

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2018

Hanko, Raasepori, Inkoo, Kirkkonummi

Johanna Söderlund, sosiaali- ja potilasasiamies

Sisällysluettelo

Alkusanat	2
Yleistä sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävistä	3
Yleistä Hangon, Raaseporin, Inkoon ja Kirkkonummen asioista	3
Asiamäärä per 1 000 asukasta	4
Potilasasiamiesasiat per 1 000 asukasta	4
Sosiaaliasiamiesasiat per 1 000 asukasta	4
Kielijakauma	5
Kuka otti yhteyttä?	5
Miten asiakkaat/potilaat ottavat yhteyttä?	5
Asioiden sisältö	5
Potilasasiamiesasiat	5
Sosiaaliasiamiesasiat	6
Asiat kunnittain	7
Hanko	7
Raasepori	8
Inkoo	8
Kirkkonummi	9

Alkusanat

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tulee sosiaaliamiehen vuosittain antaa kunnanhallitukselle selvitys siitä, miten asiakkaiden asema ja oikeudet ovat kehittyneet kunnan sosiaalihuollossa (24 §). Tässä selvityksessä selvitän vastaavasti myös potilaiden aseman ja oikeudet sairaanhuollossa.

Keväällä 2018 entinen sosiaali- ja potilasasiamies Birgitta Gran jäi eläkkeelle ja Johanna Söderlund aloitti tehtävässä 15.3.2018. Birgitta Granin loman aikana 1.2.–14.3.2018 ei sosiaali- ja potilasasiamiestä ollut. Vuoden aikana hoidettiin 256 asiaa, joista 113 oli sosiaaliasioita ja 143 potilasasioita. Neljä asiaa tuli muista kunnista kuin Hangosta, Inkoosta, Kirkkonummelta tai Raaseporista.

Vuosi 2018 on ensimmäinen, jolloin potilasasioiden määrä on suurempi kuin sosiaaliamiesasiat. Tämä johtuu siitä, että perustoimeentulotukea koskevat asiat eivät enää ole kunnan vaan Kansaneläkelaitoksen (Kela) vastuulla. Valitukset toimeentulotuesta oli suurin asiaryhmä edellisenä vuonna.

Taksikuljetukset ovat olleet ajankohtaisia vuoden lopulla, sekä mediassa että sosiaali- ja potilasasiamieheen yhteyttä ottaneiden kohdalla. Kelan kilpailutus kuljetuksista hoitolaitoksiin ei ollut onnistunut ja se oli tehtävä uudestaan. Uusi palvelutuottaja aloittaa toiminnan keväällä 2019. Raaseporissa päivitettiin sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun kriteerit heinäkuussa 2018. Nk. taksilaki astui voimaan 1.7.2018. Osa asiakkaista tuntee siitä johtuen olonsa turvattomaksi, koska taksin tulosta ei voi olla varma, ja jos ja kun taksi tulee, kuljettaja voi olla ventovieras. He eivät myöskään jaksa vaatia sitä palvelua, johon heillä on oikeus. Pahimmassa tapauksessa tämä voi johtaa asiakkaiden pahenevaan eristäytymiseen, kun he eivät uskalla tilata sitä kuljetusta, johon heillä on oikeus.

Vanhusten omaiset ovat huolissaan, kun yhä huonokuntoisempia on hoidettava kotona. Kotihoidon henkilökunnan on huolehdittava yhä sairaammista vanhuksista. Kodeissa syntyy vaikeita tilanteita niin omaisten kuin henkilökunnankin kannalta, kun potilas esim. kieltäytyy antamasta suihkuttaa itsensä samalla kun itsemääräämisoikeus on vahva. Raja asiallisen hoidon ja huolimattoman hoidon välillä ei ole absoluuttinen, mutta tilanne pelottaa kaikkia asianosaisia.

Toimeentulotuella eläminen pitkiä aikoja voi olla vaikeaa, etenkin jos ei näe mitään parannusta taloudelliseen tilanteeseen. Elämästä tulee hyvin rajoittunutta, koska rahat riittävät vain aivan ehdottoman elintärkeisiin asioihin. Jos tämän lisäksi on vielä sairas, voi elämä vaikuttaa toivottomalta. Silloin on vaikeaa jaksaa byrokratian rattaissa.

Potilaat, joilla on psyykinen sairaus tai joilla on päihdeongelmia, kokevat joskus, että somaattisia sairauksia ei hoideta tarpeeksi, vaan oireet selitetään psyykkisiksi.

Yhteenvetona totean, että tietooni ei ole tullut mitään suurempia katastrofeja. Se ei kuitenkaan tarkoita, että yksittäisten asiakkaiden, potilaiden tai omaisten kokemuksia väheksyttäisi. Työn laatuun ja kaikkien asiaosaisten väliseen kommunikaatioon kannattaa aina panostaa ja kehittää.

Yleistä sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävistä

Työni sosiaali- ja potilasasiamiehenä perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Tehtäviin kuuluu mm.:

- tiedottaa potilaan/asiakkaan oikeuksista,
- neuvoa kysymyksissä, jotka koskevat sosiaali- ja terveystoimialan toimintaa,
- neuvoa ja tarvittaessa auttaa tekemään huomautuksia ja potilasvahinkoilmoituksia

Tärkein tehtävä on kuitenkin kuunnella, koska yleisin syy siihen, että asiakas/potilas ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen on se, että hän kokee, ettei häntä ole kuunneltu.

Kaikki asiat eivät ole valituksia hoidosta tai henkilökunnasta, vaan ne voivat olla kysymyksiä siitä, mihin tai kenen puoleen asiakkaan/potilaan tulisi tietyssä asiassa kääntyä.

En voi asiakkaan/potilaan nimissä kirjoittaa huomautuksia, potilasvahinkoilmoituksia ja valituksia, mutta voin auttaa tarvittaessa teknisesti kirjoittamisessa, jos potilas/asiakas vammaan tai muun esteen takia ei pysty kirjoittamaan. Sanojen on aina oltava asiakkaan/potilaan omia.

Valviran ohjeiden mukaan sosiaaliasiamies ei hoida Kelan, työvoimaviranomaisten, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan antamia palveluja (<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet/sosiaaliasiamies>).

Valviran mukaan potilasasiamies ei myöskään saa ottaa kantaa potilaan diagnoosiin tai hoidon tai hoitovaiheen sisältöön. Potilasasiamies ei myöskään saa tulkita potilasasiakirjoja tai ottaa kantaa hoitovirheisiin tai potilasvahinkoihin (<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet/potilasasiamies>).

Huolehdin Hangon, Raaseporin, Inkoon ja Kirkkonummen sosiaali- ja potilasasiamiesasioista lukuun ottamatta niitä asioita, jotka kuuluvat Inkoon sosiaalihuollolle ja jotka hoitaa Siuntio.

Lisäksi hoidin HUS/HUCS:n ruotsinkielisen potilasasiamiehen työtä 1.6.–16.12.2018 (70 asiaa).

Yleistä Hangon, Raaseporin, Inkoon ja Kirkkonummen asioista

	potilasasiamies-asiat	sosiaaliasiamies-asiat	Yhteensä
Hanko	31	12	43
Inkoo	6	6	12
Kirkkonummi	58	57	115
Raasepori	47	35	82
Yhteensä	142	110	252

Kuva 1: Asiamäärä per kunta

Kunnilla ei ole ostettua rekisteröintiohjelmaa sosiaali- ja potilasasiamiesasioille, vaan olen hankkinut tietoa siitä, miten asiat on aikaisemmin tilastoitu ja verrannut siihen, miten muut kunnat tekevät.

Yksi asia sisältää kaikki yhteydenotot (puhelimitse, sähköpostin, henkilökohtaiset tapaamiset) asian selvittämiseksi. Yksi asia voi käsittää

kaiken puhelinsoitosta sataan sähköpostiin. Useimmissa tapauksissa riittää yksi tai kaksi puhelinsoittoa.

Ajalla 15.3.–31.12.2018 minulla oli 29 henkilökohtaista tapaamista asiakkaiden/potilaiden kanssa, tavallisesti asiakkaan kotona, työpaikalla tai toimistolla Tammisaarella tai Kirkkonummella.

Asiamäärä on viime vuosina vähentynyt ja kehityssuunta koskee koko maata. Vuoden 2018 aikana on tapahtunut suuri muutos koska perustoimeentulotukihakemukset siirtyivät Kelalle 1.1.2017. Tilanne vaikuttaa nyt tasaantuneen. Vielä vuoden 2017 moni asiakas otti yhteyttä sosiaaliasiamieheen koskien

väärin laskettua toimentulotukea. Vuonna 2016 toimeentulotukea koskevien asioiden määrä 35 %–48 % kaikista sosiaaliamiesasioista, kunnasta riippuen.

Tilastointiin voi myös vaikuttaa henkilökunnan vaihdokset. Vaikka asioiden määritelmät ovat samat vuodesta toiseen, saattaa tulkinta vaihdella. Eri vuosien vertailussa tulee siksi olla hieman varovainen.

Sosiaaliamiesasiat vaativat usein enemmän resursseja kuin potilasiamiesasiat, joista tavallisesti voi selvittää yhdellä puhelinsoitolla.

	v. 2014	v. 2015	v. 2016	v. 2017	v. 2018
sosiaaliamiesasiat	378	385	306	221	110
potilasiamiesasiat	164	179	173	141	142
Yhteensä	542	564	479	362	252

Kuva 2: Asiamäärä 2014 – 2018

Asiamäärä per 1 000 asukasta

Saadakseni käsityksen siitä, onko asiamäärä kunnassa suuri vai pieni, laskin sille verrannaisluvun eli asiakasmäärän per 1 000 asukasta. Huomattava on kuitenkin, että kunnan väestörakenne voi vaikuttaa verrannaislukuun. Onko toimeentulotuen tarvitsijoita paljon, asuuko kunnassa paljon kotihoitoa tarvitsevia vanhuksia, onko kunnassa paljon lapsia? Tämä on vain yksi tapa havainnollistaa vertaus, asiamäärä voidaan myös mitata esim. suhteessa käynteihin kotihoidossa, terveyskeskuksissa, lastensuojelun perheiden määrä.

Potilasiamiesasiat per 1 000 asukasta

Vuosi	2014	2015	2016	2017	2018*)
Hanko					3,68
Raasepori					1,70
Inkoo					1,11
Kirkkonummi	1,65	1,68	1,72	1,61	1,48

Kuva 3: Potilasiamiesasiat. *)Tilastokeskuksen väestöennuste 11/2018

Potilasiamiesasioiden määrä per kunta on aikaisemmin tilastoitu ainoastaan kaikille kunnille yhteensä ja Kirkkonummelle. Jos potilasiamiesasioiden määrä Hangon osalta on suurempi suhteessa väestöön, johtuu tämä sattumasta, tai jos asukkaat ovat

epätavallisen nopeita valittamaan tai jos henkilökunta Hangossa käyttäytyy harvinaisen huonosti, on mahdotonta sanoa. Kuitenkin kyse on hyvin pienestä määrästä (31 kpl) ja kaikki asiat ovat sisällöltään erilaisia, joten mitään kehityssuuntaa ei vielä ole havaittavissa. Tilannetta seurataan ja kuntaa informoidaan jatkuvasti.

Sosiaaliamiesasiat per 1 000 asukasta

Vuosi	2014	2015	2016	2017	2018*)
Hanko	4,66	8,57	4,27	6,11	1,43
Raasepori	5,20	4,47	3,67	2,26	1,26
Inkoo	4,14	5,23	4,83	3,47	1,11
Kirkkonummi	4,29	3,96	3,56	2,22	1,45

Kuva 4: Sosiaaliamiesasiat. *)Tilastokeskuksen väestöennuste 11/2018

Sosiaaliamiesasioiden määrä on vähentynyt kaikissa kunnissa. Suurin syy tähän on, että Kela on ottanut hoitaakseen perusturva-toimeentulotuen.

Kielijakauma

	potilasasiamesiat	sosiaaliasiamies-asiat	Osuus % potilas	Osuus % sosiaali
muu		1	0 %	1 %
suomi	58	57	41 %	52 %
ruotsi	52	30	37 %	27 %
(blank)	32	22	23 %	20 %
Yhteensä	142	110	100 %	100 %

Kuva 5: Kielijakauma

Ruotsinkielisten osuus asioissa Hangosta oli 54 %, Raaseporista 75 %, Inkoosta 75 % ja Kirkkonummelta 12 %.

Rivi, jolla ei ole mitään tilastoitua kieltä, on peräisin ajalta 1.1.–14.3.2018.

Kuka otti yhteyttä?

	potilasasiamesiat	sosiaaliasiamies-asiat	Osuus % potilas	Osuus % sosiaali
lähiomainen	28	28	20 %	25 %
asiakas		54	0 %	49 %
potilas	79		56 %	0 %
henkilökunta	2	3	1 %	3 %
muu	1	3	1 %	3 %
(blank)	32	22	23 %	20 %
Yhteensä	142	110	100 %	100 %

Kuva 6: Kuka otti yhteyttä?

Omaisot ottavat luonnollisesti yhteyttä, kun kyse on omasta lapsesta, mutta myös kun kyseessä ovat omat vanhat vanhemmat tai appivanhemmat. Joskus voi olla ongelmallista saada tietoja omaisista, koska lainsäädäntö on tiukka, kun kyse on esim.

sairaskertomusten tietojen luovuttamista.

Rivi, jolla ei ole mitään tilastoitua (tyhjä), on peräisin ajalta 1.1.–14.3.2018.

Miten asiakkaat/potilaat ottavat yhteyttä?

	potilasasiamesiat	sosiaaliasiamies-asiat	Yhteensä
muu	2	3	5
kirje	1	2	3
sähköposti	15	8	23
puhelin	92	75	167
(blank)	32	22	54
Yhteensä	142	110	252

Kuva 7 Yhteydenotto minkä kanavien kautta?

Asioista kaksi kolmasosaa (66 %) on alkanut puhelinyhteydellä ja 9 % sähköpostin kautta.

Rivi, jolla ei ole mitään tilastoitua (tyhjä), on peräisin ajalta 1.1.–14.3.2018.

Asioiden sisältö

Potilasasiamesiat

Lain potilaan asemasta ja oikeuksista mukaan kaikilla on oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun (3 §), mutta tästä huolimatta (tai ehkä juuri siksi) on henkilökunnan heihin kohdistunut kohtelu ehdottomasti suurin syy siihen, että potilas ottaa minuun yhteyttä; lääkäri ei ole kuunnellut, lääkäri tuijottaa vain tietokoneruutua sen sijaan että katsoisi potilasta, potilaan sairauksia ei oteta todesta, henkilökunta on nenäkästä, potilas ei ole saanut aikaa vastaanotolle, lääkäri ei osaa potilaan äidinkieltä, potilas lähetetään sinne ja tänne ilman että kukaan koordinoi hoitoa.

On inhimillistä, että henkilökunta on joskus väsynyt ja tarkkaamaton, mutta sille potilaalle, joka joutuu sen kohteeksi, voi se olla epämiellyttävä kokemus ja hän voi tuntea itsensä loukatuksi. Vaikka potilaan ongelmat voivat henkilökunnasta tuntua vähäpätöisiltä tai vähemmän kiinnostavilta, on potilas yksilö, joka haluaa tulla otetuksi vakavasti.

	potilasasiamesiasiat	Osuus % potilas
muu	20	14 %
kohtelu	62	44 %
kotipalvelu	2	1 %
mielenterveyshoito, perusterveydenhoito	2	1 %
mielenterveyshoito, erikoissairaanhoido	1	1 %
mahd. potilasvahinko	16	11 %
hammaslääkäri	5	4 %
vanhustenhoito	2	1 %
(blank)	32	23 %
Yhteensä	142	100 %

Joskus esiintyy kommunikaatio-ongelmia; henkilökunta ja potilas puhuvat eri tasoilla. Joskus voivat potilaan odotukset siitä, mikä on mahdollista, olla epärealistisia. Joskus jotakin on mennyt vinoon. Huolimatta tilanteesta, potilaalla on oikeus tehdä huomautus hoidosta tai kohtelusta.

Kuva 8: Potilasasiamesiasiat

Silloin yksikön esimies selvittää asian ja vastaa potilaalle kirjallisesti noin yhden kuukauden kuluessa. Kaikki, jotka ottavat yhteyttä minuun, eivät kuitenkaan jätä huomautusta. Kaikki, jotka tekevät huomautuksen eivät myöskään ota minuun yhteyttä, vaan löytävät tiedot esim. kunnan kotisivuilta.

Mikäli potilas epäilee, että on tapahtunut potilasvahinko, voi hän tehdä potilasvahinkoilmoituksen Potilasvakuutuskeskukseen, joka selvittää tapauksen ja päättää mahdollisista taloudellisista korvauksista. Noin kolmasosa kaikista potilasvahinkoasioista, jotka lähetetään Potilasvakuutuskeskukselle, antaa aiheutta korvauksiin.

Ryhmässä muuta on mm. kysymyksiä eri maksuista, kadonneista läheteistä ja miten vaihtaa terveyskeskusta.

Rivi, jolla ei ole mitään tilastoitua (tyhjä), on peräisin ajalta 1.1.–14.3.2018.

Sosiaaliasiamiesasiat

Suurin asiaryhmä koskee lastensuojelua. Ne voivat olla vaikeita ja tunteita herättäviä prosesseja kyseessä olevalle perheelle.

Toimentulotuen suhteen on asiakkaan ensi kädessä otettava yhteys Kelaan. Kelan puutteena on, että sillä ei ole ketään sosiaaliasiamiestä vastaavaa henkilöä. Asiakas ohjataan vain yleiseen tiedotusnumeroon. Kela voi tuntua suurelta, nimettömältä kolossilta, joka toimii aivan omilla säännöillä eikä ota asiakasta lainkaan huomioon.

Sosiaalihuollossa on asiakkaalla myös oikeus tehdä huomautus. Kun asiakas ottaa minuun yhteyttä on työ asiakkaan kanssa usein käynnissä ja ongelma voidaan ratkaista nopeammin, jos asiakas tai minä ottaa yhteyttä kyseiseen esimieheen ja ongelmasta saadaan keskusteltua ja se voidaan selvittää sitä kautta.

	sosiaaliasiamiesasiat	Osuus % sosiaali
muu	14	13 %
lastensuojelu	21	19 %
kohtelu	5	5 %
päivähoito	1	1 %
kuljetuspalvelu	3	3 %
vammaispalvelu	5	5 %
kotipalvelu	5	5 %
mielenterveyshoito, perusterveydenhoito	2	2 %
päihdehuoltopalvelu	2	2 %
omaishoito	1	1 %
puheterapia	2	2 %
toimeentulotuki	11	10 %
aikuissosiaalityö	7	6 %
vanhustenhoito	9	8 %
(blank)	22	20 %
Yhteensä	110	100 %

Ryhmässä on mm. ongelmia ja kysymyksiä taksikuljetuksista, asiakkaita jotka ovat pyytäneet neuvoa edunvalvonnasta, maksusitoumuksista, perunkirjoituksista, yms. Rivi, jolla ei ole mitään tilastoitua (tyhjä), on peräisin ajalta 1.1.–14.3.2018.

Kuva 9: Sosiaaliasiamiesasiat

Asiat kunnittain

Potilaiden/asiakkaiden yksityisyyden suojan huomioon ottaen kommentoin vain suurimpia ryhmiä (periaatteessa asiamäärän tulee olla yli 10).

Hanko

	potilasiamies- asiat	sosiaaliasiamies- asiat	Yhteensä
muu	3		3
lastensuojelu		2	2
kohtelu	17		17
kotipalvelu		2	2
hammaslääkäri	1		1
aikuissosiaalityö		1	1
vanhustenhuolto		2	2
(blank)	10	5	15
Yhteensä	31	12	43

Kuva 10: Hangon kaupungin asiat (tyhjä) ovat ajalta 1.1.–14.3.2018

Asiat, jotka koskevat kohtelua, ovat suurin ryhmä. Kahdeksan asiaa kaikkiaan 17:sta koskee kohtelua Hangon terveyskeskuksessa. On mahdotonta sanoa, onko asioita enemmän tai vähemmän sen jälkeen, kun Attendo otti toiminnan hoitaakseen koska tilastoa edellisiltä vuosilta ei ole. Valitusten sisältö ei eroa muissa kunnissa tehdyistä valituksista, paitsi kun kyse on

hoidon saamisesta omalla äidinkielellä. Miltään muulta terveysasemalta ei tietooni ole tullut valituksia lääkäreiden kielitaidosta.

Raasepori

Perheet, joiden kanssa lastensuojelu tekee töitä, ottavat joskus yhteyttä minuun, jos vanhemmat eivät luota tai eivät helposti saa yhteyttä sosiaalityöntekijöihin. Näissä asioissa otan asiakkaan luvalla yhteyttä esimieheen tai sosiaalityöntekijään ja keskustelen asiasta.

	potilasasiamies- asiat	sosiaaliasiamies- asiat	Yhteensä
muu	6	6	12
lastensuojelu		5	5
kohtelu	19	2	21
kuljetuspalvelu		2	2
vammaispalvelu		1	1
kotipalvelu	1	1	2
mielenterveyshoito, perusterv.		2	2
mahd potilasvahinko	8		8
hammaslääkäri	3		3
toimeentulotuki		3	3
aikuissosiaalityö		2	2
vanhustenhoito	2	3	5
(blank)	8	8	16
Yhteensä	47	35	82

Puolet potilasvahingoista ovat tapahtuneet Raaseporin sairaalassa. Ei ole helppoa päätellä, minkä organisaation potilasasiamiehelle on soitettava. Annan yleistä tietoa siitä, miten potilasvahinkoilmoitus tehdään mutta osoitan

Kuva 11: Raaseporin kaupungin asiat (tyhjä) ovat ajalta 1.1.–14.3.2018

yksityiskohtaisemmat kysymykset HUSin potilasasiamiehelle. HUS vastaa Raaseporin sairaalasta.

Kohtelua koskevat asiat käsittävät mm. potilaan tyytymättömyyttä hoitoon, joka on hajallaan ja kukaan ei ota siitä vastuuta. Tähän vaikuttaa osin lääkärripula. Täydellä miehityksellä kaupungilla on 19,5 lääkärinä, keskimäärin lääkäreitä on vuoden aikana ollut kuitenkin 15,8. Yksi haasteista on saada lääkärit jäämään ja mieluiten muuttamaan paikkakunnalle. Pelkkä korkeamman palkan maksaminen ei ratkaise mitään.

Inkoo

	potilasasiamies- asiat	sosiaaliasiamies- asiat	Yhteensä
muu	1	1	2
kohtelu	1		1
vammaispalvelu		1	1
kotipalvelu		1	1
omaishoito		1	1
mahd potilasvahinko	1		1
vanhustenhoito		1	1
(blank)	3	1	4
Yhteensä	6	6	12

Inkoon kunnan asiat ovat enimmäkseen olleet kysymyksiä erilaisten palvelumuotojen ympärillä. Valituksia on vain pari kappaletta. Inkoon sosiaalihuolto yhdistettiin Siuntion sosiaalihuoltoon ja täten useimmat sosiaaliasiamiesasiat siirtyivät Sosiaalitalolle.

Asioita on niin vähän, että potilaiden yksityisyyttä

Kuva 12: Inkoon kunnan asiat (tyhjä) ovat ajalta 1.1.–14.3.2019

suojellakseni en kommentoi yksittäisiä valituksia tai kysymyksiä.

Kirkkonummi

	potilasasiames- asiat	sosiaaliasiamies- asiat	Yhteensä
muu	10	7	17
lastensuojelu		14	14
kohtelu	25	3	28
päivähoito		1	1
kuljetuspalvelu		1	1
vammaispalvelu		3	3
kotipalvelu	1	1	2
mielenterveyshoito, perusterveys	2		2
mielenterveyshoito, erikoissairaanhoito	1		1
päihdehuoltopalvelu		2	2
mahd potilasvahinko	7		7
puheterapia		2	2
hammaslääkäri	1		1
toimeentulotuki		8	8
aikuissosiaalityö		4	4
vanhustenhoito		3	3
(blank)	11	8	19
Yhteensä	58	57	115

Kirkkonummella esiintyvä ilmiö joka ei muissa kunnissa ole niin yleistä, on että jos henkilö on tyytymätön terveyskeskuksessa saamaansa hoitoon, hän menee yksityisen lääkärin vastaanotolle ja vaatii sitten saada rahansa takaisin julkiselta terveydenhuolloilta. Voin ymmärtää potilaiden

Kuva 13: Kirkkonummen kaupungin asiat (tyhjä) ovat ajalta 1.1.–14.3.2018

turhautuneisuuden, jos he ovat jääneet ilman tarvitsemaansa hoitoa, mutta samalla on jokaisen oma valinta, hakeutuuko yksityiseen terveydenhuoltoon.

Lastensuojeluasioiden määrä (sisältää lastenvalvojan asiat) on vähentynyt (1.1.2017-14.3.2018 niitä oli 26 kpl). Lastensuojelu on saanut lisäresursseja, mikä on parantanut tilannetta.

Aikuissosiaalityön asiat ovat vähentyneet paljon (28 ajalla 1.1.2017 – 14.3.2018), mikä voi johtua siitä, että erilaiset yhteistyöt sosiaalihuollon ja kunnan muiden toimijoiden välillä ovat toimineet hyvin ja saaneet paljon positiivista palautetta asiakkailta.

Vähentääkseen vuokravelkoja ja häätöjen määrää on sosiaalihuolto myös tehnyt aktiivisesti ja säännöllisesti yhteistyötä Kirkkonummen Vuokra-asuntojen ja Espoon Diakonisäätiön kanssa.