



KAINUUN
hyvinvointialue

Potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2024



Potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2024

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavista annettu laki (739/2023) tuli voimaan vuoden 2024 alussa. Potilasasiavastaavan tehtävät säilyivät samanlaisina entisten potilasasiamiehen tehtävien kanssa. Tehtävänä on edelleen potilaiden, omaisten ja läheisten neuvonta ja ohjaus potilaiden oikeuksiin liittyen. Tehtävänä on tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilaiden oikeuksista tiedottaminen sekä toimia muutoinkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiavastaavalla tulee olla organisaatiossa puolueeton ja riippumaton asema. Uuden lain myötä asiavastaavatoiminnalla on oltava vastuuhenkilö. Potilasasiavastaava on toiminut samalla myös potilasasiavastaavatoiminnan osalta vastuuhenkilön tehtävässä.

Keskeinen muutos uuden lain myötä oli kaikkien Kainuussa toimivien yksityisten terveydenhuollon toimijoiden potilasasiavastaavatoiminnan siirtyminen hyvinvointialueen potilasasiavastaavan tehtäväksi vuoden 2024 alusta lähtien. Lakimuutoksen tarkoituksena oli mm. parantaa potilasasiavastaavien toiminnan laatua sekä yhdenmukaistaa toimintatapoja (kts. Valiokunnan mietintö TtVM 49/22 vp).

Kainuun hyvinvointialueen potilasasiavastaava on toiminut vuonna 2024 potilasasiavastaavana kaikille Kainuun hyvinvointialueen terveydenhuollon yksiköille sekä Kainuussa toimiville yksityisille terveydenhuollon palveluntuottajille.

Potilasasiavastaavapalveluun kuului vuonna 2024 kokoaikainen potilasasiavastaava (100 %) sekä osa-aikainen potilasasiavastaavapalvelun sihteerin (40 %) kahtena työpäivänä viikosta.

Kainuun väestömäärä oli 70 164 henkilöä vuonna 2023. Ikääntyneiden 65 vuotta täyttäneiden osuus oli vuonna 2023 Kainuun hyvinvointialueella 30,7 %, joka oli toiseksi korkeinta heti Etelä-Savon hyvinvointialueen jälkeen (Tilastokeskus 2024). Kansallisen terveysindeksin 2019–2021 mukaan Kainuussa työkyvyttömyys oli yleisintä ja myös sairastavuus korkeaa (THL 2023). Kainuulaisten korkea sairastavuus yhdistettynä ikääntyvien suureen osuuteen väestöstä aiheuttaa tarvetta terveystaloudelle ja lisää terveydenhuollossa asioivien potilaiden määrää, vaikka Kainuun hyvinvointialue kuuluukin väestömäärältään pienimpien hyvinvointialueiden joukkoon. Nämä seikat vaikuttavat myös potilasasiavastaavalle tuleviin yhteydenottoihin.



Tämä selvitys perustuu vuonna 2024 potilasasiavastaavalle tulleeisiin yhteydenottoihin. Potilasasiavastaavan selvitys antaa tietoa potilaiden esiin tuomista, sillä hetkellä terveydenhuollossa esiin nousevista asioista ja ilmiöistä, eikä sen tarkoituksena ole antaa kokonaiskuvaa terveydenhuollon toiminnasta. Potilasasiavastaavan tehtävänä ei ole toimia valvovana viranomaisena. Vuosittaisessa selvityksessä on kuitenkin mahdollista tuoda esille epäkohtia, jotka ovat heikentäneet potilaan asemaa tai joissa potilaan oikeudet eivät ole täysin toteutuneet.

Selvitystä lukiessa kannattaa huomioida, että tilastointi on toteutettu potilaan kertoman mukaisesti. Tämä voi heikentää tilastoinnin luotettavuutta, sillä kaikista yhteydenotoista ei ole käynyt tarkasti ilmi, missä yksikössä potilasta on hoidettu.

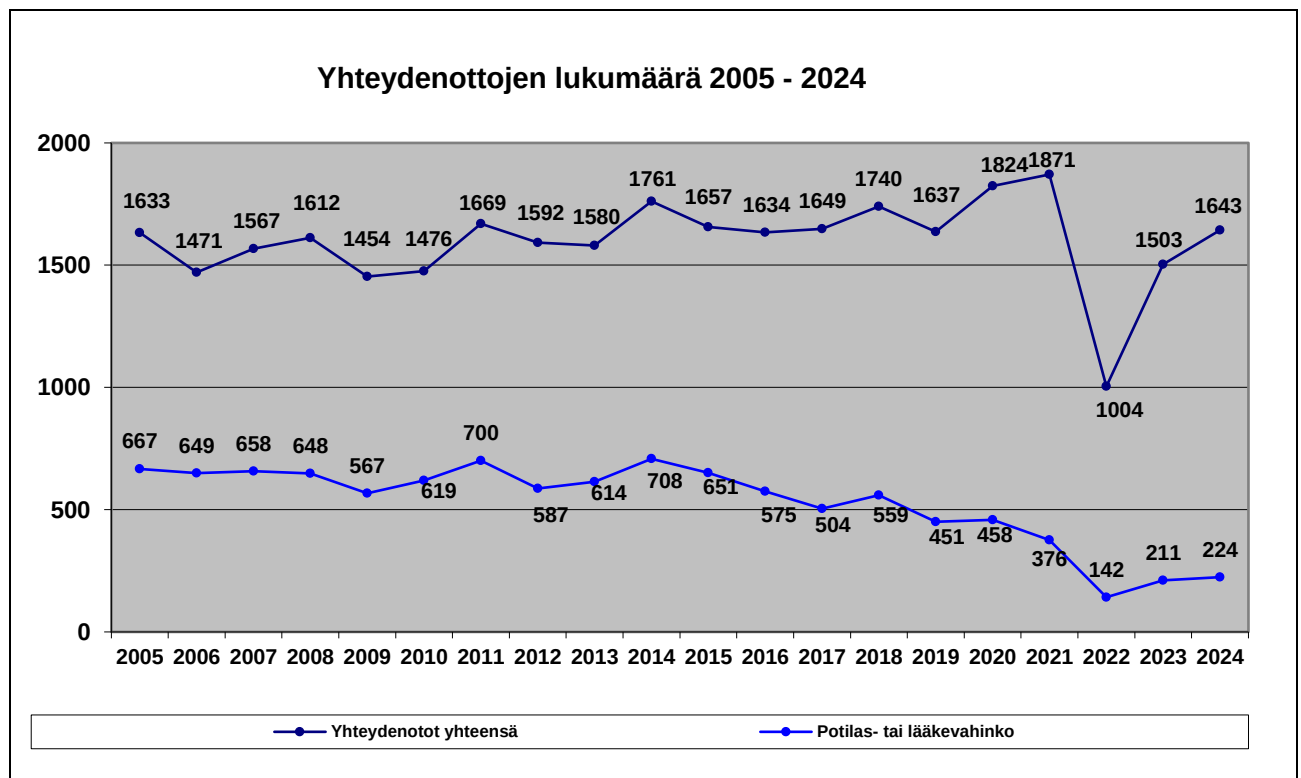
Omasote/sähköpostiyhteydenotoista ei ole myöskään käynyt välttämättä ilmi, mitä yksikköä yhteydenotto koskee. Nämä yhteydenotot on tilastoitu erittelemättömiin.

Potilasasiavastaavalle tulleet yhteydenotot on tilastoitu case-pohjaisesti eli samaa potilasta koskevat yhteydenotot on tilastoitu yhden yhteydenottajan alle. Lisäksi asia, jota yhteydenotto koskee, on tilastoitu aina vain kerran, vaikka potilas olisi tuonut asian esille uudelleenkin.



Yhteydenotot potilasasiavastaavaan vuonna 2024

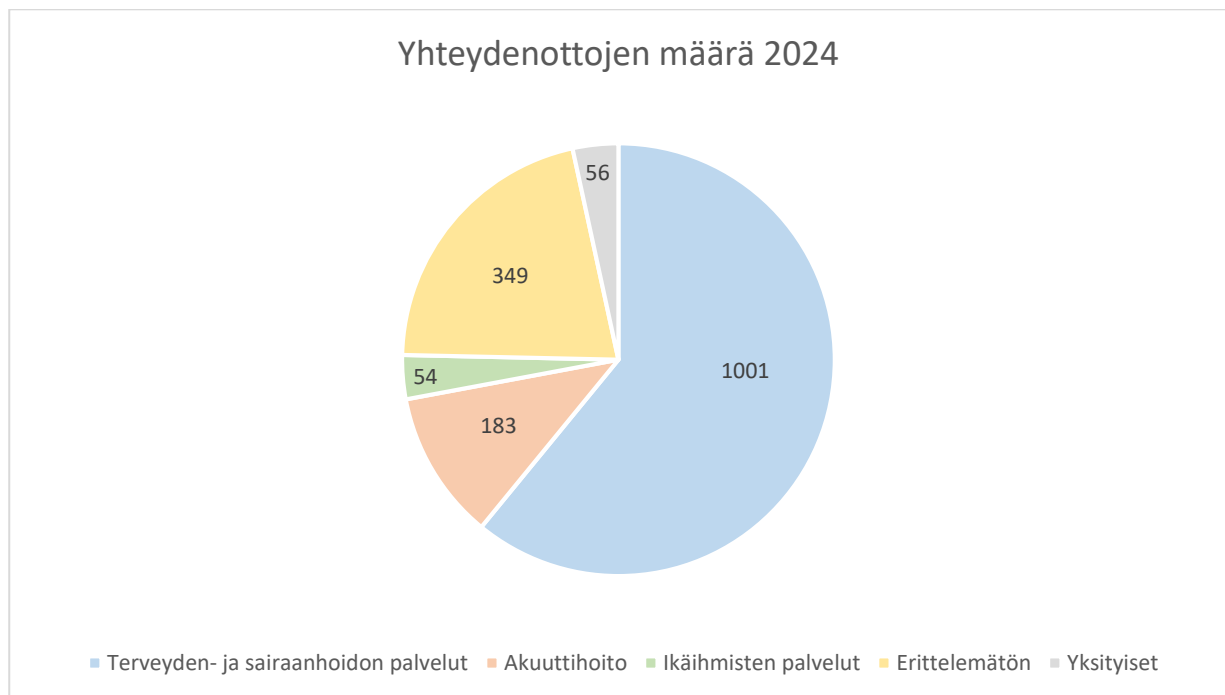
Potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä vuonna 2024 yhteensä 1643 kertaa, joista yksittäisten yhteydenottajien osuus oli 705 yhteydenottajaa (vuonna 2023 578 yhteydenottajaa). Potilas- tai lääkevahinkoa koskevia yhteydenottoja oli 224 kertaa. Potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä puhelimitse, Omasoten kautta sekä sähköpostitse ja kirjepostilla. Potilasasiavastaava on ollut myös tavattavissa sovitusti. Kuviossa 1 on esitetty yhteydenottojen sekä potilas- ja lääkevahinkoyhteydenottojen lukumäärät vuosina 2005–2024.



Kuvio 1. Yhteydenottojen lukumäärä 2005–2024



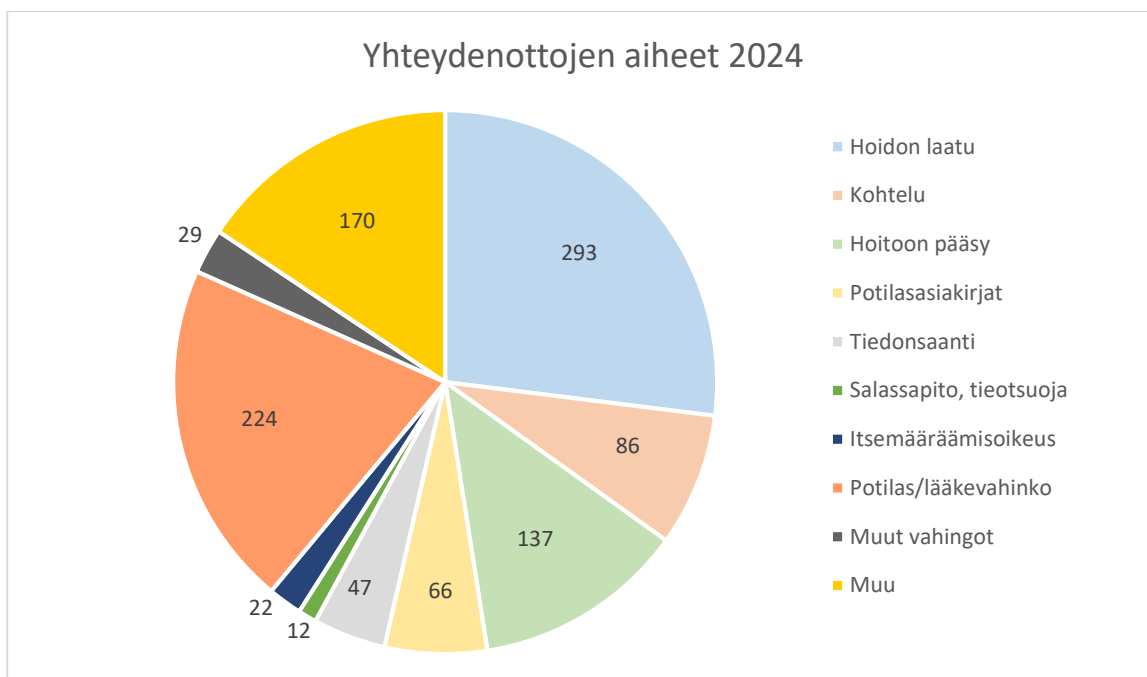
Toimialueittain tarkasteluna potilaat ottivat eniten yhteyttä liittyen terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin (1001), erittelemättömiin yhteydenottoihin (349), akuuttihoidon palveluihin (183), yksityisiin palveluntuottajiin (56) sekä ikäihmisten palveluihin (54). Yhteydenottojen määrät toimialueittain on esitettyinä kuviossa 2.



Kuvio 2. Yhteydenottojen määrä 2024

Palvelualueittain tarkasteltuna suurin osa yhteydenotoista koski vastaanotto- ja poliklinikkapalveluita (577). Tähän kuuluivat sekä erikoissairaanhoidon poliklinikat että perusterveydenhuollon terveysasemien vastaanotot. Seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä liittyen osastohoidon palveluihin (274) ja kolmanneksi eniten otettiin yhteyttä liittyen akuuttihoidon palveluihin (183 yhteydenottoa).

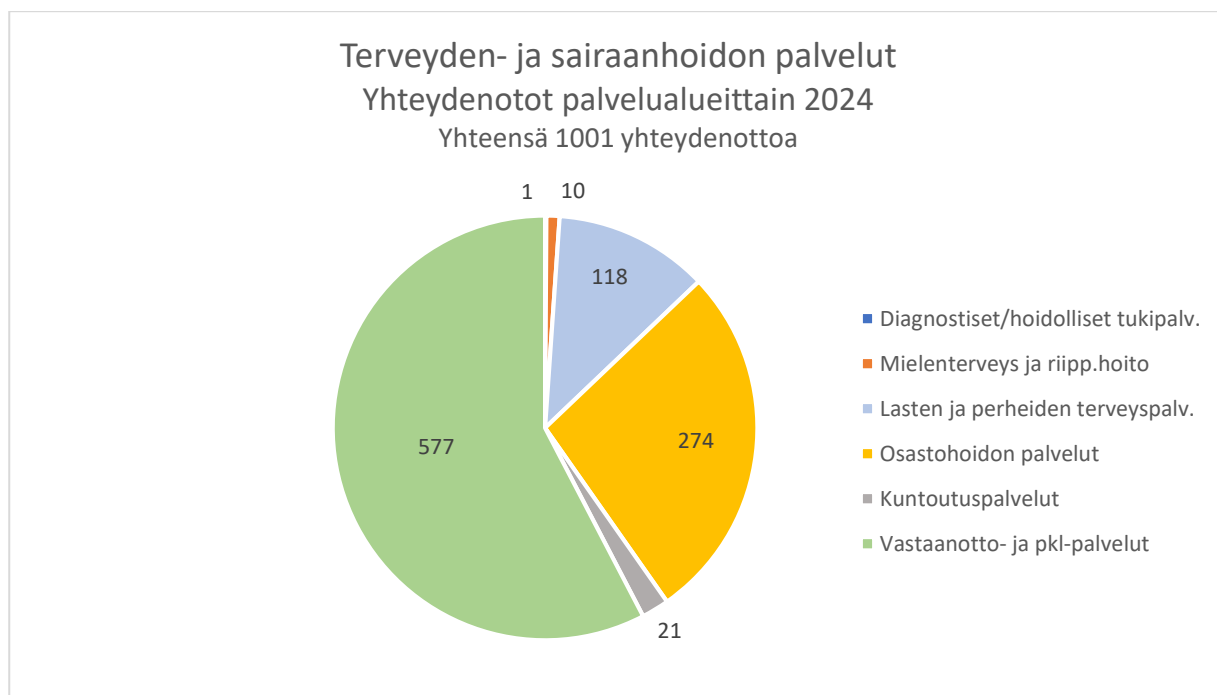
Potilaiden ja omaisten yhteydenotot koskivat yleisimmin tyytymättömyyttä hoidon laatuun (293), potilas- tai lääkevahinkoon (224) tai muuhun yhteydenoton syyhyn (170). Saman yhteydenottajan alle on saatettu tilastoida useampikin yhteydenoton aihe. Kuviossa 3 on kuvattuna yhteydenottojen aiheiden jakautuminen.



Kuvio 3. Yhteydenottojen aiheet 2024

Terveyden ja sairaanhoidon palvelut

Terveyden- ja sairaanhoidon palveluiden toimialueeseen liittyen potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä yhteensä 1001 kertaa. Potilaiden yhteydenotot koskivat yleisimmin vastaanotto- ja poliklinikkapalveluita (577), sitten osastohoidon palveluita (274) ja mielenterveys ja riippuvuuksien hoidon palveluita (118). Yhteydenotot terveyden- ja sairaanhoidon palveluissa on esitetty kuviossa 4.



Kuvio 4. Terveyden- ja sairaanhoidon palveluiden yhteydenotot palvelualueittain 2024

Yhteydenoton aiheina oli yleisemmin hoidon laatu (190), potilas- tai lääkevahinko (142) tai hoitoon pääsy (108). Yhteydenottojen aiheet palvelualueittain terveyden- ja sairaanhoidon palveluissa on esitetty taulukossa 1.



Taulukko 1. Terveysten- ja sairaanhoidon palveluiden yhteydenottojen aiheet

ALUE, JOTA YHTEYDENOTTO ENSISIJAISESTI KOSKEE	Hoidon laatu	Kohtelu	Hoitoon pääsy	Potilasasiakirjat	Tiedonsaantioikeus	Salassapito ja tietosuojat	Itsemääräämisoikeus	Potilas- tai lääkävahinko	Muut vahinkoasiat	Muu
--	--------------	---------	---------------	-------------------	--------------------	----------------------------	---------------------	---------------------------	-------------------	-----

Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut										
Diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut								1		
Kuntoutuspalvelut	5	1			1		1		1	1
Lasten ja perheiden terveyspalvelut	6	2		1				5	1	3
Osastohoidon palvelut	38	14	10	8	12	2	5	57	3	4
Mielenterveys ja riippuvuuksien hoito	30	10	6	10	10	2	10	1	1	7
Vastaanotto- ja poliklinikkapalvelut	111	27	92	20	15	4	3	78	3	30
Yhtensä	190	54	108	39	38	8	19	142	9	45

Perusterveydenhuollon terveysasemia koskevissa yhteydenotoissa nousi esiin potilaiden tyytymättömyys saada yhteys omalle terveysasemalle sekä erityisesti omahoitajaan. Nämä yhteydenotot koskivat erityisesti Kajaanin yleislääketieteen poliklinikkaa. Osa potilaista oli odottanut lääkärin vastaanotolle pääsyä yli kolme kuukautta kiireettömissä asioissa. Potilaiden ottaessa uudelleen yhteyttä ja tiedustellessa tulevaa aikaa, heille oli kerrottu heidän olevan lääkäreiden kirjoilla, mutta ei osattu tarkemmin kertoa, milloin vastaanottoaika tulee olemaan. Jotkut potilaat olivat jo ehtineet hakeutua hoitoon yksityiselle puolelle ennen ajan saamista julkisen puolen terveysasemalle, mutta kaikilla potilailla ei ollut tähän samanlaista mahdollisuutta yksityisen terveydenhuollon korkeampien palvelumaksujen vuoksi.

Potilaat toivat myös esiin tyytymättömyyttä siihen, etteivät tieneet kuinka heidän hoitonsa etenee, mikäli heitä hoidettiin oman terveysaseman lisäksi samanaikaisesti useissa eri terveydenhuollon toimintayksiköissä kuten erikoissairaanhoidon poliklinikoilla. Potilaat kokivat mahdottomaksi tietää itse, missä terveysasioissa heidän tulisi olla yhteydessä



perusterveydenhuoltoon ja missä puolestaan erikoissairaanhoidon. Potilaat toivat esille kokemuksen pompottelusta eri palveluiden välillä. Lisäksi asioiden hoitamista vaikeutti yhteyden saamisen hankaluus terveysaseman omahoitajaan.

Poliklinikoita koskevissa yhteydenottoissa nousi esille kolmen kuukauden hoitotakuun ylittyminen lääkärin vastaanotolle pääsyssä kirurgialla. Yksittäisten yhteydenottajien hoitoon pääsyn enimmäisaikoja koskevat yhteydenotot lisääntyivät edellisestä vuodesta (56 yhteydenottajaa vuonna 2024, 20 yhteydenottajaa vuonna 2023). Osa potilaista kertoi odottavansa aikaa keskussairaalan erikoislääkärin vastaanotolle todella kivuliaana ja osa puolestaan kertoi vaivansa pahentuneen odottamisaikana. Työssäkäyvät potilaat olivat tyytymättömiä työkyvyttömyyden pitkittymisestä tutkimuksiin ja hoitoon pääsyn viivästymisen vuoksi.

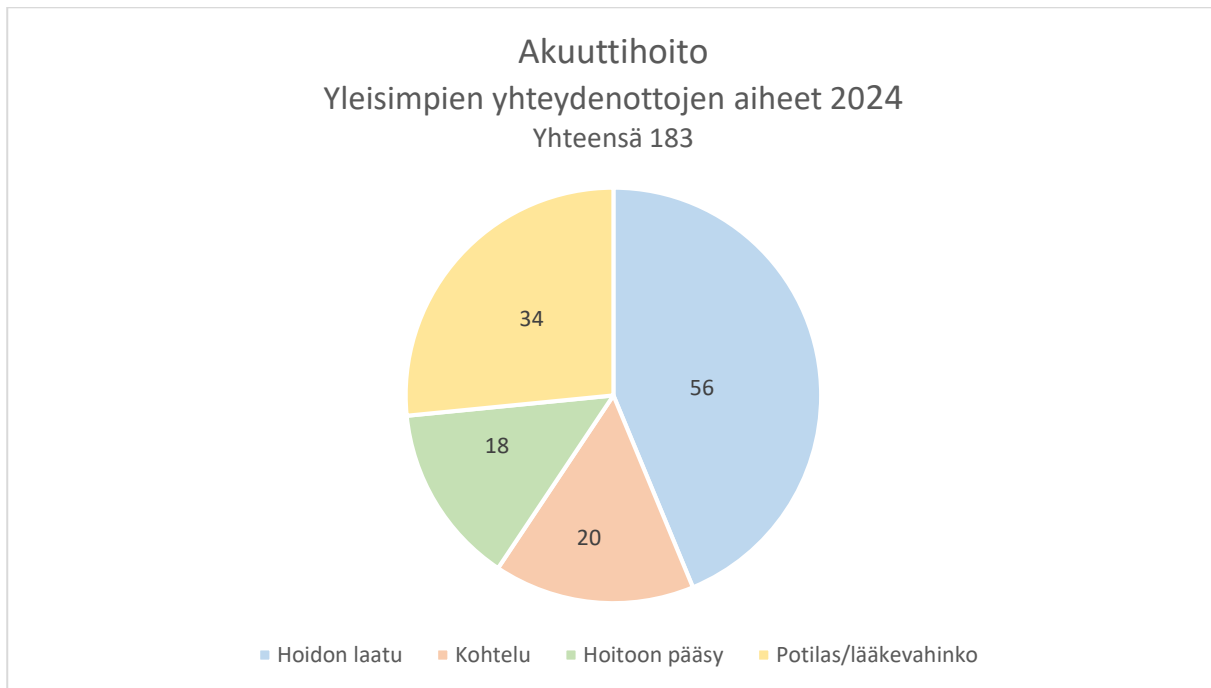
Mielenterveyspalveluita koskevien kokonaisyhteydenottojen määrä väheni verrattuna viime vuoteen, jolloin samojen potilaiden useat yhteydenotot nostivat yhteydenottojen määrää. Yksittäisten yhteyttä ottaneiden potilaiden määrä kuitenkin nousi hieman edellisestä vuodesta (50 yhteydenottajaa vuonna 2024, 39 yhteydenottajaa vuonna 2023). Lisäksi psykiatrisessa osastohoidossa olevien potilaiden yhteydenottojen määrä on noussut verrattuna viime vuoteen. Potilasasiavastaava aloitti syksyllä 2024 säännölliset käynnit kahden viikon välein Kainuun keskussairaalan mielenterveys- ja päihdeosastolle ja näillä käynneillä henkilökohtaisen tapaamisen halunneet potilaat on tilastoitu edellä mainittuihin yhteydenottajiin. Psykiatrisessa osastohoidossa potilaiden tyytymättömyyden aiheiksi nousivat itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvät asiat ja potilaan tiedonsaantioikeuden toteutuminen. Potilaat toivoivat mm. saavansa keskustella enemmän osastonlääkärin kanssa ja saada vastauksia kysymyksiinsä ymmärrettävällä tavalla.

Vuodeosastoja koskevissa yhteydenotoissa käsiteltiin usein esimerkiksi potilaan epäilemää potilasvahinkoa, joka oli mahdollisesti tapahtunut leikkauksen yhteydessä.



Akuuttihoidon ja pelastuksen palvelut

Akuuttihoidon palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 183. Yhteydenottojen syinä nousi esiin yleisimmin tyytymättömyys hoidon laatuun (56), potilas- tai lääkevahinko (34) ja kohtelu (20). Yhteydenottojen aiheet akuuttihoidon palveluissa on esitetty kuviossa 5.



Kuvio 5. Akuuttihoidon ja pelastuksen palveluiden yhteydenottojen aiheet

Päivystyspalveluita koskevat yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta (155 yhteydenottoa vuonna 2024, 207 yhteydenottoa vuonna 2023). Potilaat olivat yleisimmin tyytymättömiä hoidon laatuun liittyviin asioihin. Yhteydenotoissa potilaat toivat esiin useita eri syitä tyytymättömyydelleen hoidon laatuun. Päivystykseen liittyvissä yhteydenotoissa nousi esille kipupotilaiden tyytymättömyys akuutin kiputilanteen hoitoon päivystysvastaanotolla, kuten edellisenäkin vuonna. Potilailla ei kuitenkaan ollut akuutissa kiputilanteessa mahdollisuutta hakeutua hoitoon muualle kuin päivystykseen. Lisäksi edelleen potilasasiavastaavalle tulleissa yhteydenotoissa nousi esille tyytymättömyys päihderiippuvaisen potilaan kohteluun päivystysvastaanotolla. Potilaat toivat myös esiin



tyytymättömyyttä puhelimesta tehtyyn hoidon tarpeen arviointiin ja etteivät he olleet päässeet arvioitavaksi paikan päälle päivystykseen. He kokivat hoitoon pääsyn haasteellisina myös tilanteissa, joissa heitä oli kehoitettu puhelimitse tehdyn hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen ottamaan arkena yhteyttä omaan terveysasemaan ja hakeutumaan sitä kautta hoitoon. Potilaat toivat esille, etteivät he saaneet omalle terveysasemalle välillä yhteyttä ja etteivät saaneet myöskään lääkärille aikaa riittävän nopeasti. Potilaat toivat esille hoidon viivästymistä näissä tilanteissa. Lisäksi potilaat toivat esille päivystyksestä kotiutumiseen liittyviä asioita, kuten huolta heikkokuntoisten potilaiden kotona pärjäämisestä sekä epätietoisuutta jatkohoitosuunnitelmasta.

Ensihoitopalveluita koskevissa yhteydenotoissa nousi esille tyytymättömyys ensihoidon kuljettamatta jättämiseen liittyviin päätöksiin. Potilaat päätyivät joissain tapauksissa tekemään potilasvahinkoilmoituksen asiasta. Potilaat olivat myös tyytymättömiä ensihoidon paikalle saamisen viiveeseen syrjäseudulla ja huolissaan palveluiden yhdenvertaisesta saatavuudesta sekä potilasturvallisuudesta.

Ikäihmisten palvelut

Ikäihmisten palveluita koskien yhteyttä otettiin yhteensä 54 kertaa. Yhteydenotot koskivat ikäihmisten asumispalveluita (26), ikäihmisten kotihoitoa (21) ja ikäihmisten palveluohjaus ja ostopalveluita (7). Ikäihmisten palveluohjaus ja ostopalvelut kuuluu organisaatiossa järjestämisen tuen alle, mutta tässä selvityksessä se on esitetty ikäihmisten palveluiden yhteydessä. Yhteydenotot ikäihmisten palveluihin on esitetty kuviossa 6.



Kuvio 6. Ikäihmisten palveluiden yhteydenotot

Ikäihmisten palveluihin liittyen otettiin useimmiten yhteyttä tyytymättömyydestä hoidon laatuun (12), muusta syystä (6) sekä potilas- ja lääkevahinkoon (4) ja muihin vahinkoasioihin liittyen (4). Yhteydenottojen aiheet ikäihmisten palveluissa on kuvattu taulukossa 3.



Taulukko 3. Ikäihmisten palvelut

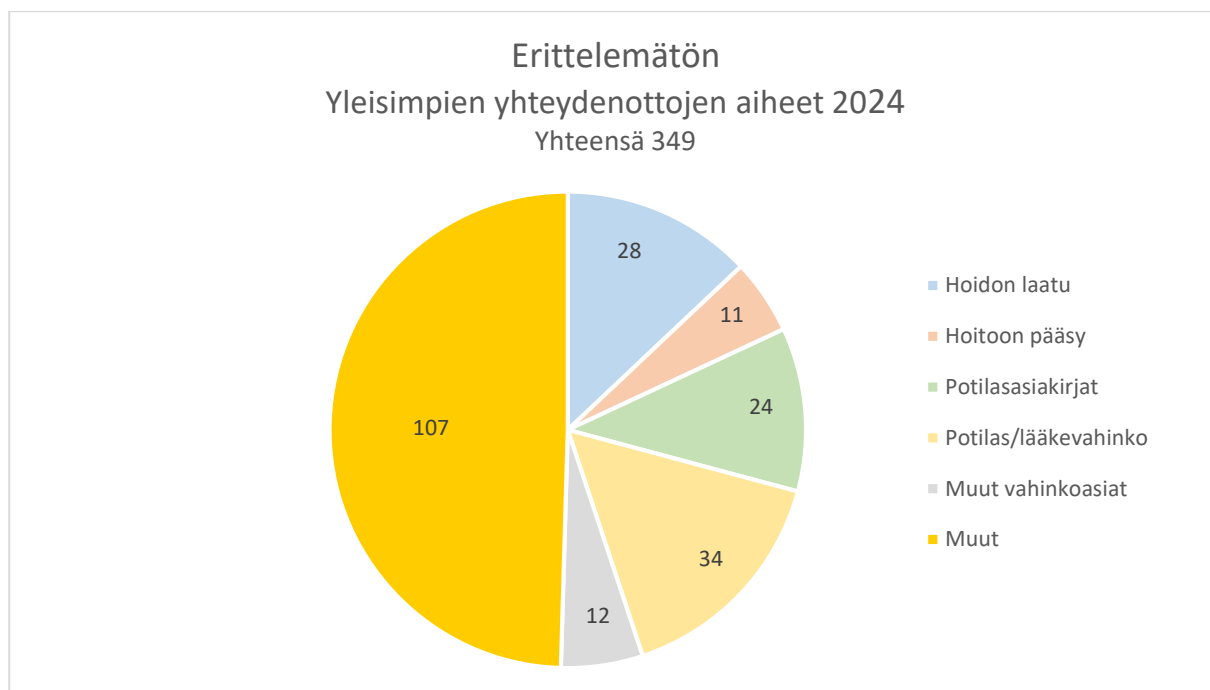
ALUE, JOTA YHTEYDENOTTO ENSISIJIASESTI KOSKEE	Hoidon laatu	Kohtelu	Hoitoon pääsy	Potilasasiakirjat	Tiedonsaantioikeus	Salassapito ja tietosuojat	Itsemääräämisoikeus	Potilas- tai lääkävahinko	Muut vahinkoasiat	Muu
--	--------------	---------	---------------	-------------------	--------------------	----------------------------	---------------------	---------------------------	-------------------	-----

Ikäihmisten palvelut										
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	4						1	1	1	5
Ikäihmisten kotihoito	7	2		1				3	3	1
Ikäihmisten palveluohjaus ja ostopalvelut	1	1								
Yhteensä	12	3	0	1	0	0	1	4	4	6

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa ja ikäihmisten kotihoidossa nousi esiin erilaisia tilanteita, joissa yleensä omaiset olivat tyytymättömiä palveluun. Kotihoidon osalta omaiset toivat esille tyytymättömyyttä kotihoidon asiakkaan yleisen turvallisuuden ja kotiympäristön huomioimiseen käyntien yhteydessä, ja korostivat ammattilaisen vastuuta reagoida, jos herää huolta ikääntyneen kotona pärjäämisestä.

Erittelemätön

Yhteydenottoja, jotka koskivat eri toimintayksiköitä ja yleistä tyytymättömyyttä koko toimintaa kohtaan oli yhteensä 349. Yhteydenottojen syinä oli yleisimmin muu asia (107), potilas- tai lääkävahinko (34) ja hoidon laatu (28). Näihin yhteydenottoihin on tilastoitu myös toisia hyvinvointialueita koskevat yhteydenotot sekä ne yhteydenotot, joista ei ole käynyt selväksi mitä yksikköä Kainuun hyvinvointialueella yhteydenotto koskee. Yhteydenotot erittelemättömissä yhteydenotoissa on esitetty kuviossa 7.



Kuvio 7. Erittelemättömät yhteydenotot

Erittelemättömiin yhteydenottoihin on kirjattu kaikki ne yhteydenotot, joista ei ole täysin käynyt ilmi, missä yksikössä potilas on asioinut. Lisäksi potilaat ottivat yhteyttä mm. Kela-korvauksista, edunvalvontavaltuuksista, laskutuksesta ja maksukattoasioista, oikeusturvaansa liittyvissä kysymyksistä sekä tietosuoja-, salassapito-, potilastietojen kirjaamiseen, tarkastusoikeuteen ja tiedon korjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Potilaita ohjattiin tarvittaessa ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon, jota kautta saa asiansa selvitettyä.

Yksityiset palvelun tuottajat

Yksityisiä palveluntuottajia koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 56. Nämä käsittelivät yleisimmin potilas- ja lääkevahinkoa (10), hoidon laatua (7) ja muuta asiaa (6). Yhteydenottojen aiheet yksityisten palveluntuottajien osalta on esitetty kuviossa 8.



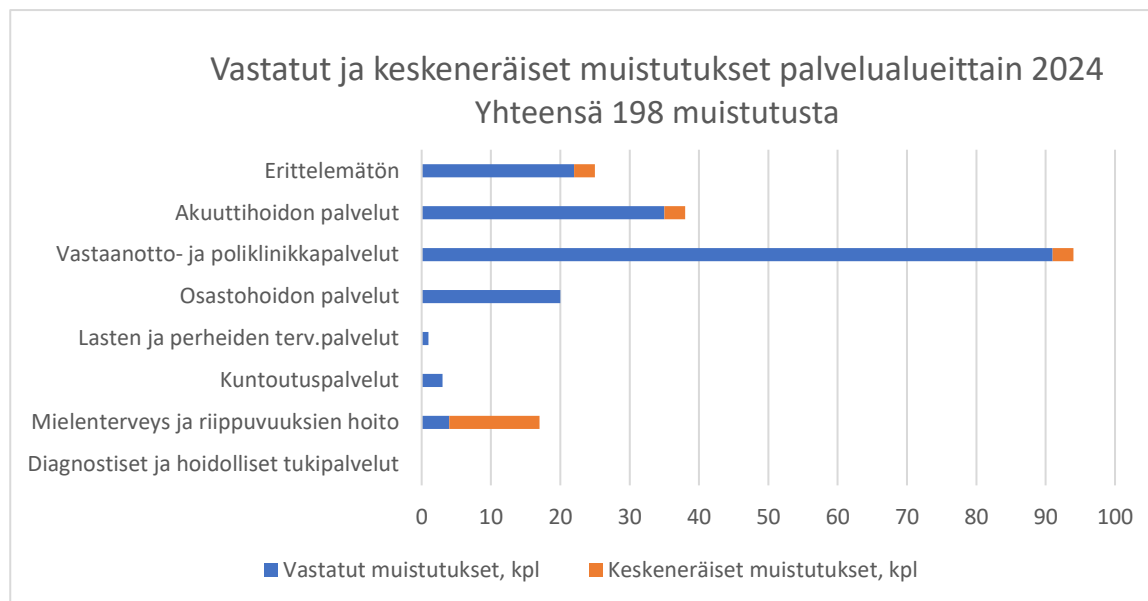
Kuvio 8. Yksityisten palveluntuottajien yhteydenotot

Terveydenhuollon muistutukset ja potilasvahinkoilmoitukset

Oikeus muistutuksen tekemiseen on yksi potilaan lakisääteisistä oikeusturvakeinoista, mikäli potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Muistutus tehdään terveydenhuollon toimintayksikköön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992). Toimintayksikön vastuuhenkilön tai terveydenhuollon vastaavan johtajan tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja viivytyksettä (Valvira 2024). Potilaslain (785/1992) mukaan toimintayksikön tulee antaa muistutuksiin vastaus kohtuullisessa ajassa. Valvira (2024) ohjeistaa, että kohtuullisena aikana muistutusvastauksen antamiseen voidaan pitää noin kuukautta ja laajempaa selvitystyötä vaativissa muistutusvastauksissa kahta kuukautta. Potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023).

Kainuun hyvinvointialueella tehtiin vuonna 2024 yhteensä 198 terveydenhuollon muistutusta. Vuonna 2023 tehtiin 121 muistutusta. Vuonna 2024 muistutusten keskimääräinen käsittelyaika

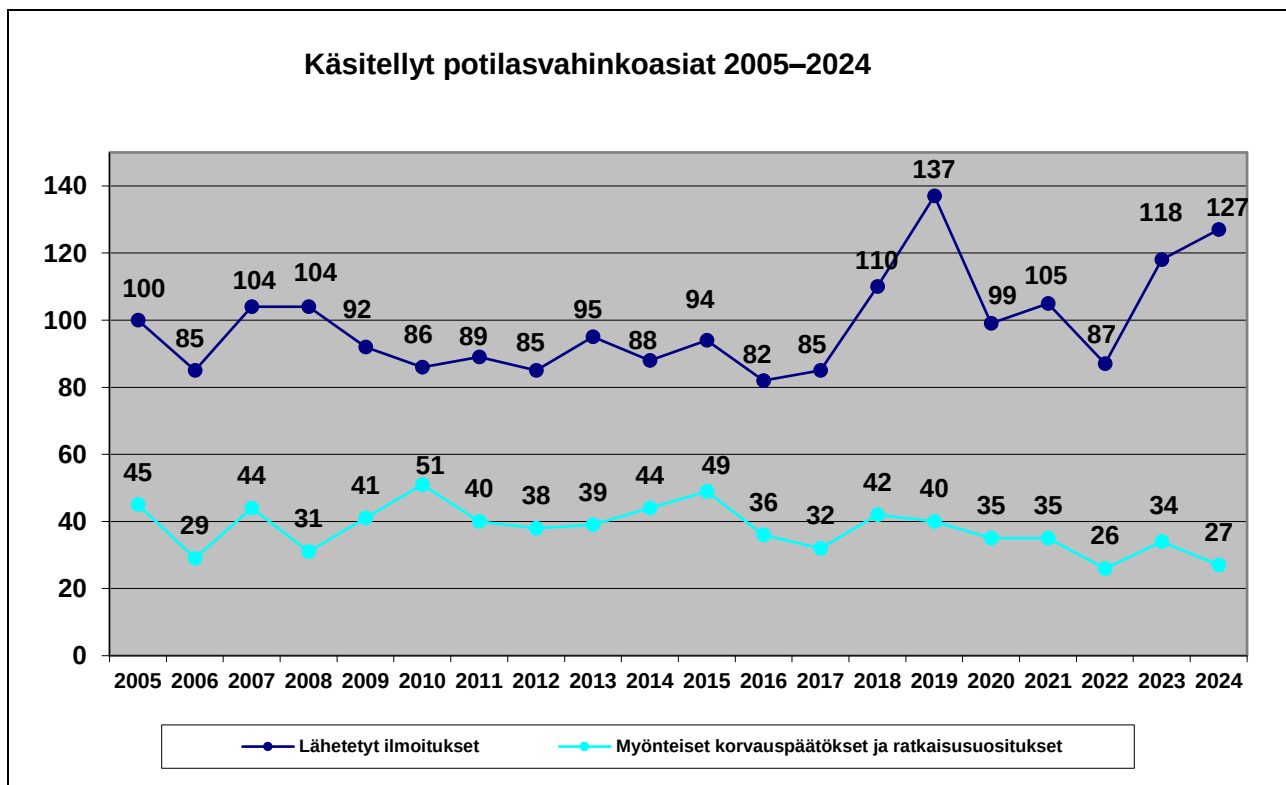
oli 36 vrk ja pisin käsittelyaika 143 vrk. Keskeneräisiä muistutuksia, joihin ei ollut annettu vastausta, oli 22 kpl. Tieto keskeneräisistä muistutuksista on saatu järjestelmästä 21.2.2025. Vastatut ja keskeneräiset terveydenhuollon muistutukset on esitetty kuviossa 9.



Kuvio 9. Vastatut ja keskeneräiset muistutukset 2024

Terveydenhuollon muistutuksen tekeminen tulisi tehdä potilaille mahdollisimman helpoksi (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992). Kainuun hyvinvointialueella on otettu käyttöön vuonna 2024 mahdollisuus tehdä terveydenhuollon muistutus sähköisesti.

Potilasvahinkoilmoituksia tehtiin vuonna 2024 yhteensä 127 kappaletta. Käsiteltyjen potilasvahinkoilmoitusten määrä nousi edelleen. Myönteisiä päätöksiä ja ratkaisusuosituksia oli yhteensä 27. Käsitellyt potilasvahinkoasiat vuosina 2005–2024 on kuvattuna kuviossa 10. Potilasvahinkoasiat vuonna 2024 on kuvattu taulukossa 4.



Kuvio 10. Käsitellyt potilasvahinkoasiat vuosina 2005–2024



Taulukko 4. Potilasvahinkoasiat 2024

POTILASVAHINGOT 2024

YKSIKKÖ, JOTA POTILASVAHINGOASIA KOSKEE	Lähetetyt ilmoitukset	PVK:n ratkaisemat korvattavat potilasvahingot	PVK:n ratkaisemat ei- korvattavat potilasvahingot	LIPO suositaa korvauksen maksamista	LIPO ei suosit korvauksen maksamista	Vähäinen vahinko	Vanhentunut korvaushakemus
---	-----------------------	---	--	--	---	------------------	-------------------------------

Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut							
Diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut	1	1					
Kuntoutuspalvelut	2						
Lasten ja perheiden terveyspalvelut	1	1	3		1		
Osastohoidon palvelut	34	10	22	2	1		
Mielenterveys ja riippuvuuksien hoito	2		2				
Vastaanotto- ja poliklinikkapalvelut	67	11	43	1			

Akuuttihoidon ja pelastuksen palvelut							
Akuuttihoidon palvelut	20	1	11		4		1

Yhteensä	127	24	81	3	6	0	1
-----------------	------------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------

Lopuksi

Potilasasiavastaavaan vuonna 2024 yhteyttä ottaneiden yksittäisten potilaiden määrä (705 potilasta) nousi verrattuna edelliseen vuoteen (578 potilasta vuonna 2023), ja alkaa lähennellä taas edellisten vuosien yksittäisten yhteydenottajien määriä (796 potilasta v. 2022, 897 potilasta v. 2021 ja 818 potilasta v. 2020). Yhteydenotot on tilastoitu case-pohjaisesti vuonna 2023 ja 2024. Yhteydenottojen kokonaismäärä nousi myös ollen 1643 yhteydenottoa vuonna 2024 (1503 yhteydenottoa vuonna 2023, 1004 yhteydenottoa vuonna 2022). Kokonaisyhteydenottojen sekä yksittäisten yhteydenottajien määrän kasvamista voi selittää potilasasiavastaavan kokoaikainen työaika vuonna 2024, jolloin potilasasiavastaava on ollut tavoitettavissa tarpeen mukaisesti.

Terveystenhuollon muistutusten määrät ovat kasvaneet (198 muistutusta vuonna 2024, 121 muistutusta vuonna 2023). Tähän on voinut osaltaan vaikuttaa sähköisen terveystenhuollon muistutuksen käyttöönotto, joka on helpottanut muistutuksen tekemistä osalle potilaista ja omaisista. Osa potilaista tai omaisista ei valitettavasti ole saanut vastausta vuonna 2024 tekemiinsä muistutuksiin tai vastausta kohtuullisessa ajassa, johon heillä on lakisääteinen oikeus.

Yhteydenotot potilasasiavastaavaan liittyen yksityisiin terveystenhuollon palveluntuottajiin ovat olleet maltillisia (57 yhteydenottoa vuonna 2024). Voi olla, ettei hyvinvointialueen potilasasiavastaavan toimiminen myös yksityisten asiavastaavana ole vielä tullut riittävän tunnetuksi, jotta potilaat osaisivat ottaa tarvittaessa yhteyttä.

Potilasasiavastaava aloitti 2024 syksyllä säännölliset käynnit Kainuun keskussairaalan mielenterveys- ja päihdeosastolle kahden viikon välein. Potilasasiavastaava on ollut tällöin tavattavissa osaston kaikissa soluissa ja on myös voinut tavata henkilökohtaisesti potilaita heidän omissa huoneissaan. Näiden käyntien tarkoituksena on ollut tuoda potilasasiavastaavan palvelut lähemmäksi potilaita siten, että heillä olisi mahdollisuus saada tietoa oikeuksistaan ja käyttää tarvittaessa oikeusturvakeinojaan.

Potilasasiavastaavan työ sisälsi yhteistyötä eri yksiköiden kanssa potilaiden oikeuksien edistämiseksi. Tämä yhteistyö on erittäin tärkeää, koska eri yksiköt ja terveystenhuollon



ammattilaiset toteuttavat potilaiden oikeuksien edistämistä käytännössä, ja potilailta tulleiden yhteydenottojen perusteella voidaan kehittää terveydenhuollon toimintaa entistä laadukkaammaksi. Potilasasiavastaava on tehnyt tiedottamistyötä potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja käynyt kertomassa toiminnastaan sekä potilaiden oikeuksista kahden yhdistyksen tapaamisissa sekä Kainuun hyvinvointialueen hammashoidon koulutuspäivässä.

Potilasasiavastaava, Sanna Huotari

LÄHTEET

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023

THL 2023. Kansallinen terveyst indeksi 2019–2021 Hyvinvointialueiden väliset erot sairastavuudessa ja työkyvyttömyydessä ovat samansuuntaisia: paras tilanne Uudellamaalla ja Pohjanmaalla. Tilastoraportti 30/2023.

[Hyvinvointialueiden väliset erot sairastavuudessa ja työkyvyttömyydessä ovat samansuuntaisia: paras tilanne Uudellamaalla ja Pohjanmaalla \(julkari.fi\)](#)

StVM 49/2022 vp – HE 300/2022 vp. Sosiaali- ja terveysvaliokunta.
Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta

Tilastokeskus 2024. Tunnuslukuja väestöstä alueittain, 1990–2023. [Tunnuslukuja väestöstä muuttujina Alue, Tiedot ja Vuosi. PxWeb](#)

Valvira 2024. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyyn. [Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyyn | Valvira](#)