

# KUOPIO



## SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2020

Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueet sekä var-  
haiskasvatus

## Sisällys

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN KUOPIOSSA JA LÄHIKUNNISSA                                     | 4  |
| 1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEEN .....                                                              | 5  |
| Työskentely-muistutukset-tilastointi .....                                                                        | 5  |
| 2 PERUSTURVAN PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT .....                                                               | 7  |
| 2.1 Vanhusten kotihoito .....                                                                                     | 9  |
| 2.2 Vanhusten asumispalvelut.....                                                                                 | 9  |
| 2.3 Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto.....                                                                    | 10 |
| 2.4 Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut .....                                                            | 11 |
| 2.5 Toimeentulotuki/ Aikuissosiaalityö.....                                                                       | 13 |
| 2.6 Muut sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, yksityiset ja muut sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot ..... | 14 |
| 2.8 Omavalvontasuunnitelmat (SHL 47§) ja palautteen kerääminen (SHL 47§) .....                                    | 14 |
| 3 VARHAISKASVATUS .....                                                                                           | 14 |
| 4 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT .....                                                          | 16 |
| 4.1 Vastaanottopalvelut .....                                                                                     | 18 |
| 4.2 Suun terveydenhuolto .....                                                                                    | 19 |
| 4.3 Terveydenhoidon palvelut .....                                                                                | 20 |
| 4.4 Kuntoutuspalvelut .....                                                                                       | 21 |
| 4.5 Sairaalapalvelut .....                                                                                        | 22 |
| 4.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....                                                                         | 23 |
| 5 HUOMIOITA, KEHITTÄMISKOhteita JA HUOLENAIHEITA.....                                                             | 24 |

## LIITTEET 1 ja 2

## ESIPUHE

Vuoden 2020 sosiaali- ja terveyspalveluiden tarkastelussa on vahvasti mukana Covid-19 vaikutus koko yhteiskuntaan. Virukselta suojautuminen, erilaiset rajoitukset ja suositukset ovat vaikuttanut suoraan ja epäsuorasti sosiaali- ja terveyspalveluiden sisältöön, tuottamiseen ja käyttämiseen. Koronaviruksen leviämisen torjunnassa yksi keskeisin vaatimus on ollut etäisyyden pitäminen toisiin ihmisiin. Joidenkin palveluiden tarkoituksen toteutumisesta tämä vaatimus ei sinänsä ole mahdollinen, joissain palveluissa se on muuttanut toimintatapoja ja joidenkin palveluiden osalta vaikutus ei ehkä vielä ole edes nähtävissä. Vuoden 2020 osalta kuntien koronan vaikutusarvioinnissa nousivat esille uudet tavat ja muodot kuntalaisten tukemisessa, joidenkin palveluiden katkokset ja epäselvyys siitä minkä verran korona-aika on kerännyt hoitovelkaa tai patoutunutta asiakastyön tarvetta.

Covid-19 viruksen leviäminen vuonna 2020 vaikutti myös sosiaali- ja potilasasiamiehen työhön. Asiamiestyössä korostui toisaalta aikaisempaa enemmän kuuntelu ja keskustelu, kuin muistutuksissa avustaminen tai potilasvahinkoilmoitusten kirjaaminen. Toisaalta taas niissä tilanteissa, joissa päädyttiin muistutuksiin, kanteleihin tai oikaisuihin tuntui se asiakasnäkökulmasta tarpeelliselta ja vaikuttavimmalta ratkaisulta. Yhteyttä ottaneilla oli siis puhumisen ja tilanteen purkamisen tarvetta, mutta vastaavasti myös vahvaa kokemusta siitä, että asiaa ei ilman oikaisua, muistutusta tai kantelua ole mahdollista saada eteenpäin esim. sovittelun keinoin.

Useassa kunnassa toteutunut vastaanottopalveluiden ja suun terveydenhuollon vastaanottoaikojen vähentyminen sekä laitoshoidossa ja asumispalveluissa olevien omaisten vierailurajoitukset aiheuttivat kuntalaisissa epätietoisuutta ja pahaa mieltä. Asiamiehen kanssa keskustelulle on ollut tarvetta. Kevättalven 2020 aikana asiakkaat ottivat yhteyttä lähinnä puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Varsinaiset asiakastapaamiset tilapäisesti vähenivät ja asioita pyrittiin hoitamaan etänä. Syksyn ja talven 2020 aikana varsinkin iäkkäät henkilöt halusivat varata tapaamisaikoja ja kotikäyntejä lähes entiseen malliin. Lähes jokaisessa asiakas-kontaktissa käsiteltiin varsinaisen asian lisäksi myös Covid-19 virukseen liittyviä ilmiöitä.

Palveluntuottajien ja työntekijöiden kannalta vuosi 2020 on varmasti ollut haastava. Tapaamiset ja kasvokkain tapahtuva työskentely ovat monen palvelumuodon perusta ja edellytys. Varsinkin Covid-19 rajoitusten alkuvaiheessa kysymys siitä mikä on mahdollista ja miten rajoitusten puitteissa asiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan, aiheutti haasteita myös organisaatioissa. Asiamiesten silmin eri organisaatiot ovat pyrkineet aktiivisesti löytämään ja toteuttamaan tilanteeseen vastaavia toimintamalleja ja tapoja. Näyttäisi siltä, että varsinkin etäyhteyksillä tapahtuva työskentelyä on pystytty hyödyntämään entistä enemmän. Tämä on onnistunut myös asiamiestyössä.

Kokonaisuutena asiamiesnäkökulmasta näyttäisi siltä, että vaativissakin tilanteissa asiakkailla on säilynyt perusluottamus sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaan ja käytettävissä oleviin keinoihin tuoda asioita esille ja vaikuttaa niihin. Toisaalta viranomaisilla ja palveluntuottajilla on kaikesta huolimatta ollut viime kädessä kykyä viestiä tilanteesta, etsiä toimivia palvelumalleja ja tarvittaessa korjata toimintaansa vastaamaan asiakastarvetta.

## TIIVISTELMÄ

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

Asiakkaiden yhteydenottomäärä sosiaaliasiamieheen Kuopion kaupungin perusturvan palvelualueelta vähentyivät hieman verrattuna edellisvuoteen.

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. Yhteydenpito ja tietojen antaminen omaisten suuntaan korona-aikana näyttäytyi entistä tärkeämpänä.

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

Kokonaisuutena Kuopion kaupungin perusterveydenhuollon palvelualueella potilaiden yhteydenotot asiamiehiin vähenivät vuoden 2020 aikana. Viime vuonna yhteydenottoja oli 319 (v. 2019: 339).

Vastaanottotoiminnassa vastaanottokäyntien määrä viime vuonna väheni edelliseen vuoteen verrattuna. Vastaanottokäyntejä oli tilastoitu v. 2019: 214 741 ja v. 2020: 206 360. Vastaanottopalvelujen osalta myös asiamiehiin otettujen yhteydenottojen määrä hiukan väheni edelliseen vuoteen verrattuna (v. 2019: 229 ja v. 2020: 212). Myös yksityisiin terveystieteiden palveluihin (v. 2019: 41 ja v. 2020: 26) sekä Kuopion erikoissairaanhoidon liittyviä (v. 2019: 94 ja v. 2020: 72) yhteydenottoja oli viime vuonna edellistä vuotta vähemmän.

Kuopion perusterveydenhuoltoa koskevien potilasvahinkoepäilyjen vuoksi asiamiehiin otettujen yhteydenottojen määrä sitä vastoin lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna. Vuonna 2020 yhteydenottoja kirjattiin yhteensä 54 (v. 2019: 40).

Tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrä (29) hiukan väheni edelliseen vuoteen verrattuna (v. 2019: 33). Myös asiakasmaksuihin liittyvien yhteydenottojen määrä (18) väheni edelliseen vuoteen verrattuna (v. 2019: 21). Asiakasmaksuihin liittyvistä yhteydenotoista 11 koski suun terveydenhuollon asiakasmaksuja.

Suun terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä lisääntyi (v. 2019: 40 ja v. 2020: 44). Sairaalapalvelujen osalta potilaiden/omaisten yhteydenottoja kaikkien vuodeosastojen osalta oli yhteensä 41 (v. 2019: 40). Terveystieteiden palveluihin, kuntoutuspalveluihin sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyvien yhteydenottojen määrät ovat pysyneet vähäisinä.

**SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN KUOPIOSSA JA LÄHI-KUNNISSA**

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. Lisäksi sosiaaliasiamiehen tehtävä kattaa myös varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeuksien toteutumisen seurannan, tukemisen ja tarvittavan avustamisen.

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

Vuonna 2020 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 lisäksi: Joroinen, Kaavi, Keitele, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus ja Vesanto. Väestöpohja oli 202 565 (Kuntaliitto 31.12.2020).

Potilasasiamiehen toiminta-alue oli Kuopion kaupungin terveydenhuolto, Sisä-Savon terveydenhuollon kuntayhtymä, Siilinjärven sekä Tuusniemen terveydenhuolto. Väestöpohja oli 153 877 (Kuntaliitto 31.12.2020). Tämän lisäksi vuonna

2020 potilasasiamiespalveluja myytiin yhdeksälletoista terveyspalveluja tarjoavalle yritykselle.

## 1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEEN

### 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- potilas ja varhaiskasvatustilanteisiin. 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 käsiteltäviin 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 enemmän 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.

Kaikkienensa 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. Lisäksi yksittäinen tilanne tai tapahtuma saattaa aiheuttaa suuren määrän yhteydenottoja asiamieheen.

Koko toiminta-alueella yhteydenotot kunnallisesta toimeentulotuesta ovat 2017 tapahtuneen perustoimeentulotuen Kelasiirron jälkeen vähentyneet murto-osaan entisestä. Kuntien työntekijöiden viesti toimeentulotuen Kelasiirrosta on kuitenkin edelleen se, että kuntiin valuu Kelalle kuuluvaa työtä ja asiakkailta on edelleen haasteita Kela-asioinnissa.

Toimeentulotuen yhteydenottojen vähentyessä ovat yhteydenotot vanhusten kotihoitoon ja asumispalveluihin ja lastensuojeluun liittyen puolestaan lisääntyneet. 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 muodostavat hieman yli puolet sosiaalihuollon yhteydenotoista.

Koko toiminta-alueella tulevat esille henkilöstön saatavuuteen liittyvät epävarmuudet, jotka näkyvät sijaisuuksien täyttämisen haasteina ja sitä kautta myös palvelun jatkuvuuden ja laadun haasteina. Henkilöstön vaihtuvuuden viesti tulee sekä asiakkaiden että työntekijöiden kautta. Erityisenä huolena toimintavuoden aikana on noussut kotihoidon henkilöstön saatavuuteen liittyvät haasteet. Osaa-

van henkilöstön riittävyys on tärkeää sekä palveluiden saatavuuden että henkilöstön jaksamisen näkökulmasta.

Asiakasyhteydenottojen perusteella näyttää siltä, että entistä suoraviivaisemmin päädytään muistutuksen, kantelun tai oikaisuvaatimuksen. Tässä voi olla mukana koronatilanteen vaikutusta, koska tapaamisrajoituksista johtuen asiakkaiden ja työntekijöiden henkilökohtainen yhteys on usein esim. Teamsin välityksellä ja yhteinen ymmärrys tilanteesta saattaa jäädä puutteelliseksi.

## 2 PERUSTURVAN PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT

Perusturvan palvelualueelta oli kaikkiaan 236 yhteydenottoa sosiaaliamieheen (vuonna 2019 253, vuonna 2018 212, vuonna 2017 245, vuonna 2016 279, vuonna 2015 296 ja vuonna 2014 297 yhteydenottoa). Yleisimmät syyt yhteydenottoissa olivat edelleen palvelun toteutus, palveluun pääsy ja kohtelu. Lisäksi maksuihin liittyviin asioihin tuli entistä enemmän yhteydenottoja. Palvelun toteutukseen liittyvät syyt olivat sekä pienempiä että isompia asiakkaiden kokemia asioita. Palveluun pääsyn hankaluus koetaan liittyvän ainakin joltain osin palveluihin, joissa palveluun pääsyyn liittyy harkintaa esim. kuljetuspalvelut. Kohtelun osalta suurin osa tästä palautteesta tuli lastensuojelusta.

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. Oletettavasti myös palautepalvelun kautta kanavoituu osa tyytymättömyydestä tai epätietoisuudesta.

Merkittävä muutos neljän viime vuoden aikana on ollut toimeentulotukea koskevien yhteydenottojen jatkuva väheneminen. 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. Kaikkinensa luottamus palveluun toimivuuteen ja työntekijään vaikuttavat siihen, kuinka asiakas kokee palvelun vastaavan tarpeeseen.

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 tehtävä-alueittain          | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä                                   | 265  | 297  | 296  | 279  | 245  | 212  | 253  | 236  |
| Toimeentulotuki                                   | 95   | 163  | 114  | 70   | 14   | 19   | 16   | 8    |
| Lastensuojelu                                     | 64   | 74   | 77   | 73   | 75   | 74   | 98   | 94   |
| Huolto /tapaami-<br>nen/ elatus                   |      |      | 11   | 15   | 11   | 5    | 9    | 10   |
| Kotihoito/vanhus-<br>palvelut                     | 23   | 32   | 20   | 16   | 37   | 28   | 32   | 32   |
| Asumispalvelut<br>/vanhuspalvelut                 | 32   | 31   | 20   | 35   | 38   | 18   | 31   | 25   |
| Kehitysvamma-<br>huolto                           |      |      | 2    | 11   | 18   | 17   | 5    | 12   |
| Vammaispalvelut                                   |      |      | 20   | 21   | 21   | 20   | 18   | 33   |
| Muu sosiaalihuolto-<br>lain mukainen pal-<br>velu |      |      |      | 17   | 20   | 18   | 24   | 12   |

| Yleisimmät yhteydenot-<br>tojen syyt | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Palvelun toteu-<br>tus               | 145  | 211  | 202  | 197  | 177  | 151  | 172  | 167  |
| Hoitoon/ pal-<br>veluun pääsy        | 23   | 24   | 66   | 53   | 38   | 42   | 55   | 52   |
| Kohtelu                              | 18   | 17   | 37   | 28   | 21   | 21   | 45   | 34   |
| Asiakasmaksut                        | 14   | 4    | 13   | 3    | 26   | 11   | 23   | 10   |
| Muut syyt                            | 66   | 65   | 24   | 27   | 18   | 21   | 14   | 10   |
| Tiedonsaanti                         |      |      | 19   | 10   | 27   | 23   | 25   | 9    |
| Tietosuoja                           |      |      | 9    | 6    | 7    | 9    | 6    | 7    |

| Merkittävim-<br>mät toimen-<br>piteet | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ohjaus ja neu-<br>vonta               |      | 172  | 202  | 172  | 170  | 123  | 157  | 136  |
| Välitys/ Sovit-<br>telu               | 38   | 65   | 79   | 96   | 70   | 78   | 81   | 60   |
| Muistutusneu-<br>vonta                | 13   | 54   | 45   | 21   | 20   | 11   | 31   | 32   |
| Muu oikeustur-<br>vaneuvonta          | 9    | 14   | 32   | 13   | 12   | 13   | 22   | 30   |

## 2.1 Vanhusten kotihoito

Kotihoidon käyntimäärä vanhusten kotona oli vuonna 2020 1 395 787 (2019 1 263 503, 2018 1 251 855 ja 2017 1 086 651 käyntiä) ja asiakkaiden luona tapahtuvaa työtä oli 449 879 tuntia (2019 450 312 tuntia, 2018 430 420 tuntia, 2017 409 610 tuntia). Yhteensä kotihoidon asiakkaita oli vuonna 2020 3913 (2019 3286). Näihin lukuihin nähden yhteydenottojen määrä sosiaaliasiamieheen oli vähäinen. Yhteydenottajana oli useimmiten vanhuksen omainen. Asiamiehelle tulneiden yhteydenottojen perusteella palautetta asioista oli pääsääntöisesti ensin pyritty antamaan suoraan toteuttavalle taholle. Asiakasyhteydenottojen ja asioiden selvittelyn myötä tärkeänä näyttäytyi tärkeänä se, että asiakas itse ja omaiset voivat luottaa vanhuksen selviytymiseen kotioloissa.

| Vanhusten kotihoito   | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä       | -    | -    | 20   | 16   | 37   | 28   | 32   | 32   |
| Yhteydenottojen syyt: |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Palvelun toteutus     | 18   | 13   | 13   | 12   | 22   | 18   | 15   | 20   |
| Maksuasiat            | 7    | 1    | 1    | 0    | 3    | 2    | 7    | 8    |
| Hoitoon pääsy         | 5    | 8    | 5    | 3    | 4    | 4    | 8    | 5    |
| Kohtelu               | 4    | 1    | 4    | 0    | 2    | 0    | 2    | 2    |
| Tiedonsaanti          | 3    | 0    | 2    | 0    | 7    | 1    | 1    | 0    |
| Muut syy              | 4    | 15   | 3    | 2    | 4    | 2    | 3    | 2    |

## 2.2 Vanhusten asumispalvelut

Asumispalveluiden yhteydenottojen alle on rekisteröity yhteydenotot, joissa vanhuksen asuinpaikka on ollut muualla kuin kotona. Vuonna 2020 kaupungin omissa palvelukeskuksissa oli hoitopäiviä 68 428 (2019 69 185, 2018 76 231, 2017 79 379), omassa tehostetussa palveluasumisessa 97 114 (2019 91 248, 2018 73 307, 2017 70 656) ja ostetussa tehostetussa palveluasumisessa 160 549 (2019 141 072, 2018 146 550, 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.

| Vanhusten<br>asumispalvelut | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä             | 32   | 31   | 20   | 35   | 38   | 18   | 31   | 25   |
| Yhteydenottojen syyt:       |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoidon/ palvelun toteutus   | 18   | 16   | 10   | 25   | 26   | 11   | 20   | 19   |
| Hoitoon/ palveluun pääsy    | 5    | 1    | 2    | 6    | 3    | 5    | 4    | 1    |
| Kohtelu                     | 4    | 1    | 0    | 5    | 5    | 3    | 6    | 3    |
| Asiakasmaksut               | 7    | 3    | 10   | 1    | 9    | 2    | 4    | 8    |
| Muut syyt                   | 5    | 4    | 1    | 2    | 6    | 0    | 1    | 0    |

Vanhuspalveluista välittyy huoli työvoiman riittävyydestä ja kiire. Työssä korostuvat toimenpiteet asiakkaan hyväksi, mutta iso osa asiakaskokemuksesta ovat keskinäinen luottamus ja toimiva vuorovaikutus asiakkaan ja omaisten suuntaan.

### 2.3 Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalvelun osalta yhteydenottoja oli 33 ja kehitysvammahuollon osalta 12. Yhteydenottoja oli edellisvuotta enemmän. Kokonaisasiakasmäärä näissä palveluissa oli 2883 (vuonna 2019 3676, vuonna 2018 3350 ja vuonna 2017 3056) vammaispalvelun asiakasta, joista 905 (vuonna 2019, 2018 918) oli kehitysvammaisia.

Tilastojen perusteella yhteydenottojen määrät olemassa olevan palvelun toteutuksesta ja vammaispalvelun piiriin pääsemisestä ovat lisääntyneet. Asiakasyhteydenottojen perusteella asioiden yksilöllinen harkinta ja päätösten 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 perustelevuudelle ja päätösten sekä suunnitelmien selkeydelle.

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 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä                      | 45   | 5    | 24   | 32   | 39   | 37   | 23   | 45   |
| Yhteydenottojen syyt:                |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoidon/ palvelun toteutus            | 10   | 1    | 14   | 23   | 30   | 29   | 18   | 28   |
| Hoitoon / palveluun pääsy            | 21   | 1    | 10   | 9    | 7    | 7    | 8    | 21   |
| Kohtelu                              | 2    | 0    | 2    | 1    | 4    | 6    | 2    | 4    |
| Tietosuoja                           | 0    | 0    | 2    | 0    | 2    | 1    | 0    | 0    |
| Muut syyt                            | 7    | 3    | 0    | 1    | 0    | 1    | 0    | 1    |

Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon asiakassuhteet ovat usein pitkäkestoisia. Tämä asettaa erityisen vaatimuksen luottamuksen ja toimivan yhteistyön rakentamiselle ja vaalimiselle. Eri-tyisesti muutostilanteiden ennakointi ja perusteellinen läpikäynti ovat tärkeitä asioita.

## 2.4 Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut

Yhteydenottojen perustella lapsiperhepalveluiden toimialueelta nousivat esille lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut.

### Perheoikeudelliset palvelut

Kokonaisasiakasmäärä perheoikeudellisissa palveluissa oli vuonna 2020 2420 asiakasta (vuonna 2019 2240, 2018 2407, 2017 2166, 2016 2160) asiakasta. Yhteydenottoja asiamieheen vuonna 2019 tuli 10.

Asiakasyhteydenottojen perusteella nousivat esille seuraavat asiat:

Yhteydenotot liittyvät usein epätietoisuuteen mahdollisista toimintavaihtoehdoista ja epäluottamukseen toista osapuolta ja viranomaisia kohtaan. Näyttäisi myös siltä, että sosiaaliasiamiehen arvellaan hoitavan tähän kokonaisuuteen liittyviä asioita ja jonkin verran haluttiin myös vahvistusta ja keskustelua asioiden sisältöihin liittyen. Erotilanteissa tunteet ovat usein pinnalla ja voivat olla häiritsevissä asioiden käsittelyä. Helposti arvellaan, että työntekijä on toisen vanhemman puolella ja tämä tunne saattaa olla molemmilla vanhemmilla. Toiveena voi myös olla se, että lastenvalvoja pystyy määräämään toisen vanhemman tekemään sopimuksen tai määräämään missä lapsi asuu. Asiakkailta on myös jonkin verran epäselvyyttä toimitaanko lapsen huoltolain vai lastensuojelulain perusteella, jos asiakkuus on molemmissa palveluissa.

### Lastensuojelu

Lastensuojelun yhteydenottomäärä asiamieheen on hieman vähentynyt edellisvuodesta. Edelleen palvelun sisältö ja toteutus ovat suurin yhteydenottojen syy. Huolestuttavana voidaan pitää huonona koetun kohtelun kokemusten määrää yhteydenotossa.

Asiakasyhteydenottojen kirjausten perusteella useat yhteydenotot liittyvät kiireellisiin tilanteisiin ja sijoitusten perusteisiin. Kiireelliseen sijoitukseen, huostaanottoon ja sijaishuollon kokonaisuuteen liittyy asioina muutoksia lapsen asuinpaikkaan, paljon juridiikkaa, tunnetta ja mahdollisuuksia vastakkainasetteluun. Asiakkaan näkökulmasta tarve on oikealle tiedolle, eri vaihtoehtojen läpikäynnille ja sille, että työskentelyssä huomioidaan sekä lapsi että vanhemmat. Hyvän luottamuksen rakentuminen eri tahojen välille näissä prosesseissa on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden pysyvyys, tavoitettavuus ja riittävä aika näyttäisivät olevan keskeisiä elementtejä. Kuntakyselyn perusteella sosiaalityöntekijän työpanosta on puuttunut ja työntekijöiden rekrytoinnissa on ollut haasteita. Asiakkailta on tullut palautetta työntekijöiden vaihtuvuudesta ja tavoitettavuudesta.

Yhteydenottoja asiamieheen oli vuonna 2020 94 (vuonna 2019 98, 2018 74, 2017 75). Asiamiehelle tulleiden yhteydenottojen ja niistä välittyneen viestin pohjalta kysymys on monessa tilanteessa oikeasta ja perustellusta tiedosta ja luottamuksen puutteesta viranhaltijoiden suuntaan. Useissa asiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa asioita halutaan varmistaa ulkopuoliselta taholta.

Kuntakyselyn kautta saatuna tietona on, että lastensuojeluilmoituksia on tehty vuonna 2020 3920 (vuonna 2019 3714, 2018 3459, 2017 3756, 2016 2855, 2015 2970). Tämän lisäksi on tullut 491 yhteydenottoa sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi (vuonna 2019 334, 2018 220, 2017 180, 2016 289) ja 71 ennakkollista lastensuojeluilmoitusta (vuonna 2019 46 vuonna 2018 80, vuonna 2017 69, vuonna 2016 47).

Lastensuojelun asiakasmäärää työntekijää kohden on ollut 34 lasta (vuonna 2019 33, vuonna 2018 26, vuonna 2017 23) lasta. Kuntakyselyssä kysyttiin työvoiman saatavuutta lastensuojelun tehtäviin. Vastauksen mukaan virat on saatu täytettyä, mutta määräaikaisten rekrytoinnissa on ollut haastetta.

| Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä                              | 65   | 74   | 88   | 88   | 86   | 79   | 98   | 94   |
| Yhteydenottojen syyt:                        |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoidon/ palvelun toteutus                    | 38   | 49   | 71   | 76   | 68   | 64   | 87   | 78   |
| Hoitoon/ palveluun pääsy                     | 2    | 0    | 10   | 5    | 4    | 3    | 8    | 12   |
| Kohtelu                                      | 8    | 9    | 20   | 17   | 8    | 10   | 28   | 21   |
| Muut syyt                                    | 20   | 20   | 2    | 7    | 1    | 4    | 1    | 0    |
| Tiedonsaanti                                 | 15   | 4    | 11   | 6    | 13   | 12   | 14   | 7    |
| Tietosuoja                                   | 4    | 3    | 3    | 2    | 2    | 5    | 3    | 3    |
|                                              |      |      |      |      |      |      |      |      |

Luottamuksen rakentaminen, oikea tietoa, asioiden perusteleminen ja riittävä aika asiakkaille ja läheisille on tärkeää työskentelyn onnistumisen kannalta.

## 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 tuotmaan palveluun. Täydentävää ja ennaltaehkäisevää toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrä on vähentynyt joka vuosi tämän muutoksen jälkeen. Vuonna 2020 toimeentulotukea sai 2964 kotitaloutta. (2019 3146, 2018 3692, 2017 4006, 2016 7471.)

Yleinen kehitys kunnille jääneiden täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta on yleensä ollut se, että perustoimeentulotuen siirto Kelalle on vähentänyt täydentävän toimeentulotuen menoja ja lisännyt ehkäisevän toimeentulotuen menoja.

Kuopion osalta täydentävää toimeentulotukea on myönnetty vuonna 2020 1 082 323 euroa (2019 1 127 441 euroa, 2018 1 172 985 euroa, 2017 1 109 013 euroa ja vuonna 2016 1 670 233 euroa) ja ennaltaehkäisevää vuonna 2020 486 591 euroa (2019 604 609 euroa, 2018 672 528 euroa, 2017 647 426 euroa ja 2016 525 472 euroa). Selittävää tekijää ennaltaehkäisevän toimeentulotuen vähentymiseen ei asiamiehellä ole tiedossa.

Toimeentulotuen siirto Kelalle on tasapuolistanut asiakkaiden asemaan, mutta edelleen tunnistetaan se, että Kelan myöntämiskäytännössä on kuitenkin poikkeavuutta verrattuna kunnan aikaisempaan käytäntöön ja tämä vaatii työpanosta myös kunnan puolelta asioiden selvittämiseksi.

Edelleen ongelmana on se, että Kela ei välttämättä korjaa virheellistä päätöstä asiakkaan pyynnöstä ja tästä syystä on tarvittu kunnan sosiaalityöntekijän yhteydenottoa Kelaan. Myös Kelan tekemää harkintaa joudutaan tukemaan kunnan puolelta. Kokonaisuutena perustoimeentulotuen siirto nähdään myönteisenä asiana, joka on vapauttanut aikaa suunnitelmalliseen sosiaalityöhön.

| Toimeentulotuki / aikuis-sosiaalityö | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Yhteydenottojen määrät yhteensä      | 95   | 163  | 114  | 70   | 14   | 19   | 16   | 8    |
| Yhteydenottojen syyt:                |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoidon/ palvelun toteutus            | 97   | 127  | 118  | 49   | 7    | 8    | 7    | 2    |
| Hoitoon/ palveluun pääsy             | 11   | 14   | 28   | 22   | 5    | 10   | 9    | 7    |
| Kohtelu                              | 5    | 7    | 10   | 3    |      |      | 2    | 0    |
| Asiakasmaksut                        | 4    | 0    | 0    | 1    |      | 2    | 2    | 1    |

|              |    |    |   |   |   |   |   |   |
|--------------|----|----|---|---|---|---|---|---|
| Muut syyt    | 26 | 23 | 8 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| Tiedonsaanti | 1  | 0  | 0 | 0 |   | 2 | 0 | 0 |
| Tietosuoja   | 0  | 0  | 1 | 0 |   |   | 0 | 0 |

## 2.6 Muut sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, yksityiset ja muut sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot

Sosiaalihuoltolakiin liittyvät muut yhteydenotot (12) koskivat niitä tilanteita, joissa asiakas ei suoraan kuulunut jonkun palvelun piiriin tai oli rajanvetoa suhteessa yleisiin palveluihin ja erityispalveluihin. Näissä yhteydenotoissa korostui tiedon tarve hakemisesta ja palveluun pääsyn kriteereistä.

Pelkästään yksityisten palveluntuottajien palveluiden osalta sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä 13 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.

Muissa ja Kela yhteydenotoissa (3+6) käsiteltiin mm. edunvalvontaa, kuntoutusta, toimeentulotukea. Jokaista yhteydenottajaa on autettu parhaan tiedon ja taidon mukaisesti eteenpäin.

## 2.8 Omavalvontasuunnitelmat (SHL 47§) ja palautteen kerääminen (SHL 47§)

Kuntakyselyn mukaan lain vaatimat omavalvontasuunnitelmat ovat kuntakyselyn perusteella pääsääntöisesti tehty 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. Asiakaspalautteen keräämisen käytännön ja aikataulut vaihtelevat eri palveluiden osalta. Suunnattujen palautekyselyiden lisäksi merkittävää on asiakkaiden mahdollisuus antaa palautetta Palautepalvelun kautta. (palaute.kuopio.fi)

## 3 VARHAISKASVATUS

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:ssä tarkoitetun kunnan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on myös varhaiskasvatuksen osalta neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Yhteydenottoja asiamieheen ei tullut toimintavuoden aikana. (vuonna 2019 neljä). Varhaiskasvatuksen osalta on toteutettu varhaiskasvatuksen kuntakysely. Kunta-

kyselyn mukaan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla. Kyselyssä kysyttiin myös muistutusten ja kanteluiden määrää vuonna 2020. Varhaiskasvatusta koskien ei muistutuksia ei kanteluita oltu tehty vuonna 2020.

Kuntakyselyvastauksen perusteella asiamiestoiminnalle nähtiin olevan paikkansa asiakkaan puolueettomana ohjaajana ja tarvittaessa mukana asioiden selvittämisessä.

## 4 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 vähentyivät vuonna 2020 edelliseen vuoteen verrattuna. Viime vuonna yhteydenottoja oli 319 (v. 2019: 339). Kuopion erikoissairaanhoidon liittyviä yhteydenottoja tuli 72 (v. 2019: 94). Yksityisiä terveysterveyspalveluita koskevia yhteydenottoja oli 26 (v. 2019: 41).

Kuopion yliopistollisessa sairaalassa on somatiikan ja psykiatrian palvelualueilla omat potilasasiamiehet. Kaikki erikoissairaanhoidon liittyvät asiat eivät kuitenkaan aina ohjautu KYS:n potilasasiamiehille. Yksityisten terveysterveyspalveluyritysten kohdalla potilasasiamiehen yhteystiedot saattavat olla huonosti löydettävissä tai muutamat potilaat eivät luota yksityisen palveluyrityksen potilasasiamiehen puolueettomuuteen.

Kuopion kaupungin perusterveydenhuollosta tehtiin vuoden 2020 aikana 54 potilaslain mukaista muistutusta (v. 2019: 50).

Kuopiossa perusterveydenhuoltoa koskevien potilasvahinkoepäilyjen vuoksi yhteydenottojen määrä lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna. Vuonna 2020 yhteydenottoja kirjattiin yhteensä 54 (v. 2019: 40). Potilasvakuutuskeskus otti vuoden 2018 lopulla käyttöönsä sähköisen vahinkoilmoituslomakkeen. Osa potilaista täyttää vahinkoilmoituksen netissä omatoimisesti. Nämä ilmoitukset eivät näy asiamiesten tilastoissa. Potilasvakuutuskeskuksen vuosiraportin 2020 mukaan Potilasvakuutuskeskukselle tehtiin potilasvahingoista 8 390 ilmoitusta, mikä oli noin 13 prosenttia vähemmän kuin edeltävänä vuonna. Valtakunnallisesti koronaepidemia vaikutti ilmoitusmäärien laskuun muun muassa kiireettömän hoidon vastaanotto-ikäntien ja toimenpiteiden vähentymisen vuoksi ([www.pvk.fi](http://www.pvk.fi)).

Potilasvakuutuskeskus lähettää vahinkoilmoituksen tekijälle jäljennöksen ilmoituksen kohteena olevan hoitopaikan laatimasta terveydenhuollon selvityksestä tai lääketieteellisestä asiantuntijalausunnosta ja varaa ilmoituksen tekijälle mahdollisuuden kirjallisen vastineen antamiseen määräajassa. Kuulemismenettely perustuu hallintolain 34–36 §:ään. Ilmoituksentekijä 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.

Osassa potilasvahinkoihin ja vahingonkorvauksiin liittyvissä yhteydenotoissa tulee esille yhteydenottajien väärä käsitys siitä, että terveydenhuollon toimintayksiköillä olisi kaiken kattava vakuutus, joka korvaisi kaikki toimintayksiköissä tapahtuneet ei-toivotut tapahtumat. Potilaiden näkemys siitä, että kaikki taloudelliset vahingot tulee korvata, ei aina vastaa Potilasvakuutuskeskuksen potilasvahinkolain tulkintoja. Joskus potilasvahinkoilmoitusten tekemisen taustalla saattaa olla potilaan taloudelliset ongelmat ja tulojen vähyys.

Asiakasmaksuihin liittyvien yhteydenottojen määrä (18) vähentyi hiukan edelliseen vuoteen verrattuna (v. 2019: 21). Asiakasmaksuihin liittyvistä yhteydenotoista 11 koski suun terveydenhuollon asiakasmaksuja. Tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrä (29) hiukan väheni edelliseen vuoteen verrattuna (v. 2019: 33). Osa tietosuojaan liittyvistä asioista ohjautui tietosuojavastaavan selvittäväksi.

| Terveydenhuollon palvelualue                                                           | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä                                                                        | 238  | 270  | 282  | 357  | 291  | 270  | 339  | 319  |
| Yhteydenotot tuli myös                                                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Erikoissairaanhoidosta                                                                 |      |      | 65   | 82   | 77   | 93   | 94   | 72   |
| Yksityisistä palveluista                                                               |      |      | 14   | 22   | 29   | 38   | 41   | 26   |
| Kallaveden työterveyshuollosta                                                         |      |      | 6    | 15   | 20   | 13   |      |      |
| Muilta palvelualueilta                                                                 |      |      |      |      | 11   | 5    | 7    | 2    |
| Kuopion alueelta yhteydenottoja yhteensä                                               |      |      | 367  | 476  | 428  | 419  | 481  | 419  |
| Yhteydenottoja muista kunnista, joiden kanssa ei ole voimassaolevaa yhteistyösopimusta |      |      | 30   | 35   | 36   | 32   | 30   | 21   |

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.

#### 4.1 Vastaanottopalvelut

Vastaanottotoiminnassa oli vuonna 2020 yhteensä 206 360 vastaanottokäyntiä (v. 2019: 214 741 käyntiä). Kuopion perusterveydenhuollon hoitotakuun toteutumista tiedotetaan kolme kertaa vuodessa: huhtikuussa, elokuussa ja joulukuussa. Joululuun 2020 tiedotteen mukaan vastaanottopalvelujen hoitotakuu toteutui. Vastaanottopalvelujen ajanvarausvastaanoton hoidonarviosta kiireetön hoito toteutui keskimäärin kolmen viikon kuluessa. Kuopion kaupungin [www-sivuilla](http://www.sivuilla) löytyy potilaalle ohjeet terveydenhuoltolain (2010/1326) mukaisesta hoitopaikan valintaoikeudesta.

Viime vuonna asiamiehille tuli yhteensä 212 (v. 2019:229) vastaanottopalveluja koskevaa yhteydenottoa. Tähän lukuun sisältyvät sekä Kuopion kaupungin kaikkien terveysasemien sekä KYS:n tiloissa toimivan perusterveydenhuollon akuuttivastaanoton palvelut. Toistuvia tai uusintayhteydenottoja oli 65 (v. 2019: 82). Näistä uusintayhteydenotoista 16 koski jo tehtyjä potilasvahinkoilmoituksia.

Eniten yhteydenottoja tuli seuraavien syiden vuoksi: hoito ja menetelmät 148 (v. 2019: 165), potilasvahinkoepäilyt 34 (v. 2019: 21), hoitoon pääsy 24 (v. 2019: 19), tietosuojaan ja salassapitoon liittyvät kysymykset 22 (v. 2019: 25), sekä muut syyt 25 (v. 2019: 23). Muiden syiden ja uusintayhteydenottojen alle on kirjattu mm. erilaiset tiedustelut, uusintayhteydenotot potilasvahinkoilmoitusten ja muistutusten osalta. Potilasasiemieheen otettiin yhteyttä mm. potilasrekisteritietojen korjaamispyyntöjen vuoksi. Hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot koskivat usein kiireettömän lääkäriajan saamista erilaisten lääkärin lausuntojen vuoksi. Potilaan kokemaan huonoon kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 16 (v.2019:14).

Hoitoon ja palvelujen toteutukseen liittyvät ongelmat liittyvät useasti lääkehoitoon. On tilanteita, jolloin aikanaan hyväksi arvioitu lääke ei ole välttämättä paras mahdollinen lääke pitkään käytettynä. Lääkehoitoon liittyvien yhteydenottojen taustalla oli osin sähköinen reseptien uusinta. Jos lääkäri ei uusi reseptiä tai muuttaa lääkehoitoa, potilaat toivovat pääsevänsä keskustelemaan lääkärin kanssa asiasta. Ajoittain potilaat kokevat hämmentävänä, kun pitkään käytössä ollut lääkereseptiä ei enää uusita ja potilasta ohjeistetaan varaamaan vastaanottoaika lääkärille. Lääkehoitoon liittyvissä yhteydenotoissa näkyy valtakunnallinen ja globaali huoli erityisesti vahvojen kipulääkkeiden pitkään jatkuneesta käytöstä ja lääkeriippuvuuksista. Vaikka tämä asia on noussut esille, potilaan hoito tulee aina arvioida yksilöllisesti. Lääkärin ja potilaan välille tulisi järjestyä kontakti kohtuullisessa ajassa oikean (lääke)hoidon turvaamiseksi.

KYS:n pääsairaalan yhteydessä olevan akuuttivastaanoton ja Juankosken terveysaseman ilta- ja viikonloppupäivystyksen käynnit oli tilastoitu vuoden 2020 ajalta yhdessä. Lääkäri- ja hoitohenkilöstökäyntejä oli viime vuonna yhteensä 14 719 (v. 2019: 18 217). Ilta- ja viikonloppupäivystystä koskevia yhteydenottoja tuli vuoden aikana 7 (v. 2019: 8). Liitteenä olevassa taulukossa ilta- ja viikonloppupäivystykseen liittyvät yhteydenotot ovat tilastoitu omalle rivilleen.

| Vastaanotto-<br>palvelut  | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä           | 151  | 204  | 207  | 259  | 210  | 183  | 229  | 212  |
| Yhteydenottojen syyt:     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoito ja menettelmät      | 42   | 74   | 103  | 173  | 131  | 120  | 165  | 148  |
| Lääkärin/ hoitajan vaihto | 11   | 16   | 9    | 12   | 12   | 9    | 10   | 9    |
| Hoitoon pääsy             | 52   | 34   | 73   | 35   | 11   | 21   | 19   | 24   |
| Kohtelu                   | 46   | 23   | 38   | 56   | 18   | 16   | 14   | 16   |
| Lääkehoito                | 3    | 5    |      |      |      |      |      |      |
| Muut syyt                 | 12   | 22   | 10   | 21   | 28   | 17   | 23   | 25   |
| Potilasvahinkoepäily      | 20   | 13   | 31   | 39   | 28   | 25   | 21   | 34   |
| Tiedonsaanti              | 14   | 9    | 11   | 14   | 13   | 5    | 12   | 15   |
| Tietosuoja ja salassapito | 8    | 13   | 19   | 17   | 20   | 30   | 25   | 22   |
| Asiakasmaksut             | 0    | 0    | 2    | 13   | 5    | 3    | 7    | 4    |
| Vahingonkorvaus           |      |      |      |      | 1    |      |      |      |

Potilasasiakirjamerkintöjen virheettömyyteen ja riittävyyteen kannattaa kiinnittää edelleen huomiota. Potilasasiakirjamerkinnöissä ei saa olla hoidon kannalta tarpeettomia potilasta leimaavia tietoja.

#### 4.2 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa oli viime vuonna 89 441 potilaskäyntiä (v. 2019: 117 377). Suun terveydenhuollosta tehtiin vuoden 2020 aikana yhteensä 3 potilaslain mukaista muistutusta. Muistutuksiin vastattiin keskimäärin 24 päivän sisällä.

Suun terveydenhuollon kiireettömän hoidon jonossa oli vuoden 2020 lopussa 2100 potilasta, joista 300 hoitotakuu ylittyi. Koronapandemian vuoksi kiireetön vastaanotto toiminta ajettiin alas valtakunnallisen linjauksen mukaisesti ja palvelusetelien jakaminen keskeytettiin kolmeksi kuukaudeksi. Hoitoajat peruttiin n.10 000 potilaalta. Kiireellistä hoitoa annettiin kolmessa hammashoitolassa, muut hoitotilat suljettiin. Hammaslääkärit olivat vuoroviikoin työssä, lomautettuna tai lomalla. Muu henkilökunta oli vastaanottotyön lisäksi myös osittain korvaavassa työssä. Osa henkilökuntaa teki omassa toiminnassa kehittämis- ja huolto yms. töitä. Vuosilomia pidettiin mahdollisimman paljon. Kiireettömään hammashoittoon pääsyaika vuoden 2020 marraskuussa oli keskimäärin 273 vuorokautta.

Suun terveydenhuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrä lisääntyi hiukan edelliseen vuoteen verrattuna. Yhteydenottoja oli 44 (v. 2019: 40). Suurin osa yhteydenotoista koski hoitoa ja hoitomenetelmiä (23). Tähän kohtaan on kirjattu myös potilaiden harmistuneet yhteydenotot, jolloin vastaanottoaika on jouduttu perumaan ja uusi aika järjestyi viiveellä. Potilasvahinkoepäilyjä oli 14 (v. 2019: 11). Asiakasmaksuja koskevia yhteydenottoja tuli 11 (v. 2019: 9). Muihin yhteydenottoihin (9) on kirjattu potilasvahinkokäsittelyyn liittyvät uusintayhteydenotot. Muutamia yhteydenottoja tuli potilaan kokemasta huonosta kohtelusta (2), tietosuojaan ja salassapitoon liittyvissä asioista (2) sekä hammaslääkärin vaihtamista (1).

| Suun terveydenhuolto            | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä                 | 22   | 19   | 32   | 25   | 26   | 21   | 40   | 44   |
| Yhteydenottojen syyt:           |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoito ja menetelmät             | 14   | 13   | 15   | 19   | 8    | 13   | 31   | 23   |
| Hoitoon pääsy                   | 5    | 0    | 3    | 1    | 3    | 2    | 0    | 6    |
| Kohtelu                         | 3    | 0    | 5    | 1    | 1    | 0    | 0    | 2    |
| Muut syyt                       | 1    | 1    | 2    | 0    | 3    | 0    | 4    | 9    |
| Potilasvahinkoepäily            | 13   | 5    | 16   | 20   | 13   | 10   | 11   | 14   |
| Lääkärin vaihto/hoitajan vaihto | 0    | 0    | 3    | 1    | 0    | 1    | 0    | 1    |
| Asiakasmaksut                   | 0    | 0    | 1    | 2    | 5    | 2    | 9    | 11   |
| Tietosuoja ja salassapito       | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 2    |

#### 4.3 Terveydenhoidon palvelut

Terveydenhoitopalveluissa toteutui vuonna 2020 129 932 asiakaskäyntiä (v. 2019: 148 500 käyntiä). Neuvolatoimintaa ja kouluterveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja asiamiesten suuntaan tilastoitiin 6 (v. 2019: 17). Yhteydenottojen syinä olivat: tietosuojaan ja salassapitoon liittyvät kysymykset 1, tiedonsaanti 1 ja hoitoon pääsy 1, (lähinnä terapiapalveluihin pääsyyn liittyviä ongelmia). Yhden lapsen vanhemmat toivoivat lääkärin/terveydenhoitajan vaihtoa. Muut syyt (2) koskivat jo käsittelyssä olevien asioiden uusinta yhteydenottoja.

| Terveydenhoi-<br>don palvelut          | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yh-<br>teensä                   | 7    | 9    | 9    | 17   | 15   | 14   | 17   | 6    |
| Yhteydenotto-<br>jen syyt:             |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoito ja mene-<br>telmät               | 4    | 1    | 5    | 6    | 9    | 7    | 10   | 0    |
| Hoitoon pääsy                          | 2    | 0    | 1    | 1    | 2    | 1    | 2    | 1    |
| Kohtelu                                | 1    | 0    | 5    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    |
| Muut syyt                              | 1    | 2    | 1    | 4    | 0    | 0    | 4    | 2    |
| Potilasvahn-<br>koepäily               | 2    | 1    | 1    | 0    | 2    | 2    | 0    |      |
| Tietosuoja ja<br>salassapito           | 1    | 3    | 4    | 7    | 4    | 5    | 4    | 1    |
| Tiedonsaanti                           | 0    | 2    | 0    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    |
| Asiakasmaksut                          | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    |
| Lääkärin<br>vaihto/ hoitajan<br>vaihto | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    | 1    |

#### 4.4 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 33 561 käyntiä (v. 2019: 60 184 käyntiä). Vuoden 2020 aikana kuntoutuspalvelujen osalta tuli 5 yhteydenottoa. Yhteydenotoista kaksi koski lymfaterapian maksusitoumusten jatkamista, yksi apuvälineen saamista ja kaksi fysioterapian vastaanottoajan järjestymistä.

| Kuntoutus-<br>palvelut     | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yh-<br>teensä       | 6    | 2    | 0    | 2    | 1    | 1    | 2    | 5    |
| Yhteydenot-<br>tojen syyt: |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoito ja mene-<br>telmät   | 5    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 3    |
| Hoitoon pääsy              | 0    | 1    | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 2    |
| Kohtelu                    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Potilasvahn-<br>koepäily   | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    |
| Tiedonsaanti               | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Muut syyt                  | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

#### 4.5 Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluissa oli viime vuonna käytössä 194 omaa sairaansijaa. Omassa osastohoidossa toteutui 65 148 hoitopäivää (v. 2019: 64 717 hoitopäivää). Osastojen kuormitusprosentti oli 91 (v. 2019: 91). Sairaalapalveluista tehtiin vuoden 2020 aikana 9 muistutusta (v. 2019: 8).

Sairaalapalvelujen osalta potilaiden/omaisten yhteydenottoja kaikkien vuodeosastojen osalta oli yhteensä 41 (v. 2019: 40). Näistä uusia potilaiden/omaisten yhteydenottoja oli 32. Muutaman sairaalahoidossa olleen läheisen toistuvat yhteydenotot (9) lisäävät yhteydenottojen kokonaislukumäärää. Sairaalapalvelujen yhteydenotoista yksi koski Juankosken vuodeosastoa ja loput Harjulan sairaalan osastoja.

Sairaalapalveluissa yleisin yhteydenoton syy oli hoito ja hoitomenetelmät (28 yhteydenottoa). Hoito ja menetelmät otsikon alle sisältyi monia erilaisia syitä kuten esim. kuntoutukseen, lääkehoitoon, infektioiden hoitoon, hoitovirhe-epäilyyn tai kotiutukseen liittyviä kysymyksiä.

Asiamiesten tietoon tuli sairaalapalvelujen osalta 6 potilasvahinkoepäilyä (v. 2019: 7). Yhteydenottojen syinä olivat myös: tiedonsaanti (5), potilaan/omaisten kokema huono kohtelu (3), tietosuoja-asiat (2), itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat (1), asiakasmaksut (1) sekä muut syyt (8). Muut syyt koskivat pääosin jo tehtyjen potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten tai kantelujen jatkokäsittelyä.

| Sairaalapalvelut          | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä           | 33   | 26   | 30   | 31   | 30   | 44   | 42   | 41   |
| Yhteydenottojen syyt:     |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoito ja menetelmät       | 22   | 14   | 22   | 19   | 15   | 21   | 25   | 28   |
| Hoitoon pääsy             | 2    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    |
| Kohtelu                   | 8    | 1    | 5    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3    |
| Potilasvahinkoepäily      | 10   | 5    | 8    | 9    | 10   | 8    | 7    | 6    |
| Tiedonsaanti              | 2    | 1    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 5    |
| Muut syyt                 | 0    | 5    | 2    | 3    | 5    | 15   | 8    | 8    |
| Itsemääräämisoikeus       | 0    | 0    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    |
| Tietosuoja ja salassapito | 0    | 1    | 0    | 0    | 2    | 1    | 1    | 2    |
| Asiakasmaksut             | 0    | 0    | 0    | 3    | 4    | 2    | 5    | 1    |
| Vahingonkorvausvaatimus   | 0    | 0    | 0    | 3    | 1    | 5    | 1    | 0    |

#### 4.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Kuopion perusterveydenhuollon mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyvin yhteydenottojen määrä oli vielä vuoden 2020 puolella vähäinen. Yhteydenottoja kirjautui yhteensä 11 (v. 2019: 9). Yhteydenotoista 6 koski hoitoa ja hoitomenetelmiä, 6 hoitoon pääsyä, 2 potilaan kokemaa huonoa kohtelua, 2 tietosuoja ja salassapitoa, 2 lääkärin lausuntoihin liittyvää asiakasmaksua, yksi tiedonsaantia sekä itsemääräämisoikeutta. Perusterveydenhuollon mielenterveyspalveluista tehtiin viime vuonna 3 muistutusta.

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

| Mielenterveys- ja päihdepalvelut | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kaikki yhteensä                  | 19   | 10   | 10   | 11   | 8    | 7    | 9    | 11   |
| Yhteydenottojen syyt:            |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Hoito ja menetelmät              | 11   | 5    | 6    | 6    | 6    | 2    | 6    | 6    |
| Hoitoon pääsy                    | 1    | 2    | 2    | 5    | 1    | 3    | 5    | 6    |
| Kohtelu                          | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    |
| Potilasvahinkoepäily             | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Tiedonsaanti                     | 4    | 1    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 1    |
| Muut syyt                        | 3    | 1    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 0    |
| Itsemääräämisoikeus              | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    |
| Tietosuoja ja salassapito        | 2    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2    |
| Asiakasmaksut                    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    |
| Lääkärin/hoitajan vaihto         | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    |

## 5 HUOMIOITA, KEHITTÄMISKOhteita JA HUOLENAIHEITA

1. Potilaan rooli on muuttumassa potilaasta asiakkaaksi. Potilaat vaativat yhä enemmän vastinetta asiakasmaksuille. Potilaat eivät ole valmiita maksamaan itsestä riippumattomista syistä tulevia kustannuksia. Yhä useammin halutaan korvauksia ns. turhasta käynnistä, jolloin potilas on kokenut jääneensä ilman hoitoa tai on syntynyt turhia matkakustannuksia. Myös Kuluttajaliitto on alkanut 3/2020 alkaen tarjota avointa ja maksutonta neuvontaa potilaiden sekä sosiaalipalveluiden asiakkaiden oikeuksista. Uusi neuvontanumero palvelee kaikkia neuvoa kaipaavia lisämaksuttomassa numerossa.
2. Pitkäaikaissairauksien tunnistaminen ja hyvä hoito edellyttävät säännöllistä seurantaa ja moniammatillista yhteistyötä. Monien pitkäaikaissairauksien tunnistaminen on voinut viivästyä koronaviruspandemian aiheuttamien palvelumuutosten vuoksi.
3. Terveystenhuoltolaissa (49 §) on tunnistettu hoitosuhteen jatkuvuuden merkitys. Potilaan jatkohoito on toteutettava siten, että hänet ohjataan häntä aiemmin hoitaneen lääkärin hoitoon, aina kun se hoidon asianmukaisen järjestämisen kannalta on mahdollista. Varsinkin pitkäaikaissairaiden ja paljon terveyspalveluja käyttävien kohdalla tämä turvaa pitkäaikaissairaiden hoidon jatkuvuuden ja hoitoketjun sujuvuuden. Hoidon jatkuvuudella on keskeinen merkitys perusterveydenhuollon tehokkuuteen, kustannuksiin ja laatuun.
4. Tilanteissa, joissa joudutaan toimimaan asianosaisen toiveen tai tahdon vastaisesti, on perustelu ja asian perusteellinen läpikäynti erityisen tärkeää. Näin mahdollinen tyytymättömyys voisi kohdistua itse asiaan eikä koettuun perusteluiden tai tiedon puutteeseen.
5. 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.

## LIITTEET 1 ja 2

### Perusturvan palvelualueen yhteydenotot, syyt ja toimenpiteet

#### Sosiaaliasiain tilasto vuodelta 2020

| LIITE 1 Kuopio 1.1-31.12.2020           |      |         |          |         |            |         |         |            |  | Yhteydenoton syyt     |                          |                     |        |             |          |                            |              |            |    | Toimenpiteet |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
|-----------------------------------------|------|---------|----------|---------|------------|---------|---------|------------|--|-----------------------|--------------------------|---------------------|--------|-------------|----------|----------------------------|--------------|------------|----|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                         | Uusi | Tositus | Yhteensä | Asiakas | Työntekijä | Puhelin | S-posti | Tapaaminen |  | Hoidon palvelun tarve | Hoidon palvelun palautus | Itsemääräämiskäytös | Kotien | Maksusasiat | Muu syyt | Poliisilain tai sen epäily | Tiedonsaanti | Tietosuoja |    | Kantelu      | Muutokset | Muutokset | Muutokset | Muutokset | Muutokset | Muutokset | Muutokset | Muutokset | Muutokset |
| Kuopio 1.1-31.12.2019                   |      |         |          |         |            |         |         |            |  |                       |                          |                     |        |             |          |                            |              |            |    |              |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Asumispalvelut/ vanhustalot             | 20   | 5       | 25       |         |            |         |         |            |  | 19                    | 1                        | 0                   | 1      | 8           | 0        | 4                          | 1            | 0          |    | 5            | 8         | 2         | 0         | 16        | 2         | 8         | 0         |           |           |
| Huolto/ tapaaminen/ elatus              | 9    | 1       | 10       |         |            |         |         |            |  | 8                     | 1                        | 0                   | 2      | 0           | 1        | 0                          | 1            | 1          | 0  | 2            | 0         | 0         | 7         | 0         | 1         | 0         |           |           |           |
| Kehitysvammahuolto                      | 7    | 5       | 12       |         |            |         |         |            |  | 12                    | 0                        | 1                   | 2      | 0           | 0        | 0                          | 0            | 0          | 0  | 0            | 2         | 0         | 7         | 0         | 3         | 0         |           |           |           |
| Kotihoito/ vanhustalot                  | 29   | 3       | 32       |         |            |         |         |            |  | 20                    | 5                        | 1                   | 2      | 8           | 2        | 0                          | 0            | 3          | 1  | 4            | 2         | 0         | 18        | 0         | 15        | 0         |           |           |           |
| Lastensuojelu                           | 68   | 26      | 94       |         |            |         |         |            |  | 78                    | 12                       | 1                   | 21     | 13          | 0        | 0                          | 7            | 3          | 9  | 14           | 13        | 0         | 55        | 0         | 14        | 0         |           |           |           |
| Mielenterveyspalvelut                   | 3    | 1       | 4        |         |            |         |         |            |  | 3                     | 0                        | 1                   | 1      | 0           | 1        | 0                          | 0            | 0          | 0  | 2            | 0         | 0         | 4         | 0         | 0         | 0         |           |           |           |
| Muu                                     | 6    | 0       | 6        |         |            |         |         |            |  | 1                     | 1                        | 0                   | 0      | 1           | 3        | 0                          | 0            | 0          | 1  | 0            | 0         | 0         | 4         | 0         | 2         | 0         |           |           |           |
| Muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu | 11   | 1       | 12       |         |            |         |         |            |  | 8                     | 4                        | 0                   | 2      | 0           | 1        | 0                          | 0            | 0          | 1  | 1            | 1         | 0         | 8         | 0         | 2         | 0         |           |           |           |
| Päihdehuolto                            | 0    | 0       | 0        |         |            |         |         |            |  |                       |                          |                     |        |             |          |                            |              |            |    |              |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Päivähoito                              | 0    | 0       | 0        |         |            |         |         |            |  |                       |                          |                     |        |             |          |                            |              |            |    |              |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Toimeentulotuki                         | 7    | 1       | 8        |         |            |         |         |            |  | 2                     | 7                        | 0                   | 1      | 1           | 1        | 0                          | 0            | 0          | 0  | 0            | 0         | 0         | 5         | 0         | 3         | 0         |           |           |           |
| Vammaispalvelut                         | 25   | 8       | 33       |         |            |         |         |            |  | 16                    | 21                       | 0                   | 2      | 2           | 1        | 0                          | 0            | 0          | 2  | 1            | 10        | 0         | 12        | 0         | 12        | 0         |           |           |           |
| Yhteensä 31.12.2020                     | 185  | 51      | 236      |         |            |         |         |            |  | 167                   | 52                       | 4                   | 34     | 33          | 10       | 4                          | 9            | 7          | 19 | 32           | 30        | 0         | 136       | 2         | 60        | 0         |           |           |           |
| Yhteensä 31.12.2019                     | 206  | 47      | 253      |         |            |         |         |            |  | 172                   | 55                       | 1                   | 45     | 23          | 14       | 5                          | 25           | 6          | 9  | 31           | 22        | 1         | 157       | 4         | 81        | 7         |           |           |           |
| Yhteensä 31.12.2018                     | 158  | 54      | 212      |         |            |         |         |            |  | 138                   | 42                       | 6                   | 21     | 11          | 13       | 3                          | 23           | 9          | 6  | 11           | 13        | 1         | 120       | 0         | 78        | 1         |           |           |           |
| Yhteensä 31.12.2017                     | 176  | 69      | 245      |         |            |         |         |            |  | 177                   | 38                       | 5                   | 21     | 26          | 18       | 13                         | 27           | 7          | 7  | 20           | 12        | 5         | 170       | 10        | 70        | 0         |           |           |           |
| 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        |           |           |           |           |
| Muu 2020                                | 3    | 0       | 3        |         |            |         |         |            |  | 0                     | 2                        | 0                   | 0      | 0           | 1        | 0                          | 0            | 0          | 1  | 0            | 0         | 0         | 2         | 0         | 0         | 0         |           |           |           |
| Yksityiset 2020                         | 10   | 3       | 13       |         |            |         |         |            |  | 10                    | 0                        | 0                   | 0      | 2           | 1        | 2                          | 2            | 0          | 1  | 4            | 0         | 0         | 11        | 2         | 3         | 0         |           |           |           |
| KELA                                    | 5    | 1       | 6        |         |            |         |         |            |  | 6                     | 1                        | 0                   | 0      | 0           | 0        | 0                          | 0            | 0          | 0  | 0            | 0         | 0         | 5         | 0         | 1         | 0         |           |           |           |
| Muu kuulumaton 2019                     | 8    | 2       | 10       |         |            |         |         |            |  | 3                     | 2                        | 0                   | 0      | 0           | 5        | 0                          | 0            | 0          | 0  | 0            | 2         | 0         | 6         | 0         | 2         | 0         |           |           |           |
| Yksityiset 31.12.2019                   | 9    | 1       | 10       |         |            |         |         |            |  | 6                     | 0                        | 1                   | 1      | 1           | 1        | 1                          | 0            | 0          | 0  | 1            | 0         | 0         | 4         | 1         | 6         | 0         |           |           |           |
| Yksityiset 31.12.2017                   | 11   | 5       | 16       |         |            |         |         |            |  | 15                    |                          | 1                   | 3      | 2           | 1        | 1                          |              |            | 2  | 4            |           |           | 11        |           | 8         |           |           |           |           |
| Yksityiset 31.12.2016                   | 8    | 0       | 8        |         |            |         |         |            |  | 3                     | 1                        |                     | 1      | 1           | 2        |                            |              |            |    |              | 1         | 5         |           | 2         |           |           |           |           |           |

| Liite 2. Kuopio 1.1. - 31.12.2020  |      |          |          |         |            |         |         |            | Yhteidenoton syy/aihe     |                         |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            | Toimenpiteet    |                  |                    |                         |                |                    |                                      |                          |                     |  |
|------------------------------------|------|----------|----------|---------|------------|---------|---------|------------|---------------------------|-------------------------|------------------|--------|---------------------------|-------------|-----------|------------------------------------|--------------|------------|-----------------|------------------|--------------------|-------------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------------|---------------------|--|
|                                    | Uusi | Tositava | Yhteensä | Asiakas | Työntekijä | Puhelin | S-posti | Tapaaminen | Hoidon/ palvelun toteutus | Hoitoon/ palvelun pääsy | Itsemäärämisohje | Kohelu | Lääkärin/ hoitajan vaihto | Maksusasiat | Muut syyt | Poikkeus/ väkivalta tai sen epäily | Tiedonsaanti | Tietosuoja | Vahingonkorvaus | Kantelu/ neuvoja | Muistutus/ neuvoja | Muu oikeusturvaneuvonta | Muu toimenpide | Ohjaus ja neuvonta | Poikkeus/ väkivalta tai -avustaminen | Selvittäminen/ sovittelu | Väikuttamistoiminta |  |
| 1.1.-31.12.2020                    |      |          |          |         |            |         |         |            |                           |                         |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            |                 |                  |                    |                         |                |                    |                                      |                          |                     |  |
| Sairaala/ palvelut                 | 32   | 9        | 41       | 39      | 2          |         |         |            | 28                        | 3                       | 1                | 3      |                           | 1           | 8         | 6                                  | 5            | 2          |                 | 4                | 9                  | 2                       |                | 31                 | 11                                   | 9                        |                     |  |
| Kuntoutus/ palvelut                | 5    |          | 5        | 5       |            |         |         |            | 3                         | 2                       |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            |                 | 1                |                    | 2                       |                | 4                  | 2                                    |                          |                     |  |
| Vastaanotto/ palvelut              | 141  | 64       | 205      | 201     | 4          |         |         |            | 143                       | 24                      |                  | 15     | 9                         | 4           | 24        | 32                                 | 15           | 21         |                 | 4                | 30                 |                         | 2              | 159                | 46                                   | 57                       | 1                   |  |
| Ilta- ja viikonloppu/ palvelut     | 6    | 1        | 7        | 7       |            |         |         |            | 5                         |                         | 1                |        |                           |             | 1         | 2                                  | 1            | 1          |                 | 1                | 2                  |                         |                | 5                  | 2                                    |                          |                     |  |
| Terveystieteiden/ palvelut         | 5    | 1        | 6        | 6       |            |         |         |            |                           | 1                       |                  | 1      |                           |             | 2         |                                    | 1            | 1          |                 |                  |                    | 1                       |                | 4                  | 1                                    | 1                        |                     |  |
| Suun terveydenhuolto               | 32   | 12       | 44       | 44      |            |         |         |            | 23                        | 6                       | 2                | 2      | 1                         | 11          | 9         | 14                                 |              | 2          |                 |                  |                    | 4                       |                | 28                 | 19                                   | 15                       |                     |  |
| Mielenterveys- ja päihde/ palvelut | 10   | 1        | 11       | 10      | 1          |         |         |            | 6                         | 6                       | 1                | 2      |                           | 2           |           |                                    | 1            | 2          |                 |                  | 4                  |                         |                | 8                  |                                      | 4                        |                     |  |
| Yhteensä 31.12.2020                | 231  | 88       | 319      | 312     | 7          |         |         |            | 208                       | 39                      | 2                | 23     | 11                        | 18          | 44        | 54                                 | 22           | 29         | 0               | 10               | 50                 | 4                       | 2              | 239                | 79                                   | 88                       | 1                   |  |
| Yhteensä 31.12.2019                | 229  | 110      | 339      | 327     | 12         |         |         |            | 239                       | 27                      | 0                | 15     | 12                        | 21          | 39        | 40                                 | 16           | 33         | 1               | 9                | 59                 | 1                       | 4              | 238                | 55                                   | 101                      | 0                   |  |
| Yhteensä 31.12.2018                | 202  | 68       | 270      | 261     | 9          |         |         |            | 163                       | 28                      | 0                | 17     | 10                        | 8           | 33        | 46                                 | 12           | 37         | 5               | 4                | 40                 | 2                       | 5              | 189                | 62                                   | 71                       | 0                   |  |
| Yhteensä 31.12.2017                | 223  | 68       | 291      |         | 13         |         |         |            | 180                       | 19                      | 1                | 19     | 13                        | 14          | 37        | 53                                 | 18           | 27         | 2               | 3                | 54                 | 5                       | 8              | 194                | 61                                   | 60                       | 0                   |  |
| Yhteensä 31.12.2016                | 287  | 70       | 357      |         | 9          |         |         |            | 235                       | 46                      | 1                | 64     | 14                        | 19          | 29        | 69                                 | 19           | 24         | 3               | 5                | 92                 | 0                       | 10             | 228                | 69                                   | 91                       | 1                   |  |
| Yhteensä 31.12.2015                | 232  | 50       | 282      |         | 5          |         |         |            | 147                       | 78                      | 8                | 53     | 13                        | 3           | 18        | 56                                 | 15           | 24         | 0               | 2                | 82                 | 0                       | 9              | 130                | 57                                   | 70                       | 15                  |  |
| Yhteensä 31.12.2014                | 242  | 28       | 270      |         |            |         |         |            | 100                       | 37                      | 0                | 24     | 16                        | 5           | 29        | 20                                 | 13           | 18         | 6               | 6                | 81                 | 0                       | 1              | 93                 | 23                                   | 16                       | 0                   |  |
| Lisäksi 1.1. - 31.12.2020          |      |          |          |         |            |         |         |            |                           |                         |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            |                 |                  |                    |                         |                |                    |                                      |                          |                     |  |
| Kuopion erikoissairaanhoidon       | 65   | 7        | 72       | 70      | 2          |         |         |            | 53                        | 8                       | 1                | 4      | 2                         | 2           | 8         | 24                                 | 2            | 3          | 0               | 0                | 4                  | 0                       | 0              | 63                 | 18                                   | 15                       | 0                   |  |
| Kuopion yksityiset                 | 24   | 2        | 26       | 23      | 3          |         |         |            | 12                        | 0                       | 0                | 0      | 0                         | 4           | 6         | 6                                  | 4            | 2          | 0               | 2                | 0                  | 0                       | 2              | 14                 | 3                                    | 13                       | 0                   |  |
| Muut                               | 2    | 0        | 2        | 2       | 0          |         |         |            |                           |                         |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            | 2               | 0                | 0                  | 0                       | 0              | 2                  | 0                                    | 1                        | 0                   |  |
| Kaikki yhteensä 2020               | 322  | 97       | 419      | 407     | 12         |         |         |            | 273                       | 47                      | 3                | 27     | 13                        | 27          | 58        | 84                                 | 28           | 34         | 2               | 12               | 54                 | 4                       | 4              | 318                | 100                                  | 117                      | 1                   |  |
| Kaikki yhteensä 2019               | 324  | 156      | 481      | 487     | 14         |         |         |            |                           |                         |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            |                 |                  |                    |                         |                |                    |                                      |                          |                     |  |
| Kaikki yhteensä 2018               | 309  | 110      | 419      | 402     | 17         |         |         |            |                           |                         |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            |                 |                  |                    |                         |                |                    |                                      |                          |                     |  |
| Kaikki yhteensä 2017               | 329  | 99       | 428      |         |            |         |         |            |                           |                         |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            |                 |                  |                    |                         |                |                    |                                      |                          |                     |  |
| Kaikki yhteensä 2016               | 395  | 81       | 476      |         |            |         |         |            |                           |                         |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            |                 |                  |                    |                         |                |                    |                                      |                          |                     |  |
| Kaikki yhteensä 2015               | 336  | 61       | 397      |         |            |         |         |            |                           |                         |                  |        |                           |             |           |                                    |              |            |                 |                  |                    |                         |                |                    |                                      |                          |                     |  |