



KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Keski-Suomen hyvinvointialueella

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2025

Hiekka Eija

Noronen Tuija



Sisällys

Asiavastaavatoiminta	3
Lainsäädännöllinen tausta ja tehtävät.....	3
Keski-Suomi ja muut hyvinvointialueet: yhteydenotot ja asiavastaavaresurssit	4
Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimintavuosi 2025	6
Palvelualakohtaisten yhteydenottomäärien kehitys.....	7
Yhteydenottaja, yhteydenottotavat ja asiointikieli	7
Asiakas- ja potilaslakien mukaiset muistutukset 2024–2025	8
Potilasasiavastaavatoiminta 2025	10
Terveystieteiden liittyvien yhteydenottojen syyt ja kehitys.....	10
Terveystieteiden liittyviä yhteydenottoja	11
Avoterveydenhuoltoon liittyneet yhteydenotot	13
Erikoissairaanhoidon konservatiivinen ja psykiatria	15
Erikoissairaanhoidon operatiivinen palvelualue	17
Päivystys, ensihoito ja osastotoiminta	18
Lasten, nuorten ja perheiden terveyspalvelut.....	19
Potilasasiavastaavan toimenpiteet yhteydenottoihin liittyen.....	20
Potilasasiavastaavan huomioita ja kehittämissuosituksia	21
Sosiaaliasiavastaavatoiminta 2025	22
Yhteydenottomäärä vuonna 2025 ja kehitys.....	22
Yhteydenotot kunnittain	23
Yhteydenottojen syyt	24
Tyytymättömyys ja sen syyt	25
Yhteydenotot ja kehitys palvelutehtävittäin	26
Yhteydenottojen tiivistelmät sosiaalihuollon vastuualueittain	28
Palveluntuottaja	31
Toimenpiteet	31
Sosiaalihuollon muutoksenhaku.....	32
Varhaiskasvatus	33
Huomioita varhaiskasvatuksen asiakkaan asemasta.....	36
Huomioita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja palveluista	37

Asiavastaavatoiminta

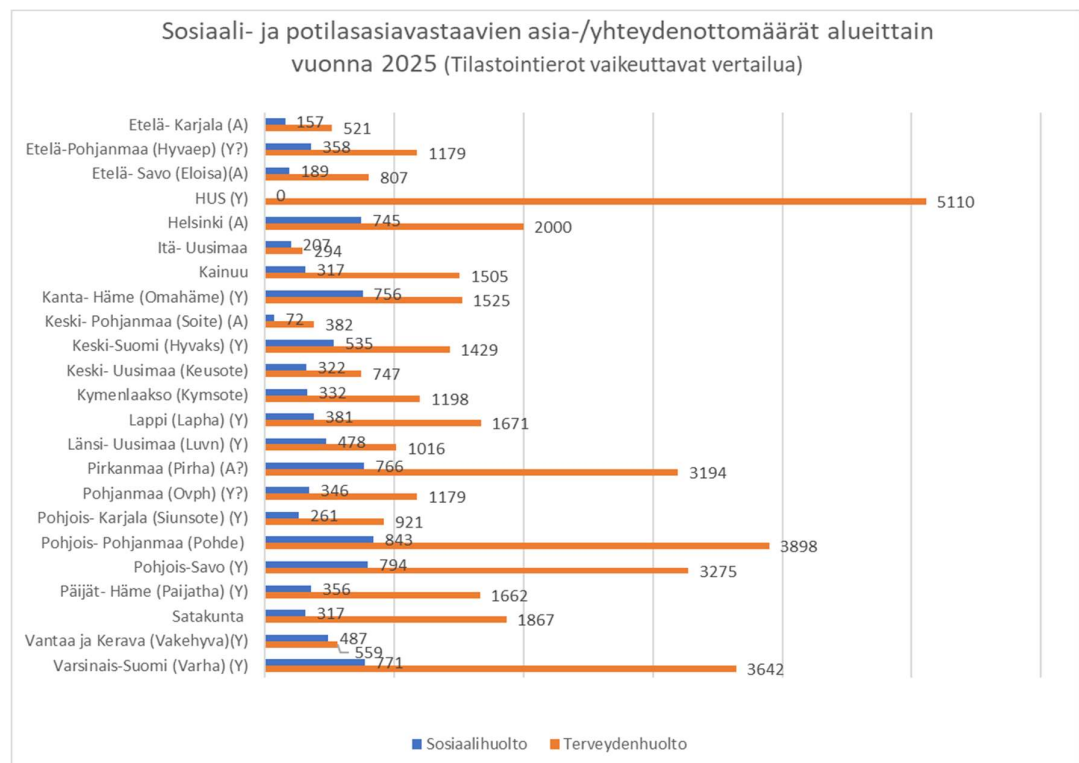
Lainsäädännöllinen tausta ja tehtävät

- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023), myöh. asiavastaavalaki, tuli voimaan 1.1.2024. Tätä ennen sosiaaliasiameiostoimintaa sääti laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) eli sosiaalihuollon asiakaslaki ja potilasasiameiostoimintaa laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) eli potilaslaki.
- Asiavastaavalain 8 §:n mukaan asiavastaava
 - neuvoo asiakasta, potilasta tai läheisiä potilaslain, sosiaalihuollon asiakaslain ja varhaiskasvatustulain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
 - neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä;
 - neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
 - asiavastaavan yhtenä tehtävänä on koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Tässä selvityksessä avataan hieman asiavastaavatoiminnan valtakunnallista tilaa edeten paikallistasolle: vuoden 2025 yhteydenottoihin, määriin, syihin ja asiavastaavien huomioihin.
- Selvityksen tiedot ja havainnot on tarkoitus ottaa huomioon kehittämistyössä, jolla Keski-Suomen hyvinvointialueen asukkaille pyritään tarjoamaan jatkossakin strategian mukaisia, turvallisia ja yhdenvertaisesti tuotettuja sosiaali- ja terveystulveluja.

Keski-Suomi ja muut hyvinvointialueet: yhteydenotot ja asiavastaava-resurssit

Asiavastaavatoiminnan vastuuhenkilöille osoitetun kyselyn tulokset (kuvio alla) antavat suuntaa hyvinvointialueiden, Helsingin ja HUS:in sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuoden 2025 asia-/yhteydenottomääristä. Suora vertailu on kuitenkin vaikeaa, sillä valtakunnallisen ohjeen puuttuessa alueilla on erilaisia tilastointitapoja. Osa tilastoi asiapohjaisesti, jolloin samaan asiaan liittyvä asiointi näkyy yhtenä tilastomerkinä. Noin puolet tilastoi Keski-Suomen tavoin yhteydenotot. Käytössä on myös näiden tapojen yhdistelmiä, joista käy ilmi sekä uusi että jatkoasiointi.

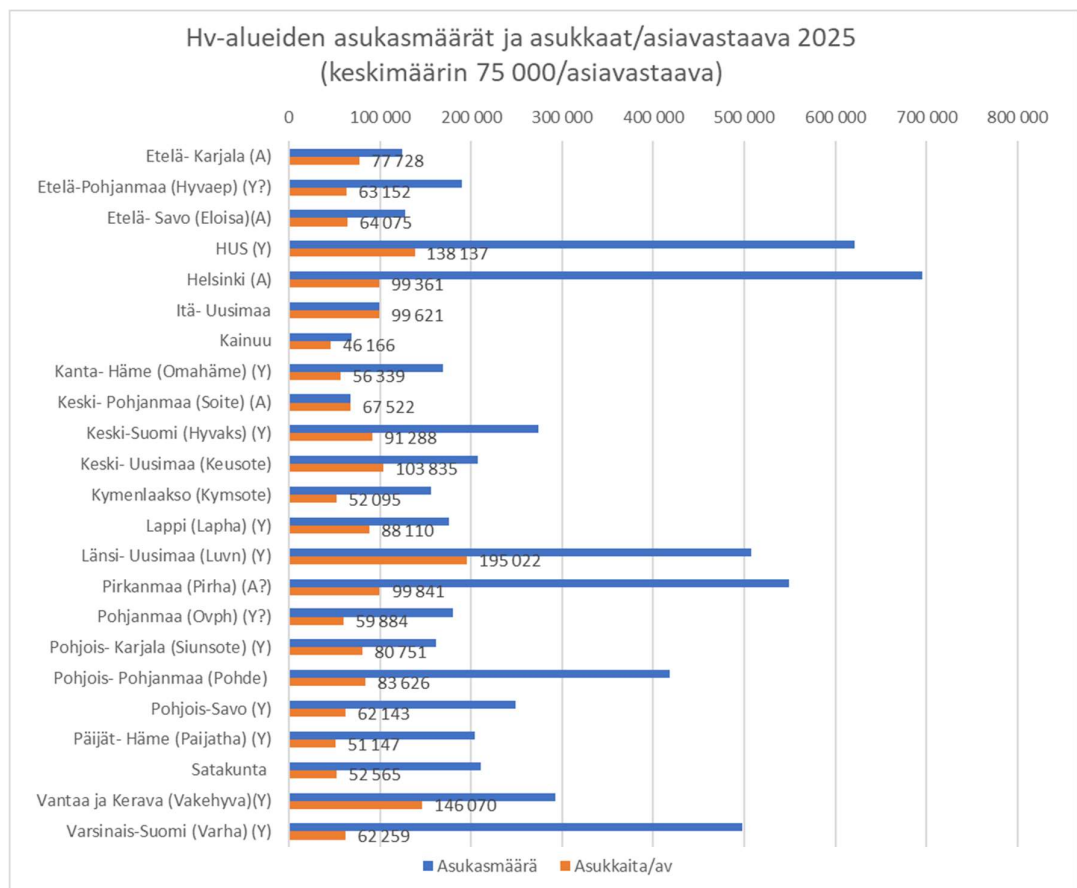
Keskimäärin sosiaalihuollon yhteydenottoja oli 445/alue, varhaiskasvatuksen asioita 6 ja terveydenhuollon asioita 1799. Keski-Suomessa nämä luvut olivat 535, 6 ja 1429, joten sosiaalihuoltoa käsiteltäväksi tuli jonkin verran enemmän, terveydenhuollon asioita vähemmän ja varhaiskasvatusta juuri keskiarvoisesti. Eri tilastojen luvuissa on hieman eroa riippuen siitä, ovatko mukana myös muut kuin suoraan sosiaali- ja terveydenhuollon asiat.



Kuvio 1. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien asia-/yhteydenottomäärät alueittain vuonna 2025

Seuraava kuvio kertoo hyvinvointialueiden asiavastaavatoiminnan resurssit asukasmäärää kohden. Asiavastaavia työskentelee 1–8/alue, keskiarvon ollessa 3,2. Asukkaita asiavastaavaa kohti on keskimäärin 75 000. Näin ollen Keski-Suomi on kolmella asiavastaavalla keskiarvossa, mutta asukkaita, n. 91 300/asiavastaava, on keskimääräistä enemmän. Asukasluvun lisäksi resurssitarkastelussa on hyvä ottaa huomioon, että muualla kuin HUS:n alueella hyvinvointialueen potilasasiavastavan tehtävään kuuluu myös erikoissairaanhoido.

Jos asiavastaavia toimii alueella enemmän kuin yksi, laki edellyttää nimeämään asiavastaavatoiminnasta vastaavan työntekijän. Hyvinvointialue voi myös nimetä erikseen vastuuhenkilön kummallekin toiminnalle, jolloin kumpikin hoitaa tehtäväalaansa kuuluvat asiavastaavalain 8 §:n 3 momentin mukaiset vastuuhenkilön tehtävät. Keski-Suomessa on toistaiseksi päädytty vastuuhenkilöasiassa matalan rakenteen jaettuun yhteistyömalliin, jossa toinen potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava toimivat osuuksiensa vastuuhenkilöinä.



Kuvio 2. Hyvinvointialueiden asukasmäärät ja asukkaat asiavastaavaa kohti vuonna 2025

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimintavuosi 2025

Vuosi 2025 oli hyvinvointialueiden kolmas toimintavuosi ja palvelut, organisaatiot sekä muutokset jatkoivat kehityskulkuaan. Moni asia on edennyt toivotulla tavalla, mutta moni asia odottaa edelleen myönteistä käännettä. Palveluverkkouudistus ja siihen liittyvä pohdinta lähipalvelujen tulevista heikennyksistä, uutisoinnit asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantumisista sekä tietosuojarikkomuksista ovat lisänneet yhteydenottoja asiavastaaviin. Vaikka yhteydenottojen kokonaismäärät eivät ole merkittävästi kasvaneet, asioinnin aiheissa ja syissä on muutoksia.

Asiavastaavatoiminnan tilastointi- ja kirjaamisjärjestelmää on kehitetty yhdessä järjestelmän toimittajan ja samaa järjestelmää käyttävien hyvinvointialueiden kanssa. Tilastointitavan ja organisaation muutosten takia on haasteellista tuottaa täysin vertailukelpoista seurantatietoa. Muistutuslomake uudistettiin asiakas- ja potilaslakien yhteiseksi ja on nyt myös englanninkielisenä. Palvelun kehittämiseen tähtävä yhteistyötä on tehty hyvinvointialueen johtoryhmien, asiakaspalveluryhmän, omavalvonnan ja palvelutuotannon kanssa. Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista on kerrottu järjestöille ja opetusyhteistyöllä on pitkät perinteet (Gradia, JAMK, JYU, Humak). Järvi-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen myötä on alkanut YTA-tasoinen rakenteellinen yhteistyö kolmen muun hyvinvointialueen kanssa ja valtakunnallinen vastaavien asiavastaavien verkosto kokousta neljästi vuodessa.

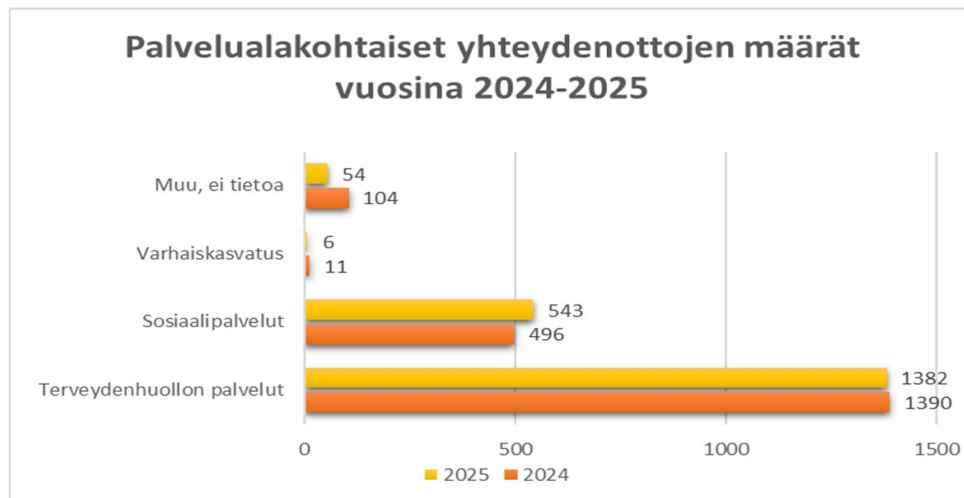
Asiavastaavien 2025 selvityksen tiivistelmä

<p>Yhteydenottojen määrät ja jakaumat</p>	<p>Yleisimmät yhteydenottojen aiheet</p>	<p>Sosiaaliasiavastaavan huomioidut ja kehittämissuositukset</p>	<p>Potilasasiavastaavan huomioidut ja kehittämissuositukset</p>
<p>Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tuli yhteydenottoja 1968 kpl</p> <p><u>Jakauma:</u></p> <p>terveydenhuolto 1382 sosiaalihuolto 527 varhaiskasvatus 6 muu/ei tietoa* 54 kpl</p> <p>(* Yksityissektori tai yksikkö ei tiedossa)</p>	<p><u>Terveydenhuollossa:</u></p> <p>Hoidon laatu 453 Vahinkoasiat 324 Hoitoon pääsy 288 Kohtelu 128</p> <p><u>Sosiaalihuollossa:</u></p> <p>Tiedontarve 185 Päätökset 177 Menettely 140 Itsemääräämisoikeus 114 Kohtelu 112</p>	<p>Vammaispalveluasiat lisääntyivät eniten, lastensuojelu yhä ykkönen.</p> <p>Säästötoimet näkyivät sosiaalipalveluiden palautteissa kautta linjan.</p> <p>Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen välttämätöntä.</p> <p>Asiat ratkaistava ensisijaisesti asiakkaan edun mukaisesti.</p> <p>Turvattava yksilölliset riittävät sosiaalipalvelut ja varattava määrärahat palvelutarvetta vastaavasti.</p>	<p>Hoidon tarpeen arviointiin osallistuvilla tulisi järjestää lisäkoulutusta, esim. akuutin psyykkisen oireilun osalta.</p> <p>Kehitystarpeita: Kirjaamisen laatu ja esitietojen tarkastaminen; allergiat, aiempi lääkitys, sairaudet, jne.</p> <p>Vuorovaikutustaidot ja kunnioittava kohtaaminen ovat perusta, joka tulisi olla vaatimus tehtävän hoitamiseen.</p>

3



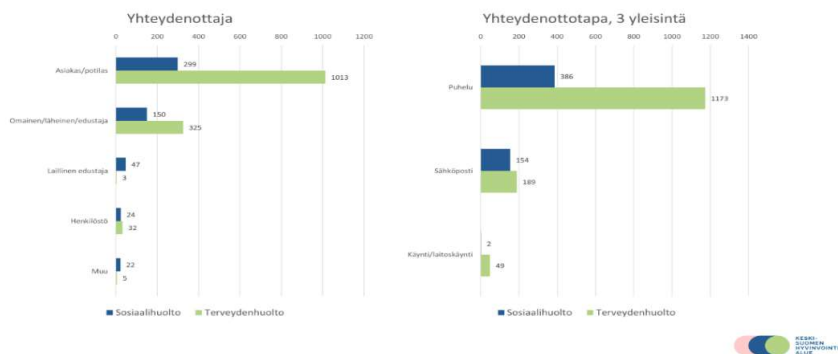
Palvelualakohtaisten yhteydenottomäärien kehitys



Kuvio 3. Palvelualakohtaiset yhteydenottojen määrät vuosina 2024–2025

Julkisen terveydenhuollon palveluja koskevia yhteydenottoja tuli 1382 ja määrä pysyi käytännössä edellisvuoden tasolla. Sosiaalihuollon asiointi lisääntyi, sillä yhteydenottoja tuli 543 (496 vuonna 2024). Varhaiskasvatusasioita tuli kuusi ja määrä puolittui aiemmasta kuten kävi myös muiden hallinnonalojen asioille.

Yhteydenottaja, yhteydenottotavat ja asiointikieli



Kuvio 4. Yhteydenottaja ja yleisimmät yhteydenottotavat

Tavallisimmin yhteyttä ottaa asianomainen itse, terveydenhuollossa osuus on 74 % ja sosiaalihuollossa 55 %, joskin osuus vaihtelee palveluittain ja etenkin iäkkäillä ja vammaispalveluissa yhteydenottaja on usein omainen, läheinen tai laillinen edustaja. Sosiaalihuollon tilastossa on jonkin verran epätarkkuutta, sillä lastensuojelussa osa vanhempien yhteydenotoista on merkitty asiakkaille, vaikka lapsi on asiakas ja huoltajavanhempi laillinen edustaja.

Yhteydenottoon kannustimena toimii oman kokemansa lisäksi usein ammattilaisen, lääkärin tai hoitajan kehoitus ottaa yhteyttä asiavastaavaan. Näin tapahtuu usein, jos potilas kokee hoidossa tapahtuneen jonkin virheen tai vahingon. Myös kohteluun liittyen ammattilainen ohjaa olemaan yhteydessä potilasasiavastaavaan, jos asian selvittäminen ei onnistu yksikössä.

Terveydenhuollossa henkilöstöön kuuluva ammattilainen otti itse yhteyttä 32 asiassa, joista 11 johti potilasvahinkoilmoitusohjaukseen, seitsemän liittyi muistutuksen tekemiseen. Kaksi koski valinnanvapautta ja kaksi potilasasiakirjojen tilaamista. Kaksi koski tietosuojan vaarantumista tai tietosuojarikkomusepäilyä. Yksi koski apuvälinekeskuksen viivettä toimittaa potilaalle tarvikkeita (itse hankittava väliaikaisesti). Kuusi yhteydenotoista koski muuta neuvontaa tai ohjausta.

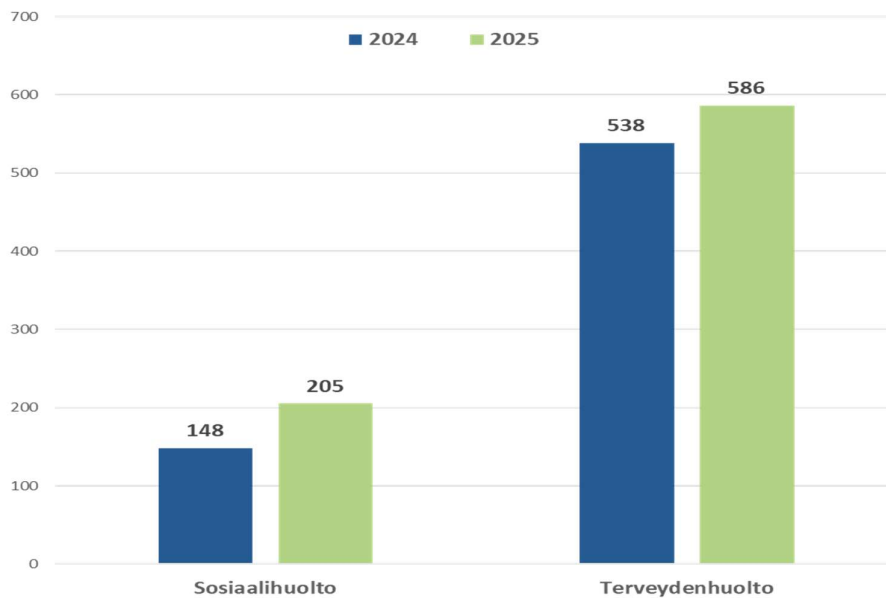
Sosiaalihuollossa yhteydenottotavat jakautuvat puheluihin (71 %) ja sähköposteihin (28 %), kirjeet ja käynnit ensimmäisinä yhteydenottona ovat nykyään harvinaisia. Terveydenhuollon asiointi painottui vielä selvemmin puheluihin (83 %), sähköpostilla yhteydenottoja tuli 13 % ja jonkin verran oli myös käyntejä ja laituskäyntejä. Sähköpostiviestinnässä on opastettu käyttämään turvapostiyhteyttä, jotta asian käsittely sujuu tietoturvalisessä kanavassa.

Asiavastaavien asiakkaiden asiointikieli oli yleensä suomi, 18 kertaa englanti, kerran muu kieli ja kolme kertaa käytettiin tulkkia.

Asiakas- ja potilaslakien mukaiset muistutukset 2024–2025

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle, jos hän on tyytymätön saamansa palvelun laatuun. Muistutukseen on annettava kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutusmenettely lisääntyi vuodessa selvästi kummallakin sektorilla (seuraava kuvio) ja sosiaalihuollossa suhteellisesti enemmän, sillä muistutuksia alueella tehtiin 205 (148 vuonna 2024). Sosiaaliasiavastaavalla ei ole tietoa siitä mihin sosiaalipalveluihin muistutukset kohdistuivat, mutta yleisimpiä muistutusaiheita olivat epäasiallisiksi koettu kohtelu, palvelun laatu, palveluun pääsy ja palvelun saatavuus, tiedonsaanti, tyytymättömyys päätöksentekoon, puutteellinen itsemääräämisoikeus, käsittelyaika ja yhteyden-saantivaikeudet.

Potilaslain mukaisia muistutuksia tehtiin 586 (538). Yleisimpiä aiheita olivat hoito tai tutkimus, epäasiallinen käytös/kohtelu, hoitoon pääsy/yhteydensaanti, lääkkeiden määrääminen, hoidon/palvelun laatu ja potilasasiakirjamerkintä.



Kuvio 5. Muistutusten määrät vuosina 2024–2025

Kantelumenettelyjä ei nyt selvitetty tarkemmin Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastosta eikä muiltakaan valvontaviranomaisilta. Jälkikäteen tapahtuva laillisuusvalvonta vaikuttaa kuitenkin jatkuvalta, sillä hyvinvointialueella tuli vuonna 2025 vireille 35 kantelua (sosiaalihuolto 10, terveydenhuolto 25) ja ratkaisuja saatiin 28 (sosiaalihuolto 10, terveydenhuolto 18).

Muistutuksen käsittelee ja kanteluun vastaa kyseisestä palvelusta vastaava taho. On riski, että palautetieto jää palvelujen sisäiseksi asiaksi ja vajaasti hyödynnetyksi. Asiavastaavat pitävät tärkeänä sitä, että hyvinvointialue kokoaa palvelukohtaisesti tietoa muistutuksista ja niiden syistä ja hyödyntää palautetta toiminnan kehittämisessä. Sama koskee myös muuta palautetta, valvonnan huomioita sekä oikeusas- teiden ratkaisuja ja perusteluja.

Potilasasiavastaavatoiminta 2025

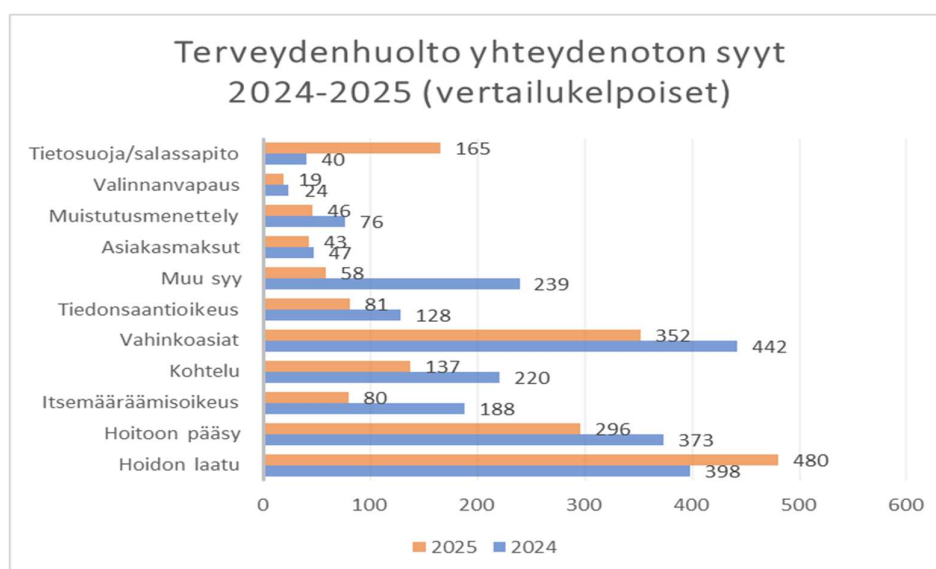
Potilasasiavastaava palvelee kaikkia hyvinvointialueella asuvia potilaan oikeuksiin tai asemaan liittyvissä kysymyksissä riippumatta siitä, onko kyseessä julkisen tai yksityisen terveydenhuollon palvelu. Yhteydenotot ovat liittyneet hoitoa tarjoaviin yksiköihin koko hyvinvointialueella.

Terveydenhuollon yhteydenotot jakoutuivat seuraavasti:

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

Terveydenhuoltoon liittyvien yhteydenottojen syyt ja kehitys

Tilastoinnin haasteet ja muutokset ovat olleet vaikeuttamassa vertailukelpoisten määrien ja muiden arvojen saamista. Taulukossa (alla) poimittuna merkittävimmät ja vertailukelpoiset syyt ja niiden kehitys viimeisten kahden vuoden ajalta. Luvuissa ovat mukana kaikkien terveydenhuoltoon koskevien yhteydenottojen syyt, myös yksityisen palveluntuottajan potilaana olleiden aihe yhteydenottoihin liittyen.



Kuvio 6. Terveydenhuollon yhteydenottojen syyt vuosina 2024–2025

Terveydenhuoltoon liittyviä yhteydenottosyytä

Taulukko 1 Terveydenhuollon yhteydenottoihin liittyviä syitä

Yhteydenoton syyt	kpl
Hoidon laatu:	475
Hoitoon liittyvät apuvälineet tai laitteet	17
Hoitopäätös	172
Hoitosuunnitelma	0
Hoitovastuu	58
Lääkkeen määrääminen	139
Potilasturvallisuus	0
Todistukset ja lausunnot	40
Tutkimukset	99
Tyytymättömyys hoitoon	164
Muu, mikä?	19
Kohtelu:	136
Vuorovaikutus, työntekijän käytös	114
Hoidon saaminen omalla äidinkielellä, kielellisten oikeuksien toteutuminen	0
Vakaumuksen, kulttuurin, yksilöllisyyden tai yksityisyyden huomioiminen/kunni- oittaminen	22
Hoitoon pääsy:	294
Ajanvaraus	41
Hoitoon pääsy/jonottaminen	108
Hoitoperusteet eivät täyty/lähetteen palautuminen	55
Hoitotakuu	18
Jatkohoito	75
Kotiutus	21
Vaihtoehdot hoidon järjestämiselle (maksusitoumus/palveluseteli, tms.)	10
Yhteyden saaminen hoitoyksikköön	10
Muu, mikä?	16
Itsemääräämisoikeus:	78
Potilaan hoito yhteisymmärryksessä hänen kanssaan	44
Potilaan tahdon selvittäminen kuulemalla läheistä tai laillista edustajaa	9
Potilaan hoitotahto	5
Rajoitustoimenpiteet	8
Alaikäisen hoitaminen yhteisymmärryksessä huoltajan tai muun laillisen edusta- jan kanssa	1
Alaikäisen mielipiteen selvittäminen, yhteisymmärrys	0

Alaikäisen päätöskyky hoidostaan	0
Läheisten näkemykset eroavat potilaan omasta tahdosta	3
Tahdosta riippumaton hoito	23
Muu, mikä?	5
Tietosuoja ja salassapito:	160
Potilasasiakirjojen oikaisuoikeus	81
Potilasasiakirjoihin liittyvä tiedonsaanti-/tarkastusoikeus	22
Läheisen tiedonsaantioikeus	15
Oikeus lokitietoihin	12
Vainajan tietojen pyytäminen	12
Vaitiolovelvollisuus ja salassapitosäännösten noudattaminen	12
Muu, mikä?	12
Vahinkoasiat:	344
Lääkevahinko tai sen epäily	6
Muu korvaus- /vahinkoasia	19
Potilasvahinko tai sen epäily	282
Potilasvahinko-/lääkevahinkoprosessin vaihe	31
Muu, mikä?	2

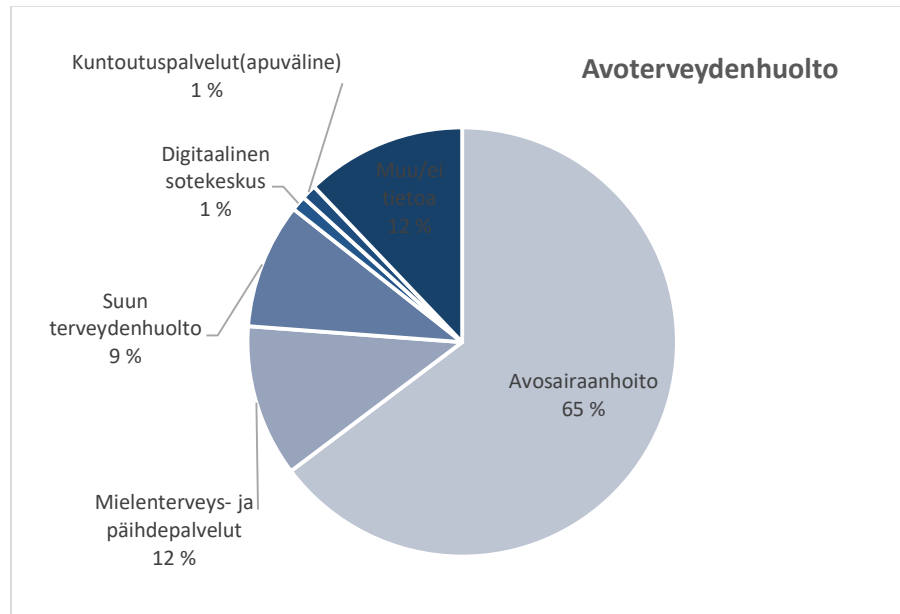
Valinnanvapautteen liittyi 23 yhteydenottoa, joista kuusi koski ammattihenkilön vaihtamiseen ja 17 koski hoitopaikan valintaan liittyvää toivetta. Tiedonsaantioikeuteen liittyviä keskusteluja käytiin vuoden mittaan 48 asiassa. Tiedontarvetta terveydenhuollosta ilmeni lisäksi 32 yhteydenotossa.

Muistutusmenettelyyn liittyen ilmeni käsittelyajan pitkittymistä 13 asiassa, puutteellisesta vastauksesta kerrottiin kymmenessä yhteydenotossa ja kuudessa asiassa ei muistutuksen tekijä ollut saanut vastausta lainkaan (yli 6 kk mennyt). Usea muistutuksen tehnyt mainitsi, ettei olisi tehnyt muistutusta alun perin, mikäli kohtelu olisi ollut asianmukaista ja tietoa olisi saanut tilanteessa tai sen jälkeen riittävästi.

Asiakasmaksuista otettiin yhteyttä 41 asiassa, joihin liittyi tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun. Mikäli potilas oli saanut hoidon sen jälkeen yksityislääkärillä, oli heidän mielestään kohtuutonta joutua maksamaan terveyskeskus- tai päivystyskäynti, jossa ei ollut apua saanut.

Potilasvahinkoepäilyyn ollessa kyseessä, potilaat kokivat, ettei heidän tulisi joutua maksamaan sairaalalaskua, joka oli aiheutunut hoidon pitkittymisestä vahinkoepäilyyn liittyen. Tällöin erityisen selkeä ohjaus potilasvahinkoepäilyyn liittyvästä prosessista on tarpeen, jotta potilaalle ei aiheudu ylimääräisiä kuluja, esimerkiksi maksamatta jätetystä tai viiveellä masketusta hoitolaskusta.

Avoterveydenhuoltoon liittyneet yhteydenotot



Kuvio 7. Avoterveydenhuollon yhteydenotot

Avosairaanhoidon yhteydenottojen lukumäärä sisältää kaikkien alueiden yhteydenotot. Suun terveydenhuollon luvussa ovat kaikki hyvinvointialueen suun terveydenhuoltoon liittyneet yhteydenotot. Perheneuvolaan tai lasten mielenterveyspalveluihin liittyen ei tullut yhteydenottoja 2025.

Syitä avosairaanhoitoon liittyen

- lääkkeiden määrääminen, reseptin uusinta
- lausunnon saaminen, todistuksen virheellisyys
- ajanvaraus; toimimattomuus
- epäasiallinen kohtelu palveluissa
- valinnanvapaus terveysaseman tai ammattilaisen osalta
- potilasasiakirjamerkinnän virheet, puutteet
- tietosuojan vaarantuminen
- potilasvahinkoepäily hoidon virheeseen tai viiveeseen liittyen

Usean potilaan kohdalla oli kuukausien viive B-lausunnon toimittamisessa Kelalle, joka johti muun muassa toimeentulon haasteisiin ja lääkkeen käytön lopetukseen tai aloituksen viiveeseen.

Syitä mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyen

Yhteydenotot liittyivät usein lääkkeiden määräämiseen ja/tai lopettamiseen, päihdekuntoutukseen, sekä korvaushoitoon. Hoitopolku korvaushoitoon ei ole ollut kaikkien ammattilaistenkaan tiedossa. Yhteydenottoja tuli potilailta itseltään, sekä heidän huolestuneilta omaisiltaan.

Psykiatrin lupaamaa todistusta tai lausuntoa kertoi odottaneensa kohtuuttoman (yli 6 kk) kauan neljä potilasta, joille todistuksen puuttuminen aiheutti toimeentuloon haastetta sairauspäivärahan epäämisen vuoksi.

Valinnanvapauteen hoitopaikan tai ammattihenkilön vaihtamiseen liittyen otti yhteyttä viisi potilasta/omaista.

Suun terveydenhuoltoon liittyviä syitä

Suun terveydenhoitoon tyytymättömät potilaat kertoivat hoidon epäonnistumisesta ja maksuista, joita eivät turhina halua maksaa. Epäilyä korvattavista potilasvahingoista esiintyi 15 yhteydenotossa.

Kaksi yhteydenottajaa raportoi kokemuksistaan tahallisen kivun tuottamiseen ja ammattilaisen epäasialliseen käytökseen liittyen. Kokemukset johtivat pelkoon palvelun käytössä tulevaisuudessa.

Yksi yhteydenotto liittyi tilanteeseen, jossa hammaslääkärillä oli ongelmia oikeuksien puuttumisen vuoksi päästä potilastietoihin. Hoitoon tuli viivettä ja turhia toimenpiteitä, sekä käyntejä, kun jo otettuja hammaskuvia ei ollut nähtävillä vastaanotolla.

Digitaalinen sotekeskus, kuntoutuspalvelut ja muu/ei tietoa syitä

Digitaalinen sote-keskus liittyi viiteen yhteydenottoon ja niihin liittyivät ongelmat nettiyhteyksissä, chat-palvelun toimimattomuus, ajanvarauksen vaikeus, epäasiallinen kohtelu ja kirjaus-, sekä kirjoitusvirheet kantakirjauksissa.

Apuvälinekeskuksen toimintaan liittyi yhteensä neljä puhelua, joissa potilaalle oli tullut arjen haastetta ja/tai taloudellista vahinkoa, kun välttämättömien hoitotarvikkeiden saanti viivästyi.

Muu/ei tietoa: Potilasvahinkoepäily viisi (5), tietosuoja viisi (5) ja hoidon laatuun tai hoitoon pääsy yhteensä kuusi (6) yhteydenottoa.

Epäasiallisesta kohtelusta antoivat palautetta viisi (5) potilaana ollutta asukasta.

Erikoissairaanhoito konservatiivinen ja psykiatria



Kuvio 8. Erikoissairaanhoito konservatiivinen ja psykiatria (Osa yhteydenotoista tilastoitu erikoisalain kokonaisuuteen tarkennuksen puuttuessa.)

Sisätaudit

Hoidon laadusta tai hoitoon pääsystä esitettiin kysymyksiä 37 kertaa, kohteluun liittyen 11 kertaa. Potilasvahinkoon tai muuhun vahinkoasiaan liittyen tuli 11 yhteydenottoa. Valinnanvapaudesta ammattilaisen tai hoitopaikan vaihtamiseen liittyen tiedusteltiin kahdesti.

Potilasasiakirjojen tarkastus- ja/tai oikaisuoikeudesta pyydettiin tietoa ja neuvoja neljästi. Läheisen tiedonsaantioikeudesta kysyttiin kahdessa yhteydenotossa. Kuudessa tapauksessa potilas ei ollut saanut riittävästi tietoa terveydentilastaan, hoidosta ja hoitovaihtoehdoista.

Sydänsairaala

Hoidon laatuun tai hoitoon pääsyyn liittyen tuli yhteydenotoissa ilmi tyytymättömyyttä 13 kertaa. Tietosuojaan liittyi kontakteista kolme, vahinkoasioihin viisi ja kohteluun kaksi. Tiedontarpeeseen ja informointiin liittyen tuli kaksi yhteydenottoa, joissa molemmissa potilas ei saanut tietoa hoidosta, jatkohoidosta sitä useaan kertaan kysytyään. Kirjausta asiasta/käynnistä ei myöskään Omakantaan ollut pyynnöistä huolimatta tullut.

Kuntoutus, neurologia, fysiatria, geriatria

Yhteydenotot liittyivät hoitopäätöksiin 13, hoitovastuuseen 2, lääkkeen määräämiseen 6, hoitoon pääsyyn 11 kertaa. Kahdesti kyse oli ollut itsemääräämisoikeuteen puuttumisesta potilaan tai omaisen kokemana. Geriatriseen tutkimukseen liittyen oli omaisen haastattelussa saatu tieto kirjattu omakantaan niin, että muistisairas ymmärsi omaisensa mustamaalanneen ja valehdelleen hänestä. Tämä aiheutti haittaa perhedynamiikkaan ja lähisuhteisiin. Asian jatkokäsittelyssä ammattitaitoinen hoitaja onnistui vakuuttamaan potilaan siitä, että kyseessä oli ollut väärinkäsitys.

Syöpätaudit, sädehoito ja sairaalafysiikka

Syyt yhteydenottoihin liittyivät hoitopäätökseen (2), jatkohoitoon (2), potilasvahinkoepäilyyn (4), tyytymättömyys hoitoon ja hoitopaikan valinnanvapausoikeus kahdesti. Tutkimuksiin (1) liittyen; eräessä tapauksessa kuvantamisen tuloksia ei tullut potilaan tietoon, hoito alkoi 1,5 vuoden viiveellä. Kuvantamisessa oli tapahtunut alkuvuoden aikana useita (kuusi) tulkintavirheitä, joiden vuoksi aiheutui potilaan sairauden hoitoon viivettä ja vahinkoepäily johti potilasvahinkoprosessiin.

Psykiatrian vastaanottopalvelut

Potilasasiakirjojen tarkastus- ja oikaisupyyntöjä ohjattiin viidesti. Eräessä tapauksessa vastaanottopalveluissa oli kirjattu sijaisperheen tietoja niin, että lapsen biologinen äiti näki kirjaukset lapsen Omakannasta.

Hoitoon pääsyssä syinä olivat lähetteen palautuminen (3), hoitotakuu (4), yhteyden saaminen yksikköön (2) ja tutkimukset (2).

Kohtelu (4) ja itsemääräämisoikeus (3) puhuttivat myös potilasta/omaista ja lääkkeen määrääminen oli syynä kuudesti.

Psykiatrian osastotoiminta

Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria

Alle 13-vuotiaan lapsen psykiatriseen osastohoitoon liittyen tuli kaksi yhteydenottoa, jotka liittyivät lääkkeen määräämiseen ja hoitovastuuseen ja hoitosuunnitelmiin. Vanhemmat kokivat molemmissa tapauksissa, ettei heitä kuultu hoitosuunnitelman/päätösten teossa.

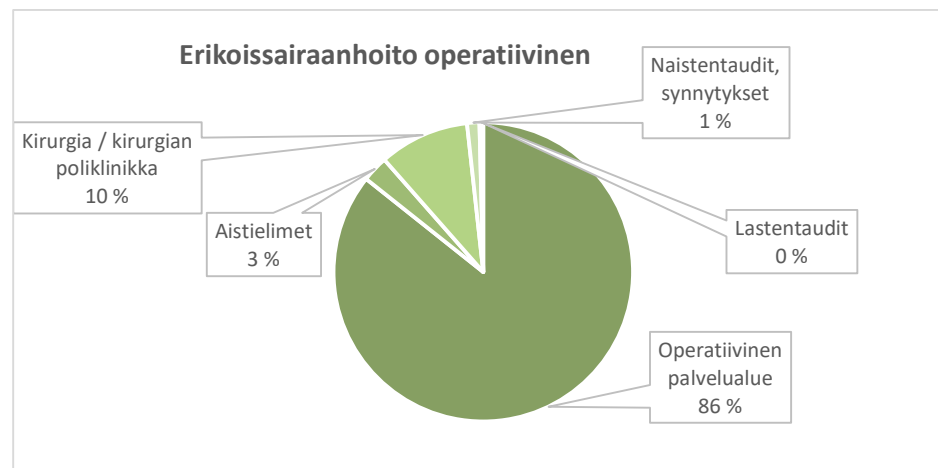
Yhteydenotoissa nuorisopsykiatrian osastohoitoon liittyi vanhempien huoli nuoren hoitoon pääsyn viiveeseen tai liian pikaiseen kotiutukseen. Todistus/lausunto puuttui osastojaksolta (Kelalle) ja eräs vanhempi kritisoi nuoren tahdosta riippumattomaan hoitoon määräämistä.

Psykiatria

Täysi-ikäisten osastohoidossa ilmeni usein erimielisyyttä lääkärin päätöksiin. Tahdosta riippumattomaan hoitoon määräämisestä soitti 20 potilasta. Yhteisymmärrys hoitosuunnitelmaa tehdessä ei toteutunut potilaan mielestä kuudessa (6) tapauksessa ja rajoitustoimiin oli tyytymätön seitsemän (7) potilasta. Hoidon laatuun liittyi 21 yhteydenottoa, kohteluun kuusi (6) kontaktia. Somaattisiin tutkimuksiin oli potilailla toiveita, joita ei koettu toteutuvan.

Osastohoidossa käytiin potilasta avustamassa muistutuksen tekemisessä neljä (4) kertaa. Aiempiin vuosiin verrattuna tarve muistutuksessa avustamiseen on vähentynyt. Potilaat ovat omatoimisia, sekä niin omaiset, kuin osastojen sosiaalityöntekijät ovat olleet tukena muistutuksen laatimisessa.

Erikoissairaanhoito operatiivinen palvelualue



Kuvio 9. Erikoissairaanhoito operatiivinen (Osa yhteydenotoista tilastoitu erikoisanalan kokonaisuuteen tarkennuksen puuttuessa)

Aistielimet

Hoidon laatuun ja toteutukseen liittyen tuli kolme yhteydenottoa. Hoitoon pääsy 26 kpl (silmätaudit 17/26). Erityisesti pitkät hoitojonot kaihileikkaukseen pääsyssä puhuttelivat potilaita ja omaisia. Vahinkoasia oli kyseessä 26 yhteydenotossa, joista silmätautien osuus oli 18/26.

Itsemääräämisoikeus/osallisuus ei ollut toteutunut toivotulla tavalla neljän yhteyttä ottaneen kohdalla. Kohteluun tyytymättömyyttään kertoivat viisi soittajaa. Tietosuojaan vaarantumiseen tai rikkoutumiseen liittyi kahden yhteydenottajan kysymykset. Tiedontarpeeseen terveydenhuollosta liittyi kaksi yhteydenottoa.

Naistentaudit, synnytykset ja lastentaudit

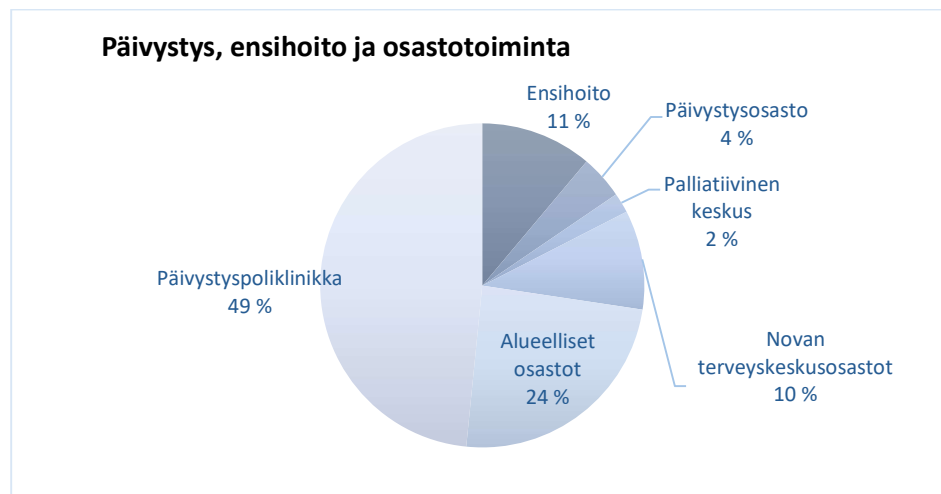
Naistentautien ja synnytys- sekä äitiyksikkö

Tyytymättömyys hoitoon seitsemän (7) kpl, hoitoon pääsy kolme (3) kpl, vuorovai-
kutukset/kohtelu neljä (4) kpl, vaitiolovelvollisuus yksi (1), sekä tiedontarve terveyden-
huollosta kaksi (2) kpl. Neljästi (4 kpl) kyseessä oli potilasvahinkoepäily.

Lastentaudit

Vastaanottopalveluihin syyt potilasvahinkoepäily, jatkohoito, tutkimukset ja ajan-
varaus. Lastenosaston yhteydenottojen syinä olivat kolmesti (3) lääkkeen määrää-
miseen liittyvät epäselvyydet, virhe potilasasiakirjoissa, hoitopäätökseen ja hoito-
vastuuseen liittyi kaksi (2) yhteydenottoa.

Päivystys, ensihoito ja osastotoiminta



Kuvio 10. Päivystys, ensihoito ja osastotoiminta

Palvelualueeseen kuuluivat 2025 myös alueellinen osastotoiminta, jossa yhtey-
denottojen jakaumaa ei ole mahdollista eritellä.

Ensihoito

Hoidon laatu 9 kpl, hoitoon pääsy 21 kpl, kohtelu 6 kpl, tietosuoja 6 kpl ja vahinko-
asiat 5 kpl.

Palliatiiivinen keskus

Hoidon laatu 2 kpl, hoitoon pääsy 2 kpl ja hoitotahto 1 kpl sekä tietosuoja 1 kpl.

Päivystyspoliklinikka

Hoidon laatu 57, hoitoon pääsy 41, kohtelu 14, tiedonsaantioikeus ja tietosuoja 3/16 ja vahinkoasiat 32 kpl.

Päivystysosasto

Hoidon laatu 7 kpl, hoitoon pääsy 6 kpl, kohtelu 4 kpl, tietosuoja ja vahinkoasiat 1 kpl.

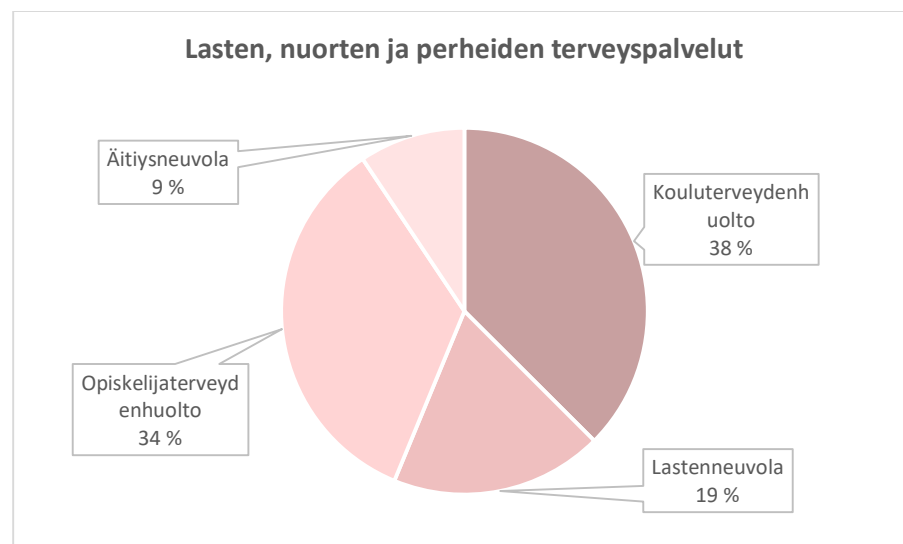
Novan terveystieteiden osastot

Hoidon laatu 15 kpl, hoitoon pääsy 4 kpl, kohtelu 3 kpl, tiedonsaanti 5 kpl, tietosuoja 6 kpl ja vahingot 4 kpl.

Alueelliset osastot

Hoidon laatu 33, hoitoon pääsy 8, kohtelu 16, tiedonsaanti 5, tietosuoja 9 ja vahinkoasiat 6 kpl.

Lasten, nuorten ja perheiden terveystieteiden palvelut



Kuvio 11. Lasten, nuorten ja perheiden terveystieteiden palvelut

Kouluterveydenhuolto

Hoitopäätös 1kpl, todistukset/lausunnot 4 kpl, kohtelu 2 kpl, vaitiolovelvollisuus 2 kpl ja lähete jatkohoitoon 2 kpl.

Opiskelijaterveydenhuolto

Hoitopäätös 1 kpl (YTHS)

Lastenneuvola

Hoitoon pääsy 2 kpl, hoidon laatu 2 kpl, tietosuoja 2 kpl.

Äitiysneuvola

Hoidon laatu 2 kpl, potilasvahinkoepäily 1 kpl.

Potilasasiavastaavan toimenpiteet yhteydenottoihin liittyen

Taulukko 2. Potilasasiavastaavan toimenpiteet

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

Potilasasiavastaavan huomioita ja kehittämissuosituksia

Potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu potilaan tai hänen läheisensä tai laillisen edustajansa ohjauksen lisäksi koota tietoa yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Huomioita palveluissa ilmeneviin epäkohtiin kerätään ja viedään eteenpäin palveluille tiedoksi ajantasaisesti ympäri vuoden. Vuosiselvityksessä pyritään tuomaan havaintoja esiin toiveena, että prosesseihin liittyviä epäkohtia tarkastellaan kriittisesti.

Hoitotakuu

Lakisääteisyys puhuttaa usein potilasta tai omaista, joka ottaa yhteyttä. Hoitotakuun puitteissa hoitoon pääsy ei ole kuitenkaan itsestään selvyyttä, sillä monilla erikoisaloilla jonotilanne on vuodesta toiseen haastava.

Valinnanvapauten tai vaihtoehtoihin palveluihin pääsystä ei ole riittävästi tietoa tarjolla potilaille, eikä yksiköissä useinkaan osata vastata potilaan kysymyksiin niihin liittyen. Potilaalla on oikeus tietää, onko palvelusetelimahdollisuus käytettävissä.

Kirjaaminen ja esitiedot

Potilasasiavastaavalle on raportoitu niin potilaan, asiakkaan kuin ammattilaisenkin kertomana tilanteita, joissa potilaan esitietoja ei ole riittävästi tarkasteltu ja potilasturvallisuus on vaarantunut tai on aiheutunut potilasvahinko. Valitettavan usein on esiintynyt puutteita tai virheitä, sekä merkittäviä viiveitä Omakantaan siirtävissä kirjauksissa. Usein potilas ymmärtää ammattilaisen kiireen, mutta potilasrekisteritiedot on korjattava ja saatettava ajan tasalle.

Kohtelu

Terveystieteiden hoidon tarpeen arviointiin osallistuvilla tulee olla säännöllisesti täydennyskoulutuksia. Erityisesti tilanteissa, jossa hoitaja arvioi, onko potilaan tarve tavata lääkäri. Esimerkiksi nopeasti pahenevissa sairauksissa, joissa oireisiin on reagoitava nopeasti lääkitysmuutoksin, tulee päästä ajoissa lääkärin arviointiin tai konsultaatioon.

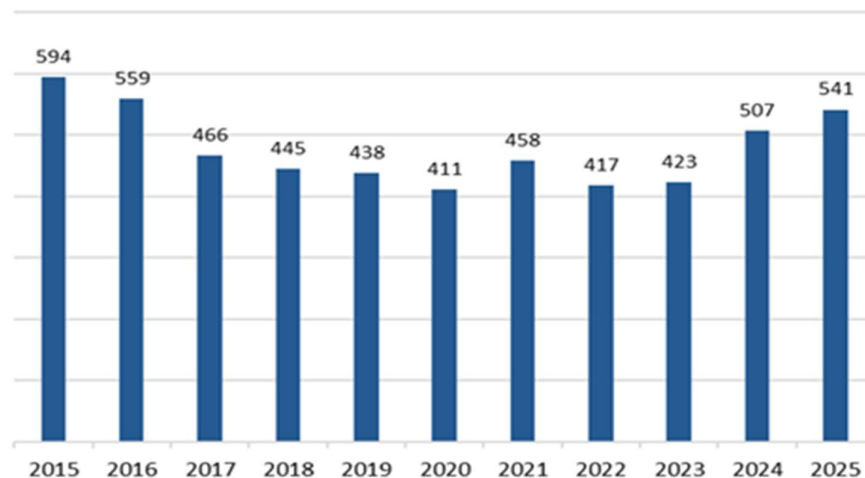
Koulutuksissa ja perehdytyksissä on perusasioista tärkein, että asiakkaan/potilaan kohtaaminen kunnioittavalla ja asiallisella tavalla toteutuisi. Usein potilaan kuulevan sanovan, että on helpompaa sietää pitkää odotusta tai kielteistä vastausta vastaanottoaikaa kysyttäessä, jos ammattihenkilö on tilanteessa empaattinen ja ymmärtävä.

Sosiaaliasiavastaavatoiminta 2025

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) eli asiakaslain on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun julkisessa ja yksityisessä sosiaalihuollossa sekä varhaiskasvatuspalvelussa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoiavaa ja huolenpitoa tarvitsevien lasten, vammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan.

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) säätää hyvinvointialueelle velvollisuuden nimetä sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehtynyt, riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä sosiaaliasiavastaava. Lain 8 § säätää sosiaaliasiavastaavan tehtäviksi paitsi sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden ja heidän läheistensä oikeuksien neuvonnan, myös palautetiedon kokoamisen, asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksen seuraamisen sekä tiedottamisen.

Yhteydenottomäärä vuonna 2025 ja kehitys



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

Sosiaaliasiavastaavaan otettiin yhteyttä 541 asiatapahtumasta (507 vuonna 2024), joista sosiaalihuollon asioita oli 527 (469 vuonna 2024) ja varhaiskasvatusta koski 6 (11) ja muita hallinnonaloja 8 (27).

Yhteydenotot kunnittain

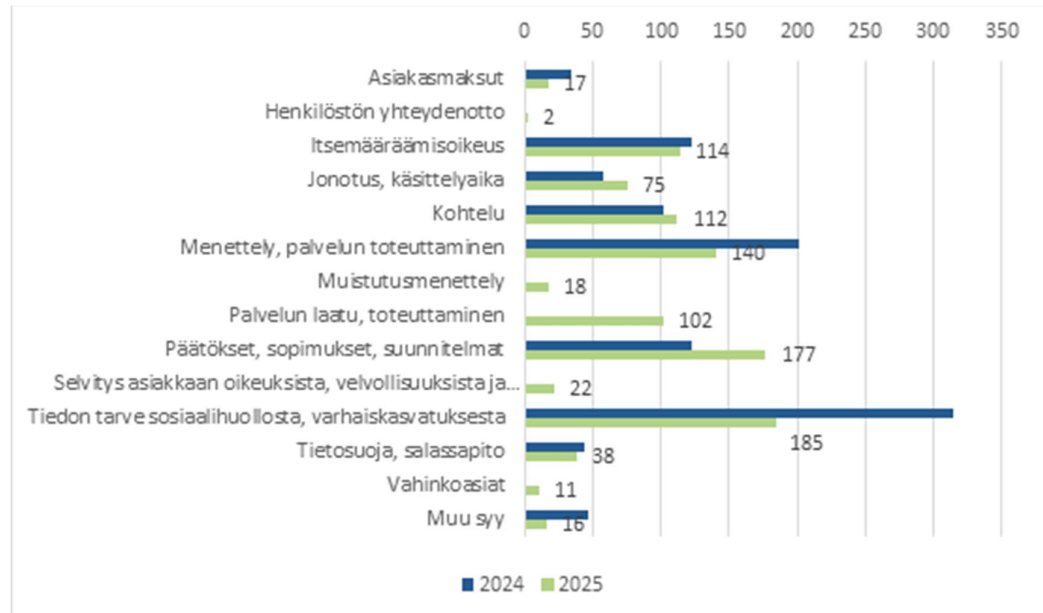
Taulukko 3 Sosiaaliasiavastaava-asiat kunnittain vuosina 2024–2025 (lkm.).

Kunta	2025	2025 Asiat/1000 asukasta	2024
Hankasalmi	3	0,7	3
Joutsa	18	4,4	5
Jyväskylä	288	1,9	254
Jämsä	23	1,2	29
Kannonkoski	1	0,9	2
Karstula	0	0,0	2
Keuruu	29	3,2	28
Kinnula	2	1,4	4
Kivijärvi	3	3,0	1
Konnevesi	4	1,7	2
Kyyjärvi	2	1,8	2
Laukaa	38	2,0	31
Luhanka	1	1,4	0
Multia	9	6,5	4
Muurame	21	2,0	23
Petäjävesi	2	0,6	9
Pihtipudas	1	0,3	1
Saarijärvi	16	1,8	22
Toivakka	8	3,5	4
Uurainen	6	1,6	5
Viitasaari	9	1,6	9
Äänekoski	25	1,4	32
Muu/ei tietoa	34		24

Yhteydenottoja tuli Karstulaa lukuun ottamatta kaikista kunnista, keskimäärin 1,9 asiointia tuhatta asukasta kohden. Kuntatieto on suuntaa antava, sillä 34 kertaa asuinkunta kuului muille hyvinvointialueille tai sitä ei kerrottu.

Yhteydenottojen syyt

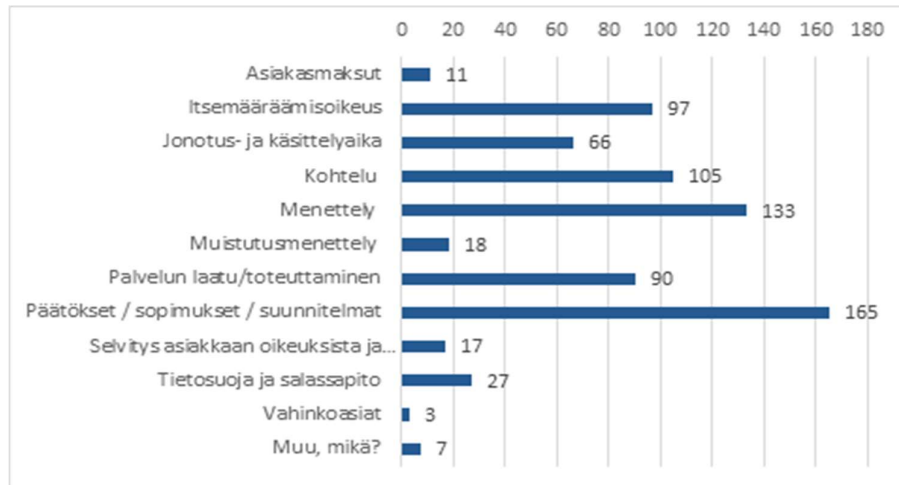
Yhden yhteydenoton taustalla on usein monia syitä. Vuonna 2025 yhteydenottojen luokitusta yhtenäistettiin potilasasiavastaavatoiminnan ja samaa tilastointijärjestelmää käyttävien hyvinvointialueiden kanssa. Esimerkiksi palvelun laatu on uusi syyluokka ja muutamien yhteydenottojen alle lisättiin tarkentavia alakohtia. Vaikka tiedot eivät ole kaikilta osin vertailukelpoisia, seuraava kuva kertoo pääluokittain syiden määriä ja kehitystä vuosilta 2024 ja 2025.



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

Yleisintä on edelleen tiedontarve, joka väheni huomattavasti, mutta tilastoitiin silti 185 kertaa (314 vuonna 2024). Lähes yhtä monesti syynä oli päätös, sopimus tai suunnitelma, 177 kertaa. Päätösten osuus lisääntyi selvästi ja yleensä syynä on tyytymättömyys päätökseen ja niin kävi monille erityisesti vammaispalveluissa, mutta myös lastensuojelussa ja toimeentulotukiasioissa. Menettely/työskentely, kohtelu, itsemääräämisoikeusasiat ja palvelun laatu mietityivät kukin niin ikään toista sataa kertaa. Jonotus- tai käsittelyajan palaute lisääntyi, sitä tuli 75 (57) kertaa. Asiakasmaksuasiat puolittuivat, niitä tuli 17 (34).

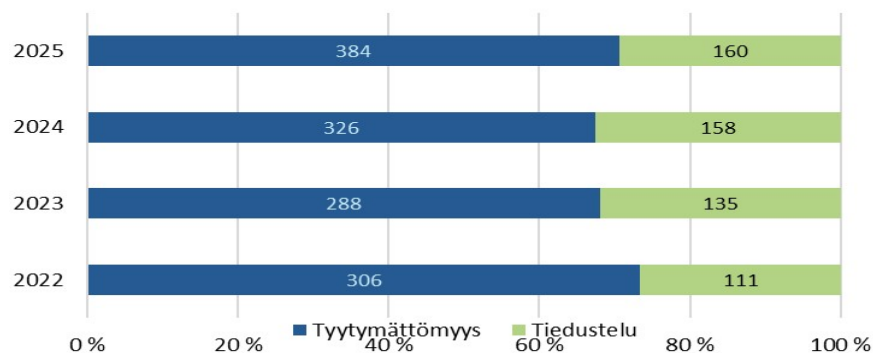
Tyytymättömyys ja sen syyt



Kuvio 14. Tyytymättömyyden syyt sosiaalihuollon yhteydenotoissa vuonna 2025

Tilastoa suodattamalla tarkastelu tarkentuu tyytymättömyyden kohteisiin. Tyytymättömmimpiä oltiin päätöksiin (165), mutta myös menettely (133), kohtelu (105), itsemääräämisoikeuden puutteellinen toteutuminen (95) ja palvelun laatu (90) mainittiin usein ongelmaksi.

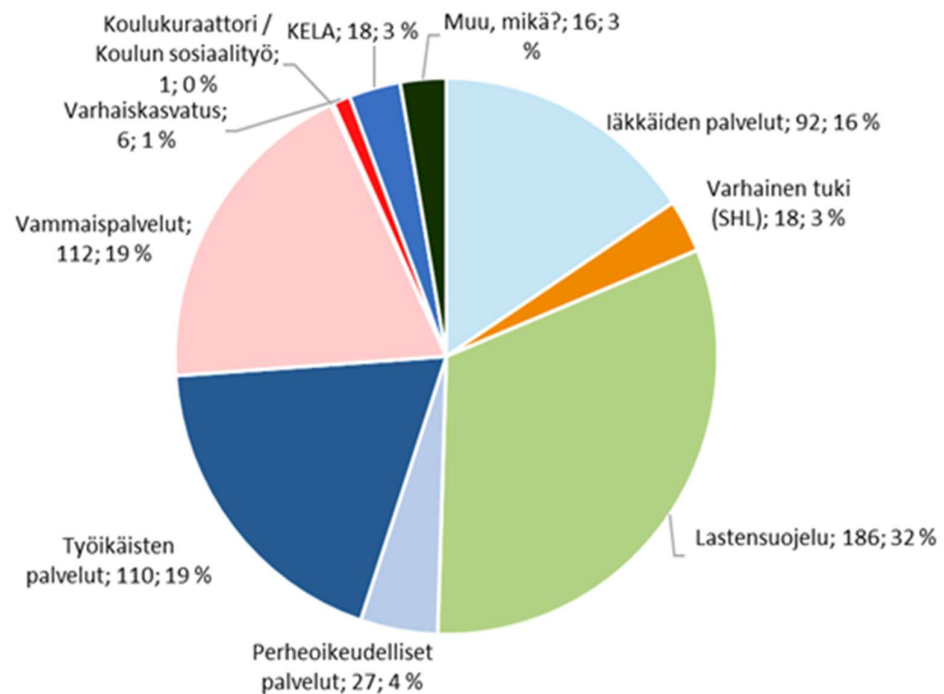
Seuraava kuvio näyttää yhteydenottojen luonteiden määrien ja osuuksien kehityksen vuosilta 2022–2025. Yhteydenotoissa näkyi lisääntynyt tyytymättömyys sosiaalipalveluihin, etenkin palveluja ja tukitoimia koskeviin päätöksiin. Noin 70 % yhteydenotoista oli luonteeltaan tyytymättömyyttä. Tiedustelu pysyi edellisvuoden lukemissa. Tiedustelussa on kyse tietotarpeista, palveluntuottajaan ei ole vielä otettu yhteyttä tai asiointikokemus on ollut neutraali.



Kuvio 15. Yhteydenottojen luonteet vuosina 2022–2025 (lkm., %).

Yhteydenotot ja kehitys palvelutehtävittäin

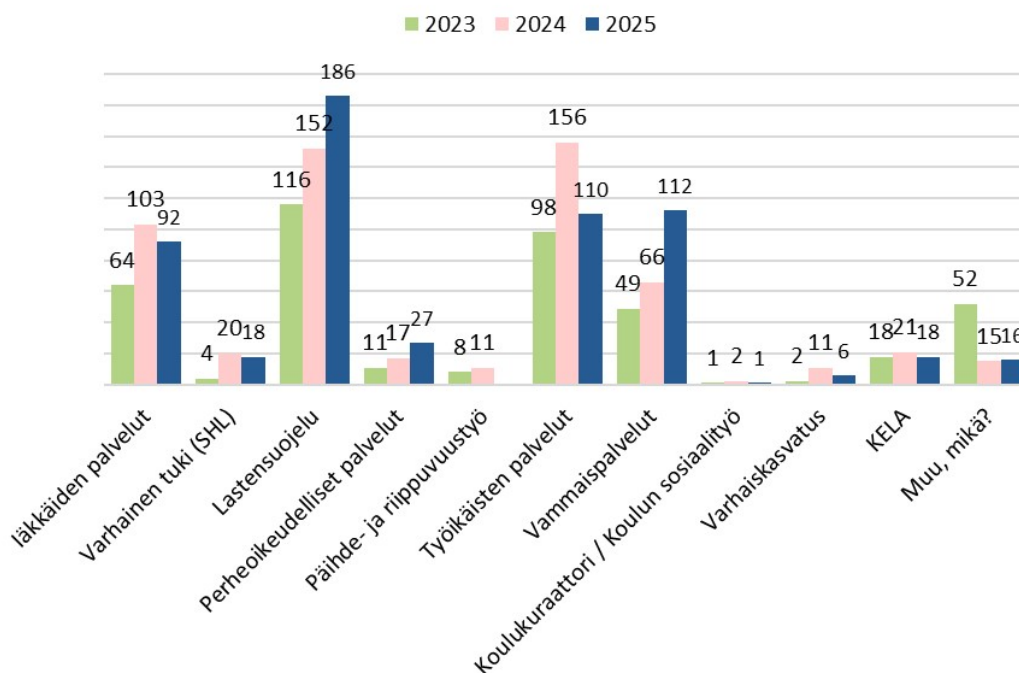
Oheiseen kuvioon on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin täydennettynä koulun sosiaalityöllä, varhaiskasvatuksella, Kelan ja muiden toimialojen asioilla. Lastenkennallinen perustoimeentulotuki on usein aiheena Kela-asioinnissa, mutta myös eläkkeet ja muut etuudet. Kun edellisvuonna lasten, nuorten ja perheiden palvelut muodostivat noin kolmasosan yhteydenotoista, vuonna 2025 pelkän lastensuojelun osuus oli 32 %. Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden varhainen tuki pysyi kolmessa prosentissa ja vaikka perheoikeudellisten palvelujen asiointi lisääntyi, sen osuus oli neljä prosenttia. Lapsiperheiden osuus sosiaalipalveluissa on kuitenkin huomattavasti suurempi, sillä myös vammaispalveluissa ja alueellamme aikuisten sosiaalipalveluiksi nimetyissä työikäisten palveluissa asioi lapsiperheitä, jälkimmäisessä etenkin toimeentulotuen tarpeen vuoksi. Vammaispalveluiden osuus lisääntyi huomattavasti ollen nyt 19 %, ja aikuisten sosiaalipalvelu puolestaan väheni samaan 19 %:n osuuteen. Iäkkäiden palveluita koskeva asiointi väheni hieman ollen 16 %. Sosiaaliasiavastaavalle kuulumattomia Kelaa ja muita toimialoja koskevia asioita tuli kumpiakin kolmen prosentin verran ja kuntien järjestämisvastuulle kuuluvan varhaiskasvatuksen osuus jäi yhteen prosenttiin.



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

Seuraava kuva kertoo Sosiaaliasiavastaava-asioiden määrien kehitystä palvelutehtävittäin vuosina 2023–2025. Selvästi eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta, 186 kertaa, ja asiointi lisääntyi edellisvuoden tavoin. Uudistettu vammaispalvelulaki kiritti vammaispalvelut toiselle sijalle luvulla 112 ja asiointi lähes kaksinkertais-tui edellisvuodesta (66 vuonna 2024). Aikuisten/työikäisten asiointi vuorostaan väheni selvästi, sillä yhteydenottoja tuli 110 (156). Iäkkäiden asioita tuli 92 (103), mikä on jonkin verran edellisvuotta vähemmän. Perheoikeudellisiin palveluihin liit-tyvää asiointi lisääntyi, vuodessa tuli nyt 27 yhteydenottoa, suunnilleen sama määrä kuin parina edeltävänä vuonna yhteensä. Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhei-den varhainen tuki pysyi 18 asialla edellisvuoden tasolla.

Päihde- ja riippuvuustyön asiointeja ei nyt tullut, mitä ainakin osin selittää palvelun terveydenhuoltopainotteisuus. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa monin pykälän päihde- ja riippuvuustyöhön sekä mielenterveystyöhön. Kyseisiä tukitoimia toteutetaan ai-kuissoosiaalityön lisäksi monissa sosiaalialan palveluissa ja sote-palveluina, mutta silti näiden palveluiden riittävyys, palautteiden näkymättömyys ja asiakkaiden asema huolettaa vuodesta toiseen.



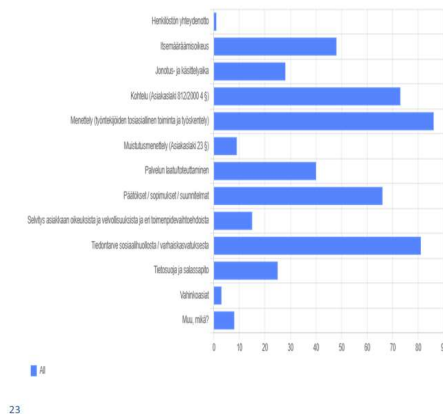
Kuvio 17. Sosiaaliasiavastaava-asioiden määrän kehitys palvelutehtävittäin vuosina 2023–2025 (lkm.).

Yhteydenottojen tiivistelmät sosiaalihuollon vastuualueittain

Tarkastelu noudattaa muuten sosiaalihuollon vastuualuejakoa, mutta lasten, nuorten ja perheiden palveluista tarkennettiin sosiaaliasiavastaavaa eniten työllistävä lastensuojelu omaan kuvioonsa.

Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut yhteydenotoissa 2025

Yhteydenottojen syyt



23

Yhteydenottoja: 222

Perheoikeudelliset palvelut 27, Lastensuojelu 186, muu SHL

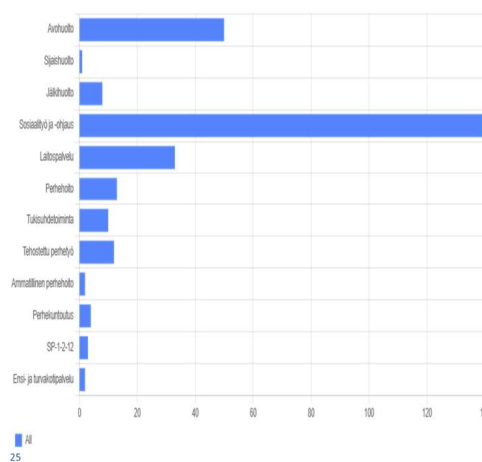
• **Yhteydenoton luonne:** tiedustelu 26 %, tyytymättömyys 72 %

Yleisimmät syyt:

- Menettely/asiakkaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun
- Tiedontarve
- Kohtelu: vuorovaikutus, työntekijän käytös
- Päätökset/suunnitelmat: tyytymättömyys
- Itsemääräämisoikeus: oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen
- Palvelun laatu: sisältö ei vastaa sovitua
- Jonotus/käsittelyaika: yhteyden saaminen, päätöksen toimeenpano, palvelun saaminen
- Tietosuoja, salassapito: erityisesti kirjausten laatu



Lastensuojelu yhteydenotoissa 2025



25

• **Yhteydenottomäärä:** 186

• **Asian luonne:** tiedustelu 23 %, tyytymättömyys 75 %

• **Yhteydenottaja:** Asiakas 62 %, omainen 17 %, laillinen edustaja 14 %, henkilöstö 4 %

• **Kunta:** Asiointia 14 kunnasta, Jyväskylä 49 %, Laukaa 10 %, Keuruu 9 %, Jämsä 7 %

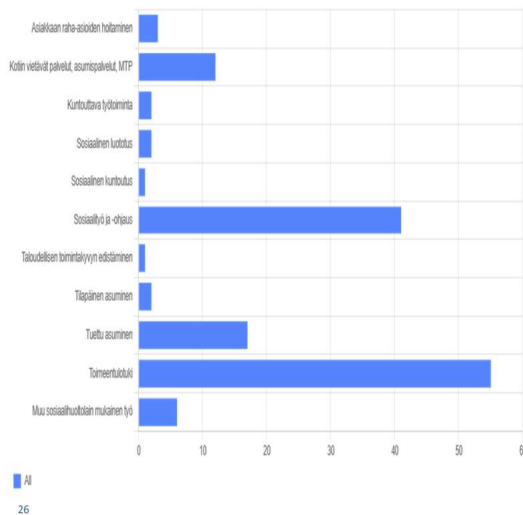
• **Palveluntuottaja:** Hva 87 %, toinen hva 8 %, ostopalvelu 5 %

• **Palvelu:** sosiaalityö, sijaishuolto, avohuolto, laitospalvelu, tehostettu perhettyö, perhehoito, tukisuhdetoiminta, jälkihuolto

• **Syinä:** Työntekijän menettely, kohtelu/vuorovaikutus, tiedontarve, päätökset, itsemääräämisoikeus



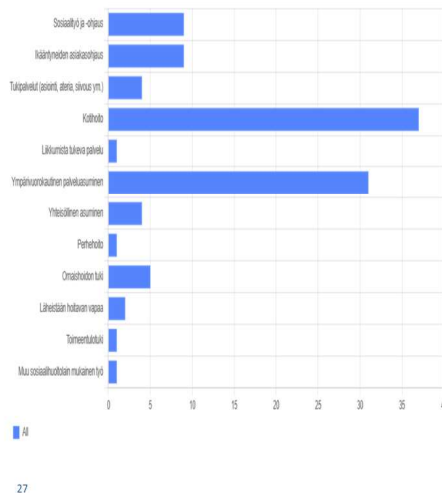
Aikuisten/työikäisten sosiaalipalvelut yhteydenotoissa 2025



- **Yhteydenottomäärä:** 110
- **Asian luonne:** tiedustelu 37 %, tyytymättömyys 62 %
- **Yhteydenottaja:** Asiakas itse 81 %
- **Kunta:** Asiointia 11 kunnasta, Jyväskylä 57 %, Laukaa 9 %
- **Palveluntuottaja:** Hva 78 %, Kela 15 %
- **Palvelu:** Toimeentulotuki, sosiaalityö/ohjaus, tuettu asuminen, kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen luottamus, tilapäinen asuminen
- **Syitä:** päätökset, tiedon tarve, palvelun laatu, itsemääräämisoikeus, menettely, kohtelu, käsittelyaika



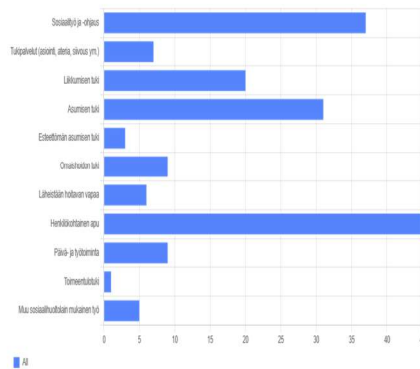
Läikkäiden sosiaalipalvelut yhteydenotoissa 2025



- **Yhteydenottomäärä:** 92
- **Asian luonne:** tiedustelu 41 %, tyytymättömyys 59 %
- **Kunta:** 16 kuntaa: Jyväskylä 47 %, Äänekoski 9 %, Laukaa 8 %, Viitasaari 7 %
- **Yhteydenottaja:** omainen 79 %, asiakas 11 %, laillinen edustaja 4 %, henkilökunta 4 %
- **Palvelu:** Kotihoito 36, Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 31, sosiaalityö/ohjaus 8, asiakasohjaus 8, omaishoito 5
- **Palveluntuottaja:** Hva 84 %, ostopalvelu 12 %, yksityinen 2 %
- **Syitä:** Palvelun laatu, tiedontarve, itsemääräämisoikeus, menettely, kohtelu, päätökset, asiakasmaksut



Vammaispalvelut yhteydenotoissa 2025

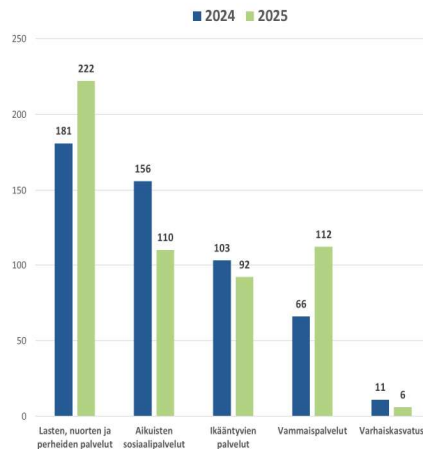


28

- **Yhteydenottomäärä:** 112
- **Asian luonne:** tiedustelu 20 %, tyytymättömyys 80 %
- **Kunta:** 14 kuntaa, Jyväskylä 67 %, Äänekoski 6 %, Muurame 4 %
- **Yhteydenottaja:** asiakas 50 %, omainen 23 %, laillinen edustaja 14 %, henkilöstö 5 %
- **Palveluntuottaja:** Hva 86 %, ostopalvelu 10 %
- **Palvelu:** henkilökohtainen apu, sosiaalityö/-ohjaus, asumisen tuki, liikkumisen tuki, päivä- ja työtoiminta, omaishoito, tukipalvelut
- **Yleisimpiä syitä:** Päätökset 55, tiedon tarve 27, jonotus/käsittelyaika 25, menettely, itsemääräämisoikeus, palvelun laatu, kohtelu



Sosiaaliasiavastaavan yhteydenottomäärät palvelualueittain 2024-2025 ja muutamia huomioita

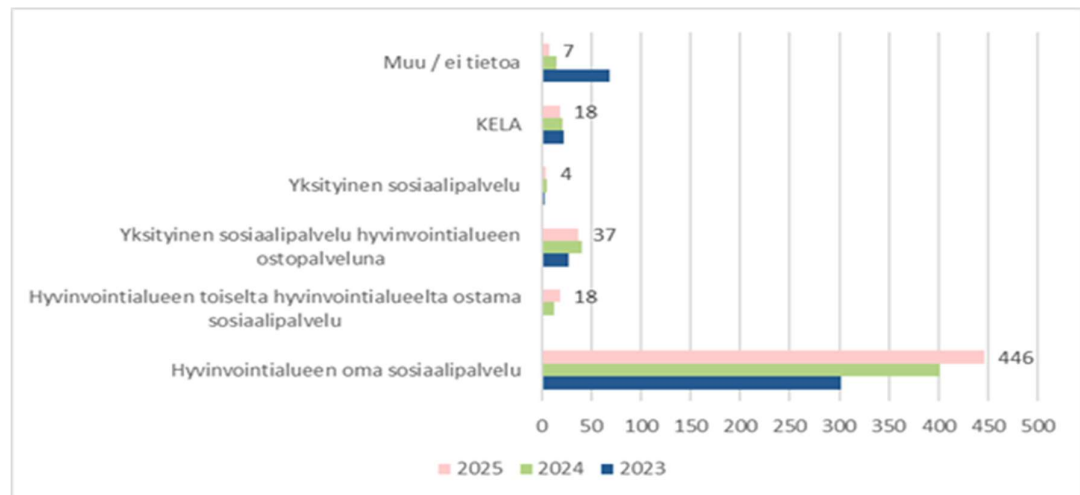


3

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



Palveluntuottaja

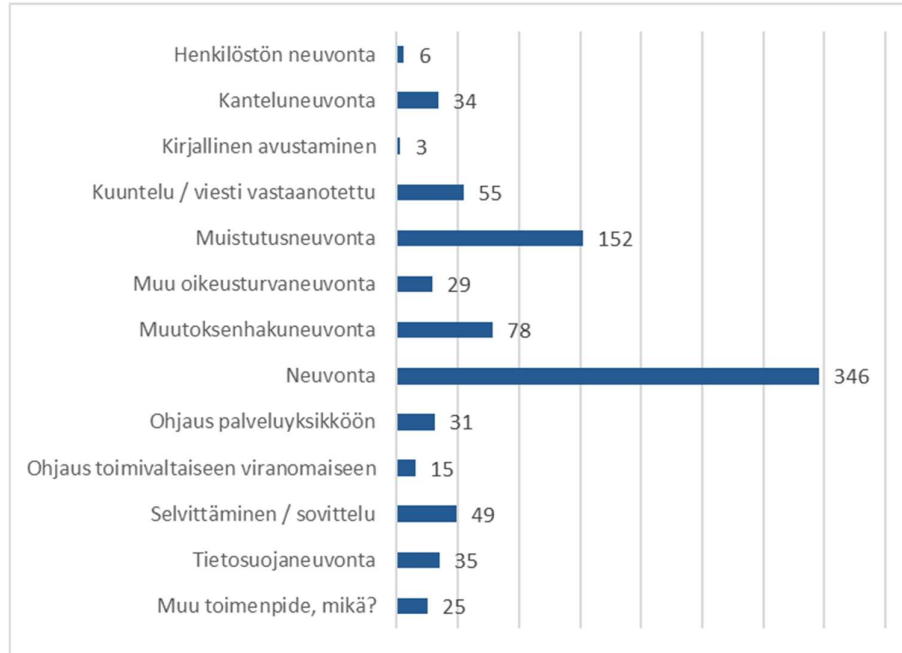


Kuvio 18. Palveluntuottaja sosiaaliasiavastaava-asiassa vuonna 2025.

Yhteydenotoista 446 kohdistui hyvinvointialueen omaan sosiaalipalveluun ja kasvu jatkui lähes edellisvuoden tavoin. Hyvinvointialueen yksityiseltä hankkimaan ostopalveluun liittyi 37 asiointia koskien tavallisimmin lastensuojelun sijaishuoltoa tai vanhusten tai vammaisten henkilöiden palveluja.

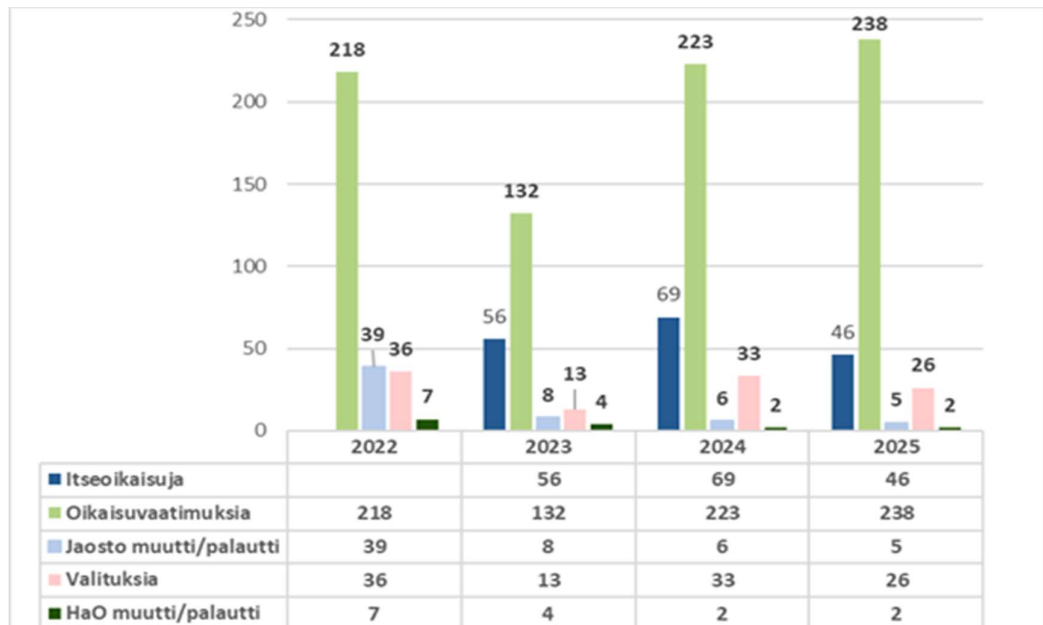
Toimenpiteet

Sosiaaliasiavastaavan tehtävässä korostuu huolellinen perehtyminen kulloisenkin yhteydenottajan asiaan ja monipuolinen neuvonta ja ohjaus. Seuraavassa kuviossa näkyy pelkästään asiakasyhteydenottoihin liittyvä toiminta, ei esim. tiedotus eikä yleinen palvelujen kehittämiseen ja vaikuttamiseen liittyvä yhteistyö. Rakenteellisesta sosiaalityöstä mukana ovat vahvimmin inkluusiotyö eli asiakkaita voimaannuttamaan pyrkivä osallisuustyö kulloisenkin asian edellyttämänä kuunteluna ja neuvontana. Koska usein on kyse asiakkaiden oikeuksista, tehtäviin sisältyy runsaasti myös oikeudenmukaisuustyötä. Laissa mainittu muistutuksen tekemisessä avustaminen on harvinaista, tällaisia kirjallisia avustustehtäviä oli kolme (neljä vuonna 2024). Selvittämistä tai sovittelua oli 49 kertaa ja se tarkoitti yhteistä asiakastapaamista esim. sosiaalitoimistossa tai tilannetta, jossa asiavastaava selvitti asiakkaan luvalla hänen asiaansa toimivaltaisen tahon kanssa. Kuuntelu/viestin vastaanottaminen liittyy yleensä ilmoitusluonteisiin tilanteisiin ja muu toimenpide sisältää mm. asiakastapaamisia.



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

Sosiaalihuollon muutoksenhaku



Kuvio 20. Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia vuosina 2022–2025.

Edelliseen kuvioon on koottu Keski-Suomen sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia vuosilta 2022–2025. Sosiaalihuollon viranhaltijapäätöksiin haettiin oikaisua lähes saman verran kuin edellisvuonna, itseoikaisumenettelyyn niistä johti 46 (69 vuonna 2024) ja yksilöasiainjaosto käsitteli 238 (223) oikaisuvaatimusta hyväksyen niistä viisi (6).

Edellisvuoden tavoin eniten oikaisua haettiin vammaispalvelupäätöksiin, 114 kertaa ja useimmin, 49 kertaa, aihe oli henkilökohtainen apu. Toimeentulotukiasioita oli myös 49. Omaishoitoa koskevia oikaisuvaatimuksia tuli 45 ja niistä 19 koski alakäisen omaishoitoa. Kotihoidon päätöksiin haettiin muutosta 25 kertaa.

Yksilöasiainjaoston päätöksistä valittaminen väheni 26 valitukseen ja Hämeenlinnan hallinto-oikeus hyväksyi edellisvuoden tavoin kaksi valitusta. Valittaminen korkeimpaan hallinto-oikeuteen vaatii nykyään useimmissa asioissa valitusluvan ja alueelta tulleet neljä valituslupahakemusta hylättiin. Edellisten lisäksi vammaispalvelujen erityishuoltolain mukaisista viranhaltijapäätöksistä tehtiin aluehallintovirastoon kymmenen valitusta, joista viisi hylättiin ja viisi palautettiin hyvinvointialueelle. Aluehallintoviraston EHL-päätöksistä valitettiin neljä kertaa Vaasan hallinto-oikeuteen, joka kumosi aluehallintoviraston päätökset. Vammaispalvelujen EHL-päätöksistä valitettiin kahdesti korkeimpaan hallinto-oikeuteen, valituslupaa ei myönnetty.

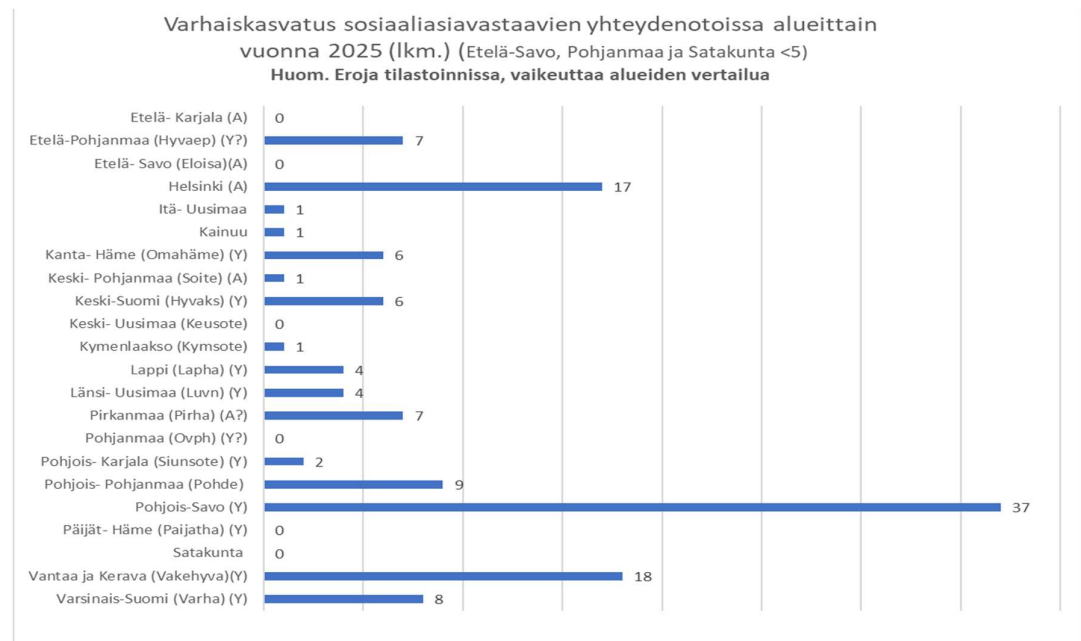
Varhaiskasvatus

Hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan tehtävä ulottuu kuntien ja yksityisten toimijoiden järjestämään ja tuottamaan varhaiskasvatuspalveluun. Varhaiskasvatusasioita tuli vuonna 2025 sosiaaliasiavastaavalle kuusi (11 vuonna 2024), niistä viisi tuli kolmesta alueen kunnasta ja yksi muulta hyvinvointialueelta. Asioista neljä oli luonteeltaan tiedustelua ja kaksi tyytymättömyyttä. Yhteydenottojen syynä oli useimmiten tiedontarve, mutta oli myös yksi vahinkotapahtuma, oli koettu huonoa kohtelua sekä epäiltiin tietosuojan, salassapidon ja kirjaamisen laatua. Kaikki asiointi liittyi kunnallisiin päiväkoteihin.

Varhaiskasvatuksesta sosiaaliasiavastaaville tulevien yhteydenottojen pieni määrä on valtakunnallinen piirre. Ilmiölle on selittäviä syitä, mutta silti se herättää kysymään onko uusi asiavastaavalainsäädäntö tässä kohtaa ajan tasalla. Ajoittain vanhemmat kysyvät neuvoja koulutusta ja perusopetuslakia koskeviin lastensa hankaliin tilanteisiin. Kyse voi olla esim. koulumatkoista, ruokailuista, oppimisen tuesta, esiopetuksesta, kurinpidosta, kiusaamisesta, kehitysvammaisen oppilaan oppivelvollisuudesta ja oikeuksista jne. Vastaan tulleet tilanteet saavat kysymään olisiko opetus- ja sivistystoimi oikeampi taho järjestämään kasvatus- ja

opetusasiavastaavatoiminnan varhaiskasvatus- ja oppivelvollisuusaikaa koskevana ja vaikka hyvinvointialueittain, mutta omalla opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalallaan?

Asiavastaavatoiminnan vastuuhenkilöille osoitetun kyselyn tulokset¹ (kuva alla) osoittavat, että useilla alueilla varhaiskasvatuksen yhteydenottoja ei kuluneena vuonna tullut lainkaan tai vain muutama, enimmilläänkin 37. Keskiarvo varhaiskasvatusasioinnissa oli kuusi, joten Keski-Suomi on samalla luvulla monista tilastoista tutulla paikallaan maan keskivaiheilla.



Kuvio 21. Varhaiskasvatus sosiaaliasiavastaavien yhteydenotoissa alueittain vuonna 2025.

Kahdessa edellisessä selvityksessä on todettu kuntien varhaiskasvatuksen sivuilta puuttuvan tietoa asiakkaiden oikeussuojakeinoista. Selvityksen kera kuntiin lähetettiin sosiaaliasiavastaavan esite ja pyyntö lisätä ja päivittää tietoja tarvittavilta osin. Taulukko 4 osoittaa helmikuun 2026 tilanteen; tieto sosiaaliasiavastaavasta on kymmenen kunnan varhaiskasvatussivuilla (7 vuonna 2025, 2 vuonna 2024).

¹ Tilastoinnin erot vaikeuttavat alueiden vertailua. Osa alueista tilastoi kaikki asiavastaavalle tulleet yhteydenotot (Y), osa asiatapahtumat (A), jolloin samaan asiaan liittyvät puhelut/sähköpostit ja niihin liittyvä neuvonta ja vastaaminen näkyy yhtenä asiointina.

Kohennusta on tapahtunut, mutta yli puolelta alueen kunnista yhteystieto puuttuu edelleen. Joidenkin kuntien sivuilta tietoa on vaikea löytää, vaikka tietää sitä etsiä. Yhteystiedot olisi hyvä liittää kohtaan, jossa kerrotaan palautteen antamisen ja varhaiskasvatustilain 54 § mukaisen muistutuksen ja kantelun mahdollisuudesta. Sinne kannattaa myös linkittää hyvinvointialueen päivittyvä asiavastaavien sivu.

Muistutuslomake on kymmenessä kunnassa, joskin yksi lomake on henkilöstön käyttöön tarkoitettu epäkohtailmoitus (57a §). Lomakkeen saatavuudella mitattuna muistutuksen tekeminen ei ole vuodessa juurikaan helpottunut, sillä vuonna 2025 sellainen oli käytettävissä yhdeksässä kunnassa (vuonna 2024 kuudessa kunnassa). Joidenkin kuntien varhaiskasvatuksen sivuilla on hyvin tietoa muistutuksesta, mutta lomaketta jäi silti kaipaamaan. On myönteistä, että asiakkaiden oikeuksien ja aseman kohentamiseen tähtäävää tietoa on kunnissa tarjolla enemmän. Täydennystarvetta on silti yli puolella alueen kunnista, jotta muistuttaminen olisi tehty mahdollisimman vaivattomaksi varhaiskasvatustilain 54 §:n edellyttämällä tavalla. Ensisijaista toki on, että palvelu vastaa tarpeisiin ja on niin laadukasta, että mahdolliset palautteet ja kehittämiskohdat onnistutaan selvittämään sujuvalla yhteistyöllä eikä muistutuksia tarvita.

Taulukko 4 Oikeussuojakeinojen näkyvyys Keski-Suomen kuntien varhaiskasvatuksen sivuilla helmikuussa 2026.

Kunta	Sosiaaliasiavastavan yhteystieto	Muistutuslomake	Muita huomioita
Hankasalmi	Ei	Ei	Sähköinen palautelomake.
Joutsa	On	On	
Jyväskylä	Ei	On	Sosiaaliasiavastavan yhteystietoa ei löydy kaupungin kotisivuilta. Lähde: Jyväskylän kaupungin arviointikertomus 2024 s. 62
Jämsä	On	On	
Kannonkoski	Ei	Ei	Tietoa muistutusmenettelystä, ei lomaketta.
Karstula	Ei	Ei	
Keuruu	Ei	Ei	Muistutus mainitaan, Linkki Valviran sivuille.
Kinnula	Ei	On	
Kivijärvi	Ei	Ei	
Konnevesi	Ei	Ei	
Kyyjärvi	Ei	Ei	
Laukaa	Ei	On	
Luhanka	On	On	

Multia	Ei	Ei	
Muurame	On	On	Yksityisen varhaiskasvatuksen lomakkeissa, myös yhteystiedoissa päivitettävää
Petäjavesi	On	Ei	Pedantissa tietoa muistutusmahdollisuudesta ja asiavastaavasta, muistutuslomake puuttuu.
Pihtipudas	On	Ei	Tietoa muistutuksesta, linkki asiavastaavan sivulle.
Saarijärvi	On	On	Tiedot löytyvät helposti! Kannattaa liittää linkki hvan päivittyville asiavastaavasi- vuille
Toivakka	Ei	On	Hyvä liittää linkki hvan asiavastaavatoiminnan sivuille
Uurainen	On	Ei	Muistutuksesta tietoa yksityisen varhaiskasvatuksen kohdalla, koskee myös julkista
Viitasaari	On	?	On henkilöstön epäkohtailmoitus (57 a §), olisi hyvä olla myös muistutus (54 §)
Äänekoski	On, vaikea löytää	Ei	Muistutuslomake puuttuu ja asiavastaavan esite on vaikea löytää lisätietojen loppusta. Olisi hyvä olla lomake ja samassa yhteydessä linkki hva:n päivittyville asiavastaavasivulle.

Huomioita varhaiskasvatuksen asiakkaan asemasta

- Yhteydenottojen pienestä määrästä samoin kuin esim. lisääntyneestä varhaiskasvatuksen erityisopetuksesta ja uudistuvasta päiväkotikannasta päätellen varhaiskasvatuksen asiakkaiden aseman voi olettaa kohentuneen ja olevan yleensä kohtuullisen hyvä. Tietotarpeiden ja epämieluisien kohtelukokemusten lisäksi yhteydenotoissa on mainittu epäkohtia ja riskitekijöitä, kuten palveluaukkoja, tuen, vuorohoidon ja vaihtoehtojen vähyyttä, suuria ryhmiä, yhä suurempia päiväkoteja, sisarusten jakamista eri yksiköihin, hankalia tilapäishoitoratkaisuja ja kuntarajasta johtuvia lapsiperheen arkea haittaavia esteitä.
- Muistutustietouden, lomakkeiden ja sosiaaliasiavastaavan yhteystietojen täydennystarvetta on usean Keski-Suomen kunnan varhaiskasvatuksen sivuilla.

Huomioita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja palveluista

- **Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa** lastensuojelun yhä kasvanut yhteydenottomäärä kertoo asiakasperheiden hädästä ja tietotarpeista. Osallisuus omista asioista tuntuu vähäiseltä ja luottamus viranomaisiin on usein heikkoa. Hyviksi todettujen joustavien avohuollon ostopalvelujen lakkautus kaihertaa, samoin asiakaskirjausten laatu. Poukkoileva lainsäädäntö luo epävarmuutta jälkihuoltoon ja heikentää sijoitettuna olleiden asemaa.
- **Aikuisten/työikäisten sosiaalipalvelujen** kysyntä todennäköisesti kasvaa. Hyvinvointialueen on hyvä varautua harkinnanvaraisen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen lisääntyvään tarpeeseen ja asumisen turvaamiseen, kun ensisijaisia ja nyt myös viimesijaisia etuuksia leikataan eivätkä huonosti vetävät työmarkkinat ole realistinen vaihtoehto kaikille asiakkaille. Käy yhä vaativammaksi tehtäväksi pyrkiä paikallistasolla ehkäisemään väestön kahtiajakautumista.
- **Ikääntyvien palvelut:** Kotihoito on vanhuksille välttämätön ja tärkeä apu, joillekin myös riittämätön. Yhteisöllistä asumista ja perhehoitoa on vähän tarjolla. Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen on jonoa, paikka voi olla kaukana läheisistä ja tyytymättömyyttä koetaan palvelun laatuun, kuntoutuksen puutteeseen ja virikkeiden vähyyteen. Samaa palautetta kuuluu myös omaishoidon vapaiden aikaisilta jaksoilta. Omaishoitoa tuetaan tiukemmin ehdoin ja tuen lakkautuksista on seurannut tyytymättömyyttä, epäluottamusta ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia.
- **Vammaispalveluissa** uuden vammaispalvelulain mukaisiksi päivitetty päätökset ovat johtaneet paikoin karvaisiin pettymyksiin ja selviytymisvaikeuksiin, mikä näkyy lähes kaksinkertaistuneena yhteydenottomääränä sekä muutoksenhakuluvuissa. Siirtoja sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin on toteutettu pitkästä siirtymäajasta huolimatta viranomaislähtöisesti, etupainotteisesti ja asiakkaalle siirron vaikutukset ovat voineet selvitä jälkikäteen. Työtoimintaa on vähennetty tai lakkautettu, kuten kävi myös työosuusrahan maksulle. Henkilökohtaista apua on vaihdettu asiakasmaksullisen kotihoitoon, joka ei mahdollista aiemman kaltaista oman näköistä arkea, liikkuamista eikä osallistumista. Alaikäisten omaishoidon vähentäminen johti lukuisiin muutoksenhakuihin.
- Osa sosiaalipalvelujen säästöjen vaikutuksista kohdistuu muutenkin huonossa asemassa oleviin ja heikosti puoliaan pitäviin. Asiakastyön

vaikuttavuuden avain on asiakkaan vahva osallisuus omassa asiassaan, alkaen yhdessä tehtävästä palvelutarpeen arvioinnista ja jatkuen asiakassuunnitelmaan, tarvittaviin päätöksiin ja niiden toimeenpanoon. Huolellinen, hyvää hallintoa noudattava menettely selkeyttää vastuut ja päätösten perusteet, parantaa asiakkaiden oikeusturvaa ja voi myös vähentää muutoksenhakua, muistutuksia ja kanteluja.

- Sosiaalihuoltolaki velvoittaa monin pykälän päihde- ja riippuvuustyöhön sekä mielenterveystyöhön. Kyseisiä tukitoimia toteutetaan aikuissosiaalityön lisäksi monissa sosiaalialan palveluissa ja sote-palveluina, mutta silti näiden palveluiden riittävyys, palautteiden näkymättömyys ja asiakkaiden asema huolettaa vuodesta toiseen.
- Hallintolain mukainen päätöksen itseoikaisu ei peruuta oikaisuvaatimusta. Ellei asiakas peru oikaisuvaatimusta, asia valmistellaan itseoikaisusta huolimatta jaostolle, tehdyt muutokset kuvaten.
- Asiavastaavat pitävät tärkeänä sitä, että hyvinvointialue kokoaa palvelukohtaisesti tietoa muistutuksista ja niiden syistä ja hyödyntää palautetta toiminnan kehittämisessä. Sama koskee muuta palautetta, valvonnan huomioita sekä oikeusasteiden ratkaisuja ja perusteluja.
- Yhteydenottomäärän maltillisesta kehityksestä voinee päätellä, että sosiaalipalveluilla on säästötoimista huolimatta kyetty kuitenkin edelleen vastamaan kohtalaisen hyvin useimpien palvelutarpeisiin. Sosiaalihuollon virkojen täyttöaste on parempi kuin pitkään aikaan, työntekijöiden vaihtuvuus on vähentynyt ja palvelujen jatkuvuus turvatumpaa.
- Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden kiire ja eettinen kuormitus kasvaa. Lomautukset, yt-menettelyt ja organisaatio- ja palvelurakennemuutokset painavat ja on huoli työntekijöiden ja esihenkilöiden jaksamisesta. Muutokset ja epävarmuus eivät voi olla heijastumatta asiakkaiden asemaan.
- Palvelutarpeiden kasvua ehkäisevien ja häiriökysyntää hillitsevien rakenteellisten ratkaisujen tarve on suuri, mutta aikaa rakenteelliseen sosiaalialan työhön on harvoilla ja kovin vähän. Miten saada vähemmällä aikaan enemmän, miten onnistua kohdentamaan tukitoimet ja palvelut oikeudenmukaisesti ja entistäkin tehokkaammin?