

## Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodesta 2025

Kunnanhallitus 01.06.2026

151/00.04.01/2025

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus on kokouksessaan 14.4.2026 § 61 merkinnyt sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvityksen vuodelta 2025 tiedokseen. Aluehallituksen pöytäkirjan mukainen selostus asiasta tiedoksi Tohmajärven kunnanhallitukselle:

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 potilasasiavastaavan tehtävään kuuluu laatia ja koota vuosittain selvitys asiakkaiden ja potilaiden aseman kehityksestä. Vuoden 2025 selvityksen laatimisesta ovat vastanneet Hanna Mäkijärvi ja Timo Nurmela. Laissa sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta ja sen 8 §:ssä tarkoitettuna asiavastaavatoiminnan vastuuhenkilönä on vuoden 2025 alusta lukien toiminut Hanna Mäkijärvi.

Selvityksen aineisto koostuu asiavastaaville tulleista yhteydenotoista ja myös muista asiavastaavien tietoon tulleista havainnoista koskien asiakkaiden ja potilaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista. Tämä selvitys on sosiaali- ja potilasasiavastaavista annetun lain 8 §:n mukaan annettava vuosittain hyvinvointialueen aluehallitukselle sekä sen lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen alueen kuntien kunnanhallituksille sekä Lupa- ja valvontavirastolle. Selvitys on myös julkaistava internetissä.

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. Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen kokonaismäärä lisääntyi vuonna 2025 hieman vuoteen 2024 verrattuna. Yhteensä yhteydenottoja vuonna 2025 oli 1230 (vuonna 2024 oli 1216). Sairaalapalveluita koskeneet yhteydenotot lisääntyivät 11 %:ia vuodesta 2024. Vuodesta 2020 kestänyt yhteydenottojen väheneminen loppui. Yhteydenotot operatiivisen klinikkaryhmän osalta pysyivät ennallaan, mutta lisääntyivät muita klinikkaryhmiä koskien. Yhteydenotot lisääntyivät hoidon toteuttamiseen, hoitoon pääsyyn ja kohteluun liittyen. Myös potilasvahinkoihin liittyneet yhteydenotot lisääntyivät.

Vastaanottopalveluita koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet vuosi vuodelta. Terveysasemille hoitoon pääsyä tai jonottamista koskeneet yhteydenotot ovat vähentyneet edelleen. Mielenterveys- ja päihdepalveluita koskeneet yhteydenotot ovat kuitenkin lisääntyneet aiempia vuosia vastaavalla tavalla. Mielenterveys- ja päihdepalveluista yhteyttä ottaneet olivat tyytymättömiä saamaansa palveluun tai hoitoon. Tyytymättömyys palveluun korostui päihdepalveluita koskeneissa yhteydenotoissa. Usein yhteydenoton syy liittyi lääkkeen määräämiseen ja leimaavaksi koettuun kohteluun.

Yhteydenottojen perusteella kehittämistarpeita nousi terveydenhuollon palveluihin liittyen muistutusvastausten antamisessa kohtuullisessa ajassa sekä niiden perusteellisuudessa, hoitotakuun toteutumisessa sekä potilaan kohtaamiseen liittyvissä tekijöissä vastaanoton aikana.

Sosiaalihuoltoa koskeneet yhteydenotot pysyivät vuonna 2025 suunnilleen samana kuin vuonna 2024. Sosiaalihuollon palveluiden osalta yhteydenotoissa korostuivat menettelyyn ja päätöksiin liittyvät syyt. Yhteydenottajat kokivat päätösten perustelut puutteellisina ja ettei asiakkaan yksilöllistä tilannetta ollut huomioitu riittävästi päätöksenteossa. Menettelyä koskevissa yhteydenotoissa painottuivat kokemukset osallisuuden ja kuulluksi tulemisen puutteista sosiaalihuollon asiakasprosesseissa. Yhteydenottojen perusteella nousi esiin kehittämistarpeita erityisesti asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen, kirjaamiseen, päätöksen perusteluihin ja palveluiden yhteensovittamiseen liittyen.

Yhteydenotot nousivat vuoteen 2024 verrattuna lastensuojelun, työikäisten palveluiden ja lapsiperhepalveluiden osalta. Ikääntyneiden palveluiden ja vammaispalveluiden yhteydenotot vähenivät määrällisesti eniten. Vuonna 2025 lastensuojelu (36 %) oli sosiaalihuollon palvelualueista useimmin yhteydenoton kohteena. Lastensuojelun yhteydenotoista 65 % koski avohuoltoa. Toiseksi yleisimmin yhteyttä otettiin ikääntyneiden palveluihin (24 %) liittyen ja kolmanneksi vammaispalveluihin (18 %) liittyen. Vammaispalveluita koskeneista yhteydenotoista vajaa kolmasosa koski henkilökohtaista apua (30 %).

Selvityksessä on lisäksi tuotu esille ne asiavastaavan toimenpiteet, jotka liittyvät yhteydenottoihin. Yhteydenotoissa korostuu neuvonta niin yleisesti kuin erityisesti asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyen. Asiavastaavat ovat osallistuneet myös asian selvittämiseen ja sovitteluun yhdessä asiakkaan ja viranhaltijan kanssa. Asiavastaavat ovat tuoneet esille nousseita ilmiöitä hyvinvointialueen päättäjien tietoon muutoinkin kuin vuosittaisessa selvityksessä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodesta 2025 on **esityslistan liitteenä**.

#### **Asian valmistelija**

Sivistys- ja hyvinvointijohtaja Seija Rosti, seija.rosti@tohmajarvi.fi, puh. 040 105 4154

#### **Esittelijä**

kunnanjohtaja Löppönen Mikko, mikko.lopponen@tohmajarvi.fi, puh. 040 105 4001

#### **Päätösehdotus**

Kunnanhallitus merkitsee sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen vuodelta 2025 tiedokseen.

#### **Päätös**

---