



MIKKELIN SEUDUN
SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI

**SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS
KAUPUNGIN- JA KUNNANHALLITUKSILLE TOIMINTAVUODELTA
2015**

Taija Liukkonen
sosiaali- ja potilasasiamies

Mikkeli 22.4.2016

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	2
2. KATSAUS ASIAMIEHEN TOIMINTAAN VUONNA 2015	3
3. ASIAMIHELLE TULLEET YHTEYDENOTOT VUONNA 2015	4
3.1. Sosiaaliasiamiehelle tulleet asiakasyhteydenotot	4
3.2. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet ja sisällöt	8
3.3. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot	9
3.4. Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet ja sisällöt	12
4. ITÄ-SUOMEN SOSIAALIASIAMIEHEN KUNTAKYSELY	14
5. TILASTOT JA YHTEENVEDOT KUNNITTAIN	19
5.1. Mikkelin palvelutuotantoyksikkö (Mikkeli, Hirvensalmi, Puumala).....	19
5.2. Kangasniemi	21
5.3. Mäntyharju.....	23
5.4. Pertunmaa.....	25
5.5. Juva.....	26
6. MUISTUTUKSET, KANTELUT, SELVITYSPYYNNÖT JA MUUTOKSENHAKU	27

1. JOHDANTO

Tämä on sosiaali- ja potilasasiamiehen laatima selvitys Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen kuntien kunnanhallituksille. Selvitys sisältää sekä sosiaalihuollon että perusterveydenhuollon osion. Selvityksen on kirjoittanut sosiaali- ja potilasasiamies Taija Liukkonen ja se perustuu pääosin vuoden 2015 aikana tulleisiin asiakas- ja potilasyhteydenottoihin, Itä-Suomen sosiaaliasiamiesten yhdessä laatimaan kuntakyselyyn ja asiamiestoiminnassa muutoin esille tulleisiin asioihin ja havaintoihin.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) eli sosiaalihuollon asiakaslaki tuli voimaan vuonna 2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakaslaki vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, johon liittyy keskeisesti asiakkaan mielipiteiden, toivomusten ja etujen huomioon ottaminen. Erityistä huomiota on kiinnitettävä paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien henkilöiden, kuten lasten, kehitysvammaisten ja vanhusten asemaan ja oikeuksiin.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään sosiaaliasiamiestoiminnasta. Lain mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen sosiaaliasiamies. Sosiaalihuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 4 §:n mukaan sosiaaliasiamiehen kelpoisuusvaatimuksena on 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Terveydenhuollon toimintayksikön on nimettävä potilasasiamies. Kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi myös olla yhteinen potilasasiamies. Lain 11 §:ssä määritellään potilasasiamies ja potilasasiamiehen tehtävät, jotka ovat lähes samat sosiaaliasiamiehen tehtävien kanssa:

- Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Sosiaali- ja potilasasiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- Sosiaali- ja potilasasiamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiamiehen toiminta on kuuntelemista, neuvontaa, ohjausta ja usein konkreettista auttamista esimerkiksi erilaisten asiakirjojen täyttämässä. Usein asiakkaan ottama yhteydenotto edellyttää asiamieheltä asian selvittelyä ja kontakteja eri viranomaisiin. Vain harvoin asiakkaan asia selviää yhdellä puhelinkontaktilla. Asiamiehellä ei ole suoraa oikeutta nähdä esim. yhteydenottajien asiakastietoja, eikä asiamiehellä ole valvontaoikeuksia valvontaviranomaisten (aluehallintovirastot, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri) tapaan.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksessä käsitellään palvelujen toteutumista asiakaspalautteen valossa. Selvitys ei siis ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tilasta sosiaaliasiamiehen toiminta-alueella, vaan lähtökohtana on tarkastella asiakkaiden saamia palveluja ja etuja nimenomaan asiakkaan aseman ja oikeuksien näkökulmasta. Sosiaali- ja

terveystoimessa tarjotaan monin paikoin hyviä palveluja ja tehdään laadukasta asiakastyötä, vaikka sosiaali- ja potilasasiamiehen otetaankin pääsääntöisesti yhteyttä järjestelmän epäkohdista, saadusta huonosta palvelusta tai kohtelusta tai epäoikeudenmukaiseksi koetuista päätöksistä tai etuisuuksista. Saatua palautta antaa sosiaali- ja terveystoimelle kuitenkin arvokasta tietoa järjestelmän epäkohdista ja sen pohjalta mahdollisuuden kehittää palvelujen sisältöä, laatua ja eri palveluprosesseja.

Selvitys jakaantuu kuuteen lukuun. Johdanto-osan jälkeen toisessa luvussa luodaan yleiskatsaus asiamiestoimintaan vuonna 2015. Kolmannessa luvussa on yhteenveto asiamiehelle tulleista asiakasyhteydenotoista, niiden aiheista ja sisällöstä. Neljännessä luvussa käydään läpi kuntakyselyn tuloksia. Viidenteen lukuun on koottu palvelutuotantoyksiköittäin tilastot ja yhteydenotoista esiin nousseet asiat. Kuudennessa luvussa käydään lävitse Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen kirjaamosta, Itä-Suomen aluehallintovirastolta ja eduskunnan oikeusasiamieheltä saadut tiedot koskien vuoden 2015 aikana tehtyjä muistutuksia, kanteluja ja oikaisuvaatimuksia.

2. KATSAUS ASIAMIEHEN TOIMINTAAN VUONNA 2015

Sosiaali- ja potilasasiamies tuotti asiamiespalveluja koko Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen alueelle ja lisäksi 1.1.2015 alkaen sosiaaliasiamiespalvelut Juvalle. Alueen väestöpohja on noin 79 000 asukasta, jakautuen seuraavasti:

- Mikkelin (54683 asukasta),
- Hirvensalmi (2293 asukasta),
- Puumala (2260 asukasta),
- Kangasniemi (5636 asukasta),
- Mäntyharju (6167 asukasta),
- Pertunmaa (1818 asukasta) ja
- Juva (6548 asukasta).¹

Lisäksi asiamies antoi potilasasiamiespalveluja muutamille yksityisille palveluntuottajille. Sosiaali- ja potilasasiamiehen sijaisena ajalla 16.3 – 31.12.2015 toimi Jutta Kinnunen ja kesälomasijaisuudet hoidettiin sisäisin järjestelyin (sijaisina toimivat kehittäjäsosiaaliryöntekijä Olli Humalamäki ja kehittämisspäälikkö Riitta Manninen).

Sosiaali- ja potilasasiamiehellä on ollut soittoaika arkipäivisin klo 9-12. Muuna aikana asiakas on voinut jättää soittopyynnön puhelimen vastaajaan. Iltapäivät ovat olleet pääsääntöisesti varattuja asiakkaiden asioiden hoitamiseen, viranomaisyhteistyöhön, tapaamisiin ja kirjallisiin työtehtäviin. Asiakkaalla on ollut mahdollisuus asiamiehen tapaamiseen ennalta sovittuna aikana. Myös ilman ajanvarausta saapuneet asiakkaat on otettu vastaan mahdollisuuksien mukaan. Asiamies on tehnyt tarvittaessa myös kotikäyntejä ja vierailuja sopimuskuntiin.

Asiamies on osallistunut viranomaisyhteistyötä koskeviin palaveriin ja ollut tarvittaessa asiakkaan tukena asiakasneuvotteluissa. Asiakastapauksiin liittyvä yhteistyö sosiaali- ja

¹ Väestörekisterikeskus www.vrk.fi rekisteritilanne 31.12.2015.

potilasasiamiehen ja palveluorganisaation työntekijöiden välillä on asiamiehen kokemusten mukaan sujunut joustavasti ja hyvässä yhteisymmärryksessä.

3. ASIAMIEHELLE TULLEET YHTEYDENOTOT VUONNA 2015

3.1. Sosiaaliasiamiehelle tulleet asiakasyhteydenotot

Sosiaaliasiamies on tilastoinut vuodelta 2015 yhteensä 291 yhteydenottoa. Tilastoitu yhteydenotto saattaa sisältää useampia asiakkaan ottamia kontakteja asiamieheen. Asiakkaan yhteydenotto on tilastoitu uudeksi yhteydenotoksi vain siinä tapauksessa että asiakas on lähestynyt asiamiestä kokonaan uudessa asiassa tai aiempi asia on edennyt viranomaiskäsitelyssä uuteen vaiheeseen. Näin asiamieheen otettujen kontaktien määrä on todellisuudessa huomattavasti suurempi kuin tilastoitujen yhteydenottojen määrä.

Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista 247 (viime vuonna 262) koski Mikkelin palvelutuotantoyksikköä. Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen alueen muista palvelutuotantoyksiköistä tuli yhteydenottoja seuraavasti:

- Kangasniemi 7 (viime vuonna 17),
- Mäntyharju 22 (viime vuonna 27) ja
- Pertunmaa 3 (viime vuonna 10).

Lisäksi Juvalta tuli yhteensä 12 yhteydenottoa. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat siis hieman vähentyneet kaikista Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen alueen palvelutuotantoyksiköistä.

Yhteydenottaja oli pääsääntöisesti asiakas itse. Ikäihmisten kohdalla yhteydenottaja oli usein myös puoliso tai lapsi. Lapsia ja nuoria koskevissa asioissa yhteydenottaja oli tavallisesti lapsen vanhempi. Tavallisin yhteydenottotapa on edelleen puhelinsoitto (75 % yhteydenotoista). Asiakkaiden henkilökohtaisten käyntien määrä on vähentynyt edellisestä vuodesta (11 % yhteydenotoista, vuonna 2014 21 %), mikä todennäköisesti selittyy sijaisen erilaisella työskentelytavalla.

Asiakasyhteydenotot tehtäväalueittain	v. 2014	v. 2015
toimeentulotuki	138	113
lastensuojelu	66	62
ikääntyneiden asumis- ja kuljetuspalv.	15	16
vammaispalvelut	24	2
kehitysvammahuolto	0	1
omaishoidon tuki	3	5
perheasiat	14	20
kotipalvelu	5	7
päihdehuolto	4	8
lasten päivähoito	1	3
sosiaalityö (muu kuin edellä)	9	17
muu palvelu	37	37
yhteensä	316	291

Toimeentulotuesta tuli yhteydenottoja sosiaaliamiehen aiempien vuosien tapaan eniten, mutta yhteydenottojen määrä on vähentynyt viime vuodesta.

Yhteydenotoista suurin osa (noin 39 %) koski annettua päätöstä, johon asiakas on tyytymätön tai josta hänellä on jotain kysyttävää. Mikkelissä oli alkuvuonna vaikeutta pysyä laissa määritellyissä enimmäiskäsittelyajoissa ja vaikka tilanne parani siten, että huhtikuun lopun jälkeen ylityksiä oli vain satunnaisesti, käsittelyaikaa koskevia yhteydenottoja oli 23 % kaikista toimeentulotukea koskevista yhteydenotoista. Palvelun toteuttamista koskevien yhteydenottojen määrä on kasvanut hieman (nyt noin 19 % yhteydenotoista) ja niissä toistuvana aiheena on vaikeus saada aikaa sosiaalityöntekijälle tai ylipäättään sosiaalityöntekijän tavoittamisen vaikeus. Sekä käsittelyaikaan että palvelun toteuttamiseen liittyy usein tyytymättömyyttä lisäselvitysten pyytämiseen, mikä pitkittää päätöksen saantia. Osa kokee, että pyydetään aivan epäolennaisia lisäselvityksiä ja osa valittaa sitä, että samoja lisäselvityksiä pyydetään uudestaan ja uudestaan (esim. vuokrasopimus, kun osoite ei ole muuttunut). Tällöin asiakkaalle tulee tunne, että lisäselvitystä pyydetään vain, että käsittelylle saadaan lisää aikaa, jotta pysytään määräajoissa.

Asumiskustannusten kohtuullistaminen on vuodesta toiseen yhteydenottoja tuottava aihe ja viime vuonna rinnalle nousi vesimaksujen normirajat. Hyväksyttävien asumiskustannusten (mukaan lukien vesimaksut) rajoja pidetään liian tiukkoina todelliseen maksutasoon nähden.

Lastensuojelusta tuli tänäkin vuonna toiseksi eniten yhteydenottoja sosiaaliamiehen ja yhteydenottojen määrä on pysynyt suunnilleen viime vuoden tasolla. Viime vuonna lastensuojelun yhteydenotoista 33 % oli lastensuojelun työntekijöiden konsultaatioita, tänä vuonna vain 3 %, joten asiakasyhteydenottojen määrä on kasvanut. Tänä vuonna 47 % yhteydenotoista koski palvelun toteuttamisessa olevia epäkohtia, esimerkiksi usein sitä, että lastensuojelun työntekijä (useimmiten sosiaalityöntekijä) on vaikeasti tavoitettavissa eikä jätettyihin soittopyyntöihin vastata. Samaa palautetta vaikeasta tavoitettavuudesta tulee asiakkaiden lisäksi myös yhteistyökumppaneilta, joten toivon, että siihen kiinnitetään jatkossa erityisesti huomiota.

Tietosuojaa koskevien yhteydenottojen määrä on lastensuojelussa puolittunut, joten oletan, että asiakirjapyyntöjen teon ohjaus ja pyyntöihin vastaaminen on sujunut nyt paremmin kuin ennen.

Ikääntyneiden asumis- ja kuljetuspalvelut oli toista vuotta tällä nimikkeellä tilastossa. Yhteydenottojen määrä on viime vuoden tasolla 16 kpl (vuonna 2014 15 kpl). Pääosin yhteydenotot liittyivät tehostetun palveluasumisen päätöksiin, esimerkiksi omaiset olivat huolissaan toteutuuko palvelu kolmen kuukauden määräajassa. Muutamat omaiset olivat sitä mieltä, että asiakas ei pärjää kotihoidon turvin, jos asiakasta ei ollut hyväksytty tehostetun palveluasumisen piiriin. Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua koski vain muutama (3 kpl) yhteydenotto ja tällöin asiakasta ohjattiin ottamaan yhteyttä Palveluneuvon tilanteen kartoittamiseksi.

Vammaispalvelua koskevien yhteydenottojen määrä on vähentynyt huomattavasti, koko vuonna oli vain 2 yhteydenottoa vammaispalveluun liittyen (edellisenä vuonna 24 kpl). Syynä yhteydenottojen vähenemiseen lienee sosiaalipalvelujen palveluohjausyksikkö Palveluneuvon toiminnan alkaminen vuoden 2015 alusta ja asiakkaiden palvelujen keskittäminen ”saman katon alle”. Käsitäkseni mukaan asiakkaat ovat hyvin löytäneet Palveluneuvon ja sitä kautta oikeiden palveluiden piiriin.

Kehitysvammahuolto koskevia yhteydenottoja ei ollut tänä vuonna kuin yksi, joka koski menettelyä yksittäistapauksessa, jossa siinäkin selvittelyjen perusteella asiat olivat hyvin hoidossa.

Omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja oli vain 4 (viime vuonna 3) ja ne koskivat tuen myöntämiskriteerejä ja tuen määrää. Kielteisiä päätöksiä ei määrärahojen puutteen vuoksi jouduttu tekemään lainkaan tänä vuonna missään toiminta-alueeni kunnassa, mikä on erittäin hyvä asia.

Hallituksen yksi kärkihanke on ”Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa”. Hankkeen tavoitteena on yhdenvertaiset, hyvin koordinoitujen ja kustannusten kasvua hillitsevät palvelut. Omais- ja perhehoitoa on tarkoitus uudistaa niin, että ne tukevat omais- ja perhehoitajien hyvinvointia. Uudistuksen toimenpiteiden on tarkoitus lisätä omais- ja perhehoidon houkuttelevuutta ja helpottaa työikäisten omaishoidon ja työssäkäynnin yhteen sovittamista.²

Arvelin, että omaishoidon tukea koskevien yhteydenottojen vähyys johtuu ennemminkin siitä, että omaishoitajat eivät jaksa ottaa yhteyttä heille vieraaseen sosiaaliasiamieheen kohtaamiensa epäkohtien takia kuin siitä, että epäkohtia ei olisi. Näin ollen kysyin tänäkin vuonna Mikkelin seudun Omaishoitajat ja Läheiset ry:ltä millaista palautetta he ovat saaneet viime vuonna seudun sosiaali- ja terveyspalveluista.

Kuten edeltävänäkin vuonna, erityislasten vanhempien on edelleen hankala saada vapaitaan järjestymään, mikäli tarvitaan kodin ulkopuolista hoitopaikkaa tai ulkopuolista hoitajaa. Samoin yhdistyksestä edelleen toivotaan, että hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehtäisiin perhekohtaisesti tarkemmat kirjaukset vapaapäivien järjestämisestä, kriisitilanteiden hoidosta ja koko perheen kokonaistilanteesta omaishoitolain ja sosiaalihuoltolain mukaisesti.

Yhdistykselle on tullut palautetta ikäihmisille suunnattujen lyhytaikaisten hoitopaikkojen soveltuvuuden heikkoudesta sekä virkistys-/kuntoutustoimintojen vähydestä jakson aikana. Myös sijaisjärjestelyjen puute on näkynyt yhdistykselle erittäin selkeästi viime vuoden aikana. Läheistä on mahdoton jättää yksin siksi ajaksi, kun lähtee asioille kodin ulkopuolelle, sillä kotihoidon palveluja on harvoin saatavilla ja ne ovat kiinni siitä, onko kotihoidon asiakas. Aikaisemmin toiminutta lomittajasysteemiä (nimetty kodinhoitaja omaishoitoperheille) kaivataan takaisin. Tässä tilanteessa omaishoitajien vapaat ja hengähdys hetket jäävät käyttämättä, kun lyhytaikaishoitopaikat ovat ”säilöviä” kuntoutuksen sijaan. Säännöllisyyttä ja suunnitelmallisuutta vapaiden pitämiseen ei saada muodostumaan, kun perheillä ei ole riittävästi tietoa tarjolla olevista vaihtoehdoista ja kokemukset lyhytaikaishoidosta ovat epämiellyttäviä.

Lisäksi omaishoitajat peräänkuuluttavat seurannan tarpeellisuutta. Tällä hetkellä tilanne on se, että sopimuksen teon jälkeen vastuu siirtyy omaishoitajalle, eli hänen on otettava yhteyttä kuntaan, mikäli jotain oleellista muutosta tapahtuu. Omaishoitajat yleensä ottavat yhteyttä kuntaan vasta sitten, kun tilanne kotona on akuutti ja varhaisen puuttumisen keinoja ei pystytä enää hyödyntämään. Säännöllisen seurannan keinoin perheen tilannetta voitaisiin tukea jo varhaisemmassa vaiheessa. Palveluohjaajan yhteydenotto olisi myös omaishoitajalle viesti siitä, että hänestä välitetään ja pidetään huolta.

² <http://stm.fi/koti-ja-omaishoito/kuvaus>

Perheasioita koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet edellisvuodesta, yhteydenottoja oli 20 kpl (viime vuonna 14 kpl). Palautetta tuli erityisesti siitä, että lastenvalvojat olivat vaikeasti tavoitettavissa.

Mikkelissä aloitti syksyllä 2015 lapsiperheille suunnattu matalan kynnyksen palveluverkosto Perheneuvo, jonka tarkoituksena on auttaa työntekijöitä ja asiakkaita hakemaan ja löytämään apua lapsiperheen arjen haasteisiin. Asiakkaat eivät vielä ole ehkä löytäneet tätä palvelua, eikä siitä ole tullut sosiaaliamiehelle yhteydenottoja. Toivon, että Perheneuvon kehitystyö jatkuu ja asiakkaat oppivat ottamaan tätä kautta yhteyttä siinä vaiheessa, kun perheen tilanteeseen voidaan vielä vaikuttaa mahdollisimman kevyillä tukitoimilla.

Sosiaalihuoltolakiin perustuva kotipalvelu on yhdistetty terveydenhuoltolakiin perustuvan kotisairaanhoidon kanssa kotihoidoksi. Kotihoitoa koskevien yhteydenottojen määrä on viime vuoden tasolla (kotipalvelu 7 yhteydenottoa, kotisairaanhoido 11 yhteydenottoa). Kotipalvelua koskevat yhteydenotot yleisimmin koskivat jotain yksittäistä epäkohtaa, esim. palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisen käynnin tekemättä jättämistä, tai asiakkaan/omaisen kokemukseen siitä, että saatu palvelu on riittämätön tai että palveluja tulisi saada enemmän. Kotihoitoa koskevista yhteydenotoista 5 koski lääkärin toimintaa ja 3 lääkkeiden jaossa tapahtunutta virhettä.

Päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja oli viime vuosien tapaan hyvin vähän, yhteensä 8 kpl. Yhteydenotot koskivat mm. asiakasmaksuja, itsemääräämisoikeutta paikan valintaan tai muutokseen liittyen ja tietosuojaa.

Lasten päivähoidosta tuli tänä vuonna kolme yhteydenottoa. Niistä kaksi koski tietosuojaa ja yksi tilannetta, jossa siitä, että lapselle ei myönnetä päivähoitoon henkilökohtaista avustajaa, ei tehty valituskelpoista päätöstä. Apulaisoikeusasiamies on (ratkaisussaan Dnro 219/4/13) koulutointa koskevassa asiassa katsonut, että kun opetustoimi oli päättänyt järjestää lapsen avustajapalvelut luokkakohtaisen avustajan turvin ja vanhemmat puolestaan marraskuussa 2012 hakivat nimenomaan henkilökohtaista avustajaa, olisi hakemuksen johdosta tullut tehdä päätös, johon vanhemmat olisivat voineet halutessaan hakea muutosta hallinto-oikeudelta ja saattaa asia siten tuomioistuimessa arvioitavaksi. Näin ollen jatkossa olisi syytä kiinnittää huomiota menettelyihin vastaavissa tilanteissa.

Sosiaalityöstä (muusta kuin edellä) on tilastoitu 17 yhteydenottoa. Tähän on tilastoitu mm. iäkkäiden henkilöiden toimeentuloon liittyviä yhteydenottoja, esimerkiksi sairaalalaskujen maksamiseen liittyviä ongelmia, jolloin asiakas on ohjattu ottamaan yhteyttä Palveluneuvon sosiaalityöntekijään. Tähän on tilastoitu myös sellaiset yhteydenotot, joissa asiakas ei ole tiennyt missä voi alkaa selvittää ongelmallista tilannettaan. Välitystiliasiakkuuteen liittyviä yhteydenottoja oli muutama.

3.2. Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet ja sisällöt

Tehtäväalueittaisen tilastoinnin lisäksi tilastoin yhteydenottojen syyt. Yhteydenotot jakaantuivat sisällöltään seuraavasti:

Asiakasyhteydenottojen syyt	v. 2014	v. 2015
päätökset/sopimukset	89	59
jonotus- ja käsittelyaika	38	34
selvitys toimenpidevaihtoehdoista	50	32
palvelun toteuttaminen	62	80
kohtelu	3	5
tietosuoja	19	12
maksuasiat	21	13
itseään määräämisoikeus	3	4
muu syy	31	52
yhteensä	316	291

Tehtyä päätöstä tai sopimusta koskevista yhteydenotoista valtaosa (78 %) koskee useimmiten joko kielteistä tai jollain tapaa virheellistä toimeentulotukipäätöstä. Käsitykseni mukaan silloin, kun toimeentulotukipäätöksessä on ollut selkeä virhe (esim. laskuvirhe), päätökset on sujuvasti korjattu itseoikaisuna. Päätöksiä koskevien yhteydenottojen määrä on selvästi laskenut viime vuodesta, johon en suoranaista syytä osaa nimetä.

Jonotus- ja käsittelyaika koskevat yhteydenotot koskivat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta toimeentulotuen pitkittyneitä käsittelyaikoja Mikkelissä. Määräaikojen suhteen tilanne oli huono erityisesti alkuvuodesta 2015, jolloin kaksi kokenutta etuuskäsittelijää lähti pois ja uusien rekrytointi ja perehdyttäminen vei aikansa.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. ”**Selvitys toimenpidevaihtoehdoista**” -kohtaan kuuluisivat siis sellaiset tilanteet, joissa tätä lainkohtaa olisi tavalla tai toisella rikottu. Yhtään sellaista yhteydenottoa ei kuitenkaan ole ollut, jossa kyseistä pykälää olisi rikottu, vaan pääsääntöisesti tähän on tilastoitu yhteydenottoja, joissa asiakas ei ole tiennyt keneltä asiaansa kysyä tai miten asiassa tulisi edetä. Tähän kohtaan tilastoitujen yhteydenottojen määrä on vähentynyt (vuonna 2014 50 kpl, vuonna 2015 32 kpl), joka johtunee Palveluneuvon toiminnan aloittamisesta.

Palvelun toteuttamista koskevista yhteydenotoista nousee selkeimmin esiin sekä aikuissosiaalityön että lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja lastenvalvojien vaikea tavoitettavuus Mikkelissä. Soittoajalla ei pääse läpi ja puhelinvastaajaan tai sähköpostitse jätettyihin soittopyyntöihin ei vastata.

Kohtelua koskevia yhteydenottoja ei tullut koko vuonna kuin 5 kpl, mitä pidän erittäin hyvänä asiakaskontaktien lukumäärään nähden. Huonoksi koetusta kohtelusta toki tulee asiakkailta

palautetta muiden asioiden lomassa, mutta vain hyvin harvoin huono kohtelu on ensisijainen yhteydenoton syy.

Tietosuojaa koskevat yhteydenotot koskivat pääsääntöisesti omien tietojen pyyntöä tai virheellisen asiakirjamerkinnän korjaamista. Kaksi asiakasyhteydenottoa koski tilannetta, jossa asiakas epäili, että hänen asioistaan on puhuttu ulkopuoliselle.

Maksuasioihin on tilastoitu palveluasumisen maksuja tai maksun huojennusta, perhehoidon palkkioita sekä muita asiakasmaksulain mukaisia maksuja koskevia asioita.

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista. Yhteydenottoja itsemääräämisoikeudesta tulee sosiaaliamiehelle hyvin vähän. Kaikki tänä vuonna tulleet yhteydenotot (4 kpl) ovat koskeneet asuinpaikan muutosta, joko sitä että asiakas haluaisi muuttaa toisaalle tai sitä voiko kunta pakottaa vaihtamaan asuinpaikkaa toiseen yksikköön vastoin asiakkaan tahtoa.

3.3. Potilasiamiehelle tulleet yhteydenotot

Potilasiamiehelle tuli toimintavuonna yhteensä 214 tilastoitua yhteydenottoa, eli yhteydenottojen kokonaismäärä on vähentynyt edellisestä vuodesta (291 tilastoitua yhteydenottoa vuonna 2014). Muita kuin Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen järjestämiä palveluita koskevia yhteydenottoja oli näistä yhteensä 80 (37 %). Nämä muut palvelut sisältävät mm. Etelä-Savon sairaanhoitopiirin (34 yhteydenottoa), Kelan ja Potilasvakuutuskeskuksen toimintaa koskevia yhteydenottoja.

Tilastoitu yhteydenotto saattaa sisältää useampia asiakkaan ottamia kontakteja asiamieheen. Näin kaikkien yhteydenottojen määrä on huomattavasti tilastoitua suurempi. Vuoden 2015 yhteydenotot jakautuivat seuraavasti eri palvelutuotantoyksiköiden kesken seuraavasti:

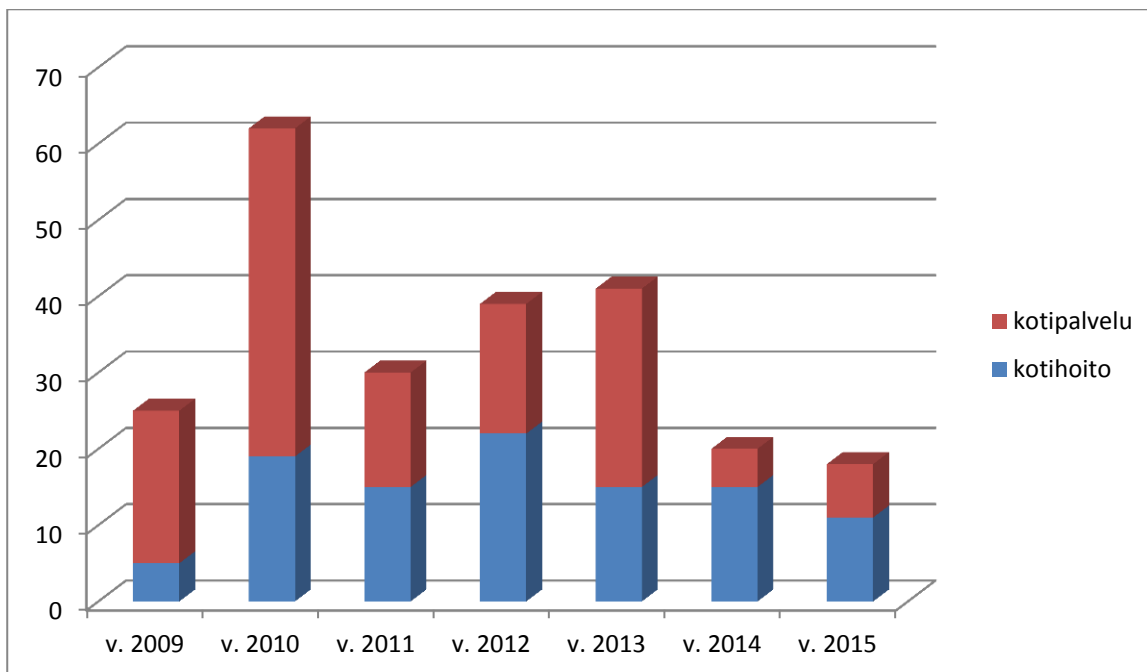
- Mikkelä 174 (viime vuonna 237),
- Kangasniemi 21 (viime vuonna 18),
- Mäntyharju 15 (viime vuonna 25) ja
- Pertunmaa 4 (viime vuonna 11).

Toiminta-alueen ulkopuolelta tuli muutama yksittäinen yhteydenotto. Samoin kuin sosiaaliamiehen osalta, yhteydenottaja on tavallisimmin asiakas itse (67 %) tai hänen omaisensa (23 %) ja yhteydenotto tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse (79 %).

Asiakasyhteydenotot tehtävälueittain	v. 2014	v. 2015
hammashuolto	11	14
kotihoito	16	11
kuntoutus	11	4
laitoshoito	23	18
mielenterveyspalvelut	12	2
palveluasuminen	12	12
terveysneuvonta	2	0
työterveys	9	2
vastaanotto	81	71
muu (MKS, PVK, Kela)	114	80
yhteensä	291	214

Hammashuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä on samalla tasolla kuin aiempina vuosina. Yhteydenotoista puoleen (7 kpl) liittyi potilasvahinkoepäily. Kaksi yhteydenottoa koski ajanvarauksen hankaluutta (numero aina varattu tms.), toinen Mäntyharjussa ja toinen Mikkelissä.

Kotihoitoa koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet edellisestä vuodesta. Yhteydenotoissa ei tänä vuonna noussut esiin mitään yhteneväistä teema vaan yleisesti ottaen yhteydenotot liittyivät tyytymättömyyteen palvelun toteuttamisessa. Viime vuonna yli puolet yhteydenotoista koski lääkkeiden jakoa tai niiden määräämisestä koskevia epäkohtia, tänä vuonna kolme yhteydenottoa (27 %) koski lääkkeiden jaossa tapahtunutta virhettä.

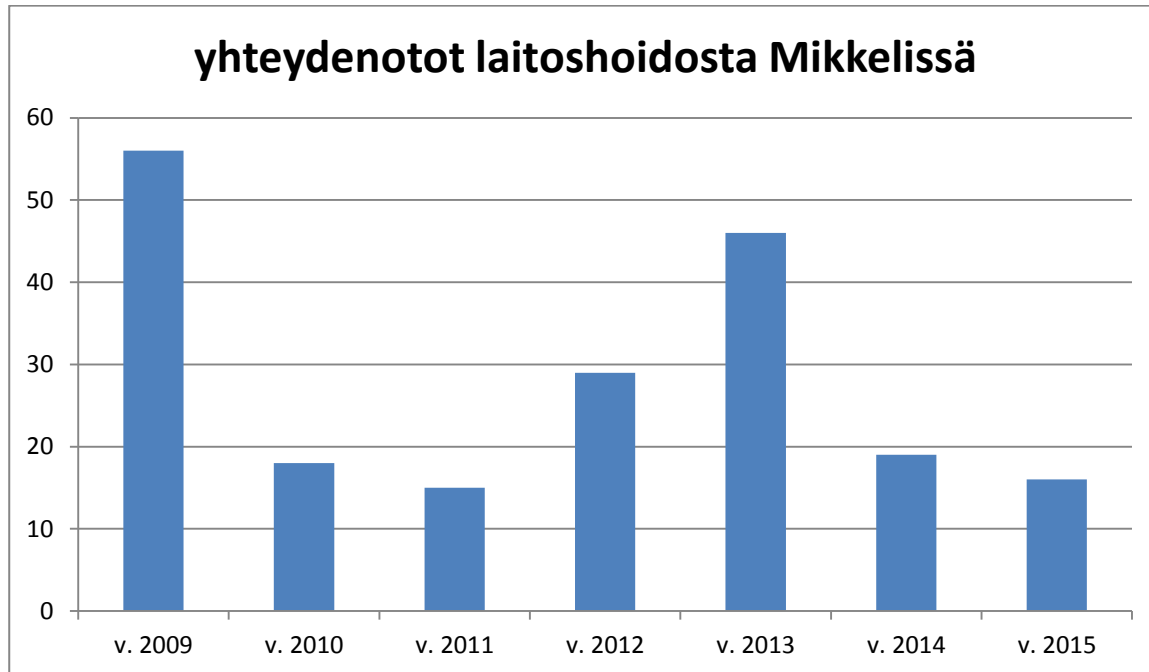


Yllä olevassa diagrammissa näkyy yhdistettyä kotipalvelua ja kotihoitoa koskevien yhteydenottojen määrät viime vuosina Mikkelissä.

Kuntoutusta koskevien yhteydenottojen määrä on vähentynyt edellisestä vuodesta.

Yhteydenottoja oli kuntoutukseen liittyen koko vuonna vain 4 kpl, kun edellisenä vuonna niitä oli 11 kpl. Kaikki yhteydenotot koskivat yksittäisen asiakkaan tilannetta, mitään yleistä ei noussut tänä vuonna esiin.

Laitoshoidoa koskevien yhteydenottojen määrä on edelleen laskenut verrattuna edeltäviin vuosiin. Alla diagrammi yhteydenottojen määrästä Mikkelissä.



Vaikka asiasta ei ole tullut kovin montaa suoraa yhteydenottoa potilasasiamieheen, haluan nostaa esiin saattohoidon, jonka järjestämispaikkana akuuttiosastoa ei yleisesti pidetä asianmukaisena, koska akuuttiosasto koetaan liian levottomaksi paikaksi.

Tehostettua palveluasumista koskevien yhteydenottojen määrä (12 kpl) on viime vuoden tasolla. Yhteydenotot jakaantuivat kaikkiin palvelutuotantoyksiköihin eikä mitään yhteistä teemaa yhteydenottojen sisällöissä ollut. Yli puolet (7 kpl) yhteydenotoista koski tavalla tai toisella hoidon toteuttamista, kaksi yhteydenottoa koski omien tietojen pyyntöä ja kaksi omaisen huolta potilaan kohtelusta.

Mielenterveyspalveluita koskevia yhteydenottoja oli koko vuonna vain 2 kpl, jotka molemmat koskivat hyvin yksittäistä tilannetta.

Terveysneuvontaa koskevia yhteydenottoja ei tullut tänä vuonna yhtään.

Työterveyttä koskevia yhteydenottoja oli 2 kpl, jotka koskivat omien tietojen pyytämistä.

Terveyskeskusten vastaanottotoiminnasta tuli aiempien vuosien tapaan eniten yhteydenottoja (71 kpl), mutta yhteydenottojen määrä on laskenut edelleen aiemmista vuosista. Suurin osa yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista (39 %), hoitoon pääsyä (17 %) tai tietosuojaa (15 %). Potilasvahinkoepäilyä koskevia yhteydenottoja oli tänä vuonna vain 4 kpl.

3.4. Potilasasiomiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet ja sisällöt

Tehtäväalueittaisen tilastoinnin lisäksi tilastoin yhteydenottojen syyt. Yhteydenotot jakaantuivat sisällöltään seuraavasti:

	v. 2014	v. 2015
hoitoon pääsy	22	19
hoidon toteuttaminen	81	79
selvitys toimenpidevaihtoehdoista	9	2
kohtelu	23	18
tietosuoja	37	32
maksuasiat	20	7
vahingonkorvaus	5	3
itsemääräämisoikeus	6	2
potilasvahinko/-epäily	49	32
terveyskeskuksen vaihtaminen	1	1
muu syy	38	19
yhteensä	291	214

Hoitoon pääsyä koskeneissa yhteydenotoissa erittäin harvoin on ollut kyse siitä, että terveydenhuoltolain 6 luvun mukaisia hoitoon pääsyn määräaikoja (hoitotakuu) ei olisi noudatettu. Loppuvuodesta tuli yhteydenottoja siitä, että Pankalammen terveyskeskukseen on hankala saada aikaa kiireettömään hoitoon. Potilaan soittaessa EnsiNeuvoon, on sieltä sanottu, että aikaa ei pystytä antamaan ja pyydetty soittamaan jonkun ajan päästä uudestaan. Syyksi on sanottu mm. se, että lääkärit antavat varattavissa olevat aikansa eri aikoina. Käytäntö on mielestäni hankala sekä potilaan että EnsiNeuvon kannalta. Apulaisoikeuskansleri on antanut 28.1.2016 samankaltaisessa asiassa ratkaisun OKV/200/1/2015:

Kantelija oli yrittänyt saada terveyskeskuksesta varattua lääkäriaikaa, mutta hänelle ei ollut annettu aikaa, koska ajat olivat kuukaudeksi eteenpäin täynnä. Häntä oli pyydetty soittamaan uudelleen, jolloin hänelle oli annettu vastaanottoaika.

Apulaisoikeuskansleri katsoi, ettei toimintaa, jossa asiakkaalle ilmoitetaan, että vastaanottoaikoja on vain kuukaudeksi eteenpäin ja kaikki ajat ovat täynnä, voida pitää asianmukaisena. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Apulaisoikeuskansleri kiinnitti terveyskeskuksen huomiota potilaslain säännösten huomioon ottamiseen.

Yksi yhteydenotto tuli myös siitä, ettei asiakas ole saanut aikaa terveyskeskukseen saadakseen työpaikan hakua varten lääkärintodistuksen terveydentilastaan. Vaikka se ei kuulu hoitotakuun piiriin, kunnan on kuitenkin terveydenhuoltolain 22 §:n mukaan huolehdittava siitä, että sen asukas tai terveyskeskuksen potilas saa terveydentilaansa koskevan todistuksen tai lausunnon silloin, kun todistuksen tai lausunnon tarve perustuu lakiin, tai on asukkaan tai potilaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kannalta välttämätöntä. Vuoden aikana tuli kolme yhteydenottoa tilanteista, joissa pieni lapsi on käännytetty terveyskeskuksesta toiselle paikkakunnalle, minkä omaiset ovat kokeneet hyvinkin kohtuuttomaksi.

Hoidon toteuttaminen sisältää hyvin monenlaisia yhteydenottoja erilaisista epäkohdista hoidossa, jotka eivät kuitenkaan ole aiheuttaneet ainakaan merkittäviä potilasvahinkoja. Lääkitykseen liittyviä yhteydenottoja on ollut useita, mm. laitoshoidossa on ollut käytössä vanha lääkelista, omaishoitajaa ei ole informoitu lääkityksen muutoksesta, kotihoidossa on jaettu lääkkeet väärin tai omaiset ovat huolissaan, kun potilaan lääkitystä muutetaan osittain milloin missäkin, eikä kukaan tunnu olevan vastuussa lääkityksestä kokonaisuudessaan. Toinen harmia tuottanut asia on ollut se, että luvattu lähete on jäänyt tekemättä tai lähettämättä, minkä vuoksi jatkohoito on viivästynyt joissain tapauksissa pitkäänkin.

Selvitys toimenpidevaihtoehtoista -kohtaan olen tilastoinut yhteydenottoja, joissa yhteydenottaja ei ole oikein tiennyt mistä tai miten lähteä asiaansa selvittämään. Tänä vuonna tällaisia yhteydenottoja ei tullut juuri lainkaan (2 kpl).

Kohtelua koskevia yhteydenottoja on tullut yksittäisistä vuorovaikutustilanteista, joissa potilas tai omaiset ovat kokeneet työntekijän käytöksen epäasialliseksi tai työkeäksi. Mielestäni kohtelua koskevien yhteydenottojen määrä on kuitenkin erittäin pieni verrattuna hoitokontaktien määrään, eikä tänäkään vuonna tullut mistään yksiköstä toistuvasti yhteydenottoja epäasiallisesta käytöksestä. Huonoksi koetusta kohtelusta toki tulee asiakkailta palautetta muiden asioiden lomassa, mutta vain harvoin huono kohtelu on ensisijainen yhteydenoton syy. Mutta jos asiakas kokee tullessaan huonosti kohdelluksi, hän herkemmin puuttuu myös muihin havaitsemiinsa epäkohtiin esim. muistutuksen avulla.

Tietosuojaa koskeneista yhteydenotoista suurin osa koskee omien tietojen tarkastuspyyntöjä, jokunen omien tietojen korjaamista ja muutama vainajan tietojen luovuttamista. Tänä vuonna tuli myös neljä yhteydenottoa, jotka koskivat epäilyä lainvastaisesta potilastietojen urkkimisesta tai levittämisestä. En ole tietoinen siitä, miten näiden asioiden selvittäminen on edennyt tai mihin ne ovat johtaneet.

Maksuasioita koskevat yhteydenotot koskivat virheellisiä laskuja tai yleisellä tasolla lääkärivastaanoton hintoja ja maksuajasta sopimista.

Vahingonkorvausasiat koskivat laitoshoidossa tai hammashuollossa kadonnutta omaisuutta, joista opastettu tekemään vapaamuotoinen korvaushakemus.

Itsemääräämisoikeutta koskevat yhteydenotot olivat omaisten yhteydenottoja siitä, voiko muistisairas kieltäytyä ympärivuorokautisesta hoidosta. Näissä tilanteissa olen ohjannut omaisia keskustelemaan lääkärin kanssa siitä, onko muistisairas vielä kykenevä tekemään itseään koskevia päätöksiä.

Potilasvahinkoja koskevista yhteydenotoista suuri osa (69 %) koskee muuta kuin perusterveydenhuoltoa. Terveyskeskusten potilasvahinkoepäilyt (tänä vuonna koko seudulta 4 yhteydenottoa) koskevat usein sitä, ettei potilaan pyynnöistä huolimatta ole lähetetty johonkin jatkotutkimuksiin, minkä takia potilas epäilee hoidon viivästyneen. Toinen tyypillinen perusterveydenhuoltoon liittyvä yhteydenoton syy on laitoshoidossa tai tehostetussa palveluasumisessa olevan potilaan kaatuminen. Potilasvakuutuksesta tapaturma korvataan kuitenkin vain, jos se liittyy välittömästi hoito- tai tutkimustoimenpiteeseen. Potilaan kaatuminen hänen kävellessään sairaalan käytävällä ei ole toimenpiteeseen liittyvä tapaturma. Toisaalta,

vaikka vahinko ei olisikaan tapaturmana korvattava, se voi olla korvattava hoitovahinkona, jos potilaan asianmukainen valvonta tai avustaminen on laiminlyöty, vaikka se käytettävissä olevat resurssit huomioiden olisi ollut mahdollista.³

Terveyskeskuksen vaihtamista koskevia yhteydenottoja tuli koko vuoden aikana vain yksi. Potilas voi valita terveysaseman, joka vastaa hänen perusterveydenhuollon palveluistaan. Terveysasemaa voi vaihtaa kirjallisella ilmoituksella enintään vuoden välein. Mikkelin SeutuSoten kunnissa terveysasemaa voi vaihtaa täyttämällä sähköisen ilmoituslomakkeen OmaHyviksessä tai toimittamalla ilmoituksen paperimuotoisena sekä uudelle että vanhalle terveysasemalle.⁴

4. ITÄ-SUOMEN SOSIAALIASIAMIESTEN KUNTAKYSELY

Aiempien vuosien tapaan osa Itä-Suomen sosiaaliasiamiehistä teki tänäkin vuonna yhteisen kuntakyselyn toiminta-alueensa kuntiin. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää ja vertailla kuntien palveluja sekä saada tietoa palvelujen laadusta ja niiden toteutumisesta asiakas- ja potilaslain näkökulmasta. Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen alueella kuntakysely lähetettiin eri palvelutuotantoyksiköihin eli Mikkeliin, Kangasniemelle, Mäntyharjulle ja Pertunmaalle ja lisäksi sosiaaliasiamiestoiminnan osalta kysely Juvalle.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvaa kyselyssä kartoitettiin kysymyksillä sosiaaliasiamiehen yhteystietojen saatavuudesta sekä muistutusten ja oikaisuvaatimusten lukumäärää koskevilla kysymyksillä. Kaikki vastaajat ilmoittivat sosiaaliasiamiehen ajantasaisten yhteystietojen olevan saatavilla kaikissa toimipisteissä ja internet-sivuilla. Lisäksi vastaajat kertovat kaikkien hakulomakkeiden ja soveltamisohjeiden löytyvän kuntien (tai Mikkelin seutusoten) internet-sivuilta.

Toimeentulotuesta kyselyssä selvitettiin, onko kaikki hakemukset käsitelty lakisääteisten määräaikojen puitteissa, kuinka nopeasti asiakas on saanut ajan sosiaaliohjaajan tai -työntekijän vastaanotolle sekä ennaltaehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen määriä. Hakemusten käsittelylle säädettyt määräajat ovat ehdottomia, eli kunnat eivät voi ylittää määräaikoja rikkomatta lakia.

Kiireettömässä tilanteessa toimeentulotuen asiakkaalla on oikeus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti tilanteestaan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä pyyntönsä esittämisen jälkeen. Keskustelu asiakkaan kanssa voidaan hoitaa myös puhelimitse, jos asian selvittäminen näin on mahdollista, eivätkä asiakkaan oikeudet vaarannu. Muualla paitsi Mikkelin palvelutuotantoyksikössä henkilökohtaisen tapaamisajan asiakas saa, mikäli kokee, että puhelinkontakti tai kirjallinen hakemus ei ole riittävä. Mikkelissä toki voi kuka tahansa tulla sosiaalikeskuksen neuvontaan ilman ajanvarausta sen aukioloaikana.

³ <http://www.pvk.fi/fi/korvauksenhakijalle/Mita-korvataan/Korvattavat-vahingot/Tapaturmavahinko/>

⁴ <http://www.mikkeli.fi/palvelut/terveysaseman-vaihtaminen>

Tavoitteena on hallituksen esityksen (HE134/2000) mukaisesti, että kunnat käyttäisivät ehkäisevään toimeentulotukeen vähintään 3,3 prosenttia kunnan toimeentulotuen menoista. Sosiaali- ja terveysministeriö korostaa edelleen uusimmassa oppaassa toimeentulotukilain soveltajille ehkäisevän toimeentulotuen merkitystä osana sosiaalityön ennaltaehkäisevää luonnetta⁵.

kunta	ehkäisevä ttt:n %-osuus	täydentävän ttt:n %-osuus
Mikkeli	0,7 %	8 %
Hirvensalmi	3 %	12 %
Puumala	1,2 %	9 %
Mäntyharju	2,2 %	7,5 %
Pertunmaa	4,8 %	8,08 %
Juva	2,31 %	6,37 %

Kangasniemellä hakemusten käsittely ei ole missään vaiheessa vuotta 2015 ylittänyt lakisääteistä 7 arkipäivän määräaika. Sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän vastaanotolle on saanut ajan keskimäärin 2-4 päivässä. Kangasniemi ilmoitti ehkäisevää toimeentulotukea saaneen 16 % toimeentulotukea saaneista kotitalouksista ja täydentävää toimeentulotukea 27 % toimeentulotukea saaneista kotitalouksista.

Mäntyharjullakin kaikki toimeentulotukihakemukset on käsitelty lakisääteisten määräaikojen puitteissa. Sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän vastaanotolle on päässyt keskimäärin 5 päivässä.

Pertunmaalla toimeentulotukien käsittely on ylittänyt lakisääteisen käsittelyajan yhden kerran, kun asiakkaalta jouduttiin pyytämään lisäselvityksiä kahteen eri kertaan. Sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän vastaanotolle on päässyt keskimäärin 2 päivässä.

Mikkelin palvelutuotantoyksikössä käsitellään Mikkelin ja Hirvensalmen toimeentulotukihakemukset. Mikkelissä toimeentulotukihakemusten käsittely on ylittänyt lakisääteiset määräajat ja etenkin alkuvuodesta 2015 tilanne oli huono kahden kokeneen etuuskäsittelijän lähdettyä pois. Uusien työntekijöiden rekrytointi ja perehdyttäminen vei aikansa. 29.4.2015 jälkeen on ollut vain satunnaisia käsittelyajan ylityksiä osassa hakemuksia.

Juvalla kaikki toimeentulotukihakemukset on käsitelty lakisääteisten määräaikojen puitteissa. Sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän vastaanotolle pääsee keskimäärin 1 arkipäivässä.

Lastensuojelun osalta kyselyssä kartoitettiin lastensuojeluilmoitusten määriä, lastensuojeluasiakkuudessa olevien lapsien määriä sosiaalityöntekijää kohden ja lastensuojelulain määräaikojen noudattamista. Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain muutos kesken vuoden muutti jonkin verran käsitteitä ja työn sisältöjä. Sen vuoksi kysymykset kysyttiin sekä vanhan että uudistuneen lastensuojelulain mukaisilla termeillä.

⁵ Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4, s. 19.

kunta	lastensuojeluilmoitusten määrä	pyyntöjä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi 1.1.–31.3.2015	sosiaalihuollon tuen tarpeen arvioimiseksi 1.4.–31.12.2015	lastensuojelutarpeen selvitystä 1.1.–31.3.2015	palvelutarpeen arviointeja 1.4.–31.12.2015
Mikkeli	945	ei tietoa	41	9	24
Kangasniemi	88	0	0	0	0
Mäntyharju	91	0	3	3	3
Pertunmaa	31	0	3	5	3
Juva	95	8	5	35	5

Kangasniemellä on lastensuojeluilmoitusten määrä kasvanut, tänä vuonna tuli 88 (v. 2014 30 kpl) lastensuojeluilmoitusta. Lastensuojeluasiakkaita on 12 lasta sosiaalityöntekijää kohden. Kangasniemellä kuitenkin tehdään yhdennettyä sosiaalityötä, joten luku ei kerro työntekijöiden työtilanteesta tai kuormittavuudesta.

Pertunmaalla tuli 31 (v. 2014 28 kpl) lastensuojeluilmoitusta. Lastensuojeluasiakkuudessa olevia pertunmaalaisia lapsia on 22 lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden, mutta sosiaalityöntekijällä on lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia myös Hirvensalmelta ja Mikkelistä.

Mäntyharjussa tuli 91 (v. 2014 142 kpl) lastensuojeluilmoitusta. Lapsen asioista vastaavalla lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on ollut 66 (viime vuonna 78) lapsen asiat vastattavanaan. Talentian suositus on 40 lasta/lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.⁶ Kaikki lastensuojelutarpeen selvitykset ja palvelutarpeen arvioinnit ovat valmistuneet kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Juvalla tehtiin 95 lastensuojeluilmoitusta. Kaikki lastensuojelutarpeen selvitykset ja palvelutarpeen arvioinnit ovat valmistuneet viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Lastensuojeluasiakkuudessa olevia lapsia on 22 lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. Myös Juvalla tehdään yhdennettyä sosiaalityötä.

Mikkelissä lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut edelleen. Vuonna 2015 on tullut 945 (v. 2014 884 kpl) lastensuojeluilmoitusta. Kaikki lastensuojelutarpeen selvitykset ja palvelutarpeen arvioinnit ovat valmistuneet kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Lastensuojeluasiakkuudessa olevien lasten määrää suhteessa sosiaalityöntekijöiden määrään ei ole ilmoitettu, mutta käsitykseni mukaan se ylittää Talentian suositukset.

Omaishoidosta selvitettiin saivatko kaikki omaishoidon tuen kriteerit täyttävät omaishoidon tukea. Kaikissa kunnissa kaikki omaishoidon tuen kriteerit täyttävät ovat saaneet omaishoidon tukea.

Vanhustenhuollosta kysyttiin vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisten ilmoitusten määrää ja palveluasumisen sekä tehostetun palveluasumisen hoitopaikkojen määrän riittävyydestä ja siitä

⁶ http://www.talentia.fi/tyoelamassa/hyva_tyopaikka/mitoitus

pystytäänkö hoitopaikan/asumispaikan valinnassa huomioimaan vanhuksen oma tai hänen läheistensä toive.

Vanhuspalvelulain 25 §:ssä säädetään iäkkään henkilön palveluntarpeen ilmoitusvelvollisuudesta, jonka tarkoituksena on varmistaa, että iäkäs henkilö saa tarvitsemansa huolenpidon silloinkin, kun hän ei sitä itse osaisi tai ymmärtäisi pyytää.

kunta	25 §:n mukaisten ilmoitusten määrä
Mikkeli	50
Kangasniemi	2
Mäntyharju	7
Pertunmaa	0
Juva	5

Mikkelin sosiaaliasiamiehelle antaman vastauksen mukaan kunnan vanhusten käytettävissä on riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoitopaikkoja.

Potilasasiamiehen saaman vastauksen mukaan hoidon porrastus ei kuitenkaan toimi palveluasumisessa olevan ruuhkan vuoksi. 31.12.2015 tehostetun palveluasumisen paikkaa oli jonottamassa 56 vanhusta, joista osastolla 24 ja kotona 32. Vuonna 2015 keskimäärin kuukausittain kotona odottavia on siirtynyt tehostettuun palveluasumiseen 4-5 asiakasta. Kaikille kotona odottaville on vuonna 2015 pystytty tarjoamaan tehostetun palveluasumisen asunto 3 kk:n määräajassa. Vanhuksen asuinpaikan tai hoitopaikan valinnassa pystytään huomioimaan vanhuksen tai hänen läheistensä toive.

Kangasniemellä tilanne on parantunut viime vuodesta ja tällä hetkellä kunnan vanhuksille on riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoitopaikkoja. 31.12.2015 paikkaa oli jonottamassa yksi vanhus ja vuoden vaihteessa oli tullut yksi uusi hakemus. Vanhuksen hoitopaikan valinnassa pystytään huomioimaan vanhuksen oma tai hänen läheistensä toive.

Mäntyharjussa ei ole käytettävissä riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoitopaikkoja. Yksi syy tähän on vanhuspalvelun asiakkaiden hoitoisuuden kasvu. 31.12.2015 paikkaa oli jonottamassa 29 vanhusta. Vanhuksen hoitopaikan tai asuinpaikan valinnassa pyritään mahdollisuuksien mukaan huomioimaan vanhuksen tai hänen omaistensa toiveet, mutta aina valintaa ei voida tehdä toiveiden mukaisesti.

Pertunmaalla kunnan vanhusten käytettävissä on riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoitopaikkoja, joskin muistiasiakkaiden tehostetusta palveluasumisesta alkaa olla pulaa. 31.12.2015 paikkaa jonottamassa ei ollut yhtään vanhusta. Koska pienessä organisaatiossa ei ole juuri valinnan varaa, ei vanhuksen hoitopaikan tai asumispaikan valinnassa useinkaan pystytä huomioimaan vanhuksen tai hänen omaistensa toiveita.

Juvalla on kunnan vanhuksille käytettävissä riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoitopaikkoja. 31.12.2015 paikkaa oli jonottamassa 5 vanhusta. Vanhuksen tai hänen omaistensa toiveet pystytään lähes aina huomioimaan hoitopaikan tai asuinpaikan valinnassa, mutta joissain tapauksissa asiakkaan oma toive ja kyky asua ko. asuinpaikassa ei ole käytännössä mahdollista (esim. yövalvonnan tarve tai muistisairauden tunnistaminen).

Vammaispalveluista ja kehitysvammahuollosta selvitettiin kehitysvammaisten laitosasumiseen liittyviä asioita.

Valtioneuvosto teki 21.1.2010 periaatepäätöksen ohjelmasta kehitysvammaisten asumisen ja siihen liittyvien palvelujen järjestämiseksi. Ohjelman aikana vuosina 2010–2015 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) ja Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) tuella tuotetaan yhteensä 3 600 kehitysvammaisille henkilöille tarkoitettua asuntoa. Päämääränä on, että vuoden 2020 jälkeen kukaan ei asu laitoksessa. Laitosasumisen lakkauttaminen edellyttää, että laitoshoidon korvaavia yksilöllisiä palveluja on olemassa kunnissa. Keskeisiä periaatteita ovat myös tietoisuuden lisääminen vammaisten henkilöiden perus- ja ihmisoikeuksista sekä hallinnonalojen välinen yhteistyö.⁷

	31.12.2014		31.12.2015	
kunnat	yhteensä	joista alaikäisiä	yhteensä	joista alaikäisiä
Mikkeli	16	1	18	3
Kangasniemi	1	1	1	1
Mäntyharju	3	1	3	1
Pertunmaa	3	0	0	0
Juva			0	0

Potilaan oikeusturvan osalta kysyttiin potilasasiamiehen yhteystietojen saatavuudesta ja muistutusten määrästä. Lisäksi selvitettiin onko kuntien internet-sivuilla ohjeet potilaille terveydenhuoltolain mukaisesta **hoitopaikan valinta-oikeudesta**. Vastausten perusteella muiden kuntien paitsi Mikkelin kaikissa toimipisteissä on saatavilla ajantasaiset potilasasiamiehen yhteystiedot. Mikkelin, Mäntyharjun ja Pertunmaan nettisivuilta löytyy ohjeet potilaille ohjeet hoitopaikan valinta-oikeudesta. Lisäksi tieto on saatavilla Mikkelin seutusoten sivuilta⁸ ja Hyviksestä⁹.

Potilasasiamiehen kyselyssä kysyttiin lisäksi **hoitoon pääsystä**. Kiireetöntä hoitoa tarjotaan kunnan asukkaille terveyskeskuksissa. Hoitoon pääsulle on taattu tietyt määräajat, joista on säädetty terveydenhuoltolaissa (hoitotakuu). Jos terveyskeskus ei voi tarjota hoitoa säädettyssä ajassa, niiden on hankittava se muualta. Kiireettömään hoitoon on terveyskeskuksessa päästävä viimeistään kolmessa kuukaudessa.¹⁰

Vastausten mukaan kaikkien kuntien internet-sivuilla tiedotetaan hoitoon pääsyajoista.

Kiireettömään terveyskeskushoitoon pääsyn aika on ollut keskimäärin

	marraskuu 2013	marraskuu 2014	marraskuu 2015
Mikkeli	14 vrk	14 vrk	tieto ei saatavissa
Kangasniemi	14 vrk	15 vrk	21 vrk
Mäntyharju	6 viikkoa	11 vrk	10 vrk
Pertunmaa	7 vrk	14 vrk	21 vrk

⁷ Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2012:15, http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1839361

⁸ <http://www.mikkelinseutusote.fi/index.php/laeaeakerin-ja-hoitajan-vastaanotto>

⁹ <http://www.hyvis.fi/etelasavo/fi/sivut/asiointiin.aspx>

¹⁰ http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/hoitoon_paasy

Kiirettömään hammashoittoon pääsyn aika oli keskimäärin marraskuussa 2015 Kangasniemellä 90–120 vuorokautta, Mäntyharjussa 26 vuorokautta ja Pertunmaalla 18 vuorokautta. Mikkelissä ei ollut jälkikäteen saatavissa tietoa kyseiseltä kuukaudelta.

Vastausten mukaan **hoidon porrastus** (esim. erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon, siirto kotiin laitoshoidosta tai siirto palveluasumiseen) Mäntyharjussa, Kangasniemellä ja Pertunmalla toteutuu siten, että vuoden 2015 lopussa ei yksikään potilas jonottanut oikeaa hoitopaikkaa. Mikkelissä on ruuhkaa palveluasumiseen.

5. TILASTOT JA YHTEENVEDOT KUNNITTAIN

5.1. Mikkelin palvelutuotantoyksikkö (Mikkeli, Hirvensalmi, Puumala)

Mikkelin palvelutuotantoyksikössä yhteydenottojen määrä laski niin sosiaaliamiehen kuin potilasiamiehenkin. Yhteydenottojen määrä laski melko tasaisesti kaikilta osa-alueilta. Huomattavimmin vähenivät vammaispalvelua koskevat yhteydenotot, mistä lienee kiittäminen Palveluneuvoa. Asiakkaat ovat mitä ilmeisimmin löytäneet Palveluneuvon ja kokevat saavansa sieltä tarvitsemansa palvelun. Ennalta kovasti vastustetusta Kyytineuvosta ei myöskään ole tullut lainkaan yhteydenottoja.

Taulukko 1: Yhteydenotot sosiaaliamiehen tehtäväalueittain Mikkelissä v. 2014–2015

	v. 2014	v. 2015
toimeentulotuki	123	105
lastensuojelu	57	51
ikäntyneiden asumis- ja kuljetuspalvelu	7	11
vammaispalvelut	18	2
kehitysvammahuolto	0	1
omaishoidon tuki	1	4
perheasiat	13	13
kotipalvelu	5	7
päihdehuolto	3	5
lasten päivähoido	1	2
sosiaalityö (muu kuin edellä)	3	13
muu palvelu (sis. yksityiset palvelut)	31	33
yhteensä	262	247

Tyypillisimpiä yhteydenottojen aiheita sosiaaliamiehen ovat

- toimeentulotuen ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja lastenvalvojien vaikea tavoitettavuus. Tavoittamattomuudesta tulee työntekijöiden lisäksi yhteistyökumppaneilta, joten toivon, että siihen jatkossa kiinnitetään huomiota. Yleensä näissä tilanteissa on tarve

tavoittaa joku tietty asiaa hoitava työntekijä, joten päivystyspuhelimeen soitto ei useinkaan tunnu oikealta ratkaisulta.

- toimeentulotuen käsittelyaikojen pitkittyminen ja asiakkaan mielestä turhien tai toistuvasti samojen (jo toimitettujen) lisäselvitysten pyytäminen

Taulukko 2: Yhteydenotot potilasasiamieheen Mikkelissä tehtävälueittain v. 2009–2015

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
hammashuolto	12	8	14	11	7	10	9
kotihoito	5	19	15	22	15	15	10
kuntoutus	3	7	4	4	2	10	4
laitohoito	56	18	15	29	46	19	16
mielenterveysp.	6	20	12	11	3	12	2
muu palvelu	4	47	70	65	55	94	70
palveluasuminen	6	2	13	16	17	6	5
terveysneuvonta	4	5	2	2	0	2	0
työterveys	2	2	0	4	3	7	2
vastaanotto	112	102	110	73	77	62	51
yhteensä	210	230	256	237	225	237	174

Potilasasiamiehelle tulleista yhteydenotoista nostaisin esiin

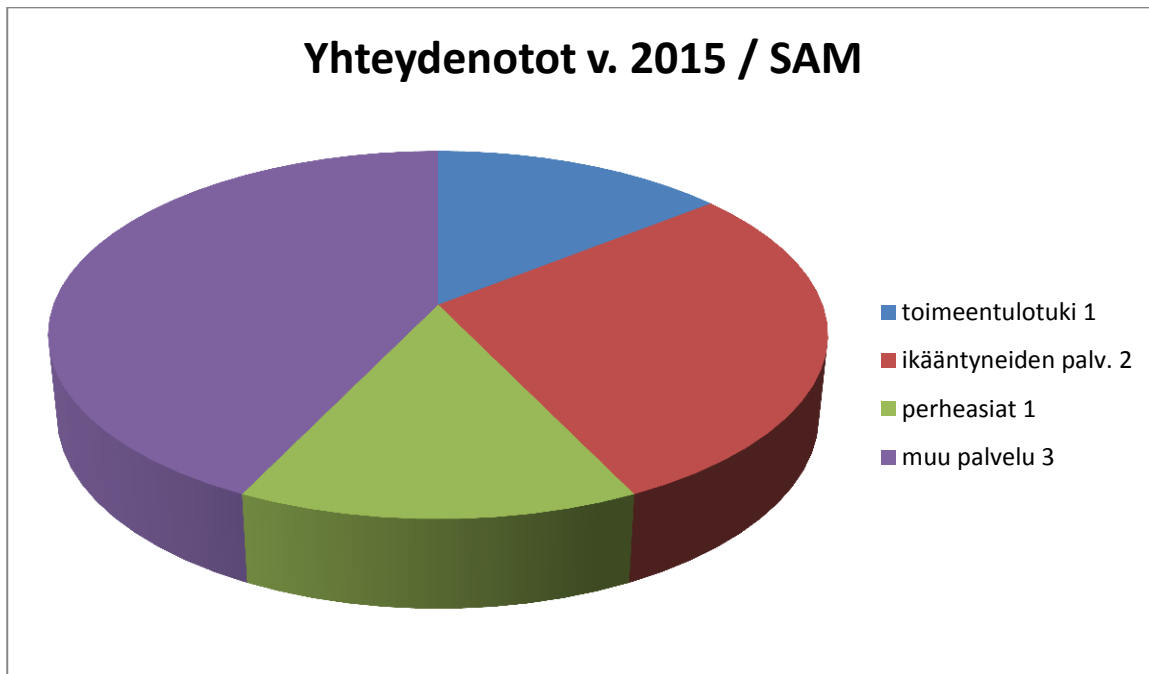
- luvattu lähete on terveyskeskuksessa jäänyt tekemättä tai lähettämättä eteenpäin
- kiireettömään hoitoon ajan varaaminen; EnsiNeuvosta on pyydetty soittamaan uudestaan, koska ei ole antaa aikoja. Tällaista menettelyä ei apulaisoikeuskansleri ole antamassaan ratkaisussa pitänyt asianmukaisena, koska potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta
- akuuttiosastoa ei pidetä sopivana paikkana saattohoidon järjestämiselle

Mikkelin sosiaaliasiamiehelle antaman vastauksen mukaan kunnan vanhusten käytettävissä on riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoitopaikkoja.

Potilasasiamiehen saaman vastauksen mukaan hoidon porrastus ei kuitenkaan toimi palveluasumisessa olevan ruuhkan vuoksi. Kaikille kotona odottaville on kuitenkin vuonna 2015 pystytty tarjoamaan tehostetun palveluasumisen asunto 3 kk:n määräajassa.

5.2. Kangasniemi

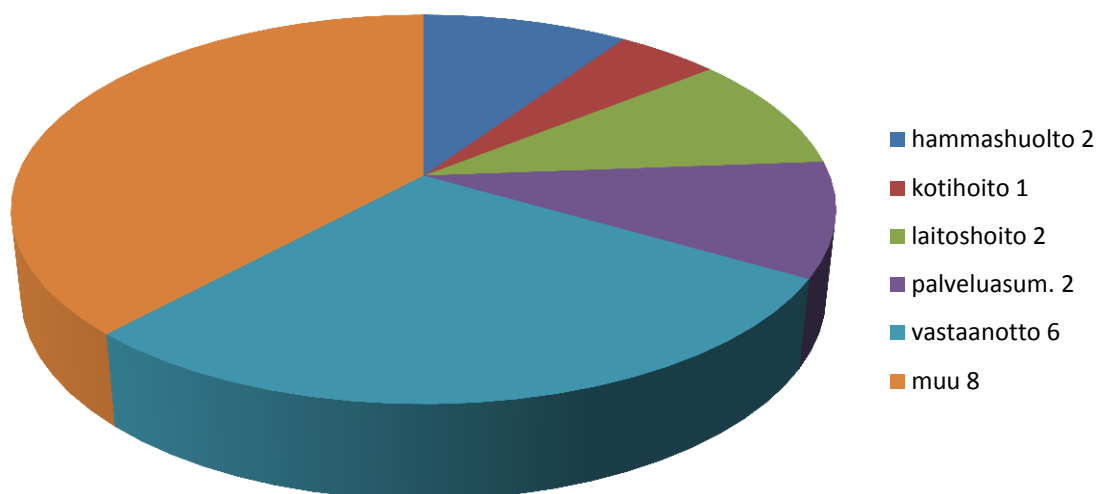
Kangasniemeltä tuli toimintavuoden aikana sosiaaliasiamiehelle 7 (viime vuonna 17) ja potilasasiamiehelle 21 (viime vuonna 18) eli yhteensä 28 yhteydenottoa. Yksi yhteydenotto saattaa sisältää useampia asiakkaan ottamia kontakteja asiamieheen.



Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen vähenivät selvästi edellisestä vuodesta. Tämänvuotiset yhteydenotot liittyivät hyvin yksittäisiin asioihin, eivätkä nostaneet esiin mitään toistuvaa ongelmaa sosiaalitoimen toiminnasta.

Sosiaaliasiamiesten kyselyn perusteella lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut miltei kolminkertaisesti edeltävästä vuodesta. Lastensuojelulain määräajoissa on kuitenkin pysytty hyvin.

Yhteydenotot v. 2015 / PAM



Yhteydenotot potilasasiamieheen puolestaan lisääntyivät hieman, mutta niissäkään ei noussut esiin mitään useasti toistuvaa aiheita. Yhteydenotoista 13 koski kunnan järjestämiä palveluja ja näistä noin puolet (6) terveyskeskuksen vastaanottoa, mutta nekin oli hyvin yksittäisistä tilanteista.

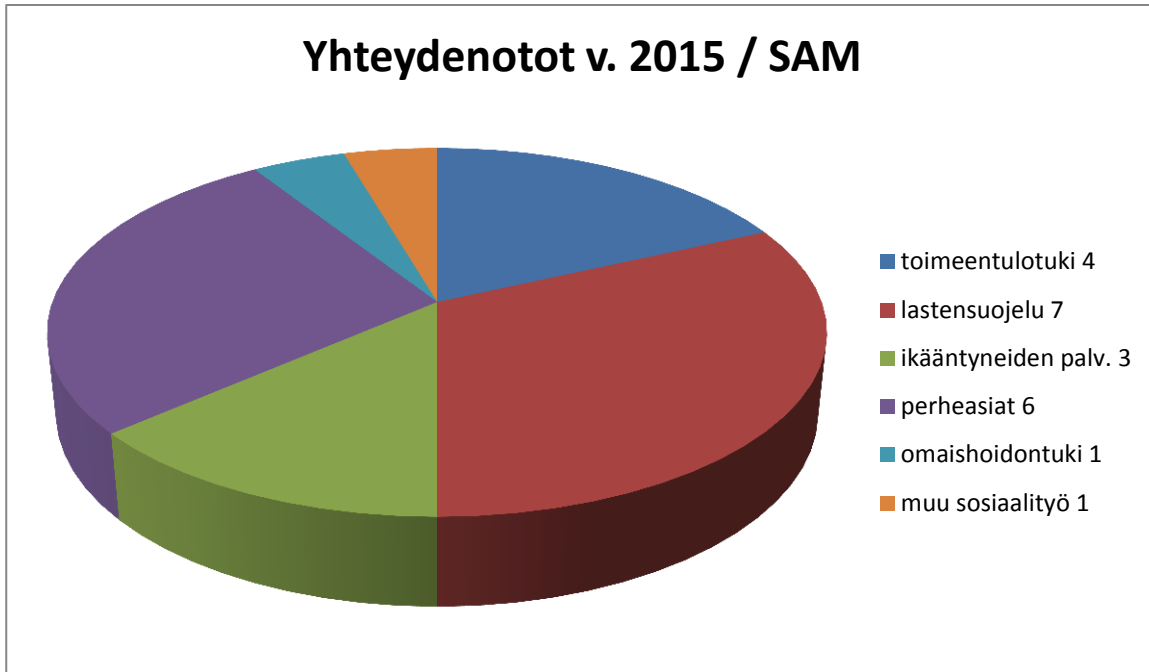
Asiasisällöltään yhteydenotot Kangasniemeltä potilasasiamieheen koskivat

- hoidon toteuttamista 11 kpl,
- tietosuojaa 2 kpl,
- selvitystä toimenpidevaihtoehdoista 2 kpl ja
- potilasvahinkoepäilyä 4 kpl (joista 2 kpl koski hammashuoltoa, 1 kpl terveyskeskusta ja 1 kpl muuta kuin kunnan järjestämää terveydenhuoltoa).

Potilasasiamiehen kyselystä kävi ilmi, että kiireettömään hammashoittoon saa ajan keskimäärin 90–120 vuorokaudessa. Hoitoon on terveyskeskuksessa päästävä viimeistään kolmessa kuukaudessa, mutta suun terveydenhuollossa tämä aika voidaan ylittää kolmella kuukaudella potilaan terveydentilan vaarantumatta. Hoito toteutuu siis hoitotakuun puitteissa, mutta odotusaika on kuitenkin melko pitkä.

5.3. Mäntyharju

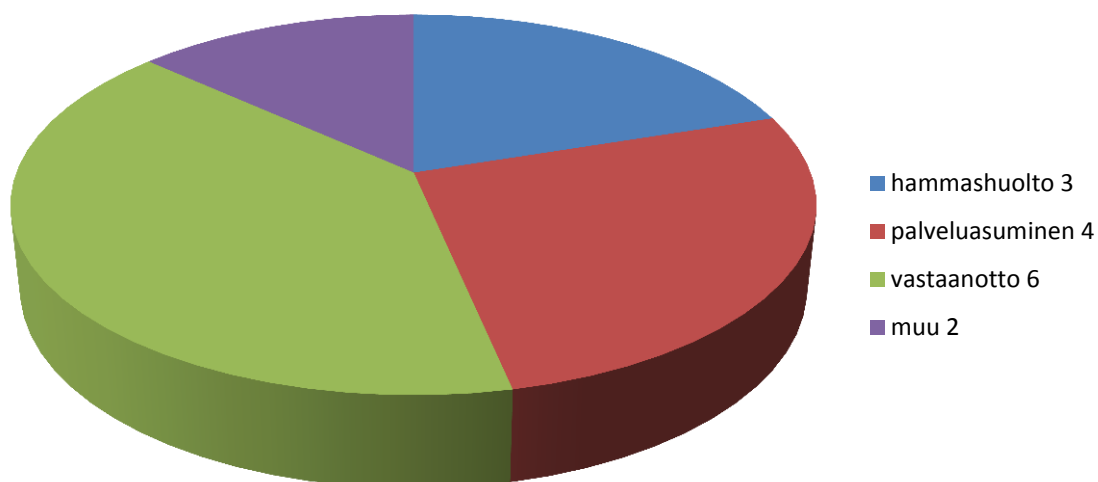
Mäntyharjulta tuli toimintavuoden aikana sosiaaliasiamiehelle 22 (viime vuonna 27) ja potilasasiamiehelle 15 (viime vuonna 25) eli yhteensä 37 yhteydenottoa. Yksi yhteydenotto saattaa sisältää useampia asiakkaan ottamia kontakteja asiamieheen.



Suurin osa Mäntyharjun yhteydenotoista sosiaaliasiamieheen liittyi lastensuojeluun ja perheasioihin. Yhteydenottojen syinä olivat mm. sosiaalityöntekijän/lastenvalvojan vaikea tavoitettavuus, epäselvyys toiminnan menettelytavoista ja yleinen asiointin vaikeus liittyen esim. henkilökemioihin. Vaikka tilanne on viime vuodesta hieman parantunut, lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on edelleen vastattavanaan 66 (viime vuonna 78) lapsen asiat. Talentian suositus on 40 lasta/lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Loppuvuodesta Mäntyharjusta tuli muutamia omaisten huolestuneita yhteydenottoja liittyen tehostetun palveluasumisen toteuttamiseen. Omaiset olivat huolissaan siitä, toteutuuko myönnetty palvelu kolmen kuukauden sisällä päätöksestä ja kuinka asiakas pärjää odottaessaan palveluun pääsyä. Sosiaali- ja potilasasiamiehen kyselyn mukaan vanhuspalvelulain 25 §:n mukaisia ilmoituksia iäkkään henkilön palvelutarpeesta on ehkä tähänkin liittyen tullut 193 kpl, mikä on miltei nelinkertainen määrä esimerkiksi Mikkeliin verrattuna. Mäntyharjussa ei ole käytettävissä riittävästi sopivia palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen hoitopaikkoja ja 31.12.2015 paikkaa oli jonottamassa 29 vanhusta.

Yhteydenotot v. 2015 / PAM

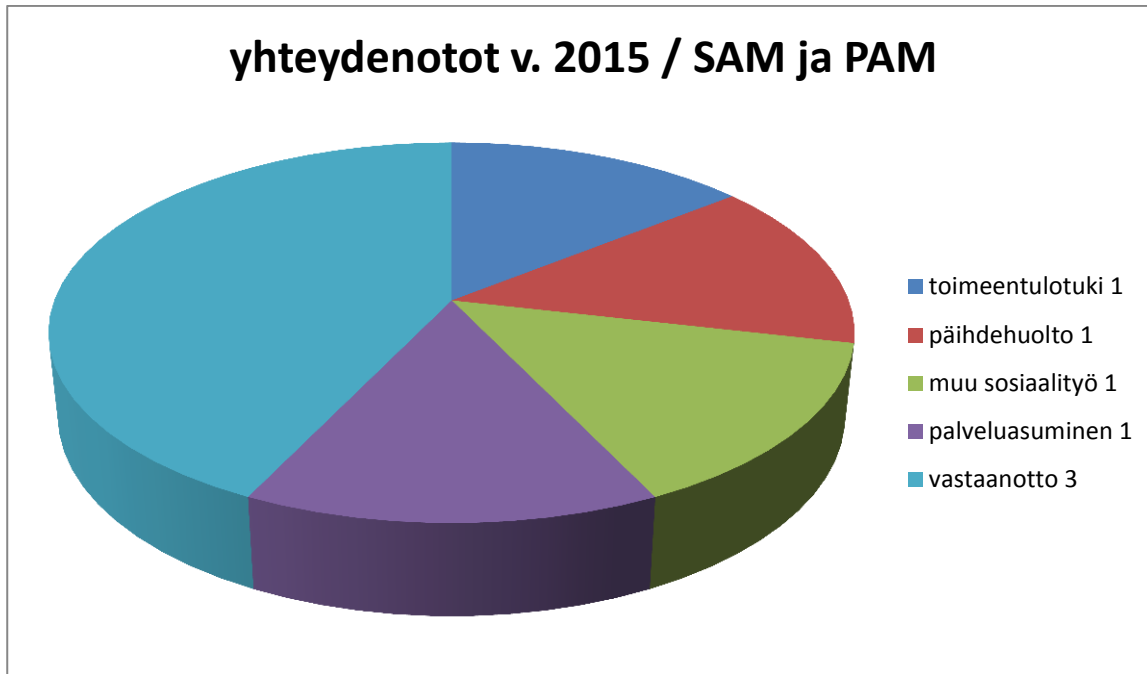


Yhteydenotot Mäntyharjusta potilasasiamieheen koskivat asiasisällöiltään

- hoitoon pääsyä 1 kpl (hammashuoltoon vaikea saada aikaa varattua),
- hoidon toteuttamista 3 kpl,
- kohtelua 5 kpl (eli 33 % yhteydenotoista, mikä on melko paljon verrattuna koko seutusoten 18 kohtelua ensisijaisesti koskevaan yhteydenottoon eli 8 %:iin),
- tietosuojaa 3 kpl (jotka kaikki koskivat tietopyyntöjä),
- potilasvahinkoepäilyjä 2 kpl ja
- muuta syytä (vanha asia) 1 kpl.

5.4. Pertunmaa

Pertunmaalta tuli toimintavuoden aikana sosiaaliamiehelle 3 (viime vuonna 10) ja potilasiamiehelle 4 (viime vuonna 11) eli yhteensä 7 yhteydenottoa.



Pertunmaalta tuli tänä vuonna hyvin vähän yhteydenottoja ja yhteydenotot olivat luonteeltaan niin henkilökohtaisista asioista, ettei niistä nouse esiin mitään toistuvaa teemaa eivätkä ne nostaneet esiin mitään mainittavaa puutetta sosiaali- tai terveystoimen toiminnassa. Sosiaalipalveluista ei tehty yhtään muistutusta eikä oikaisuvaatimustakaan. Terveyspalveluista tehtiin 5 muistutusta.

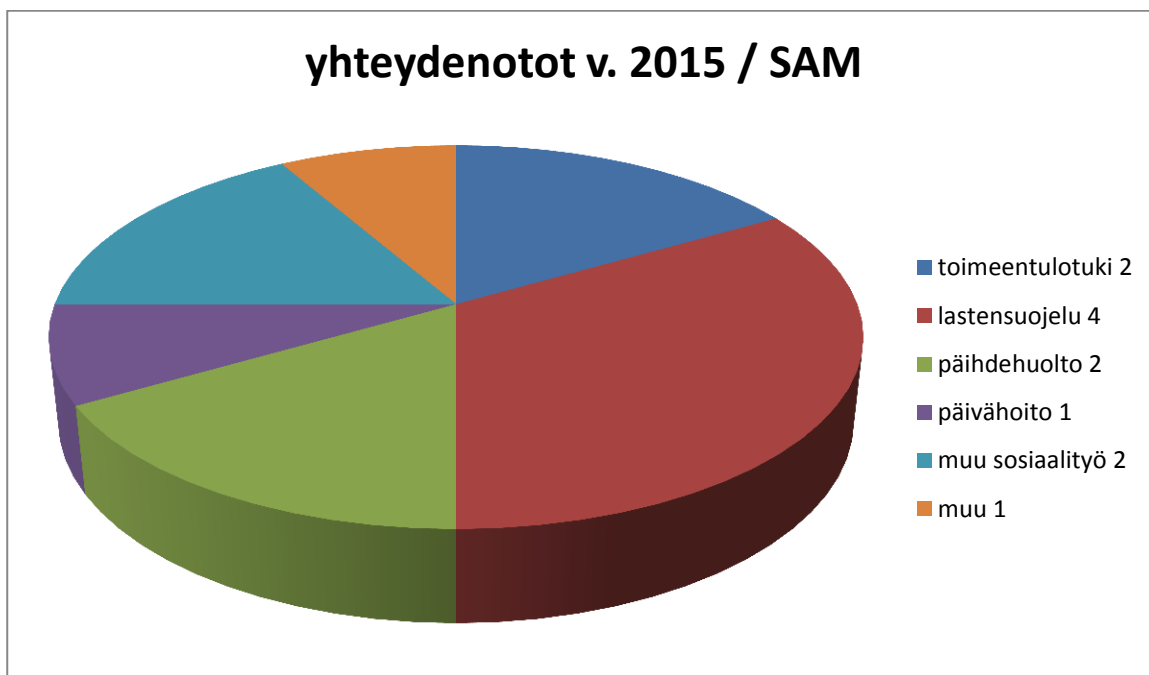
Sosiaali- ja potilasiamiehen kuntakyselystä nousee esiin se, että muistiasukkaiden tehostetusta palveluasumisesta alkaa olla pulaa.

Lisäksi kuntakyselyssä toivottiin sosiaali- ja potilasiamiehen pitävän enemmän yhteyttä kuntaan ja kerrottiin, ettei sosiaali- ja potilasiamiehen sijaisjärjestelyistä tullut aina tietoa. Viimeistään kun tilanne asettuu niin, ettei virkaa hoida sijainen, olisi hyvä sopia sosiaali- ja potilasiamiehen tapaaminen kuntaan. Pahoittelen, ettei sijaisjärjestelyistä ole tullut riittävästi informaatiota kuntaan, yritämme hoitaa tulevista järjestelyistä tiedottamisen paremmin.

5.5 Juva

Juvan kunnalle on tuotettu sosiaaliasiamiespalveluja 1.1.2015 alkaen. Sosiaali- ja potilasasiamiehen sijainen Jutta Kinnunen kävi keväällä tutustumassa Juvan sosiaalihuollon yksiköissä kotihoidossa, vanhusten kohtaamispaikassa Katinhännässä, kehitysvammaisten asumisyksikössä Pääskylinnassa sekä Juvakodin väliaikaistiloissa. Samalla vierailulla sosiaali- ja potilasasiamiehen sijainen esittäytyi ja kertoi sosiaaliasiamiehen työnkuvasta Juvan perusturvalautakunnan kokouksessa.

Juvalta tuli ensimmäisen toimintavuoden aikana sosiaaliasiamiehelle 12 yhteydenottoa. Yhteydenotoissa ei ollut mitään yhtenäistä toistuvaa teemaa eikä yksittäistäkään yhteydenottoa, joka olisi nostanut esiin mainittavia puutteita sosiaalitoimen toiminnassa. Myöskään sosiaaliasiamiehen kyselystä ei noussut esiin epäkohtia, joihin haluaisin puuttua. Sosiaalipalvelupäällikkö Pirjo Kirvesniemen kertoman mukaan työntekijäresurssi Juvan perusturvassa/sosiaalitoimessa on hyvä; henkilöstöä on saatu lisättyä ja työntekijät ovat päteviä ja kokeneita. Lisäksi hän kertoo, että Juvalla on panostettu mm. työllisyyden hoitoon ja yksilölliseen työskentelyyn (kuntouttava työtoiminta, jalkautuva päihdetyö ym.), mikä on tuottanut hyvää tulosta.



Asiasisällöiltään yhteydenotot jakaantuivat seuraavasti:

- päätökset/sopimukset 2 kpl
- selvitys toimenpidevaihtoehdoista 2 kpl
- palvelun toteuttaminen 3 kpl
- tietosuoja 2 kpl
- maksuasiat 1 kpl ja
- muu syy 2 kpl.

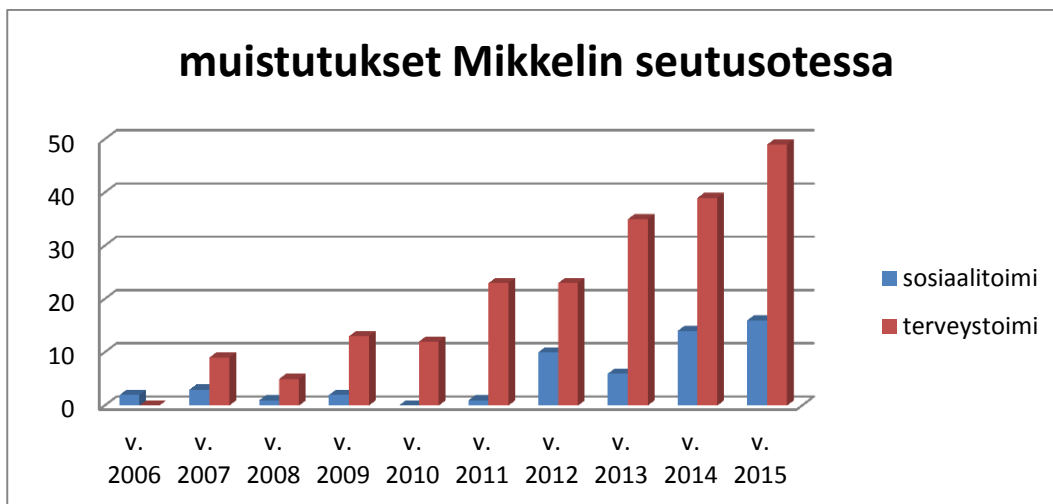
6. MUISTUTUKSET, KANTELUT, SELVITYSPYYNNÖT JA MUUTOKSENHAKU

Alla olevaan yhteenvetoon on koottu Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen kirjaamosta, sosiaali- ja potilasasiamiehen kuntakyselystä, Itä-Suomen aluehallintovirastosta ja eduskunnan oikeusasiamieheltä saadut tiedot vuoden 2015 muistutuksista, kanteluista, oikaisuvaatimuksista ja selvityspyyntöistä. Tiedot käsittävät kaikki Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen kunnat ja lisäksi sosiaaliasiamestojen osalta Juvan.

Muistutukset

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin v. 2015 Mikkelissä 12 kpl (keskimääräinen vastausaika ollut 5-30 päivää), Pertunmaalla 0 kpl, Mäntyharjussa 4 kpl (keskimääräinen vastausaika ollut 148 päivää) Kangasniemellä 0 kpl ja Juvalla 2 kpl (keskimääräinen vastausaika ollut 25 päivää).

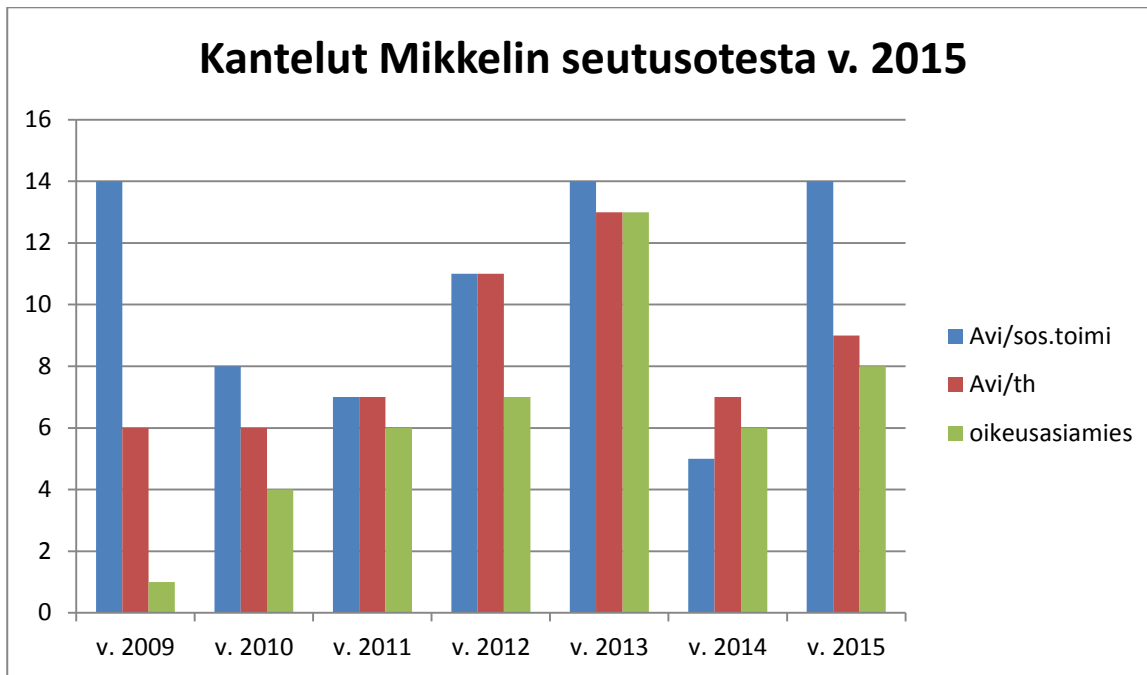
Potilaslain mukaisia muistutuksia tehtiin v. 2015 Mikkelissä 40 kpl (keskimääräinen vastausaika ollut 20 päivää), Kangasniemellä 2 kpl (keskimääräinen vastausaika ollut 14 päivää), Pertunmaalla 5 kpl (keskimääräinen vastausaika ollut 22 päivää) ja Mäntyharjussa 2 kpl (keskimääräinen vastausaika ollut 10 päivää).



Itä-Suomen aluehallintovirastossa on ratkaistu Mikkelin seutusoten kuntien sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita vuonna 2015 yhteensä 14 kappaletta, joista 1 koski Kangasniemeä ja loput Mikkeliiä. Juvaa koskevia kanteluita ei ollut. Kanteluista 8 koski toimeentulotukea, 5 lastensuojelua ja 1 lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta.

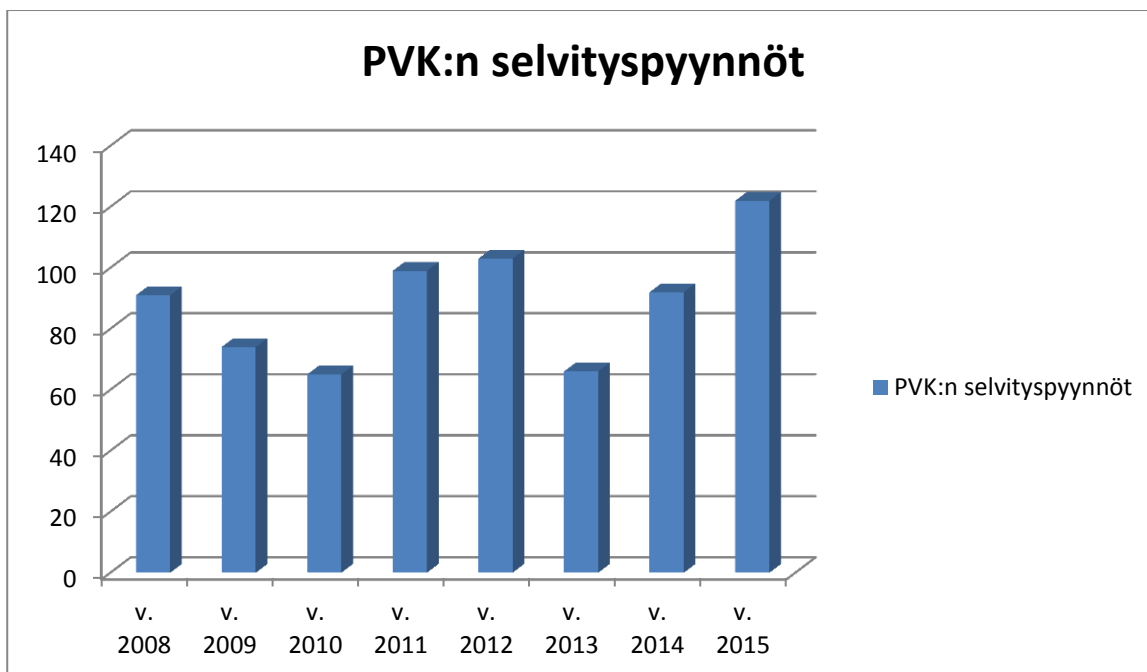
Terveydenhuollon osalta Itä-Suomen aluehallintovirastossa v. 2015 on tullut vireille 9 kpl Mikkelin seutusoten kuntia koskevia kanteluita, joista 1 koski Mäntyharjua ja loput Mikkeliiä.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle on tehty 8 kpl Mikkelin sosiaali- ja terveystoimea koskevaa kantelua vuonna 2015. Näistä 3 koski Mikkelin sosiaalitoimea, 1 Kangasniemen sosiaalitoimea ja 4 Mikkelin terveystoimea.



Selvityspyynnöt

Terveystoimintaan tehtiin 122 Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöä koskien mahdollista potilasvahinkoa. Myönteisten korvauspäätösten lukumäärä ei ole tiedossa.



Muutoksenhaku

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen jaostolle tehtiin vuoden aikana 138 oikaisuvaatimusta. Oikaisuvaatimukset koskivat

- toimeentulotukea (77 kpl),
- vammaispalveluja (22 kpl),
- lastensuojelua (1 kpl) ja
- vanhustenpalveluja (38 kpl).

Jaoston käsittelemistä asioista koski Mikkelä 121 kpl, Mäntyharjua 13 kpl, Kangasniemeä 4 kpl ja Pertunmaata 0 kpl.

Juvalla tehtiin perusturvalautakunnalle 2 sosiaalihuoltoa koskevaa oikaisuvaatimusta ja hallinto-oikeus muutti yhtä perusturvalautakunnan yksilöhuoltoa koskevaa päätöstä vuoden 2015 aikana.

Taulukko 5: Oikaisuvaatimukset ja muutoksenhaku v. 2007–2015

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Oikaisuvaatimuksia	113	98	122	88	129	161	139	164	138
Hallinto-oikeuden päätös	14	16	15	7	4	21	21	16	36
Hallinto-oikeus palautti		5	5	3	1	6	5	4	
KHO:n ratkaisu		3	0	1	1	2	3	2	