

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2025

Keski-Pohjanmaan aluehallitus 03.06.2026
1962/00.02.01/2026

Valmistelija

Potilas- ja sosiaalivastaava Anne-Mari Furu, anne-mari.furu(at)soite.fi, laatu- ja valvontajohtaja Sari Timonen, sari.timonen(at)soite.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Neuvonnan lisäksi työssä korostuu asiakkaan kuuntelemisen tarve. Yhteydenottajalla voi olla kokemus siitä, että hän on saanut epäasiallista kohtelua tai hänen näkemystään ei ole huomioitu riittävästi palveluista päätettäessä. Myös varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvät asiat kuuluvat asiavastaavan tehtäväalueeseen. Asiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan selvitys koskee vuoden 2025 aikana Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen määrää ja sisältöä. Selvitys antaa tietoa asiakkaiden kokemuksista ja tiedontarpeista sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa. Ensiyhteydenottoja potilasasiavastaavalle oli vuonna 2025 yhteensä 382. Vuonna 2024 vastaava luku oli 494. Ensiyhteydenottojen määrässä on tapahtunut laskua edelliseen vuoteen verrattuna. Yhteydenottojen syyt olivat useimmiten yhteydessä hoidon laatuun liittyviin kysymyksiin sekä potilasvahinkoasioihin. Yhteydenotot ovat pääsääntöisesti puhelimitse hoidettavissa, mutta asiakaskäyntejä varataan tarvittaessa. Potilaan oikeusturvakeinoina toimivat pääasiassa muistutus ja kantelu.

Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja oli medisiiniseltä alueelta. Tämä selittyy palvelualueen laajuudella ja potilasmäärällä. Yhteydenottojen syy liittyi useimmiten tyytymättömyyteen hoidon toteutukseen, laatuun tai potilasvakuutuksen vahinkoasian käsittelyn eri vaiheisiin. Yhteydenotot operatiiviselta alueelta liittyivät useimmiten potilasvakuutuksen vahinkoasian käsittelyn eri vaiheisiin (ilmoituksen laatimiseen, vastineen antamiseen, korvaushakemukseen, oikaisu- ja ratkaisusuosituspyyntöihin).

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

Vuonna 2025 sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteensä 72 yhteydenottoa. Vuonna 2024 vastaava luku oli 79. Yhteydenottojen vuosittaisessa määrässä on tapahtunut pientä laskua edelliseen

vuoteen verrattuna. Sosiaaliasiavastaavan toiminta ulottuu sosiaalihuollon lisäksi varhaiskasvatukseen, mutta ei Kelan, julkisiin työ- ja elinkeinopalveluihin, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

Tehtäväalueittain tarkasteltuna yhteydenotot koskivat useimmiten ikääntyneiden palveluihin liittyviä asioita. Lisäksi asiavastaavaan oltiin yhteydessä lastensuojelusta ja perhetukipalveluista sekä vammaispalvelusta. Varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvissä asioissa tilastoitiin alle 5 yhteydenottoa.

Useimmiten yhteydenottojen syynä oli palvelun toteuttamiseen liittyvää tyytymättömyyttä tai yleistä tiedontarvetta. Yhteydenotot koskivat myös päätöksiä ja sopimuksia, maksu- ja vahingonkorvausasioita sekä tietosuoja- ja salassapitoa. Kohteluun, muistutusmenettelyyn sekä muihin syihin liittyviä yhteydenottoja oli vuoden aikana vähän. Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet ovat vuonna 2025 olleet pääasiallisesti neuvontaa, muistutusneuvontaa sekä kirjallista avustamista.

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.

Hallintosäännön 20 §:n 1 momentin 20. kohdan mukaan aluehallituksen tehtävänä on käsitellä vuosittain potilas- ja sosiaaliasiavastaavan selvitys.

Liite, Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2025

Päätösehdotus

Aluehallitus päättää

1. merkitä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvityksen vuodelta 2025;
2. lähettää sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvityksen vuodelta 2025 tiedoksi hyvinvointialueen alueen kuntien kunnanhallituksille ja Lupa- ja valvontavirastolle sekä yksilöasioiden jaostolle ja kansalliskielilautakunnalle.

Päätös