



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESSELVITYS 2023

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu



18.1.2024

## Sisällysluettelo

1. Johdanto.....	3
2. Yhteydenottojen määrä potilasasiamiehelle.....	5
3. Yhteydenotot palvelualueittain.....	5
4. Yhteydenottojen syyt.....	9
5. Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain sosiaaliasiamiehelle.....	12
6. Yhteydenottojen syyt.....	14
6.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut.....	15
6.2 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut .....	15
6.3 Vammaispalvelu ja erityishuolto.....	16
6.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö.....	16
6.5 Muu sosiaalipalvelu.....	17
7. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet.....	18
8. Yhtenveto toimintavuodesta.....	21



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

## 1. Johdanto

Tämä selvitys koskee vuoden 2023 aikana Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen sisältöä ja määrää yleisellä tasolla kuvattuna. Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulevat yhteydenotot ovat yksi osa asiakkaiden antamista palautteista palveluista ja sen laadusta, jota Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella kerätään ja seurataan. Tämä selvitys ei ole kokonaiskuvaus hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen palveluista tai niiden laadusta. Selvitys antaa tietoa sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaiden kokemuksista ja tiedontarpeista varhaiskasvatukseen ja sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. 1.1.2024 alkaen on otettu käyttöön sukupuolineutraalit nimikkeet potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava. Tässä selvityksessä käytetään nimikettä sosiaali- ja potilasasiamies, koska nimikkeet olivat käytössä vielä vuoden 2023 aikana.

Sote- ja pelastustoimen järjestämismääräykset siirtyivät koko Suomessa kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille vuoden 2023 alussa. Kuntayhtymästä tuttu Soite-nimi säilyi nimenä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Soite koostuu Keski-Pohjanmaan maakunnan kahdeksasta kunnasta, joiden yhteenlaskettu väestöpohja on noin 68 000 henkilöä. Keski-Pohjanmaan keskussairaala on lähin päivystävä sairaala noin 200 000 asukkaalle.

Soiten päätoimisena sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut 1.1.2017 – 16.4.2023 välisenä aikana laillistettu sosiaalityöntekijä VTM/Sairaanhoitaja Tina Sandström. VTM Anne-Mari Furu on toiminut Soiten päätoimisena sosiaali- ja potilasasiamiehenä 17.4.2023 alkaen. HTM/Sairaanhoitaja Johanna Lång on toiminut osa-aikaisesti (20%) potilasasiamiehenä ajalla 1.1 – 31.10.2023. Asiamiespalvelut on hallinnollisesti sijoitettu Soiten osallisuus ja kehittämisen tuen vastuuyksikköön johtamisen ja tuotannon tukipalvelu toimialueelle.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimipiste on Kokkolassa, Keski-Pohjanmaan keskussairaalassa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen on pääsääntöisesti oltu yhteydessä puhelimitse. Henkilökohtaiset tapaamiset sosiaali- ja potilasasiamiehen kanssa on sovittu erikseen ja tarvittaessa tapaamiset on järjestetty maakunnan toimipisteisiin tai asiakkaan kotona.

Potilasasiamiehen tehtävät määrittelee Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 11 §. Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä ja jokaiselle terveydenhuollon yksikölle on nimettävä potilasasiamies.

Potilasasiamiehen tehtävänä on:

1. Neuvoa potilasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Avustaa potilasta potilaan oikeuksiin liittyvissä prosesseissa
3. Tiedottaa potilaan oikeuksista

#### 4. Toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilaan oikeusturvakeinoina toimivat pääosin muistutus ja kantelu. Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on oikeus tehdä myös hallintokantelu valvoville viranomaisille. Potilas- ja lääkevahingosta potilaalla on mahdollista saattaa asian korvattavuus arvioitavaksi Potilasvakuutuskeskukseen tai Suomen Keskinäiseen lääkevahinkovakuutusyhtiöön. Potilasasiamiestoinnalla pyritään myös lisäämään asiakkaiden ja potilaiden tyytyväisyyttä palveluun etsimällä keinoja, miten heidän asiansa ratkeaisi mahdollisimman pian epäkohdan ilmetessä. Potilasasiamiehen työstä suurin osa on asiakaspalvelua, mutta työhön kuuluu myös potilaan oikeuksista tiedottaminen.

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiamies, jonka tehtävänä on neuvoa ja ohjata asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamiehellä on velvollisuus seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle (aiemmin kunnanhallitukselle).

Sosiaaliasiamies toiminta ulottuu sosiaalihuollon lisäksi varhaiskasvatukseen, mutta ei Kelan, julkisiin työ- ja elinkeinopalveluihin (TE-palvelut), velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määritellään sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun niin, ettei asiakkaan ihmisarvoa loukata sekä niin, että asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista sekä oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä. Asiakkaalla on oikeus sosiaalihuollon toteuttamista koskevaan palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muuhun vastaavaan suunnitelmaan, joka on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa tai omaisensa tai muun läheisen kanssa. Asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteuttaessa, ja muutoinkin asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Asiakkaan on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, ja asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava niin, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

## 2. Yhteydenottojen määrä potilasasiamiehelle

Ensiyhteydenottoja potilasasiamiehelle oli vuonna 2023 yhteensä 642. Vuonna 2022 vastaava luku oli 617. Yhteydenotot ovat tilastoitu asiakokonaisuuksina, joten yksi tilastoitu yhteydenotto/asia voi sisältää monta kontaktia saman asiakkaan ja asiamiehen välillä pidemmälläkin aikavälillä. Yhteydenottojen määrässä tapahtui pientä nousua vuoteen 2022 verrattuna. Vuosina 2020-2021 ensiyhteydenottojen määrä on ollut 520-550 välillä vuodessa. Näihin lukuihin verrattuna yhteydenottojen määrä on viimeisenä kahtena vuotena ollut selvässä nousussa.

Yhteydenotot ovat pääosin puhelimitse hoidettavissa mutta asiakaskäyntejä varataan säännöllisesti. Kirjallisia yhteydenottoja ja yhteydenottopyyntöjä tulee pääsääntöisesti sähköpostilla. Suojaamattomalla sähköpostilla vastataan vain yleisellä tasolla ja tarvittaessa asian selvittelyä jatketaan turvasähköpostilla tai puhelimitse. Yhteydenottoihin käytettävä aika vaihtelee paljon riippuen asian sisällöstä ja laajuudesta.

Tässä vaiheessa potilasasiamiestoiminnassa ei ole käytössä asiakastietojärjestelmää, vaan yhteydenotot kirjataan ja tilastoidaan siten, ettei yksittäinen asiakas ole sieltä tunnistettavissa eikä yhteydenotoista muodostu henkilörekisteriä. Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) astui voimaan 1.1.2024. Uudessa laissa säädetään mm. henkilötietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä suojoitustoimista, tietojen dokumentointi- ja rekisteröintivelvoitteesta sekä asiakirjojen säilyttämisaikajasta. Uuden lain mukaan hyvinvointialueilla ovat viimeistään vuoden 2025 alusta alkaen dokumentointi- ja rekisteröintivelvoite, joten uuden kirjaamisjärjestelmän hankinta tulee ajankohtaiseksi vuoden 2024 aikana. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on keskitetty 1.1.2024 lähtien hyvinvointialueille, eli Soiten potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelu kattaa myös yksityisen terveydenhuollon potilasasiavastaavan toiminnan vuoden 2024 alusta lähtien.

## 3. Yhteydenotot palvelualueittain

Yhteydenotot potilasasiamiehelle on tilastoitu palvelualueittain. Seuraavalla sivulla olevasta taulukosta näkyy yhteydenottojen jakautuminen palvelualueittain ja mitkä vastuuyksiköt kuuluvat eri palvelualueisiin.

Taulukko 1. Yhteydenotot palvelualueittain:

Palvelualue	Määrä	Määrä	Määrä	Määrä
	2023	2022	2021	2020
<b>1. Somatiikka</b>  Naisten klinikka, kirurgia ja onkologia, aistiklinikka, anestesia, leikkaus, teho- ja dialyysi, kardiologia, sisätaudit ja keuhkosairaudet	224	190	151	147
<b>2. Muu</b> (ei tietoa tai muu palveluntuottaja)	82	78	67	69
<b>3. Mielenterveys ja päihdepalvelut</b>  Aikuispsykiatrian osastohoito, aikuispsykiatrian avohoito, päihde- ja riippuvuuspalvelut	79	84	63	76
<b>4. Päivystys ja sairaanhoidolliset palvelut</b>  Yhteispäivystys, päivystys- ja valvonta-osasto, ensihoito, radiologia, patologia ja infektioiden torjuntayksikkö	73	74	61	56
<b>5. Vastaanottopalvelut</b>	65	86	78	57
<b>6. Kuntoutuksen ja neurologian palvelualue</b>  Neurologia, lasten ja nuorten, aikuisten/työikäisten, ikääntyneiden kuntoutus, fysiatria ja krooninen kipu, apuvälinekeskus	37	27	33	34

<p><b>7. Yleislääketieteen sairaala-palvelut ja geriatria</b></p> <p>YO, Y1 sekä Kannuksen ja Tunkkarin vuodeosastot</p> <p>Kotisairaala ja yöpartio, geriatrinen osaamiskeskus ja palliatiivinen poliklinikka</p>	31	20	31	25
<p><b>8. Lasten ja nuorten erityispalvelut</b></p> <p>Lasten ja nuorten somaattiset sairaudet, lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut</p>	20	21	20	23
<p><b>9. Suun terveydenhuollon palvelut</b></p> <p>Kokkolan, Lestijokilaakson, Perhojokilaakson suun terveydenhuolto ja hammas- ja suusairaudet sekä päivystys</p>	17	13	28	13
<p><b>10. Kotihoito</b></p> <p>Itäinen, Eteläinen, Läntinen, Pohjoinen, Perhonjokilaakson ja Lestijokilaakson kh sekä Puistola, kotihoidon toiminnanohjauskeskus ja senioriasuminen, Kuusikumpu</p>	8	15	9	15
<p><b>11. Neuvola, koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto</b></p>	3	9	2	9
<b>Yhteensä</b>	<b>642</b>	<b>617</b>	<b>545</b>	<b>526</b>



## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tuli keskussairaalan somatiikan vastuualueilta. Tämä selittyy palvelualueen koolla ja potilasmäärällä. Somatiikan palvelualueella yhteydenoton syy liittyi useimmiten potilasvakuutuksen vahinkoasian käsittelyn eri vaiheisiin (ilmoituksen laatimiseen, vastineen antamiseen, korvaushakemukseen, oikaisu- ja ratkaisusuosituspyyntöihin).

Somatiikan vastuualueilla hoidon toteutukseen liittyvät yhteydenotot koskivat useimmiten potilaan ja hoitohenkilökunnan näkemuseroja suunnitellusta hoidosta, jatkohoidosta tai seurannan tarpeesta. Potilaat hakivat näissä tilanteissa ohjausta tai neuvontaa palautteen tai muistutuksen laatimisesta.

Toiseksi eniten yhteydenotot liittyivät toisen palveluntuottajan palveluun kuten esim. Oulun yliopistolliseen sairaalaan tai alueen yksityisiin palveluntuottajiin, jolloin yhteydenotto on tilastoitu kategoriaan "muu". Mikäli yhteydenottajan kysymys ei varsinaisesti kohdistu johonkin erityiseen Soiten yksikköön tai kysymys on yleisluonteinen, yhteydenotto tilastoidaan kategoriaan "muu". Yliopistosairaaloiden ylipitkät odotusajat ovat myös vuonna 2023 tullut esiin potilaiden yhteydenotoissa.

Mielenterveys ja päihdepalveluita koskevia asiatapahtumia kirjattiin yhteensä 79. Asiakkaat toivat esille tyytymättömyyttä hoidon toteutukseen mutta myös vuorovaikutustilanteisiin liittyviä haasteita tuotiin esille. Asiakkaat toivat esille myös kohteluun ja potilasasiakirjamerkintöihin liittyvää tyytymättömyyttä. Päihdepalveluiden yhteydenotot liittyivät usein lääkitykseen (lääkkeen lopettamispäätös tai vähentäminen) sekä ajoterveyteen (ajokiello). Mielenterveyspalveluita koskevia yhteydenottoja oli 61 kpl ja päihdepalvelujen terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 18 kpl.

Vuoden 2023 aikana esiintyi myös melko paljon tyytymättömyyttä päivystyspalveluiden toimintaa kohtaan. Tyytymättömyyttä kohteluun sekä hoidon toteutukseen tai toteutumattomuuteen käsiteltiin useimmiten. Asiakkaiden yhteydenotot liittyivät myös mahdolliseen potilasvahinkoepäilyyn esimerkiksi hoidon aloituksen viivästymisen vuoksi.

Vastaanottopalveluita koskevat yhteydenotot vähenivät vuonna 2023. Yhteydenotot liittyivät useimmiten hoitoon pääsyyn, hoidon toteutukseen tai toteutumattomuuteen tai potilasvahinkoepäilyyn. Potilasvahinkoepäilyssä oli usein kokemus hoidon viivästymisestä.

Kuntoutuksen ja neurologian palvelualueella sekä yleislääketieteen sairaala-palveluissa yhteydenottojen määrä nousi hieman vuonna 2023. Hoidon toteutusta tai toteutumattomuutta käsiteltiin useimmiten. Muiden palvelualueiden osalta yhteydenottojen määrässä ei ole tapahtunut suurta muutosta. Yhteydenotot vähenivät kotihoidon kotisairaanhoidossa.



## 4. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottojen syyt on tilastoitu valtakunnallisessa sairaanhoitopiirien potilasasiamiestyöryhmässä sovitun mukaisesti. Yhdessä yhteydenotossa on usein käsitelty useita asioita, mutta yhteydenotto on silti tilastoitu vain yhden pääasiallisen syyn mukaisesti.

Taulukko 2. Yhteydenottojen syyt:

Yhteydenoton syy	Määrä 2023	Määrä 2022	Määrä 2021	Määrä 2020
1. Hoidon toteutus	193	155	129	112
2. Potilasvahinkoasiat	151	160	144	141
3. Muut asiat (mm. maksuasiat ja laskut, sosiaaliturva)	73	69	67	63
4. Hoitoon pääsy (hoitotakuu, kokemus hoitoon pääsyn oikea-aikaisuudesta, hoitopaikan valinta)	53	52	46	51
5. Potilasasiakirjat (tarkistusoikeus/asiakirjapyyntö, korjaaminen)	46	55	26	38
6. Kohtelu (potilaan tai omaisen kokema kohtelu)	43	23	28	23
7. Salassapito/tietosuoja (lokitietojen tarkistaminen, vaitiolovelvollisuus, vainajan tietosuoja, omaisten/viranomaisten oikeus tietoihin, tietojen luovutus)	32	15	29	29
8. Muut vahingot (esinevahingot, vastuuvahingot)	22	26	9	21
9. Potilaan tiedonsaantioikeus (hoidosta/hoitovaihtoehtoista/yhteisymmärrys ja tulkkaus/kielikysymykset)	17	27	29	20
10. Itsemääräämisoikeus (tahdosta riippumaton hoito, rajoitustoimenpiteet, hoitotahtoon liittyvät asiat)	8	23	20	21
11. Lääkevahinkoasiat	4	12	18	7
<b>Yhteensä:</b>	<b>642</b>	<b>617</b>	<b>545</b>	<b>526</b>



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

Yhteydenottojen syyt olivat vuonna 2023 useimmiten yhteydessä hoidon toteutukseen liittyviin kysymyksiin sekä potilasvahinkovakuutukseen.

Eniten yhteydenottoja tuli hoidon toteutukseen liittyen. Asiat koskivat tyytymättömyyttä hoidon laatuun tai käytäntöihin, joissa ei ole kyse potilasvahinkoepäilystä. Yleensä asia koski meneillään olevaa hoitoprosessia tai juuri koettua huonoa hoitokokemusta/kohtelua, jota halutaan selvittää tai josta halutaan antaa palautetta. Näissä asioissa on usein haluttu tietoa keneen voi ottaa yhteyttä, kun ei olla tyytyväisiä hoidon toteutukseen tai miten voi antaa palautetta. Potilaiden oikeusturvakeinoina toimivat pääasiassa muistutus ja kantelu. Vain osa potilaista ottaa yhteyttä potilasasiamieheen halutessaan tehdä muistutuksen saamastaan hoidosta. Soiten verkkosivuilla on helposti saatavilla lomake muistutuksen tekemiseen.

Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli potilasvahinkovakuutukseen liittyen. Potilasasiamies antaa potilasvahinkoepäilyihin liittyvää neuvontaa ja avustaa potilaita tarpeen mukaan vahinkoilmoituksen tekemisessä. Useimmat uusintayhteydenotot liittyvät potilasvahinkoasioihin, koska potilasvahinkovakuutus on potilaille työläs järjestelmä ja he tarvitsevat paljon tukea prosessin eri vaiheissa. Potilasvakuutuskeskus lähettää potilaille ennen päätöstä tiedoksi terveydenhuollon selvityksen asiasta ja varaa potilaalle mahdollisuus antaa oman vastineen selvityksestä, johon potilaat usein pyytävät apua. Potilaat ottavat myös usein yhteyttä myönteisen tai hylkäävän päätöksen saatuaan.

Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli maksu- ja sosiaaliturva asioihin liittyen. Asiakasmaksut aiheuttavat monille huolta. Potilasasiamieheltä kysytään usein Kelan etuuksista ja vakuutusasioista. Tarvittaessa potilaat ohjataan terveyssoisaalityön piiriin. Terveydenhuollon sosiaalityölle on selvä tarve.

Yhteydenottojen määrä liittyen hoitoon pääsyä (hoitotakuuseen, hoidon porrastukseen tai hoitopaikan valintaan liittyvät kysymykset) on pysynyt samalla tasolla kuin edellisenä vuonna.

Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet huomattavasti vuonna 2023. Kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa on tuotu esille mm. kokemuksia epäasiallisesta kohtaamisesta ja vähättelyä hoitoon hakeutumisen syistä. Konflikteja voi syntyä esimerkiksi, jos hoitohenkilökunta ei pysty toteuttamaan potilaiden toivomuksia ja tarpeita heidän toivomallaan tavalla ja/tai jos potilas itse unohtaa oman vastuun käyttäytymisestään.

Salassapitoon ja tietosuojaan liittyvät yhteydenotot potilasasiamiehelle lisääntyivät huomattavasti vuoden 2023 aikana. Potilasasiamiehen neuvonta on koskenut lokitietojen pyytämistä, vainajan tietosuojaa sekä menettelyä, jos epäillään henkilötietojen epäasiallista käyttöä. Tietosuojaan liittyvät kysymykset ohjautuvat usein suoraan Soiten tietosuojavastaavalle eivätkä välttämättä tule lainkaan potilasasiamiehen tietoon.

Yhteydenotot potilasasiakirjoihin liittyen pysyi lähes samalla tasolla kuin edellisenä vuonna. Yhteydenotot liittyivät tyytymättömyyteen potilasasiakirjoihin, jotka koettiin joko



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

puutteelliseksi tai vääriksi, jonka vuoksi niihin vaadittiin oikaisua. Potilastietojen oikeellisuuteen kohdistuu koko ajan lisääntyvää huomiota sähköisten palvelujen laajentuessa.

Yhteydenotot potilasasiamiehelle muiden vahinkojen osalta on määrällisesti samalla tasolla kuin edellisenä vuonna. Esinevahingoissa on kyse esimerkiksi vaatteiden, silmälasien, hammasproteesien tai muun esineen katoaminen hoidon aikana. Vastuuvahingon kautta haetaan korvausta henkilövahingoista, esimerkiksi kaatuminen sairaalan alueella.

Itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamistoimiin liittyvät yhteydenotot vähenivät huomattavasti vuoden 2023 aikana. Yhteydenotot tulivat pääosin psykiatrian toimialueelta. Nämä yhteydenotot liittyivät potilaiden tahdonvastaiseen hoitoon määräämiseen ja rajoitustoimiin. Somaattisessa hoidossa ei ole vielä erillistä itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta ja rajoittamistoimesta lainsäädäntöä, vaikka käytännön hoitotilanteissa henkilökunta joutuu turvautumaan rajoittamistoimenpiteisiin. Soitessa on laadittu yhtenäinen ohje rajoitustoimenpiteiden käytöstä somaattisessa hoidossa.

Mikäli potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun tai hänellä on kysymyksiä hoitoonsa liittyen, ohjataan ja avustetaan potilasta ensisijaisesti selvittämään asia kyseisen yksikön henkilökunnan tai esimiehen kanssa. Potilasasiamiehen rooli asiakastyössä määritellään neuvon antavaksi ja avustavaksi eikä potilasasiamies osallistu potilaan hoitopäätöksiä tekemiseen. Potilasasiamies voi tarvittaessa avustaa asian selvittämisessä yksilöllisen avun ja tuen tarpeen mukaan.

Vain osa potilaista ottaa yhteyttä potilasasiamieheen halutessaan tehdä muistutuksen saamastaan hoidosta tai kohtelusta. Soiten verkkosivuilla on saatavilla ohjeet ja lomake muistutuksen tekemiseen. Potilasasiamiehen työstä suurin osa on asiakaspalvelua. Työhön kuuluu myös potilaan oikeuksista tiedottaminen ja oman ammatillisen osaamisen kehittäminen. Hyvinvointialueen potilasasiamies osallistui marraskuussa 2023 valtakunnallisiin potilasasiamiespäiviin. Osallistuminen päiviin oli tärkeää ammatillisen kehittymisen kannalta. Henkilöstömuutoksen vuoksi tiedotus- ja verkostotyö on jäänyt vähemmäksi vuonna 2023.

## 5. Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain sosiaaliasiamiehelle

Vuonna 2023 sosiaaliasiamiehelle tuli yhteensä 99 yhteydenottoa. Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi sisältää yhden tai useamman kontaktin asian selvittämiseksi asiakkaan tai henkilökunnan kanssa.

Taulukko 1. Yhteydenottojen määrä palvelualueittain vuosina 2023-2019

Tehtäväalue	2023	2022	2021	2020	2019
Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	6	14	5	5	12
Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	20	12	13	18	23
Perheoikeudelliset asiat/lastenvalvonta/perheneuvola	4	4	4	3	5
Ikääntyneiden palvelut: palveluasuminen ja laitoshoido (19), Asiakasohjaus ja avopalvelut (10)	29	18	35	25	24
Kotihoito	10	5	2	7	7
Vammaispalvelut ja erityishuolto	12	17	19	17	12
Omaishoidontuki (yli 65v 4, alle 65v 0)	4	7	5	6	3
Muu sosiaalipalvelu (7) /Sosiaalihuoltolain mukaiset päihde (3) ja mielenterveyspalvelut (4)	14	4	6	7	8
Varhaiskasvatus	0	6	1	4	2
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>99</b>	<b>87</b>	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>96</b>



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

Asiatapahtuma sisältää kaikki samaan asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet, esimerkiksi puhelut, tapaamiset, selvittelyt ja kirjallisen avustamisen. Asiatapahtumiin käytetty aika vaihtelee paljon asiatapahtuman mukaan. Joissakin tapauksessa yksi puhelu on riittävä ja asiakas saa puhelimitse tarvittavan ohjauksen ja neuvonnan. Toisessa tapauksessa asiakkaan kanssa voidaan työskennellä usean tunnin ajan ja yhteydenottoja samaan asiaan voi olla monta.

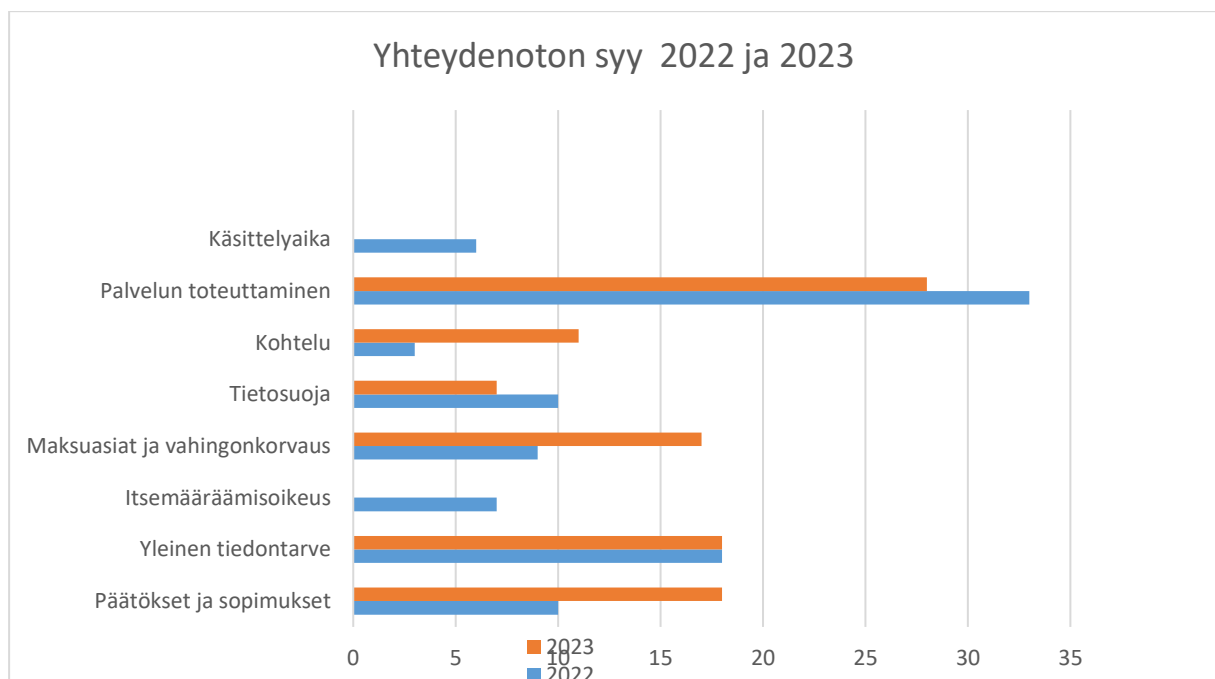
Yhteydenottojen vuosittaisessa määrässä ei ole tapahtunut suurta muutosta. Tehtäväalueittain tarkasteltuna oltiin eniten yhteydessä iäkkäiden palveluun liittyvissä asioissa ja yhteydenotot lisääntyivät jonkin verran vuoteen 2022 verrattuna. Toiseksi eniten oltiin yhteydessä lastensuojelusta ja perhetukipalveluista. Toimeentulotuesta ja aikuissosiaalityön palveluista sekä vammaispalvelusta ja erityishuollosta yhteydenotot vähenivät. Muu sosiaalipalvelut kategoriassa näkyi yhteydenottojen lisääntymistä. Varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvissä asioissa ei ole ollut yhteydenottoja vuoden 2023 aikana.

Vuonna 2023 sosiaaliamiehelle tuli hieman enemmän yhteydenottoja Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen maakunnista kuin edellisellä vuonna (23 kpl vuonna 2023, 13 kpl vuonna 2022) mutta kuten aikaisemminkin yhteydenotot tulevat pääosin Kokkolasta (65 kpl vuonna 2023, 65 kpl vuonna 2022). Hyvinvointialueen ulkopuolelta tilastoituu vuosittain muutama asiakastapahtuma. Vuonna 2023 Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen ulkopuolelta tuli 11 yhteydenottoa (5 yhteydenottoa vuonna 2022). Kyseessä voi olla esimerkiksi yksityisen ostopalvelun tuottaminen Soiten alueella ulkopaikkakuntalaiselle.

## 6. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottojen syitä kuvataan alla olevassa kaaviossa 1, josta käy ilmi, että vuonna 2023 kohdistui eniten tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen liittyen. Palvelun toteuttamisessa tyytymättömyyttä aiheuttivat hallintoasian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät asiat, esim. palvelun laatua, asiakkaan kuulemista, puutteellista tiedonsaantia toimenpidevaihtoehdoista tai tyytymättömyyttä suunnitelman sisältöön/palvelutarpeen arvioon. Tyytymättömyys päätöksiin ja sopimuksiin sekä yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista olivat myös usein yhteydenoton syy. Maksuasioista ja vahingonkorvausasioista otettiin enemmän yhteyttä sosiaaliasiamieheen kuin edellisenä vuonna. Myös kohteluun liittyvät yhteydenotot lisääntyivät vuoden 2023 aikana. Yhteydenotoissa on tuotu esille epäasiallista kohtelua, johon usein liittyy epäluottamusta työntekijään/työntekijöihin. Tietosuojaan liittyviä yhteydenottoja tuli vähemmän kuin edellisenä vuonna. Itsemääräämisoikeuteen tai käsittelyaikoihin liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan vuoden 2023 aikana.

Kaavio 1. Yhteydenoton syyt. Ylempi palkki (oranssi) koskee vuotta 2023, alempi palkki (sininen) vuotta 2022.



## 6.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut

Toimialueittain katsottuna sosiaaliasiamiehen oltiin eniten yhteydessä hoidon ja hoivan toimialueen liittyvissä asioissa. Palveluasumiseen ja laitoshoidon liittyen tuli 19 yhteydenottoa. Näistä yhteydenotoista 7 koski yksityisiä yksiköitä ja 12 yhteydenottoa koski hyvinvointialueen omia yksiköitä. Yhteydenotot tulivat lähes poikkeuksetta asiakkaan omaisilta. Asiatapahtumat ovat liittyneet maksuasioihin, hoidon toteuttamiseen/laatuun, tietosuojaan sekä yleiseen tiedontarpeeseen. Eniten yhteydenottoja tuli asiakasmaksuihin ja maksujen alentamiseen liittyviin kysymyksiin. Asiakkaiden kannalta on tärkeää, että asiakasmaksupäätös on selkeä ja että päätöksessä on tiedot, mihin ottaa yhteyttä, jos päätökseen liittyen on kysyttävää.

Asiakasohjausta ja avopalveluita koskevat yhteydenotot (10 kpl) ovat useimmiten liittyneet yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista kuten esimerkiksi kuljetuspalveluista ja kotiin tarjottavista palveluista.

Kotihoidon liittyvät yhteydenotot (10 kpl) ovat pääasiassa koskeneet palvelusetelipalvelun vaikeaselkoisia maksupäätöksiä. Kotisairaanhoidon koskevat yhteydenotot on tilastoitu terveydenhuollon puolelle kotihoidon palvelualueelle tilastoitaviin asioihin. Kotisairaanhoidon koskevat yhteydenotot (8 kpl) vähenivät edellisestä vuodesta (15 kpl vuonna 2022). Yhteydenotot koskivat mm. hoitoon pääsyä, hoidon toteutusta, maksuasioita, kohtelua sekä tiedonsaantioikeutta.

## 6.2 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut

Vuonna 2023 lastensuojelusta ja perhetukipalveluista yhteydenottojen määrä oli 20 (12 kpl vuonna 2022). Kolme yhteydenottoa koski toisen hyvinvointialueen palvelua. Yhteydenottajina olivat esim. huoltajat tai lapselle läheiset henkilöt, eivät lapset tai nuoret itse. Suurin osa yhteydenotoista koski tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen (7) sekä kohteluun (6). Tyytymättömyyden taustalla oli myös epätietoisuutta asioiden etenemisestä ja oikeusturvakeinoista. Työntekijöiden työskentelytapaa ja kohtaamista kyseenalaistettiin. Osalla yhteydenottajilla oli kokemus, että eivät tule toimeen työntekijänsä kanssa ja kokivat, että heidän näkemyksiään ei oteta huomioon palveluista päätettäessä. Myös oikeudesta



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

vaihtaa työntekijää on tiedusteltu. Yhteydenottoja koskien tietosuojaa ja asiakirjoja sekä yleistä tiedontarvetta tuli myös vuoden aikana.

Perheoikeudellisiin ja lastenvalvontapalveluihin kuuluu lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Perheoikeudellisiin palveluihin ja lastenvalvontaan kohdistuvia yhteydenottoja oli vuonna 2023 yhteensä 4. Kolme yhteydenottoa koski toisen hyvinvointialueen palvelua. Yhteydenotot liittyivät koettuun huonoon kohteluun, palvelun toteuttamiseen ja elatussopimuksiin liittyviin kysymyksiin.

### 6.3 Vammaispalvelut ja erityishuolto

Vuonna 2023 tuli yhteensä 12 yhteydenottoa vammaispalvelun toimialueelta. Näistä yhteydenotoista 10 koski vammaispalveluita, 2 koski erityishuoltoa. Yli 65-vuotiaiden omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja oli neljä. Alle 65-vuotiaiden omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan vuoden 2023 aikana.

Yli 65-vuotiaiden omaishoidontukeen liittyvät yhteydenotot (4kpl) koskivat päätöksiä sekä tyytymättömyyttä hoitoon jaksohoidon aikana (omaishoitajan vapaan aikana).

Vammaispalveluihin liittyvät yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä päätöksiin (7) sekä palvelun tuottamiseen (3). Erityishuollon palveluissa nousi esiin huoli kehityspoliklinikan lääkäriresurssin vajeesta. Vammaispalvelua ja kehitysvammahuoltoa koskevat yhteydenotot olivat pääosin luonteeltaan tyytymättömyyttä. Tiedustelutyyppeistä yhteydenottoja tai jonotus- ja käsittelyaikoihin liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan vuoden 2023 aikana.

### 6.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Toimeentulotukeen ja aikuissosiaalityöhön liittyvät yhteydenotot vähenivät vuonna 2023 merkittävästi. Yhteensä asiatapahtumia oli vain 6. Yhteydenotot liittyivät toimeentulotukeen, kuntouttavaan työtoimintaan, asumiseen liittyvään tiedontarpeeseen, kohteluun tai yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista.





Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

## 6.5 Muu sosiaalipalvelu

Mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalveluja koskevat yhteydenotot (4) liittyivät palvelun laatuun, yleiseen tiedontarpeeseen sekä kohteluun.

Sosiaalihuollon päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2023 yhteensä kolme. Yhteydenotot liittyivät maksusitoumuskysymyksiin, päihdekuntoutukseen liittyvään prosessiin sekä asumispalvelujen palvelun toteuttamiseen.

Mielenterveys- ja päihdepalveluista tulleet muut yhteydenotot ovat liittyneet terveydenhuollon puolelle tilastoitaviin asioihin. Potilasasiamiehen tilastoon on tilastoitu päihdepalveluihin liittyen 18 yhteydenottoa vuoden 2023 aikana.

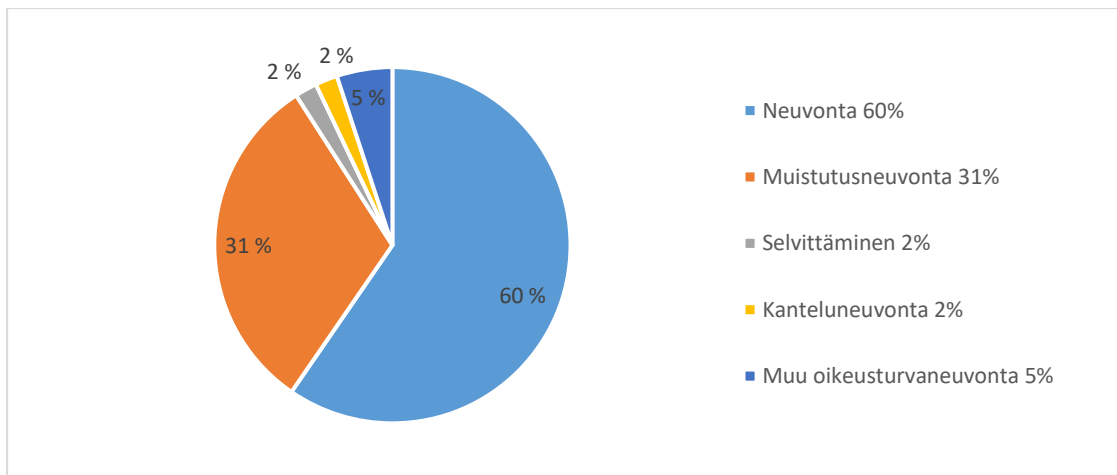
Muu sosiaalityö-kategoriaan on tilastoitu 7 yhteydenottoa vuonna 2023. Yhteydenotot liittyivät pääasiassa edunvalvontaan koskeviin kysymyksiin sekä yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista.

Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan vuonna 2023 (vuonna 2022 yhteydenottoja oli 6 kpl).

## 7. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Sosiaaliasiamieheen on pääsääntöisesti oltu yhteydessä puhelimitse. Henkilökohtaisia tapaamisia on sovittu tarpeen mukaan. Tapaamiset on sovittu sosiaaliasiamiehen työpisteelle, maakunnan toimipisteisiin tai asiakkaan kotiin.

Kaavio 2. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet vuonna 2023



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat vuonna 2023 olleet pääasiallisesti neuvontaa, muistutusneuvontaa sekä oikeusturvaneuvontaa. Sosiaaliasiamies toimii puolueettomasti eikä asiamies ota asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen. Kaikki asiakkaat eivät ota yhteyttä sosiaaliasiamieheen halutessaan tehdä muistutuksen saamastaan palvelusta tai kohtelusta. Sosiaaliasiamies osallistuu tarvittaessa neuvotteluihin. Usein neuvottelu voi olla asiakkaalle tarkoituksenmukaisempi tapa käydä läpi tilannetta kuin kirjallisen muistutuksen laatiminen.

Soiten yksilöasioiden jaosto on vuonna 2023 käsitellyt yhteensä 42 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä (vuonna 2022 oikaisuvaatimuksia oli yhteensä 31). Oikaisuvaatimukset kohdistuivat toimialueittain seuraavasti:



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

<b>Hoito ja hoiva (iäkkäiden palvelut)</b>	<b>2021(16)</b>	<b>2022 (9)</b>	<b>2023 (7)</b>
Palvelu ja maksupäätös	2	0	0
Kuljetuspalvelu	3	0	0
Tehostettu palveluasuminen	3	1	2
Kotihoito	0	0	2
Omaishoidontuki	8	8	2
Turvapuhelin, palveluseteli	0	0	1

<b>Vammaispalvelut</b>	<b>2021 (15)</b>	<b>2022 (15)</b>	<b>2023 (26)</b>
Henkilökohtainen apu	5	3	7
Kuljetuspalvelu VPL	3	2	4
Omaishoidontuki	5	8	9
Välineet, koneet, laitteet	1	0	1
Asunnon muutostyöt	1	2	3
Ylläpitomaksu	0	0	1
Taloudellinen harkinnanvarainen tuki	0	0	1

<b>Perheiden palvelut</b>	<b>2021 (9)</b>	<b>2022 (7)</b>	<b>2023 (8)</b>
Toimeentulotuki	2	6	3
Päihdehuollon palvelut	2	0	2
Lastensuojelu	2	1	3
Sosiaalinen kuntoutus	3	0	0

Oikaisut koskivat vammaispalveluja (26), perheiden palveluja (8), iäkkäiden palveluja (7) sekä konsernipalveluja (1). Huomio kiinnittyy vammaispalvelun oikaisuvaatimusten määrään, jotka lisääntyneet selvästi kahteen viime vuoteen verrattuna.

Yksilöasioiden jaoston yhdestä päätöksestä on valitettu hallinto-oikeuteen (vammaispalvelun päätös).

Sosiaalihuollon muistutusten määrä oli yhteensä 27 kpl. Vastaava määrä oli 11 vuonna 2022. Muistutuksia oli perheiden palveluista 17, vammaispalveluista 2 ja ikääntyneiden palveluista (hoito ja hoiva) 8.

Muistutuksia tehtiin huomattavasti enemmän vuonna 2023 kuin edellisenä vuonna. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä tarkasteltaessa on havaittavissa enemmän muistutusneuvontaa kuin edellisenä vuonna vaikka neuvontaan kuuluu aina tiedottaminen mahdollisuudesta ottaa yhteyttä johtavaan sosiaalityöntekijään tai vastuualuejohtajaan. Kaikki asiakkaat eivät ota yhteyttä sosiaaliasiamieheen tehdessään muistutuksen. Niitä asiakkaita jotka ovat sosiaaliasiamieheen yhteydessä informoidaan, että valvontaviranomainen voi siirtää kantelun ensisijaisesti muistutukseksi käsiteltäväksi ja siten suositeltu asiakkaita laatimaan ensin muistutus ennen kantelun tekemistä. Muistutusmenettelyn alkuperäinen tarkoitus on ollut, että muistutus olisi nopea tapa reagoida sosiaalihuollossa esiin tuotuihin epäkohtiin.

Sosiaalihuollon kanteluita on vuonna 2023 tehty 7 kpl aluehallintovirastoon. Näistä kanteluista 5 koskivat lastensuojelua, 1 koski vammaispalvelua sekä 1 päihdehuollon palvelua. Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan on tehty vuonna 2023 kaksi kantelua (1 lastensuojelu, 1 vammaispalvelu). Varhaiskasvatusta koskevien muistutusten tai kanteluiden määrää ei ole tähän selvitykseen kysytty.

Sosiaaliasiamiehen työstä suurin osa on asiakaspalvelua ja siihen liittyviä viranomaiskontakteja. Työhön kuuluvat myös potilaan oikeuksista tiedottaminen ja oman ammatillisen osaamisen kehittäminen. Henkilöstömuutoksen vuoksi tiedottamistilaisuuksia on ollut vuoden 2023 aikana vähemmän aikaisempaan verrattuna ja osallistuminen koulutuksiin on ollut vähäistä. Tiedostetaan kuitenkin, että koulutuksiin osallistuminen on tärkeää ammatillisen kehittymisen ja verkostoitumisen kannalta.

## 8. Yhteenvedo toimintavuodesta

Potilasasiamiehelle tuli vuonna 2023 yhteensä 642 ensiyhteydenottoa. Yhteydenottojen määrässä tapahtui pientä nousua vuoteen 2022 verrattuna (617 ensiyhteydenottoa vuonna 2022). Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tuli kuten aiempina vuosina somatiikan vastuualueelta, yhteensä 224 yhteydenottoa. Nousua yhteydenotoissa oli havaittavissa kuntoutuksen ja neurologian palvelualueelta (37 kpl, vuonna 2022 27 kpl) sekä yleislääketieteen sairaalapalvelut ja geriatrian palvelualueelta (34 kpl, vuonna 2022 20 kpl). Mielenterveys- ja päihdepalveluissa sekä päivystys- ja sairaanhoidollisissa palveluissa yhteydenottojen määrä pysyi samana kuin edellisellä vuonna. Yhteydenottoja tuli vähemmän vastaanottopalveluista ja kotihoidosta.

Vuonna 2023 tuli eniten ensiyhteydenottoja hoidon toteutukseen liittyen. Potilsvahinkovakuutukseen liittyvät kysymykset olivat toiseksi tavallisin syy potilasasiamiehen yhteydenottoon. Hoidon toteutukseen liittyvät yhteydenotot koskivat yleensä meneillään olevaa hoitoprosessia tai koettua huonoa hoitokokemusta/kohtelua, jota halutaan selvittää tai josta halutaan antaa palautetta. Tyytymättömyys hoidon toteutukseen liittyy usein samanaikaisesti tiedonsaantioikeuden puutteisiin ja koettuun huonoon kohteluun.

Vuonna 2023 Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaaliasiamiehelle tuli yhteensä 99 yhteydenottoa. Yhteydenottojen kokonaismäärä on pysynyt edellisvuodesta lähes samana. Yhteydenottojen määrä sosiaaliasiamiehelle näyttää Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella olevan varsin vakiintunut. Tehtäväalueittain tarkasteltuna eniten oltiin sosiaaliasiamiehen yhteydessä ikääntyneiden palveluihin liittyvissä asioissa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta ja perhetukipalveluista. Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityön palveluista sekä vammaispalveluista yhteydenotot vähenivät. Varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvissä asioissa ei ole ollut yhtään yhteydenottoa. Herää kysymys, ovatko henkilökunta ja asiakkaat tietoisia sosiaaliasiamiehen palveluista sekä palvelun käytön mahdollisuudesta/oikeudesta.

Useimmiten yhteydenottojen syynä oli tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen tai sosiaalihuollon päätökseen. Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista sekä asiakasmaksuasioihin liittyvä neuvonta on lisääntynyt vuoden 2023 aikana. Myös kohteluun liittyvät yhteydenotot lisääntyivät vuoden 2023 aikana. Sen sijaan tietosuojaan liittyvät yhteydenotot vähenivät.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa ja ohjata asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Neuvonnan lisäksi työssä korostuu asiakkaan kuuntelemisen tarve. Monella yhteydenottajalla on kokemus siitä, että hän on saanut epäasiallista kohtelua tai hänen



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

näkemyistä ei ole huomioitu riittävästi palvelusta päätettäessä. Sosiaaliasiamiehen keskeisiä vaikuttamis- ja toimintakeinoja ovat muistutus- ja kanteluneuvonta sekä muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, muutoksenhaku).

Sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminta on kuulunut 1.1.2023 alkaen Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella hallinnollisesti Soiten osallisuus ja kehittämisen tuen vastuuyksikköön johtamisen ja tuotannon tukipalvelu toimialueelle. 1.1.2024 astui voimaan uusi laki (739/2023), jossa säädetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä sekä henkilötietojen käsittelystä. Lakimuutoksen myötä on otettu käyttöön sukupuolineutraalit nimikkeet potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi.

1.1.2024 alkaen potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna. Tämä tarkoittaa, että Soiten sosiaali- ja potilasasiavastaava vastaa jatkossa myös terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien potilasasiavastaavatoiminnasta. Yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat eivät jatkossa järjestä potilasasiavastaavatoimintaa toimintayksiköissään, mutta yksityisten toimijoiden tulee kuitenkin jatkossakin viestiä potilailleen mahdollisuudesta tehdä muistutus ja toimintayksikön tulee jatkossakin käsitellä saapuneet muistutukset ja vastata palvelujensa omavalvonnasta.

Lakiuudistuksen tavoitteena on yhdenmukaistaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa keskittämällä se hyvinvointialueille. Palvelu on asiakkaille maksutonta, eikä hyvinvointialue peri palvelusta maksua myöskään yksityisiltä palveluntuottajilta. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa valvoo aluehallintovirastot ja Valvira. Valtakunnallista rekisteriä potilas- ja sosiaaliasiavastaavista pitää Valvira.

Lakiuudistus on muuttanut hyvinvointialueiden velvoitteita koskien potilasasiamiestoimintaa. 1.1.2024 jälkeen ei ole ollut enää mahdollista tehdä sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastyön ohella. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella ei ole lisätty resursseja sosiaali- ja potilasasiavastaavatoimintaan, joten nähtäväksi jää onko potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut saatavilla potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Toimintakenttä on varsin suuri tehtävän ollessa yhden henkilön varassa.