

Tiivistelmä potilas- ja sosiaaliasiavastaavan vuosiselvityksestä 2025

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Elina Tikka

10.4.2026



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Johdanto

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan toiminta siirtyi 1.1.2025 liikkeenluovutuksena Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy:ltä Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle. Asiavastaavatoimintaan varattu henkilöresurssi on yhteensä 1,6 henkilötyövuotta. Vuoden 2025 aikana potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävää hoiti pääosin yksi henkilö (1 htv). Tehtävä sijoittuu Etelä-Karjalan hyvinvointialueella strategia, laatu ja valvonta - kokonaisuuteen. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien esihenkilönä toimii omavalvontapäällikkö ja toiminnan vastuuhenkilönä strategia- ja hallintopäällikkö.
- Vuoden 2025 aikana potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteensä 678 tapauskohtaista yhteydenottoa. Näistä 521 koski terveydenhuoltoa ja 157 sosiaalihuoltoa. Varhaiskasvatuksen palveluihin liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan. Yhteydenottojen kirjaaminen ja tilastointi on vuoden 2025 alusta alkaen tehty uuteen Potrasamra-järjestelmään, mikä samalla selkeytti käytäntöjä siten, että kaikki yhteydenotot kirjataan ainoastaan tapauskohtaisesti. Tämän muutoksen seurauksena yhteydenottojen määrä näyttää jonkin verran pienemmältä kuin aiempina vuosina. Mikäli kaikki saapuneet yhteydenotot olisi tilastoitu erillisinä yhteydenottoina, lukumäärä olisi ollut huomattavasti suurempi. Yhteydenotolla tarkoitetaan vastaanotettua puhelua tai sähköpostiviestiä.
- Tämä tiivistelmä kuvaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavan vuosiselvityksen keskeiset havainnot ja ilmiöt vuoden 2025 yhteydenotoista, erityisesti potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien näkökulmasta. Suurin osa yhteydenotoista liittyi hoidon ja palvelun toteuttamiseen, kohteluun ja vuorovaikutukseen, potilasvahinkoepäilyihin sekä yleiseen tiedontarpeeseen. Terveydenhuollon osalta yhteydenotot kohdistuivat useimmin erikoissairaanhoidon, erityisesti päivystykseen, ortopediaan ja kirurgiaan, sekä muutoin hyvinvointiasemien vastaanottoihin, mielenterveyspalveluihin ja suun terveydenhuoltoon. Sosiaalihuollossa yhteydenottoja tuli eniten liittyen ikääntyneiden palveluihin, perhepalveluihin, mielenterveys- ja riippuvuus palveluihin sekä työikäisten palveluihin.

Tiivistelmä potilas- ja sosiaali- asiavastaavalle tulleista yhteydenotoista vuonna 2025 1/3

Yhteydenotot vuonna 2025 n=678

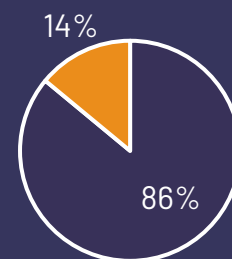
Terveydenhuollon yhteydenotot n=521 liittyivät eniten

- Hoidon/palvelun toteuttamiseen (28 %), potilasvahinkoepäilyihin (16 %), kohteluun/vuorovaikutukseen (15 %) sekä yleiseen tiedontarpeeseen (9%) liittyvään tyytymättömyyteen
- Yhteydenotot liittyivät yleisimmin erikoissairaanhoidon (61%) jossa eniten päivystykseen (12 %), ortopediaan (8 %), kirurgiaan (6 %). Muutoin hyvinvointiasemien vastaanottoihin (10%), mielenterveyspalveluihin (8%), kuntoutuksen palveluihin (7%) ja suun terveydenhuoltoon (6%).

Sosiaalihuollon yhteydenotot n=157 liittyivät eniten

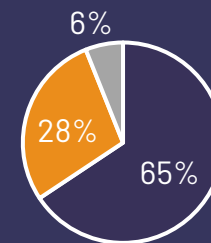
- Hoidon/palvelun toteuttamiseen (24%), yleiseen tiedontarpeeseen (16%), itsemääräämisoikeuteen (11%) ja kohteluun/vuorovaikutukseen (9%) liittyvään tyytymättömyyteen
- Yhteydenotot liittyivät yleisimmin ikääntyneiden palveluihin (29%), perhepalveluihin (18%), mielenterveys- ja riippuvuuspalveluihin (12%), vammaispalveluihin (10%) sekä työikäisten palveluihin (8%).

Kontaktit



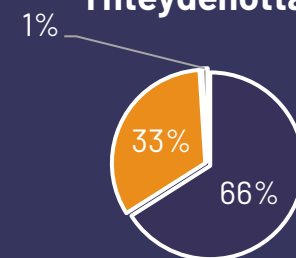
□ Ensikontakti
■ Uusintakontakti

Yhteydenottotapa



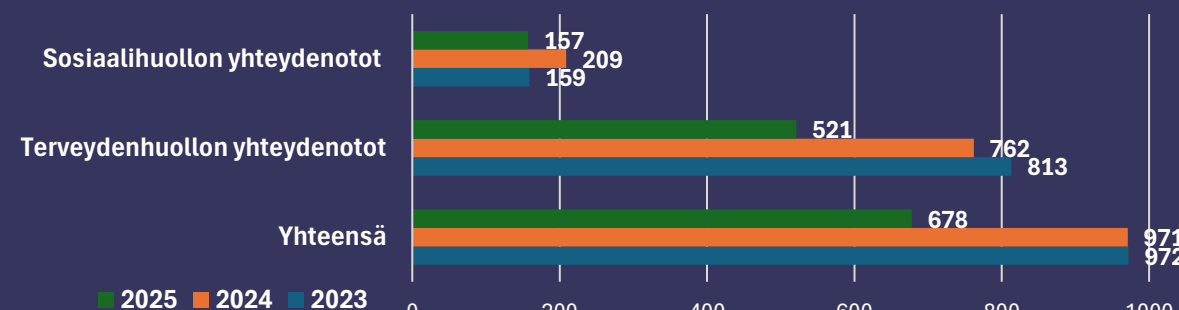
□ Puhelin
■ Sähköposti
■ Tapaamisia

Yhteydenottaja



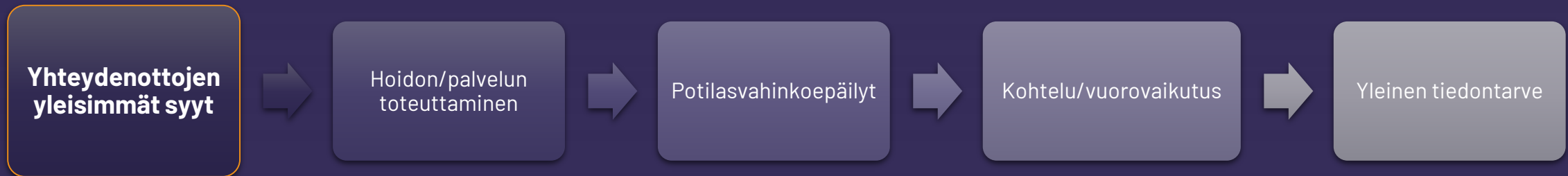
□ Asiakas
■ Omainen/edunvalvoja
■ Henkilöstö

Yhteydenottomäärien vertailua 2023-2025



Tiivistelmä potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle tulleista yhteydenotoista vuonna 2025 2/3

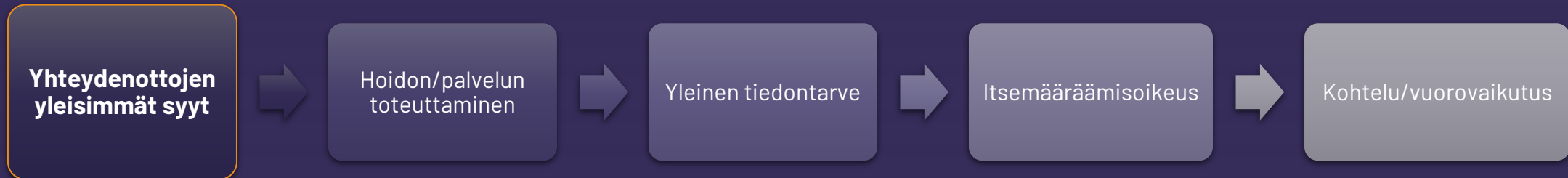
TERVEYDENHUOLTO n=521



- Koettu, ettei (riittävästi) keskitytä asiakkaan nykyhetkeen -> koetaan oireiden vähättelyä tai sivuuttelua ja kuulluksi tuleminen/vuorovaikutus koettu haasteelliseksi, joskus jopa puutteelliseksi
- Käyntien/tapaamisten/vastaanottojen sisällöt; asiakas kokenut olevansa ikään kuin sivuroolissa niissä
- Aidon kohtaamisen koettu olevan puutteellista asiakkaan vaikeassa hetkessä
- Tiedonkulun haasteet; esimerkiksi hoitosuunnitelmissa tai jatkohoito-ohjeissa koettu epäselvyyksiä
- Ei puhuta ns. yhteistä kieltä → ammattikieltä ei sanoteta asiakkaalle riittävästi
- Kielelliset haasteet esimerkiksi lääkärivastaanotolla
- Asiavirheet potilaskirjauksissa
- Potilasvahinkoepäilyt esimerkiksi toimenpiteiden myötä tai viiveet oikea-aikaisen hoidon saamisessa
- Asiakkaiden turhautuneisuus jonottaessaan omaa vuoroaan toimenpiteeseen → läheteiden eteneminen koettu hitaaksi
- Hoidon tarpeen arvioon pääsy koettu jokseenkin haastavaksi
- Hoitoprosessien sisällöt jokseenkin koettu epäselvinä

Tiivistelmä potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle tulleista yhteydenotoista vuonna 2025 3/3

SOSIAALIHUOLTO n=157



- Palveluprosessien sisällöissä koettu epäselvyyksiä
- Asioita tai tehtyjä päätöksiä ei olla koettu perustellun asiakkaalle riittävästi
- Tyytymättömyyttä palveluiden saatavuuteen, oikea-aikaisuuteen ja riittävyteen suhteessa asiakkaan kokemaan tarpeeseen
- Koettu kohtaamisen ja vuorovaikutuksen haasteita erityisesti asiakkaan huonona hetkenä
- Hoidon/palvelutarpeenarvioihin koettu haasteellisena päästä → esimerkiksi riippuvuuspalvelut, lastensuojelu
- Ikääntyneiden palvelutarpeenarviot koettu prosessina haasteellisiksi ja osin epäoikeudenmukaisiksikin; päätöksiin tyytymättömyys
- Palveluiden laadun koettu huonontuneen yleisesti