



Sosiaali- ja potilasasiavastaava-toiminnan selvitys vuodelta 2025

Hyväksytty: Hyvinvointialueen johtoryhmä 3.2.2026
Annettu tiedoksi: Hyvinvointialueen hallitus 16.2.2026
Annetaan tiedoksi: Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntien kunnanhallitukset
sekä Lupa- ja valvontavirasto





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 asioineita asiakkaita.
- Asiavastaavat ohjaavat ja neuvovat asiakkaita ja potilaita sekä henkilökuntaa asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteuttamisessa.
- Tarvittaessa asiavastaavat auttavat muistutuksen tekemisessä ja antavat 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. Samra- ja Potra -tilastointitapaa on yhtenäistetty keväällä 2025.
- Tilastointitavat
 - Samra-tilastointi: Keväällä tilastoitiin ainoastaan asiakkaiden määriä, jossa yhteen asiakas-tilastointiin sisältyi monta yhteydenottoa samaan asiaan liittyen. Tilastoinnin yhtenäistämisen jälkeen tilastointi kuvaa yhteydenottojen määriä.
 - Potra-tilastointi: Yhteydenottojen määriä kuvaava tilastointi esittää kaikkien yhteydenottojen määriä.
- 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 potilasasiavastaavat -yksikkö. Yksikkö sijoittuu Hallinnon toimialaan.
- Toiminnan vastuuhenkilö on asiakaspalvelupäällikkö.
- Sosiaaliasiavastaavat:
 - o Yksi sosiaaliasiavastaava 100 %
- Potilasasiavastaavat:
 - o Yksi potilasasiavastaava 100 %
 - o Kaksi potilasasiavastaavaa 50 %

Yhteydenottokanavat

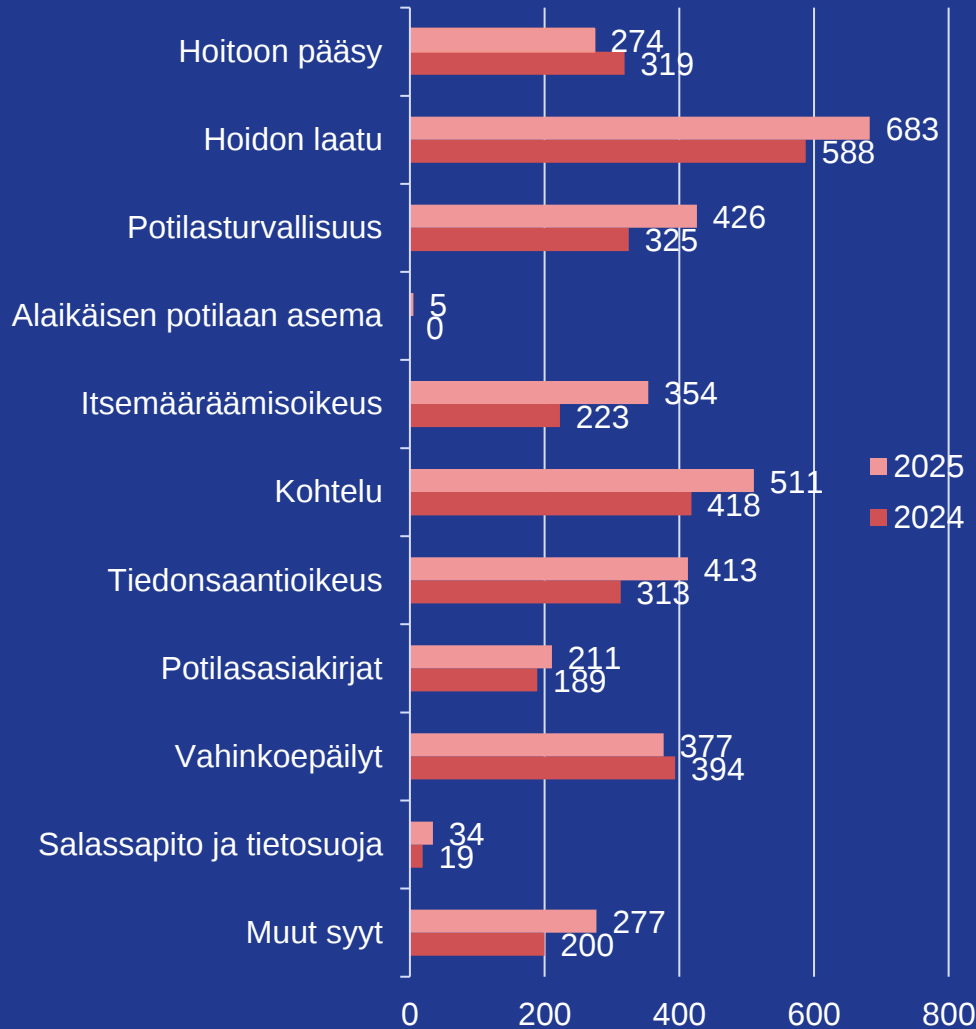
- Puhelinajat
 - o Sosiaaliasiavastaava: maanantaista perjantaihin klo 8-14. Puh. 040 5079303
 - o Potilasasiavastaava: maanantaista torstaihin klo 9-11 ja 12-13. Puh. 06 218 1080.
- Yhteydenottopyynnot sähköpostitse: potilasasiavastaava@ovph.fi ja sosiaaliasiavastaava@ovph.fi
- Tarvittaessa sovitaan vastaanottoaika.



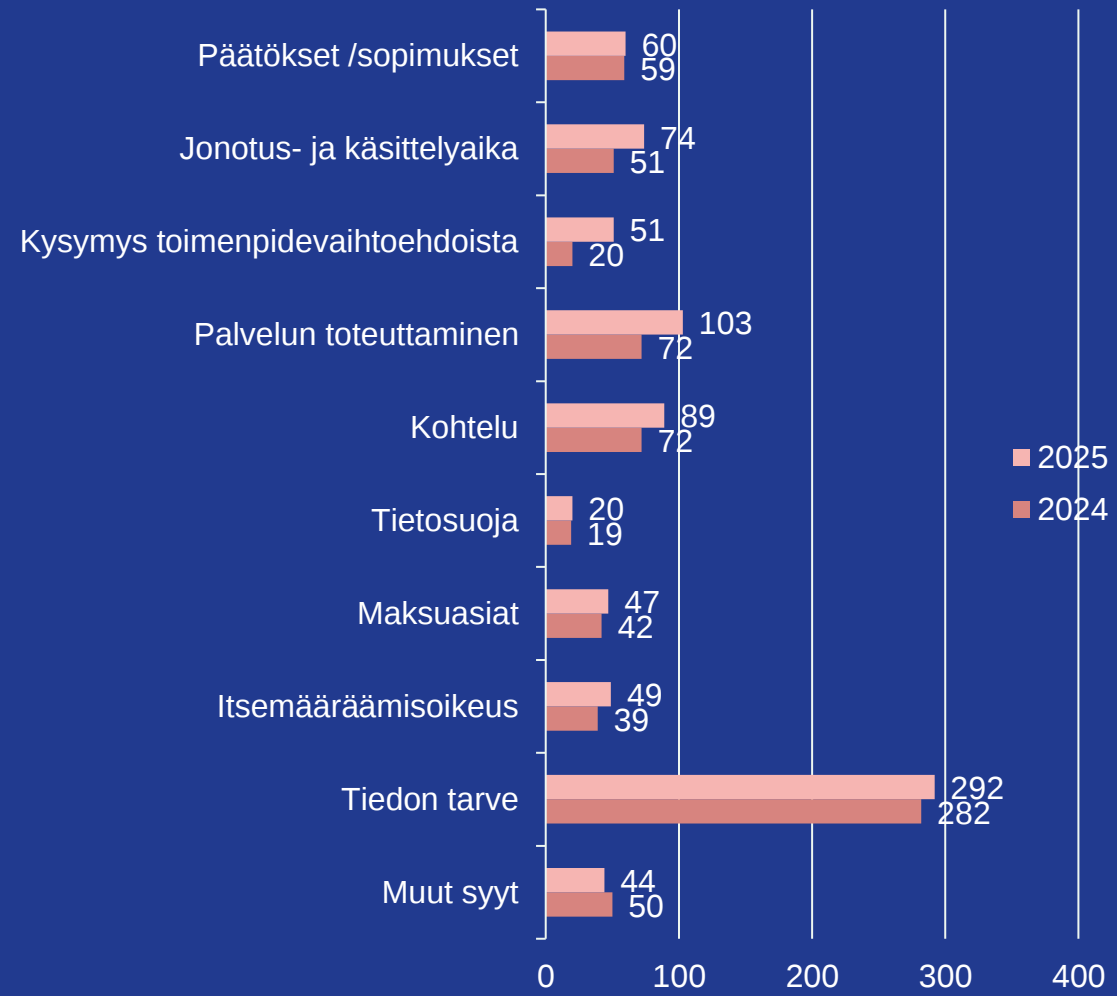
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

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

Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 1179 (1263)



Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 346 (2024: 346)

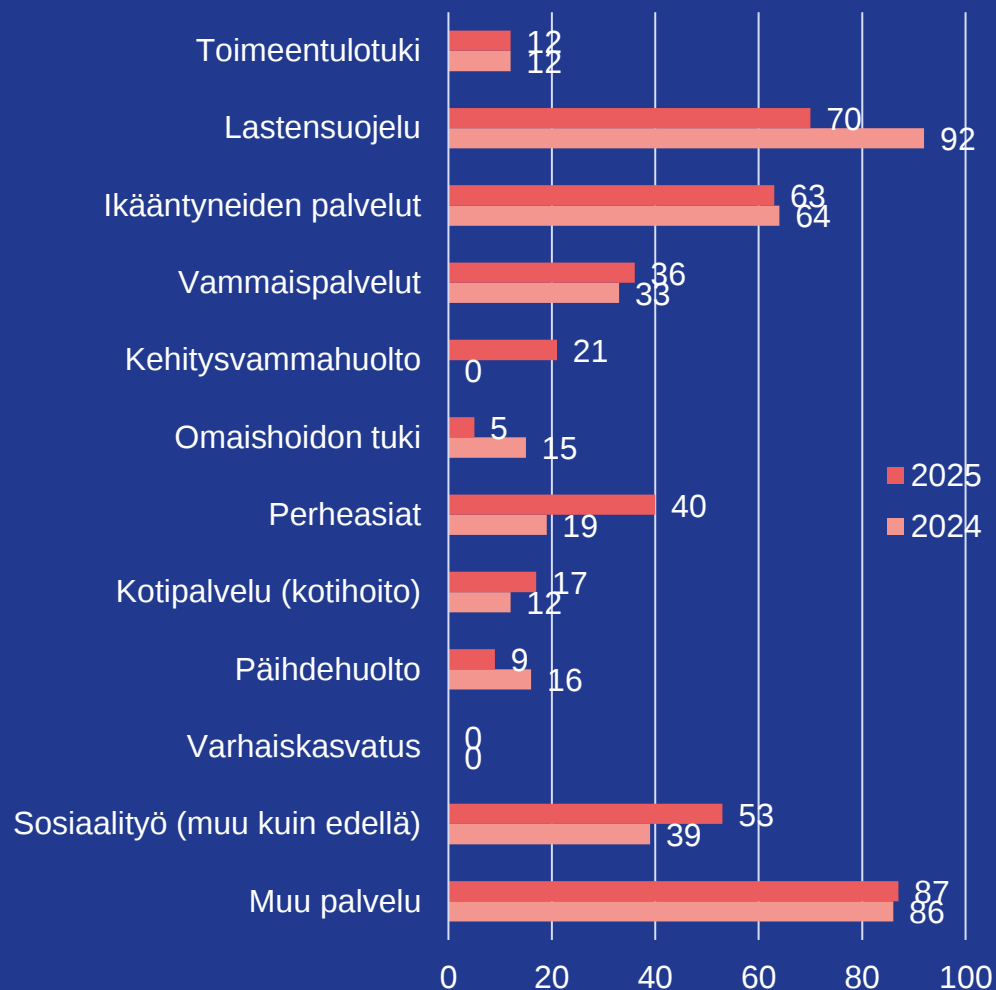




Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

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

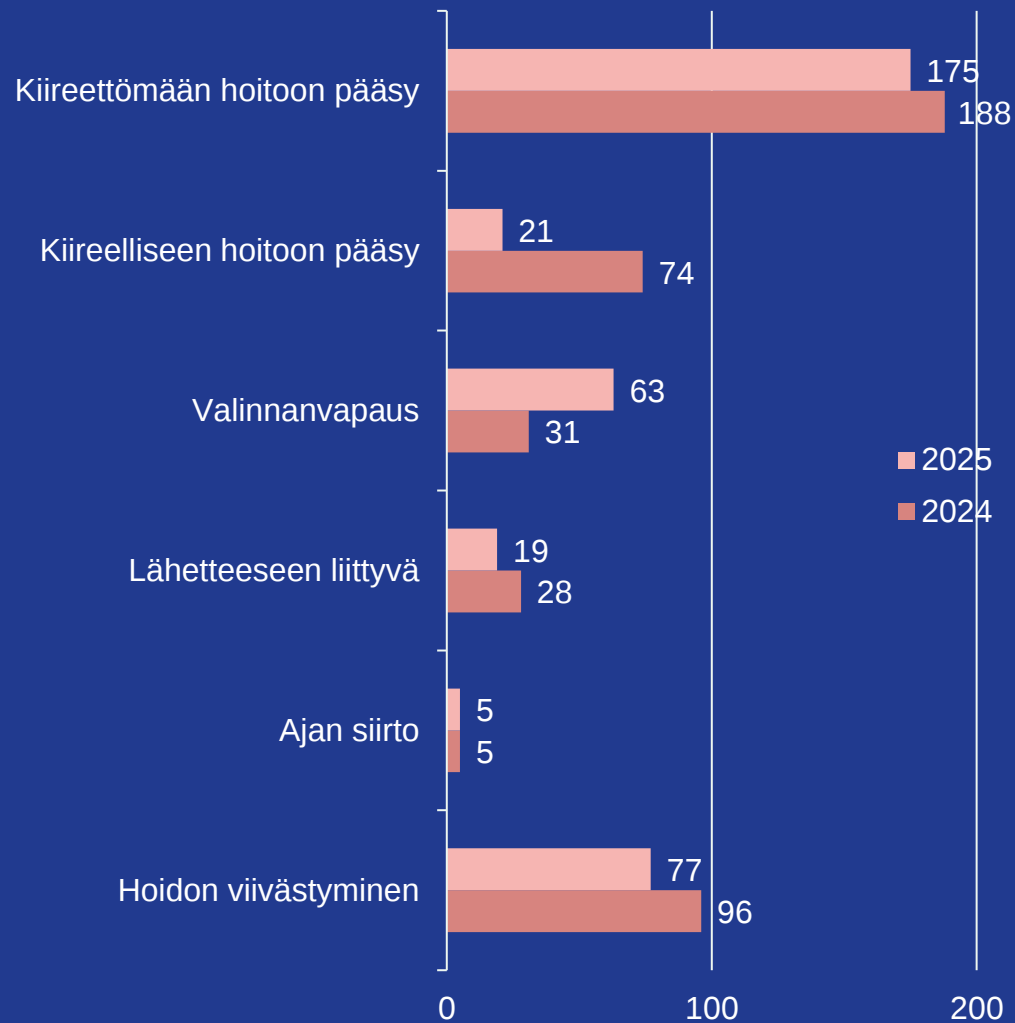
Yhteydenottojen tehtäväalueet



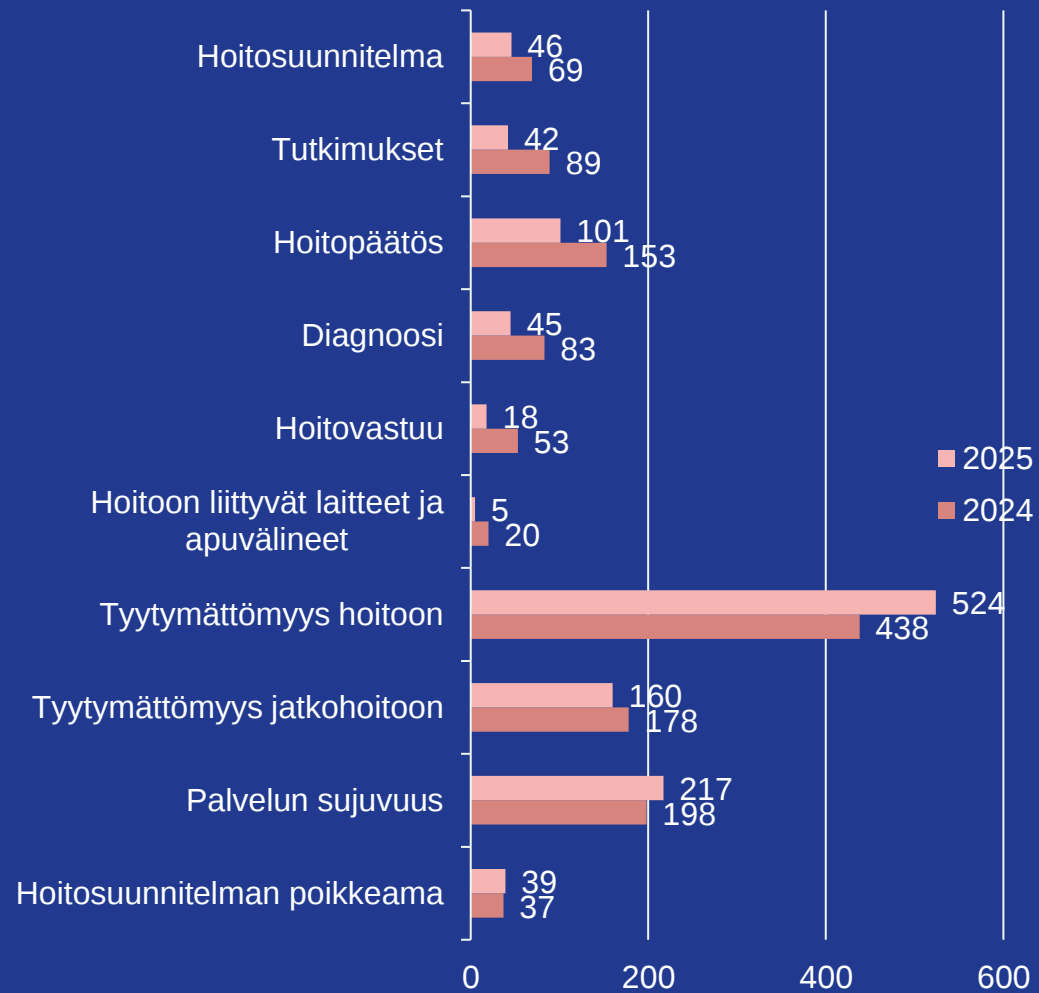


Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

Hoitoon pääsy: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 274 (2024:319)



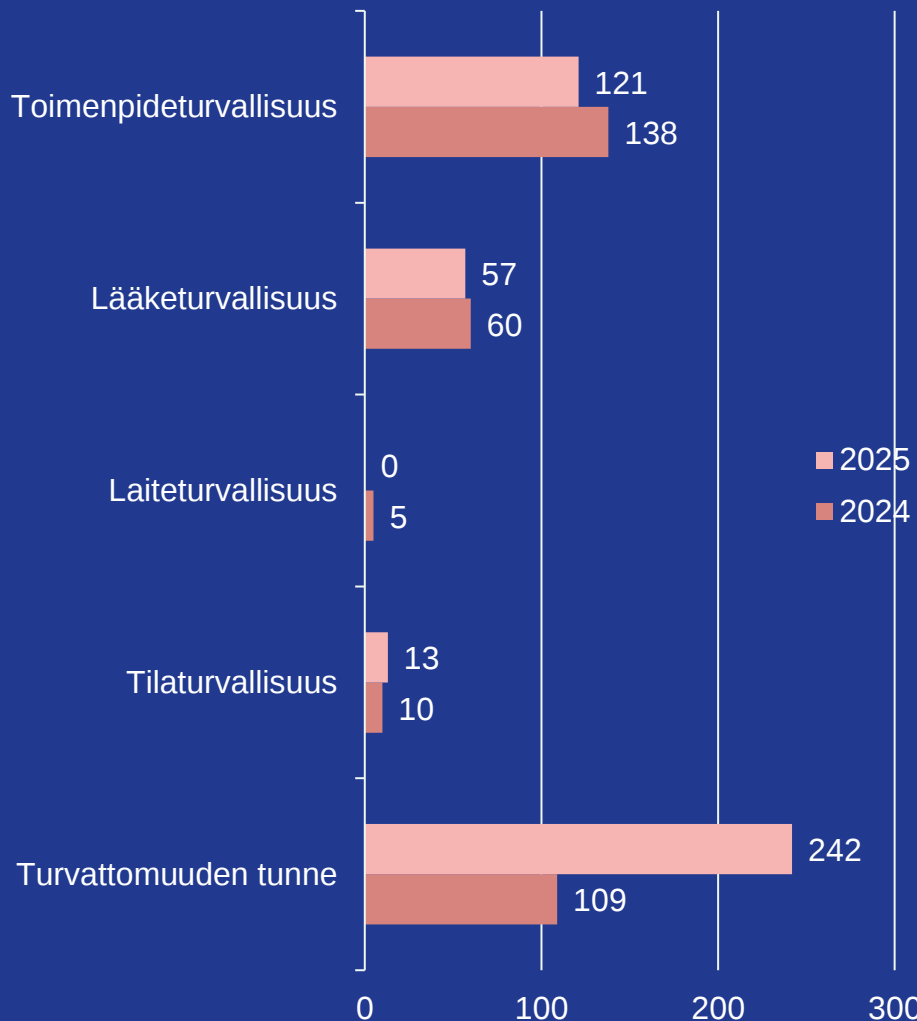
Hoidon laatu: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 683 (2024:588)



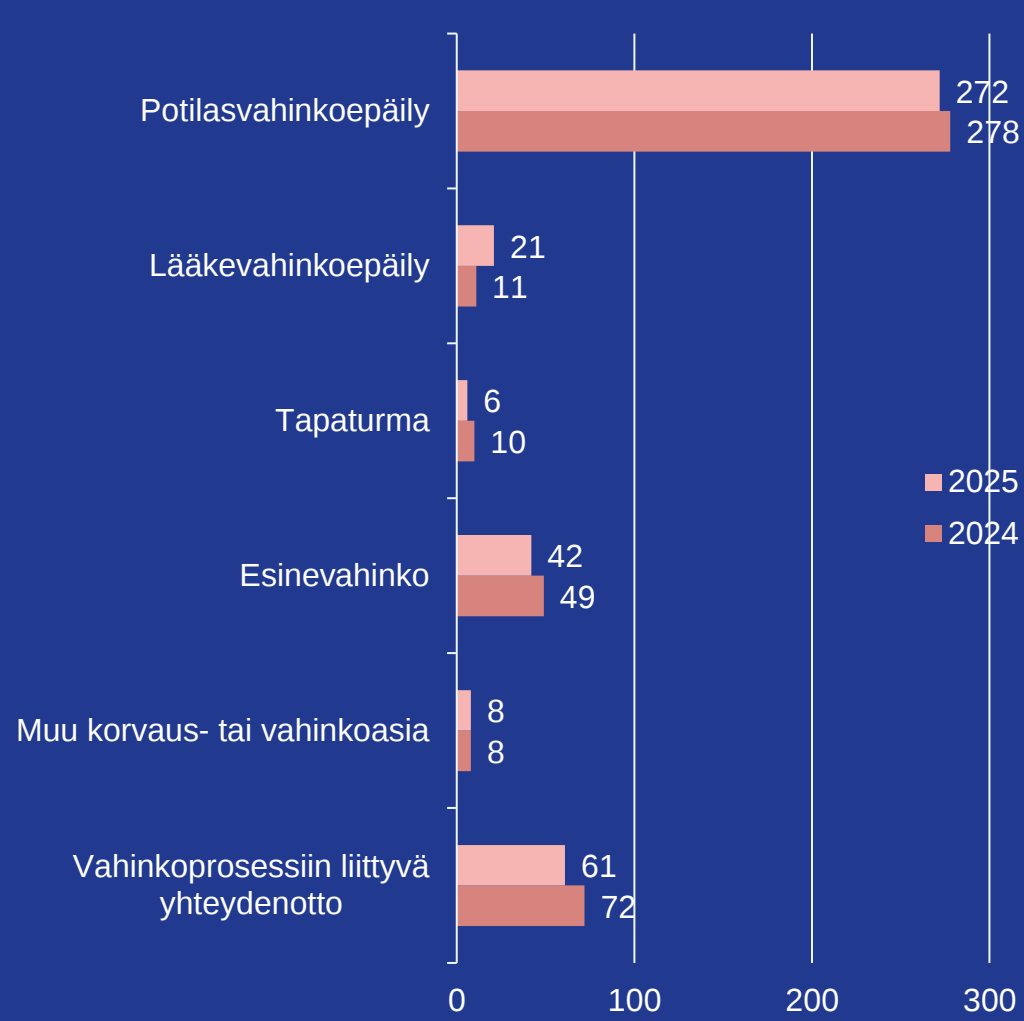


Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

Potilasturvallisuus: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 426 (2024:325)



Kysymykset vahinkoepäilyissä: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 377 (2024: 394)

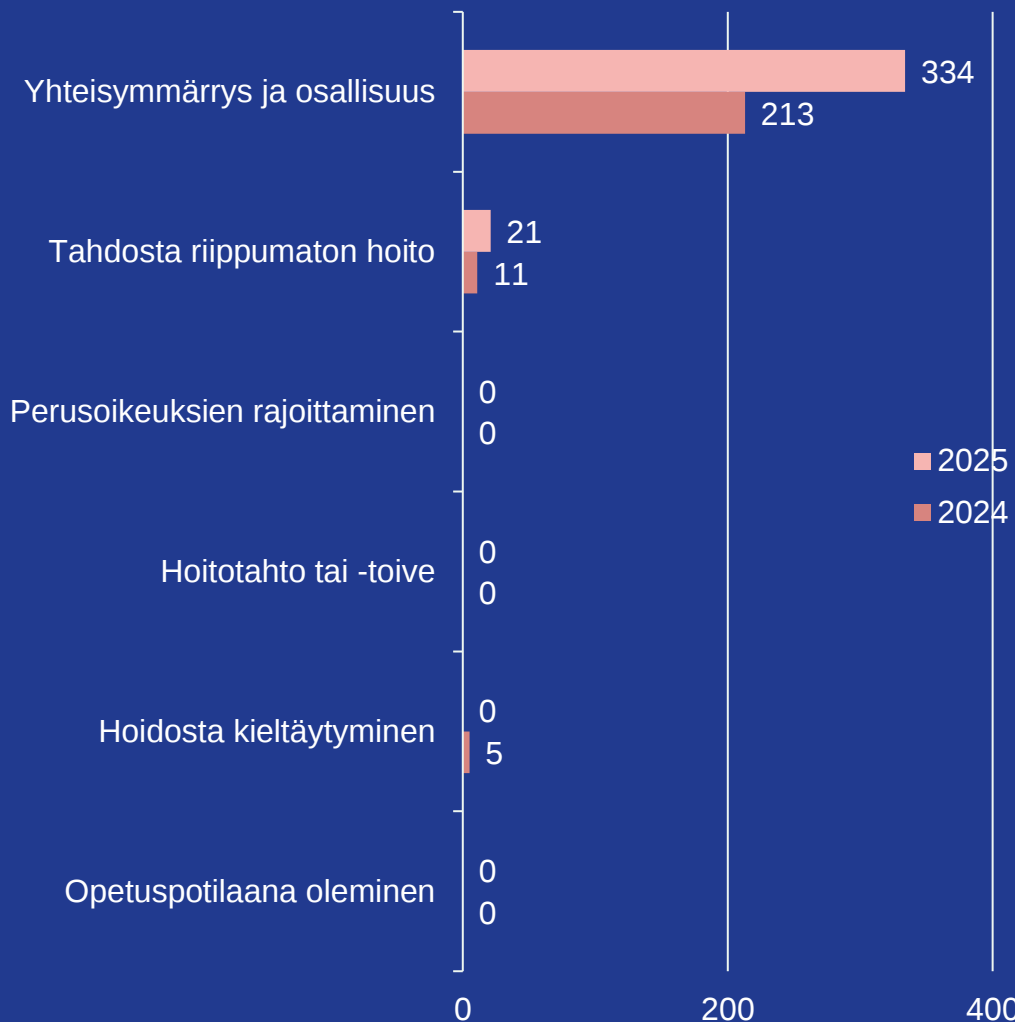




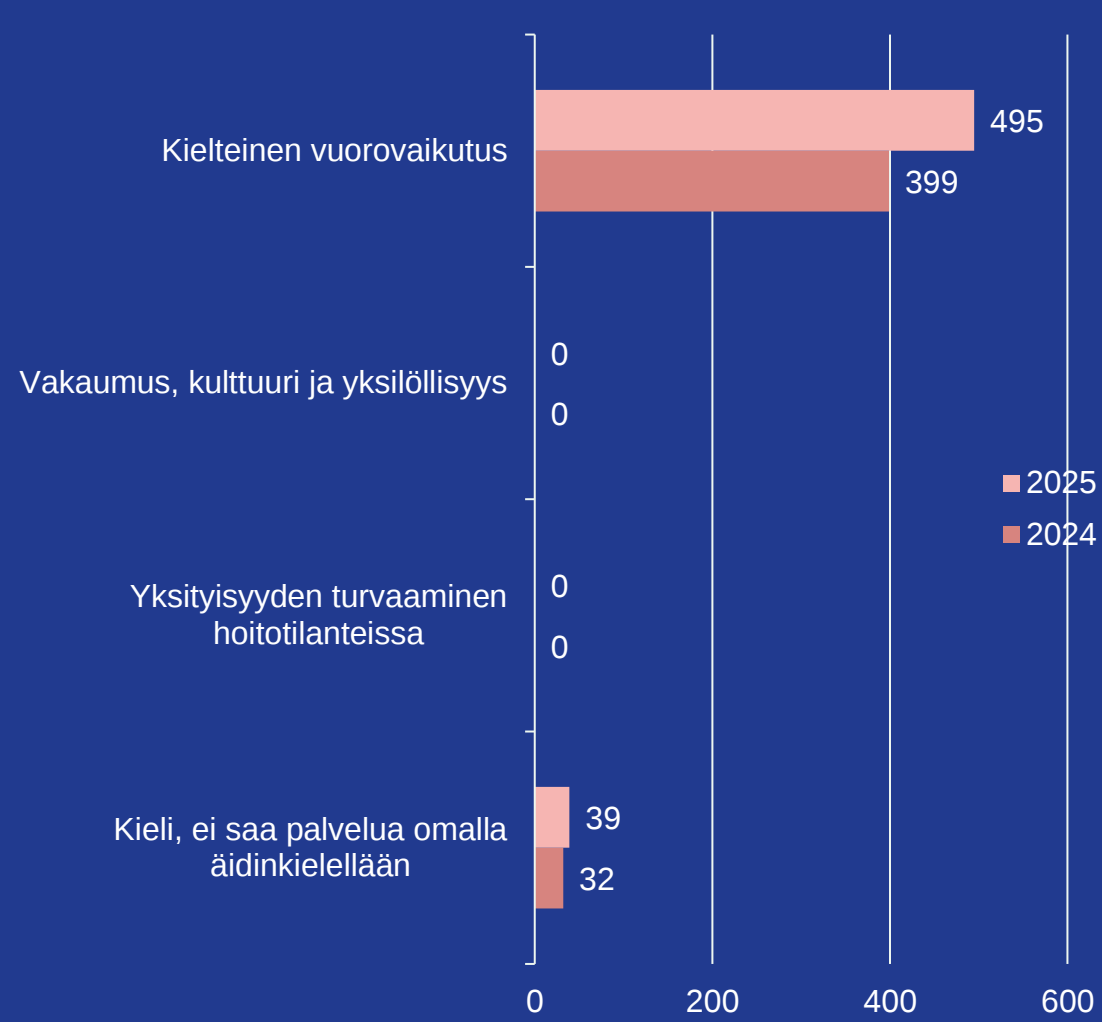
Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

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

Itsemääräämisoikeus: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 354 (2024: 223)



Kohtelu: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 511 (2024: 418)

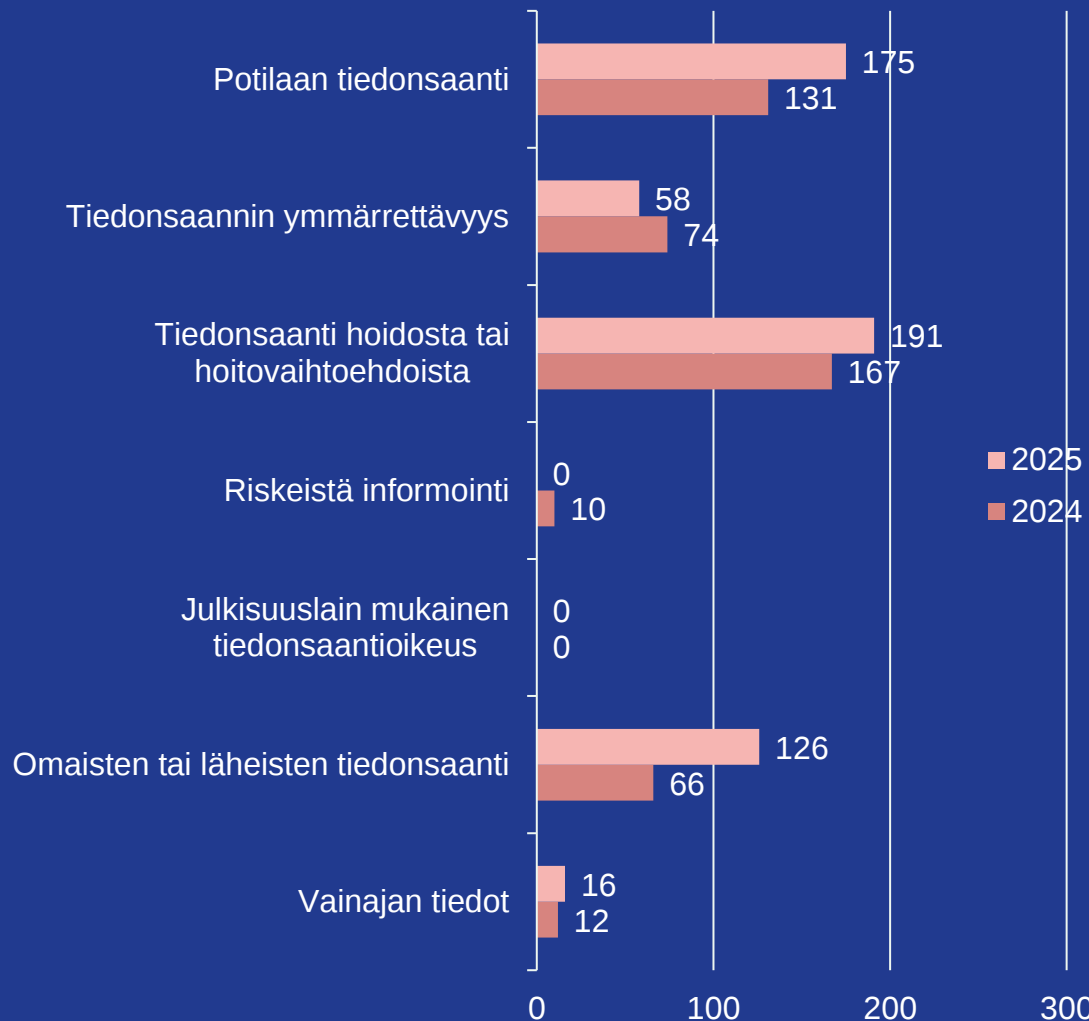




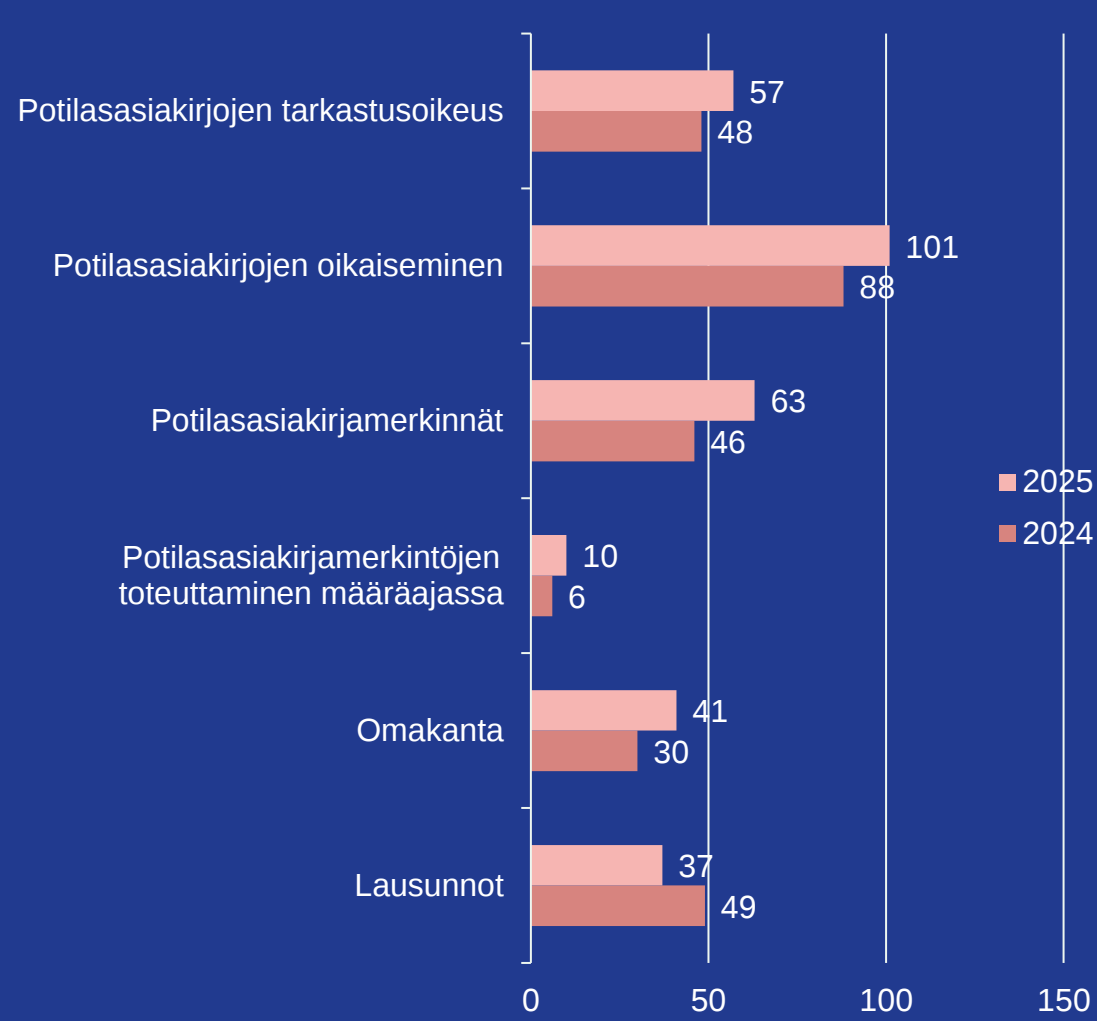
Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

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

Tiedonsaantioikeus: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 413 (2024: 313)



Potilasasiakirjat: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 211 (2024:189)

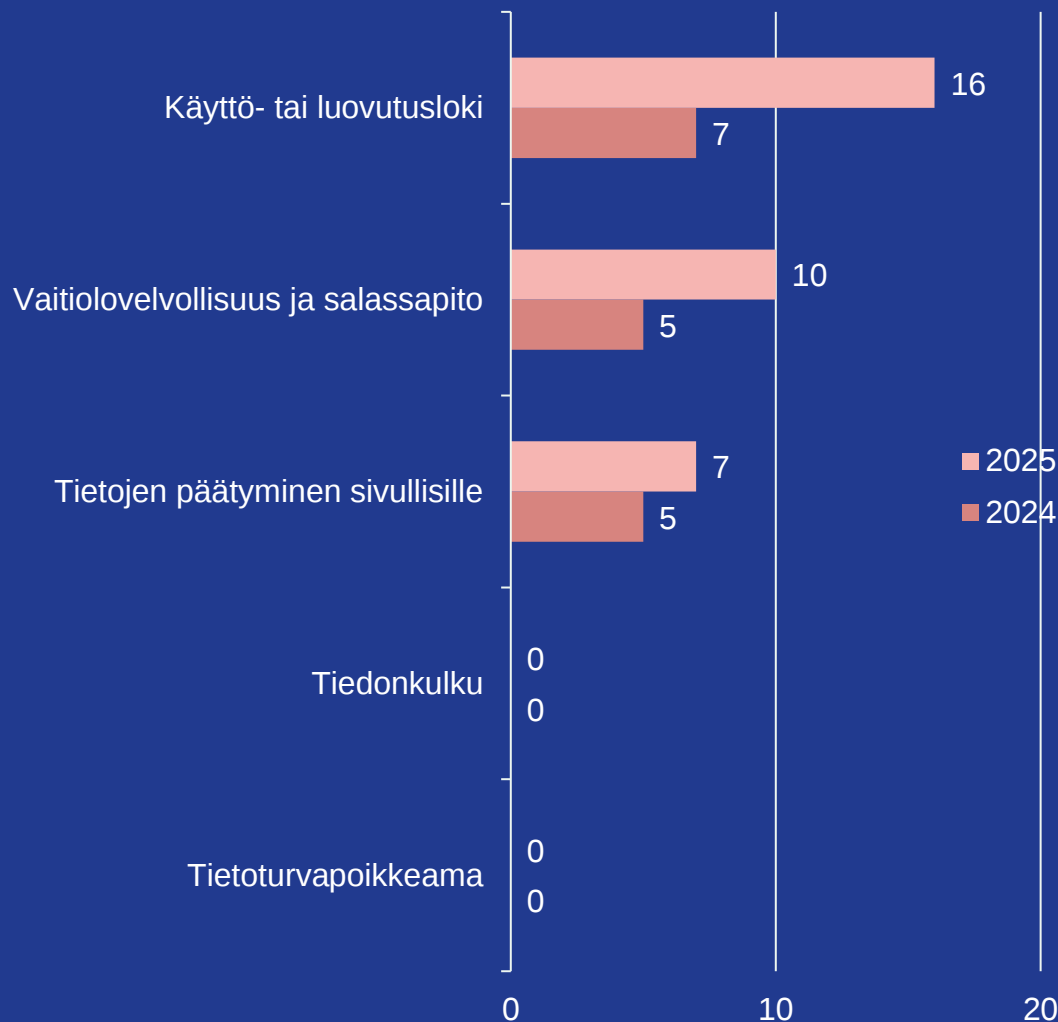




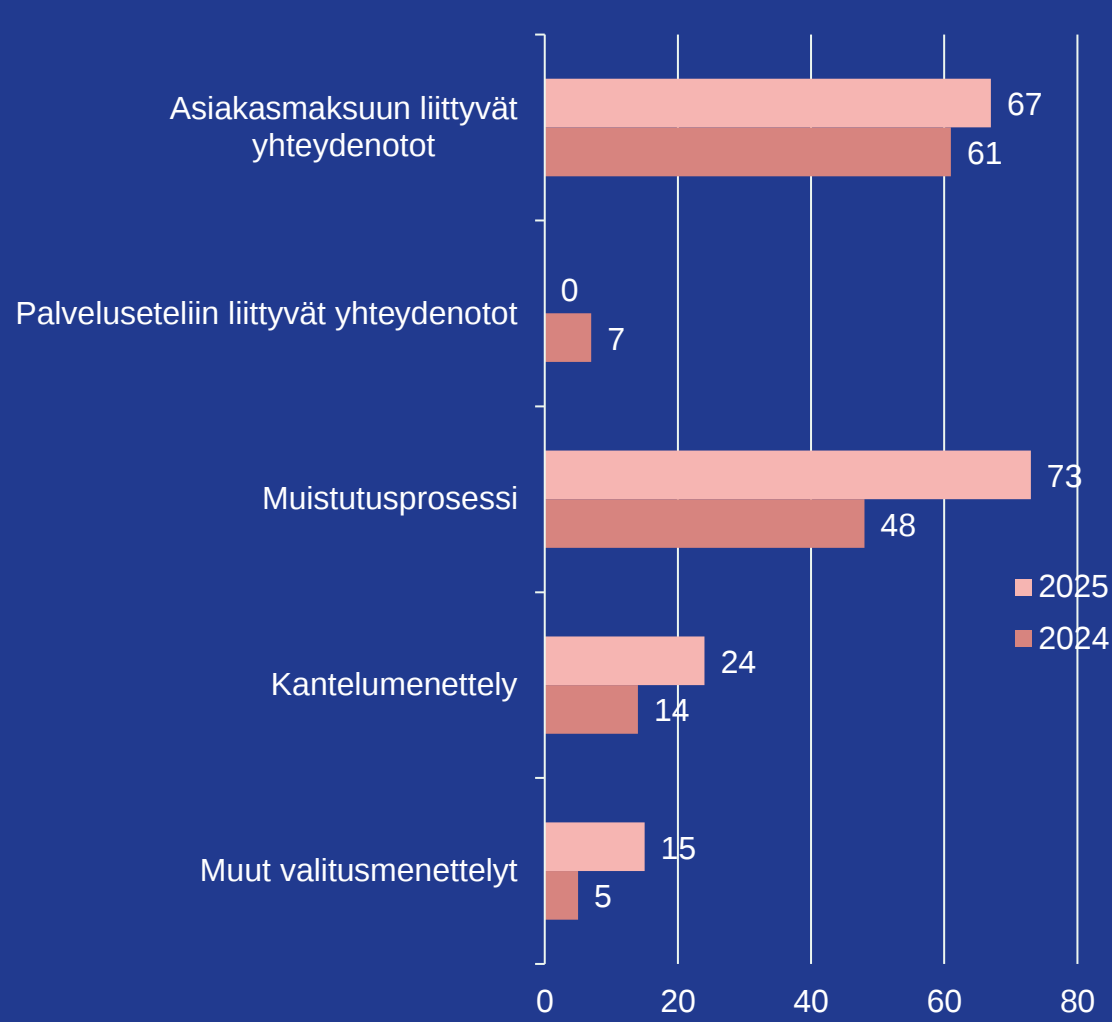
Yhteydenotot potilasasiavastaavalle: koko hyvinvointialue

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

Salassapito ja tietosuojat: Yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 34 (2024:19)



Muut yhteydenotot: yhteydenottojen aiheet ja määrät yht. 277 (2024: 200)

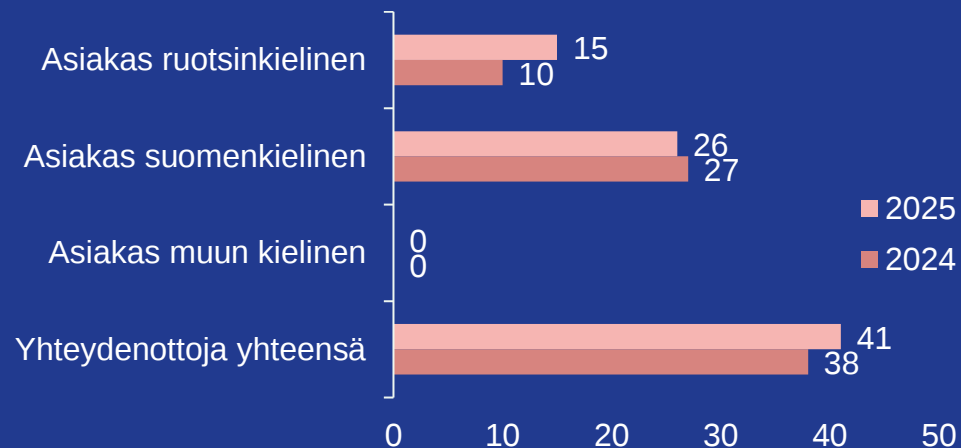




Kieleen liittyvät yhteydenotot: koko hyvinvointialue

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle Kieli, ei saa palvelua omalla äidinkielellään



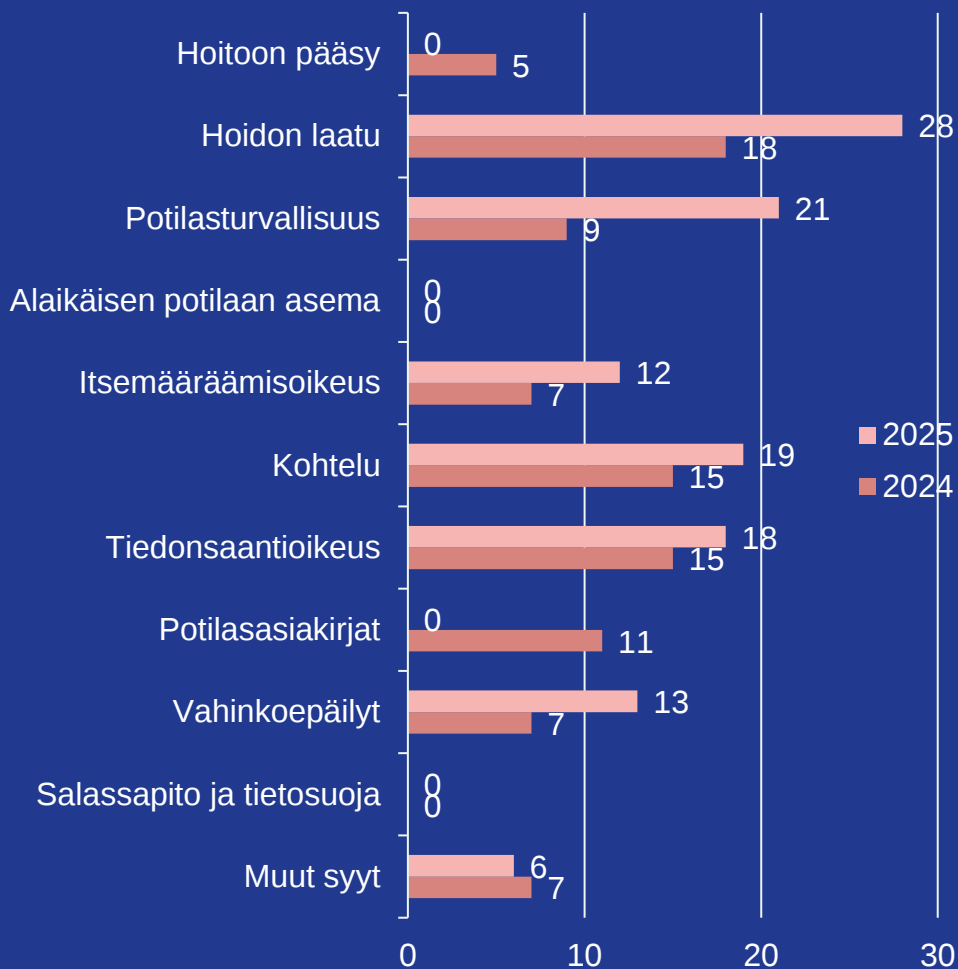
Kieleen liittyvät yhteydenotot
raportoidaan hyvinvointialueen
kansalliskielilautakunnalle.



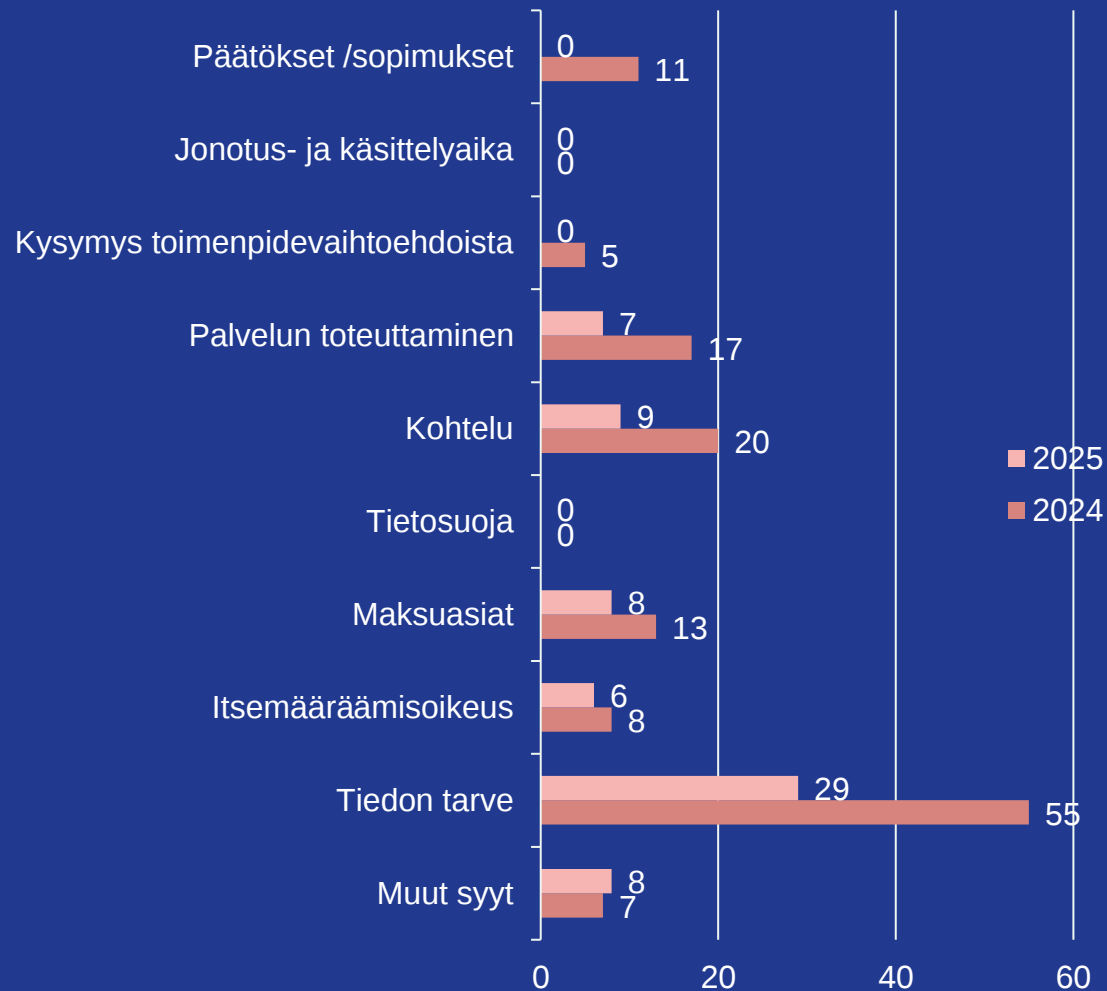
Koti- ja asumispalvelut

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

Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 35 (2024:43)



Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 34 (2024: 67)



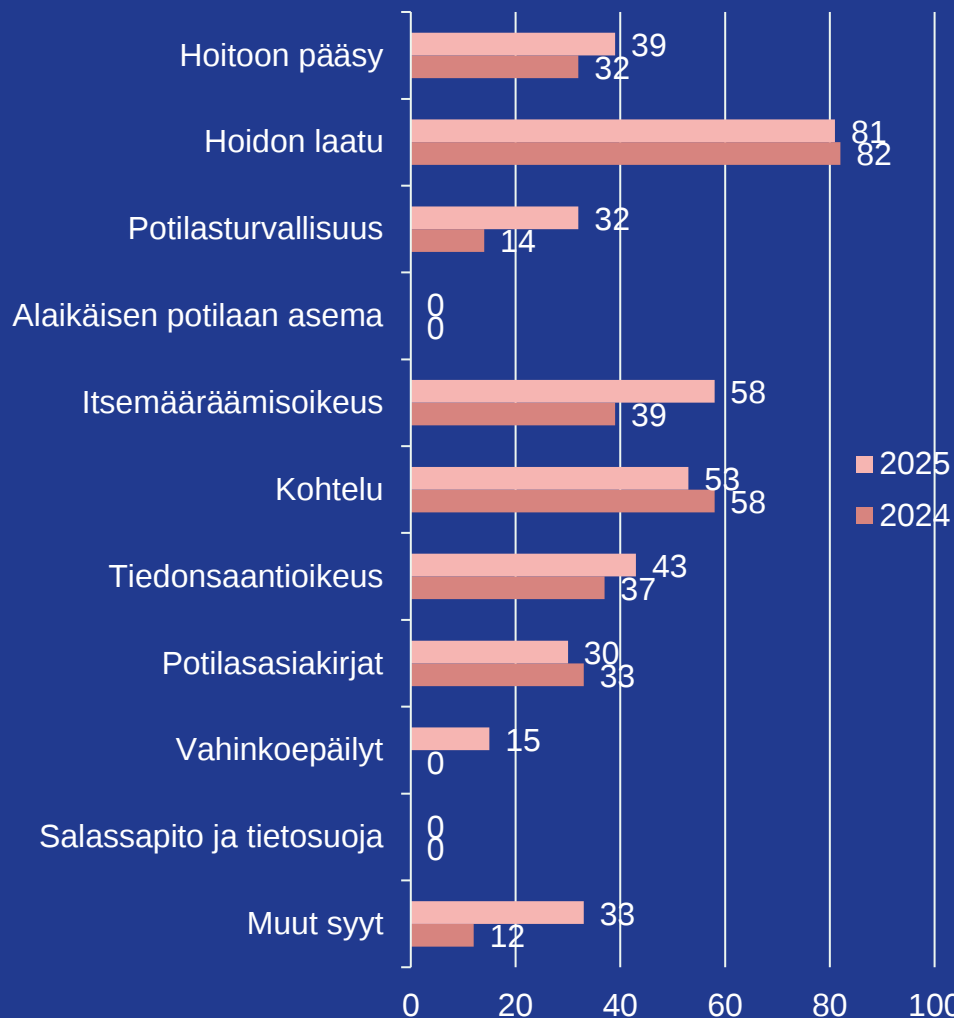


Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

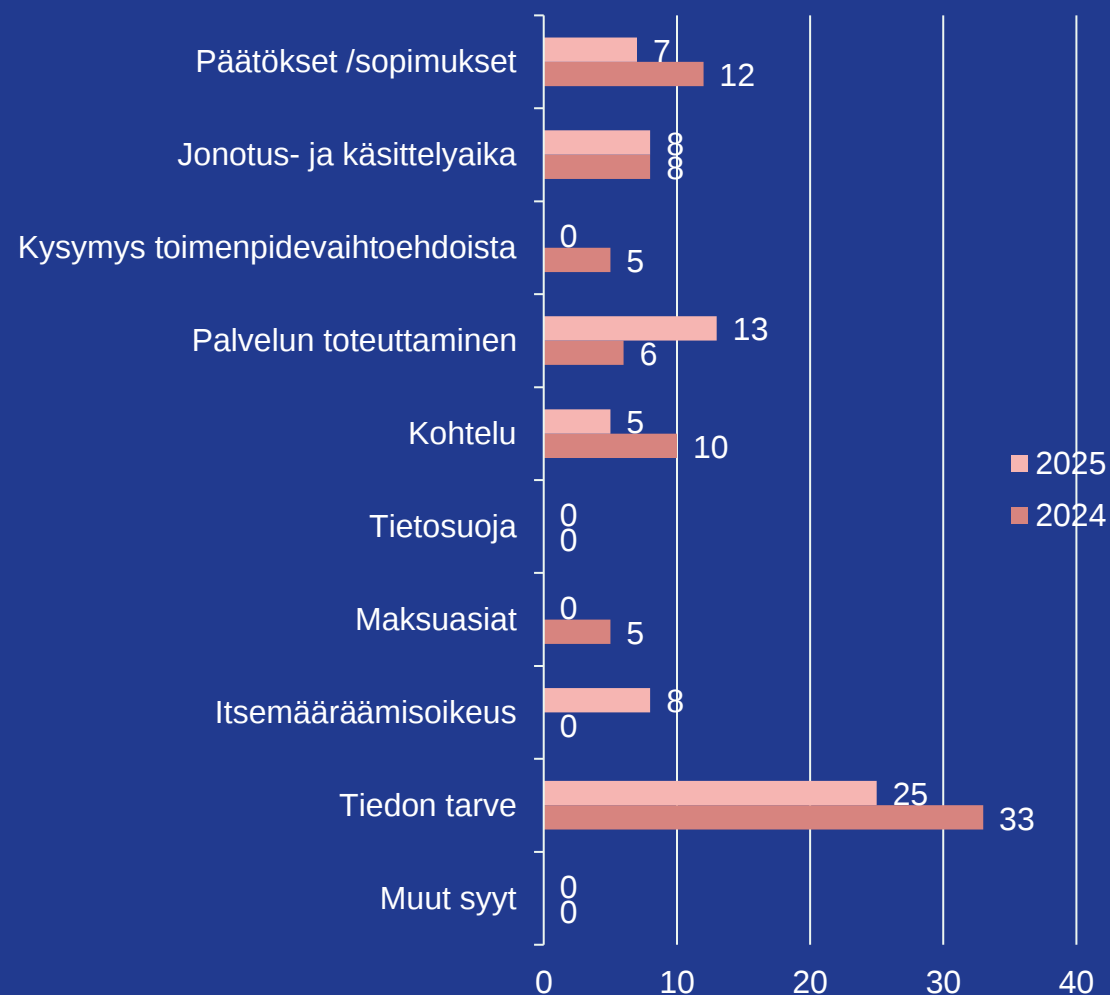
Toimialueet kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut yhdistyivät vuoden 2025 alussa. Vuoden 2024 vertailuluvuksi on yhteenlaskettu ko. toimialueiden luvut. Vertailuluvuissa on otettava huomioon, että toimialueiden yhdistetyt luvut eivät tältä osin ole täysin vertailukelpoisia.

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

Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 134 (2024: 147)



Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 30 (2024: 44)

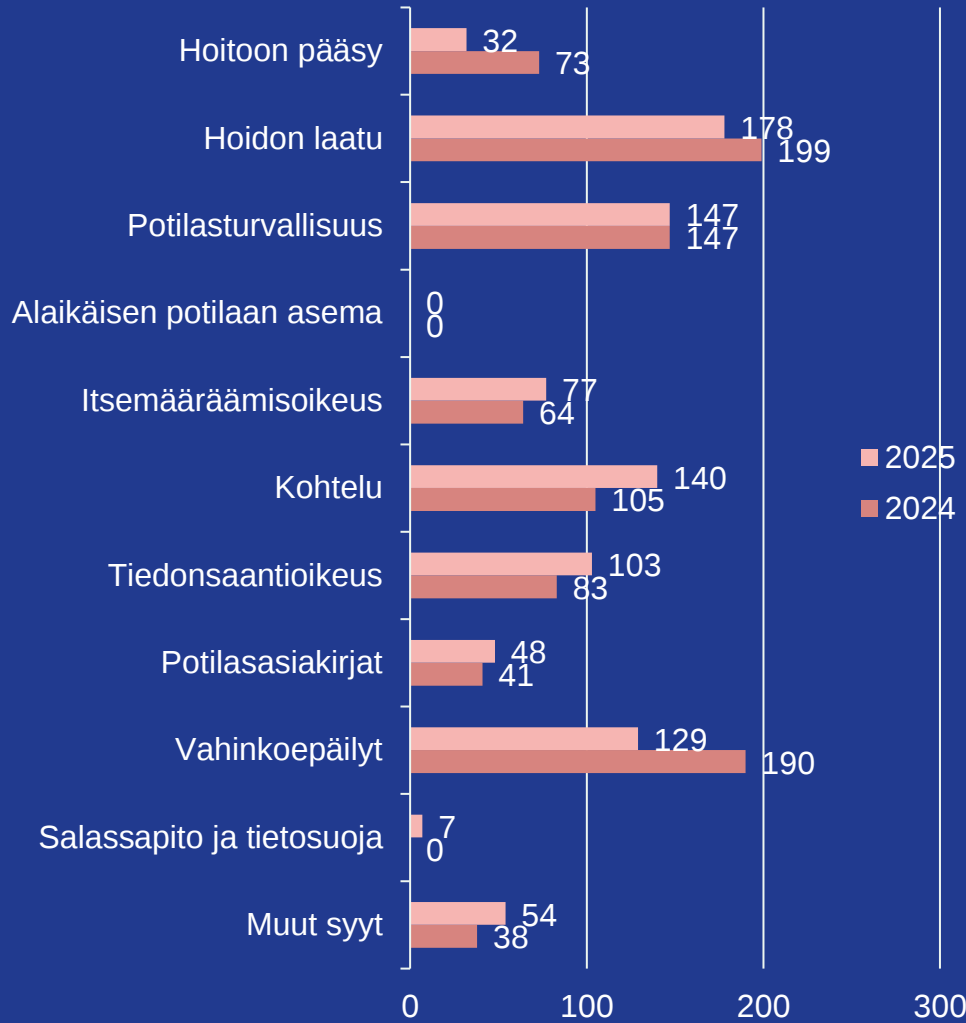




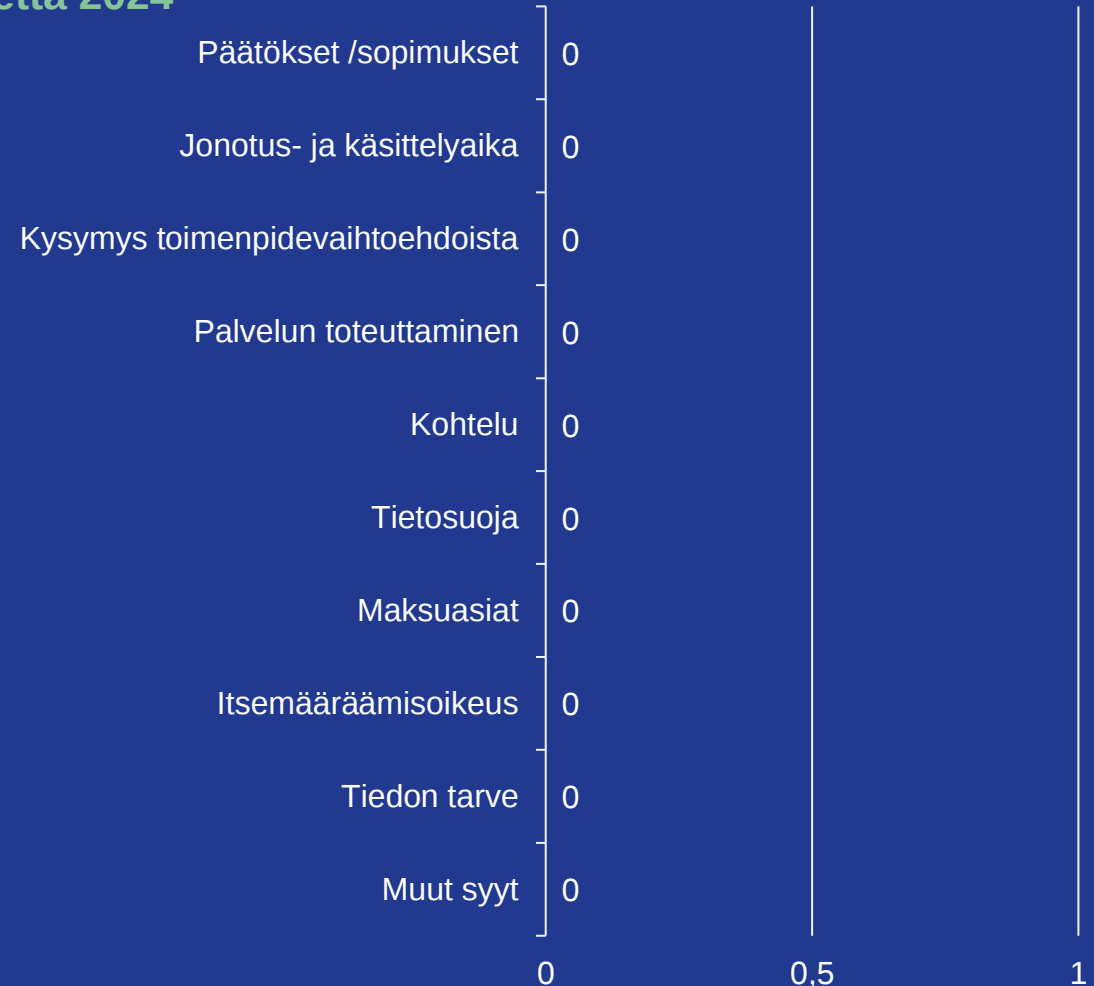
Sairaalapalvelut

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

Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 271 (2024:365)



Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. alle 5 sekä vuonna 2025 että 2024

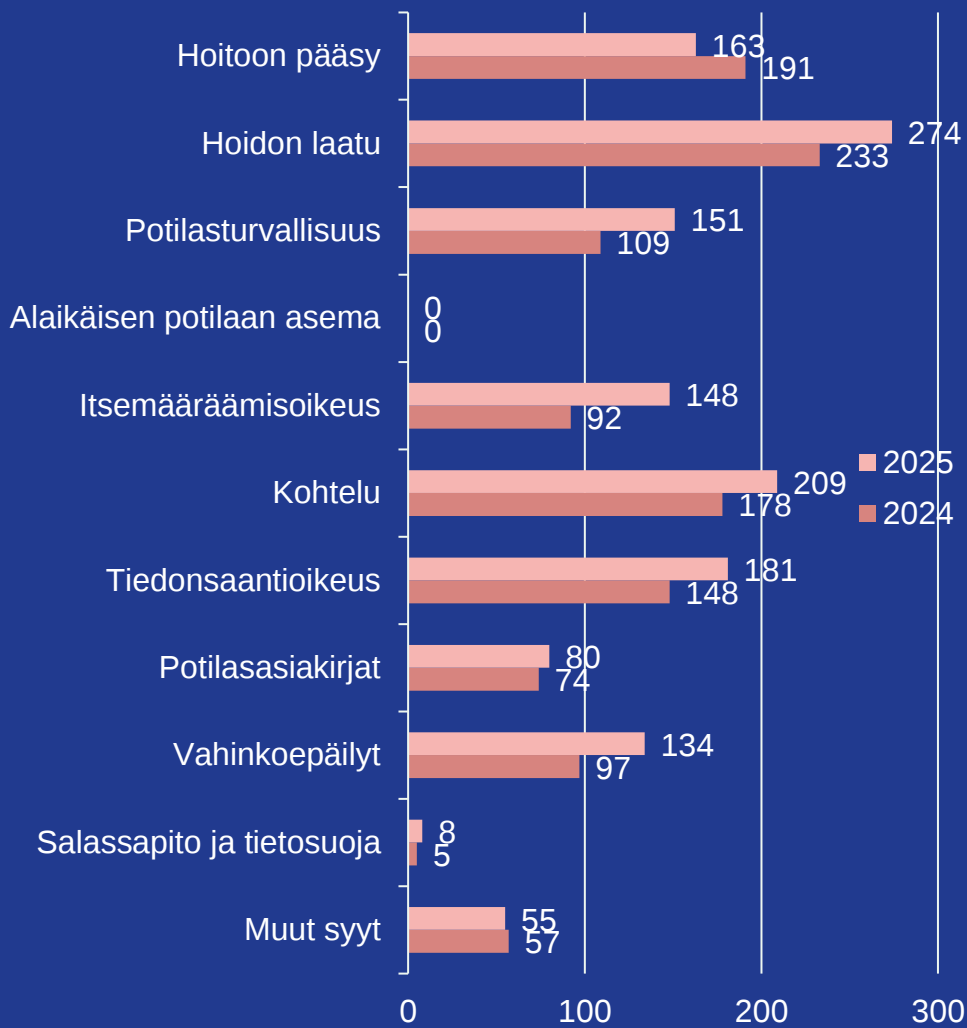




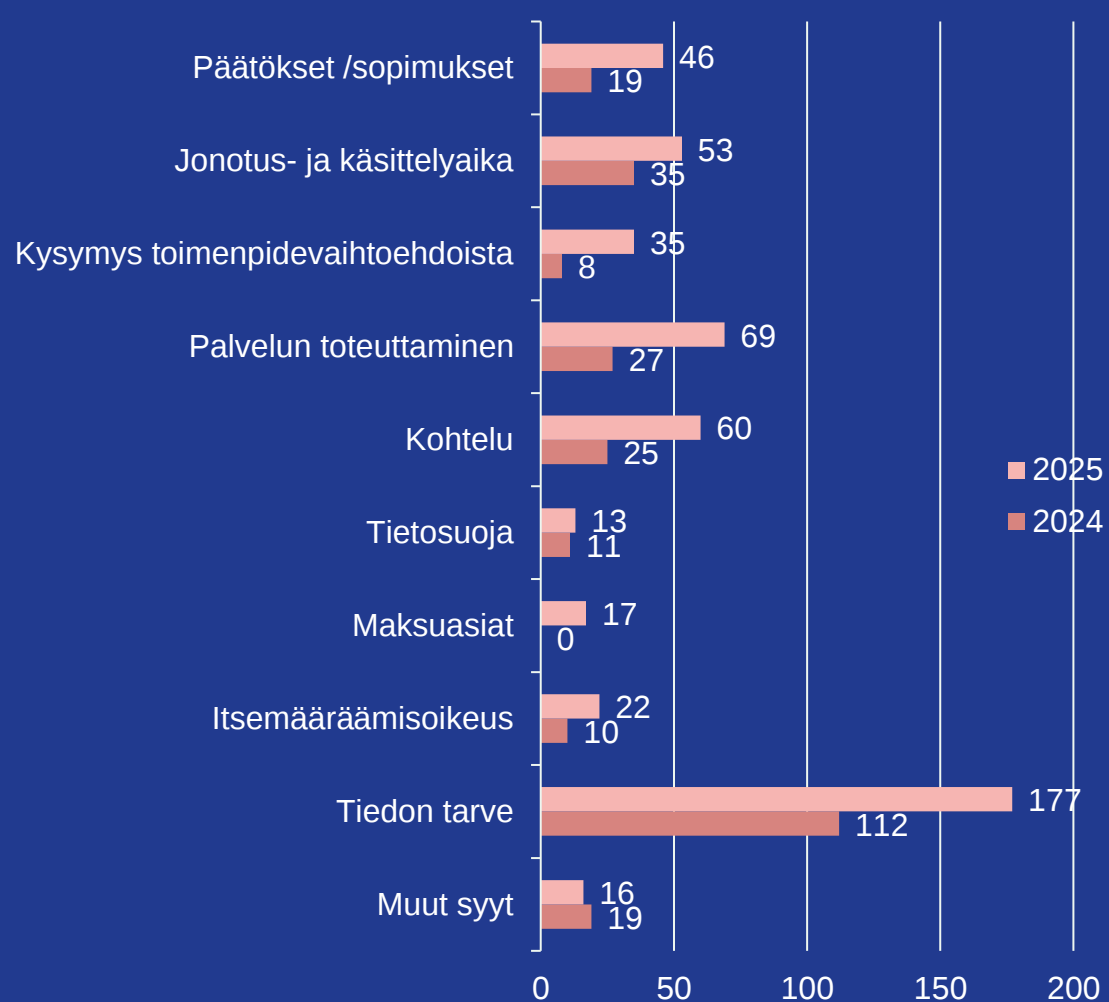
Sosiaali- ja terveyskeskus

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

Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 429 (2024: 459)



Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 199 (2024: 131)





Asiakas- ja resurssikeskus

Ei yhteydenottoja sosiaali- tai potilasasiavastaavaan liittyen Asiakas- ja resurssikeskuksen toimintaan.

Pelastuslaitos

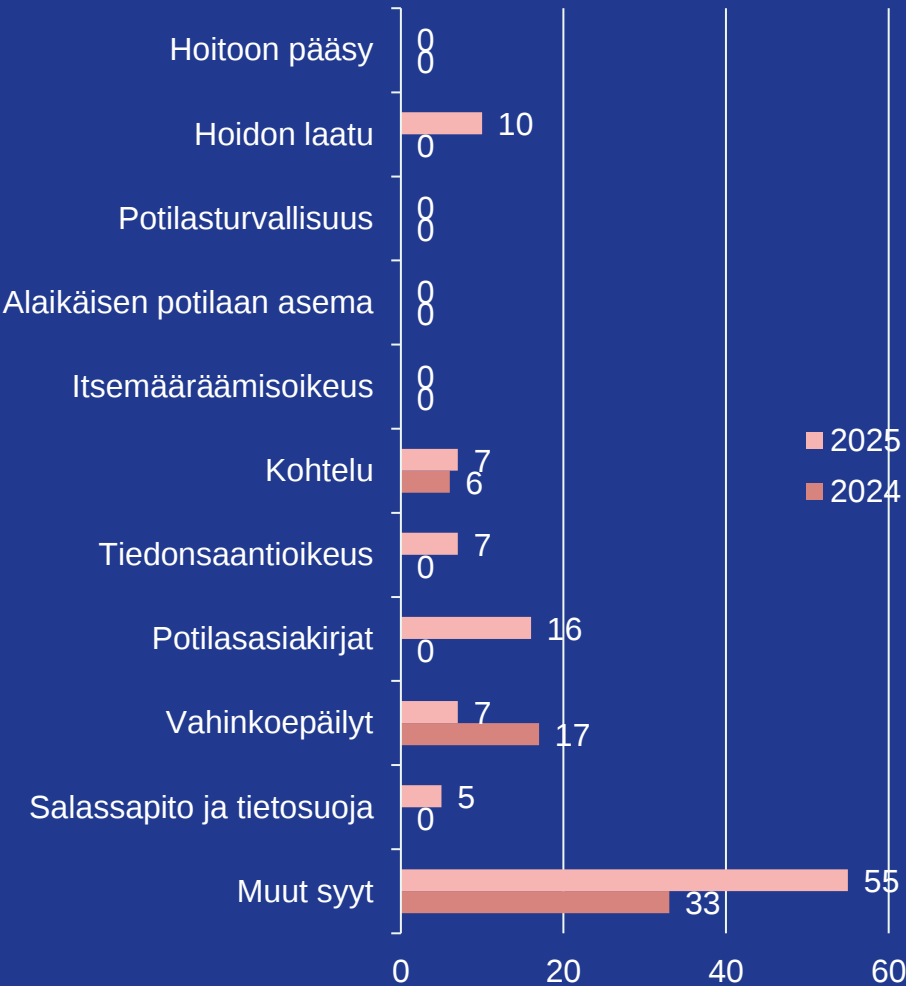
Pelastuslaitoksen toimintaan kohdistuneita yhteydenottoja on tilastoitu alle viisi, jolloin yhteydenottoja ei esitetä tarkemmin yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.



Hallinto

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

Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 77 (2024:49)



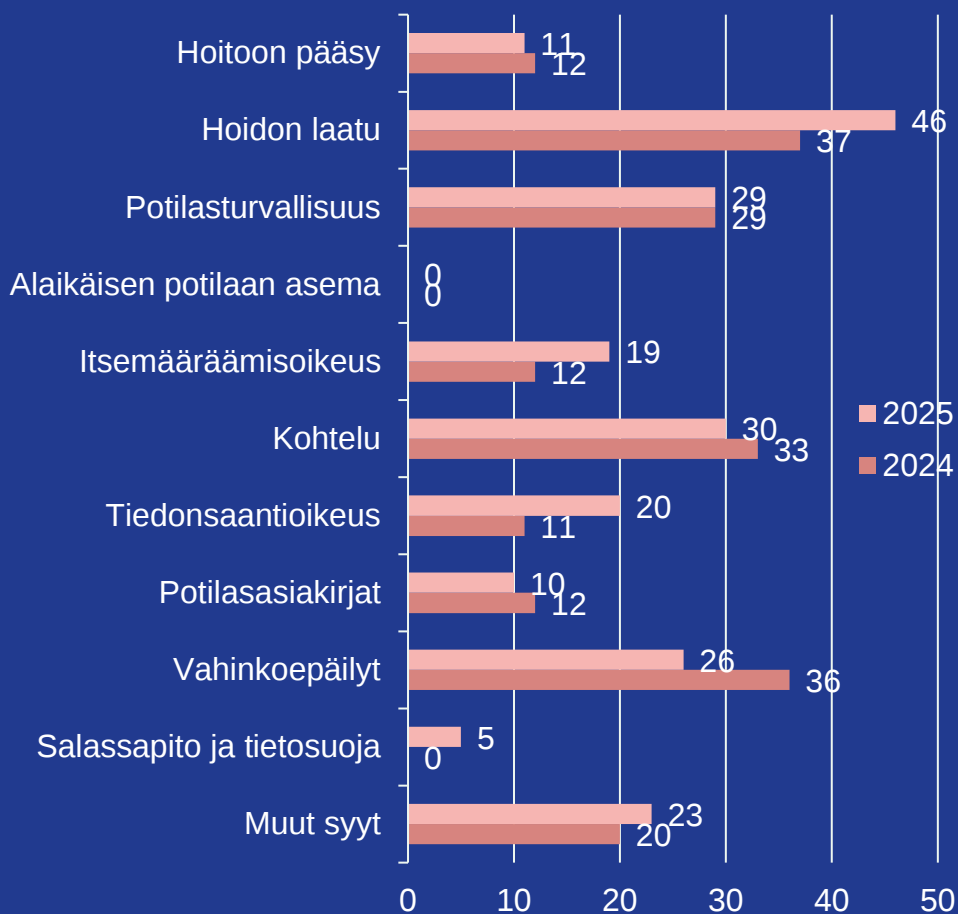
Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. alle 5



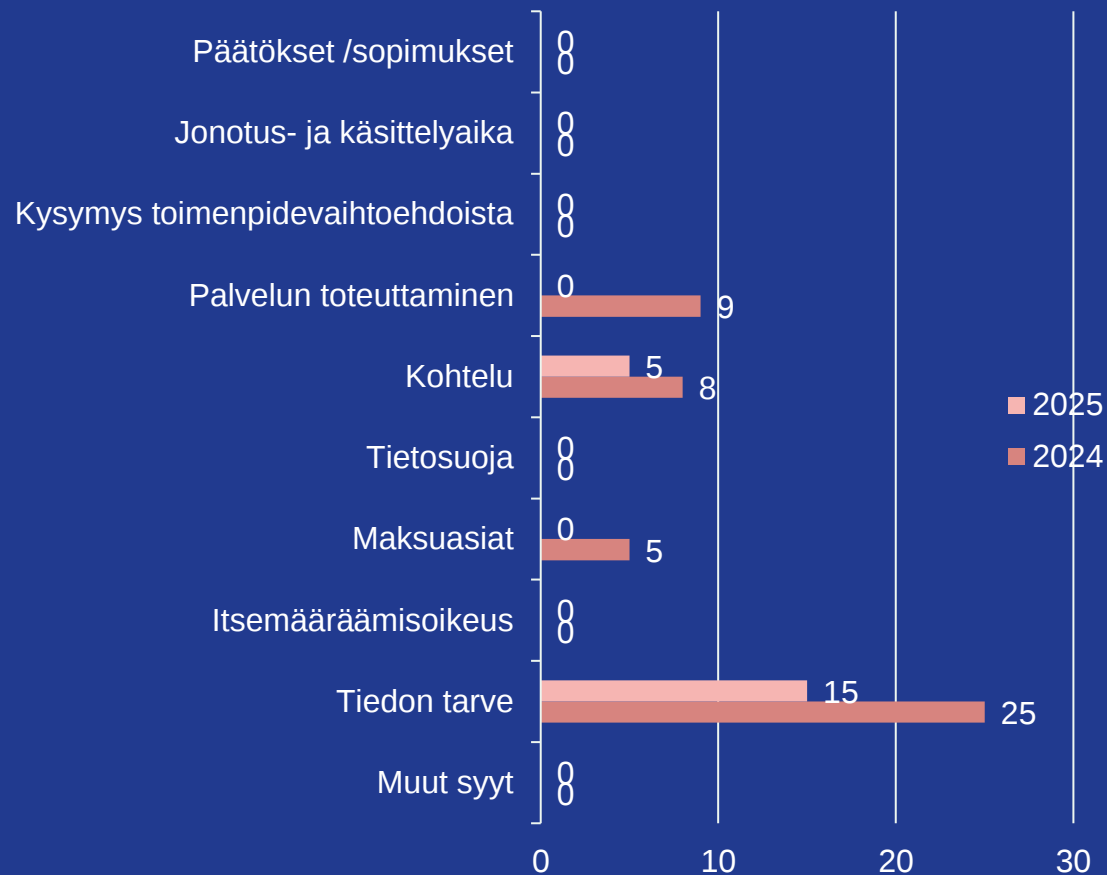
Yksityiset palvelutuottajat

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

Yhteydenottojen aiheet ja määrät potilasasiavastaavalle yht. 74 (2024:89)



Asiakkaiden määrä ja yhteydenottojen aiheet sosiaaliasiavastaavalle yht. 18 (2024: 29)

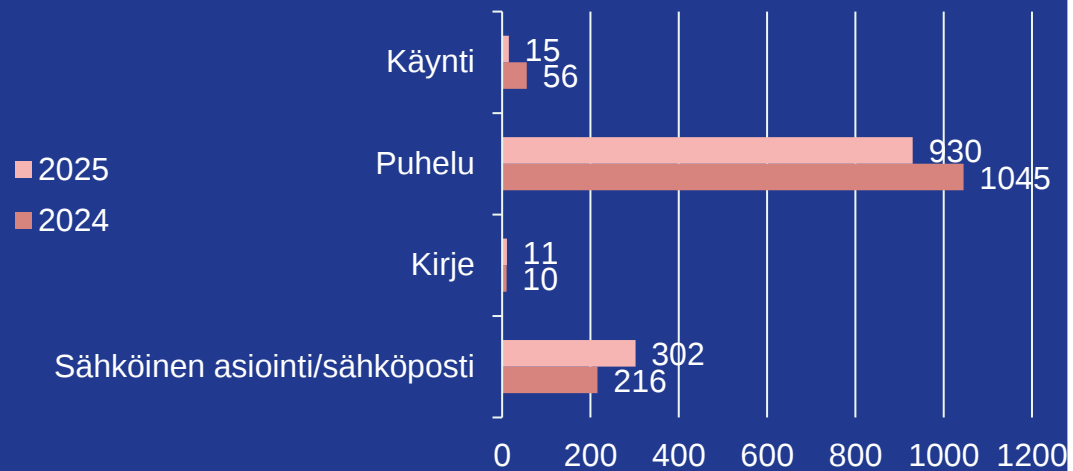


Hyvinvointialue järjestää palvelun yksityisellä palveluntuottajalla

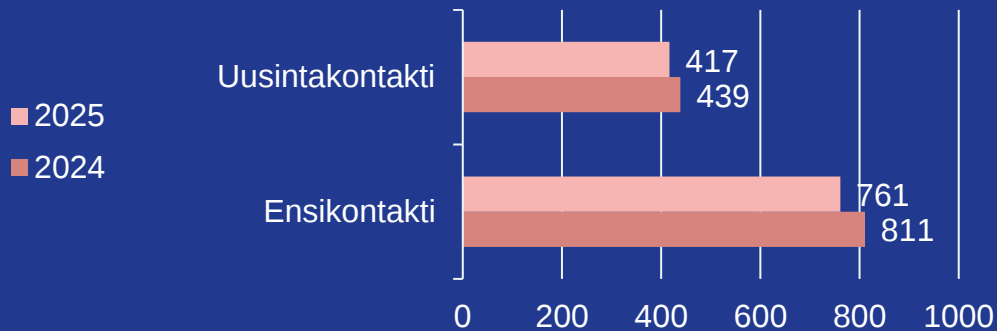


Taustatietoja yhteydenotoista, potilasasiavastaava

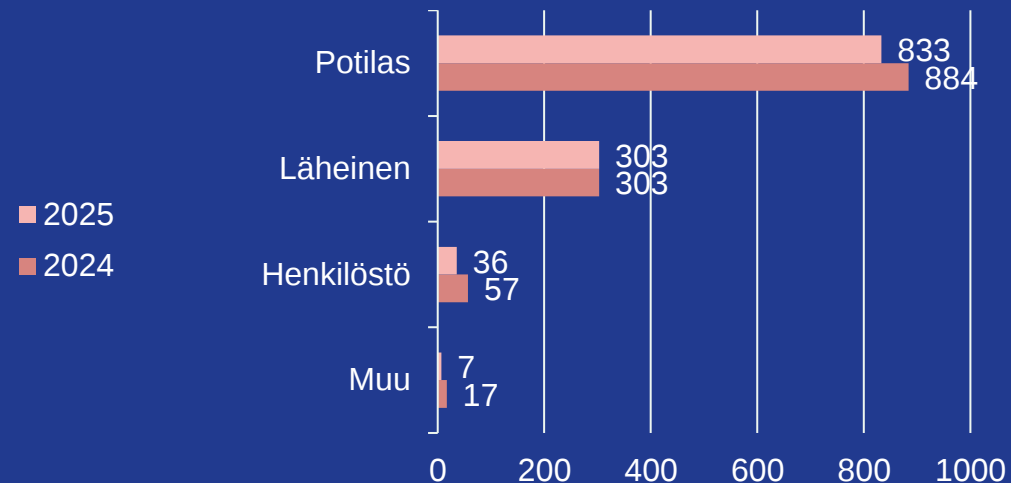
Yhteydenottotavat



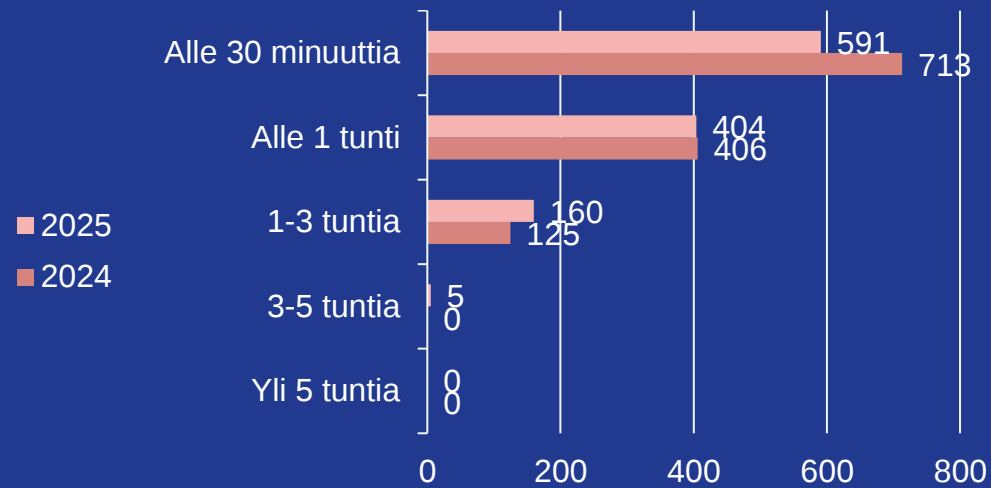
Yhteydenottojen jakautuminen



Yhteydenottaja



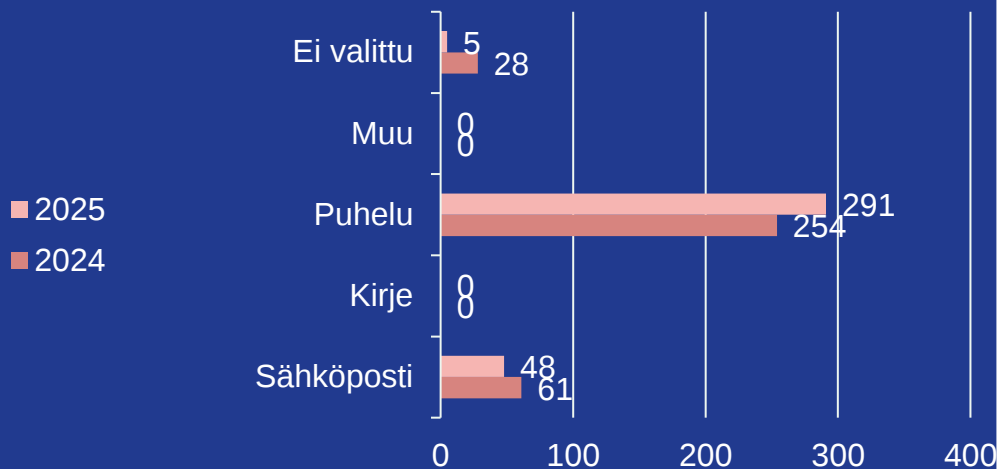
Potilasasiavastaavan ajan käyttö / yhteydenotto



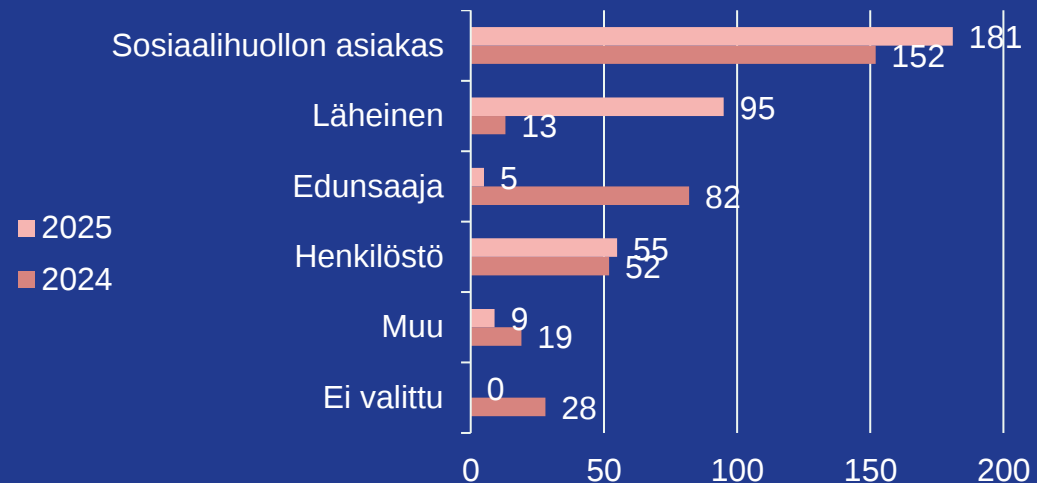


Taustatietoja yhteydenotoista, sosiaaliasiavastaava

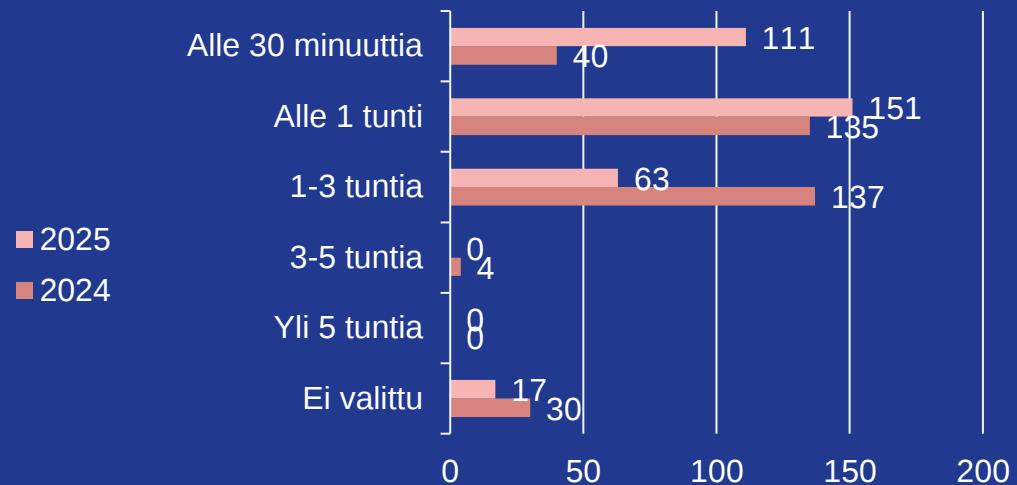
Yhteydenottotavat



Yhteydenottaja



Sosiaaliasiavastaavan ajan käyttö / asiakas

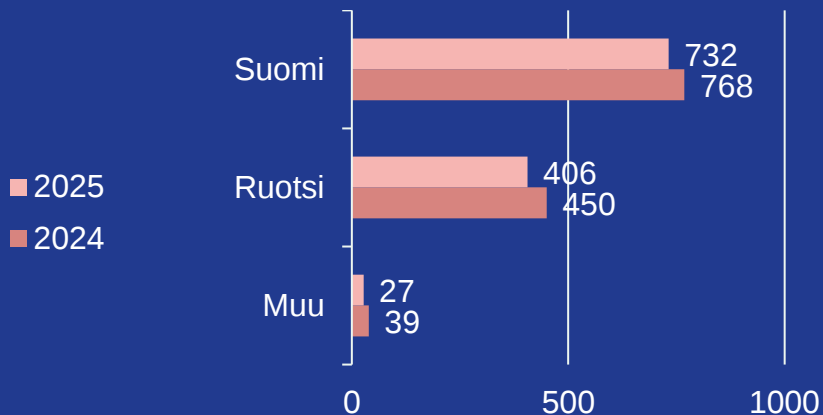




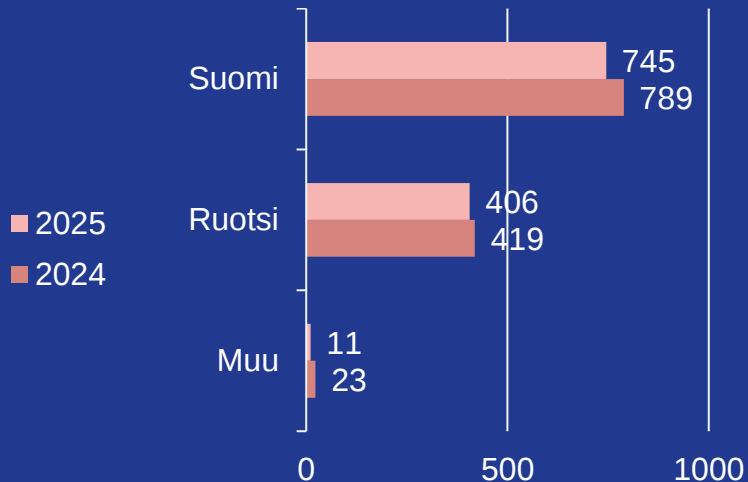
Taustatiedot, yhteydenottajien käyttämä kieli

Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi. Sosiaaliasiavastaavan osalta yhteydenottajan äidinkieltä ja asiointikieltä ei ole tilastoitu vuonna 2024.

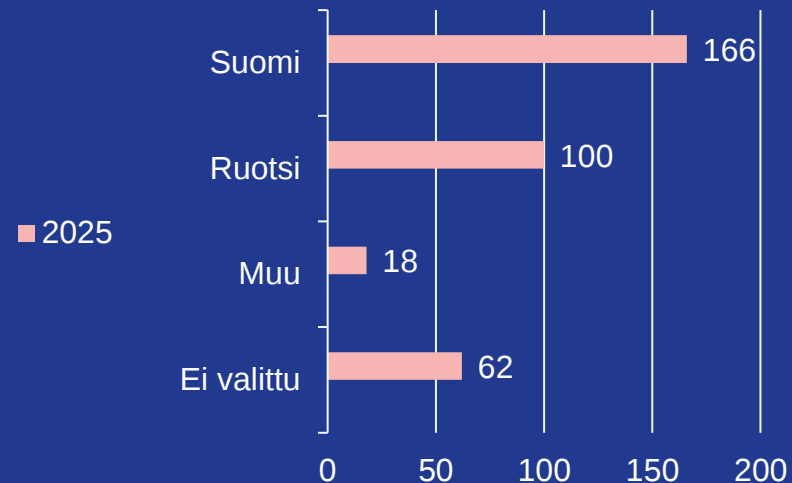
Potilasasiavastaava Yhteydenottajan äidinkieli



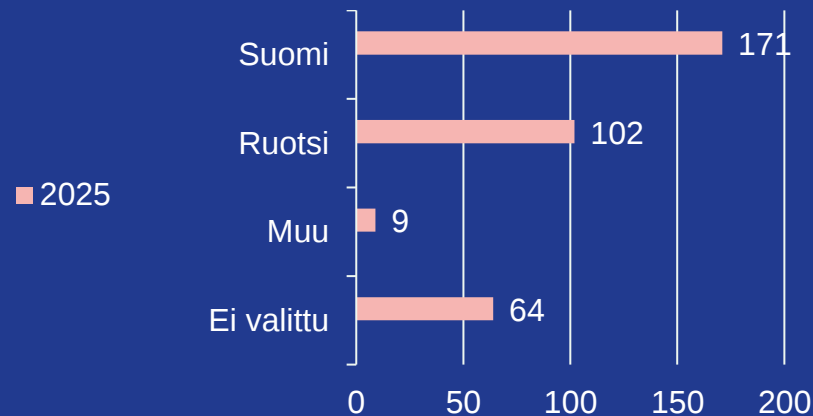
Yhteydenottajan asiointikieli



Sosiaaliasiavastaava Yhteydenottajan äidinkieli



Yhteydenottajan asiointikieli





Havaintoja vuodesta 2025

Potilasasiavastaava

Huomioita lisääntyneistä yhteydenoton aiheista:

- Tyytymättömyys hoidon laatuun, potilasturvallisuuteen ja palvelun sujuvuuteen on lisääntynyt. Potilaat ovat kokeneet turvattomuuden tunnetta.
- Lisäksi asiakkaat ovat kertoneet olevansa tyytymättömämpiä hoitoon osallistumiseen ja kohtaamiseen kuin edellisenä vuonna.
- Yhteydenotoissa näkyy myös nousua liittyen tiedonsaantiin sekä potilaiden että läheisten osalta.

Muita huomioita:

- Hoitoon pääsy suun terveydenhuoltoon ja ortopedialle ei toteudu lain mukaisesti.
- Asiakkaat ovat ottaneet enemmän yhteyttä sähköpostitse kuin edellisenä vuonna.

Sosiaaliasiavastaava

Huomioita lisääntyneistä yhteydenoton aiheista:

- Yhteydenotot perheoikeudellisista palveluista ovat lisääntyneet.
- Yhteydenotoissa näkyy myös nousua liittyen aikuissosiaalityöhön.
- Yhteydenotot, jotka koskevat tyytymättömyyttä kohteluun ja käsittelyaikoihin, ovat lisääntyneet.

Muita huomioita:

- Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrässä on havaittavissa laskua.



Sekä sosiaali- että potilasasiavastaavan toimintaan liittyviä havaintoja

- Asiakkaiden aggressiivinen käyttäytyminen ja psyykkinen huonovointisuus näkyy edelleen yhteydenotoissa.
- Asiakkaat yhä useammin sekä sosiaali- että potilasasiavastaavien asiakkaita.
- Asiakkaiden ongelmassa näkyy edelleen moniongelmaisuus, jolloin asiakas ottaa useita kertoja yhteyttä ja ongelmat vaativat sosiaali- ja potilasasiavastaavilta useita yhteydenottoja eri toimialoille.
- Asiakkaiden auttaminen vaatii runsaasti tietoa yhteiskunnallisista asioista.
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin otetaan usein yhteyttä asioista, jotka eivät kuulu heidän vastuualueelleen, koska muihin tahoihin ei saa yhteyttä.
- Joissakin muistutusvastauksissa reilusti viivettä yli lain vaatiman (1 kk) ajan. Viiveet ovat monia kuukausia.



Välmående genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue