



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys  
vuodesta 2025  
- Pohjois-Savon hyvinvointialue

---

26.2.2026

---

<b>1 LUKIJALLE YLEISTÄ VUODESTA 2025 .....</b>	<b>3</b>
<b>2 POTILASASIAVASTAAVATOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN.....</b>	<b>4</b>
2.1 Erikoissairaanhoidon liittyvät yhteydenotot ja työskentely .....	5
2.2 Erikoissairaanhoidon potilaiden aseman ja oikeuksien edistäminen .....	8
2.1 Perusterveydenhuoltoon liittyvät yhteydenotot ja työskentely.....	9
2.2 Perusterveydenhuollon potilaan aseman ja oikeuksien edistäminen .....	12
2.3 Yksityiset terveystalveluiden tuottajat .....	13
<b>3 SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Sosiaalihuoltoon liittyvät yhteydenotot ja työskentely .....	14
3.2 Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien edistäminen.....	15
3.3 Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot .....	16
<b>4 ASIAVASTAAVIEN TYÖN KEHITTÄMINEN, HAASTEET JA TULEVAISUUDEN SUUNNITELMAT .....</b>	<b>16</b>

26.2.2026

---

## 1 LUKIJALLE YLEISTÄ VUODESTA 2025

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 velvoittaa hyvinvointialuetta järjestämään potilas- ja sosiaaliasiavastaavan (jatkossa *asiavastaavat*, jos viitataan molempiin ammattiryhmiin) palvelut. Toiminta on järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena, erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvistä muista tehtävistä. Hyvinvointialueen on nimettävä asiavastavia riittävästi siten, että palveluita on potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti saatavilla. Toiminnan on oltava puolueetonta ja riippumatonta. Laki määrittelee myös asiavastaavien koulutuksen sekä tehtävät, jotka on esitetty myös tässä raportissa.

Laki velvoittaa vastuuhenkilöä seuramaan asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja kokoamaan siitä asiavastaavien kanssa vuosittainen selvityksen aluehallitukselle, joka on annettava lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja lupaja valvontavirastolle sekä tarvittaessa muille järjestäjille ja tuottajille. Selvitys on julkaistava internetissä ja tiedotettava selvityksen julkaisemisesta. Vuoden 2025 selvitystä on kirjoittanut kukin asiavastaava oman työalueensa osalta.

### Resurssit

Vuonna 2025 Pohjois-Savon hyvinvointialueella työskenteli kuusi asiavastaavaa:

- Kaksi (2) potilasasiavastaavaa Kuopion yliopistollisessa sairaalassa (KYS).
  - Kaksi (2) potilasasiavastaavaa perusterveydenhuollossa vastuualueena perusterveydenhuolto, lisalmen ja Varkauden erikoissairaanhoidon sekä yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien potilasasiavastaavapalvelut
  - Kaksi (2) sosiaaliasiavastaavaa sosiaalihuollossa ja -palveluissa.
- Vuoden 2025 alussa henkilöstötilanteessa tapahtui muutoksia:
- KYSin toinen potilasasiavastaava teki kevään ajan osittaista työaikaa.
  - Toinen sosiaaliasiavastaavista oli määräaikaisella virkavapaalla keväällä 2025.

Toistuvat yhteistoimintaneuvottelut ja esihenkilömuutokset – viimeisimpänä siirtyminen keväällä 2025 Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä osallisuuspalveluiden yksikköön (HYTE) – ovat aiheuttaneet epävarmuutta, jatkuvaa muutosta ja uuden yhteisen arjen opettelua. Muutoksista huolimatta perustehtävä on pystytty hoitamaan laadukkaasti. Asiakkaat ovat saaneet yhteyden asiavastaaviin, asiakkaita on pystytty avustamaan ja heitä on

26.2.2026

---

tiedotettu muun muassa työntekijämuutosten vaikutuksista palveluun. Asiavastaavat ovat tiedottaneet potilaan sekä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä asioista ja toiminnastaan osallistumalla hyvinvointimessuille, jossa jaettiin yhteystiedot sisältäviä esitteitä. HYTE-uutiskirjeessä ja sosiaalisessa mediassa kerrottiin toiminnasta.

### **Käytännön arki**

Asiavastaavien palvelusta tiedotetaan hyvinvointialueen internetsivuilla, KYSin sähköisillä ilmoitustauluilla sekä yksiköissä ilmoitustauluilla. Asiavastaavilla on asiakasneuvontaan puhelinaika arkisin klo 9:00 - 11:30 ja asiakkaat voivat olla yhteydessä myös sähköpostitse. Työmuotoina ovat lisäksi asiakastapaamiset toimistolla, etäyhteydellä sekä tietyin kriteerein toteutettavat käynnit hoitoyksiköissä tai kotikäynnit. Palvelut ovat toteutuneet pääosin puhelimitse tai sähköisesti. Asiakastapaamisia on järjestetty asiakkaan tarpeesta tarpeen mukaisesti asiavastaavien toimipisteillä lisäalassa, Kuopiossa ja Rautavaaralla.

### **Tilastointi**

Asiavastaavien tilastointi on yhteydenottopohjaista. Vuonna tilastointi 2025 toteutettiin ensimmäistä kertaa yhteisellä ohjelmalla, käyttäen valtakunnallisia yhteydenottokriteerejä. Raportointi ei ole vielä vaadittavalla tasolla. Tilastoinnissa keskeiseksi on noussut asiakkaan yhteydenoton syy(t). Painopisteen siirtyminen asiakkaan kokemukseen – työntekijän toimien sijaan – vahvistaa palvelun asiakaslähtöisyyttä. Yhteydenottojen syitä koskevan tiedon avulla hyvinvointialueen yksiköt voivat kehittää toimintaansa, parantaa asiakas- ja potilaskokemusta ja lisätä asiakastytyvyyttä.

## **2 POTILASASIAVASTAAVATOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN**

Potilasasiavastaavan lakisäätteisiä (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 8§) tehtävänä ovat:

- 1) neuvoo potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä *potilaslaki*, soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa potilaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä

26.2.2026

---

6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Vuonna 2025 hyvinvointialueen potilasasiavastaavilla oli yhteensä 3170 asiakaskontaktia, joista 1594 kohdistui erityispalveluihin ja 1576 perusterveydenhuoltoon. Vuonna 2024 kirjattiin 4397 asiakaskontaktia. Asiakaskontaktit voivat vaihdella muutaman minuutin pituisesta puhelusta yli tunnin kestävään avustamiseen mm. potilasvahinkoasiassa. Yksi yhteydenotto voi lisäksi sisältää useita eri yhteydenoton syitä.

## 2.1 Erikoissairaanhoidon liittyvät yhteydenotot ja työskentely

Kuopion yliopistollisen sairaalan, Iisalmen ja Varkauden erikoissairaanhoidon toimintaan liittyen tuli vuonna 2025 yhteensä 1594 yhteydenottoa. Vuonna 2024 yhteydenottoja oli 2062, joten määrä väheni 368 yhteydenotolla. Vuosi 2025 oli toinen peräkkäinen vuosi, kun yhteydenotot vähenivät noin kymmenen vuoden nousujohteisuuden jälkeen. Yhteydenottojen vähentymistä voi selittää asiakkaiden uusi tilastointitapa ja vuosi vuodelta lisääntyvä teknologia- ja internetosaaminen. Yhä useampi asiakas etsii tietoa verkosta tai jatkaa ensiohjauksen jälkeen asiointiaan hyvinvointialueen tai muiden toimijoiden sähköisissä asiointipalveluissa tapaamisen tai puhelinvuorustamisen sijaan.

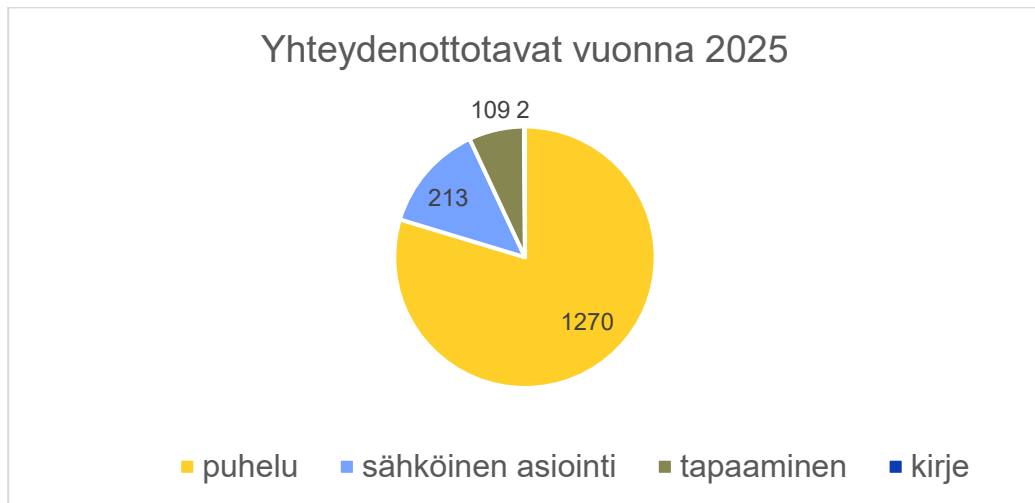
### Yhteydenottajat

Kuten aiempinakin vuosina, valtaosa yhteydenotoista tuli potilailta. He tekivät yhteensä 1 334 yhteydenottoa. Omaiset ottivat yhteyttä 208 kertaa ja 32 yhteydenottoa tuli muilta tahoilta, kuten henkilökunnalta, eri organisaatioiden ja järjestöjen työntekijöiltä sekä potilaasta huolestuneilta naapureilta. Kymmenen yhteydenottajan suhdetta potilaaseen ei voitu puhelimessa määrittää ja eikä sitä tilastointia varten erikseen kysytty.

### Yhteydenottotavat

Puhelin säilytti asemansa yleisimpänä yhteydenottokanavana, sen kautta tuli 1270 yhteydenottoa. Puheluihin tilastoitiin puhelinaikoina annettu neuvonta ja ajanvarauksella puhelimessa avustetut muistutukset ja potilasvahinkoasiat. Sähköpostitse oltiin yhteydessä 213 kertaa ja kirjeitä saapui kaksi (2). Erikoissairaanhoidon liittyviä tapaamisia toteutettiin yhteensä 109. Tapaamisia järjestettiin työntekijän työpisteellä KYS:llä tai potilaan hoitoyksikössä. KYSiin liittyvät hoitoyksiköissä tapahtuvat kohtaamiset painottuvat psykiatrian hoitoa järjestävään Laine-sairaalaan.

26.2.2026



Kuvio 1. Yhteydenottotavat 2025

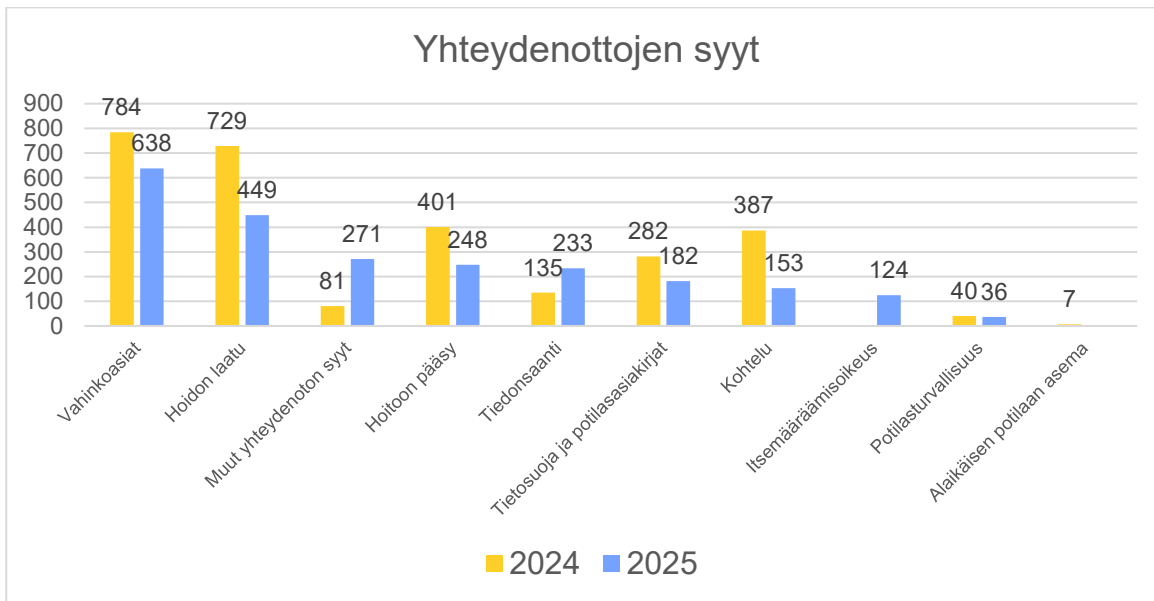
Yhteydenotoista ensikontakteja oli 970. Samaan asiaan liittyviä uusintakontakteja toteutui 624. Esimerkiksi potilasvahinkoasioissa asioiva voi tilastoitua niin ensi- kuin uusintakontaktiksi, jos hän ottaa yhteyttä potilasvahinkoprosessin eri vaiheissa, esimerkiksi ohjaus potilasvahingon periaatteista, ilmoituksen jättäminen, terveydenhuollon selvityksen vastineen laatiminen ja laskutusta koskevat kysymykset. Yhdeksi yhteydenotoksi kirjautuvat saman asiakkaan saman päivän aikana tekemät yhteydenotot.

### Yhteydenoton syyt

Vuonna 2025 kolme yleisintä yhteydenoton syytä olivat:

- 1) vahinkoasiat, (potilas- ja lääke- ja muut korvausasiat)
- 2) hoidon laatu (tutkimukset, hoitopäätökset, hoitosuunnitelma, diagnoosi, apuvälineet)
- 3) muut syyt (mm. asiakasmaksut, muistutuksen käsittely, oikeussuojakeinot)

26.2.2026

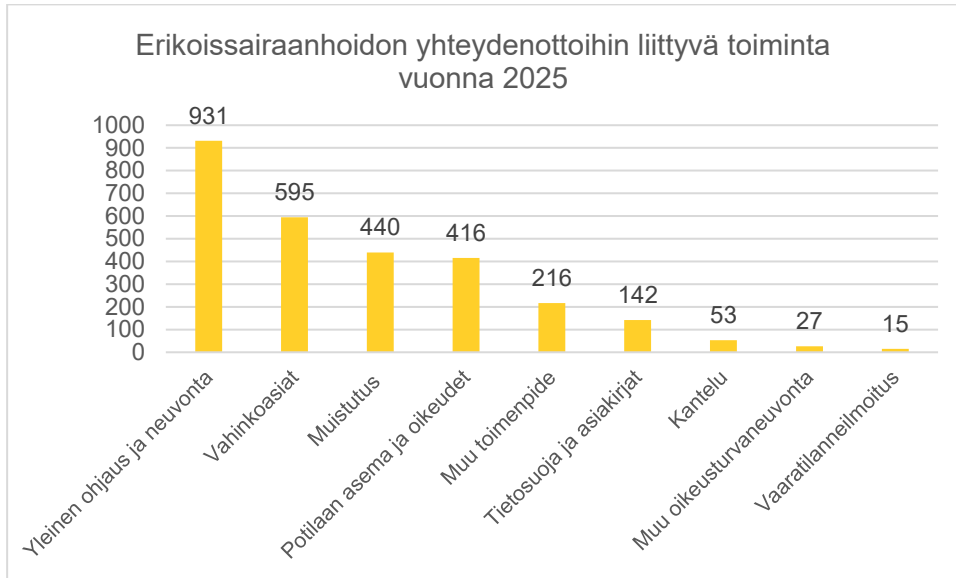


Kuvio 2. Yhteydenottojen syyt erikoissairaanhoidossa vuosina 2024–2025

Työskentely on aina asiakaslähtöistä: ohjaus ja neuvonta pohjautuvat asiakkaan esittämään kysymykseen tai ongelmaan. Palvelutapahtuma voi sisältää useisiin prosesseihin liittyviä toimenpiteitä. Vuonna 2025 yleisimpiä työskentelymuotoja olivat:

- 1) yleinen ohjaus ja neuvonta (mm asiavastaavan rooli)
- 2) vahinkoasiat (mm. lääke-, potilas-, esine-, ja vastuuvahinkoasiat)
- 3) potilaan asema ja oikeudet (laki potilaan asemasta ja oikeuksista)
- 4) muistutus
- 5) muu toimenpide (mm. Asiakaspalaute ja asiakasmaksuohjaus)

26.2.2026



Kuvio 3. Erikoissairaanhoidon yhteydenottoihin liittyvä toiminta vuonna 2025

## 2.2 Erikoissairaanhoidon potilaiden aseman ja oikeuksien edistäminen

Vuoden 2024 raportissa esitettiin neljä toimenpidettä, joiden avulla erikoissairaanhoidon potilaan asemaa ja oikeuksia voidaan edistää. Toimenpiteinä ehdotettiin:

- 1) Selkeän tiedon antaminen hoitojonosta.
- 2) Tietosuojan parantaminen, jotta potilaat ja omaiset eivät kuule toisten asioita tai joudu kertomaan asioitaan muiden kuullen.
- 3) Puuttuminen muistutusten kohtuuttomiin, yli puolivuotta, vastausaikoihin
- 4) Soittoaikajärjestelmän potilasystävällisyyden miettiminen, jotta soitto toteutuu inhimilliseen kellonaikaan, riittävällä soittopituudella ja jopa toistuvasti tavoitellen.

Erikoissairaanhoidon potilasasiavastaava esitti palveluyksiköihin joulukuussa 2025 kysymyksen, onko kehittämiskohteet tunnistettu ja mikäli on, niin mitä niille on tehty. Kaksi viidestä palveluyksiköstä antoi vastauksen. Näillä kahdella palvelualueella kehittämiskohteet oli tunnistettu ja tehty toimenpiteitä. Toimenpiteet parantavat potilaan asemaa ja oikeuksia sekä tietosuojaa.

Kehittämiskohteet vuodelle 2026 vuoden 2025 yhteydenottojen syiden perusteella ovat seuraavat:

- Asiakkaan asema ja osallisuus; asiakasta osallistetaan hoitoon.



26.2.2026

---

- Asiakas on tietoinen hoidon vastuista ja etenemisestä, mihin asiakas voi ottaa yhteyttä hoitoansa koskevissa asioissa.
- Vahinkoasiat: Asiakas ohjataan potilasasiavastaavalle saamaan ohjausta potilasvahingosta. Jätettyä vahinkoilmoitusta ei vähätellä.
- Terveystieteiden selvitysten tulee olla myös asiakkaalle ymmärrettäviä.
- (esine)vahinko: kirjataan potilaalla hoitoyksikköön tullessa ollut omaisuus, mahdolliset omaisuuden rikkoontumiset ja häviämiset.
- Laatu: Potilasta rohkaistaan esittämään kysymyksiä hoidosta. Häntä kuunnellaan ja annetaan ymmärrettäviä vastauksia.
- Hoidollisten perustelut pohjautuvat hoidontarpeen arviointiin ja hoitosuunnitelmaan, jotka ovat tehty yhdessä potilaan kanssa.
- Muut: Muistutusvastaukset viipyvät edelleen tietyissä yksiköissä luvattoman kauan.

Muuta vuodesta: KYS potilasasiavastaava kiersi hoitoyksiköt tiedottamasta tukevan toiminnan vuoksi jakaen käyntikortteja henkilökunnalle yhä edelleen potilaille ja omaisille annettavaksi. Käynnillä varmistettiin, että potilasasiavastaavien ajantasaiset yhteystiedot olivat näkyvillä. Vuoden aikana toteutettiin hoitoyksiköihin yhteensä 17 työntekijöille suunnattua osastovarttia. Käyntien tarkoituksena oli kertoa henkilökunnalle potilaan asemasta ja oikeuksista sekä potilasasiavastaavan palveluista. Käynneillä rohkaistiin henkilökuntaa ohjaamaan potilaat potilasasiavastaavan palveluihin.

## 2.1 Perusterveydenhuoltoon liittyvät yhteydenotot ja työskentely

Perusterveydenhuollon asiavastaaville tuli vuonna 2025 yhteensä 1576 yhteydenottoa. Yhteydenottomäärät ovat kasvaneet aikaisempiin vuosiin verrattuna. Vuonna 2023 oli (1543) yhteydenottoa ja vuonna 2024 (1508). Vuonna 2025 yhteydenotoista 1091 liittyi hyvinvointialueen perusterveydenhuoltoon ja 105 yksityisten terveydenhuollon toimijoihin. Suurin osa perusterveydenhuoltoon liittyvistä yhteydenotoista koski hoidon laatua, hoitoon pääsyä ja vahinkoasioita.

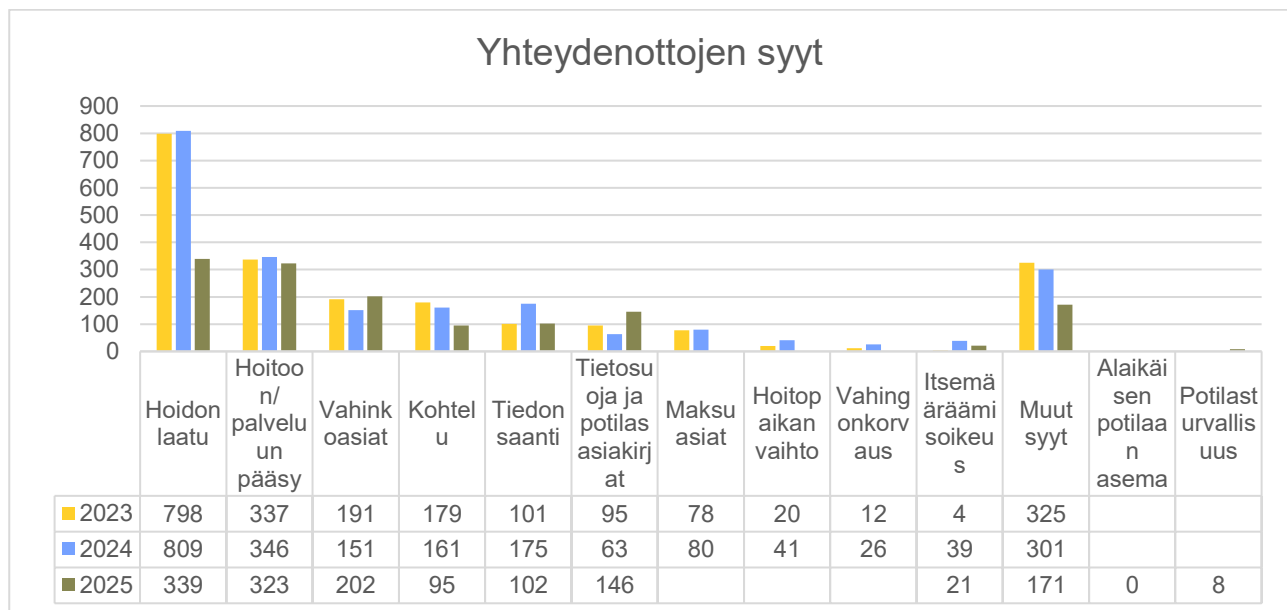
Hoidon laatu on ollut useana vertailuvuotena yleisin yhteydenoton syy. Hoidon laatuun liittyvät yhteydenotot voivat sisältää esimerkiksi tyytymättömyyttä:

- hoitosuunnitelmaan,
- tutkimuksiin,
- hoitopäätökseen tai -ratkaisuun,
- diagnoosiin,
- hoitovastuuseen,

26.2.2026

- hoitoon liittyvään laitteeseen tai apuvälineeseen,
- tai yleistä tyytymättömyyttä saatuun hoitoon.

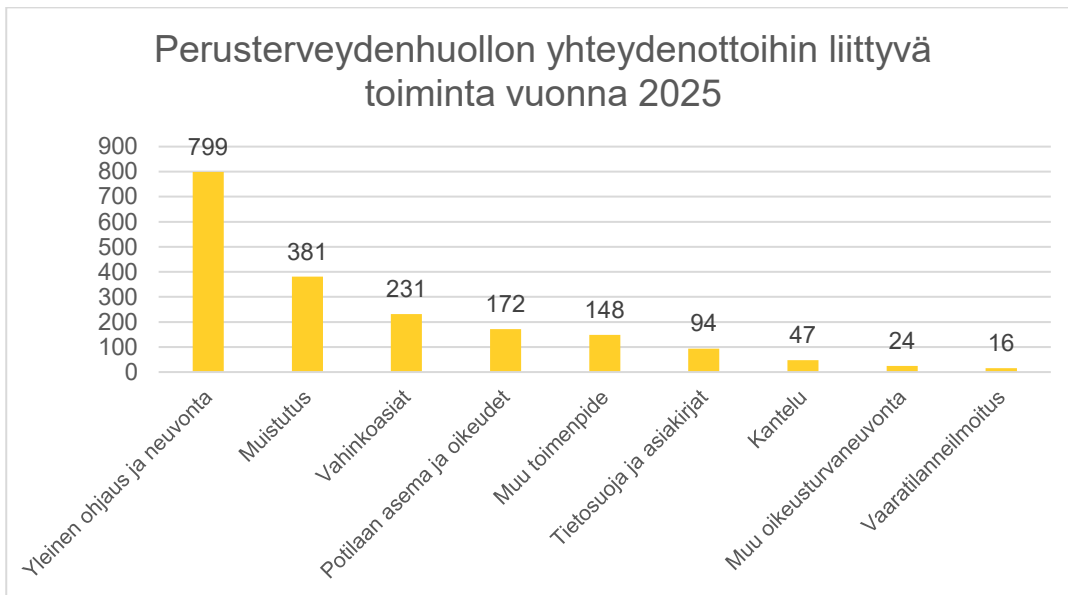
Muita yhteydenottojen aiheita olivat mm. asiakasmaksuihin liittyviä asiat, työntekijöiden konsultaatiot, yhteystietojen selvittäminen, apteekkiasiat, Potilasvakuutuskeskuksen/ LIIPO:n (Liikenne- ja potilasvahinkolautakunta) asioiden selvittelyt. Yhteydenottojen syyt ja vertailu vuosiin 2023 ja 2024 on esitetty kuviossa 4



Kuvio 4. Yhteydenottojen syyt vuosina 2023, 2024 ja 2025 perusterveydenhuollossa.

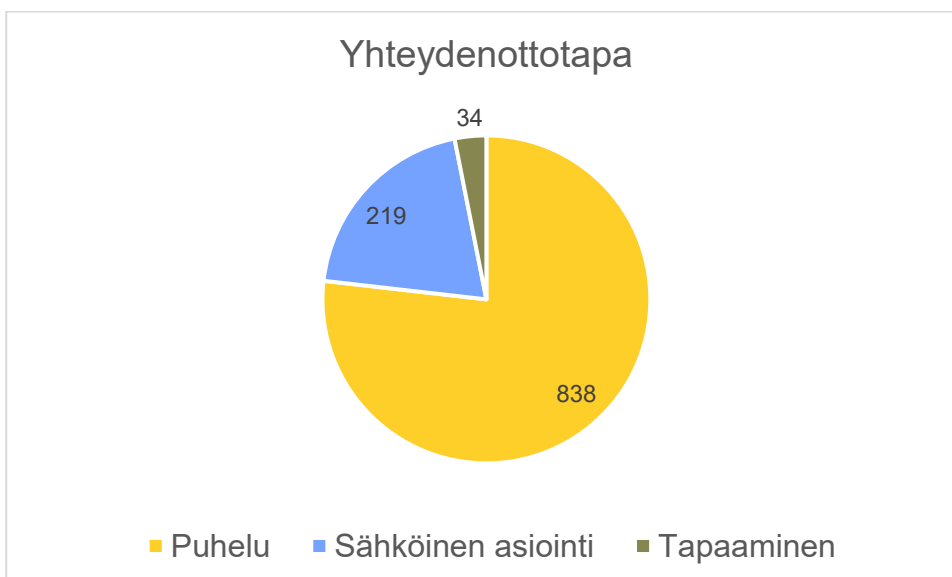
Perusterveydenhuollon potilasasiavastaavan toimenpiteissä korostui yleinen neuvonta ja ohjaus, muistutusneuvonta sekä vahinkoihin liittyvä ohjaus ja avustaminen. Muita toimenpiteitä olivat asian välittäminen oikealle taholle, esimerkiksi toisen hyvinvointialueen potilasasiavastaavalle tai palautteen kirjoittaminen yksikköön hyvinvointialueen palautesivujen kautta. Perusterveydenhuollon yhteydenottoihin liittyvä toiminta vuonna 2025 on kuvattu kuviossa 5.

26.2.2026



Kuvio 5. Perusterveydenhuollon yhteydenottoihin liittyvä toiminta vuonna 2025.

Potilasasiavastaaviin otettiin yhteyttä ensisijaisesti puhelimitse 838 kertaa. Sähköinen asiointi oli toiseksi yleisin yhteydenottotapa. Tapaamiset toteutuivat varatulla ajalla. Tapaamisten osuus (34 kertaa) kaikista yhteydenotoista oli alle viisi prosenttia, mikä osoittaa, että asiointia hoidetaan pääosin etäkanavien kautta. Potilaalla on mahdollisuus henkilökohtaiseen tapaamiseen potilasasiavastaavan kanssa, mikäli tilanne sitä edellyttää.



Kuvio 6. Yhteydenottotapa potilasasiavastaavaan perusterveydenhuollossa vuonna 2025.

26.2.2026

---

Yhteydenotoista yli puolet oli ensikontakteja. Useimmiten yhteydenottaja oli potilas. Yhteydenotoista suurin osa liittyi perusterveydenhuollon päivystystoimintaan ja lääkäri- ja hoitaja vastaanottopalveluihin. Toistuvia uusintayhteydenottoja tekivät eniten potilaat, jotka käyttivät paljon terveystieteiden vastanottopalveluja.

## 2.2 Perusterveydenhuollon potilaan aseman ja oikeuksien edistäminen

Potilasasiavastaavan työssä korostuivat erityisesti potilaan hoitoon pääsyn haasteet. Yhteyttä ottaneilla potilailla on ollut vaikeuksia saada yhteyttä sote-keskukseen sekä päästä kiirettömään hoitoon ja hammashoitoon. Hammashoidossa esiin nousivat hammastarkastuksen pitkät odotusajat. Yhteydenottoja tuli myös potilailta, joilta vaaditaan suun terveyden olevan kunnossa ennen kirurgista toimenpidettä. Epätietoisuus hoitoon pääsystä koettiin raskaana. Hyvinvointialueen on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, jos hoitoon pääsyn enimmäisajat on ylitetty.

Lääkärinlausuntojen saaminen on viivästynyt, mikä on aiheuttanut potilaille haittoja, kuten Kelan etuuksien katkeamista tai v päätöstä vaille jäämistä, kuntoutuksen keskeytymistä ja taloudellisia haasteita. Kiireelliseen hoitoon pääsy on toteutunut pääsääntöisesti hyvin.

Paljon palveluja käyttäville potilaille omalääkäripalvelun toimivuus voisi selkeyttää palvelupolkua. Potilaan tiedonsaannin lisääminen on tärkeä osa terveydenhuollon ammattilaisten ja palveluiden toimintaa. Potilaan tulee aina saada arvio siitä, milloin hän voi päästä lääkäriin. Aika-arvio hoitoon pääsystä rauhoittaa potilasta. Potilaat ovat myös kysyneet mahdollisuudesta saada palveluseteli ja hakeutua hoitoon muualle hoitokuun ylityttyä.

Asiakkaalla on mahdollisuus henkilökohtaiseen tapaamiseen asiavastaavan kanssa, joko asiakkaan kotona tai toimistolla, mikäli asiakkaan tilanne sitä edellyttää. Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiavastaavien työtilat sijoittuivat Kuopioon, lisaan ja Rautavaaralle. Hyvinvointialueella on siirretty kustannusvaikuttavaan toimintaan ja suositaan palvelujen järjestämistä etäyhteyksin. Lähitapaamisiin ja kotikäynteihin on luotu tapaamiskriteerit, jotta hyvinvointialueen asukkaat olisivat yhdenvertaisessa asemassa. Yhteydenvertaisuus ei toteudu, koska asiakkaiden lähtökohdat ovat keskenään hyvin erilaiset. Auton käyttö, omaisten tuki liikkumisessa ja taloudelliset edellytykset vaikuttavat mahdollisuuteen asioida asiavastaavien toimistolla. Jatkossa myös hyvinvointialueen reuna-alueiden (hyvinvointialueen laidoilla olevat kunnat) asukkaiden sosiaali- ja potilasasiavastaavapalvelut tulisi turvata esim. yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa. Kun ihmisiä kannustetaan digitaalisten palvelujen

26.2.2026

---

käyttöön, on samalla tarjottava opastusta. On varmistettava tuki niille, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluja.

### 2.3 Yksityiset terveyspalveluiden tuottajat

Pohjois-Savon hyvinvointialueella toimivista yksityisiin terveyspalveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli 105. Yli 65-vuotta täyttäneillä asiakkailla on ollut mahdollisuus hakeutua suoraan yksityisen yleislääkärin vastaanotolle ja maksaa käynnistä enintään julkisen perusterveydenhuollon asiakasmaksun verran. Kyseessä on niin sanottu 1.9.2025 alkanut valinnanvapauskokeilu mikä päättyy 31.12.2027. Valinnanvapauskokeiluun liittyvät kysymykset näkyivät jonkin verran vastaanottopalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa. Kohderyhmään kuuluvia asiakkaita informoitiin valinnanvapauskokeiluun liittyvistä asioista. Tämä saattoi lisätä myös jonkin verran yksityisiä terveyspalveluja koskevia yhteydenottomääriä.

## 3 SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN

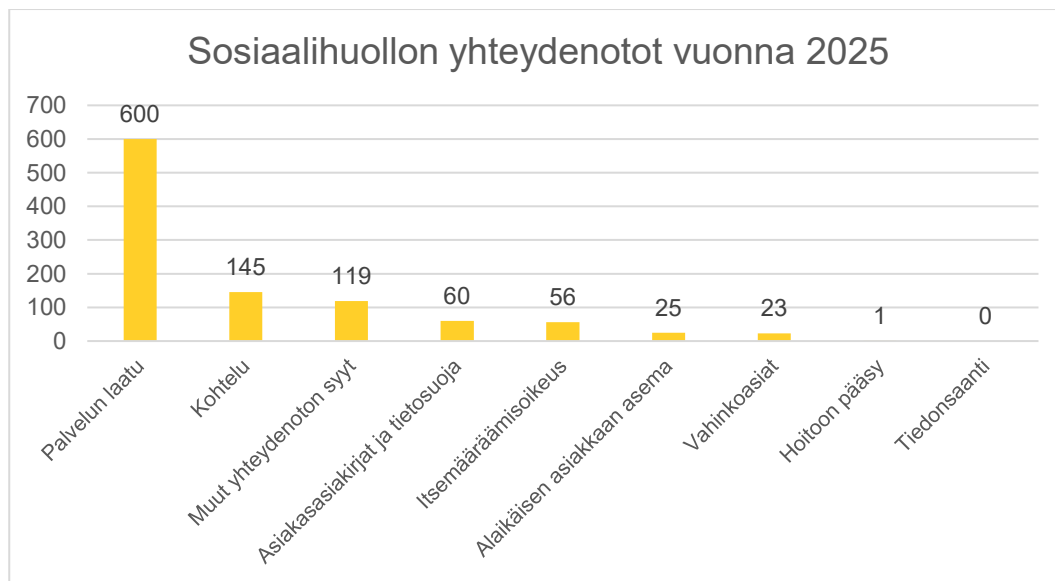
Sosiaaliasiavastaavan tehtävät ovat lakisääteisiä (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023). Tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä *sosiaalihuollon asiakaslaki*, ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna viireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

26.2.2026

### 3.1 Sosiaalihuoltoon liittyvät yhteydenotot ja työskentely

Sosiaalihuollon yhteydenottoja toteutui vuonna 2025 yhteensä 831 kpl, vuosina 2024 (827kpl) ja vuonna 2023 (854 kpl). Johtuen tilastoitavien tietojen vaihtumisesta sekä raportoinnin keskeneräisyydestä, ei yhteydenottoja saada luokiteltua kaikilta osin vertailukelpoisesti aiempiin vuosiin nähden. Sosiaalihuollon yhteydenotoista suurin osa liittyi palvelun laatuun.

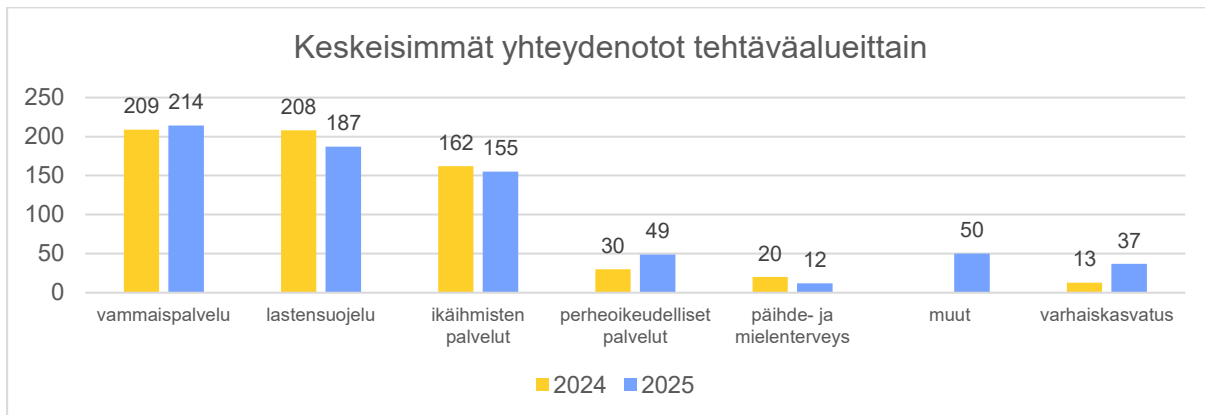


Kuvio 7. Sosiaalihuollon yhteydenottojen syyt 2025

Yhteydenotot jakoutuivat tehtäväalueittain vuonna 2025 seuraavasti (suluissa vertailutieto vuodelta 2024, jos se on vertailukelpoinen):

- vammaispalvelu 214 (209)
- lastensuojelu 187 (208)
- ikäihmisten palvelut 155 (162)
- perheoikeudelliset palvelut 49 (30)
- päihde ja mielenterveys 12 (20)
- muut 50
- varhaiskasvatus 37 (13)

26.2.2026



Kuvio 8. Yhteydenottojen kohteet

Sosiaaliasiavastaavan työssä korostuivat asiakkaan ohjaus, informointi hyvinvointialueen toiminnoista, muistutus- ja kanteluneuvonta, sovittelu ja muu oikeusturvaneuvonta. Sovittelu toteutui osallistumisina asiakasneuvotteluihin ja kuulemistilaisuuksiin. Useimmin osallistumispyyntö tulee asiakkaalta, kun hän on mielestään kokenut epäasiallista kohtelua tai että ei ole tullut kuulluksi. Muu oikeusturvaneuvonta sisälsi mm. neuvonnan huostaanottohakemuksen käsittelystä hallintotuomioistuimissa, neuvontaa häätö- ja rikosasioissa, ohjausta oikeusavun palveluihin ja informointia kansalaisen käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista myös muissa kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asioissa.

### 3.2 Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien edistäminen

Sosiaaliasiavastaavien työssä on havaittu kuluneen vuoden aikana uuden vammaispalvelulain soveltamisen vaikeudet ja eriävät näkemykset palveluiden ja toimenpiteiden järjestämisen tulkinnoista eri palvelualueiden välillä. Osin on ollut nähtävissä jopa eri palvelualueiden välistä jännitettä ja osioptimointia. Menettely murentaa luottamuksen suojan ja oikeutettujen odotusten suojan periaatetta. Asiakkaalla on oikeus odottaa viranomaisen toiminnan jatkuvuuteen ja pysyvyyteen. Hallituksen esityksessä vammaispalvelulaista tätä seikkaa korostettiin erityisesti lasten ja nuorten palveluiden järjestämisessä.

Kun asiakkaan palvelutarve ei suoraan tule tyydytettyä jonkin palvelualueen palvelutarjonnan kautta, asiakkaan tilanteesta tulisi pystyä nykyistä paremmin kantamaan kokonaisvastuu ja vastuutaho tulisi määritellä nykyistä paremmin. Asiakkaan palvelutarve ei poistu kielteisellä päätöksellä ja varsinkin kriittisissä tilanteissa täytyisi pystyä osoittamaan korvaava palvelu tai tapa toimia. Useiden palvelualueiden palveluja tarvitsevat asiakkaiden tilanteen ja avuntarpeeseen vastaamiseen on edellytettävä parempaa yhteistyötä ja vahvempaa kokonaisvastuun ottamista.

26.2.2026

---

Koska asiakkaalla ei välttämättä ole käsitystä ja tietoa palvelukokonaisuudesta, siihen liittyvästä lainsäädännöstä ja paikallisista ohjeista ja käytännöistä, palvelualueen yli ulottuva neuvonta ja asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen korostuvat toiminnassa.

Asiakirjapyyntöjen toteuttamisessa on edelleen esiintynyt viiveitä. Yksittäisiä palautteita asiakkailta on tullut sähköisen asioinnin toimimattomuudesta tilanteissa, joissa asiakkaalle ei ole tullut järjestelmästä välitöntä ilmoitusta. Tilanne on usein selvinnyt vasta asiakkaan ollessa uudelleen yhteydessä.

Asiakaspalvelun puhelinajojen riittävyttä tulisi edelleen tarkastella. Edelleen erityisesti lastenvalvojen riittämättömiksi koetuista puhelinajoista tuli palautteita.

### 3.3 Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot

Yhteydenottoja varhaiskasvatuksesta vuonna 2025 oli 37 kpl (vuonna 2024 13 kpl ja vuonna 2023 12 kpl). Yhteydenottojen lukumäärän muutosta selittää kuntien järjestämä tiedotus ja informointi sosiaaliasiavastaava palvelusta. Yhteydenottoja tuli vain neljästä kunnasta. Valtaosassa varhaiskasvatukseen liittyvistä yhteydenotoista yhteydenottaja sai neuvontaa muistutuksen jättämisestä.

## 4 ASIAVASTAAVIEN TYÖN KEHITTÄMINEN, HAASTEET JA TULEVAISUUDEN SUUNNITELMAT

Potilasasiavastaavien työn jatkuva tarkastelu ja kehittäminen on tärkeää, sillä työ heijastuu suoraan asiakastyöhön laatuun. Asiavastaavien kouluttautuminen ja verkostoituminen on tärkeää. Hyvinvointialueen taloustilanteen vuoksi koulutus- ja matkakuluihin on vähän rahaa suhteessa tarpeeseen ja koulutusten tulee tapahtua pääsääntöisesti etäyhteyksin. Ammatitaidon kehittäminen koetaan haastavana. Koulutuksiin on osallistuttu Teams -yhteyksin sekä osallistuttu potilasasiavastaavien että asiavastaavien vastuuhenkilöiden valtakunnalliseen verkostoon.

**Vuonna 2025** asiavastaavien työtä kehitettiin seuraavissa asioissa:

- Palvelutuotanto-kumppanuusmalli alkoi. Palvelutuotannon kanssa lähdettiin kehittämään palvelutuotannon ja asiavastaavien yhteistyötä, jotta palvelualue voi hyödyntää tilastotietoa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämisessä.



26.2.2026

---

- Viestintäsuunnitelman aloitus, jotta asiavastaavien viestinnästä tulee yhä suunnitelmallisempaa ja asiakaslähtöisempää.
- Asiavastaavien työohjeet päivitettiin, jotta tapaamisiin, kotikäynteihin ja sijaistuksiin on yhtenäiset käytännöt, mitkä takaavat hyvinvointialueen asiakkaiden tasapuolisen palvelun.

**Vuoden 2026 haasteena** on sujuva arki neljällä työntekijällä aiemman kuuden sijaan. Vähentyneellä henkilöstöressurssilla on luotava toimintavarmuuden takaava arki, jotta laki-sääteinen perustehtävä hoidetaan ja työn kehittäminen sekä potilaiden ja asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehittymisen parantaminen mahdollistuu.

**Vuoden 2026 työn kehittämisen** tavoitteena on:

- Työohjeiden edelleen kehittäminen. Keskinäisiä työtapoja on yhtenäistettävä, jotta asiakkaat saavat yhä tasapuolisempaa palvelua työntekijästä riippumatta.
- Viestintäsuunnitelman loppuun saattaminen ja viestinnän toteuttamista viestintäsuunnitelman mukaisesti mm. Asiavastaavat jatkavat asiakkaan ja potilaan oikeuksista ja asiavaataavatoiminnasta tiedottamista.
- Arkistointiohjelman käyttöönotto, asiakkaan palvelupolun seuraamisen turvaamiseksi.
- Osallistumista valtakunnalliseen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteistyöhön jatketaan.
- Potilasasiavastaavien yhden numeron mahdollinen käyttöönotto ja tiedottaminen
- Kumppanuusmalli- työskentelyn syventäminen raportoinnin mahdollistumisen myötä.