

## Sosiaali- ja potilasasiavastaava –toiminnan selvitys vuodelta 2025

Aluehallitus 16.02.2026

ÖVPH/639/00.01.03.01/2026

Valmistelija Mari Plukka

Sari West

Lisätietoja: puhelinnumero: 040 183 2212 (M Plukka), etunimi.sukunimi@ovph.fi

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) edellyttää, että sosiaali- ja potilasasiavastaavat kokoavat yhdessä vastuuhenkilön kanssa vuosittain selvityksen, jossa seurataan potilaan ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Selvitys annetaan aluehallitukselle, sekä tiedoksi kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle sekä tarvittaessa muille palvelujen järjestäjille ja tuottajille.

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.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tilastoivat yhteydenottojen sisältöä asiakkaan kertomuksen pohjalta, ja näin tilastot kuvaavat asiakkaiden mielipidettä saadusta palvelusta ja hoidosta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan tilastointitapaa on yhtenäistetty keväällä 2025. Potilasasiavastaavan tilastoinnissa yhteydenottojen määriä kuvaava tilastointi esittää kaikkien yhteydenottojen määriä. Sosiaaliasiavastaavan tilastoinnissa kevääseen 2025 saakka tilastoitiin ainoastaan asiakkaiden määriä, jossa yhteen asiakas-tilastointiin sisältyi monta yhteydenottoa samaan asiaan liittyen. Tilastoinnin yhtenäistämisen jälkeen tilastointi kuvaa yhteydenottojen määriä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tilastot eivät ole verrannollisia keskenään.

Yhdessä yhteydenottotilastoinnissa voidaan tilastoida useampia yhteydenottoon sisältyviä syitä ja asiavastaavan toimenpiteitä.

**Potilasasiavastaavaan** on otettu yhteyttä viime vuoden aikana 1179 kertaa (2024:1263 kertaa). Yleisimmin yhteydenottojen syynä on ollut hoidon laatuun, kohteluun, potilasturvallisuuteen ja vahinkoepäilyihin liittyvät asiat. Erityisesti hoidon laatuun, potilasturvallisuuteen, kohteluun, tiedonsaantioikeuteen sekä itsemääräämisoikeuteen ja hoitoon osallistumiseen liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet vuodesta 2024.

Hoidon laadussa yleinen tyytymättömyys hoitoon tai palvelun sujuvuuteen on ollut yhteydenoton aiheena. Potilasturvallisuuden osalta kokemus turvattomuuden tunteesta on voimakkaasti lisääntynyt. Itsemääräämisoikeuden osalta asiakkaat ovat kokeneet, ettei hoito ole tapahtunut yhteisymmärryksessä potilaan kanssa tai he eivät ole saaneet riittävästi osallistua hoitoonsa tai sen suunnitteluun. Sekä potilaat että läheiset ovat kokeneet hoidosta tai hoitovaihtoehtoista saadun tiedon riittämättömäksi potilasasiavastaavan saamien yhteydenottojen valossa. Toimialoista potilasasiavastaavan yhteydenotot kohdentuvat eniten sosiaali- ja terveyskeskukseen ja sairaalapalveluihin. Yhteydenotoissa potilasasiavastaavalle huomioitavaa on ollut asiakkaiden yhteydenotot liittyen hoitoon pääsyyn suun terveydenhuoltoon ja ortopedialle.

**Sosiaaliasiavastaavan** asiakkaiden ja yhteydenottojen määrä oli viime vuonna 346 kpl (2024: 346). Ylivoimaisesti suurin syy yhteydenotolle on tiedon tarve. Myös kohteluasioissa ja palvelun toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä on haluttu kääntyä sosiaaliasiavastaavan puoleen. Sosiaaliasiavastaavien tehtäväalueista eniten yhteydenottoja on kertynyt lastensuojeluun ja ikääntyneiden palveluun liittyvissä asioissa. Perheoikeudellisiin asioihin ja aikuissosiaalityöhön liittyvissä kysymyksissä yhteydenotot ovat lisääntyneet. Myös huono kohtelu nousee yhteydenotoissa sosiaaliasiavastaavaan



enemmän esille. Toimialoista yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan liittyvät useimmiten sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluihin.

**Yhteistä** sekä sosiaali- että potilasasiavastaavien huomioissa on, että asiakkaiden aggressiivinen käyttäytyminen ja psyykkinen huonovointisuus näkyy edelleen yhteydenotoissa. Asiakkaat ovat yhä useammin sekä sosiaali- että potilasasiavastaavien asiakkaita. Asiakkaiden ongelmassa näkyy lisääntynyt 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. Huomioitavaa on, että asiakkaat ottavat yhteyttä, koska muistutusvastaukset viipyvät reilusti yli lain vaatiman ajan (1 kk). Viiveet ovat monia kuukausia.

**Hyvinvointialuejohtaja Kinnunen Marina**  
ehdottaa, että hallitus merkitsee selvityksen tiedoksi.

**Päätös:**

Liitteet

Liite 1    Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan selvitys 2025

Jakelu