

Potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2025

Kainuun hyvinvointialue

Sanna Huotari, potilasasiavastaava



Taustaa

Potilasasiavastaavan tehtävä on lakisääteinen ja hyvinvointialueiden tulee järjestää potilasasiavastaavatoiminta julkisena palveluna.

Hyvinvointialueen potilasasiavastaavan tehtävät laajenivat vuoden 2024 alusta lähtien. Hyvinvointialueen potilasasiavastaava toimii myös yksityisten palveluntuottajien asiavastaavana ja antaa ohjausta ja neuvontaa yksityisissä terveyspalveluissa asioiville potilaille.

Hyvinvointialueen on nimettävä potilasasiavastaavatoiminnalle vastuuhenkilö.

Potilaat ottavat yhteyttä potilasasiavastaavaan lähinnä silloin, kun ovat tyytymättömiä terveydenhuollossa saamaansa hoitoon tai kohteluun.

Potilasasiavastaavan tulee seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Tämä selvitys perustuu julkisen ja yksityisen terveydenhuollon potilaiden yhteydenottoihin potilasasiavastaavalle vuonna 2025, sekä yhteydenotoissa esille nousseisiin epäkohtiin ja huomioihin tilanteista, joissa potilaiden oikeudet eivät ole mahdollisesti toteutuneet.

Selvityksen perusteella ei voi luoda kokonaiskuvaa terveydenhuollon toiminnasta, vaan on mahdollista tunnistaa terveydenhuollon toiminnassa esiintyviä epäkohtia potilaiden esille tuomien kokemusten perusteella.



Selvitys potilasasiavastaavatoiminnasta

Kainuun hyvinvointialueen potilasasiavastaava on tehnyt tilastoinnin yhteydenotoittain. Tämä tarkoittaa sitä, että potilaan ottaessa yhteyttä asiavastaavaan, tilastoidaan se yhdeksi yhteydenotoksi. Mikäli potilas asioi saman asian vuoksi useamman kerran (esimerkiksi samasta asiasta tehdään muistutus ja potilasvahinkoilmoitus), tilastoidaan jokainen kerta omaksi yhteydenotokseen. Jos potilas on ollut yhteydessä useampaa eri yhteydenottokanavaa pitkin saman päivän aikana, tai on laittanut useamman viestin samasta asiasta, on nämä tilastoitu kuitenkin yhdeksi yhteydenotoksi.

Yksi yhteydenotto voi pitää sisällään useamman syyn, miksi potilas on ollut yhteydessä.

Potilasasiavastaavan yhteydenottoihin ei ole tilastoitu henkilökunnan yleisiä asioita koskevia konsultaatioita.

Potilasasiavastaavan selvitys on rakennettu toimialueittain ja palvelualueittain uuden organisaatorakenteen (2026) mukaisesti, koska tilastointi- ja raportointialusta (Potra) antaa tiedot ainoastaan tässä muodossa. Terveystieteiden muistutukset on tilastoitu vuoden 2025 organisaatorakenteen mukaisesti, ja esitetään tästä syystä selvityksessä sen vuoden organisaatorakenteen mukaan.

Selvitys julkaistaan Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla potilasasiavastaavatoiminnan verkkosivujen yhteydessä.



Selvitys potilasasiavastaavatoiminnasta

Vertailua edellisen vuoden potilasasiavastaavalle tullessiin yhteydenottoihin on selvityksessä vaikeaa tehdä, koska uusi tilastointi- ja raportointijärjestelmä saatiin käyttöön vasta huhtikuussa 2025. Selvityksessä esitetyt tiedot ovat tästä syystä puutteelliset koko vuoden osalta.

Uudesta tilastointi- ja raportointiohjelmasta johtuen osa yhteydenotoista ei ollut tallentunut järjestelmässä toimialueiden alle, vaan ne joudutaan esittämään selvityksessä erikseen.

Tässä selvityksessä toimialueita ja palvelualueita tarkastellessa on käytetty pohjana tilastointi- ja raportointi järjestelmästä saatuja 1171 yhteydenoton tietoja, jotka ovat tilastoituneet 4/2025 lähtien.

Potilasasiavastaavien tilastointiin ei ole valtakunnallisesti täysin yhtenäistä toimintamallia, jonka vuoksi valtakunnallinenkin vertailu on haastavaa.



Potilasasiavastaavan tehtävät

(Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023)

Potilasasiavastaava on käytettävissä seuraavissa palveluissa

- ✓ Julkinen terveydenhuolto hyvinvointialueella
- ✓ Yksityinen terveydenhuolto (2024 vuodesta lähtien)
- ✓ Työterveyshuolto (2024 vuodesta lähtien)

neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) (potilaslaki), soveltamiseen liittyvissä asioissa

neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä

neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

tiedottaa potilaan oikeuksista

koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Vastuuhenkilön tehtävät

(Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023)



ohjata ja koordinoida potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa



kehittää osaltaan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa

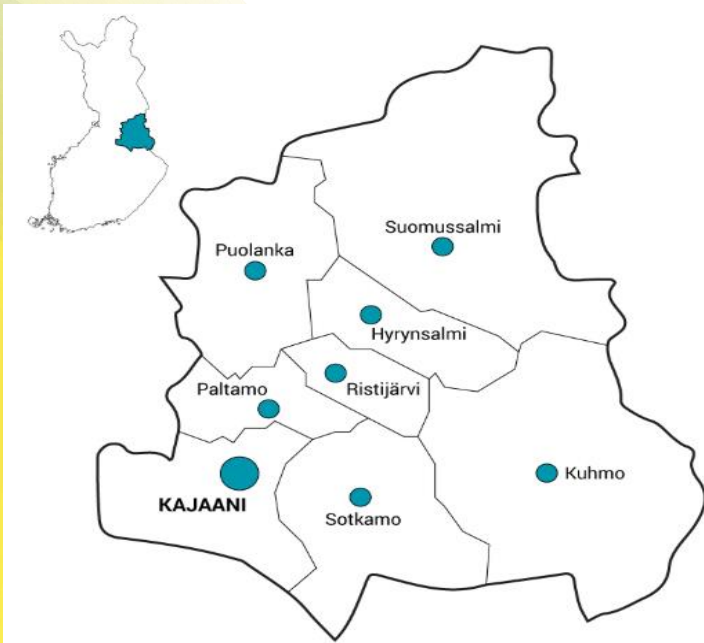


seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle; sekä



tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiavastaavatoiminta Kainuun hyvinvointialueella 2025



Kuva: Businesskainuu

- Kainuun väkiluku 69 639 (Tilastokeskus 2026)
- Ikääntyneen väestön (yli 65 vuotta täyttäneiden osuus) Kainuun hyvinvointialueella oli toiseksi suurinta heti Etelä-Savon hyvinvointialueen jälkeen (Tilastokeskus 2026).
- Kainuun hyvinvointialueen potilasasiavastaavaresurssi vuonna 2025 oli 1 (henkilötyövuotta). Lisäksi Kainuun hyvinvointialueella toimi sosiaaliasiavastaava resurssilla 0,5 (henkilötyövuotta).
- Potilasasiavastaavatoiminta tulee järjestää siten, että potilasasiavastaavan riippumattomuus ja puolueettomuus turvataan tehtävää hoitaessa.
- Potilasasiavastaavatoiminta sijoittui organisaatiossa asianhallintapalveluiden alle. Esihenkilönä toimi asianhallintapäällikkö/tietosuojavastaava. Potilasasiavastaava toimi oman toimintansa vastuuhenkilönä.
- Potilasasiavastaava on ollut tavattavissa ajanvarauksella Kainuun keskussairaalassa. Työhuone on järjestetty sisääntulokerrokseen irralleen muusta terveydenhuollon toiminnasta.
- Potilasasiavastaava osallistui mukaan eri järjestöjen toimintaan yhteensä kuusi kertaa eri puolilla Kainuuta vuonna 2025.
- Potilasasiavastaava on ollut tavattavissa Kainuun keskussairaalan mielenterveys- ja päihdeosastolla joka toisella viikolla vuoden 2025 aikana.



YHTEYDENOTOT AJALLA

4/2025-12/2025



Yhteydenotot potilasasiavastaavaan

Tilastointi on tehty yhteydenotoittain
Awanicin Potra tilastointi- ja
raportointialustalle.

Mikäli yhteyttä on otettu samalla kertaa
esimerkiksi puhelimitse sekä
sähköpostitse, on tämä merkitty yhdeksi
yhteydenotoksi. Myös useat viestit tai
puhelut samaan asiaan liittyen on
merkitty yhdeksi yhteydenotoksi.

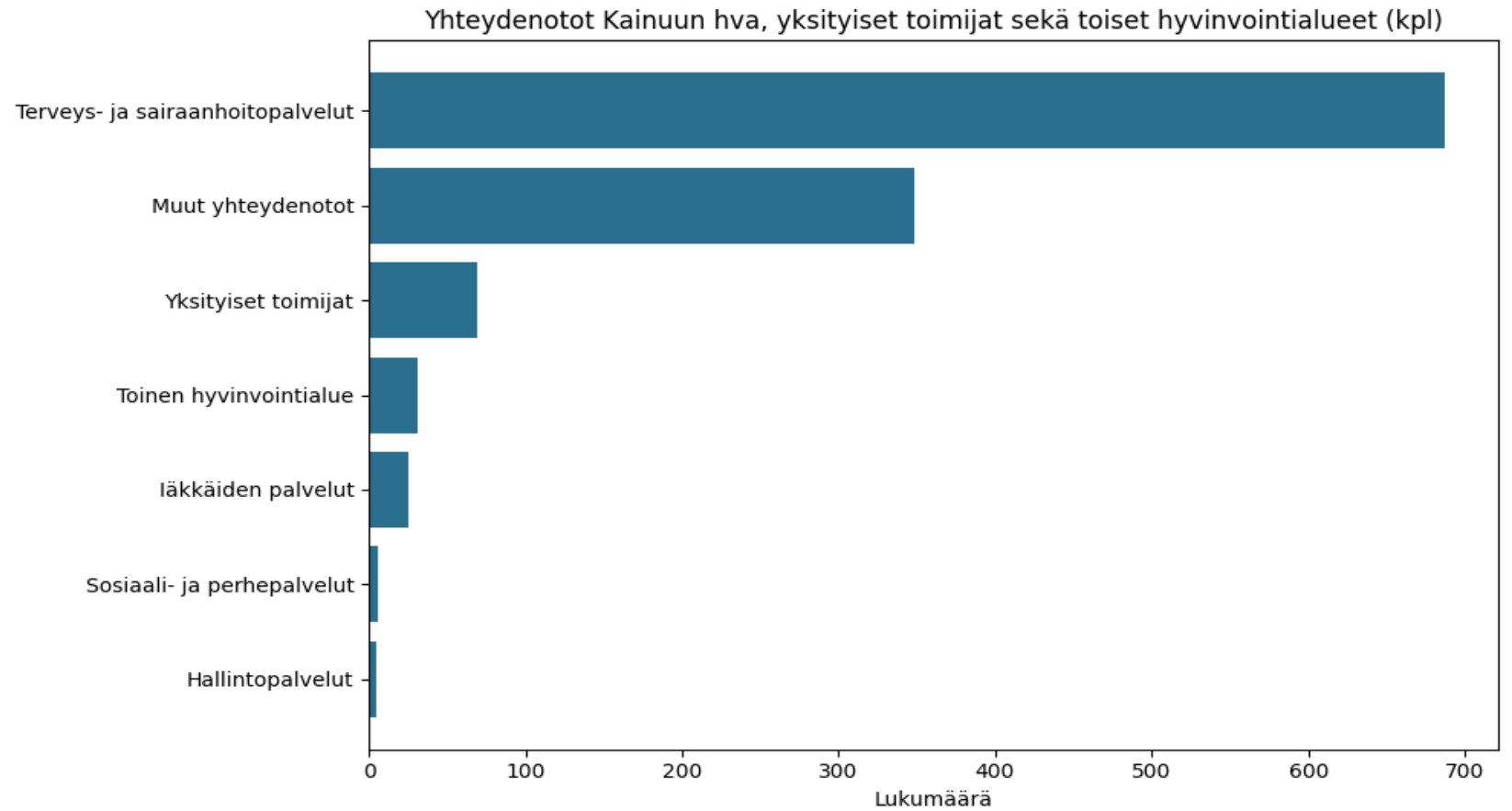
334 yhteydenottoa
ajalla 1/2025 – 3/2025

1171 yhteydenottoa
ajalla 4/2025 – 12/2025
(uusi tilastointi-
/raportointiohjelma
käytössä)

Potilasasiavastaava
an otettiin yhteyttä
yhteensä **1505**
kertaa vuonna 2025



Yhteydenotot (1171) toimialueittain Kainuun hyvinvointialueella, sekä yksityisiin toimijoihin ja muihin hyvinvointialueisiin liittyen ajalla 4/25 –12/25

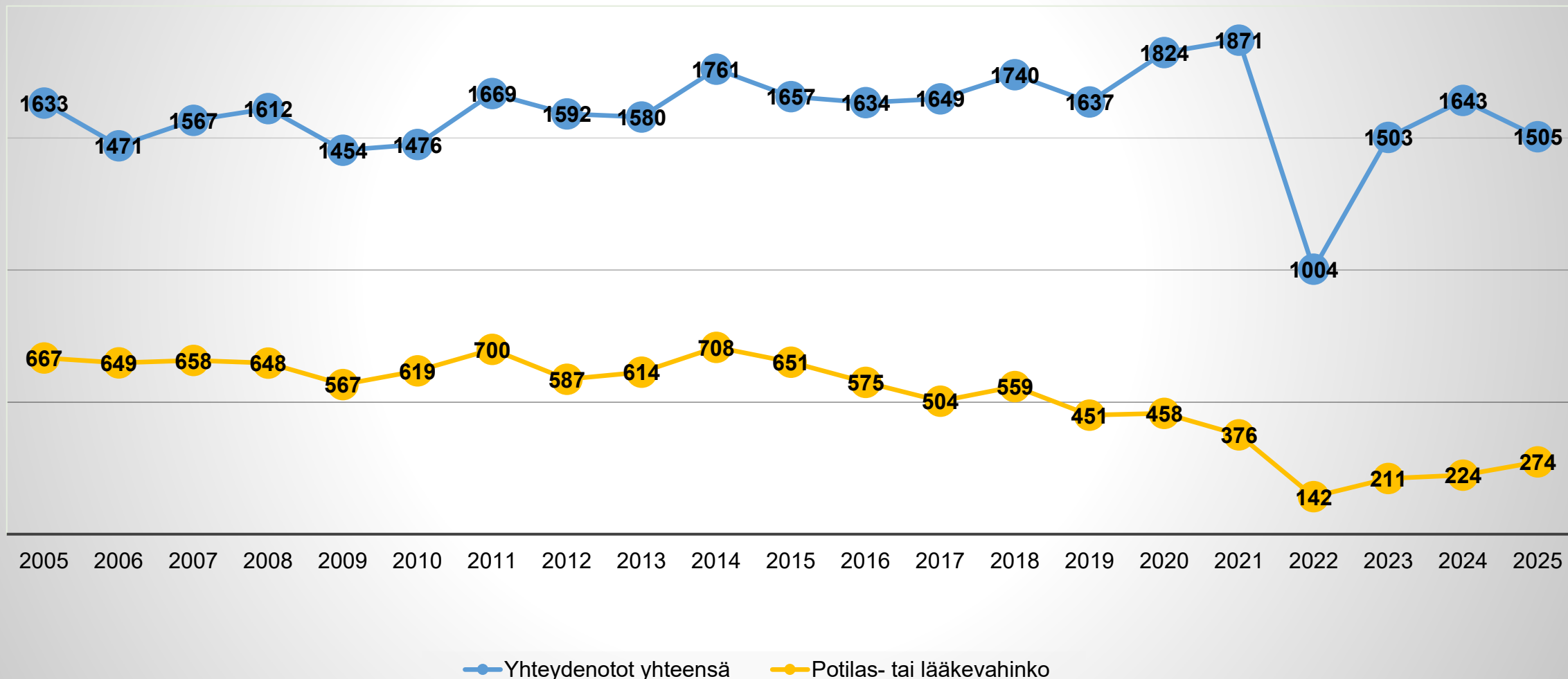


- Useimmiten yhteyttä otettiin liittyen terveys- ja sairaanhoitopalveluihin (687).
- Toiseksi eniten yhteydenottoja oli liittyen muihin yhteydenottoihin (348). Muihin yhteydenottoihin on kirjattu mm. kaikki ne yhteydenotot, joista ei ole täysin käynyt ilmi, missä yksikössä potilas on asioinut.
- Yksityisiin toimijoihin liittyvät yhteydenotot (69) lisääntyivät hieman vuodesta 2024, josta alkaen hyvinvointialueen potilasasiavastaava on toiminut myös yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajien potilasasiavastavana.
- Lisäksi yhteyttä otettiin liittyen toisiin hyvinvointialueisiin (31), iäkkäiden palveluihin (25), sosiaali- ja terveyspalveluihin (6) sekä hallintopalveluihin (5).



Potilasasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen kehitys 2005–2025

Yhteydenottojen lukumäärä 2005 - 2025





YHTEYDENOTTOKANAVAT 4/2025 – 12/2025

Potilasasiavastaavaan oltiin yleisimmin yhteydessä puhelimitse, jonka jälkeen toiseksi yleisimmin sähköisen asioinnin, kuten Omasoten ja sähköpostin kautta. Potilaat saivat sähköpostitse yleistä ohjausta. Tarvittaessa potilaille on postitettu kirjepostilla lomakkeita tilanteissa, joissa sähköisten palvelujen käyttö ei ole ollut mahdollista tai heillä ei ole ollut valmiuksia käyttää niitä.

Potilasasiavastaava on pyrkinyt järjestämään mahdollisuuden kasvokkain tapahtuviin asiakastapaamisiin. Havainto on, ettei osa asiakaista pystyisi tekemään esimerkiksi potilasvahinkoilmoituksia tai oikaisuvaatimuksia ilman henkilökohtaista ohjausta ja konkreettista avustamista. Paikan päällä tapahtuvat tapaamiset ovat siten olleet välttämättömiä asiakkaiden oikeussuojakeinojen toteutumiseksi, ja potilaita on avustettu muistutusten lisäksi muissakin tilanteissa. Kirjallinen avustaminen on ollut tärkeää erityisesti ikäihmisille, sekä niille henkilöille, joilla on haasteita saada tuotettua asiansa kirjalliseen muotoon.

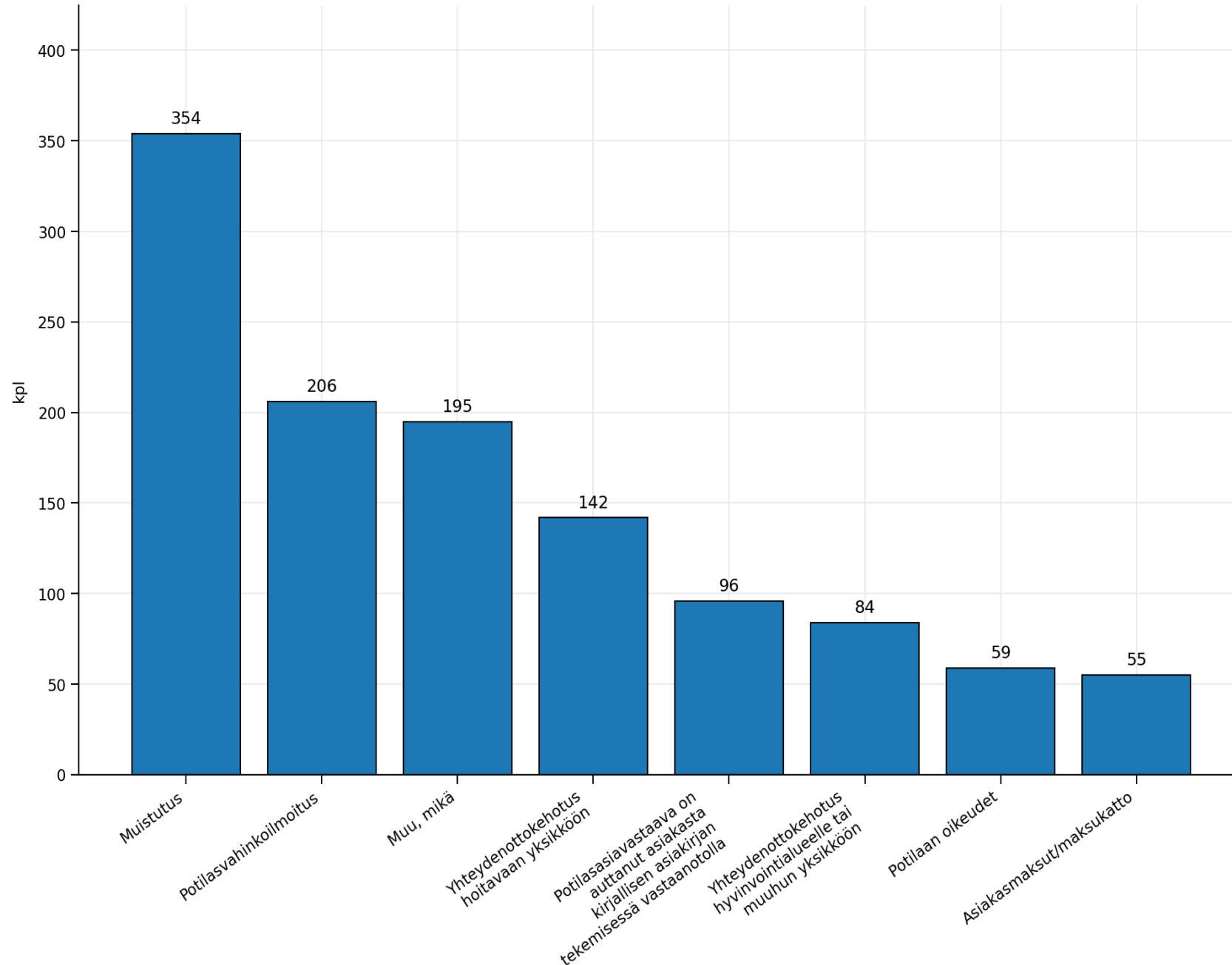
Tapaamisiin on tilastoitu myös mielenterveys- ja päihdeosastolla kahden viikon välein tehtyjen vierailujen yhteydessä toteutetut tapaamiset, joissa potilaille on annettu yksilöllistä ohjausta, neuvontaa tai avustamista.



Potilasasiavastaavan toimenpiteet (4/25 - 12/25)

- ✓ Potilaat saivat yleisimmin terveydenhuollon muistutuksiin ja potilasvahinkoihin liittyvää neuvontaa sekä ohjausta.
- ✓ ”Muu, mikä” kohtaan on tilastoitu esimerkiksi keskustelut potilaan kanssa, jotka ovat johtaneet ajanvaraukseen potilasasiavastaalle, tiedustelut muistutuksen käsittelystä tai potilaalle on annettu ohjausta, jonka tilastointiin ei ole löytynyt ohjelmasta selkeää paikkaa.
- ✓ Yhteydenottokehotus hoitavaan yksikköön tai hyvinvointialueelle tai muuhun yksikköön on voinut sisältää ensin asian läpikäymisen ja selvittämisen, ja tämän jälkeen ohjauksen, minne potilas voi olla yhteydessä.
- ✓ Potilasasiavastaava on lisäksi voinut potilaan luvalla selvittää asiaa potilaan puolesta, mutta puolesta selvittelyiden määrä on vähentynyt aikaisemmasta, jotta asiavastaavalle tullessiin yhteydenottoihin on ollut mahdollista vastata.
- ✓ Lisäksi potilaat ovat saaneet ohjausta ja tarvittaessa avustamista mm. lääkevahinkoepäilyihin, hallintovalituksiin, vahingonkorvausvaatimuksiin sekä oikaisuvaatimuksiin.

Potilasasiavastaavan yleisimmät toimenpiteet



YHTEYDENOTTOJEN SISÄLTÖ 4/25 – 12/25

Muut yhteydenotot,

Yksityiset palvelun tuottajat
sekä

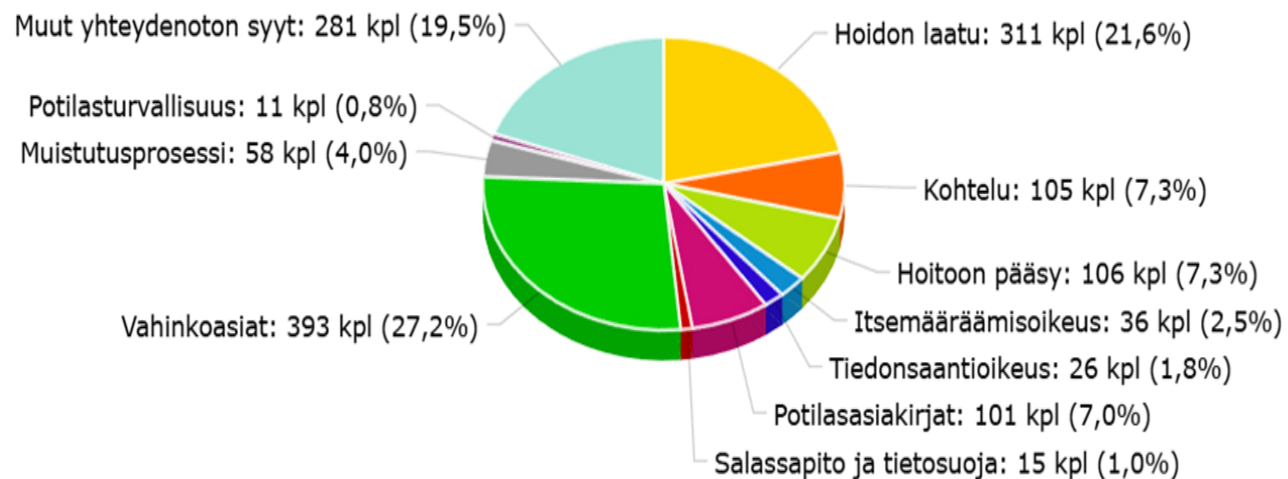
Yhteydenotot koskien toista
hyvinvointialuetta



KAIKKIEN YHTEYDENOTTOJEN SYYT 4/2025 – 12/2025

Yksi yhteydenotto on
voinut koskea
useampaa eri syytä

Yhteydenoton syy



MUUT YHTEYDENOTOT

Yhteensä 348
yhteydenottoa (4/25 –
12/25)

Tilastointi- ja
raportointiohjelmassa
(Potra) ei ollut mahdollista
luoda tilastoa muiden
yhteydenottojen syistä.

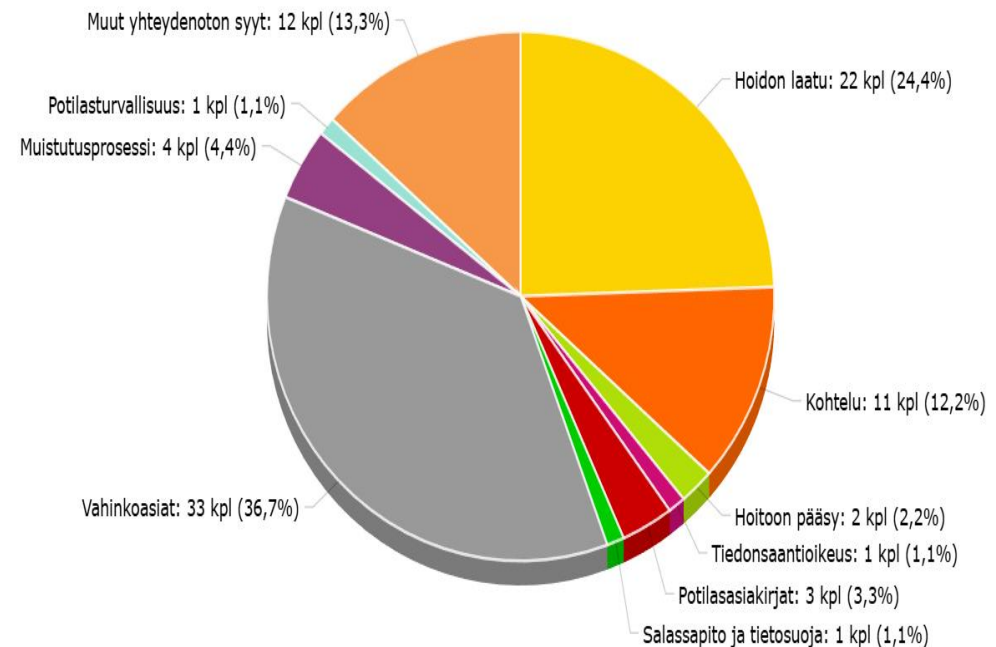
Muihin yhteydenottoihin on kirjattu kaikki ne yhteydenotot, joista ei ole täysin käynyt ilmi, missä yksikössä potilas on asioinut. Lisäksi potilaat ottivat yhteyttä mm. Kela-korvauksista, edunvalvontavaltuuksista, laskutuksesta ja maksukattoasioista, oikeusturvaansa liittyvissä kysymyksistä sekä tietosuoja-, salassapito-, potilastietojen kirjaamiseen, tarkastusoikeuteen ja tiedon korjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Potilaita ohjattiin tarvittaessa ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon, jota kautta saavat asiansa selvitettyä. Potilasasiavastaavalle tuli omasotessa viestejä, jotka olivat tarkoitettuja eri vastaanottajalle Kainuun hva:lla. Osa viestien lähettäjästä oli lähettänyt viestin potilasasiavastaavalle, koska ei tiennyt mihin tulisi olla yhteydessä. Myös nämä yhteydenotot on tilastoitu, koska kaikkiin viesteihin on vastattu ja ohjattu ottamaan yhteyttä oikeaan paikkaan.

YKSITYISET PALVELUNTUOTTAJAT

Yhteensä 69 yhteydenottoa (4/25-12/25)

- Potilaat ottivat yhteyttä yleisimmin koskien vahinkoasioita, tyytymättömyyttä saamaansa hoitoon sekä muita yhteydenoton syitä, kuten asiakasmaksuja.
- Kuluttajapotilaiden yhteydenotot lisääntyivät hieman viime vuodesta (kaikkiaan 56 yhteydenottoa vuonna 2024).

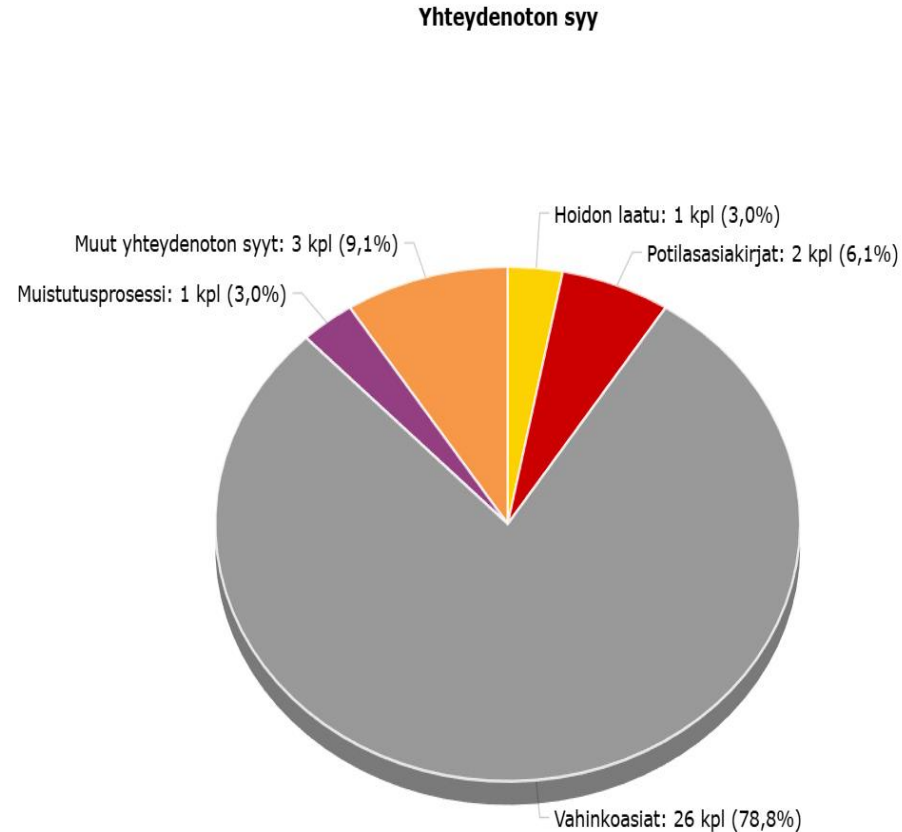
Yhteydenoton syy



TOINEN HYVINVOINTIALUE

Yhteensä 31 yhteydenottoa
(4/25-12/25)

- Potilaiden yhteydenotoissa nousivat esille toisen hyvinvointialueen erikoissairaanhoidossa tapahtuneet mahdolliset vahinkoasiat (yleensä potilasvahinko).



YHTEYDENOTTOJEN SISÄLTÖ 4/25 – 12/25

Kainuun hyvinvointialue,
toimi- ja palvelualueittain

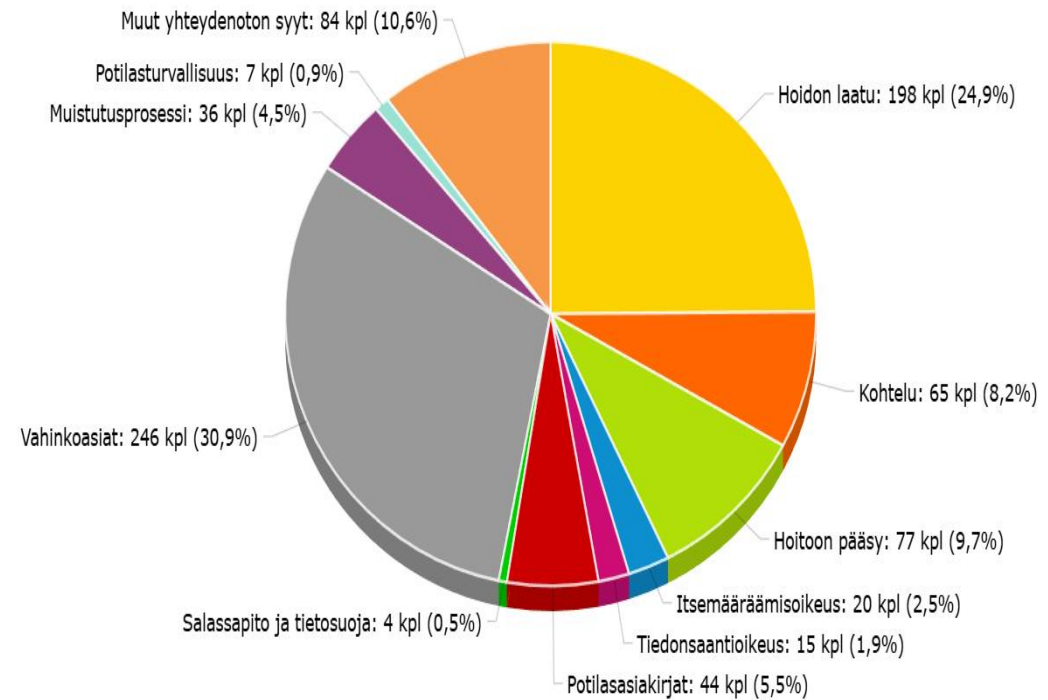


TERVEYS- JA SAIRAANHOITOPALVELUT

622 + (65), yhteensä 687
yhteydenottoa

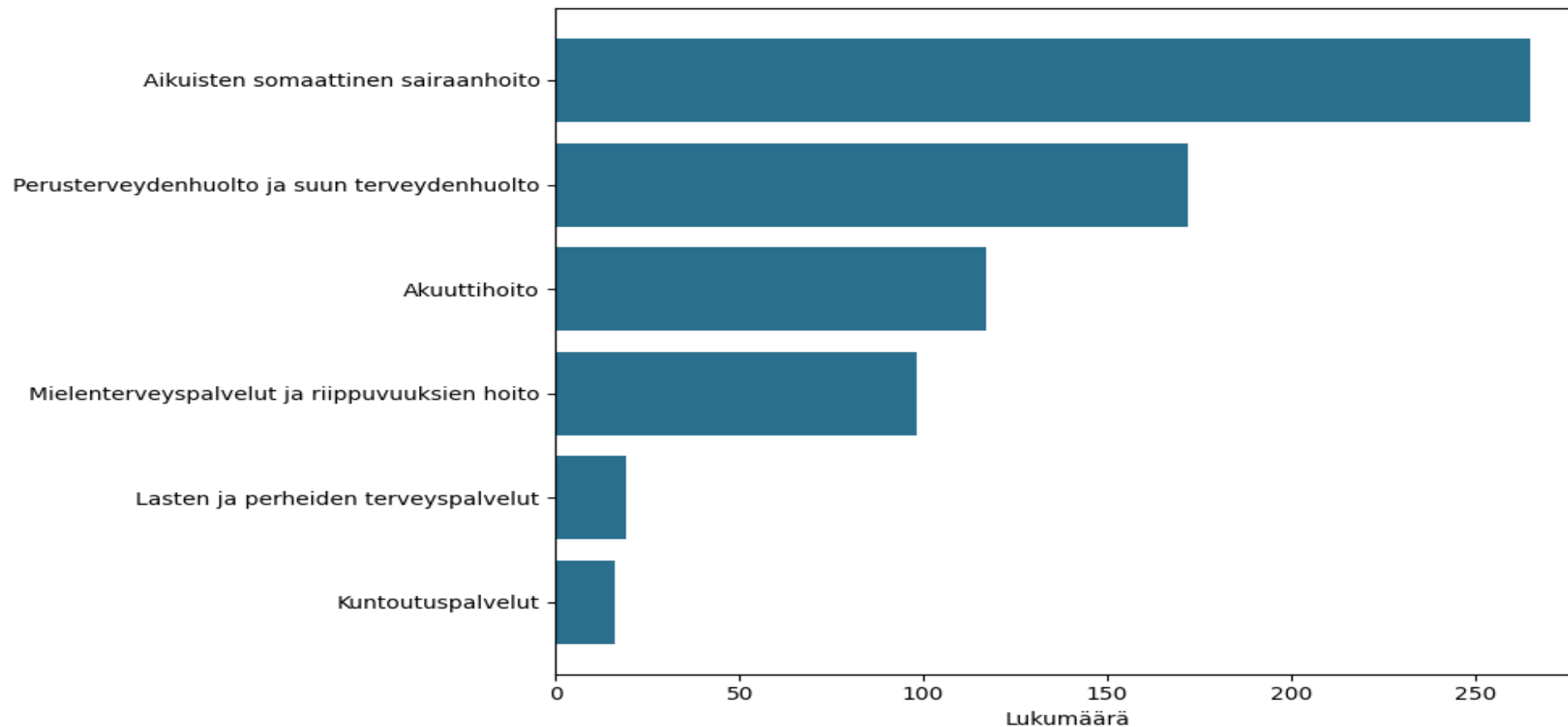
- Potilaat ottivat yhteyttä yleisimmin koskien vahinkoasioita, hoidon laatua, muita yhteydenoton syitä, kuten asiakasmaksuja sekä hoitoon pääsyä ja kohtelua.
- **65** yhteydenottoa ei ollut tilastoitunut terveys- ja sairaanhoitopalveluiden alle uudessa tilastointiohjelmassa. Nämä yhteydenotot eivät ole mukana viereisessä kaaviossa.

Yhteydenoton syy



TERVEYS- JA SAIRAANHOITOPALVELUT,

potilasasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen
(687) jakautuminen palvelualueittain (kpl)



Perusterveydenhuolto ja suun terveydenhuolto 133 +(39), yhteensä 172 yhteydenottoa

Vastaanottopalvelut 128

Osastohoito <5

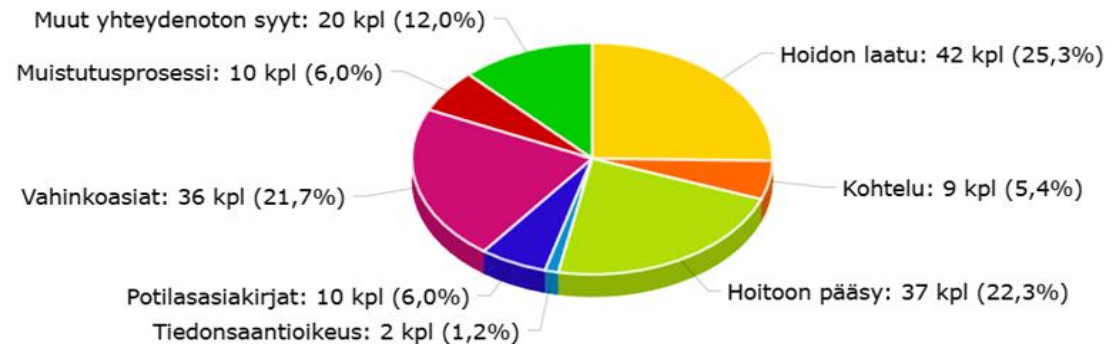
Suun terveydenhuolto <5

Lisäksi erikseen tilastointiohjelmasta (ei esitetty viereisessä kaaviossa):

Hammashoitolat (19)

Yleislääketieteen osasto (20)

Yhteydenoton syy



Perusterveydenhuolto ja suun terveydenhuolto

HOITOON PÄÄSY

- Terveysasemien vastaanottopalveluiden (erityisesti Kajaanin yle-poli) osalta nousivat esille vaikeudet yhteyden saamisessa omahoitajaan. Potilaat eivät olleet saaneet tietoa, mikäli heidän omahoitajansa oli muuttunut, tai ei ollut jostain syystä tavoitettavissa pidempään aikaan. Potilaat kertoivat odottaneensa omahoitajan yhteydenottoa viikkojen ajan ja laittaneet tänä aikana useita viestejä omasotessa.
- Yhteydenottoja tuli myös takaisinsoiton viiveistä, erityisesti yleislääketieteen poliklinikalle. Tyytymättömyyttä aiheutti esimerkiksi, ettei yhteyttä saatu kohtuullisessa ajassa tilanteissa, joissa potilaalla oli akuutteja oireita, mutta ei kuitenkaan tarvetta hakeutua kiireellisesti päivystykseen.
- Hammashoitoon liittyen potilailta tuli yhteydenottoja koskien hammastarkastusaikojen pitkiä odotusaikoja.

HOIDON LAATU

- Potilaat toivat esiin terveysasemien palvelujen toiminnassa ilmeneviä puutteita, erityisesti vaikeuksia päästä terveyskeskuslääkärin vastaanotolle. Potilaat kertoivat hoitajien pääasiassa konsultoivan lääkäriä, eikä vastaanottoaikoja saanut helposti. Lisäksi yhteydenotoissa nousi esiin tyytymättömyyttä terveysasemalla saatuun hoitoon ja tutkimuksiin.

TIEDONSAANTIOIKEUS

- Osa potilaista kertoi haasteista tietotekniikan käytössä. Tästä syystä he eivät pystyneet tarkistamaan esimerkiksi lääkärikäynnin kirjauksia Omakannasta, eivätkä tarkistamaan ajanvaraustietojaan sähköisesti. Nämä potilaat toivoivat vaihtoehtoisia toimintatapoja, jotta tieto olisi yhdenvertaisesti saavutettavissa, sekä toivoivat riittävän selkeästi annettua tietoa lääkärikäynnin yhteydessä. Potilaat kokivat mahdottomaksi tilata joka vastaanottokäynnin jälkeen omat paperiset potilastietonsa potilaskertomusarkiston kautta erillisellä lomakkeella.

MUUT YHTEYDENOTON SYYT

- Potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä koskien valinnanvapautta perusterveydenhuollossa, ja sitä, kuinka voisi vaihtaa palvelunsa toiseen terveysasemaan (jossa toivoivat palvelujen toimivan paremmin)



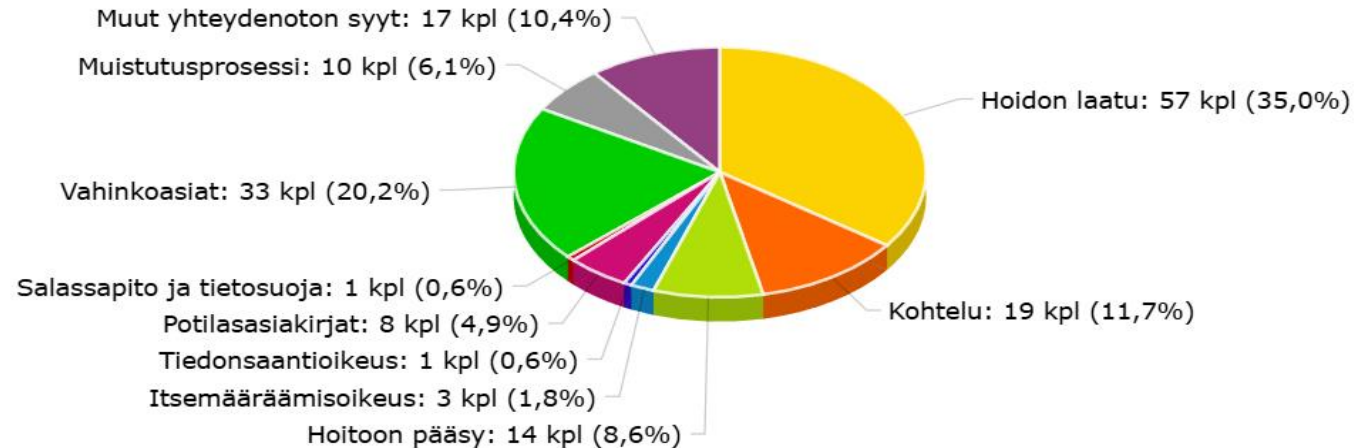
Akuuttihoito (117 yhteydenottoa)

Päivystys 92

Ensihoito 23

Akuutti kotisairaala ja
tilannekeskus <5

Yhteydenoton syy



Akuuttihoito

HOIDON LAATU

Potilaat toivat esille tyytymättömyyttä hoidon tarpeen arviointiin sekä kokemuksen siitä, ettei heidän oireitaan selvitetty riittävän perusteellisesti. Useat potilaat kokivat, ettei heidän kertomiaan oireita kuultu tai huomioitu asianmukaisesti päivystyksessä tai ensihoidossa. Osa potilaista toi esille, ettei heillä ollut riittävää osaamista kuvata oireitaan niin kattavasti kuin hoitoon pääseminen olisi edellyttänyt. Joillakin potilailla oli myöhemmin todettu tilanne, joka vaati kiireellistä sairaalahoitoa, johon pääsy heidän kohdallaan pitkittynyt.

KOHTELU

Potilaan toivat esille tyytymättömyyttä saamaansa kohteluun ja epäonnistuneeseen vuorovaikutukseen.

MUUT YHTEYDENOTON SYYT

Potilaat nostivat yhteydenotoissa esille päivystyskäyntien asiakasmaksut. Osa potilaista koki käyntimaksun (66,70 euroa vuonna 2025) kohtuuttomaksi, mikäli eivät olleet saaneet riittävää apua siihen vaivaan/sairauteen, jonka vuoksi olivat hakeutuneet päivystykseen.

Osa potilaista toi esille, että korkeat asiakasmaksut estävät hakeutumista päivystykseen kiireellisestä hoidon tarpeesta huolimatta.

VAHINKOASIAT

Potilaat ottivat yhteyttä potilasvahinkoepäilyissä, jotka olivat tapahtuneet akuuttihoitossa.



Kuntoutuspalvelut (16 yhteydenottoa)

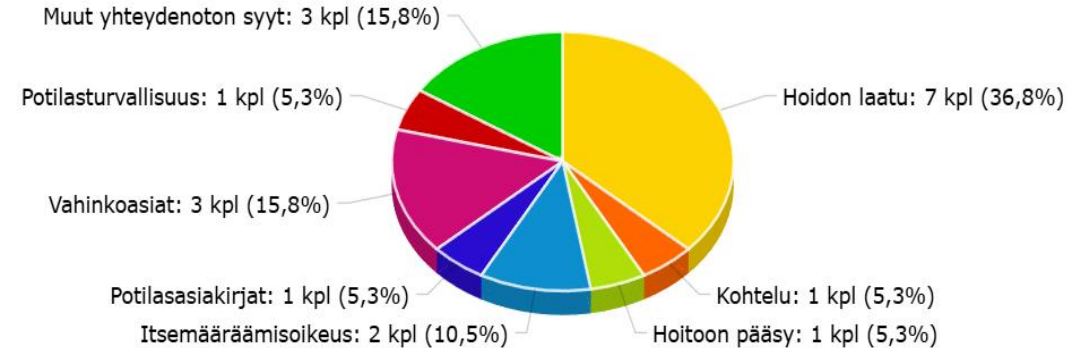
Kuntoutustutkimus ja
erityisterapiapalvelut 6

Fysiatrია ja fysioterapiapalvelut 5

Vaativat kuntoutuspalvelut 5

Kotiin vietävät kuntoutuspalvelut 0

Yhteydenoton syy



Kuntoutuspalvelut

- Potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä tyytymättömyydestä apuvälinepäätöksiin. Lisäksi yhteydenottoja tehtiin liittyen eri asioihin hoidon laatuun ja palveluihin tyytymättömyydestä sekä potilasvahinkoasioihin liittyen.



Aikuisten somaattinen erikoissairaanhoito (265 yhteydenottoa)

Osastohoito 135

Poliklinikkapalvelut 111

Kuvantaminen <5

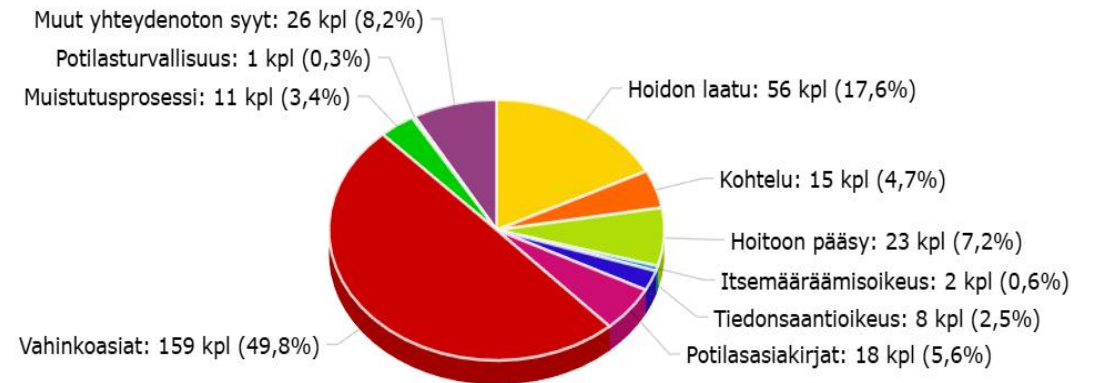
Leikkaus- ja anestesia 9

Teho- ja valvontaosasto 5

Patologia <5

Lääkehuolto 0

Yhteydenoton syy



Aikuisten somaattinen erikoissairaanhoito

TIEDONSAANTIOIKEUS

Potilaat toivat esiin, etteivät saaneet riittävästi tietoa sairauksiensa tutkimuksista ja hoidosta poliklinikkakäynnin yhteydessä tai etteivät tienneet jatkohoitosuunnitelmaansa.

Potilaskertomustiedot päivittyvät omakantaan viiveellä ja potilaat kertoivat, ettei poliklinikkaan saanut välttämättä riittävän nopeasti yhteyttä lääkärin antamien ohjeiden tarkastamiseksi, mikäli ne olivat jääneet epäselviksi.

HOITOON PÄÄSY

Potilaat ottivat yhteyttä ns. hoitotakuun ylittymisistä kirurgialla (ortopedia). Yhteyttä ottaneet potilaat toivat esiin pitkiä odotusaikoja vaikeiden kipujen kanssa. Potilaiden yhteydenotoista välittyi hätä ja huoli kotona pärjäämisestä siihen saakka, että vastaanottoaika lääkärille tai mahdollinen leikkausaika järjestyy.

POTILASVAHINKO

Potilaat ottivat yleisimmin yhteyttä potilasvahinkoepäilyissä, joissa toivoivat potilasasiavastaavan ohjausta ja neuvontaa tai avustamista.

ASIAKASMAKSUT

Potilaat ottivat yhteyttä terveydenhuollon tasamaksuista. Osa potilaista kertoi, ettei heillä ole enää mahdollista asioida terveydenhuollossa korkeiden asiakasmaksujen vuoksi tai että he joutuvat priorisoimaan terveydenhuollon käynnejä ja käymään ainoastaan tärkeimmiksi arvioimansa käynnit.



Lasten ja perheiden terveystalvelut (19 yhteydenottoa)

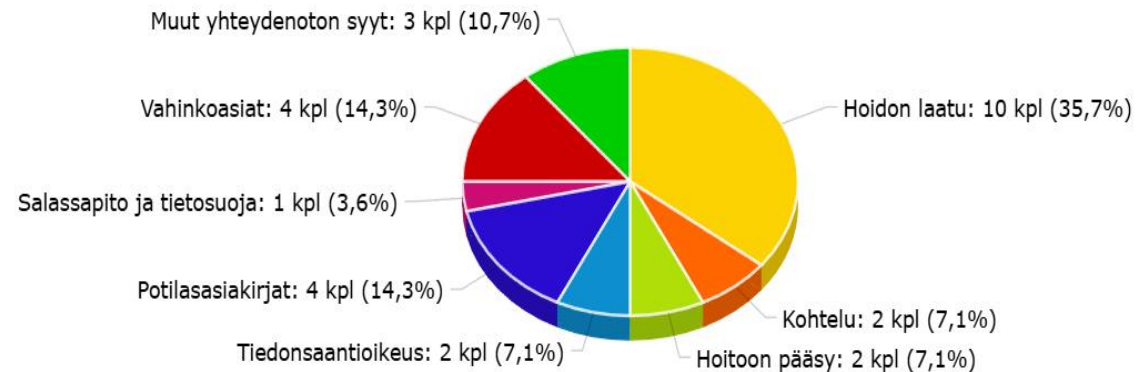
Äitiys- ja lastenneuvola,
perhesuunnittelu 5

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto 0

Naistentaudit, äitiyshuolto ja
synnytys 13

Lasten ja nuorten somaattinen
erikoissairaanhoito <5

Yhteydenoton syy



Lasten ja perheiden terveystalvelut

- Yhteydenotoissa nousi esille tyytymättömyyttä hoidon laatuun sekä yhteyttä otettiin liittyen potilasasiakirjojen tarkastusoikeuteen, potilasvahinkoepäilyihin ja laskutukseen liittyen.



Mielenterveyspalvelut ja riippuvuuksien hoito 72 + (26), yhteensä 98 yhteydenottoa

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja
päihdepalvelut < 5

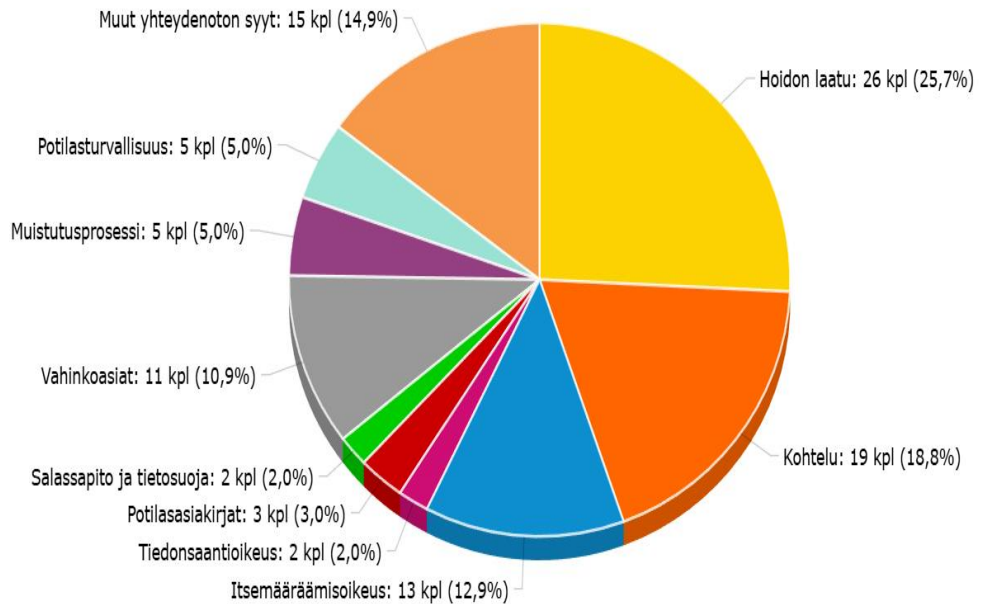
Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut
Kajaani <5

Osastohoito ja alueelliset mielenterveys- ja
päihdepalvelut 67

**Lisäksi erikseen tilastointiohjelmasta (ei
esitettyä viereisessä kaaviossa):**

Kajaanin mielenterveys- ja päihdepalvelut 26

Yhteydenoton syy



Mielenterveyspalvelut ja riippuvuuksien hoito

KOHTELU

Potilaat ottivat yhteyttä liittyen kokemaansa epäasialliseen kohteluun tai vuorovaikutuksen haasteisiin lääkärin tai hoitajan kanssa.

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

Potilaat ottivat yhteyttä koskien tahdosta riippumattomaan hoitoon määräämispäätöksiä. Yhteydenottoihin on laskettu mukaan osastokäyntien yhteydessä henkilökohtaisen tapaamisen pyytäneet potilaat. Potilaat ovat saaneet ohjausta ja neuvontaa ja tarvittaessa avustamista hallintovalituksissa.

TYTYMÄTTÖMYYS HOIDON LAATUUN

Mielenterveys- ja päihdeosaston osalta potilaat toivat esiin tyytymättömyyttä potilashuoneiden rauhattomuuteen sekä yksityisyyden puutteeseen osastohoidon aikana.

Mielenterveys- ja päihdeosastolla ei ollut aina järjestettävissä potilaille omaa potilashuonetta, vaan samassa huoneessa saattoi olla samanaikaisesti 2-3 potilasta. Osa potilaista koki toipumisen vaikeaksi rauhattomassa ympäristössä.



IÄKKÄIDEN PALVELUT

10.2.2026

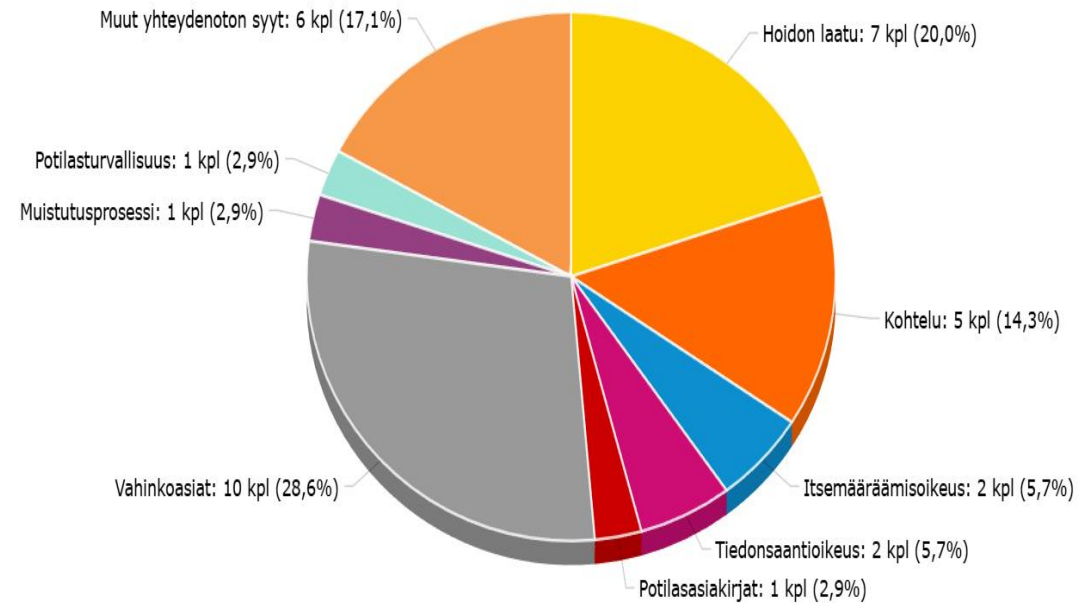
Yhteensä 25 yhteydenottoa

Asiakasohjaus ja tukipalvelut <5

Kotihoitopalvelut <5

Asumispalvelut 20

Yhteydenoton syy



Iäkkäiden palvelut

ASIAKASMAKSUT

Potilasasiavastaavaan oltiin yhteydessä Kuhmon arviointi- ja kuntoutusyksikön asiakasmaksujen määräytymisestä. Kuhmon arviointi- ja kuntoutusyksikön toiminta oli sosiaalihuoltolain mukaista lyhytaikaista asumista. Potilaat/omaiset toivat esille epäoikeudenmukaisuuden ja epätasa-arvoisuuden kokemuksen siitä, etteivät hoitopäivät Kuhmossa kerryttäneet maksukattoa, vaikka hoito oli heidän näkemyksensä mukaan rinnastettavissa terveysaseman vuodeosastohoitoon.

VAHINKOASIAT

Yhteydenottoja iäkkäiden palveluihin liittyviin vahinkoasioihin ja ohjausta sekä avustamista näihin liittyen potilasasiavastaavan toimesta.

TIEDONSAANTIOIKEUS JA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

Omaiset toivovat enemmän tietoa mm. hoitolinjauksista sekä keskustelua omaisten kanssa ja omaisten kuulemista saattohoitopäätösten yhteydessä, kun potilaan omaa tahtoa ei voitu enää selvittää.



SOSIAALI- JA PERHEPALVELUT

Yhteensä 6 yhteydenottoa

Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus <5

Asumisen ja sosiaalisen
kuntoutuksen palvelut <5

Perheiden tuki, valvonta ja
ostopalvelut 0

- Potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä liittyen yksiköihin, joissa toteutettiin lääkehoitoa sekä hoidollisia toimenpiteitä.
- Lisäksi oli yhteydenottoja, jotka koskivat mm. laskutusta tai sosiaalihuollon palveluita. Nämä asiakkaat ohjattiin ottamaan yhteyttä oikeisiin paikkoihin asiansa selvittämiseksi.



HALLINTOPALVELUT

Yhteensä 5 yhteydenottoa

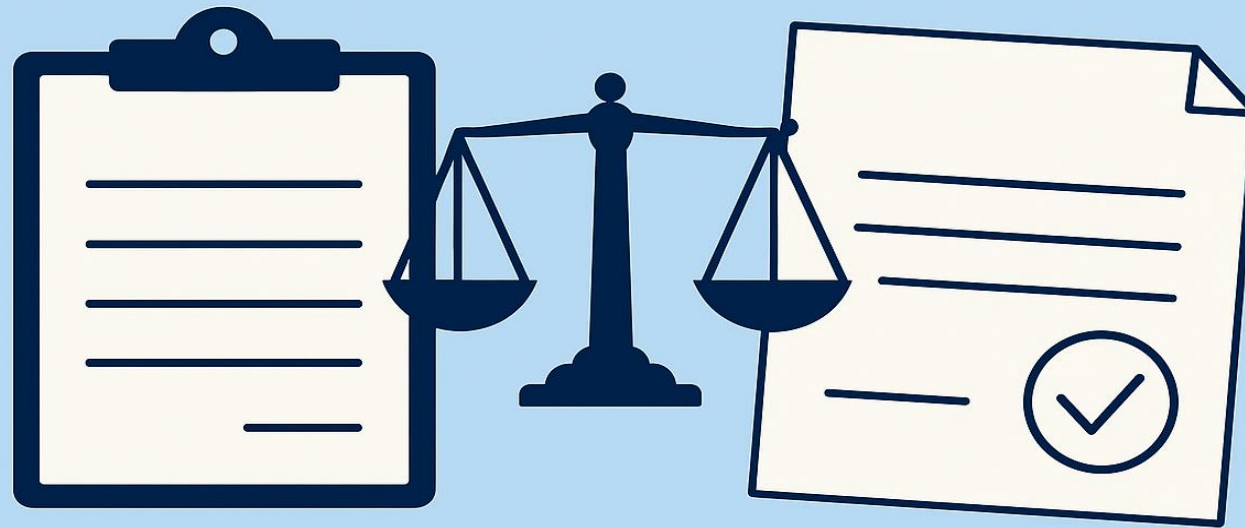
Toimistopalvelut <5

Talouspalvelut <5

- Potilaat olivat yhteydessä laskutukseen sekä potilaskertomusarkiston toimintaan liittyen.



POTILAIDEN OIKEUSSUOJAKEINOT



Terveystenhoidon muistutus, potilasvahinkoilmoitus ja lääkevahinkoilmoitus

- 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).
- Potilaslain (785/1992) mukaan toimintayksikön tulee antaa muistutuksiin vastaus kohtuullisessa ajassa.
- Potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023)
- Potilailla on oikeus tehdä potilasvahinkoilmoitus, mikäli herää epäily potilasvahingosta. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki Suomessa annettuun terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät potilasvahinkoilmoitukset. PVK arvioi potilasvahinkolain perusteella, täyttyvätkö korvattavan potilasvahingon edellytykset ja maksaa oikeutetuille korvaukset lain mukaisesti.
- Potilailla on oikeus tehdä lääkevahinkoilmoitus Suomen keskinäiselle lääkevahinkovakuutusyhtiölle, mikäli on herännyt epäily, että lääke olisi todennäköisesti aiheuttanut lääkevahingon (ruumiillinen sairaus tai vamma tai psyykkinen sairaus).



Terveystenhuollon muistutukset Kainuun hyvinvointialue (2025)

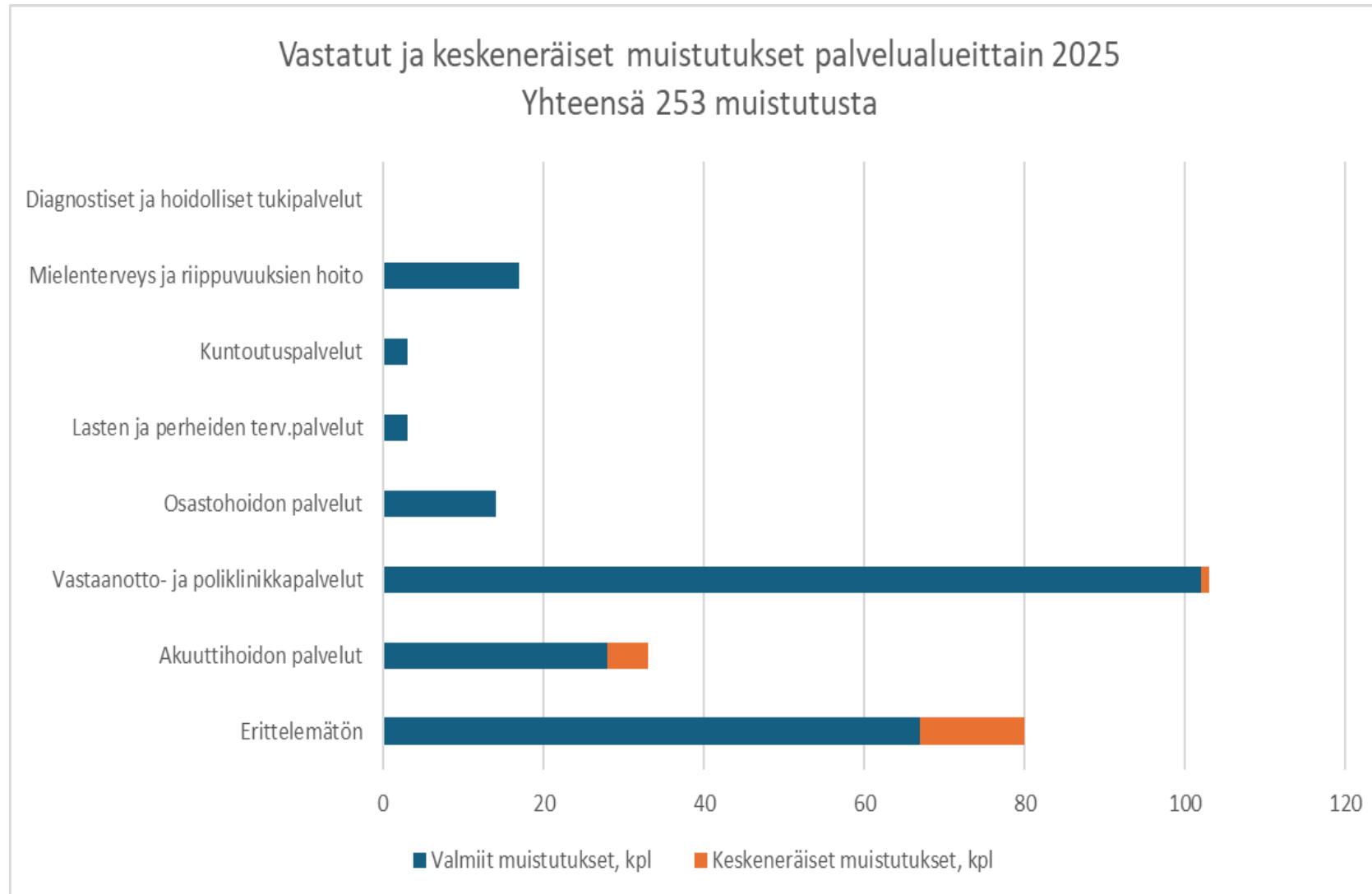
- ✓ Terveystenhuollon muistutuksia tehtiin vuonna 2025 Kainuun hyvinvointialueelle yhteensä **253** kappaletta (198 muistutusta vuonna 2024 ja 123 muistutusta vuonna 2023).
- ✓ Tehtyjen muistutusten määrä kasvoi 27,8 % edellisestä vuodesta.
- ✓ Muistutuksia tehtiin sähköistä järjestelmää käyttäen 118 kertaa, joka oli 46,6 % kaikista vuonna 2025 tehdyistä muistutuksista.



Vastatut ja keskeneräiset terveydenhuollon muistutukset palvelualueittain 2025

(tieto otettu järjestelmästä 16.2.2026)

- ✓ Erittelemättömiin muistutuksiin on tilastoitu muistutukset, joita ei oltu kohdennettu koskemaan tiettyä yksikköä. Näihin muistutuksiin voi sisältyä laajempaa selvittelyä vaativia muistutuksia, joiden vastausaika on korkeintaan kaksi kuukautta, ja jotka koskevat mahdollisesti useita eri yksiköitä.
- ✓ Vastaamattomia muistutuksia oli 19 kpl vuonna 2025 (22 kpl vuonna 2024). Osa vastaamattomista muistutuksista oli tehty joulukuussa 2025.
- ✓ Muistutusten keskimääräinen käsittelyaika oli 41 vrk vuonna 2025 (36 vrk vuonna 2024). Järjestelmään oli kirjautunut myös pitkiä käsittelyaikoja, joista pisin oli 258 vrk. Näiden käsittelyaikojen oikeellisuutta ei saatu tarkastettu tätä selvitystä varten.



Potilasvahingot palvelualueittain 2025

(vuoden 2025 organisaatiorakenteen mukaisesti)

- ✓ Potilasvahinkoilmoituksia tehtiin yhteensä **119** kpl vuonna 2025.
- ✓ Korvattuja potilasvahinkoja oli **49** kpl (tieto otettu 4.2.2026)
- ✓ Potilasvahinkoilmoituksissa on noin 7 kuukauden käsittelyaika. Tästä syystä korvatut potilasvahingot eivät kohdistu välttämättä samalle vuodelle, jolloin vahinkoilmoitus on tehty.

POTILASVAHINGOT 2025

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

Terveysten- ja sairaudenhoitopalvelut

Diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut							
Kuntoutuspalvelut	1	0	1				
Lasten ja perheiden terveystyö	10	4	1				
Osastohoidon palvelut	20	14	12		5		
Mielenterveys ja riippuvuuksien hoito	4	0	5				
Vastaanotto- ja poliklinikkapalvelut	58	20	59		7		1

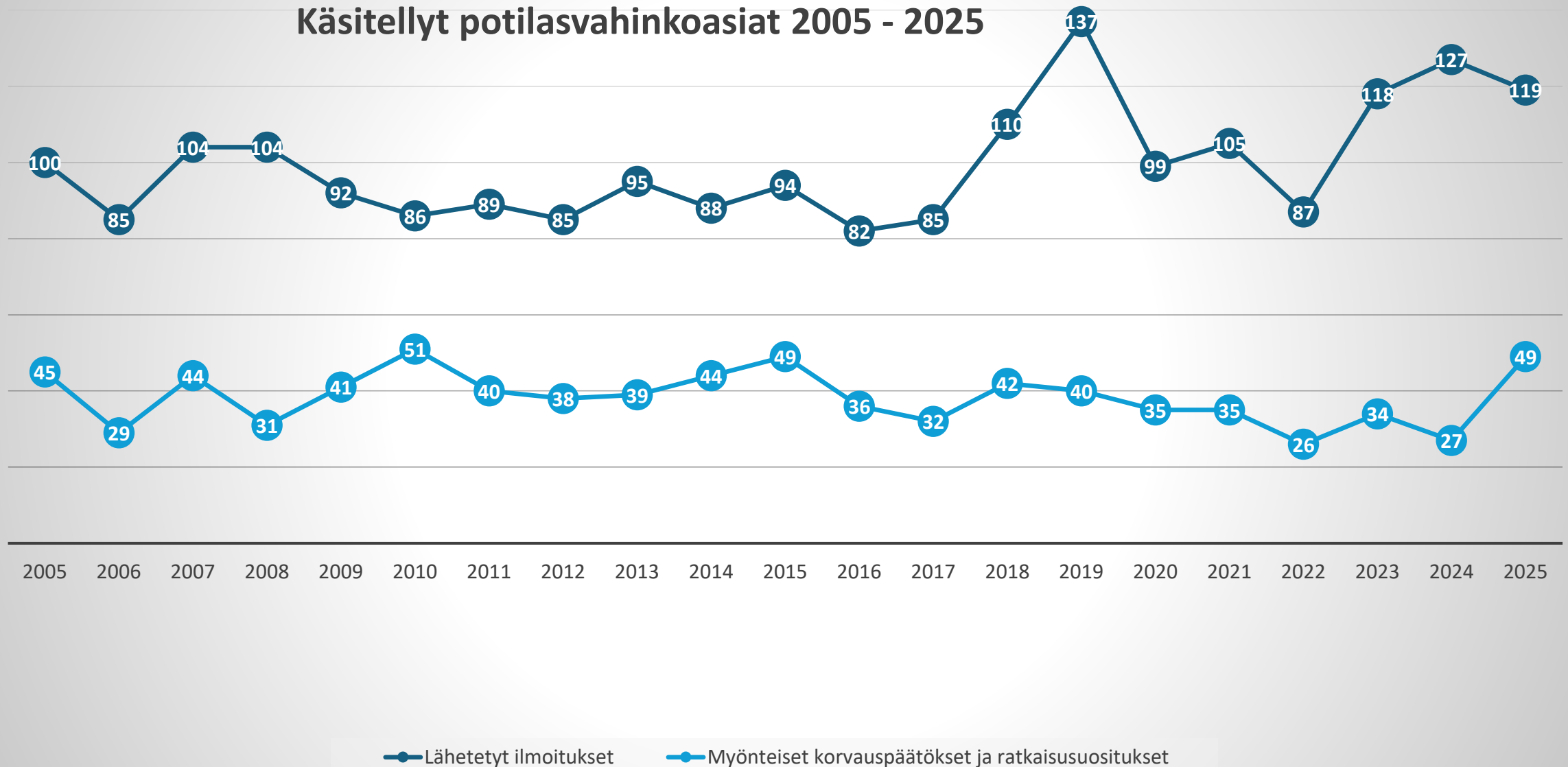
Akuuttihoidon ja pelastuksen palvelut

Akuuttihoidon palvelut	26	11	12		1		
------------------------	----	----	----	--	---	--	--

Yhteensä	119	49	90	0	13	0	1
-----------------	------------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	----------

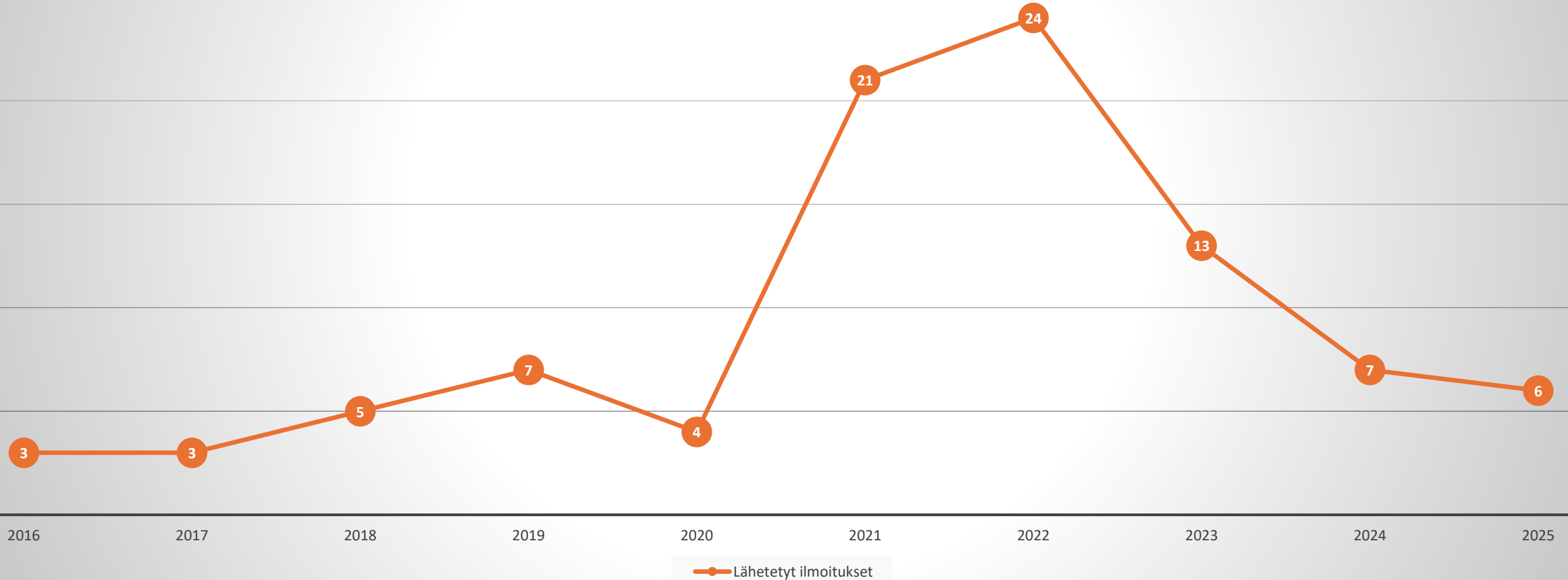
Potilasvahinkoasiat 2005—2025

Käsitellyt potilasvahinkoasiat 2005 - 2025



Lääkevahinkoasiat 2016—2025

Käsitellyt lääkevahinkoasiat 2016 - 2025



Huomiot potilasasiavastaavalle tulleista yhteydenotoista vuonna 2025



Potilasasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen määrä ja tilastointi

Tilastointi- ja raportointiohjelma tuli käyttöön kesken vuoden (4/2025 alkaen), joten potilasasiavastaavan selvityksen tilasto-osuus on tästä syystä osittain puutteellinen. Osa yhteydenotoista uudessa järjestelmässä (Potra) ei ollut tallentunut toimi-/palvelualueiden alle ja näiden yhteydenottojen tarkastelu vaati erillisen haun tilastointiohjelmasta. Näistä yhteydenotoista on otettu selvitykseen pelkästään lukumäärät, ei muuta tietoa.

Yhteydenottojen lukumäärä (1505) vuonna 2025 laski hieman edellisestä vuodesta, joka voi osittain johtua tilastointijärjestelmän muutoksesta.

Potilasasiakirjamerkintöjen oikeellisuus

- Potilaat ottivat yhteyttä liittyen potilasasiakirjamerkintöjen oikeellisuuteen ja virheellisen tiedon oikaisemiseen. Erityisen haastavia olivat tilanteet, joissa potilaat toivat esiin virheellisen tiedon potilaskertomuksissa vaikuttavan mahdollisten myöhempien tapaturma-asioiden tai potilasvahinkoepäilyjen käsittelyyn. Potilaat toivoivat terveydenhuollon ammattihenkilöiltä huolellisuutta potilastietojen kirjaamiseen.

Terveydenhuollon muistutusten määrän kasvu

- **Vuonna 2025 tehtiin Kainuun hyvinvointialueelle yhteensä 253 muistutusta, mikä merkitsee lähes 28 prosentin kasvua edellisvuoteen verrattuna.**
- Kasvua voi osittain selittää vuonna 2024 käyttöön otettu sähköinen terveydenhuollon muistutuslomake, joka on voinut helpottaa muistutuksen tekemistä erityisesti niiden potilaiden ja omaisten/läheisten osalta, jotka käyttävät sujuvasti sähköisiä palveluja. Vuonna 2025 muistutuksista 46,6 % tehtiin sähköisesti.
- **Lisäksi potilaiden tyytymättömyys terveydenhuollon palveluihin tai siellä saamaansa kohteluun on mahdollisesti lisääntynyt siinä määrin, että he ovat päätyneet käyttämään oikeusturvakeinojaan aiempaa aktiivisemmin.**
- Muistutusten käsittelyajat pidentyivät vuonna 2025 hieman edelliseen vuoteen verrattuna. Vastaamattomien muistutusten määrä puolestaan hieman väheni, vaikka muistutuksia tehtiin aikaisempaa enemmän. Muistutusten käsittelyajat eivät olleet kohtuullisia kaikkien muistutusten osalta.
- Osa potilaista toi esille, että olisivat halunneet selvittää asiaansa keskustelemalla ennen muistutuksen tekemistä, mutta tätä ei ollut helppoa toteuttaa. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilta ei löydy välttämättä yksiköiden vastuuhenkilöiden yhteystietoja. Osa potilaista kertoi, etteivät olleet myöskään enää saaneet esimerkiksi soittoaikaa lääkärille epäselvyyksien selvittämiseksi. Niissä yksiköissä, joissa vastuuhenkilöiden yhteystiedot olivat helposti potilaiden saavutettavissa, osa asioista pystyttiin ratkaisemaan nopeasti ilman varsinaista muistutusmenettelyä.
- On kuitenkin tärkeää huomioida, että muistutusmenettely on potilaiden lakisääteinen oikeus, ja potilasasiavastaavan tehtävänä on tarvittaessa avustaa terveydenhuollon muistutuksen tekemisessä. Potilailla on oikeus saada asiansa käsiteltäväksi kirjallisessa menettelyssä. Useimmiten potilaat tuovat esiin toiveen, että heidän laatimallaan muistutuksella pyrittäisiin estämään vastaavien tilanteiden toistuminen muiden kohdalla.
- Muistutuksista saatava tieto on myös tärkeä osa organisaation omavalvontaa. Sen systemaattinen hyödyntäminen tukee terveydenhuollon toiminnan kehittämistä, palveluiden laadun parantamista ja potilasturvallisuuden vahvistamista.

Potilaiden tyytymättömyys terveydenhuollon asiakasmaksujen korotuksiin

- **Potilaiden yhteydenotoissa nousi esille tyytymättömyys vuonna 2025 hallitusohjelman mukaisesti korotettuihin terveydenhuollon asiakasmaksuihin.** Esimerkiksi erikoissairaanhoidon käyntimaksua korotettiin 45 prosentilla, jolloin maksu nousi 66,70 euroon. Vuonna 2025 julkisen terveydenhuollon asiakasmaksujen vuotuinen maksukatto oli 762 euroa. Potilaat maksavat terveydenhuollon tasasuuruiset maksut, kuten poliklinikkamaksut, itse siihen asti, että maksukatto täyttyy.
- Samaan aikaan alkuvuodesta potilaiden taloudellista tilannetta voi kuormittaa lääkkeiden vuosiomavastuun (lääkekaton) täytyminen, joka vuonna 2025 oli 633,17 euroa, sekä Kelan matkakorvausten vuosiomavastuun täytyminen, joka oli 300 euroa. Kainuun hyvinvointialue ei alenna terveydenhuollon tasasuuruksia asiakasmaksuja. Potilailla on kuitenkin mahdollisuus pyytää laskutuksen kautta maksujärjestelyjä, kuten eräpäivän siirtoa.
- **Asiakasmaksujen korottaminen, ja se, että potilaiden ainoa suoja terveydenhuollon tasasuuruksille asiakasmaksuille on maksukatto, aiheuttivat osalle potilaista vaikeuksia suoriutua terveydenhuollon käyntimaksuista.**
- Vaikka potilailla on perustuslaillinen oikeus yhdenvertaisiin ja riittäviin terveystalouteihin, yhteydenottojen perusteella herää huoli siitä, että osa potilaista jättää hakeutumatta terveydenhuollon piiriin korkeiden asiakasmaksujen vuoksi. Tämä lisää riskiä potilaiden eriarvoistumiseen. Yhteyttä ottaneet potilaat kokivat, että asiakasmaksujen nousu heikensi heidän mahdollisuuksia hakeutua hoitoon.
- Hyvinvointialueilla on mahdollisuus alentaa myös terveydenhuollon tasasuuruksia maksuja asiakasmaksulain 11 §:n perusteella. Maksun alentamisen tai perimättä jättämisen tulisi olla ensisijaista toimeentulotukeen nähden.

Valinnanvapauskokeilu yli 65-vuotiaille

- **Valinnanvapauskokeilu yli 65-vuotiaiden mahdollisuudesta käyttää yksityisen yleislääkärin vastaanottoa käynnistyi 1.9.2025.** Kokeiluun liittyen on tullut vain vähän yhteydenottoja potilasasiavastaavalle. Yhteyttä ottaneet potilaat ovat pääasiassa pyytäneet tarkempaa tietoa siitä, mitä valinnanvapauskokeilu tarkoittaa käytännössä.
- Osa yhteyttä ottaneista potilaista toi esille, ettei kokeilun hyödyntäminen ole heidän taloudellisen tilanteensa vuoksi mahdollista. Vaikka yksityiselle yleislääkärille pääsee julkisen terveydenhuollon asiakasmaksun hinnalla, voi käynnistä aiheutua lisäkustannuksia esimerkiksi määrättävistä tutkimuksista (kuten kuvantaminen ja näytteenotto). Yleisimmille tutkimuksille on asetettu hintakatto, ja potilas maksaa kustannuksista enintään puolet, mutta osa potilaista koki myös nämä kustannukset liian suuriksi.
- Tämän vuoksi potilaat kertoivat päättäneensä jäädä odottamaan aikaa omalle terveysasemalle julkisessa terveydenhuollossa. **Valinnanvapauskokeilu ei siten välttämättä tarjoa todellista valinnanmahdollisuutta taloudellisesti heikoimmassa asemassa oleville iäkkäille henkilöille.**

Lähteet

Kela 2024. Lääkekorvausten vuosiomavastuu vuonna 2025. Saatavilla: [Apteekkitiedote 12-2024: Lääkekorvausten vuosiomavastuu vuonna 2025 | Ajankohtaista | Kela](#)

Kela 2026. Valinnanvapauskokeilu 65 vuotta täyttäneille. Saatavilla: [Valinnanvapauskokeilu 65 vuotta täyttäneille | Henkilöasiakkaat | Kela](#)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023

STM 2025. Ohjausasiakirja. Ohje: Asiakasmaksulainsäädännön tarjoamat suojakeinot. Saatavilla: [70170198-452d-d4ae-9335-7517d62e24dc](#)

Tilastokeskus 2026. Tunnuslukuja väestöstä alueittain, 1990-2024. Saatavilla: [Tunnuslukuja väestöstä muuttujina Alue, Tiedot ja Vuosi. PxWeb](#)