



Etelä-Savon
hyvinvointialue

Selvitys sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta vuodelta 2025

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAT
HELI KORHONEN
ANNA-LIISA VALKAMA

2.2.2026



Sisällysluettelo

1 Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan järjestäminen	3
2 Yhteydenotot yleisesti	3
3 Terveyspalvelut.....	10
3.1 Sairaalapalvelut.....	11
Operatiivinen toiminta	11
Konservatiivinen toiminta	12
3.2 Avoterveydenhuollon palvelut.....	13
3.3 Ensihoito ja päivystys	14
3.4 Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut	14
Aikuisten avopalvelut	15
Aikuisten osastopalvelut	16
Lasten ja nuorten palvelut.....	16
Asumis- ja ostopalvelut	16
3.5 Suun terveydenhuolto.....	17
3.6 Kuntoutuspalvelut.....	17
3.7 Lasten ja nuorten terveyspalvelut	17
3.8 Diagnostiset ja tukipalvelut sekä digitaaliset terveyspalvelut.....	18
4 Yksityinen terveydenhuolto	18
5 Sosiaalipalvelut.....	18
5.1. Lastensuojelu	19
5.2. Vammaispalvelut	20
5.3. Lapsiperhepalvelut	20
5.4. Aikuisten sosiaalipalvelut.....	21
6 Ikääntyneiden palvelut	21
6.1. Arjen tuki- ja etäpalvelut	22
6.2. Ikääntyneiden asumispalvelut.....	23
6.3. Geriatrien osastohoito ja kotihoito.....	23
7 Konsernipalvelut	23
7.1. Talouspalvelut	24
7.2. Asiakirjahallintapalvelut	25



7.3. Digitaaliset ja tietopalvelut	25
8 Muut palvelut	25
8.1. Varhaiskasvatus	25
8.2. Sosiaali- ja potilasasiavastaavapalveluun kuulumattomat yhteydenotot.....	25
9 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimenpiteet yhteydenotoissa	27
10 Sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan aseman kehitys Etelä-Savon hyvinvointialueella.....	28
Alaikäisiä potilaita tai sosiaalihuollon asiakkaita koskevat yhteydenotot.....	29
Oikeusturvakeinojen käyttö asiakkaan ja potilaan aseman turvaajana	29
11 Suunnitelma vuodelle 2026	30

1 Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan järjestäminen

Vuoden 2024 alussa tuli voimaan laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023), jonka näkyvimpiä muutoksia on ollut uusi sukupuolineutraali nimike; sosiaali- ja potilasasiavastaava. Lain myötä asiavastaavatoiminnan järjestämisvastuu siirtyi kokonaan julkiselle puolelle, eli hyvinvointialueille ja Helsingin kaupungille. Uudistuksen tavoitteena oli asiavastaavatoiminnan yhdenmukaistaminen valtakunnallisella tasolla. Lain mukaan toiminnan järjestäjän on huolehdittava asiavastaavapalvelun saatavuudesta asiakkaiden ja potilaiden tarpeiden mukaisesti, ja nimettävä tätä varten riittävästi asiavastaavia. Toiminta on järjestettävä erillään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja tuottamisesta, jotta asiavastaavien riippumattomuus ja puolueettomuus turvataan. Asiavastaavien toimintaa valvoivat vuonna 2025 vielä aluehallintovirastot sekä Valvira, joka myös ylläpiti vuoden 2025 alusta valtakunnallista asiavastaavarekisteriä. Vuoden 2026 aluehallintovirastojen ja Valviran tehtävät siirtyivät uudelle Lupa- ja valvontavirastolle (LVV).

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävinä on uuden lain mukaisesti edelleen neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään potilaslain, sosiaalihuollon asiakaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamisessa. Asiavastaavien tulee neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, neuvoa kantelu-, oikaisuvaatimus-, valitus-, vahingonkorvaus-, potilas- ja lääkevahinkoasioissa, sekä tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista ja toimia niiden edistämiseksi. Asiavastaavien tulee koota tietoa heille tulleista yhteydenotoista, seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä koostaa niistä vuosittainen selvitys.

Etelä-Savon hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta on osa konsernipalveluiden yleishallintoa ja asiavastaavien esihenkilönä toimii hallintopalvelujohtaja. Tämä turvaa toiminnan erillisyyden sosiaali- ja terveydenhuollosta. Asiavastaavia 130 000 asukkaan hyvinvointialueella on kaksi, YTM Heli Korhonen Savonlinnassa ja YTM Anna-Liisa Valkama Mikkeliissä. Asiavastaavat tavoittaa jokaisena arkipäivänä yhteisestä palvelunumerosta klo 9–14 tai sähköpostitse sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi. Tarvittaessa tapaamiset järjestyvät Savonlinnan ja Mikkelin lisäksi myös Pieksämäellä.

2 Yhteydenotot yleisesti

Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tuli vuonna 2025 yhteensä 1118 eri asiaan liittyvää yhteydenottoa. Yhden asian käsittelyyn voi liittyä useita puheluja, käyntejä ja viestejä, joten asiakaskontaktien kokonaismäärä on jonkin verran suurempi. Yhteydenotot painottuivat

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

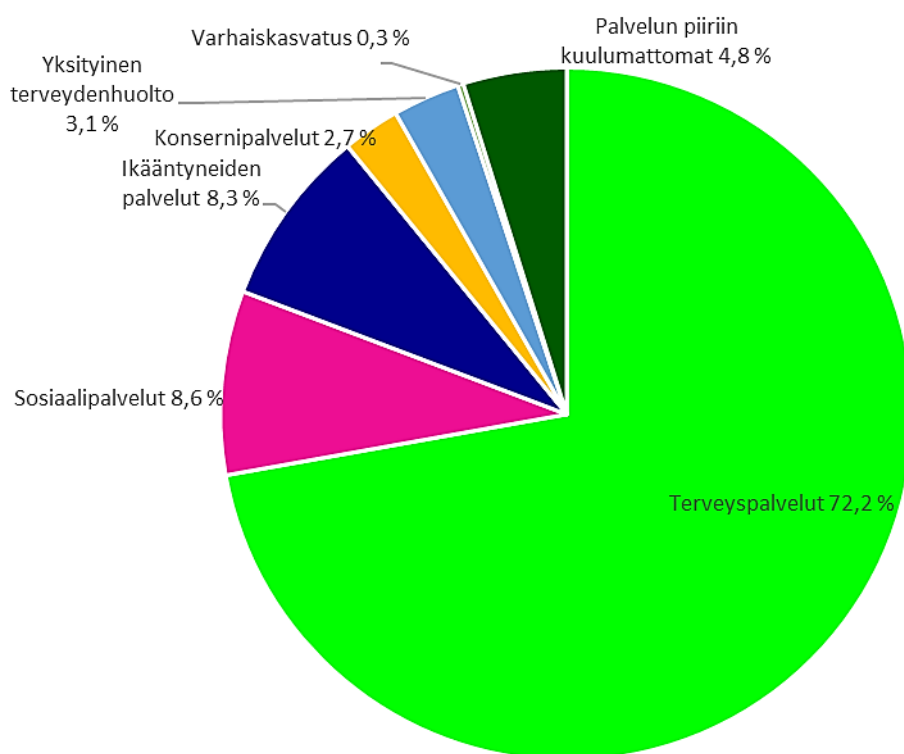
Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



terveydenhuoltoon, jota koskevia yhteydenottoja oli 807 kappaletta. Sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja tuli 96 kappaletta, ikääntyneiden palveluita koskevia 93 kappaletta ja konsernipalveluita koskevia 30 kappaletta. Myös varhaiskasvatukseen liittyvät asiat kuuluvat sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimintaan, ja sitä koskevia yhteydenottoja tuli alle viisi kappaletta. Vuoden 2024 alusta lähtien vastuualueisiin kuuluvan yksityisen terveydenhuollon palveluihin liittyen tuli 35 yhteydenottoa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavapalveluun kuulumattomia yhteydenottoja tuli 54 kappaletta.



Kaavio 1: Yhteydenottojen jakauma 2025

Yhteydenottojen kokonaismäärä väheni vuoteen 2024 verrattuna 188 kappaleella. Vähenemistä oli erityisesti terveyspalveluja ja sosiaalipalveluja koskevissa yhteydenotoissa.

Tässä selvityksessä joidenkin palvelualueiden yhteydenottomäärät kuvataan prosenttiosuuksina niiden pienen määrän vuoksi.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

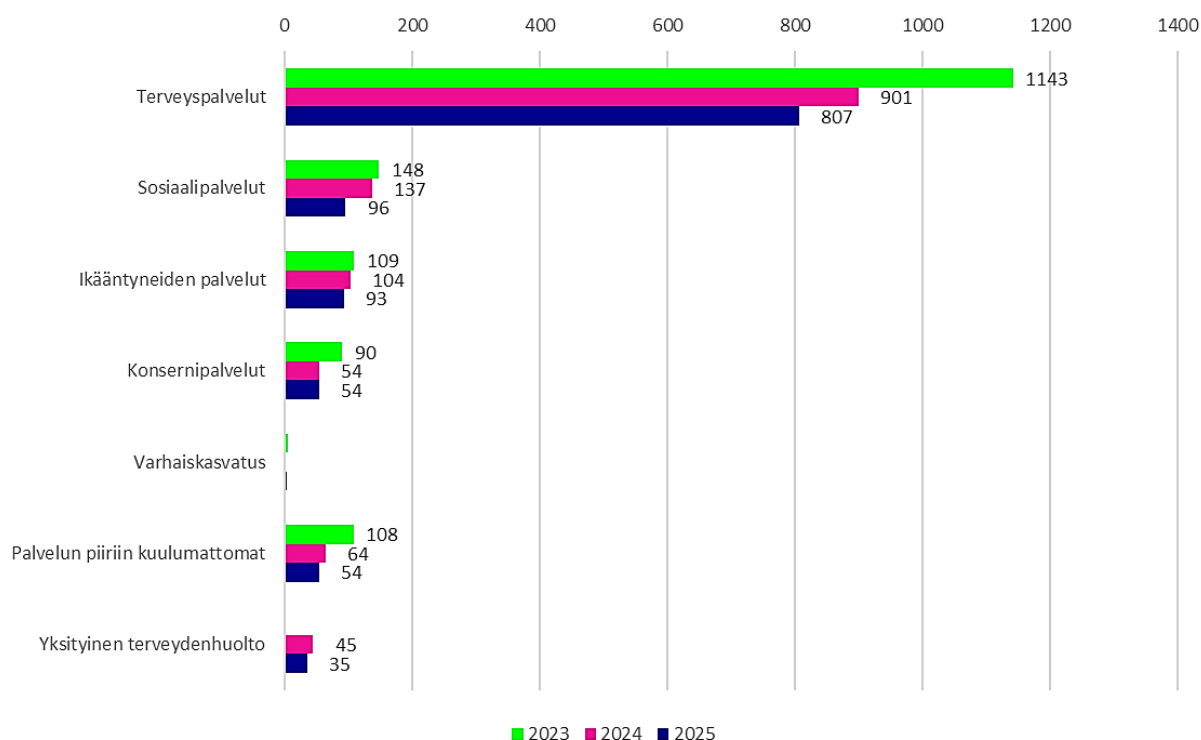
Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

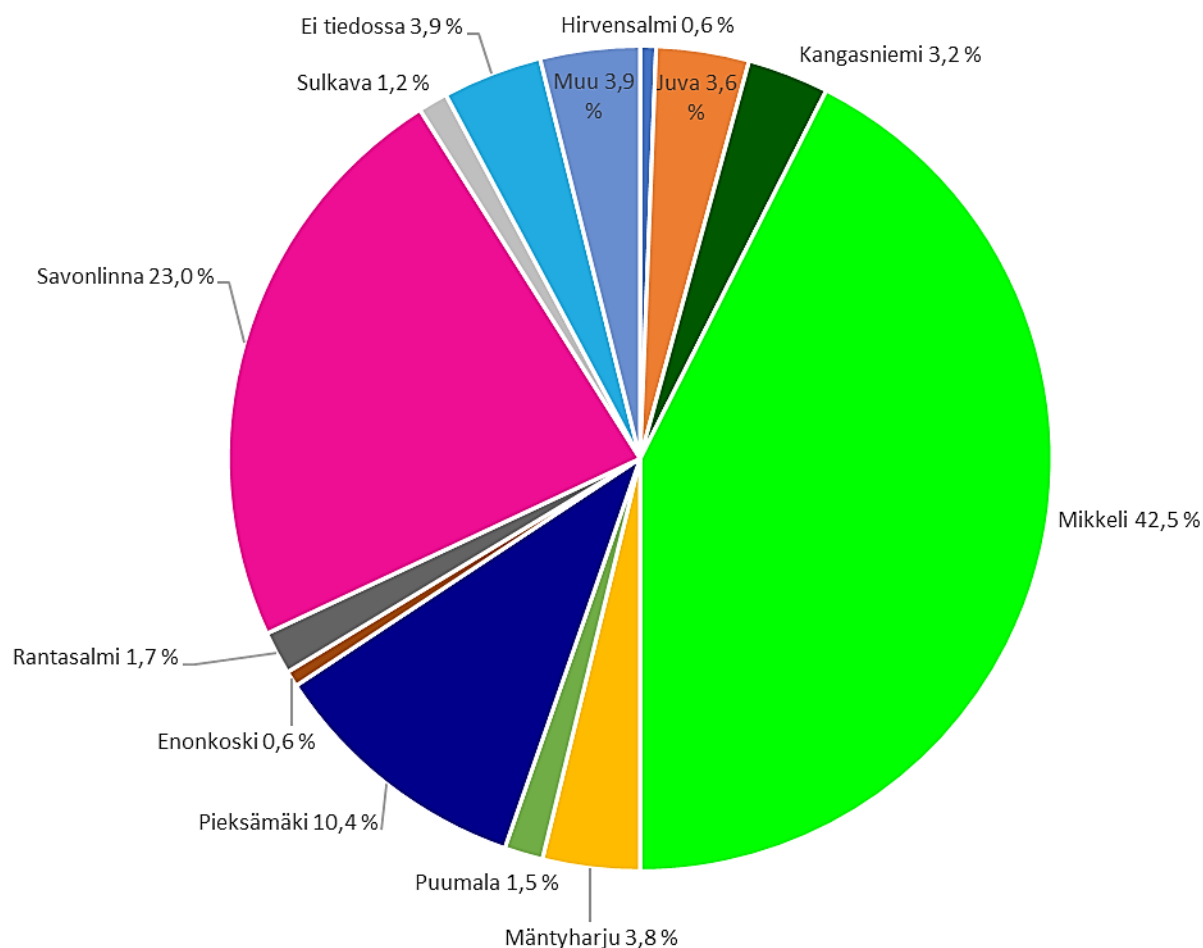


Palvelun piiriin kuulumattomat yhteydenotot jatkoivat vähenemistä edellisen vuoden tapaan ja niiden tietoinen vähentäminen muun muassa tarkentamalla Etelä-Savon hyvinvointialueen sivuilla olevaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelukuvausta on toiminut hyvin.



Kaavio 2: Vertailu

Yhteydenottajien kotikuntajakauma noudattaa paljolti kuntien asukasmääriä. Koko Etelä-Savon hyvinvointialueen alueella on noin 130 000 asukasta. Huomioitava on, että yhteydenoton kohteena oleva yksikkö saattaa olla muussa kunnassa sijaitseva hyvinvointialueen palveluyksikkö, ja kaikkien yhteydenottajien kotikunta ei ole käynyt yhteydenoton aikana ilmi. Vuoteen 2024 verrattuna kuntakohtaisessa jakaumassa oli muutosta: mikkeliäisten osuus kasvoi noin 10 prosentilla ja savonlinnalaisten noin kahdella prosentilla. Pertunmaan kunta yhdistyi Mäntyharjuun vuoden 2025 alussa.



Kaavio 3: Yhteydenottajan kunta

Yhteydenottaja oli suurimmassa osassa tapauksista asiakas tai potilas itse. Ikääntyneiden palvelujen kohdalla yhteydenottaja oli usein omainen, läheinen tai edunvalvoja. Henkilökunnan yhteydenotot liittyivät muun muassa muistutuksen tekemiseen, asiakirjojen luovuttamiseen sekä potilasvahinko- ja valvonta-asioihin.

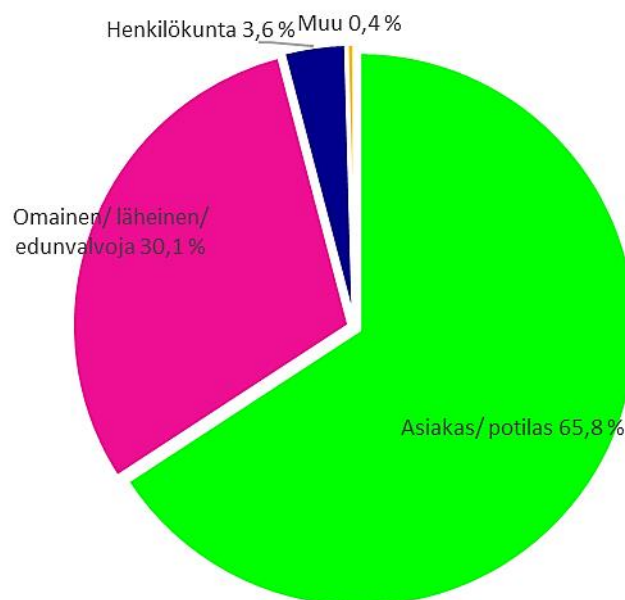
Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

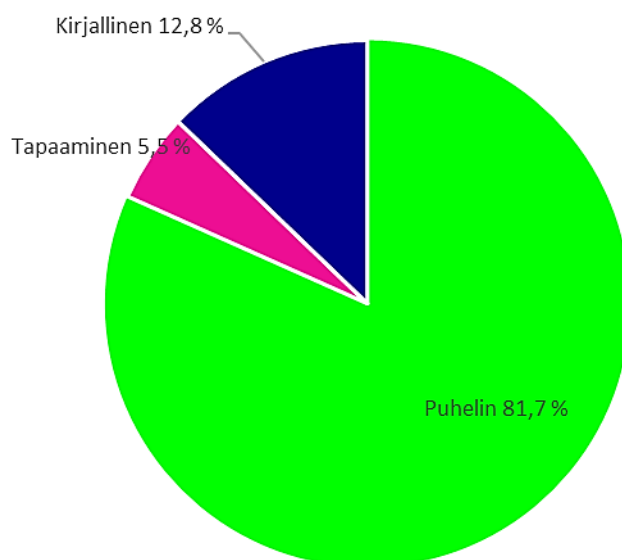


Kaavio 4: Yhteydenottaja

Suurin osa yhteydenotoista hoidettiin puhelimitse, mutta asiakkaille järjestettiin tarvittaessa myös tapaamisaika. Kirjallista avustamista tehdään myös puhelimitse.

Kirjalliset yhteydenotot tulivat lähinnä sähköpostin kautta.

Kirjallista avustamista tarvitsevat erityisesti ikääntyneet asiakkaat tai muut, jotka eivät välttämättä pysty käyttämään sähköisiä palveluja. Tarvittaessa asiakkaille myös postitetaan lomakkeita.



Kaavio 5: Yhteydenottomuoto

Yleisin yhteydenottosyyksi oli hoito ja menettely (614 kappaletta), jonka määrä väheni edellisestä vuodesta (668 kappaletta). Seuraavaksi eniten kysyttiin potilasvahinkoepäilyihin tai potilasvahinkoprosessiin liittyvistä asioista; 271 yhteydenottoa ja kohteluun liittyvissä asioissa, joita oli 78 yhteydenottoa. Edelliset pysyivät samalla tasolla kuin vuonna 2024. Usein samaan yhteydenottoon liittyi useampia syitä: asiakas esimerkiksi haluaa tarkastaa potilastietonsa ja sen jälkeen tehdä muistutuksen ja/ tai potilasvahinkoilmoituksen. Esimerkkejä yhteydenottojen syistä käydään tarkemmin läpi eri palvelujen kohdalla.

Etelä-Savon hyvinvointialueen hyvä tilanne kiireettömään hoitoon pääsyn suhteen jatkui: vuonna 2024 yhteydenottoja tuli 71 kappaletta ja vuonna 2025 vain 20 kappaletta. Tiedonsaantiin ja tarkastusoikeuteen sekä tietosuojaan liittyvien yhteydenottojen määrät pysyivät samalla tasolla kuin vuonna 2024.

Sosiaalihuollon palveluista ja etuuksista tehdään hallintopäätöksiä, joita koskevia yhteydenottoja tuli 57 kappaletta; määrä väheni vuodesta 2024 (69 kappaletta). Myös sosiaalihuollon palvelun toteuttamiseen liittyvien yhteydenottojen määrä väheni: vuonna 2024 niitä tuli 127 kappaletta ja vuonna 2025 79 kappaletta.

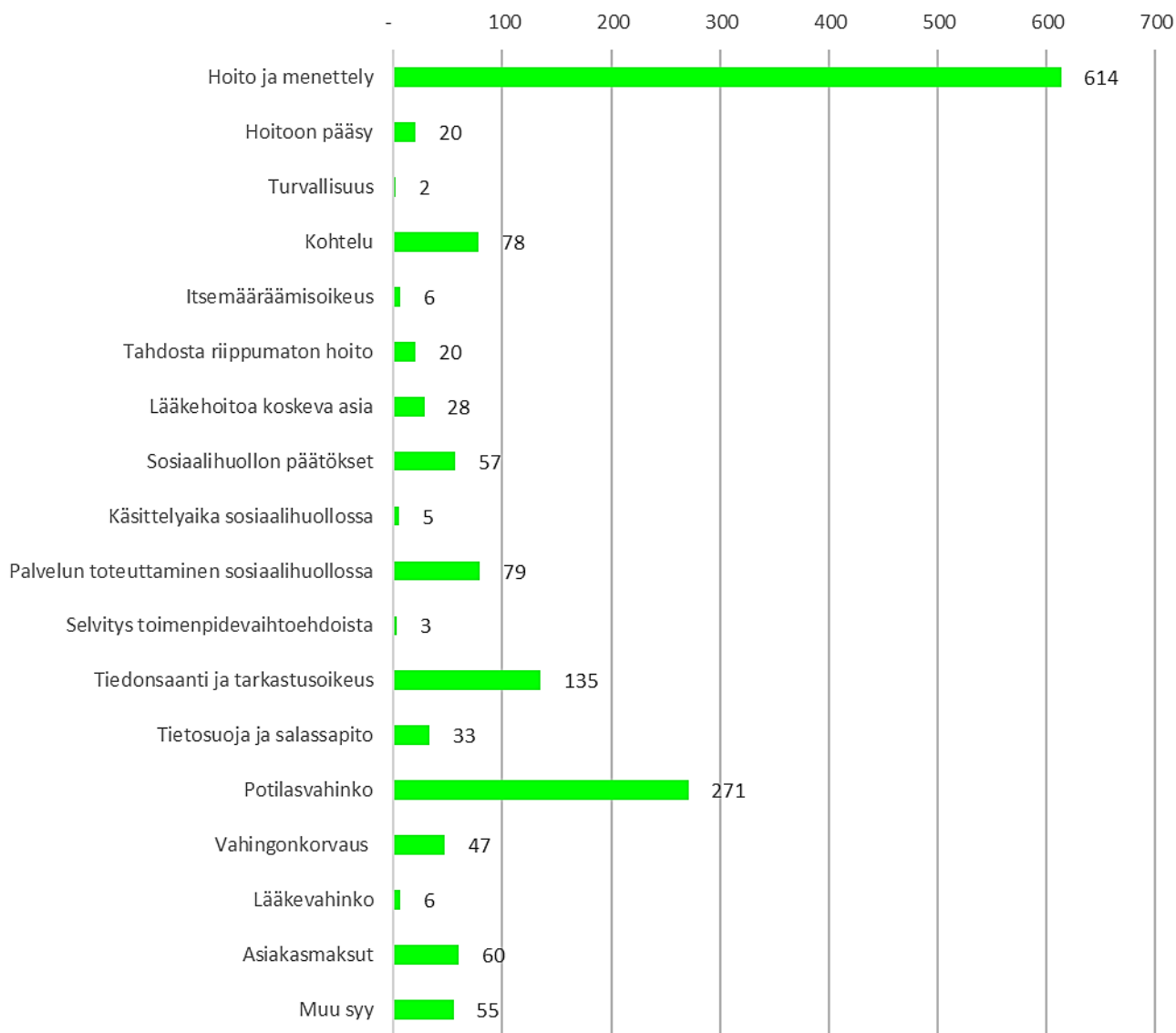
Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Kaavio 6: Yhteydenottojen syyt

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

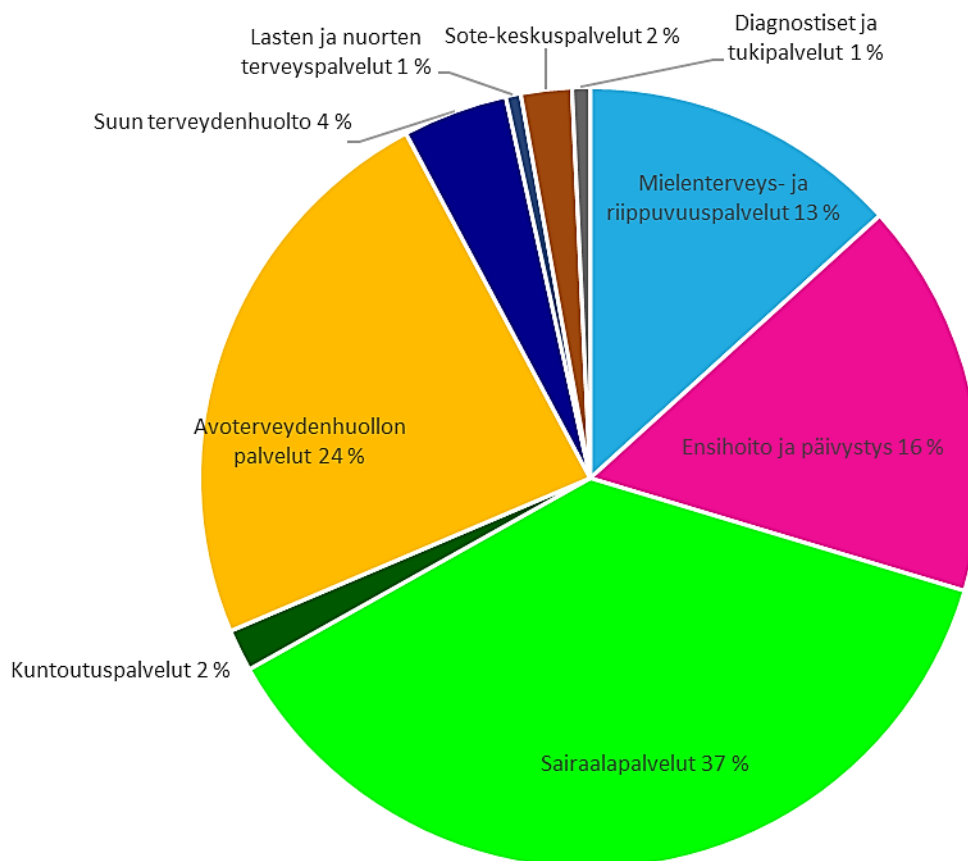
Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

3 Terveyspalvelut

Etelä-Savon hyvinvointialueen terveyspalveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 807 kappaletta. Eniten yhteydenottoja (298 kappaletta) tuli sairaalapalveluita koskien ja seuraavaksi eniten avoterveydenhuollon palveluja (190 kappaletta), ensihoito- ja päivystyspalveluja (132 kappaletta) ja mielenterveys- ja riippuvuuspalveluja (107 kappaletta) koskien.

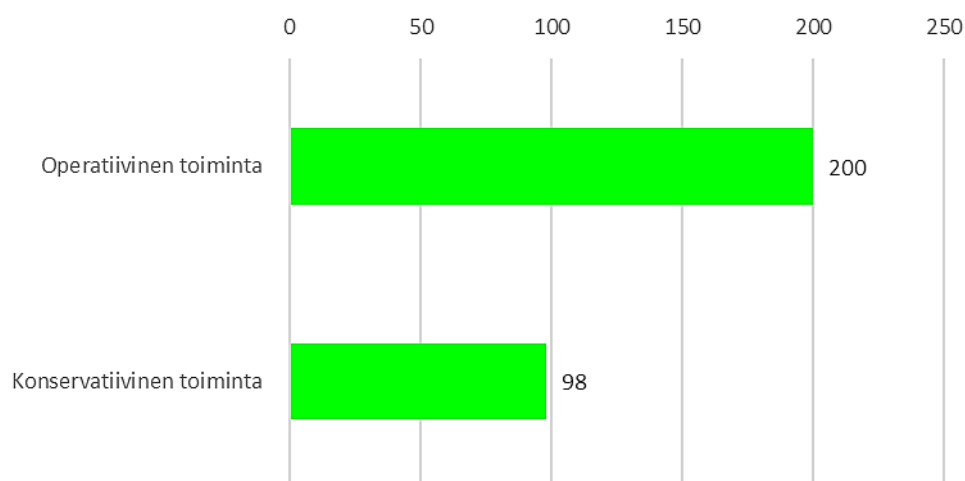
Terveyspalveluja koskevat yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta 94:llä. Yhteydenotot vähenivät muissa terveyspalveluissa, mutta avoterveydenhuollon palvelu koskevia yhteydenottoja tuli saman verran kuin vuonna 2024.



Kaavio 7: Terveyspalvelut

3.1 Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 298, kun vuonna 2024 niitä tuli 330 kappaletta. Operatiivista toimintaa koskevia yhteydenottoja oli kaksinkertaisesti verrattuna konservatiiviseen toimintaan.



Kaavio 8: Sairaalapalvelut

Operatiivinen toiminta

Operatiivista toimintaa koskien tuli yhteensä 200 yhteydenottoa; yhteydenotot vähenivät 17 kappaleella vuodesta 2024.

Eniten yhteydenottoja tuli kirurgian poliklinikoiden toimintaan liittyen (55 kappaletta), operatiivisiin ja kirurgisiin osastoihin liittyen (50 kappaletta) ja leikkausosastoihin liittyen (35 kappaletta). Muita yksiköjä koskevat asiat olivat yksittäisiä.



Eniten yhteydenottoja tuli potilasvahinkoasioihin liittyen, 108 eri asiaa (54 %:ssa yhteydenotoista yhtenä asiana). Yleisiä aiheita olivat seuraavat:

- Hoidon viive, virheellinen hoitolinjavalinta tai diagnosoimattomuus.
- Leikkauskomplikaatiot.
- Infektiot ja haavakomplikaatiot.
- Implantti- tai proteesiongelmien tai virheasennot.
- Lääkitykseen ja pistoksiin liittyvät haitat.

Toinen suuri yhteydenoton syy olivat hoitoon ja menettelyyn liittyvät asiat, 103 tapausta (asia tuli esille 52 %:ssa yhteydenotoista). Yleisiä aiheita olivat seuraavat:

- Hoitoprosessin eteneminen kestää tai katkeaa: lähete ei etene tai soittoaikaa ei saa, leikkauskutsu siirtyy, tutkimus- tai hoitopäätös viipyy.
- Puutteet tai virheet kirjauksissa, diagnooseissa tai asiakirjojen saatavuudessa, lausuntojen viive tai puuttuminen.
- Erimielisyys hoitoratkaisusta tai -linjauksesta tai sen muutoksesta; hoitopaikan tai hoitavan lääkärin vaihto.

Muut yhteydenoton syyt olivat harvinaisempia. Esimerkiksi hoitoon pääsyyn liittyen tuli operatiivisen tulosalueen palveluista vain viisi yhteydenottoa.

Konservatiivinen toiminta

Konservatiiviseen toimintaan kohdistui 98 yhteydenottoa (vuonna 2024 113 yhteydenottoa), joista 27 kappaletta koski yleislääketieteen ja kuntoutusosastojen toimintaa, 23 kappaletta sisätautiosastojen toimintaa, 22 kappaletta neurologian vastaanottojen toimintaa ja 14 kappaletta sisätautien vastaanottojen toimintaa.

Sisätautien vastaanottoihin (28 kappaletta vuonna 2024) liittyvät yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta.

Yleisin yhteydenottojen syy oli hoito ja menettely (63 kappaletta), 64 %:ssa yhteydenotoista tuli tämä syy esille. Yleisiä yhteydenottojen sisältöjä tässä kohdassa olivat:

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



- Hoitoon ja tutkimuksiin pääsyn viivästyminen.
- Hoitolinjaukset, kotiuttamiseen liittyvät epäselvyydet ja jatkohoitopaikan valinta.
- Ajoterveyteen ja lausuntoihin liittyvät asiat.
- Lääkitykseen ja hoidon sisältöön liittyvät asiat.
- Kaatumiset ja turvallisuus hoidon aikana.

Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli potilasvahinkoasioihin liittyen (10 kappaletta). Muut yhteydenottojen syyt olivat yksittäisiä.

3.2 Avoterveydenhuollon palvelut

Vuonna 2025 avoterveydenhuollon palveluita annettiin 15 hyvinvointikeskuksessa tai -asemalla. Yhteydenottoja tuli yhteensä 190 kappaletta, joista 70 % (132 kappaletta) kohdistui suurimpiin, eli Mikkelin, Savonlinnan ja Pieksämäen hyvinvointikeskuksiin. Sulkavan hyvinvointiaseman palvelut on järjestetty ostopalveluna Terveystalolta.

Avoterveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä pysyi lähes ennallaan edelliseen vuoteen verrattuna (195 kappaletta vuonna 2024).

Suurimmassa osassa yhteydenotoista tuli esille tyytymättömyys hoitoon tai menettelyyn (130 kappaletta). Yleisiä hoitoon ja menettelyyn liittyviä yhteydenoton syitä olivat:

- Hoidon viivästyminen, ajanvaraushaasteet ja soittoaikojen tai lausuntojen puuttuminen.
- Hoitolinjauksiin ja lähetteen saamiseen liittyvät ongelmat.
- Erimielisyydet lääkevalinnoista ja reseptien uusimisesta.
- Kipujen ja oireiden riittämätön selvittely.
- Ajoterveyteen ja lausuntoihin liittyvät asiat.
- Palvelujen jatkuvuus ja saavutettavuus.



Seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat potilasvahinkoepäily (35 kappaletta) ja tiedonsaanti ja tarkastusoikeus (30 kappaletta). Kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli 12 kappaletta.

3.3 Ensihoito ja päivystys

Ensihoitoa koskevia yhteydenottoja tuli 12 kappaletta ja syynä oli useimmin se, että potilasta ei ollut otettu ambulanssin kuljetettavaksi vaan häntä oli ohjattu hakeutumaan päivystykseen taksilla tai omalla kyydillä. Yhteydenotot vähenivät vuodesta 2024, jolloin niitä tuli 24 kappaletta.

Päivystykseen liittyviä yhteydenottoja tuli 120 kappaletta, joista hoitoa ja menettelyä koskevia oli 81 kappaletta. Näissä yhteydenotoissa yleisiä sisältöjä olivat:

- Hoidon viivästyminen, puutteellinen tutkimus tai virheellinen diagnoosi.
- Pitkät odotusajat ja hoitoon pääsyn haasteet.
- Kotiutus ja jatkohoidon järjestäminen erityisesti iäkkään potilaan kohdalla.
- Ongelmat mielenterveys- ja päihdepotilaiden hoidossa.
- Potilaan kuljetuksen, siirron ja logistiikan ongelmat.

Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli potilasvahinkoasioihin liittyen 37 kappaletta ja syynä oli yleisimmin virheellinen tai viivästynyt diagnoosi. Muut yhteydenottojen syyt olivat yksittäisiä.

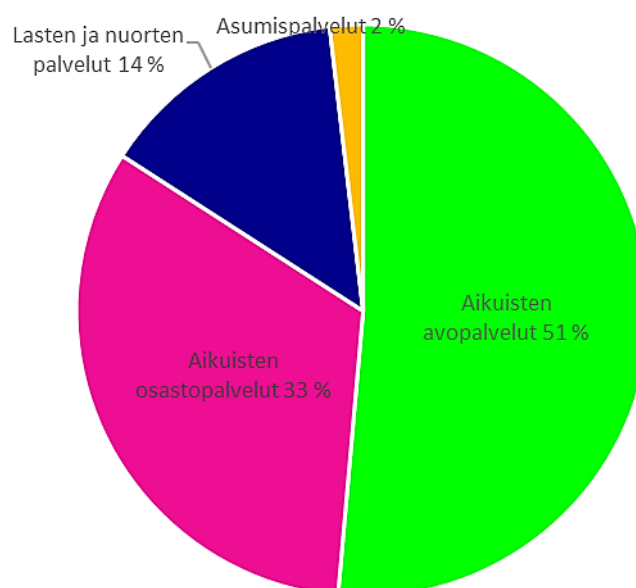
Erityisesti päivystys- mutta myös poliklinikkakäynteihin liittyvä yhteydenoton syy oli, että potilas oli tyytymätön käynnin sisältöön ja koki, että hoidon hinta ei vastannut saatua hoitoa tai palvelua tai oli potilaan mielestä jopa jäänyt saamatta. Tämä asia on korostunut käyntimaksujen kohoamisen jälkeen.

3.4 Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut

Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 107 kappaletta. Yhteydenotoista 51 prosenttia koski aikuisten avopalveluita, 33 prosenttia aikuisten osastopalveluita, 14 prosenttia lasten ja nuorten palveluita sekä 2 prosenttia asumispalveluita.



Yhteydenottojen määrä laski viimevuotisesta 23 kappaleella, erityisesti asumis- ja ostopalveluita koskevat yhteydenotot vähenivät lähes 75 prosenttia verrattuna vuoden 2024 määrään, samoin aikuisten osastopalveluita koskevia yhteydenottoja tuli noin 20 prosenttia edellisvuotista vähemmän. Lasten ja nuorten palveluita koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi 25 prosenttia edellisvuoteen verrattuna.



Kaavio 9: Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut

Aikuisten avopalvelut

Avopalveluiden yhteydenottomäärä pysyi edellisvuotisella tasolla. Eniten otettiin yhteyttä hoidon sisältöön ja menettelytapoihin liittyen, joita koskevia yhteydenottoja oli noin kolmannes. Asiat koskivat mm. hoidon toteuttamista, tapaamistiheyttä, pääsyä lääkärille tai hoitavan tahon ja asiakkaan eriäviä näkemyksiä.

Lääkehoitoa koskevien yhteydenottojen osuus oli 23 prosenttia, ja asiat liittyivät mm. tehtyihin lääkemutoksiin sekä yleisesti lääkkeiden määräämiseen. Ajoterveyttä koskevia yhteydenottojen osuus oli noin 15 prosenttia, ja yhteydenotot koskivat päihdeajoseurannan toteuttamista ja pituutta. Kohteluun, tietosuojaan ja potilasasiakirjamerkintöihin liittyviä yhteydenottoja oli kaikkia alle kymmenen prosenttia.



Positiivista on, että edellisvuoteen verrattuna mikään yksittäinen asia ei korostunut avopalveluita koskevissa yhteydenotoissa. Vuonna 2024 esimerkiksi viivästyneet lääkärinlausunnot sekä tietojenkorjauspyynnöt korostuivat kaikissa mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden yhteydenotoissa. Vuonna 2025 lääkärinlausuntoja koskevia yhteydenottoja tuli vain yksittäisiä, ja tietojenkorjauspyyntöihin liittyvät yhteydenotot vähenivät alle puoleen edellisvuotisesta.

Aikuisten osastopalvelut

Aikuisten osastopalveluita koskevat yhteydenotot liittyivät suurimmaksi osaksi tahdosta riippumattoman hoidon päätöksiin, joiden osuus oli 63 prosenttia yhteydenotoista, määrä on noussut noin 20 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Toiseksi eniten (23 %) otettiin yhteyttä hoitoon ja menettelytapoihin liittyvissä asioissa. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös potilasvahinkoepäilyyn sekä kohteluun liittyen.

Lasten ja nuorten palvelut

Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluita koskevien asioiden osuus oli 14 prosenttia kaikista mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden yhteydenotoista. Niiden suhteellinen osuus nousi edellisvuoteen (10 %) verrattuna.

Yhteydenotoista 27 prosenttia koski lastenpsykiatriaa ja 73 prosenttia nuorisopsykiatriaa. Lähes 70 prosenttia yhteydenotoista koski hoitoa ja menettelytapoja, kuten diagnooseja, suunniteltuja tutkimuksia ja hoitoa sekä lääkehoitoa. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös potilasasiakirjamerkintöihin, lausuntoihin, tietosuojaan ja hoitoon pääsyyn liittyen.

Asumis- ja ostopalvelut

Asumispalveluita koskeva yhteydenottomäärä väheni 75 prosenttia edellisvuotiseen verrattuna ja sen osuus kaikista mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden yhteydenotoista oli noin kaksi prosenttia. Yhteydenotot liittyivät sekä päihde- että mielenterveyspalveluiden ostopalvelun ja niiden aiheena olivat yksikköjen menettelytavat sekä palvelun toteuttaminen.



3.5 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollon palveluja annettiin hyvinvointialueella 12 toimipisteessä ja niitä koskien tuli yhteensä 36 yhteydenottoa painottuen suurimpiin yksikköihin. Yhteydenottojen määrä väheni vuodesta 2024 (49 yhteydenottoa).

Eniten yhteydenottoja (25 kappaletta) tuli hoitoa ja menettelyä koskien. Yleisimpiä syitä oli esimerkiksi hammashoidon viivästyminen, ajanvaraukseen tai peruutukseen liittyvät sekä hoidon jatkuvuuteen liittyvät ongelmat.

Potilasvahinkoepäilyihin liittyviä yhteydenottoja tuli 17 kappaletta ja syynä olivat yleisimmin

- Juurihoitoon tai hampaan poistoon liittyvät vahingot.
- Virheellinen diagnoosi, esimerkiksi tulehdustapauksessa.
- Hammasproteesiin liittyvät ongelmat.

Muita syitä koskevat yhteydenotot olivat yksittäisiä.

3.6 Kuntoutuspalvelut

Kuntoutuspalveluita koskevat 14 yhteydenottoa jakautuivat tasaisesti eri yksikköihin, määrä pysyi ennallaan vuoteen 2024 verrattuna. Asiat liittyivät muun muassa apuvälineisiin sekä kuntoutukseen tarvittavan maksusitoumuksen saamiseen.

3.7 Lasten ja nuorten terveysterveystpalvelut

Lasten ja nuorten terveysterveystpalveluihin kuuluvat neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto sekä kuraattori- ja psykologipalvelut. Niihin liittyen yhteydenottoja tuli vain 7 kappaletta (vuonna 2024 10 kappaletta). Syyt olivat yksittäisiä, esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekemisen kyseenalaistaminen tai erimielisyys lääkärin tekemästä diagnoosista.

3.8 Diagnostiset ja tukipalvelut sekä digitaaliset terveyspalvelut

Diagnostisiin ja tukipalveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli 6 kappaletta (16 kappaletta vuonna 2024) ja syyt olivat yksittäisiä. Digitaalisiin terveyspalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 17 kappaletta (12 kappaletta vuonna 2024) ja niissä tuli esille esimerkiksi tyytymättömyyttä asian siirtelyyn etähoitopalveluissa ja asiointivaltuuksiin liittyviä epäselvyyksiä.

4 Yksityinen terveydenhuolto

Potilasasiavastaavatoiminnan järjestämisvastuu siirtyi kokonaan julkiselle puolelle, eli hyvinvointialueille ja Helsingin kaupungille 1.1.2024 alkaen, kun voimaan tuli laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023).

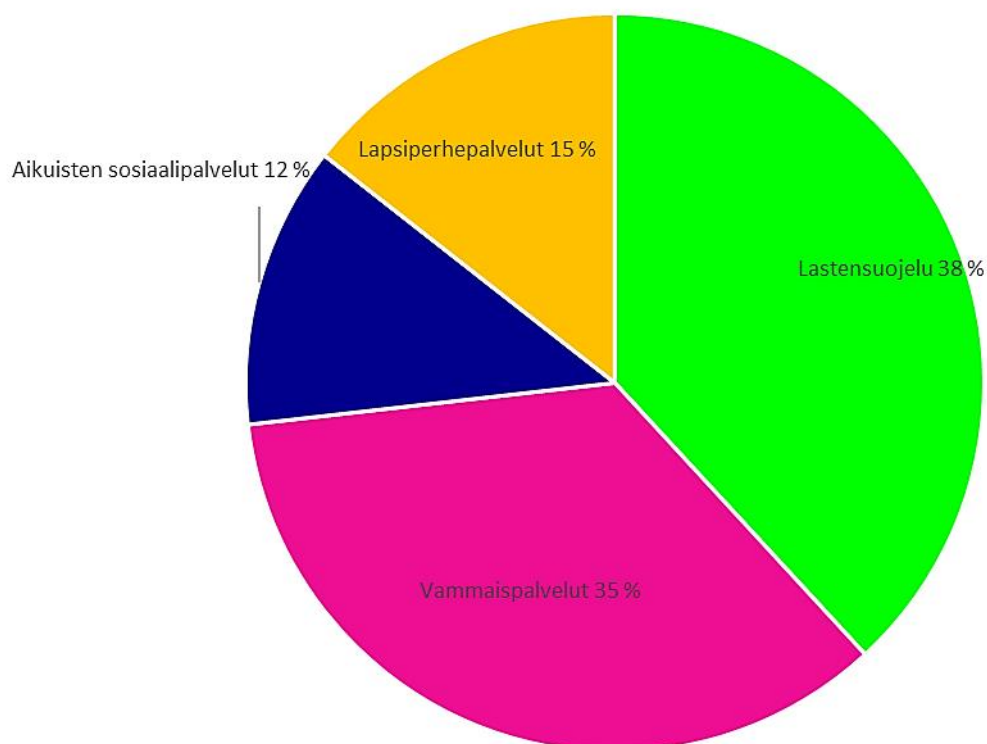
Yksityisiä terveydenhuollon palveluntuottajia koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 35 kappaletta (45 kappaletta vuonna 2024), joista noin puolet (22 tapausta) koski tyytymättömyyttä hoitoon ja menettelyyn ja 21 tapauksessa oli kyse potilasvahinkoepäilystä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien valtakunnallisissa verkostoissa on todettu, että yksityiseen terveydenhuoltoon liittyen yhteydenottojen määrä on kaikilla alueilla pysynyt hyvin pienenä. Ainakin osittain tätä selittää se, että asioita selvitetään suoraan palveluntuottajien omien palautekanavien kautta.

5 Sosiaalipalvelut

Sosiaalipalveluita koskevien yhteydenottojen osuus kaikista asiavastaaville tulleista yhteydenotoista oli 8,7 prosenttia (97 kappaletta). Määrä pieneni 28 prosenttia, eli noin 40 yhteydenoton verran edellisvuotiseen verrattuna. Myös sosiaalipalveluiden suhteellinen osuus kaikista asiavastaaville tulleista yhteydenotoista pieneni noin 2,5 prosenttia.

Viimevuotiseen tapaan eniten otettiin yhteyttä lastensuojeluasioista, joita koskevia yhteydenottoja oli 38 prosenttia kaikista sosiaalipalveluiden yhteydenotoista. Seuraavaksi eniten, eli 35 prosenttia yhteydenotoista koski vammaispalveluita. Lapsiperhepalveluita koskevien asioiden osuus oli 15 prosenttia ja aikuisten sosiaalipalveluita koskevien asioiden osuus 13 prosenttia.



Kaavio 10: Sosiaalipalvelut

5.1. Lastensuojelu

Lastensuojeluasioiden yhteydenottomäärä pieneni noin 40 prosenttia vuoden 2024 määrästä (61 kpl) 37 kappaleeseen. Suurin osa asioista, eli 86 prosenttia koski avohuoltoa, ja 14 prosenttia sijais- ja jälkihuoltoa. Yli puolet yhteydenotoista liittyi menettelytapoihin ja palveluiden toteuttamiseen ja järjestämiseen, noin 25 prosenttia asiakasasiakirjoihin, tiedonsaantiin ja tarkastusoikeuteen, ja noin 20 prosenttia tehtyihin päätöksiin. Ilahduttavaa oli se, että kohtelua

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



koskevat yhteydenotot olivat vain yksittäisiä, niiden osuus oli vain noin puoli prosenttia kaikista lastensuojelun asioista.

5.2. Vammaispalvelut

Vammaispalveluita koskevia asioita oli 34 kappaletta. Vammaispalvelulain uudistukset näkyivät yhteydenotoissa ainoastaan liikkumista tukevien palveluiden yhteydenotoissa.

Vaativia erityispalveluita, eli Vaalijalaa koskevien yhteydenottojen osuus oli 23 prosenttia. Asiat liittyivät yksikköjen menettely- ja toimintatapoihin, annettuun hoitoon, kohteluun ja tiedonsaantiin.

Sosiaalityön ja -ohjauksen osuus vammaispalveluiden asioista oli noin 20 prosenttia. Yhteydenotot liittyivät palveluiden järjestämiseen asiakkaan muuttuneessa tilanteessa, palvelutarpeen arvion laatimiseen ja sen lopputulokseen, sekä tehtyihin päätöksiin.

Asumispalveluiden yhteydenottojen osuus oli noin 18 prosenttia. Asiat liittyivät palvelun toteuttamiseen, palveluasumisen järjestämiseen kotiin sekä asiakasmaksuihin.

Henkilökohtaista apua koskevien yhteydenottojen osuus oli 15 prosenttia vammaispalveluiden kokonaisuudesta. Ne koskivat palvelun järjestämistä, päätöksentekoa sekä menettelytapoja.

Liikkumista tukevien palveluiden osuus oli 15 prosenttia, asiat koskivat myönnetyn palvelun sisältöä ja tässä tapahtuneita muutoksia aiempaan verrattuna sekä asiakasmaksuja.

Omaishoitoa koskevat asiat (9 %) liittyivät päätösten sisältöön ja muutoksiin aiempaan verrattuna sekä omaishoidon vapaiden järjestymiseen

5.3. Lapsiperhepalvelut

Lapsiperhepalveluita koskevia yhteydenottoja tuli 14 kappaletta. Suurin osa, eli 42 prosenttia koski lapsiperheiden sosiaalityötä ja -ohjausta, toiseksi eniten (29 %) otettiin yhteyttä lasten omaishoidon tukeen liittyen ja kolmanneksi eniten (20 %) perheoikeudellisia palveluita koskien. Yhteydenotot koskivat menettely- ja toimintatapojen oikeellisuutta, tehtyjä päätöksiä, palveluiden toteuttamista käytännössä sekä tiedonsaantia ja tarkastusoikeutta ja kohtelua.



5.4. Aikuisten sosiaalipalvelut

Aikuisten sosiaalipalveluiden yhteydenotoista 66 prosenttia koski työikäisten sosiaalityötä, ja yhteydenotot liittyivät menettely- ja toimintatapoihin sekä työntekijän tapaan kohdata ja kohdella asiakasta.

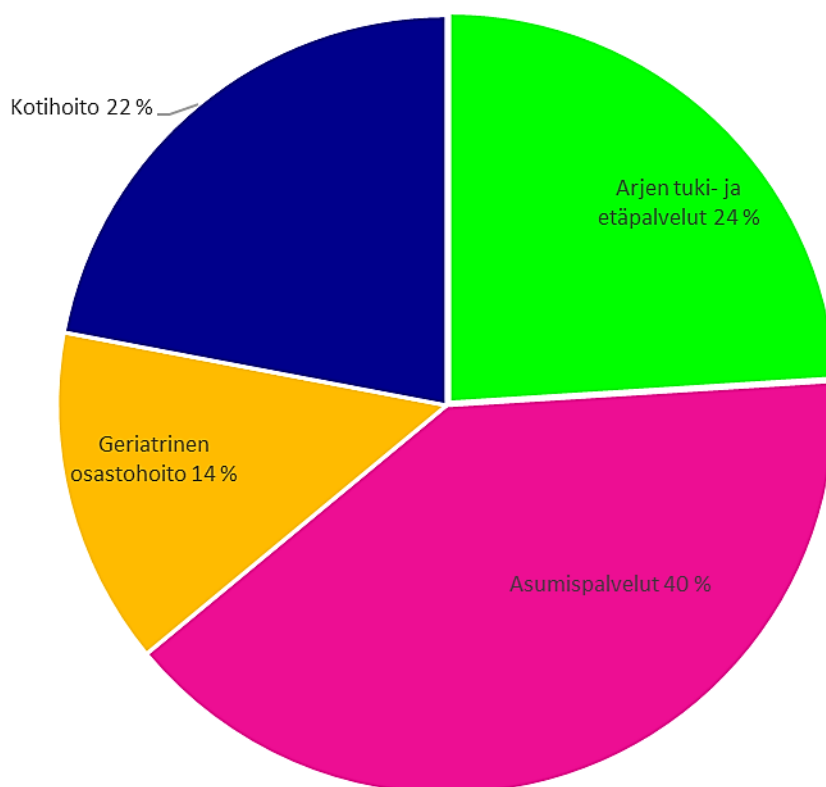
Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevien asioiden osuus oli 25 prosenttia. Yhteydenotot koskivat tukien myöntämisperusteita sekä tyytymättömyyttä annettuihin päätöksiin. Yhteydenottojen perusteella asiakkaiden kokonaistilanteet ovat vaikeutuneet ensisijaisten sosiaaliturvaetuuksien leikkausten vuoksi. Heikentynyt taloustilanne on johtanut esimerkiksi tilanteisiin, joissa asiakkaat joutuvat priorisoimaan ostettavia lääkkeitä ja jättämään säännöllisesti käytettäväksi tarkoitettuja lääkkeitä hankkimatta, tai joutuvat vuorottelemaan niiden käyttämisessä. Tämä heikentää herkästi sairauksien hoitotasapainoa ja kuormittaa omalta osaltaan terveydenhuoltojärjestelmää.

Turvakotipalveluita koskevia yhteydenottoja tuli vain yksittäisiä ja niiden osuus oli yhdeksän prosenttia kaikista aikuisten palveluiden asioista. Ne koskivat turvakotipalvelun sisältöä ja perusteita palvelulle.

6 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 93 asiassa, joka on noin kahdeksan prosenttia kaikista asiavastaaville tulleista yhteydenotoista. Eniten, eli 40 prosenttia (38 kappaletta) otettiin yhteyttä asumispalveluita koskien, toiseksi eniten eli 24 prosenttia (21 kappaletta) arjen tuki- ja etäpalveluihin liittyen, kolmanneksi eniten, eli 22 prosenttia (20 kappaletta) asioista liittyi kotiin annettaviin palveluihin ja 14 prosenttia (13 kappaletta) koski geriatrasta osastopalvelua.

Ikääntyneiden palveluita koskeville yhteydenotoille on tyypillistä, että yhteyttä ottavat vanhuksen läheiset tai muut hänen tilanteensa tietävät henkilöt. Vuonna 2025 yhteydenotoista 75 prosenttia tuli omaisilta tai läheisiltä, 17 prosenttia asiakkailta itseltään ja 8 prosenttia henkilökunnalta.



Kaavio 11: Ikääntyneiden palvelut

6.1. Arjen tuki- ja etäpalvelut

Suurin osa, eli 67 prosenttia yhteydenotoista koski asiakasohjauksen toimintaa, kotiin vietävien tukipalveluiden osuus oli 14 prosenttia, ikäneuvolaan liittyvien yhteydenottojen osuus oli 10 prosenttia, samoin kuin omaishoidon tuen asioiden osuus.

Asiakasohjauksen asiat koskivat menettelyä asiakkaan tilanteen selvittelyssä, palveluiden toteuttamista, ongelmia ajanvarausasioissa, palvelutarpeen arviointia, päätöksentekoa ja asiakasmaksuja. Menettelytapoja koskevista yhteydenotoista on todettavissa, että haasteita aiheuttavat tilanteet, joissa tuen tarpeita ja palvelutarvetta on arvioitava yhdessä toisen toimialan työntekijöiden kanssa. Viranomaisten välisessä yhteistyössä muodostuu näissä tilanteissa herkästi tilanne, jossa vastuu ei kuulu kummallakaan taholle.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Kotiin vietävien tukipalveluiden asiat koskivat ateriapalvelua ja turvarannekepalvelua. Omaishoidon tuen asiat koskivat annettuja päätöksiä sekä myöntämisperusteiden muutoksia aiempaan verrattuna.

6.2. Ikääntyneiden asumispalvelut

Asumispalveluita koskevat yhteydenotot (38 kappaletta) jakaantuivat tasaisesti sekä hyvinvointialueen itse tuottamin palveluihin että ostopalveluihin. Yhteydenottojen suhteellinen osuus ikääntyneiden palveluiden asioista nousi viime vuotiseen verrattuna.

Eniten otettiin yhteyttä asumispalvelun toteuttamista, hoitoa ja yksikköjen menettelytapoja koskien. Myös rajoitustoimenpiteistä, asiakasmaksuista, tapaturmista ja hoidonrajauspäätöksistä otettiin yhteyttä.

Vuonna 2024 esiin tulleet ongelmat DNR-päätöksen tekemisen menettelytavoissa tulivat esiin edelleen, mutta pienemmissä määrin. Edelleen tuli ilmi tilanteita, joissa omaiset saivat tietää läheiselleen tehdystä hoidonrajauspäätöksestä vasta kuukausia sen tekemisen jälkeen, ja terveydenhuollon ammattilaisten suunnitelma olikin ollut käydä asia läpi vasta useamman kuukauden kuluttua järjestettävässä hoitosuunnitelmanneuvottelussa. Tämä ei vastaa valvontaviranomaisten ja laillisuusvalvojien ohjeistusta merkittävien hoitopäätösten tekemiseen liittyvissä menettelytavoissa.

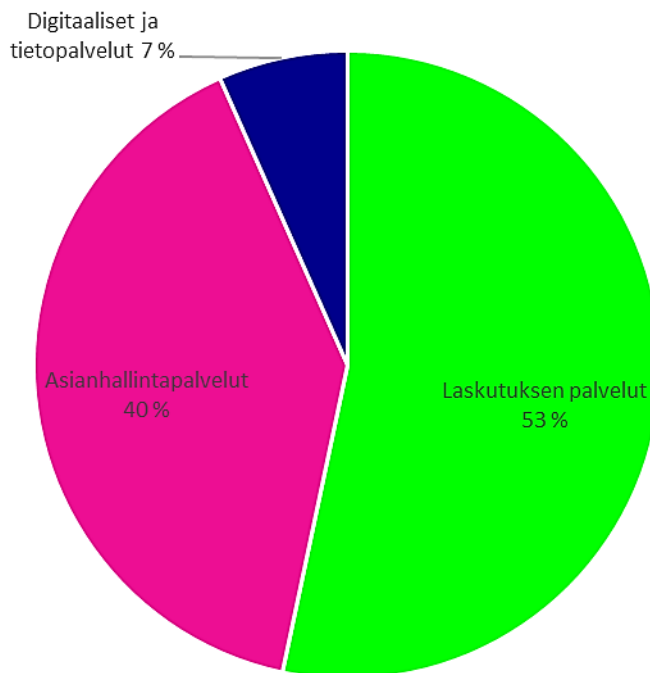
6.3. Geriatriinen osastohoito ja kotihoito

Geriatriasta osastohoitoa koskevien asioiden nousi yli kaksinkertaiseksi edellisvuoteen verrattuna. Yhteydenottoja tuli 13 kappaletta ja ne koskivat hoitosuunnitelmia ja menettelytapoja niiden tekemisessä, hoitoa, menettelytapoja ja kohtelua.

Kotihoidon yhteydenotoista noin puolet koski sovitun palvelun toteuttamista käytännössä, toiseksi eniten otettiin yhteyttä hoitoa ja menettelytapoja koskien. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös potilasvahinkoepäilyistä, lääkehoidosta, asiakasmaksuista ja kohtelusta.

7 Konsernipalvelut

Konsernipalveluita koskevia asioita oli yhteensä 30 kappaletta, eli vajaat prosenttia vuoden 2025 yhteydenottomäärästä. Määrä pieneni 37 prosenttia edellisvuoteen verrattuna.



Kaavio 12: Konsernipalvelut

7.1. Talouspalvelut

Hieman yli puolet, eli 53 prosenttia yhteydenotoista koski laskutuksen palveluita; eniten kysyttiin maksukaton täyttymisestä, tasasuuruisten terveydenhuollon asiakasmaksujen huojentamisesta sekä laskutusvirheistä ja -perusteista.



7.2. Asiakirjahallintapalvelut

Noin 40 prosenttia konsernipalveluita koskevista yhteydenotoista liittyi asianhallintapalveluihin, ja ne koskivat asiakas- ja potilastietojen pyytämistä sekä niiden korjauspyyntöjä, vainajätietoja sekä lokitietojen pyytämistä ja tietoturva-asioita.

7.3. Digitaaliset ja tietopalvelut

Digitaalisia ja tietopalveluita koskevia yhteydenottoja tuli vain kaksi ja ne koskivat avustettua valtuuttamista sekä asiakaspalautteeseen vastaamisen teknistä toteuttamista. Edellisvuoteen verrattuna huomioitavaa on, ettei sovellusten käyttöön liittyviä yhteydenottoja tullut lainkaan.

8 Muut palvelut

8.1. Varhaiskasvatus

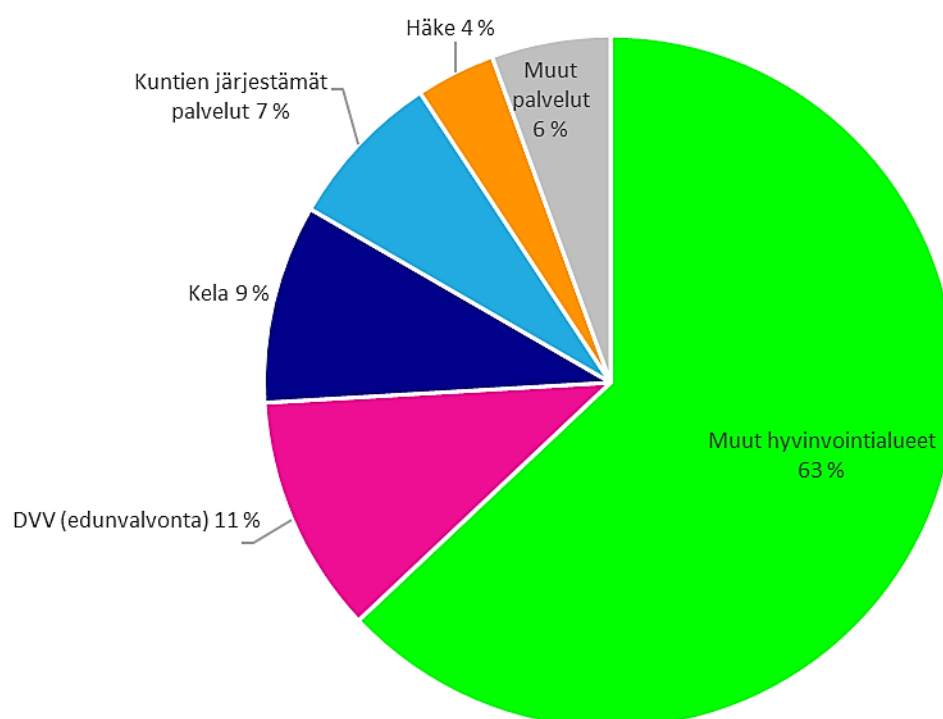
Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja tuli koko Etelä-Savon hyvinvointialueelta hyvin vähän, vain alle viisi kappaletta. Ne koskivat varhaiskasvatuspalvelun järjestämistä ja toteuttamista sekä henkilökunnan menettelytapoja. Määrä on pysynyt samankaltaisena jo useamman vuoden ajan.

8.2. Sosiaali- ja potilasasiavastaavapalveluun kuulumattomat yhteydenotot

Palveluun kuulumattomia yhteydenottoja tuli yhteensä 54 kappaletta, eli vajaat viisi prosenttia kaikista asiavastaavayhteydenotoista. Suurin osa, eli 63 prosenttia asioista koski muiden hyvinvointialueiden asioita, 11 prosenttia Digi- ja väestövirastolle kuuluvia edunvalvonta-asioita, ja 9 prosenttia Kelalle kuuluvia asioita. Yhteyttä otettiin myös kuntien järjestämisvastuuseen

kuuluvista palveluista, hätäkeskuksen toiminnasta sekä vakuutusyhtiöiden ja Traficomien päätöksistä.

Asiavastaavapalveluun kuulumattomien yhteydenottojen määrä on pysynyt samalla tasolla edellisvuoteen verrattuna, jolloin se putosi lähes puoleen aiemmasta tasosta. Tämä kertoo siitä, että asiakkaat ohjautuvat pääosin oikeille tahoille asioita selvittäessään. Esimerkkinä Kelan päätöksiä koskeva muutoksenhaku: tänä vuonna asiavastaaviin ei otettu lainkaan yhteyttä näihin liittyen, vaan asiointi hoitui suoraan oikealla taholla.



Kaavio 13: Asiamiespalveluun kuulumattomat yhteydenotot

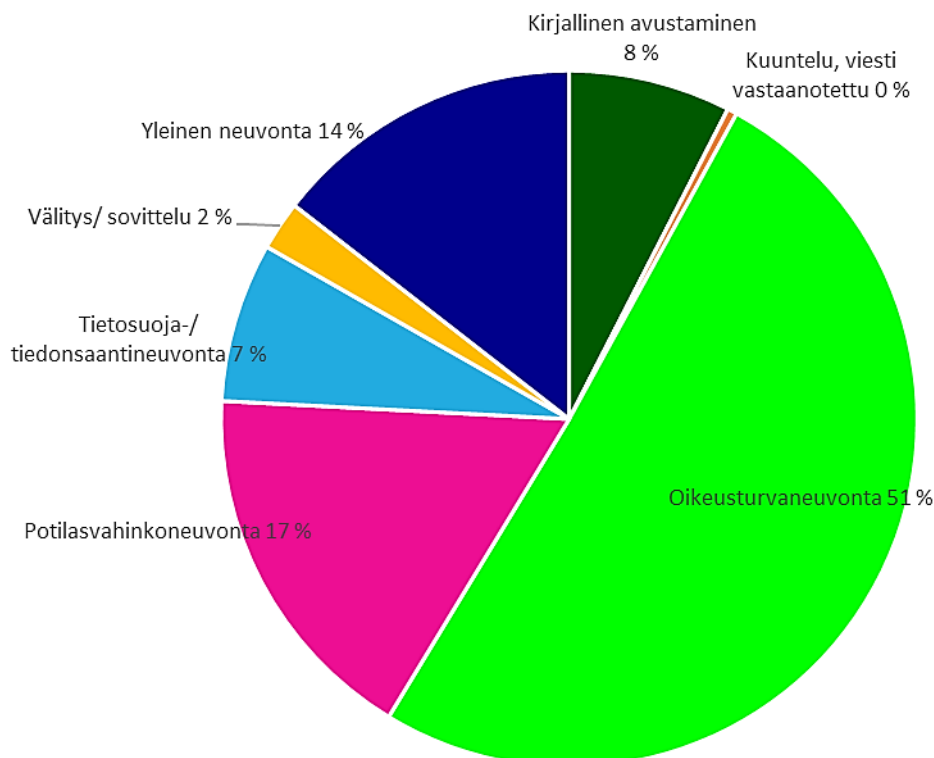


9 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimenpiteet yhteydenotoissa

Yli puolessa tapauksista annettiin oikeusturvaneuvontaa, joka sisältää muun muassa neuvontaa muistutuksen tai kantelun tekemisessä, asiakas- tai potilastietojen pyytämisessä sekä tietojen korjauspyyntöjen tekemisessä.

Kirjallista avustamista asiakkaat tarvitsevat usein muistutuksen tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta annetun lain mukaisesti avustaminen koskee vain muistutuksen tekemistä, mutta käytännössä on avustettu muidenkin asioiden vireillepanossa kuten esimerkiksi potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sen sijaan päätöksiä koskevien oikaisuvaatimusten tekemisessä ohjataan kääntymään esimerkiksi oikeusaputoimiston puoleen. Kirjallisen avustamisen osuus on kuitenkin noussut hieman edellisen vuoden 2024 viidestä prosentista.

Toimenpiteiden kokonaismäärä ylittää 100 %, koska monissa tapauksissa samaan yhteydenottoon liittyy useampia toimenpiteitä.



Kaavio 14: Toimenpiteet yhteydenotoissa

10 Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaiden ja potilaiden aseman kehitys Etelä-Savon hyvinvointialueella

Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaiden ja potilaiden asemassa ei ole havaittavissa suuria muutoksia vuoden 2025 aikana. Yhteydenotoissa ei korostu mikään erityinen tyytymättömyyden aihe, vaan syyt ovat hyvin moninaisia.

Hoitoon pääsyn määräajoissa Etelä-Savon hyvinvointialue on valtakunnallisesti edelleen hyvillä sijoilla ja palveluja pystytään myymään myös muille alueille. Myös digi- ja etäpalvelujen käyttöä on niihin soveltuvissa palveluissa pystytty lisäämään. Hoidon tarpeen arviointi puhelimitse tai etävastaanotolla vaatii kuitenkin, että asiakas osaa sanoittaa oireitaan ja oloaan hyvin.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtäviin vuoden 2024 alussa uutena osa-alueena tulleet yksityisen terveydenhuollon palvelut näyttävät niitä koskevien melko vähäisten yhteydenottojen perusteella olevan Etelä-Savon alueella toimivia ja laadukkaita.

Alustavassa vertailussa muihin hyvinvointialueisiin asiakkaat ja potilaat ottavan asukasmäärään verrattuna jonkin verran enemmän yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan kuin esimerkiksi Etelä-Suomen hyvinvointialueilla. Sitä selittänee esimerkiksi väestön ikärakenne ja sairastavuus ja sitä kautta runsas palvelujen käyttö.

Alaikäisiä potilaita tai sosiaalihuollon asiakkaita koskevat yhteydenotot

Alaikäistä koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 55 kappaletta, mikä on 4,9 prosenttia yhteydentoista (6,5 prosenttia vuonna 2024). Yhteydenotoista. Yhteydenotot jakautuivat melko tasaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoon; sosiaalihuollossa korostuivat lastensuojelun palvelut ja terveydenhuollossa nuorisopsykiatrian ja päivystyspalvelut. Asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen määrän ja niiden sisällön perusteella voidaan todeta, ettei alaikäisten potilaiden tai asiakkaiden asema haavoittuvassa asemassa olevana potilas- ja asiakasryhmänä ole vaarantunut.

Oikeusturvakeinojen käyttö asiakkaan ja potilaan aseman turvaajana

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailla on käytössään erilaisia lakeihin perustuvia oikeusturvakeinoja, kuten muistutus, kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus. Puolueettoman ja ulkopuolisen tahona sosiaali- ja potilasasiavastaava ei osallistu millään tavoin esimerkiksi muistutusten käsittelyprosessiin hyvinvointialueella, mutta seuraamme oikeusturvakeinojen käytön määriä osana asiakkaan ja potilaan aseman kehitystä.

Sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin Etelä-Savon hyvinvointialueella vuonna 2025 yhteensä 113 kappaletta. Määrä oli hieman suurempi kuin vuonna 2024, jolloin niitä tehtiin 89 kappaletta. Itä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin Etelä-Savon hyvinvointialuetta koskevia kanteluita vuonna 2025 yhteensä 11 kappaletta. Kantelumäärä pysyi lähes samana kuin vuonna 2024 (14 kappaletta). Muistutuksissa painottuivat ikääntyneiden palvelut, lastensuojelun palvelut ja vammaispalveluasiat. Kantelut jakaantuivat eri palveluihin.

Sosiaalihuollon päätöksiä koskevia oikaisuvaatimuksia tehtiin hyvinvointialueelle yhteensä 140 kappaletta (101 kappaletta vuonna 2024). Näitä koskevia hallinto-oikeuden ratkaisuja saatiin 19 kappaletta, kun edellisvuonna määrä oli 16. Lisäksi saatiin kolme korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisua.



Terveystenhuoltoon koskevia muistutuksia tehtiin vuonna 2025 yhteensä 404 kappaletta, määrä on pysynyt lähes samana kuin vuonna 2024. Terveystenhuoltoon koskevia kanteluita tehtiin Aluehallintovirastoon ja Valviraan 20 kappaletta; määrä oli suurempi kuin vuonna 2024, jolloin niitä tehtiin 12 kappaletta.

Tietosuoja-asioissa asiakkaat tekivät yhteensä 188 lokitetopyyntöä, lisäksi organisaation sisäisiä selvityksiä tehtiin 42 kappaletta. Lokitetopyyntöjen määrä on pysynyt samana kuin vuonna 2024, jolloin niitä tehtiin 190 kappaletta.

Potilasvakuutuskeskuksessa ratkaistiin vuonna 2025 yhteensä 215 kappaletta Etelä-Savon hyvinvointialuetta koskevaa potilasvahinkoasiasiaa. Määrä kasvoi hieman vuodesta 2024, jolloin ratkaisuja tehtiin 193 kappaletta. Korvattavia potilasvahinkoja oli 48 kappaletta eli noin 22 prosenttia. Korvattavien vahinkojen osuus vahinkoilmoituksista oli pienempi kuin edellisessä vuonna, jolloin niiden osuus oli 32 prosenttia tehdyistä ilmoituksista. Nämä luvut eivät kerro, montako potilasvahinkoa tai sellaiseksi epäiltyä tapahtumaa vuosittain tapahtuu, koska tapahtumaaika voi olla aikaisempi, sillä potilasvahinkoilmoituksen voi tehdä kolmen vuoden kuluessa vahingon sattumisesta tai siitä, kun on tullut vahingosta tietoiseksi.

Asiakkaiden käyttämien oikeusturvakeinojen määrien perusteella asiakkaan ja potilaan asema ei ole hyvinvointialueella heikentynyt vuonna 2025 aiempaan verrattuna.

11 Suunnitelma vuodelle 2026

Vuoden 2026 alussa on otettu käyttöön uusi tietojärjestelmä, joka täyttää sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa määrittelevän lain säännökset asiavastaavatoiminnassa kertyvien tietojen dokumentoinnista. Uuden tietojärjestelmän laajemmat tilastointiominaisuudet mahdollistavat toivottavasti jatkossa yhteydenotoista saatavan tiedon paremman hyödynnettävyyden.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat jatkavat myös vähäisten henkilöresurssien mahdollistamisessa puitteissa asiakkaan ja potilaan oikeuksista ja asiavastaavatoiminnasta tiedottamista esimerkiksi oppilaitosten ja yhdistyksien suuntaan sekä hyvinvointialueen omassa organisaatiossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat osallistuvat alan koulutuksiin ja tilaisuuksiin ajantasaisen tiedon ylläpitämiseksi. Asiavastaavat ovat mukana hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmässä sekä toimeentulotuen alueellisessa neuvottelukunnassa, jonka tehtävä on kehittää toimeentulotuen käsittelyä ja eri tahojen yhteistyötä alueellaan.