



Potilas- ja
sosiaaliasia-
vastaava-
toiminnan
tilastoinnin
suunnittelu



Sanna Palmgren

Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

Tiima-foorumi 11.4.2024



Mistä on kyse

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavia (ent. potilas- ja sosiaaliasiamies) koskeva laki tuli voimaan vuoden 2024 alusta.
- Toiminta siirtyi kokonaan hyvinvointialueiden ja oman toimintansa osalta valtion palveluiden ja työterveyslaitoksen tehtäväksi.
- Laki toi mukanaan mm. asiavastaavien **dokumentointi- ja rekisteröintivelvoitteet**.
 - Tietojen dokumentointia ja rekisteröintiä koskevia säännöksiä sovelletaan 1.1.2025 alkaen.
 - Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan asiakirjat on pidettävä erillään rekisterinpitäjän muista asiakirjoista.



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat mm. **neuvovat potilaita** ja/tai sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen **asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa.**
- Asiavastaavien tehtävänä on myös koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- ”Asiavastaavat toimivat neuvoa-antavassa tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti. He eivät myönnä palveluja tai järjestä hoitoon pääsyä eivätkä tee päätöksiä.” (Valvira; <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet>)



THL:n rooli

Lain toimeenpanon myötä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos huolehtii jatkossa potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan **valtakunnallisesta tiedonkeruusta ja tilastoinnista.**



Valtakunnallisen tilastoinnin tavoitteita

Palvelutarpeen tunnistaminen


Työ näkyväksi

Yhteismitallisuus

Tarvittava tieto kaikkien saataville



Lain perusteella on *kirjattava* (11 §)

- ”Kun kyse on muusta kuin yleisestä neuvonnasta, potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan on [...] rekisteröitävä [...]seuraavat tiedot: 
- ”Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan on [...] lisäksi dokumentoitava **kuvaus pyydetyistä neuvonnasta, annettu neuvonta ja muut toimenpiteet** sekä muut palvelujen antamiseen liittyvät välttämättömät tiedot.”

1. asianosaisen henkilön nimi sekä henkilötunnus tai, jollei se ole tiedossa, hänet väliaikaisesti yksilöivä tunnus tai syntymäaika;
2. laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen nimi ja toimivalta;
3. henkilön äidinkieli ja asiointikieli;
4. tieto 10 §:n 3 momentissa tarkoitettujen tietojen antamista koskevasta kiellosta;
5. potilasasiavastaavalle ja sosiaaliasiavastaavalle saapuneen asiakirjan saapumisajankohta;
6. asiakirjan laatijan nimi sekä tehtävä toimintayksikössä;
7. asiakirjan laatimisajankohta.



[Lähde: Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista](#)

Anonyymit yhteydenotot

- Asiakkaalla on oikeus asioida myös anonyymisti.
- Anonyymitkin yhteydenotot ovat työtehtävä, jotka on tarve saada näkyviin.





Tilastoinnin suunnittelu

Valtakunnallisen tilastoinnin suunnittelun tilanne

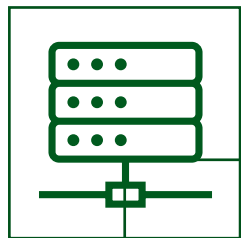
- Olemme keränneet tietotarpeita ja selvittäneet nykyisiä toimintatapoja mm. toimijoille järjestetyssä työpajassa.
- Kevään aikana on tarkoitus lähettää suositus kirjaamisesta (ohje) ja valtakunnallisen tilastoinnin sisältö kommentteille
- Syksyllä mahdollinen pilotti.
- Tällä hetkellä tiedämme että:
 - Tieto kerätään summatasolla (yhteydenottojen määrä)
 - Tietoa kerätään kerran vuodessa
 - Varsinkin alkuun yhteydenottojen aihealueiden tai syiden ryhmittely voi olla karkealla tasolla
 - Ensimmäinen tilasto julkaistaan keväällä 2026
 - Sisältää tilastovuoden 2025 tiedot
 - toimivimmalta vaikuttaa aloittaa tiedonkeruu lomakepalvelun kautta



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan tilastoinnin suunnittelun aikajana

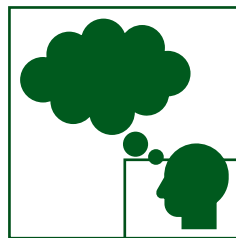
Tavoite	2024				2025				2026			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Tietotarpeiden kartoitus ja toteutustavasta päättäminen		Mitä ja miten										
Tietotuotantolinjan toimivuuden varmistaminen												
Vuoden 2025 tilastotiedon kerääminen ja julkaisu									✓			

Aiheet joista suositusta tehdään (miten ryhmitellään?)



Tehtäväalue/palvelu

- Missä asiakas on asioinut?
- Sote-palveluiden jaottelu
 - Lait huomioiden
- Miten saadaan samanmuotoinen eri toimijoille?



Yhteydenoton syy

- Mistä asiakas haluaa keskustella?
- Esim.:
 - Laatu
 - Kohtelu
 - Vahinkoasiat
 - Tiedonsaanti



Toimenpide

- Mitä asiantuntija teki?
- Millaista neuvontaa ja ohjausta annettiin?
- Esim.
 - Oikeudellinen neuvonta
 - sovittelu
 - Kirjallinen avustaminen

Toimijoilla käytössä olevat järjestelmät

- Kaikilla vastanneilla toimijoille on joko jokin järjestelmä käytössä tai vaihtoehtoisesti kilpailutus käynnissä tai alkamassa.
 - Ilman järjestelmää toimivat tallentavat tietoja Formsiin, Webropoliin tai suojattuun Exceeliin.
- Järjestelmän päivitystarpeita ilmoitti useampi
 - ”Järjestelmää tulee päivittää ensi vuotta ajatellen ja muutokset olisi hyvä saada ajoissa tietoon jotta ne voidaan toteuttaa.”

Tietojärjestelmätoimittajalle tuonee etua, jos...

- Järjestelmään voi kirjata vähintään lain vaatimat tiedot
- Järjestelmä summaa tiedot (++) jos summatasoja voi tarvittaessa muuttaa tai itse määritellä)
- Järjestelmä laskee yhteydenottojen määrän automaattisesti (mutta sallii tarvittaessa myös tapaus-kohtaisen kirjaamisen)
- Järjestelmän käyttäjä voi olla potilasasiavastaava, sosiaaliasiavastaava tai yhdistelmänimikkeellä (potilas- ja sosiaaliasiavastaava / sosiaali- ja potilasasiavastaava) toimiva
- Järjestelmään voi tallentaa sekä tunnistteellisia että anonyymejä yhteydenottoja
- Tulevaisuudessa:
 - Järjestelmään voidaan viedä tiedot suositellun kirjaustavan mukaisesti paikalliset tarpeet huomioiden
 - Järjestelmästä on saatavilla valmiita raportteja tilastointia varten (tai)
 - Järjestelmään on tehtävissä rajapinta tiedonsiirtämiselle suoraan THL:ään tiedontoimituspalvelun kautta





Kiitos

Yhteistyöterveisin,
Sanna Palmgren, THL

sanna.palmgren@thl.fi