

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2025

Kunnanhallitus 18.08.2026 § 116
269/00.01.02.03/2026

Valmistelija

kunnanjohtaja Marjut Ahokas, marjut.ahokas@ilomantsi.fi

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen - Siun soten aluehallitus on käsitellyt sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvityksen toimintavuodelta 2025 kokouksensa 14.4.2026 §:ssä 61. Aluehallitus on merkinnyt selityksen tiedokseen ja on antanut sen edelleen tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille, Lupa- ja valvontavirastolle sekä aluevaltuustolle.

Hyvinvointialueen on lain potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) ja sen 2 §:n mukaan vastattava potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä alueellaan ja nimettävä sosiaali- ja potilasasiavastaavia, joiden yhtenä tehtävänä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueen aluehallitukselle.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan piiriin kuuluu lain perusteella myös varhaiskasvatuksen palvelut, jotka ovat kuntien vastuulla. Vuoden 2024 alusta alkaen Siun sote on sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta annetun lain 2 §:n nojalla vastannut koko maakunnan kaikille palveluntuottajille sosiaali- ja potilasasiavastaavapalvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta. Siun sote tuottaa sosiaali- ja potilasasiavastaavapalvelua alueellaan toimiville yksityisille palveluntuottajille suoraan lain nojalla.

Selvityksen aineisto koostuu asiavastaaville tulleista yhteydenotoista ja myös muista asiavastaavien tietoon tulleista havainnoista koskien asiakkaiden ja potilaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista.

Vuosi 2025 oli ensimmäinen vuosi, jolloin sosiaali- ja potilasasiavastaavilla oli kirjatessa rekisteröintivelvoite yksilöivällä tunnistetiedolla yhteydenotoista, jotka liittyivät muuhun kuin yleiseen neuvontaan. Julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019) 27 §:n mukaan yksilöintitiedon on oltava sellainen, että kirjaukset muodostavat tietokokonaisuuden, joka on haettavissa yksilöivällä tunnuksella.

Vuoden 2025 raportoinnissa kuntakohtaiset yhteydenottomäärät eivät ole vielä luotettavalla tavalla tilastoituneet, mistä johtuen niitä ei ole tarkasteltu kuntakohtaisesti sosiaali- ja potilasvastaavien selvityksessä. Vuonna 2025 sosiaali- ja potilasvastaaviin otettiin yhteyttä erikoissairaanhoidon asioissa 589 kertaa, perusterveydenhuollon asioissa 291 kertaa ja sosiaalihuollon asioissa 261 kertaa.

Sosiaali- ja potilasvastaavien saamissa yhteydenotoissa saamaansa palveluun oli tyytymättömiä 79 % yhteyttä ottaneista. 21 % yhteydenotoista oli luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenotoista 88 % oli yleistä neuvontaa eli ohjaamista, joka ei sisältänyt avustamista eikä useita yhteydenottoja tai laajamittaisempaa perehtymistä asiakkaan tilanteeseen. Useimmiten, 88 %:ssa tapauksia, yhteydenotto kohdistui hyvinvointialueen omaan palveluun.

Asiakkaista 71 % otti itse yhteyttä, 27 % yhteydenotoista teki omainen tai läheinen ja 1 % oli henkilökunnan yhteydenottoja. Pääasiallinen asiointiväline oli puhelin, jota yhteydenotossaan käytti 72 % yhteyttä

ottaneista. 17 % otti yhteyttä sähköpostilla. Tapaamisina hoidettiin 11 % yhteydenotoista. Yhteydenotoista 99 % oli suomenkielisiä.

Valtaosa sosiaalipalvelujen yhteydenotoista koski hyvinvointialueen omaan toimintaa. Lastensuojelussa puolestaan suurin osa yhteydenotoista kohdistui lastensuojelun avohuoltoon, jossa yhteydenoton syy oli useimmiten lastensuojelutyöntekijän menettely. Vammaispalvelun yhteydenotoista henkilökohtainen apu ja asumisen tuki olivat yleisimmät yhteydenoton kohteet.

Ikääntyneiden palveluissa suurin osa yhteydenotoista kohdistui asumispalveluihin. Työikäisten palveluissa noin joka kolmas yhteydenotto kohdistui sosiaalityöhön ja -ohjaukseen ja lähes yhtä suuri osa toimeentulotukeen. Myös mielenterveys- ja asumispalvelujen yhteydenottomäärä oli lähes kolmannes. Lapsiperhepalveluissa otettiin eniten yhteyttä lapsiperheiden sosiaalityöhön ja -ohjaukseen. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja kohdistui perheoikeudellisiin palveluihin.

Varhaiskasvatuksen yhteydenottoja sosiaali- ja potilasvastaaville tuli vuoden 2025 aikana vain kolme kappaletta.

Sairaalapalveluita koskevat yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2025 edellisvuoteen verrattuna 11 %. Yhteydenottoja tuli enemmän liittyen hoidon laatuun, hoitoon pääsyyn, lääkkeen määräämiseen sekä kohteluun. Myös potilasvahinkoihin liittyvät yhteydenotot kasvoivat hieman.

Vastaanottopalveluissa eniten yhteyttä otettiin terveysasemiin liittyen. Toiseksi suurimmat yhteydenottomäärät koskivat mielenterveys- ja päihdepalveluja ja kolmanneksi eniten yhteyttä otettiin suunterveydenhuollon asioissa.

Vuonna 2025 Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella tuli vireille 1459 reklamaatiota. Lukuun on laskettu mukaan muistutukset, kantelut, tietojen korjaamisvaatimukset ja potilasvahinkoilmoitukset. Reklamaatioiden määrä kasvoi edellisvuodesta 122 kappaleella.

Sosiaali- ja potilasvastaavat ovat antaneet asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien kehittämisohdotuksia sekä sosiaalihuoltoon että terveydenhoitoon. Sosiaalihuollon kehittämisohdotuksissa korostuvat toimi- ja palvelualueiden välisen yhteistyön ja koordinoinnin tiivistäminen, asiakkaiden ja läheisten osallisuuden vahvistaminen asiakasprosessissa, kirjaamiskäytäntöjen ja dokumentoinnin laadun ja läpinäkyvyyden kehittäminen sekä päätösten selkeä perustelu. Terveys- ja suunterveydenhuollon kehittämisohdotuksia ovat muun muassa hoidon järjestäminen hoitotakuun puitteissa potilaan tarvetta vastaavilla palveluilla sekä hoitotilanteissa keskittyminen asianmukaiseen hoitoon, kohtaamiseen ja ohjaamiseen.

Esittelijä kunnanjohtaja Ahokas Marjut

Päätösehdotus

Kunnanhallitus päättää merkitä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaavan selvityksen vuodelta 2025 tietoonsa saatetuksi ja saattaa selvityksen edelleen tiedoksi kunnanvaltuustolle.

Päätös

Hyväksyttiin.

Toimenpiteitä varten ja tiedoksi

1. kunnanvaltuusto

