



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2024

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu

18.2.2025





Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sisälllys

1.	Johdanto	3
2.	Yhteydenottojen määrä potilasasiavastaavalle	4
3.	Yhteydenotot palvelualueittain	5
4.	Yhteydenottojen syyt	8
5.	Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain sosiaaliasiavastaavalle	11
6.	Yhteydenottojen syyt	13
	6.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut	13
	6.2 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	14
	6.3 Vammaispalvelut, erityishuolto sekä omaishoidontuki	14
	6.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	15
	6.5 Muu sosiaalipalvelu	15
7.	Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet	16
8.	Yhteenveto toimintavuodesta	19



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

1. Johdanto

Tämä selvitys koskee vuoden 2024 aikana Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaali- ja potilasasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen sisältöä ja määrää yleisellä tasolla kuvattuna. Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle 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 potilasasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaiden kokemuksista ja tiedontarpeista sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten päätoimisena sosiaali- ja potilasasiavastaavana on toiminut 17.4.2023 alkaen VTM Anne-Mari Furu. Asiavastaavapalvelut ovat vuonna 2024 olleet hallinnollisesti sijoitettu Soiten TKIO ja osallisuus vastuuyksikköön järjestämisen palvelut toimialueelle. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimipiste on Kokkolassa, Keski-Pohjanmaan keskussairaalassa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan on pääsääntöisesti oltu yhteydessä puhelimitse. Henkilökohtaiset tapaamiset on sovittava etukäteen puhelimitse. 1.1.2024 alkaen potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on ollut valtakunnallisesti järjestetty kokonaan julkisena palveluna.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei päätä palveluista, hoidosta tai tutkimuksista, ei tee palvelutarpeen arvioita, ei tee lääketieteellisiä tai muita hoitoon liittyviä päätöksiä, ei ota kantaa Kelan, julkisten työ- ja elinkeinopalveluiden, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan toimintaan eikä ota kantaa siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

2. Yhteydenottojen määrä potilasasiavastaavalle

Ensiyhteydenottoja potilasasiavastaavalle oli vuonna 2024 yhteensä 494. Vuonna 2023 vastaava luku oli 642. Yhteydenotot ovat tilastoitu asiakokonaisuuksina, joten yksi tilastoitu yhteydenotto voi sisältää monta kontaktia saman asiakkaan ja asiavastaavan välillä. Ensiyhteydenottojen määrässä tapahtui pientä nousua vuosina 2022–2023. Vuonna 2024 ensiyhteydenottojen määrä väheni huomattavasti kahteen edelliseen vuoteen verrattuna. Ensiyhteydenottojen määrän väheneminen voi osittain johtua siitä, että puhelinaikaa on vähennetty vuonna 2024 (noin 8 tuntia viikossa) vähäisen henkilöstöresurssein vuoksi. Uusintayhteydenottoja tuli vuonna 2024 yhteensä 173 kpl. Näistä yhteydenotoista suurin osa liittyi somatiikan vastuualueen palveluihin, vastaanottopalveluihin, mielenterveys- ja päihdepalveluihin tai päivystys- ja sairaanhoidollisiin palveluihin.

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

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

Vuonna 2024 potilasasiavastaavatoiminnassa ei ole ollut käytössä asiakastietojärjestelmää, vaan yhteydenotot on kirjattu ja tilastoitu siten, ettei yksittäinen asiakas ole sieltä tunnistettavissa eikä yhteydenotoista muodostu henkilörekisteriä. Lakiuudistuksen myötä (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaali-asiavastaavista (739/2023)) asiakkailta on vuoden 2025 alusta oikeus saada itseään tai huollettavaa koskevat asiavastaavan kirjaukset ja lokitiedot. Yleisen neuvonnan osalta asiakkaat voivat edelleen pysyä anonyymeinä. Soitessa on vuoden 2024 aikana valmisteltu asiavastaavan asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa ja järjestelmä on otettu käyttöön vuoden 2025 alusta. Asiavastaavan asiakastietojärjestelmään on pääsy vain asiavastaavalla.

3. Yhteydenotot palvelualueittain

Yhteydenotot potilasasiavastaavalle on tilastoitu palvelualueittain. Alla olevasta taulukosta näkyy yhteydenottojen jakautuminen palvelualueittain ja mitkä vastuuyksiköt kuuluvat eri palvelualueisiin.

Taulukko 1. Yhteydenotot palvelualueittain

Palvelualue	Määrä	Määrä	Määrä	Määrä
	2024	2023	2022	2021
1. Somatiikka Naisten klinikka, kirurgia ja onkologia, aistiklinikka, anestesia, leikkaus, teho- ja dialyysi, kardiologia, sisätaudit ja keuhkosairaudet	153	224	190	151
2. Mielensterveys- ja päihdepalvelut Aikuispsykiatrian osastohoito, aikuispsykiatrian avohoito, päihde- ja riippuvuuspalvelut	77	79	84	63
3. Muu (ei tietoa tai muu palveluntuottaja. Yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat tilastoitu tänne vuonna 2024)	63	82	78	67
4. Päivystys ja sairaanhoidolliset palvelut Yhteispäivystys, päivystys- ja valvontaosasto, ensihoito, radiologia, patologia ja infektioiden torjuntayksikkö	60	73	74	61
5. Vastaanottopalvelut	48	65	86	78
6. Kuntoutuksen ja neurologian palvelualue Neurologia, lasten ja nuorten, aikuisten/työikäisten, ikääntyneiden kuntoutus, fysiatria ja krooninen kipu, apuvälinekeskus	26	37	27	33

7. Yleislääketieteen sairaalapalvelut ja geriatria YO, Y1 sekä Kannuksen ja Tunkkarin vuodeosastot	25	31	20	31
Kotisairaala ja yöpartio, geriatrinen osakeskus ja palliatiivinen poliklinikka	1	3	0	2
8. Suun terveydenhuollon palvelut Kokkolan, Lestijokilaakson, Perhojokilaakson suun terveydenhuolto ja hammas- ja suusairaudet sekä päivystys	19	17	13	28
9. Lasten ja nuorten erityispalvelut Lasten ja nuorten somaattiset sairaudet, lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut	12	20	21	20
10. Kotihoito Itäinen, Eteläinen, Läntinen, Pohjoinen, Perhonjokilaakson ja Lestijokilaakson kh sekä Puistola, kotihoidon toiminnanohjauskeskus ja senioriasuminen, Kuusikumpu	7	8	15	9
11. Neuvola, koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	3	3	9	2
YHTEENSÄ	494	642	617	545

Palvelualueittain katsottuna selvästi eniten yhteydenottoja tuli keskussairaalan somatiikan vastuualueilta. Tämä selittyy palvelualueen laajuudella ja potilasmäärällä. Somatiikan palvelualueella yhteydenoton syy liittyi useimmiten potilaslaskutuksen vahinkoasian käsittelyyn eri vaiheisiin (ilmoituksen laatimiseen, vastineen antamiseen, korvaushakemukseen, oikaisu- ja ratkaisusuosituspyyntöihin). Toiseksi eniten yhteydenotot somatiikan puolelta liittyivät tyytymättömyyteen hoidon toteutukseen tai laatuun. Useimmiten oli kyse potilaan ja hoitohenkilökunnan näkemyseroista suunnitellusta hoidosta, jatkohoidosta tai seurannan tarpeesta. Näissä tilanteissa potilaat pyysivät ohjausta tai neuvontaa palautteen tai muistutuksen laatimiseen.

Palvelualueittain katsottuna toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vuonna 2024 mielenterveys- ja päihdepalveluista. Asiakkaat toivat esille tyytymättömyyttä hoidon toteutukseen, mutta myös vuorovaikutustilanteisiin liittyviä haasteita ja epäasiallista kohtelua tuotiin esille. Potilasasiakirjamerkintöihin



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

liittyvää tyytymättömyyttä esiintyi myös. Päihdepalveluiden yhteydenotot liittyivät useimmiten lääkitykseen (lääkkeen lopettamispäätös tai vähentäminen) sekä ajoterveyteen (ajokielto). Potilasasiavastaava ei ota kantaa lääkkeiden määräämiseen tai hoitoon, joten näissä tapauksissa asiavastaava on kehottanut potilaita olemaan yhteydessä hoitavaan tahoon tai tarvittaessa tekemään muistutuksen. Mielenterveyspalveluita koskevia yhteydenottoja oli 50 kpl ja päihdepalvelujen terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 27 kpl. Itsemääräämisoikeuteen tilastoidut asiat psykiatrialla liittyivät useimmiten tahdonvastaisiin hoitopäätöksiin sekä rajoitustoimiin, johon potilaalla on oikeus hakea muutosta hallinto-oikeudesta.

Kolmanneksi eniten yhteydenotot liittyivät toisen palveluntuottajan palveluun kuten esim. Oulun yliopistolliseen sairaalaan tai alueen yksityisiin palveluntuottajiin, jolloin yhteydenotto on tilastoitu kategoriaan "muu". Tämän kategorian yhteydenotot eivät lisääntyneet vuonna 2024, vaikka hyvinvointialueen kaikki terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien potilasasiavastaavatoiminta on kuulunut hyvinvointialue Soiten sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.

Vuoden 2024 aikana esiintyi myös melko paljon tyytymättömyyttä päivystyspalveluita kohtaan. Koettua huonoa kohtelua sekä hoidon toteutusta tai toteutumattomuutta käsiteltiin useimmiten. Yhteydenottaja kertoi usein, että hän on päivystyksessä käynnin jälkeen hakeutunut yksityiselle lääkärille saadakseen toivomansa tutkimuksen tai diagnoosin vaivaansa liittyen. Asiakkaiden yhteydenotot liittyivät myös mahdolliseen potilasvahinkoepäilyyn esimerkiksi hoidon aloituksen viivästymisen ja mahdollisten diagnoosiviiveiden vuoksi. Päivystyksen toimitiloja keskussairaalassa remontoitiin vuoden 2024 aikana, mutta tämä ei lisännyt yhteydenottoja asiavastaavalle.

Vastaanottopalveluita koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten hoidon toteutukseen tai toteutumattomuuteen, potilasvahinkoepäilyyn tai maksuasioihin. Potilasvahinkoepäilyssä oli usein kokemus hoidon viivästymisestä. Kuntoutuksen ja neurologian palvelualueella sekä yleislääketieteen sairaalapalveluissa käsiteltiin useimmiten hoidon toteutusta tai toteutumattomuutta. Yleislääketieteen sairaalapalveluihin liittyen tuli yhteydenottoja myös koskien maksuasioita sekä koettua huonoa kohtelua. Suun terveydenhuollon palvelualueella käsiteltiin useimmiten potilasvahinkoepäilyjä sekä maksuasioita.

4. Yhteydenottojen syyt

Monesti yhdessä yhteydenotossa voidaan käsitellä useita asioita, mutta yhteydenotto tilastoidaan silti vain yhden pääasiallisen syyn mukaisesti.

Taulukko 2. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenoton syy	Määrä 2024	Määrä 2023	Määrä 2022	Määrä 2021
1. Hoidon toteutus	179	193	155	129
2. Potilasvahinkoasiat	119	151	160	144
3. Muut asiat (mm. maksuasiat ja laskut, sosiaaliturva)	58	73	69	67
4. Potilasasiakirjat (tarkistusoikeus/asiakirjapyyntö, korjaaminen)	36	46	55	26
5. Kohtelu (potilaan tai omaisen kokema kohtelu)	33	43	23	28
6. Hoitoon pääsy (hoitotakuu, kokemus hoitoon pääsyn oikea-aikaisuudesta, hoitopaikan valinta)	22	53	52	46
7. Itsemääräämisoikeus (tahdosta riippumaton hoito, rajoitustoimenpiteet, hoitotahtoon liittyvät asiat)	14	8	23	20
8. Muut vahingot (esinevahingot, vastuuvahingot)	13	22	26	9
9. Salassapito/tietosuojat (lokitietojen tarkistaminen, vaitiolovelvollisuus, vainajan tietosuojat, omaisten/viranomaisten oikeus tietoihin, tietojen luovutus)	12	32	15	29
10. Lääkevahinkoasiat	5	4	12	18
11. Potilaan tiedonsaantioikeus (hoidosta/hoitovaihtoehtoista/yhteisymmärrys ja tulkkaus/kielikysymykset)	3	17	27	29
YHTEENSÄ	494	642	617	545

Yhteydenottojen syyt olivat vuonna 2024 useimmiten yhteydessä hoidon toteutukseen liittyviin kysymyksiin sekä potilasvahinkovakuutukseen.



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Eniten yhteydenottoja tuli hoidon toteutukseen liittyen. Asiat koskivat tiedustelua tai tyytymättömyyttä hoidon laatuun tai käytäntöihin, joissa ei ole kyse potilasvahinkoepäilystä. Yleensä asia koski meneillään olevaa hoitoprosessia tai juuri koettua huonoa hoitokokemusta/kohtelua, josta halutaan antaa palautetta tai jota halutaan selvittää. Näissä asioissa on usein haluttu tietoa keneen voi ottaa yhteyttä, kun ei olla tyytyväisiä hoidon toteutukseen tai miten voi antaa palautetta esimerkiksi vaara-tapahtumailmoituksella tai muistutuksella. Potilaiden oikeusturvakeinoina toimivat pääasiassa muistutus ja kantelu. Potilaat odottavat ja ovat oikeutettuja saamaan muistutuksiinsa perustellut laadukkaat vastaukset. On tullut palautetta, ettei kaikkiin kysymyksiin ole muistutusvastineessa vastattu tai niihin ei ole vastattu riittävästi.

Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli potilasvahinkovakuutukseen liittyen. Potilasasiavastaava antaa potilasvahinkoepäilyihin liittyvää neuvontaa ja avustaa potilaita tarpeen mukaan vahinkoilmoituksen tekemisessä, vastineen laatimisessa kuulemismenettelyyn liittyen sekä korvausten hakemisessa myönteisen päätöksen saatuaan. Potilaan ollessa tyytymätön päätökseen häntä avustetaan tarvittaessa oikaisupyynnön tai ratkaisusuosituspynnön laatimisessa. Useimmat uusintayhteydenotot liittyvät potilasvahinkoasioihin, koska käsittelyajat ovat valitettavan pitkiä ja potilaat kaipaavat prosessin eri vaiheissa apua ja tukea.

Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli maksu- ja sosiaaliturva asioihin liittyen. Asiakasmaksut aiheuttavat monille huolta. Potilasasiavastaavalta kysytään usein Kelan etuuksista ja vakuutusasioista ja vuonna 2024 potilasasiavastaavan yhteydenotoissa oli näkyvissä, että terveysosiaalityön resursseja on vähennetty vuoden 2024 aikana. Myös sairaalan henkilökunnalta on tullut yhteydenottoja sosiaaliturvaan liittyen, kun ei ole tiedetty mihin palveluun potilasta pitäisi ohjata.

Neljänneksi eniten yhteydenottoja tuli potilasasiakirjoihin liittyen. Yhteydenotot liittyivät tyytymättömyyteen potilasasiakirjoihin, jotka koettiin joko puutteelliseksi tai vääriksi, jonka vuoksi niihin vaadittiin oikaisua. Asiakirjapyyntöihin liittyviä kysymyksiä tuli myös vuoden aikana, koska halutaan laajemmin tietoa kirjauksista kuin mitä kantatiedoissa on nähtävissä.

Kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli vuonna 2024 vähemmän kuin edellisellä vuonna, mutta kuitenkin enemmän kuin vuosina 2021–2022. Kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa on tuotu esille mm. kokemuksia epäasiallisesta kohtaamisesta ja vähättelyä hoitoon hakeutumisen syistä. On tärkeää, että terveydenhuollon palveluissa henkilökunta ohjeistaa, kuuntelee ja kohtaa potilasta empaattisesti, näin ollen negatiivisia kokemuksia kohtelusta voitaisiin välttää.

Yhteydenottojen määrä koskien hoitoon pääsyä (hoitotakuuseen, hoidon porrastukseen tai hoitopaikan valintaan liittyvät kysymykset) sekä salassapitoon ja tietosuojaan liittyvät yhteydenotot vähenivät hieman vuonna 2024 edellisiin vuosiin verrattuna. Tietosuojaan liittyvät kysymykset ohjautuvat usein

suoraan Soiten tietosuojavastaavalle. Potilasasiavastaavan neuvonta on koskenut lokitietojen pyytämistä, vainajan tietosuojaa sekä menettelyä, jos epäillään henkilötietojen epäasiallista käyttöä.

Yhteydenottojen määrässä potilasasiavastaavalle muiden vahinkojen osalta on tapahtunut lievää laskua kahteen edelliseen vuoteen verrattuna. 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 liittyvien yhteydenottojen määrässä näkyi pientä kasvua. 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.

Kielellisten oikeuksien toteutumisen puutteista on potilasasiavastaavalle tullut tietoon vain muutama.

Mikäli potilas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun tai hänellä on kysymyksiä hoitoonsa liittyen, ohjataan ja avustetaan potilasta ensisijaisesti selvittämään asia kyseisen yksikön henkilökunnan tai esimiehen kanssa. Potilasasiavastaavan rooli asiakastyössä luonnehditaan neuvoo antavaksi ja avustavaksi. Potilasasiavastaava ei osallistu potilaan hoitopäätöksiä tekemiseen eikä hän toimi potilaan oikeusavustajana. Vain osa potilaista ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan halutessaan tehdä muistutuksen saamastaan hoidosta tai kohtelusta. Hyvinvointialue Soiten verkkosivuilla on saatavilla ohjeet ja lomake muistutuksen tekemiseen.

Terveydenhuollon muistutusten määrä Soitessa oli vuonna 2024 yhteensä 116 kpl. Muistutukset koskivat mm. terveyskeskuspalveluita (20 kpl), psykiatrian palveluita (17), kirurgisia palveluita (17), päivystyspalveluita (14) ja päihdepalveluita (9). Vaikka yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat eivät tammikuun 2024 alusta ole järjestäneet potilasasiavastaavatoimintaa toimintayksiköissään, on yksityisten toimijoiden kuitenkin jatkossakin käsiteltävä heille saapuneet muistutukset ja vastattava palvelujensa omavalvonnasta. Yksityisiltä terveydenhuollon palveluntuottajilta ei ole tähän selvitykseen kysytty heille saapuneiden muistutusten määrää.

5. Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain sosiaaliasiavastaavalle

Vuonna 2024 sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteensä 79 yhteydenottoa. Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi sisältää yhden tai useamman kontaktin asian selvittämiseksi asiakkaan tai henkilökunnan kanssa. Sosiaaliasiavastaavan toiminta ulottuu sosiaalihuollon lisäksi varhaiskasvatukseen, mutta ei Kelan, julkisiin työ- ja elinkeinopalveluihin, verkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

Taulukko 3. Yhteydenottojen määrä palvelualueittain vuosina 2024–2021

Tehtäväalue	2024	2023	2022	2021
Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	4	6	14	5
Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	16	20	12	13
Perheoikeudelliset asiat/lastenvalvonta/perheneuvola	2	4	4	4
Ikääntyneiden palvelut: palveluasuminen ja laitoshoito (24), Asiakasohjaus ja avopalvelut (4)	28	29	18	35
Kotihoito	2	10	5	2
Vammaispalvelut ja erityishuolto	5	12	17	19
Omaishoidontuki	6	4	7	5
Muu sosiaalipalvelu (2) /Sosiaalihuoltolain mukaiset päihde (2) ja mielenterveyspalvelut (9)	13	14	4	6
Varhaiskasvatus	3	0	6	1
YHTEENSÄ	79	99	87	90

Asiatapahtuma sisältää kaikki samaan asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet, esimerkiksi puhelu, 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 useita.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

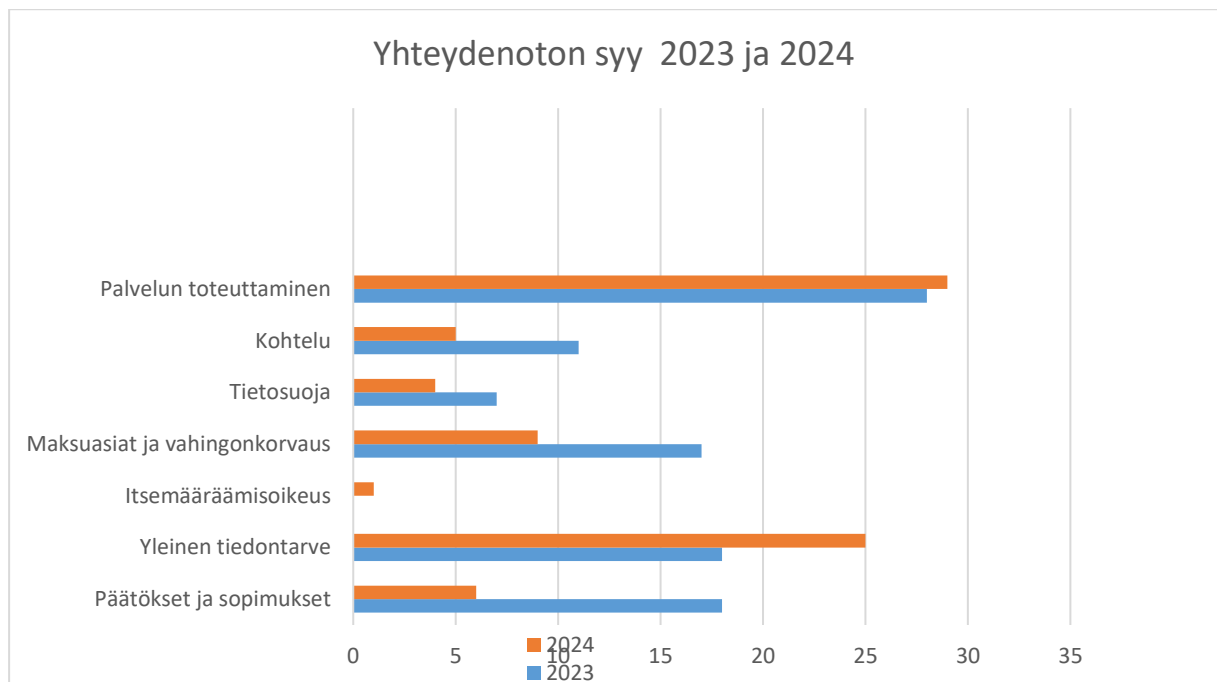
Yhteydenottojen vuosittaisessa määrässä on tapahtunut pientä laskua edellisiin vuosiin verrattuna. Tehtäväalueittain tarkasteltuna oltiin yhä useimmiten yhteydessä iäkkäiden palveluun liittyvissä asioissa. Toiseksi eniten oltiin yhteydessä lastensuojelusta ja perhetukipalveluista. Kolmanneksi eniten oltiin yhteydessä sosiaalihuoltolain mukaisten päihde- ja mielenterveyspalveluihin liittyvissä asioissa. Varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvissä asioissa tuli yhteensä kolme yhteydenottoa vuoden 2024 aikana. Sosiaaliasiavastaavan esite on toimitettu hyvinvointialueen kuntien varhaiskasvatuksesta vastaavalle johtajalle. On pyydetty informoimaan päiväkoteja sosiaaliasiavastaavan tehtävänkuvaan kuuluvasta varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvästä oikeusturvaneuvonnasta sekä laittamaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot päiväkotien ilmoitustauluille ja varhaiskasvatuksen nettisivuille.

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.

6. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottojen syitä kuvataan alla olevassa kaaviossa 1, josta käy ilmi, että vuonna 2024 oli yhteydenoton syy useimmiten palvelun toteuttamiseen liittyvää tyytymättömyyttä. Yhteydenotot liittyivät usein myös yleiseen tiedontarpeeseen liittyvään tiedusteluun. Palvelun toteuttamisessa tyytymättömyyttä aiheuttivat hallintoasian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät asiat, esim. palvelun laatua, asiakkaan kuulemista, puutteellista tiedonsaantia toimenpidevaihtoehdoista tai tyytymättömyyttä suunnitelman sisältöön/palvelutarpeen arvioon. Yhteydenottoja tuli myös maksu- ja vahingonkorvausasioihin sekä päätöksiin ja sopimuksiin liittyen. Kohteluun tai tietosuojaan/asiakirjoihin liittyviä yhteydenottoja tuli vuoden aikana suhteellisen vähän.

Kaavio 1. Yhteydenoton syyt. Ylempi palkki (oranssi) koskee vuotta 2024, alempi palkki (sininen) vuotta 2023.



6.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut

Toimialueittain katsottuna sosiaaliasiavastaavaan oltiin eniten yhteydessä hoidon ja hoivan toimialueeseen liittyvissä asioissa. Palveluasumiseen ja laitoshoitoon liittyen tuli 24 yhteydenottoa. Yhteydenotot koskivat enemmän hyvinvointialueen omia yksiköitä (18) kuin yksityisiä yksiköitä (6). Yhteydenotot tulivat lähes poikkeuksetta asiakkaan omaisilta. Asiatapahtumat ovat liittyneet tyytymättömyyteen hoidon/palvelun laatuun tai toteuttamiseen (15), yleiseen tiedontarpeeseen (5), maksuasioihin

(3) sekä asiakirjoihin (1). Vuonna 2024 tuli yksittäinen palaute koskien iäkkäiden asumispalveluiden mahdollisuuksista vastata kielellisistä oikeuksista. Omaisen mielestä asiakas ei ole saanut riittävää palvelua omalla äidinkielellään (ruotsi).

Asiakasohjausta ja avopalveluita koskevat yhteydenotot (4 kpl) ovat liittyneet yleiseen tiedontarpeeseen, maksuasioihin sekä tyytymättömyyteen palvelun laatuun tai toteuttamiseen.

Kotihoitoon liittyvät yhteydenotot (2 kpl) koskivat maksuasioita sekä yleistä tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Kotisairaanhoidon koskevat yhteydenotot on tilastoitu terveydenhuollon puolelle kotihoidon palvelualueelle tilastoitaviin asioihin. Kotisairaanhoidon koskevat yhteydenotot (7 kpl) pysyivät määrällisesti samalla tasolla kuin edellisellä vuonna (8 kpl vuonna 2023). Yhteydenotot koskivat mm. hoidon toteutusta, maksuasioita, potilasasiakirjoja sekä potilasvahinkoasioita.

6.2 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut

Vuonna 2024 lastensuojelusta ja perhetukipalveluista yhteydenottojen määrä oli 16 (20 kpl vuonna 2023). Yhteydenottajina olivat useimmiten huoltajat tai lapselle läheiset henkilöt. Yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen (5), asiakirjoihin (3) sekä yleistä tiedontarvetta (3). Yhteydenottoja tuli myös koskien koettua huonoa kohtelua (3), maksuasioita (1) sekä tyytymättömyyttä koskien päätöstä/sopimusta (1). Lastensuojelu herättää tunteita ja tilanteet ovat useimmiten vaikeita. Yhteydenotoissa tuli usein esiin luottamuspula sosiaalityöntekijään tai muihin työntekijöihin ja kokemus siitä, että yhteistyö ei suju. Oikeudesta vaihtaa työntekijää on tiedusteltu. Työntekijöiden työskentelytapaa ja kohtaamista kyseenalaistettiin.

Perheoikeudellisiin ja lastenvalvontapalveluihin kuuluu lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Perheoikeudellisiin palveluihin ja lastenvalvontaan kohdistuvia yhteydenottoja oli vuonna 2024 yhteensä vain 2. Yhteydenotot liittyivät koettuun huonoon kohteluun sekä tyytymättömyyteen palvelun toteuttamiseen. Huoltoriitatilanteet ovat haastavia ja yhteydenotoissa nousi esiin kokemuksia, että ei tule kuulluksi sekä kokemus työntekijän puolueellisuudesta perheen asioissa.

6.3 Vammaispalvelut, erityishuolto sekä omaishoidontuki

Vuonna 2024 tuli yhteensä 5 yhteydenottoa vammaispalvelun toimialueelta. Näistä yhteydenotoista kaikki koskivat vammaispalveluita. Erityishuoltoon liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa vuoden 2024

aikana. Yli 65-vuotiaiden omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja oli viisi. Alle 65-vuotiaiden omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja oli 1 kpl.

Omaishoidontukeen liittyvät yhteydenotot olivat pääasiassa tiedustelutyypisiä yhteydenottoja mm. omaishoitajan vapaaseen liittyen, vahingonkorvausasioihin liittyen tai etuuden myöntämisperusteisiin liittyvään tiedontarpeeseen.

Vammaispalveluihin liittyvät yhteydenotot koskivat päätöksiä, koettua huonoa kohtelua, maksu- ja vahingonkorvausasioita, yleistä tiedontarvetta sekä palvelun toteuttamista. Vammaispalvelua koskevat yhteydenotot olivat luonteeltaan tyytymättömyyteen kohdistuvia tai tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.

6.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Toimeentulotukeen ja aikuissosiaalityöhön liittyvien yhteydenottojen määrässä ei ollut suuria muutoksia vuoteen 2023 verrattaessa. Yhteensä asiatahtumia oli vain 4. Yhteydenotot liittyivät täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen hylkypäätöksiin sekä yleiseen tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista.

6.5 Muu sosiaalipalvelu

Mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalveluja koskevat yhteydenotot (9) liittyivät itsemääräämisoikeuteen (1), palvelun laatuun/toteuttamiseen (1), maksuasioihin (1), yleiseen tiedontarpeeseen (3) sekä tyytymättömyyteen asumispalvelupäätökseen (3).

Sosiaalihuollon päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2024 yhteensä kaksi. Yhteydenotot liittyivät päihdekuntoutukseen liittyvään prosessiin sekä maksusitoumuskysymyksiin.

Mielenterveys- ja päihdepalveluista tulleet muut yhteydenotot ovat liittyneet terveydenhuollon puolelle tilastoitaviin asioihin. Potilasasiavastaavan tilastoon on tilastoitu päihdepalveluihin liittyen 27 yhteydenottoa vuoden 2024 aikana.

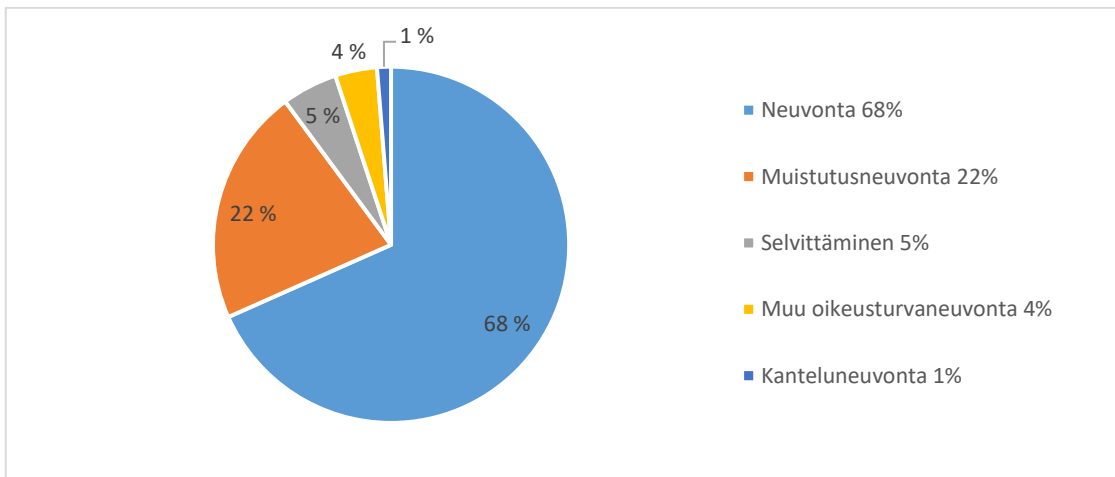
Muu sosiaalityökategoriaan on tilastoitu 2 yhteydenottoa vuonna 2024. Yhteydenotot koskivat edunvalvontapalveluihin liittyvään tiedontarpeeseen.

Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja tuli vuonna 2024 3 kpl (vuonna 2023 ei tullut lainkaan yhteydenottoja). Varhaiskasvatusta koskevat yhteydenotot liittyivät tyytymättömyyteen palvelun toteuttamiseen. Näissä tilanteissa sosiaaliasiavastaava on antanut muistutusneuvontaa.

7. Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet

Sosiaaliasiavastaavaan on pääsääntöisesti oltu yhteydessä puhelimitse. Henkilökohtaisia tapaamisia on sovittu tarpeen mukaan. Tapaamiset on sovittu mm. sosiaaliasiavastaavan työpisteelle.

Kaavio 2. Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet vuonna 2024



Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet ovat vuonna 2024 olleet pääasiallisesti neuvontaa, muistutusneuvontaa, selvittämistä sekä oikeusturvaneuvontaa. Sosiaaliasiavastaava toimii puolueettomasti eikä asiavastaava ota asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen. Kaikki asiakkaat eivät ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan halutessaan tehdä muistutuksen saamastaan palvelusta tai kohtelusta. Sosiaaliasiavastaava osallistuu tarvittaessa neuvotteluihin. Usein neuvottelu voi olla asiakkaalle tarkoituksenmukaisempi tapa käydä läpi tilannetta kuin kirjallisen muistutuksen laatiminen.

Soiten yksilöasioiden jaosto on vuonna 2024 käsitellyt yhteensä 50 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä (vuonna 2023 oikaisuvaatimuksia oli yhteensä 42). Oikaisuvaatimukset kohdistuivat toimialueittain seuraavasti:

Hoito ja hoiva (iäkkäiden palvelut)	2022(9)	2023 (7)	2024 (18)
SHL liikkumista tukeva palvelu	0	0	10
Palvelu- ja maksupäätös	0	0	0
Tehostettu palveluasuminen	1	2	3
Kotihoito	0	2	1
Omaishoidontuki	8	2	4
Turvapuhelin	0	1	0
Vammaispalvelut	2022 (15)	2023 (26)	2024 (20)
Henkilökohtainen apu	3	7	4
Kuljetuspalvelut	2	0	2
Omaishoidontuki	8	9	3
Välineet, koneet, laitteet	0	1	2
Asunnon muutostyöt	2	3	0
Ylläpitomaksu	0	1	0
Taloudellinen harkinnanvarainen tuki	0	1	1
Liikkumista tukeva palvelu	0	4	6
Sopeutumisvalmennus	0	0	1
Palveluasuminen kotiin	0	0	1
Perheiden palvelut	2022 (7)	2023 (8)	2024 (6)
Toimeentulotuki	6	3	3
Päihdehuollon palvelut	0	2	3
Lastensuojelu	1	3	0
Sosiaalinen kuntoutus	0	0	0

Oikaisut koskivat vammaispalveluja (20), perheiden palveluja (6), iäkkäiden palveluja (18) sekä konsernipalveluja (6). Huomio kiinnittyy iäkkäiden palvelujen oikaisuvaatimusten määrään, jotka tuplaantuneet kahteen viime vuoteen verrattuna.

Yksilöasioiden jaoston neljästä päätöksestä on valitettu Vaasan hallinto-oikeuteen.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sosiaalihuollon muistutusten määrä oli yhteensä 32 kpl. Vastaava määrä oli 27 vuonna 2023. Muistutuksia oli mm. perheiden palveluista/lastensuojelusta 17, vammaispalveluista 2, ikääntyneiden palveluista (hoito ja hoiva) 8 ja aikuissosiaalityöstä 3.

Muistutuksia tehtiin enemmän vuonna 2024 kuin edellisenä vuonna. Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteitä tarkasteltaessa on kuitenkin havaittavissa vähemmän muistutusneuvontaa kuin edellisenä vuonna. Asiavastaava tiedottaa aina yhteydenottajalle mahdollisuudesta ottaa yhteyttä johtavaan sosiaalityöntekijään tai vastuualuejohtajaan. Kaikki asiakkaat eivät ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tehdessään muistutuksen. Asiakkaita, jotka ovat sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä informoidaan, että valvontaviranomainen voi siirtää kantelun ensisijaisesti muistutuksena 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 2024 tehty 5 kpl aluehallintovirastoon. Näistä kanteluista 4 koskivat lastensuojelua/perheiden palveluita ja 1 koski vammaispalvelua. Varhaiskasvatusta koskevien muistutusten tai kanteluiden määrää ei ole tähän selvitykseen kysytty.

Sosiaaliasiavastaavan työstä suurin osa on asiakaspalvelua ja siihen liittyviä viranomaiskontakteja. Työhön kuuluvat myös asiakkaan/potilaan oikeuksista tiedottaminen ja oman ammatillisen osaamisen kehittäminen. Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasiasiavastaava on käynyt oppilaitoksissa tiedottamassa asiakkaan/potilaan oikeuksista.

8. Yhteenveto toimintavuodesta

Potilasasiavastaavalle tuli vuonna 2024 yhteensä 494 ensiyhteydenottoa. Yhteydenottojen määrässä tapahtui laskua vuoteen 2023 verrattuna (642 ensiyhteydenottoa vuonna 2023). Uusintayhteydenottoja tuli vuonna 2024 potilasasiavastaavalle yhteensä 173 kpl. Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tuli kuten aiempina vuosina somatiikan vastuualueelta, yhteensä 153 yhteydenottoa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vuonna 2024 mielenterveys- ja päihdepalveluista. Kolmanneksi eniten yhteydenotot liittyivät toisen palveluntuottajan palveluun kuten esim. alueen yksityisiin palveluntuottajiin. Tämän kategorian yhteydenotot eivät lisääntyneet vuonna 2024, vaikka hyvinvointialueen kaikki terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien potilasasiavastaavatoiminta on kuulunut hyvinvointialue Soiten sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.

Vuonna 2024 tuli eniten ensiyhteydenottoja hoidon toteutukseen liittyen. Potilasvahinkovakuutukseen liittyvät kysymykset olivat toiseksi tavallisin syy yhteydenottoon potilasasiavastaavaan. Hoidon toteutukseen liittyvät yhteydenotot koskivat meneillään olevaa hoitoprosessia tai koettua huonoa hoitokokemusta/kohtelua, jota halutaan selvittää tai josta halutaan antaa palautetta. Potilaiden oikeusturvakeinoina toimivat pääasiassa muistutus ja kantelu. Usein muistutuksen tekijä toivoo, että jatkossa epäkohdat tai ongelmat voitaisiin ehkäistä. Toivotaan että mahdolliset virheet myönnetään ja usein toivotaan myös tietoa siitä, mitä on tapahtunut. Potilaat odottavat ja ovat oikeutettuja saamaan muistutuksiinsa perustellut laadukkaat vastaukset. On tullut palautetta, ettei kaikkiin kysymyksiin ole muistutusvastineessa vastattu tai niihin ei ole vastattu riittävästi. Jatkossa on tärkeää yhteisesti vahvistaa potilaiden luottamusta siihen, että heidän yhteydenotoillansa, palautteilla ja muistutuksilla on tosiasiallisia vaikutuksia hyvinvointialueen toimintakäytäntöihin.

Vuonna 2024 Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteensä 79 yhteydenottoa. Yhteydenottojen kokonaismäärä on hieman lähtenyt laskuun edellisiin vuosiin verrattuna. Tehtäväalueittain tarkasteltuna eniten oltiin sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä ikääntyneiden palveluihin liittyvissä asioissa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta ja perhetukipalveluista. Kolmanneksi eniten tuli yhteydenottoja sosiaalihuoltolain mukaisten päihde- ja mielenterveyspalveluihin liittyvissä asioissa. Varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvissä asioissa tuli yhteensä kolme yhteydenottoa.

Useimmiten yhteydenottojen syynä oli palvelun toteuttamiseen ja menettelytapoihin liittyvää tyytymättömyyttä, yleiseen tiedontarpeeseen liittyvää tiedustelua tai maksu- ja vahingonkorvausasioihin liittyvää tiedontarvetta. Sosiaalihuollon päätöksiin/sopimuksiin, kohteluun sekä tietosuojaan/asiakirjoihin liittyviä yhteydenottoja tuli suhteellisen vähän vuoden 2024 aikana.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa ja ohjata asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Neuvonnan lisäksi työssä korostuu asiakkaan kuuntelemisen tarve. Sosiaaliasiavastaavan



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

keskeisiä vaikuttamis- ja toimintakeinoja ovat muistutus- ja kanteluneuvonta sekä muu oikeusturva-neuvonta (oikaisuvaatimus, muutoksenhaku). Vuonna 2024 sosiaali- ja potilasasiavastaavalla oli yhteensä 126 henkilökohtaista asiakastapaamista.

1.1.2024 lähtien potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on järjestetty kokonaan julkisena palveluna. Lakiuudistuksen tavoitteena on yhdenmukaistaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa keskittämällä se hyvinvointialueille. Lakiuudistus on muuttanut hyvinvointialueiden velvoitteita koskien potilasasiavastaavatoimintaa. 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. Toimintakenttä on varsin suuri ja haavoittuvainen ollessa yhden henkilön varassa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava osallistuu mahdollisuuksien mukaan alan koulutuksiin ajantasaisen tiedon ylläpitämiseksi. Asiavastaava on ollut mukana hyvinvointialueen tietosuoja-tietoturvatyöryhmässä, laatu- ja asiakas-/potilasturvallisuusohjausryhmässä sekä toimeentulotuen alueellisessa neuvottelukunnassa. Asiavastaavan yhteistyö hyvinvointialueen henkilöstön ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa on vuonna 2024 sujunut hyvin.