

## **Vuosiselvitys 2025: Asiakkaiden ja potilaiden ääni kuuluu Pirkanmaalla asiakasvaavien havainnoissa**

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiakasvaavien vuosiselvitys 2025 kokoaa yhteen asiakasvaavatoiminnan vuosittaiset keskeiset havainnot ja tilastot. Selvitys tarjoaa omalta osaltaan kuvaa siitä, miten sosiaali- ja terveyspalvelut toteutuvat asiakkaiden ja potilaiden arjessa sekä julkisessa että yksityisessä palvelujärjestelmässä.

Vuoden 2025 aikana potilasasiakasvaaville tilastoitiin yhteensä 3 194 asiatapahtumaa ja sosiaaliasiakasvaaville 773. Yhteydenotot koskivat muun muassa hoitoon pääsyä, palvelujen laatua, asiakasmaksuja, päätöksentekoa ja muita asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaan liittyviä asioita. Yhteydenottojen määrä osoittaa, että asiakkaiden ja potilaiden neuvonnassa sekä heidän oikeuksiensa edistämässä asiakasvaavatoiminta on merkittävässä asemassa.

Selvityksessä tarkastellaan Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen lisäksi yksityistä terveydenhuoltoa ja varhaiskasvatusta. Asiakasvaavat nostavat esiin useita teemoja, jotka edellyttävät erityistä huomiota asiakkaan ja potilaan oikeuksien näkökulmasta. Yksi keskeisimmistä havaituista kokonaisuuksista liittyy asiakasmaksujen perimättä jättämisen ja maksujen alentamisen käytäntöihin sekä niiden toteutumisen haasteisiin.

Potilasasiakasvaavien havainnot tuovat esiin terveydenhuollon ajankohtaisia ilmiöitä, kuten hoitojonojen pituutta ja siihen sisältyvien käytäntöjä toimivuutta potilaan näkökulmasta, palliatiivisen hoidon ja saattohoidon sujuvuutta, vainajan läheisten kohtaamisen käytäntöjä, vainajan tietojen luovuttamista sekä terveydenhuollon muistutusmenettelyn laatua. Selvityksessä käsitellään myös yksityiseen terveydenhuoltoon liittyneitä keskeisiä kysymyksiä.

Sosiaaliasiakasvaavien työssä korostuvat päätösten perusteluiden laatu ja erityisesti lastensuojelun vastentahtoisten toimien valmistelussa hyvän hallinnon mukainen menettely nähdään keskeisenä asiakkaan oikeusturvan vahvistajana. Sosiaaliasiakasvaavien työssä näkyivät myös uuden vammaispalvelulain toimeenpanoa koskevat kysymykset.

Vuosiselvitys 2025 toimii tärkeänä tiedollisena perustana palvelujen kehittämiseksi ja tukee omalta osaltaan Pirkanmaan hyvinvointialueen, kuntien varhaiskasvatuksen sekä yksityisen terveydenhuollon asiakas- ja potilaskeskeisten palvelujen vahvistamista.

### **Lisätietoja**

Sosiaali- ja potilasasiakasvaava, vastuhenkilö  
Taija Mehtonen  
Puhelin 040 800 4186  
Sähköposti [sosiaaliasiakasvaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiakasvaava@pirha.fi)  
tai [potilasasiakasvaava@pirha.fi](mailto:potilasasiakasvaava@pirha.fi)

Valvonnan ja asiakasvaavatoiminnan palvelupäällikkö

Katja Uitus-Mäntylä  
Puhelin 044 472 2687  
Sähköposti [katja.uitus-mantyla@pirha.fi](mailto:katja.uitus-mantyla@pirha.fi)

