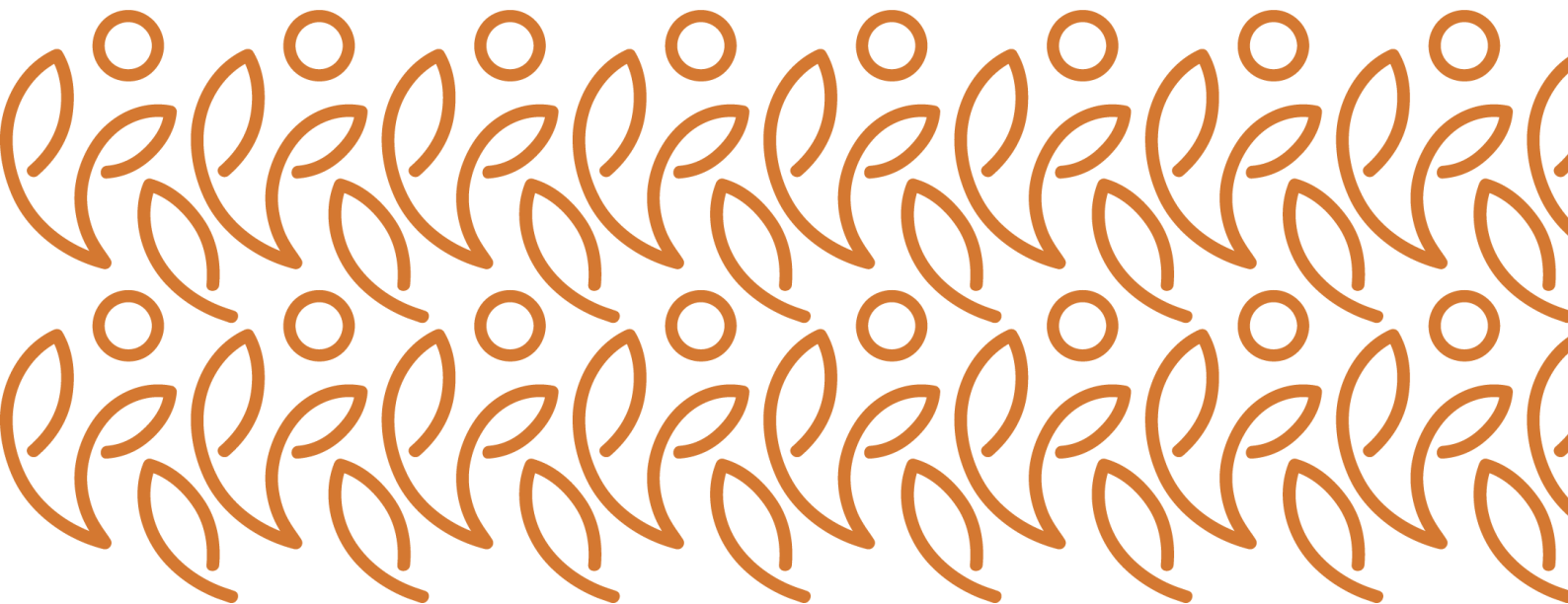


# Potilas- ja sosiaaliasiamestoiminnan selvitys 2023

Hyväksytty päivämäärä, hyväksyjä  
[ohjenumero]



## Sisällys

1	Johdanto.....	3
2	Potilasasiameistoiminta .....	4
2.1	Terveys- ja sairaalapalvelut .....	5
2.2	Lähi-terveyspalvelut.....	7
2.3	Muut hyvinvointialueet, yksityiset palveluntuottajat ja muu julkinen palvelu .....	7
2.4	Potilaan oikeuksien edistäminen ja tiedottaminen .....	8
3	Sosiaaliasiameistoiminta .....	8
3.1	Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen.....	9
3.2	Sosiaali- huollon yhteydenotot palvelu- alueittain, kunnittain ja palvelutehtävittäin .....	9
3.3	Varhaiskasvatuksen yhteydenotot.....	12
3.4	Sosiaaliasiamiehen toiminta yhteydenottojen johdosta .....	12
4	Yhteenveto.....	13

## 1 Johdanto

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminnan alkaessa 1.1.2023 potilasasiamiestoiminta ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kaksi potilasasiamiestä siirtyivät sosiaalityön toimintayksiköstä hallinto- ja strategiapalveluiden palvelualueelle ohjaus- ja valvontapalveluihin potilas- ja sosiaali-asiamiestoiminnan vastuuyksikköön. Toiminnan esihenkilö on valvontapäällikkö. Muutoksen myötä työntekijöiden tehtäväalue laajeni, sillä erikoissairaanhoidon lisäksi myös lähiterveyspalveluiden osa-aikaisten potilasasiamiesten tehtävät siirtyivät päätoimisille potilasasiamiehille. Ainoastaan Kuusiolinnassa Terveys Oy järjesti potilasasiamiestoiminnan edelleen vuonna 2023 itse.

Sosiaali-asiamiestoiminta siirtyi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestettäväksi 1.4.2023 alkaen potilas- ja sosiaali-asiamiestoiminnan vastuuyksikköön. 1.1.2021 alkaen palvelun tuotti Seinäjoen ammattikorkeakoulu Oy (SeAMK) / Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA. Vuoden 2020 loppuun saakka sosiaali-asiamiespalvelun järjesti Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä.

Muutosten taustalla oli hyvinvointialueen tuomien muutosten lisäksi myös laki potilasasiavastaavista ja sosiaali-asiavastaavista (739/2023). Toiminnan kehittämistä tehtiin huomioiden lain voimaan astuminen 1.1.2024. Laissa potilasasiavastaavista ja sosiaali-asiavastaavista säädetään, että potilasasiavastaavien ja sosiaali-asiavastaavien toiminta on järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä (2 §). Samassa yksikössä työskentely on mahdollistanut työntekijöiden vuosilomien ja työvapaiden aikaisen toistensa sijaistamisen, mikä on taannut asiakkaille palvelun saamisen myös loma-aikoina. Potilasasiamiehen tehtävää ovat hoitaneet YTM Marjo-Riitta Kujala ja YTM Elina Puputti. Sosiaali-asiamiehen tehtävää on hoitanut YTM Taina Holappa ja hänen sijaisenaan ajalla 1.1.2023–31.8.2023 YTM Anne Viita.

Laissa potilasasiavastaavista ja sosiaali-asiavastaavista säädetään henkilötietojen käsittelystä, dokumentoinnista ja rekisteröinnistä (11 §). Vuoden 2023 aikana on kehitetty potilas- ja sosiaali-asiamiestoiminnan tilastointi- ja rekisteriohjelmia yhdessä hyvinvointialueen tietohallinnon kanssa sekä tehty näihin liittyen tietosuojan vaikutustenarviointi. Sähköinen asiointi Hyviksen kautta on vakiintunut käyttöön potilasasiamiestoiminnassa, ja se otettiin uutena toimintana käyttöön myös sosiaali-asiamiehen palveluissa.

Yhteydenottopyyntöjen lisäksi Hyvistä on käytetty turvalliseen viestinvälitykseen ja asiakirjojen lähettämiseen. Uutena asiointikanavana vuoden lopussa otettiin käyttöön etävastaanottopalvelu asiakkaille OmaEP-digipalvelun kautta.

Lakimuutoksen myötä tehtävänimikkeet muuttuivat vuoden 2024 alusta potilasasiavastaavaksi ja sosiaaliasiavastaavaksi. Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavan toiminnan vastuuhenkilöksi nimettiin potilasasiavastaava Elina Puputti. Vuoden 2024 alusta Kuusiolinna Terveys Oy:n ja koko yksityisen terveydenhuollon potilasasiavastaavien tehtävät siirtyivät hyvinvointialueelle.

## 2 Potilasasiamiestoiminta

Potilasasiamiestoiminta on ollut potilaslain (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) mukaista potilaiden ohjausta ja neuvontaa, avustamista sekä potilaan oikeuksiin liittyvien asioiden selvittelyä ja potilaan oikeuksista tiedottamista.

Vuonna 2023 yhteydenottoja potilasasiamiehille tuli yhteensä 825. Potilasasiamiestoiminnan tilastointimerkinnot tehdään asiakokonaisuuksittain. Tilastomerkintään voi sisältyä asiakkaan useita kontakteja. Uutta tilastointia ei tehdä, ellei asiointiperuste ole muuttunut. Yksi yhteydenotto sisältää useimmiten yhdestä viiteen asiakaskontaktia ja keskimäärin 1,24 (2023) eri asiasisältöä. Sähköisen asioinnin osuus yhteydenotoista oli 10 prosenttia, vastaanottokäyntien 21 prosenttia ja puhelinasioinnin 69 prosenttia. Yhteydenotoista kuusi (6) prosenttia koski alaikäisen potilaan hoitoa. Yhteydenottajana oli useimmiten potilas itse (71 %), toiseksi eniten yhteyttä ottivat omaiset/läheiset (27 %). Potilaan puolesta yhteyttä on voinut ottaa myös henkilökunta tai muu viranomainen (2 %).

Eniten potilasasiamiehiin yhteyttä otettiin edelleen potilasvahinkoasioissa. Vaikka potilasvahinkoasioihin liittyvien yhteydenottojen suhteellinen osuus laski kuusi prosenttia, lukumäärä (N296) kuitenkin nousi vuodesta 2022 (N284). Potilasvahinkoasioissa esiin tulevat aiempien vuosien tapaan hoidon ja diagnosoinnin viiveet sekä erilaisissa toimenpiteissä aiheutuneet haittatapahtumat. Toiseksi eniten tilastoitiin tyytymättömyyttä hoitoon (N244), jossa suhteellinen osuus kaikista yhteydenotoista laski edellisestä vuodesta (N216) kolme (3) prosenttia, mutta lukumäärässä oli nousua. Potilasasiakirjojen pyytämistä ja korjaamista koskevissa yhteydenotoissa

oli kasvua viisi (5) prosenttia ja hoitoon pääsyä koskevissa kolme (3) prosenttia. Muiden syiden osalta yhteydenottojen määrien muutokset eivät olleet merkittäviä. Yhteydenottojen kokonaismäärän nousua selittää lähiterveyspalveluiden potilasasiamiestyön siirtyminen samaan yksikköön. Yhteydenottojen syyt jakautuivat seuraavasti:

	2022	2023
<b>Tyytymättömyys hoitoon</b>	<b>27 %</b>	<b>24 %</b>
<b>Kohtelu</b>	<b>4 %</b>	<b>4 %</b>
<b>Hoitoon pääsy</b>	<b>8 %</b>	<b>11 %</b>
<b>Potilasasiakirjat</b>	<b>8 %</b>	<b>13 %</b>
<b>Potilaan tiedonsaantioikeus</b>	<b>2 %</b>	<b>2 %</b>
<b>Salassapito ja tietosuoja</b>	<b>1 %</b>	<b>2 %</b>
<b>Itsemääräämisoikeus</b>	<b>2 %</b>	<b>3 %</b>
<b>Potilasvahinkoasiat</b>	<b>35 %</b>	<b>29 %</b>
<b>Lääkevahinkoasiat</b>	<b>2 %</b>	<b>2 %</b>
<b>Muut vahingot</b>	<b>3 %</b>	<b>2 %</b>
<b>Muut</b>	<b>6 %</b>	<b>8 %</b>

Kuva 1 Yhteydenottojen syiden osuus vuosina 2022–2023.

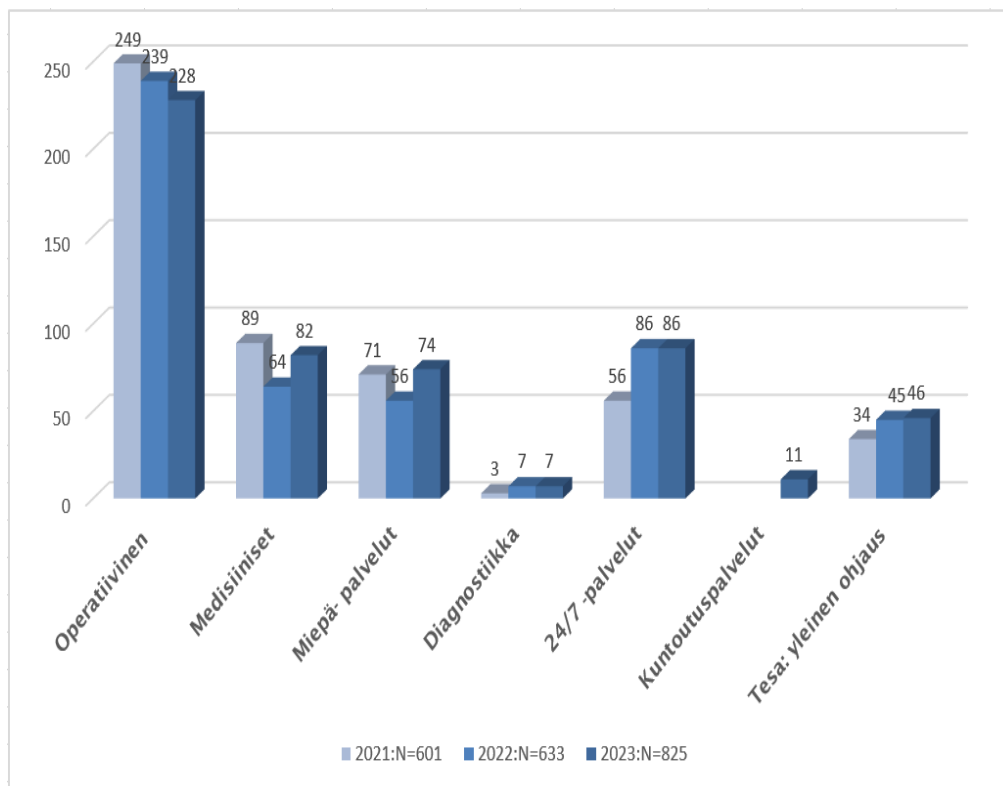
## 2.1 Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Terveys- ja sairaanhoitopalveluista yhteydenottoja potilasasiamiehelle tuli yhteensä 534. Vuonna 2022 vastaava luku oli 497. Hyvinvointialueen myötä palvelualueiden rakenteessa tapahtuneet muutokset on huomioitu tilastoinnissa, mutta määrälliset muutokset ovat silti vähäisiä.

Eniten yhteydenottoja tuli operatiiviselta palvelualueelta, jossa yhteydenottojen määrä laski viisi (5) prosenttia (N2023;228, N2022;239). Laskua oli eniten potilasvahinkoihin liittyvissä yhteydenotoissa, joissa avustamista muutoksenhakuun pyydettiin aiempaa vähemmän. Medisiinisellä palvelualueella yhteydenottojen määrä nousi 28 prosenttia (N2023;82, N2022;64) verrattuna vuoteen 2022, lukumäärä vastaa kuitenkin tätä aiempien vuosien tasoa. Eniten yhteydenottojen määrät kasvoivat potilasasiakirjoja koskevissa asioissa. Nämä yhteydenotot koskivat potilastietojen pyytämistä ja korjaamista. Mielenterveys- ja riippuvuushoidon palveluissa yhteydenottojen määrä nousi 32 prosenttia (N2023;74, N2022;56). Yhteydenottojen määrä vastaa kuitenkin vuoden 2022 tasoa. Huomioitavaa on myös riippuvuushoidon palveluiden siirtyminen palvelualueelle,

mikä ei kuitenkaan nostanut yhteydenottojen määrää. Eniten yhteydenottojen määrä kasvoi potilaan itsemääräämisoikeutta koskevista yhteydenotoista (N2023;19, N2022;6). Kuntoutuksen palvelualueelta yhteydenottoja tuli 11. Aiemmin nämä yhteydenotot on tilastoitu medisiiniselle palvelualueelle. Määrä vastaa aiempaa tasoa, vaikka palvelualue on aiempaa yksikköä laajempi. 24/7-palveluissa ja diagnostiikkapalveluissa yhteydenottojen määrät pysyivät samana kuin vuonna 2022. 24/7-palveluissa yhteydenottojen määrä oli 86 ja diagnostiikkapalveluissa ainoastaan 7. 24/7-palveluissa hoitoon tyytymättömyyteen liittyviä yhteydenottoja kirjattiin aiempaa vähemmän (N2023;29, 2022;47). Muiden syiden osalta muutokset määrissä olivat vähäisiä.

Asiakkaiden yhteydenotot eivät aina liity tyytymättömyyteen, vaan yhteydenottaja voi haluta tietoa asiakasmaksuasioista, valinnanvapaudesta ja hoitoon hakeutumisesta sekä potilastietojen pyytamisestä ja luovuttamisesta. Terveys- ja sairaanhoitopalveluista yleistä ohjausta ja neuvontaa koskevia yhteydenottoja tilastoitiin 46.



Kuva 2 Tesa-palveluiden yhteydenottojen määrät 2021–2023.

## 2.2 Lähiterveyspalvelut

Hyvinvointialueen toiminnan aloittamisen myötä lähiterveyspalveluiden potilasasiamiestyö siirtyi päätoimisille potilasasiamiehille. Vuonna 2023 lähiterveyspalveluita koskevia yhteydenottoja tilastoitiin 220. Vuonna 2022 alueen perusterveydenhuollon potilasasiamiehille yhteydenottoja tuli 223 ja alueen perusterveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja sairaanhoitopiirin potilasasiamiehille 87.

Yhteydenotot on aiemmin tilastoitu kullakin alueella erikseen, mutta osa asiakkaista on ottanut yhteyttä oman alueen lisäksi myös sairaanhoitopiirin potilasasiamieheen. Tästä johtuen tilastoinnissa on voinut olla päällekkäisyyttä. Tilastointiperusteet ovat osittain olleet myös erilaisia. Erilaiset tilastointiperusteet ja osittain kaksinkertainen tilastointi huomioon ottaen yhteydenottojen kokonaismäärän voidaan arvioida säilyneen samalla tasolla kuin aiemmin. Kuusiolinna Terveys Oy:n potilasasiamiehelle tulleet yhteydenottojen määrät eivät sisälly näihin lukuihin.

Eniten yhteydenottoja (yhteensä 97) tuli Seinäjoen sote-keskuksen alueelta. Muista sote-keskuksista yhteydenottoja tuli 12–28 mediaanin ollessa 22/23. Eniten yhteydenottoja tilastoitiin koskien tyytymättömyyttä hoitoon (84), potilasvahinkoasioita (64) ja potilasasiakirjojen pyytämistä ja korjaamista (45) sekä hoitoon pääsyä (36). Useita asioita pystyttiin ratkaisemaan asiakkaan toivomalla tavalla olemalla yhteydessä asiakkaan suostumuksella lähiterveyspalvelun ylilääkäriin tai osastonhoitajaan. Kuusiolinna Terveys Oy:n potilasasiamiehelle yhteydenottoja tuli yhteensä 74 (vuonna 2022 luku oli 90). Eniten yhteyttä otettiin potilasvahinkoasioihin (30), hoitoon tyytymättömyyteen (20) ja potilasrekisteriasioihin liittyen (12). Hyvinvointialueen potilasasiamiehille Kuusiolinna Terveys Oy:tä koskevia yhteydenottoja tuli 2.

## 2.3 Muut hyvinvointialueet, yksityiset palveluntuottajat ja muu julkinen palvelu

Potilasasiamiehet antoivat ohjausta ja neuvontaa asiakkaille, joiden asia on koskenut joko kokonaan tai osittain muuta palvelunantajaa kuin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta. Näitä yhteydenottoja vuoden 2023 aikana tuli yhteensä 71 (2022;49). Eniten yhteyttä otettiin potilasvahinkoasioihin liittyen (27).

Potilasasiamiehet avustivat yhteyttä ottaneita eteläpohjalaisia asiakkaita, jotka ovat olleet hoidossa jollain muulla hyvinvointialueella kuin Etelä-Pohjanmaalla. Ohjausta ja neuvontaa annettiin myös muille yhteydenottajille, mikä ei poikkea aiemmasta käytännöstä.

Vuonna 2024 yksityisen terveydenhuollon potilasasiavastaavan tehtävät siirtyivät hyvinvointialueen potilasasiavastaaville.

## **2.4 Potilaan oikeuksien edistäminen ja tiedottaminen**

Potilaan oikeuksien edistämiseksi ja oikeuksista tiedottamiseksi yhteistyötä tehtiin johtavien viranhaltijoiden sekä eri yksiköiden kanssa. Yhteistyötapaamisia potilas- ja sosiaaliasiamiesten sekä hyvinvointialueen professiojohtajien kanssa oli vuoden aikana kolme. Potilasasiamies antoi palautteen vuoden 2022 toimintaluvuista TESA-palveluiden ja lähiterveyspalveluiden johtoryhmissä sekä viidellä eri palvelualueella. Potilaan oikeuksista tiedottamista suunniteltiin yhteistyössä mielenterveys- ja riippuvuushoidon palveluiden alueelle, jossa pidettiin seitsemän osastotuntia ja osallistuttiin osastonhoitajien kokoukseen. Tiedotusta suunnattiin myös lähiterveyspalveluihin, jossa potilasasiamies piti esityksen osastonhoitajien kokouksessa. Potilaan oikeuksista koulutettiin suun terveydenhuollon kehittämispäivässä ja hoitajien kirjaamiskoulutuksessa. Potilasasiamiehet ovat osallistuneet eri tilaisuuksiin joko yhdessä tai yksin. Potilas- ja sosiaaliasiamies kertoivat potilaan ja asiakkaan oikeuksista vammaisneuvoston kokouksessa sekä potilasturvallisuuspäivässä. Yhteistyötä tehtiin Kuu-siolinna Terveys Oy:n potilasasiamiehen kanssa. Potilasasiamies osallistui asiakas- ja potilasturvallisuustyöhön sekä valtakunnalliseen potilasasiamiestoiminnan tilastoinnin hankkeeseen.

## **3 Sosiaaliasiamiestoiminta**

Asiakkaan asemaa sosiaalihuollossa säätelee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), jäljempänä asiakaslaki, joka tuli voimaan 1.1.2001. Asiakslain mukaan hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa neuvoa asiakkaita asiakslain soveltamisen kysymyksissä, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman ke-



hitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle. Asiakaslain säännökset sosiaaliasiamiehen nimeämisestä ja sosiaaliasiamiehen tehtävistä on kumottu 1.1.2024 lähtien ja säännökset siirtyivät lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat alueellaan sekä julkisia että yksityisiä sosiaalipalveluita koskevat yhteydenotot. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu esimerkiksi Kelan, työvoimatoimen, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

### **3.1 Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen**

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuoden 2023 aikana yhteensä 301 yhteydenottoa, joista neljä (4) koski varhaiskasvatusta ja 251 sosiaalihuoltoa. Yhteydenottoista 46 ei liittynyt varhaiskasvatukseen eikä sosiaalihuoltoon. Yhteydenottoja tuli vuonna 2023 yhteensä 40 enemmän kuin edellisenä vuonna. Yhteydenottojana on useimmiten ollut asiakas itse, 42 % yhteydenottoista. Yhteydenottoista 34 %:ssa yhteydenottajana on ollut läheinen ja 21 %:ssa huoltaja. Vain muutama yhteydenottoista on tullut muulta taholta. Yhteyttä otettiin useimmiten puhelimitse, 84 %:ssa tapauksista. Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä myös sähköisesti.

Sosiaaliasiamiestoiminnan siirryttyä hyvinvointialueen järjestettäväksi, ovat asiakkaat olleet halukkaampia asioimaan toimistolla. Toimistoasioinnit toteutuvat ajanvarauksella.

### **3.2 Sosiaalihuollon yhteydenotot palvelualueittain, kunnittain ja palvelutehtävittäin**

Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) esitetään yhteydenotot lukuina palvelutehtävittäin ja sote-keskuksittain jaoteltuna. Sote-keskuskohtaisten yhteydenottojen kokonaismäärä ilmoitetaan sekä lukuna että prosentteina kaikista yhteydenottoista.

Sosiaaliasiamiehelle ei ole vuoden 2023 aikana tullut yhteydenottoja oppilashuollosta eikä päihde- ja riippuvuustyön erityispalveluista, joten ne on jätetty taulukosta pois. Yhteydenottoja on tullut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta yhteensä 244. Loput seitsemän (7) yhteydenottoa ovat koskeneet muita hyvinvointialueita.

Etelä-Pohjanmaan alueen sote-keskukset kattavat erisuuruisen määrän Etelä-Pohjanmaan väestöstä, mikä selittää yhteydenottojen määrien epätasaista jakautumista. Suurin sote-keskus Etelä-Pohjanmaan alueella on Seinäjoen sote-keskus, josta yhteydenottoja on tullut eniten. Vastaavasti Ilmajoen sote-keskus on väestömäärältään alueen pienin ja Ilmajoen sote-keskuksen alueelta yhteydenottoja on tullut myös vähiten.

	<b>Iäkkäiden palvelut</b>	<b>Lapsiperheiden palvelut</b>	<b>Lastensuojelu</b>	<b>Perheoikeudelliset palvelut</b>	<b>Työikäisten palvelut</b>	<b>Vammaispalvelut</b>	<b>Yhteensä</b>
Ilmajoen sote-keskus	2	0	3	2	5	2	14 (5,6 %)
Järvi-Pohjanmaan sote-keskus	4	0	3	2	4	19	32 (12,7 %)
Kaksineuvoisen sote-keskus	1	1	5	1	2	15	25 (10 %)
Kurikan sote-keskus	1	2	9	1	1	10	24 (9,6 %)
Kuusson sote-keskus	6	2	3	0	8	15	34 (13,5 %)
Lapuan sote-keskus	2	1	11	0	2	10	26 (10,4 %)
Seinäjoen sote-keskus	7	3	16	2	22	17	67 (26,7 %)
Suupohjan sote-keskus	0	1	2	0	9	10	22 (8,8 %)
Muut hyvinvointialueet							7 (2,8 %)

Taulukko 1

Seuraavassa taulukossa (taulukko 2) esitetään yhteydenotot lukuina kunnittain ja palvelutehtävittäin eriteltynä. Palvelutehtäväkohtainen yhteydenottojen kokonaismäärä on esitetty sekä kokonaislukuna että prosentteina kaikista yhteydenotoista.

Määrällisesti eniten yhteydenottoja on tullut vammaispalveluista, kuten Etelä-Pohjanmaan alueella on jo vuosia perinteisesti ollut. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja on tullut lastensuojelusta ja työikäisten palveluista.

	<b>Iäkkäiden palvelut</b>	<b>Lapsiperheiden palvelut</b>	<b>Lastensuojelu</b>	<b>Perheoikeudelliset palvelut</b>	<b>Työikäisten palvelut</b>	<b>Vammais- palvelut</b>	<b>Yhteensä</b>
Seinäjoki	5	2	15	2	22	16	62
Kauhava	1	1	5	1	1	15	24
Alajärvi	2	0	2	2	4	18	28
Kurikka	1	2	9	1	1	10	24
Lapua	2	1	11	0	2	10	26
Ilmajoki	2	0	3	2	5	2	14
Alavus	3	1	2	0	5	9	20
Kauhajoki	0	0	0	0	6	5	11
Ähtäri	3	0	1	0	3	3	10
Isokyrö	2	1	1	0	0	1	5
Teuva	0	1	2	0	3	4	10
Muut*	3	1	3	2	1	7	17
<b>Yhteensä n (%)</b>	24 (9,6 %)	10 (4 %)	54 (21,5 %)	10 (4 %)	53 (21,1 %)	100 (39,8 %)	251

Taulukko 2.

\* Taulukosta on jätetty erittelemättä ne kunnat, joista on tullut yhteydenottoja yhteensä alle 5. Näitä kuntia ovat olleet Evijärvi, Kuortane, Lappajärvi, Soini, Vimpeli, Karijoki, Isojoki. Näistä kunnista ja muualta tulleet yhteydenotot on esitetty yhteen laskettuna lukuna kohdassa "Muut".

**Iäkkäiden palvelutehtävää** koskeneet yhteydenotot ovat liittyneet useimmiten palveluasumisen, kotihoidon tai omaishoidontuen palveluihin.

**Lapsiperheiden palvelutehtävää** koskeneet yhteydenotot ovat liittyneet useimmiten sosiaalityön tai perhetyön palveluihin.

**Lastensuojelun palvelutehtävää** koskeneet yhteydenotot ovat liittyneet useimmiten avohuollon tai sijaishuollon palveluihin. Avohuollon palveluiden osalta yhteydenotot ovat liittyneet palvelun toteuttamiseen tai sosiaalityöhön. Myös sijaishuollon osalta yhteydenotot ovat liittyneet palvelun toteuttamiseen ja sosiaalityöhön mutta myös sijaishuollon järjestämiseen liittyviin hallintopäätöksiin. Yhteydenottaja on tarvinnut mm. tietoa siitä, miten saadusta päätöksestä voi valittaa tai miten esimerkiksi huostaanotto prosessi etenee.

**Perheoikeudellisten palveluiden palvelutehtävää** koskeneet yhteydenotot ovat liittyneet useimmiten lapsen elatukseen, huolto- ja tapaamisasioihin tai lastenvalvojan toimintaan.

**Työikäisten palveluiden palvelutehtävää** koskeneet yhteydenotot ovat liittyneet useimmiten täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen. Toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja on ollut kaikista 53 yhteydenotosta 37. Tyypillisesti asiakas on ottanut yhteyttä, sillä on tyytymätön palvelusta saamaansa päätökseen. Toisinaan asiakas on tarvinnut vain omiin oikeuksiinsa liittyvää neuvontaa. Esimerkiksi useampien yhteydenottojen perusteella asiakasta on vain ohjattu hakemaan täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea hakemuksella.

**Vammaispalveluiden palvelutehtävää** koskeneet yhteydenotot ovat liittyneet useimmiten henkilökohtaisen avun tai omaishoidontuen palveluun. Kaikista 100 yhteydenotosta 43 on koskenut henkilökohtaista apua ja 26 omaishoidontukea. Hyvin usein yhteydenotto on liittynyt tyytymättömyyteen palvelusta saatuun päätökseen. Hieman harvemmin yhteydenotossa on ollut kyse tyytymättömyydestä palvelun toteuttamiseen.

### 3.3 Varhaiskasvatuksen yhteydenotot

Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteensä neljä yhteydenottoa varhaiskasvatukseen liittyen; näistä kolme on tullut Seinäjoen alueelta ja yksi Kauhavalta. Hyvinvointialueen alueen kuntien varhaiskasvatusjohtajia on tiedotettu sosiaaliasiamiehen yhteystiedoista ja tehtävien siirtymisestä hyvinvointialueelle huhtikuussa 2023.

### 3.4 Sosiaaliasiamiehen toiminta yhteydenottojen johdosta

**Ohjaus ja neuvonta:** Yhteydenottojen johdosta sosiaaliasiamies voi antaa asiakkaalle yleistä neuvontaa ja ohjausta asiassaan. Kaikista yhteydenotoista hieman yli puolessa tapauksista (65 %) on annettu ohjausta ja neuvontaa tilanteeseen. Sama yhteydenotto on voinut sisältää myös avustamista tilanteessa.

Useimmiten ohjaus ja neuvonta on tarkoittanut asiakkaan ohjaamista siinä, miten hän voi laittaa vireille asian, kuten hakemuksen, tietopyynnön, muistutuksen tai esimerkiksi oikaisuvaatimuksen. Ohjausta ja neuvontaa sisältäneissä yhteydenotoissa on ollut usein kysymys tilanteesta, jossa asiakas ei ole tiennyt, mihin tai keneen hänen tulee ottaa yhteyttä asiansa

hoitamiseksi, ja ottaa siksi yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Toisinaan kysymys on ollut myös tilanteista, joissa asiakas ei ole onnistunut yrityksistä huolimatta tavoittamaan oikeaa henkilöä.

**Avustaminen:** Lähes puolessa tapauksista (48 %) sosiaaliasiamies on avustanut asiakasta asiansa hoitamisessa. Sama yhteydenotto on voinut sisältää myös ohjausta ja neuvontaa. Avustaminen on voinut tarkoittaa sitä, että sosiaaliasiamies on avustanut asiakasta oikaisuvaatimuksen tai valituksen laatimisessa päätöksestä, johon hän on tyytymätön. Avustaminen on voinut niin ikään tarkoittaa avustamista muistutuksen, kantelun tai tietopyynnön tekemisessä toimivaltaiselle viranomaiselle. Avustaminen on voinut tarkoittaa myös sitä, että sosiaaliasiamies on asiakkaan puolesta yhteydessä asiaa hoitavaan tahoon, esimerkiksi sosiaalityöntekijään.

**Asiantuntijatoiminta:** Asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja oikeuksista tiedottamiseksi yhteistyötä tehtiin johtavien viranhaltijoiden sekä eri yksiköiden kanssa. Yhteistyötapaamisia potilas- ja sosiaaliasiamiesten sekä hyvinvointialueen professiojohtajien kanssa oli vuoden aikana kolme. Potilas- ja sosiaaliasiamies kertoivat potilaan ja asiakkaan oikeuksista vammaisneuvoston kokouksessa sekä potilasturvallisuuspäivässä. Sosiaaliasiamies on myös muutaman kerran osallistunut asiakkaan verkostoneuvotteluun.

## 4 Yhteenveto

Asiakaslähtöisyys, avoimuus ja rehellisyys ovat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminnan keskeisiä arvoja. Potilas- ja sosiaaliasiamiesten työtä ohjaavat arvojen lisäksi lainsäädäntö. Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus hyvään palveluun, hoitoon ja kohteluun. Näitä asioita pyritään edistämään niin yksittäisen asiakkaan ja potilaan näkökulmasta kuin organisaatiosollakin tiedottamalla potilaan ja asiakkaan oikeuksista eri palvelualueilla ja palveluyksiköissä. Hyvinvointialueen sekä lain potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista tuomat muutokset ovat mahdollistaneet yhtenäisen toimintamallin ja käytäntöjen luomisen sekä asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisen palvelun saamisen. Toiminnan kehittämistä jatketaan edelleen vuonna 2024.