



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2025

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Anne Mikkonen ja Susanna Honkala

30.1.2026

KEUSOTE.FI

Lukijalle

1.1.2024 voimaan tullut **laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)** edellyttää, että sosiaali- ja potilasasiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman toteutumista ja kehittymistä alueella sekä laatii siitä vuosittain selvityksen aluehallitukselle. Lisäksi uuden lain myötä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on järjestetty kokonaan julkisena palveluna.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Keusote) koostuu kuudesta kunnasta; Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Tuusula, Mäntsälä ja Pornainen. Hyvinvointialueen tuottamien palvelujen lisäksi alueella toimii useita yksityisiä sosiaali-, varhaiskasvatus-, ja terveystalvueluita tuottavia yrityksiä.

Tämä on Keski-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitys vuodelta 2025, jossa on kuvattu asiavastaaville tulleita yhteydenottoja, asiavastaavien toimenpiteitä sekä asiakkaiden käyttämiä oikeusturvakeinoja.

Tämän selvityksen toteutuksessa on noudatettu saavutettavan asiakirjan ohjeita.

Tiivistelmä 2025

984
Asiakasta

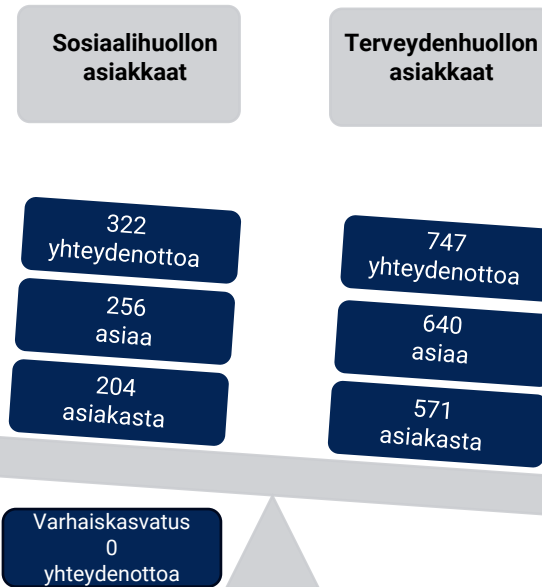
1004
Asiatapahtumaa

1147
Yhteydenottoa



996
Julkisen palvelun
Yhteydenottoa

70
Yksityisen palvelun
yhteydenottoa



Kolme yleisintä yhteydenoton syytä

Sosiaalihuollon asiakas

1. Päätös, lausunto tai suunnitelma
2. Palvelun laatu
3. Kohtelu

Terveysthuollon asiakas

1. Hoidon laatu
2. Hoitoon pääsy
3. Vahingot

Johtopäätökset

Vuonna 2025 sosiaalihuollon asiakkaiden ja terveydenhuollon potilaiden oikeusturva toteutui Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella kokonaisuutena kohtuullisesti.

Yksityisten palveluntuottajien ja varhaiskasvatuksen osalta oikeusturvaa ei voida arvioida kattavasti, koska yhteydenottojen määrä oli hyvin vähäinen.

Muistutusten käsittelyaikaisten vaihtelu on suuri oikeusturvariski, etenkin niissä palveluissa, joissa lopputulos voi vaikuttaa arkeen voimakkaasti (vammapalvelut, ikääntyneet).

Kokonaisuutena tarkasteltuna asiakkaat osaavat käyttää oikeusturvakeinoja, ja neuvonta tavoitti uusia asiakkaita. Asiakkaat siis käyttävät oikeusturvakeinoja aktiivisesti, mikä kertoo oikeusturvajärjestelmän toimivuudesta, mutta samalla vahvistaa havaintoa hoidon laatuun ja sujuvuuteen liittyvistä ongelmakohtista.

Sisällysluettelo

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle saapuneet yhteydenotot

Terveydenhuollon asiakkaat

Sosiaalihuollon asiakkaat

Varhaiskasvatuksen asiakkaat

Kysely yksityisille palveluntuottajille

Oikeussuojakeinojen käyttö

Terveydenhuollon muistutukset

Sosiaalihuollon muistutukset

Kantelut ja potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöt

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan huomiot ja johtopäätökset



Sosiaali- ja potilasasiavastaava- toiminta

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)

- ✓ Vuoden 2024 alussa astui voimaan uusi laki, jossa säädetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä.
- ✓ Lakimuutoksen myötä asiamiesnimikkeiden sijaan otettiin käyttöön sukupuolineutraalit nimikkeet potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava.
- ✓ Uuden lain myötä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna.
- ✓ Lakiuudistuksen tavoitteena on yhdenmukaistaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa.

Hyvinvointialueen vastuulla on järjestää sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta seuraavissa toiminnoissa:

- ✓ Hyvinvointialueiden järjestämä ja tuottama sosiaali- ja terveydenhuolto.
- ✓ HUS-yhtymän järjestämä terveystieteiden ja sosiaalityön palvelut.
- ✓ Valtion ja itsenäisten julkisoikeudellisten yhteisöjen järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut lukuun ottamatta 4 §:ssä tarkoitettuja palveluja.
- ✓ Kuntien tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.
- ✓ Kuntien ja yksityisten järjestämät ja tuottamat varhaiskasvatuspalvelut.
- ✓ Yksityisten järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.
- ✓ Työnantajien järjestämät ja tuottamat työterveyshuollon palvelut.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 8 §

- ✓ Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), varhaiskasvatuslain (540/2018) ja potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- ✓ Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä, potilaslain 10 §:ssä ja varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä.
- ✓ Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan, asiakkaan sosiaalihuollon liittyvä asia tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- ✓ Tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista.
- ✓ Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella.
- ✓ Toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei:

- ✓ Ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko.
- ✓ Ota kantaa hoito- tai viranomaispäätöksiin.
- ✓ Ota kantaa hoito- tai palveluyksiköiden hoidon tai palvelun sisältöön ja käytäntöihin.
- ✓ Puutu hoidon tai palvelun kulkuun.
- ✓ Tulkitse potilas- tai asiakasasiakirjojen sisältöä.
- ✓ Anna määräyksiä tai kehotuksia henkilökunnalle tai palveluntuottajille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintavuosi 2025

- Vuosi 2025 oli toiminnan toinen vuosi hyvinvointialueen järjestämänä.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaava resurssi oli 2 henkilötyövuotta.
- Molemmat asiavastaavat tekivät yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävää.
- Uusi kirjaamisen työkalu otettiin käyttöön vuoden alussa.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tekivät yhteistyötä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa sijaistamalla Itä-Uudenmaan asiavastaavaa syksyllä 2025.
- Asiavastaavat osallistuivat alueen vertaistuki koulutukseen kertomalla toiminnastaan sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista vertaispalveluohjaaja koulutukseen osallistuville.
- Asiavastaavat raportoivat toiminnastaan osana omavalvontaohjelman raporttia kolme kertaa vuodessa.
- Lisäksi asiavastaavat tiedottivat hyvinvointialuetta ajankohtaisista aiheista osana laatu- ja valvontapalveluiden uutiskirjettä.
- Asiavastaavat saivat hyvää asiakaspalautetta vuonna 2025, NPS arvon ollen 100.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tilastointi vuonna 2025

Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle tulevien yhteydenottojen tilastoinnista ei vielä ole olemassa valtakunnallisesti yhtenäistä mallia. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella asiavastaavalle tulevat yhteydenotot on tilastoitu siten, että jokaisesta yhteydenotosta tehdään tilastomerkintä sekä merkintä siitä onko kyseessä uusi asiakas, vanha asiakas, joka asioi uudessa asiassa tai vanha asiakas, joka asioi samassa asiassa. Tällä tavoin tilastoinnissa voidaan eritellä kaikki yhteydenotot, asiatapahtumat sekä asiakkuudet. Asiakkuuksien määrä saadaan erittelemällä vain uudet asiakkaat. On hyvä kuitenkin huomioida, että aina asiavastaavat eivät tiedä onko asiakas jo asioinut toisen asiavastaavan kanssa, joten tietoa tulee tarkastella kriittisesti.

Selvityksessä olevat tilastotiedot on esitetty yhteydenottoina jolloin samassa asiassa useamman kerran asioiva asiakas voi tuottaa yhteen palveluun useamman tilastomerkinnän. Vaikka vuonna 2025 samassa asiassa uudelleen asioivien asiakkaiden määrä on pieni, tulee tämä huomioida tilastoja tarkasteltaessa. Lukumäärien lisäksi lukuja on joissain yhteyksissä esitetty myös yhteydenottoina per 10 000 asukasta, jolloin lukujen vertailu on helpompaa. Yksittäisiä palveluja tarkasteltaessa on kuitenkin hyvä huomioida, että harvoin koko väestä edustaa kaikkia palveluja ja eri palveluissa asioivat asiakasryhmät voivat olla hyvinkin eri kokoisia.

Vuonna 2025 sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaiden yhteydenotot on tilastoitu samoilla luokitteluilla jolloin tiedon tarkastelu ja vertailu on yhdenmukaista. Selvityksessä on tarkasteltu kokonaisuutena kaikkia yhteydenottoja, joka sisältää sekä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen asiakkaat sekä erikseen terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden yhteydenottoja.

Uuden järjestelmän käyttöönoton vuoksi tilastointitavassa voi olla eroja ja osa luokitteluista ovat muuttuneet. Tämä voi vaikuttaa vuoden 2025 ja edellisen vuoden välisten tietojen vertailtavuuteen.

Vuonna 2025 tilastoinnissa käytetyt yhteydenoton aiheet luokittelu

HOITOON TAI PALVELUUN PÄÄSY

- Kiireettömään hoitoon tai palveluun pääsy
- Kiireelliseen hoitoon tai palveluun pääsy
- Valinnan vapaus
- Lähetteeseen liittyvä
- Ajan siirto
- Hoidon tai palvelun viivästyminen
- Muu, mikä?

JONOTUS- JA KÄSITTELYAIKA

- Palvelun- tai hoidontarpeen viivästyminen
- Päätöksen tai lausunnon saaminen
- Päätöksen toimeenpano (palvelun saaminen)
- Yhteyden saaminen yksikköön
- Muu, mikä?

HOIDON TAI PALVELUN LAATU

- Hoidon tai palvelun sisältö ei vastaa sovittua
- Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun
- Hoidon tai palvelun sujuvuus
- Muu, mikä?

TURVALLISUUS

- Toimenpideturvallisuus
- Lääketurvallisuus
- Laiteturvallisuus
- Tilaturvallisuus
- Turvattomuuden tunne
- Muu, mikä?

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

- Yhteisymmärrys ja osallisuus
- Tahdosta riippumaton hoito
- Perusoikeuksien rajoittaminen
- Hoitotahto tai toive
- Hoidosta kieltäytyminen
- Muu, mikä?

KOHELTU

- Kielteinen vuorovaikutus potilaan tai asiakkaan kokemana
- Kielteinen vuorovaikutus läheisen kokemana
- Vakuumus kulttuuri ja yksilöllisyys
- Yksityisyyden turvaaminen
- Kieli, ei saa palvelua omalla äidinkielellään
- Muu, mikä?

TIEDONSAANTIOIKEUS

- Potilaan/asiakkaan tiedonsaanti
- Tiedonsaannin ymmärrettävyys
- Tiedonsaanti hoidosta tai palvelusta tai hoidon tai palvelun vaihtoehdoista
- Riskiestä informointi
- Julkisuuslain mukainen tiedonsaanti oikeus
- Omaisen tai läheisen tiedonsaanti
- Vainajan tiedot
- Muu, mikä?

ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT

- Asiakirjojen tarkastusoikeus
- Asiakirjojen oikaiseminen
- Asiakirjojen merkinnät
- Merkintöjen toteutuminen määräajassa
- Omakanta
- Lausunnot tai päätökset
- Hoitosuunnitelma
- Muu, mikä?

VAHINGOT

- Potilas/asiakas vahinko tai sen epäily
- Lääkevahinko tai sen epäily
- Esinevahinko
- Muu korvaus- /vahinkoasia

SALASSAPITO JA TIETOSUOJA

- Vaitiolovelvollisuus ja salassapito
- Tietojen päätyminen sivulliselle
- Tiedonkulku
- Tietoturvapoikkeama
- Muu, mikä?

PÄÄTÖS, LAUSUNTO TAI SUUNNITELMA

- Tyytymättömyys lausuntoon tai päätökseen
- Tyytymättömyys hoito-, kuntoutus- tai asiakassuunnitelmaan
- Muu, mikä?

MUUT YHTEYDENOTON SYYT

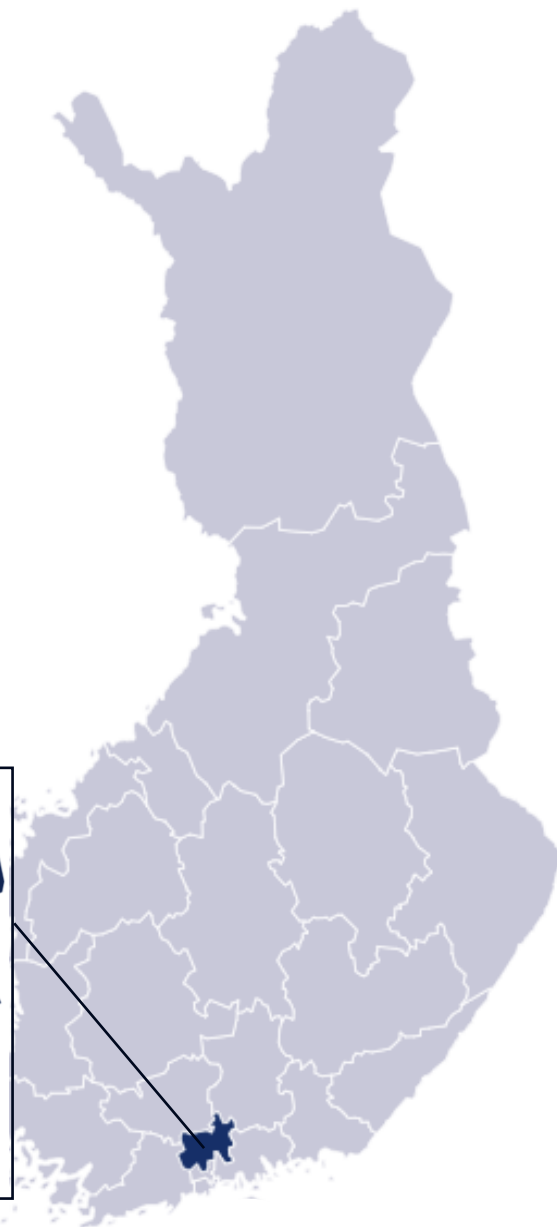
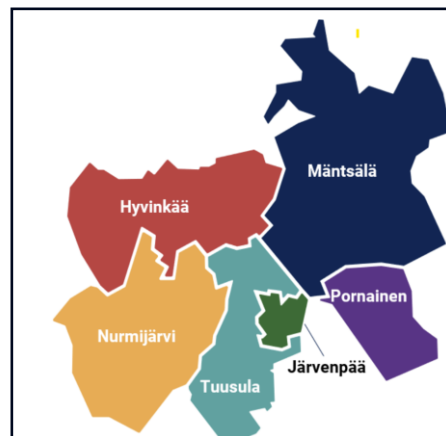
- Asiaksmaksut
- Palvelusetelit
- Muistutusprosessi
- Kantelumenettely
- Valitusmenettely
- Muu, mikä?

YLEINEN TIEDONTARVE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukasluku

Kunta	Asukasluku
Hyvinkää	47 031
Järvenpää	46 871
Nurmijärvi	45 048
Tuusula	42 225
Mäntsälä	20 934
Pornainen	4 961
Yhteensä:	207 070

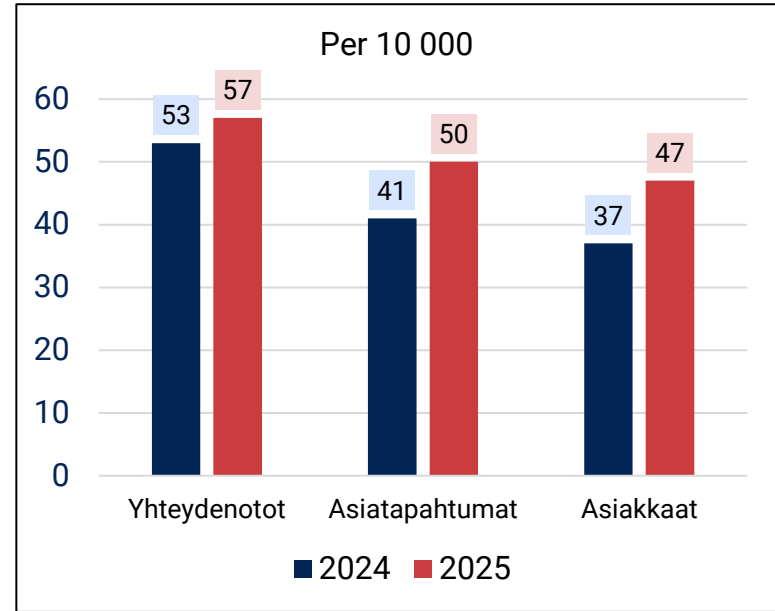
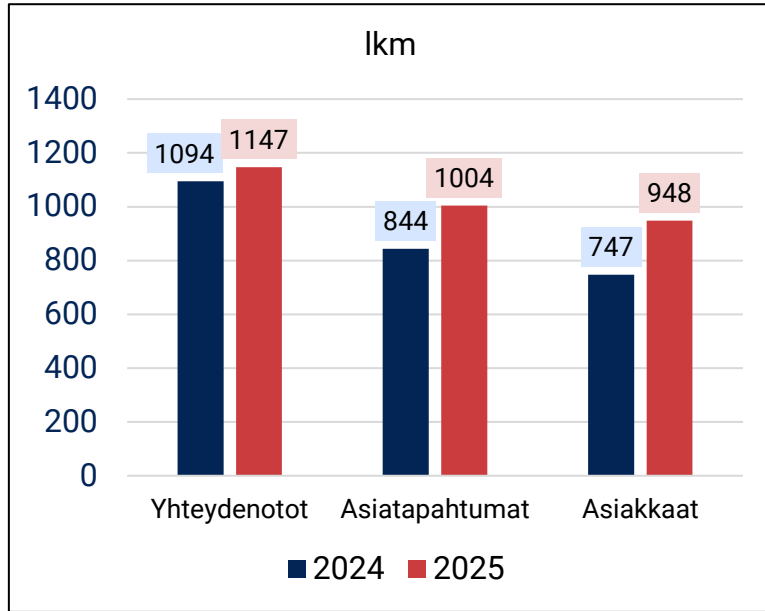
Lähde: tilastokeskus





**Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle
saapuneet yhteydenotot**

Kaikki yhteydenotot vuosina 2024 - 2025



Vuosi	Yhteydenotot	Asiatapahtumat	Asiakkaat	Yhteydenotot per 10000	Asiatapahtumat per 10000	Asiakkaat per 10000
2025	1147	1004	948	57	50	47
2024	1094	844	747	53	41	37

Yhteydenottotapa vuosina 2024 - 2025



Vuosi	Puhelu (2024) Puhelimella (2025)	Sähköposti	Teams	Tekstiviesti	Kirje	Tapaaminen	Ei tiedossa
2025	818	298	2	2025 sisältyy puhelimella	1	22	0
2024	777	274	1	12	3	20	10

Yhteydenotot palveluntuottajittain vuosina 2024 - 2025

Ikm

Vuosi	Julkinen	Yksityinen	Ostopalvelu-yksikkö	Muu/ei tiedossa	Yhteensä
2025	996	70	Sisältyy luokkaan yksityinen	70	1136
2024	999	45	14	36	1094

Per 10 000

Vuosi	Julkinen	Yksityinen	Ostopalvelu-yksikkö	Muu/ei tiedossa	Yhteensä
2025	50	3,5	Sisältyy luokkaan yksityinen	3,5	57
2024	49	2	0,7	1,6	53

Yhteydenotot palvelualoittain vuosina 2024 - 2025

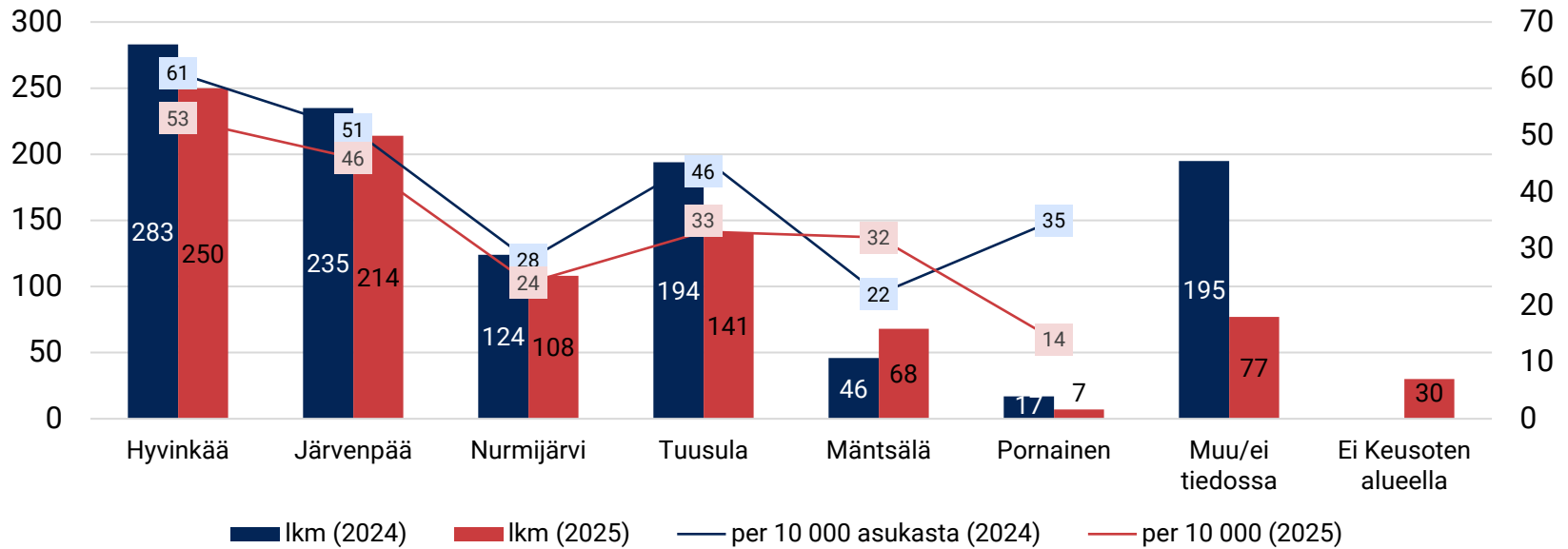
lkm

Vuosi	Terveys- huolto	Sosiaali- huolto	Varhais- kasvatus	Terveys- huolto ja sosiaali- huolto	Muu/ei tiedossa	Yhteensä
2025	718	320	0	31	78	1147
2024	683	314	4	44	49	1094

Per 10 000

Vuosi	Terveys- huolto	Sosiaali- huolto	Varhais- kasvatus	Terveys- huolto ja sosiaali- huolto	Muu/ei tiedossa	Yhteensä
2025	36	16	0	1,6	3,9	57
2024	34	15	0,2	2,1	2,4	53

Yhteydenotot kunnittain vuosina 2024 - 2025



2025

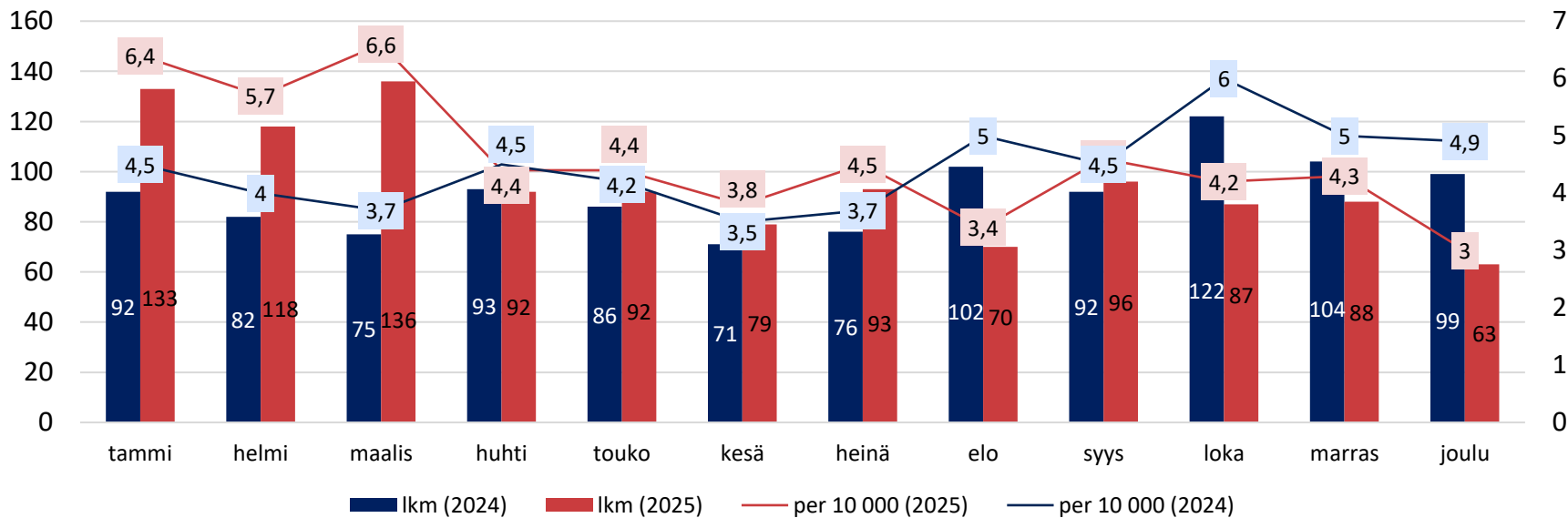
Tilastointi tapa	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen	Muu/ei tiedossa	Ei Keusoten alueella	Yhteensä
lkm	250	214	108	141	68	7	77	30	1142
Per 10 000 asukasta*	53	46	24	33	32	14	77	-	55

2024

Tilastointi tapa	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen	Muu/ei tiedossa	Yhteensä
lkm	283	235	124	194	46	17	195	1094
Per 10 000 asukasta*	61	51	28	46	22	35	-	53

*suhteutettuna kunnan väkilukuun

Yhteydenotot kuukausittain



2025

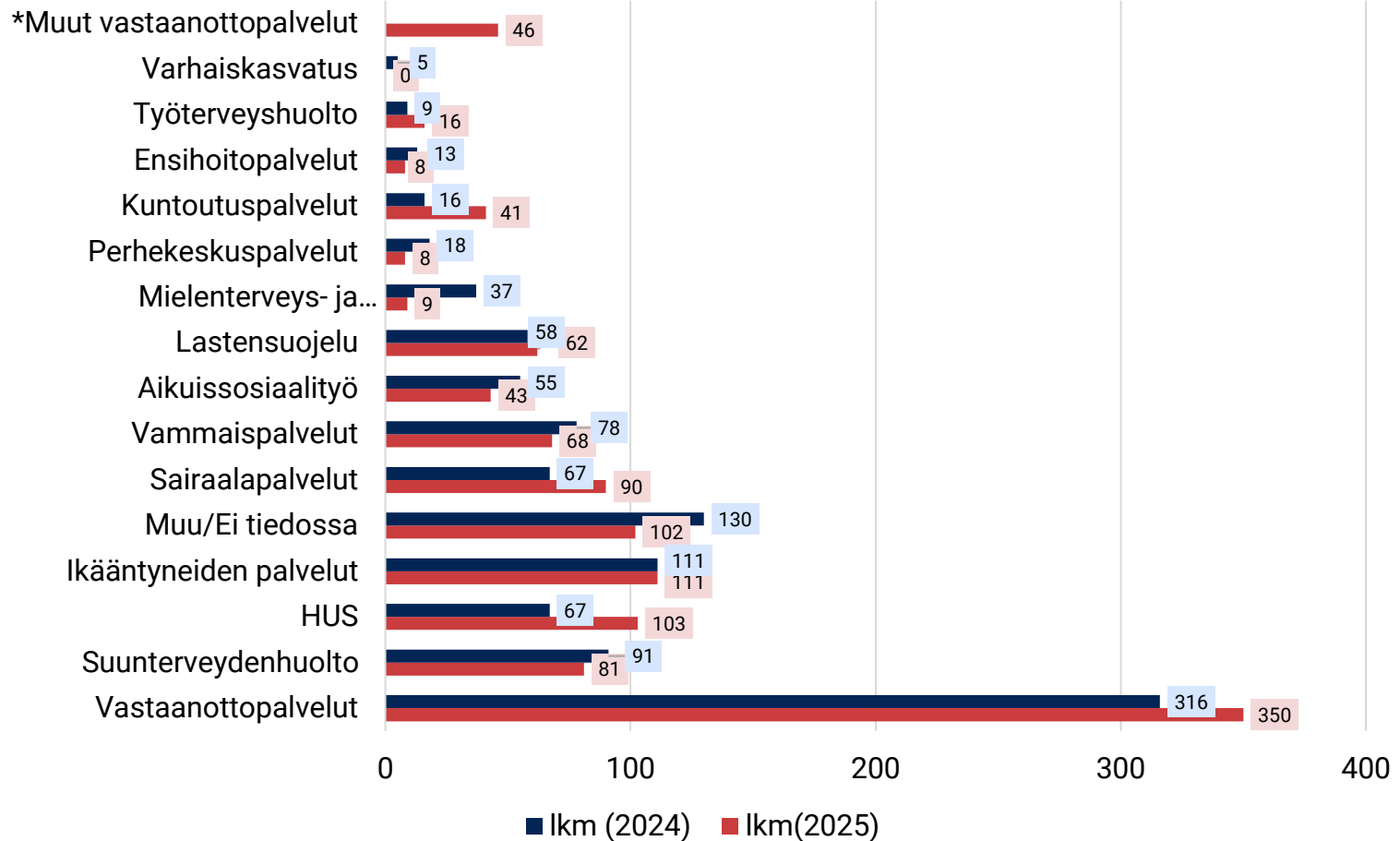
Tilastointi tapa	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu
lkm	133	118	136	92	92	79	93	70	96	87	88	63
Per 10 000 asukasta	6,4	5,7	6,6	4,4	4,4	3,8	4,5	3,4	4,6	4,2	4,3	3

2024

Tilastointi tapa	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu
lkm	92	82	75	93	86	71	76	102	92	122	104	99
Per 10 000 asukasta	4,5	4	3,7	4,5	4,2	3,5	3,7	5	4,5	6	5	4,9

Palvelu, jota yhteydenotto koskee vuosina 2024 - 2025 (kaavio)

*sisältää kouluterveydenhuollon-, opiskeluterveydenhuollon-, äitiys- ja lastenneuvolan-, iäkkäiden laitoshoidon-, iäkkäiden ymp.vuorokautisen hoidon sekä iäkkäiden kotihoidon sairaan-/terveydenhoitajan tai lääkärin vastaanottokäynnin.

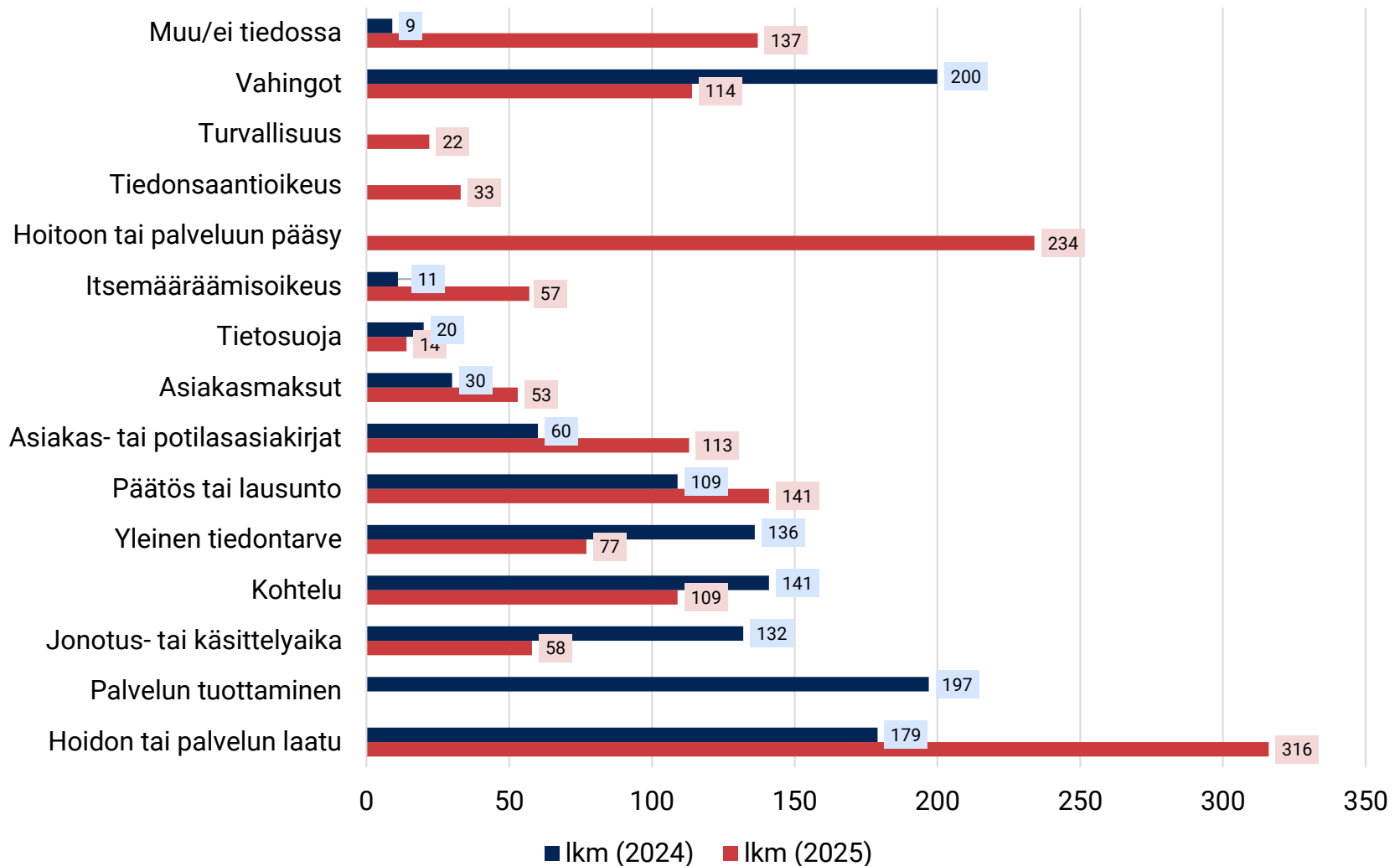


Palvelu, jota yhteydenotto koskee vuosina 2024 - 2025 (taulukko)

*sisältää kouluterveydenhuollon-, opiskeluterveydenhuollon-, äitiys- ja lastenneuvolan-, iäkkäiden laitoshoidon-, iäkkäiden ymp.vuorokautisen hoidon sekä iäkkäiden kotihoidon sairaan-/terveydenhoitajan tai lääkärin vastaanottokäynnin.

Palvelu, jota asiatapahtuma koskee	lkm (2024)	Per 10 000 (2024)	lkm (2025)	Per 10 000 (2025)
Vastaanottopalvelut	316	15,4	350	17,1
Muut vastaanottopalvelut*	-	-	46	2,2
Suun terveydenhuolto	91	4,4	81	4
Kuntoutus	16	0,8	41	2
Sairaalapalvelut	67	3,3	90	4,4
Perhekeskuspalvelut	18	0,9	8	0,4
Työterveyshuolto	9	0,4	16	0,8
Mielenterveys- ja päihdehuolto	37	1,8	9	0,4
Ikääntyneiden palvelut	111	5,4	111	5,4
HUS	67	3,3	103	5
Vammaispalvelut	78	3,8	68	3,3
Aikuissosiaalityö	55	2,7	43	2,1
Lastensuojelu	58	2,8	62	3
Ensihoitopalvelut	13	0,6	8	0,4
Varhaiskasvatus	5	0,2	0	0
Muu/ei tiedossa	130	6,3	102	5

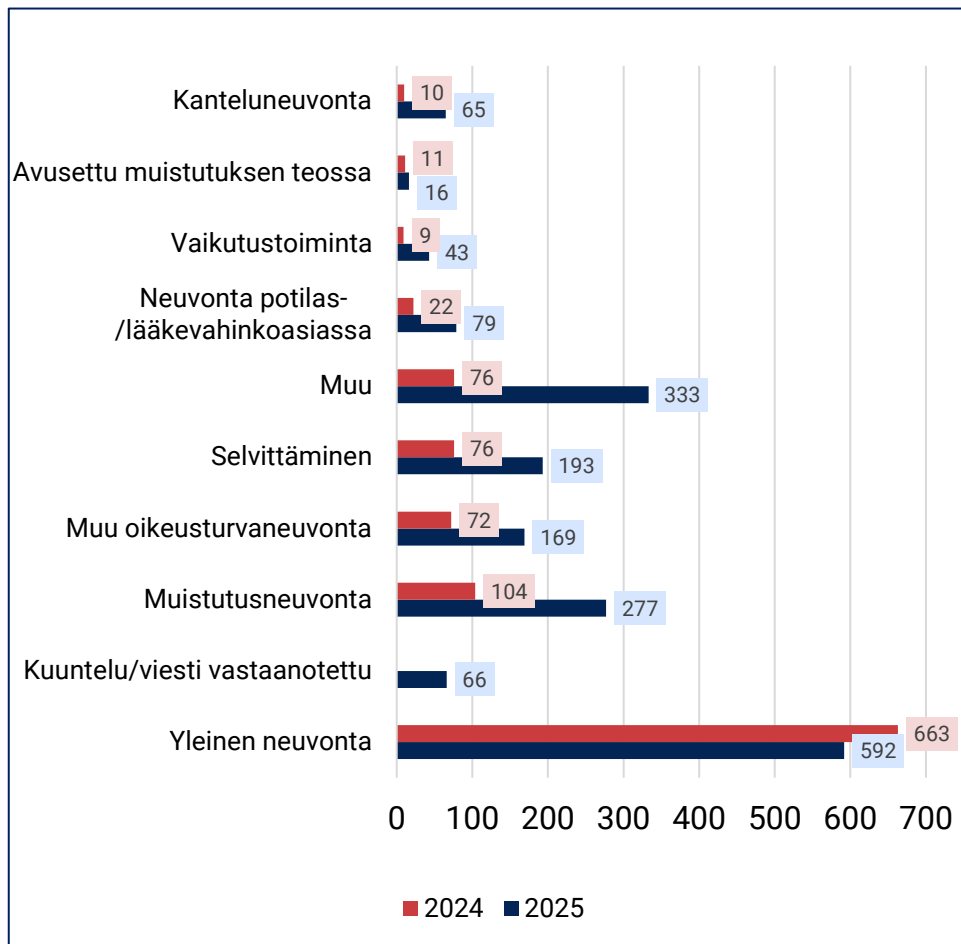
Yhteydenottojen aiheet vuosina 2024 - 2025 (kaavio)



Yhteydenottojen aiheet vuosina 2024 - 2025 (taulukko)

Yhteydenoton syy	lkm (2024)	Per 10 000 (2024)	lkm (2025)	Per 10 000 (2025)
Hoidon tai palvelun laatu	179	8,7	316	15,4
Hoitoon tai palveluun pääsy	-	-	234	11,3
Palvelun tuottaminen	197	9,6	-	-
Jonotus- tai käsittelyaika	132	6,4	58	2,8
Kohtelu	141	6,9	109	5,3
Yleinen tiedontarve	136	6,6	77	3,8
Päätös tai lausunto	109	5,3	141	6,9
Asiakas- tai potilasasiakirjat	60	2,9	113	5,5
Asiakasmaksut	30	1,5	53	2,6
Tietosuoja	20	1,0	14	0,7
Itsemääräämisoikeus	11	0,5	57	2,8
Muu/ei tiedossa	9	0,4	137	6,7
Vahinkoepäily (esine-,lääke-,potilasvahinko)	200	9,8	114	5,6
Turvallisuus	-	-	22	1,1
Tiedonsaanti	-	-	33	1,6

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimenpiteet vuosina 2024 - 2025



Toimenpide	2024	2025
Yleinen neuvonta	663	592
Kuuntelu/viesti vastaanotettu	-	66
Muistutusneuvonta	104	277
Muu oikeusturvaneuvonta	72	169
Selvittäminen	76	193
Muu	76	333
Neuvonta potilas-/lääkevahinkoasiassa	22	79
Vaikutustoiminta	9	43
Avustettu muistutuksen teossa	11	16
Kanteluneuvonta	10	65

Yhteenveto kaikki asiakkaat

Yhteydenottojen määrä kasvoi vuodesta 2024 (lkm 1 094) vuoteen 2025 (lkm 1 147).

- Asiatapahtumat lisääntyivät: lkm 844 → 1 004.
- Asiakkaiden määrä kasvoi: lkm 747 → 948.

Valtaosa yhteydenotoista koskee julkisia palveluja (2025: lkm 996).

- Yksityisiä palveluja koskevat yhteydenotot lisääntyivät myös jonkin verran (lkm +25).
- Per 10 000 asukasta -luvut nousivat kaikissa kategorioissa.

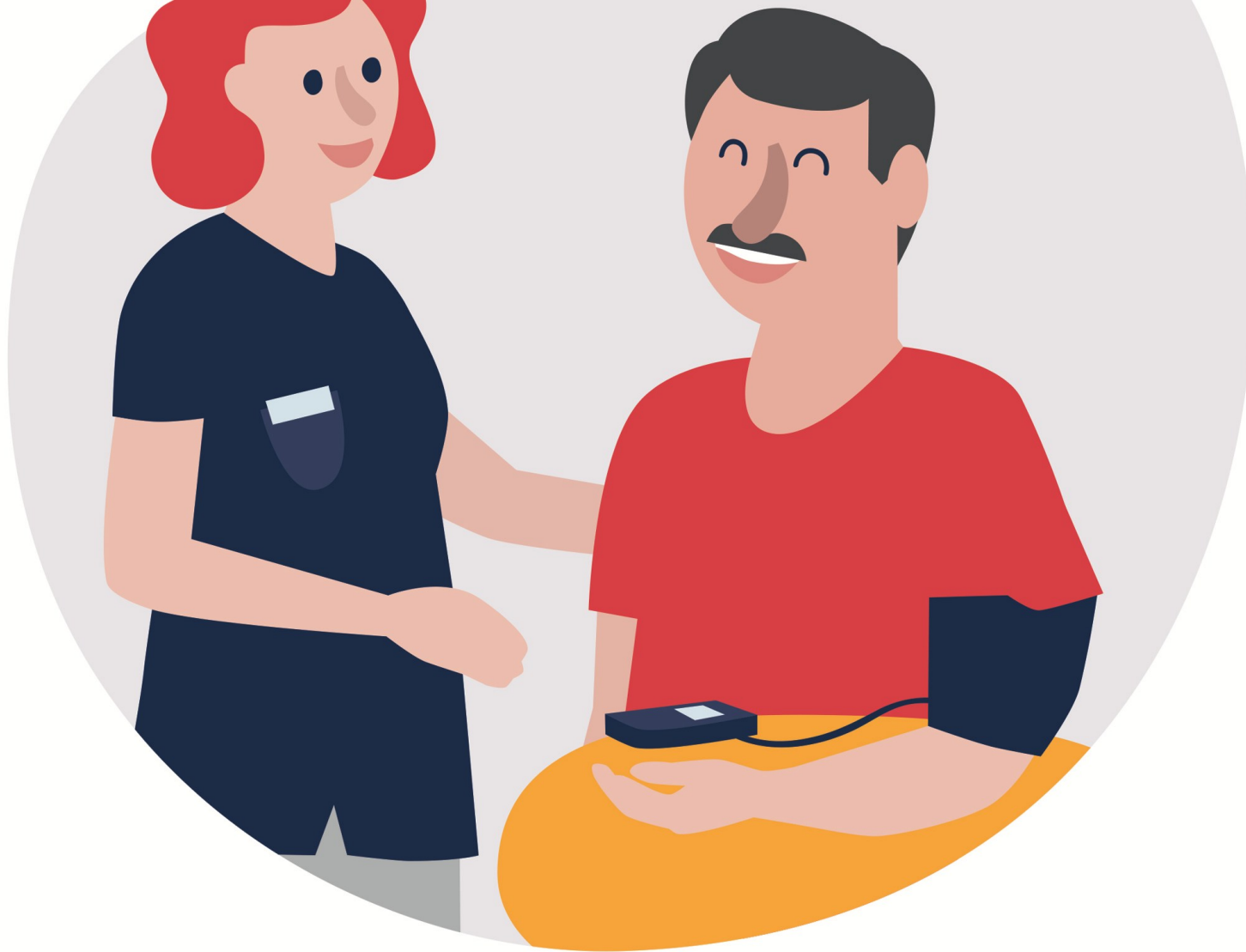
Suurin osa yhteydenotoista koski terveydenhuoltoa (lkm 718) ja vähemmän sosiaalihoitoa (lkm 320). Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei saapunut lainkaan vuonna 2025.

Hyvinkäällä oli molempina vuosina eniten yhteydenottoja (2024 > lkm 283, 2025 > lkm 250), vaikka määrät laskivat vuonna 2025 (lkm -33).

- Myös Järvenpäässä (lkm -21), Nurmijärvellä (lkm -16), Tuusulassa (lkm -53) ja Pornaisissa (lkm -10) yhteydenottojen määrä määrät laskivat. Selkein lasku nähtiin Tuusulassa.
- Mäntsälä erottuu ainoana kuntana, jossa sekä absoluuttinen (lkm 20) että suhteellinen määrä kasvoi (+10 per 10).
- Muu/ei tiedossa -luokkaan kirjattujen yhteydenottojen määrä väheni merkittävästi (lkm -118), mikä viittaa siihen, että yhteydenotot ovat aiempaa paremmin kohdentuneet kuntakohtaisesti.

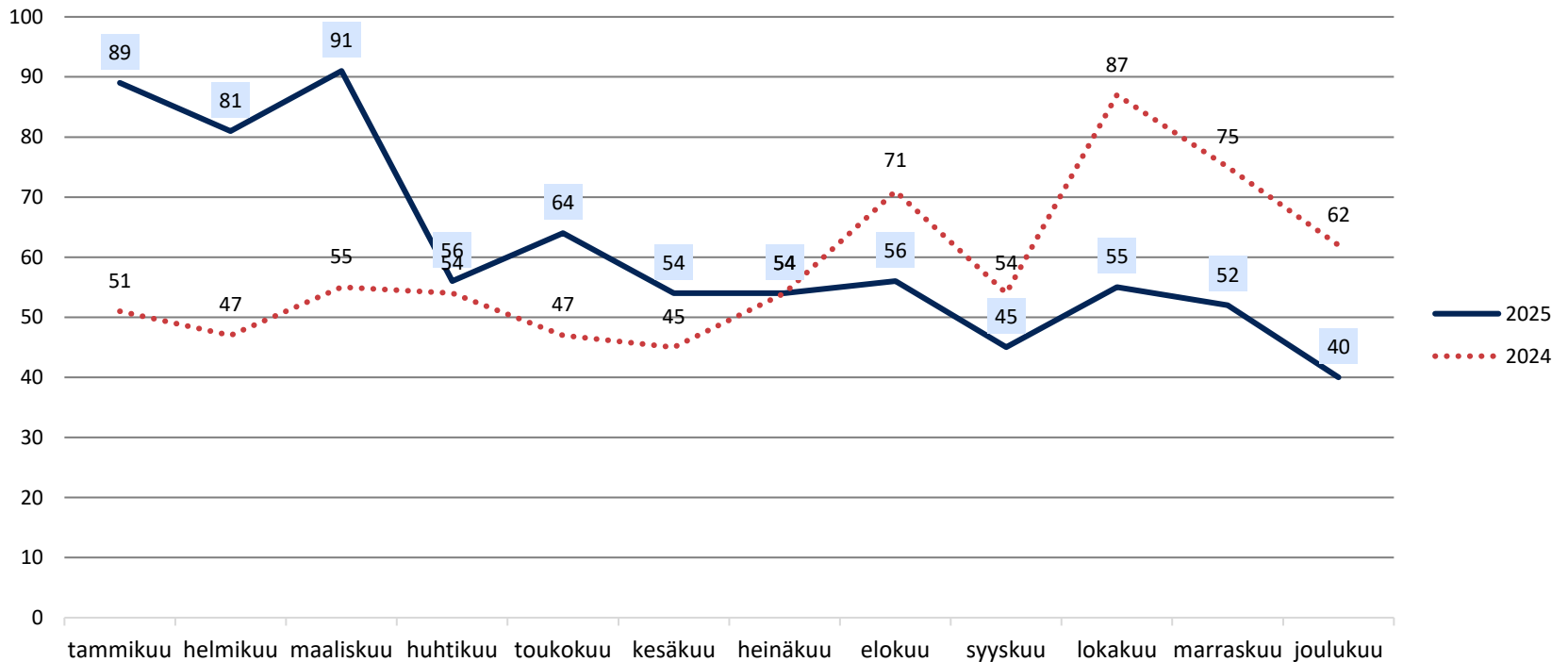
Yhteydenottojen aiheissa eniten määrällistä nousua oli hoidon tai palvelun laadussa (lkm +137), hoitoon tai palveluun pääsyssä (, päätöksissä ja lausunnoissa (lkm +35), asiakirjoissa (lkm +53) ja asiakasmaksuissa (lkm +23).

- Vahinkoepäilyt vähenivät selvästi (200 → lkm 114).
- Vuonna 2025 esiin nousivat uusina aiheina turvallisuus (lkm 22), tiedonsaantioikeus (lkm 33) ja hoitoon tai palveluun pääsy (lkm 234).



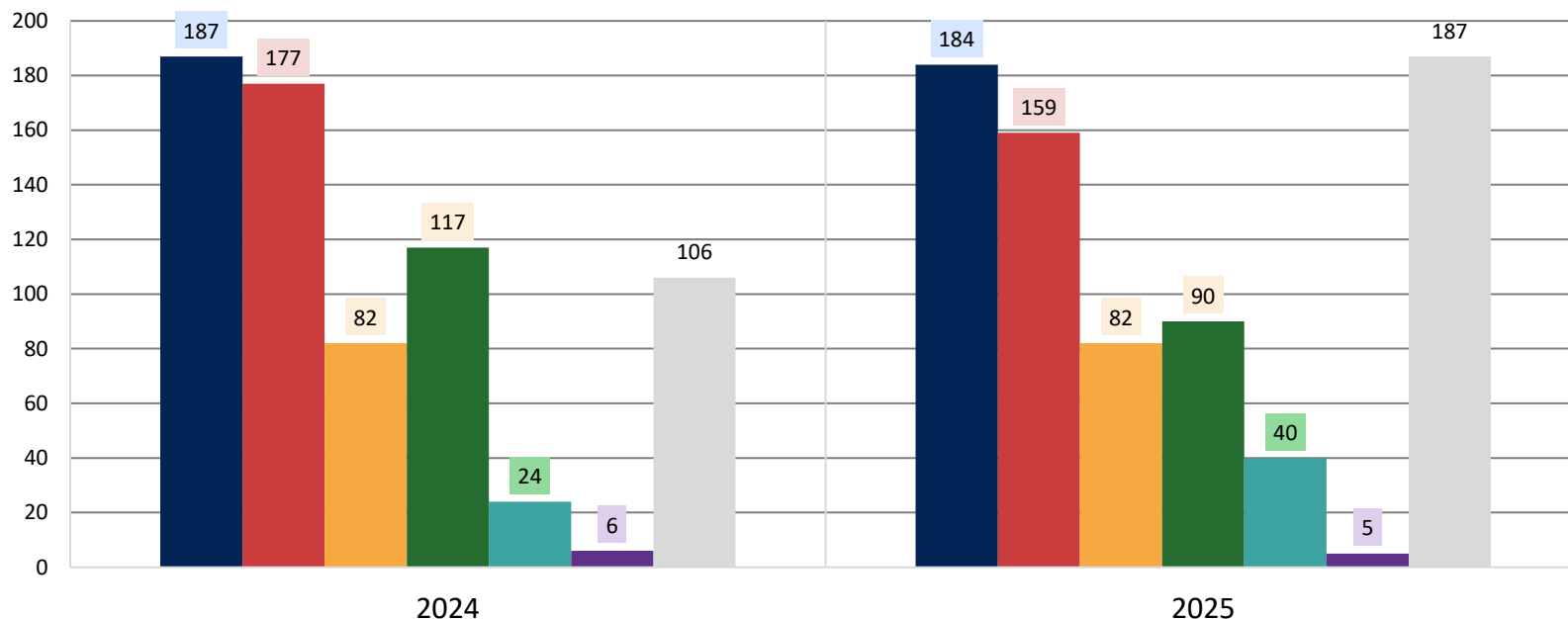
Terveydenhuollon asiakkaat

Yhteydenotot kuukausittain vuosina 2024-2025



Vuosi	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	Yht.
2025	89	81	91	56	64	54	56	45	64	55	52	40	747
2024	51	47	55	54	47	45	54	71	54	87	75	62	702

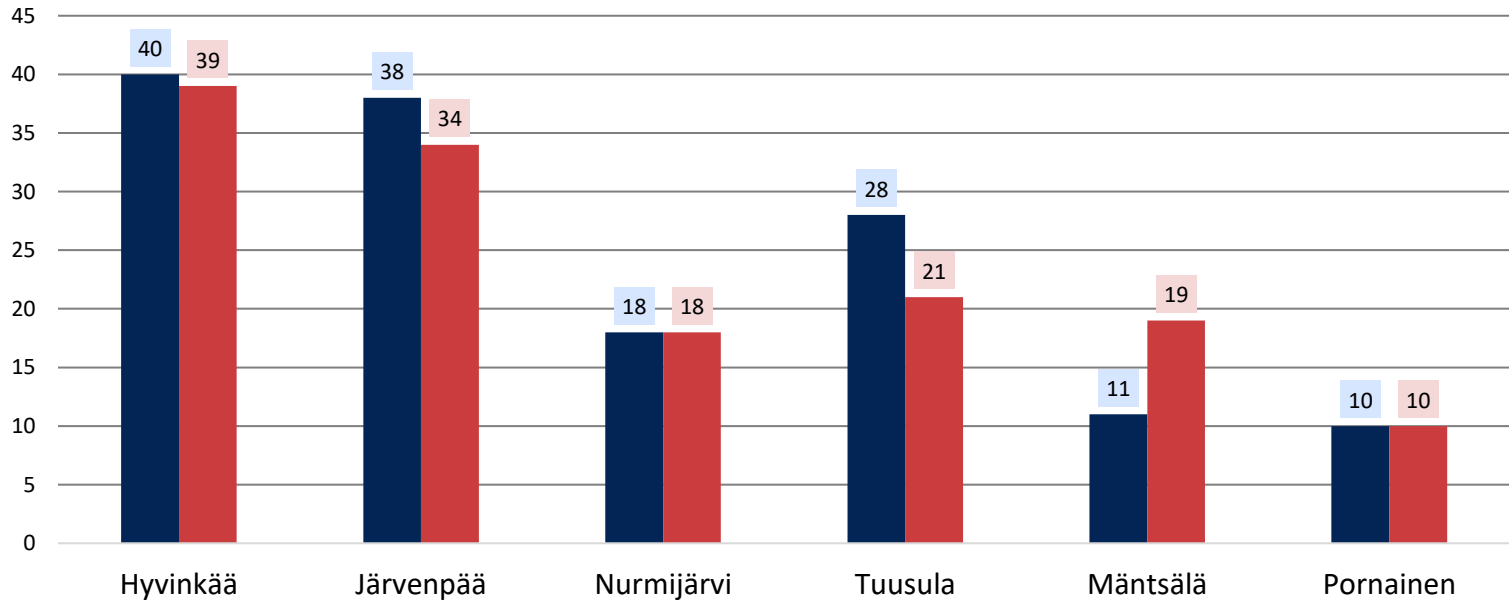
Yhteydenotot kunnittain vuosina 2024-2025



■ Hyvinkää ■ Järvenpää ■ Nurmijärvi ■ Tuusula ■ Mäntsälä ■ Pornainen ■ Muu/ei tiedossa

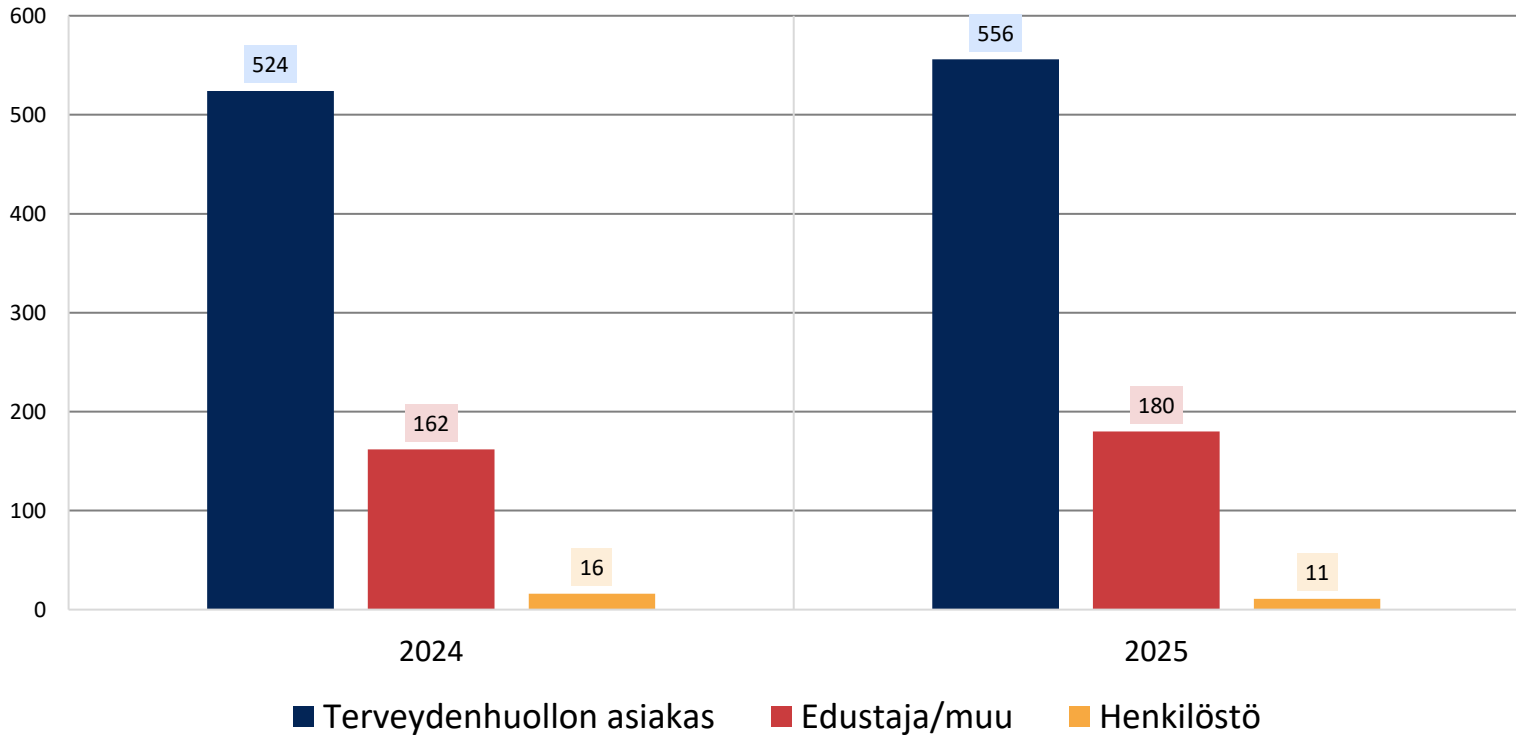
Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen	Muu/ei tiedossa
2025	184	159	82	90	40	5	187
2024	187	177	85	117	24	6	106

Yhteydenotot kunnittain per 10 000 asukasta vuosina 2024-2025



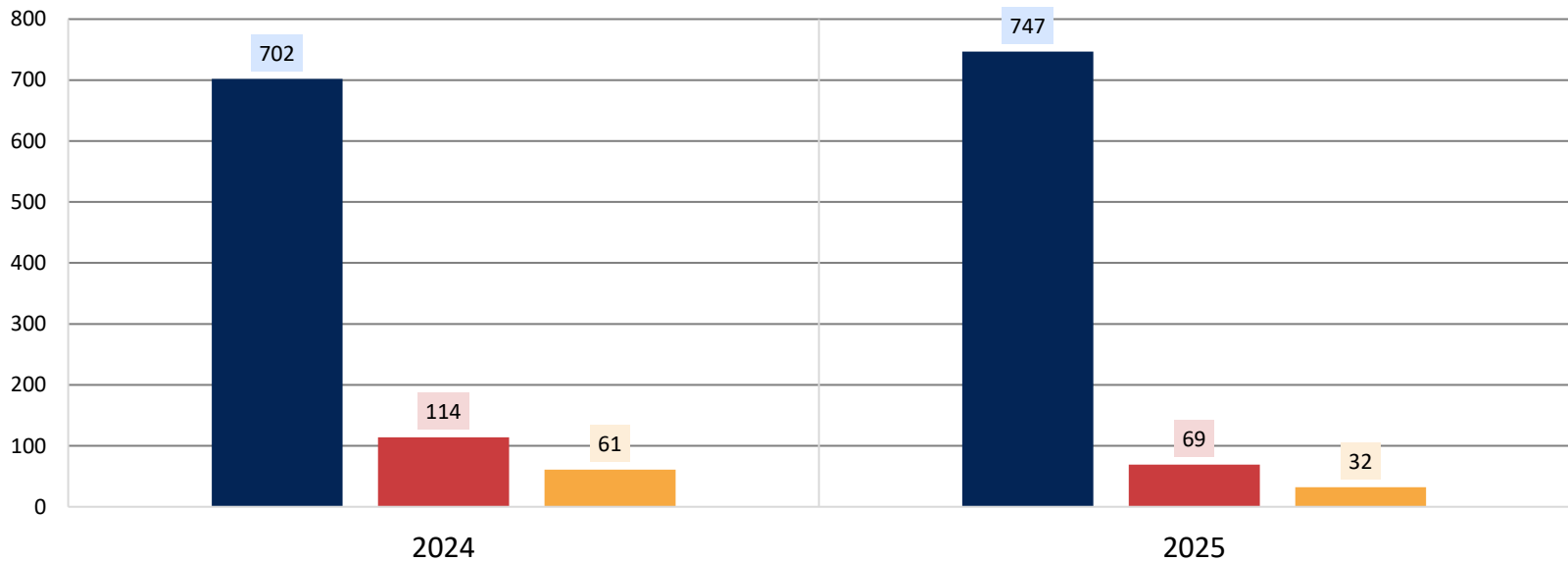
Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen
2025	39	34	18	21	19	10
2024	40	38	19	28	11	10

Yhteydenottaja vuosina 2024-2025



Vuosi	Asiakas	Edustaja/muu	Henkilöstö
2025	556	180	11
2024	524	162	16

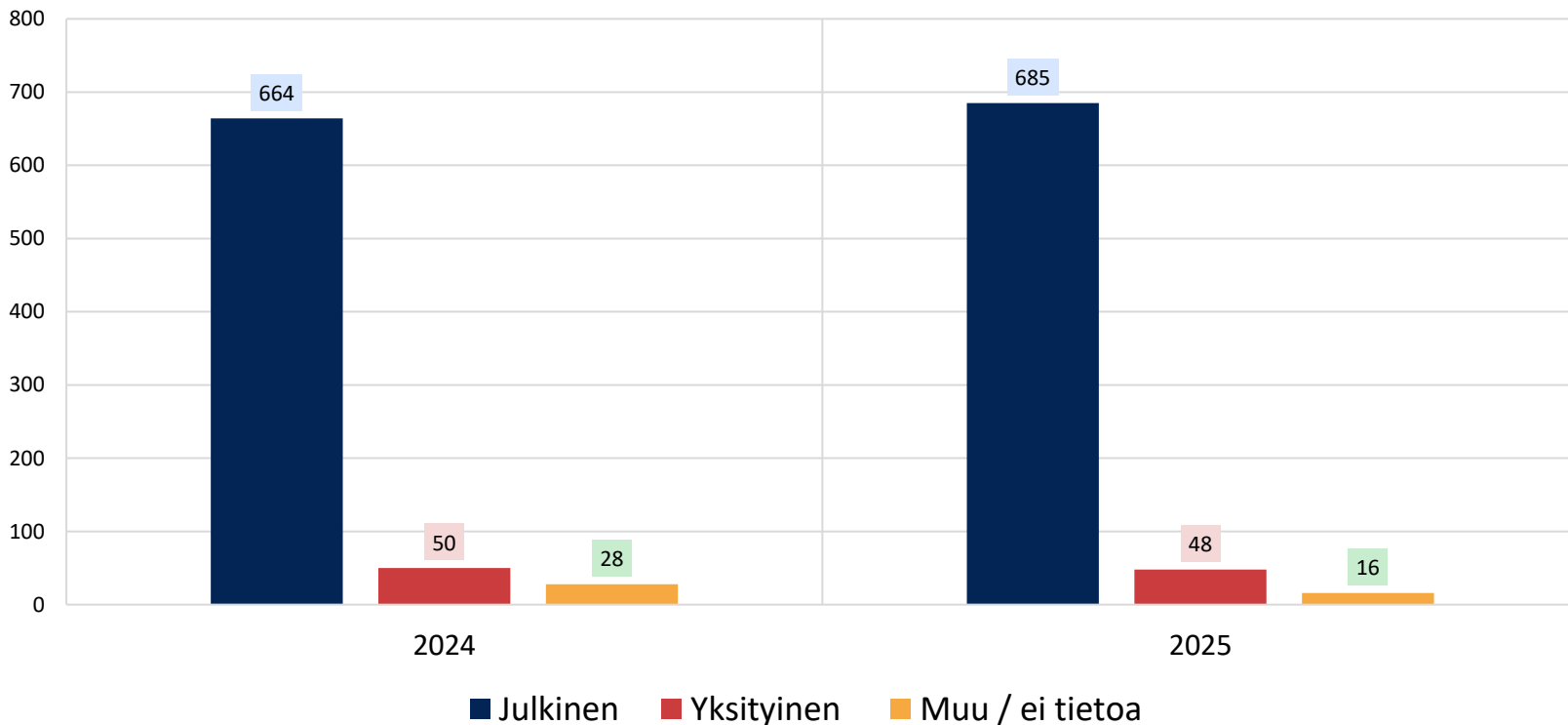
Asiakkuuden kesto vuosina 2024-2025



■ Ensimmäinen yhteydenotto ■ Ottanut yhteyttä aiemmin, sama asia ■ Ottanut yhteyttä aiemmin, uusia asia

Vuosi	Ensimmäinen yhteydenotto	Ottanut yhteyttä aiemmin, sama asia	Ottanut yhteyttä aiemmin, uusi asia
2025	747	69	32
2024	702	114	61

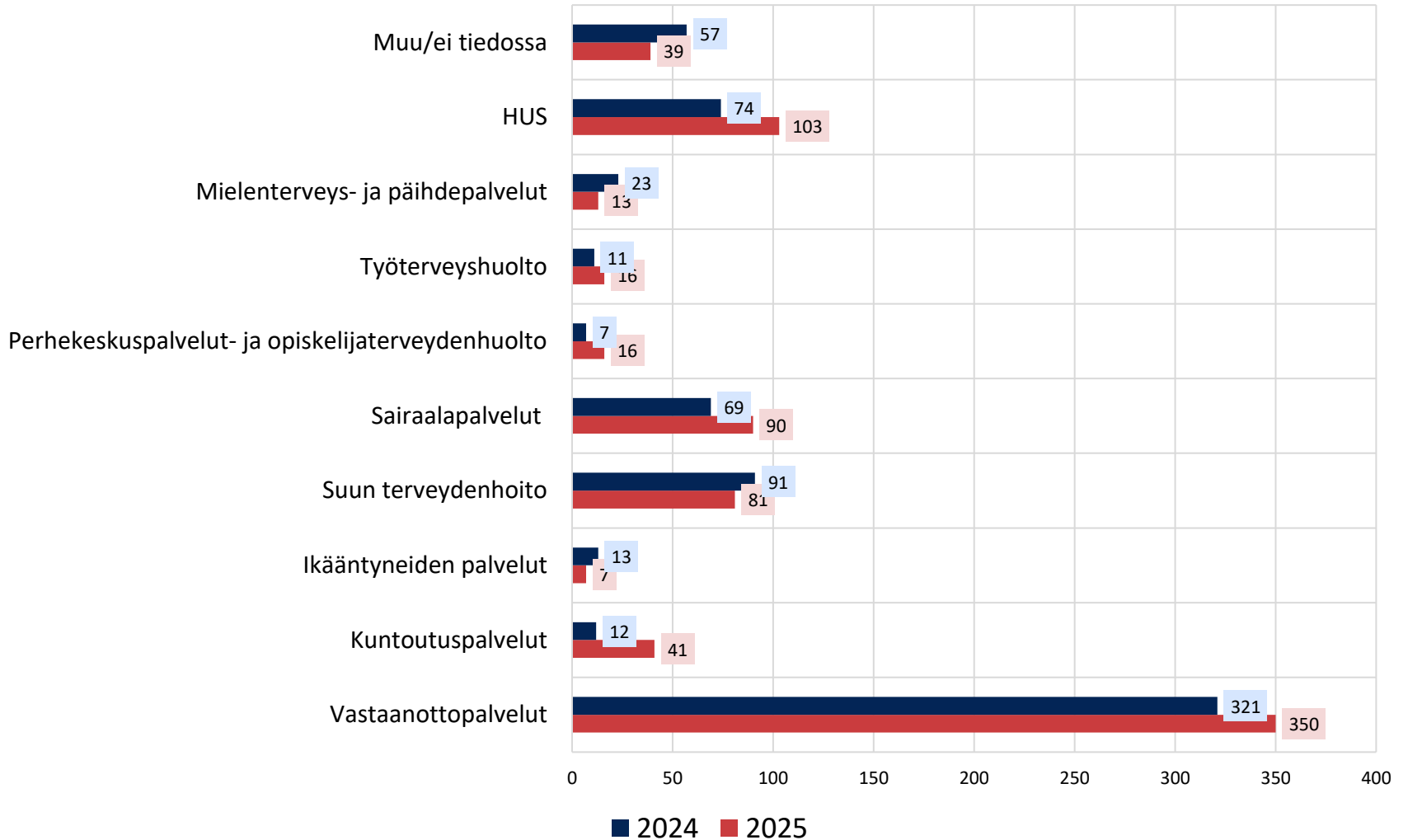
Yhteydenotot palveluntuottajittain vuosina 2024-2025



Vuosi	Julkinen	Yksityinen*	Muu/ei tietoa
2025	685	48	16
2024	664	50	28

*sisältää myös ostopalveluyksiköt

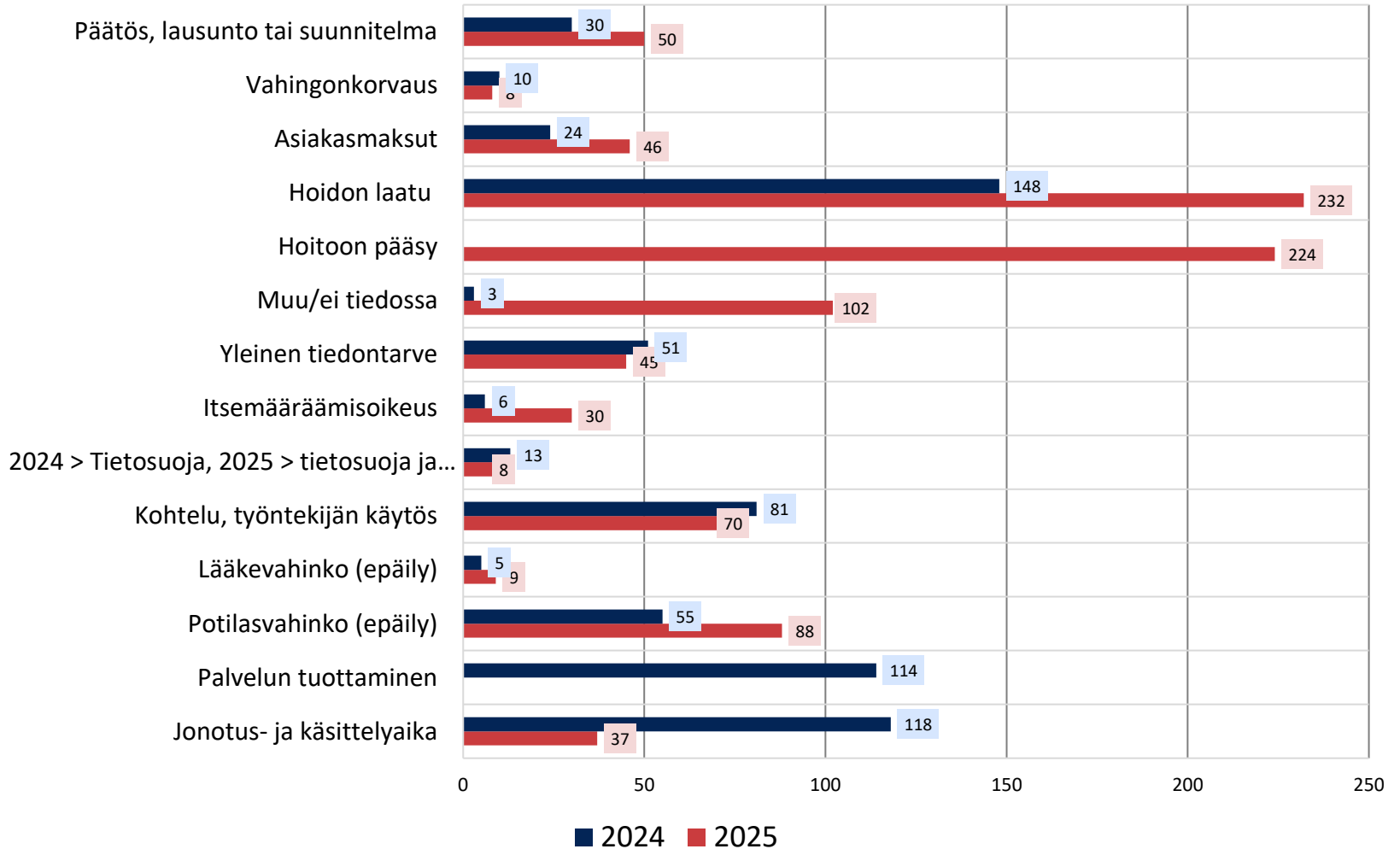
Yhteydentot palveluittain vuosina 2024-2025 (kaavio)



Yhteydenotot palveluittain vuosina 2024-2025 (taulukko)

Palvelu	2024	2025
Vastaanottopalvelut	321	350
Suun terveydenhuolto	91	81
Kuntoutuspalvelut	12	41
Sairaalapalvelut	69	90
Perhekeskus- opiskelija- ja kouluterveydenhuolto	7	16
Työterveyshuolto	11	16
Mielenterveys- ja päihdehuolto	23	13
Ikääntyneiden palvelut	13	7
HUS	74	103
Muu/ei tiedossa	57	39

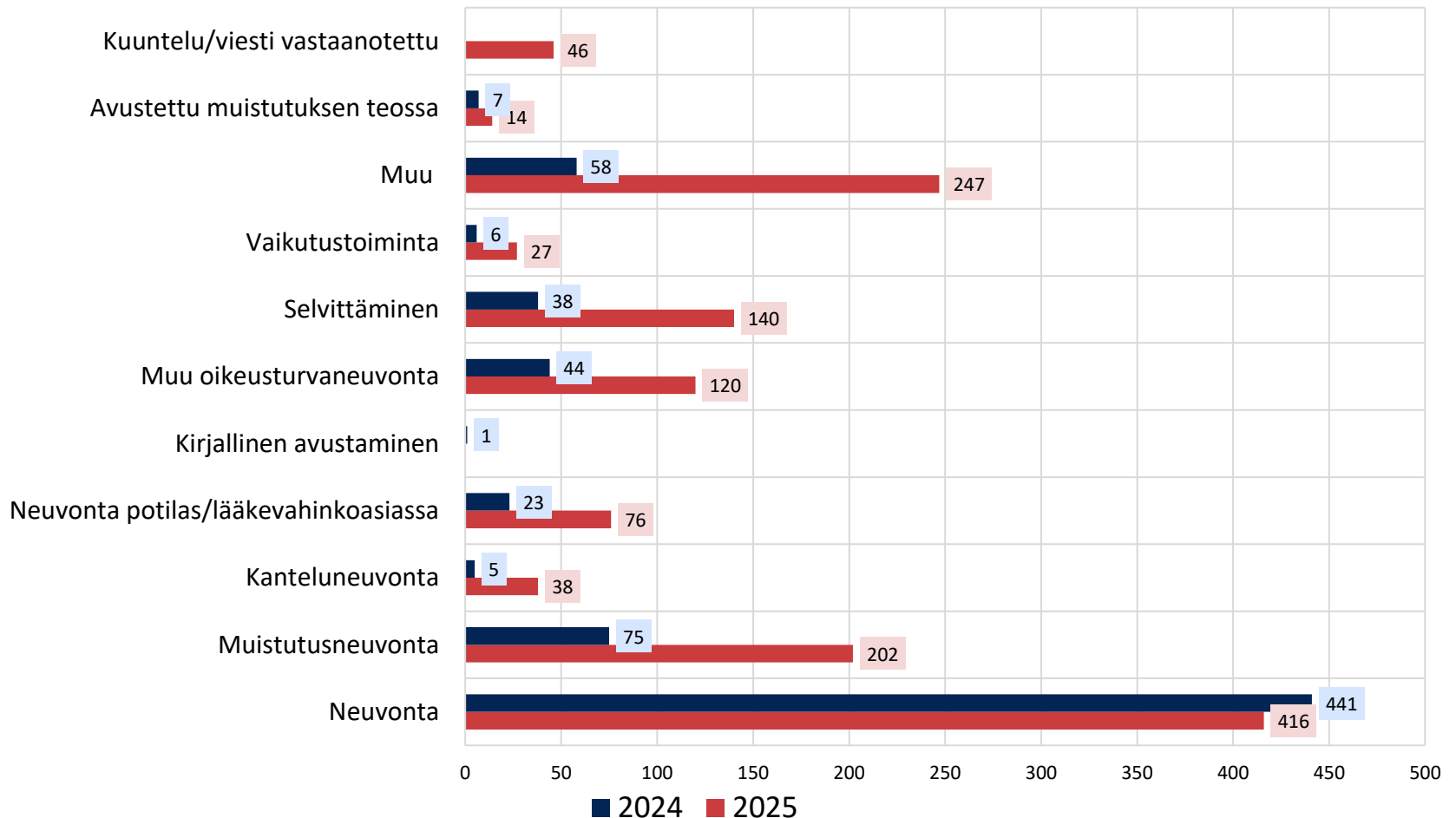
Yhteydenottojen aiheet vuosina 2024-2025 (kaavio)



Yhteydenotot aiheittain vuosina 2024-2025 (taulukko)

Aihe	2024	2025
Asiakasmaksut	24	46
Jonotus- ja käsittelyaika	118	37
Palvelun tuottaminen	114	-
Potilasvahinkoepäily	88	55
Lääkevahinkoepäily	5	9
Kohtelu	81	70
Tietosuoja	13	8
Itsemääräämisoikeus	6	30
Yleinen tiedontarve	51	45
Muu/ei tiedossa	3	102
Vahingonkorvaus	10	8
Päätös, lausunto tai suunnitelma	30	50
Hoidon laatu	148	232
Hoitoon pääsy	-	224

Potilasasiavastaavan toimenpiteet vuosina 2024-2025 (kaavio)



Potilasasiavastaavan toimenpiteet (kaikki) vuosina 2022-2024 (taulukko)

Toimenpide	2024	2025
Neuvonta	441	416
Muistutusneuvonta	75	202
Kanteluneuvonta	5	38
Neuvonta potilas- /lääkevahinkoasiassa	23	76
Kirjallinen avustaminen	1	-
Kuuntelu/viesti vastaanotettu		46
Avustettu muistutuksen teossa	7	14
Selvittäminen	38	140
Vaikutustoiminta	6	27
Muu oikeusturvaneuvonta	44	120
Muu	58	247

Yhteenveto terveydenhuollon asiakkaat

Kokonaismäärä kasvoi vuodesta 2024 vuoteen 2025 (+176 yhteydenottoa) joka voi viitata muutoksiin toiminnassa, palveluiden tunnettuudessa, asiakasohjauksessa ja raportointikäytännöissä.

Useimmissa kunnissa yhteydenottojen määrät laskivat tai pysyivät ennallaan. Suurin lasku tapahtui Tuusulassa (lkm -27) ja Järvenpäässä (lkm -18). Mäntsälä on ainoa kunta, jossa näkyy selkeä kasvu (lkm +16).

Vuonna 2025 korostuvat uudet, ensimmäiset yhteydenotot (lkm 747), kun taas toistuvat yhteydenotot ovat vähentyneet verrattuna vuoteen 2024 (lkm -74). Tämä viittaa siihen, että palveluun tulee enemmän uusia asiakkaita ja vähemmän jatko- tai lisäyhteydenottoja.

Vuonna 2025 yhteydenotot lisääntyivät erityisesti vastaanottopalveluissa (lkm +29), sairaalapalveluissa (lkm +21), kuntoutuspalveluissa (lkm +29) ja HUS:issa (lkm +29), joista kaikissa nähtiin kasvua verrattuna vuoteen 2024. Suhteellisesti suurin kasvu kohdistui kuntoutuspalveluihin, vaikka niiden kokonaismäärä on edelleen melko pieni (+242%).

Sen sijaan suun terveydenhuollon (lkm -10), mielenterveys- ja päihdehuollon (lkm -10) sekä ikääntyneiden palvelujen (lkm 6) yhteydenotot vähenivät.

Vuonna 2025 korostuivat erityisesti hoidon laatuun liittyvät aiheet, joissa yhteydenotot lisääntyivät selvästi (lkm +84), samoin kuin hoitoon pääsyn (lkm 224), asiakasmaksuihin (lkm +22), itsemääräämisoikeuteen (lkm +24) sekä päätöksiin, lausuntoihin ja suunnitelmiin (lkm 20) liittyvät kysymykset.

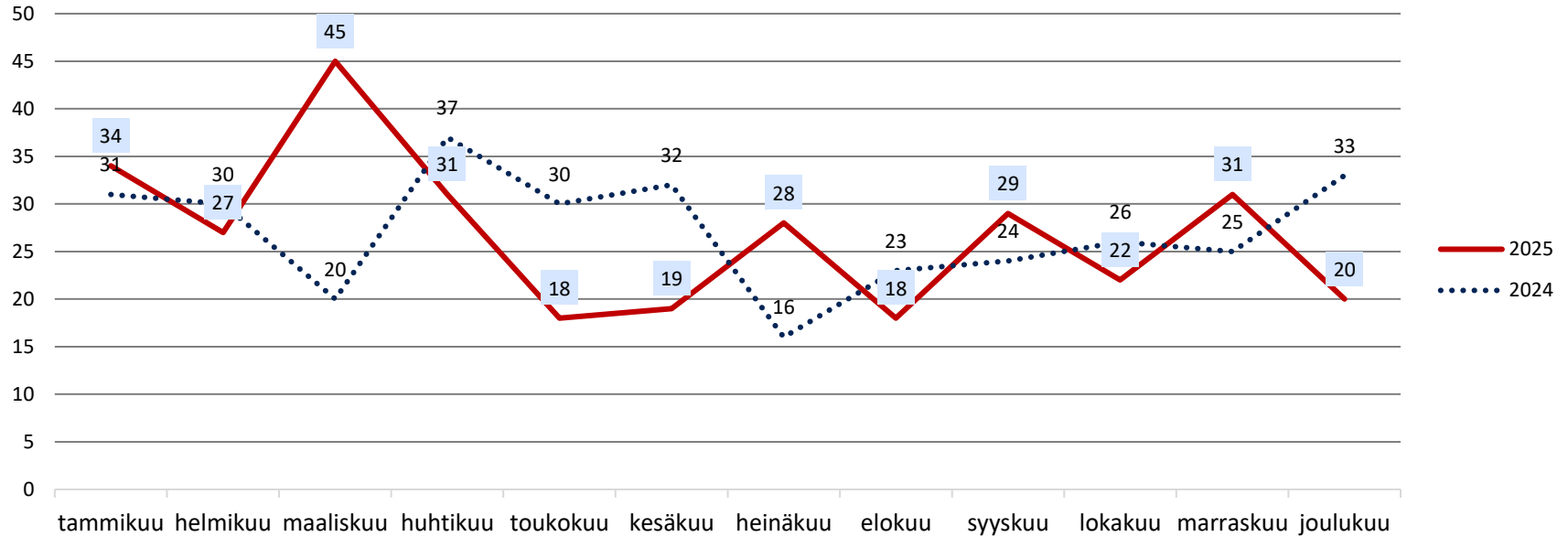
Sen sijaan jonotus- ja käsittelyaikaa (lkm -81), potilasvahinkoepäilyjä (lkm -33) ja kohtelua (lkm -9) koskevat yhteydenotot vähenivät edellisvuoteen verrattuna.

Vuonna 2025 näkyy myös huomattava kasvu luokassa muu/ei tiedossa (lkm +99), mikä voi viitata aiheen kirjaamistavan muutokseen sekä uudenlaisten, vaikeammin luokiteltavien yhteydenottojen lisääntymiseen. Tekstissä hyödynnetty tekoälyä.



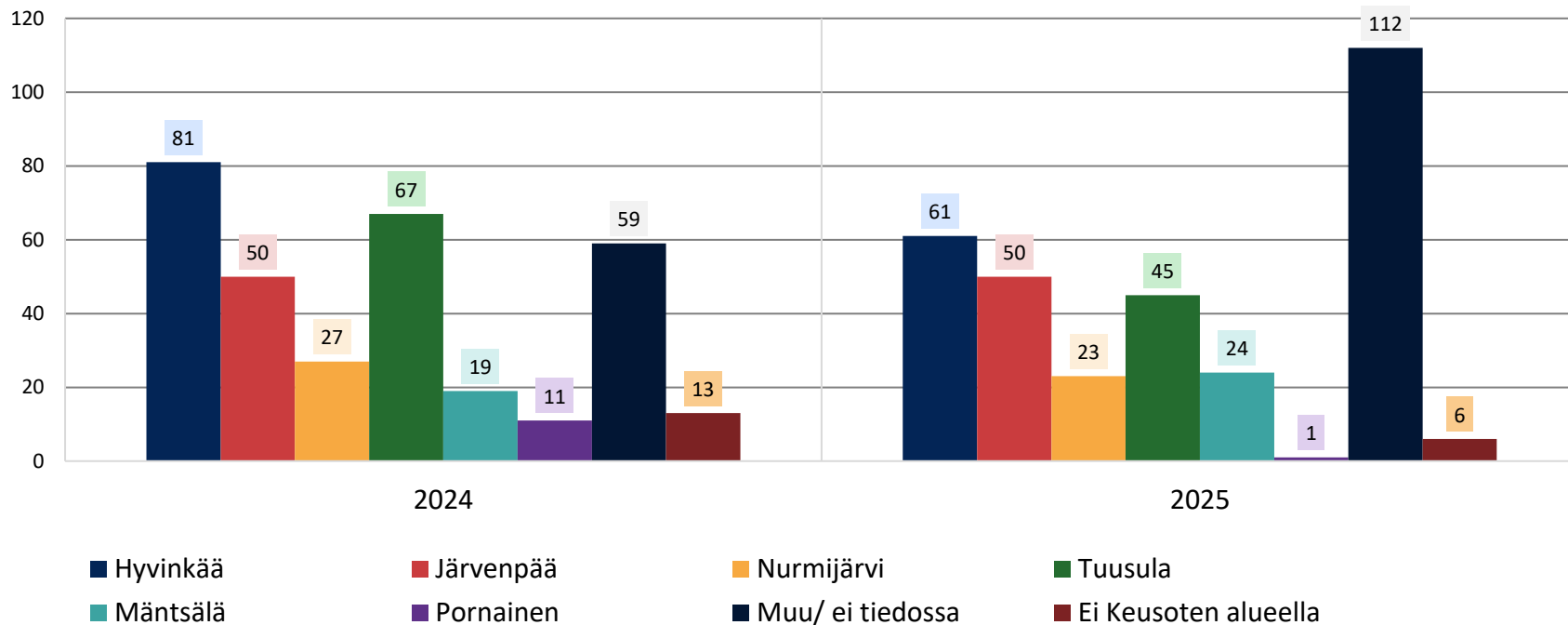
Sosiaalihuollon asiakkaat

Yhteydenotot kuukausittain vuosina 2024 - 2025



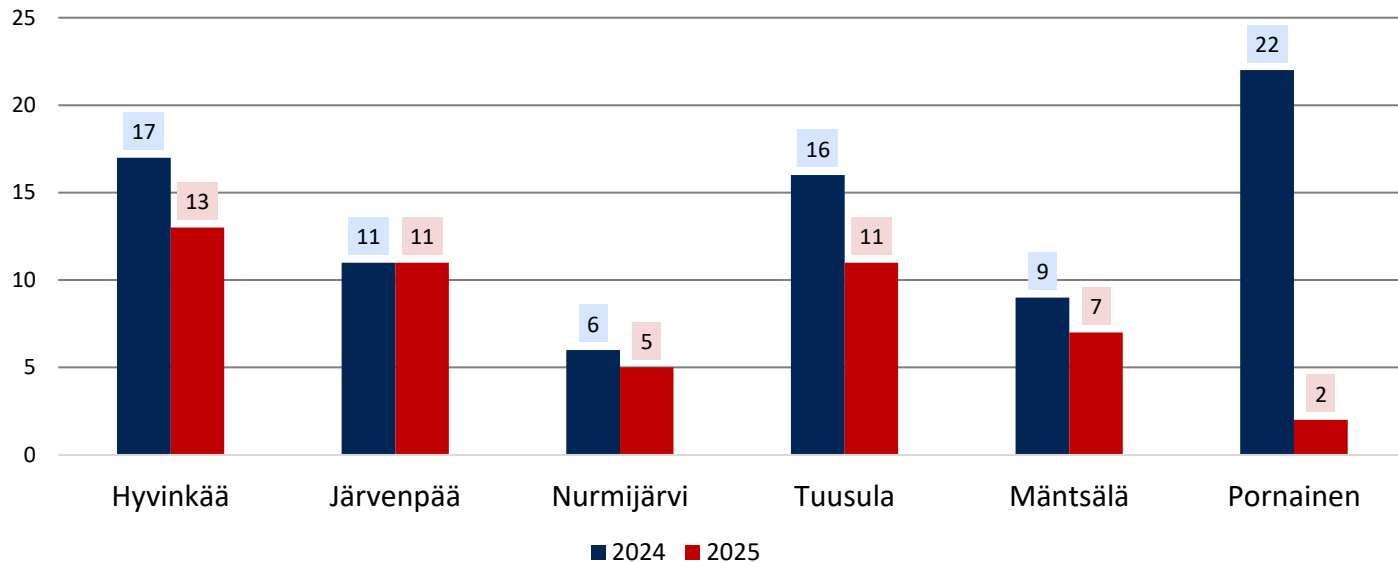
Vuosi	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	Yht.
2025	34	27	45	31	18	19	28	18	29	22	31	20	322
2024	31	30	20	37	30	32	16	23	24	26	25	33	327

Yhteydenotot kunnittain vuosina 2024-2025



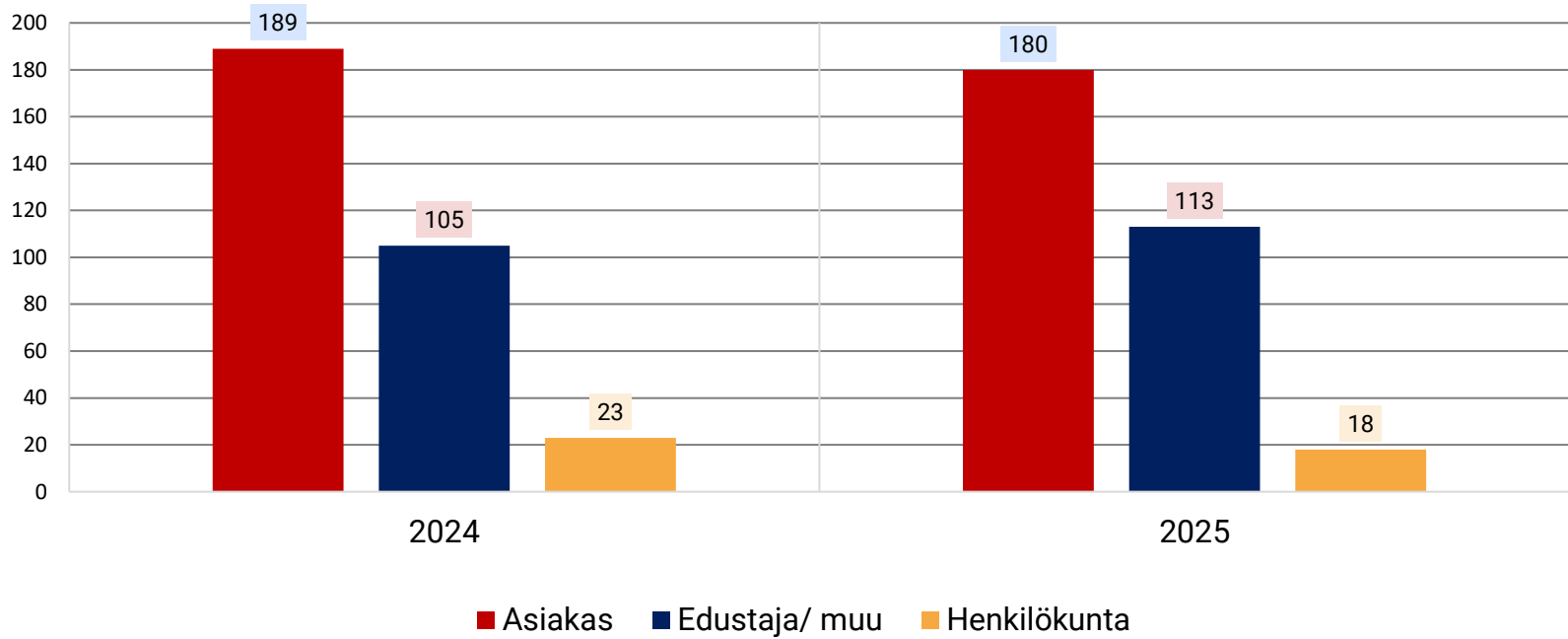
Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen	Muu/ei tiedossa	Ei Keusoten alueella
2025	61	50	23	45	24	1	81+31	6
2024	81	50	27	67	19	11	59	13

Yhteydenotot kunnittain per 10 000 asukasta vuosina 2024-2025



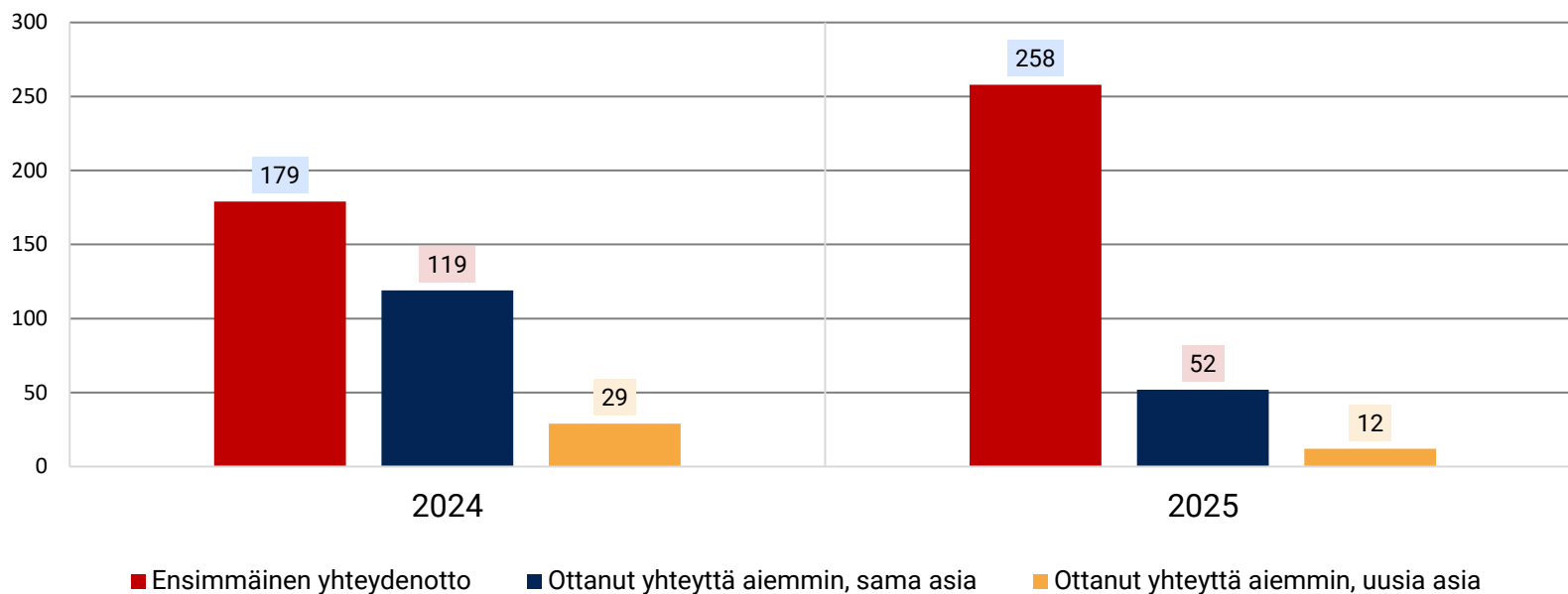
Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen
2025	13	11	5	11	12	2
2024	17	11	6	16	9	22

Yhteydenottaja vuosina 2024 - 2025



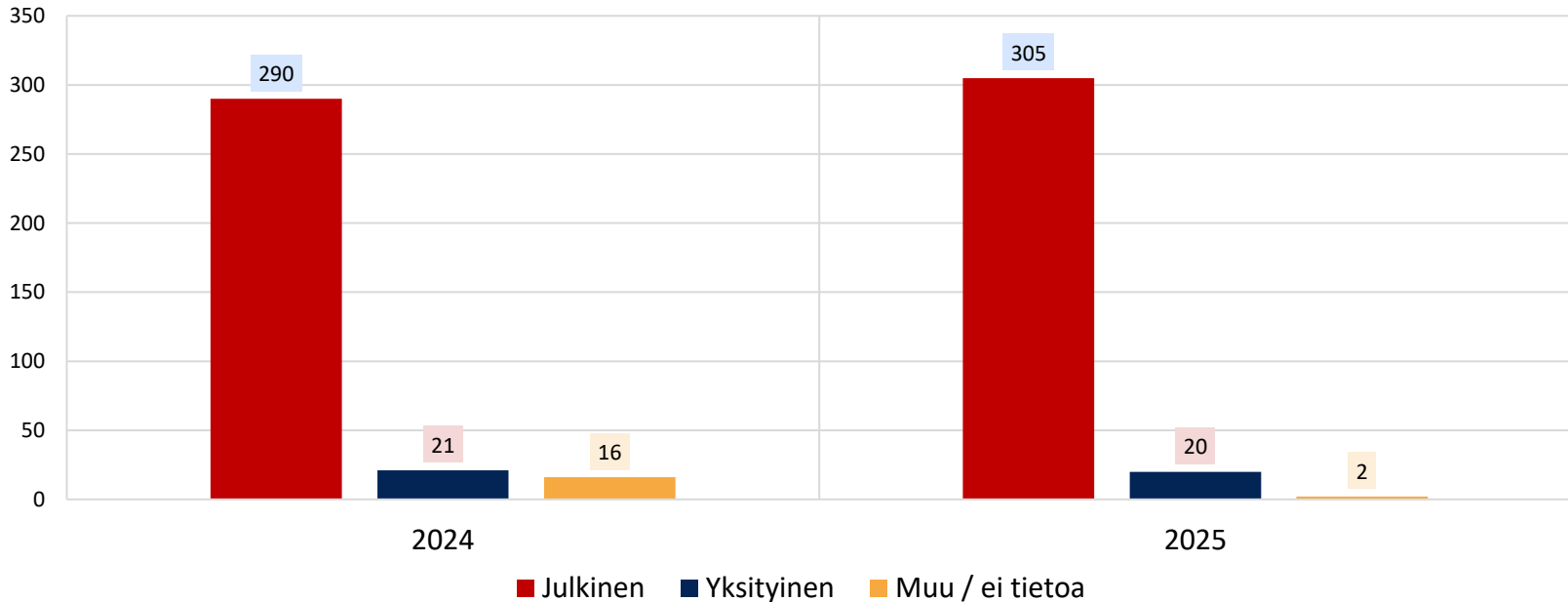
Vuosi	Asiakas	Edustaja/ muu	Henkilöstö
2025	180	113	18
2024	189	105	23

Asiakkuuden kesto vuosina 2024 - 2025



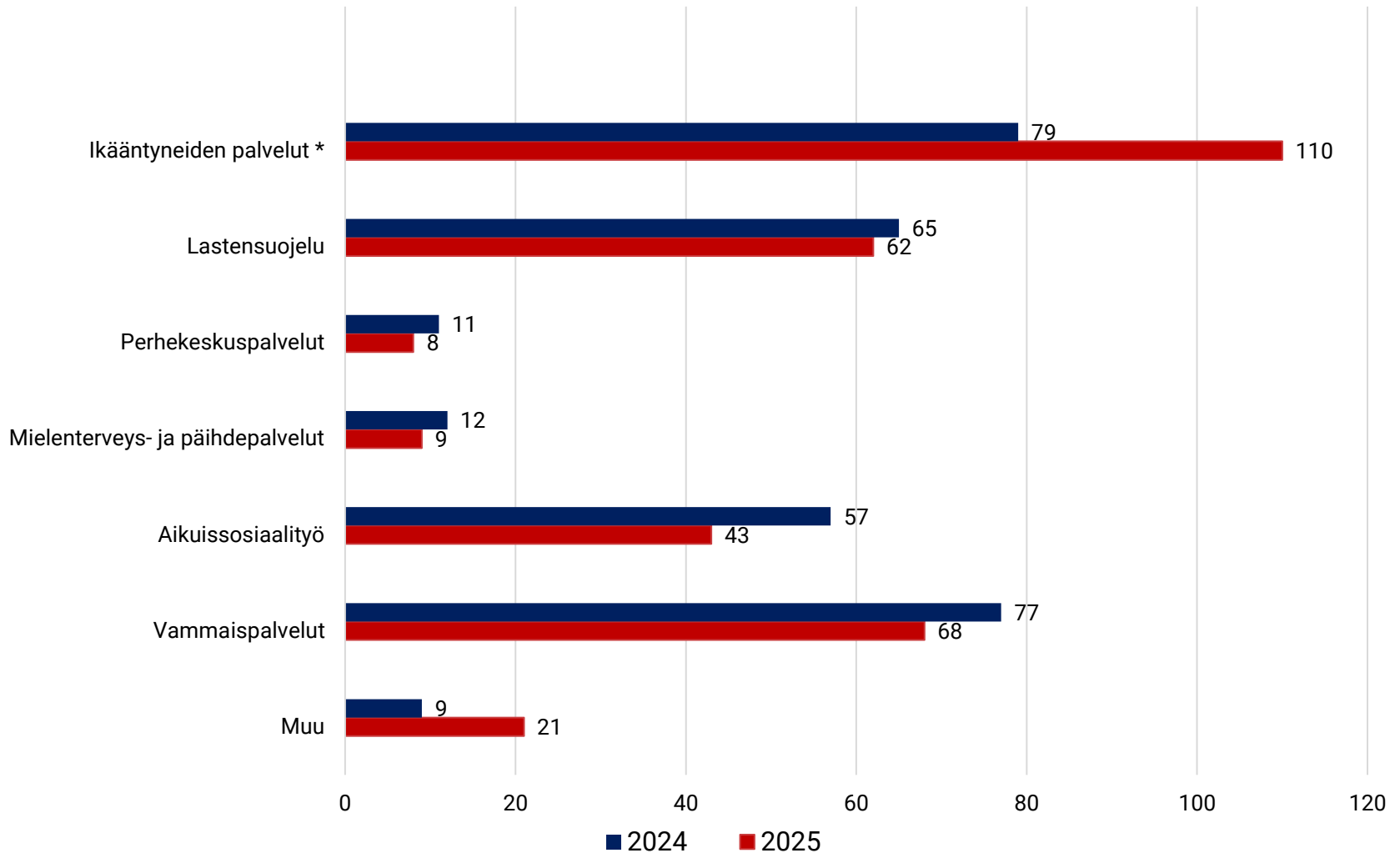
Vuosi	Ensimmäinen yhteydenotto	Ottanut yhteyttä aiemmin, sama asia	Ottanut yhteyttä aiemmin, uusi asia
2025	258	52	12
2024	179	119	29

Yhteydenotot palveluntuottajittain vuosina 2024 - 2025



Vuosi	Julkinen	Yksityinen	Muu/ei tietoa
2025	305	20	2
2024	290	21	16

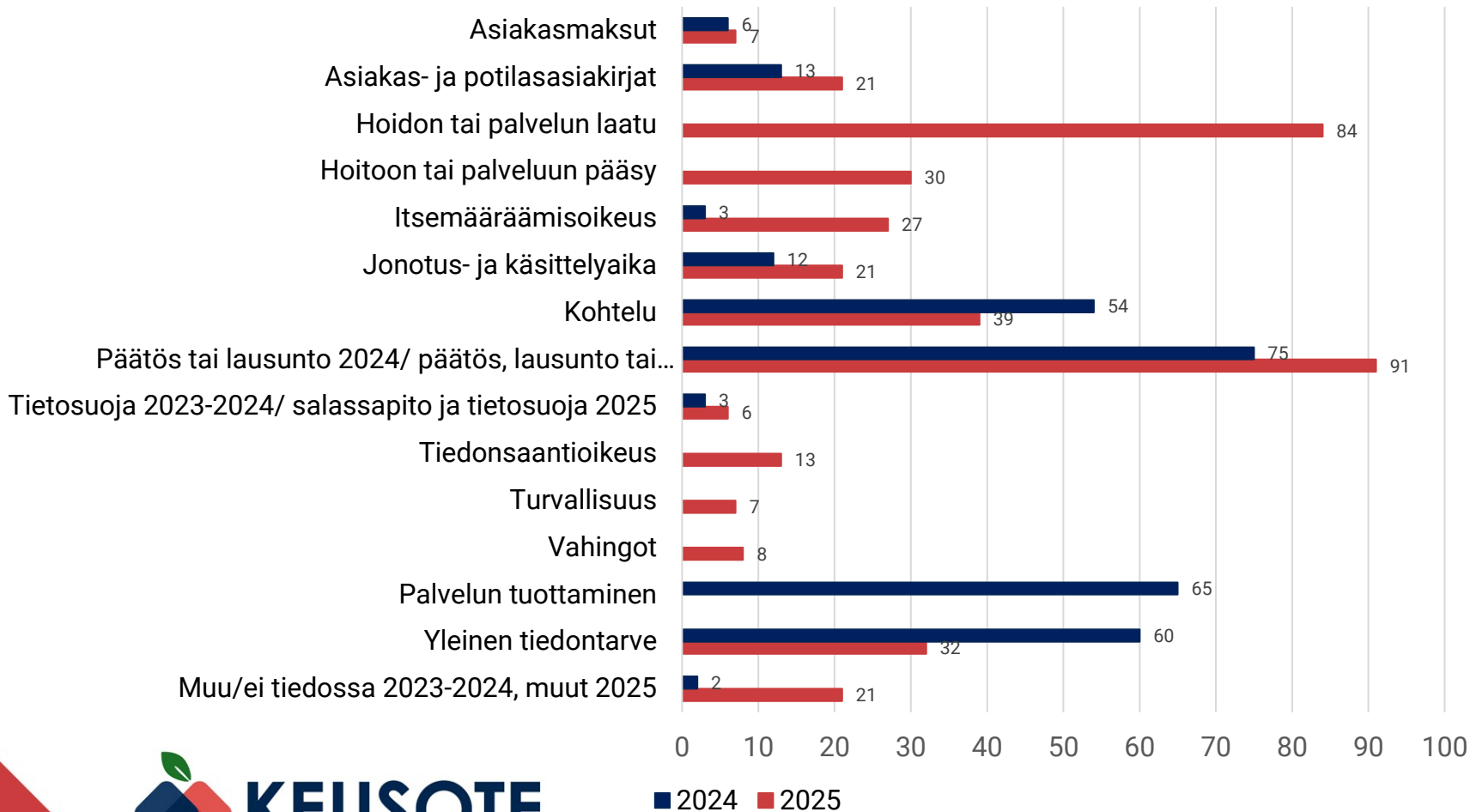
Yhteydentot palveluittain vuosina 2024 - 2025 (kaavio)



Yhteydentot palveluittain vuosina 2024-2025 (taulukko)

Aihe	2024	2025
Ikääntyneiden palvelut	79	110
Lastensuojelu	65	62
Perhekeskuspalvelut	11	8
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	12	9
Aikuissosiaalityö	57	43
Vammaispalvelut	77	68
Muut	9	21

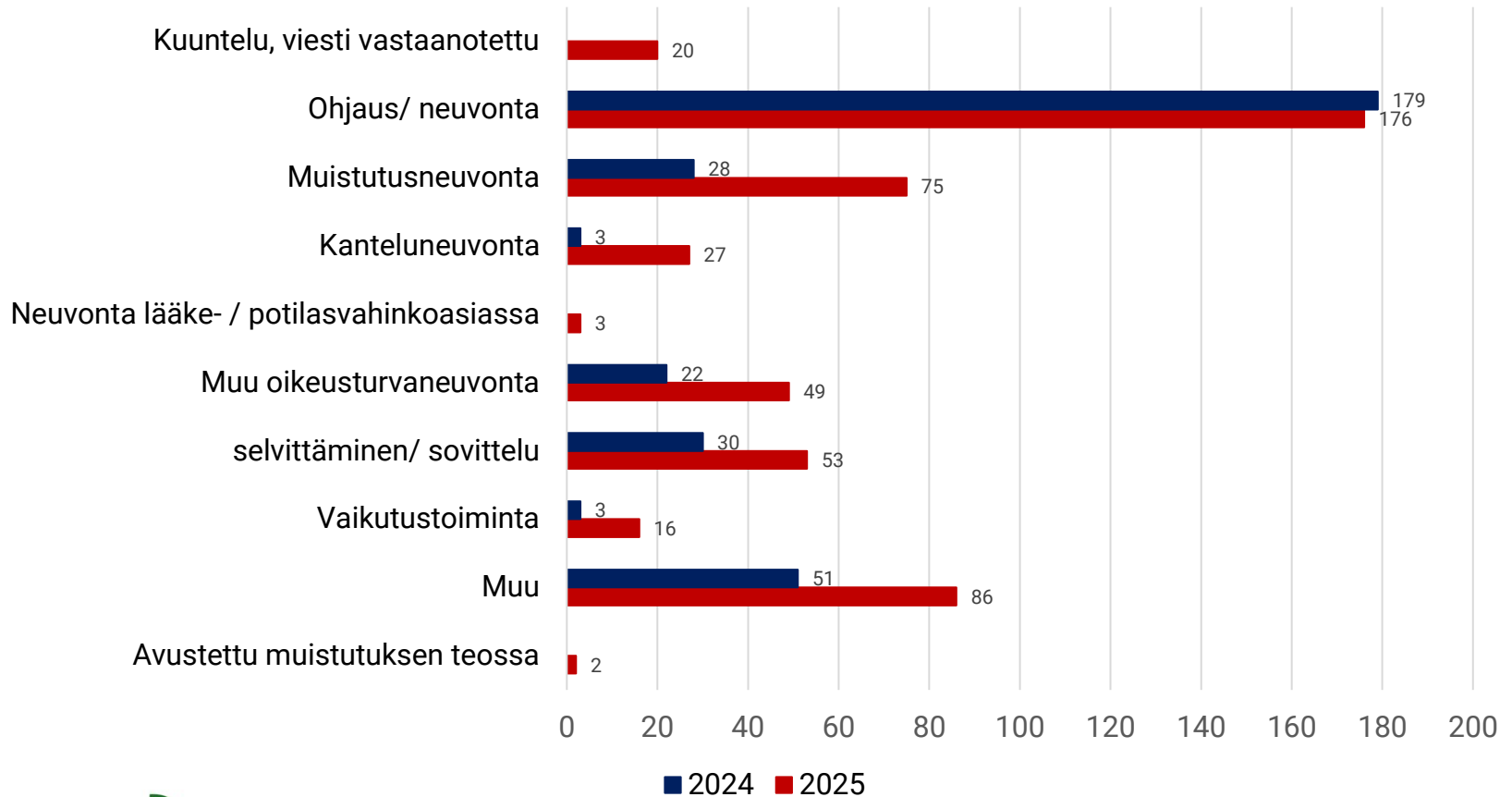
Yhteydenottojen aiheet vuosina 2024 - 2025 (kaavio)



Yhteydenottojen aiheet vuosina 2024-2025 (taulukko)

Yhteydenoton syy	2024	2025
Asiakasmaksut	6	7
Asiakas- ja potilasasiakirjat	13	21
Hoidon tai palvelun laatu	-	84
Hoitoon tai palveluun pääsy	-	30
Itsemääräämisoikeus	3	27
Jonotus- ja käsittelyaika	12	21
Kohtelu	54	39
Päätös tai lausunto 2024/päätös, lausunto tai suunnitelma 2025	75	91
Tietoasuoja 2023-2024/ salassapito ja tietosuoja 2025	3	6
Tiedonsaantioikeus	-	13
Turvallisuus	-	7
Vahingot	-	8
Palvelun tuottaminen	65	-
Yleinen tiedontarve	60	32
Muu/ei tiedossa	2	21

Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet vuosina 2024-2025 (kaavio)



Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet vuosina 2024-2025 (taulukko)

Toimenpide	2024	2025
Kuuntelu, viesti vastaanotettu	-	20
Ohjaus/ neuvonta	179	176
Muistutusneuvonta	28	75
Kanteluneuvonta	3	27
Neuvonta lääke-/ potilasvahinkoasiassa	-	3
Muu oikeusturvaneuvonta	22	49
Selvittäminen/ sovittelu	30	53
Vaikutustoiminta	3	16
Muu	48	86
Avustettu muistutuksen teossa	-	2

Yhteenveto sosiaalihuollon asiakkaat

Edellisiin vuosiin verrattuna tilastot saattavat poiketa aiemmista, mikä voi johtua osittain tilastointitavan muutoksista vuosien 2023-2025 aikana. Vuoden 2025 aikana käyttöön otettu uusi järjestelmä on myös tuonut mukanaan muutoksia kirjaamiskäytäntöihin. Tämä voi omalta osaltaan vaikuttaa tietojen vertailtavuuteen.

Suurin osa yhteydenotoista koski ikääntyneiden palveluja (lkm 110).

Yhteydenotot koskien lastensuojelua ovat pysyneet lähes samalla tasolla vuoteen 2024 verrattuna. Muiden palvelujen osalta yhteydenottojen määrä on puolestaan hieman vähentynyt.

Sekä saman asian kanssa tehtyjen uudelleen asiointien määrä että saman asiakkaan uusiin asioihin liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet selvästi edellisiin vuosiin verrattuna.

Asiatapahtumia per 10 000 asukasta (kunnan väkilukuun suhteutettuna) oli eniten Hyvinkäällä (lkm 13).

Asiatapahtumia per 10 000 asukasta oli kaikkein vähiten Pornaisissa (lkm 2).

Kolme yleisintä yhteydenoton aihetta olivat päätös lausunto tai suunnitelma (lkm 91), hoidon tai palvelun laatu (84 lkm) ja kohtelu (lkm 39).

Hoidon tai palvelun laatu sisältää seuraavat: A. Hoidon tai palvelun sisältö ei vastaa sovittua (lkm 4), B. Hoidon tai palvelun sujuvuus (lkm 7) ja C. Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun (lkm 77).

Kohteluun liittyvä yhteydenotot olivat hieman vähentyneet (lkm -15) verrattuna edelliseen vuoteen (lkm 54).

Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteenä annettiin eniten yleistä neuvontaa (lkm 179).

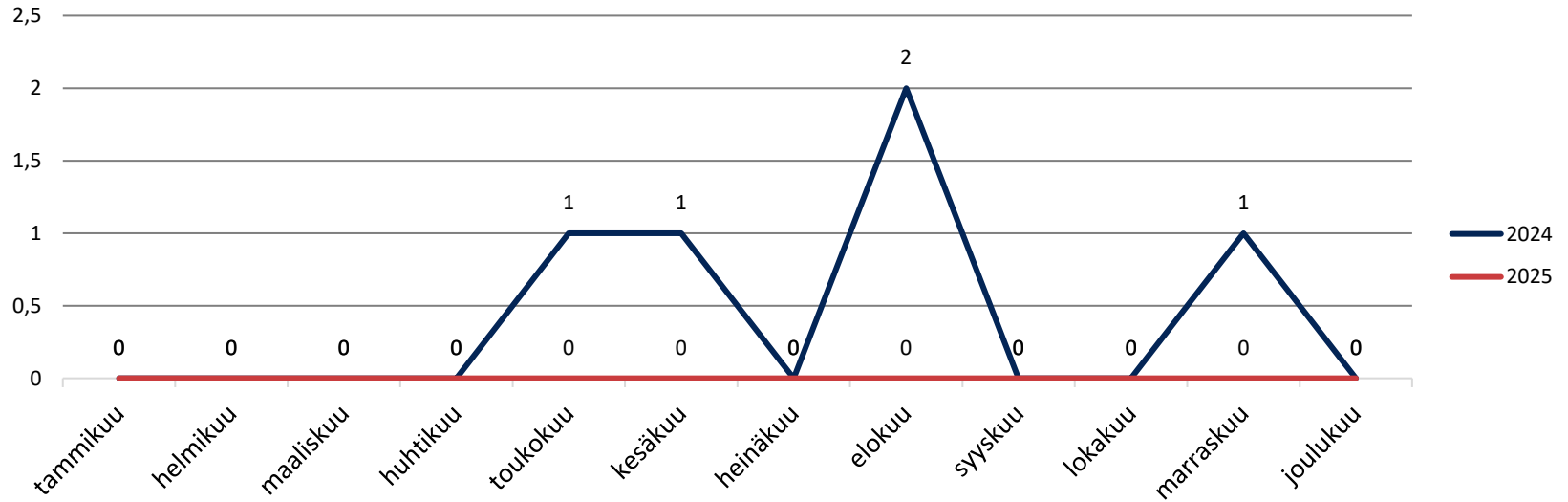
Muistutus- ja kanteluneuvonnan (lkm +71) sekä muun oikeusturvaneuvonnan (lkm +27) määrä oli lisääntynyt, mutta toisaalta myös selvittäminen ja muut toimenpiteet (lkm +61) olivat selvästi lisääntyneet.

Tekstissä hyödynnetty tekoälyä.



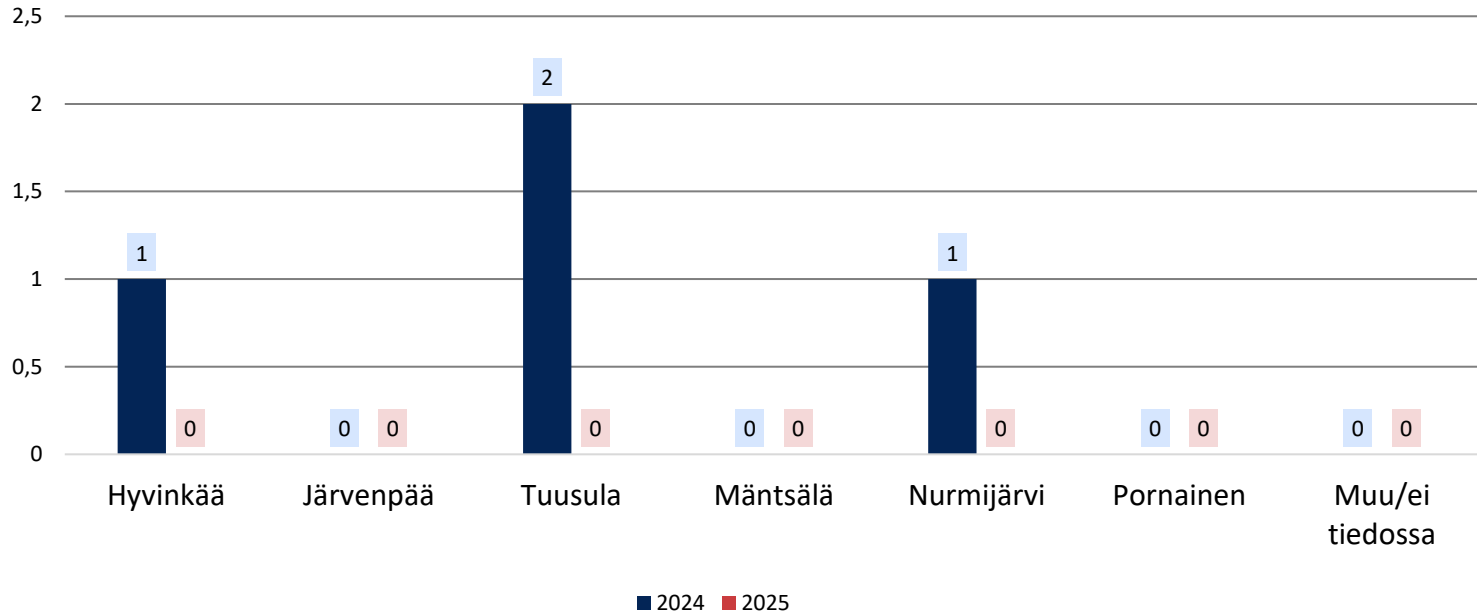
Varhaiskasvatuksen asiakkaat

Asiatapahtumat kuukausittain vuosina 2024 - 2025



Vuosi	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu
2025	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0

Asiatapahtumat kunnittain vuosina 2024 - 2025



Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen	Muu/ei tiedossa
2025	0	0	0	0	0	0	0
2024	1	1	1	2	0	0	0

Yhteenveto varhaiskasvatuksen asiakkaat

Varhaiskasvatuksesta ei tullut yhtään yhteydenottoa vuonna 2025.

Sosiaaliasiavastaavilla ei ole tietoa millä tavoin yksiköt ovat tiedottaneet asiakkaitaan asiavastaava toiminnasta.

Yhteistyötä on selvästi lisättävä ja varmistettava, että myös varhaiskasvatuksen asiakkaat tietävät oikeudestaan käyttää sosiaaliasiavastaavan palveluja.



Kysely yksityisille palveluntuottajille ja kunnalliselle varhaiskasvatukselle

Tausta

Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) ohjaa seuraamaan alueen julkisten sekä yksityisten palvelun tuottajien asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien kehittymistä alueella.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteydenotoista kuitenkin vain noin 7% koski yksityisiä palvelun tuottajia ja varhaiskasvatuksesta ei tullut yhteydenottoja lainkaan vuonna 2025.

Yksityisillä palvelun tuottajilla on myös omia potilasyhdyshenkilöitä joiden tehtävä vastaa pitkälti sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävää.

Muodostaakseen käsityksen kaikkien asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumisesta alueella sosiaali- ja potilasasiavastaava lähetti kyselyn 16 suurimpien alueella toimivien yksityisen palvelun tuottajan yhteyshenkilölle sekä kaikkien kuntien kirjaamoihin.

Kyselyyn vastasi yksi terveydenhuollon yhteyshenkilö, joka edusti kolmea palvelualaa, yksi sosiaalihuollon yhteyshenkilö, joka edusti yhtä palvelua sekä kaksi kunnan varhaiskasvatuksen yhteyshenkilöä.

Vastaukset

Kysely lähetettiin 24 suurimmalle alueella toimivalle yksityiselle palveluntuottajalle sekä kaikkien kuntien varhaiskasvatukseen.

Kyselyyn vastaajia oli kuusi. Kolme kunnallista varhaiskasvatusta sekä kolme yksityistä palveluntuottajaa, joista yksi vammaispalveluita tuottava, yksi suun terveydenhuollon palveluja sekä yksi lääkäri- / hoitajapalveluja tuottava palveluntuottaja.

Kyselyn tuloksia ei esitetä erikseen vähäisen vastaajamäärän vuoksi.



Oikeusturvakeinojen käyttö

Asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvakeinot

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Toimintayksikön vastuuhenkilön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan pitää huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutukseen pitää antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, jona pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Jos asia vaatii laajaa selvitystyötä, voi kohtuullinen vastausaika olla kaksi kuukautta. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä nopeammin asia pitää käsitellä.

Muistutuksen voi tehdä asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille ja potilaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi.

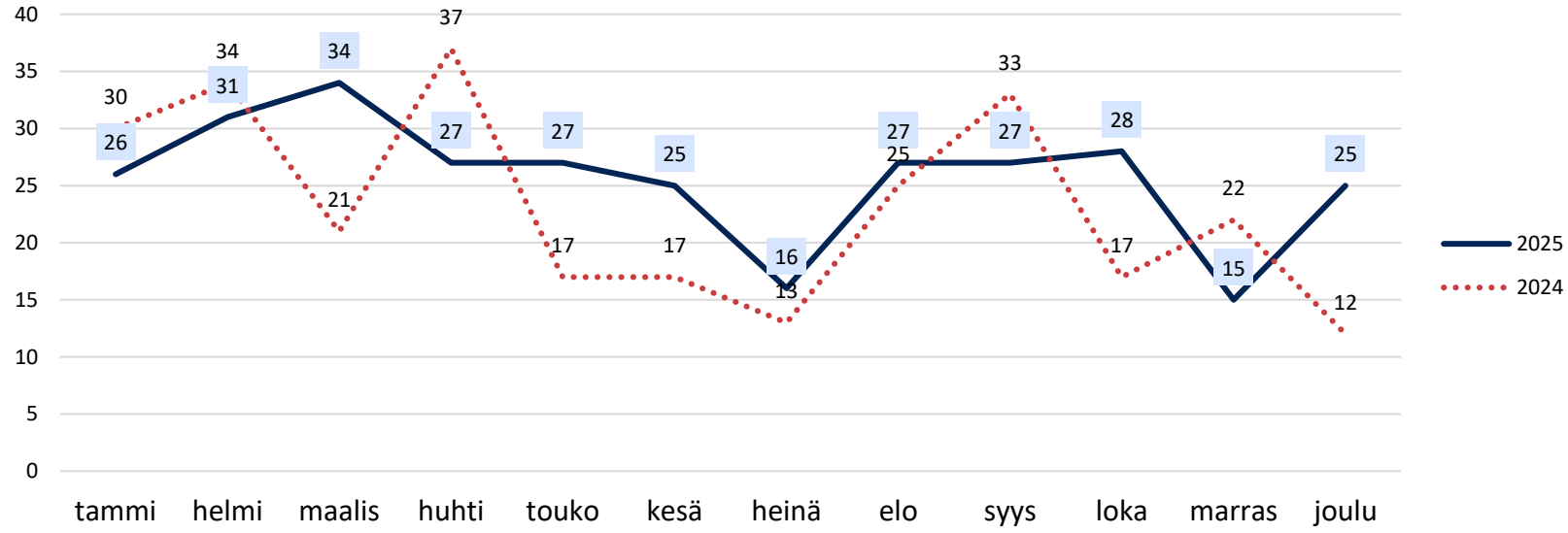
Potilaalla on oikeus tehdä myös hallintokantelu toimintaa valvovalle viranomaiselle. Kantelu tulee tehdä kirjallisesti ja siinä tulee esittää kantelun tekijän käsitys virheellisestä menettelystä, ja mahdollisuuksien mukaan tieto arvostelun kohteena olevan menettelyn tai laiminlyönnin ajankohdasta.

Terveys- tai sairaanhoidon yhteydessä tapahtuneesta henkilövahingon epäilystä potilas tai hänen omaisensa voi tehdä Potilasvakuutuskeskukselle potilasvahinkoilmoituksen korvauskäsittelyä varten. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko, ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.

Terveystenhuollon muistutukset

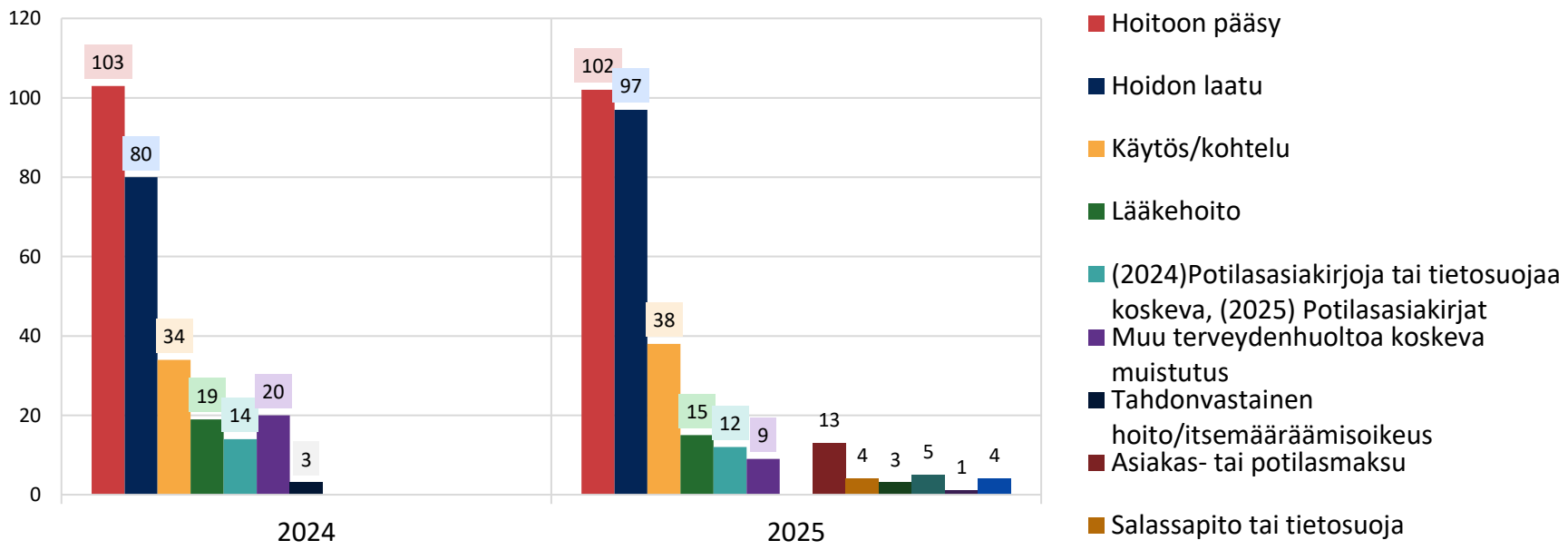
Muistutukset vuosittain ja kuukausittain vuosina 2024-2025

2025 lkm.	2024 lkm.	Muutos ed. vuoteen lkm.	Muutos ed. vuoteen %
308	278	+30kpl	+9%



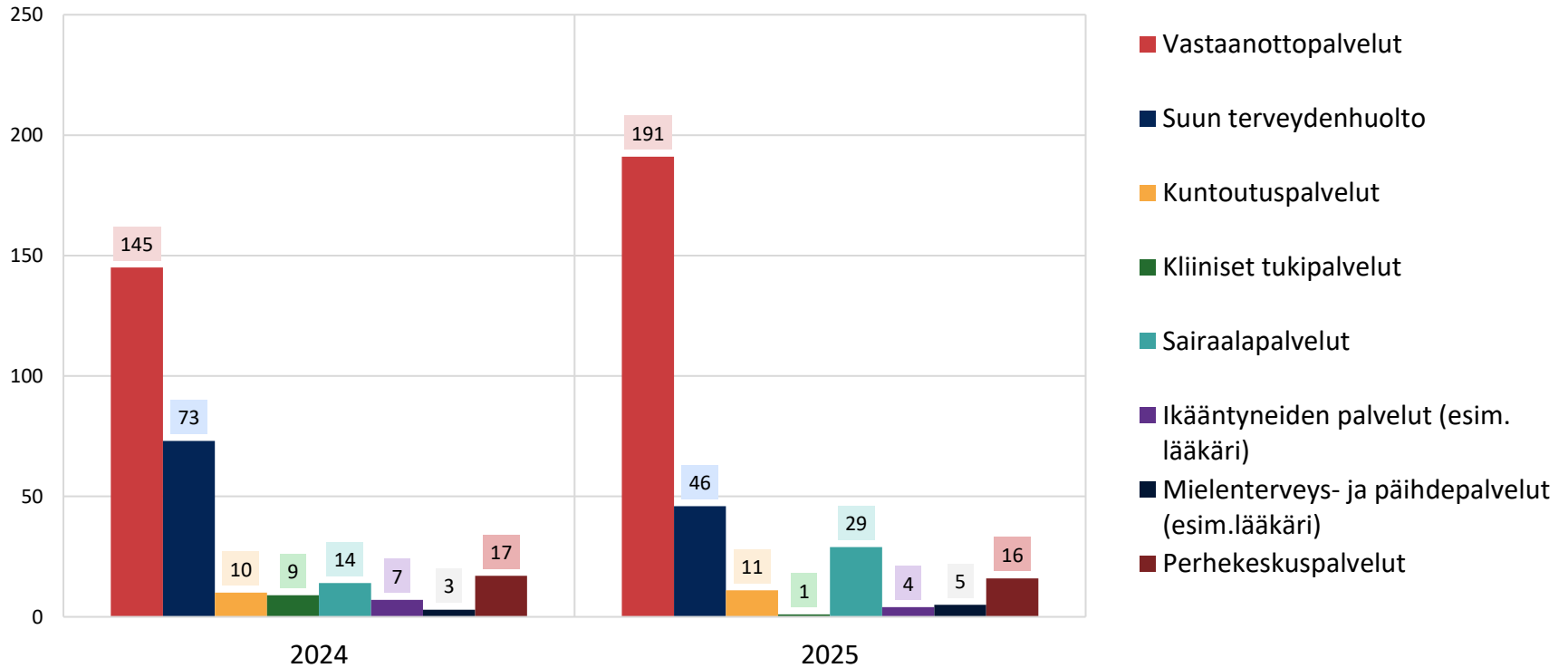
Vuosi	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	Yhteensä
2025	26	31	34	27	27	25	16	27	27	28	15	25	308
2024	30	34	21	37	17	17	13	25	33	17	22	12	278

Muistutukset aiheittain vuosina 2024-2025



Vuosi	Hoitoon pääsy	Hoidon laatu	Kohtelu	Lääke hoito	(2024) Potilasasiakirjoja tai tietosuojaa koskeva (2025) Potilasasiakirjat	Tahdonvas-tainen hoito / itseensä määrää-misoikeus	Asiakas-maksu	Salassa-pito tai tieto-suoja	Käsittely-aika	Tiedon-saanti	Yhteyden saami-nen työnteki-jään	Päätös tai lausun-to	Muu
2025	102	97	38	15	12	0	13	4	3	5	1	4	9
2024	103	80	34	19	14	3	-	-	-	-	-	-	20

Muistutukset tehtäväalueittain vuosina 2024-2025

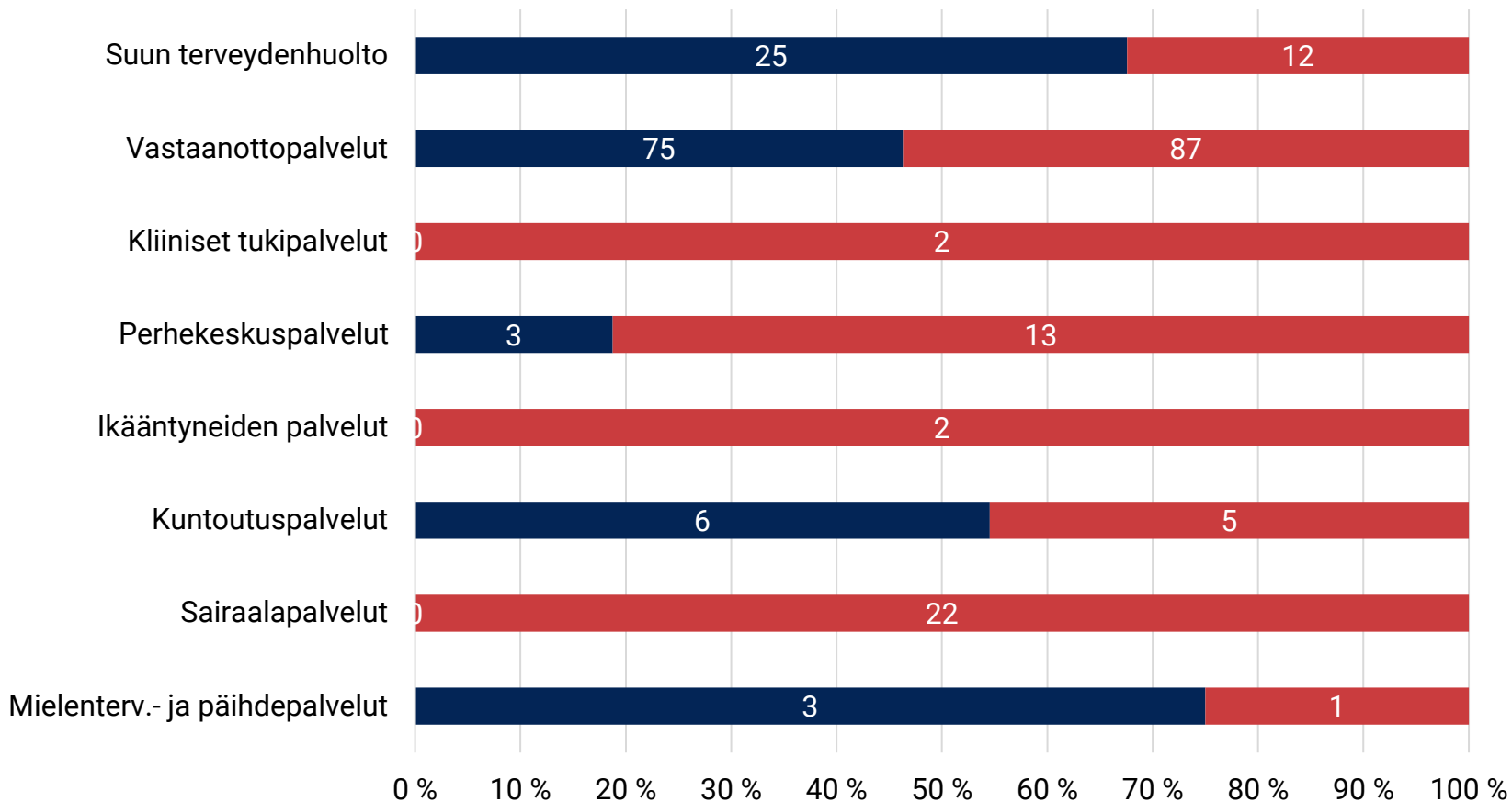


Vuosi	Vastaanotto palvelut	Suun terveydenhuolto	Kuntoutus palvelut	Kliiniset tukipalvelut	Sairaala palvelut	Ikääntyneiden palvelut	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Perhekeskus palvelut
2025	191	46	11	1	29	4	5	16
2024	145	73	10	9	14	7	3	17

Muistutusten käsittelyajat vuonna 2025 (kaavio)

Muistutusten käsittelyajat alle ja yli 30 vrk (kpl)

■ < 30 vrk ■ > 30 vrk



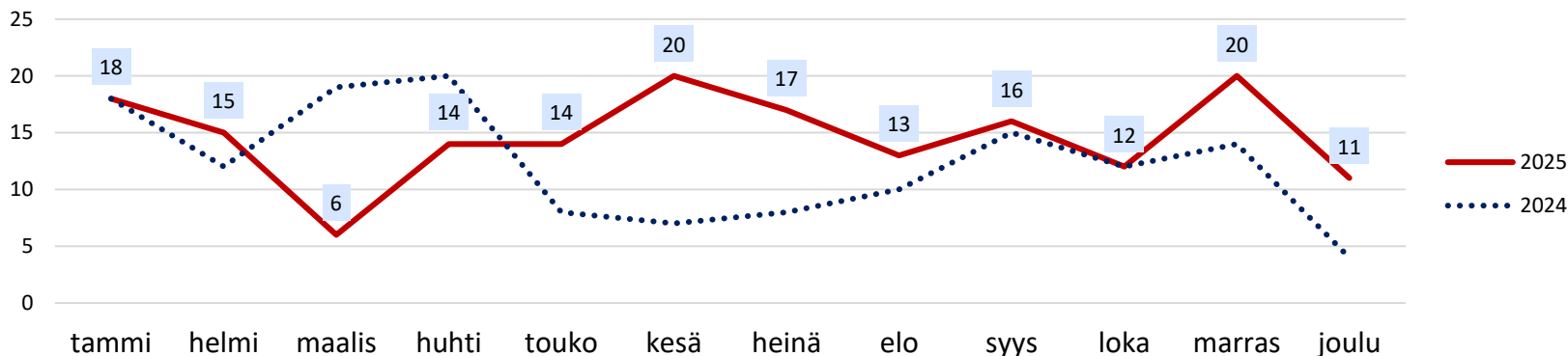
Muistutusten käsittelyajat vuonna 2025 (taulukko)

Palvelualue	< 30 vrk	> 30 vrk
Suun terveydenhuolto	25 kpl (68%)	12 kpl (32%)
Vastaanottopalvelut	75 kpl (46%)	87 kpl (54%)
Kliiniset tukipalvelut	0 kpl (0%)	2 kpl (100%)
Perhekeskuspalvelut	3 kpl (67%)	13 kpl (33%)
Ikääntyneiden palvelut	0 kpl (0%)	2 kpl (100%)
Kuntoutuspalvelut	6 kpl (55%)	5 kpl (45%)
Sairaalapalvelut	0 kpl (0%)	22 kpl (100%)
Mielenterv. – ja päihdepalvelut	3 kpl (75%)	1 kpl (25%)

Sosiaalihuollon muistutukset

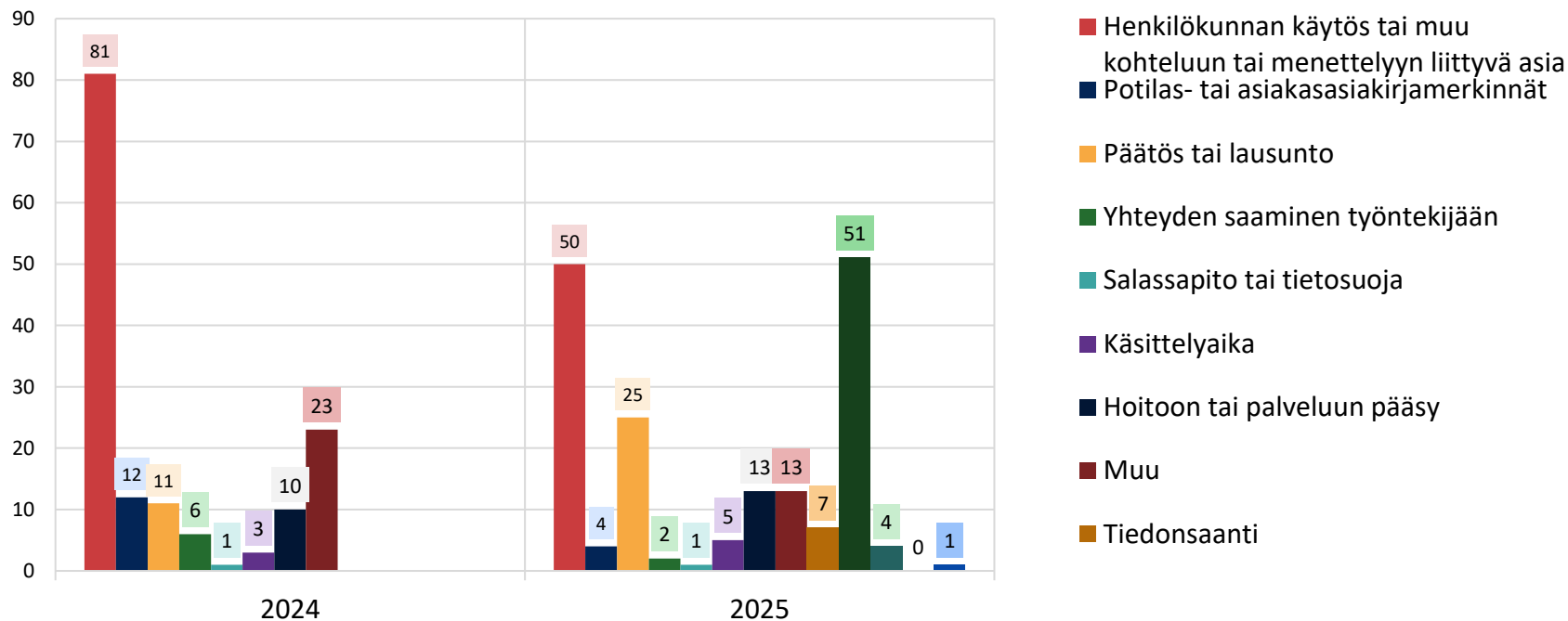
Muistutukset vuosittain ja kuukausittain vuosina 2024 - 2025

2024 lkm.	2025 lkm.	Muutos ed. vuoteen lkm.	Muutos ed. vuoteen %
147	176	+29	19,7 %



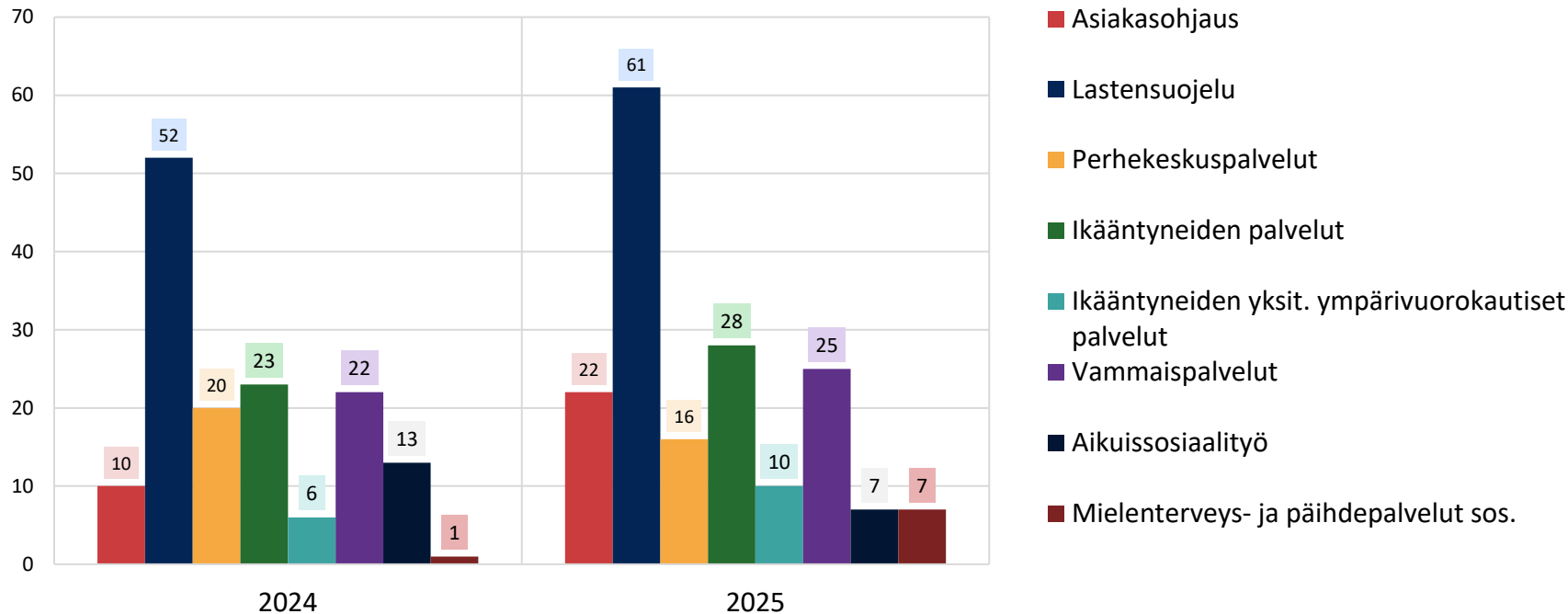
Vuosi	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	Yhteensä
2025	18	15	6	14	14	20	17	13	16	12	20	11	176
2024	18	12	19	20	8	7	8	10	15	12	14	4	147

Muistutukset aiheittain vuosina 2024 - 2025



Vuosi	Asiakas- ja potilas-maksu	Tahdonvastaainen hoito/ itsemääräämisoikeus	Lääkehoito	Hoidon tai palvelun laatu	Tiedonsaanti	Muu	Hoitoon tai palveluun pääsy	Käsittelyaika	Salassapito tai tietosuoja	Yhteyden saaminen työntekijään	Päätös tai lausunto	Potilas- tai asiakas-asiakirjamerkinnät	Henkilökunnan käytös tai muu kohteluun tai menettelyyn liittyvä asia
2025	1	0	4	51	7	13	13	5	1	2	25	4	50
2024	x	x	x	x	x	23	10	3	1	6	11	12	81

Sosiaalihuollon muistutukset tehtäväalueittain vuosina 2024-2025

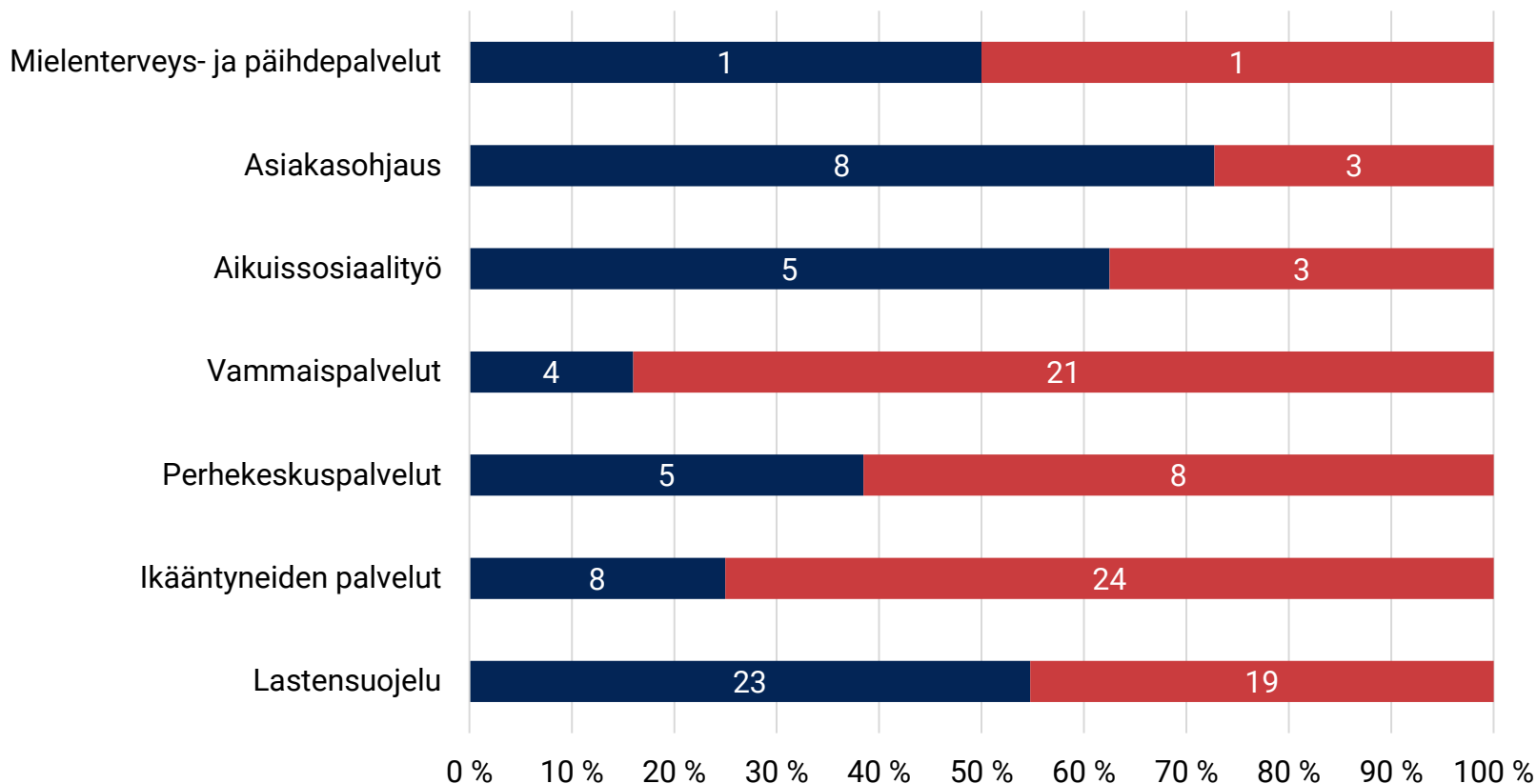


Vuosi	Asiakasohjaus	Lastensuojelu	Perhekeskuspalvelut	Ikääntyneiden palvelut	Ikääntyneiden ymp. vuorokautiset palvelut	Vammaispalvelut	Aikuissosiaalityö	Mielenterveys- ja päihdepalvelut
2025	22	61	16	28	10	25	7	7
2024	10	52	20	23	6	22	13	1

Muistutusten käsittelyajat vuosina 2024 - 2025 (kaavio)

Muistutusten käsittelyajat alle ja yli 30 vrk (kpl)

■ < 30 vrk ■ > 30 vrk

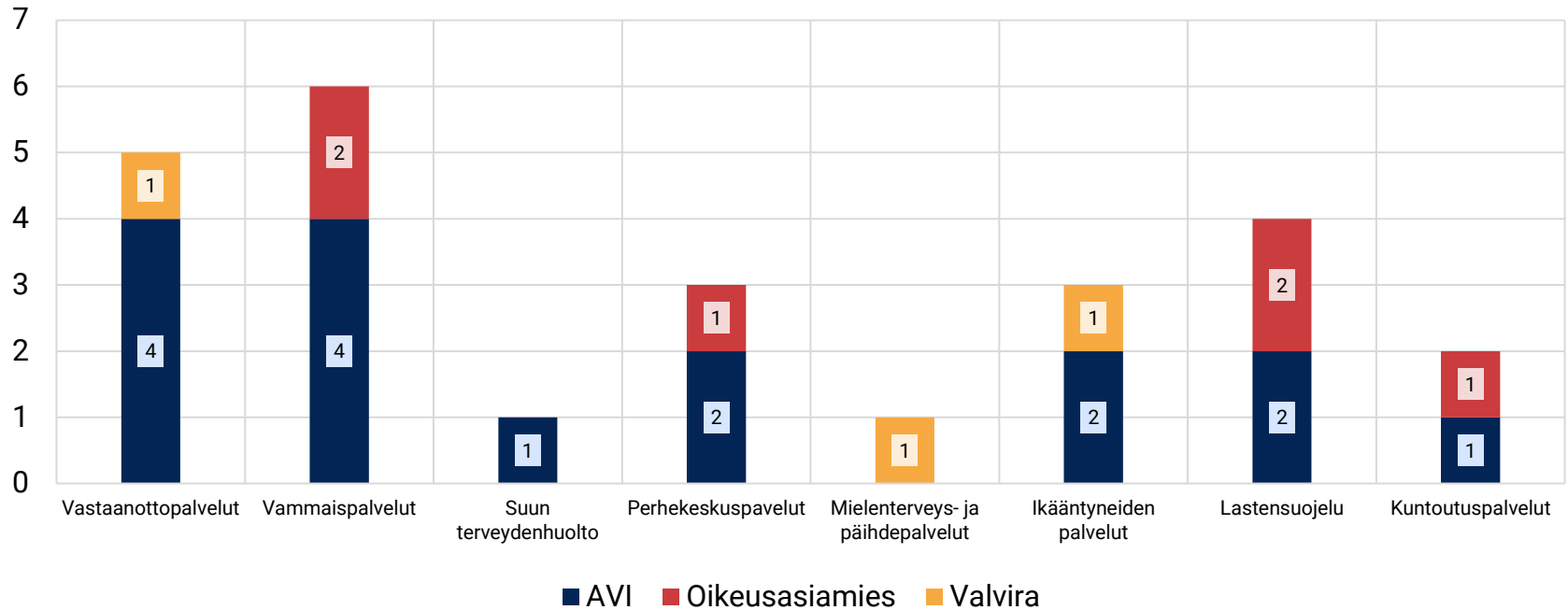


Muistutusten käsittelyajat vuosina 2024 - 2025 (taulukko)

Palvelualue	< 30 vrk	> 30 vrk
Mielenterv. – ja päihdepalvelut	1 kpl (50%)	1 kpl (50%)
Asiakasohjaus	8 kpl (73%)	3 kpl (27%)
Aikuissosiaalityö	5 kpl (63%)	3 kpl (47%)
Vammaispalvelut	4 kpl (16%)	21 kpl (84%)
Perhekeskuspalvelut	5 kpl (38%)	8 kpl (62%)
Ikääntyneiden palvelut	8 kpl (25%)	24 kpl (75%)
Lastensuojelu	23 kpl (55%)	19 kpl (45%)

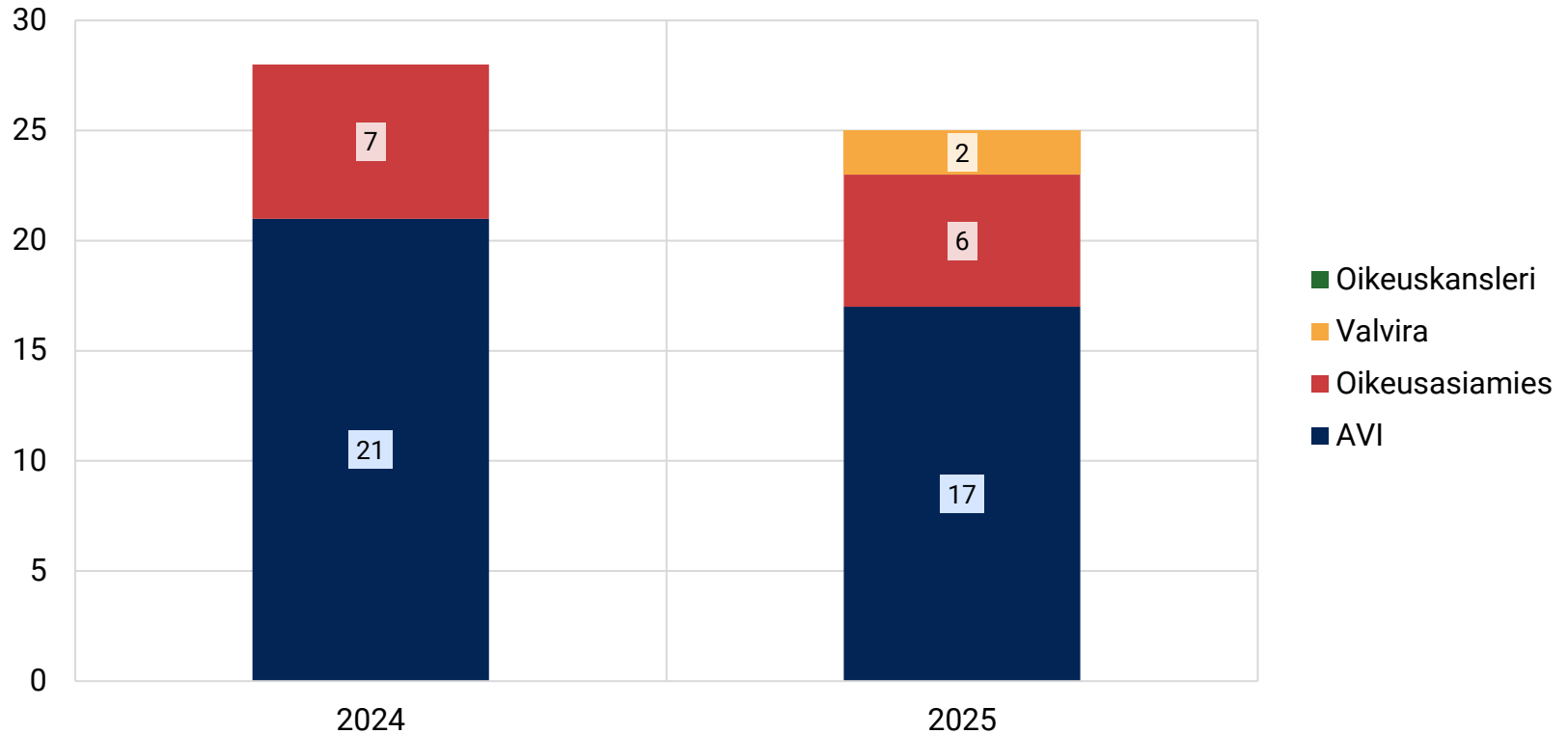
Kantelut ja potilasvakuutus- keskuksen selvityspyynnöt

Kantelut vuonna 2025



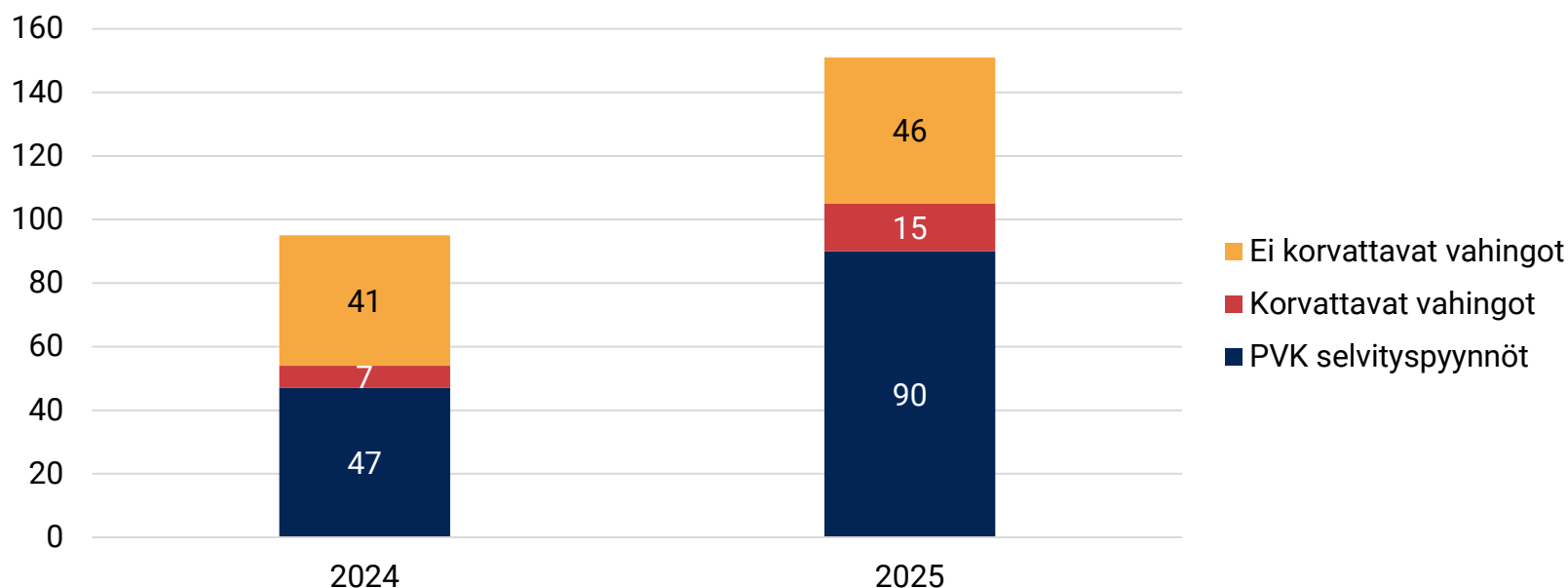
Selvityksen pyytäjä	Vastaanotto- palvelut	Vammais- palvelut	Suun terveyden- huolto	Perhekeskus- palvelut	Mielenterv. - ja päihdepal- velut	Ikäntyneiden palvelut	Lasten- suojaus	Kuntoutus- palvelut
AVI	4	4	1	2	0	2	2	1
Oikeusasiamies	0	2	0	1	0	0	2	1
Valvira	1	0	0	0	1	1	0	0

Kantelut vuosina 2024-2025



Vuosi	AVI	Oikeusasiamies	Valvira	Oikeuskansleri
2025	17	6	2	0
2024	21	7	0	0

Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöt sekä korvattavat ja ei korvattavat vahingot vuosina 2024-2025



Vuosi	PVK selvityspyynnöt	Korvattavat vahingot	Ei korvattavat vahingot
2025	90	15	46
2024	47	9	41

Yhteenveto oikeusturvakeinojen käytöstä

Vuonna 2025 terveydenhuollon asiakkaat tekivät yhteensä 308 muistutusta, mikä on 30 muistutusta enemmän kuin edellisellä vuonna (lkm 278). Sisällöllisesti suurin osa muistutuksista koski hoitoon pääsyä (lkm 102), jonka määrä säilyi lähes edellisvuoden tasolla (lkm -1). Hoidon laatua koskevien muistutusten määrä kasvoi (lkm +17), ja myös kohteluun liittyvät muistutukset lisääntyivät (lkm +4). Lääkehoitoa koskevien muistutusten määrä sen sijaan väheni (lkm -4). Vuonna 2025 muistutuksissa nousivat esille myös asiakasmaksuihin (lkm 13), tiedonsaantiin (lkm 5) ja käsittelyaikoihin (lkm 3) liittyvät teemat. Palvelualueittain tarkasteltuna muistutukset lisääntyivät vastaanottopalveluissa (lkm +46) sekä sairaalapalveluissa (lkm +15). Suun terveydenhuoltoa koskevien muistutusten määrä väheni (lkm -27). Muilla palvelualueilla muistutusten määrät pysyivät kokonaisuutena melko vakaana verrattuna vuoteen 2024.

Muistutusten käsittelyajoissa ilmeni palvelualuekohtaisia eroja. Suun terveydenhuollossa (68%), mielenterveys- ja päihdepalveluissa (75%) sekä kuntoutuspalveluissa (55%) valtaosa muistutuksista käsiteltiin alle 30 vuorokaudessa. Sen sijaan erityisesti sairaalapalveluissa merkittävä osa muistutuksista ylitti 30 vuorokauden käsittelyajan (100%).

Sosiaalihuollon asiakkaiden tekemien muistutusten määrä on ollut kasvussa. Vuonna 2025 muistutuksia tehtiin yhteensä 176, mikä on enemmän kuin vuonna 2024 (lkm 147). Vuonna 2025 suuri osa muistutuksista kohdistui hoidon ja palvelun laatuun (lkm 51) sekä henkilökunnan käytökseen tai kohteluun tai muuhun menettelyyn (lkm 50). Henkilökunnan käytökseen tai kohteluun tai muuhun menettelyyn liittyvien muistutusten määrä kuitenkin väheni verrattuna edellisvuoteen (lkm -31). Sen sijaan päätöksiin ja lausuntoihin liittyvät muistutukset lisääntyivät (lkm +14). Tehtäväalueittain tarkasteltuna muistutukset kohdistuivat eniten lastensuojeluun (lkm 61), jonka osuus kasvoi edelleen (lkm +9). Myös ikääntyneiden palveluissa (lkm +4), vammaispalveluissa (lkm +3) ja asiakasohjauksessa (lkm +12) muistutusten määrä lisääntyi. Aikuissosiaalityössä muistutusten määrä väheni (lkm -6), kun taas mielenterveys- ja päihdepalveluissa havaittiin kasvua (lkm +6).

Vuonna 2025 kanteluiden kokonaismäärä oli 25. Kokonaisuutena tarkastellen kanteluiden määrä pysyi edelleen kohtalaisella tasolla, mutta kokonaistrendinä on havaittavissa hienoinen vähentyminen (lkm -7). Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntöjen määrä kasvoi merkittävästi tarkastelujaksolla. Vuonna 2024 selvityspyyntöjä tehtiin 47, kun vuonna 2025 määrä nousi 90:een. Sekä korvattavien (lkm +6) potilasvahinkojen määrä että ei korvattavien (lkm +5) vahinkojen määrä kasvoi vuonna 2025.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien huomiot ja johtopäätökset

Terveydenhuollosta nousseet huomiot 1/2

Vuonna 2025 sosiaali- ja potilasasiavastaavalle tulleiden terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen yleisin aihe oli hoidon laatu (lkm 232). Yhteydenoton aihe määritellään aina asiakkaan yhteydenoton perusteella, ja on huomioitava, että asiakkaan näkemys laadusta voi poiketa merkittävästi terveydenhuollon virallisista laatukriteereistä. Tästä huolimatta yhteydenottojen sisältö korostaa sitä, että terveydenhuollon toiminnoissa tulee kiinnittää erityistä huomiota laadun toteutumiseen. Asiakkaiden kokemukset ja palaute ovat keskeisiä indikaattoreita, jotka voivat auttaa tunnistamaan kehittämiskohteita ja vahvistamaan luottamusta palveluihin.

Uutena luokkana hoitoon pääsyyn liittyviä yhteydenottoja tuli myös runsaasti (lkm 224) joista suurin osa (lkm 121) koski kiireetöntä hoitoon pääsyä. Yli puolet hoitoon pääsyyn liittyvistä yhteydenotoista kohdistui perusterveydenhuollon vastaanottopalveluihin (lkm 148).

Vastaanottopalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa on noussut esille terveydenhuollon etätapaamiseen liittyviä epäselvyyksiä. Asiakkaita ei ole aina informoitu etätapaamisen maksullisuudesta, soittoja on tehty ennalta sopimatta eikä asiakkaalta ole varmistettu ajankohdan sopivuutta. Potilasasiavastaava muistuttaa, että terveydenhuollon etätapaamista ja etävastaanottoja sovittaessa potilasta tulee informoidaan asianmukaisesti palvelun maksullisuudesta, puhelun ajankohta sovitaan potilaalle sopivaksi ja potilaalle annetaan mahdollisuus keskittyä puheluun rauhassa.

Terveydenhuollosta nousseet huomioid 2/2

Terveydenhuollon muistutukset koskivat pääasiassa hoitoon pääsyä (lkm 102), jonka määrä säilyi vakaana (lkm -1), sekä yhä enemmän hoidon laatua (lkm97) ja kohtelua (lkm38), joissa havaittiin kasvua (+17, +4). Palvelualueista muistutukset kohdistuivat erityisesti vastaanottopalveluihin (lkm191) ja sairaalapalveluihin (lkm29), kun taas suun terveydenhuollon osuus väheni edellisvuodesta (lkm -27).

Muistutusten käsittelyajoissa ilmeni palvelualuekohtaisia eroja. Osa palveluista pystyi käsittelemään valtaosan muistutuksista alle 30 vuorokaudessa, mutta vastaanotto- (54%) ja sairaalapalveluissa (100%) käsittelyajat ylittivät usein 30 vuorokautta.

Kokonaisuutena muistutusaineisto tarjoaa tärkeää tietoa palvelujen laadun, sujuvuuden ja käsittelyprosessien kehittämiseksi ja tukee omavalvontaa sekä palvelutoiminnan jatkuvaa parantamista.

Sosiaalihuollosta nousseet huomioid

Sosiaalihuollon yhteydenottojen kokonaiskuvassa ikääntyneiden palvelut korostuivat selkeästi (lkm 110). Tämä palvelukokonaisuus muodosti vuonna 2025 noin kolmanneksen kaikista palvelukohtaisista yhteydenotoista, ja suurin osa ikääntyneiden palveluihin kohdistuneista yhteydenotoista liittyi kotihoitoon (lkm 31). Yhteydenottajat olivat erityisesti huolissaan kotihoidon laadusta ja turvallisuudesta, palvelujen äkillisestä ja epäselvästä päättämisestä, sekä viestinnän puutteista omaisten ja kotihoidon välillä.

Ikääntyneiden palveluissa havaittu yhteydenottojen kasvu (lkm +31) voi viitata siihen, että asiakkaat ja heidän läheisensä ovat aiempaa aktiivisempia tuomaan esille epäselvyyksiä ja epäkohdiksi kokemiaan tilanteita tai, että tarpeet ovat lisääntyneet.

Kohteluun liittyvät yhteydenotot vähenivät (lkm -15) edellisvuoteen verrattuna. Lasku voi kertoa joko asiakkaiden paremmista kokemuksista palvelutilanteissa tai siitä, että osa asiakkaiden huolista kohdistui vuonna 2025 tarkentuneisiin uusiin luokkiin, kuten hoidon tai palvelun laatuun (lkm 84) tai tiedonsaantioikeuteen (lkm 13).

Sosiaalihuollon asiakkaiden tekemien muistutusten määrä on ollut kasvussa (+19,7%). Vuonna 2025 muistutukset kohdistuivat pääasiassa hoidon ja palvelun laatuun (lkm 51) sekä henkilökunnan käytökseen tai muuhun kohteluun tai menettelyyn liittyvään asiaan (lkm 50). Henkilökunnan käytökseen tai muuhun kohteluun tai menettelyyn liittyvien muistutusten määrä kuitenkin väheni (lkm -31) verrattuna edellisvuoteen. Sen sijaan päätöksiin ja lausuntoihin liittyvät muistutukset lisääntyivät (lkm +14).

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan johtopäätökset

Vuonna 2025 sosiaalihuollon asiakkaiden ja terveydenhuollon potilaiden oikeusturva toteutui Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella kokonaisuutena kohtuullisesti, mutta toiminnasta nousi esiin myös joitain rakenteellisia ja laadullisia kehittämiskohteita.

Yhteydenottojen kokonaismäärä kasvoi hieman edellisvuoteen verrattuna, ja erityisesti ensimmäistä kertaa yhteyttä ottaneiden määrä lisääntyi. Tämä osoittaa, että sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut tavoittavat aiempaa paremmin uusia asiakasryhmiä ja asiakkaat ovat tietoisia oikeuksistaan sekä käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista.

Yksityisten palveluntuottajien ja varhaiskasvatuksen osalta oikeusturvaa ei voida arvioida kattavasti, koska yhteydenottojen määrä oli hyvin vähäinen ja kyselyyn tuli vain muutamia vastauksia (lkm 5). Tämä herättää huolen siitä, kuinka hyvin näiden palveluiden asiakkaat tuntevat oikeutensa ja sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut. On mahdollista, että osa tapauksista, jotka olisivat voineet olla sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäväaluetta, menivät jonkin muun palauteprosessin kautta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava kiinnitti huomiota siihen, että joidenkin yksityisten palveluntuottajien yksiköissä nousi esiin tilanteita, joissa muistutusoikeudesta tiedottaminen ei ole aina asiakkaille riittävän selkeää tai helposti saavutettavaa. Vaikka muistutusohjeet voivat löytyä esimerkiksi omavalvontasuunnitelmasta, ne eivät ole kaikille asiakkaille tai omaisille helppoja löytää. Joissakin yksiköissä suunnitelmat olivat vanhentuneita tai ainoastaan skannattuja tiedostoja, mikä heikentää saavutettavuutta. Mikäli omavalvontasuunnitelma on ainoa paikka, jossa muistutusoikeudesta kerrotaan, tiedottaminen ei täytä lain vaatimusta riittävästä ja vaivattomasta muistutuksen tekemisestä.

Muistutusten käsittelyaikojen vaihtelu on suuri oikeusturvariski, etenkin niissä palveluissa, joissa lopputulos voi vaikuttaa arkeen voimakkaasti (vammaispalvelut, ikääntyneet).

Kokonaisuutena tarkasteltuna asiakkaat osaavat käyttää oikeusturvakeinoja, ja neuvonta tavoitti uusia asiakkaita. Asiakkaat siis käyttävät oikeusturvakeinoja aktiivisesti, mikä kertoo oikeusturvajärjestelmän toimivuudesta, mutta samalla vahvistaa havaintoa hoidon laatuun ja sujuvuuteen liittyvistä ongelmakohdista.

Hyvinvointia yhdessä

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat
Anne Mikkonen ja Susanna Honkala

Puhelin: 040 807 47 55 ja 040 807 47 56
ma 12.30-15, ti ja ke 8.30-12 ja to 9-12

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Verkkosivut: <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>