

KUOPIO



SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2021

Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueet sekä varhaiskasvatus

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 Perheoikeudelliset palvelut ja lastensuojelu	11
2.5 Toimeentulotuki/ Aikuissosiaalityö.....	13
2.6 Muut sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, yksityiset ja muut sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot	14
3 VARHAISKASVATUS	14
4 TERVEYDENHUOLLON PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT.....	15
4.1 Vastaanottopalvelut	17
4.2 Suun terveydenhuolto	19
4.3 Terveydenhoidon palvelut	20
4.4 Kuntoutuspalvelut.....	20
4.5 Sairaalapalvelut	21
4.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	23
5 HUOMIOITA, KEHITTÄMISKOhteITA JA HUOLENAIHEITA.....	25

LIITTEET 1 ja 2

ESIPUHE

Valvira ja Aluehallintovirasto ohjaavat asiakkaita ja potilaita tilanteissa, jossa asiakkaat/ potilaat ovat tyytymättömiä saamaansa palveluun tai hoitoon, keskustelemaan ensin hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa. Asia voi korjaantua keskustelun avulla. Toiminnasta vastaavalla taholla on velvollisuus korjata mahdolliset epäkohdat. Lisäksi tyytymättömyyttä aiheuttaneisiin tilanteisiin voi liittyä väärinymmärryksiä, jotka selviävät nopeimmin keskustelemalla. Hoitopaikassa voidaan usein korjata hoidossa tapahtuneet virheet ja puutteet saman tien ilman aikaa ja resursseja vieviä muistutus- ja kanteluprosesseja.

Asiakkaat/ potilaat voivat viedä asioitaan eteenpäin myös muistutusten ja kanteluiden muodossa. Sosiaalihuollon asiakkaiden osalta palveluista annettavat kirjallisesti päätökset mahdollistavat asioiden viemisen myös tuomioistuimien arvioitavaksi. Potilas- ja lääkevahinkojen osalta on luotu erityiset vakuutusjärjestelmät korvauksia varten, jos hoidossa on tapahtunut henkilövahinko ja potilaalle kustannuksia. Asiamiehet pyrkivät omalla toiminnallaan löytämään tilanteisiin sopivia keinoja, joilla asiakkaiden ja potilaiden ongelmallinen asia ratkeaisi ja tyytyväisyys palveluihin säilyisi.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet eivät ole mikään erillinen tai ylimääräinen päälle liimattu palveluiden lisäosa. Yksinkertaisuudessaan kysymys on siitä, että asia on yksinkertaista saada vireille, palveluntuottaja perehtyy asiaan, omassa asiassa saa ymmärrettävää tietoa ja ratkaisut perustellaan. Tämä toimintaketju tuottaa hyvää yhteistyötä ja on mielekäs sekä asiakkaiden että palveluntuottajien näkökulmasta. Kaivattua palveluiden kustannustehokkuutta ei edistetä tinkimällä näistä osatekijöistä. Asiakas- ja potilasnäkökulmasta onkin tärkeää, että palvelukokonaisuutta jatkuvasti katsotaan palveluiden käyttäjän silmin ja organisaatiossa on halua parantaa omaa tekemistä ja olla ylpeä onnistumisista.

Sosiaali- ja potilasasiamies ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden/potilaiden etujen ajajana, vaan hän on puolueeton toimija asiakkaan/potilaan etujen toteutumisessa. Tarvittaessa sosiaali- ja potilasasiamies voi olla asiakkaan/potilaan luvalla yhteydessä eri toimijoihin asioiden selvittämiseksi ja osallistua tapaamisiin. Jos sosiaali- ja potilasasiamieheen otetaan yhteyttä mahdollisesti asiakkaan/potilaan asemaan heikentävästi vaikuttavasta asiasta, hän voi selvittää asiaa organisaation johdon kanssa. Näiden yhteydenottojen kautta on mahdollista saada aikaiseksi tarvittavia muutoksia toiminnassa ilman erillistä muistutus- tai kanteluprosessia. Sosiaali- ja potilasasiamies ei ole valvova viranomainen, mutta vuosittaisessa selvityksessään hän voi tuoda esiin asiakkaan ja potilaan asemaa vaikeuttavia asioita ja ehdottaa yleisellä tasolla toimenpiteitä esiin tulleisiin ongelmiin ja epäkohtiin.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten lakisääteisenä tehtävänä on toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Tässä selvityksessä tuodaan esille tilanteita, joissa oikeudet eivät ole yhteydenottojen perusteella kaikilta osilta toteutuneet.

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 kehitysvamma palveluita.

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

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

Vanhuspalveluiden osalta yhteydenottajina olivat pääsääntöisesti omaiset. Yhteistyö omaisten suuntaan ja yhteisen suunnitelman tekeminen asiakkaan hyväksi on tärkeää.

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

Kokonaisuutena Kuopion kaupungin perusterveydenhuollon palvelualueella potilaiden yhteydenotot asiamiehiin lisääntyivät noin sadalla vuoden 2021 aikana. Viime vuonna yhteydenottoja oli 420 (v. 2020: 319). Perusterveydenhuollon osalta hoitoon/ palveluun pääsystä on vuoden 2021 aikana tullut edellisiä vuosia enemmän yhteydenottoja (v. 2020: 39, v. 2021: 76).

Vastaanottopalvelujen osalta asiamiehiin otettujen yhteydenottojen määrä lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna (v. 2020: 212, v. 2021: 293). Myös Kuopion erikoissairaanhoidon liittyvät yhteydenotot lisääntyivät (v. 2020: 72, v. 2021: 95). Yksityisiä terveyspalveluja koskevat yhteydenotot sitä vastoin vähenivät (2020: 26 ja v. 2021: 12).

Kuopion perusterveydenhuoltoa koskevien potilasvahinkoepäilyjen vuoksi asiamiehiin otettujen yhteydenottojen määrä lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna. Vuonna 2021 yhteydenottoja kirjattiin yhteensä 67 (v. 2020: 54).

Myös tietosuojaan (v. 2020: 29, v. 2021: 42) ja asiakasmaksuihin liittyvien yhteydenottojen määrät (v. 2020: 18, v. 2021 :22) lisääntyivät hiukan edelliseen vuoteen verrattuna.

Suun terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä lisääntyi hiukan (v. 2020: 44 ja v. 2021: 49). Sairaalapalvelujen osalta potilaiden/omaisten yhteydenotot sitä vastoin vähenivät hiukan. Kaikkien vuodeosastojen osalta yhteydenottoja oli yhteensä 36 (v. 2020: 41).

Mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät viime vuonna lähinnä lasten- ja nuorten mielenterveyspalveluissa. Yhteydenottoja tuli 23 (v. 2020: 11).

Terveydenhoidon palveluihin ja kuntoutuspalveluihin 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. 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 2021 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 julkaisussa 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 202 566 (Tilastokeskus 31.12.2020).

Potilasasiamiehen toiminta-alue oli Kuopion kaupungin terveydenhuolto, Sisä-Savon terveydenhuollon kuntayhtymä, Siilinjärven sekä Tuusniemen terveydenhuolto. Väestöpohja oli 153 878 (Tilastokeskus 31.12.2020). Tämän lisäksi

vuonna 2021 potilasasiamiespalveluja myytiin kahdellekymmenelle terveystalvemukselle tarjoavalle yritykselle.

1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEEN

Työskentely-muistutukset-tilastointi

Asiamies on asiakkaan ja potilaan oikeuksien 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 potilasasiemieheen 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 varhaiskasvatustalvemukselle. Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveystalvemuksien 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 enemmän oikaisun tekemiseen. Osa yhteyttä ottaneista arastelee muistutuksen tekemistä pelähten 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.

Asiamiehillä ei ole käytössä asiakastietojärjestelmiä, vaan yhteydenotot kirjataan tilasto-ohjelmaan, joka on ollut käytössä vuoden 2015 alusta lähtien. Tilasto-ohjelmasta yksittäistä asiakasta ei voida tunnistaa eikä yhteydenotoista muodostu henkilörekisteriä. Yhtenäistä tilastointia yhteydenottojen määrästä ja syistä valtakunnan tasolla ei vielä 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.

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 keskeiset esille nousevat huolet ovat vanhusten hoito- ja palveluketjun järjestäminen asiakkaita palvelevaksi, määrällisesti riittävän ja riittävän osaavaan henkilökunnan varmistaminen kaikissa toiminnoissa sekä erityistä tukea vaativien asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen.

Sosiaalihuollon puolella koko toimialueella lastensuojelua ja vanhuspalveluita koskevat yhteydenotot muodostavat hieman yli puolet sosiaalihuollon yhteydenotoista. Nämä ovat esimerkkejä palveluista, joissa korostuu asiakkaiden oikean ja oikea-aikaisen tiedon tarve palveluiden sisällöstä ja mahdollisista vaihtoehdoista palvelun toteuttamiseksi.

Terveydenhuollon puolella kokonaisuusvaltaisuus nousee yhtenä tärkeänä teemanä. Varsinkin monisairaajat potilaat moittivat terveyskeskuksen liian lyhyitä vastaanottoaikoja. Lyhyen vastaanottoajan puitteissa lääkäri tulisi tutustua potilaan hoitokertomukseen, kartoittaa potilaan tilanne, tehdä diagnoosi, kertoa potilaalle hoitosuunnitelmasta ja mahdollisista hoitovaihtoehdoista. Jos lääkäriillä olisi vastaanottoajan puitteissa enemmän aikaa paneutua potilaansa terveydentilaan, tämä voisi säästää resursseja jatkossa. Lääkäriillä tulisi olla riittävästi aikaa keskustella asiakkaan kanssa sairauden syistä, ilmenemismuodoista, mahdollisista

seurauksista sekä hoidosta/ itsehoidosta. Potilas voi joutua varaamaan uuden vastaanottoajan, kun hänen useita terveysongelmiaan ei ehditä käsitellä varatun ajan puitteissa. Potilas saatetaan laittaa jonottamaan uutta vastaanottoaikaa. Jos potilas ymmärtää hänelle annetut ohjeet väärin ja sen seurauksena hoitaa sairauttaan väärin, hän ennen pitkää joutuu hakeutumaan uudelleen terveydenhuollon piiriin.

2 PERUSTURVAN PALVELUALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT

Perusturvan palvelualueelta oli kaikkiaan 268 yhteydenottoa sosiaaliamieheen. Yleisimmät syyt yhteydenotoissa olivat edelleen **palvelun toteutus ja palveluun pääsy**. Palvelun toteutukseen liittyvät syyt olivat sekä pienempiä että isompia asiakkaiden kokemia asioita. Palveluun pääsyn hankaluus koetaan liittyvän ainakin joltain osin tilanteisiin, joissa palveluun pääsyyn liittyy harkintaa tai erityisiä edellytyksiä. Koetun huonon kohtelun osalta suurin osa palautteesta tuli lastensuojelusta.

Muistutuksia palvelualueelta tehdään vähän suhteessa tuotetun palvelun määrään ja yhteydenottoihin nähden. Koetut ongelmat palvelun toteuttamisessa tai koettu huono kohtelu ei automaattisesti johda muistutuksen tekemiseen. Oletettavaa on, että osa näistä huonon kohtelun kokemuksista kanavoituu päätösten oikaisuihin. Kuitenkin monessa tilanteessa muistutuksen tekeminen ja siitä saatu vastaus selkeyttää tilannetta. Oletettavasti myös palautepalvelun kautta kanavoituu osa tyytymättömyydestä tai epätietoisuudesta.

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 nousevat tärkeiksi asioiksi. Kaikkien luottamus palveluun toimivuuteen ja työntekijään vaikuttavat myös siihen, kuinka asiakas kokee palvelun vastaavan tarpeeseen.

Seuraavassa on eroteltuina eri alueiden yhteydenotot. Yhteen yhteydenottoon voi liittyä useita syitä ja toimenpiteitä, sen vuoksi niiden yhteenlaskettu määrä voi olla suurempi kuin yhteydenottojen määrä. Luvuista on tarkemmat tiedot liitteessä 1.

Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	296	279	245	212	253	236	268
Toimeentulotuki	114	70	14	19	16	8	22
Lastensuojelu	77	73	75	74	98	94	85
Huolto /tapaminen/ elatus	11	15	11	5	9	10	10

Kotihoito/vanhuspalvelut	20	16	37	28	32	32	31
Asumispalvelut /vanhuspalvelut	20	35	38	18	31	25	41
Kehitysvammahuolto	2	11	18	17	5	12	21
Vammaispalvelut	20	21	21	20	18	33	32
Muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu		17	20	18	24	12	9

Yleisimmät yhteydenottojen syyt	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Palvelun toteutus	202	197	177	151	172	167	181
Hoitoon/palveluun pääsy	66	53	38	42	55	52	63
Kohtelu	37	28	21	21	45	34	22
Asiakasmaksut	13	3	26	11	23	10	23
Muut syyt	24	27	18	21	14	10	22
Tiedonsaanti	19	10	27	23	25	9	15
Tietosuoja	9	6	7	9	6	7	4

Merkittävimmät toimenpiteet	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ohjaus ja neuvonta	202	172	170	123	157	136	152
Välitys/Sovittelu	79	96	70	78	81	60	80
Muistutusneuvonta	45	21	20	11	31	32	34
Muu oikeusturva-neuvonta	32	13	12	13	22	30	24

2.1 Vanhusten kotihoito

Kotihoidon käyntimäärä vanhusten kotona oli vuonna **2021 1 356 220 käyntiä** (2020 1 395 787, 2019 1 263 503, 2018 1 251 855 ja 2017 1 086 651 käyntiä) ja asiakkaiden luona tapahtuvaa työtä oli 435 397 tuntia (449 879 tuntia, 2019 450 312 tuntia, 2018 430 420 tuntia, 2017 409 610 tuntia). Näihin lukuihin nähdyn yhteydenottojen määrä sosiaaliamiehen oli vähäinen. Yhteydenottajana oli useimmiten vanhuksen omainen. Asiamiehelle tulleiden 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.

Vanhus- ten koti- hoito	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	20	16	37	28	32	32	32
Yhteyden- ottojen syyt:							
Palvelun toteutus	13	12	22	18	15	20	23
Maksuasiat	1	0	3	2	7	8	3
Hoitoon pääsy	5	3	4	4	8	5	6
Kohtelu	4	0	2	0	2	2	4
Tiedon- saanti	2	0	7	1	1	0	2
Muut syy	3	2	4	2	3	2	1

2.2 Vanhusten asumispalvelut

Asumispalveluiden yhteydenottojen alle on rekisteröity yhteydenotot, joissa vanhuksen asuinpaikka on ollut muualla kuin kotona. Vuonna 2021 kaupungin omissa palvelukeskuksissa oli hoitopäiviä 67 996 (2020 68 428, 2019 69 185, 2018 76 231, 2017 79 379), omassa tehostetussa palveluasumisessa 96 294 (2020 97 114 2019 91 248, 2018 73 307, 2017 70 656) ja ostetussa tehostetussa palveluasumisessa 182 175 (2020 160 549 (2019 141 072, 2018 146 550, 2017 168 448) hoitopäivää.

Asiamiehen yhteydenottajina olivat pääsääntöisesti vanhusten omaiset. Yhteydenottojen perusteella huolta oli hoidon laadusta ja epätietoisuutta käytännöistä. Lisäksi esille nousivat hoitoon pääsyn ja koetun kohtelun kysymykset.

Vanhus- ten asu- mispalve- lut	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yh- teensä	20	35	38	18	31	25	41
Yhteyden- ottojen syyt:							
Hoidon/ palvelun toteutus	10	25	26	11	20	19	20
Hoitoon/ palveluun pääsy	2	6	3	5	4	1	4
Kohtelu	0	5	5	3	6	3	1
Asiakas- maksut	10	1	9	2	4	8	10
Muut syyt	1	2	6	0	1	0	10

Vanhuspalveluista välittyvä 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 32 ja kehitysvammahuollon osalta 21. Yhteydenottoja oli edellisvuotta enemmän. Kokonaisasiakasmäärä näissä palveluissa oli 2540 (vuonna 2020 2883, vuonna 2019 3676, vuonna 2018 3350 ja vuonna 2017 3056) vammaispalvelun asiakasta, joista 783 (vuonna 2020 905) 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. Asiakkaiden kokemana lääkäripalveluiden hajauttaminen oli selkeä huononnuksena aikaisempaan käytäntöön.

Vammais- palvelu ja kehitys- vamman- huolto	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	24	32	39	37	23	45	53
Yhteydenottojen syyt:							
Hoidon/ palvelun toteutus	14	23	30	29	18	28	40
Hoitoon / palveluun pääsy	10	9	7	7	8	21	19
Kohtelu	2	1	4	6	2	4	3
Tietosuoja	2	0	2	1	0	0	0
Muut syyt	0	1	0	1	0	1	2

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

2.4 Perheoikeudelliset palvelut ja lastensuojelu

Yhteydenottojen perustella lapsiperhepalveluiden toimialueelta nousivat esille lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut.

Perheoikeudelliset palvelut

Yhteydenottoja asiainneeseen vuonna 2021 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 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 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. Huolena voidaan edelleen 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. Asiakkailta on tullut palautetta työntekijöiden vaihtuvuudesta ja tavoitettavuudesta.

Yhteydenottoja asiamieheen oli 85 (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.

Lastensuojeluilmoituksia on tehty vuonna 2021 3792 (vuonna 2020 3920, vuonna 2019 3714, 2018 3459, 2017 3756, 2016 2855, 2015 2970).

Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	88	88	86	79	98	94	85
Yhteydenottojen syyt:							
Hoidon/ palvelun toteutus	71	76	68	64	87	78	72
Hoitoon/ palveluun pääsy	10	5	4	3	8	12	7
Kohtelu	20	17	8	10	28	21	11
Muut syyt	2	7	1	4	1	0	2

Tiedon- saanti	11	6	13	12	14	7	5
Tietosuoja	3	2	2	5	3	3	3

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

2.5 Toimeentulotuki/ Aikuissosiaalityö

Toimeentulotuen siirto Kelalle on tasapuolistanut asiakkaiden asemaa, 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.

Toimeentulotuki / aikuis- sosiaalityö	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Yhteydenottojen määrät yhteensä	114	70	14	19	16	8	22
Yhteydenottojen syyt:							
Hoidon/ palvelun toteutus	118	49	7	8	7	2	14
Hoitoon/ palveluun pääsy	28	22	5	10	9	7	12
Kohtelu	10	3			2	0	1
Asiakasmaksut	0	1		2	2	1	0
Muut syyt	8	2	2	1	0	1	0
Tiedon- saanti	0	0		2	0	0	0
Tietosuoja	1	0			0	0	0

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

Sosiaalihuoltolakiin liittyvät muut yhteydenotot (9) 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 6 kertaa. Kunnan toimialueella olevat yksityiset sosiaalihuollon tuottajat kuuluvat automaattisesti kunnan sosiaaliasiamiehen palvelun piiriin. Yksityisten palveluntuottajien osalta on epäselvää, miten hyvin sosiaaliasiamiehen yhteydenotot ovat näkyvissä toimintayksiköissä ja millä kynnyksellä toimipaikoista ohjataan ottamaan sosiaaliasiamieheen yhteyttä.

Muissa ja Kela yhteydenotoissa (9+7) käsiteltiin mm. edunvalvontaa, kuntoutusta, toimeentulotukea, vakuutusosoikeutta. Varsinkin edunvalvontaan liittyvät asiat korostuivat yhteydenotoissa. Jokaista yhteydenottajaa on autettu parhaan tiedon ja taidon mukaisesti eteenpäin.

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.

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, sovittelemista potilaan/läheisten ja hoitohenkilökunnan välillä sekä konkreettista auttamista esimerkiksi muistutusten, potilasvahinkoilmoituksen tai kantelujen laatimisessa.

Kokonaisuutena Kuopion kaupungin perusterveydenhuollon palvelualueella potilaiden yhteydenotot asiamiehiin lisääntyivät noin sadalla vuoden 2021 aikana. Viime vuonna yhteydenottoja oli 420 (v. 2020: 319).

Vastaanottopalvelujen osalta asiamiehiin otettujen yhteydenottojen määrä lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna (v. 2020: 212 ja v. 2021: 293). Myös Kuopion erikoissairaanhoidon liittyvät yhteydenotot lisääntyivät (v. 2020: 72 ja v. 2021: 95). Yksityisiä terveystalouksia koskevat yhteydenotot vähenivät edelliseen vuoteen verrattuna (2020: 26 ja v. 2021: 12).

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

Kuopion kaupungin perusterveydenhuollosta tehtiin vuoden 2021 aikana noin 80 potilaslain mukaista muistutusta (v. 2020: 54) ja muistutuksiin vastattiin keskimäärin 21 päivän sisällä.

Kuopiossa perusterveydenhuoltoa koskevien potilasvahinkoepäilyjen vuoksi yhteydenottojen määrä lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna. Vuonna 2021 yhteydenottoja kirjattiin yhteensä 68 (v. 2020: 54). Potilasvakuutuskeskus otti vuoden 2018 lopulla käyttöönsä sähköisen vahinkoilmoituslomakkeen. Osa potilaista täyttää vahinkoilmoituksen netissä omatoimisesti. Nämä ilmoitukset eivät näy asiamiesten tilastoissa.

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.

Perusterveydenhuollon osalta hoitoon/ palveluun pääsystä on vuoden 2021 aikana tullut edellisiä vuosia enemmän yhteydenottoja (v. 2020: 39 ja v. 2021: 76).

Tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrä (42) hiukan lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna (v. 2020: 29). Tietosuojaan liittyvissä yhteydenotoissa usein kysyttiin ohjeita potilasasiakirjojen tilaamiseen, lokitietojen pyytämiseen tai Omakannassa näkyvien tekstien oikaisemiseen. Ajoittain potilaan ovat ottaneet yhteyttä potilasasiakirjoihin tehtyjen kirjausten vuoksi. Potilaan esitiedossa voi olla mainintoja jopa vuosikymmeniä sitten olleista mielenterveys- tai päihdeongelmista. Potilas saattoi kokea, että niillä ei ole enää mitään merkitystä potilaan tämänhetkiseen elämään. Vanhat diagnoosit koettiin leimaavina ja potilaan mielestä vaikeuttivat oikean hoidon saamista. Potilaat kokivat, että diagnosoitu mielenterveys- tai päihdeongelma ohjasi henkilökunnan toimintaa eikä esim. potilaan so-maattista vaivaa otettu riittävän vakavasti.

Kun potilas havaitsee Omakannassa omien tietojensa joukossa väärän ihmisen tietoja, hän saattaa ihmetellä sitä, että hän itse joutuu näkemään vaivaa terveydenhuollon ammattilaisen tekemän virheen korjaamiseksi.

Potilaan/ asiakkaan/ omaisen kokemaan huonoon kohteluun (v. 2020: 23, v. 2021: 26) ja asiakasmaksuihin (v. 2020: 18, v. 2021: 22) liittyvien yhteydenottojen määrissä on hiukan lisäystä edelliseen vuoteen verrattuna.

Terveydenhuollon palvelualue	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	282	357	291	270	339	319	420
Yhteydenottoja tuli myös							
Erikoissairaanhoidosta	65	82	77	93	94	72	95
Yksityisistä palveluista	14	22	29	38	41	26	12
Kallaveden työterveyshuollosta	6	15	20	13			
Muilta palvelualueilta			11	5	7	2	1
Kuopion alueelta yhteydenottoja yhteensä	367	476	428	419	481	419	552
Yhteydenottoja muista kunnista, joiden kanssa ei ole voimassaolevaa yhteistyösopimusta	30	35	36	32	30	21	26

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 2021 yhteensä 227 313 vastaanottokäyntiä (v. 2020: 206 360 käyntiä). Kuopion perusterveydenhuollon hoitotakuun toteutumista tiedotetaan kolme kertaa vuodessa: huhtikuussa, elokuussa ja joulukuussa. Kiireettömään terveyskeskushoittoon pääsyn aika vuoden 2021 marraskuussa oli keskimäärin 15,98 vuorokautta (vaihteluväli 7,58 – 21,71 vrk).

Kuopion kaupungin www-sivuilta löytyy potilaalle ohjeet terveydenhuoltolain (2010/1326) mukaisesta hoitopaikan valintaoikeudesta.

Viime vuonna asiamiehille tuli yhteensä 293 (v. 2020: 212) vastaanottopalveluja koskevaa yhteydenottoa. Tähän lukuun sisältyvät sekä Kuopion kaupungin kaikkien terveysasemien sekä KYS:n tiloissa toimivan perusterveydenhuollon akuuttivastaanoton palvelut. Toistuvia tai uusintayhteydenottoja oli 70 (v. 2020: 65). Näistä uusintayhteydenottoista osa koski jo tehtyjen potilasvahinkoilmoitusten jatkotoimenpiteitä.

Eniten yhteydenottoja tuli seuraavien syiden vuoksi: hoito ja menetelmät 151 (v. 2020: 148), hoitoon pääsy 51 (v. 2020: 24), potilasvahinkoepäilyt 43 (v. 2020: 34), tietosuojaan ja salassapitoon liittyvät kysymykset 33 (v. 2020: 22), sekä muut syyt 35 (v. 2020: 25). Muiden syiden ja uusintayhteydenottojen alle on kirjattu mm. erilaiset tiedustelut, uusintayhteydenotot potilasvahinkoilmoitusten ja muistutusten osalta. Potilaan kokemaan huonoon kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 19 (v.2020:16).

Hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot koskivat usein kiireettömän lääkäriajan saamista erilaisten lääkärin lausuntojen tarpeen vuoksi. B-lausuntojen viivästymisen takia potilaalle saattoi tulla taloudellisia ongelmia tai esim. viivettä kuntouttavaan toimintaan pääsystä.

Varsinkin monisairaat potilaat moittivat terveyskeskuksen liian lyhyitä vastaanottoaikoja. Lyhyen vastaanottoajan puitteissa lääkäri tulisi tutustua potilaan hoitokertomukseen, kartoittaa potilaan tilanne, tehdä diagnoosi, kertoa potilaalle hoitosuunnitelmasta ja mahdollisista hoitovaihtoehdoista. Jos lääkäriellä olisi vastaanottoajan puitteissa enemmän aikaa paneutua potilaansa terveydentilaan, tämä voisi säästää resursseja jatkossa. Lääkäriellä tulisi olla riittävästi aikaa keskustella asiakkaan kanssa sairauden syistä, ilmenemismuodoista, mahdollisista seurauksista sekä hoidosta/ itsehoidosta. Potilas voi joutua varaamaan uuden vastaanottoajan, kun hänen useita terveysongelmiaan ei ehditä käsitellä varatun ajan puitteissa. Potilas saatetaan laittaa jonottamaan uutta vastaanottoaika. Jos potilas ymmärtää hänelle annetut ohjeet väärin ja sen seurauksena laiminlyö hoitoaan tai hoitaa sairauttaan väärin, hän saattaa joutua myöhemmin hakeutumaan uudelleen terveydenhuollon piiriin.

Asiamieheen otettiin yhteyttä myös tilanteissa, jolloin potilaat olivat soittaneet terveysasemalle saadakseen lääkärin vastaanottoaikaa, mutta eivät saaneet oman arvionsa mukaan vastaanottoaikaa riittävän nopeasti. He hakeutuivat hoitoon yksityiseen terveyspalveluun, jossa todettiin hoitoa vaativa sairaus/vamma. Potilaat kysyivät neuvoa, miten he voivat hakea korvausta yksityisen terveydenhuollon käynnistä aiheutuneisiin kustannuksiin. Osalle kuntalaisista yksityisvastaanotolle hakeutuminen ei ole taloudellisesti mahdollista. Tämä asettaa potilaat eriarvoiseen asemaan. Viime vuonna muutaman kerran terveyskeskushoitoon pääsyn viivästyminen ja jatkotutkimuksiin lähettämättä jättäminen johtivat potilasvahinkoilmoitusten tekemiseen.

Ilta- ja viikonloppupäivystyksen lääkäri- ja hoitohenkilöstökäyntejä oli viime vuonna yhteensä 18 764. Ilta- ja viikonloppupäivystystä koskevia yhteydenottoja asiamiesten suuntaan tuli koko vuoden aikana 4 (v. 2020: 7). Liitteenä olevassa taulukossa ilta- ja viikonloppupäivystykseen liittyvät yhteydenotot ovat tilastoitu omalle rivilleen.

Vastaanot-topalvelut	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	207	259	210	183	229	212	293
Yhteydenottojen syyt:							
Hoito ja menetelmät	103	173	131	120	165	148	151
Lääkärin/hoitajan vaihto	9	12	12	9	10	9	14
Hoitoon pääsy	73	35	11	21	19	24	51
Kohtelu	38	56	18	16	14	16	19
Lääkehoito							
Muut syyt	10	21	28	17	23	25	35
Potilasvahinkoepäily	31	39	28	25	21	34	43
Tiedonsaanti	11	14	13	5	12	15	14
Tietosuoja ja salassapito	19	17	20	30	25	22	33
Asiakasmakсут	2	13	5	3	7	4	7
Vahingonkorvaus			1				0

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 103 322 potilaskäyntiä (v. 2020: 89 441). Suun terveydenhuollosta tehtiin vuoden 2021 aikana yhteensä 2 potilaslain mukaista muistutusta. Muistutuksiin vastattiin keskimäärin 12 päivän sisällä.

Kiireettömään hammashoittoon pääsyaika vuoden 2021 marraskuussa oli keskimäärin 95 vuorokautta.

Suun terveydenhuoltoon liittyvien yhteydenottojen määrä lisääntyi hiukan edelliseen vuoteen verrattuna. Yhteydenottoja oli 49 (v. 2020: 44). Suurin osa yhteydenotoista koski hoitoa ja hoitomenetelmiä (28). Nämä liittyivät useimmiten hampaan paikkaukseen ja/tai poistoon sekä juurihoitoon tai hoidon aikana potilaan implantille tai proteesille tulleeeseen vahinkoon. Potilasvahinkoepäilyjä oli 19 (v. 2020: 14). Muihin yhteydenottoihin (13) on kirjattu potilasvahinkokäsittelyyn liittyvät uusintayhteydenotot. Asiaksmaksuja koskevien yhteydenottojen määrä väheni. Viime vuonna niitä tuli 9 (v. 2020: 11). Hoitoon pääsyyn liittyviä yhteydenottoja oli 8 (v. 2020: 6). Muutamia yhteydenottoja tuli potilaan kokemasta huonosta kohtelusta (2) sekä hammaslääkärin vaihtamista (2). Yksi yhteydenotto koski tiedonsaantia. Tietosuojaan ja salassapitoon liittyviä yhteydenottoja ei viime vuonna tullut lainkaan.

Suun terveydenhuolto	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	32	25	26	21	40	44	49
Yhteydenottojen syyt:							
Hoito ja menetelmät	15	19	8	13	31	23	28
Hoitoon pääsy	3	1	3	2	0	6	8
Kohtelu	5	1	1	0	0	2	2
Muut syyt	2	0	3	0	4	9	13
Potilasvahinkoepäily	16	20	13	10	11	14	19
Lääkärin vaihto/hoitajan vaihto	3	1	0	1	0	1	2
Asiaksmaksut	1	2	5	2	9	11	9
Tietosuoja ja salassapito	0	0	1	1	1	2	0
Tiedonsaanti							1

4.3 Terveydenhoidon palvelut

Terveydenhoitopalveluissa viime vuonna toteutui 158 333 asiakaskäyntiä (v. 2020: 110 668 käyntiä). Neuvolatoimintaa ja kouluterveydenhuoltoa koskevia yhteydenottojen määrä asiamiesten suuntaan lisääntyi viime vuonna hiukan. Yhteydenottoja tilastotiin 12 (v. 2020: 6). Yhteydenottojen syinä olivat: hoito ja menetelmät 9, tietosuojaan ja salassapitoon liittyvät kysymykset 4, potilasvahinkoepäily 3 ja yksi kokemus huonosta kohtelusta.

Terveydenhoidon palvelut	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	9	17	15	14	17	6	12
Yhteydenottojen syyt:							
Hoito ja menetelmät	5	6	9	7	10	0	9
Hoitoon pääsy	1	1	2	1	2	1	0
Kohtelu	5	1	0	0	1	0	1
Muut syyt	1	4	0	0	4	2	0
Potilasvahinkoepäily	1	0	2	2	0		3
Tietosuoja ja salassapito	4	7	4	5	4	1	4
Tiedonsaanti	0	2	1	2	1	1	0
Asiakasmaksut	0	1	0	1	0	0	0
Lääkärin vaihto/ hoitajan vaihto	0	0	0	0	2	1	0

4.4 Kuntoutuspalvelut

Kuopion kaupungin kuntoutusyksikön toimintaa ovat: fysioterapia, puheterapia, toimintaterapia, kuntoutusohjaus, veteraanikuntoutus sekä terapiapalvelut Kuopion kaupungin sairaaloissa.

Kuntoutuspalveluihin oli kirjautunut vuoden 2021 aikana 40 069 käyntiä (v. 2020: 36 853 käyntiä). Viime vuonna kuntoutuspalvelujen osalta tuli 6 yhteydenottoa. Yhteydenotoista 3 koski hoitoon pääsyä ja 3 asiakasmaksua. Yhteydenotoista kaksi koski lymfaterapian maksusitoumuksia ja kaksi lasten terapiapalvelujen järjestämistä. Yksi henkilö otti useamman kerran yhteyttä fysioterapian asiakasmaksuista.

Kuntoutuspalvelut	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	0	2	1	1	2	5	6
Yhteydenottojen syyt:							
Hoito ja menetelmät	0	1	1	0	1	3	0
Hoitoon pääsy	0	1	1	0	1	2	3
Kohtelu	0	0	0	0	0	0	0
Potilasvahinkoepäily	0	0	0	1	1	0	0
Tiedonsaanti	0	0	0	0	0	0	0
Muut syyt	0	0	0	0	0	0	1
Asiakasmaksut							3

4.5 Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluissa oli viime vuonna käytössä 194 omaa sairaansijaa. Omassa osastohoidossa toteutui 62 686 hoitopäivää (v. 2020: 65 148 hoitopäivää). Osastojen kuormitusprosentti oli 89 (v. 2020: 91).

Sairaalapalvelujen osalta potilaiden/omaisten yhteydenottoja kaikkien vuodeosastojen osalta oli yhteensä 36 (v. 2020: 41). Näistä uusia potilaiden/omaisten yhteydenottoja oli 27 (v. 2020: 32.) Muutaman sairaalahoidossa olleen läheisen toistuvat yhteydenotot (10) lisäsivät yhteydenottojen kokonaislukumäärää. Sairaalapalvelujen yhteydenotoista 4 koski Juankosken vuodeosastoa, yksi Karttulan vuodeosastoa ja loput Harjulan sairaalan osastoja.

Sairaalapalveluissa yleisin yhteydenoton syy oli hoito ja hoitomenetelmät (24 yhteydenottoa). Hoito ja menetelmät otsikon alle sisältyi monia erilaisia syitä kuten esim. kuntoutukseen, lääkehoitoon, infektioiden hoitoon, hoitovirhe-epäilyyn tai kotiutukseen liittyviä kysymyksiä.

Jonkin verran tyytymättömyyttä kohdistui osastoihin, jotka profiloituvat kuntouttavina osastoina. Omaiset kokivat potilaan kunnan romahtaneen sen jälkeen, kun hänet oli siirretty erikoissairaanhoidosta kaupungin osastolle jatkohoitoon. Potilaille toivottiin enemmän fysioterapiaa ja muuta kuntoutusta kuin sitä pystyttiin järjestämään.

Sairaalapalveluihin liittyvissä yhteydenotoista on tullut esille myös, että osalla omaisista oli vaikeuksia hyväksyä ikääntyneen ihmisen sairastumista ja kuolemaa.

Potilasasiain mies saanut vuosien varrella yhteydenottoja potilaiden omaisilta, jotka ovat kokeneet saaneensa terveydenhuoltohenkilöstöltä liian vähän huomiota läheisensä viimeisinä hetkinä ja hänen kuolemansa jälkeen. Kun kohtaaminen on jäänyt terveydenhuoltoalan ammattilaisten taholta heikoksi, omaisille saattaa tulla tästä kohtaamattomuudesta lähtevä tarve prosessoida kuolemaan liittyviä asioita valitusten kautta. Nämä valitusprosessit saattavat kestää vuosia ja nämä näkyvät asiamiestilastoissa toistuvina yhteydenottoina. Kohtaamisen tärkeys korostui erityisesti korona-aikana, kun kenties kuolevaa omaista ei edeltävästi päästy näkemään samalla tavoin kuin aiemmin.

Sairaalapalvelujen osalta asiamiesten tietoon tulleiden potilasvahinkoepäilyjen määrä väheni viime vuoden aikana. Potilasvahinkoepäilyyn vuoksi tuli 2 yhteydenottoa (v. 2020: 6). Yhteydenottojen syinä olivat myös: tiedonsaanti (7), potilaan/ omaisten kokema huono kohtelu (4), vahingonkorvausvaatimukset (3), asiakasmaksut (3), tietosuoja-asiat (2), hoitoon pääsy sekä muut syyt (4). Muut syyt koskivat pääosin jo tehtyjen potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten tai kantelujen jatkokäsittelyä. Yksi omainen toivoi läheisensä hoitavan lääkärin vaihtamista.

Sairaalapalvelut	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	30	31	30	44	42	41	36
Yhteydenottojen syyt:							
Hoito ja menetelmät	22	19	15	21	25	28	24
Hoitoon pääsy	1	1	1	1	0	0	2
Kohtelu	5	0	0	0	0	3	4
Potilasvahinkoepäily	8	9	10	8	7	6	2
Tiedonsaanti	3	3	4	3	3	5	7
Muut syyt	2	3	5	15	8	8	4
Itsemääräämisoikeus	3	0	0	0	0	1	0
Tietosuoja ja salassapito	0	0	2	1	1	2	2
Asiakasmaksut	0	3	4	2	5	1	3

Vahingonkorvausvaatimus	0	3	1	5	1	0	3
Lääkärin vaihto/hoitajan vaihto							1

4.6 Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Kuopion perusterveydenhuollon mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyvin yhteydenottojen määrä lisääntyi viime vuoden aikana. Yhteydenottoja kirjautui yhteensä 23 (v. 2020:11). Suurin osa yhteydenotoista koski lasten ja nuorten mielenterveyspalveluja. Yhteydenotoista 14 koski tyytymättömyyttä hoidon sisältöön ja 12 koski hidasta hoitoon pääsyä tai sitä, ettei hoitoa järjestynyt ollenkaan. Yhteydenotoista 3 koski tietosuojaa ja salassapitoa, yksi tiedonsaantia ja 2 muita syitä (esim. tiedustelua muistutusten käsittelystä).

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

Mielenterveys- ja päihdepalvelut	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Kaikki yhteensä	10	11	8	7	9	11	23
Yhteydenottojen syyt:							
Hoito ja menetelmät	6	6	6	2	6	6	14
Hoitoon pääsy	2	5	1	3	5	6	12
Kohtelu	0	0	0	0	0	2	0
Potilasvahinkoepäily	0	0	0	0	0	0	0
Tiedonsaanti	1	0	0	1	0	1	1
Muut syyt	0	0	1	1	0	0	2
Itsemääräämisoikeus	0	0	0	0	0	1	0

Tieto- suoja ja salassa- pito	1	0	0	0	1	2	3
Asiakas- maksut	0	0	0	0	0	2	0
Lääkä- rin/hoita- jan vaihto	0	0	1	0	0	0	0

5 HUOMIOITA, KEHITTÄMISKOHTEITA JA HUOLENAIHEITA

1. Aluehallintovirasto ja Valvira ohjaavat asiakkaista/potilaita tilanteissa, jossa asiakkaat/potilaat ovat tyytymättömiä saamaansa palveluun tai hoitoon, keskustelemaan ensin hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa. Asia voi korjaantua keskustelun avulla. Toiminnasta vastaavalla taholla on velvollisuus korjata mahdolliset epäkohdat. Lisäksi tyytymättömyyttä aiheuttaneisiin tilanteisiin voi liittyä väärinymmärryksiä, jotka selviävät nopeimmin keskustelemalla. Hoito-/palveluyksikössä voidaan usein korjata tapahtuneet virheet ja puutteet saman tien ilman aikaa ja resursseja vieviä muistutus- ja kanteluprosesseja.
 2. Vastaanottopalveluissa varsinkin monisairaajat potilaat ovat valittaneet liian lyhyistä lääkäreiden vastaanottoajoista. Lyhyen vastaanottoajan puitteissa lääkäri tulee tutustua potilaan hoitokertomukseen, kartoittaa potilaan tilanne, tehdä diagnoosi, kertoa potilaalle hoitosuunnitelmasta ja mahdollisista hoitovaihtoehtoista. Jos lääkäriellä olisi vastaanottoajan puitteissa enemmän aikaa kerralla paneutua potilaansa tilanteeseen, tämä voisi säästää resursseja jatkossa. Lääkäriellä tulisi olla riittävästi aikaa keskustella asiakkaan kanssa potilaan sairauksista, hoidosta ja itsehoidosta. Potilas voi joutua varaamaan uuden vastaanottoajan, kun hänen useita terveysongelmiaan ei ehditä käsitellä varatun ajan puitteissa ja potilas laitetaan jonottamaan uutta vastaanottoaikaa. Tämä omalta osaltaan pahentaa jonotilannetta.
 3. 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.
 4. Sekä sosiaali- että terveydenhuollossa erityisen tärkeää näyttäisi olevan pitäminen kiinni perusasioista joihin asiakastyössä voidaan vaikuttaa riippumatta ulkoisista häiritsevistä tekijöistä (organisaatio, talous, työntekijämäärä, palvelun sisältö, yms.). Kohtelias ja asiakasta/potilasta kunnioittava käytös, asianosaisten kuuleminen, asian selvittäminen niin että asianosainen sen varmasti ymmärtää ovat tärkeitä peruspilareita, joiden varaan hyvä asiakastyö rakentuu. Palvelut ovat asiakkaita varten.
-

