



Ajankohtaista
asiavastaava-
toiminnan
valtakunnallisen
tilastoinnin
suunnittelusta

Tilastoitavat asiasisällöt ja yleistä tilastoinnista

Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

27.5.2024



Tausta

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavia koskevan lain voimaan tullessa toiminta siirtyi hyvinvointialueiden, Helsingin ja HUS:in, valtion palveluiden ja työterveyslaitoksen tehtäväksi.
- Laki toi mukanaan mm. asiavastaavien dokumentointi- ja rekisteröintivelvoitteet.
 - Tietojen dokumentointia ja rekisteröintiä koskevia säännöksiä sovelletaan 1.1.2025 alkaen.
- Toimijat kirjaavat ja tilastoivat ja raportoivat paikallisesti tietoa omasta toiminnastaan ja THL tulee keräämään tätä tietoa soveltuvien osin valtakunnalliseen tilastoon.
- Suunnittelun tukena ja edellytyksenä yhteistyö mm. toimijoiden, Suomen potilasasiamiehet ry:n ja Sosiaaliasiamiehet ry:n kanssa.

THL:n rooli

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos huolehtii potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan **valtakunnallisesta tiedonkeruusta ja tilastoinnista.**
 - Lisäksi suositus kirjattavista tiedoista



27.5.2024



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan valtakunnallisen 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					Pilotti(?), tarkistukset, ohjeistukset							
Vuoden 2025 tilastotiedon kerääminen ja julkaisu									✓			

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan valtakunnallisen tilastoinnin suunnittelun aikajana tekstinä

- Tavoitteena on vuoden 2024 aikana kartoittaa toimijoiden tietotarpeet tilastoinnille ja päättää toteutustavasta.
- Vuoden 2024 loppupuolella alkaa työ tietotuotantolinjan toimivuuden varmistamiseksi:
 - Mahdollinen pilotti, tarkistukset ja ohjeistusten iteraatio
 - Työ jatkuu vuoden 2026 alkuun
- Vuoden 2026 alussa kerätään toimijoilta tiedot vuodelta 2025 ja julkaistaan ensimmäinen raportti



Kirjaamissuositus

Yleistä

- Kirjaamissuosituksen **luonnos on viimeisteltävänä**
 - Tulossa kommentoitavaksi mahdollisimman pian!
 - Luonnokseen tehdään vielä kommenttien perusteella tarvittavat muutokset
 - Valmis suositus julkaistaan mahdollisimman pian alkusyksystä.
- Kyseessä on **suositus**
 - THL **ei määrää** potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan kirjaamisen sisältöä
 - suosituksen noudattaminen on toimijoiden päätettävissä.
- Suositusta on toivottu laajasti
 - Suositus tehdään asiantuntijoiden toiveesta vertailukelpoisen tilastotiedon mahdollistamiseksi.

Aiheet joista suositusta tehdään (miten ryhmitellään?)



Yhteydenottaja ja -kohde

- Kuka asioi ja kenen asialla?
 - Toimivalta?
- Tunnistetieto jolla yhteydenottoon voidaan tarvittaessa palata
- Taustatiedot
- Yhteydenottotapa



Tehtäväalue/palvelu

- Missä asiakas on asioinut?
- Sote-palveluiden jaottelu
 - Lait huomioiden
 - Lisäksi varhaiskasvatus
- Pohjana THL:n uusi Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluluokitus



Yhteydenoton syy

- Mistä asiakas haluaa keskustella?
- Esim.:
 - Kohtelu
 - Vahinkoasiat
 - Tiedonsaanti
 - Palvelun tai hoidon laatu



Toimenpide

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

Aiheet joista suositusta tehdään (miten ryhmitellään?) -dia tekstinä

- Yhteydenottaja ja yhteydenoton kohde
 - Kuka asioi ja kenen asialla?
 - Toimivalta?
 - Tunnistetieto jolla yhteydenottoon voidaan tarvittaessa palata
 - Taustatiedot
 - Yhteydenottotapa
- Tehtäväalue/palvelu
 - Missä asiakas on asioinut?
 - Sote-palveluiden jaottelu
 - Lait huomioiden
 - Lisäksi varhaiskasvatus
 - Pohjana THL:n uusi Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluluokitus
- Yhteydenoton syy
 - Mistä asiakas haluaa keskustella?
 - Esim.:
 - Kohtelu
 - Vahinkoasiat
 - Tiedonsaanti
 - Palvelun laatu
- Toimenpide
 - Mitä asiantuntija teki?
 - Millaista neuvontaa ja ohjausta annettiin?
 - Esim.:
 - Oikeudellinen neuvonta
 - Sovittelu
 - Kirjallinen avustaminen

Kirjaamissuosituksen sisältöesimerkkejä: Yhteydenoton aihe

- Mihin palveluun tai toimintoon yhteydenotto liittyy?
 - Nykyisin usein toimijan organisaatorakenteen mukainen
 - Organisaatio on paikallisesta näkökulmasta oleellinen, kansallisesti haastava vertailukohta
- Kirjaamissuositukseen tuotu yhteydenoton aiheet THL:n uuden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluluokituksesta
 - Suositellaan kirjaamaan pääluokkatasolla, mitä palvelua asiakkaan yhteydenotto koskee.
 - Luokitus on vielä kehityksessä ja luokitusta on mahdollista [kommentoida](#) 31.5.2024 saakka.



27.5.2024

Sote-yhteisiä palveluja

- Sosiaali- ja terveydenhuollon neuvonta- ja ohjauspalvelut
- Kuntoutus- ja terapiapalvelut
- Kotona asumista tukevat palvelut
- Mielensterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelut
- Oheis- ja tukipalvelut
- Oppilas- ja opiskeluhuollon palvelut

Kirjaamissuosituksen sisältöesimerkkejä: yhteydenoton syyt

- Yhteisiä muuttujia sekä sosiaali-
että potilasasiavastaaville
 - Osittain jaottelu tarkenteilla
 - Osa syistä vain toista näistä
toiminnoista koskevia

Yhteisiä, esim.:

- Salassapito ja tietosuoja
- Kohtelu
- Muut syyt, esim.
asiakasmaksut tai
kantelumenettely

Potilasasiavastaavilla käytössä esim.

- Hoidon laatu
- Potilasturvallisuus

Sosiaaliasiavastaavilla käytössä esim.

- Päätökset ja sopimukset
- varhaiskasvatus

Kirjaamissuosituksen sisältöesimerkkejä: Asiavastavan toimenpiteet

- Toimenpiteet on koottu potilas- ja sosiaaliasiavastaavien työpajassa antamien tietojen perusteella.
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaaville määriteltiin yhteiset toimenpiteet.
 - Toiminnassa voi olla tarvetta mennä tarkemmalle tasolle.
 - Tälle ei ole valtakunnallisen tilastoinnin näkökulmasta estettä, jos tiedot ovat johdettavissa yleisemmälle tasolle.

- Kuuntelu, viesti vastaanotettu
- Ohjaus/neuvonta
- Muistutusneuvonta
- Kanteluneuvonta
- Muu oikeusturvaneuvonta
- Selvittäminen/sovittelu
- Vaikuttamistoiminta
- Konsultointi
- Muu toimenpide (vapaa tekstikenttä)
- Kommentti (vapaa tekstikenttä)



Kansallinen tilasto

THL:n kansallisen tilaston sisältö

- Olemme keränneet tietotarpeita ja selvittäneet nykyisiä toimintatapoja mm. toimijoille järjestetyssä työpajassa.
- Tilaston sisältö suunnitellaan kirjaamissuosituksen perusteella
 - Myös tästä pyydetään kommentteja: vastaavako sisältö tietotarpeita?
 - Tilaston sisällön työstöä jatketaan tarvittaessa vuonna 2025
 - Lopullinen sisältö vahvistuu, kun nähdään mitä tietoja on saatavilla
- Tilasto on ”kehittyvä tuote”

Kansallisesta tilastosta tiedetään tällä hetkellä

- 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



Ajatuksia mahdollisista tilastoitavista asioista

Sosioekonomiset ja alueelliset erot palvelujen saatavuudessa

- Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen jonotusaikaan
- Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen mahdollisuuteen asioida omalla kielellään / 10 000 asukasta

Laatu, turvallisuus ja asiakaslähtöisyys

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien määrä hyvinvointialueittain
 - Jatkossa myös määrän kehitys, kun tietoja kertyy useammalta vuodelta
- Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen turvallisuuteen

Osallistuminen ja oikeudet

- Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen itsemääräämisoikeuden toteutumisen
- Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen kohteluun / 10 000 asukasta

- Vertailtavuuden vuoksi luvut esimerkiksi ”per 10 000 asukasta”
- Hyvinvointialueiden, Helsingin, HUSin ja valtion palveluiden ja työterveyslaitoksen asiavastaavapalveluista saatavia lukuja ei oikein voi verrata keskenään.



Ajatuksia mahdollisista tilastoitavista asioista tekstinä

- Vertailtavuuden vuoksi luvut esimerkiksi ”per 10 000 asukasta”
- Hyvinvointialueiden, Helsingin, HUSin ja valtion palveluiden ja työterveyslaitoksen asiavastaavapalveluista saatavia lukuja ei oikein voi verrata keskenään.
- **Aiheita ja niistä johdettavia indikaattoreja**
 - Sosioekonomiset ja alueelliset erot palvelujen saatavuudessa
 - Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen jonotusaikaan
 - Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen mahdollisuuteen asioida omalla kielellään / 10 000 asukasta
 - Laatu, turvallisuus ja asiakaslähtöisyys
 - Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien määrä hyvinvointialueittain
 - Jatkossa myös määrän kehitys, kun tietoja kertyy useammalta vuodelta
 - Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen turvallisuuteen
 - Osallistuminen ja oikeudet
 - Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen itsemääräämisoikeuden toteutumisen
 - Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin liittyen kohteluun / 10 000 asukasta





Jatketaan yhteistyötä!

Aiheen verkkosivu tulossa pian thl.fi-sivustolle

Sanna.palmgren@thl.fi