

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitys 2025

Hyvinvointilautakunta 28.05.2026 § 55

230/00.04.01.00/2026

Asian tausta ja tarkoitus

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosittainen selvitys perustuu potilas- ja sosiaaliasiavastaavista annettuun lakiin (739/2023). Selvityksen tarkoituksena on kuvata Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella sosiaali-, terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkailta ja potilailta tulleita yhteydenottoja sekä niistä esiin nousseita ilmiöitä asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman näkökulmasta. Selvitys tukee palvelujen kehittämistä ja toimii osana hyvinvointialueen omavalvontaa.

Keskeinen sisältö

Vuonna 2025 sosiaali- ja potilasasiavastaaville kirjattiin 1 230 yhteydenottoa. Valtaosa yhteydenotoista liittyi tyytymättömyyteen saatuun palveluun, ja ne kohdistuivat pääosin hyvinvointialueen omaan toimintaan. Yhteydenotot koskivat erityisesti terveydenhuollon palveluja sekä sosiaalihuollossa lastensuojelua, vammaispalveluja ja ikääntyneiden palveluja.

Sosiaalihuollossa korostuivat lastensuojelun yhteydenotot, jotka liittyivät erityisesti menettelyyn ja tehtyihin päätöksiin avo- ja sijaishuollossa. Asiakkaat ja omaiset kokivat puutteita kuulluksi tulemisessa, palvelutarpeen arvioinnissa sekä päätösten perusteluissa. Vammaispalveluissa yhteydenotot vähenivät edelliseen vuoteen verrattuna, mutta painottuivat edelleen päätöksiin ja palvelujen riittävyyteen, erityisesti uuden vammaispalvelulain soveltamiseen liittyvissä tilanteissa. Ikääntyneiden palveluissa yhteydenotot kohdistuivat pääosin ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja liittyivät hoidon laatuun, turvallisuuteen ja tiedonkulkuun.

Terveydenhuollossa yhteydenotot lisääntyivät erityisesti sairaalapalveluissa ja yhteispäivystyksessä useiden vuosien laskun jälkeen. Keskeisiä teemoja olivat hoitoon pääsyn viivästyminen, hoidon laatu, potilasvahinkoepäilyt ja kohteluun liittyvät kokemukset. Vastaanottopalveluissa korostuivat terveysasemiin sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyvät yhteydenotot. Etäpalveluihin, hoidon jatkuvuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvät haasteet nousivat esiin erityisesti mielenterveys- ja päihdepalveluissa.

Selvityksessä todetaan, että muistutusten, potilasvahinkoilmoitusten ja oikaisuvaatimusten määrät kasvoivat edelleen vuonna 2025.

Terveydenhuollon muistutusvastauksista noin kolmasosaan ei annettu

säädöksissä edellytetyssä kohtuullisessa ajassa. Sosiaalihuollossa vastausajat olivat pääosin lyhyempiä.

Selvityksessä korostetut kehittämistarpeet liittyvät erityisesti palvelualueiden välisen yhteistyön ja koordinoinnin vahvistamiseen, asiakkaiden ja omaisten osallisuuden lisäämiseen, kirjaamiskäytäntöjen kehittämiseen, päätösten perustelujen selkeyttämiseen sekä muistutusvastausten antamiseen kohtuullisessa ajassa. Terveystieteidenhuollossa korostuu lisäksi hoitotakuun toteutuminen ja hoitotilanteiden asianmukainen kohtaaminen ja ohjaus.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2025 on liitteenä.

Valmistelija	Hallintosihteeri
Esittelijä	Hyvinvointijohtaja Lappalainen Riitta
Päätösehdotus	Hyvinvointilautakunta merkitsee tiedokseen sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvityksen vuodelta 2025 ja esittää sen edelleen tiedoksi kunnanhallitukselle.
Päätös	Hyväksyttiin päätösehdotus.
Tiedoksi Lisätietoja	Kunnanhallitus Hyvinvointijohtaja p. 040 834 7185