

LIITE: Sosiaalilautakunta 29. 8. 2017 § 26

SOSIAALIASIAMIEHEN
SELVITYS VUODELTA 2016

Tuusniemi

mf 

Sisällys

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN	2
1 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASAIMIEHEEN	3
Työskentely-muistutukset-tilastointi	3
2 TUUSNIEMEN SOSIAALIHUOLLON YHTEYDENOTOT JA KUNTAKYSELY	5
3 YHTEENVETOA TUUSNIEMEN SOSIAALIHUOLLON TILANTEESTA TILASTON JA ASIAKASYHTEYDENOTTOJEN PERUSTEELLA.....	6
4 ASIAMIESTOIMINNASSA KERTYNEITÄ YLEISIÄ HUOMIOITA	7

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN

Toiminnan järjestäminen on lakisääteistä. Sitä säätelevät Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 ja Laki potilaan oikeuksista 785/1992 (tekstissä Asiakaslaki ja Potilaslaki). Lakien sisällöt ja asiamiehen tehtävät ovat hyvin pitkälti samansisältöiset.

Tärkeimmät **sosiaaliasiamiehen** tehtävät ovat:

- Neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakkaita lain 23 §:n 1 momentin tarkoitetussa asiassa – asiakkaan oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeustien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain

Tärkeimmät **potilasasiamiehen** tehtävät ovat:

- Neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa potilaita lain 10 §:n 1 ja 3 momentin tarkoittamissa asioissa – potilaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta, Potilasvahinkolain (585/86) mukainen potilasvahinkoilmoitus
- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

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

Vuonna 2016 sosiaali- ja potilasasiamiehinä ovat toimineet Antero Nissinen ja Arja Kivari. Asiamiehet ovat olleet tavoitettavissa puhelimitse maanantaista torstaihin klo 9.00 – 11.30. Henkilökohtainen tapaaminen asiamiehen kanssa on järjestetty pyydettyä ja muutoin tarvittaessa. Tiedot asiamiestoiminnasta ovat olleet jokaisessa toimipaikassa asiakkaiden ja potilaiden saavutettavissa sekä palvelujen tuottajien nettisivuilla.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueena oli Tuusniemen lisäksi: Juankoski, Kaavi, Keitele, Kuopio, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo ja Vesanto. Väestöpohja oli 178 246 asukasta (Väestörekisterikeskus 31.12.2016). 1.10.2016 lähtien toiminta-alueeseen liittyivät Varkaus ja Joroinen, joiden väestöpohja on 26 482 (Väestörekisterikeskus 31.12.2016).

Potilasasiamiehen toiminta-alue oli Kuopion kaupungin terveydenhuolto, Sisä-Savon kuntainliitto, Siilinjärven sekä Tuusniemen terveydenhuolto. Väestöpohja oli 147 989 (Väestörekisterikeskus 31.12.2016). Lisäksi toiminta on käsittänyt Kallaveden työterveydenhuollon ja muutaman yksityisen terveystalouden potilasasiamiestoiminnan.

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 on helppokäyttöinen yhteydenpitoa asiakkaisiin. Osa asiakkaista onkin 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 tuli eniten palveluiden sisältöön, organisointiin ja yhteystietoihin liittyen.

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun tai hoitoon, niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen toimintayksikköön tai kantelun valvontaviranomaiselle. Muistutusmenettely perustuu asiakas- ja potilaslakeihin. Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveystieteiden 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 on lukumääräisesti vähän ja kaikkia ei tehdä yhdessä asiamiesten kanssa. Yhteydenotoissa muistutuksen tekemistä mietitään enemmän kuin niitä loppujen lopuksi tehdään. Usein on löydetty yhdessä muu tapa vaikuttaa asioihin. Niissä palveluissa, joissa on päätöksentekoa, päädytään ennemmin oikaisun tekemiseen. Osa yhteyttä ottaneista arasteli muistutuksen tekemistä peläten sen vaikeuttavan asioiden hoitoa entisestään. Voikin sanoa, että muistutuksen tekemisen kynnyks on korkea ja siihen latautuu paljon asiakkaan ja potilaan toivetta.

Muistutuksen organisaatiokäsittelyllä ja annettulla 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 valtakunnan tasolla ei ole, mikä estää vertailun muihin vastaavansiin organisaatioihin.

Kaikkienensa tässä raportissa oleva tilastollinen esitys on suuntaa antava, eikä yhteydenottojen määrä välttämättä kerro palveluntarvitsijoiden yhteydenoton merkityksellisyydestä,

painoarvosta tai tehdyn selvittelyn määrystä. Nykyinen tilastointijärjestelmä on ollut käytössä asiamiestoiminnan osalta vuoden 2015 alusta.

Alueellinen näkökulma

Toiminta-alueen kunnat eroavat toisistaan väestön määrän ja palveluiden järjestämisen tapojen suhteen. Asiamiesnäkökulmasta Kuopiossa haasteena näyttäisi olevan kunnan koosta johtuvat tekijät ja palveluiden tavoitettavuus. Vahvuutena puolestaan on organisaatioon kertynyt kokemus haastavistakin tilanteista, työvoiman saatavuus ja laaja palveluvalikko. Alle 5000 asukkaan kunnille näyttäisi tämän lyhyen ajan perusteella olevan yhteistä työntekijöiden laaja-alaisen osaamisen vaatimus, asiakkaiden ja tilanteiden tuntemus ja sektorirajat ylittävä yhteistyö. Mainitut vahvuudet perustuvat yleensä pitkät työurat tehneisiin työntekijöihin ja esimiehiin. Käänteisesti tämä myös näyttää muodostavan yhden keskeisistä haasteista muutostilanteissa; kuinka löytää vankalla työkokemuksella oleva työntekijä, joka pystyy tekemään laaja-alaista, yhteistyöhön perustuvaa työtä ja sitoutuu organisaatioon. 7000 -30 000 asukkaan kunnissa (Suonenjoki, Leppävirta, Varkaus ja Siilinjärvi) on parhaimmillaan ja huonoimmillaan piirteitä pienemmistä kunnista ja Kuopiosta.

2 TUUSNIEMEN SOSIAALIHUOLLON YHTEYDENOTOT JA KUNTAKYSELY

Tuusniemen sosiaalipalveluihin liittyviä yhteydenottoja asiamiehelle tuli vuoden 2016 aikana yhteensä 29 (vuonna 2015 33). Eniten yhteydenottoja tuli toimeentulotukeen liittyen. Sosiaalipalveluissa syinä useimmiten olivat asiakkaiden kokemukset palvelun toteutuksesta. Lisäksi esille nousivat maksuihin ja palveluun pääsyyn liittyvät kysymykset.

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.

Yleisimmät yhteydenottojen syyt:	2015	2016
• Palvelun toteutus	27	19
• Maksut	5	2
• Hoitoon/palveluun pääsy	2	4
• Kohtelu	2	0
• Itsemääräämisoikeus	1	1
• Muut syyt	1	2

Merkittävimmät toimenpiteet olivat:	2015	2016
• Ohjaus ja neuvonta	20	14
• Selvittäminen / Sovittelu	10	13
• Muu neuvonta	4	
• Muistutusneuvonta	3	
• Kanteluneuvonta	3	

Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain	2015	2016
• Asumispalvelut/vanhuspalvelut	11	0
• Vammaispalvelut	7	5
• Toimeentulotuki	4	14
• Lastensuojelu	4	1
• Kotihoito/vanhuspalvelut	4	0
• Huolto/tapaaminen/elatus	1	0
• Muu + sosiaalihuolto	1	3
• Päivähoito	0	1

3 YHTEENVETOJA TUUSNIEMEN SOSIAALIHUOLLON TILANTEESTA TILASTON JA ASIAKASYHTEYDENOTTOJEN PERUSTEELLA

Sosiaaliasiamiehelle välittynyt tieto on vain yksi näkökulma kunnan palvelujen kokonaisuudesta. Tämä kuva voi kertyneen tiedon perusteella olla samanlainen tai erilainen kuin mitä asukkailla tai palveluntuottajilla on kunnan palvelujen kokonaisuudesta. Yhteyttä otaneiden määrä on pieni suhteessa tuotetun palvelun määrään, yhteyttä asiamieheen otettiin sekä isoissa että pienissä asioissa ja oletettavasti kaikki tyytymättömyys tai asioiden selvittely ei kanavoidu asiamiehen kautta. Palvelujen kokonaisuuden kannalta on toivottavaa, että raportissa oleva tieto täydentää muuta kuntaan kertynyttä tietoa palvelujen tilanteesta, ylpedenaiheista ja kehitettävistä asioista.

Asiakasnäkökulmasta on tärkeää, että asiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla ja näin asiakkaalla on mahdollisuus keskustella ulkopuolisen kanssa häntä vaivaavasta asiasta. Myös sellaisissa tilanteissa, jossa työyksikkö ei syystä tai toisesta ole pystynyt ratkaisemaan asiaa yhdessä asiakkaan kanssa, voi työntekijä tukea asiakkaan yhteydenottoa asiamieheen. Asiamiehellä on mahdollisuus olla sovittelemassa ja parhaimmillaan on löydetty uusia keinoja yhteistyön tekemiseen. Tuusniemen osalta myös työntekijät ovat olleet yhteydessä sosiaaliasiamieheen ja käyttäneet palvelua hyväkseen.

Tuusniemen osalta yhteydenottoja oli eniten toimeentulotukeen liittyen ja siihen suuntaan tehtiin myös eniten selvittelyä ja yhteistyötä kuntaan sekä suoraa asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa. Kertyneen asiakaspalautteen ja yhteydenottojen perusteella täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen kuntakohtaiset ohjeet kaipaavat päivitystä.

Vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon osalta tuli yhteydenottoja sekä asiakkailta että työntekijöiltä.

Asiamiesnäkökulmasta katsottuna yhteydenottoja tuli lähes koko sosiaalihuollon kenttää koskien. Myös yhteydenottojen syyt olivat moninaiset, tosin yhteydenottajat olivat pääsääntöisesti palvelujen piirissä. Koska tilanteet ja asiakkaiden tarpeet vaihtelevat on tärkeää hyvä asiakkaan asiaan perehtyminen ja päätöksen teko asiakkaan tarpeet huomioiden. Asiamiehen ja kunnan työntekijöiden välinen yhteistyö asioiden selvittämisessä oli hyvää ja toimivaa.

4 ASIAMIESTOIMINNASSA KERTYNEITÄ YLEISIÄ HUOMIOITA

Asiamiehen toiminta-alue on iso ja palvelun piirissä on erilaisia kuntia ja erilaisia tapoja tuottaa samoja palveluita. Tästä syystä asiamieheen otetaan yhteyttä monissa eri tilanteissa ja ongelmissa. Toiminta-alueen kuntien välistä vertailua ei ole tehty, eikä se todennäköisesti toisi juurikaan lisäarvoa, koska kuntien koko ja tilanteet eroavat toisistaan. Oheen on poimittu koko toiminta-alueelta nousseita huomioita sosiaalihuollon palveluita koskien.

1. Kaikissa sosiaalipalveluissa tärkeää on asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja palveluista kertominen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Palveluista pitää antaa realistinen kuva. Tämä vähentää asiakkaan turhia odotuksia, pettymyksiä ja valituksia.
2. Pitkittyneissä ongelmatilanteissa korostuvat asiakkaan hyvä kohtaaminen ja kuuntelu, perusteellinen asian selvittäminen, perustelujen selkeys, asioiden selkeä kirjaaminen ja yhteinen suunnitelma jatkosta. Lisäksi asiaa edistää usein esimiehen mukanaolo, mahdollisten virheiden myöntäminen ja muiden mukanaolevien toimijoiden huomioiminen ja ottaminen mukaan.
3. Asiakkaiden oikeutena on saada pyydettyä heitä koskevat asiakirjat. Kunnassa on tärkeää olla selkeä prosessi sen suhteen miten ja mitä asiakirjoja annetaan, kenelle ja kuka päättää asiakirjojen antamisesta ja kieltäytymisestä niiden antamisesta.
4. Toivottavaa on, että palveluja koskevat päätökset tehdään kokonaisharkintaa käyttäen, riittäväällä perehtymisellä ja asiakkaan etu huomioiden. Tämä on työntekijän yksilöllisen harkinnan osuutta, johon lainsäädäntö velvoittaa ja sen myös mahdollistaa. Tähän liittyy myös suunnitelmien tekeminen ja niiden ajantasaisuus.
5. Muistutusten merkitystä on joissain tapauksissa kyseenalaistettu. Asiakkaat ja potilaat ovat pelänneet muistutuksen vaikuttavan kielteisesti muistutuksen tehneen tai omaisen hoitoon/palveluun. Toimintayksiköissä tämän vaikutelman syntymistä tulisi pyrkiä ehkäisemään. Muistutus ei aina välttämättä ratkaise asiaa. Asiakkaalle muistutuksen tekeminen on tärkeää, koska se avulla ja sitä kautta hän kokee tulleen kuulluksi. Tästä syystä muistutuksiin tulisi vastata riittävän huolellisesti. Virhetilanteissa myös pahoittelu olisi suotavaa.
6. Asiamiesten näkökulmasta yhteistyö sosiaalihuollon vastuuhenkilöiden kanssa on sujunut hyvin. Asiat on otettu asiallisesti käsittelyyn ja yhdessä on haettu ratkaisuja asioihin.