

Keski-Suomen hyvinvointialue Yksilöasiainjaoston 2025 vuosikooste

Yksilöasiainjaosto 1.1.-31.5.2025

Keski-Suomen hyvinvointialueen yksilöasiainjaosto

- Hyötyläinen Juha puheenjohtaja
- Pernu Ilkka varapuheenjohtaja
- Asp-Dalfidan Katri jäsen
- Ikkala Päivi jäsen
- Mattila Samuli jäsen
- Mäki Tapani jäsen
- Ruth Katri jäsen
- Leppänen Lea varajäsen
- Seppälä Michelle varajäsen
- Kaistinen Juha varajäsen
- Peränen Elina varajäsen
- Leino Sami varajäsen
- Ahlgren Jyrki varajäsen
- Aho Marianne varajäsen

Muut läsnäolijat

- Paahto Marena esittelijä, sosiaalihuollon johtaja
- Kemppainen Sari hallintoylilääkäri
- Urpilainen Arja pöytäkirjanpitäjä, hallinnon asiantuntija
- Tollet Jan hyvinvointialuejohtaja
- Aula Maria Kaisa aluehallituksen puheenjohtaja

Yksilöasiainjaosto 1.6.2025 alkaen

Keski-Suomen hyvinvointialueen yksilöasiainjaosto

- Vanhala Mauno puheenjohtaja
- Peltonen Tuula varapuheenjohtaja
- Koikkalainen Marianne jäsen
- Mattila Samuli (1.12.2025 alkaen) jäsen
- Saukko Jarno jäsen
- Ruth Katri (30.11.2025 saakka) jäsen
- Kananen Emmili varajäsen
- Routila Johannes varajäsen
- Hietala Janita varajäsen
- Järvelin Iiro varajäsen
- Jäntti Sinikka varajäsen

Muut läsnäolijat

- Paahto Marena esittelijä, sosiaalihuollon johtaja
- Kemppainen Sari hallintoylilääkäri
- Urpilainen Arja pöytäkirjanpitäjä, hallinnon asiantuntija
- Tollet Jan hyvinvointialuejohtaja (28.10.2025 saakka)
- Kallimo Kati vt. hyvinvointialuejohtaja
- Aula Maria Kaisa aluehallituksen puheenjohtaja (3.11.2025 saakka)
- Ylälehto Jani aluehallituksen puheenjohtaja

Kokouksiin voidaan kutsua eri palvelualueiden asiantuntijoita tarpeen mukaan.

Yksilöasiainjaoston kokoukset 2025

- Yksilöasiainjaosto kokoontui vuonna 2025 11 kertaa alla olevan aikataulun mukaisesti.
- Muistutukset avoimista oikaisuvaatimuksista lähetetään hallintopalvelujen toimesta palveluihin viikkoa ennen aineiston määräaikaa.
- Hallintopalvelut kokoaa esityslistan palveluista saatujen aineistojen pohjalta.
- Listapalaveriin osallistuivat v. 2025 sosiaalihuollon johtaja, hallintoylilääkäri, yksilöasiainjaoston puheenjohtaja sekä sote-hallintopalvelujen hallinnon asiantuntija.
- Esityslista ja liitteet julkaistaan sähköiseen kokoushallintaan viikkoa ennen kokousta.
- Pöytäkirjaotteet päätöksistä lähetetään todisteellisella tiedoksiannolla (Postin saantitodistus) oikaisuvaatimuksen tekijälle tai hänen lailliselle edustajalleen.

	1.1.2023-31.5.2025					1.6.2025-31.12.2026					
	Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu
muistutus palveluihin	10.1.2025	31.1.2025	28.2.2025	28.3.2025	2.5.2025	6.6.2025	1.8.2025	5.9.2025	3.10.2025	31.10.2025	21.11.2025
aineiston dl.	17.1.2025	7.2.2025	7.3.2025	4.4.2025	9.5.2025	13.6.2025	8.8.2025	12.9.2025	10.10.2025	7.11.2025	28.11.2025
listapalaveri	21.1.2025	11.2.2025	11.3.2025	8.4.2025	13.5.2025	17.6.2025	12.8.2025	16.9.2025	14.10.2025	11.11.2025	2.12.2025
lista lähtee	23.1.2025	13.2.2025	13.3.2025	10.4.2025	15.5.2025	23.6.2025	14.8.2025	18.9.2025	16.10.2025	13.11.2025	4.12.2025
kokous	30.1.2025	20.2.2025	20.3.2025	17.4.2025	22.5.2025	27.6.2025	21.8.2025	25.9.2025	23.10.2025	20.11.2025	11.12.2025

Oikaisuvaatimukset 2025

Kokoukset	2025	2024	2023
Yksilöasiainjaoston käsittelemät kokousasiat (sisältää myös vakiopykälät)	410	317	226

Sosiaalihuolto	2025	2024	2023
Saapuneet oikaisuvaatimukset	296	333	153
Käsitellyt oikaisuvaatimukset	237	223	132
Keskimääräinen käsittelyaika (vrk)	58	49	57

Terveydenhuolto	2025	2024	2023
Saapuneet oikaisuvaatimukset	135	98	-
Käsitellyt oikaisuvaatimukset (käsittelyt aloitettiin 14.11.2024)	92	16	-
Keskimääräinen käsittelyaika (vrk)	90	67	-

Oikaisuvaatimukset 2025

Sosiaalihuolto	2025	2024	2023
Oikaisuvaatimus hylättiin	221	213	120
Oikaisuvaatimus hyväksyttiin osittain	1	-	-
Itseoikaisut palveluissa ennen jaostokäsittelyä	46	69	56
Jaoston itseoikaisu	1	-	-
Asia jätettiin tutkimatta (oikaisuvaatimusaikaa ei noudatettu)	9	7	3
Asia palautettiin palveluihin uudelleen käsiteltäväksi	5	6	8
Terveydenhuolto	2025	2024	2023
Oikaisuvaatimus hylättiin	86	13	-
Oikaisuvaatimus hyväksyttiin osittain	1	-	-
Itseoikaisut	42	12	-
Asia jätettiin tutkimatta (oikaisuvaatimusaikaa ei noudatettu)	4	-	-
Asia palautettiin palveluihin uudelleen käsiteltäväksi	1	-	-

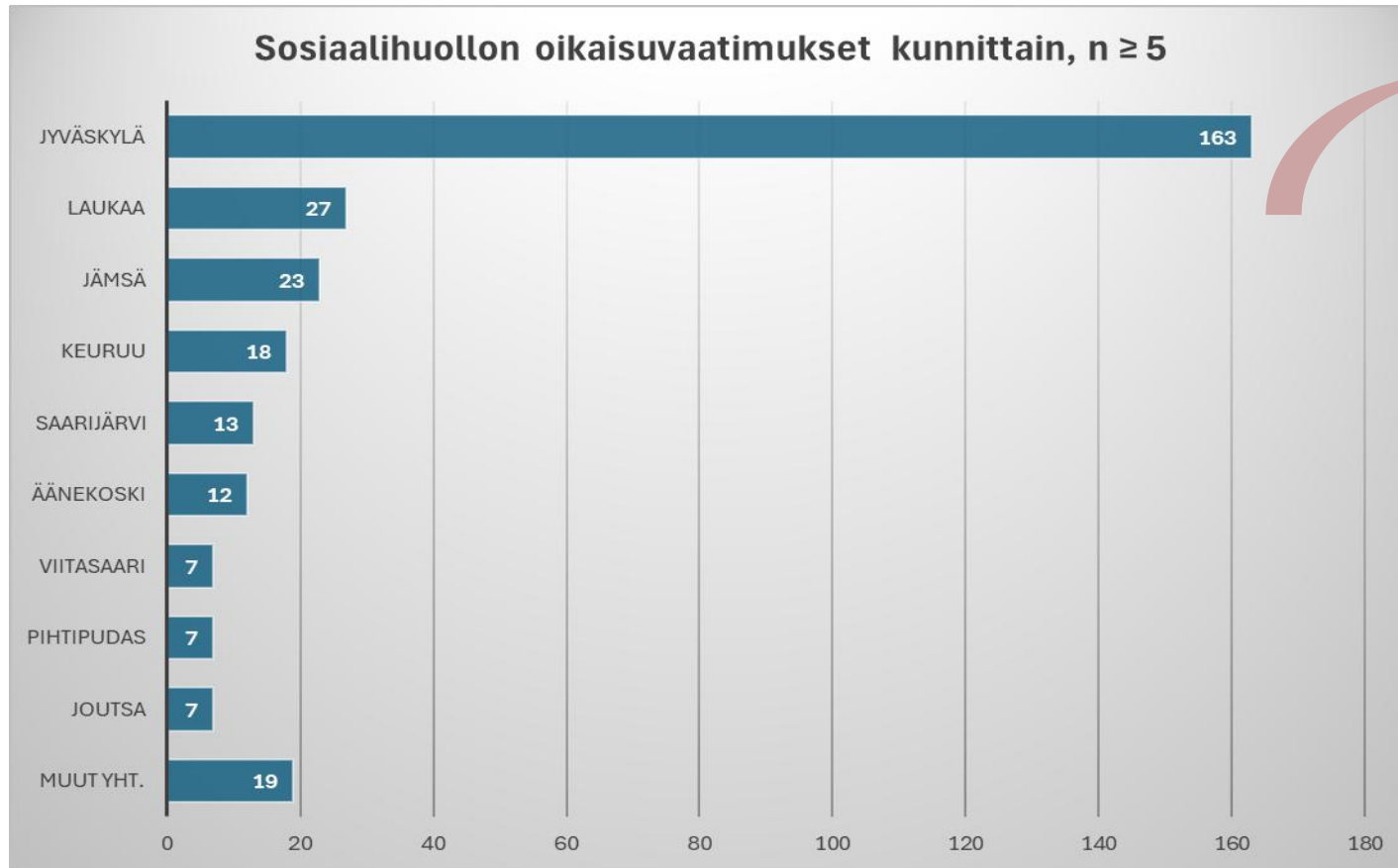
Muutoksenhaku yksilöasiainjaoston päätöksistä 2025

Hallinto-oikeus ja korkein hallinto-oikeus	2025	2024	2023
Vuoden 2025 päätöksistä tehdyt hallintovalitukset (26 sh ja 2 th)	28	33	-
Hallinto-oikeus hylkäsi valituksen	11	12	-
Asian käsittely hallinto-oikeudessa raukesi	-	2	-
Hallinto-oikeus kumosi jaoston päätöksen	1	2	-
Hallinto-oikeus kumosi jaoston päätöksen osittain	1	-	-
Hallinto-oikeus jätti asian tutkimatta	1	-	-
Hallinto-oikeuden päätöksistä haetut valitusluvut korkeimpaan hallinto-oikeuteen	4	3	-
Korkein hallinto-oikeus ei myöntänyt valituslupaa	4	3	-

- **Hallinto-oikeuden käsittelyaika on tällä hetkellä n. 1-2 vuotta**
- **8,5 %:sta jaoston päätöksistä vuonna 2025 valitettiin hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeus ei antanut yhteenkään ratkaisua vuoden 2025 aikana.**

Tilastoja 2025

Sosiaalihuollon saapuneet oikaisuvaatimukset kunnittain 2025

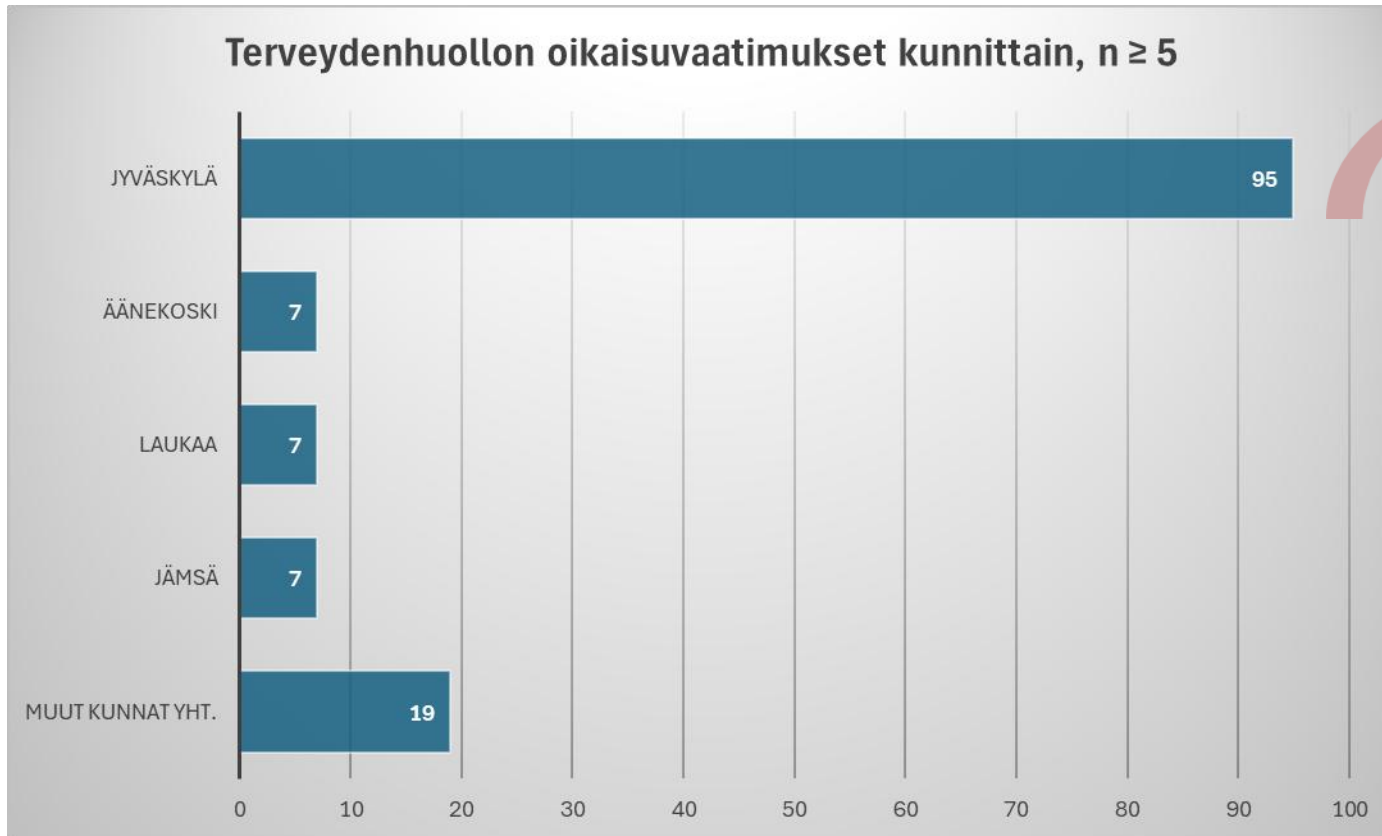


Kokonaismäärä 296 kpl

Jyväskylä	55,1%
Laukaa	9,1%
Jämsä	7,8%
Keuruu	6,1%
Saarijärvi	4,4%
Äänekoski	4,1%
Viitasaari	2,4%
Pihtipudas	2,4%
Joutsa	2,4%
Muut 11 kuntaa yht.	6,4%

Tilastoja 2025

Terveydenhuollon saapuneet oikaisuvaatimukset kunnittain 2025



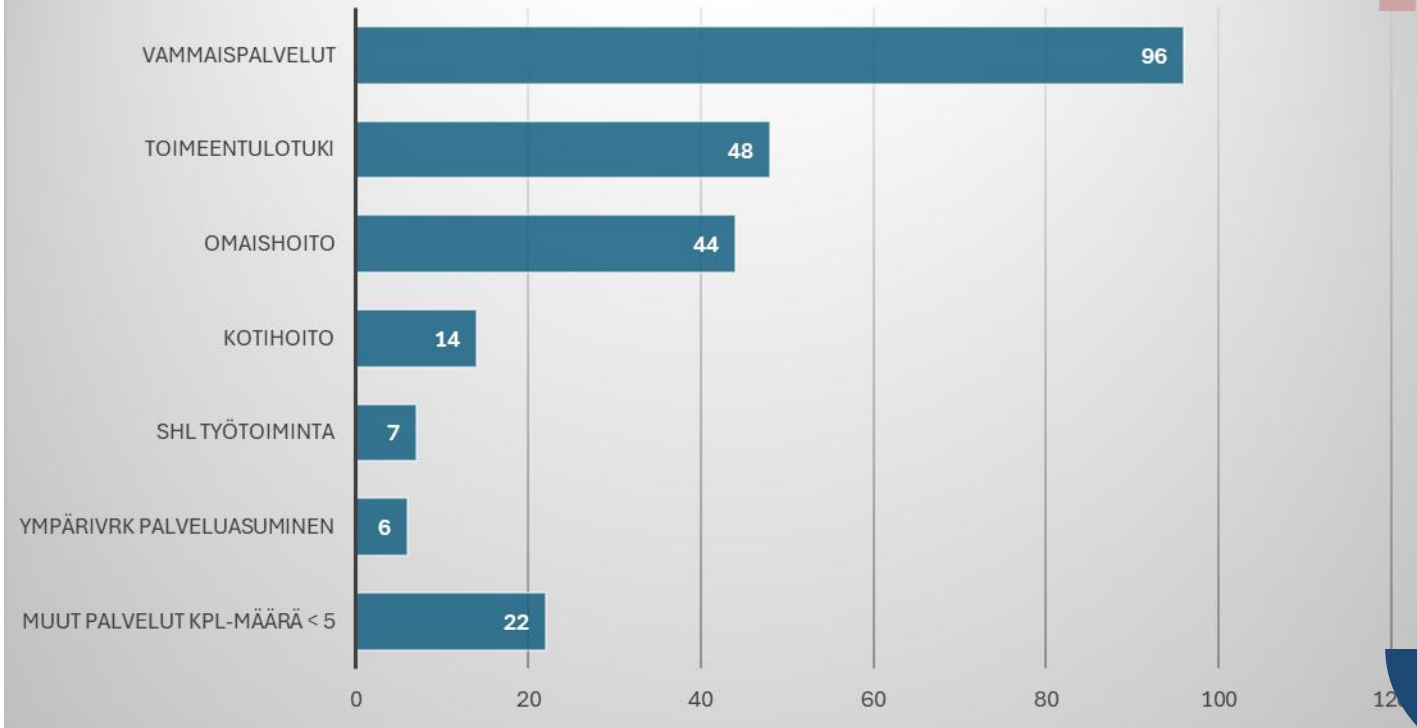
Kokonaismäärä 135 kpl

Jyväskylä	70,4%
Jämsä	5,2%
Laukaa	5,2%
Äänekoski	5,2%
Muut 10 kuntaa yht.	14,1%

Tilastoja 2025

Sosiaalihuollon käsitellyt oikaisuvaatimukset 2025

Jaoston käsittelemät sosiaalihuollon oikaisuvaatimukset 2025



Vammaispalvelut yht. 96 kpl	
VPL henkilökohtainen apu	38
VPL kuljetuspalvelu/liikkumisen tuki	20
VPL lyhytaikainen huolenpito	10
VPL taloudellinen tuki	7
VPL asunnon muutostyö	6
VPL muut kpl-määrä < 5	15

Käsitellyt oikaisuvaatimukset yht. 237 kpl	
Vammaispalvelut	40,3 %
Toimeentulotuki	20,3 %
Omaishoito	18,6 %
Kotihoito	5,9 %
SHL työtoiminta	3,0 %
Ympäristöpalveluasuminen	2,5 %
Muut palvelut kpl-määrä < 5	9,3 %

Tilastoja 2025

Terveydenhuollon käsitellyt oikaisuvaatimukset 2025



Käsitellyt oikaisuvaatimukset yht. 92 kpl

Suun terveydenhuolto	23,9%
Päivystys	14,1%
Aistinelimet	12,0%
Naistentaudit ja synnytykset	9,8%
Avosairaanhoidon vo-palvelut	8,7%
Kirurgia	7,6%
Muut palvelut kpl-määrä < 5	23,9%

Esittelijän havainnot yksilöasiainjaoston toiminnasta ja käsitellyistä asiakokonaisuuksista vuoden 2025 ajalta

- Oikaisuvaatimuksilla esitetään usein myös palvelun laatuun sisältyviä asioita, joihin yksilöasiainjaosto ei ota kantaa, vaan ne käsitellään erillisessä muistutusmenettelyssä. Näissä ilmenee hyvän kohtelun ja asiakkaan osallisuuden/informoinnin merkitys
- Oikaisuvaatimus on yksilön oikeussuojakeino, josta syystä yksilöasiainjaoston käsittelyissä korostuu hyvä hallintomenettely sekä perusteluvollisuus, mikä osaltaan vähentää muutoksenhakua, muistutuksia ja kanteluja.
- Asiakkaat hakevat muutoksia myös niihin päätöksiin, joiden ratkaiseminen kuuluu KELA:lle osana perustoimeentulotuen myöntämistä. Nämä on kuitenkin käsiteltävä, koska ne on usein siirretty hyvinvointialueelle täydentävänä tai ennaltaehkäisevänä toimeentulotukena käsiteltäväksi.
- Perustoimeentulotuen ja ennaltaehkäisevän sekä täydentävän toimeentulotuen myöntäminen kahden eri organisaation taholta on haasteellista ja vaatii myös tiivistä yhteistyötä KELA:n ja hyvinvointialueen kesken
- Yksilöasiainjaostossa käsitellyillä oikaisuvaatimuksilla näkyy aikuissosiaalityön avustuksien sopeutukset sekä tiukentuneet myöntämisen perusteet
- päätösten perusteluissa erityisiä perusteita olla myöntämättä palvelua tai avustusta tulee erityisesti avata
- Edelleen oikaisuvaatimuksilla näkyy asumiskustannusten vaikutukset kuntakohtaisten kohtuullisten asumiskustannusten osalta – toimeentuloturvaa koskevissa oikaisuvaatimuksissa haastaa eri asiat suhteessa kaupungissa tai maaseudulla elämiseen

Esittelijän havainnot yksilöasiainjaoston toiminnasta ja käsitellyistä asiakokonaisuuksista vuoden 2025 ajalta

- Vammaispalveluita koskevien oikaisuvaatimusten määrä on odotetusti kasvanut vammaispalvelulainsäädännön uudistuksen ja soveltamisen vuoksi
- Erityisesti tämä on näkynyt monialaisen yhteistyön haasteina ja asiakkaan informointivelvollisuudessa
- oikaisuvaatimuksissa on korostuneet päivä- ja työtoiminnan muutokset
- Oikaisuvaatimusten käsittelyssä arvioidaan myös kilpailutuksen ja hankintalain suhdetta yksilökohtaisen asian arviointiin ja päätöksentekoon
- omaishoidon tuen myöntämisen perusteet ja katkos omaishoidon tuen myöntämisessä näkyi oikaisuvaatimuksilla erityisesti suhteessa vammaispalveluihin
- Ikääntyneiden palveluista esille on noussut myös kotihoidon ja asumispalveluiden päätökset sekä myöntämisen perusteet – nämä oikaisuvaatimukset usein läheisten ja omaisten tekemiä oikaisuvaatimuksia suhteessa kokemukseen palvelun riittävydestä
- Lasten, nuorten ja perheiden palveluista käsitellyt oikaisuvaatimukset ovat sisältäneet myös paljon asiakasprosessiin liittyviä huomioita – asiakkaat eivät välttämättä tunnista sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain välistä yhdyspintaa ja palveluiden vapaaehtoisuutta

Yksilöasiainjaoston havainnot ja palvelujärjestelmän kehittämistarpeet

- Hyvinvointialueella tehdään vuosittain kymmeniätuhansia yksilöitä koskevia päätöksiä. Yksilöasiainjaostossa käsiteltävien asioiden määrä on tästä kokonaisuudesta varsin pieni. Suurimmasta osasta päätöksiä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat eivät ole hakeneet muutosta. Tämä kertoo myös hyvinvointialueen palveluiden onnistumisista.
- Lähtökohtaisesti viranhaltijoiden päätöksenteon ja oikaisuvaatimusten valmistelun olevan asianmukaista ja molempien oikeusperustaisuuteen sekä oikeasuuntaiseen arviointiin voi luottaa.
- Oikaisuvaatimus on yksilön oikeus, josta syystä koskaan ei voida olla tilanteessa, jossa niitä ei syntyisi tai käsiteltäisi.
- Yksilöasiainjaoston yksilöitä koskevista toistuvista havainnoista nousee jaoston jäsenten kautta yleistettävää tietoa päätöksentekoon. Tällä tavoin koettiin voitavan vaikuttaa myös hyvinvointialueella tehtäviin laajempiin poliittisiin linjauksiin ja päätöksiin.
- Yksilöasiainjaoston toimintaan vuonna 2025 vaikutti valtuustokauden vaihtuminen sekä puheenjohtaja ja jäsenmuutokset
- Yksilöasiainjaostossa käsiteltyjen asioiden määrä jatkoi kasvuaan, yhdessä kokouksessa käsitellään noin 40 yksilöasiaa, jokaiseen asiaan perehdytään huolehtien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta
- Asioiden käsittely vaatii tarkkaa ja jatkuvaa valmistelua, asioihin perehtymistä ennen kokousta sekä tiivistä kokousmenettelyä. Kokouksissa huolehditaan hallintomenettelyn mukaisesta toiminnasta ja hyvän hallinnon periaatteista.
- Esittelyä ja puheenjohtamista pidettiin toimivana ja sopivan tiiviinä, keskustelulle, kysymyksille sekä asioiden koostamiselle jää tarvittaessa aikaa.

Yksilöasiainjaoston havainnot ja palvelujärjestelmän kehittämistarpeet

- Yksilöasiainjaosto toivoo eri hyvinvointialueiden välistä selvitystä yksilöasioiden käsittelyistä, asioiden käsittelymääristä sekä niiden sisällöllisestä jakautumisesta. Tietoa kaivattiin hyvinvointialueen toiminnanohjausta varten sekä yksilöasiainjaostosta nousevien ilmiöiden tarkastelemiseksi.
- Kotiin vietäviä palveluita tulee edelleen kehittää yhteistyössä kuntien kanssa. Ikääntyneiden palvelutarpeisiin ja turvattomuuden kokemuksiin pitäisi pystyä vastaamaan siten, että ikääntyneiden asuminen omassa kodissaan onnistuisi mahdollisimman pitkään. Asiaan tulee kiinnittää erityistä huomiota palveluverkon toimipisteiden karsimisen vuoksi.
- Terveystuon tasasuuruisten asiakasmaksujen alentamisen tai poistamisen suhteen tarvittaisiin edelleen hyvinvointialueelta ohjauksen ja asiakasmaksuohjeen tarkastelua. Tulisi selvittää, mikä olisi kustannusvaikutus, jos terveydenhuollon tasasuuruisten maksujen osalta maksuja alennettaisiin tai poistettaisiin toimeentulon tai elatusvelvollisuuden vaarantuessa. Jos asiakasmaksua ei näissä tilanteissa alenneta tai poisteta, siirtyvät kustannukset joka tapauksessa osin hyvinvointialueen ennaltaehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen kustannuksiin.
- Suurin osa tasasuuruisten asiakasmaksujen alentamis- tai poistamispyynnöistä koskee asiakkaan kokemusta palvelun huonosta laadusta, mikä ei ole asiakasmaksun alentamisen peruste. Tästä näkökulmasta toivotaan edelleen asiakkaiden informoimisen lisäämistä siten, että oikaisuvaatimusten määrää saataisiin vähentymään.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2025

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta ja selvityksen käsittely hyvinvointialueella

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan tarkoitus on neuvoa ja tukea asiakkaita ja potilaita heidän oikeuksiinsa liittyvissä asioissa sekä auttaa muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä.
- Asiavastaavan tehtävät on lailla säädetty:
 - neuvoo asiakasta, potilasta tai läheisiä potilaslain, sosiaalihuollon asiakaslain ja varhaiskasvatustalain **soveltamiseen** liittyvissä asioissa
 - neuvoo ja tarvittaessa **avustaa muistutuksen tekemisessä**
 - **neuvoo, miten oikeusturvaan liittyvä asia** (esim. kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus sekä potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus) **pannaan vireille toimivaltaisessa viranomaisessa**
 - **kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa oikeuksien ja aseman kehitystä**
- Asiavastaavatoimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, “asiavastaavalaki”), joka tuli voimaan 1.1.2024. Ennen tätä sosiaaliasiameiostoimintaa sääti sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) ja potilasasiameiostoimintaa potilaslaki (785/1992).
- Selvityksen tehtävä on koota vuoden yhteydenotot ja keskeiset havainnot toiminnan kehittämisen tueksi.
- Keski-Suomen hyvinvointialueen hallintosäännön mukaisesti yksilöasiainjaosto käsittelee sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitykset ja antaa niistä lausunnon aluehallitukselle

Keski-Suomen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta suhteessa muihin hyvinvointialueisiin ja Helsingin kaupunkiin / HUS

- Tilastointi on haasteellista, koska kansallista yhteistä sopimusta tilastointitavasta ei ole. Osalla hyvinvointialueita tilastointi perustuu asiapohjaiseen asian tilastointiin, kun taas toisilla hyvinvointialueilla jokainen yhteydenotto tilastoidaan erikseen
- Keski-Suomessa yhteydenottoja oli sosiaalihuollosta 535, varhaiskasvatuksesta 6 ja terveydenhuollosta 1429
 - sosiaalihuollon yhteydenottoja tuli muuhun maahan verrattuna keskiarvoa enemmän, terveydenhuollon asioita vähemmän ja varhaiskasvatus oli keskiarvon tasolla.
- Asiavastaavia työskentelee alueilla yhdestä kahdeksaan vastaavaa (keskiarvo 3,2).
- Asukkaita asiavastaavaa kohti on keskimäärin 75000
- Keski-Suomessa kolmella asiavastaavalla asukkaita on noin 91 000/asiavastaava.

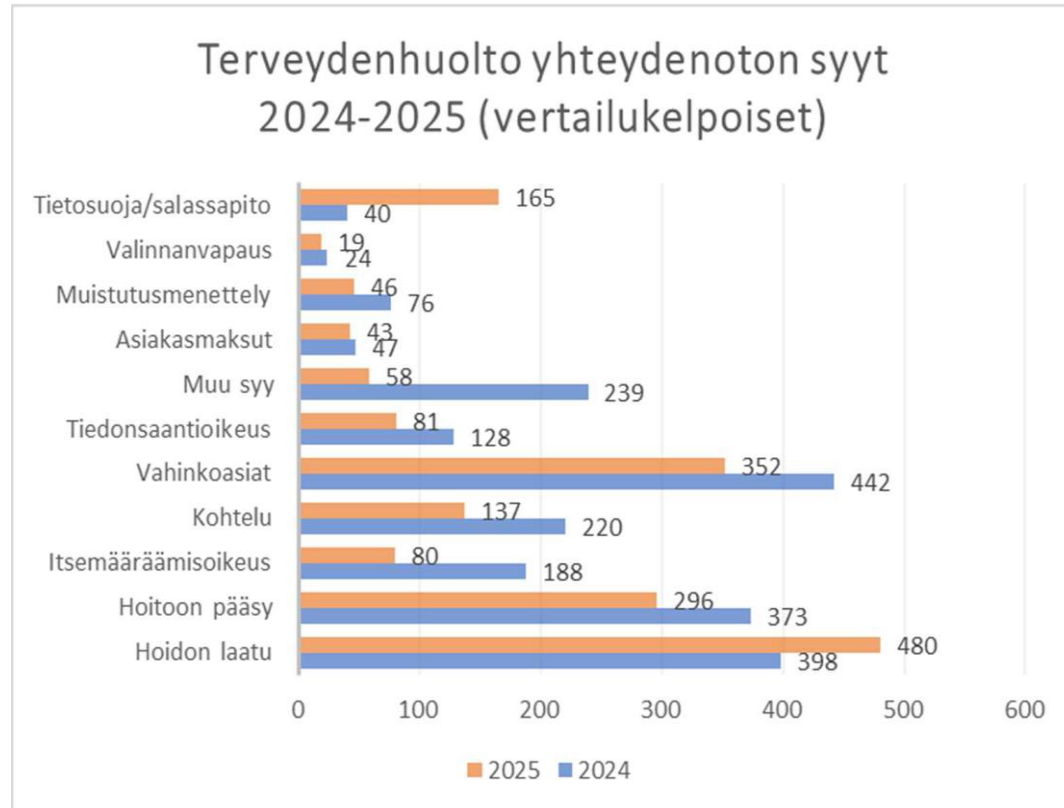
Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta Keski-Suomessa

- Vuosi 2025 oli hyvinvointialueiden kolmas toimintavuosi, ja **palvelut sekä organisaatiot jatkoivat muutoksessa.**
- **Palveluverkkouudistus, huoli lähipalveluista sekä uutisointi asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja tietosuojarikkomuksista lisäsivät yhteydenottoja** asiavastaaviin.
- **Yhteydenottojen kokonaismäärä ei kasvanut merkittävästi**, mutta yhteydenottojen aiheet ja syyt muuttuivat.
- Toimintaa on kehitetty yhdessä järjestelmätoimittajan ja muiden alueiden kanssa mm. **tilastoinnin ja kirjaamisen yhdenmukaistamiseksi**
- **Muistutuslomake on uudistettu yhteiseksi** ja siitä tehtiin myös englanninkielinen. Kehittämisyhteistyötä tehtiin hyvinvointialueen johtoryhmien, asiakaspalvelun, omavalvonnan ja palvelutuotannon kanssa, oikeuksista viestittiin järjestöille ja opetusyhteistyö jatkui.
- **YTA-tasoinen yhteistyö käynnistyi** ja valtakunnallinen asiavastaavaverkosto kokoontui säännöllisesti.

Yhteydenotoista sosiaali- ja potilasasiavastaaviin

- Yhteyttä ottaa tavallisimmin asianomainen itse (terveydenhuollossa 74 %, sosiaalihuollossa 55 %).
- Etenkin iäkkäiden palveluissa sekä vammaispalveluissa yhteydenottaja on usein omainen, läheinen tai laillinen edustaja.
- Yhteydenottoon kannustaa oman kokemuksen lisäksi usein ammattilaisen kehoitus ottaa yhteyttä asiavastaavaan
- Terveystenhuollossa henkilöstöön kuuluva ammattilainen otti itse yhteyttä 32 asiassa: yleisimmät aiheet olivat potilasvahinkoilmoitusohjaus (11) ja muistutuksen tekeminen (7).
- Sosiaalihuollossa yhteydenotot tulivat pääosin puhelimitse (71 %) ja sähköpostilla (28 %); kirjeet ja käynnit ensimmäisenä yhteydenottona ovat harvinaisia.
- Terveystenhuollossa asiointi painottui vielä selvemmin puheluihin (83 %), ja sähköpostin osuus oli 13 %, lisäksi jonkin verran käyntejä.
- Asiointikieli oli yleensä suomi, 18 kertaa englanti, kerran muu kieli ja kolme kertaa käytettiin tulkkia.

Terveydenhuollon yhteydenottojen syyt ja jakautuminen



- Avoterveydenhuolto 481 kpl, 37,9 %
- Erikoissairaanhoidon konservatiivinen ja psykiatria 226 kpl, 17,8 %
- Erikoissairaanhoidon operatiivinen palvelualue 342 kpl, 26,9 %
- Päivystys, ensihoito ja osastoiminta 249 kpl, 19,6 %
- Lasten, nuorten ja perheiden terveystalot 22 kpl, 1,7 %
- Yksityinen palveluntuottaja/tai ei tiedossa 54 kpl, 3,8 %.

Potilasasiavastaavan välittömät toimenpiteet

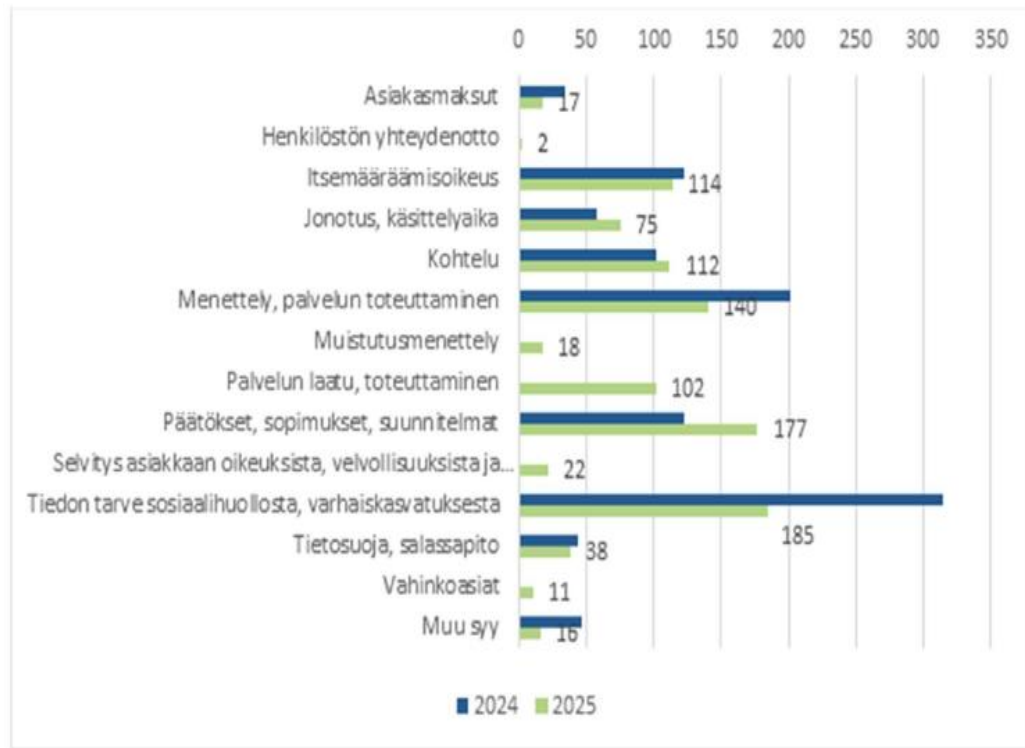
Taulukko 2. Potilasasiavastaavan toimenpiteet

Toimenpide ja/tai ohjaus	2025 (2024)
Henkilöstön neuvonta	7 (5)
Kanteluneuvonta	44 (37)
Kirjallinen avustaminen	55 (70)
Kuuntelu/viesti vastaanotettu	416 (379)
Muistutusneuvonta	633 (601)
Muu oikeusturvaneuvonta	23 (14)
Neuvonta	248 (87)
Ohjaus palveluyksikköön	160 (106)
Ohjaus toimivaltaiseen viranomaiseen	17 (184)
Potilasvahinkoneuvonta	343 (290)
Selvittäminen/sovittelu	2 (-)
Tietosuojaneuvonta	73 (135)
Vaikuttamistoiminta	2 (-)
Muu, esim. postitus, turvapostin välittäminen	49 (303)

Potilasasiavastaavan huomiot ja kehittämissuositukset

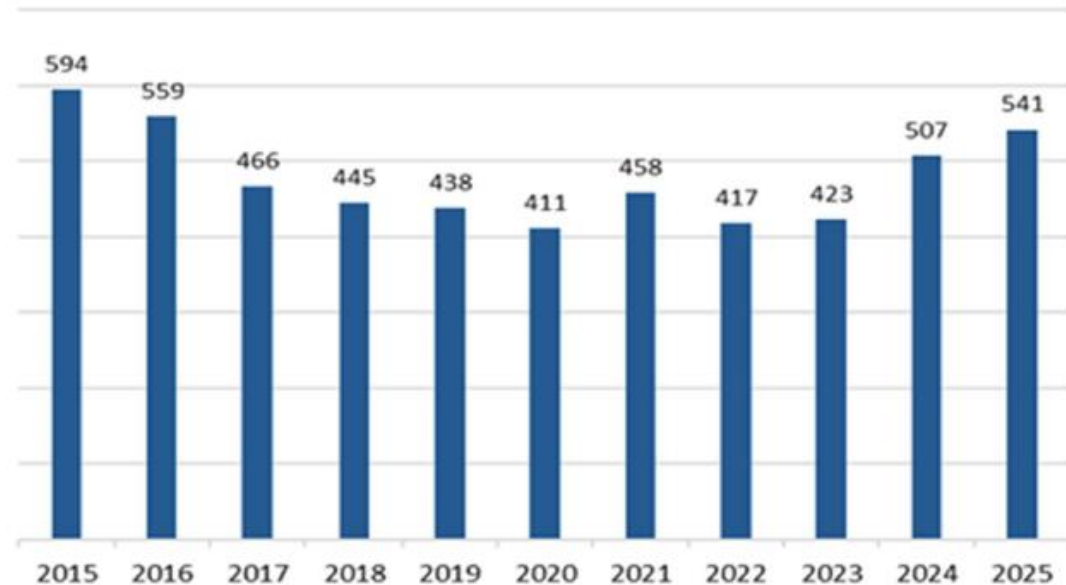
- **Hoitotakuun lakisääteisyys** herättää usein kysymyksiä, mutta hoitoon pääsy ei monilla erikoisaloilla toteudu sujuvasti jatkuvan jonotilanteen vuoksi. Potilaille ei myöskään aina ole tarjolla riittävästi tietoa valinnanvapaudesta ja vaihtoehtoisista palveluista, eikä yksiköissä välttämättä osata vastata niihin liittyviin kysymyksiin. Potilaalla on oikeus saada tieto myös palvelusetelin mahdollisuudesta. Erityisesti pitkät jonot kaihileikkauksiin
- Potilasasiavastaavalle on raportoitu potilaiden, asiakkaiden ja ammattilaisten kertomana tilanteita, joissa esitietoja ei ole tarkasteltu riittävästi ja **potilasturvallisuus on vaarantunut** tai on aiheutunut potilasvahinko. Lisäksi kirjauksissa on havaittu puutteita, virheitä ja kirjausviiveitä Omakantaan siirtymisessä.
- **Hoidon tarpeen arviointiin osallistuville tarvitaan säännöllistä täydennyskoulutusta**, erityisesti tilanteisiin, joissa hoitaja arvioi lääkärikäynnin tarpeen. Nopeasti pahenevissa sairauksissa potilaan on päästävä ajoissa lääkärin arvioon tai konsultaatioon.
- Perehdytyksen ja koulutuksen keskeinen perusasia on myös kunnioittava ja asiallinen kohtaaminen: potilaat kokevat usein pitkän odotuksen tai kielteisen vastauksen helpommaksi, jos ammattihenkilö toimii empaattisesti ja ymmärtävästi.
- Asiakasmaksuissa koettiin kohtuuttomuutta mm. potilasvahinkotilanteissa, lausuntojen toimittamattomuus saattanut aiheuttaa toimeentulon haasteita
- Tietosuoja- ja turvakysymykset, erityisesti tiedon luovuttaminen Kannan kautta ja osastotoiminnassa

Sosiaaliasiavastaavatoiminnan yhteydenottojen syyt ja määrät



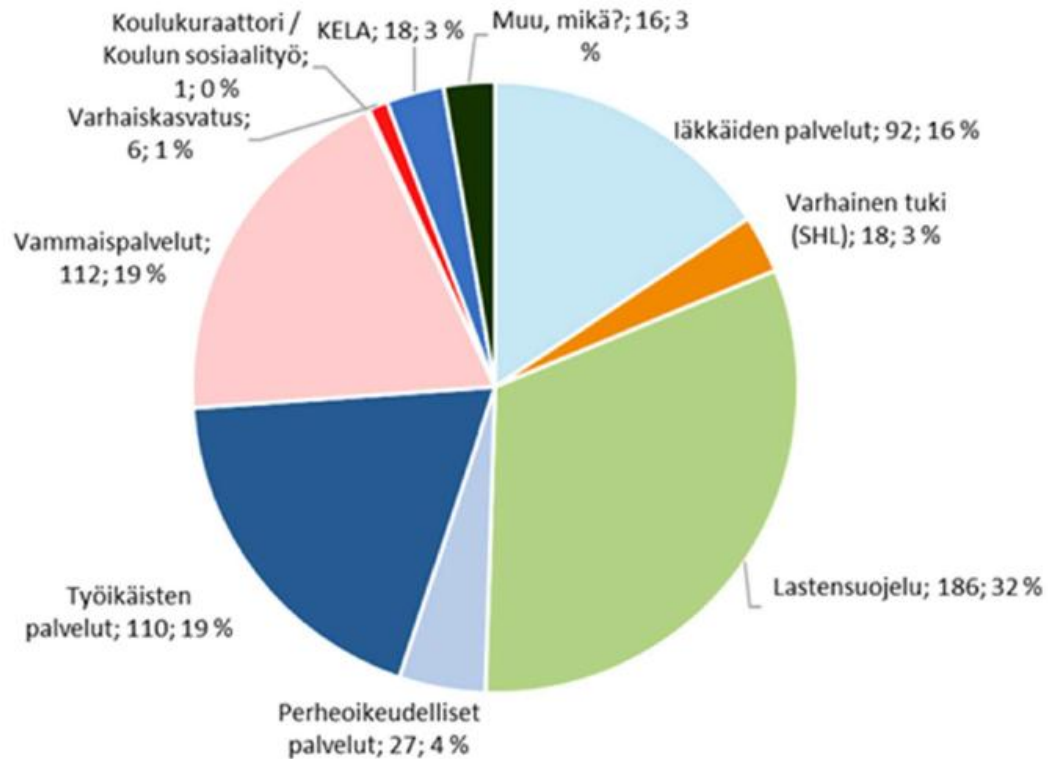
Kuvio 13. Yhteydenottojen syyt vuosina 2024 ja 2025 (lkm.).

Yhteydenottomäärä vuonna 2025 ja kehitys



Kuvio 12. Sosiaaliasiavastaava-asioiden määrän kehitys vuosina 2015–2025 (lkm.).

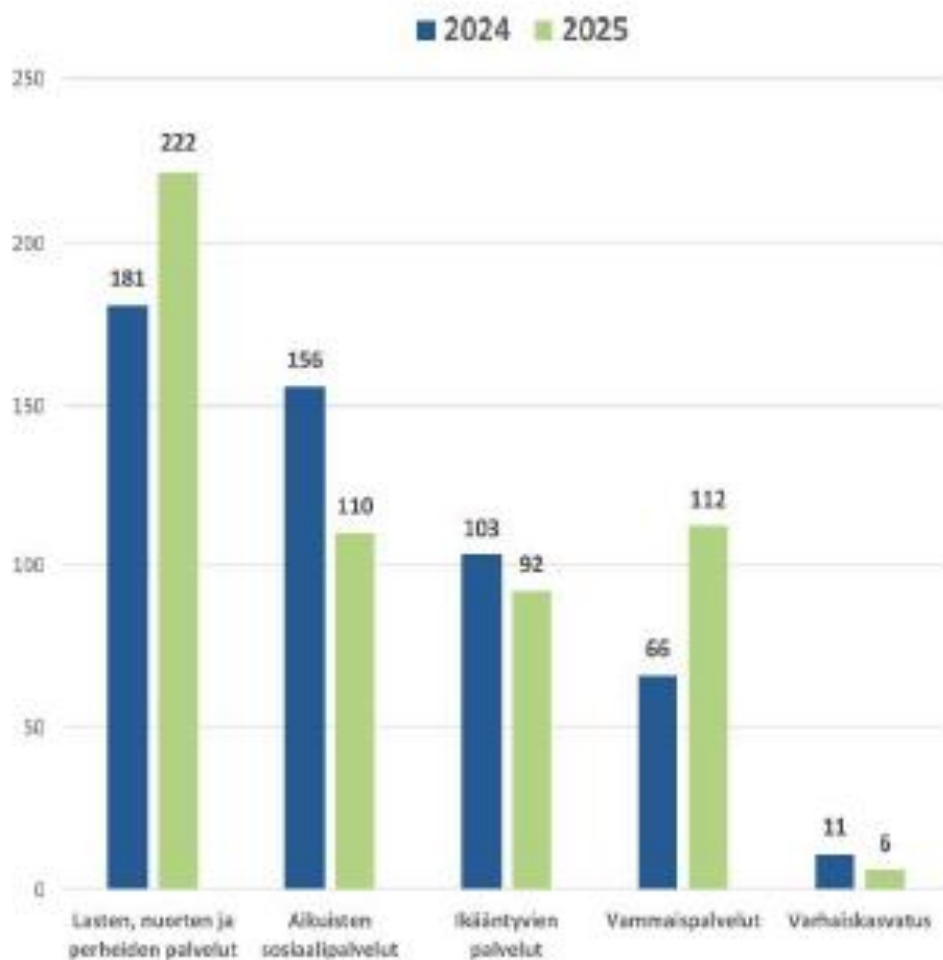
Yhteydenottojen jakautuminen palveluittain



Kuvio 16. Sosiaaliasiavastaava-asiat palvelutehtävittäin vuonna 2025 (%).

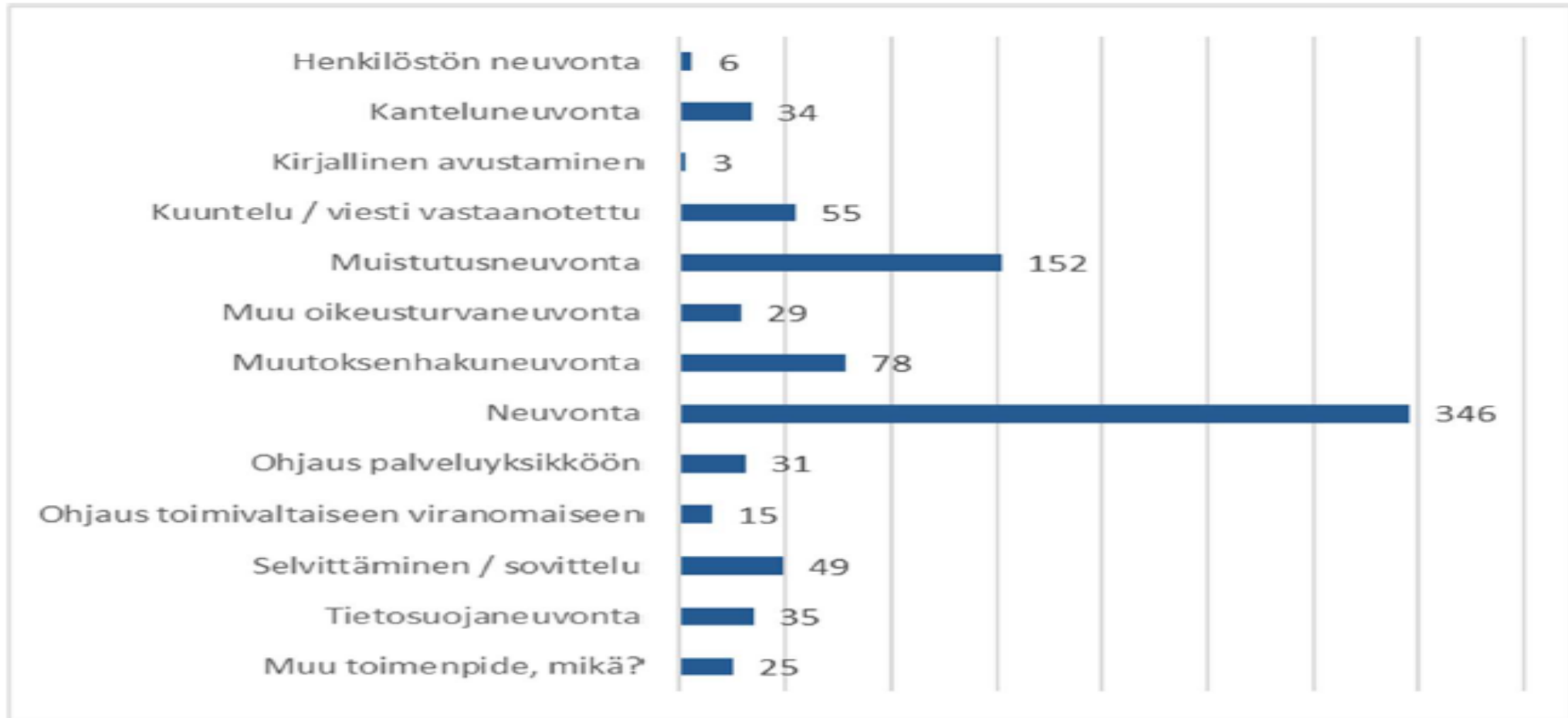
- Vuonna 2024 lasten, nuorten ja perheiden palvelut muodostivat noin kolmasosan yhteydenotoista, vuonna 2025 pelkän lastensuojelun osuus oli 32 %
- Perheoikeudellisiin palveluihin liittyvä asiointi lisääntyi, vuodessa tuli nyt 27 yhteydenottoa, suunnilleen sama määrä kuin parina edeltävänä vuonna yhteensä.
- Vammaispalveluiden osuus lisääntyi huomattavasti ollen nyt 19 %
- lääkäiden palveluita koskeva asiointi väheni hieman ollen 16 %.
- Yhteydenotoista 446 kohdistui hyvinvointialueen omaan sosiaalipalveluun ja kasvu jatkui lähes edellisvuoden tavoin. Hyvinvointialueen yksityiseltä hankkimaan ostopalveluun liittyi 37 asiointia koskien tavallisimmin lastensuojelun sijaishuoltoa tai vanhusten tai vammaisten henkilöiden palveluja.

Sosiaaliasiavastaavan yhteydenottomäärät palvelualueittain 2024-2025 ja muutamia huomioita



- Lastensuojelun asiakaslasten vanhempien kokema osallisuuden puute, tiedontarve ja ahdistus suurta.
- Uusi vammaispalvelulaki monille pettymys, kokevat suunnitelmia ja päätöksiä uusitun etunsa vastaisesti siirtymäajan alkupuolella.
- Iäkkäiden kotihoito ja asumisyksikön hoiva rajallista tarpeisiin nähden, hoitajat vaihtuvat, puutteellinen kivunhoito, tiedonkulun ja yhteistyön vaikeudet, jono yhteisölliseen ja ympärivuorokautiseen asumiseen, palvelut etääntyvät.
- Aikuisten sosiaalipalveluissa painottuu toimeentulotuki ja etuuksien heikennykset, mutta lisääntyvästi myös sosiaalityön/ohjauksen saatavuus ja tukiasumisen tarve.
- Yhteistä: asiakkaan asema entistä huonompi, avun ja tuen saaminen vaikeutunut, palveluleikkaukset ja vaihtoehtojen väheneminen, näköalattomuus, monilla myös pelko tulevasta ja toivottomuus.

Sosiaaliasiavastaavan välittömät toimenpiteet



Kuvio 19. Yhteydenottoja seuranneet toimenpiteet vuonna 2025 (lkm.).

Sosiaaliasiavastaavan huomiot ja kehittämissuositukset

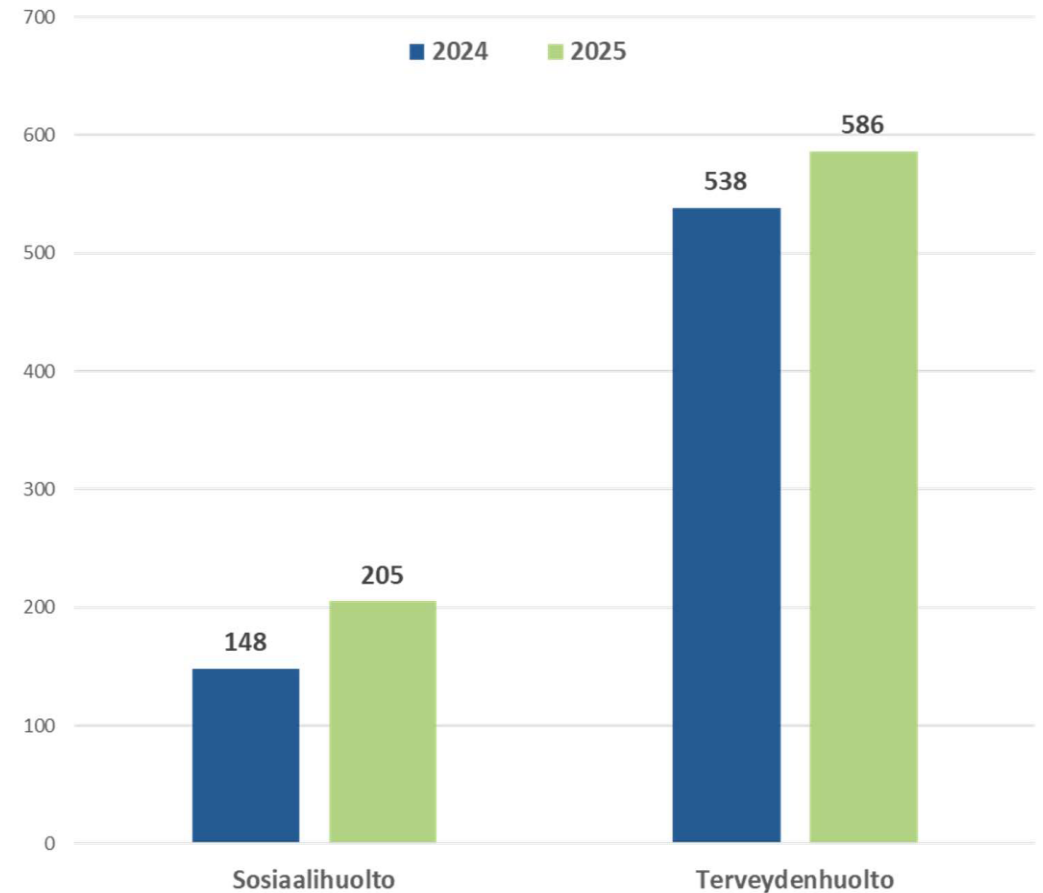
- Lapset, nuoret ja perheet
 - Lastensuojelun yhteydenotot ovat kasvaneet, mikä kertoo perheiden tuen ja tiedon tarpeesta.
 - Osallisuus koetaan heikoksi, luottamus viranomaisiin horjuu
 - joustavien avohuollon palvelujen lakkautukset sekä kirjausten laatu herättävät huolta
 - jälkihuollon epävarmuutta lisää myös poukkoileva lainsäädäntö.
- Aikuiset/työikäiset
 - Palvelujen kysynnän arvioidaan kasvavan.
 - Hyvinvointialueen tulee varautua täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen tarpeen lisääntymiseen sekä asumisen turvaamiseen etuusleikkausten ja heikon työllisyystilanteen vuoksi.
- Päihde- ja mielenterveystyö
 - Päihde- ja riippuvuustyön asiointeja ei nyt tullut, mitä ainakin osin selittää palvelun terveydenhuoltopainotteisuus. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa monin pykälän päihde- ja riippuvuustyöhön sekä mielenterveystyöhön. Kyseisiä tukitoimia toteutetaan aikuissosiaalityön lisäksi monissa sosiaalialan palveluissa ja sote-palveluina, mutta silti näiden palveluiden riittävyys, palautteiden näkymättömyys ja asiakkaiden asema huolettaa vuodesta toiseen.
- Ikääntyvät
 - Kotihoito on monille välttämätön, mutta ei aina riittävä.
 - Yhteisöllistä asumista ja perhehoitoa on vähän, ympärivuorokautiseen palveluasumiseen on jonoa ja laatuun (ml. kuntoutus ja virikkeet) liittyy tyytymättömyyttä
 - omaishoidon vapaiden järjestämiseen liittyy tyytymättömyyttä; omaishoidon ehtojen kiristyminen on lisännyt epäluottamusta.
- Vammaispalvelut
 - Uuden lain mukaiset päätökset ovat paikoin heikentäneet arkea ja lisänneet yhteydenottoja sekä muutoksenhakuja.
 - Palvelusiirtoja on tehty viranomaislähtöisesti, työtoimintaa ja työosuusrahaa on vähennetty, ja henkilökohtaista apua on korvattu asiakasmaksullisella kotihoidolla, mikä voi kaventaa liikkumista ja osallistumista;
 - alakaisten omaishoidon vähennykset ovat lisänneet muutoksenhakuja.

Sosiaaliasiavastaavan huomiot ja kehittämissuositukset

- Osallisuus ja oikeusturva
 - Säästöjen vaikutukset kohdistuvat usein heikoimmassa asemassa oleviin.
 - Vaikuttavuuden kannalta keskeistä on vahva osallisuus palvelutarpeen arvioinnista toimeenpanoon; huolellinen menettely selkeyttää vastuut, parantaa oikeusturvaa ja voi vähentää muutoksenhakua, muistutuksia ja kanteluja.
- Päätöksenteko
 - Hallintolain mukainen itseoikaisu ei peruuta oikaisuvaatimusta; ellei asiakas peru vaatimusta, asia valmistellaan jaostolle itseoikaisusta huolimatta.
- Palautetiedon hyödyntäminen
 - Hyvinvointialueen tulisi koota palvelukohtaisesti tietoa muistutuksista ja niiden syistä sekä hyödyntää palautetta, valvonnan huomioita ja oikeusasteiden ratkaisuja toiminnan kehittämisessä.
- Tilannekuva ja henkilöstö
 - Maltillinen yhteydenottomäärien kasvu viittaa siihen, että palvelut ovat säästöistä huolimatta vastanneet moniin tarpeisiin.
 - Sosiaalihuollon täyttöaste on parantunut ja vaihtuvuus vähentynyt, mutta kiire, eettinen kuormitus ja muutosten aiheuttama epävarmuus lisäävät huolta jaksamisesta ja voivat heijastua asiakkaiden asemaan.
- Rakenteellinen työ
 - Tarve rakenteellisille ratkaisuille on suuri, mutta aikaa rakenteelliseen sosiaalityöhön on vähän; keskeinen haaste on kohdentaa tuki oikeudenmukaisesti ja vaikuttavasti niukkenevilla resursseilla.
- Tyytymättömyimpiä oltiin päätöksiin (165), mutta myös menettely (133), kohtelu (105), itsemääräämisoikeuden puutteellinen toteutuminen (95) ja palvelun laatu (90) mainittiin usein ongelmaksi.

Muistutuksista 2025

- Muistutusmenettely lisääntyi vuonna 2025
 - sosiaalihuollossa muistutuksia tehtiin 205 (148 vuonna 2024)
 - terveydenhuollossa 586 (538).
- Yleisimmät muistutusaiheet olivat sosiaalihuollossa epäasialliseksi koettu kohtelu, palvelun laatu ja saatavuus (ml. palveluun pääsy), tiedonsaanti, päätöksenteko sekä itsemääräämisoikeuteen, käsittelyaikaan ja yhteyden saamiseen liittyvät ongelmat.
- Terveydenhuollossa korostuivat hoito tai tutkimus, epäasiallinen käytös/kohtelu, hoitoon pääsy/yhteydensaanti, lääkkeiden määrääminen, hoidon/palvelun laatu sekä potilasasiakirjamerkinnät.
- Vireille tuli vuoden aikana 35 kantelua (sosiaalihuolto 10, terveydenhuolto 25) ja ratkaisuja saatiin 28 (sosiaalihuolto 10, terveydenhuolto 18).
- Muistutuksen käsittelee ja kanteluun vastaa kyseisestä palvelusta vastaava viranhaltija, määritelty hallintosäännössä ja toimintasäännössä.
- Terveydenhuollon muistutusmenettelyyn liittyen ilmeni käsittelyajan pitkittymistä 13 asiassa, puutteellisesta vastauksesta kerrottiin kymmenessä yhteydenotossa ja kuudessa asiassa ei muistutuksen tekijä ollut saanut vastausta lainkaan (yli 6 kk mennyt). Usea muistutuksen tehnyt mainitsi, ettei olisi tehnyt muistutusta alun perin, mikäli kohtelu olisi ollut asianmukaista ja tietoa olisi saanut tilanteesta tai sen jälkeen riittävästi. Sosiaalihuollossa muistutusmenettelyä koskien käsiteltiin 18 asiaa.
- Asiavastaavat korostavat, että hyvinvointialueen tulisi koota palvelukohtaisesti tietoa muistutuksista ja niiden syistä sekä hyödyntää palautetta (myös muu palaute, valvonnan huomiot ja oikeusasteiden ratkaisut) toiminnan kehittämiseksi, jotta tieto ei jää vain yksiköiden sisäiseksi.



Sosiaalihuollon päätöksien muutoksenhauista

- Sosiaalihuollon viranhaltijapäätöksiin haettiin oikaisua lähes saman verran kuin edellisvuonna, itseoikaisumenettelyyn niistä johti 46 (69 vuonna 2024) ja yksilöasiainjaosto käsitteli 238 (223) oikaisuvaatimusta hyväksyen niistä viisi (6 vuonna 2024).
- Edellisvuoden tavoin eniten oikaisua haettiin vammaispalvelupäätöksiin, 114 kertaa ja useimmin, 49 kertaa aihe oli henkilökohtainen apu.
- Toimeentulotukiasioita oli myös 49.
- Omaishoitoa koskevia oikaisuvaatimuksia tuli 45 ja niistä 19 koski alaikäisen omaishoitoa.
- Kotihoidon päätöksiin haettiin muutosta 25 kertaa.
- Yksilöasiainjaoston päätöksistä valittaminen väheni 26 valitukseen ja Hämeenlinnan hallinto-oikeus hyväksyi edellisvuoden tavoin kaksi valitusta.
- Valittaminen korkeimpaan hallinto-oikeuteen vaatii nykyään useimmissa asioissa valitusluvan ja alueelta tulleet neljä valituslupahakemusta hylättiin.
- Vammaispalvelujen erityishuoltolain mukaisista viranhaltijapäätöksistä tehtiin aluehallintovirastoon kymmenen valitusta, joista viisi hylättiin ja viisi palautettiin hyvinvointialueelle.
- Aluehallintoviraston EHL-päätöksistä valitettiin neljä kertaa Vaasan hallinto-oikeuteen, joka kumosi aluehallintoviraston päätökset.
- Vammaispalvelujen EHL-päätöksistä valitettiin kahdesti korkeimpaan hallinto-oikeuteen, valituslupaa ei myönnetty.

Asiavastaavien 2025 selvityksen tiivistelmä

Yhteydenottojen määrät ja jakaumat

Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tuli yhteydenottoja **1968** kpl

Jakauma:

terveydenhuolto **1382**

sosiaalihuolto **527**

varhaiskasvatus **6**

muu/ei tietoa* **54** kpl

(* Yksityissektori tai yksikkö ei tiedossa)

Yleisimmät yhteydenottojen aiheet

Terveydenhuollossa:

Hoidon laatu **453**

Vahinkoasiat **324**

Hoitoon pääsy **288**

Kohtelu **128**

Sosiaalihuollossa:

Tiedontarve **185**

Päätökset **177**

Menettely **140**

Itsemääräämisoikeus **114**

Kohtelu **112**

Sosiaaliasiavastaavan huomiot ja kehittämissuositukset

Vammaispalveluasiat lisääntyivät eniten, lastensuojelu yhä ykkönen.

Säästötoimet näkyivät sosiaalipalveluiden palautteissa kautta linjan.

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen välttämätöntä.

Asiat ratkaistava ensisijaisesti asiakkaan edun mukaisesti.

Turvattava yksilölliset riittävät sosiaalipalvelut ja varattava määrärahat palvelutarvetta vastaavasti.

Potilasasiavastaavan huomiot ja kehittämissuositukset

Hoidon tarpeen arviointiin osallistuville tulisi järjestää lisäkoulutusta, esim. akuutin psyykkisen oireilun osalta.

Kehitystarpeita: Kirjaamisen laatu ja esitietojen tarkastaminen; allergiat, aiempi lääkitys, sairaudet, jne.

Vuorovaikutustaidot ja kunnioittava kohtaaminen ovat perusta, joka tulisi olla vaatimus tehtävän hoitamiseen.

Yksilöasiainjaoston havainnot ja palvelujärjestelmän kehittämistarpeet

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys on kattava tilastoinnissa ilmenneistä kansallisista haasteista huolimatta.
- Selvitys kertoo niistä tilanteista, joissa on epäonnistuttu, mutta samaan aikaan on hyvä ymmärtää, että suurilta osin toiminta sekä asiakkaiden kohtelu on laadukasta, hyvää ja turvallista.
- Havaintoja
 - Tietosuojan ja –turvan merkitys sosiaali- ja terveydenhuollossa nousee selvitykseltä useissa eri kohdissa
 - Perhehoidon ja kotihoidon riittävyys ja mahdollisuudet tukea ikääntyneiden asumista ja turvallisuuden tunteita.
 - asiakkaiden yhteydenotot hoitoon pääsyn suhteen olivat vähentyneet, vaikka samanaikaisesti muun muassa palveluverkkouudistus oli aiheuttanut asiakkaisissa huolta ja sitä oli toimeenpantu.
 - Sosiaaliturvan muutokset, viimesijainen toimeentuloturva ja köyhyyden lisääntymisen vaikutukset kiinnitti myös jaoston huomiota
- Yksilöasiainjaosto katsoo sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan tietosuojan ja -turvan kehittämisen sekä henkilöstön ohjeistamisen laaja-alaisesti merkittäväksi ja tärkeäksi kokonaisuudeksi. Tietosuojaa ja -turvaa tulee parantaa kaikissa eri asiointimuodoissa digitaalisten ja liikkuvien palveluiden lisääntyessä.
- Yksilöasiainjaosto totesi, että perhehoidon osuutta huolenpidosta ja hoivasta tulee kasvattaa edelleen. Perhehoitoa tulisi lisätä lastensuojelun, vammaispalvelujen ja ikääntyneiden palveluissa.

Kiitos

www.hyvaks.fi

#hyvaks #hyväarkikaikille