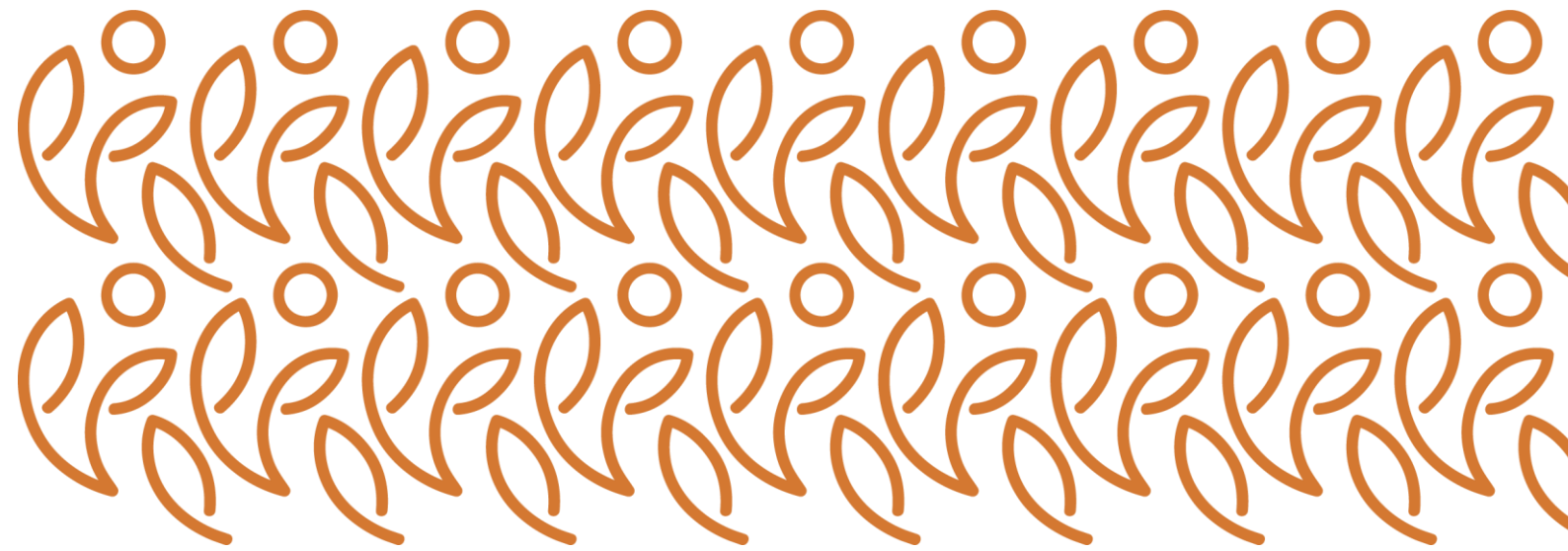


Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien palveluiden selvitys 2025

Aluehallitus 27.4.2026

Laatija: potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö



Sisällys

1	Johdanto.....	3
2	Potilasasiavastaavien palvelut.....	4
2.1	Erikoissairaanhoido.....	6
2.2	Lähi-terveyspalvelut ja kuntoutus	8
2.3	Yksityinen terveydenhuolto	10
2.4	Potilaan oikeuksien edistäminen ja tiedottaminen	11
3	Sosiaaliasiavastaavien palvelut	11
3.1	Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan.....	12
3.2	Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin	13
3.3	Yhteydenotot sote-keskuksittain ja kunnittain sekä varhaiskasvatuksen palveluista	15
3.4	Asiakkaan oikeuksien edistäminen ja tiedottaminen	17
4	Yhteenveto.....	18

1 Johdanto

Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien palvelu on asiakkaiden ja potilaiden neuvontaa, avustamista sekä asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyvien asioiden selvittelyä sekä oikeuksista tiedottamista. Laissa potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) säädetään asiavastaavien toiminnan järjestämisestä ja tehtävistä. Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien tehtävänä on neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), potilaslaki, soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), sosiaalihuollon asiakaslain ja varhaiskasvatustlain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä tarvittaessa avustaa muistutuksen teossa. Lisäksi tehtäviin kuuluu tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista ja koota tietoa yhteydenotoista ja seurata tietoa potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä hyvinvointialueella. Tässä selvityksessä jatkossa käsite asiakas voi tarkoittaa sekä potilasta että asiakasta.

Ensiyhteydenottoja potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tuli vuonna 2025 yhteensä 1206. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita yhteydenoton syitä. Vuonna 2025 aloitettiin lisäksi uusintayhteydenottojen tilastointi. Uusintayhteydenottona tilastoidaan samaa asiaa koskeva uusi kontakti. Uusintayhteydenottoja potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tuli yhteensä 338. Ensiyhteydenottoja potilasasiavastaaville tuli 954 (885/2024) ja sosiaaliasiavastaavalle 252 (292/2024). Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotoista kuusi koski varhaiskasvatusta.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtäviä tehtiin yhdennettynä työnä elokuusta 2025 alkaen vuoden loppuun saakka. Tehtäviä hoiti tämän ajan kaksi asiavastaavaa kolmen sijasta. Asiakkaat ovat voineet saada palvelua puhelimitse, vastaanottokäynteinä, OmaEP:n kautta digitaalisesti tai etävastaanottona. Asiakkaita on voitu avustaa vastaanottokäyntien lisäksi puhelinvastaanotoilla tai digitaalisen palvelun välityksellä.

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista edellyttää, että potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan on rekisteröitävä annettu palvelu, kun kyse on muusta kuin yleisestä neuvonnasta. Säädos tuli rekisteröinnin osalta voimaan

1.1.2025. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella rekisterin käyttöä on kehitetty hyvinvointialueen toiminnan alusta alkaen ja siihen liittyvä tietosuojan vaikutus-
tenarviointi on tehty.

Kaikki potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleet yhteydenotot eivät koske tyytymät-
tömyyttä hoitoon tai palveluun. Usein asiakkaat haluavat tietoa lainmukaisista oi-
keuksistaan ja neuvoja palveluiden hakemiseen. Potilas- ja sosiaaliasiavastaaville
tulevat yhteydenotot ja niiden syyt ovat yksi osa asiakkaiden antamasta palaut-
teesta hyvinvointialueelle. Palveluiden käyttäjät voivat antaa palautetta tekemällä
muistutuksen itse tai hyödyntämällä muita palautteenantotapoja.

2 Potilasasiavastaavien palvelut

Ensiyhteydenottoja potilasasiavastaaville tuli vuonna 2025 yhteensä 954, kun nii-
den määrä vuonna 2024 oli 885. Ensiyhteydenottojen määrä on vertailukelpoinen
aiempien vuosien yhteydenottojen määriin, koska lähtökohtaisesti yhteydenotot on
tilastoitu aiemmin case-tyyppisesti. Vuoden 2025 alusta uusintayhteydenotot on
tilastoitu erikseen, tällä tavoin voidaan saada enemmän tietoa asiavastaavien työ-
määrästä. Tässä selvityksessä yhteydenottoja käsitellään lähinnä ensiyhteydenot-
tojen näkökulmasta. Ensiyhteydenottojen määrä antaa kuvan palautteiden ja neu-
vonnan tarpeesta koskien palveluyksikköä. Yksi yhteydenotto sisältää keskimäärin
1,4 eri asiasisältöä. Asioiden määrä koskien yhteydenottoa on vähän kasvanut, kun
vastaava luku vuonna 2024 oli 1,3.

Eniten yhteyttä otettiin edelleen puhelimitse 63 prosenttia (2024;58 %), käyntien
osuus oli 18 prosenttia (2024;22 %) ja digitaalisen asioinnin osuus oli 19 prosenttia
(2024;20 %). Asiakaskäyntien suhteellinen osuus on vähentynyt, koska asiakkaita
pystytään avustamaan etänä puhelinta ja digitaalisia palveluita käyttäen. Yhtey-
denottajana on useimmiten ollut potilas itse (72 %), toiseksi eniten yhteyttä ottivat
omaiset/läheiset tai alaikäisen huoltajat (26 %). Potilaan puolesta yhteyttä ottavien
läheisten henkilöiden yhteydenottomäärän suhteellisen osuus kaikista yhteyden-
otoista on kasvanut viisi prosenttiyksikköä verrattuna vuoteen 2024. Potilaan puo-
lesta yhteyttä on voinut ottaa myös henkilökunta tai jokin muu taho (2 %). Yhtey-
denotoista alaikäisen potilaan oikeuksia koski viisi (5 %) prosenttia. Alaikäisen
asiaa koskevien yhteydenottojen suhteellinen määrä on sama kuin vuonna 2024.

Potilasasiavastaaviin otettiin eniten yhteyttä hoitoon tyytymättömyyttä koskien. Näitä yhteydenottoja oli yhteensä 331. Lukumäärä kasvoi vuoteen 2024 verrattuna 20 prosenttia, jolloin määrä oli 275. Yhteydenottojen syiden suuruusjärjestys poikkeaa aiemmista vuosista, jolloin poikkeuksetta on otettu eniten yhteyttä koskien potilasvahinkoasioita. Vuonna 2025 potilasvahinkoasioihin liittyvät yhteydenotot ovat määrissä vasta toisena, vaikkakin niiden lukumäärä kuitenkin kasvoi ja oli yhteensä 302 yhteydenottoa, kun se vuonna 2024 oli 275. Potilasvahinkoasiat koskevat tyypillisesti kirurgisia toimenpiteitä sekä diagnosoimista ja hoitoon pääsyn viiveitä. Kaikki hoidon aikana tapahtuneet haittatapahtumat eivät ole potilasvakuutuslain (948/2019) mukaisia korvattavia henkilövahinkoja. Päätöksen potilasvahingon korvattavuudesta tekee Potilasvakuutuskeskus. Potilasvahinkoasioissa avustaminen on vähentynyt vuosien aikana johtuen digitaalisista lomakkeista, joita useimmat osaavat käyttää itse. Asiakkaita neuvotaan vahinkoilmoituksen teossa, korvauksien hakemisessa ja muutoksen haussa. Tyytymättömyys voi olla osa potilasvahinkoasiaa, hoitoon pääsyä tai lääkitykseen, hoidon järjestämiseen tai kohteluun liittyviä asioita. Kysymyksessä voi olla yksittäinen asia tai yhteydenotto voi sisältää useita eri tapahtumia hoitoprosessissa. Tyytymättömyyttä koskevia asioita on voitu potilaan suostumuksella selvittää hoitavan yksikön kanssa tai ohjattu potilasta olemaan itse yhteydessä oikeaan tahoon. Lisäksi potilasta tai läheistä on ohjattu ja avustettu muistutuksen, potilaspalautteen tai kantelun teossa.

Seuraavaksi eniten yhteyttä otettiin potilasasiakirjoja (N179), hoitoon pääsyä (N142), muita asioita (N114) ja kohtelua (N81) koskevissa asioissa. Eniten näistä kasvoivat kohteluun liittyvät yhteydenotot, joita vuonna 2024 oli 49. Hoitoon tyytymättömyyttä ja epäasiallista kohtelua koetaan aiempiin vuosiin verrattuna enemmän myös hoitajien ja muiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden kuin pelkästään lääkäreiden taholta. Tämä on aiemmin ollut vähäistä. Tyytymättömyys voi koskea myös koko hoito- ja palveluprosessia, jolloin ammattilaista ei tilastoida. Potilasasiakirjoja koskevat yhteydenotot koskevat tietopyyntöjä, potilasrekisteriin tallennetun tiedon korjaamista tai asianosaisen tiedonsaantia. Hoitoon pääsyä koskevat yhteydenotot ja tyytymättömyys hoidon etenemiseen ovat kasvaneet niissä palveluyksiköissä, joissa jonotusaika ylittää kiireettömän hoidon hoitoon pääsyn määräajat. Potilasasiavastaaviin otetaan yhteyttä myös, kun halutaan tietoa palvelujärjestelmästä tai hoitoon hakeutumisesta, valinnanvapaudesta, asiakasmaksuista tai muista terveydenhoitoa koskevista asioista.

Itsemääräämisoikeutta (N43), potilaan tiedonsaantioikeutta (N36), muita vahinkoja (N34), salassapitoa ja tietosuojaa (N28) sekä lääkevahinkoja (N16) koskevien yhteydenottojen määrät eivät merkittävästi muuttuneet edellisiin vuosiin verrattuna.

Potilasasiavastaavat ovat neuvoneet myös asiakkaita, joiden asia on koskenut joko kokonaan tai osittain potilasasiavastaavien tehtäväalueen ulkopuolella olevia palveluja. Näitä ovat esimerkiksi muut hyvinvointialueet tai muu julkinen palvelu kuten Kela, vakuutusyhtiöt sekä edunvalvonta-asiat. Asiakkaita on ensisijaisesti ohjattu olemaan yhteydessä oikeaan tahoon asiansa selvittämiseksi.

Tähän ryhmään Muu kuuluvia yhteydenottoja vuoden 2025 aikana tuli yhteensä 27. Potilasasiavastaavat ovat neuvoneet niitä yhteyttä ottaneita eteläpohjalaisia potilaita, jotka ovat olleet hoidossa jollain muulla hyvinvointialueella kuin Etelä-Pohjanmaalla. Näitä yhteydenottoja vuoden 2025 aikana oli 28.

Yhteydenottojen syyt						
Syy	Erikoissairaanhoito	Lähterveyspalvelut	Muu	Muut hyvinvointialueet	Yksityiset palveluntuottajat	Yhteensä
Tyytymättömyys hoitoon	204	104	5	5	13	331
Potilasvahinkoasiat	200	68		18	16	302
Potilasasiakirjat	117	50	2	5	5	179
Hoitoon pääsy	89	46	3	2	2	142
Muut	55	35	17	3	4	114
Kohtelu	54	25	1		1	81
Itsemääräämisoikeus	32	5	2	2	2	43
Potilaan tiedonsaantioikeus	21	10	1	2	2	36
Muut vahingot	25	9				34
Salassapito ja tietosuoja	20	5			3	28
Lääkevahinkoasiat	8	7		1		16
Yhteydenottoja yhteensä	610	257	27	28	32	954

Taulukko 1 Yhteydenotot potilasasiavastaaviin 2025. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita syitä.

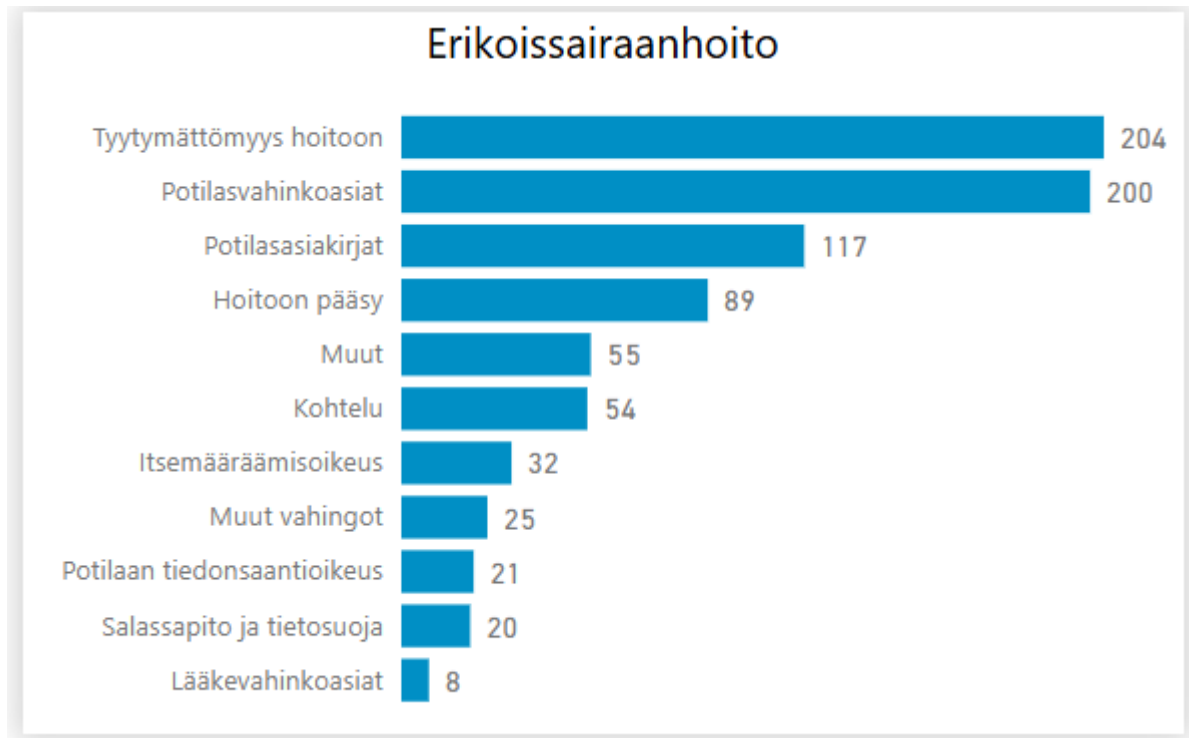
2.1 Erikoissairaanhoito

Erikoissairaanhoidosta potilasasiavastaaville yhteydenottoja tuli vuonna 2025 yhteensä 610. Vuonna 2024 vastaava luku oli 566. Yhteydenotot koskien potilasvahinkoasioita (N2025; 200, N2024;185), tyytymättömyyttä hoitoon (N2025;204, N2024;184) sekä kohtelua (N2025;54, N2024;28) nousivat eniten.

Muiden yhteydenottojen syiden määrät jakautuvat seuraavasti: potilasasiakirjat (N2025; 117, N2024;114), hoitoon pääsy (N2025;89, N2024;98) ja itsemääräämisoikeutta koskevat asiat (N2025;32, N2024;40). Salassapitoa ja tietosuojaa koskevat yhteydenotot potilasasiavastaaville ovat vähentyneet, koska useimmat niistä ohjautuvat suoraan tietosuojavastaavalle. Muita yhteydenottojen syitä koskevat muutokset eivät olleet merkittäviä.

Yhteydenottoja palvelualueittain tuli seuraavasti: Operatiivinen 231, Medisiininen 89, 24/7-palvelut 104, Mielensterveys- ja riippuvuushoidonpalvelut 96, Kuntoutuspalvelut 10 ja Diagnostiikkakeskus 17. Lisäksi yleistä ohjausta ja neuvontaa koskevia yhteydenottoja tuli 63. Pääasialliset syyt yhteydenotoissa ovat tyytymättömyys ja potilasvahinkoasiat. Hoitoon pääsyä koskevat kysymykset ovat voineet koskea hoitotakuun mukaista hoitoon pääsyä tai sitä, että potilas ei ole vastaanotokäynnillä saanut tarvitsemaansa hoitoa tai tutkimusta ja on joutunut hakeutumaan uudelleen hoitoon. Itsemääräämisoikeutta koskevat kysymykset koskevat pääosin (N36) mielensterveyslain (1116/1990) mukaista tahdosta riippumatonta hoitoa ja tahdosta riippumatonta lääkehoitoa. Psykiatrian osaston potilailla on ollut aina mahdollisuus tavata osastohoidon aikana potilasasiavastaavaa, jos he ovat sitä pyytäneet. Erikoissairaanhoidossa potilasasiavastaavan tapaaminen potilaan kanssa osastolla on järjestetty, jos potilas on sitä halunnut. Potilasasiavastaavien tilastointirakenne on muutettu vuoden 2026 alusta, joten vuoden 2025 tilastot noudattavat vielä aiempaa organisaatiomallia.

Aiempiin vuosiin verrattuna erikoissairaanhoidon yhteydenotoissa nousevat esiin tyytymättömyys, potilasvahingot, kohtelu ja hoitoon pääsy. Vaikka hoitoon pääsyä koskevat yhteydenottojen määrät eivät ole määrällisesti kasvaneet, on potilasasiavastaaviin yhteyttä ottaneiden potilaiden hoitoon pääsyn odotus usein ylittänyt merkittävästi hoitotakuun aikarajan. Potilaan läheteasiaa on voitu selvittää hoitoyksikön kanssa ja esimerkiksi mahdollisuutta peruutusaikojen hyödyntämiseen. Vaikeissa potilasvahinkoasioissa asiakas tai läheinen tarvitsee usein avustamista, johon yhdistyy palvelujen ja etuuksien hakemiseen liittyvä neuvonta sekä potilaan tai läheisen psykososiaalinen tuki ja ohjaus. Tyytymättömyys hoitoon liittyy usein kohteluun, potilasvahinkoasiaan tai hoitoon pääsyyn liittyvään asiaan sekä hoitoprosessin etenemiseen tai potilaan ja läheisen kuulluksi tulemiseen tai hoidon toteuttamiseen ja lääkitysvirheisiin.

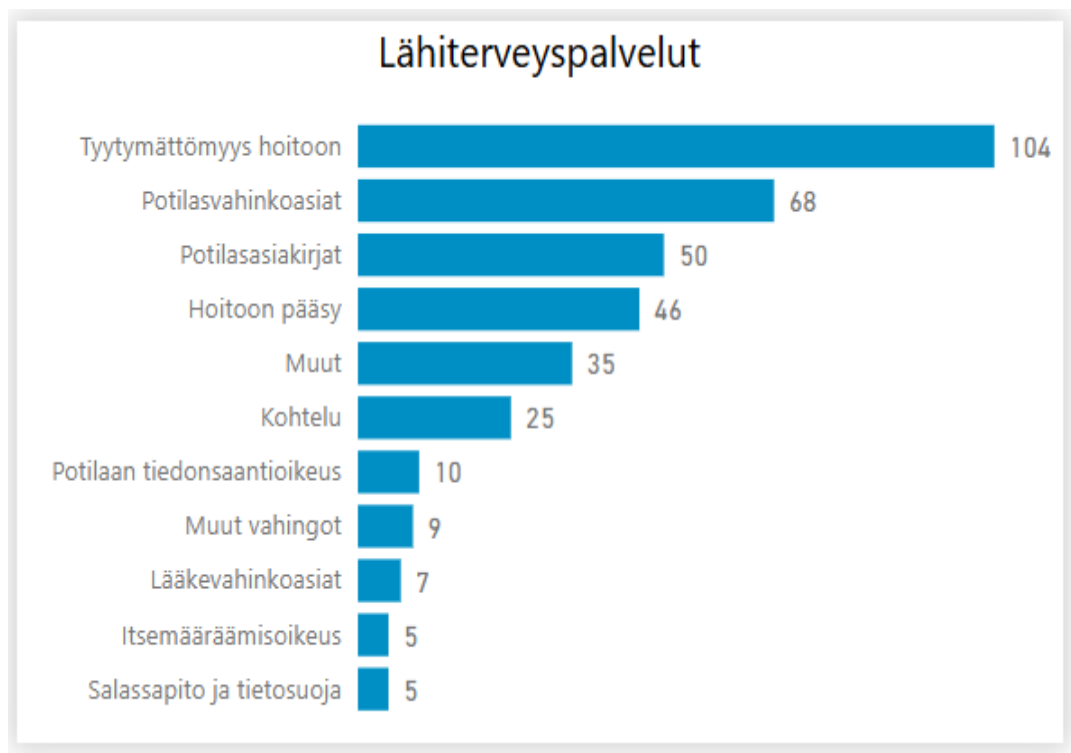


Taulukko 2 Yhteydenottojen syiden määrät koskien erikoissairaanhoidoa 2025. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita syitä.

2.2 Lähiterveyspalvelut ja kuntoutus

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatiomuutoksessa kuntoutuksen palvelut siirtyivät 1.4.2025 **lähiterveyspalveluiden** kanssa samalle palvelualueelle. Potilasasiavastaavien tilastossa muutos tehtiin vasta vuoden 2026 alusta. Kuntoutuksen palveluista yhteydenottoja tuli yhteensä vain kymmenen, joten tilastollisesti sillä ei ole suurta vaikutusta palvelualueen yhteydenottojen kokonaismäärään. Lähiterveyspalveluita koskevia yhteydenottoja potilasasiavastaaville tuli vuonna 2025 yhteensä 257, kun niiden määrä vuonna 2024 oli 232. Eniten yhteyttä otettiin liittyen vastaanottopalveluihin (N133), vuodeosastopalveluihin (N49) ja suun terveydenhuoltoon (N33). Huomioitavaa on, että kiirevastaanottojen ilta- ja viikonloppuvastaanottojen keskittäminen Seinäjoelle yhteiseen kiirevastaanottoon ei ole tuonut yhteydenottoja potilasasiavastaaville. Muita palveluyksiköitä koskevat yhteydenottojen määrät olivat vähäisempiä. Lähiterveyspalveluiden lukuun sisältyy perheidenpalveluissa olevia lasten neuvolapalveluiden yhteydenottoja viisi, koska lääkäripalvelu on tuotettu sote-keskuksissa. Vuoden 2026 alusta alkaen lastenneuvolapalveluja ei

tilastoida lähiterveyspalveluiden alle. Yhteydenoton syistä eniten edustettuna ovat tyytymättömyys hoitoon ja potilasvahinkoasiat. Tyytymättömyys koskee usein sitä, että vastaanottokäynnillä hoito ei ole edennyt tai on tehty puutteellinen tai väärä diagnoosi, minkä vuoksi tilanne on pahentunut. Asia voi koskea myös lääkityksen saamista tai lääkityksessä olevaa virheellisyyttä. Aiheutuneesta hoidon viiveestä ja siitä seuranneesta haitasta tehdään usein potilasvahinkoilmoitus. Potilasasiava- taava on voinut selvittää lausunnon saamiseen tai hoitoon pääsyä koskevia asioita asiakkaan suostumuksella lähiterveyspalveluiden osastonhoitajalta tai lääkäriltä tai neuvottu asiakasta, miten hän voi parhaiten selvittää asiaansa itse. Silloin, kun asia- kas ottaa yhteyttä kohtelua koskien, kysymys voi olla siitä, että hänen asiaansa ei ole otettu vakavasti tai terveydenhuollon ammattihenkilön käytös ja puhetapa on ollut epäasiallista ja loukkaavaa. Yhteydenottaja on usein myös iäkkään potilaan lä- heinen tai alaikäisen huoltaja. Suunterveydenhuollon palveluiden yhteydenotot ovat koskeneet sitä, että hoidon lopputulos ei ole ollut tyydyttävä ja hoidon jatkumisessa on ollut epäselvyyksiä. Kun hoitokäynti tai hoidon lopputulos ei vastaa asiakkaan odotuksia, halutaan usein hyvitystä asiakasmaksusta.



Taulukko 3 Yhteydenottojen syiden määrät lähiterveyspalveluissa 2025. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita syitä.

2.3 Yksityinen terveydenhuolto

Hyvinvointialueiden järjestämisvelvollisuuteen kuuluu potilasasiavastaavien palveluiden järjestäminen myös **yksityiseen terveydenhuoltoon**. Suurin osa yksityisestä terveydenhuollon palvelusta on potilaiden itse tai vakuutustensa kautta rahoittamaa. Myös hyvinvointialue voi hankkia palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Yksityisten terveystaluiden tuottajia ovat yritykset, järjestöt, säätiöt sekä yksityiset ammatinharjoittajat. Yksityistä terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja potilasasiavastaaville tuli yhteensä 32. Vuonna 2024 vastaava luku oli 43. Määrä on vähäinen suhteessa yksityisen terveydenhuollon palveluiden tuottajiin. Valtakunnallisesti tilanne on ollut samansuuntainen. Yksityisen terveydenhuollon järjestäjät informoivat internetsivuillaan asiakkaita olemaan yhteydessä potilaan oikeuksia koskevissa asioissa hyvinvointialueen potilasasiavastaaviin. Kuitenkin moni asiakas ottaa suoraan yhteyttä terveydenhuollon tuottajaan esimerkiksi digitaalisen palautekanavan kautta tai tekee muistutuksen tai potilasvahinkoilmoituksen itse. Usein ongelma selviää asiakaspalautteen avulla, joten muihin toimenpiteisiin ei ole enää tarvetta. Hyvinvointialueen potilasasiavastaaviin yhteyttä otettiin eniten potilasvahinkoasioihin (N16) tai hoitoon tyytymättömyyteen liittyen (N13). Asiat, joista otetaan yhteyttä ovat usein sellaisia, joissa hoito on jatkunut julkisessa terveydenhuollossa ja tyytymättömyyttä on ollut molempiin.



Taulukko 4 Yhteydenottojen syiden määrät yksityisessä terveydenhuollossa 2025. Yksi yhteydenotto voi sisältää useita syitä.

2.4 Potilaan oikeuksien edistäminen ja tiedottaminen

Potilasasiavastaavan ja toiminnan vastuuhenkilön tehtävänä on toimia potilaan aseman ja oikeuksien edistämiseksi ja tiedottaa potilaan oikeuksista. Potilaan oikeuksien edistämistä ja tiedottamista tehdään työssä monilla eri tasoilla. Yksittäisen potilaan asian selvittäminen voi muuttaa virheellistä toimintatapaa ja samalla vaikuttaa ohjeisiin ja toimintakäytäntöihin. Vuoden 2025 alussa palaute vuoden 2024 toimintaluvuista ja yhteydenotoista on käyty läpi yhdessä johtavien viranhaltijoiden kanssa. Lisäksi palautteet on esitetty terveydenhuollon kuuden eri palvelualueen johtoryhmissä sekä Terveys- ja sairaalapalveluiden johtoryhmässä. Eri palvelualueiden johtoryhmissä esityksissä on huomioitu eri potilasryhmien tarpeet. Osastotunti on pidetty lastenneuvolapalveluissa. Potilasasiavastaavat ovat vastanneet henkilökunnan konsultaatiopyyntöihin. Yksittäisen potilaan yhteydenottoihin vastataan mahdollisimman nopeasti ja annetaan neuvoja oikeusturvakäytännöistä sekä selvitetään asiaa tarpeen mukaan. Nopea neuvonta on potilaan etu. Oikea tieto vähentää potilaiden tyytymättömyyttä ja yhteydenottoja epätarkoituksenmukaisiin tahoihin sekä lisää luottamusta terveydenhuollon palveluihin.

3 Sosiaaliasiavastaavien palvelut

Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen mistutuksen tekemisessä (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2024). Tehtäviin kuuluu neuvoa ja ohjata, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Lisäksi sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan tehtäväalueeseen eivät kuulu muiden julkisen palveluiden tuottajien kuten esimerkiksi Kelan, työvoimahallinnon, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan

Sosiaaliasiavastaavalle tuli ensiyhteydenottoja vuonna 2025 yhteensä 252, kun vastaava luku vuonna 2024 oli yhteensä 294. Ensiyhteydenottoista kuusi koski varhaiskasvatusta. Sosiaalihuollon palvelutehtäviä koskevien yhteydenottojen määrä ei tosiasiallisesti laskenut yhtä paljon kuin yhteydenottojen määrä, sillä vuonna 2024 yhteydenottoja, jotka eivät koskeneet sosiaalihuoltoa tai varhaiskasvatusta oli 30 ja vuonna 2025 niitä oli 14. Tämän perusteella voidaan todeta, että sosiaalihuollon palvelutehtävää ja varhaiskasvatusta koskevien yhteydenottojen määrä väheni 24 yhteydenottoa. Muissa yhteydenotoissa tavallisimpia syitä ovat edunvalvontaa ja Kelan etuuksia koskevat asiat. Sosiaaliasiavastaavan palveluissa vuonna 2025 tilastoitiin ensimmäistä kertaa myös uusintayhteydenotot, joilla voidaan saada tilastollista tietoa asiakkaiden toistuvasta avuntarpeesta ja sosiaaliasiavastaavan työmäärästä. Uusintayhteydenottoja vuonna 2025 oli 113. Eniten yhteyttä otettiin palvelun toteuttamiseen, hallintopäätöksiin ja kohteluun liittyen. Tyytymättömyys saatuun kohteluun on kasvanut edelleen vuodesta 2024.

Useimmiten yhteyttä otti asiakas itse (56 %) ja toiseksi eniten yhteyttä ottivat asiakkaan läheiset (24 %) tai alaikäisen huoltaja (13 %). Lisäksi yhteyttä asiakkaan asiassa ottivat asiassa hyvinvointialueen henkilökunta (4 %) tai jokin muu taho (3 %). Eniten asiakkaat asioivat puhelimitse (78 %), toiseksi eniten digitaalisesti (12 %) käyntien osuus oli (9 %) ja kirjallisen yhteydenoton (1 %). Avustamisen osuus kaikista yhteydenotoista on 35 prosenttia ja muilta osin kysymys on ollut neuvonnasta ja ohjauksesta. Sekä yhteydenottotavat että avustamisen osuus ovat säilyneet samankaltaisina hyvinvointialueen toiminnan aikana. Alaikäisen asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskien yhteydenottaja on aina ollut huoltaja tai vanhempi. Alaikäisen asiakkaan asemaa ja oikeutta koskevia yhteydenottoja oli 17 prosenttia kaikista yhteydenotoista. Sosiaaliasiavastaavan tilastointi tehdään THL:n asettamien palvelutehtävien mukaisesti. Vuonna 2025 päihde- ja riippuvuushoidon palveluita ja oppilashuoltoa koskien ei sosiaaliasiavastaavalle tullut yhtään yhteydenottoa. Tilanne oli sama myös vuonna 2024. Päihde- ja riippuvuushoidon palveluista yhteydenottoja on tullut kuitenkin potilasasiavastaaville, mutta yhteydenotot ovat pääasiassa koskeneet lääkitystä, korvaushoitoa tai ajo-oikeuteen liittyviä asioita.

3.2 Yhteydenotot sosiaalihuollon palvelutehtävittäin

Iäkkäiden palvelutehtävään liittyvät yhteydenotot ovat pääasiassa koskeneet palveluasumista, kotihoitoa, asiakasmaksuasioita ja omaishoidon tukea. Yhteydenotot ovat liittyneet palvelun toteutukseen ja hallintopäätöksiin, asiakkaan oikeuksiin ja lainsäädäntöön liittyvään neuvontaan ja tiedonsaantiin. Kotihoidon palvelun yhteydenotot ovat koskeneet palvelun toteuttamista ja omaishoidontuen palveluiden yhteydenotot saatuja päätöksiä. Iäkkäiden palveluita koskevia ensiyhteydenottoja vuonna 2025 oli yhteensä 36 (N2024;32). Iäkkäiden palveluita koskevat yhteydenotot ohjautuvat usein potilasasiavastaavalle, koska niihin on saattanut sisältyä myös terveydenhuollon kysymyksiä.

Lapsiperheiden palvelutehtävää koskeneet yhteydenotot ovat liittyneet eniten sosiaalihoitolaisten palvelun toteuttamiseen ja sosiaalityöhön, tiedonsaantiin ja asiakirjamerkintöjen oikeellisuuteen sekä kohteluun ja perhetyön toteuttamiseen. Vuonna 2025 sosiaaliasiavastaavalle on tullut yhteensä 18 yhteydenottoa koskien lapsiperheiden palveluiden palvelutehtävää. Vuonna 2024 yhteydenottoja oli vain seitsemän.

Lastensuojelun palvelutehtävää koskevat yhteydenotot ovat koskeneet useimmiten lastensuojelun sosiaalityötä. Sosiaalityön, sijaishuollon, avohuollon tai jälkihuollon palveluita koskevat yhteydenotot ovat usein liittyneet palvelun toteutukseen tai saatuun kohteluun, tiedonsaantiin tai jälkihuollossa olevan nuoren itsenäistymisvaroihin. Asia on voinut koskea asiakassuunnitelman puuttumista, lapsen ja huoltajan välisten tapaamisten toteuttamista sekä jälleenyhdistämissuunnitelmien puuttumista. Yhteydenottajat ovat kertoneet jäävänsä epätarkan tiedon varaan. Asiakkaat ovat tuoneet esiin myös ongelmia vuorovaikutuksessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa eikä yhteydenottoihin ole pyynnöistä huolimatta vastattu. Lastensuojelun palvelutehtävää koskien sosiaaliasiavastaavaan otettiin vuonna 2025 yhteyttä yhteensä 44 ja vuonna 2024 yhteensä 57 eri asiassa. Sosiaaliasiavastaava on voinut ottaa asiakkaan suostumuksella yhteyttä sosiaalityöntekijään tai palveluyksikköjohtajaan, on ohjannut muistutuksen tekoon ja avustanut siinä asiakasta hänen halutessaan.

Perheoikeudellisten palveluiden palvelutehtävää koskeneet yhteydenotot ovat eniten liittyneet lapsen elatukseen ja huolto- ja tapaamisasioihin. Melkein jo-

kaisessa yhteydenotossa on tuotu esiin tyytymättömyyttä saadun palvelun toteutukseen tai kohteluun. Yhteydenottajat ovat kokeneet, että lastenvalvoja on asettunut toisen huoltajan puolelle eikä ole tukenut lapsen suhdetta molempiin huoltajiin tasapuolisesti, mikä on vaikuttanut asiakaskirjauksiin. Näissä tilanteissa huoltajat ovat toivoneet työntekijän vaihtamista. Lapsen huoltajien keskinäisten suhteiden kriisiytyessä lastenvalvojan mahdollisuudet vaikuttaa asiaan ovat rajalliset, minkä ymmärtäminen voi olla vaikeaa. Perheoikeudellisten palveluiden palvelutehtävään liittyviä yhteydenottoja vuonna 2025 on tullut sosiaaliasiavastaavalle 17, vuonna 2024 yhteydenottojen määrä on ollut 11.

Työikäisten palveluiden palvelutehtävää koskeneet yhteydenotot ovat liittyneet täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen sekä muihin raha-asioihin, kuten asiakasmaksuihin ja niiden alentamiseen. Asiakkaille on annettu myös neuvontaa perustoimeentulotuen sekä muiden ensisijaisten etuuksien hakemisesta. Työikäisten palveluiden palvelutehtävästä on otettu yhteyttä 33 kertaa, näistä 21 yhteydenottoa on koskenut toimeentulotukea. Tyypillisesti asiakas on ottanut yhteyttä silloin, kun on ollut tyytymätön saamaansa päätökseen tai halunnut neuvoa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemiseen. Yhteyttä ovat ottaneet myös paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden läheiset, joilla on ollut huoli henkilön selviytymisestä ja taloudellisesta tilanteesta ja ovat halunneet neuvoa taloudellisiin asioihin sekä palveluiden hakemiseen.

Vammaispalveluiden palvelutehtävää koskeneet yhteydenotot ovat liittyneet pääasiassa henkilökohtaiseen apuun ja liikkumisen tukeen. Omaishoidontukea koskevia yhteydenottoja oli vähemmän kuin aiempina vuosina. Uusi vammaispalvelulaki (675/2023) tuli voimaan 1.1.2025. Uuteen lakiin liittyviä kysymyksiä sosiaaliasiavastaavan palveluihin ei juurikaan tullut, mutta asiakkaita on informoitu uuden lain mukaisista palveluista ja miten niitä voi hakea. Lisäksi on neuvottu myös sosiaalihuoltolain (130/2014) mukaisista palveluista ja mahdollisuudesta hakea niitä. Ensiyhteydenottoja vammaispalveluita koskien oli 77, kun niitä vuonna 2024 oli 102. Sosiaaliasiavastaavalle tulleista uusintayhteydentoista suurin osa koski vammaispalvelua, eli 52 yhteydenottoa. Useimmiten yhteydenotto on koskenut saatua päätöstä. Toiseksi eniten yhteydenottoja on tullut liittyen palvelun toteuttamiseen. Henkilökohtaista apua koskevia yhteydenottoja oli 24 ja liikkumisen tukeen liittyviä yhteydenottoja oli 14. Useimmiten asiakas on halunnut hakea muutosta kielteiseen päätökseen tai henkilökohtaisen avun tuntimääriin. Lisäksi vammaispalvelua koskevat kysymykset ovat koskeneet asumisen tukea, esteettömyyden tukea sekä ke-

hitysvammalain mukaisia rajoitustoimia ja itsemääräämisoikeutta (vaativa moniammatillinen tuki). Lisäksi asiakkaat ja tai heidän läheisensä ovat pyytäneet neuvoja tulossa olevaa palvelutarpeenarviointia ja päivitettävää asiakassuunnitelmaa varten ja asiakkaita on ohjattu myös pyytämään niiden päivittämistä, jos siinä on ilmennyt puutteita. Alla olevassa taulukossa 5 on esitetty ensiyhteydenottojen määrät palvelutehtävittäin.



Taulukko 5 Yhteydenottojen lukumäärä palvelutehtävittäin.

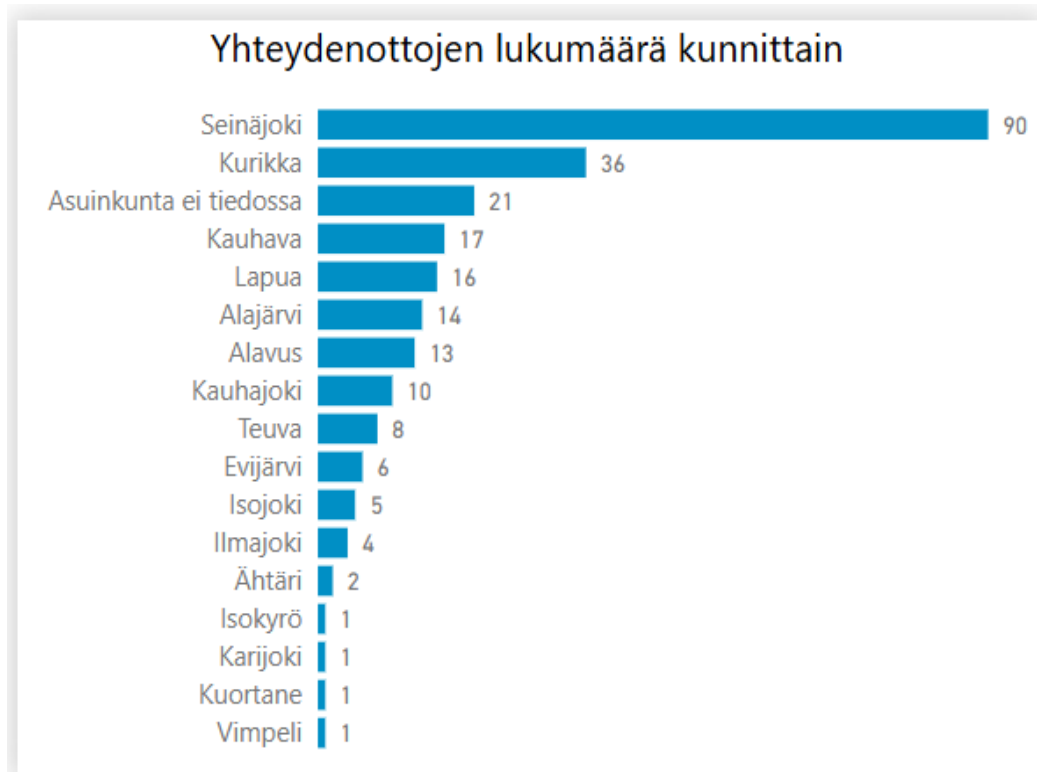
3.3 Yhteydenotot sote-keskuksittain ja kunnittain sekä varhaiskasvatuksen palveluista

Seuraavassa taulukossa 6 esitetään yhteydenottojen lukumäärät sote-keskuksittain. Etelä-Pohjanmaan alueen sote-keskukset kattavat erisuuruisen määrän Etelä-Pohjanmaan väestöstä, mikä selittää yhteydenottojen määrien epätasaista jakautumista. Väestömäärältään ja asiakasmäärältään suurin on Seinäjoen sote-keskus, josta yhteydenotot on tullut eniten.



Taulukko 6 Yhteydenottojen lukumäärä sote-keskuksittain.

Taulukossa 7 on esitetty yhteydenottojen lukumäärä kunnittain. Eniten yhteydenottoja on tullut Seinäjoen alueelta. Taulukoissa on ilmoitettu myös pienet luvut numeroina, koska se antaa kokonaiskuvan kaikkien yhteydenottojen jakautumisesta. Koska samassa taulukossa ei esitetä yhteydenoton syytä tai palvelutehtävää ei asian sisältöä tai henkilöä ole mahdollista tunnistaa tai päätellä. Asiakkaalla on oikeus saada yleistä ohjausta ja neuvontaa anonymisti, joten asuinkuntaa ei tarvitse kertoa. Yksittäisiä yhteydenottoja tulee myös Etelä-Pohjanmaan ulkopuolelta, jolloin asuinkunta tilastoidaan ei-tiedossa olevana. Kuntakohtainen tilasto antaa kuvan myös siitä, että hyvinvointialueen asukkaat ovat hakeneet ja saaneet palvelua sosiaaliasiavastaavalta. Kuntia, joista yhteydenottoja ei ole tullut lainkaan vuoden 2025 aikana ei taulukossa ole.



Taulukko 7 Yhteydenottojen lukumäärä kunnittain.

Varhaiskasvatuksen palveluista Etelä-Pohjanmaan kuntien alueelta tuli sosiaali-asiavastaavalle vuoden 2025 aikana kuusi ensiyhteydenottoa ja yksi uusintayhteydenotto. Määrät ovat vuosittain olleet vähäisiä ja myös valtakunnallisesti varhaiskasvatusta koskevat yhteydenottojen määrät ovat samansuuntaisia. Kuntien varhaiskasvatusjohtajia on vuosittain tiedotettu sosiaali-asiavastaavan palveluista esitteellä ja on pyydetty jakamaan tietoa alueen julkisiin ja yksityisiin varhaiskasvatuksen yksiköihin. Varhaiskasvatuslaissa (540/2018) säädetään lapsen vanhemman tai muun huoltajan oikeudesta tehdä muistutus tai kantelu. Sosiaali-asiavastaava voi avustaa muistutuksen teossa sekä antaa neuvontaa oikeusturvakeinoista.

3.4 Asiakkaan oikeuksien edistäminen ja tiedottaminen

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää, tietoa toimenpidevaihtoehdoista ja kaikessa toiminnassa on huomioitava lapsen etu. Sosiaali-asiavastaavan yksi lakisääteisistä tehtävistä on asiakkaan oikeuksien edistäminen ja niistä tiedottaminen. Asi-

akkaan oikeuksien edistämistä tehdään päivittäisessä asiakastyössä, jossa asiakkaita neuvotaan heidän lakisääteistä oikeuksistaan. Vuoden 2025 aikana sosiaali-asiavastaava on antanut palautetta vuoden 2024 toimintaluvuista johtaville viranhaltijoille kokouksessa sekä rakenteellisen sosiaalityön ohjausryhmässä. Sosiaali- huollon organisaatiomuutoksen vuoksi vuoden 2025 aikana ei palautteita annettu kaikilla palvelualueilla, mutta sosiaali-asiavastaava on osallistunut laajan johtoryhmän kokoukseen syksyllä 2025. Lisäksi sosiaali-asiavastaava on osallistunut jäsenenä alueelliseen toimeentulotuki asioiden neuvottelukuntaan. Haasteena sosiaali-asiavastaavan tehtävän toteuttamisessa on ollut useat työntekijämuutokset hyvinvointialueen aikana, jotka osaltaan vaikuttavat asiakastyön toteuttamiseen, mutta myös tilastointiin ja yhteistyösuhteiden luomiseen ja verkostoitumiseen.

4 Yhteenveto

Asiakkaan ja potilaan tyytymättömyyden syynä ovat useimmiten ongelmat vuoro-vaikutuksessa, puutteet tiedonsaannissa tai ongelmat yhteydenaamisessa ammattilaiseen. Syynä voi olla myös aiheutunut haittatapahtuma tai epäasiallinen kohtelu. Edellä luetelluilla epäkohdilla on vaikutus myös asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumiseen. Potilas- ja sosiaali-asiavastaavan tehtävät on säädetty laissa, neuvonnan ja avustamisen lisäksi tärkeää on asiakkaan ja potilaan kuulluksi tuleminen. Potilas- ja sosiaali-asiavastaavien palvelut kuuluvat hyvinvointialueen järjestämistä vastuulle erillään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (riippumattomuus). Hyvinvointialueen arvot asiakaslähtöisyys, avoimuus ja rehellisyys ovat keskeinen osa työtä samoin kuin yhdenvertaisuus palvelun toteuttamisessa. Haavoittuvassa asemassa olevilla ja erityistä tukea tarvitsevilla asiakkailla tai heidän läheisillään on usein avun ja neuvonnan sekä kuulluksi tulemisen tarvetta keskimääräistä enemmän. Haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita ohjataan oikean palvelun piiriin sekä sosiaali- että terveydenhuollossa.

Vuosittain palvelualueille annettavien palautteiden lisäksi asiavastaavat tekevät monella eri tasolla yhteistyötä eri yksiköiden ja ammattilaisten kanssa. Asiakkaiden ja potilaiden asemasta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta hyödyllistä olisi saada tietoa siitä, miten palautteiden, muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten kautta tulleet palautteet huomioidaan yksiköissä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö on mukana valtakunnallisessa AVA-työryhmässä, jossa vastuuhenkilöt edistävät työn yhtenäisiä käytäntöjä valtakunnallisella tasolla. Lisäksi on osallistuttu valtakunnalliseen potilasasiavastaavien tilastoinnin työryhmään.