

## Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2024

Keski-Pohjanmaan aluehallitus 07.04.2025  
1149/00.02.01/2025

Valmistelija

sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu ja osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Yhteydenottoja potilasasiavastaavalle oli vuonna 2024 yhteensä 494. Vuonna 2023 vastaava luku oli 642, 2022 (617), 2021 (545) ja vuonna 2020 (526). Yhteydenotoissa vuodesta 2020 vuoteen 2023 tapahtunut trendi lisääntyneistä yhteydenotoista kääntyi vuonna 2024 poikkeuksellisen paljon toiseen suuntaan. Tosin vuoden 2020 luvulla ja vuoden 2024 luvulla ei ole suurta eroa (32).

Potilasasiavastaavalle tuli vuonna 2024 yhteensä siis 494 ensiyhteydenottoa. 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 yhteydenottoja 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.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä 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 näkemystä ei ole huomioitu riittävästi palveluista päätettäessä. Sosiaaliasiavastaavan keskeisiä vaikuttamis- ja toimintakeinoja ovat muistutus- ja kanteluneuvonta sekä muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus ja muutoksenhaku).

Vuonna 2024 Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteensä 79 yhteydenottoa. Yhteydenottojen kokonaismäärä on hieman lähtenyt laskuun edellisiin vuosiin verrattuna. Yhteydenottojen määrä sosiaaliasiavastaavalle on ollut aikaisemmin varsin vakiintunut noin 90:een. Tehtävälueittain 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. Varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvissä asioissa ei ollut vuonna 2023 yhtään 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 tietosuo-jaan/asiakirjoihin liittyviä yhteydenottoja tuli suhteellisen vähän vuoden 2024 aikana.

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 ja varahenkilöresurssin loppuessa.

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

Liite A, Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2024  
Liite B, Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2024,  
ruotsinkielinen käännös

## Päätösesitys

Aluehallitus päättää

- 1) merkitä tiedokseen sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosiraportin vuodelta 2024
- 2) lähettää sen tiedoksi yksilöasioiden jaostolle ja kansalliskielilautakunnalle sekä
- 3) antaa sosiaali- ja potilasasiavastaavan v. 2024 selvityksen alueen kunnanhallituksille.

## Päätös