



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2025

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu

12.2.2026





Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

## Sisälllys

1.	Johdanto	3
2.	Yhteydenottojen määrä potilasasiavastaavalle	3
3.	Yhteydenotot palvelualueittain	4
4.	Yhteydenottojen syyt	7
5.	Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain sosiaaliasiavastaavalle	10
6.	Yhteydenottojen syyt	11
	6.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut	12
	6.2 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	12
	6.3 Vammaispalvelut, erityishuolto sekä omaishoidontuki	12
	6.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	13
	6.5 Muu sosiaalipalvelu	13
7.	Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet	13
8.	Yhteenveto toimintavuodesta	16

## 1. Johdanto

Tämä selvitys koskee vuoden 2025 aikana Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaali- ja potilasasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen määrää ja sisältöä yleisellä tasolla kuvattuna. 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 toimii VTM Anne-Mari Furu. Asiavastaavapalvelut ovat vuonna 2025 olleet hallinnollisesti sijoitettu Soiten laatu ja valvonta toimiyksikköön järjestämisen palvelut toimialueelle. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimipiste on Keski-Pohjanmaan keskussairaalassa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavalla on puhelinaika maanantaista torstaihin kello 9–11.30. Asiavastaavaan ollaan pääsääntöisesti yhteydessä puhelimitse. Henkilökohtaista tapaamista varten aika on varattava etukäteen puhelimitse.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiavastaava palvelee Keski-Pohjanmaan alueen julkisissa ja yksityisissä palveluissa asioineita asiakkaita ja ohjaa yksiköiden henkilökuntaa asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteuttamisessa. Asiakkaille/potilaille annetaan neuvontaa/ohjausta siitä, miten he voivat toimia omassa tilanteessaan ja tarvittaessa asiakkaita/potilaita autetaan muistutuksen tekemisessä, annetaan ohjausta muista valitusmenettelyistä sekä neuvotaan potilasvahinkotilanteen sattuessa.

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) tuli voimaan 1.1.2024. Lain myötä asiavastaavatoiminnalle asetettiin asiakastietojen rekisteröintiä ja säilyttämistä koskevia vaatimuksia ja tämän seurauksena vuonna 2025 otettiin käyttöön asiakastietojärjestelmä, joka mahdollistaa asiakastietojen kirjaamisen ja säilyttämisen lain vaatimalla tasolla.

## 2. Yhteydenottojen määrä potilasasiavastaavalle

Ensiyhteydenottoja potilasasiavastaavalle oli vuonna 2025 yhteensä 382. Vuonna 2024 vastaava luku oli 494. Yhteydenotot ovat tilastoitu asiatapahtumina, joten yksi tilastoitu yhteydenotto voi sisältää monta kontaktia saman asiakkaan ja asiavastaavan välillä. Ensiyhteydenottojen määrässä on tapahtunut huomattavaa laskua edelliseen vuoteen verrattuna.

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.

### 3. Yhteydenotot palvelualueittain

Yhteydenotot potilasasiavastaavalle on tilastoitu palvelualueittain. Alla olevasta taulukosta näkyy yhteydenottojen jakautuminen palvelualueittain ja mitkä toimintayksiköt kuuluvat eri palvelualueisiin. Soiten organisaatiouudistuksen myötä vuoden 2025 tilastot eivät ole verrattavissa vuoden 2024 tilastoihin. Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä taulukossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

**Taulukko 1. Yhteydenotot palvelualueittain**

Palvelualue	Määrä 2025
<b>Operatiivinen alue</b> Kirurgia, naisten klinikka, silmätaudit, korva-, nenä- ja kurkkutaudit, leikkaus- ja anestesiatoiminta sekä teho- ja dialyysi	89
<b>Akuuttipalvelut</b> Ensihoitopalvelut, kotisairaala, yhteispäivystys sekä organisaatioturvallisuus ja sote-tilannekeskus	37

<b>Medisiininen alue</b> Sisätaudit ja keuhkosairaudet, infektioiden torjuntayksikkö, ihotaudit, onkologia ja hematologia, palliatiivinen keskus, yleislääketieteen osastot ja geriatrian poliklinikka, erikoissairaanhoidon mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut sekä lasten ja nuorten sairaalapalvelut	93
<b>Neurologia, kuntoutus ja diagnostiikka</b> Työ- ja toimintakyvyn yksikkö, kuntoutuksen aikuisten sairaalapalvelut, kuntoutuksen aikuisten alueelliset palvelut, kuntoutuksen lasten ja nuorten palvelut, radiologia, patologia, välinehuolto, laboratorio ja sairaala-apteekki sekä neurologia	24
<b>Vastaanottopalvelut</b>	38
<b>Aikuisten mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, avohoito</b> Psykiatrian erityispalvelut/poliklinikka, psykiatrian kuntoutus, mielenterveysavohoito sekä päihde- ja riippuvuusavohoito	31
<b>Lasten ja nuorten mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, avohoito</b> Lastenpsykiatrian poliklinikka, pikkulapsipsykiatrian tiimi, lasten ja nuorten terapiapoliklinikka, nuorisopoliklinikka sekä kehitysvammalääketiede	0
<b>Suun terveydenhuolto</b>	17
<b>Muu</b> Yksityinen palveluntuottaja, muu hyvinvointialue tai muu/ei tietoa	42
<b>Kotihoito</b> Kokkolan kotihoito, Perhonjokilaakson ja Lestijokilaakson kotihoito, toiminnan ohjaus, yhteisöllinen asuminen Kuusikumpu sekä Honkaharjun jaksohoito	9
<b>Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto</b>	0
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>382</b>

Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tuli medisiiniseltä alueelta. Tämä selittyy palvelualueen laajuudella ja potilasmäärällä. Medisiinisellä palvelualueella yhteydenoton syy liittyi useimmiten tyytymättömyyteen hoidon toteutukseen tai laatuun. Toiseksi eniten yhteydenotot liittyivät

potilasvakuutuksen vahinkoasian käsittelyn eri vaiheisiin. Muut asiat, itsemääräämisoikeus sekä kokemus epäasiallisesta kohtelusta oli myös usein yhteydenoton syy medisiinisen alueen yhteydenotoissa.

Palvelualueittain katsottuna toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vuonna 2025 operatiiviselta palvelualueelta. Yhteydenotot liittyivät useimmiten potilasvakuutuksen vahinkoasian käsittelyn eri vaiheisiin (ilmoituksen laatimiseen, vastineen antamiseen, korvaushakemukseen, oikaisu- ja ratkaisusuosituspyyntöihin). Asiakkaat toivat myös esille tyytymättömyyttä hoidon toteutukseen, kokemuksia epäasiallisesta kohtelusta sekä hoitoon pääsyyn ja muihin asioihin liittyvää tiedustelua.

Kolmanneksi eniten yhteydenotot liittyivät toisen hyvinvointialueen palveluun tai alueen yksityisiin palveluntuottajiin, jolloin yhteydenotto on tilastoitu kategoriaan ”muu”. Tämän palvelualueen yhteydenotot liittyivät useimmiten potilasvahinkoasian käsittelyn eri vaiheisiin, hoidon toteutukseen liittyvään tyytymättömyyteen tai muihin asioihin (mm. maksuasiat, sosiaaliturva).

Vastaanottopalveluita koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten hoidon toteutukseen tai toteutumattomuuteen, potilasasiakirjamerkintöihin, hoitoon pääsyyn tai potilasvahinkoasian käsittelyyn.

Vuoden 2025 aikana esiintyi myös tyytymättömyyttä akuuttipalveluita kohtaan. Asiakkaiden yhteydenotot liittyivät useimmiten mahdolliseen potilasvahinkoepäilyyn esimerkiksi hoidon aloituksen viivästyksen ja mahdollisten diagnoosiviiveiden vuoksi. Yhteydenotoissa käsiteltiin usein myös hoidon toteutusta tai hoidon toteutumattomuutta sekä koettua huonoa kohtelua.

Avohoidon aikuisten mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden yhteydenotoissa asiakkaat toivat esille tyytymättömyyttä hoidon toteutukseen, mutta myös epäasiallista kohtelua tuotiin esille. Yhteydenotoissa esiintyi myös tyytymättömyyttä potilasasiakirjamerkintöihin. Mielenterveyspalveluita koskevia yhteydenottoja oli 17 kpl ja päihdepalvelujen terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 14 kpl.

Kuntoutuksen ja neurologian palvelualueella käsiteltiin useimmiten hoidon toteutusta tai toteutumattomuutta. Suun terveydenhuollon palvelualueella käsiteltiin useimmiten potilasvahinkoepäilyjä sekä tyytymättömyyttä hoidon toteutukseen. Kotihoidon yhteydenotot liittyivät useimmiten tyytymättömyyteen hoidon toteutukseen tai maksuasioihin/laskuihin.

## 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 2025
<b>Hoidon laatu</b> (hoitosuunnitelma, tutkimukset, hoitopäätös, diagnoosi, lääkkeen määrääminen, tyytymättömyys hoitoon)	123
<b>Vahinkoasiat</b> (potilasvahinko, lääkevahinko, vastuuvahinko, esinevahinko tai muu korvaus-/vahinkoasia)	109
<b>Muut syyt</b> (asiakasmaksut, sosiaaliturva, muistutusprosessi, oikeussuojakeinojen jatko-ohjaistus, muut syyt)	50
<b>Potilasasiakirjat ja tietosuoja</b> (tarkistusoikeus/asiakirjapyyntö, korjaaminen, lokitietojen tarkistaminen, vaitiolovelvollisuus, vainajan tietosuoja, omaisten/viranomaisten oikeus tietoihin, tietoturva)	32
<b>Kohtelu</b> (vuorovaikutus/työntekijän käytös, kielellisten oikeuksien toteutuminen)	28
<b>Hoitoon pääsy</b> (hoitotakuu, valinnanvapaus, kokemus hoitoon pääsyn oikea-aikaisuudesta)	25
<b>Itsemääräämisoikeus</b> (tahdosta riippumaton hoito, rajoitustoimenpiteet, hoitotahtoon liittyvät asiat)	11
<b>Potilasturvallisuus</b> (toimenpideturvallisuus, lääketurvallisuus, laiteturvallisuus, tilaturvallisuus)	0
<b>Alaikäisen potilaan asema</b> (alaikäisen mielipiteen selvittäminen, alaikäisen päätöskyky hoidostaan, oikeus kieltää tietojen antaminen)	0
<b>Tiedonsaantioikeus</b> (potilaan tiedonsaanti, omaisen tai läheisen tiedonsaanti)	4
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>382</b>

Yhteydenottojen syyt olivat vuonna 2025 useimmiten yhteydessä hoidon laatuun liittyviin kysymyksiin sekä potilasvahinkoasioihin.



## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Eniten yhteydenottoja tuli hoidon toteutukseen liittyen. Asiat koskivat tiedustelua tai tyytymättömyyttä hoidon laatuun tai käytäntöihin, joissa ei ole kyse potilasvahinkoepäilyistä. 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.

Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vahinkoasioihin 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 oikaisu- tai ratkaisusuosituspöytäkirjan laatimisessa. Potilasvahinkovakuutus on tärkeä, koska se on helppo tapa saada hoidon toteuttamiseen liittyen ulkopuolinen ja objektiivinen mielipide. Potilasasiavastaavalle tulee myös vuoden aikana yhteydenottoja muista vahingoista. Esinevahingoissa on kyse esimerkiksi vaatteiden, silmälasien, hammasproteesien tai muun esineen katoamisesta hoidon aikana. Vastuuvahingon kautta haetaan korvausta henkilövahingoista, esimerkiksi kaatuminen sairaalan alueella. Lääkevahinkovakuutuksesta voi hakea korvausta, jos lääke on aiheuttanut potilaalle ylilättävän haittavaikutuksen.

Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli muihin syihin liittyen. Maksuasioissa ollaan usein yhteydessä potilasasiavastaavan ja asiavastaava ohjaa tarvittaessa asiakkaita terveyssozialiteetin piiriin. Julkisen terveydenhuollon nousevat asiakasmaksut aiheuttavat monille asiakkaille huolta.

Neljänneksi eniten yhteydenottoja tuli potilasasiakirjoihin ja tietosuojaan liittyen. Potilasasiakirjapyyntö ja korjausvaatimukset ovat yleistyneet ja potilaat ovat yhä tietoisempia oikeuksistaan ja heitä informoidaan laajasti asiaan liittyen. Tietosuojaan liittyvät kysymykset ohjautuvat usein suoraan Soiten tietosuojavastaavalle. Potilasasiavastaavan neuvonta on koskenut lokitietojen pyytämistä, vainajan tietosuojaa sekä menettelyä, jos epäillään henkilötietojen epäasiallista käyttöä.

Kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa on tuotu esille mm. kokemuksia epäasiallisesta kohtaamisesta ja vähättelyä hoitoon hakeutumisen syistä. Kielellisten oikeuksien toteutumisen puutteista on potilasasiavastaavalle tullut tietoon vain muutama.

Hoitoon pääsyyn kuuluu mm. hoitotakuuseen, jatkohoitoon, valinnanvapauteen sekä hoitopaikan valintaan liittyvät kysymykset.

Itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamistoimiin liittyvät yhteydenotot tulivat pääosin psykiatrian vuodeosastoilta. Nämä yhteydenotot liittyivät potilaiden tahdonvastaiseen hoitoon määräämiseen ja rajoitustoimiin.

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 neuvoa antavaksi ja avustavaksi. Potilasasiavastaava ei osallistu potilaan hoitopäätöksien 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 2025 yhteensä 78 kpl. Vastaava määrä oli vuonna 2024 116 kpl. Muistutukset koskivat mm. terveyskeskuspalveluita (11 kpl), psykiatrian palveluita (9), kirurgisia palveluita (8), päivystyspalveluita (6) ja päihdepalveluita (5). Myös yksityiset toimijat tulee käsitellä heille saapuneet muistutukset ja vastattava palvelujensa omavalvonnasta. Tähän selvitykseen ei ole kysytty yksityisiltä terveydenhuollon toimijoilta heille saapuneiden muistutusten määrää.

## 5. Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain sosiaaliasiavastaavalle

Vuonna 2025 sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteensä 72 yhteydenottoa. Vuonna 2024 vastaava luku oli 79. 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, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin. Jos sosiaalihuollon yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä taulukossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

Taulukko 3. Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain vuonna 2025

Tehtäväalue	2025
Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	0
Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	16
Perheoikeudelliset asiat/lastenvalvonta	0
Ikääntyneiden palvelut	26
Kotihoito	0
Vammaispalvelut ja erityishuolto	15
Omaishoidontuki	0
Mielenterveys- ja riippuvuustyön sosiaalipalvelut	0
Muu sosiaalipalvelu	0
Varhaiskasvatus	0
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>72</b>

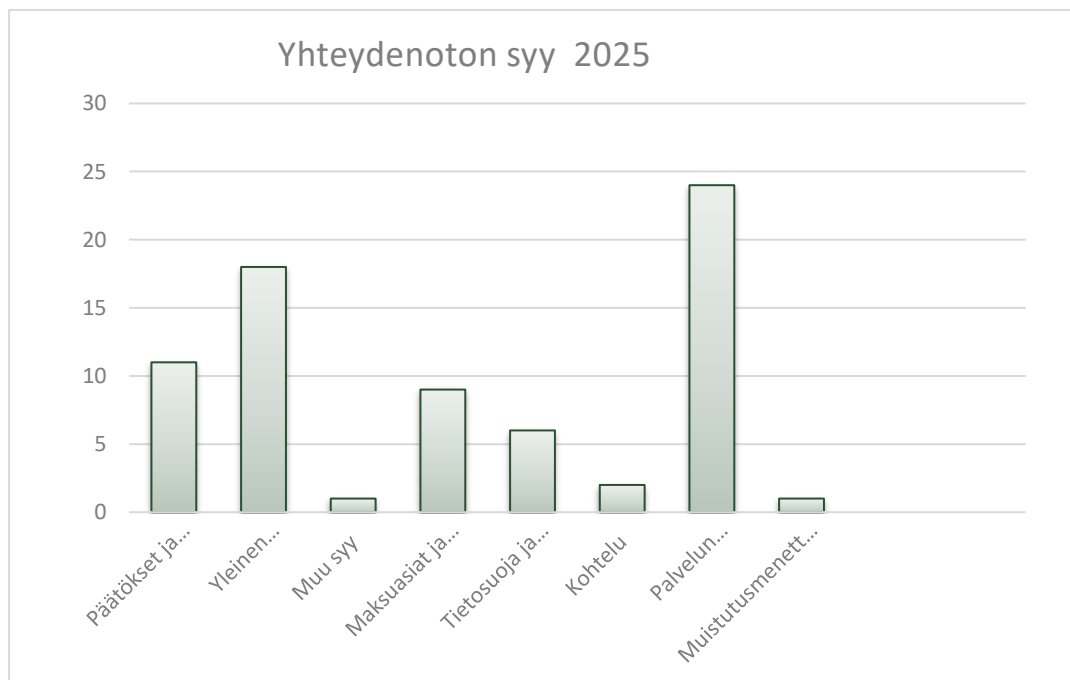
Asiatapahtuma sisältää kaikki samaan asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet, esimerkiksi puhelut, tapaamiset, selvittelyt ja kirjallisen avustamisen. Asiatapahtumiin käytetty aika vaihtelee paljon asiatapahtuman mukaan. Joissakin tapauksessa yksi puhelu on riittävä ja asiakas saa puhelimitse tarvittavan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

Yhteydenottojen vuosittaisessa määrässä on tapahtunut pientä laskua edelliseen vuoteen verrattuna. Tehtäväalueittain tarkasteltuna oltiin yhä useimmiten yhteydessä ikäänntyneiden palveluihin liittyvissä asioissa. Toiseksi eniten oltiin yhteydessä lastensuojelusta ja perhetukipalveluista. Kolmanneksi eniten oltiin yhteydessä vammaispalvelusta. Aikuissosiaalityöstä, lastenvalvonnasta, kotihoidosta, sosiaali- huoltolain mukaisten päihde- ja mielenterveyspalveluista, muusta sosiaalipalvelusta sekä varhaiskas- vatuksesta tilastoitiin alle 5 yhteydenottoa palvelualueetta kohden.

## 6. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottojen syitä kuvataan alla olevassa kaaviossa 1, josta käy ilmi, että vuonna 2025 oli yhtey- denoton syy useimmiten palvelun toteuttamiseen liittyvää tyytymättömyyttä. Yhteydenotot liittyivät usein myös yleiseen tiedontarpeeseen. Yhteydenottoja tuli myös koskien päätöksiä ja sopimuksia, maksu- ja vahingonkorvausasioita sekä tietosuojaan ja salassapitoon liittyen. Kohteluun, muistutusme- nettelyyn sekä muihin syihin liittyviä yhteydenottoja tuli vuoden aikana vähän.

**Kaavio 1. Yhteydenoton syyt 2025**



## 6.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut

Tehtäväalueittain katsottuna sosiaaliasiavastaavaan oltiin eniten yhteydessä ikääntyneiden palveluista. Palveluasumiseen ja laitoshoitoon liittyen tuli 20 yhteydenottoa. Yhteydenotot tulivat lähes poikkeuksetta asiakkaan omaisilta. Asiatapahtumat ovat useimmiten liittyneet tyytymättömyyteen hoidon/palvelun laatuun tai toteuttamiseen, yleiseen tiedontarpeeseen, maksuasioihin/vahingonkorvausasioihin sekä salassapitoon ja tietosuojaan. Asiakasohjausta ja avopalveluita koskevat yhteydenotot (6 kpl) ovat liittyneet maksuasioihin/vahingonkorvausasioihin, yleiseen tiedontarpeeseen tai tyytymättömyyteen päätökseen tai sopimukseen. Kotihoitoon liittyviä yhteydenottoja oli vuonna 2025 alle 5 kpl.

## 6.2 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut

Vuonna 2025 lastensuojelusta ja perhetukipalveluista yhteydenottojen määrä oli 16. Yhteydenottajina olivat useimmiten huoltajat tai lapselle läheiset henkilöt. Useimmiten yhteydenotot liittyivät tyytymättömyyteen palvelun toteuttamiseen tai tietosuojaan ja salassapitoon. Yhteydenottoja tuli myös koskien tyytymättömyyttä päätöksiin/sopimuksiin, koettua huonoa kohtelua, yleistä tiedontarvetta sekä muistutusmenettelyä. Lastensuojelu herättää tunteita ja tilanteet ovat useimmiten vaikeita. Yhteydenottoissa tuli usein esiin luottamuspulla sosiaalityöntekijään tai muihin työntekijöihin ja kokemus siitä, että yhteistyö ei suju.

Perheoikeudellisiin ja lastenvalvontapalveluihin kuuluu lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Perheoikeudellisiin palveluihin ja lastenvalvontaan kohdistuvia yhteydenottoja oli vuonna 2025 yhteensä alle 5 kpl, jonka vuoksi yhteydenottojen määrä on esitetty taulukossa 3 lukuna 0.

## 6.3 Vammaispalvelut, erityishuolto sekä omaishoidontuki

Vuonna 2025 tuli yhteensä 15 yhteydenottoa koskien vammaispalveluita. Erityishuoltoon tai omaishoidontukeen liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa vuoden 2025 aikana. Vammaispalveluihin liittyvät asiatapahtumat liittyivät tyytymättömyyteen palvelun toteuttamiseen, yleiseen tiedontarpeeseen, tyytymättömyyteen päätöksiin/sopimuksiin sekä maksu- ja vahingonkorvausasioihin.

## 6.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Toimeentulotukeen ja aikuissosiaalityöhön liittyviä yhteydenottoja oli vuonna 2025 yhteensä alle 5 kpl, jonka vuoksi yhteydenottojen määrä esitetään taulukossa 3 lukuna 0. Yhteydenotot olivat luonteeltaan tyytymättömyyteen kohdistuvia tai tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.

## 6.5 Muu sosiaalipalvelu

Mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalveluja sekä sosiaalihuollon päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2025 yhteensä alle 5 kpl. Yhteydenotot olivat luonteeltaan tyytymättömyyteen kohdistuvia. Mielenterveys- ja päihdepalveluista tulleet muut yhteydenotot ovat liittyneet terveydenhuollon puolelle tilastoitaviin asioihin.

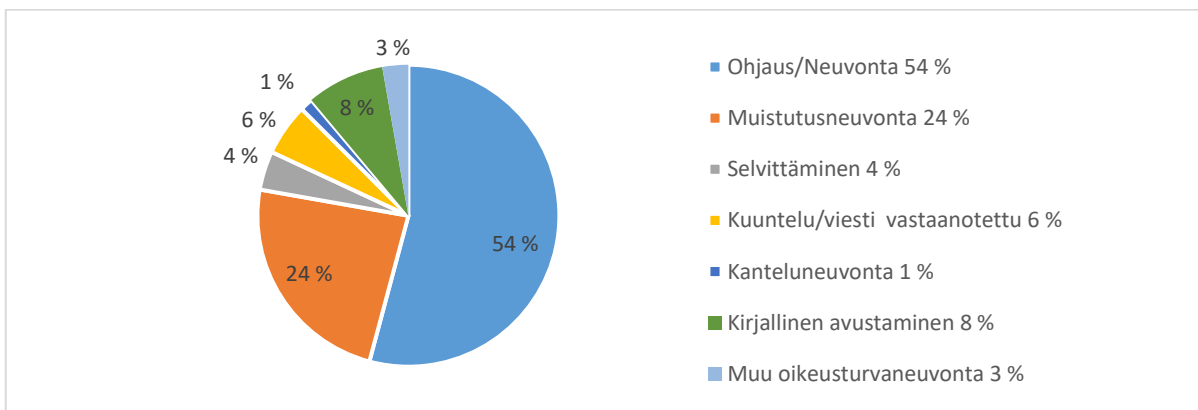
Muu sosiaalipalvelu kategoriaan on tilastoitu alle 5 yhteydenottoa vuonna 2025. Yhteydenotot olivat luonteeltaan tiedustelutyypisiä yhteydenottoja.

Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja tuli vuonna 2025 alle 5 kpl (vuonna 2024 yhteydenottoja myös alle 5 kpl). Varhaiskasvatukseen liittyvien yhteydenottojen määrässä ei näytä tapahtuvan suuria muutoksia vuodesta toiseen.

## 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 2025





Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet ovat vuonna 2025 olleet pääasiallisesti neuvontaa, muistutusneuvontaa sekä kirjallista avustamista. 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 2025 käsitellyt yhteensä 43 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä (vuonna 2024 oikaisuvaatimuksia oli yhteensä 50).

**Taulukko 4. Oikaisuvaatimukset tehtäväalueittain vuonna 2025**

<b>Ikääntyneiden palvelut</b>	<b>2024 (18)</b>	<b>2025 (7)</b>
SHL liikkumista tukeva palvelu	10	1
Palveluasumisen palvelu- ja maksupäätös	3	1
Kotihoidon palvelu- ja maksupäätös	1	1
Omaishoidontuki	4	4
<b>Vammaispalvelut</b>	<b>2024 (20)</b>	<b>2025 (27)</b>
Henkilökohtainen apu	4	4
Kuljetuspalvelu	2	0
Omaishoidontuki	3	10
Välineet, koneet, laitteet	2	0
Asunnon muutostyöt	0	2
Lyhytaikainen huolenpito	0	1
Taloudellinen harkinnanvarainen tuki	1	0
Liikkumista tukeva palvelu	6	10
Sopeutumisvalmennus	1	0
Palveluasuminen kotiin	1	0
<b>Sote-keskus</b>	<b>2024 (6)</b>	<b>2025 (7)</b>
Toimeentulotuki	3	5
Päihdehuollon palvelut	3	1
Lapsiperheiden ja nuorten sosiaalipalvelut ja opiskeluhoito	0	1

Oikaisut koskivat vammaispalveluita (27), Sote-keskuksen palveluita (7), ikääntyneiden palveluita (7) sekä konsernipalveluja (2). Vammaispalveluissa oikaisuvaatimukset lisääntyivät vuoden 2025 aikana kun taas iäkkäiden palveluissa oikaisuvaatimukset vähenivät vuoteen 2024 verrattuna.

Yksilöasioiden jaoston kolmesta päätöksestä on valitettu Vaasan hallinto-oikeuteen (4 kpl v. 2024).

Sosiaalihuollon muistutusten määrä oli yhteensä 52 kpl. Vastaava määrä oli 32 vuonna 2024. Muistutuksia oli mm. lapsiperheiden ja nuorten sosiaalipalveluista/lastensuojelusta 38 kpl, vammaispalveluista 2 kpl, ikääntyneiden palveluista (sis. ikäkeskus) 9 kpl, mielenterveyspalveluista 2 kpl ja aikuisten sosiaalipalveluista 1 kpl.

Muistutuksia tehtiin huomattavasti enemmän vuonna 2025 kuin edellisenä vuonna. Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteitä tarkasteltaessa on myös havaittavissa nousua muistutusneuvonnassa edelliseen vuoteen verrattuna. Asiavastaava tiedottaa aina yhteydenottajalle mahdollisuudesta ottaa yhteyttä johtavaan sosiaalityöntekijään tai palvelualuejohtajaan. 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 2025 tehty 6 kpl aluehallintovirastoon. Näistä kanteluista 3 koskivat lastensuojelua. 3 kantelua ei ole antanut aluehallintovirastolle aihetta toimenpiteisiin ja asian käsittely on päätynyt. Varhaiskasvatusta koskevien muistutusten tai kanteluiden määrää ei ole tähän selvitykseen kysytty.



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

## 8. Yhteenveto toimintavuodesta

Potilasasiavastaavalle tuli vuonna 2025 yhteensä 382 ensiyhteydenottoa. Yhteydenottojen määrässä tapahtui huomattavaa laskua vuoteen 2024 verrattuna (494 ensiyhteydenottoa vuonna 2024). Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tuli medisiiniseltä palvelualueelta, yhteensä 93 yhteydenottoa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vuonna 2025 operatiiviselta palvelualueelta. Kolmanneksi eniten yhteydenotot liittyivät toisen palveluntuottajan palveluun tai toisen hyvinvointialueen palveluun.

Vuonna 2025 tuli eniten ensiyhteydenottoja hoidon laatuun/toteutukseen liittyen. Potilasvahinkovakuutukseen liittyvät kysymykset olivat toiseksi tavallisin syy yhteydenottoon potilasasiavastaavaan. Hoidon laatuun/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 sekä toivotaan, ettei sama tapahtuisi kenellekään muulle. Potilaat odottavat ja ovat oikeutettuja saamaan muistutuksiinsa perustellut laadukkaat vastaukset.

Vuonna 2025 Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteensä 72 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 vammaispalvelusta. Aikuisssosiaalityöstä, lastenvalvonnasta, kotihoidosta, sosiaalihuoltolain mukaisten päihde- ja mielenterveyspalveluista, muusta sosiaalipalvelusta sekä varhaiskasvatuksesta tilastoitiin alle 5 yhteydenottoa palvelualueetta kohden.

Useimmiten yhteydenottojen syynä oli palvelun toteuttamiseen ja menettelytapoihin liittyvää tyytymättömyyttä, yleiseen tiedontarpeeseen liittyvää tiedustelua tai sosiaalihuollon päätöksiin/sopimukseen liittyvää tyytymättömyyttä. Kohteluun sekä salassapito ja tietosuojaan/asiakirjoihin liittyviä yhteydenottoja tuli suhteellisen vähän vuoden 2025 aikana.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa ja ohjata asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Neuvonnan lisäksi työssä korostuu asiakkaan kuuntelemisen tarve. Sosiaaliasiavastaavan keskeisiä vaikuttamis- ja toimintakeinoja ovat muistutus- ja kanteluneuvonta sekä muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, muutoksenhaku). Asiavastaavan työstä suurin osa on asiakaspalvelua. Vuonna 2025 sosiaali- ja potilasasiavastaavalla oli yhteensä 111 henkilökohtaista asiakastapaamista.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava on käynyt alueen oppilaitoksissa tiedottamassa asiakkaan/potilaan oikeuksista. Sosiaali- ja potilasasiavastaava osallistuu mahdollisuuksien mukaan alan

koulutuksiin ajantasaisen tiedon ylläpitämiseksi. Asiavastaava on ollut mukana hyvinvointialueen laatu- ja asiakas-/potilasturvallisuusohjausryhmässä sekä toimeentulotuen alueellisessa neuvottelukunnassa. Asiavastaavan yhteistyö hyvinvointialueen henkilöstön ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa on sujunut hyvin vuonna 2025, ja yhteistyötä jatketaan myös ensi vuonna.

#### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yleiset kehittämissuositukset**

- Kaikissa palveluissa tulee kiinnittää huomioita kohtaamiseen sekä potilaan/asiakkaan/omaisten ohjaamiseen.
- Yhteistyöhön omaisten kanssa on kiinnitettävä huomiota ja vahvistettava tarvittaessa, varsinkin ikääntyneiden palveluissa.
- Kaikissa palveluissa tulee vahvistaa potilaiden luottamusta siihen, että heidän yhteydenotollansa, palautteilla ja muistutuksilla on tosiasiallisia vaikutuksia hyvinvointialueen toimintakäytäntöihin.