kolmannes oli sattunut vuonna 2017 (Potilasvakuutuskeskus, Vuosiraportti 2017).

<b>Terveydenhuollon palvelualue</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	238	270	282	357	291
<b>Yhteydenottoja tuli myös</b>					
Erikoissairaanhoidosta			65	82	77
Yksityisistä palveluista			14	22	29
Kallaveden työterveyshuollosta			6	15	20
Muut palvelualueet					11
Kuopion alueelta yhteydenottoja oli yhteensä			367	476	428
Yhteydenottoja muista kunnista, joiden kanssa ei ole voimassaolevaa yhteistyösopimusta			30	35	36

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. Vuonna 2015 käyttöön otetussa sähköisessä tilastointiohjelmassa lää-

kehoitukseen 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 2017 yhteensä 196 888 vastaanottokäyntiä. Kiireettömään terveyskeskushoittoon pääsyn aika vuoden 2017 marraskuussa oli keskimäärin 13,31 vuorokautta. 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. Kuopion kaupungin www-sivuilta löytyy potilaalle ohjeet terveydenhuoltolain (2010/1326) mukaisesta hoitopaikan valintaoikeudesta.

Viime vuonna vastaanottopalveluja koskevia yhteydenottoja asiamiehille tuli yhteensä 210 (v. 2016 271), joka on 22,5 % vähemmän kuin edellisellä vuonna. Tähän lukuun sisältyvät sekä Kuopion kaupungin kaikkien terveysasemien sekä KYS:n tiloissa toimivan perusterveydenhuollon akuuttivastaanoton palvelut. Toistuvia tai uusintayhteydenottoja oli 56 (v. 2016 61). Toistuvien yhteydenottojen taustalla oli usein potilaan jo vuosia jatkuneet terveysongelmat, joihin ei tunnu löytyvän potilasta tyydyttävää ratkaisua.

Eniten yhteydenottoja tuli seuraavien syiden vuoksi: hoito ja menetelmät 131 (v. 2016 173), muut syyt 28 (v. 2016 21), potilasvahinkoepäilyt 28 (v. 2016 39) sekä tietosuojan ja salassapitoon liittyvät kysymykset 20 (v. 2016 17). Muiden syiden alle on kirjattu mm. erilaiset tiedustelut, terveyskeskuksen puhelinpalveluun liittyvä tyytymättömyys, uusintayhteydenotot potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten ja kateluiden osalta. Osa tietosuojan liittyvistä asioista ohjautui tietosuojavastaavan selvitettäväksi.

Potilaan kokemaan huonoon kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrä väheni huomattavasti. Vuonna 2017 kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 18 (v. 2016 56). Myös hoitoon pääsyn osalta yhteydenottojen määrä on edelleen vähentynyt edellisestä vuodesta. Vuonna 2017 hoitoon pääsyyn liittyviä yhteydenottoja oli 11 (v. 2016 35) ja suurin osa niistä koski Kuopion reuna-alueita (mm. Riistavesi).

KYS:n pääsairaalan yhteydessä olevan akuuttivastaanoton ja Juankosken terveysaseman iltata- ja viikonloppupäivystyksen käynnit oli tilastoitu vuoden 2017 ajalta yhdessä. Lääkäri- ja hoitohenkilöstökäyntejä oli viime vuonna yhteensä 19 949. Akuuttivastaanottoa koskevia yhteydenottoja tuli vuoden aikana 17 (v. 2016 12). Liitteenä olevassa taulukossa akuuttivastaanottoon liittyvät yhteydenotot ovat tilastoitu omalle rivilleen. Yhteydenottojen syynä oli mm. se, että tapaturmiin liittyvien vammojen tutkiminen päivystystilanteessa on ollut potilaan mielestä puutteellista. Joissakin tapauksissa terveydenhuollon asiantuntija oli arvioinut, että potilas ei tarvitse oireisiinsa välitöntä päivystyksellistä hoitoa. Tuolloin potilas on kokenut jonottaneensa turhaan ja joutunut maksamaan päivystyskäyntimaksun.

<b>Vastaanottopalvelut</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	151	204	207	259	210
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoito ja menetelmät	42	74	103	173	131
Lääkärin/ hoitajan vaihto	11	16	9	12	12
Hoitoon pääsy	52	34	73	35	11
Kohtelu	46	23	38	56	18
Lääkehoito	3	5			
Muut syyt	12	22	10	21	28
Potilasvahinkoepäily	20	13	31	39	28
Tiedonsaanti	14	9	11	14	13
Tietosuoja ja salassapito	8	13	19	17	20
Asiakasmaksut	0	0	2	13	5
Vahingonkorvaus					1

**Yhteydenottajien mukaan terveystieteiden tutkimuskeskuksen puhelintalvissa on edelleen kehitettävää.**

### 3.2 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa oli viime vuonna 104 620 potilaskäyntiä. Kiireettömään hammashoitoon pääsy vuoden 2017 marraskuussa oli keskimäärin 90 vrk. Suun terveydenhuollosta tehtiin koko vuoden aikana yksi muistutus (v. 2016 3). Muistutukseen vastausaika oli 60 päivää.

Suun terveydenhuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrä on pysynyt kahden viimeisen vuoden aikana lähes samansuuruisena. Potilaiden yhteydenottoja oli 25. Yksi yhteydenotto tuli työntekijän kautta. Viime vuonna suurin osa yhteydenotoista (13) liittyi potilasvahinkoepäilyihin. Potilasvahinkoepäilyjen määrä kuitenkin väheni edellisestä vuodesta (v. 2016 20). Hoitoon ja menetelmiin liittyviä yhteydenottoja oli 8. Asiakasmaksuja koskevia yhteydenottoja oli 5, hoitoon pääsyyn liittyviä ongelmia oli 3 ja muihin syihin liittyviä yhteydenottoja oli 3. Yksi yhteydenotto liittyi tietosuojaan ja yksi potilaan kokemaan huonoon kohteluun. Hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot koskivat lapsen oikomishoidon aloittamista sekä muutaman työntekijän äkillisen poissaolon vuoksi vastaanottoaikojen siirtymisiä myöhäisempään ajankohtaan.

<b>Suun terveydenhuolto</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	22	19	32	25	26
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoito ja menetelmät	14	13	15	19	8
Hoitoon pääsy	5	0	3	1	3
Kohtelu	3	0	5	1	1
Muut syyt	1	1	2	0	3
Potilasvahinkoepäily	13	5	16	20	13
Lääkärin vaihto/hoitajan vaihto	0	0	3	1	0
Asiakasmaksut	0	0	1	2	5
Tietosuoja ja salassapito	0	0	0	0	1



### 3.3 Terveydenhoidon palvelut

Terveydenhoitopalveluissa toteutui vuonna 2017 167 806 asiakaskäyntiä. Neuvolatoimintaa ja kouluterveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja asiamiesten suuntaan tilastoitiin 15 (v. 2016 17). Näistä asiakkaiden yhteydenottoja oli 13. Yhteydenottojen syinä olivat: hoito ja menetelmät 9, tietosuojaan ja salassapitoon liittyvät kysymykset 4, hoitoon pääsy 2 (lähinnä terapiapalveluihin pääsy), potilasvahinkoepäilyt 2 sekä yksi tiedonsaantiin liittyvä kysymys. Terveydenhoidon palveluiden osalta muistutusneuvontaa annettiin kolme kertaa.

<b>Terveydenhoidon palvelut</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	7	9	9	17	15
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoito ja menetelmät	4	1	5	6	9
Hoitoon pääsy	2	0	1	1	2
Kohtelu	1	0	5	1	0
Muut syyt	1	2	1	4	0
Potilasvahinkoepäily	2	1	1	0	2
Tietosuoja ja salassapito	1	3	4	7	4
Tiedonsaanti	0	2	0	2	1
Asiakasmaksut	0	0	0	1	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.

Kuntoutuspalveluihin oli kirjautunut viime vuonna 59 121 käyntiä. Aikuisten kuntoutuspalveluihin piiriin pääsi vuoden 2017 marraskuussa keskimäärin 7,55 vuorokaudessa. Kuntoutuspalveluista tehtiin koko vuoden aikana yksi potilaslain mukainen muistutus. Muistutukseen vastattiin 15 päivän aikana.

<b>Kuntoutuspalvelut</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	6	2	0	2	1
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoito ja menetelmät	5			1	1
Hoitoon pääsy		1		1	1
Kohtelu		1			
Potilasvahinkoepäily	2				
Tiedonsaanti	1				
Muut syyt	1				

### 3.5 Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluissa oli viime vuonna käytössä 194 omaa sairaansijaa. Omassa osastohoidossa toteutui 66 184 hoitopäivää. Osastojen kuormitusprosentti oli 93. Sairaalapalvelujen osalta potilaiden/omaisten yhteydenotot asiamiehiin hiukan vähentyivät vuoden 2017 aikana. Yhteydenottoja kaikkien vuodeosastojen osalta oli yhteensä 30 (v. 2016 31). Näistä uusia potilaiden/omaisten yhteydenottoja oli 22. Muutama sairaalahoidossa olleen läheinen otti vuoden aikana useamman kerran yhteyttä. Sairaalapalveluissa yleisin yhteydenoton syy oli hoito ja hoitomenetelmät (15 yhteydenottoa). Asiamiehen tietoon tuli sairaalapalvelujen osalta 10 potilasvahinkoepäilyä. Yhteydenottojen syinä olivat myös: asiakasmaksut (4), tiedonsaanti (4), tietosuoja-asiat (2), vahingonkorvausvaatimus hoidettavan osastohoidon aikana kadonneesta omaisuudesta (1), sairaalahoitoon pääseminen (1) sekä muut syyt (5), jotka koskivat mm. Kuopion kaupunkialueella asuvien iäkkäiden potilaiden lähettämistä taajama-alueen ulkopuolella oleville osastoille.

Vuoden aikana tuli joitakin omaisten yhteydenottoja, joissa he epäilivät läheisensä sairauskertomustietojen puutteellisuutta. Puutteelliset merkinnät voivat olla iso riski potilaan oikeuksien toteutumisen kannalta. Esimerkiksi Potilasvakuutuskeskukseen päätöksenteossa sairauskertomustietojen sisältö tai niiden puuttuminen voivat vaikuttaa oleellisesti annettuun ratkaisuun.

Sairaalapalveluista tehtiin vuoden 2017 aikana 4 muistutusta (v. 2016 8). Muistutusvastaus annettiin keskimäärin 17 päivän sisällä. Kuntakyselyn mukaan vuoden 2017 lopussa sairaalapalveluissa 70 potilasta odotti oikeaa hoitopaikkaa. Kuntakyselyyn vastaajan mukaan tehostetun asumispalveluiden paikkojen määrä ei vastaa tarvetta. Perusterveydenhuollon hoitopaikan valinnassa ei aina pystytä huomioimaan potilaan tai hänen läheisensä toivetta esim. siitä, että hoito voidaan toteuttaa omassa kunnassa/ lähellä läheisiä. Yksittäistapauksissa potilaita on jouduttu sijoittamaan terveydenhuollon hoitopaikkoihin toiveiden vastaisesti.

Sairaalapalvelut	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Kaikki yhteensä</b>	33	26	30	31	30
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoito ja menetelmät	22	14	22	19	15
Hoitoon pääsy	2	0	1	1	1
Kohtelu	8	1	5	0	0
Potilasvahinkoepäily	10	5	8	9	10
Tiedonsaanti	2	1	3	3	4
Muut syyt	0	5	2	3	5
Itsemääräämisoikeus	0	0	3	0	0
Tietosuoja ja salassapito	0	1	0	0	2
Asiakasmaksut	0	0	0	3	4
Vahingonkorvausvaatimus	0	0	0	3	1

**Sairauskertomusmerkinnöillä voi olla iso merkitys potilaan oikeuksien toteutumisen kannalta esimerkiksi potilasvakuutusasioissa.**

### 3.6 Mielensterveys- ja päihdepalvelut

Viime vuonna Kuopion perusterveydenhuollon mielensterveys- ja päihdepalveluihin liittyvin yhteydenottojen määrä hiukan väheni. Yhteydenottoja kirjautui yhteensä 8 (v. 2016 11). Yhteydenotoista 6 koski hoitoon ja hoitomenetelmiin liittyviä asioita, yksi hoitoon pääsyä, yksi lääkärin/hoitajan vaihtamista ja yksi muita syitä.

Mielensterveys- ja päihdepotilaat sekä heidän läheisensä ottivat yhteyttä asiamiehiin. Yhteydenotot tilastoituivat pääosin vastaanottopalveluihin liittyvinä usein toistuvina yhteydenottoina, jotka koskivat mm. lääkehoitoa, potilaskertomuskirjauksia, somaattisiin tutkimuksiin päästyä ja muita yhteistyön liittyviä ongelmia. 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.

<b>Mielensterveys- ja päihdepalvelut</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	19	10	10	11	8
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>					
Hoito ja menetelmät	11	5	6	6	6
Hoitoon pääsy	1	2	2	5	1
Kohtelu	3	0	0	0	0
Potilasvahinkoepäily	1	0	0	0	0
Tiedonsaanti	4	1	1	0	0
Muut syyt	3	1	0	0	1
Itsemääräämisoikeus	1	0	0	0	0
Tietosuoja ja salassapito	2	1	1	0	0
Asiakasmaksut	1	0	0	0	0
Lääkärin/hoitajan vaihto	0	0	0	0	1

## 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. Mahdollisten puutteiden tunnistaminen ja tunnustaminen ovat tie keskusteluun ja palveluiden parantamiseen. Asiakkaan/potilaan mahdollisuus päästä mahdollisimman nopeasti selvittämään asiansa epäselvissä tilanteissa ehkäisee tyytymättömyyttä palveluun.
2. Kantapalvelu on tuonut terveydenhuollon tekstit potilaiden ulottuville. Tämä on lisännyt terveydenhuollossa asioivien tietoisuutta omasta hoidostaan ja antanut asianosaiselle mahdollisuuden korjata virheellisyksiä ja täydentää puuttuvia asioita. Sosiaalihuollon osalta on tärkeää, että asiakkaiden mahdollisuus saada häntä koskevat tiedot on varmistettu riittävän hyvin. Tämä tarkoittaa selkeää toimintakaavaa asian vireilletuloon, käsittelyyn ja ratkaisuun liittyen. Tulee olla selkeää kenelle tietopyyntö osoitetaan, miten kauan asian käsittely kestää ja jos kaikkia asiakirjoja ei anneta, niin asiassa tehdään tarvittavat päätökset.
3. Omavalvontasuunnitelmat eri palveluiden osalta tulee saattaa kuntoon. Parhaimmillaan omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden ja asiakkaiden yhteinen perehdytys- ja kehityspohja palvelun kokonaisuuteen. Valvonnan ja työkehittämisen näkökulmasta kysymyksessä on erinomainen työkalu.
4. Muistutus-, kantelu- ja päätösten oikaisuprosessit ovat asiakkaiden kannalta tuskastuttavan hitaita. Muistutusmenettelyn osalta kunnassa tulee olla selkeä ja riittävän nopea vastaamisen tapa. Kanteluiden ja oikaisujen osalta pullonkaulana ovat aluehallintovirastot ja hallinto-oikeudet. Lähelle vuotta kestävä käsittely ei aina tuo lisäselkeyttä tai ole takaamassa asiakkaan oikeusturvaa.
5. Puutteelliset sairauskertomusmerkinnät voivat olla iso riski potilaan oikeuksien toteutumisen kannalta. Esimerkiksi Potilasvakuutuskeskukseen päätöksenteossa sairauskertomustietojen sisältö tai niiden puuttuminen voivat vaikuttaa oleellisesti annettuun ratkaisuun.

# 5 LIITEET 1 ja 2

## Perusturvan palvelualueen yhteydenotot, syyt ja toimenpiteet

LIITE 1 Kuopio 1.1-31.12.2017								Yhteydenotot syy/aihe								Toimenpiteet									
Uusi	Toistuva	Yhteensä	Asiakas	Työntekijä	Puhelin	S-posti	Tapaaminen	Hoidon/ palvelun toteutus	Hoitoon/ palveluun pääsy	Itsemääräisoikeus	Kohelu	Maksuasiat	Muut syyt	Potilasvahinko tai sen epäily	Tiedonsaanti	Tietosuoja	Kanteluineuvonta	Muistutusneuvonta	Muu oikeusturvanneuvonta	Muu toimenpitee	Ohjaus ja neuvonta	Potilasvakuutusneuvonta tai -avustaminen	Selvittäminen/ sovittelu	Vaikuttamistoiminta	
Kuopio 1.1-31.12.2017																									
Asumispalvelut/ vanhuspalvelut	24	14	38					26	3		5	9	6	6	2	1	4	5				30	5	4	
Huolto/ tapaaminen/ elatus	10	1	11					6	3		1	2	1	1	1							10	1		
Kehitysvammahuolto	8	10	18					16	1	2	2	1										13	6		
Kotihoito/ vanhuspalvelut	25	12	37					22	4	1	2	3	4	6	7	1	2	8		3	19	5	15		
Lastensuojelu	52	23	75					68	4	1	8	8	1		13	2	1	6	5	1	56		21		
Mielenterveyspalvelut	1	1											1									1			
Muu	5	5						1	3						1						3		2		
Muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu	19	1	20					13	8	1	1	1	3		1	3			1		13	9			
Päihdehuolto	2	2						1	1												1	1			
Päivähoito	3	3						2				2									2	1			
Toimeentulotuki	13	1	14					7	5				2								10	6			
Vammaispalvelut	14	7	21					15	6		2				2				5	1	12		4		
<b>Yhteensä 31.12.2017</b>	<b>176</b>	<b>69</b>	<b>245</b>					<b>177</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>170</b>	<b>10</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	
Yhteensä 31.12.2016	209	70	279					197	53	5	28	3	27	6	10	6	5	21	13	3	172	5	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	65		9	3	22	54	14		138		65		
<b>Yksityiset 31.12.2017</b>	<b>11</b>	<b>5</b>						<b>15</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>2</b>	<b>4</b>			<b>11</b>	<b>8</b>			
Yksityiset 31.12.2016	8	0	8					3	1		1	1	2								5		2		

## Terveydenhuollon palvelualueen yhteydenotot, syyt ja toimenpiteet

Liite 2 Kuopio 1.1. - 31.12.2017								Yhteydenotot syy/aihe								Toimenpiteet											
Uusi	Toistuva	Yhteensä	Asiakas	Työntekijä	Puhelin	S-posti	Tapaaminen	Hoidon/ palvelun toteutus	Hoitoon/ palveluun pääsy	Itsemääräisoikeus	Kohelu	Lääkärin/ hoitajan vaihto	Maksuasiat	Muut syyt	Potilasvahinko tai sen epäily	Tiedonsaanti	Tietosuoja	Vahingonkorvaus	Kanteluineuvonta	Muistutusneuvonta	Muu oikeusturvanneuvonta	Muu toimenpitee	Ohjaus ja neuvonta	Potilasvakuutusneuvonta tai -avustaminen	Selvittäminen/ sovittelu	Vaikuttamistoiminta	
1.1. - 31.12.2017																											
Sairaalapalvelut	24	6	30					15	1					4	5	10	4	2	1	2	3			23	9	4	0
Kuntoutuspalvelut	1	1	2					1	1											1				1			
Vastaanottopalvelut	138	55	193		7			126	11		16	12	5	28	23	12	20	1		32	5	7	127	31	45		
Akuuttivastaanotto	16	1	17					15		1	2			5	1					10			13	5			
Terveydenhoidon palvelut	15	0	15		2			9	2					2	1	4				3			11	3	3		
Suun terveydenhuolto	23	3	26		1			8	3		1		5	3	13					2		1	12	13	6		
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	6	2	8		1			6	1			1		1						3			7		2		
<b>Yhteensä 31.12.2017</b>	<b>223</b>	<b>68</b>	<b>291</b>		<b>13</b>			<b>180</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>54</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>194</b>	<b>61</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	
Yhteensä 31.12.2016	287	70	357		9			235	46	1	64	14	19	29	69	19	24	3		5	92	10	228	69	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	16	5	29	20	13	18	6		6	81	1	93	23	16		
<b>Lisäksi 1.1. - 31.12.2017</b>																											
Kuopion erikoissairaanhoito	61	16	77		1			38	7	1	1		4	7	24	3	5			6	3	2	61	12	6		
Kuopion yksityiset	21	8	29		4			11	0	1	2		1	6	7	1	8			1	2		20	7	3		
Kallaveden työterveyshuolto	16	4	20					10	1			1	3	3	1	3	2						10	1	5		
Muut	8	3	11		2																						
<b>Kaikki yhteensä 2017</b>	<b>329</b>	<b>99</b>	<b>428</b>					<b>239</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>53</b>	<b>85</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>69</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>285</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	
Kaikki yhteensä 2016	395	81	476					287	52	2	8	15	28	36	102	23	32	7		7	9	3	15	300	92	104	3
Kaikki yhteensä 31.12.2015	336	61	397																								