

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitys 2025

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Tarja Laukkanen, Essi Lipponen, Annina Rinne ja Salla Ritala

25.3.2026



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Lukijalle

Tämä on vuotta 2025 käsittelevä sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitys asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Päijät-Hämeessä. Lakisääteinen velvollisuutemme on koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista, seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä laatia siitä vuosittain selvitys aluehallitukselle. Työskentelemme koko Päijät-Hämeen alueella. Yksityisen ja julkisen terveydenhuollon lisäksi myös kuntien järjestämistä vastuulle kuuluva varhaiskasvatus kuuluu toimialueeseemme. Tässä selvityksessä käsitellään näitä kaikkia edellä mainittuja osa-alueita.

Vaikka lain mukaan selvitys osoitetaan aluehallitukselle, toivomme, että myös asiakkaat, ammattilaiset, hyvinvointialueen johto sekä palveluntuottajat lukisivat ja hyödyntäisivät selvitystämme. Selvitys lähetetään lain edellyttämällä tavalla tiedoksi myös hyvinvointialueen alueen kunnanhallituksille sekä Lupa- ja valvontavirastolle.

Tavoittemme on, että selvityksemme on lukijoille selkeä ja hyödyllinen. Siksi toivomme, että käytät muutaman minuutin aikaasi ja annat palautetta selvityksestä. Pääset antamaan palautetta tästä.

Kiitämme kaikkia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita vuodesta 2025! Jatketaan hyvää yhteistyötä myös tänä vuonna!

Terveisin sosiaali- ja potilasasiavastaavat Annina, Essi, Salla ja Tarja



Selvitys pähkinänkuoressa



Yhteydenottojen määrä

Potilasasiavastaavalle tulleet yhteydenotot

1 662

Sosiaaliasiavastaavalle tulleet yhteydenotot

356



Yhteydenottotyyppi

Uusia yhteydenottoja

69 %

Jatkoyhteydenottoja

25 %

Ei tietoa yhteydenottotyypistä

6 %



Yleisimmät yhteydenottojen aiheet

Potilasasiavastaavalle:

1. Hoidon toteuttaminen
2. Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus
3. Potilasvahinko tai sen epäily

Sosiaaliasiavastaavalle:

1. Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen
2. Muu
3. Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus



Asiavastaavien huomiot ja kehittämisehdotukset

1. Muistutusmenettely oikeusturvakeinona
2. Oikeus asiamiehen tai avustajan käyttöön asiainnissa
3. Potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus
4. Lääkärinlausuntojen työnjaon selkeyttäminen
5. Potilasvahingoista saatavan tiedon hyödyntäminen



Sisällysluettelo



Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

Sosiaaliasiavastaavalle tulleet yhteydenotot

Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus –toimiala

Perhe- ja sosiaalipalvelut –toimiala

Muut sosiaalihuollon yhteydenotot



Potilasasiavastaavalle tulleet yhteydenotot

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut -toimiala

Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimiala

Perhe- ja sosiaalipalvelut -toimiala

Yksityisesti hankitut terveydenhuollon palvelut

Työterveyshuollon palveluntuottajat

Muut terveydenhuollon yhteydenotot



Muistutukset ja kantelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien huomioita ja kehittämissuhteita



Sosiaali- ja potilas- asiavastaavatoiminta



Hyvinvointialueen vastuu järjestää sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

Potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annettu laki (379/2023) 2 ja 4 §:

- Hyvinvointialueen on järjestettävä sosiaaliasiavastaava- ja potilasasiavastaavatoiminta hyvinvointialueen järjestämässä ja tuottamissa palveluissa, valtion palveluissa (pl. 4 §), kuntien ja yksityisten tuottamissa sote-palveluissa, työterveyshuollon palveluissa sekä julkisissa ja yksityisissä varhaiskasvatuspalveluissa.
- HUS ja Työterveyslaitos järjestävät potilasasiavastaavatoiminnan palveluissaan. Lisäksi valtio järjestää potilasasiavastaavapalvelut Puolustusvoimissa, valtion mielisairaaloissa ja vankiterveydenhuollossa.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminta on järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä.
- Hyvinvointialueen on nimettävä potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia riittävästi siten, että palveluja on saatavilla potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.
- Hyvinvointialueen on nimettävä lisäksi potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö, jos sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviä hoitaa useampi kuin yksi henkilö.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan sekä toiminnan vastuuhenkilön tehtävät (8 §)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

- neuvoa asiakkaita ja potilaita potilaslain, sosiaalihuollon asiakaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslaissa, sosiaalihuollon asiakaslaissa tai varhaiskasvatuslaissa tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista;
- koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä;
- toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Toiminnan vastuuhenkilön tehtävät:

- ohjata ja koordinoida sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa;
- kehittää osaltaan sosiaali- ja potilasasiavastaavien osaamista ja toimintaa;
- seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä sosiaali- ja potilasasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle;
- tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintavuosi 2025

- Uusi laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista astui voimaan 1.1.2024, mutta osa säännöksistä tuli voimaan vasta 1.1.2025. Näistä keskeisin oli kirjaamisvelvoite asiavastaavapalveluissa. Kun kyse on muusta kuin yleisestä neuvonnasta, on sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelua annettaessa kirjattava tietyt henkilö- ja asiakastiedot. Tämä on erillinen asia anonyymistä yhteydenottojen tilastoinnista. Sekä tilastointia että asiakaskirjausten tallentamista varten otettiin käyttöön oma asiakastietojärjestelmä.
- Vuonna 2025 sosiaali- ja potilasasiavastaavaresurssi oli 4 henkilötyövuotta. Kaikki asiavastaavat tekivät yhdistettyä sosiaali- ja potilasasiavastaavan työtä.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat järjestivät ammattilaisille neljä erilaista asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyviä koulutusta sekä viisi kaikille avointa eriteemaista tilaisuutta nimellä ”Asiavastaavien perjantaipäähkinä”. Koulutuksiin osallistui noin 200 ammattilaista ja perjantaipäähkinätilaisuuksiin noin 150 henkilöä. Koulutusten palautekyselyyn vastanneista 100 % suosittelisi käymäänsä koulutusta työkaverilleen.
- Lisäksi asiavastaavat vierailivat yhteensä 18 kertaa esimerkiksi hyvinvointialueen johtoryhmissä, aluehallituksessa, toimintayksiköissä ja alueen oppilaitoksissa.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat toimivat hyvinvointialueen työntekijälähettiläinä. Voit seurata meitä Instagramissa: [@sosiaalijapotilasasiavastaavat](https://www.instagram.com/sosiaalijapotilasasiavastaavat)



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvityksen lukuohje

- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleet yhteydenotot esitetään tässä selvityksessä tulosalueittain tai palveluittain/yksiköittäin.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tilastoivat kaikki heille tulleet yhteydenotot. Tilastoinnissa kirjataan yhteydenottoa koskevat taustatiedot, lyhyt sisällönkuvaus sekä yhteydenoton aihe tai aiheet. Näitä tietoja on kuvattu tässä selvityksessä.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tekemien havaintojen pohjalta on laadittu kehittämissuhteita hyvinvointialueelle. Lisäksi selvityksessä esitetään hyvinvointialueella sisäisesti kerätyt tiedot muistutusten ja kantelujen määrästä.
- Selvityksessä käsitellään sanallisesti vain ne tulosalueet ja palvelut/yksiköt, joista on tullut yli viisi yhteydenottoa. Yksityisesti hankittua sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli kaksi. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei vuonna 2025 tullut lainkaan.
- Selvityksessä ei raportoida niitä tulosalueita, joilla ei ole sosiaali- tai terveydenhuollon toimintaa kyseisellä toimialalla.
- Esitetyt luvut eivät ole täysin verrannollisia edellisvuosiin, sillä tilastointitapa on muuttunut uuden sosiaali- ja potilasasiavastaavien järjestelmän käyttöönoton myötä.
- Selvityksen perusteella ei voi tehdä johtopäätöksiä sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaistilasta Päijät-Hämeen hyvinvointialueella, sillä vain pieni osa palvelujen käyttäjistä tai heidän läheisistään on yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.





Sosiaaliasiavastaavalle
tulleet yhteydenotot



Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot (n=356)



Uusia yhteydenottoja tuli
248 kappaletta

Jatkoyhteydenottoja tuli
84 kappaletta

Ei tietoa yhteydenottotyypistä
24 kappaletta

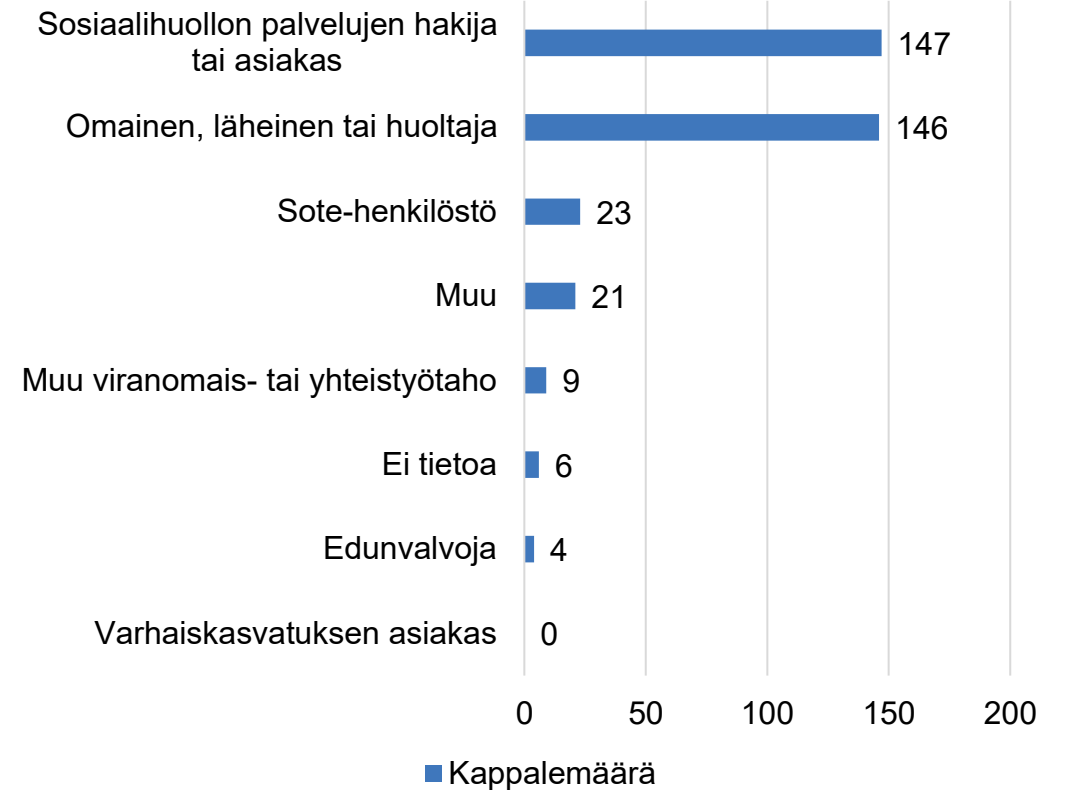
314 yhteydenottoa koski
täysi-ikäistä henkilöä



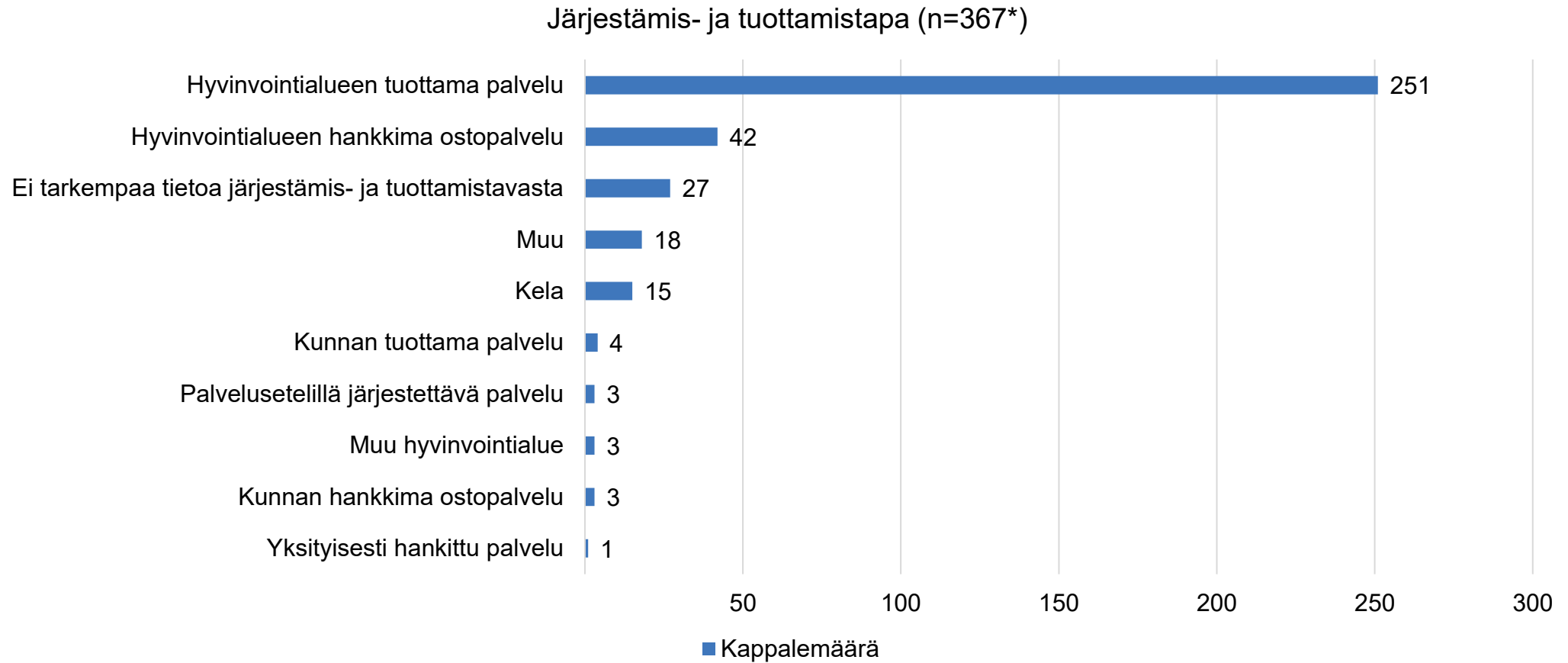
37 yhteydenottoa koski
alaikäistä henkilöä

5 yhteydenotossa ei tietoa
tapahtuman kohteesta

Yhteydenottaja (n=356)



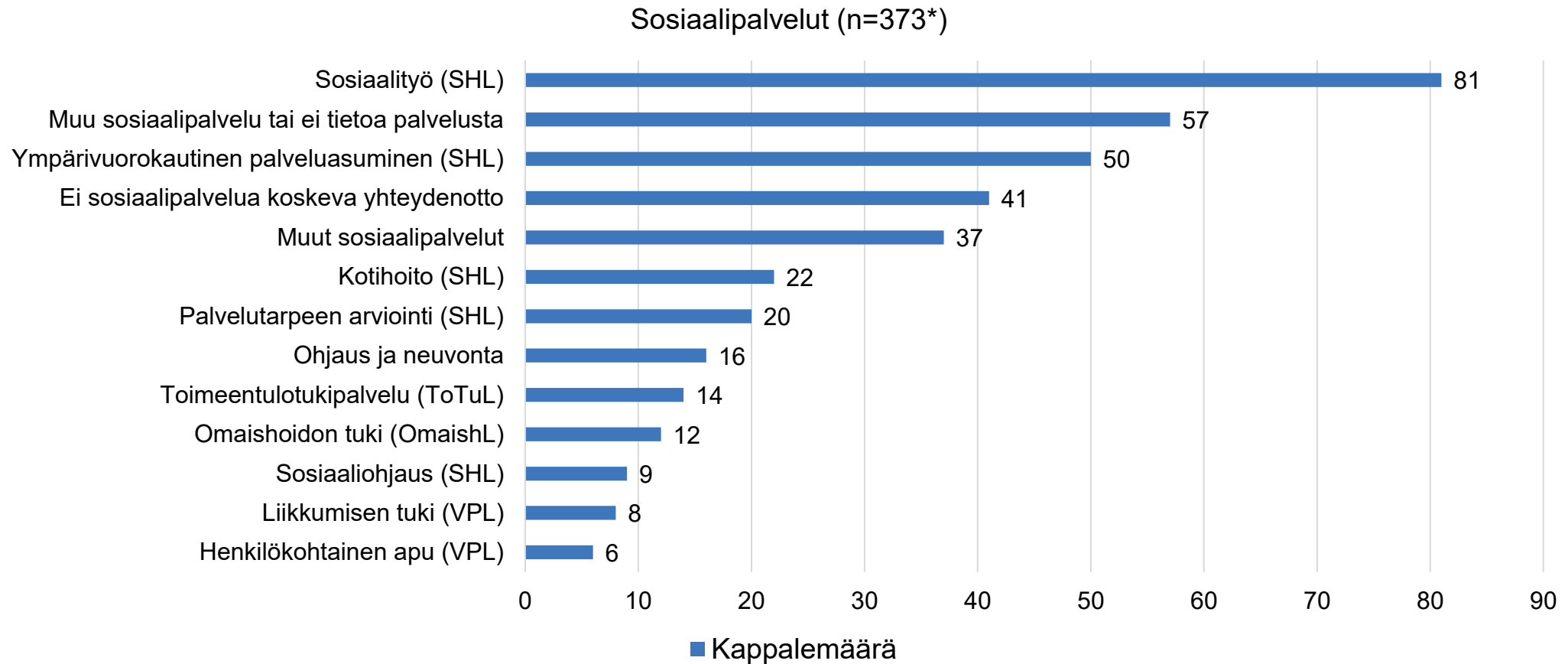
Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen järjestämis- ja tuottamistapa



*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa järjestämis- ja tuottamistapaa.



Yleisimmät yhteydenottoja koskeneet sosiaalipalvelut

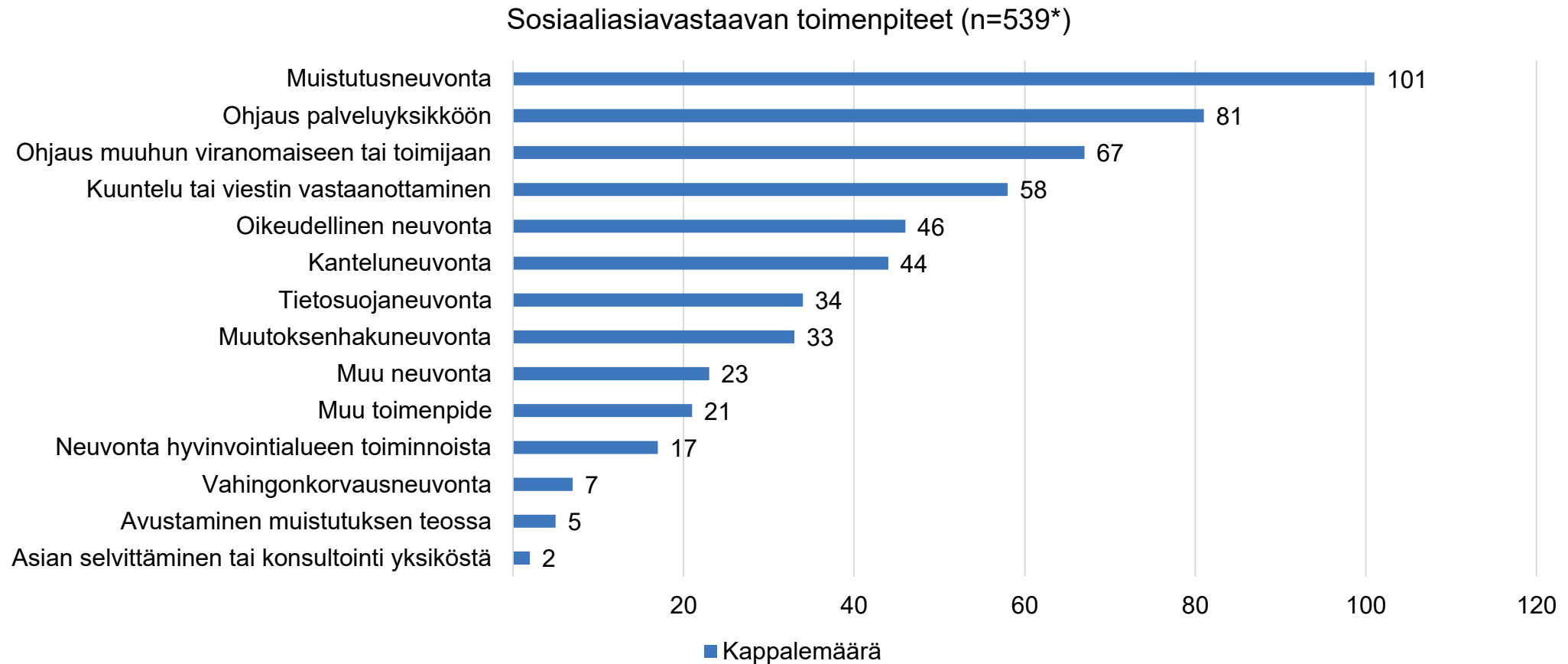


Kuvassa esitetään ne sosiaalipalvelut, joista on tullut sosiaali- ja potilasasiavastaavalle yli viisi yhteydenottoa.

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa eri sosiaalipalvelua.



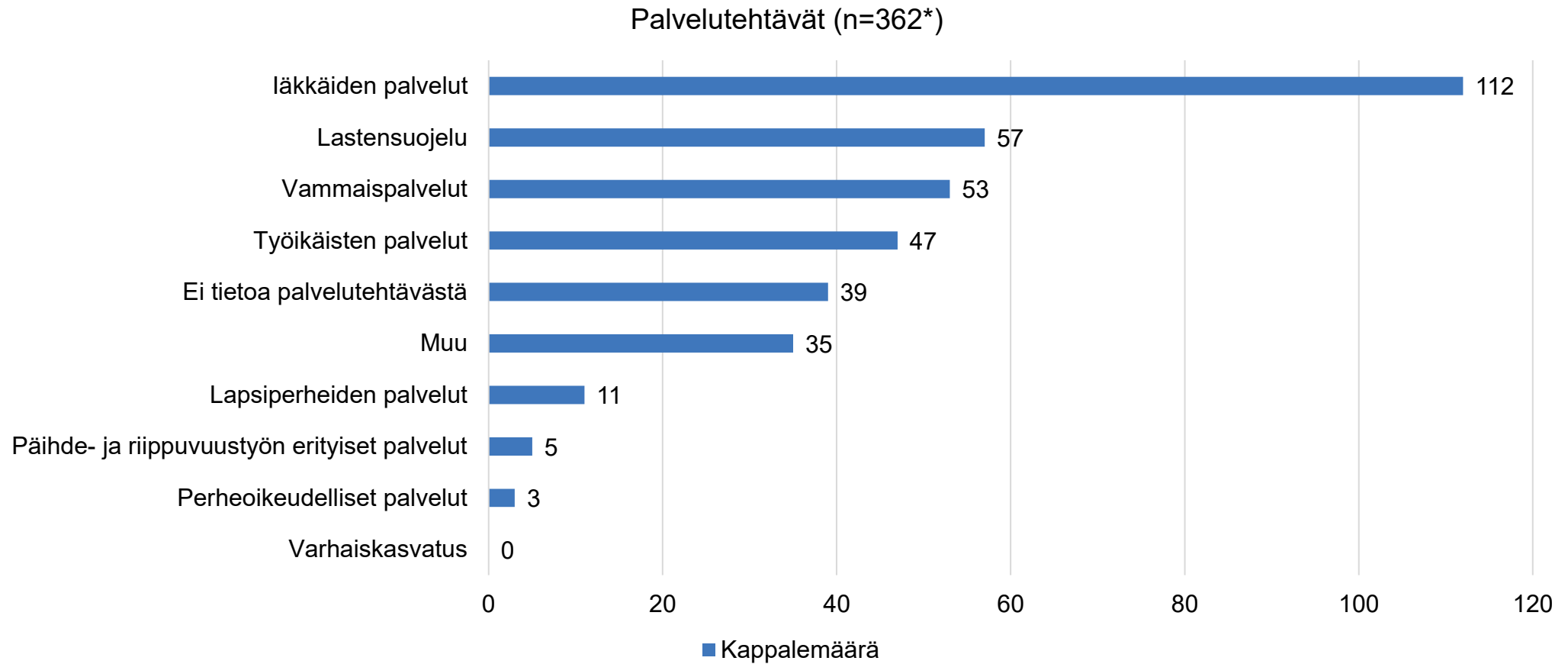
Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet sosiaalihuollon yhteydenottoihin



*Yksi yhteydenotto on voinut johtaa useaan toimenpiteeseen.



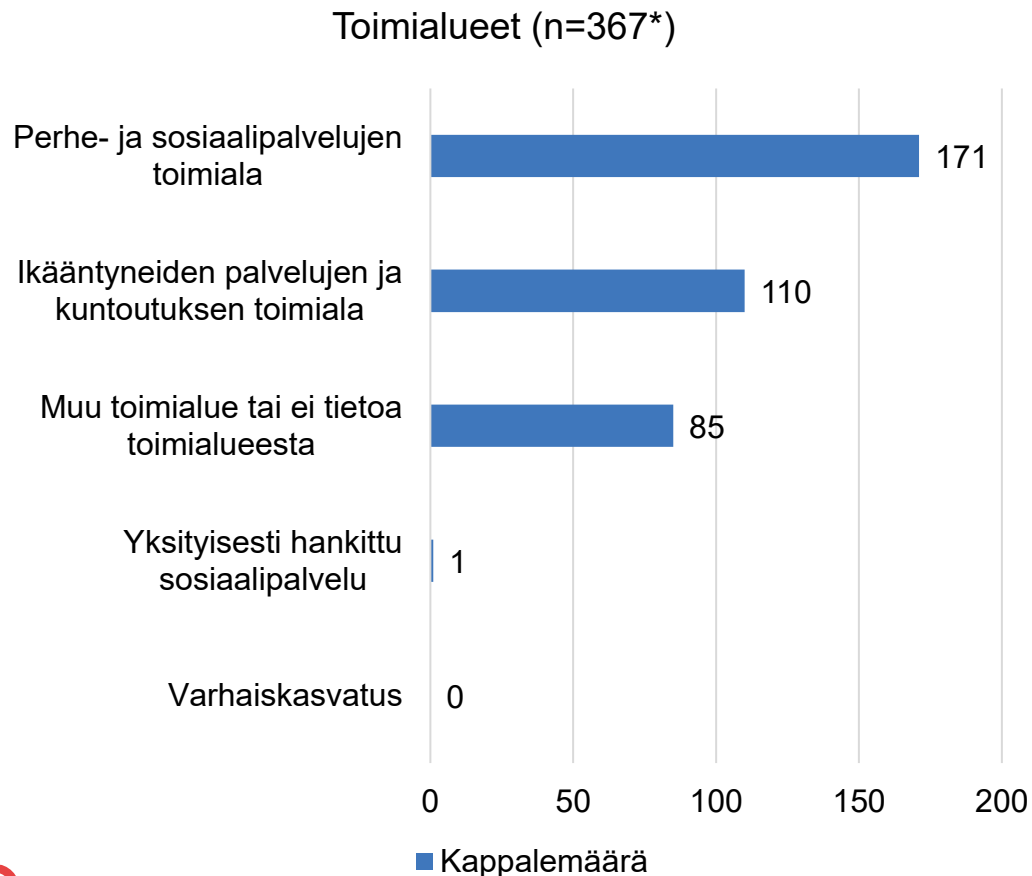
Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot palvelutehtävittäin



*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa palvelutehtävää.



Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen toimialueet ja aiheet



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	125
Muu	104
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	46
Tiedontarve palveluprosesseista	43
Kohtelu	42
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	38
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	25
Tietosuoja	13
Konsultointi	12
Asiakasmaksuasiat	10
Asian käsittelyaika	7
Vahingonkorvaus	3
Sopimukset	1
Yhteensä	469*

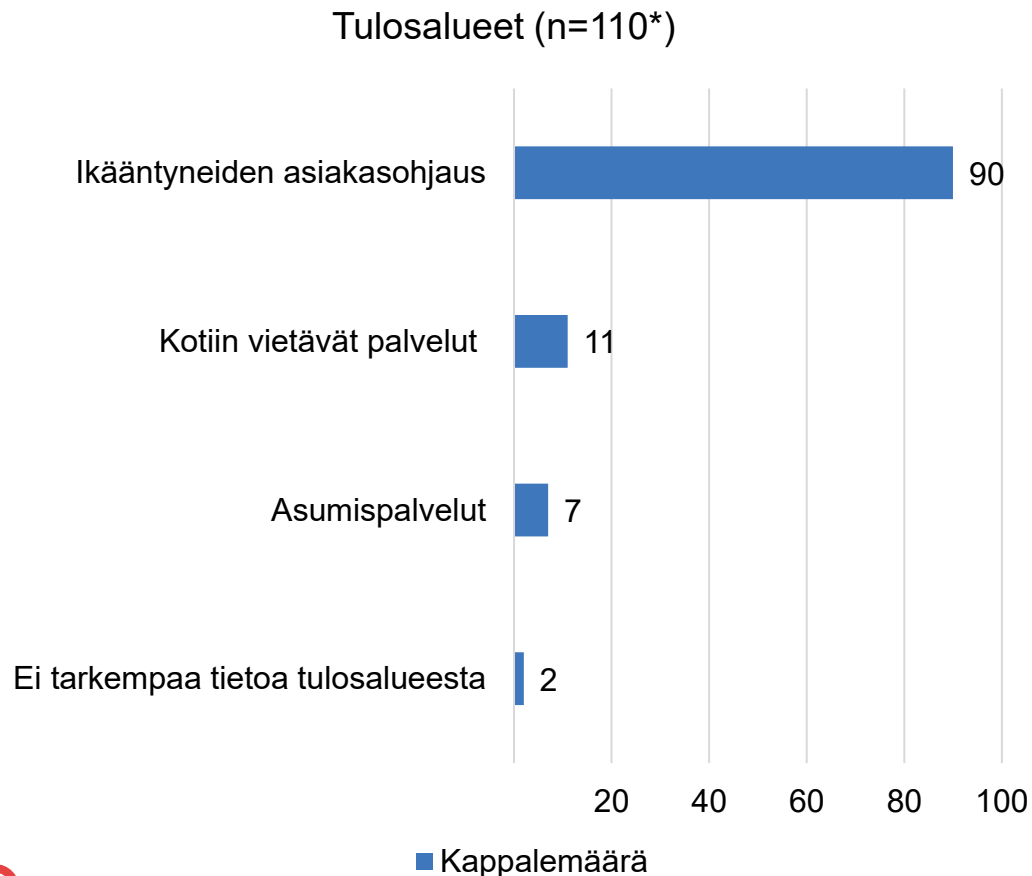
*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa toimialuetta ja aihetta.



Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimiala



Ikääntyneiden palveluja ja kuntoutusta koskevat sosiaalihuollon yhteydenotot

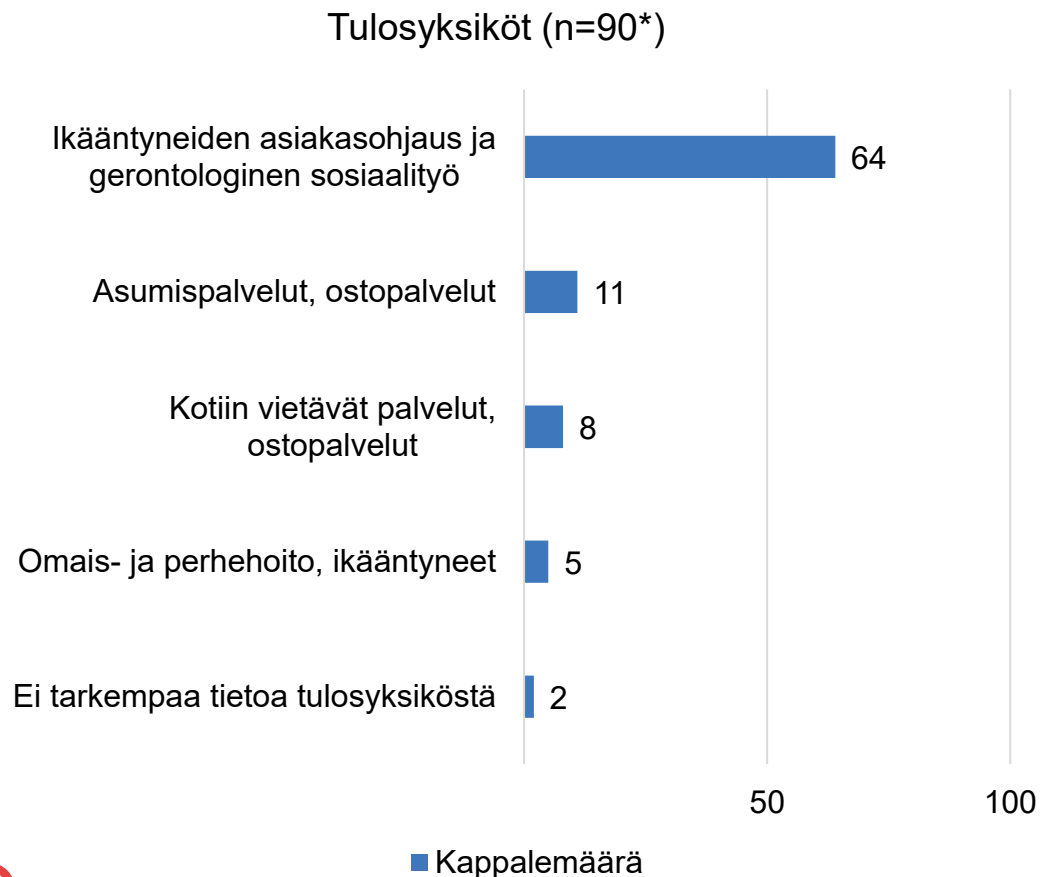


Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	43
Muut asiat	22
Tiedontarve palveluprosesseista	17
Kohtelu	12
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	10
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	9
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	9
Asiakasmaksuasiat	2
Konsultointi	2
Tietosuoja	1
Vahingonkorvaus	1
Asian käsittelyaika	0
Sopimukset	0
Yhteensä	128*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosaluetta ja aihetta.



Ikääntyneiden asiakasohjauksen sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	32
Muut asiat	21
Tiedontarve palveluprosesseista	14
Kohtelu	10
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	9
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	9
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	7
Konsultointi	1
Tietosuoja	1
Vahingonkorvaus	1
Asiakasmaksuasiat	0
Asian käsittelyaika	0
Sopimukset	0
Yhteensä	105*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Ikääntyneiden asiakasohjauksen sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot



Asiakasohjausta koskevat yhteydenotot kohdistuivat suurimmaksi osaksi sosiaalityön ja -ohjauksen palveluihin, palvelutarpeen arviointiin sekä osto-palveluna tuotettuun ympärivuorokautiseen palvelu-asumiseen. Yhteydenotoista noin kaksi kolmasosaa oli uusia ja vajaa kolmannes oli jatkoyhteydenottoja. Puolet yhteydenotoista tuli asiakkaan omaiselta tai läheiseltä, ja 41 %:ssa yhteydenottajana oli asiakas itse. Muita yhteydenottajia olivat sote-henkilöstö, muut viranomais- tai yhteistyötahot tai asiakkaan edunvalvoja.



Yleisin yhteydenoton syy oli palvelun järjestäminen ja toteuttaminen. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä palvelutarpeen arviointiin ja kuulluksi tulemiseen avun tarpeista. Esiin nostettiin myös kokemuksia tiedon-saantioikeuden puutteellisesta toteutumisesta, potilaan tarpeiden sivuuttamisesta sekä palvelujen puutteellisesta kohdentumisesta ja avun riittämättömyydestä. Kotihoitoa ja asumispalveluja koskevat yhteydenotot kohdistuivat muun muassa palvelun laatuun ja turvallisuuteen, lääkehoidon virheisiin sekä omaisten kokemuksiin puutteisiin asiakkaan hoidossa ja ravitsemuksen toteutumisessa.



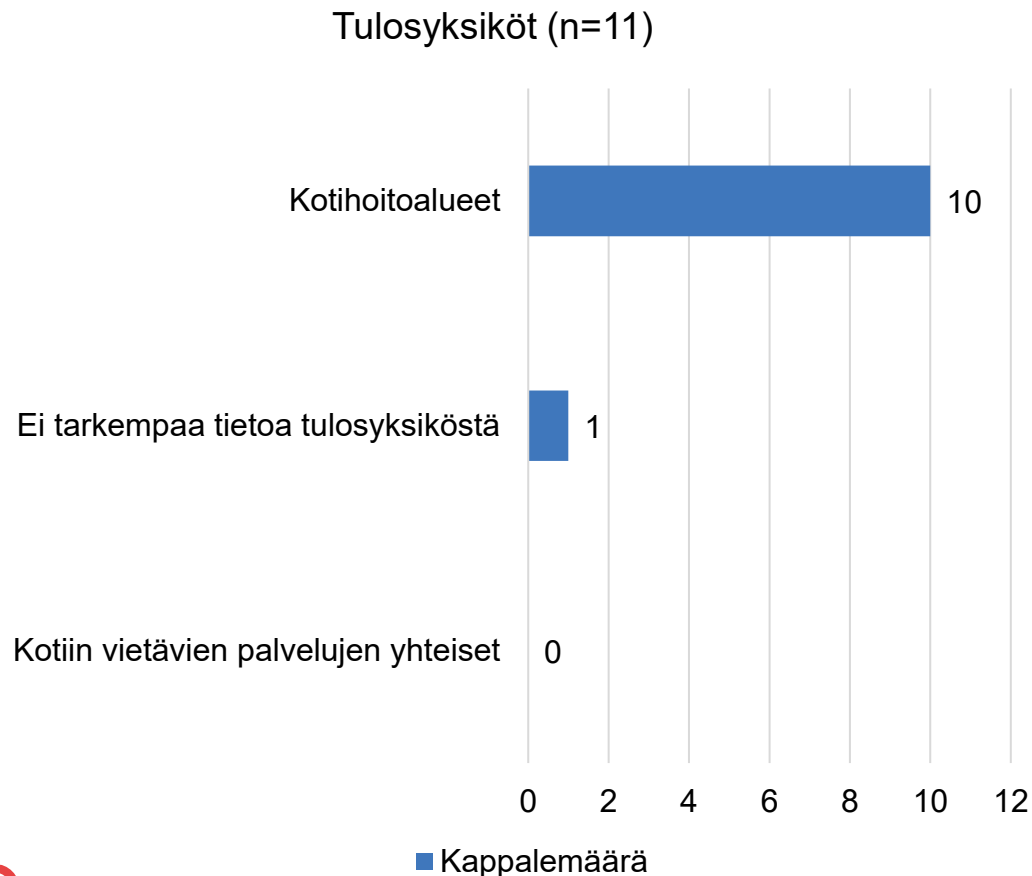
Asiakasohjausta koskevia yhteydenottoja kirjattiin toiseksi eniten luokkaan muut asiat. Useimmat niistä liittyivät tilanteisiin, joissa yhteydenottajan asia ei kuulunut asiavastaavan tehtäviin, vaan kyse oli esimerkiksi ikääntyneiden palveluihin hakeutumisesta. Osa yhteydenotoista koski muun muassa asiakas-ohjauksen työntekijöiden tavoitettavuutta, ja muutamassa yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä asiakkaan saamaan muistutusvastaukseen.



Suurin osa luokkaan tiedontarve palveluprosesseista kuuluneista yhteydenotoista koski tiedontarvetta palveluihin hakeutumisesta. Yhteydenottajat tiedustelivat esimerkiksi sitä, miten omaishoitoa, kotihoitoa, liikkumisen tukea, asumispalveluja tai täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea ja saada. Näiden yhteydenottojen olisi ollut tarkoituksenmukaisempaa ohjautua suoraan ikääntyneiden asiakasohjaukseen. Muutama yhteydenotto liittyi myös tiedontarpeeseen siitä, miten asian käsittely etenee sosiaalitoimessa silloin, kun henkilöstä on tehty niin sanottu huoli-ilmoitus.



Kotiin vietävien palvelujen sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	6
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	2
Kohtelu	2
Tiedontarve palveluprosesseista	2
Asiakasmaksuasiat	1
Muut asiat	1
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	0
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	0
Asian käsittelyaika	0
Konsultointi	0
Sopimukset	0
Tietosuoja	0
Vahingonkorvaus	0
Yhteensä	14*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Kotiin vietävien palvelujen sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot



Kotiin vietäviä palveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 11, ja niissä kaikissa oli kyse kotihoidon palvelusta. Suurin osa yhteydenotoista koski Lahdessa tuotettua kotihoitoa. Yhteydenottajista seitsemän oli omaisia tai läheisiä, kaksi yhteydenottoa tuli asiakkailta itseltään ja toiset kaksi sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöltä.



Yhteydenotot koskivat useimmiten palvelun järjestämisestä tai toteutuksesta. Niissä kuvattiin kokemuksia siitä, ettei kotihoidon palvelun laatu tai määrä vastannut asiakkaan tarpeita. Esille tuotiin muun muassa, että kotihoidon käynnit olivat riittämättömiä, omaisten havaintoja asiakkaan voinnin heikentymisestä ei huomioitu tai asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn muutoksiin ei reagoitu riittävällä tavalla tai riittävän nopeasti.



Asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kohtelua ja palveluprosessien tiedontarpeita koskeneita yhteydenottoja tuli jokaista kaksi. Toisessa itsemääräämisoikeuteen liittyneessä yhteydenotossa omainen koki työntekijöiden painostaneen asiakasta tekemään tietyn palveluun liittyvän ratkaisun, mikä herätti huolta itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Toinen yhteydenotto koski työntekijän tiedustelua itsemääräämisoikeutta koskevasta ohjeistuksesta. Kohtelua koskevissa yhteydenotoissa oli kyse siitä, että työntekijälle esiin tuodut tiedot asiakkaan tilanteesta oli sivuutettu. Palveluprosesseihin liittyvissä yhteydenotoissa tiedusteltiin kotihoidon palvelun saamisesta.

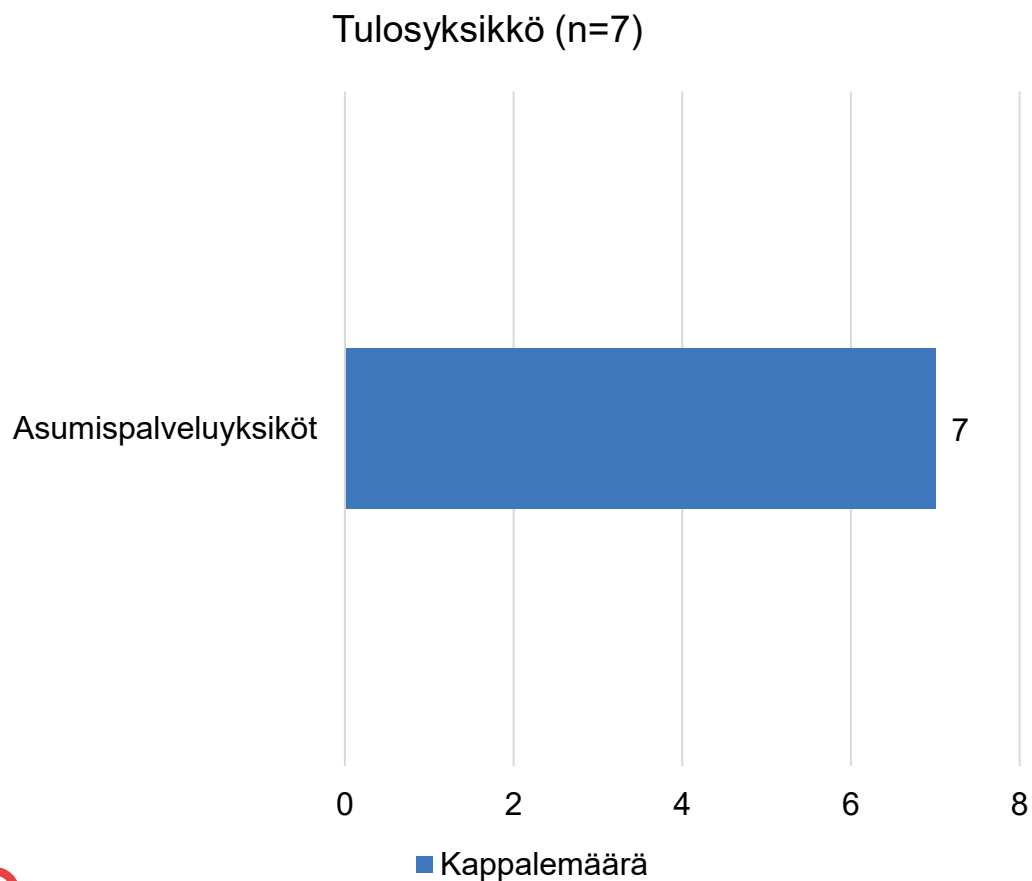


Asiakasmaksuja koskeneessa yhteydenotossa omainen kyseenalaisti kestoltaan hyvin lyhyiksi koetuista, lähinnä asiakkaan voinnin tarkistamiseen rajoittuvista kotihoidon käynneistä perittävän maksun.

Muut asiat -luokkaan tilastoidussa yhteydenotossa työntekijä tiedusteli asiavastaavalta näkemystä asiakkaan kodin kalusteeseen liittyvässä asiassa.



Asumispalvelujen sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	4
Asiakasmaksuasiat	1
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	1
Konsultointi	1
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	0
Asian käsittelyaika	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Kohtelu	0
Muut asiat	0
Sopimukset	0
Tiedontarve palveluprosesseista	0
Tietosuoja	0
Vahingonkorvaus	0
Yhteensä	7



Asumispalvelujen sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot



Hyvinvointialueen tuottamia ikääntyneiden asumispalveluja koskevia sosiaalihuollon yhteydenottoja saapui yhteensä seitsemän, joista kuusi oli uusia. Kaikki yhteydenotot koskivat hyvinvointialueen tuottamaa ympärivuorokautista palveluasumista. Yhteydenottojen jakaumassa oli vaihtelua eri asumisyksiköiden välillä. Viidessä tapauksessa yhteydenottajana oli asiakkaan omainen tai muu läheinen henkilö. Yhdessä tapauksessa yhteydenoton teki asiakas itse, ja lisäksi henkilöstöltä tuli yksi yhteydenotto.



Neljässä palvelun järjestämisestä tai toteuttamisesta koskevassa yhteydenotossa nousi esiin huoli hoivan ja huolenpidon laadusta. Yhteydenotoissa tuotiin esiin huolta muun muassa asukkaiden hygieniasta, ravitsemuksesta ja terveydentilan hoidosta sekä henkilöstön työajan käytöstä ja savuttomuuden noudattamisesta. Lisäksi yhdessä yhteydenotossa omainen kertoi tyytymättömyydestään siihen, että hänen mahdollisuuksiaan osallistua asiakkaan asioiden hoitamiseen oli työntekijöiden toimesta rajoitettu.

Asiakasmaksuja koskevassa yhteydenotossa omainen tiedusteli asumispalvelumaksupäätöksen viivästymisestä.



Toinen yksittäinen yhteydenotto liittyi asiakastietoihin ja tiedonsaantioikeuteen, ja se koski omaisen oikeutta saada asumisyksikössä asuneen asiakkaan tiedot tämän kuoleman jälkeen, jotta omainen voisi arvioida jälkikäteen asiakkaan saamien palvelujen asianmukaisuutta.



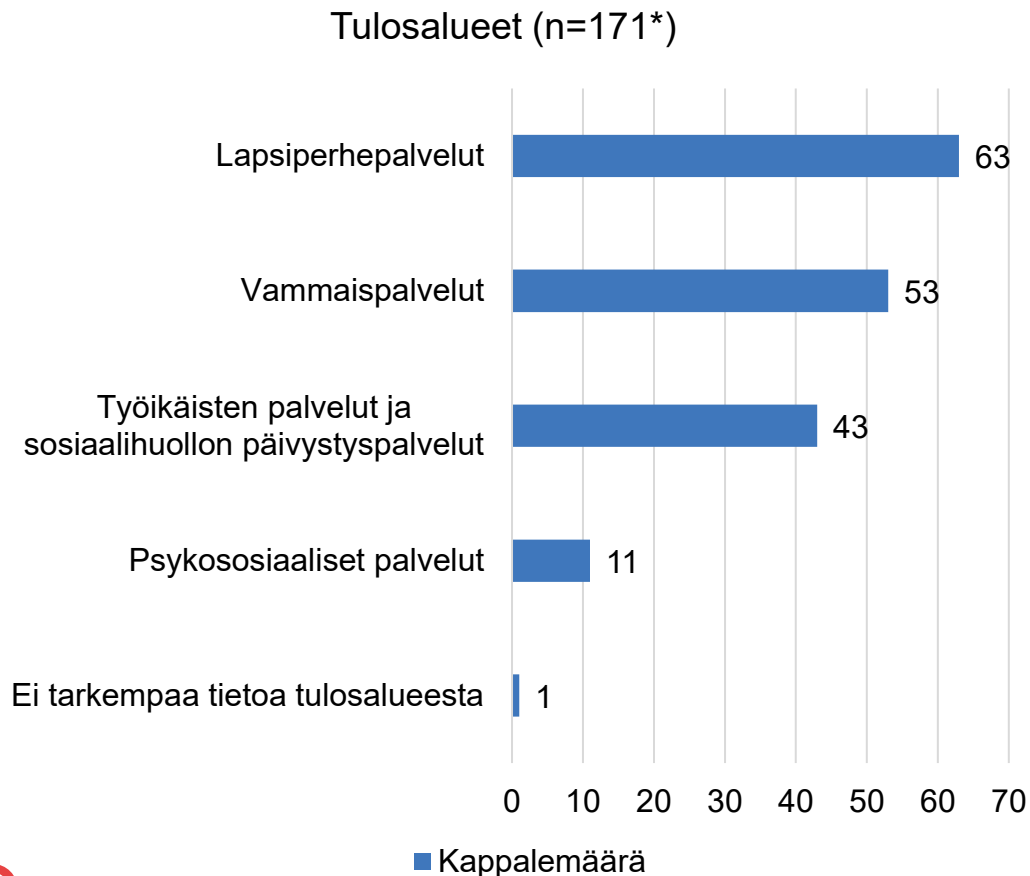
Konsultointi-luokkaan tilastoitu yhteydenotto koski henkilöstöltä tullutta tiedustelua vahingonkorvausvastuusta asumisyksikössä sattuneessa esinevahingossa.



Perhe- ja sosiaalipalvelut -toimiala



Perhe- ja sosiaalipalveluja koskevat sosiaalihuollon yhteydenotot

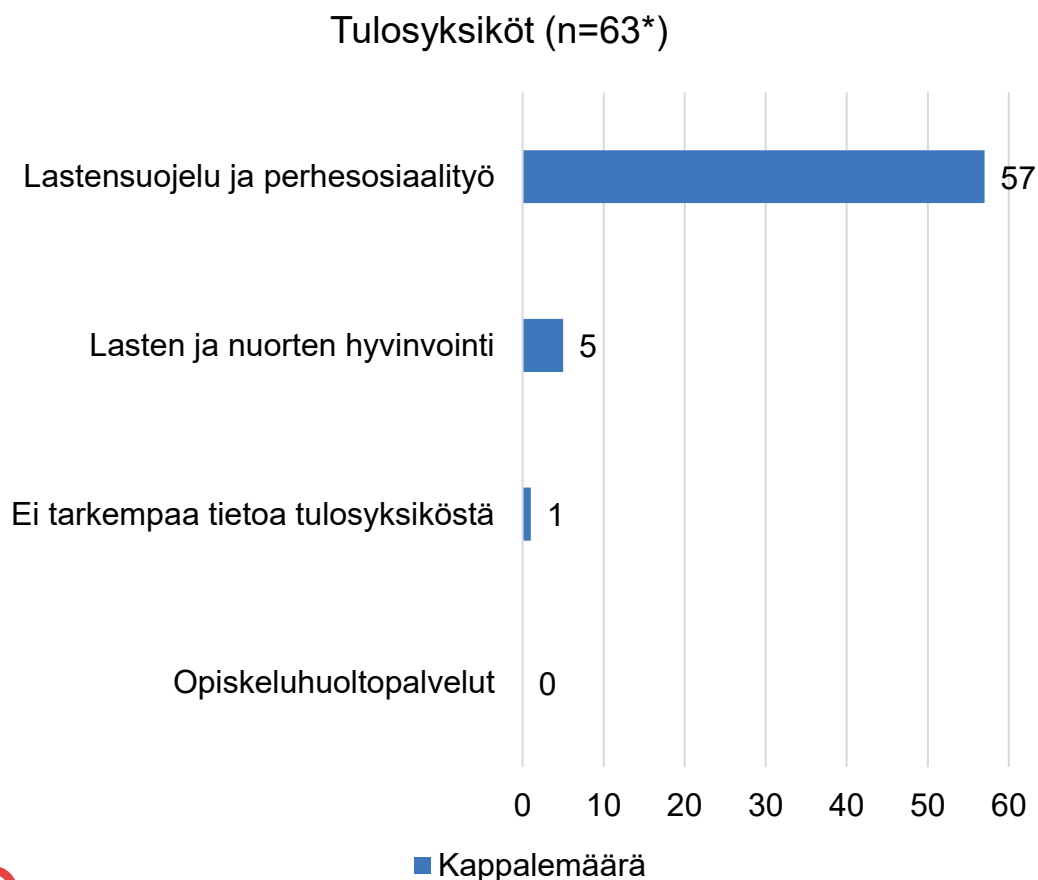


Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	70
Muut asiat	35
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	28
Kohtelu	27
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	26
Tiedontarve palveluprosesseista	19
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	13
Tietosuoja	11
Asian käsittelyaika	7
Konsultointi	5
Asiakasmaksuasiat	4
Vahingonkorvaus	2
Sopimukset	1
Yhteensä	248*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosaluetta ja aihetta.



Lapsiperhepalvelujen sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	26
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	16
Muut asiat	15
Kohtelu	11
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	8
Tietosuoja	5
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	4
Tiedontarve palveluprosesseista	2
Asian käsittelyaika	1
Konsultointi	1
Sopimukset	1
Vahingonkorvaus	1
Asiakasmaksut	0
Yhteensä	91*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Lapsiperhepalvelujen sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot



Lapsiperhepalveluja koskevat sosiaalihuollon yhteydenotot olivat useimmiten (63 %) uusia yhteydenottoja ja painottuivat alkuvuotta hieman enemmän loppuvuoteen 2025. Yhteydenottaja oli useimmiten omainen, läheinen tai huoltaja. Näitä oli yhteydenottajista 68 %. Palvelujen hakija tai asiakas oli yhteydenottaja 19 %:ssa, sotehenkilöstö 6 %:ssa ja muu yhteydenottaja 7 %:ssa yhteydenotoista. Suurin osa yhteydenotoista (87 %) koski hyvinvointialueen tuottamia palveluita.



Yli 40 % lapsiperhepalveluja koskeneista yhteydenotoista liittyi palvelun järjestämiseen tai toteuttamiseen. Suurin osa näistä yhteydenotoista liittyi sosiaalityön palveluun. Yhteydenotoissa korostuivat erimielisyydet asiakasperheiden ja työntekijöiden välillä: esimerkiksi käsitys lapsen tai perheen tilanteesta tai jatkosuunnitelmista ei ollut yhtenevä. Jonkin verran yhteydenottoja tuli myös työntekijöiden tavoitettavuuteen, puolueettomuuteen ja asiakassuunnitelmiin liittyen.



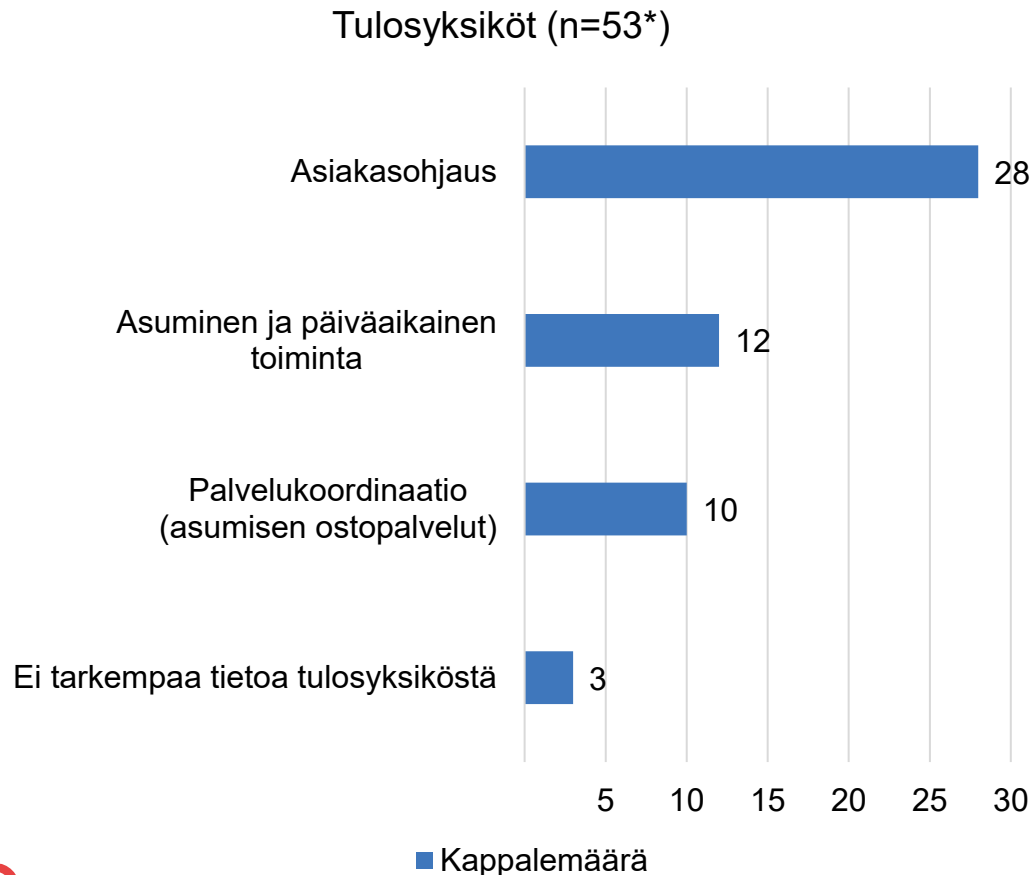
Neljännes yhteydenotoista koski asiakastietoja ja tiedonsaantioikeutta. Useimmiten yhteydenotto liittyi vanhemman tai huoltajan tiedonsaantioikeuteen; esimerkiksi siihen, miten tietoja voi pyytää itselleen, tai siihen, ettei joitain tietoja ollut kerrottu tai luovutettu. Osa yhteydenotoista koski myös tyytymättömyyttä virheellisiin asiakastietoihin.



Kolmanneksi yleisin lapsiperhepalvelujen sosiaalihuoltoon koskeva yhteydenoton aihe oli luokka muut asiat. Useimmiten nämä yhteydenotot liittyivät muistutus- tai kanteluasioihin. Yhteydenottajat esimerkiksi tiedustelivat, koska saavat vastauksen tekemäänsä muistutukseen. Muuten tähän luokkaan kuuluvat yhteydenotot vaihtelivat. Mukana oli erilaisia tiedusteluja esimerkiksi perhehoitajan oikeuksista tai yleisiä tiedusteluja, voiko sosiaaliasiavastaava olla asiakkaan apuna asian selvittelyssä tai hoitamisessa..



Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	20
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	11
Muut asiat	9
Kohtelu	8
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	7
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	7
Tiedontarve palveluprosesseista	7
Tietosuoja	6
Asian käsittelyaika	4
Asiakasmaksuasiat	1
Konsultointi	1
Vahingonkorvaus	1
Sopimukset	0
Yhteensä	82*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot



Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot koskivat useimmiten (72 %) hyvinvointialueen tuottamia palveluja. Ostopalveluja ja palvelusetelillä hankittuja palveluja koski yhteensä 21 % yhteydenotoista. 94 % yhteydenotoista koski täysi-ikäisiä asiakkaita ja 6 % alaikäisiä asiakkaita. 60 % oli uusia yhteydenottoja, 32 % jatko-yhteydenottoja ja 8 %:ssa yhteydenottotyyppi ei ollut tiedossa. Yhteydenotoissa oli siis paljon sellaisia kontakteja, että yhteydenottaja otti samasta asiasta yhteyttä vähintään kaksi kertaa.

Palvelun järjestämiseen tai toteuttamiseen liittyvät yhteydenotot nousivat isoimmaksi yhteydenottojen aihe-ryhmäksi vuonna 2025. Useimmiten nämä yhteydenotot koskivat ympärivuorokautista palveluasumista, muista palveluista tuli lähinnä yksittäisiä yhteydenottoja.



Yhteydenotot koskivat esimerkiksi palveluasumisen laatua tai palveluasumispaikan valintaa. Esimerkiksi terveydentilasta ja virkistystoiminnasta huolehtiminen nousivat esiin. Samoja aiheita oli yhteydenotoissa myös vuonna 2024.

Asiakaskohtaiset hallintopäätökset olivat toiseksi yleisin vammaispalveluja koskeva yhteydenoton aihe. Määrä kuitenkin väheni noin kolmannekseen verrattuna vuoteen 2024. Useimmiten nämä yhteydenotot liittyivät liikkumisen tuen palveluun. Yhteydenotot koskivat myös henkilökohtaista apua ja sosiaalityötä, mutta eivät muita sosiaalipalveluita.

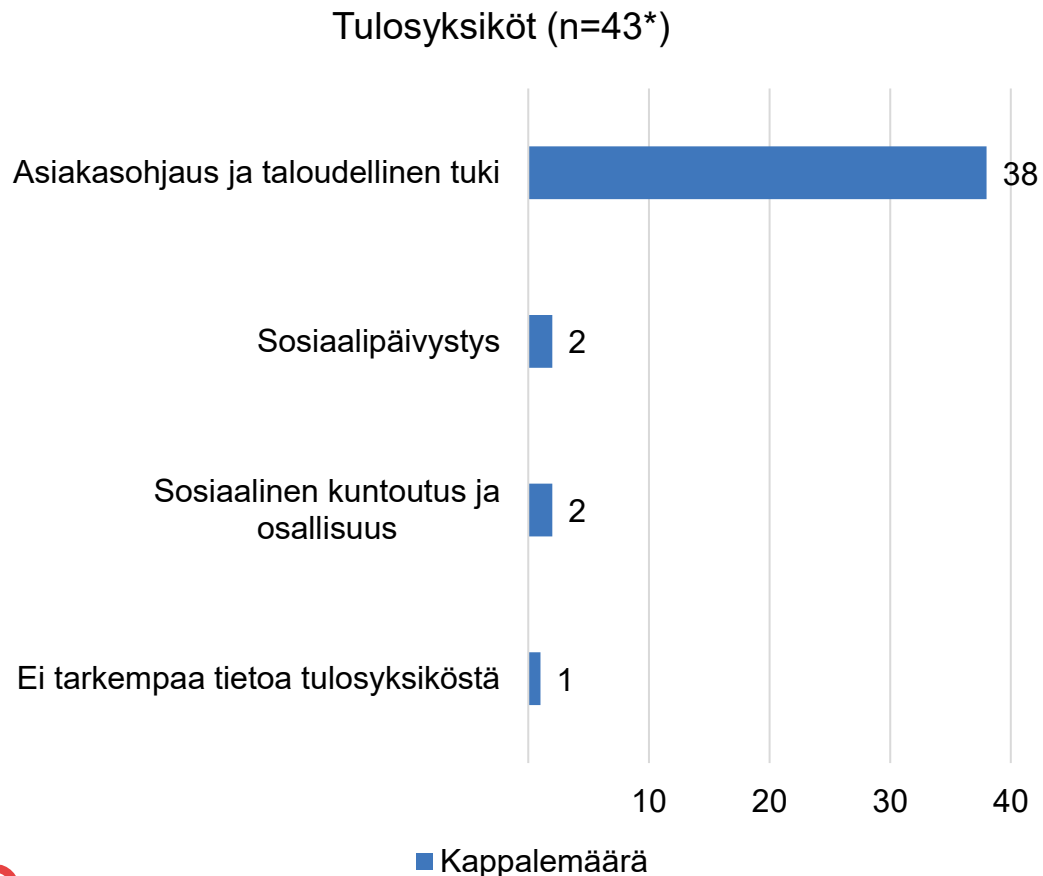


Yhteydenotoissa toistui se, että asiakas tai omainen oli tyytymätön siihen, ettei palvelua myönnetty lainkaan tai haettua määrää. Yhteydenotoissa mainittiin myös, ettei palvelupäätöstä saanut lainkaan tai sen saamisessa kesti hyvin kauan.

Kolmanneksi yleisin vammaispalveluja koskeva yhteydenoton aihe oli muut asiat. Tässä aiheluokassa oli hyvin erilaisia yhteydenottoja, jotka koskivat esimerkiksi tiedusteluja oikeussuojakeinojen käytöstä. Yhteydenottajat muun muassa tiedustelivat, miten muistutus tehdään. Lisäksi yhteydenotoissa oli yleisiä tiedusteluja vammaispalveluista.



Työikäisten palveluja ja sosiaalihuollon päivystyspalveluja koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	18
Tiedontarve palveluprosesseista	10
Muut asiat	8
Kohtelu	6
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	4
Asiakasmaksut	2
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	2
Asian käsittelyaika	2
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	2
Konsultointi	2
Sopimukset	0
Tietosuoja	0
Vahingonkorvaus	0
Yhteensä	56*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Työikäisten palveluja ja sosiaalihuollon päivystyspalveluja koskevat yhteydenotot



Työikäisten palveluja ja sosiaalihuollon päivystyspalveluja koskevat yhteydenotot olivat enimmäkseen (76 %) uusia yhteydenottoja. Tämä tarkoittaa sitä, että yleensä sama henkilö on ollut samasta asiasta yhteydessä vain kerran. Yleisimmin yhteydenottaja oli palvelun hakija tai asiakas (74 %). Yhteydenotot koskivat eniten (33 %) sosiaalityön palvelua.



Yleisin aihe työikäisten palveluihin ja sosiaalihuollon päivystyspalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa oli palvelun järjestäminen tai toteuttaminen. Lähes kaikki yhteydenotot liittyivät sosiaalihuollon viranomaistyöhön, eivät niinkään palvelutuotantoon. Yhteydenottajilla toistui kokemus, ettei vaikeassa ja akuutissa tilanteessa saanut tarvittua apua. Lisäksi yhteydenotoissa näkyi jonkin verran se, etteivät asiakkaat hahmottaneet eri viranomaisten vastuita asioidensa hoidossa.



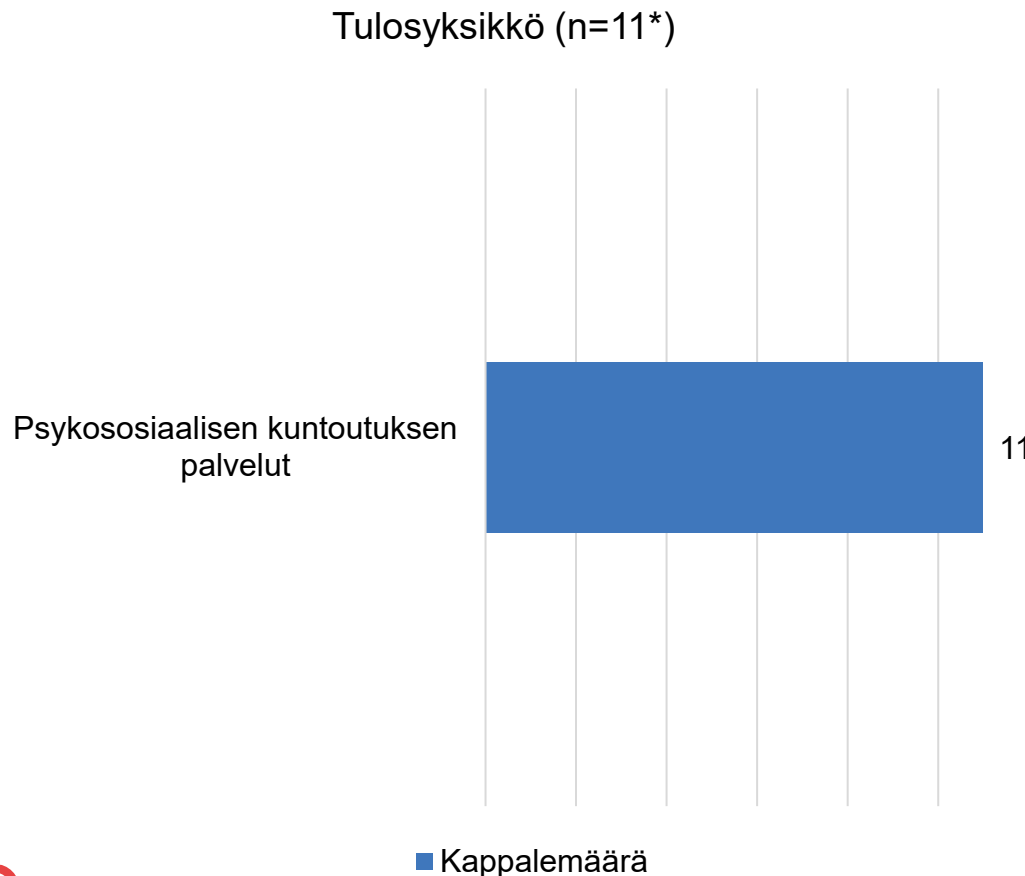
Toiseksi yleisin yhteydenoton aihe oli tiedontarve palveluprosesseista. Näissä yhteydenotoissa korostui se, että asiakkaat ja omaiset ottivat yhteyttä sosiaali-asiavastaavaan, vaikka oikeampi paikka yhteydenottojen ohjautumiselle olisi ollut sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalvelut. Yhteydenottajat kysyivät esimerkiksi palveluiden ja etuuksien hakemisesta ja pyysivät arviointia tilanteestaan.



Yhteydenoton aihe ”muut asiat” oli kolmanneksi yleisin työikäisten palveluja ja sosiaalihuollon päivystyspalveluja koskevissa yhteydenotoissa. Nämä yhteydenotot sisälsivät hyvin erilaisia asioita liittyen esimerkiksi tarjolla oleviin erilaisiin palveluihin tai neuvonnan tarpeeseen muistutuksen tekemiseksi. Kaikki nämä yhteydenotot koskivat asiakasohjauksen ja taloudellisen tuen palveluita.



Psykososiaalisten palvelujen sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	6
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	4
Muut asiat	3
Kohtelu	2
Asiakasmaksuasiat	1
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	1
Konsultointi	1
Asian käsittelyaika	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Sopimukset	0
Tiedontarve palveluprosesseista	0
Tietosuoja	0
Vahingonkorvaus	0
Yhteensä	18*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Psykososiaalisten palvelujen sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot



Psykososiaalisten palvelujen sosiaalihuoltoon koskevissa yhteydenotoissa suurin osa (63 %) yhteydenottajista oli palvelujen hakijoita tai asiakkaita. Omaiselta, läheiseltä tai huoltajalta tuli yksi yhteydenotto ja sote-henkilöstöltä kolme. Kaikki yhteydenotot liittyivät erilaisiin asumisen palveluihin. Eniten yhteydenottoja tuli koskien ympärivuorokautista palveluasumista. Psykososiaalisia palveluja koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan alkuvuodesta 2025, mutta keväästä alkaen niitä tuli tasaisesti koko loppuvuoden.



Yleisin yhteydenoton aihe psykososiaalisiin palveluihin liittyvissä sosiaalihuollon yhteydenotoissa oli palvelun järjestäminen tai toteuttaminen. Yli puolet näistä yhteydenotoista liittyi palvelupaikan järjestämiseen. Yhteydenotoissa toistui se, että asiakkaalle oli tarjottu asumisen palveluun liittyvää palveluyksikköä, mutta tutustumisten tai kokeilujaksojen jälkeen paikka ei tuntunut asiakkaasta sopivalta. Yhteydenottajat tiedustelivat, mitä voivat näissä tilanteissa tehdä. Lisäksi yhteydenotot liittyivät esimerkiksi ruuan laatuun ja tapaturmatilanteessa avustamiseen palveluyksiköissä.



Toiseksi yleisin yhteydenoton aihe oli asiakaskohtaiset hallintopäätökset. Kaikki päätöksiin liittyvät yhteydenotot koskivat ympärivuorokautista palveluasumista. Nämä yhteydenotot liittyivät siihen, ettei asiakas ollut tyytyväinen ympärivuorokautisesta palveluasumisesta saatuun päätökseen, käytännössä asumisyksikön valinnan osalta. Yhteydenottajat tiedustelivat, mitä voivat tilanteessa tehdä.



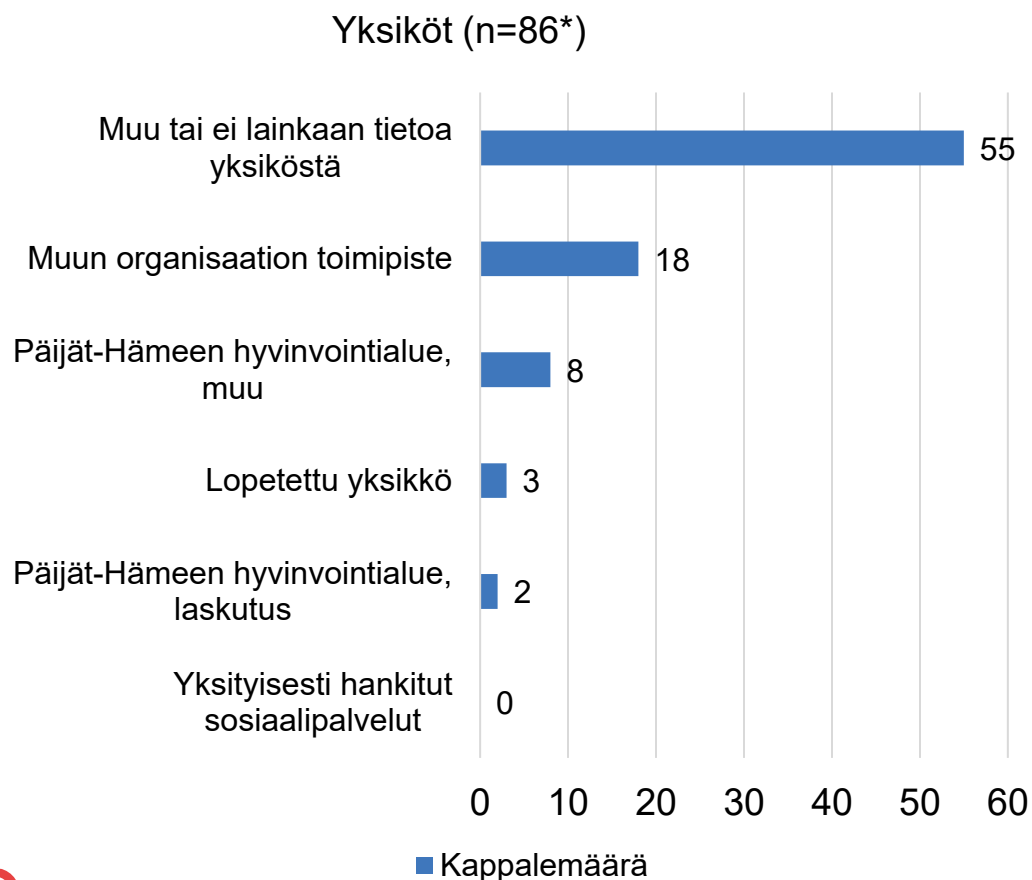
Kolmanneksi yleisin psykososiaalisia palveluja koskevien sosiaalihuollon yhteydenottojen aihe oli muut asiat. Kaikki liittyivät ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Nämä yhteydenotot olivat keskenään hyvin erilaisia. Ne liittyivät esimerkiksi tiedusteluun oikaisuvaatimusasian käsittelystä ja asiakkaan tyytymättömyyteen asumisyksikön keittiövarusteluun.



Muut sosiaalihuollon yhteydenotot



Muut sosiaalihuollon yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Muut asiat	47
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	18
Asiakastiedot ja tiedonsaantioikeus	11
Tiedontarve palveluprosesseista	7
Konsultointi	5
Asiakasmaksuasiat	4
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	4
Kohtelu	4
Asiakaskohtaiset hallintopäätökset	2
Tietosuoja	2
Vahingonkorvaus	1
Asian käsittelyaika	0
Sopimukset	0
Yhteensä	105*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa yksikköä ja aihetta.



Muut sosiaalihuollon yhteydenotot



Lähes kaikki muut yhteydenotot –luokkaan kuuluvat yhteydenotot koskivat täysi-ikäisiä asiakkaita. Yhteydenotot koskivat usein hyvinvointialueen tuottamia tai ostamia palveluja, mutta yhteydenotosta ei selvinnyt tarkemmin, mistä palvelusta tai yksiköstä oli kyse. Tähän luokkaan tuli myös joitakin Kelaa koskevia yhteydenottoja, jotka eivät kuulu sosiaaliasiavastaavan toimintakenttään.



Muissa sosiaalihuollon yhteydenotoissa yleisin yhteydenoton aihe oli muut asiat. Näistä suurin osa (68 %) ei koskenut mitään sosiaalipalvelua. Yhteydenotot koskivat esimerkiksi Kelaa, Digi- ja väestötietovirastoa ja kunnan palvelupisteitä, jotka eivät kuulu sosiaaliasiavastaavan toimintakenttään. Lisäksi yhteydenotot sisälsivät esimerkiksi tyytymättömyyden ilmauksia koskien naapureita, oheishuoltajalle maksettavia etuuksia ja seurakunnan toimintaa.



Toiseksi yleisin yhteydenoton aihe oli palvelun järjestäminen tai toteuttaminen. Tässä luokassa oli hyvin erilaisia yhteydenottoja. Yhteydenotot koskivat esimerkiksi erilaisia ristiriitoja asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Useat näistä yhteydenotoista olivat tulleet sähköpostitse ja niissä oli kuvattu tyytymättömyyttä hyvin ylätasoisesti.



Kolmanneksi yleisin muita sosiaalihuollon yhteydenottoja koskeva aihe oli asiakastiedot ja tiedonsaanti-oikeus. Näissä yhteydenotoissa oli esimerkiksi yleisiä tiedusteluja asiakasasiakirjojen pyytämisestä ja tietopyyntöjen käsittelyajoista. Lisäksi yhteydenotot liittyivät esimerkiksi asiakirjapyyntöihin vainajan tiedoista ja työntekijöiden kirjaamisvelvollisuuteen.





Potilasasiavastaavalle tulleet yhteydenotot



Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot (n=1662)



Uusia yhteydenottoja tuli
1149 kappaletta

Jatkoyhteydenottoja tuli
415 kappaletta

Ei tietoa yhteydenottotyypistä
98 kappaletta

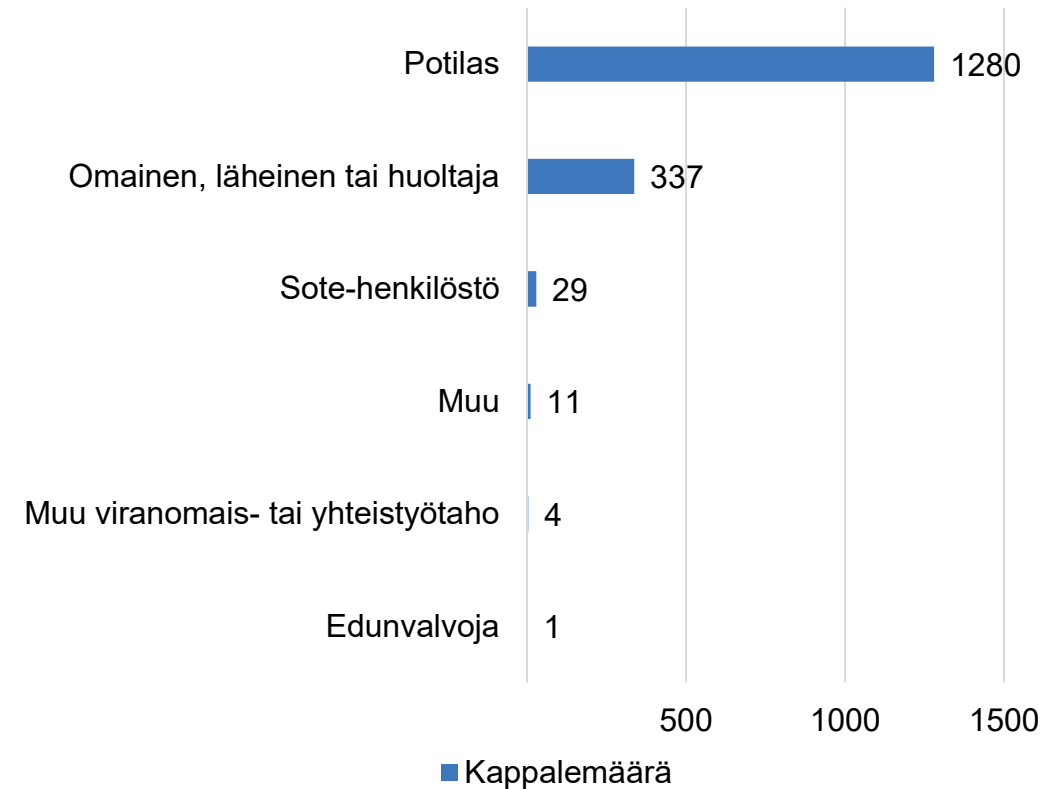
1602 yhteydenottoa koski
täysi-ikäistä henkilöä



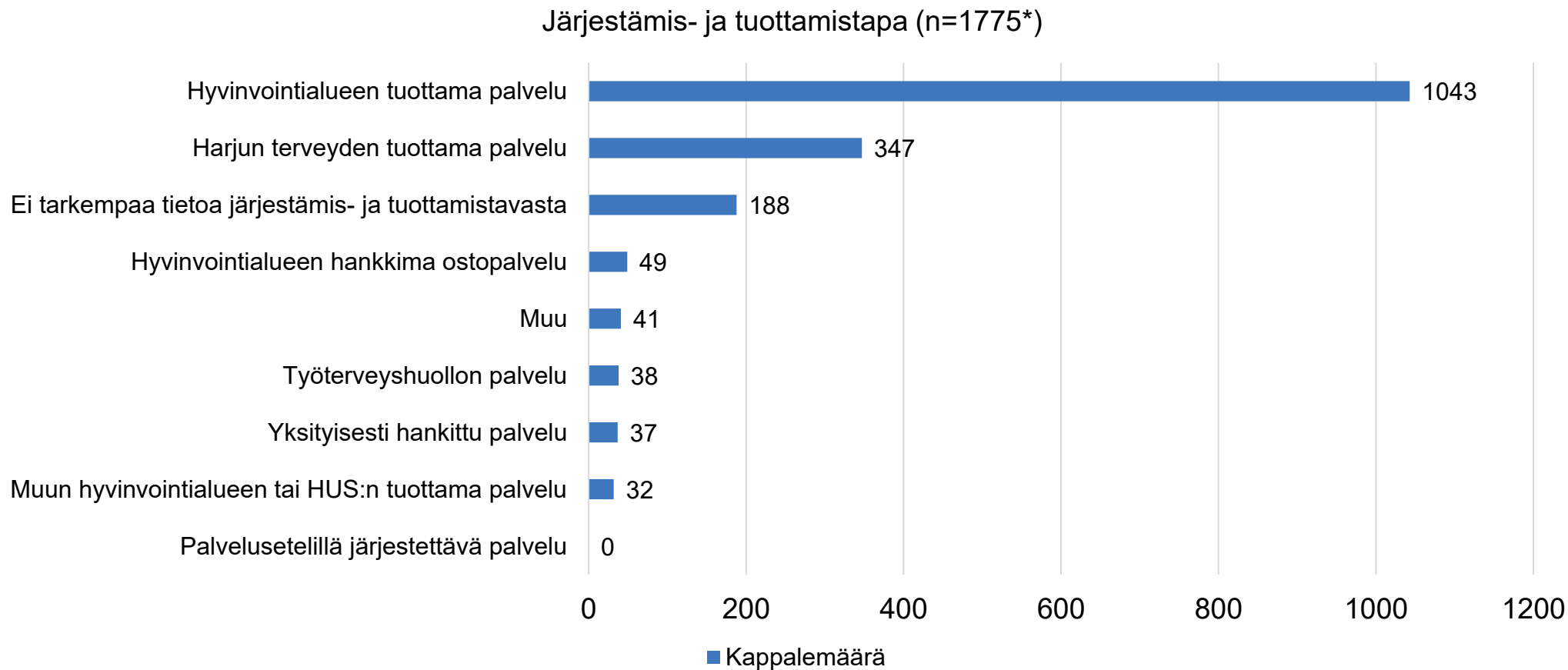
47 yhteydenottoa koski
alaikäistä henkilöä

13 yhteydenotossa ei tietoa
tapahtuman kohteesta

Yhteydenottaja (n=1662)



Terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen järjestämis- ja tuottamistapa

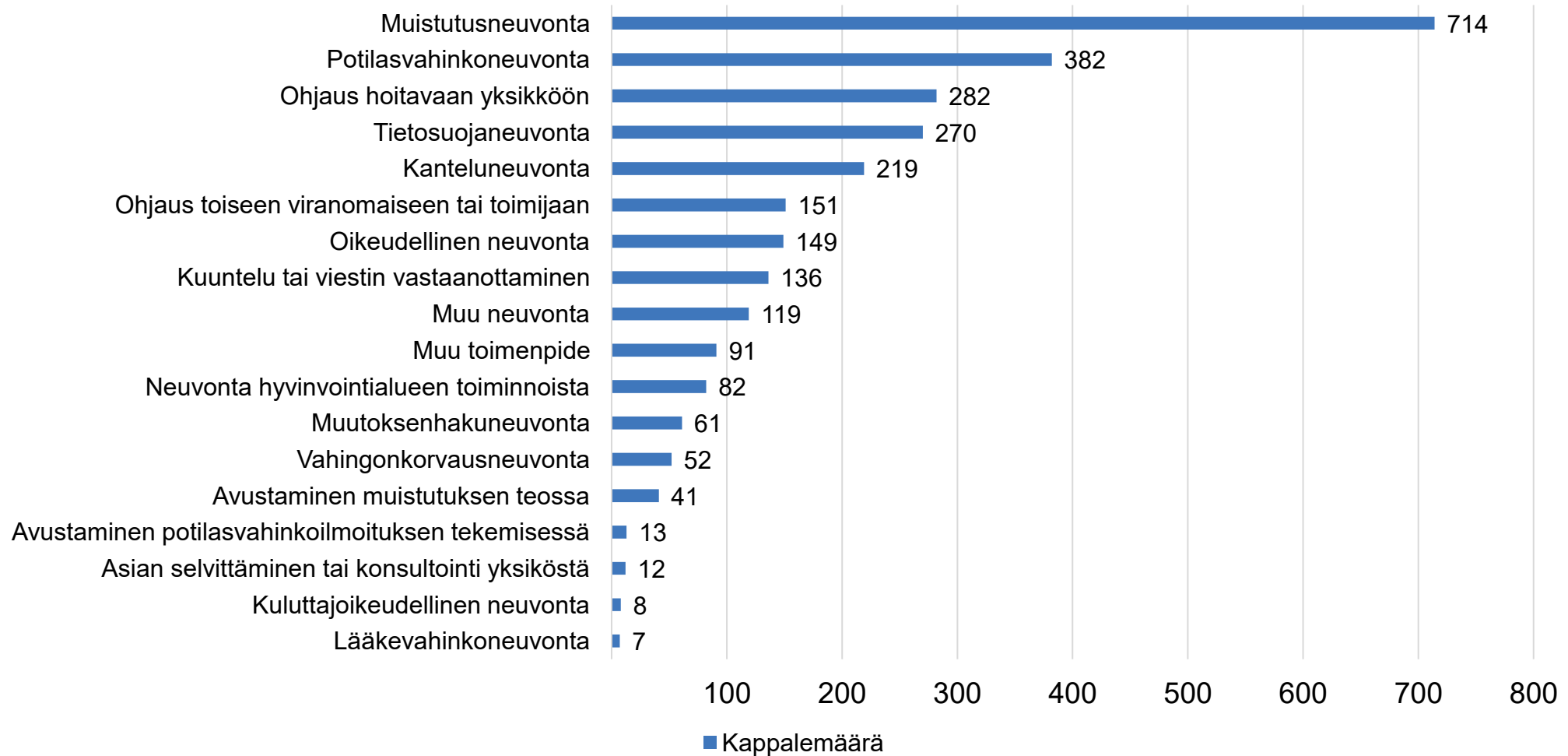


*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa järjestämis- ja tuottamistapaa.



Potilasasiavastaavan toimenpiteet terveydenhuollon yhteydenottoihin

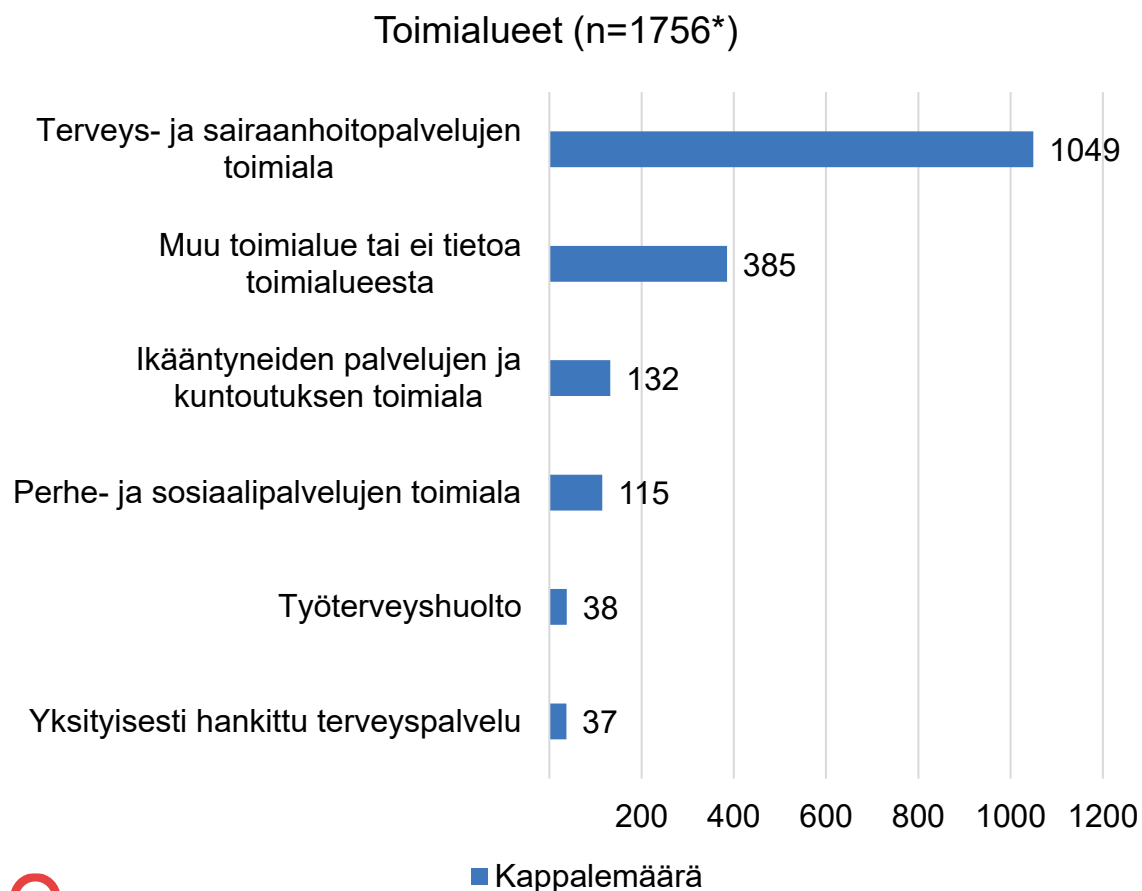
Potilasasiavastaavan toimenpiteet (n=2789*)



*Yksi yhteydenotto on voinut johtaa useaan toimenpiteeseen.



Terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen toimialueet ja aiheet



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	753
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	355
Potilasvahinko tai sen epäily	347
Muut asiat	331
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	307
Kohtelu	246
Asiakasmaksut	101
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	86
Tietosuoja	81
Vahingonkorvaus	54
Valinnanvapaus	39
Tiedontarve hoitoprosesseista	19
Konsultointi	14
Lääkevahinko tai sen epäily	5
Yhteensä	2738*

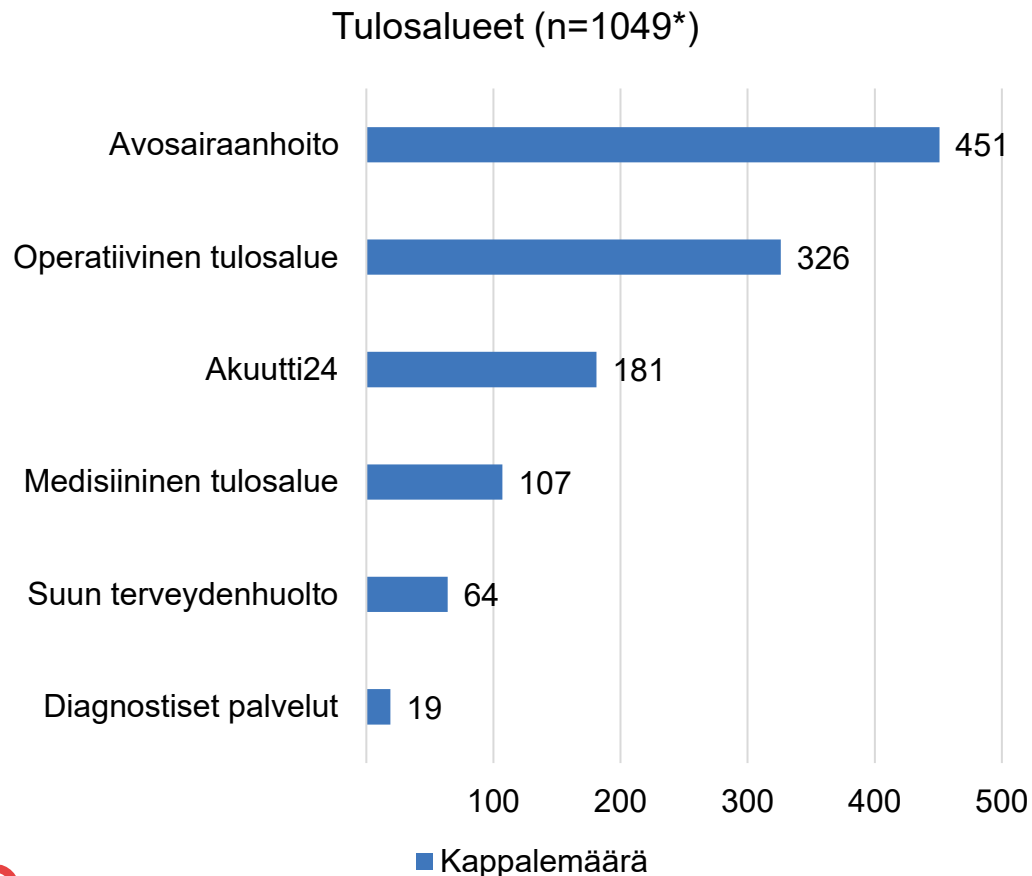
*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa toimialuetta ja aihetta.



Terveys- ja sairaanhoitopalvelut -toimiala



Terveys- ja sairaanhoitopalveluja koskevat yhteydenotot

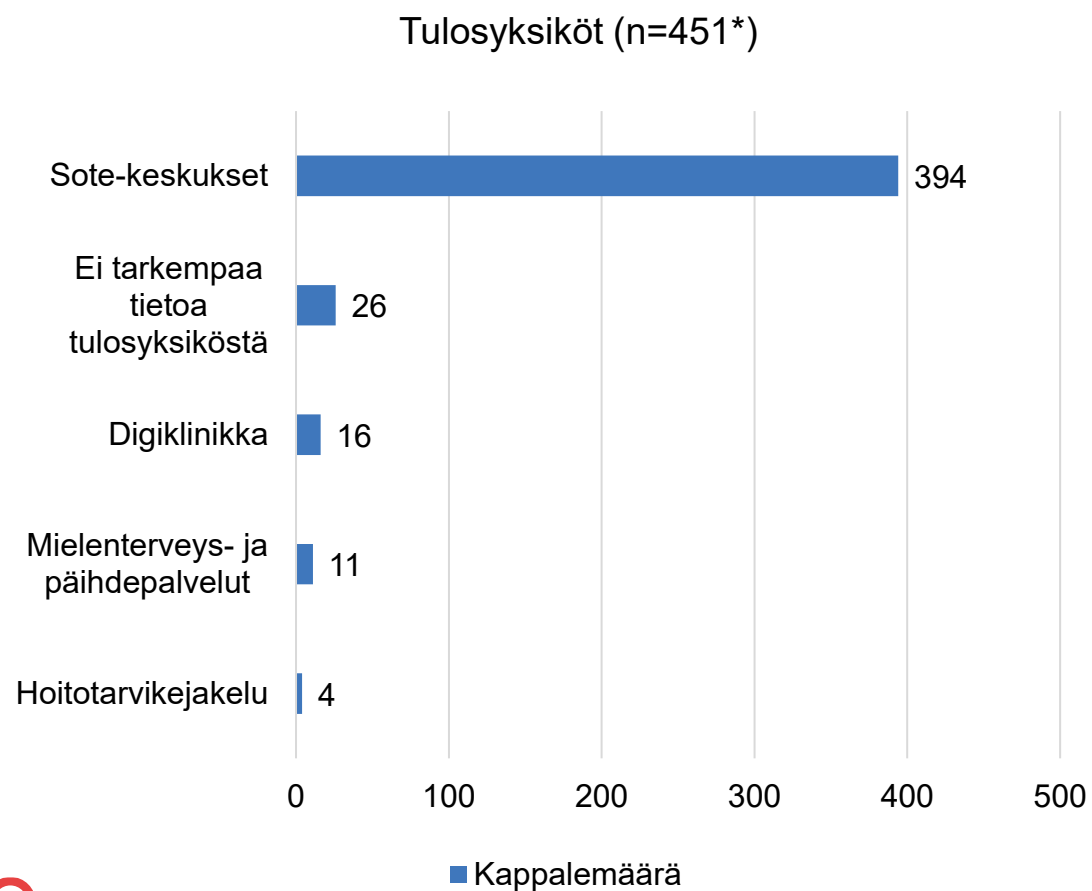


Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	523
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	261
Potilasvahinko tai sen epäily	256
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	196
Kohtelu	176
Muut asiat	153
Asiakasmaksut	55
Tietosuoja	40
Vahingonkorvaus	33
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	31
Valinnanvapaus	28
Tiedontarve hoitoprosesseista	15
Konsultointi	6
Lääkevahinko tai sen epäily	2
Yhteensä	1774*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosaluetta ja aihetta.



Avosairaanhoidtoa koskevat yhteydenotot

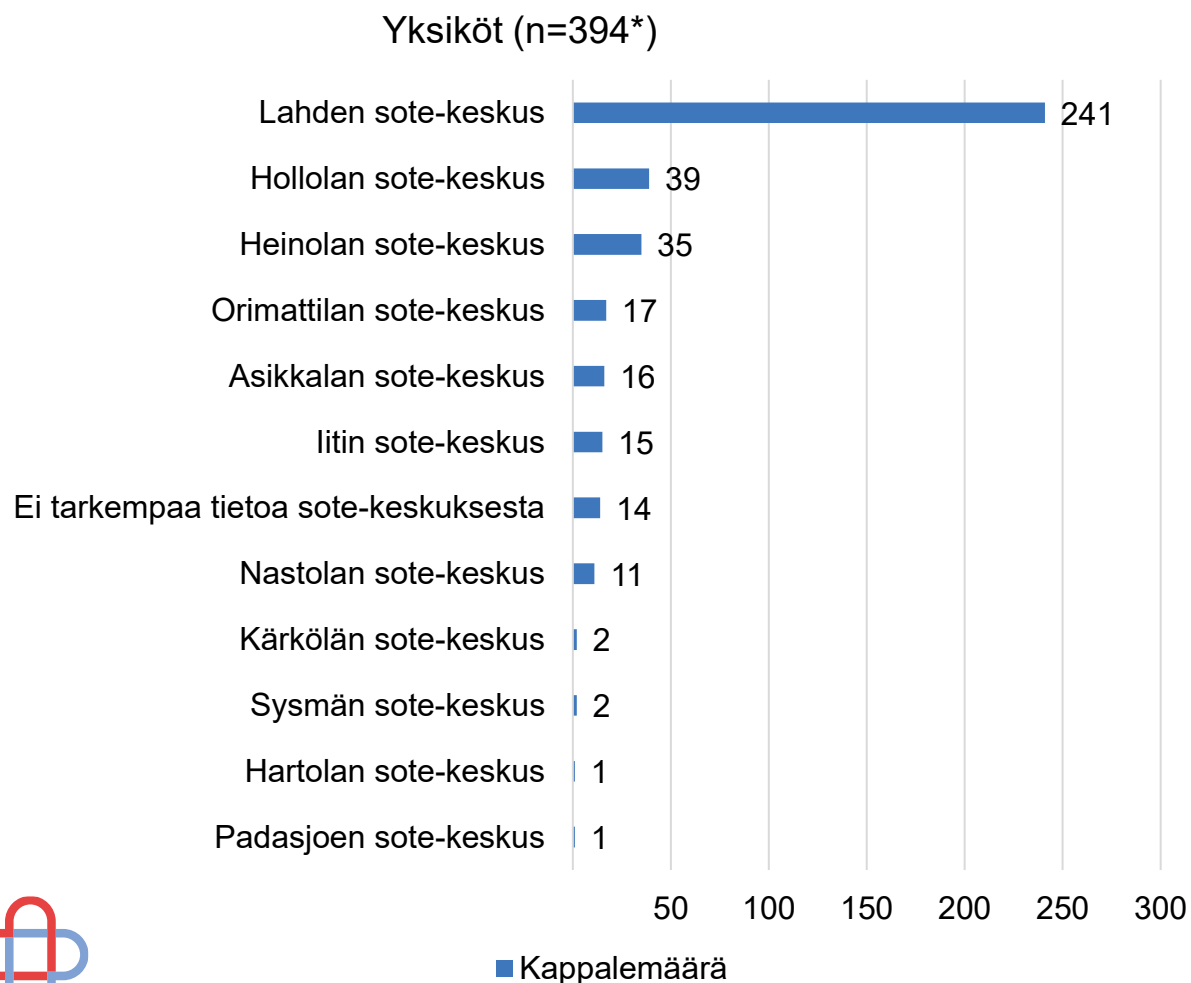


Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	211
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	117
Muut asiat	90
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	76
Kohtelu	66
Potilasvahinko tai sen epäily	44
Valinnanvapaus	16
Tietosuoja	16
Asiakasmaksut	11
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	11
Vahingonkorvaus	6
Tiedontarve hoitoprosesseista	5
Konsultointi	2
Lääkevahinko tai sen epäily	1
Yhteensä	672*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Sote-keskuksia koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	198
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	105
Muut asiat	85
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	72
Kohtelu	69
Potilasvahinko tai sen epäily	43
Valinnanvapaus	15
Tietosuoja	13
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	11
Tiedontarve hoitoprosesseista	10
Asiakasmaksut	9
Vahingonkorvaus	6
Konsultointi	1
Lääkevahinko tai sen epäily	1
Yhteensä	638*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sote-keskusta ja aihetta.



Avosairaanhoitoa koskevat yhteydenotot



Yleisimmät yhteydenottajat olivat potilaat itse (87 %), ja toiseksi yleisin ryhmä olivat omaiset, läheiset tai huoltajat (12 %). Suurin osa yhteydenotoista oli uusia (65 %). Valtaosa yhteydenotoista kohdistui Lahden sote-keskukseen, ja kokonaisuutena yhteydenottomäärät kasvoivat edellisvuoteen verrattuna.

Eniten kasvua oli Hollolan sote-keskusta koskevissa yhteydenotoissa, jotka kasvoivat yli 50 %. Lahden sote-keskusta koskien kasvua oli lähes neljännes. Yhteydenotot painottuivat sote-keskuksiin, ja muihin palveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli selvästi vähemmän.



Toiseksi yleisin yhteydenoton aihe oli hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus. Merkittävä osa näistä yhteydenotoista liittyi vaikeuksiin saada etenkin lääkärin vastaanottoaikoja. Yhteydenottajat toivat esille tyytymättömyyttä erityisesti siihen, ettei lääkärin vastaanottoaikaa saanut lainkaan, koska hoidon tarpeen arvioinnissa sitä ei todettu tarpeelliseksi. Osassa yhteydenotoista mainittiin myös se, että takaisinsoitto oli viivästynyt, eli takaisinsoittoa ei tullut saman vuorokauden aikana.



Noin kolmasosa yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista. Yli puolet näitä koskevista yhteydenotoista liittyi tyytymättömyyteen hoitoon. Yhteydenottajat toivat usein esille tyytymättömyyttä lääkehoitoon sekä tehtyyn hoitopäätökseen. Yhteydenotoissa nousivat esiin myös viivästyneet diagnoosit, virheelliset hoitopäätökset ja puutteellinen tutkiminen. Potilaat kokivat, etteivät olleet saaneet asianmukaista hoitoa julkisista palveluista ja olivat joutuneet tämän takia hakeutumaan hoitoon yksityiselle puolelle.

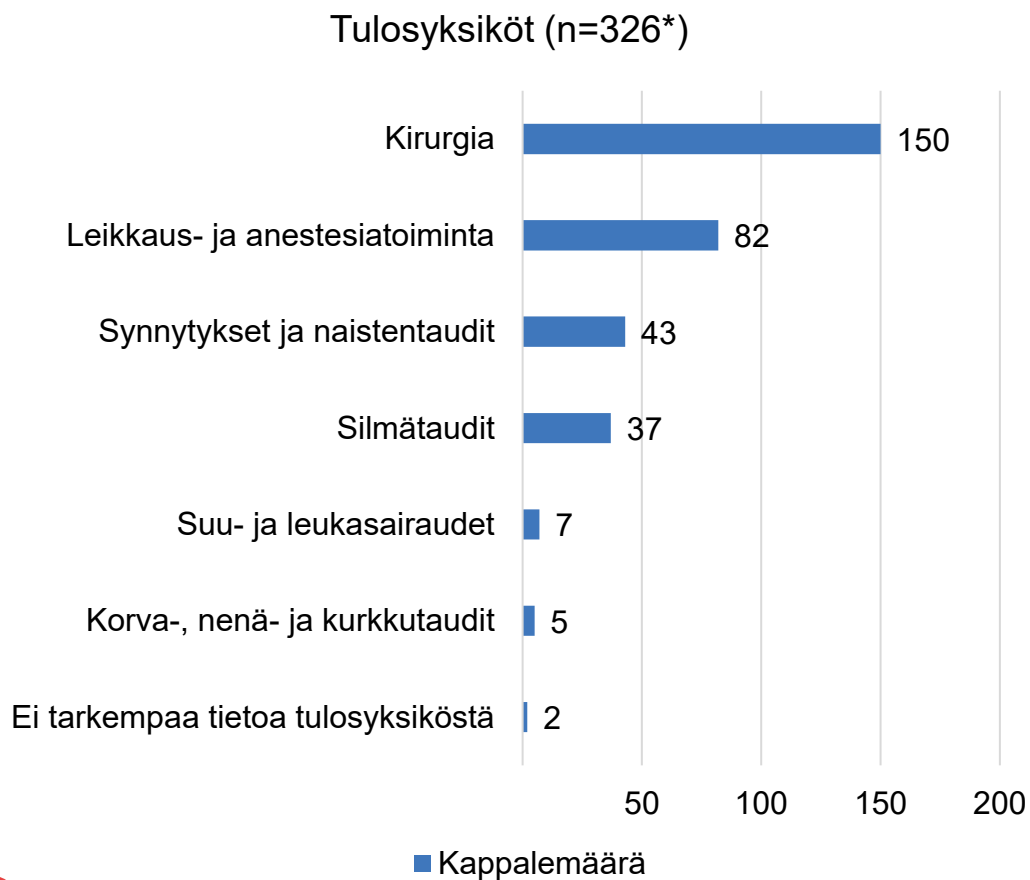


Kolmanneksi yleisin yhteydenoton aihe oli muut asiat. Näistä yhteydenotoista noin 31 % liittyi muistutusten käsittelyyn tai muistutusvastauksen viivästymiseen. Yhteydenottajat kokivat tyytymättömyyttä muistutusvastauksiin ja toivat esille esimerkiksi sen, ettei heidän esittämiinsä kysymyksiin ollut vastattu.

Potilaat ottivat yhteyttä asiavastaavaan myös reseptin uusimiseen ja oirearvioihin liittyvissä asioissa. Nämä yhteydenotot koskivat asiavastaavien pilotoimaa chat-palvelua ja johtuivat siitä, että potilaat laittoivat viestiä asiavastaaville digiklinikan sijaan.



Operatiivista tulosaluetta koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	136
Potilasvahinko tai sen epäily	123
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	56
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	47
Kohtelu	44
Asiakasmaksut	24
Muut asiat	23
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	11
Vahingonkorvaus	10
Tietosuoja	9
Tiedontarve hoitoprosesseista	7
Valinnanvapaus	5
Konsultointi	1
Lääkevahinko tai sen epäily	1
Yhteensä	497*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Operatiivista tulosaluetta koskevat yhteydenotot



Operatiivista tulosaluetta koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuodesta. Kirurgiaa sekä korva-, nenä- ja kurkkutauteja koskevien yhteydenottojen määrä säilyi lähes ennallaan, mutta muita tulosityksiköitä koskevia yhteydenottoja tuli edellistä vuotta enemmän. Synnytyksiä ja naistentauteja sekä silmätauteja koskevat yhteydenotot yli kaksinkertaistuivat edellisvuodesta.

Eryteisesti potilasvahinkoa tai sen epäilyä koskevien yhteydenottojen määrä nousi edellisvuoteen verrattuna.



Potilasvahinkoa tai sen epäilyä koskevat yhteydenotot nousivat toiseksi yleisimmäksi yhteydenoton aiheeksi. Potilasvahingon epäiltiin tapahtuneen useimmiten hoidon tai toimenpiteen yhteydessä tai niiden seurauksena.

Yhteydenottajien mukaan potilasvahingon seurauksina ilmeni muun muassa kipua, infektoita tai erilaisia toimintakykyyn vaikuttavia ongelmia. Joissakin tapauksissa epäilty vahinko oli johtanut uusintatoimenpiteeseen tai jatkohoitoon. Osa yhteydenottajista toi esiin kokemuksia riittämättömistä kotihoito-ohjeista tai liian varhaisesta kotiutuksesta.



Edellisten vuosien tavoin yhteydenotot koskivat useimmiten hoidon toteuttamista. Yhteydenotoissa hoitoa kuvattiin puutteelliseksi tai epäonnistuneeksi, sekä tuotiin esiin hoitoon liittyneitä komplikaatioita. Osa yhteydenottajista koki lääkahoitonsa riittämättömäksi, epäsovivaksi tai toimimattomaksi, tai oli tyytymätön sen lopettamiseen.

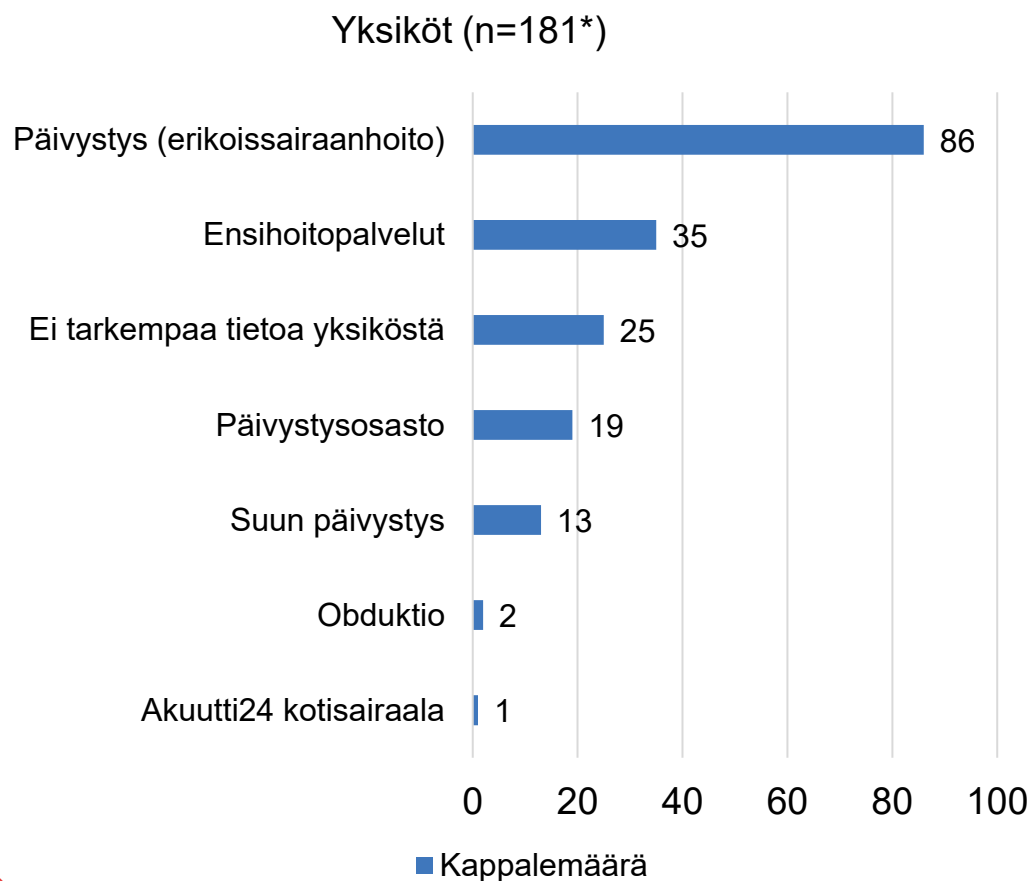
Yhteydenotoissa tuotiin myös esiin tyytymättömyyttä epäselviin tai muuttuviin hoitopäätöksiin sekä kokemuksia siitä, ettei omaa näkemystä ollut huomioitu päätöstä tehtäessä.



Hoitoon pääsyä ja hoidon saatavuutta koskevien yhteydenottojen määrä laski hieman verrattuna edellisvuosiin. Yhteydenottajien kuvausten mukaan hoitoon pääsy oli pitkittynyt esimerkiksi lähetteen palautumisen, käsittelyn viivästymisen tai kiireellisyysluokan muuttumisen vuoksi. Joissakin tilanteissa pitkittyminen liittyi siihen, että hoidon tarve oli yhteydenottajan kokemuksen mukaan arvioitu virheellisesti tai vaivan selvittelyyn ja tutkimuksiin kului pitkä aika.

Osa yhteydenottajista kertoi, ettei ollut saanut tietoa hoitoon pääsyn ajankohdasta useista tiedusteluista huolimatta.

Akuutti24:ää koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	85
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	49
Potilasvahinko tai sen epäily	47
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	41
Kohtelu	33
Muut asiat	15
Tietosuoja	9
Asiakasmaksut	7
Vahingonkorvaus	5
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	4
Konsultointi	2
Tiedontarve hoitoprosesseista	1
Valinnanvapaus	1
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Yhteensä	299*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa yksikköä ja aihetta.



Akuutti24:ää koskevat yhteydenotot



Edellisvuoteen verrattuna Akuutti24:ää koskevia yhteydenottoja tuli hieman vähemmän. Erityisesti päivystystä koskevien yhteydenottojen määrä laski. Kasvua oli ainoastaan niissä yhteydenotoissa, joissa yhteydenotosta ei tarkalleen selvinnyt, mitä Akuutti24:n yksikköä se koski.

Alaikäisiä koskevia yhteydenottoja oli noin 8 %, mikä on hieman enemmän kuin potilasasiavastaavalle tulleissa yhteydenotoissa keskimäärin.



Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus säilyi toiseksi yleisimpänä yhteydenoton aiheena. Yhteydenotot koskivat useimmiten hoitoon pääsyn pitkittymistä. Potilas ei ollut päässyt päivystyshoitoon lainkaan tai hänet oli ohjattu hakeutumaan hoitoon omaan sote-keskukseen. Yhteydenottajien mukaan hoidon pitkittyminen johtui osin myös siitä, että potilaan tilanne oli aluksi arvioitu virheellisesti.

Lisäksi yhteydenotoissa tuotiin esiin turhautumista potilaiden ohjaamiseen edestakaisin päivystyksen ja muiden yksiköiden, kuten sote-keskusten, välillä.



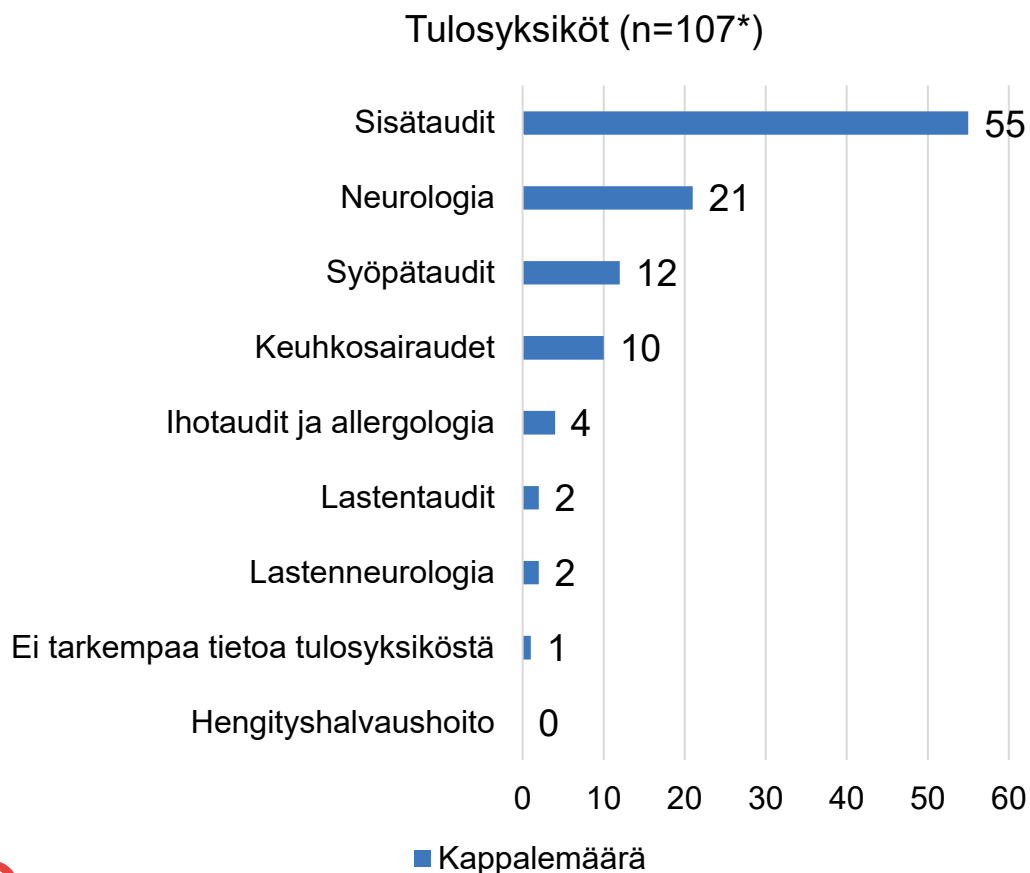
Yleisin yhteydenoton syy oli edellisten vuosien tavoin hoidon toteuttaminen. Potilaan tilanteen selvittely, tutkimus tai hoito koettiin puutteelliseksi tai huolimattomasti toteutetuksi. Osa potilaista ilmaisi pettymystä siitä, ettei saanut juuri sellaista hoitoa tai sellaisia tutkimuksia kuin olisi toivonut.

Yhteydenotoissa tuotiin myös esiin tyytymättömyyttä hoitopäätöksiin ja varhaisiin kotiutuksiin sekä huolta diagnoosien oikeellisuudesta esimerkiksi murtumatapauksissa.



Potilasvahinko tai sen epäily nousi kolmanneksi yleisimmäksi yhteydenoton aiheeksi. Yhteydenotoissa muun muassa arvioitiin potilaan tutkimisen jääneen puutteelliseksi, diagnoosin olleen virheellinen tai potilaan tulleen kotiutetuksi ilman asianmukaisia tutkimuksia. Näiden seurauksena oireen tai vamman kerrottiin pahentuneen, mikä oli saattanut johtaa potilaan terveydentilan heikkenemiseen. Osa yhteydenottajista taas epäili, että hoidon yhteydessä oli tapahtunut virhe.

Medisiinistä tulosaluetta koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	56
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	20
Potilasvahinko tai sen epäily	23
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	18
Kohtelu	15
Muut asiat	15
Vahingonkorvaus	7
Valinnanvapaus	5
Asiakasmaksut	4
Tietosuoja	4
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	3
Konsultointi	1
Tiedontarve hoitoprosesseista	1
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Yhteensä	172*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Medisiinistä tulosaluetta koskevat yhteydenotot



Yhteydenottaja oli 65 % tapauksissa potilas itse ja 34 % tapauksista omainen, läheinen tai huoltaja. Suurin osa yhteydenotoista oli uusia yhteydenottoja (72 %). Noin puolet yhteydenotoista koski sisätauteja ja suurin osa näistä yhteydenotoista koski vatsakeskusta. Toiseksi eniten (12 %) yhteydenottoja tuli koskien neurologiaa, joista suurin osa koski neurologian poliklinikkaa. Kolmanneksi eniten (11 %) yhteydenottoja tuli syöpätauteihin liittyen. Neurologiaa koskevat yhteydenotot vähenivät yli puolella edellisvuoteen verrattuna.



Yleisin yhteydenoton syy liittyi hoidon toteuttamiseen. Suurin osa yhteydenotoista koski virheellisiä diagnooseja sekä kokemusta siitä, ettei hoito ollut kokonaisvaltaista, vaan keskityttiin vain yhteen potilaan ongelmaan. Lisäksi yhteydenotoissa nousi esiin tyytymättömyyttä lääkehoitoon ja epäselvyyksiä lääkemääräyksissä. Potilaat ja omaiset toivat esille tilanteita, joissa hoitopäätösten perustelut olivat puutteellisia tai hoitosuunnitelmat ja hoitovastuu epäselviä.



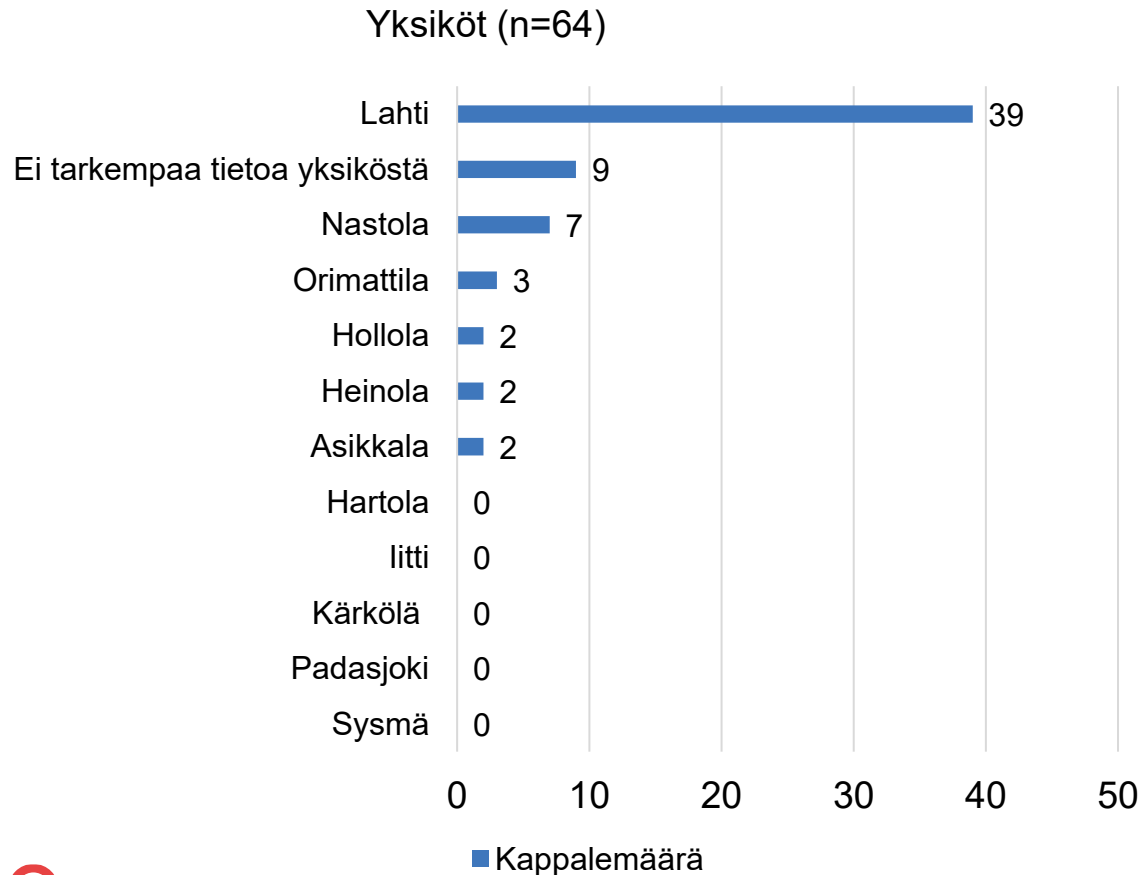
Toiseksi yleisin yhteydenoton aihe oli potilastiedot ja tiedonsaantioikeus. Yhteydenotot koskivat puutteellisia ja virheellisiä kirjauksia sekä niihin liittyviä epäselvyyksiä. Esimerkiksi potilastiedoissa saattoi olla mainintoja tutkimuksista, joita ei potilaan mukaan ollut tehty lainkaan. Lisäksi osa potilaista kertoi, etteivät he nähneet kaikkia kirjauksia OmaKannassa. Potilaat kokivat usein, etteivät he saa riittävästi tietoa terveydentilastaan, hoitovaihtoehtoista tai jatko-hoidosta. Yhteydenotoissa tuotiin esille myös, että potilaan tai omaisen kysymyksiin ei vastattu tai vastausten saamisessa kesti pitkään. Syynä tähän oli esimerkiksi se, että soittopyyntöihin ei reagoitu tai hoitavaa yksikköä ei onnistuttu tavoittamaan.



Kolmanneksi yleisin yhteydenoton syy oli potilasvahinko tai sen epäily. Näissä tapauksissa nousivat esiin erityisesti viivästykset diagnostiikassa ja hoidossa, mikä oli johtanut potilaan tilanteen pahentumiseen. Yhteydenotoissa kuvattiin myös tapauksia, joissa hoidon seurauksena oli tullut infektio. Useat yhteydenottajat tiedustelivat myös potilasvahinkoilmoituksen tekemiseen liittyviä ohjeistuksia. Näissä yhteydenotoissa kysyttiin neuvoja ilmoitusten tekemiseen ja korvausten hakemiseen.



Suun terveydenhuoltoon koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	31
Potilasvahinko tai sen epäily	16
Kohtelu	15
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	13
Asiakasmaksut	9
Muut asiat	9
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	9
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	2
Vahingonkorvaus	2
Tiedontarve hoitoprosesseista	1
Tietosuoja	1
Valinnanvapaus	1
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Yhteensä	109*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Suun terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot



Suun terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen kokonaismäärä kääntyi hieman laskuun edellisvuoteen verrattuna. Yhteydenotoista 61 % koski Lahden suun terveydenhuollon yksiköitä. Lahtea koskevien yhteydenottojen määrä (39 kpl) pysyi ennallaan, mutta niiden suhteellinen osuus kasvoi selvästi, koska muita yksiköitä koskevia yhteydenottoja tuli aiempaa vähemmän.

Hoitoon pääsyä koskevien yhteydenottojen määrä puolittui edellisvuodesta, kun taas kohtelua koskevien yhteydenottojen määrä yli kaksinkertaistui.



Potilasvahinko tai sen epäily mainittiin yhteydenotoissa toiseksi yleisimmin. Yhteydenotoissa kuvattiin tilanteita, joissa toimenpiteen kulku tai hoidon lopputulos poikkesi yhteydenottajan odotuksista. Tällaisia olivat esimerkiksi esilääkkeen tai puudutuksen toimimattomuus, hampaan poiston yhteydessä tai sen jälkeen ilmenneet erilaiset ongelmat sekä hammashoidon jälkeiset säröt, syömisvaikeudet ja tulehdukset.

Yhteydenottajat myös pyysivät asiavastaavilta neuvoja potilasvahinkomenettelyssä etenemiseen.



Hoidon toteuttaminen oli edelleen yleisin syy yhteydenotoille. Yhteydenotoissa tuotiin esiin esimerkiksi hoitotapahtuman yhteydessä koettuja virheitä, epävarmuutta hoitavasta tahosta sekä kokemuksia hoitoa koskevan ohjeistuksen riittämättömyydestä.

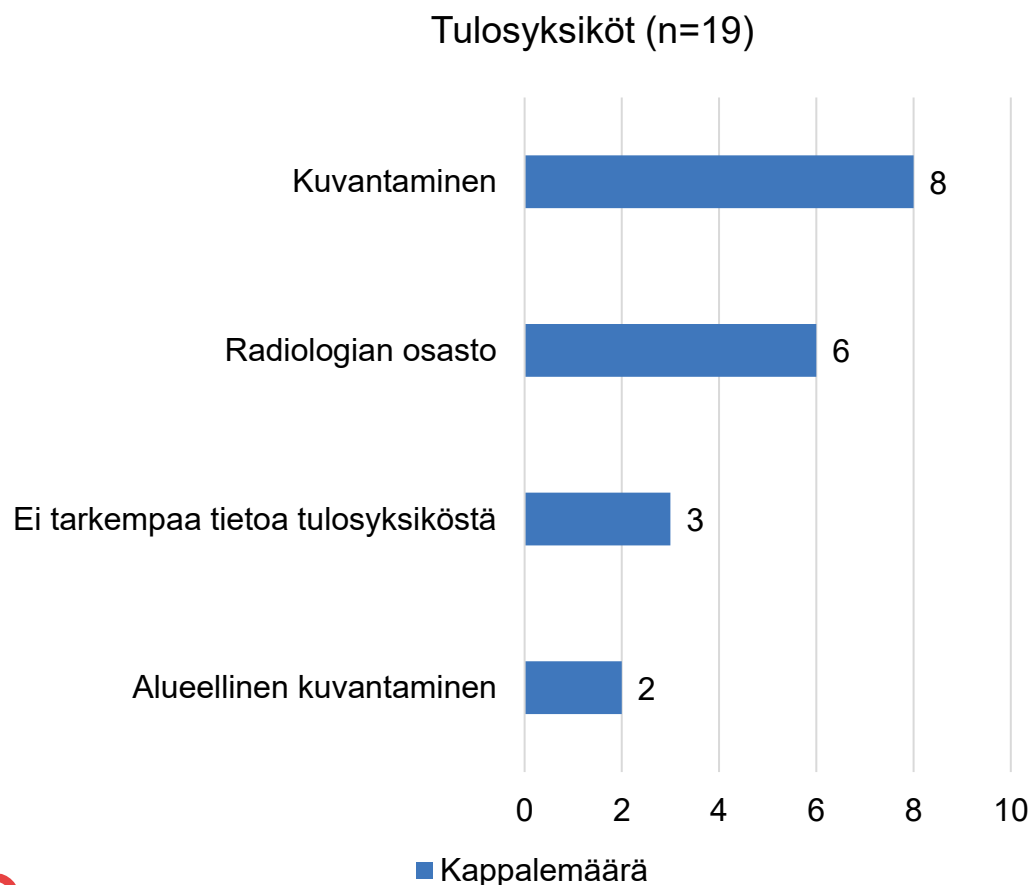
Joissakin tapauksissa oire tai vaiva oli yhteydenottajan näkemyksen mukaan arvioitu tai diagnosoitu virheellisesti, mikä saattoi johtaa ylimääräisiin käynteihin suun terveydenhuollossa. Lisäksi yhteydenotoissa kuvattiin tyytymättömyyttä hoitosuunnitelmiin ja -päätöksiin.



Kohtelu mainittiin yhteydenotoissa yli puolet useammin kuin edellisvuonna, minkä myötä se nousi kolmanneksi yleisimmäksi maininnaksi.

Yhteydenotoissa kuvattiin muun muassa kokemuksia syrjivästä kohtelusta terveydentilan, kansalaisuuden tai iän perusteella. Lisäksi yhteydenottajat ilmaisivat tyytymättömyyttä potilaan ja työntekijän välisiin vuorovaikutustilanteisiin. Työntekijän äänensävyä oli pidetty epäasiallisena tai potilaan saamaa kohtelua tyyntä tai epäystävällisenä.

Diagnostisia palveluja koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	8
Hoidon toteuttaminen	4
Kohtelu	3
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	3
Potilasvahinko tai sen epäily	3
Vahingonkorvaus	2
Muut asiat	1
Tietosuoja	1
Asiakasmaksut	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Tiedontarve hoitoprosesseista	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	25*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Diagnostisia palveluja koskevat yhteydenotot



Suurin osa yhteydenotoista oli uusia yhteydenottoja (82 %). Yleisin yhteydenottaja oli potilas itse (68 %) ja toiseksi yleisin yhteydenottaja oli omainen, läheinen tai huoltaja (32 %.) Edellisvuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä kasvoi vain muutamilla yhteydenotoilla, kokonaisuudessaan diagnostisia palveluja koskevia yhteydenottoja tuli vähän (19 kpl). Eniten yhteydenottoja tuli kuvantamiseen ja radiologian osastoon liittyen.



Hoitoon pääsyä tai jonottamista koski lähes kolmannes yhteydenotoista. Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä siihen, että kuvantamistutkimuksiin pääsy viivästyivät merkittävästi. Lisäksi tuotiin esiin, että tutkimukset eivät toteutuneet suunnitellussa aikataulussa, minkä vuoksi potilaat joutuivat toistuvasti tiedustelemaan itse niiden etenemistä yksiköstä. Tämä aiheutti huolta hoidon viivästymisestä ja sairauden etenemisestä. Yksittäiset yhteydenotot koskivat myös sitä, että potilaalle ei ollut tarjottu mahdollisuutta hakeutua hoitoon muualle tilanteissa, joissa hoitotakuu ei toteutunut.



Toiseksi yleisin diagnostisia palveluja koskeva aihe liittyi hoidon toteuttamiseen, ja sitä käsitteli noin viidennes kaikista yhteydenotoista. Osa yhteydenotoista koski virheellisiä diagnooseja, kuten tilanteita, joissa potilaan tulehdusta ei ollut havaittu kuvantamistutkimuksissa. Lisäksi yksittäisissä tapauksissa tuotiin esiin, että potilaan hoidossa oli käytetty ainetta, jolle hän oli allerginen, tai että toimenpiteen suorittamisessa ei ollut noudatettu riittävää hygieniatasoa.



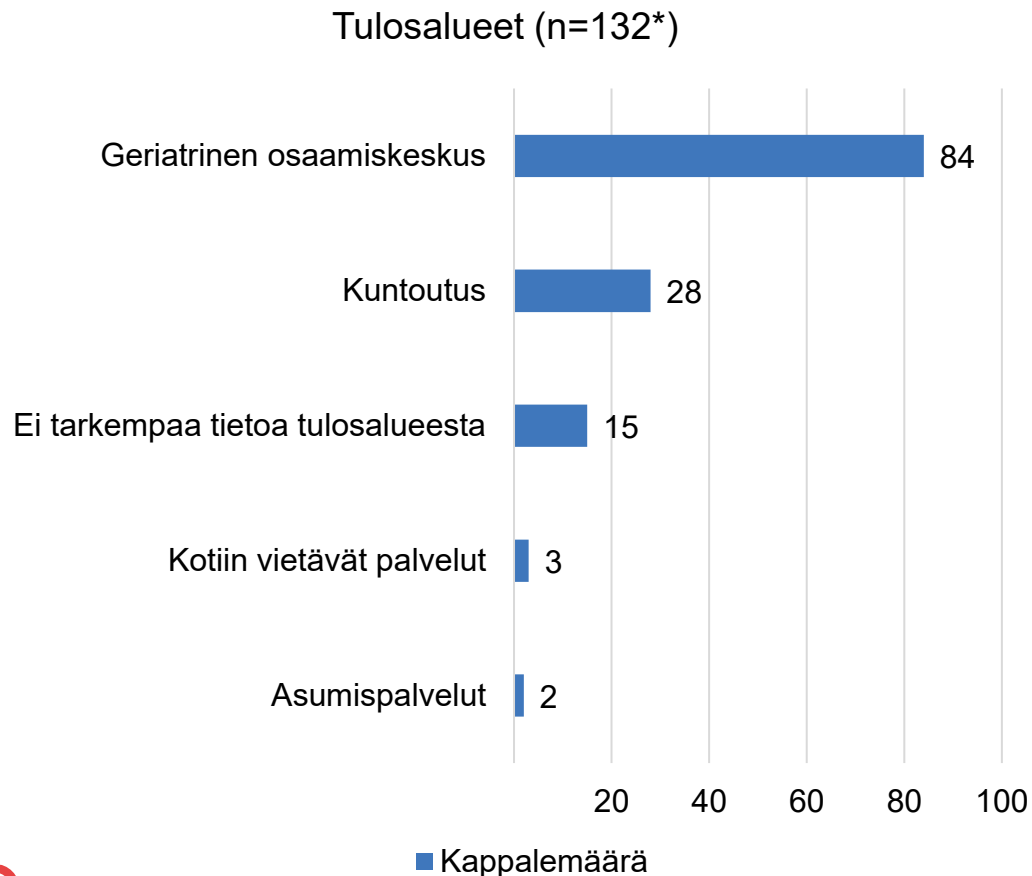
Kolmanneksi yleisin yhteydenoton aihe koski kohtelua, potilastietoja sekä potilasvahinkoja, mutta kutakin näistä aiheista koskevia yhteydenottoja oli vain kolme. Kohteluun liittyvät palautteet painottuivat vuorovaikutukseen ja kokemuksiin syrjivästä käytöksestä. Vuorovaikutukseen liittyvissä tapauksissa yhteydenottajat kokivat, että heitä oli kohdeltu työkeästi. Potilastietoja koskevat yhteydenotot liittyivät pääasiassa oikeuteen saada tutustua omiin potilastietoihin. Potilasvahinkoihin liittyvät yhteydenotot puolestaan käsittelivät väärä diagnostia sekä virheellisesti suoritettuja toimenpiteitä.



Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimiala



Ikääntyneiden palveluja ja kuntoutusta koskevat terveydenhuollon yhteydenotot

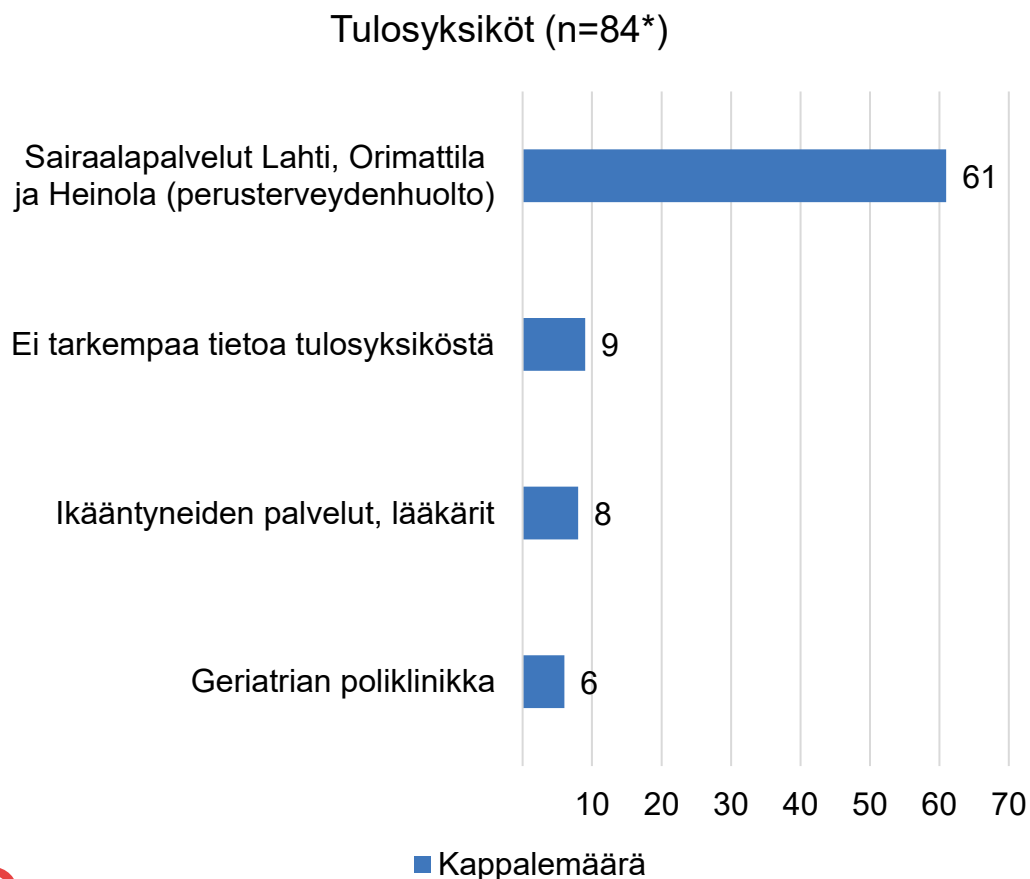


Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	78
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	31
Kohtelu	26
Muut asiat	20
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	19
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	7
Potilasvahinko tai sen epäily	7
Vahingonkorvaus	6
Tietosuoja	5
Asiakasmaksut	4
Konsultointi	4
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Tiedontarve hoitoprosesseista	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	207*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosaluetta ja aihetta.



Geriatrasta osaamiskeskusta koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	52
Kohtelu	20
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	18
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	15
Muut asiat	15
Potilasvahinko tai sen epäily	5
Vahingonkorvaus	5
Tietosuoja	4
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	3
Asiakasmaksut	2
Konsultointi	2
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Tiedontarve hoitoprosesseista	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	141*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Geriatrasta osaamiskeskusta koskevat yhteydenotot



Geriatrasta osaamiskeskusta koskevista yhteydenotoista 71 % oli uusia yhteydenottoja ja 25 % jatkoyhteydenottoja. Muiden yhteydenottojen osalta asiasta ei ollut tietoa. Yhteydenottajana oli tavallisimmin (71 %) omainen tai läheinen. Neljäsosa yhteydenotoista tuli potilaalta itseltään. Lisäksi henkilöstöltä tuli kaksi yhteydenottoa. Kuten edellisenä vuonna, suurin osa geriatrasta osaamiskeskusta koskevista yhteydenotoista kohdistui perusterveydenhuollon sairaalapalveluihin.



Yleisin yhteydenoton syy oli edeltäneen vuoden tapaan hoidon toteuttaminen. Osastohoidon aikana toteutettuun hoitoon liittyneissä yhteydenotoissa tuotiin esiin puutteita tarvittavien tutkimusten tekemisessä, hoidon tai kivunlievityksen riittävydessä sekä kotiutuksen ajankohdassa. Potilaan kaatumista koskeneissa yhteydenotoissa ilmeni tyytymättömyyttä puutteelliseksi koettuun potilaan valvontaan ja potilasturvallisuuteen. Poliklinikkatoimintaa koskevissa yhteydenotoissa esitettiin tyytymättömyyttä lääkärinlausuntoon potilaan heikentyneestä ajokyvystä.



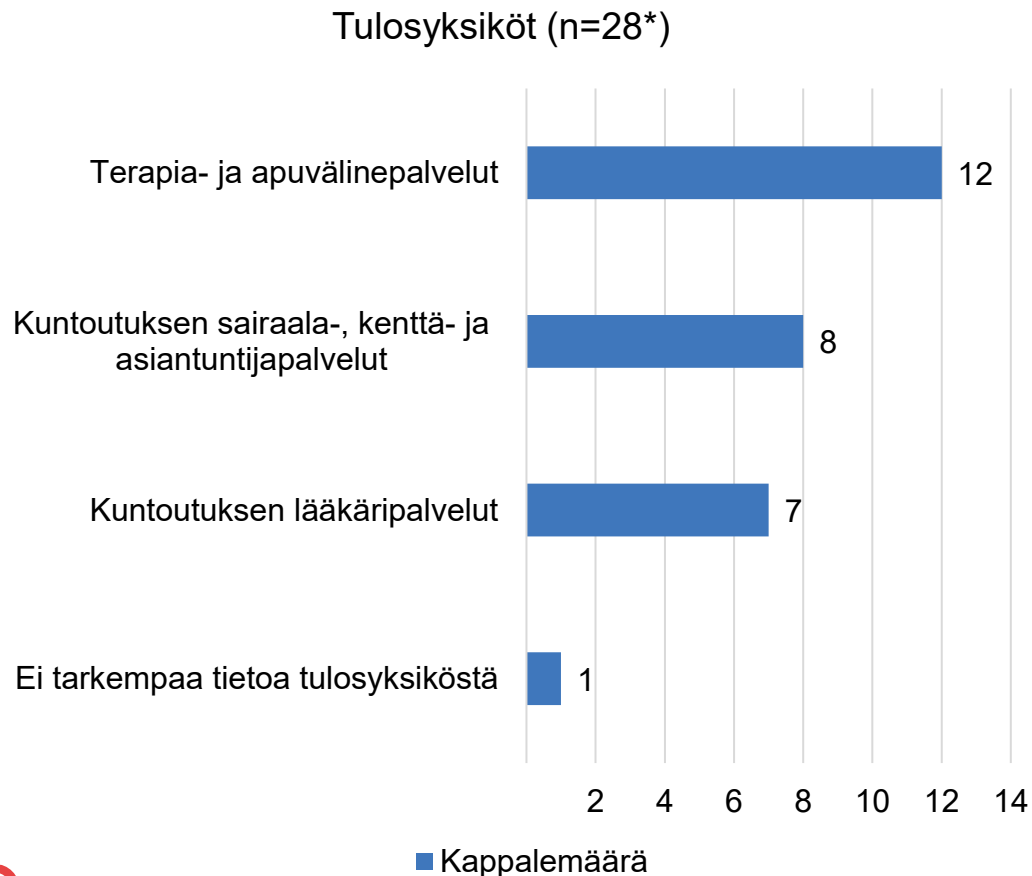
Suurin osa kohtelua koskevista yhteydenotoista liittyi potilaan tai omaisen ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Useissa yhteydenotoissa tuotiin esiin kokemus siitä, että henkilökunnan käytös oli koettu tylyksi, ylimieliseksi tai epäasialliseksi. Yhteydenotoissa nousi esiin myös kokemuksia potilaan tiedonsaantioikeuden puutteista sekä osallisuuden sivuuttamisesta. Esimerkkeinä kuvattiin tilanteita, joissa potilaan tai omaisen näkemyksiä ei ollut tiedusteltu tai huomioitu hoidon toteutuksessa ja hoitopäätöksistä oli ilmoitettu potilaalle tai omaiselle ilman yhteistä keskustelua asiasta.



Potilastietoja ja tiedonsaantioikeutta koskevat yhteydenotot liittyivät enimmäkseen omaisen oikeuteen saada potilasta koskevia tietoja. Tyypillisiä tilanteita olivat kuolleen henkilön potilastietojen pyytäminen esimerkiksi potilasvahinkoepäilyn vuoksi, sekä tiedustelut oikeudesta saada osastohoidossa olevan potilaan tietoja silloin, kun potilas ei itse kykene ilmaisemaan tahtoaan asiassa. Lisäksi muutamassa yhteydenotossa omaiset antoivat palautetta siitä, ettei heille ollut tiedotettu sovitusti potilaan voinnin muuttumisesta, ja joissakin yhteydenotossa tuotiin esiin tyytymättömyyttä virheellisiin tai puutteellisiin potilastietojen kirjauksiin.



Kuntoutusta koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	17
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	7
Kohtelu	4
Muut asiat	4
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	3
Konsultointi	2
Asiakasmaksut	1
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	1
Tietosuoja	1
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Potilasvahinko tai sen epäily	0
Tiedontarve hoitoprosesseista	0
Vahingonkorvaus	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	40*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Kuntoutusta koskevat yhteydenotot



Kuntoutusta koskevien yhteydenottojen määrä pysyi vuonna 2025 lähes samalla tasolla kuin edeltävänä vuonna. Lähes kaksi kolmannesta yhteydenotoista tuli potilaalta itseltään, reilu viidennes potilaan omaisilta tai läheisiltä ja muutama yhteydenotto tuli henkilöstöltä. Yksi yhteydenotto kohdistui alaikäisen potilaan asiaan ja muut täysi-ikäisiin potilaisiin. Yhteydenotoista 71 % oli uusia yhteydenottoja.



Yhteydenottojen yleisin aihe oli hoidon toteuttaminen, kuten edellisenäkin vuonna. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä muun muassa apuvälinepalveluihin, koska apuvälinettä ei ollut myönnetty, se ei vastannut tarpeita tai sen huollossa oli ongelmia. Lisäksi yhteydenotoissa annettiin palautetta riittämättömästä kuntoutuksesta potilaan osastohoidon aikana. Muutamassa yhteydenotossa mainittiin myös siitä, että potilas koki jääneensä vaille tarvitsemaansa hoitoa tai tutkimuksia.



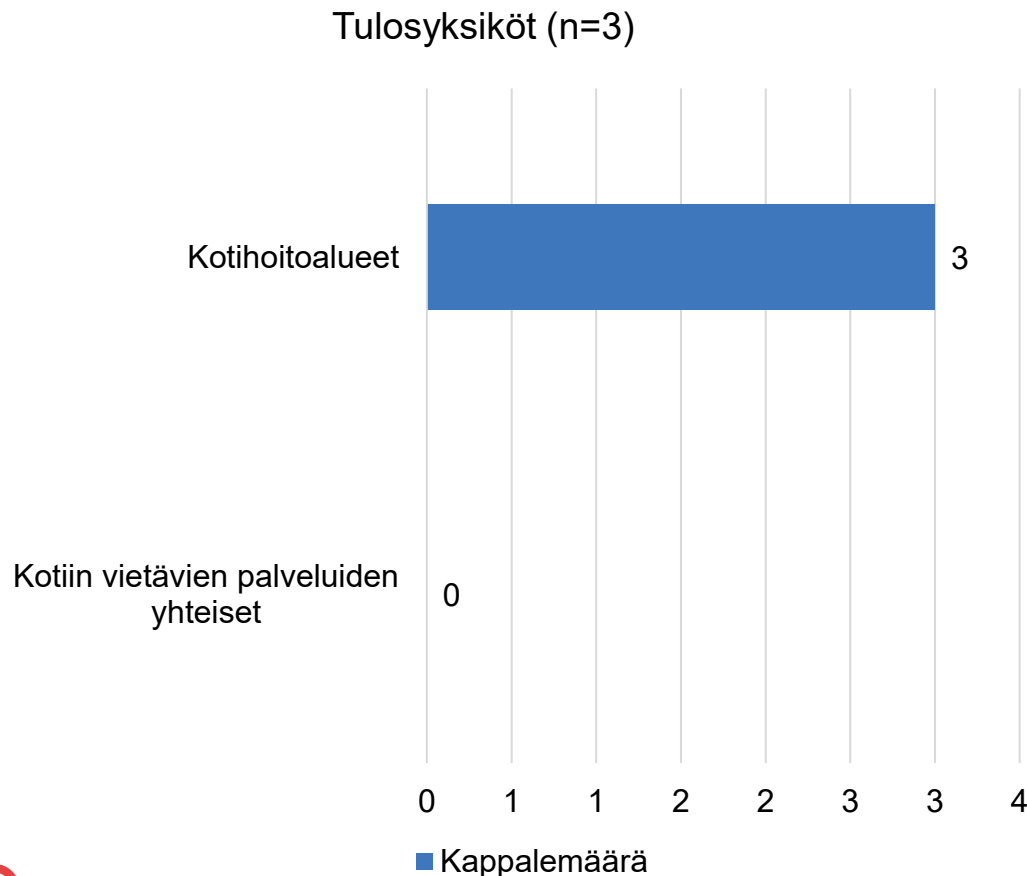
Suurin osa potilastietoja ja tiedonsaantioikeutta koskevista yhteydenotoista liittyi potilaan virheellisenä pitämiin potilastietoihin. Yhteydenottajat tiedustelivat, miten tietoja on mahdollista saada oikaistua. Lisäksi yhteydenottajat tiedustelivat potilaan tai hänen omaisensa oikeudesta saada käyttöönsä potilastiedot. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa kysyttiin siitä, kuinka nopeasti ammattilaisen tulee tehdä potilasta koskevat kirjaukset potilastietoihin.



Potilaan kohtelua koskevissa yhteydenotoissa tuotiin esiin kokemuksia työntekijöiden epäasiallisesta käytöksestä. Yhdessä yhteydenotossa mainittiin työntekijän kohdelleen potilasta tönkeästi, ja toisessa yhteydenotossa yhteydenottaja oli kokenut työntekijän olleen ivallinen potilasta kohtaan. Lisäksi yksi yhteydenottaja koki hänen korkean ikänsä vaikuttaneen negatiivisesti hänen kohteluunsa.



Kotiin vietävien palvelujen terveydenhuoltoon koskevat yhteydenotot

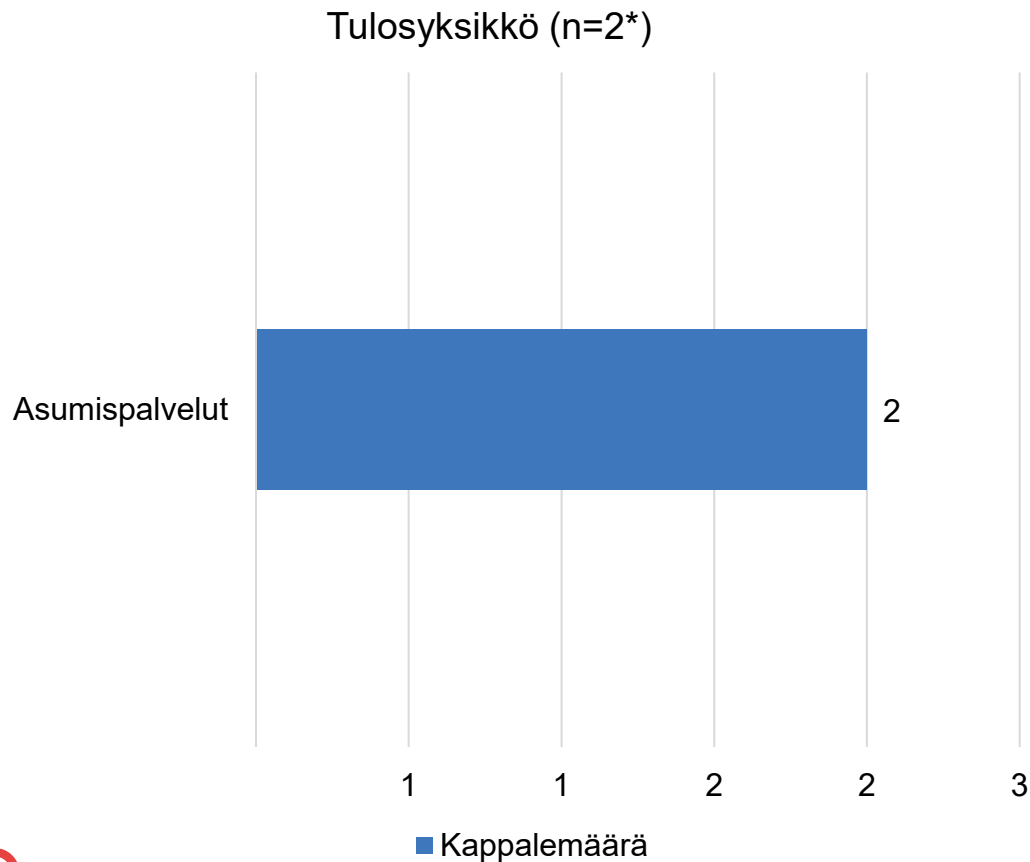


Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	2
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	1
Kohtelu	1
Asiakasmaksut	0
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	0
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Muut asiat	0
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	0
Potilasvahinko tai sen epäily	0
Tiedontarve hoitoprosesseista	0
Tietosuoja	0
Vahingonkorvaus	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	4*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Asumispalvelujen terveydenhuoltoon koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	2
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	1
Asiakasmaksut	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Kohtelu	0
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Muut asiat	0
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	0
Potilasvahinko tai sen epäily	0
Tiedontarve hoitoprosesseista	0
Tietosuoja	0
Vahingonkorvaus	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	3*

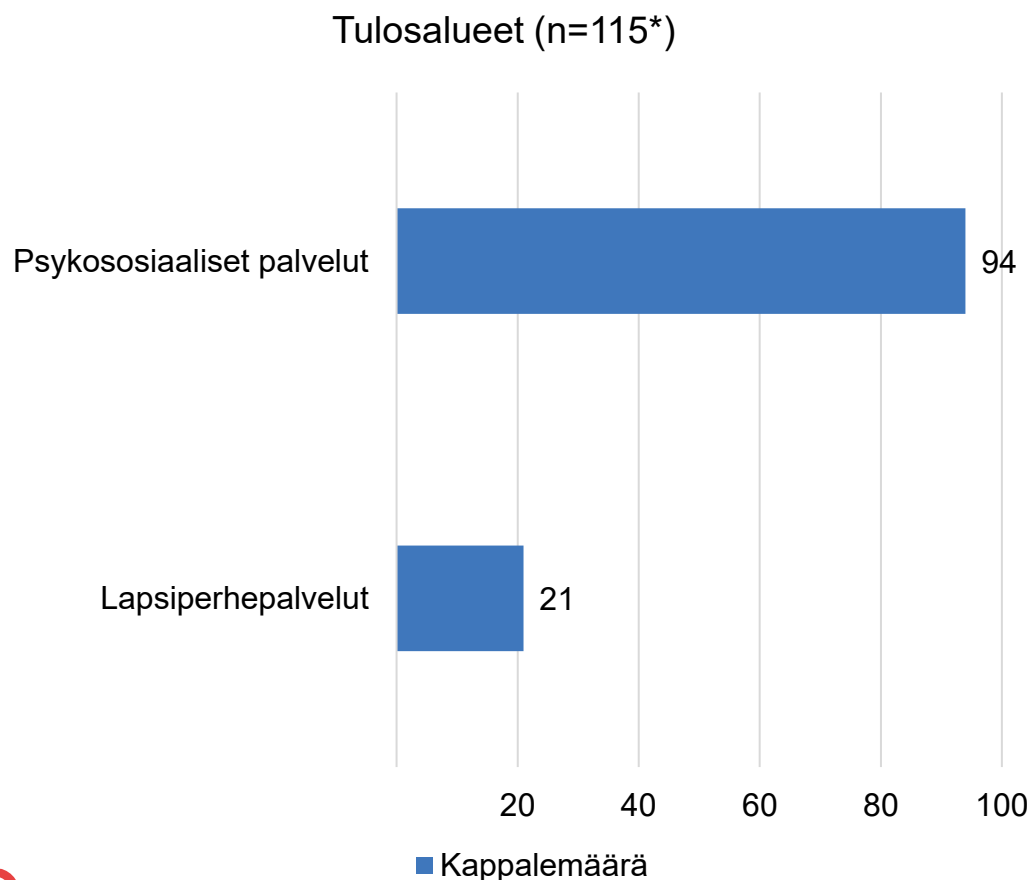
*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aiheetta.



Perhe- ja sosiaalipalvelut -toimiala



Perhe- ja sosiaalipalveluja koskevat terveydenhuollon yhteydenotot

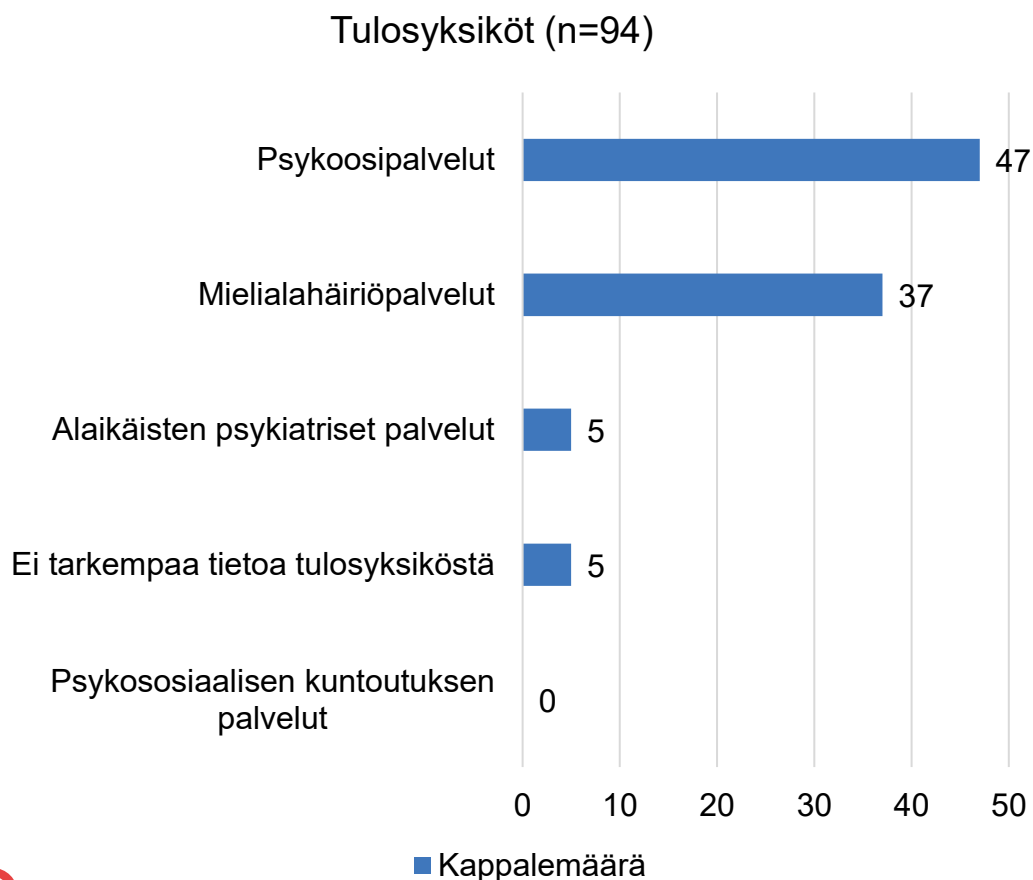


Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	56
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	30
Muut asiat	25
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	23
Kohtelu	16
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	10
Potilasvahinko tai sen epäily	6
Asiakasmaksut	4
Tietosuoja	4
Valinnanvapaus	4
Lääkevahinko tai sen epäily	1
Tiedontarve hoitoprosesseista	1
Konsultointi	0
Vahingonkorvaus	0
Yhteensä	180*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosaluetta ja aihetta.



Psykososiaalisten palvelujen terveydenhuoltoon koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	43
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	30
Muut asiat	24
Kohtelu	15
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	15
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	8
Potilasvahinko tai sen epäily	4
Valinnanvapaus	4
Tietosuoja	3
Asiakasmaksuasiat	2
Lääkevahinko tai sen epäily	1
Tiedontarve hoitoprosesseista	1
Konsultointi	0
Vahingonkorvaus	0
Yhteensä	150*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Psykososiaalisten palvelujen terveydenhuoltoon koskevat yhteydenotot



Psykososiaalisia palveluja koskevissa yhteydenotoissa yhteydenottaja oli useimmiten (83 %) potilas. 16 % yhteydenotoista tuli omaisilta, läheisiltä tai huoltajilta ja 1 % henkilöstöltä. 96 % yhteydenotoista koski täysi-ikäisiä potilaita ja 4 % alaikäisiä. Alaikäisten suhteellinen osuus väheni selvästi vuoteen 2024 verrattuna.

Psykososiaalisia palveluja koskevista terveydenhuollon yhteydenotoista alaikäisten psykiatrisia palveluja koskevien yhteydenottojen määrä väheni, kun taas mielialahäiriöpalvelujen yhteydenottomäärä kasvoi.



Toiseksi yleisin yhteydenoton aihe oli itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen. Näiden yhteydenottojen määrä kasvoi 58 % vuodesta 2024. Noin kolmasosa psykososiaalisten palveluiden terveydenhuoltoon koskevista yhteydenotoista koski tätä aihetta. Useimmiten yhteydenotoissa oli kyse mielenterveyslain mukaisesta tahdosta riippumattomasta hoidosta. Näissä yhteydenotoissa potilas oli yleensä tyytymätön päätökseen, jolla hänet oli määrätty hoitoon.

Rajoitustoimenpiteitä koski vain muutama yhteydenotto. Useammin yhteydenotot koskivat yleisesti asiakkaan tahdon huomioimista hänen hoidossaan.



Hoidon toteuttaminen oli yleisin aihe psykososiaalisiin palveluihin liittyvissä terveydenhuollon yhteydenotoissa. Yhteydenotot painottuivat psykiatrian poliklinikoihin. Yli 40 %:ssa näistä yhteydenotoista oli tyytymättömyyttä lääkehoitoon. Yhteydenotot liittyivät usein siihen, että potilaalta oli lopetettu lääkitys, jonka potilas itse koki tarpeelliseksi. Päihdepsykiatrian poliklinikkaa ja korvaushoitopoliklinikkaa koskevia yhteydenottoja oli yli neljäsosa. Näissäkin yhteydenotoissa korostui edellä mainittu lääkehoito.

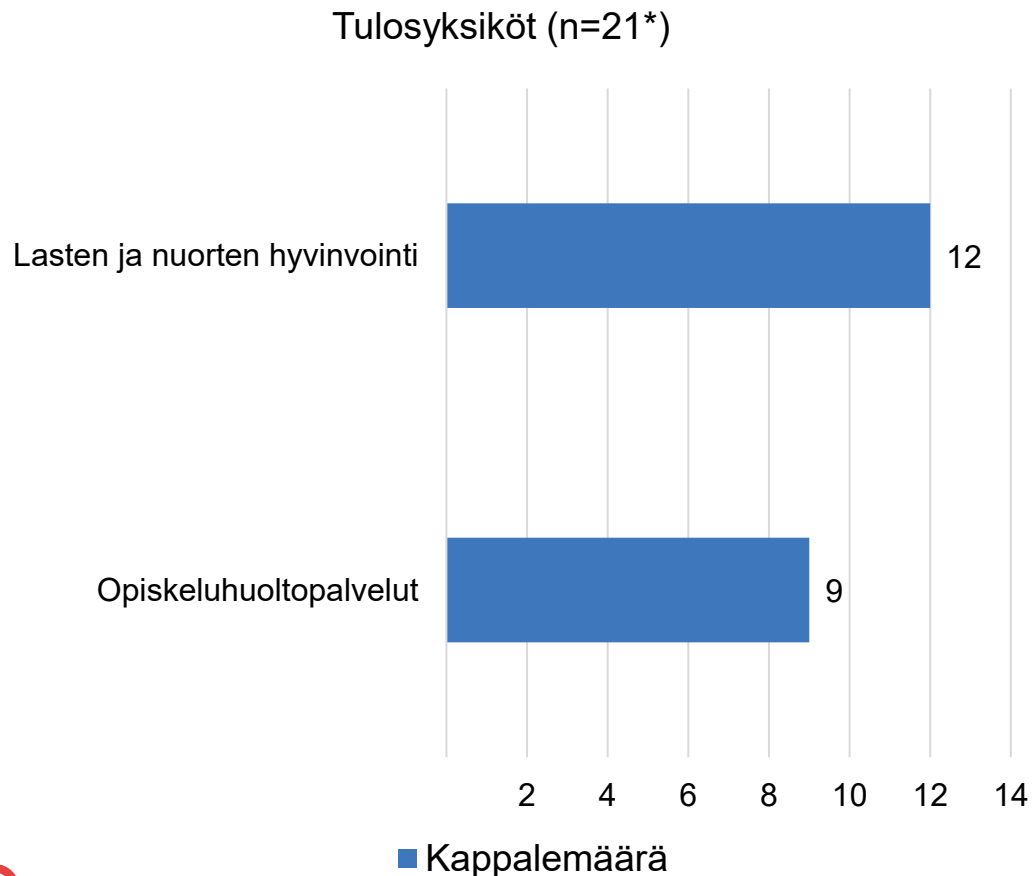


Kolmanneksi yleisin yhteydenoton aihe koskien psykososiaalisten palvelujen terveydenhuoltoon oli muut asiat. Nämä yhteydenotot sisälsivät paljon erilaisia asioita, mutta erityisesti korostuivat muistutuksiin liittyvät kysymykset. Asiakkaat esimerkiksi tiedustelivat muistutuksen tekemisestä tai halusivat keskustella saamastaan muistutusvastauksesta.

Muut asiat -luokan yhteydenotot koskivat vaihtelevasti useita eri yksiköitä.



Lapsiperhepalvelujen terveydenhuoltoon koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	13
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	8
Asiakasmaksuasiat	2
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	2
Potilasvahinko tai sen epäily	2
Kohtelu	1
Muut asiat	1
Tietosuoja	1
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Tiedontarve hoitoprosesseista	0
Vahingonkorvaus	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	30*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Lapsiperhepalvelujen terveydenhuoltoon koskevat yhteydenotot



Lapsiperhepalveluja koskevista terveydenhuollon yhteydenotoista 52 % koski täysi-ikäisiä, 29 % alaikäisiä ja 19 %:ssa ei ollut tietoa yhteydenoton kohteesta. Suurin osa (76 %) oli uusia yhteydenottoja. 81 % yhteydenotoista koski hyvinvointialueen tuottamia palveluja.

Yhteydenottojen jakautuminen tulosyksiköittäin oli hyvin samansuuntainen kuin vuonna 2024. Kokonaisuudessaan lapsiperhepalveluja koskevien terveydenhuollon yhteydenottojen määrä kasvoi verrattuna edelliseen vuoteen.



Yli puolet yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista. Nämä yhteydenotot koskivat useimmiten täysi-ikäisiä potilaita. Sisällöltään nämä yhteydenotot olivat hyvin erilaisia. Ne koskivat esimerkiksi ongelmia hoidon etenemisessä, toimenpiteen yhteydessä koettua kipua ja tyytymättömyyttä siihen, ettei potilaan tai huoltajan huolia ja kokemuksia otettu tosissaan. Yhteydenotot koskivat vaihtelevasti eri yksiköitä, esimerkiksi neuvolapalveluita ja opiskeluterveydenhuoltoa.



Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus oli toiseksi yleisin yhteydenoton aihe koskien lapsiperhepalvelujen terveydenhuoltoa. Vuonna 2024 näiden yhteydenottojen tilastointi oli hieman erilainen, mutta näiden yhteydenottojen määrässä oli silti nousua.

Potilastietoja ja tiedonsaantioikeutta koskevat yhteydenotot koskivat enimmäkseen koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoa. Puolet potilastietoja ja tiedonsaantioikeutta koskevista yhteydenotoista liittyi siihen, että potilas tai huoltaja koki kirjatut potilastiedot virheellisiksi. Lisäksi yhteydenotot koskivat esimerkiksi työntekijän kirjaustyyliä ja salassa pidettävien tietojen luovuttamista.



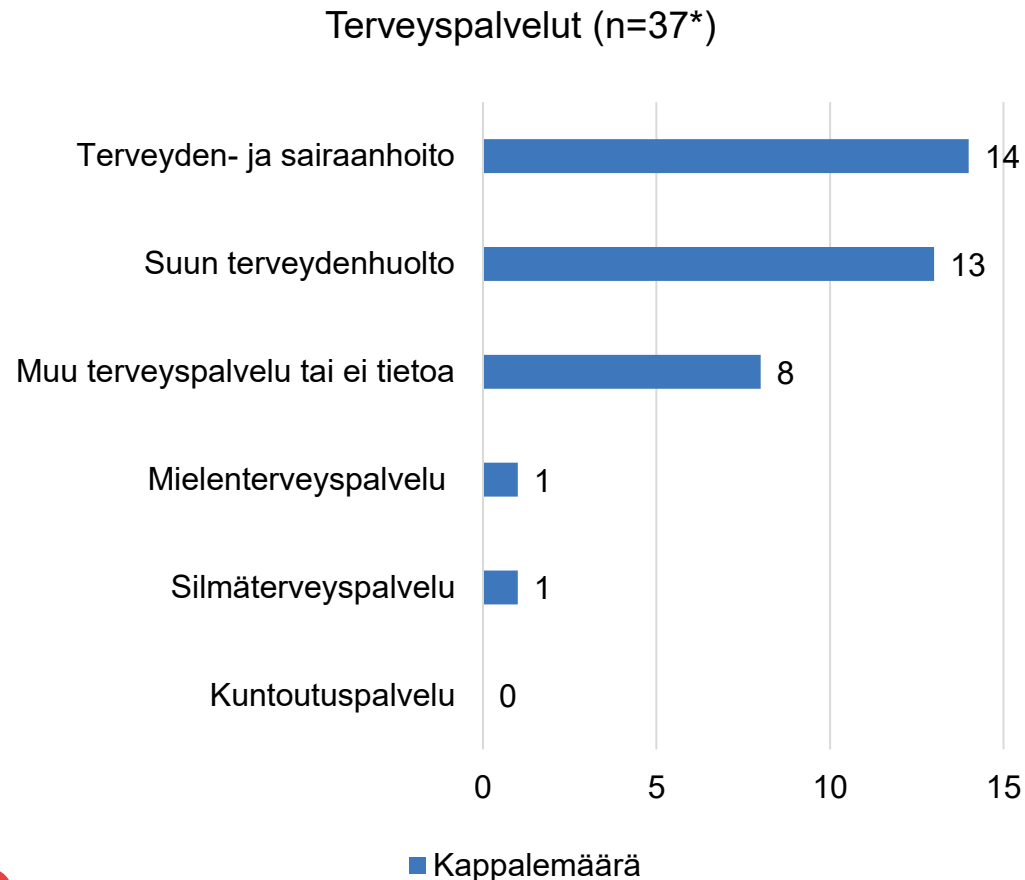
Asiakasmaksuasioita, hoitoon pääsyä ja hoidon saatavuutta sekä potilasvahinkoa tai sen epäilyä koskien tuli yhtä paljon yhteydenottoja, kaksi kutakin. Nämä liittyivät esimerkiksi siihen, ettei potilaalle ollut kerrottu palvelun maksullisuudesta, potilas tarvitsi tietoa potilasvahinkoilmoituksen tekemiseksi tai sitä, että huoltaja oli tyytymätön pitkään jonotusaikaan lapsensa hoidossa.



Yksityisesti hankitut terveydenhuollon palvelut



Yksityisesti hankittuja terveydenhuollon palveluja koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	19
Asiakasmaksut	10
Potilasvahinko tai sen epäily	8
Muut asiat	6
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	4
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	4
Kohtelu	3
Tietosuoja	2
Vahingonkorvaus	2
Konsultointi	1
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Tiedontarve hoitoprosesseista	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	59*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa terveyspalvelua ja aihetta.



Yksityisesti hankittuja terveystalvveluja koskevat yhteydenotot



Yhteydenottaja oli useimmiten potilas itse (84 %), toiseksi yleisin yhteydenottaja oli omainen, läheinen tai huoltaja (14 %). Kaksi kolmasosaa oli uusia yhteydenottoja. Yhteydenottojen määrä laski noin neljänneksellä edellisvuoteen verrattuna. Eniten yhteydenottoja tuli terveyden- ja sairaanhoitoon liittyen, toiseksi eniten suun terveydenhuoltoon liittyen. Mielenterveys- ja silmäterveyspalveluita koski vain yksi yhteydenotto. Kuntoutuspalveluja koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan.



Yleisin yhteydenoton syy liittyi hoidon toteuttamiseen. Näissä yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä erityisesti hoitopäätöksiin, kuten ratkaisuun olla aloittamatta hoitoa. Lisäksi tuotiin esille pettymystä hoitoprosessiin kokonaisuutena, esimerkiksi tilanteisiin, joissa potilas koki, ettei saanut tarvitsemiaan palveluja tai hänen terveydentilaansa ei arvioitu riittävän huolellisesti. Tämän seurauksena potilas oli joutunut asioimaan useita kertoja lääkärin vastaanotolla tai hakeutumaan lopulta toisen ammattilaisen tai julkisen terveydenhuollon piiriin saadakseen tarvitsemansa hoidon.



Toiseksi yleisin yhteydenoton syy oli asiakasmaksut. Asiakasmaksuihin liittyvät yhteydenotot koskivat esimerkiksi epäselviä laskutusperusteita. Useissa yhteydenotoissa tuotiin esille epäselvyyksiä kustannuksista tai yllättävän korkeista laskuista. Esimerkiksi lääkärin tekemästä lausunnosta oli tullut lasku, vaikka potilas oli ilmoittanut, ettei lausuntoa tarvita, tai lääkärin puhelinsoitosta oli peritty korkeampi hinta kuin hinnastossa oli ilmoitettu.



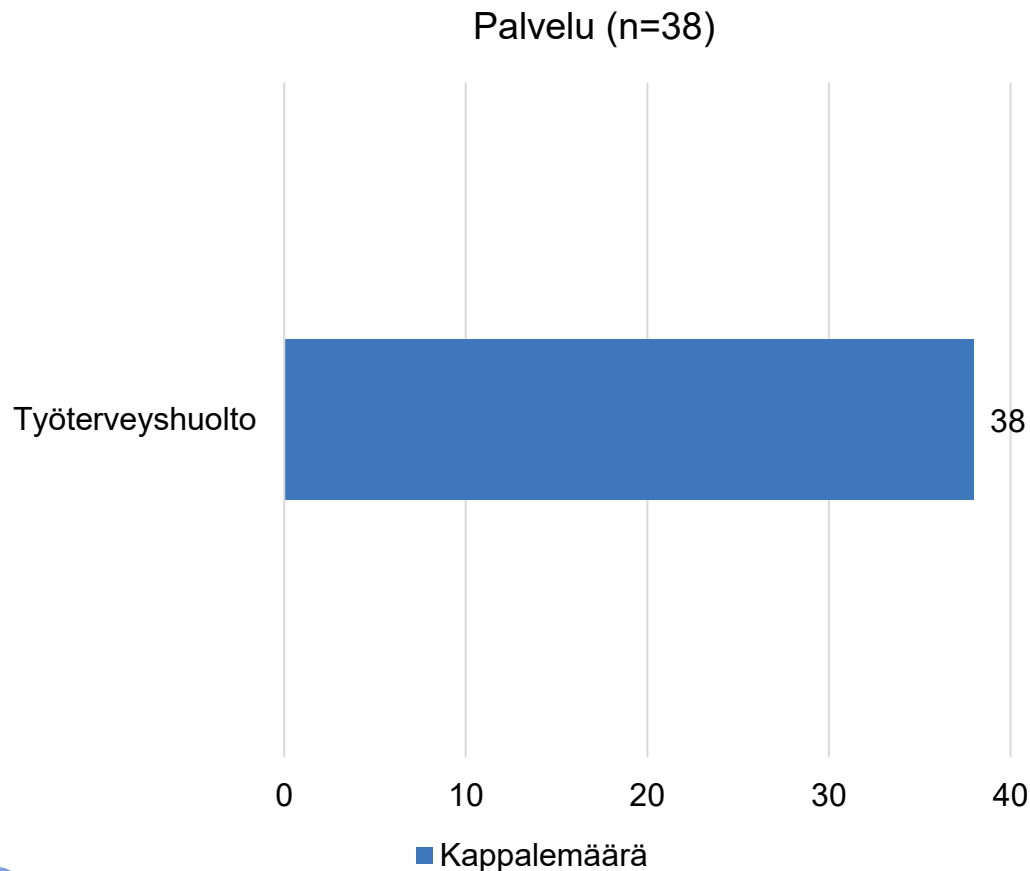
Kolmanneksi yleisin yhteydenoton syy oli potilasvahinko tai sen epäily. Yhteydenottajat pohtivat potilasvahinko- ilmoituksen tekemistä tai olivat jo tehneet ilmoituksen. Potilasvahingot ja niiden epäilyt liittyivät esimerkiksi virheelliseen diagnoosiin sekä siitä seuranneeseen asianmukaisen hoidon viivästymiseen. Potilaat ilmaisivat myös tyytymättömyyttä toimenpiteiden loppu- tulokseen ja epäilyjä, että toimenpide on suoritettu väärin. Suurin osa potilasvahinkoihin liittyvistä yhteydenotoista koski suun terveydenhuoltoa.



Työterveyshuollon palveluntuottajat



Työterveyshuollon palveluntuottajia koskevat yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Muut asiat	15
Hoidon toteuttaminen	11
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	9
Potilasvahinko tai sen epäily	4
Tietosuoja	3
Kohtelu	2
Hoitoon pääsy ja hoidon saatavuus	1
Vahingonkorvaus	1
Asiakasmaksut	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Tiedontarve hoitoprosesseista	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	46*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Työterveyshuollon palveluntuottajia koskevat yhteydenotot



Yhteydenottaja oli lähes aina potilas itse (90 %) ja suurin osa yhteydenotoista (71 %) oli uusia yhteydenottoja. Vuoteen 2024 verrattuna yhteydenottojen määrä kaksinkertaistui. Vuoden 2025 yhteydenottojen joukossa oli kuitenkin paljon sellaisia asioita, jotka eivät kuuluneet asiakavastaavan vastuualueeseen, kuten yhteydenotot, joissa asiakkaat yrittivät varata aikaa työterveyshuoltoon.



Eniten yhteydenottoja tuli muihin asioihin liittyen. Nämä yhteydenotot liittyivät esimerkiksi siihen, että potilaat yrittivät varata asiakavastaavien numerosta aikaa työterveyteen. Osa yhteydenotoista koski myös työnantajan ja työterveyshuollon välisiä sopimusasioita, kuten siihen, kuuluuko jokin palvelu työterveyshuollon piiriin. Lisäksi potilaat toivat esille työnantajan toimintaan liittyviä asioita ja pyysivät niihin neuvoja.



Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli hoidon toteuttamiseen liittyen. Yhteydenotot liittyivät esimerkiksi puutteellisesti laadittuihin lausuntoihin sekä siihen, että potilaat kokivat, että heille asetettu diagnoosi oli väärä. Osa yhteydenotoista koski myös tyytymättömyyttä toteutuneisiin työkykyneuvotteluihin. Yksittäisissä yhteydenotoissa tuotiin esille myös sitä, että potilaat kokivat, ettei lääkäri tutkinut heitä kunnolla tai perehtynyt potilaan asiaan riittävästi.



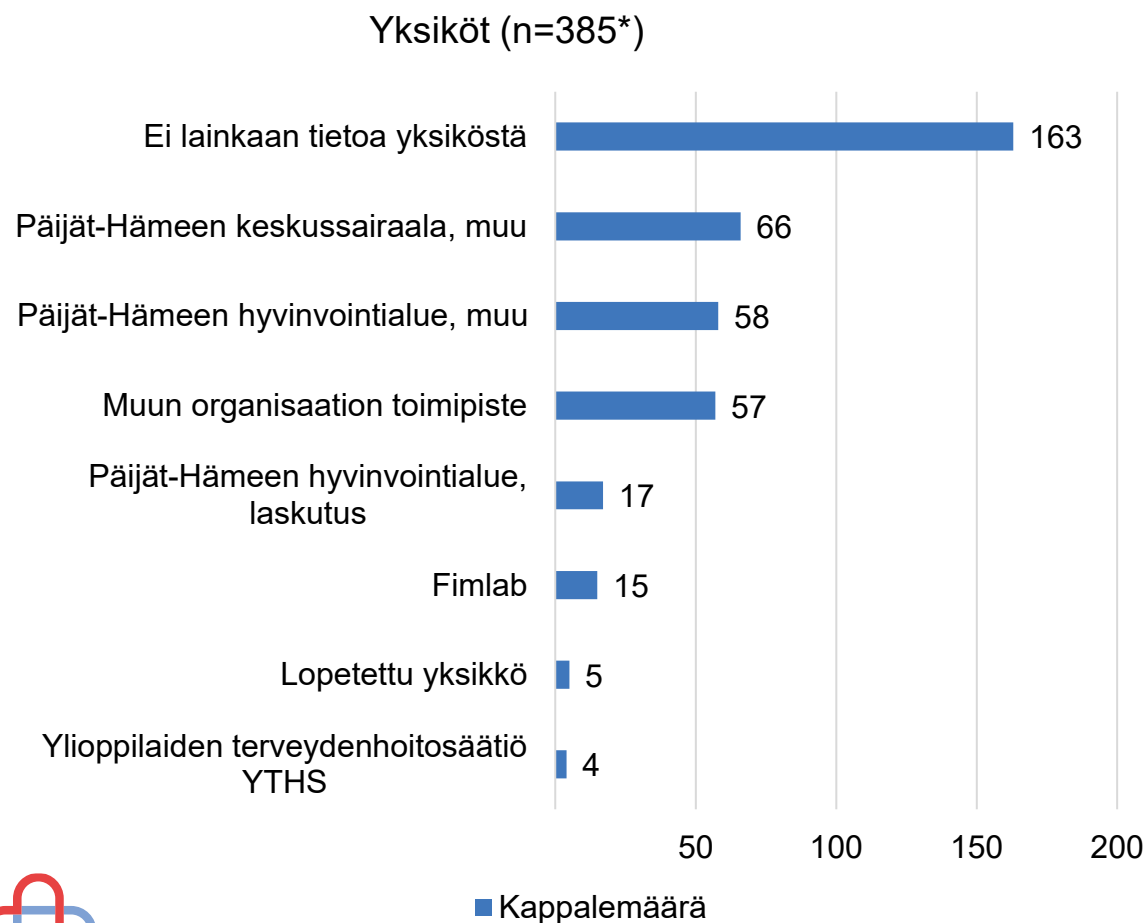
Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli potilastietoihin ja tiedonsaantioikeuteen liittyen. Potilaat tiedustelivat mahdollisuuksia saada lokitietoja sekä pyysivät neuvoja virheellisten tai puutteellisten potilastietojen korjaamiseen. Muutamissa yhteydenotoissa tuotiin esille tilanteita, joissa potilaan tekemästä tietojen oikaisu-pyyntöstä oli kieltäydytty. Lisäksi yksittäisissä yhteydenotoissa esitettiin toiveita siitä, että lääkärin tekemä kirjaus tai lausunto poistettaisiin kokonaan.



Muut terveydenhuollon yhteydenotot



Muut terveydenhuollon yhteydenotot



Yhteydenoton aihe	Kpl
Muut asiat	112
Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus	92
Hoidon toteuttaminen	66
Potilasvahinko tai sen epäily	66
Asiakasmaksut	28
Tietosuoja	27
Hoitoon pääsy tai hoidon saatavuus	24
Kohtelu	22
Vahingonkorvaus	12
Valinnanvapaus	7
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	6
Konsultointi	3
Tiedontarve hoitoprosesseista	3
Lääkevahinko tai sen epäily	2
Yhteensä	470*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa yksikköä ja aihetta.



Muut terveydenhuollon yhteydenotot



Muut yhteydenotot koskivat yleisimmin tilanteita, joissa yksikön kohdentuminen oli epäselvää siten, ettei yksikkötietoa ollut lainkaan, tai asia koski yleisellä tasolla Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta tai Päijät-Hämeen keskussairaala.

Yhteydenottojen kokonaismäärässä ei ollut edellisvuoteen verrattuna merkittävää muutosta. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laskutusta ja Fimlabia koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi kuitenkin hieman. Yhteydenottojen yleisimmät aiheet pysyivät ennallaan.



Potilastiedot ja tiedonsaantioikeus oli toiseksi yleisin yhteydenoton aihe. Yhteydenotot liittyivät esimerkiksi potilastiedoissa oleviin virheellisiksi tai vanhentuneiksi koettuihin diagnooseihin, muihin puutteellisiksi arvioituihin merkintöihin, sekä kirjauksiin, joiden ei katsottu liittyvän terveyden- ja sairaanhoitoon.

Lisäksi yhteydenottajat pyysivät neuvontaa potilaskertomustekstien, laboratoriotulosten tai rokotustietojen saamiseen. Osassa yhteydenotoista pohdittiin myös potilastietojen näkyvyyttä tai näkymättömyyttä OmaKanta-palvelussa.



Yhteydenotoissa käsiteltiin määrällisesti eniten aiheita, jotka sijoittuivat ”muut asiat” –luokkaan. Yhteydenotot koskivat muun muassa muistutuksen tekemistä ja muistutusmenettelyä sekä tyytymättömyyttä muistutusten käsittelyaikoihin tai niihin annettuihin vastauksiin.

Lisäksi yhteydenotoissa esitettiin muiden toimijoiden, kuten Kelan tai poliisin, toimintaan liittyviä kysymyksiä, jotka eivät kuulu asiavastaavien toimintakenttään.

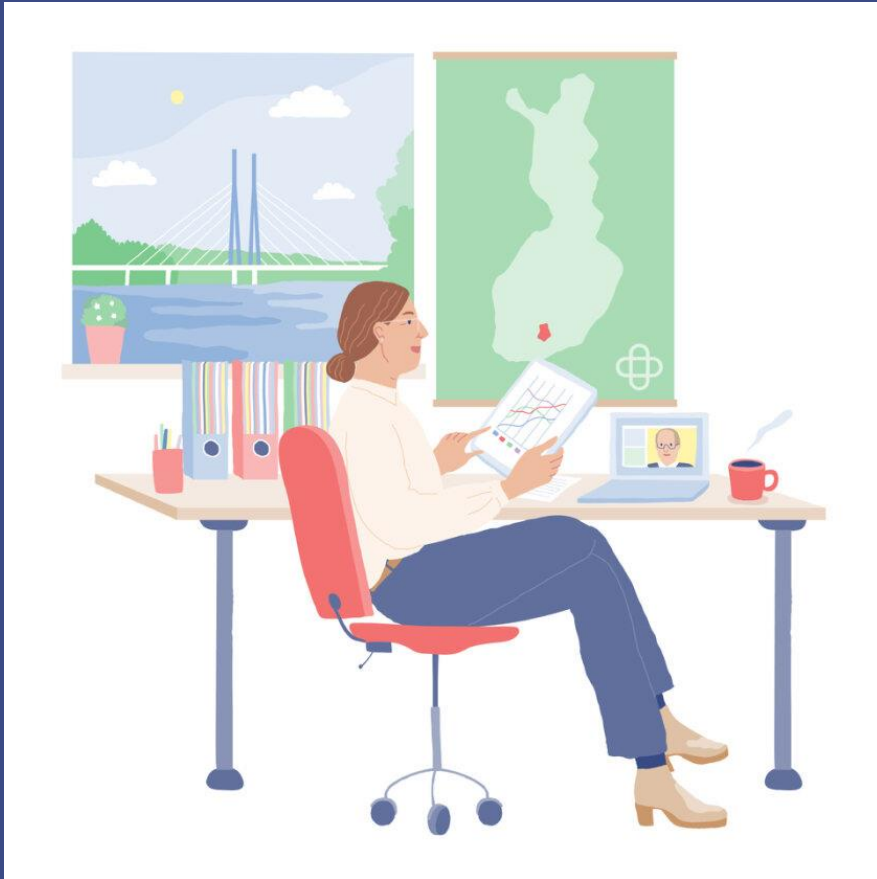


Hoidon toteuttamista koskevissa yhteydenotoissa nostettiin useimmiten esiin tyytymättömyys hoitoon, hoitosuunnitelmaan tai hoitopäätökseen.

Yhteydenotoissa esitettiin arvioita hoidon riittävydestä, hoidon laadusta sekä hoidon tai toimenpiteen aiheuttamasta kivusta. Hoitosuunnitelmia pidettiin joissakin tapauksissa epäselvinä tai keskeneräisinä. Osa yhteydenottajista kuvasi tyytymättömyyttä tehtyyn hoitopäätökseen tai koki, ettei potilasta ollut kuultu päätöksenteossa riittävästi.



Muistutukset ja kantelut



Sosiaali- ja terveydenhuollon muistutusten määrä hyvinvointialueella vuosina 2023-2025

Asiakkaalla tai potilaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön sosiaalihuollon tai terveyden- ja sairaanhoidon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun. Sosiaalihuollossa muistutus osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, ja terveydenhuollossa toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Toimintayksikön on tiedotettava asiakkaille ja potilaille muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi.

Toimintayksikön on käsiteltävä saapunut asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Valvira on pitänyt kohtuullisena vastausaikana muistutukseen 1–4 viikkoa (Valviran ohjauskirje 8/2010). Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä kohtuullisena vastausaikana on pidetty yhdestä kahteen kuukauteen. Kahden kuukauden vastausaikaa voidaan pitää hyväksyttävänä erityisen ongelmallisissa tapauksissa, jotka edellyttävät laajaa selvitystyötä.

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) 23 § ja potilaslaki (785/1992) 10 §

Vuosi	2023	2024	2025
Sosiaalihuollon muistutukset	93	150	140
Terveydenhuollon muistutukset	419	478	506
Yhteensä (kpl)	512	628	646



Sosiaalihuollon muistutusten vastausaika ja määrä hyvinvointialueella palvelutehtävittäin vuonna 2025

Sosiaalihuollon palvelutehtävät	Max. 1 kk	1-2 kk	2-3 kk	Yli 3 kk	Käsittely kesken*	Yhteensä (kpl)
lääkäiden palvelut	41	8	2	1	2	54
Lapsiperheiden palvelut	5	4	0	0	2	11
Lastensuojelu	8	19	4	4	8	43
Perheoikeudelliset palvelut	3	1	0	0	0	4
Päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut	0	0	0	0	0	0
Työikäisten palvelut	5	0	0	0	0	5
Vammaispalvelut	21	3	0	0	0	24
Yhteensä (kpl)	83	35	6	5	12	141**

*Muistutusasian käsittely on ollut kesken tietojen keräyshetkellä.

**Hyvinvointialueelle saapui yhteensä 140 sosiaalihuoltoa koskevaa muistutusta. Yksi muistutus on koskenut kahta eri palvelutehtävää.



Terveysthuollon muistutusten vastausaika ja määrä hyvinvointialueella tulosalueittain vuonna 2025

Tulosalue	Max. 1 kk	1–2 kk	2–3 kk	Yli 3 kk	Käsittely Kesken*	Yhteensä (kpl)
Akuutti24	44	21	1	0	2	68
Avosairaanhoito	43	9	0	0	0	52
Diagnostiset palvelut	2	0	0	0	0	2
Medisiininen tulosalue	30	24	2	0	0	56
Operatiivinen tulosalue	54	26	7	0	0	87
Sote-palveluiden kumppanuusjärjestelyt	155	35	5	0	2	197
Suun terveydenhuolto	7	2	0	0	0	9
Geriatrinen osaamiskeskus	19	10	0	0	0	29
Kuntoutus	18	2	0	0	0	20
Lapsiperhepalvelut	1	3	0	1	0	5
Psykososiaaliset palvelut	69	4	0	0	0	73
Yhteensä (kpl)	442	136	15	1	4	598*

*Muistutusasian käsittely on ollut kesken tietojen keräyshetkellä.

**Hyvinvointialueelle saapui yhteensä 506 terveydenhuoltoa koskevaa muistutusta. Osa muistutuksista on koskenut useaa eri tulosaluetta.



Sosiaali- ja terveydenhuollon kantelujen määrä hyvinvointialueella vuosina 2023-2025

Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdasta, lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Oikeus kantelun tekemiseen ei rajoitu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä jokainen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta on aiemmin voinut kannella aluehallintovirastoon, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. 1.1.2026 alkaen kantelun voi tehdä Lupa- ja valvontavirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se kantelun perusteella katsoo olevan aihetta. Se voi myös siirtää kantelun käsiteltäväksi muistutuksena siihen toimintayksikköön, jota kantelu koskee, jos asiasta ei ole tehty ensin muistutusta ja valvova viranomainen katsoo, että kantelu on perusteltua käsitellä muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) 23 a §, potilaslaki (785/1992) 10 a § ja hallintolaki (434/2003) 8 a luku

Vuosi	2023	2024	2025
Sosiaalihuollon kantelut	22	14	17
Terveydenhuollon kantelut	34	40	47
Yhteensä (kpl)	56	54	64



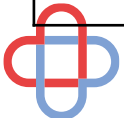


Sosiaali- ja
potilasasiavastaavien
huomioita ja
kehittämisehdotuksia



Vuoden 2024 selvityksen kehittämisehdotusten tilanne

Kehittämisehdotus	Toimialoilla tehdyt keskeiset toimenpiteet (kerätty syksyllä 2025)	Sosiaali- ja potilasasiavastaavien kommentit
Asiakkaiden, potilaiden ja omaisten tiedonsaantioikeus	Tietosujoaohjeistuksia ja –käytäntöjä on kerrattu yksiköissä ja huomioitu perehdytyksissä. Tietosuojakoulutusten suorittamista on tehostettu ja tuettu. Vainajien tietosujoaan ja tietojen luovutukseen liittyviä asioita on lisätty geriatrisen osaamiskeskuksen lääkärin perehdytykseen. Työntekijöitä on ohjeistettu delegointipäätöksen kanssa.	Näiden asioiden kertaaminen ja ottaminen mukaan jo perehdytykseen on erittäin myönteistä. Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulee kuitenkin edelleen usein yhteydenottoja asiakkailta, jotka kertovat, etteivät ole saaneet hoito- tai palveluysiköissä ohjeistusta siitä, miten esimerkiksi omia tietoja koskevan tietopyynnön voi tehdä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien näkemyksen mukaan asiakkaiden ohjaaminen tällaisissa asioissa on jokaisen sote-ammattilaisen perustustyötä.
Potilaiden tiedottaminen hoitovastuun siirtyessä	Hoitoprosessista keskustellaan potilaan kanssa aiempaa selkeämmin ja kerrotaan myös hoitovastuun siirron syy.	Potilaan tiedottamiseen panostaminen on tarpeellista. Suosittelemme edelleen, että asiasta laaditaan potilaille myös kirjallista materiaalia esimerkiksi verkkosivuille.
DNR-päätös ja palliatiivinen hoitolinja	DNR-päätökseen liittyvät menettelyt kuuluvat lääkärin perehdytykseen. Keskustelun merkitystä korostetaan aiempaa enemmän ja huomioidaan myös toistuvien keskustelujen tarve potilaan ja omaisen kanssa. Henkilöstölle on tarjottu koulutusta palliatiivisesta hoitolinjasta. Syksyllä 2025 on ollut tarkoitus lisätä tietoa näistä asioista myös verkkosivuille.	Asiassa tehdyt toimenpiteet ovat tärkeitä. Aiheeseen liittyviä lisäyksiä ei ole vielä tehty verkkosivuille, mutta on toivottavaa, että kyseiset sisällöt julkaistaan verkossa pian.
Hallintopäätösmenettely sosiaalihuollossa	Uusille työntekijöille tarjotaan aiheesta koulutusta. Asiaa käydään läpi yksiköissä ja tiimeissä. Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialalla on havaittu tähän liittyvä tarve myös psykiatrialla.	Sosiaali- ja potilasasiavastaavat pitävät hyvänä asiana, että koulutusta ja perehdytystä tarjotaan, ja että koulutustarpeet on tunnistettu myös psykiatriassa/terveydenhuollossa. Myös sosiaali- ja potilasasiavastaavat tarjoavat henkilöstölle koulutusta aiheesta vuonna 2026.
Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien näkyminen hyvinvointialueen strategiassa	Asiakaslähtöisyys ja vaikuttavuus painottuvat strategiassa. Palvelustrategiaan on nostettu tähän teemaan liittyviä konkreettisia näkökulmia.	On hienoa, että asiakkaiden ja potilaiden oikeudet näkyvät hyvinvointialueen strategiassa aiempaa enemmän.



Muistutusmenettely oikeusturvakeinona

Hyvinvointialueelle tuli vuonna 2025 yhteensä 646 muistutusta, ja asiavastaavat saivat useita muistutusmenettelyä koskevia yhteydenottoja. Yhteydenotoissa nousi esiin huolta muistutusmenettelyn asianmukaisuudesta ja sen toimivuudesta oikeusturvakeinona. Huomiota kiinnitettiin erityisesti muistutusvastauksen käsittelyajoissa ilmenneisiin viiveisiin sekä vastauksiin, joissa ei aina ollut vastattu muistutuksessa esitettyihin seikkoihin tai otettu niihin selkeästi kantaa. Lisäksi pohdintaa herättivät tilanteet, joissa muistutukseen vastasi sama henkilö, jota se koski.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat kiinnittäneet asiaan huomiota, koska muistutusmenettely on asiakkaan ja potilaan lakisääteinen oikeus. Muistutusoikeudesta säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa (812/2000) ja potilaslaissa (785/1992). Lakien mukaan muistutukseen tulee antaa asianmukainen, kirjallinen ja perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena vastausaikana on pidetty yhtä kuukautta ja laajempaa selvitystä edellyttävissä asioissa enintään kahta kuukautta.

Lupa- ja valvontavirasto on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille ohjeen muistutuksen käsittelystä. Myös valvontaviranomaiset ovat ratkaisukäytännöissään kiinnittäneet huomiota muistutusmenettelyn asianmukaiseen toteuttamiseen sekä muistutusvastauksen viipymiseen useissa ratkaisuissaan (esimerkiksi OKV/1203/80/2022 ja OKV/2704/10/2021).

Kehittämisehdotus

Hyvinvointialueella varmistetaan, että muistutusmenettelyä koskevat lainsäädännön vaatimukset ja hyvän hallinnon periaatteet toteutuvat yhdenmukaisesti kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä. Samalla huolehditaan siitä, että muistutusvastausprosessia koskeva ohjeistus ja muistutusvastauspohja ovat esihenkilöiden tiedossa ja käytössä.

Muistutusvastauksen käsittelyyn ja vastausaikoihin kiinnitetään erityistä huomiota. Mikäli muistutukseen ei ole mahdollista antaa vastausta kohtuullisessa ajassa (yksi kuukausi), muistutuksen tekijälle ilmoitetaan viivytyksettä käsittelyn viivästymisestä sekä arvioidusta vastausajasta.



Oikeus asiamiehen tai avustajan käyttöön asioinnissa

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus käyttää asiamiestä tai avustajaa asioidessaan työntekijän vastaanotolla julkisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Asiasta säädetään hallintolaissa (434/2003). Sosiaali- ja terveydenhuollon asioissa asiamiehelle tai avustajalle ei ole asetettu vaatimuksia, joten tehtävässä voi toimia kuka tahansa asiakkaan tai potilaan valitsema henkilö. Viranomaisen voi kieltää asiamiestä tai avustajaa toimimasta tehtävässään kyseisessä viranomaisessa vain, jos hän osoittautuu tehtävänsä sopimattomaksi. Kiellosta on ilmoitettava asiakkaalle tai potilaalle, ja samalla hänelle on varattava mahdollisuus hankkia uusi asiamies tai avustaja. Lisäksi asiasta on annettava esiintymiskieltoa koskeva päätös, johon asiakkaan tai potilaan on mahdollista hakea tarvittaessa muutosta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat havainneet, että monet asiakkaat ja potilaat sekä osa ammattilaisista eivät tunne tätä oikeutta, minkä vuoksi se ei käytännössä aina toteudu. Asiakkailla ja potilailla on kuitenkin ajoittain tarve ottaa työntekijätapaamisiin mukaan esimerkiksi niin sanottu tukihenkilö, mutta he eivät välttämättä tiedä, että tämä on sallittua.

Kehittämisehdotus

Vahvistetaan asiakkaiden, potilaiden ja työntekijöiden tietoisuutta oikeudesta käyttää asiamiestä tai avustajaa lisäämällä tiedottamista asiasta. Tietoa asiasta voitaisiin jakaa esimerkiksi hyvinvointialueen verkkosivuilla, ajanvaraus- ja kutsukirjeissä, vastaanottojen odotustilojen infomateriaaleissa sekä henkilöstölle suunnatuissa koulutuksissa ja perehdytyksissä.



Potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvistä keskeisistä periaatteista on säädetty potilaslaissa (785/1992). Potilaalla on oikeus osallistua oman hoitonsa suunnitteluun, ja hoidon tulee tapahtua yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Potilaalla on oikeus saada selvitys terveydentilastaan, hoidon merkityksestä sekä eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. Mikäli potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, hoito on mahdollisuuksien mukaan toteutettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Lisäksi potilaalle on tarvittaessa laadittava yhteisymmärryksessä tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Hänellä on myös oikeus saada tieto hoitoon pääsyn ajankohdasta.

Osa potilaista kokee puutteita omaa hoitoaan koskevan tiedonsaannin ja osallisuuden toteutumisessa. Hoitoon pääsyn ajankohdasta ei aina anneta tietoa, tai potilaalle kerrotaan esimerkiksi ainoastaan resurssipulasta ilman arviota jonotusajan kestosta. Pitkäaikaislääkitysten muutoksista tiedotetaan toisinaan esimerkiksi pelkällä tekstiviestillä ilman, että potilas pääsisi keskustelemaan asiasta ammattilaisen kanssa ennen muutoksia. Vastaavasti joistakin laboratoriotutkimuksista, kuten huumetesteilistä, ei aina kerrota potilaalle etukäteen, vaan hän saa niiden sisällöstä tarkemmin tietoa vasta näytteenoton tai tutkimustulosten arvioinnin yhteydessä. Lisäksi hoitopäätöksiä ja hoitosuunnitelmia ei aina tehdä yhdessä potilaan kanssa.

Kehittämisehdotus

Vahvistetaan potilaiden tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden toteutumista sisällyttämällä aihe henkilöstön perehdytykseen ja täydennyskoulutukseen. Hyödynnetään palveluyksiköiden omavalvontaa potilaiden oikeuksien toteutumisen varmistamisessa ja seurannassa.



Lääkäriinlausuntojen työnjaon selkeyttäminen

Potilailta ja heidän omaisiltaan on tullut sosiaali- ja potilasasiavastaaville yhteydenottoja koskien lausuntojen kirjoittamisen vastuiden epäselvyyttä. Yhteydenotot ovat koskeneet erityisesti edunvalvontaan liittyviä lääkäriinlausuntoja sekä B-lausuntoja. Yhteydenottajat ovat kuvanneet tilanteita, joissa potilaita on ohjattu osastohoidon aikana eri hoitoyksiköiden välillä ilman, että vastuutahoa lausunnon laatimiselle on varmistettu. Esimerkiksi erikoissairaanhoidosta on ohjattu pyytämään lausuntoa perusterveydenhuollon vuodeosastolta, perusterveydenhuollon vuodeosastolla on puolestaan ohjattu sote-keskukseen ja sote-keskuksessa takaisin perusterveydenhuollon vuodeosastolle. Lisäksi asumispalveluissa asiakkaita on ohjattu olemaan yhteydessä sote-keskukseen.

Hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti viranomaisen tulee vastata sille osoitettuihin asiallisiin tiedusteluihin asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Terveystieteiden laissa (1326/2010) 22 §:n mukaan hyvinvointialue on velvollinen huolehtimaan siitä, että sen asukas tai terveyskeskuksen potilas saa terveydentilaansa koskevan todistuksen tai lausunnon silloin, kun todistuksen tai lausunnon tarve perustuu lakiin, taikka on asukkaan tai potilaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kannalta välttämätöntä. Potilaslain (785/1992) 4 §:n mukaisesti potilaalle tulee antaa arvio hoitoon pääsyn ajankohdasta, jos aikaa ei voida antaa heti. Odotusajat todistuksen tai lausunnon saamista varten toteutettaville käynneille voivat olla pidempiä kuin sairauden tai vamman hoitoon liittyvissä palveluissa, mutta näissäkin tilanteissa odotusaika voi kuitenkin olla enintään kolme kuukautta ([STM 2025](#)).

Kehittämisehdotus

Hyvinvointialueella selkeytetään ja käydään läpi työnjako potilaille kirjoitettavia lausuntoja koskien. Potilaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan tarvittaessa tehdystä työnjaosta yhdenmukaisella ja ymmärrettävällä tavalla. Työnjaossa huomioidaan potilaiden etu sekä se, että potilas saa lausunnon ilman aiheetonta viivästystä ja vaivannäköä.



Potilasvahingoista saatavan tiedon hyödyntäminen

Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki Suomessa annettua terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset ja maksaa lain mukaiset korvaukset niihin oikeutetuille. Potilasvahinkoilmoitus tehdään PVK:lle, joka ratkaisee vahingon korvattavuuden lainsäädännön perusteella. Viime vuosien aikana korvaussummat Suomessa ovat olleet keskimäärin 20–30 miljoonaa euroa vuodessa. Potilasvakuutuskeskus on maksanut viime vuosina Päijät-Hämeen hyvinvointialueella korvauksia noin 1,8 miljoonasta eurosta (2022) noin 0,5 miljoonaan euroon (2024). Vuoden 2025 potilasvakuutuksen (Pohjola Vakuutus) tulosvaikutus Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on noin 3,69 miljoonaa euroa, kun PVK:n velan muutos otetaan huomioon.

Valtaosa korvattavista vahingoista on ollut hoitovahinkoja, jotka olisi voitu välttää, jos terveydenhuollon ammattilainen olisi toiminut toisin. Korvattavat potilasvahingot liittyvät useimmiten leikkaus- ja anestesiatoimenpiteisiin sekä klinisiin hoito- ja tutkimustoimiin.

Korvaukset vahingonkärsineille maksetaan vakuutuksesta, mutta vahinkojen korjaaminen aiheuttaa merkittävää taloudellista raskautta yhteiskunnalle sekä vie terveydenhuollon resursseja. Vuosittaisten kustannusten arvioidaan olevan valtakunnallisesti jopa miljardiluokkaa, kun otetaan huomioon hoitotoimenpiteet, hoitopäivät, lisäleikkaukset sekä vahinkojen selvitystyö.

PVK:lle on kertynyt laaja aineisto potilasvahinkoilmoituksista ja niiden ratkaisusta, ja tämä aineisto tarjoaa terveydenhuollolle arvokasta tietoa hoitokäytäntöjen kehittämiseen. PVK ylläpitää ammattilaisten käyttöön tarkoitettua Potilasvahinkoportti-verkkopalvelua, jonka avulla voidaan tutkia ja analysoida vahinkotilastoja. Tietojen avulla yksiköt voivat oppia jo tapahtuneista vahingoista ja ennaltaehkäistä uusien syntymistä.

Lähde: PVK.fi, Potilasvahinkoportti-verkkopalvelu & Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Kehittämisehdotus

Hyvinvointialueelle luodaan ja otetaan käyttöön yhtenäinen potilasvahingoista oppimisen prosessi, jossa määritellään potilasvahinkotiedon kerääminen ja analysointi sekä tiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja potilasturvallisuuden parantamisessa.



Vuonna 2025 ennätysmäärä palautetta hyvinvointialueelle: Palvelut koetaan toimiviksi

Hyvinvointialueen palautteen keräämistä uudistettiin vuonna 2025. Käyttöön otettiin uusi, aiempaa helppokäyttöisempi sähköinen asiakaspalauttejärjestelmä ja lisäksi otettiin järjestelmällisesti käyttöön tekstiviestikyselyt. Hyvinvointialueella annettiin vuonna 2025 yhteensä lähes 70 000 asiakaspalautetta eri palautekanavia pitkin. NPS-suositteluindeksi kuvaa sitä, kuinka todennäköisesti vastaaja suosittelisi organisaatiota muille henkilöille. NPS-asteikko on -100 – 100. Hyvinvointialueen saamista palautteissa NPS-suositteluindeksi oli 80. Perinteisesti yli 70:n NPS-arvoa pidetään erinomaisena.

NPS-arvon lisäksi saadussa palautteessa korostui muutenkin positiivinen palaute. Esimerkiksi väitteen ”Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana” kanssa oli osittain tai täysin samaa mieltä 82,9 % vastaajista. Väitteen ”Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani” kanssa osittain tai täysin samaa mieltä oli 81,9 % vastaajista. Saadun palvelun tai hoidon koki hyödylliseksi 82,2 % vastaajista.

Kehitettävääkin palautteiden perusteella löytyy. Esimerkiksi 15 % vastaajista oli täysin tai osittain eri mieltä väittämän ”Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää” kanssa. 17 % vastaajista koki, ettei ollut saanut apua, kun oli tarvinnut sitä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat pitävät erittäin myönteisenä asiakaspalautteisiin liittyvää kehitystyötä hyvinvointialueella. On olennaista, että asiakkailla, potilailla ja omaisilla on erilaisia ja ketteriä tapoja antaa palautetta palveluista. On tärkeää kiinnittää huomiota myös siihen, että palautteen antamisessa avustetaan tarvittaessa, ja tähän onkin pilotoitu tuettua palautteenantoa. Asiavastaavat ovat iloisia siitä, että niin moni palautteenantaja on ollut tyytyväinen saamaansa hoitoon tai palveluun. On kuitenkin tärkeää huomioida myös kriittiset palautteet ja kehittää toimintaa niiden pohjalta entistä paremmaksi.



Kerro, kuinka
onnistuimme!

Voit halutessasi antaa palautetta tästä sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvityksestä. Palautekyselyyn vastataan nimettömästi ja siihen vastaaminen vie aikaa vain muutaman minuutin.

Palaute on meille tärkeää, jotta selvitys olisi jatkossa entistä kiinnostavampi ja lukijaystävällisempi!

[Vastaa kyselyyn tästä.](#)



Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Tarja Laukkanen, Essi Lipponen, Annina Rinne ja Salla Ritala

Puhelin: 03 819 2504 ma, ti ja to klo 9-12 sekä ke klo 9-15

Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi

Verkkosivut: <https://paijatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Instagram: [@sosiaalijapotilasasiavastaavat](https://www.instagram.com/sosiaalijapotilasasiavastaavat)

