



# Sosiaali- ja potilasasiavastaava-toiminnan selvitys vuodelta 2024

Hyväksytty: Hyvinvointialueen johtoryhmä 4.3.2025

Annettu tiedoksi: Aluehallitus 17.3.2025

Annetaan tiedoksi: Pohjanmaan hyvinvointialueen alueen kuntien kunnanhallitukset sekä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto





## Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)

- Laki määrittelee sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan osalta potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisen
  - Tehtävät
  - kelpoisuuden ja riippumattomuuden
  - säännökset henkilötietojen käsittelystä ja tietojen dokumentoinnista ja rekisteröinnistä.

## Asiavastaavien toiminta

- Pohjanmaan hyvinvointialueen asiavastaavat palvelevat Pohjanmaan alueen julkisissa ja yksityisissä palveluissa asiaineita asiakkaita ja ohjaavat yksiköiden henkilökuntaa asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteuttamisessa.
- Asiakkaille annetaan neuvontaa, miten he voivat toimia omassa tilanteessaan.
- Tarvittaessa autetaan asiakkaita muistutuksen tekemisessä ja annetaan ohjausta muista valitusmenettelyistä.



# Yhteydenottojen tilastointi

- Yhteydenottojen sisältöä tilastoidaan asiakkaan kertomuksen pohjalta.
  - Tilastot kuvaavat asiakkaiden mielipidettä saadusta palvelusta ja hoidosta.
  - Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.
- Sosiaaliasiavastaavalle tulleet yhteydenotot tilastoidaan Samra-ohjelmaan ja potilasasiavastaavalle tulleet yhteydenotot Potra-ohjelmaan.
- Tilastointitavat
  - Samra-tilastointi: Asiakas–tilastointi kuvaa asiakkaiden määrää. Yhteen asiakas-tilastointiin voi sisältyä monta yhteydenottoa samaan asiaan liittyen.
  - Potra-tilastointi: Yhteydenottojen määriä kuvaava tilastointi esittää kaikkien yhteydenottojen määriä.
- Samra ja Potra -tilastointitapaa pyritään yhtenäistämään vuonna 2025.
- Yhdessä yhteydenottotilastoinnissa voidaan tilastoida useampia yhteydenottoon sisältyviä syitä ja asiavastaavan toimenpiteitä.
- Tilastoinnit kirjataan yksikköihin. Yksiköt sijoittuvat organisaatorakenteessa tulosalueisiin ja tulosalueet sijoittuvat toimialoihin.
- Useat Pohjanmaan hyvinvointialueen toimintayksiköt palvelevat koko aluetta, jolloin raportointia varten ei ole mahdollista saada luotettavaa tietoa pelkästään kuntatasolla.
- Yksiköille ei välity asiakkaiden henkilöllisyyksistä tietoa tilastojen kautta.



## Sosiaali- ja potilasasiavastaava toiminta

- Toiminnasta vastaa Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yksikkö. Yksikkö sijoittuu Hallinnon toimialaan.
- Toiminnan vastuhenkilö on asiakaspalvelupäällikkö.
- Sosiaaliasiavastaavat:
  - Yksi sosiaaliasiavastaava 100 %
  - Yksi sosiaaliasiavastaava 50 % 31.3.24 asti. Hän myös sijaistaa 31.3.24 jälkeen tarvittaessa.
- Potilasasiavastaavat:
  - Yksi potilasasiavastaava 100 %
  - Kaksi potilasasiavastaavaa 50 %

## Yhteydenottokanavat

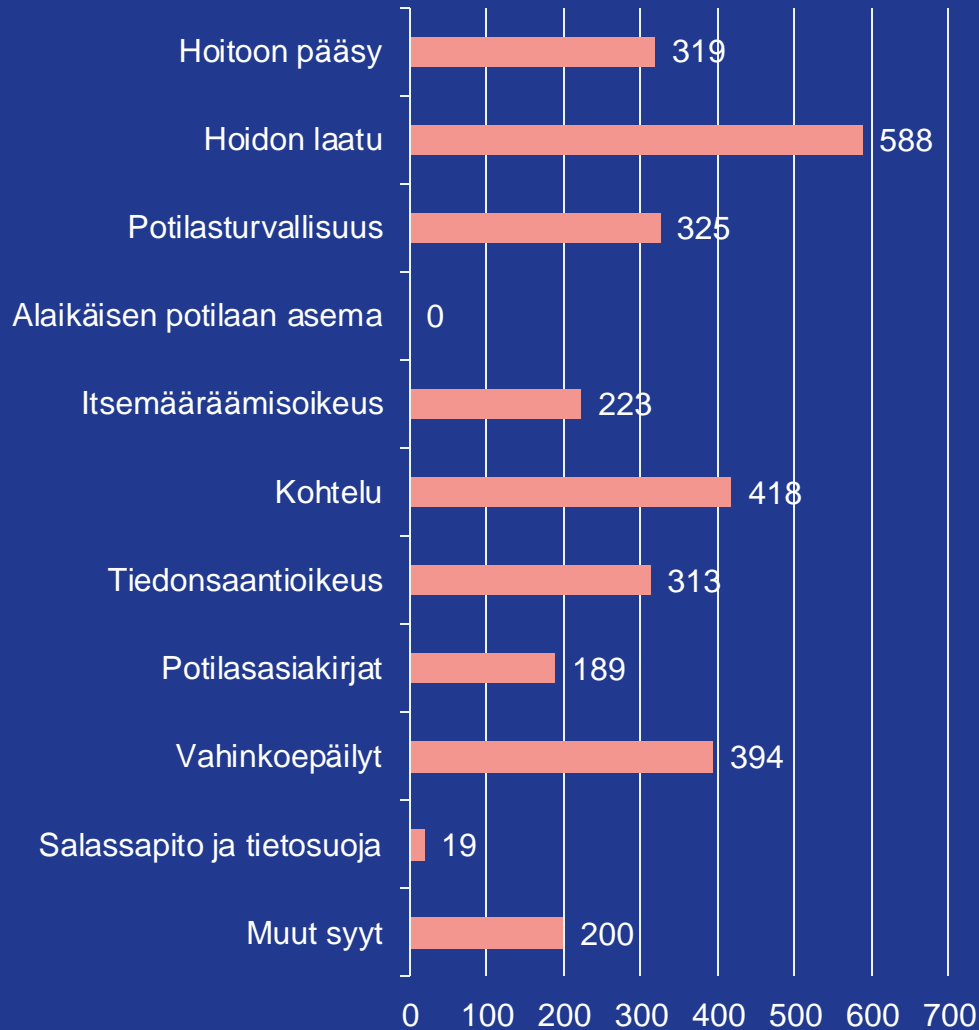
- Puhelinajat
  - Sosiaaliasiavastaava: maanantaista perjantaihin klo 8-14. Puh. 040 5079303
  - Potilasasiavastaava: maanantaista torstaihin klo 9-11 ja 12-14. Puh. 06 218 1080.
- Yhteydenottopyynnöt sähköpostitse:  
[potilasasiavastaava@ovph.fi](mailto:potilasasiavastaava@ovph.fi) ja [sosiaaliasiavastaava@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi)
- Tarvittaessa sovitaan vastaanottoaika.



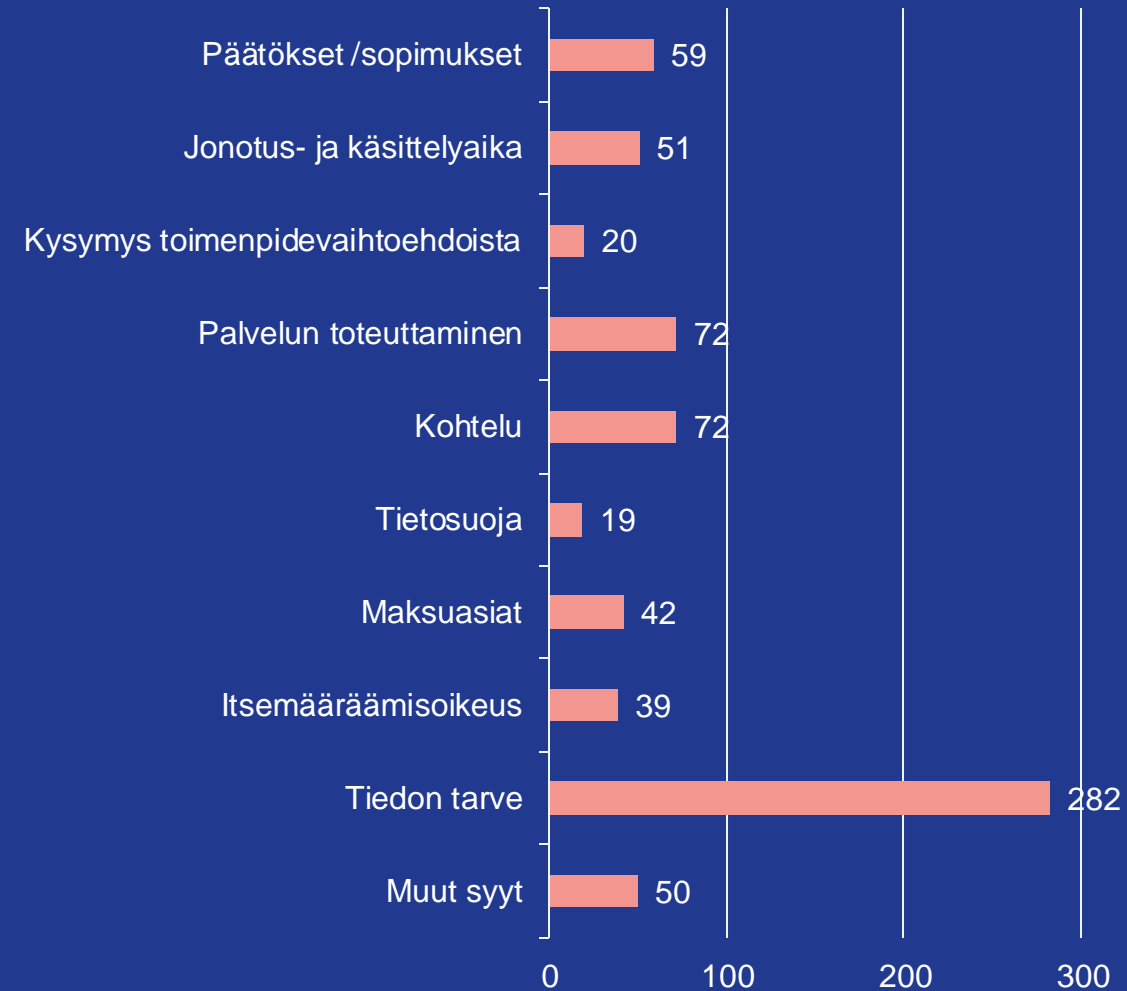
# Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 1263



## Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 346

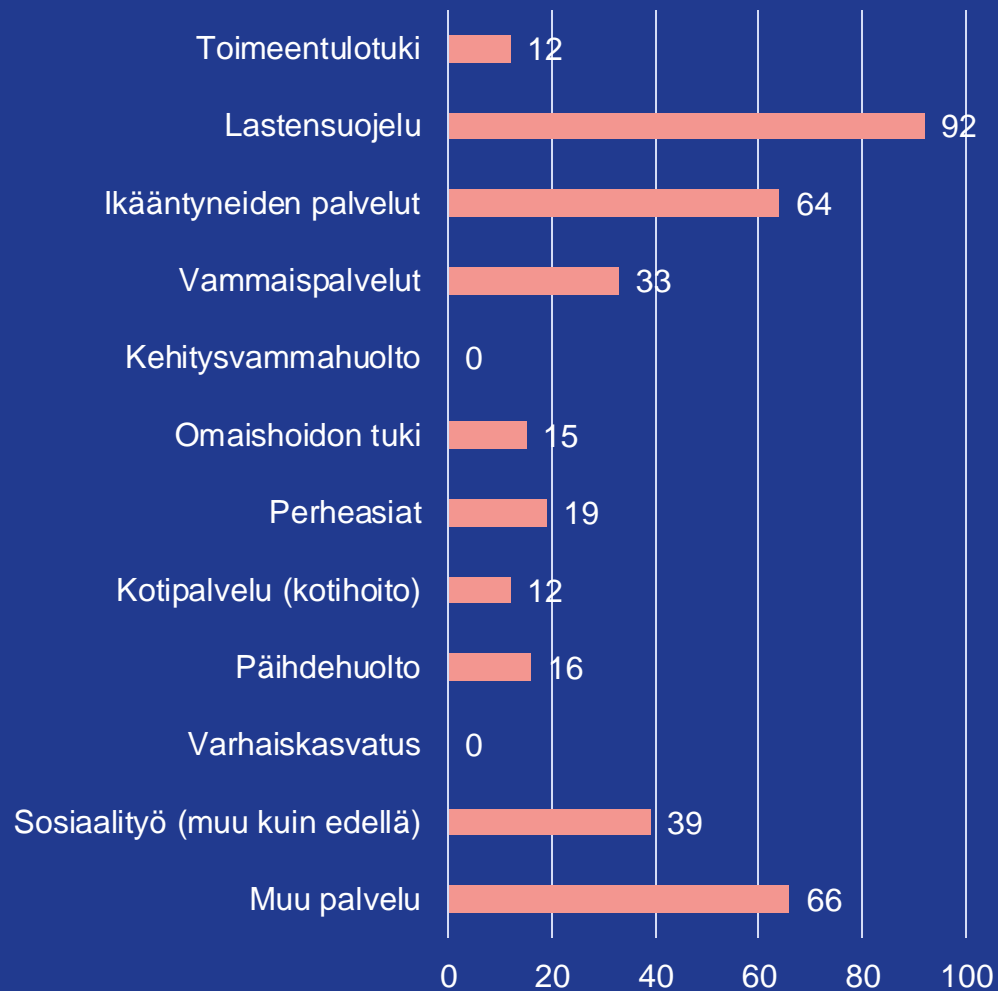




# Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

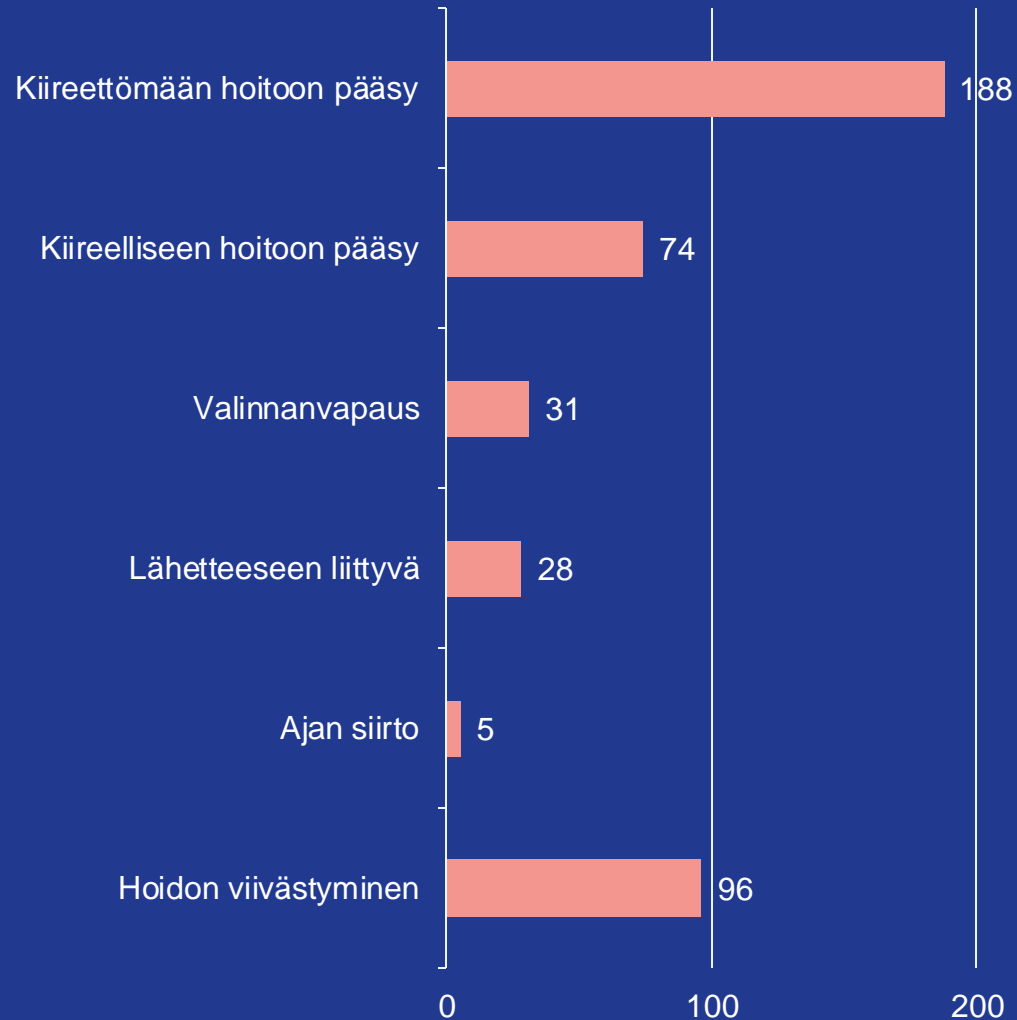
## Yhteydenottojen tehtäväalueet



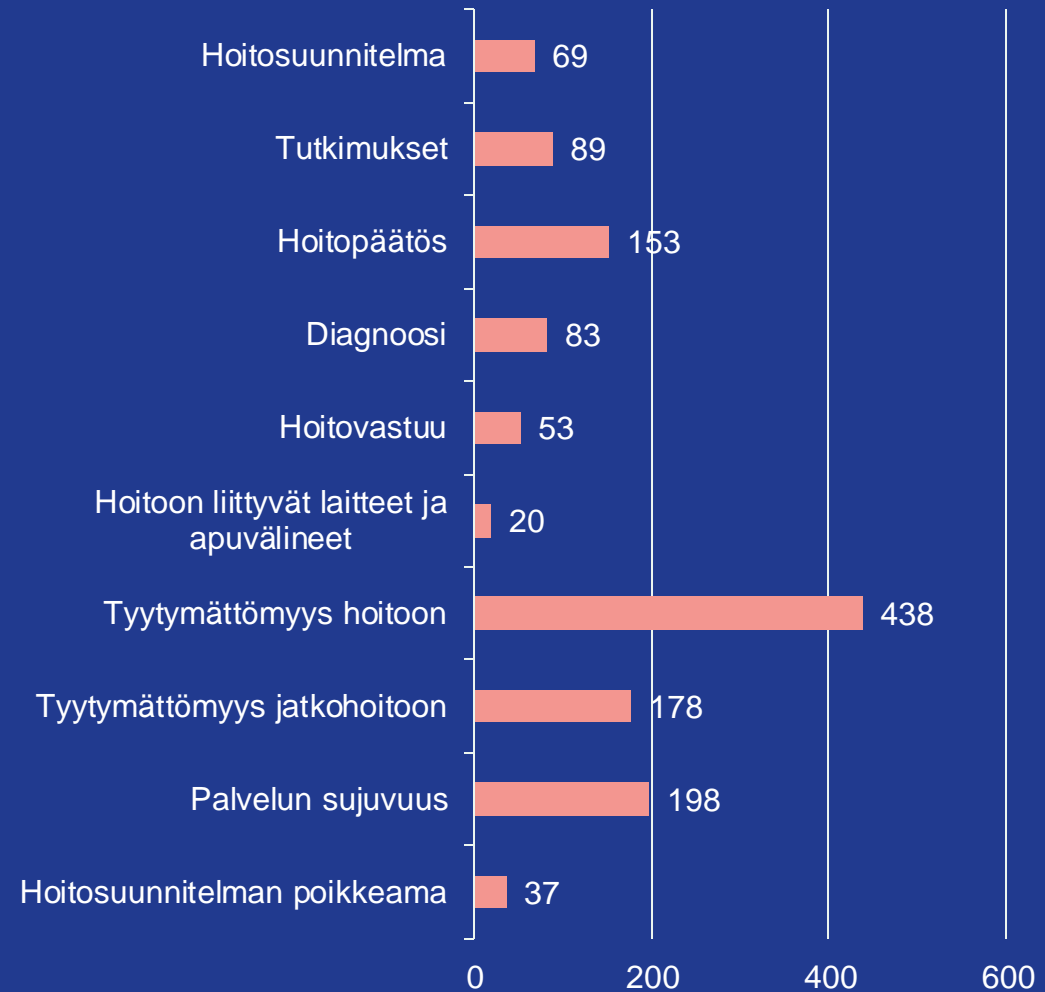


# Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

## Hoitoon pääsy: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 319



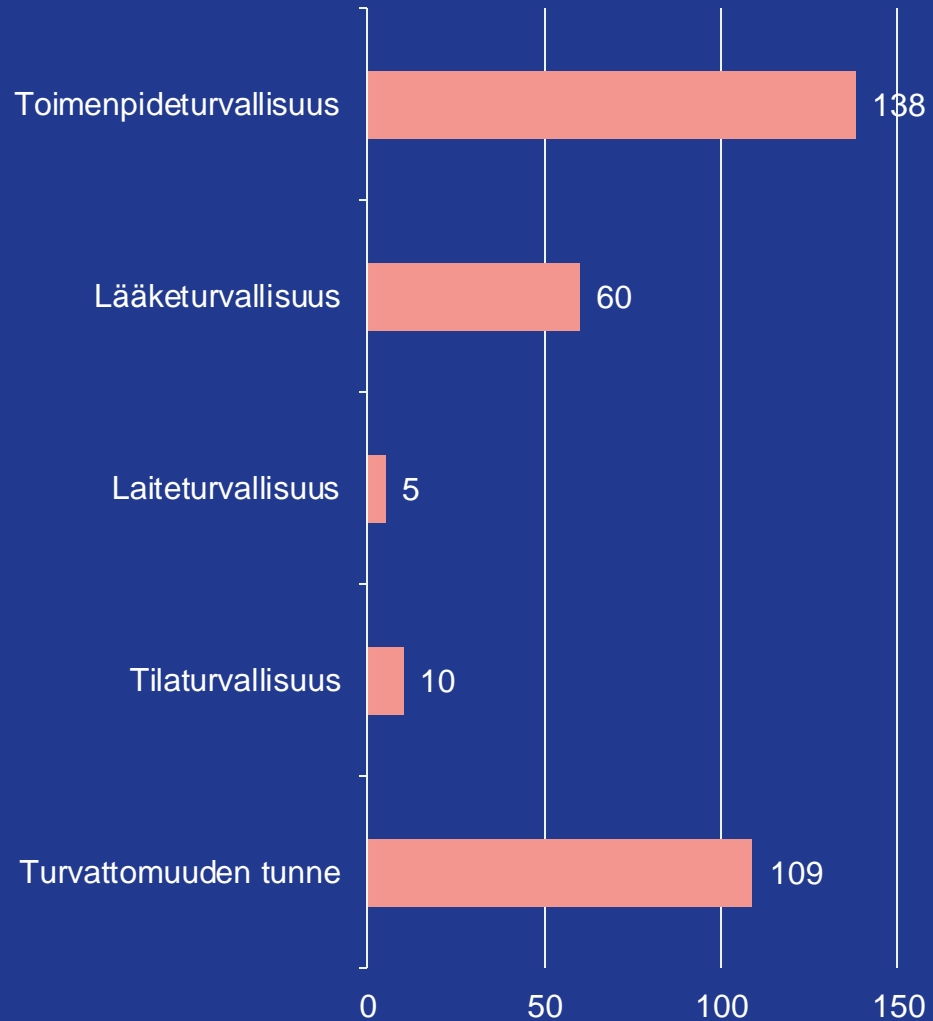
## Hoidon laatu: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 588



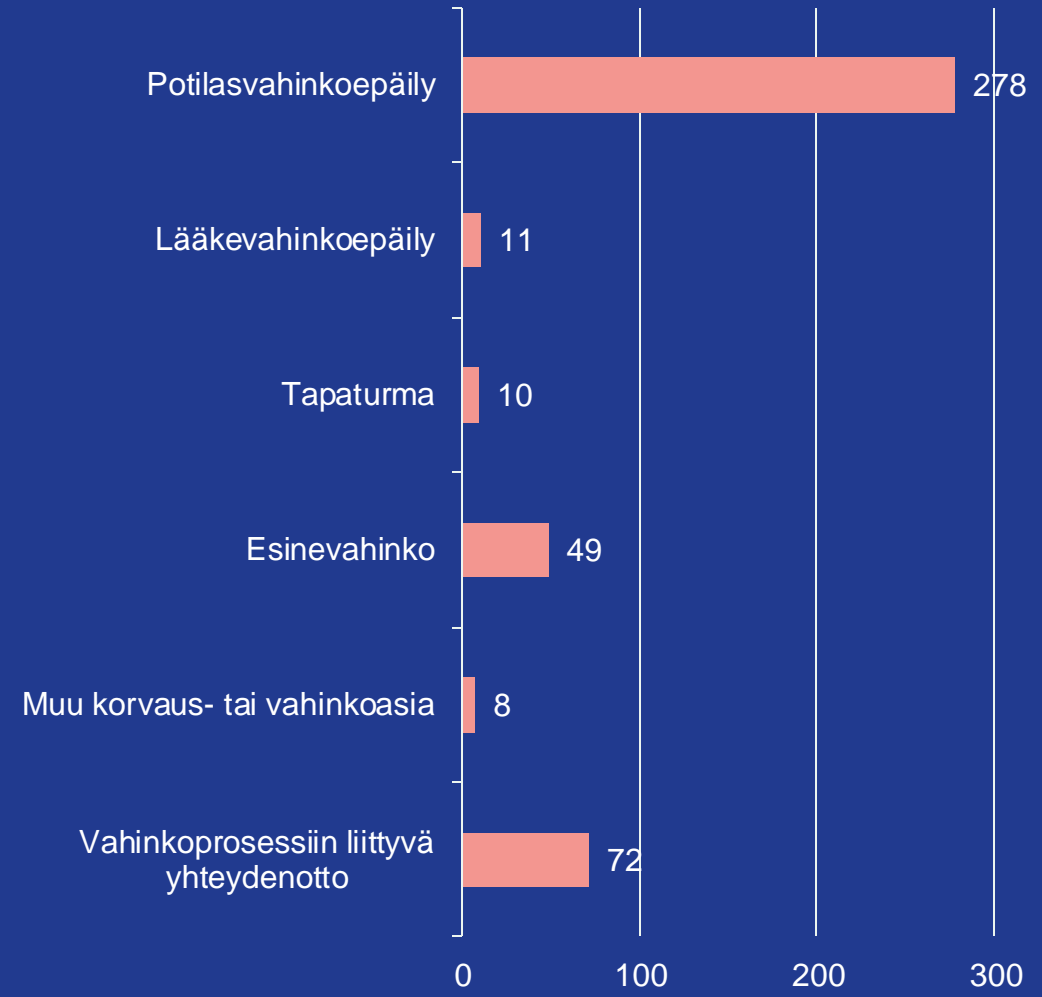


# Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

Potilasturvallisuus: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 325



Kysymykset vahinkoepäilyissä: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 394



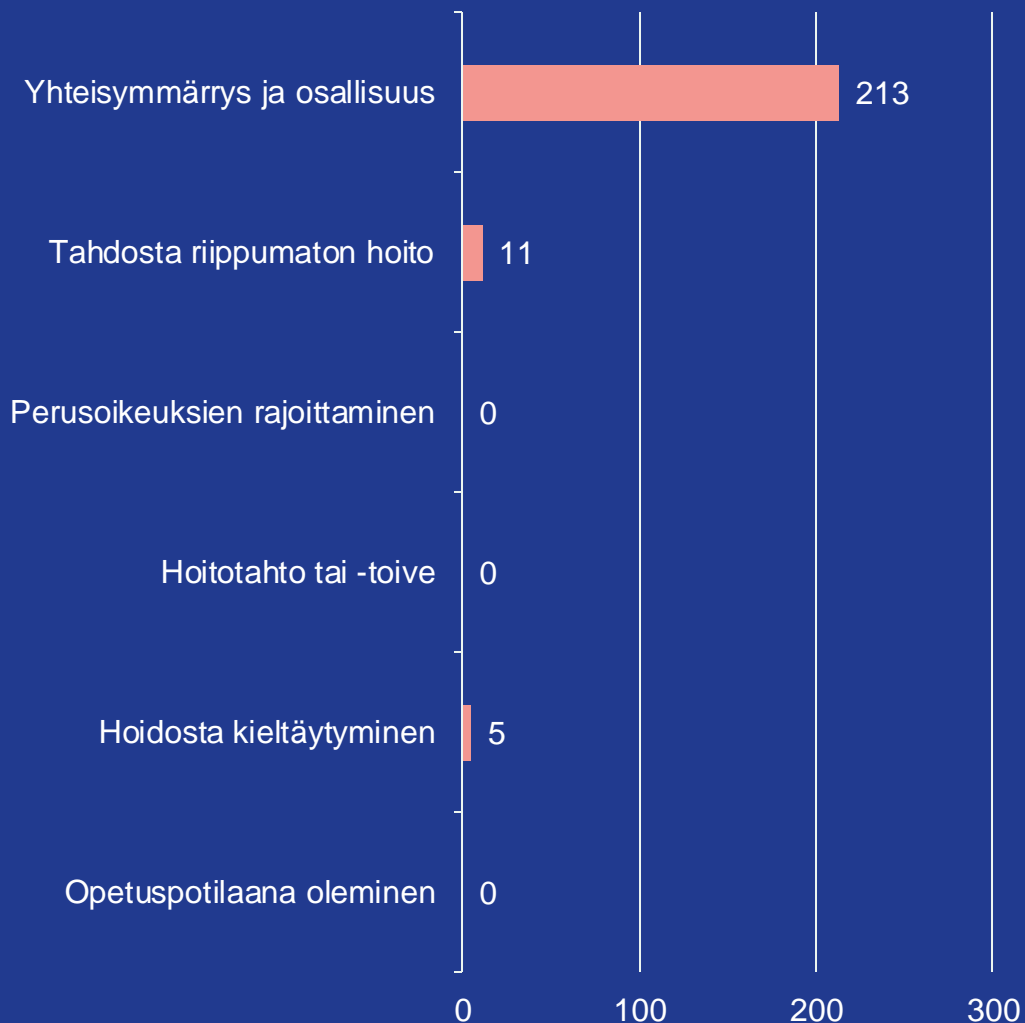




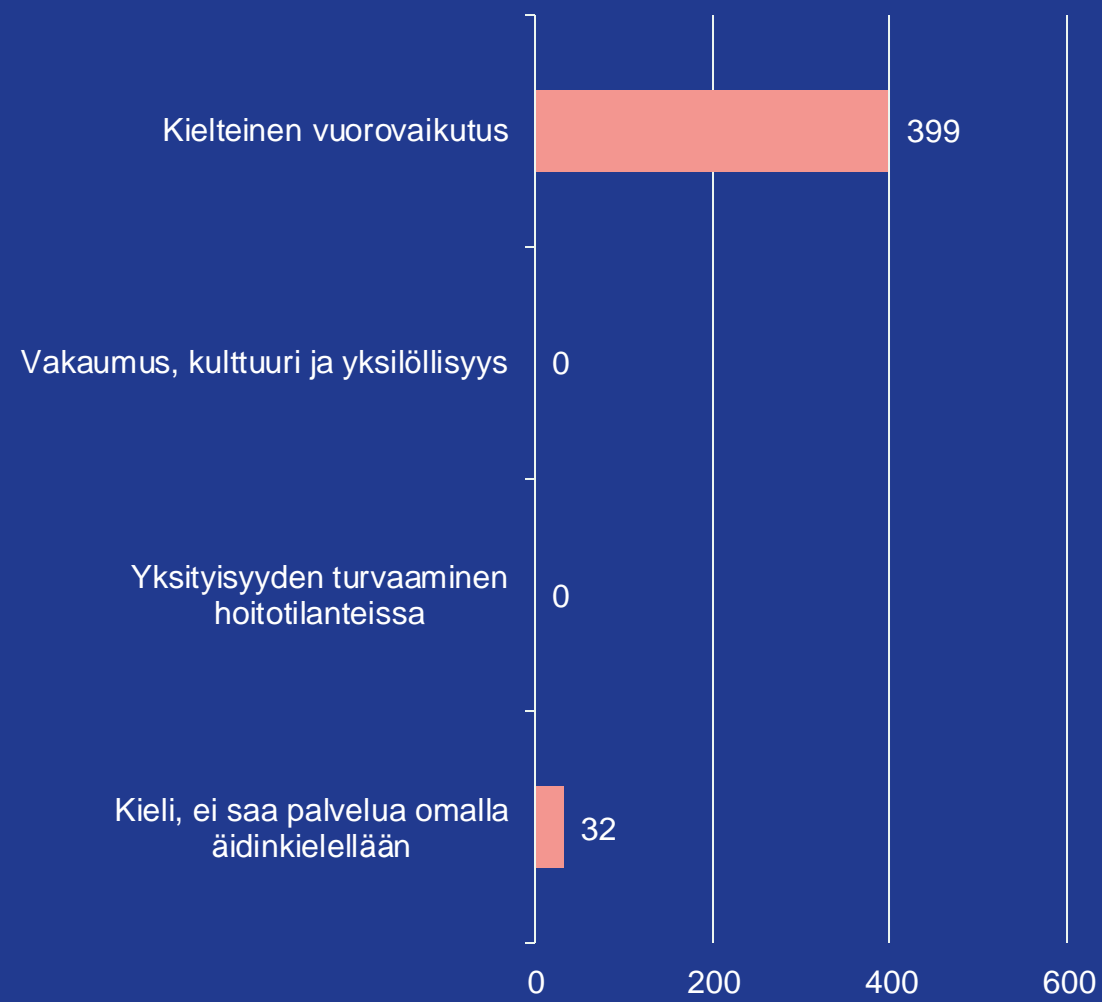
# Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Itsemääräämisoikeus: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 223



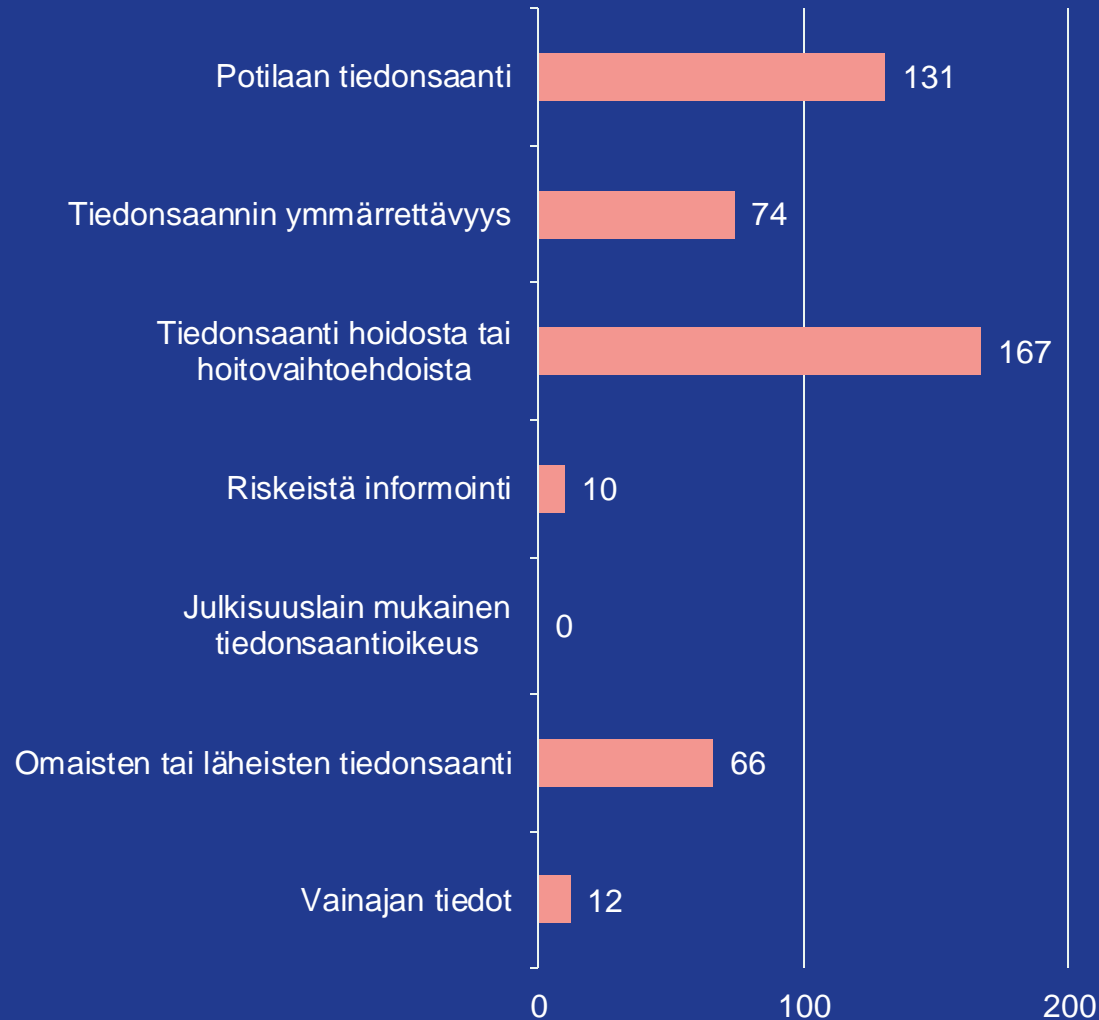
## Kohtelu: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 418



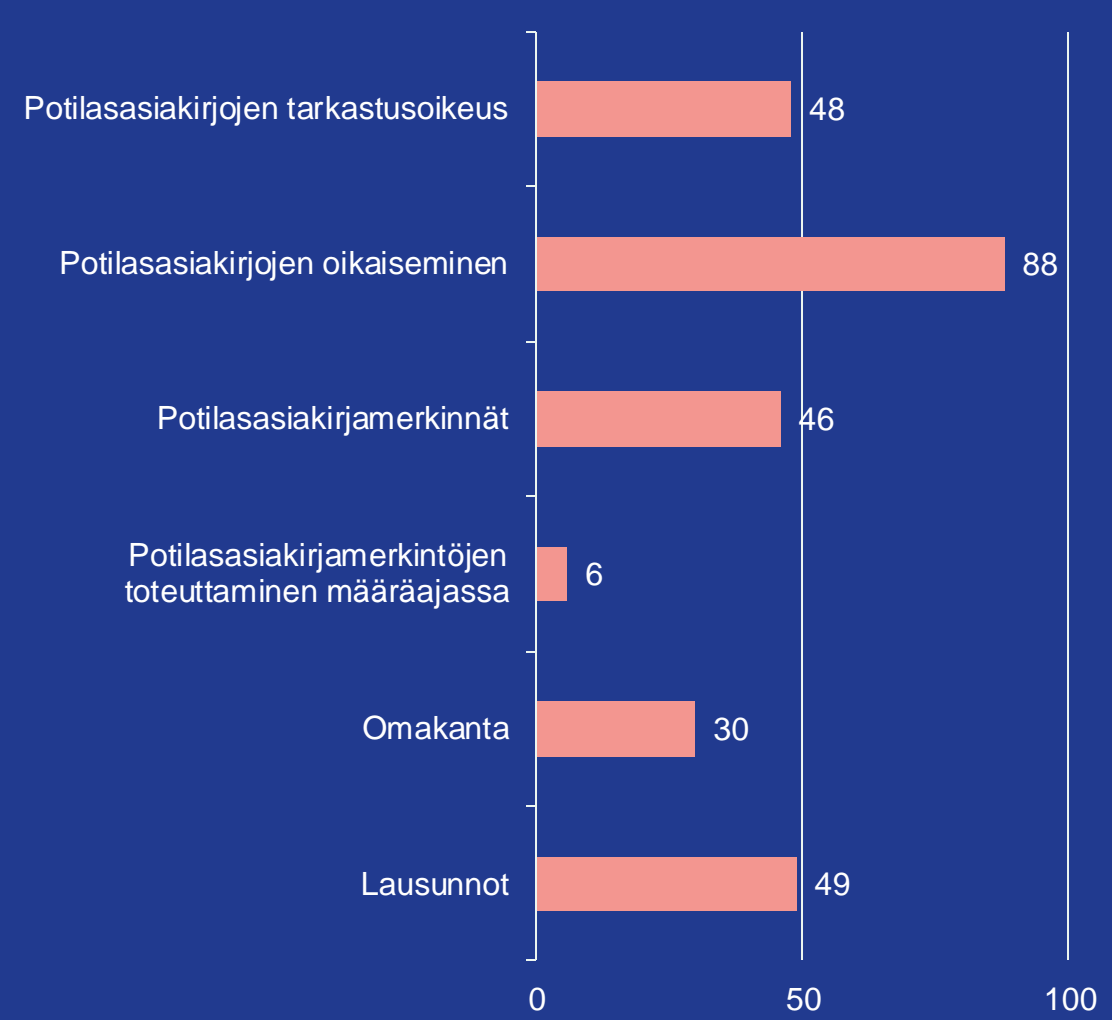


# Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

## Tiedonsaantioikeus: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 313



## Potilasasiakirjat: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 189

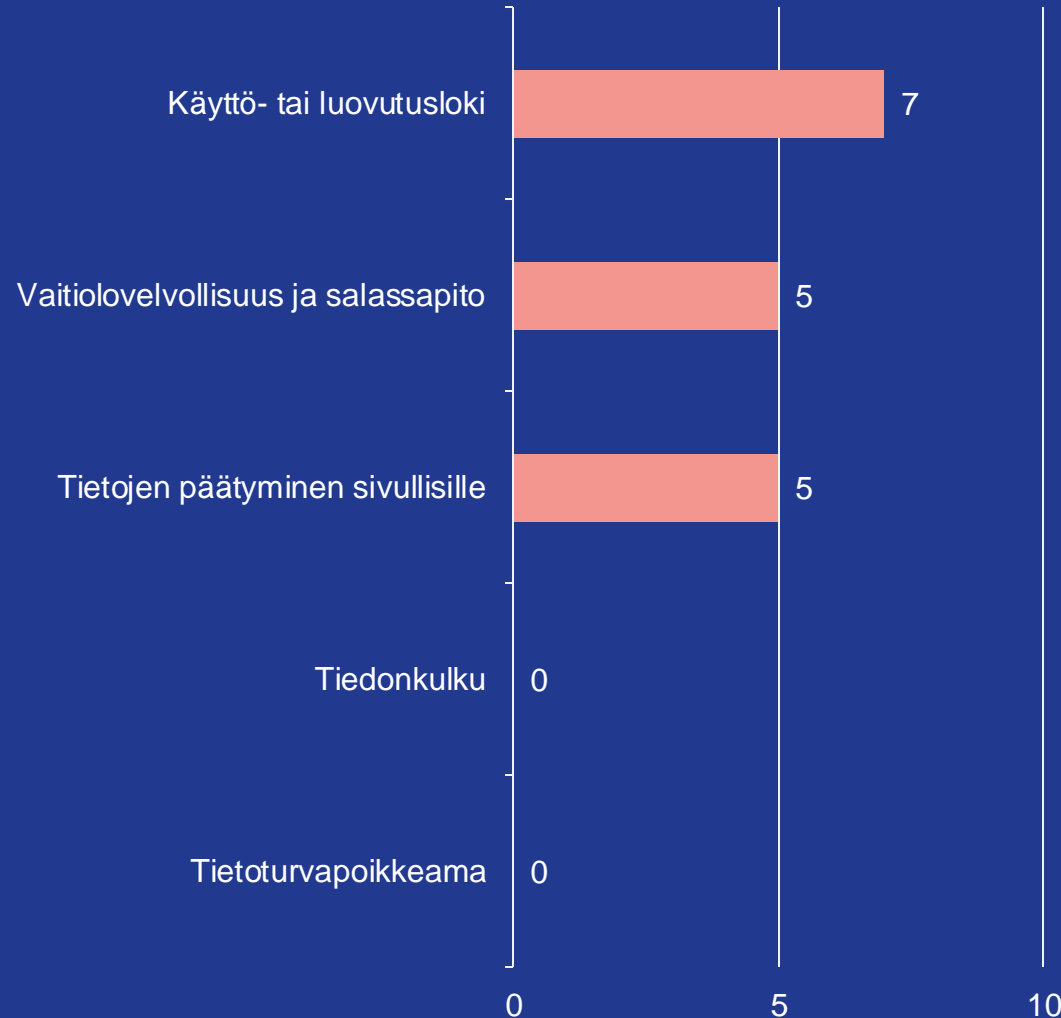




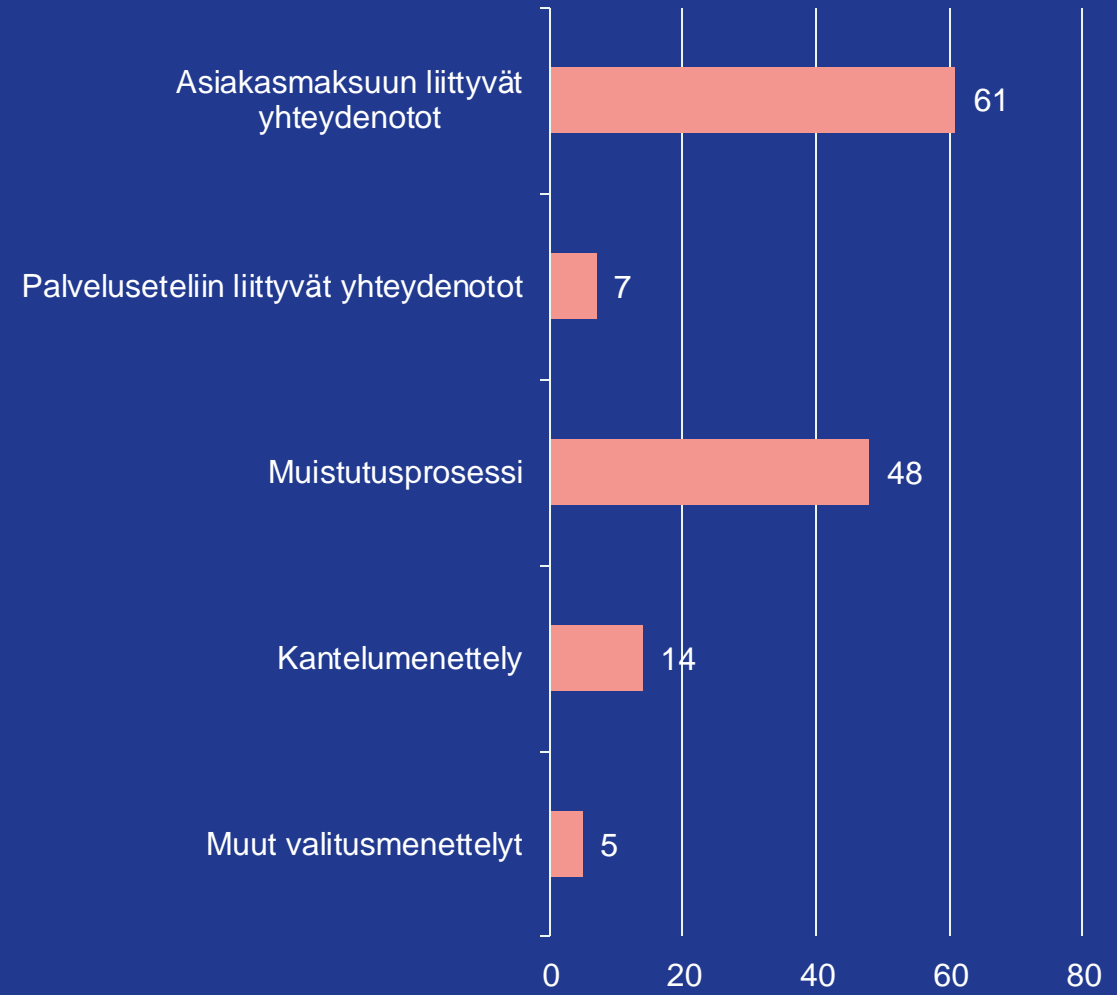
# Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Salassapito ja tietosuojat: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 19



## Muut yhteydenotot: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 200

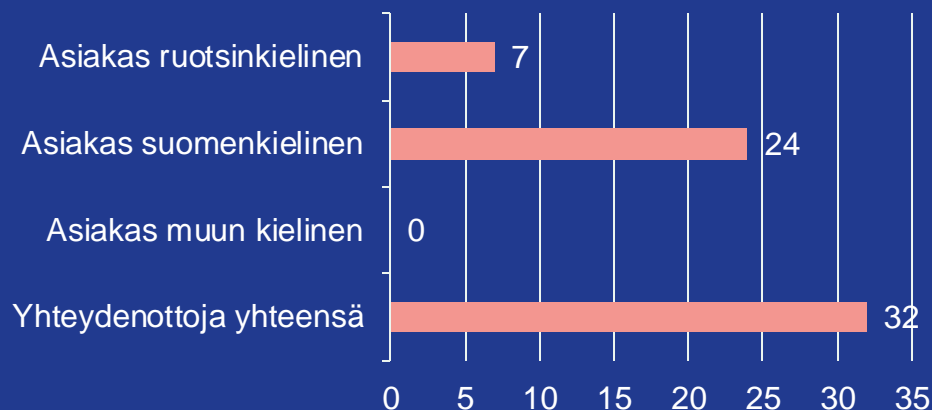




# Kieleen liittyvät yhteydenotot: koko hyvinvointialue

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Potilasasiavastaavalle



## Sosiaaliasiavastaavalle



Kieleen liittyvät yhteydenotot raportoidaan hyvinvointialueen kansalliskielilautakunnalle.



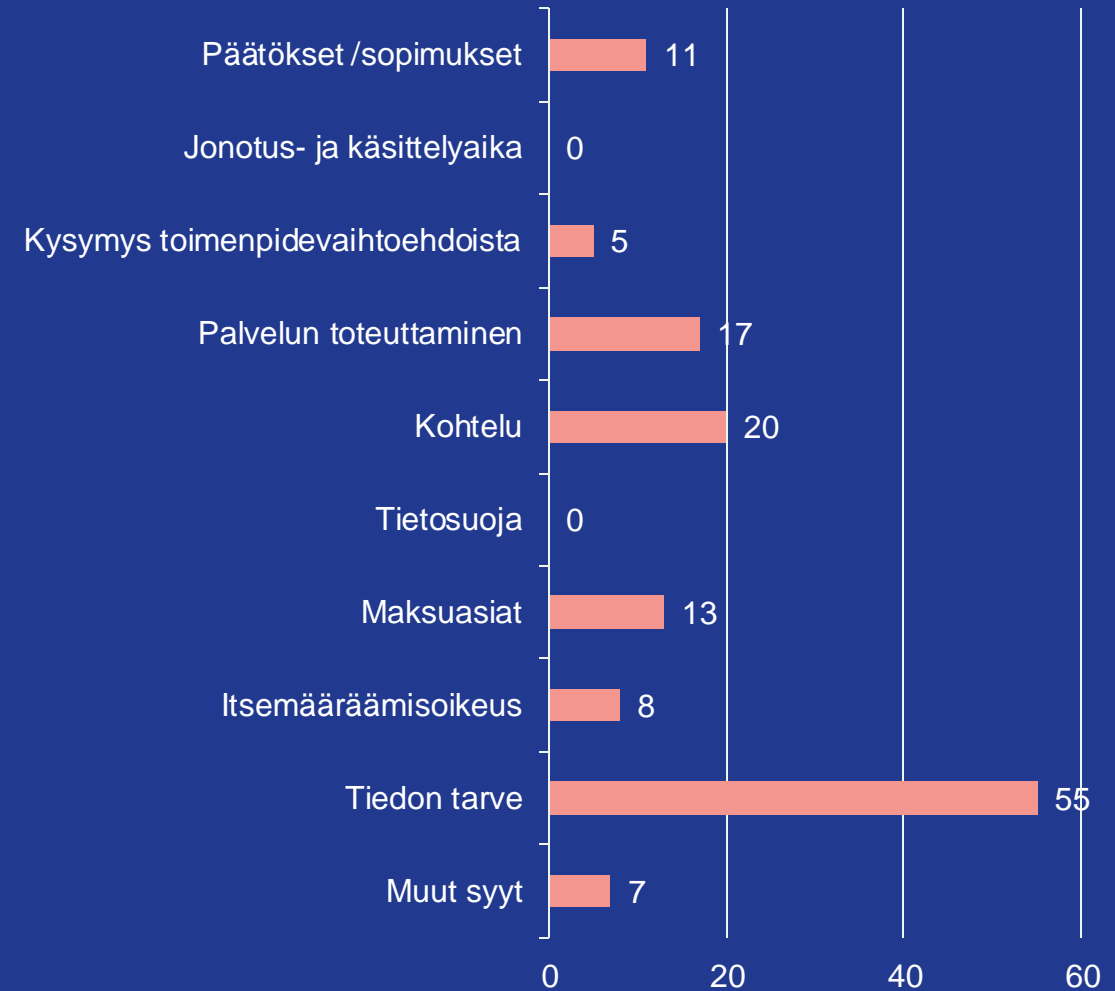
# Koti- ja asumispalvelut

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 43



## Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 67

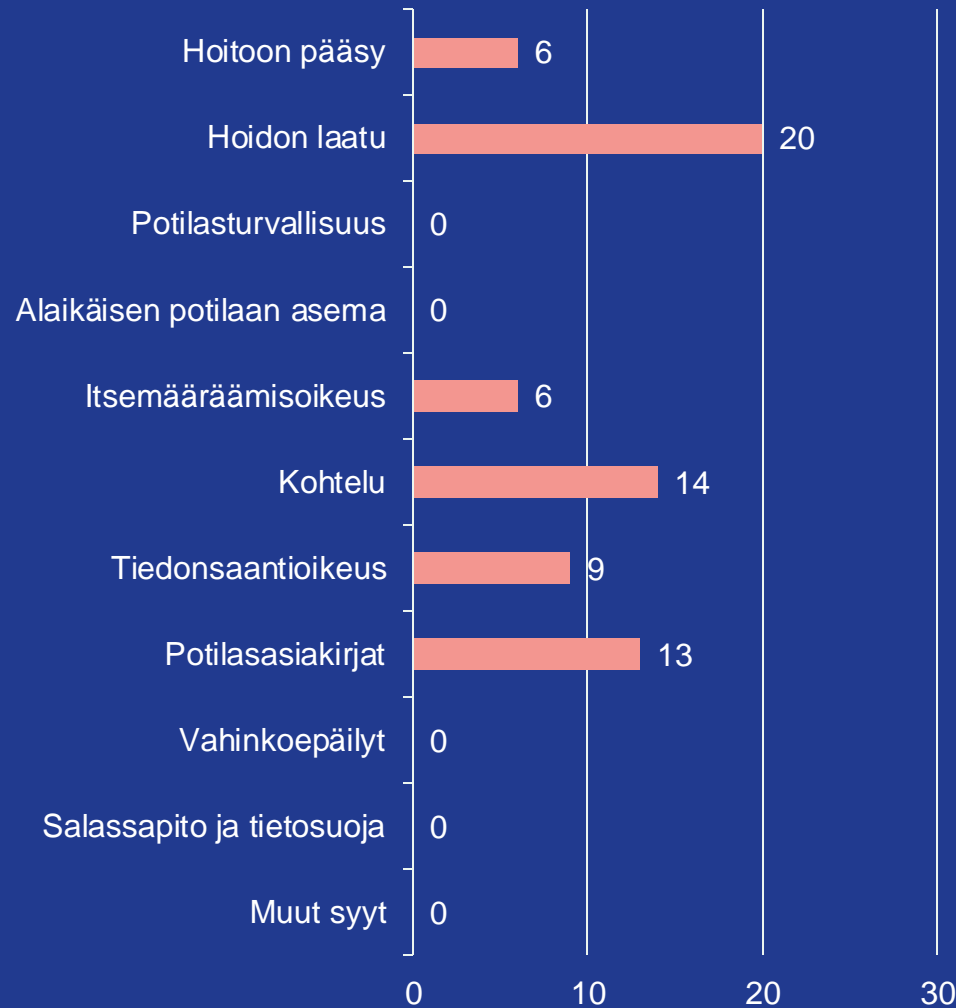




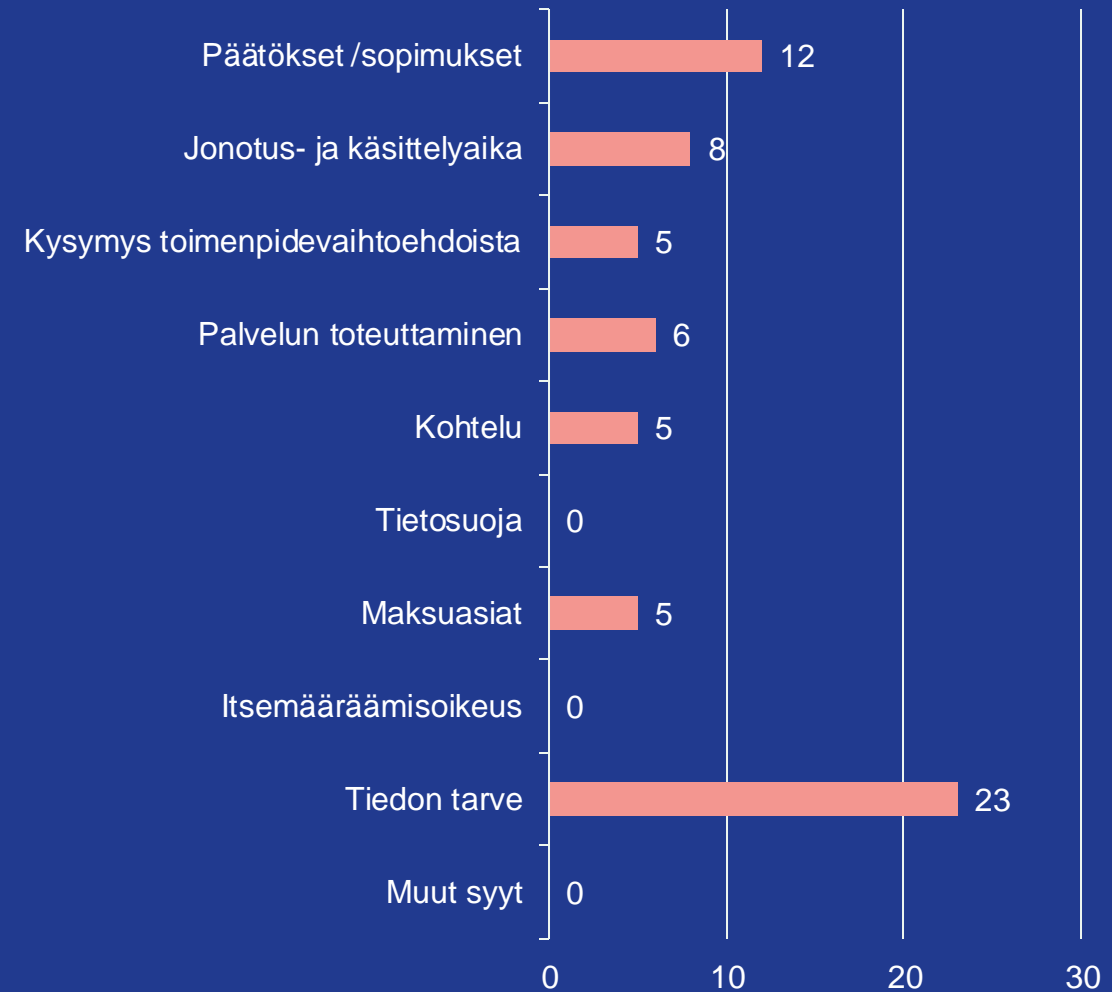
# Kuntoutus

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 35



## Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 27

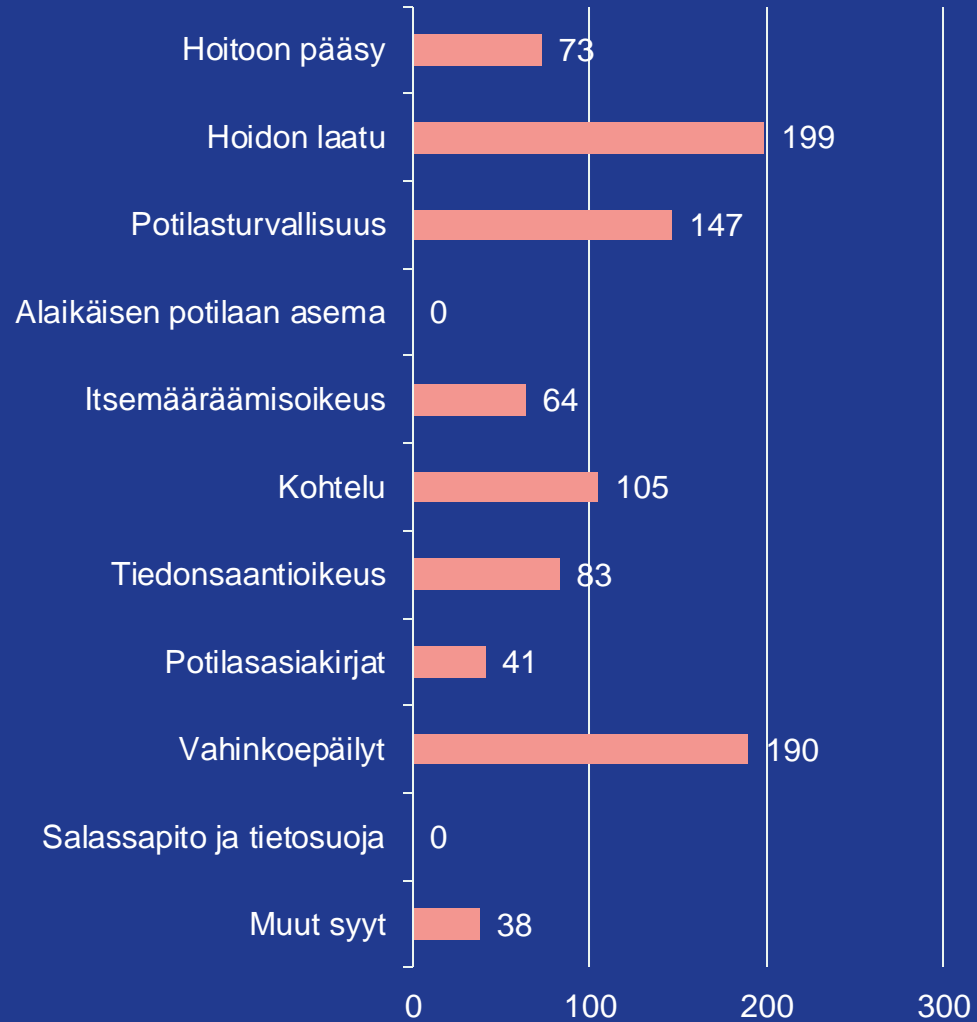




# Sairaalapalvelut

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 365



## Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. alle 5

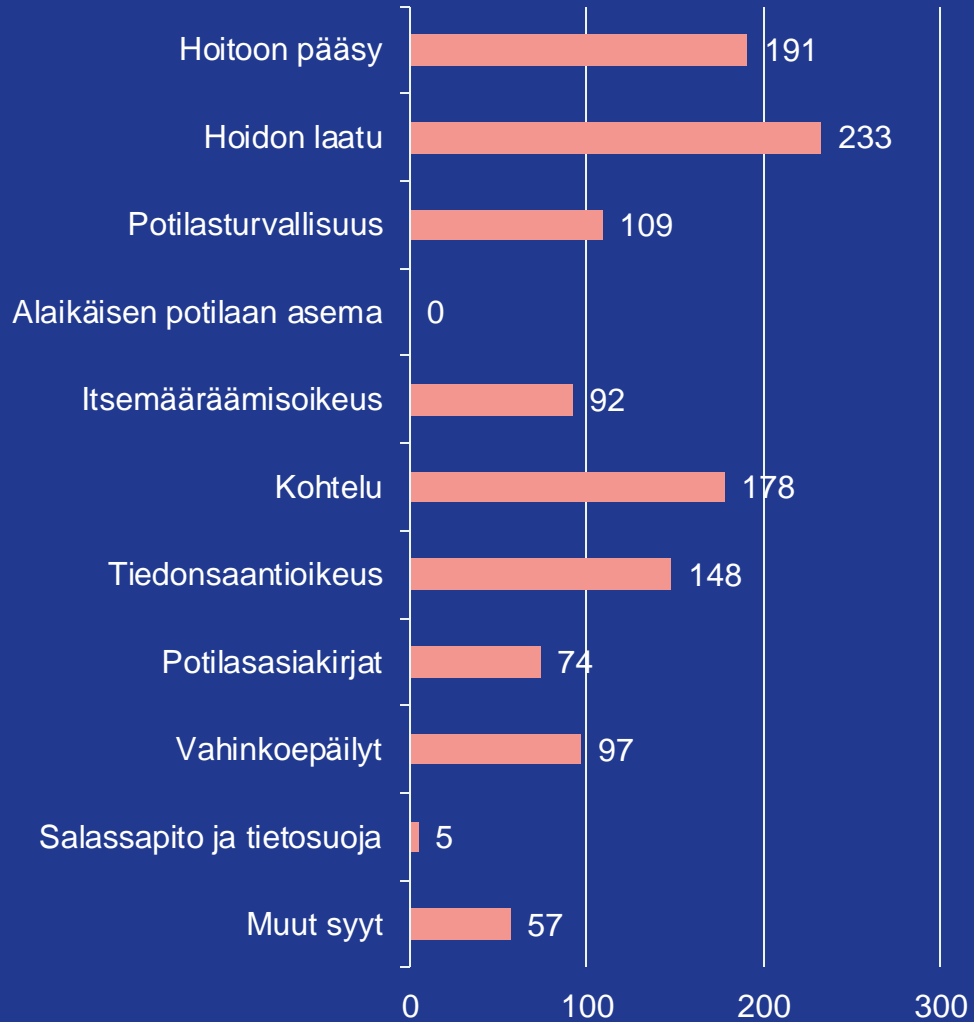




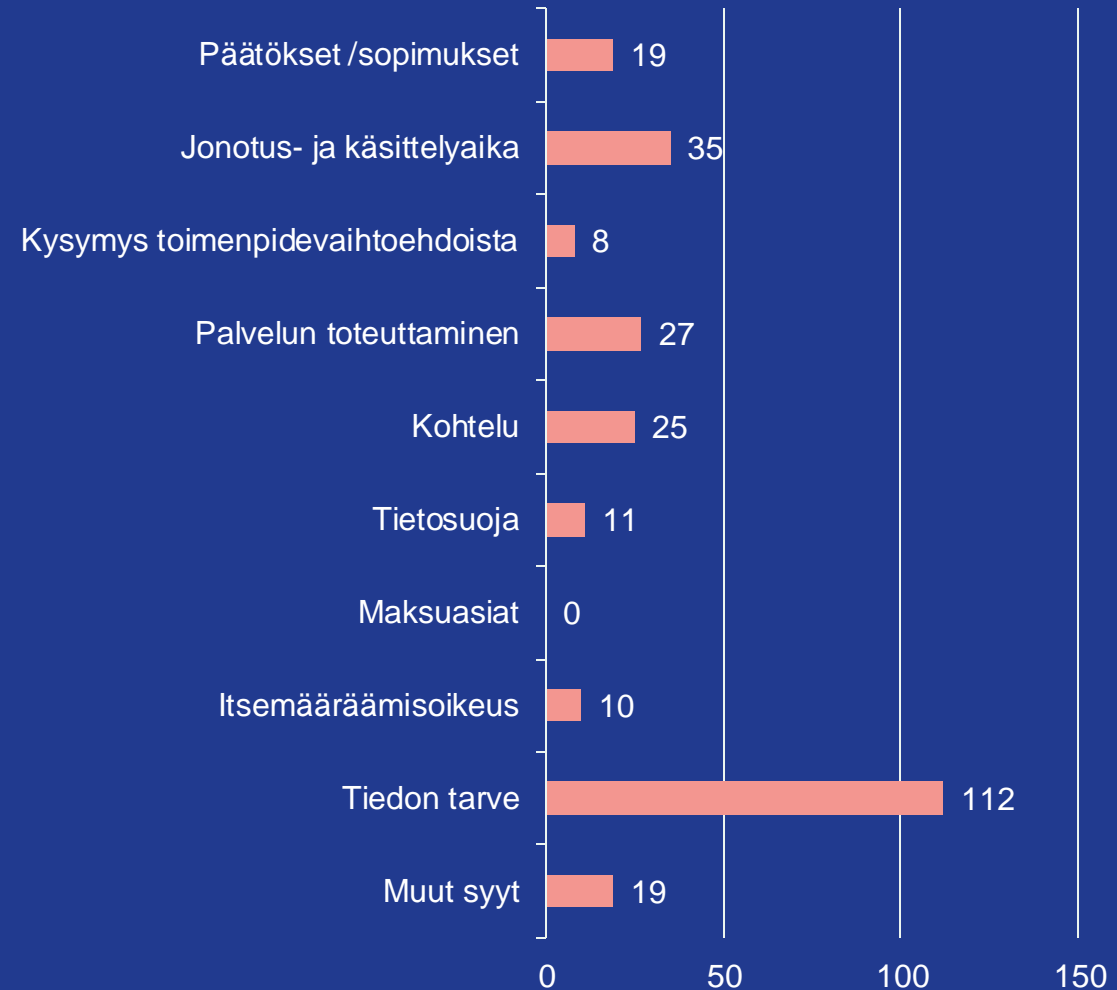
# Sosiaali- ja terveyskeskus

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 459



## Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 131



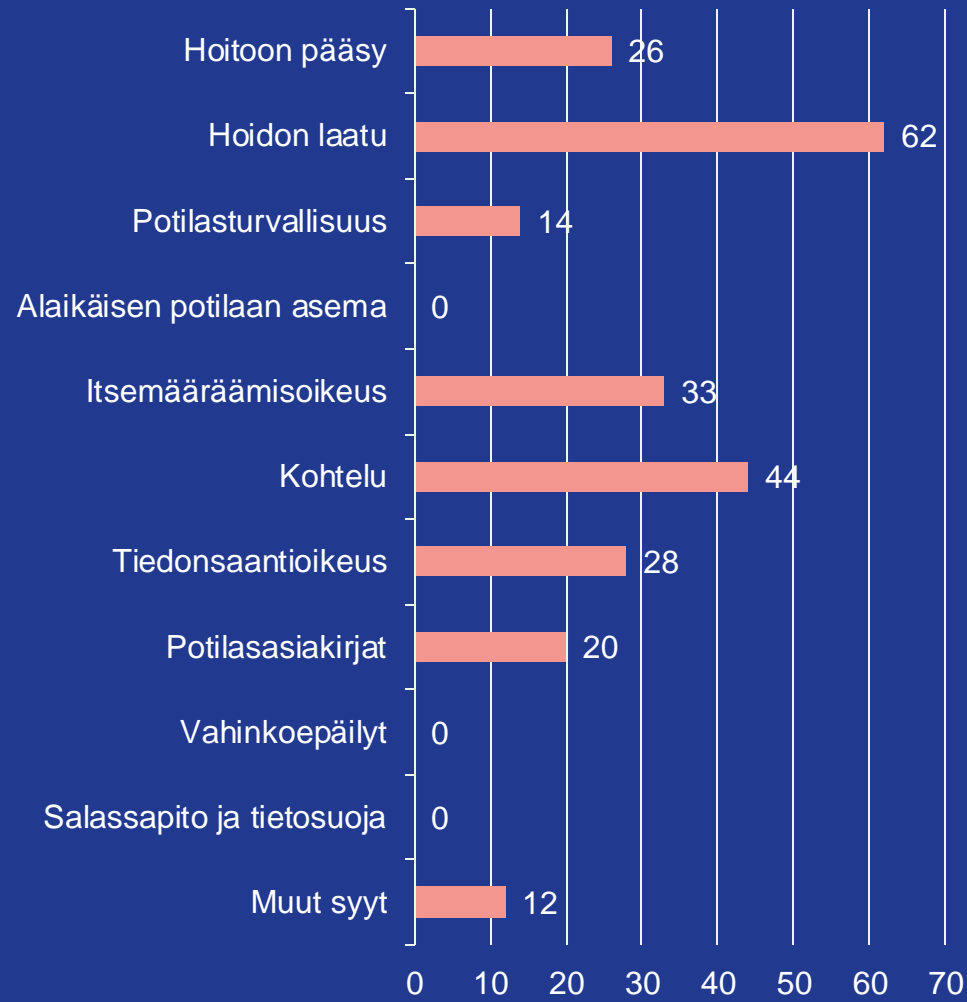




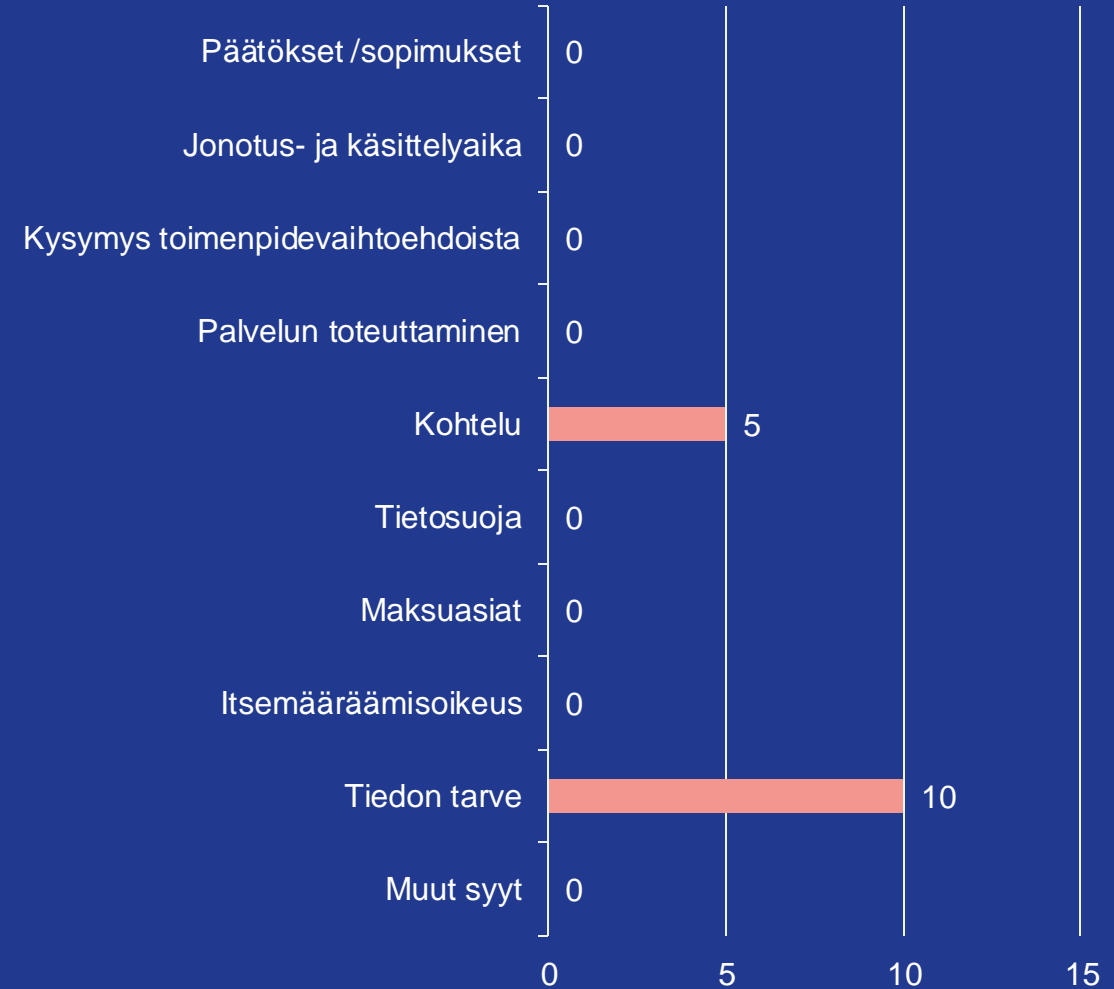
# Psykososiaaliset palvelut

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 112



## Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 17

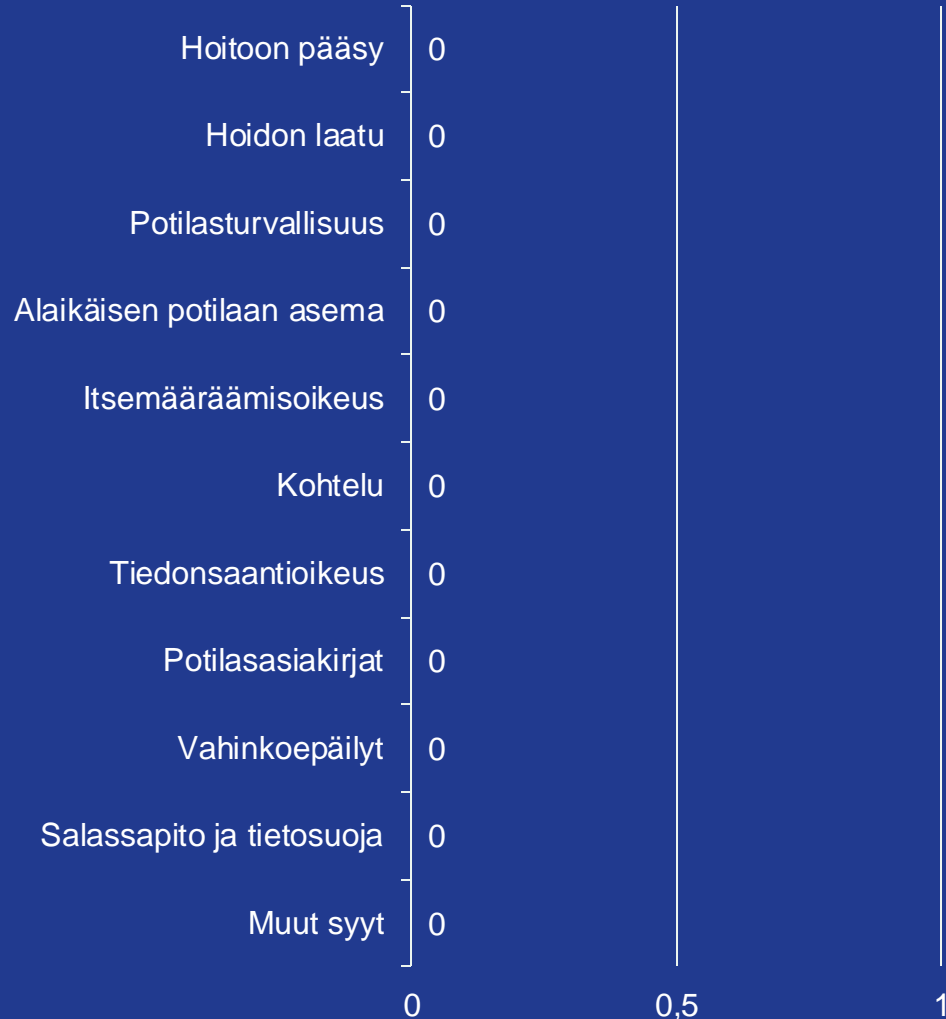




# Asiakas- ja resurssikeskus

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. alle 5



## Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 8





# Hallinto

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 49



## Ei yhteydenottoja sosiaaliasiavastaavaan liittyen hallintoon.



# Pelastuslaitos

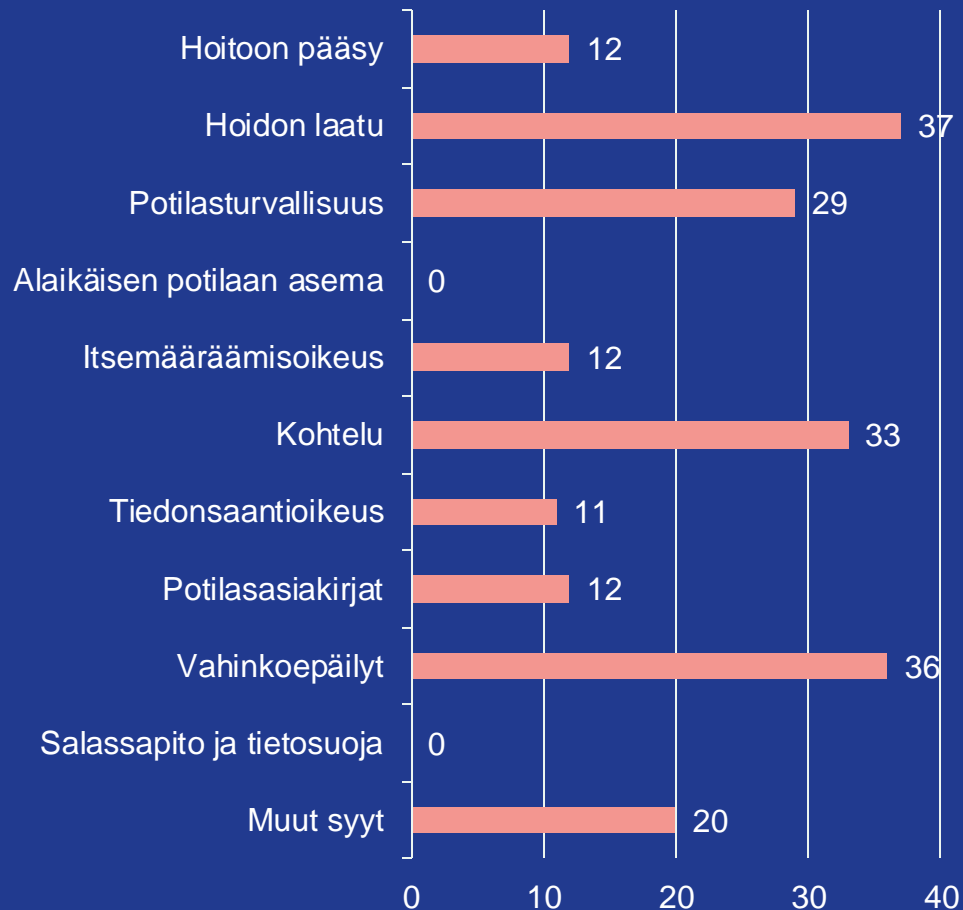
Ei yhteydenottoja sosiaali- tai potilasasiavastaavaan liittyen Pelastuslaitoksen toimintaan.



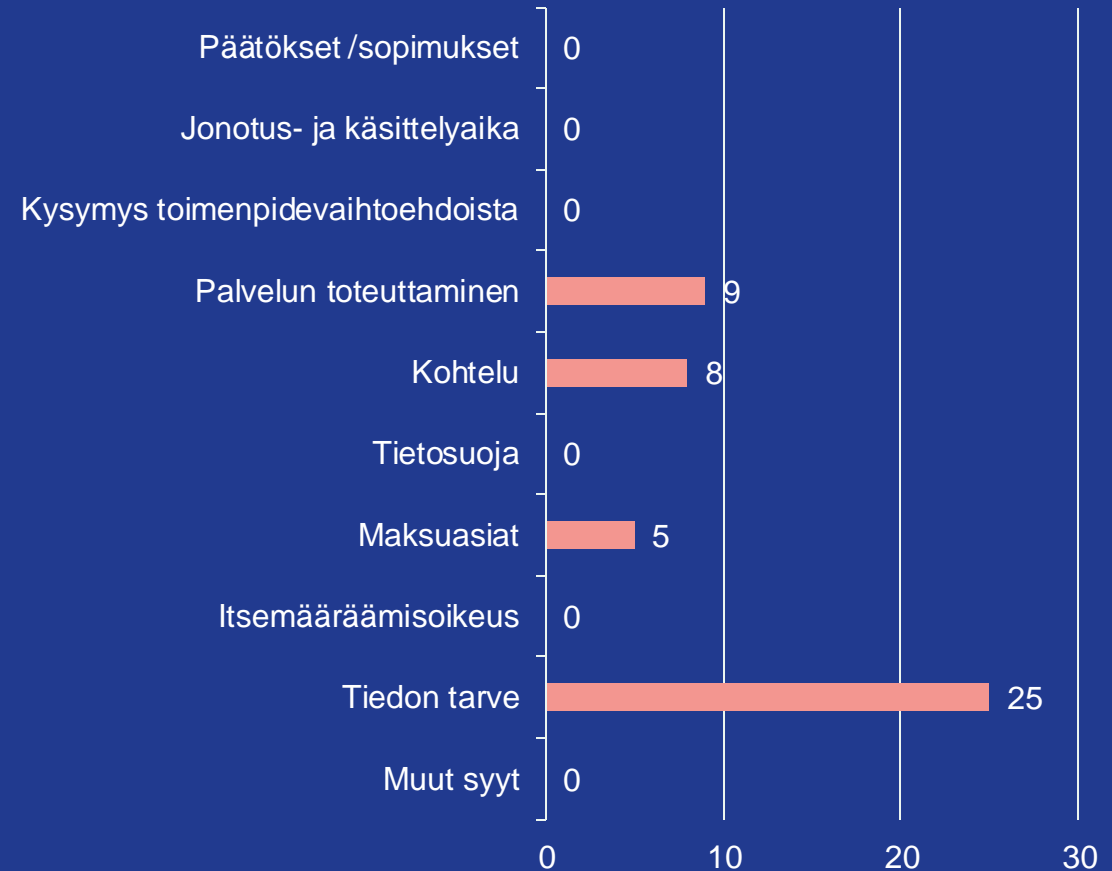
# Yksityiset palveluntuottajat

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 89



## Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 29

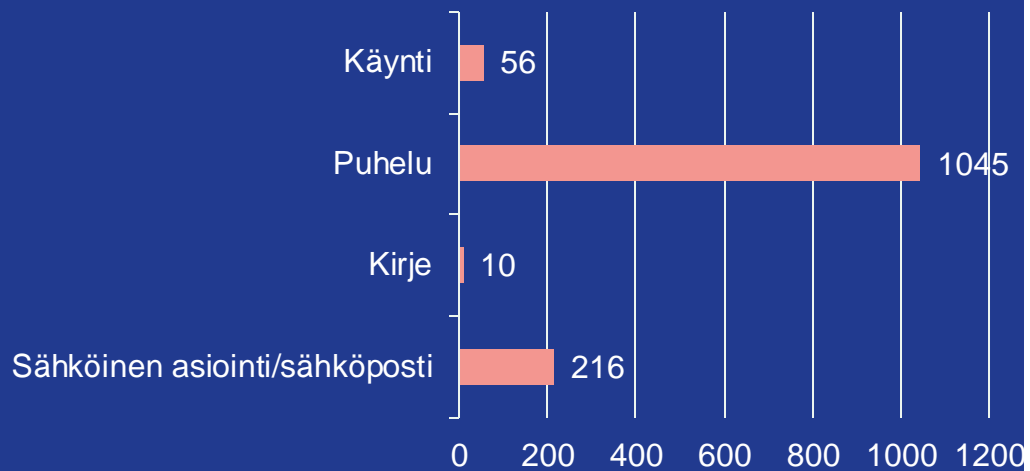


Hyvinvointialue järjestää palvelun yksityisellä palveluntuottajalla

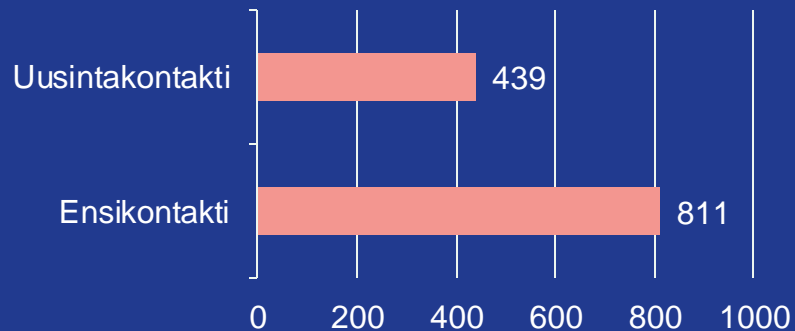


# Taustatietoja yhteydenotoista, potilasasiavastaava

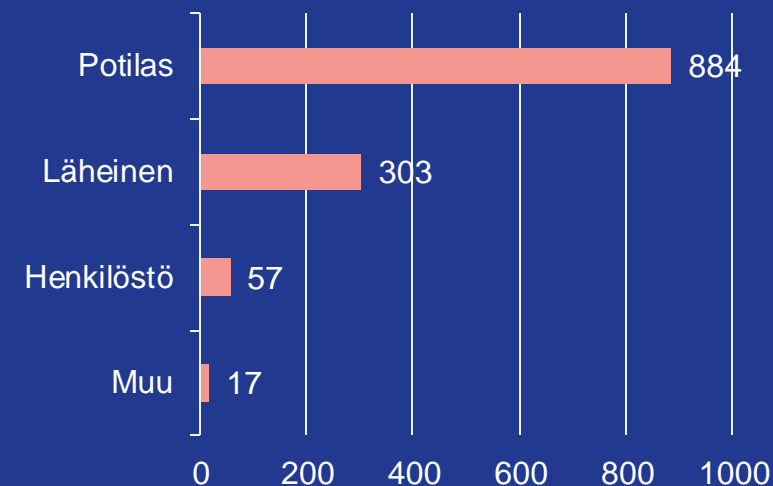
## Yhteydenottotavat



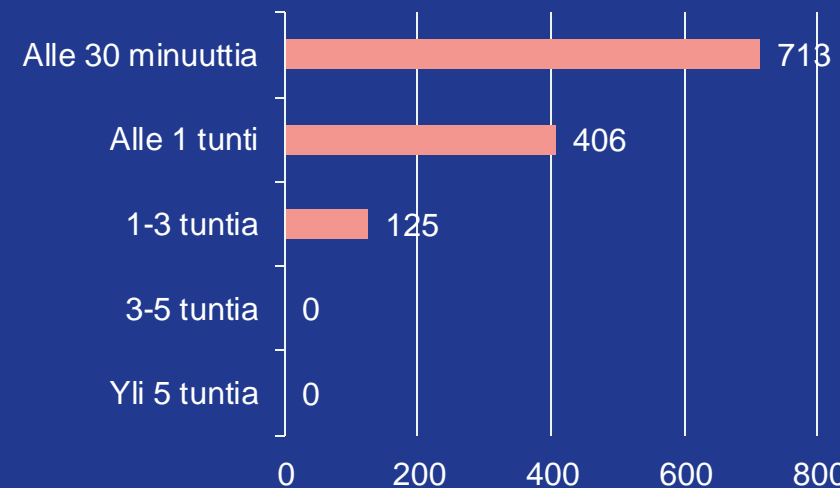
## Yhteydenottojen jakautuminen



## Yhteydenottaja



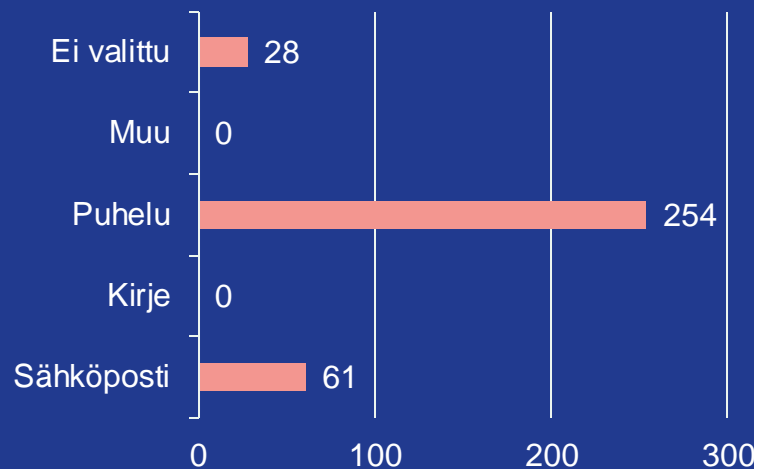
## Potilasasiavastaavan ajan käyttö / yhteydenotto



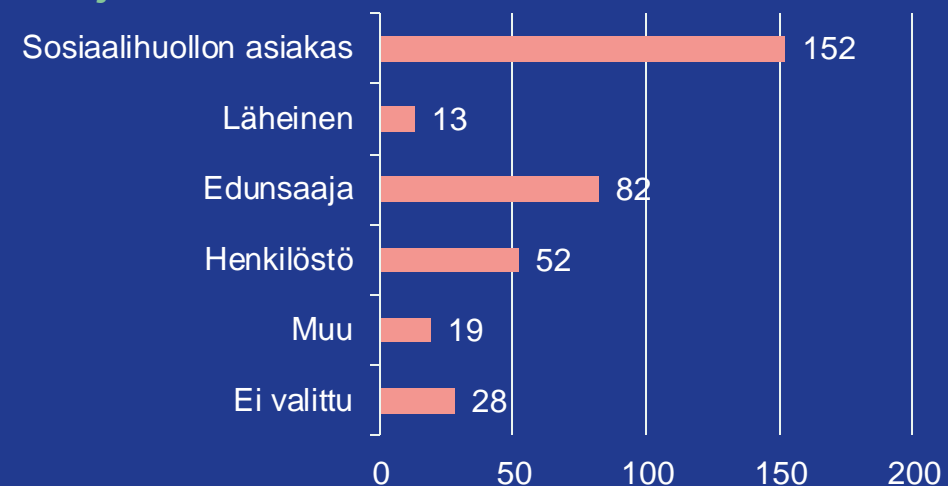


# Taustatietoja yhteydenotoista, sosiaaliasiavastaava

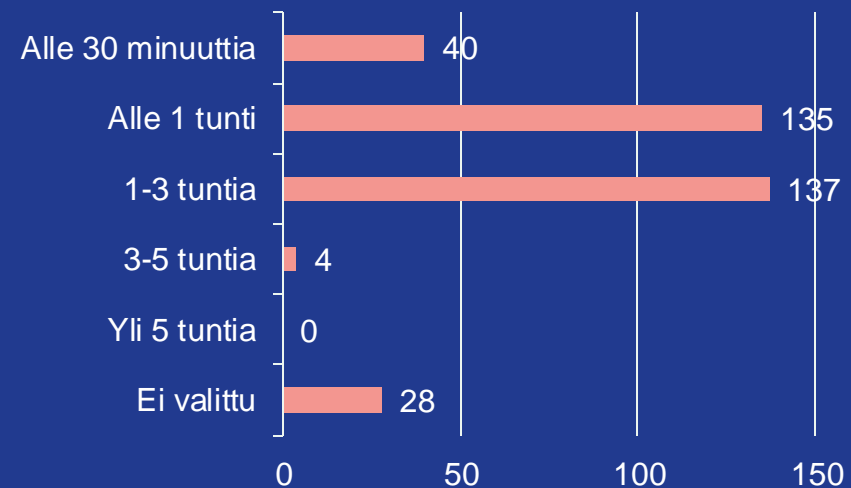
## Yhteydenottotavat



## Yhteydenottaja



## Sosiaaliasiavastaavan ajan käyttö / asiakas

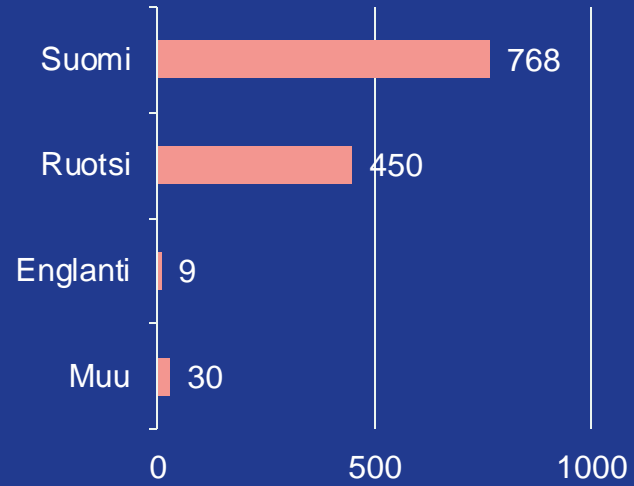




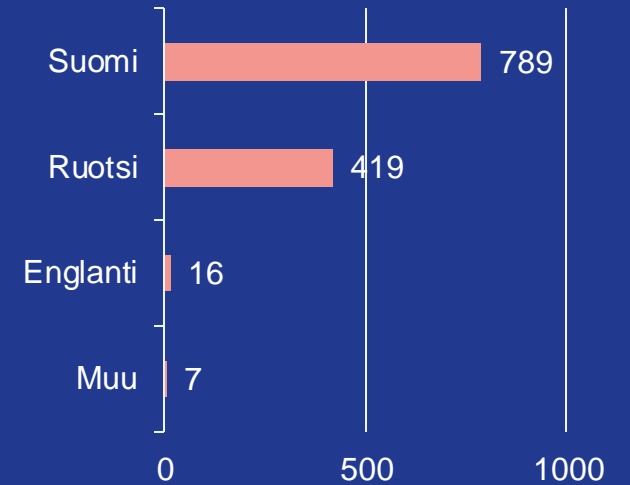
# Taustatiedot, yhteydenottajien käyttämä kieli, potilasasiavastaava

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

## Yhteydenottajan äidinkieli



## Yhteydenottajan asiointikieli







# Havaintoja vuodesta 2024

## Sosiaaliasiavastaava

- Lastensuojelusta useita yhteydenottoja sosiaaliasiavastavalle.
- Asumispalveluyksiköissä ei ole paikkoja riittävästi -> ikäihminen joutuu sijoitetuksi ei-toivottuun asumisyksikköön.

## Potilasasiavastaava

- Hoitoon pääsy suun terveydenhuoltoon ja ortopedialle ei toteudu lain mukaisesti.
- Asiakkaalle ei myönnetä maksusitoumuksia.

- Asiakkaiden aggressiivinen käyttäytyminen ja psyykinen huonovointisuus on lisääntynyt.
- Asiakkaat yhä useammin sekä sosiaali- että potilasasiavastavien asiakkaita.
- Asiakkaiden ongelmassa näkyy lisääntynyt moniongelmaisuus, jolloin asiakas ottaa useita kertoja yhteyttä ja ongelmat vaativat sosiaali- ja potilasasiavastavilta useita yhteydenottoja eri toimialoille. Asiakkaiden auttaminen vaatii runsaasti tietoa yhteiskunnallisista asioista.
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaviin otetaan usein yhteyttä asioista, jotka eivät kuulu heidän vastualueelleen, koska muihin tahoihin ei saa yhteyttä.
- Muistutusvastaukset viipyvät reilusti yli lain vaatiman ajan (1 kk).



ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

# Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue