



**Sisällys**

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN KUOPIOSSA JA LÄHIKUNNISSA	4
1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASAIMIEHEEN .....	5
Työskentely-muistutukset-tilastointi.....	5
2 PERUSTURVAN PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT .....	7
2.1 Vanhusten kotihoito .....	8
2.2 Vanhusten asumispalvelut.....	9
2.3 Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto .....	9
2.4 Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut .....	10
2.5 Toimeentulotuki/ Aikuissosiaalityö.....	11
2.6 Yksityiset, muu sosiaaliasiamestointiaan liittyvä työskentely ja muut sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut.....	12
2.7 Omavalvontasuunnitelmat (SHL 47§) ja palautteen kerääminen (SHL 47§) .....	13
3 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT .....	14
3.1 Vastaanottopalvelut .....	15
3.2 Suun terveydenhuolto .....	16
3.3 Terveystieteiden palvelut .....	17
3.4 Kuntoutuspalvelut.....	18
3.5 Sairaalapalvelut.....	18
3.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	19
4 KEHITTÄMISKOhteita ja huolenaiheita.....	21
5 LIITTEET 1 ja 2	

**ESIPUHE**

Suurin osa uutisoidusta vanhustenhuoltoa koskevista surullisista tapahtumista ajoittuu vuoden 2019 puolelle, mutta tämän selvityksen kirjoitusvaiheessa näyttäisi siltä, että potilas- ja asiakasturvallisuuden osalta Suomessa ja myös Pohjois-Savon alueella on vielä paljon tehtävää. Potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat hoito, hoiva ja palvelut, edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa.

Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja. Tarkoituksena on varmistaa hoidon, hoivan ja palvelujen turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Potilas- ja asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon osaava henkilökunta, tilojen, laitteiden, tarvikkeiden ja lääkkeiden tarpeenmukaisuus ja oikea käyttö. Myös dokumentoinnin ja tiedonkulun on oltava turvattua.

Nämä kaikki edellä mainitut asiat ja periaatteet löytyvät sosiaali- ja terveysministeriön yhteistyössä hallinnon alan laitosten ja Suomen Potilasturvallisuusyhdistyksen sekä kentän toimijoiden kanssa 2017 päivittämästä potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiasta (Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2017).

Tuottajien (ja tilaajien) vastuuseen kuuluu, että potilas- ja asiakasturvallisuus varmistetaan käytännössä. Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunta on lähtökohtaisesti ammattitaitoista, sitoutunutta ja toiminta säädelyä, vaaratapahtumia ei voida välttää ilman kokonaisvaltaista ja resursoitua laadun ja turvallisuuden hallintaa. Tätä strategiaa tulee toteuttaa sekä julkisessa että yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Palvelutuotannon organisaation johtamiseen kuuluu näkyvä vastuunotto potilas- ja asiakasturvallisuudesta ja sen edellytyksistä toimintayksikössä. Vastuuta ei voi delegoida. Kaikki päätökset, mukaan lukien poliittiset ja taloudelliset, on arvioitava potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta.

Potilas- ja asiakasturvallisuus taataan parhaiten siirtämällä huomio yksittäisistä työntekijöistä ja virheistä potilaille aiheutuvien haittojen vähentämiseen. Turvallisuus taataan myös parhaiten, kun arvioidaan ja tutkitaan palvelujärjestelmää, poistetaan siellä olevia riskejä ja selkeytetään prosesseja. Kuitenkin myös yksittäisten työntekijöiden asianmukaiseen osaamiseen ja ammatilliseen toimintakykyyn on edelleen kiinnitettävä huomiota sekä rekrytoinneissa että jatkuvassa omavalvonnassa.

Sosiaalipalveluissa asiakasturvallisuutta on käsitelty toistaiseksi varsin vähän. Kansainvälisessä tutkimuksessa ja kirjallisuudessa esimerkiksi iäkkäiden palvelut ja päihdepalvelut sisällytetään usein potilasturvallisuuteen. Suomessa niiden piiriin kuuluu sekä sosiaali- että terveydenhuollosi luettavaa toimintaa. Sosiaalipalveluiden piirissä, esimerkiksi lastensuojelussa ja vammaispalveluissa, ilmenee haasteita, jotka voidaan luokitella asiakasturvallisuuteen kuuluviksi ja onkin tarpeen kiinnittää enemmän huomiota asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja tutkimukseen. Sosiaalihuollon yksiköissä toteutetaan myös paljon terveydenhuollon toimia kuten esimerkiksi lääkehoitoa.

---

**TIIVISTELMÄ**

Perusturvan palvelualueella palvelun toteutuminen ja palveluun pääsy olivat yleisimmät syyt yhteydenottoihin. Eniten yhteydenottoja perusturvan osalta tuli koskien lastensuojelua, vanhusten palveluita sekä vammais- ja kehitysvammapalveluita.

Asiakkaiden yhteydenottomäärä sosiaaliasiamieheen Kuopion kaupungin perusturvan palvelualueelta vähenivät edelleen edellisvuodesta. Vähennystä tapahtui tasaisesti koko toimialueella.

Lastensuojelun osalta yhteydenottomäärä pysyi edelleen suurena. Lastensuojelun osalta yhteydenotot käsittelevät paljolti palvelun sisältöön liittyviä asioita.

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 edelleenkään ole riittävästi.

Kehitysvammahuollossa ja vammaispalvelussa asiakasprosessit ovat usein pitkäkestoisia. Luottamuksen rakentaminen ja sen säilyttäminen ovat keskeinen osa työskentelyä.

Kokonaisuutena Kuopion kaupungin perusterveydenhuollon palvelualueella potilaiden yhteydenotot asiamiehiin edelleen hiukan vähenivät vuoden 2018 aikana. Viime vuonna yhteydenottoja oli 270 (v. 2017 291). Vastaavasti Kuopion erikoissairaanhoidon (93) ja yksityisiin terveystalouksiin (38) liittyvien yhteydenottojen määrät lisääntyivät.

Kuopion perusterveydenhuoltoa koskevien potilasvahinkoepäilyjen vuoksi asiamiehiin otettujen yhteydenottojen määrä väheni edelleen aikaisempiin vuosiin verrattuna. Vuonna 2018 yhteydenottoja kirjattiin yhteensä 46 (v. 2017 53).

Tietosuojaan ja hoitoon pääsyyn liittyvien yhteydenottojen määrät hiukan lisääntyivät edelliseen vuoteen verrattuna. Potilasasiamieheen otettiin yhteyttä mm. potilasrekisteritietojen korjaamispyyntöjen vuoksi. Vastaanottopalveluissa hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot koskivat usein kiireetöntä lääkäriin pääsyä erilaisen lääkärin lausuntojen vuoksi.

Suun terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä hiukan väheni (v. 2017 26, v. 2018 21). Sairaalapalvelujen osalta potilaiden/omaisten yhteydenottoja kaikkien vuodeosastojen osalta oli yhteensä 44 (v. 2017 30). Uusien yhteydenottojen lukumäärä viime vuonna ei juurikaan kasvanut, mutta samojen omaisten toistuvat yhteydenotot lisääntyivät. Terveystalouksien palveluihin, kuntoutuspalveluihin sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyvien yhteydenottojen määrät ovat pysyneet vähäisinä.

**SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN KUOPIOSSA JA LÄHIKUNNISSA**

Asiamiestoiminnan järjestäminen on lakisääteistä. Toimintaa säätelevät Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 ja Laki potilaan oikeuksista 785/1992 (tekstissä Asiakaslaki ja Potilaslaki). Lakien sisällöt ja asiamiesten tehtävät ovat hyvin pitkälti saman sisältöiset.

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 oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi tämän lain puitteissa
- 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 tämän lain puitteissa

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

Vuonna 2018 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 Siilinjärven kunnan lisäksi: Joroinen, Kaavi, Keitele, Kuopio, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus ja Vesanto. Väestöpohja oli 204 196 (Kuntaliitto 1.1.2018).

Potilasasiamiehen toiminta-alue oli Kuopion kaupungin terveydenhuolto, Sisä-Savon kuntainliitto, Siilinjärven sekä Tuusniemen terveydenhuolto. Väestöpohja oli 152 984 (Kuntaliitto 1.1.2018). Lisäksi toiminta on käsittänyt Kallaveden työterveydenhuollon palvelut. Vuonna 2018 potilasasiamiespalveluja myytiin viidelletoista terveystalvella tarjoavalle yritykselle.

**1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASAIMIEHEEN****Työskentely-muistutukset-tilastointi**

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

Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamieheen tapahtuvat useimmiten puhelimitse, sitten tulevat sähköposti ja tapaamiset. Asiamiehillä on käytössä suojattu sähköposti ja se helpottaa yhteydenpitoa asiakkaisiin. Osa asiakkaista on halunnut asioida pelkästään sähköpostin välityksellä. Tapaaminen järjestetään aina asiakkaan tai potilaan sitä halutessa.

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

Ohjaus ja neuvonta muodostavat suurimman osan asiamiehen työskentelystä. Yhteydenottoja tulee 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.

Muistutuksia tehdään lukumääräisesti vähän ja kaikkia ei tehdä yhdessä asiamiesten kanssa. Yhteydenotoissa muistutuksen tekemistä mietitään enemmän kuin niitä loppujen lopuksi tehdään. Usein on löydetty yhdessä muu tapa vaikuttaa asioihin. Niissä palveluissa, joissa on päätöksentekoa, päädytään ennemmin oikaisun tekemiseen. Osa yhteyttä ottaneista arasteli muistutuksen tekemistä peläten sen vaikeuttavan asioiden hoitoa entisestään. Voikin sanoa, että muistutuksen tekemisen kynnyks on korkea ja siihen latautuu paljon asiakkaan ja potilaan toivetta.

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. Viranhaltijoilla ja esimiehillä on mahdollisuus nähdä muistutus hyvänä keinona saada palautetta ja mahdollisuutena tarvittaessa korjata toimintaa.

Yhtenäistä tilastointia yhteydenottojen määristä ja syistä valtakunnan tasolla ei ole, mikä estää vertailun muihin vastaavanlaisiin organisaatioihin.

Kaikkinensa tässä raportissa oleva tilastollinen esitys on suuntaa antava, eikä yhteydenottojen määrä välttämättä kerro palveluntarvitsijoiden yhteydenoton merkityksellisyydestä, painoarvosta tai tehdyn selvittelyn määrästä. 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. On huomioitava, että kaikki huoli ja tyytymättömyys ei kanavoidu asiamiesten kautta ja tämän selvityksen kuva on siten vain yksi kuva kunnan palveluista, haasteista, kehityskohteista. Lisäksi on muistettava, että kunnat tuottavat ja ostavat kuntalaisille suuren joukon palveluita jotka toimivat hyvin tai erittäin hyvin.

## **Alueellinen näkökulma**

Toiminta-alueen kunnat eroavat toisistaan väestön määrän ja palveluiden järjestämisen tapojen suhteen. Myös yhteydenotot painottuvat tiettyihin tehtäväalueisiin kunnasta ja tilanteesta riippuen. Koko toiminta-alueella yhteydenotot kunnallisesta toimeentulotuesta ovat 2017 tapahtuneen perustoimeentulotuen Kelasiirron jälkeen vähentyneet murto-osaan entisestä. Kuntien työntekijöiden viesti toimeentulotuen Kelasiirrosta on kuitenkin se, että edelleen kuntiin valuu Kelalle kuuluvaa työtä ja osalla asiakkaista on edelleen haasteita Kela-asioinnissa.

Toimeentulotuen yhteydenottojen vähentyessä ovat yhteydenotot vanhusten kotihoitoon ja asumispalveluihin ja lastensuojeluun liittyen suurin yhteydenoton syy. Kuntakyselyissä tuodaan esille vanhustenhuollon sopivien hoitopaikkojen puute ja lastensuojelusta välittyy vaikeutta rekrytoida sosiaalityöntekijöitä tai saada heitä pysymään pitempiaikaisesti kunnan palveluksessa. Koko toimialueella lastensuojelua ja vanhuspalveluita koskevat yhteydenotot asiamieheen muodostavat hie-man yli puolet kaikista sosiaalihuollon yhteydenotoista.

Ikääntyvien osalta puolesta asiointi tulee todennäköisesti lisääntymään. Kuntalaisia tulee tiedottaa puolesta asiointista riittävästi esimerkiksi nettisivuilla ja henkilöuntaa perehdyttää puolesta asioinnin käytäntöihin.

Jos kunnassa suunnitellaan mahdollisia uusia yhteistoimintamalleja, pitää potilasasiamiestoiminnasta sopia erikseen kunkin palveluntuottajan kanssa. Sosiaali-asiamiestoiminta on kunnan asukkaille tarjottava palvelu. Se koskee sekä yksityisiä että julkisia palveluita. Potilasasiamiehen palveluista on sovittava sopimuksissa erikseen. Myös yksityisten hoivapalveluyritysten potilasasiamiehen yhteystiedot tulee olla selkeästi palvelujen käyttäjien/ omaisten nähtävillä.

## 2 PERUSTURVAN PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT

Perusturvan palvelualueelta oli kaikkiaan 212 yhteydenottoa sosiaaliasiamieheen (vuonna 2017 245, vuonna 2016 279, vuonna 2015 296 ja vuonna 2014 297 yhteydenottoa). Yleisimmät syyt yhteydenotoissa olivat edelleen **palvelun toteutus, palveluun pääsy ja tiedonsaanti**. Palvelun toteutukseen liittyvät syyt olivat sekä pienempiä että isompia asiakkaiden kokemia asioita. Palveluun pääsyn hankaluus koetaan liittyvän tavoitettavuuteen ja erityisesti toimeentulotuen osalta rajapinta Kelan ja kunnan välillä vaikuttaa siihen koetaanko palvelun piiriin päästävän. Tiedonsaannissa on lähinnä kysymys omien asiakirjojen saamisen käytännöistä ja asiakirjojen saamisen aikatauluista.

Muistutuksia palvelualueelta tehtiin määrällisesti vähän suhteessa tuotetun palvelun määrään ja yhteydenottoihin nähden. Kuntakyselyn perusteella muistutusten määrä oli 35. 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. Osaltaan tätä selittää myös perustoimeentulotuen siirtyminen vuoden 2017 alusta alkaen 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 yhteenottoon voi liittyä useita syitä ja toimenpiteitä, sen vuoksi niiden yhteenlaskettu määrä voi olla suurempi kuin yhteydenottojen määrä. Luvuista on tarkemmat tiedot liitteessä 1.

Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>265</b>	<b>297</b>	<b>296</b>	<b>279</b>	<b>245</b>	<b>212</b>
Toimeentulotuki	95	163	114	70	14	19
Lastensuojelu	64	74	77	73	75	74
Huolto /tapaaminen/ elatus			11	15	11	5
Kotihoito/vanhuspalvelut	23	32	20	16	37	28
Asumispalvelut /vanhuspalvelut	32	31	20	35	38	18
Kehitysvammahuolto			2	11	18	17
Vammaispalvelut			20	21	21	20
Muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu				17	20	18



<b>Yleisimmät yhteydenottojen syyt</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Palvelun toteutus	145	211	202	197	177	151
Hoitoon/ palveluun pääsy	23	24	66	53	38	42
Kohtelu	18	17	37	28	21	21
Asiakasmaksut	14	4	13	3	26	11
Muut syyt	66	65	24	27	18	21
Tiedonsaanti			19	10	27	23
Tietosuoja			9	6	7	9

<b>Merkittävimmät toimenpiteet</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Ohjaus ja neuvonta		172	202	172	170	123
Välitys/ Sovittelu	38	65	79	96	70	78
Muistutusneuvonta	13	54	45	21	20	11
Muu oikeusturvaneuvonta	9	14	32	13	12	13

## 2.1 Vanhusten kotihoito

Kuntakyselyn mukaan vuonna 2018 kaikki omaishoidon tuen kriteerit täyttäneet ovat saaneet omaishoidon tukea ja määrärahojen puuttumisen vuoksi ei ole tehty kielteisiä päätöksiä. Saman kyselyn mukaan vuoden aikana on tehty 2525 ilmoitusta iäkkään henkilön palvelutarpeesta. Terveystieteiden laitoshoidosta kotiutuminen Kuopiossa hoidetaan keskitetysti kotihoidon yhteyspisteen kautta. Kotihoidon resurssi on kyselyn perusteella palvelutarpeeseen nähden riittävä ja riittävyttä arvioidaan jatkuvasti.

Kotihoidon käyntimäärä vanhusten kotona oli vuonna 2018 1 251 855 käyntiä (2017 1 086 651 käyntiä) ja asiakkaiden luona tapahtuvaa työtä oli 430420 tuntia (vuonna 2017 409 610 tuntia). Yhteensä kotihoidon asiakkaita oli vuonna 2018 4203 (2017 4177). Näihin lukuihin nähden yhteydenottojen määrä sosiaalialiamiehen oli vähäinen. 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>2018</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	-	-	20	16	37	28
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Palvelun toteutus	18	13	13	12	22	18
Maksuasiat	7	1	1	0	3	2
Hoitoon pääsy	5	8	5	3	4	4
Kohtelu	4	1	4	0	2	0
Tiedonsaanti	3	0	2	0	7	1
Muut syyt	4	15	3	2	4	2

## 2.2 Vanhusten asumispalvelut

Asumispalveluiden yhteydenottojen alle on rekisteröity yhteydenotot, joissa vanhuksen asuinpaikka on ollut muualla kuin kotona. Vuonna 2018 kaupungin omissa palvelukeskuksissa oli hoitopäiviä 76 231 (vuonna 2017 79 379), omassa tehostetussa palveluasumisessa 73 307 (vuonna 2017 70 656) ja ostetussa tehostetussa palveluasumisessa 146 550 (vuonna 2017 168 448) hoitopäivää.

Asiamieheen yhteydenottajina olivat 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. 31.12.2018 paikka oli jonottamassa 139 vanhusta (2017 115, 2016 89 vanhusta). Kuntakyselyn mukaan kaupunki on muuttanut mahdollisuuksien mukaan sosiaalihuollon laitospaikkoja palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen paikoiksi. Muutokset eivät kaikissa tilanteissa ole olleet mahdollisia rakenteista tai korjaustarpeista johtuen. Yksityisen tuotannon vuodelle 2018 suunniteltu lisäys viivästyi ja käynnistyi vasta vuoden 2019 alusta. Kuntakyselyn perusteella hoitopaikan valinnassa pystytään ottamaan vanhuksen ja omaisten mielipide huomioon.

<b>Vanhusten asumispalvelut</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	32	31	20	35	38	18
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoidon/ palvelun toteutus	18	16	10	25	26	11
Hoitoon/ palveluun pääsy	5	1	2	6	3	5
Kohtelu	4	1	0	5	5	3
Asiakasmaksut	7	3	10	1	9	2
Muut syyt	5	4	1	2	6	0

**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 20 ja kehitysvammahuollon osalta 17. Yhteydenottoja oli hieman edellisvuotta vähemmän. Kokonaisasiakasmäärä näissä palveluissa oli 3350 (vuonna 2017 3056) vammaispalvelun asiakasta, joista 918 oli kehitysvammaisia.

Asiakasyhteydenottojen perusteella asioiden yksilöllinen harkinta ja perusteleminen 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.

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.

Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>37</b>
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoidon/ palvelun toteutus	10	1	14	23	30	29
Hoitoon / palveluun pääsy	21	1	10	9	7	7
Kohtelu	2	0	2	1	4	6
Tietosuoja	0	0	2	0	2	1
Muut syyt	7	3	0	1	0	1

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

## 2.4 Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut

Yhteydenottojen perustella lapsiperhepalveluiden toimialueelta nousivat esille lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut.

### **Perheoikeudelliset palvelut**

Kokonaisasiakasmäärä perheoikeudellisissa palveluissa oli vuonna 2018 2407 (2017 2166, 2016 2160) asiakasta. Yhteydenottoja vuonna 2018 tuli 5.

Asiakasyhteydenottojen perusteella nousivat esille seuraavat asiat:

Yhteydenotot liittyvät usein erotilanteisiin ja asioiden eteenpäin vienti 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. Toiveena voi myös olla se, että lastenvalvoja pystyy määräämään toisen vanhemman tekemään sopimuksen.

### **Lastensuojelu**

Lastensuojelun tilanne asiakasyhteydenottojen määrän ja niiden sisällön perusteella ei ole vuoden aikana juurikaan muuttunut. Tavoitettavuus, vaihtuvuus ja työntekijöiden mahdollisuus perehtyä ja antaa asiakkaalle aikaa nousivat huolina esille. Epätietoisuus tilanteesta, tulevaisuudesta ja epävarmuus omista ja lapsen oikeuksista olivat myös huolen aiheina. Asiakasnäkökulmasta epävarmuutta ja

turhautumista aiheutti myös se, että sosiaalityöntekijät varmistavat monet päätökset esimieheltä ja myönnytyissä tukimuodoissa oli 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 2018 oli 74 (2017 75). Asiamiehelle tulleiden yhteydenottojen ja niistä välittyneen epätietoisuuden ja tyytymättömyyden pohjalta tuntuisi perustellulta kerätä lastensuojelusta systemaattisesti palautetta sekä lapsilta että heidän läheisiltään työskentelyn onnistumisista ja kipukohdista.

Kuntakyselyn kautta saatuna tietona on, että lastensuojeluilmoituksia on tehty vuonna 2018 3459 (2017 3756, 2016 2855, 2015 2970). Tämän lisäksi on tullut 220 yhteydenottoa sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi (2017 180, 2016 289) ja 80 ennakkollista lastensuojeluilmoitusta (vuonna 2017 69, vuonna 2016 47).

Lastensuojelun asiakasmäärää työntekijää kohden on ollut 26 lasta (vuonna 2017 23) lasta. Kuntakyselyssä kysyttiin työvoiman saatavuutta lastensuojelun tehtäviin. Vastauksen mukaan varsinkin lyhyisiin työsuhteisiin on ollut haastavaa saada rekrytoitua kokeneita ja päteviä työntekijöitä.

Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kaikki yhteensä</b>	65	74	88	88	86	79
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoidon/ palvelun toteutus	38	49	71	76	68	64
Hoitoon/ palveluun pääsy	2	0	10	5	4	3
Kohtelu	8	9	20	17	8	10
Muut syyt	20	20	2	7	1	4
Tiedonsaanti	15	4	11	6	13	12
Tietosuoja	4	3	3	2	2	5

**Olisiko asiakkaille jaettavan kirjallisen informaation avulla mahdollista lisätä asiakkaiden tietoisuutta lastensuojelun työmuodoista, tuesta, prosesseista ja asiakkaan oikeuksista?**

## 2.5 Toimeentulotuki/ Aikuissosiaalityö

Toimeentulotuen osalta suuri muutos oli perustoimeentulotuen siirtyminen vuonna 2017 Kelan hoidettavaksi. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki jäivät kuntien hoidettavaksi. Muutoksella on ollut vaikutusta asiakkaisiin sekä kunnan tuotantomaan palveluun. Vuonna 2016 7471 kotitaloutta sai toimeentulotukea ja vuonna 2017 täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrä oli 4006. Vuonna 2018 täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrä oli 3692.

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 2018

1 172 985 euroa (vuonna 2017 1 109 013 euroa ja vuonna 2016 1 670 233 euroa) ja ennaltaehkäisevää vuonna 2018 672 528 euroa (vuonna 2017 647 426 euroa ja vuonna 2016 525472 euroa). Kuopion osalta toimeentulotuen kehitys vuoden 2016 tilanteeseen on siis sama kuin valtakunnassa yleisesti.

Varsinkin alkuvuodesta 2017 asiamieheen oli runsaasti yhteydenottoja perustoimeentulotuen epäselvyyksien tai viipymisen takia. Myös eduskunnan oikeusasiamies joutui tuolloin ottamaan kantaa aikatauluissa pysymisen, tuen sisällyksen ja yksilöllisen harkinnan osalta. Kuntakyselyn 2018 vastauksessa tuotiin esille, että hakeminen on tasapuolistunut ja tukea hakevat myös henkilöt, jotka eivät sitä aiemmin kunnasta hakenet. Kelan myöntämiskäytännössä on kuitenkin poikkeavuutta verrattuna kunnan aikaisempaan käytäntöön ja tämä vaatii työpanosta myös kunnan puolelta asioiden selvittämiseksi.

Muina ongelmina ja kunnan sosiaalityönpanosta vaativina asioina Kelan toiminnassa kuntakyselyn perusteella nousivat seuraavat asiat:

Kela ei välttämättä korjaa virheellistä päätöstä asiakkaan pyynnöstä ja tästä syystä on tarvittu kunnan sosiaalityöntekijän yhteydenottoa Kelaan.

Kela ei käytä harkintaa perustoimeentulotuen ja harkintaa on jouduttu puoltamaan kunnasta.

Kela siirtää vastoin lakia hakemuksia kunnan käsittelyyn perustoimeentulotuen menoista, joihin Kela ei ole myöntänyt tukea. Tämä aiheuttaa asiakkaan kannalta turhaa hakemusten siirtoa Kelan ja kunnan välillä.

Toimeentulotuki / aikuissosiaalityö	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Yhteydenottojen määrät yhteensä</b>	<b>95</b>	<b>163</b>	<b>114</b>	<b>70</b>	<b>14</b>	<b>19</b>
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoidon/ palvelun toteutus	97	127	118	49	7	8
Hoitoon/ palveluun pääsy	11	14	28	22	5	10
Kohtelu	5	7	10	3		
Asiakasmaksut	4	0	0	1		2
Muut syyt	26	23	8	2	2	1
Tiedonsaanti	1	0	0	0		2
Tietosuoja	0	0	1	0		

## 2.6 Yksityiset, muu sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvä työskentely ja muut sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut

Pelkästään yksityisten palveluntuottajien palveluiden osalta sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä 4 kertaa. Kunnan toimialueella olevat yksityiset sosiaalihuollon tuottajat kuuluvat automaattisesti kunnan sosiaaliasiamiehen palvelun piiriin. Yksityisten palveluntuottajien osalta on epäselvää miten hyvin sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvissä toimintayksiköissä ja millä kynnyksellä toimipaikoista ohjataan ottamaan sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Yksityisten sosiaalihuollon toimipisteiden sivuilta asiamiehen yhteystietoa saa etsimällä etsiä. Kaikki yksityiset eivät tietoa sivuilleen lisää, vaikka muutamassa tapauksessa asiamies on sitä pyytänyt.

Muita yhteydenottoja asiamiehelle tuli mm. liittyen kuluttaja-asioihin, Kelan etuuksiin, vakuutusoikeudellisiin asioihin, oikeusapuun, edunvalvontaan ja huoneenvuokralakiin. Näiden yhteydenottojen perusteella on todettava, että sosiaali-asiemieheen otetaan yhteyttä hyvin moniin asioihin liittyen. Jokaista yhteydenotajaa 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 (SHL 47§) ja palautteen kerääminen (SHL 47§)

Kuntakyselyn mukaan lain vaatimat omavalvontasuunnitelmat ovat monissa työyksiköissä valmistuneet ja ovat nähtävillä työyksiköiden ilmoitustauluilla ja kaupungin internetsivuilla. Valvonnan ja työn sisältöjen avaamisen kannalta omavalvontasuunnitelmat ovat yksi keskeinen näihin liittyvä elementti.

Kuntakyselyssä kysyttiin palautteen keräämisestä sekä asiakkailta että työyksiköiden henkilöstöltä. Vastauksen perusteella systemaattisesti palautetta on kysytty ainakin vanhustenhuollon ja vammais- ja kehitysvammapalveluiden osalta. Esim. vammaispalveluissa on palautteen perusteella kehitetty päivätoiminnan sisältö ja viranhaltijatyöskentelyä.



### 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 2018 aikana edelliseen vuoteen verrattuna. Viime vuonna yhteydenottoja oli 270 (v. 2017 291). Kuopion erikoissairaanhoidon (93) ja yksityisiin terveyspalveluihin (38) liittyvien yhteydenottojen määrät vastaavasti lisääntyivät. Kuopion yliopistollisessa sairaalassa on potilasasiamiehet sekä somatiikan että psykiatrian palvelualueilla. Kaikki erikoissairaanhoidon liittyvät asiat eivät kuitenkaan aina ohjautu KYS:n potilasasiamiehille. Yksityisten terveyspalveluyritysten kohdalla potilasasiamiehen yhteystiedot saattavat olla huonosti löydettävissä tai jotkut potilaat eivät luota yksityisen palveluyrityksen potilasasiamiehen puolueettomuuteen.

Kuopion perusterveydenhuoltoa koskevien potilasvahinkoepäilyjen vuoksi yhteydenottojen määrä väheni edelleen aikaisempiin vuosiin verrattuna. Vuonna 2018 yhteydenottoja kirjattiin yhteensä 46 (v. 2017 53). Potilasvakuutuskeskus otti viime vuoden lopulla käyttöönsä sähköisen vahinkoilmoitus potilasvahingosta-lomakkeen. Vaikka osa potilaista täyttää jatkossa vahinkoilmoituksen netissä itse, potilasvahinkoepäilyjen kohdella ohjauksen ja keskustelun tarve tuskin kokonaan häviää. Viime vuoden aikana Potilasvakuutuskeskus on lähettänyt lähes poikkeuksetta vahinkoilmoituksen tekijälle jäljennöksen hankkimastaan terveydenhuollon selvityksestä tai lääketieteellisestä asiantuntijalausunnosta ja varaa ilmoituksen tekijälle mahdollisuuden kirjallisen vastineen antamiseen määräajassa. Kuuleminen menettely perustuu hallintolain 34–36 §:ään. Ilmoituksen tekijä haluaa usein käydä terveydenhuollon selvityksen tai lausunnon läpi asiamiehen kanssa ja kaipaa apua vastineen kirjaamiseen. Tämä käytäntö on jonkin verran lisännyt asiamiehen työtä. Asiamiehen tilastoissa nämä tapaamiset on tilastoitu uusintayhteydenottoina.

Tietosuojaan ja hoitoon pääsyyn liittyvien yhteydenottojen määrät lisääntyivät edelliseen vuoteen verrattuna. Potilasasiamieheen otettiin yhteyttä mm. potilasrekisteritietojen korjaamispyyntöjen tai tarkastuspyyntöjen vuoksi. Osa tietosuojaan liittyvistä asioista ohjautui tietosuojavastaavan selvitettäväksi. Kuopion kaupungissa otettiin viime vuonna käyttöön sähköisesti täytettäviä rekisteritietoihin liittyviä lomakkeita (Rekisteritietojen oikaisu-/täydennys-/käytön rajoituspyyntö, Re-

kisteritietojen tarkistuspyyntö ja Selvityspyyntö omien tietojen käsittelystä). Lomakkeet ovat löydettävissä Kuopion kaupungin www-sivulta, mutta potilaat/ asiakkaat eivät ole vielä olleet tietoisia sähköisten lomakkeiden olemassa olost.

<b>Terveydenhuollon palvelualue</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	238	270	282	357	291	270
<b>Yhteydenottoja tuli myös</b>						
Erikoissairaanhoidosta			65	82	77	93
Yksityisistä palveluista			14	22	29	38
Kallaveden työterveyshuollost			6	15	20	13
Muilta palvelualueilta					11	5
Kuopion alueelta yhteydenottoja yhteensä			367	476	428	419
Yhteydenottoja muista kunnista, joiden kanssa ei ole voimassaolevaa yhteistyösopimusta			30	35	36	32

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 menetelmät osioon. Luvuista on tarkemmat tiedot liitteessä 2.

### 3.1 Vastaanottopalvelut

Vastaanottotoiminnassa oli vuonna 2018 yhteensä 208 489 vastaanottokäyntiä (v. 2017 196 888 käyntiä). Kiireettömään terveyskeskushoittoon pääsyn aika vuoden 2018 marraskuussa oli keskimäärin 14 vuorokautta. Vastaanottopalveluista tehtiin viime vuonna 24 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 valinta-oikeudesta.

Viime vuonna asiamiehille tuli vastaanottopalveluja koskevia yhteydenottoja yhteensä 183 (v. 2017 210). Tähän lukuun sisältyvät sekä Kuopion kaupungin kaikkien terveysasemien sekä KYS:n tiloissa toimivan perusterveydenhuollon akuuttivastaanoton palvelut. Toistuvia tai uusintayhteydenottoja oli 44 (v. 2017 56).

Eniten yhteydenottoja tuli seuraavien syiden vuoksi: hoito ja menetelmät 120 (v. 2017 131), tietosuojaan ja salassapitoon liittyvät kysymykset 30 (v. 2017 20), potilasvahinkoepäilyt 25 (v. 2017 28), hoitoon pääsy 21 (v. 2017 11) sekä muut syyt 17 (v. 2017 28). Muiden syiden ja uusintayhteydenottojen alle on kirjattu

mm. erilaiset tiedustelut, uusintayhteydenotot potilasvahinkoilmoitusten ja muis-  
tutusten osalta. Tietosuojaan ja hoitoon pääsyyn liittyvien yhteydenottojen määrä  
lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna. Potilasasiamieheen otettiin yhteyttä mm.  
potilasrekisteritietojen korjaamispyyntöjen vuoksi. Osa tietosuojaan liittyvistä asi-  
oista ohjautui tietosuojavastaavan selvitettäväksi. Hoitoon pääsyyn liittyvät yh-  
teydenotot koskivat usein kiireetöntä lääkäriin pääsyä erilaisten lääkärin lausunto-  
jen vuoksi. Potilaan kokemaan huonoon kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 16  
(v. 2017 18).

KYS:n pääsairaalan yhteydessä olevan akuuttivastaanoton ja Juankosken terveys-  
aseman ilta- ja viikonloppupäivystyksen käynnit oli tilastoitu vuoden 2018 ajalta  
yhdessä. Lääkäri- ja hoitohenkilöstökäyntejä oli viime vuonna yhteensä 22 336  
(v. 2017 19 949). Akuuttivastaanottoa koskevia yhteydenottoja tuli vuoden ai-  
kana 9 (v. 2017 17). Liitteenä olevassa taulukossa akuuttivastaanottoon liittyvät  
yhteydenotot ovat tilastoitu omalle rivilleen.

Vastaanottopalvelut	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kaikki yhteensä</b>	151	204	207	259	210	183
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoito ja menetelmät	42	74	103	173	131	120
Lääkärin/ hoitajan vaihto	11	16	9	12	12	9
Hoitoon pääsy	52	34	73	35	11	21
Kohtelu	46	23	38	56	18	16
Lääkehoito	3	5				
Muut syyt	12	22	10	21	28	17
Potilasvahinkoepäily	20	13	31	39	28	25
Tiedonsaanti	14	9	11	14	13	5
Tietosuoja ja salassapito	8	13	19	17	20	30
Asiakasmaksut	0	0	2	13	5	3
Vahingonkorvaus					1	0

Potilasasiakirjamerkintöjen virheettömyyteen ja riittävyteen kannattaa kiinnit-  
tää edelleen huomiota. Potilasasiakirjamerkinnöissä ei saa olla hoidon kannalta  
tarpeettomia potilasta leimaavia tietoja.

### 3.2 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa oli viime vuonna 167 861 potilaskäyntiä (v. 2017  
137 002 käyntiä). Joulukuun 2018 hoitotakuuselvityksen mukaan suun terveyden-  
huollossa kiireellinen hoito toteutuu samana päivänä ja odotusaika jonosta tarkas-  
tukseen kestää noin viisi kuukautta. Suun terveydenhuollosta tehtiin kaksi muistu-  
tusta (v. 2017 1).

Suun terveydenhuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrä väheni hiukan edelli-  
seen vuoteen verrattuna. Yhteydenottoja oli 21 (v. 2017 26). Viime vuonna suu-  
rin osa yhteydenotoista koski hoitoa ja hoitomenetelmiä (13). Tähän kohtaan on  
kirjattu myös potilaiden harmistuneet yhteydenotot, jolloin vastaanottoaika on

jouduttu perumaan samana päivänä. Potilasvahinkoepäilyjen määrä on kahtena viimeisenä vuonna vähentynyt (v. 2016 20, v. 2017 13 ja v. 2018 10). Hoitoon pääsyyn liittyvien ongelmien vuoksi otettiin yhteyttä kaksi kertaa. Asiakasmaksuja koskevia yhteydenottoja oli 2. Yksi yhteydenotto liittyi hammaslääkärin vaihtamiseen ja yksi tietosujaan.

Suun terveydenhuolto	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kaikki yhteensä</b>	22	19	32	25	26	21
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoito ja menetelmät	14	13	15	19	8	13
Hoitoon pääsy	5	0	3	1	3	2
Kohtelu	3	0	5	1	1	0
Muut syyt	1	1	2	0	3	0
Potilasvahinkoepäily	13	5	16	20	13	10
Lääkärin vaihto/hoitajan vaihto	0	0	3	1	0	1
Asiakasmaksut	0	0	1	2	5	2
Tietosuoja ja salassapito	0	0	0	0	1	1

### 3.3 Terveydenhoidon palvelut

Terveydenhoitopalveluissa toteutui vuonna 2018 160 138 asiakaskäyntiä (v. 2017 163 146 käyntiä). Neuvolatoimintaa ja kouluterveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja asiamiesten suuntaan tilastoitiin 14 (v. 2017 15). Näistä asiakkaiden yhteydenottoja oli 13. Yhteydenottojen syinä olivat: hoito ja menetelmät 7, tietosujaan ja salassapitoon liittyvät kysymykset 5, potilasvahinkoepäilyt 2, tiedonsaanti 2, hoitoon pääsy 1 (lähinnä terapiapalveluihin pääsy liittyvä ongelma) sekä yksi asiakasmaksuun/ vahingonkorvaukseen liittyvä yhteydenotto. Terveydenhoidon palveluiden osalta muistutusneuvontaa annettiin kolme kertaa.

Terveydenhoidon palvelut	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kaikki yhteensä</b>	7	9	9	17	15	14
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoito ja menetelmät	4	1	5	6	9	7
Hoitoon pääsy	2	0	1	1	2	1
Kohtelu	1	0	5	1	0	0
Muut syyt	1	2	1	4	0	0
Potilasvahinkoepäily	2	1	1	0	2	2
Tietosuoja ja salassapito	1	3	4	7	4	5
Tiedonsaanti	0	2	0	2	1	2
Asiakasmaksut	0	0	0	1	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 60 252 käyntiä (v. 2017 59 121 käyntiä). Vuoden 2018 aikana potilasasiamies avusti yhden kuntoutuspalveluihin liittyvän potilasvahinkoilmoituksen kirjaamisessa.

Kuntoutuspalvelut	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kaikki yhteensä</b>	6	2	0	2	1	1
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoito ja menetelmät	5	0	0	1	1	0
Hoitoon pääsy	0	1	0	1	1	0
Kohtelu	0	1	0	0	0	0
Potilasvahinkoepäily	2	0	0	0	0	1
Tiedonsaanti	1	0	0	0	0	0
Muut syyt	1	0	0	0	0	0

### 3.5 Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluissa oli viime vuonna käytössä 194 omaa sairaansijaa. Omassa osastohoidossa toteutui 67 117 hoitopäivää (v. 2017 66 184 hoitopäivää). Osastojen kuormitusprosentti oli 95 (v. 2017 93).

Sairaalapalveluista tehtiin vuoden 2018 7 muistutusta (v. 2017 4). Muistutusvastaus annettiin keskimäärin 18 päivän sisällä. Kuntakyselyn mukaan hoidon porrastus ei toimi. Vuoden 2018 lopussa sairaalapalveluissa 60 potilasta odotti jatko-hoitopaikkaa tehostettuun palveluasumiseen.

Sairaalapalvelujen osalta potilaiden/omaisten yhteydenottoja kaikkien vuodeosastojen osalta oli yhteensä 44 (v. 2017 30). Näistä uusia potilaiden/omaisten yhteydenottoja oli 25. Uusien yhteydenottojen määrä viime vuonna ei juurikaan lisääntynyt, mutta muutaman sairaalahoidossa olleen läheisen toistuvat yhteydenotot lisäävät kokonaislukumäärään. Sairaalapalvelujen yhteydenotoista 18 koski Harjulan sairaalan osastoja. Juankosken vuodeosaston osalta tuli kaksi yhteydenottoa ja Karttulan yksi.

Sairaalapalveluissa yleisin yhteydenoton syy oli hoito ja hoitomenetelmät (21 yhteydenottoa). Hoito ja menetelmät otsikon alle sisältyi monia erilaisia syitä kuten esim. kuntoutukseen, lääkehoitoon, infektioiden hoitoon, hoitovirhe-epäilyyn tai kotiutukseen liittyviä kysymyksiä. Potilailla / omaisilla on ollut ajoittain kokemus, että heillä on vaikeuksia selvittää hoitoon liittyviä asioita hoitoyksiköissä. Asiamiehille on tullut viestiä, että potilaiden/ omaisten soittopyyntöjen välittäminen lääkäreille ei aina onnistu. Omaisille on jäänyt käsitys, että hoitohenkilökunta rajaa heidän yhteydenpitoaan hoitavan lääkärin kanssa.

Asiamiesten tietoon tuli sairaalapalvelujen osalta 8 potilasvahinkoepäilyä (v. 2017 10). Yhteydenottojen syinä olivat myös: vahingonkorvausvaatimukset (5), tiedonsaanti (3), asiakasmaksut (2), tietosuoja-asiat (1), sairaalahoitoon pääseminen (1) sekä muut syyt (15). Muut syyt koskivat pääosin jo tehtyjen potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten tai kantelujen jatkokäsittelyä.

Sairaalapalvelut	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kaikki yhteensä</b>	33	26	30	31	30	44
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoito ja menetelmät	22	14	22	19	15	21
Hoitoon pääsy	2	0	1	1	1	1
Kohtelu	8	1	5	0	0	0
Potilasvahinkoepäily	10	5	8	9	10	8
Tiedonsaanti	2	1	3	3	4	3
Muut syyt	0	5	2	3	5	15
Itsemääräämisoikeus	0	0	3	0	0	0
Tietosuoja ja salassapito	0	1	0	0	2	1
Asiakasmaksut	0	0	0	3	4	2
Vahingonkorvausvaatimus	0	0	0	3	1	5

Millaisissa asioissa soittopyyntöjä ohjataan lääkäreille? Puhelinkeskustelun avulla epäselvyydet voi hoitua nopeammin ja tämä saattaa vähentää suuritöisten muistutusten/ kantelujen käsittelyä.

### 3.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Kuopion perusterveydenhuollon mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyvin yhteydenottojen määrä on säilynyt vähäisenä. Yhteydenottoja kirjautui yhteensä 7 (v. 2017 8). Yhteydenotoista 3 koski hoitoon pääsyä, 2 hoitoa ja hoitomenetelmiä, yksi tiedon saantia ja yksi muita syitä.

Perusterveydenhuollon mielenterveyspalveluista ei tehty viime vuonna yhtään muistutusta. Kuntakyselyn mukaan erityisesti opiskelijaterveydenhuollossa olisi lisäresurssien tarvetta.

Erikoissairaanhoidon mielenterveys- ja päihdepalveluja koskevia kyselyjä ja kannanottoja tuli perusterveydenhuoltoon yhteensä 16 kertaa. Näistä osa ohjattiin KYS:n psykiatrian potilasasiamiehelle. Nämä yhteydenotot ovat tilastoituneet erikoissairaanhoidon palveluiden alle. Päihdepalvelusäätiön toimintaan liittyviä yhteydenottoja tuli myös jonkin verran. Päihdepalvelusäätiön potilasasiamiehen yhteydenotot lisättiin vuoden 2019 alussa palvelusäätiön www-sivuille.

Mielenterveys- ja päihdepotilaat sekä heidän läheisensä ottavat yhteyttä asiamiehiin. Yhteydenotot tilastoituivat pääosin vastaanottopalveluihin liittyvinä yhteydenottoina. Yhteydenotot koskivat mm. lääkehoitoa, potilaskertomuskirjauksia, somaattisiin tutkimuksiin päästyä ja muita hoitohenkilökunnan kansa yhteistyöhön liittyviä ongelmia.



<b>Mielenterveys- ja päihdepalvelut</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>	19	10	10	11	8	7
<b>Yhteydenottojen syyt:</b>						
Hoito ja menetelmät	11	5	6	6	6	2
Hoitoon pääsy	1	2	2	5	1	3
Kohtelu	3	0	0	0	0	0
Potilasvahinkoepäily	1	0	0	0	0	0
Tiedonsaanti	4	1	1	0	0	1
Muut syyt	3	1	0	0	1	1
Itsemääräämisoikeus	1	0	0	0	0	0
Tietosuoja ja salassapito	2	1	1	0	0	0
Asiakasmaksut	1	0	0	0	0	0
Lääkärin/hoitajan vaihto	0	0	0	0	1	0

#### 4 KEHITTÄMISKOHTEITA JA HUOLENAIHEITA

1. Pienet vahingot ja korvaukset: Potilasvakuutuskeskus ei voi myöntää korvauksia vahingoista, jotka sattuvat muussa kuin terveydenhuollon ammattihenkilön suorittamassa terveyden- tai sairaanhoidossa. Esimerkiksi palveluasumisen yksikössä tai kotihoidossa annettu avustaminen tavanomaisissa liikkumiseen, syömiseen tai peseytymiseen liittyvissä toimissa ei kuulu potilasvahinkolain soveltamisalaan. Asiakkaan (myös työntekijöiden) kannalta olisi hyvä, jos olisi olemassa selkeä korvauskäytäntö ja toimintamalli. Myös niissä tapauksissa, joissa asia lähtee eteenpäin potilasvahinkoilmoituksen kautta, on kunnalla mahdollista olla maksunsaajana, jos potilasvahinko todetaan.
  2. Muistutus-, kantelu- ja päätösten oikaisuprosessit ovat huonoimmillaan 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 välttämättä tuo lisäselkeyttä tai ole takaamassa asiakkaan oikeusturvaa.
  3. Yhteydenotot lastensuojelupalveluista ovat olleet lukumääräisesti suurimpia verrattuna muihin palveluihin ja monissa kunnista lastensuojelun yhteydenotot asiামীheen ovat lisääntyneet. Toivottavaa olisi, että kunnat alkaisivat systemaattisesti kerätä palautetta lastensuojelun työskentelyn piirissä olevilta lapsilta ja heidän vanhemmiltaan ja pyrkisivät kehittämään palvelua asiakastarpeiden suuntaan.
  4. Potilaille / omaisilla on ollut ajoittain vaikeuksia selvittää itse hoitoonsa liittyviä asioitaan hoitoyksiköissä. Potilaiden/ omaisten soittopyynnöt lääkäreille ei aina toteudu. Omaisille on saattanut jäädä käsitys, että hoitohenkilökunta rajaa heidän yhteydenpitoaan hoitavan lääkärin kanssa. Hoitoa selventävien keskustelujen puutteen takia kirjallinen muistutus voi jäädä potilaan/ omaisen seuraavaksi vaihtoehdoksi. Ajoittain kaivataan linjauksia, millaisissa asioissa soittopyyntöjä ohjataan lääkäreille. Soittopyyntöjen avulla potilaan asian käsittely voi nopeutua ja näin vältetään aikaa vievä muistutusmenettely.
-

