

SOSIAALIASIAMIEHEN
SELVITYS VUODELTA 2022 TOIMINTA-
ALUEEN KUNNILLE

Joroinen, Kaavi, Keitele, Kuopio, Leppä-
virta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara,
Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi,
Varkaus, Vesanto

Sisällys

SOSIAALIASIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN.....	3
1 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIASIAMIEHEEN	4
Työskentely-muistutukset-tilastointi	4
2 ALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT	6
3 VARHAISKASVATUS	10
4 SOSIAALIHUOLLON PALVELUIDEN SIIRTYMINEN HYVINVOINTIALUEELLE	11

18.12.2023

Julkinen

ESIPUHE

Asiakkaisiin ja asiamiestoimintaan merkittävästi vaikuttava tekijä vuonna 2022 oli sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden siirtyminen Pohjois-Savon hyvinvointialueen järjestämisvastuulle vuoden 2023 alusta alkaen. Vuoden 2022 aikana tuleva muutos näkyi siinä, että palveluntuottajat olivat haastavassa kaksoisroolissa. Toisaalta asiakkaiden tarvitsemat palvelut oli tuotettava siinä hetkessä ja toisaalta tulevan hyvinvointialueen valmistelu vaati paljon aikaresurssia ja työpanosta. Varsinkin loppuvuodesta 2022 näytti siltä, että hyvinvointialueen aloitusta odottivat sekä asiakkaat että työntekijät.

Tämä selvitys vuodelta 2022 sisältää yleisellä tasolla kokemuksia ja yhteenvetoa pitemmän ajan työskentelystä kuntien sosiaaliamiehenä ja arviota asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehittymisestä ja hahmotelmia asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä tulevaisuudessa. Selvitys toimitetaan kuntiin kunnanhallitusten käsiteltäväksi ja hyvinvointialueen aluehallitukselle. Myös jatkossa selvitys toimitetaan kunnanhallitukselle tiedoksi, koska sosiaaliamiestoimintaan kuuluva varhaiskasvatus on kuntien palvelu.

Asiakkaiden oikeudet eivät ole mikään erillinen tai ylimääräinen päälle liimattu palveluiden lisäosa. Yksinkertaisuudessaan kysymys on siitä, että asia on yksinkertaista saada vireille, palveluntuottaja perehtyy asiaan ja selvittää tarvetta asiakasta kuunnellen, omassa asiassa saa ymmärrettävää tietoa ja tehdyt ratkaisut perustellaan. Toimiessaan tämä prosessi tuottaa tarpeellista hyvää asiakkaalle ja on mielekäs sekä asiakkaiden että palveluntuottajien näkökulmasta. Kaivattua palveluiden kustannustehokkuutta ei edistetä tinkimällä näistä osatekijöistä.

Sosiaaliamiesten lakisääteisenä tehtävänä on toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Tämän tehtävän toteutuminen ei onnistu pelkästään asiamiehen voimin pienissä eikä isommissa asioissa elleivät sekä asiakas että palveluntuottaja ole valmiita yhdessä etsimään ratkaisuja ja keinoja tilanteen parantamiseksi.

Asiamiestyön siirtyessä hyvinvointialueelle haluan kiittää kaikkia yhteydessä olleita asiakkaita, mukana olleita viranhaltijoita ja luottamushenkilöitä kuluneista vuosista. Koen, että yhteistyö joka suuntaan ollut toimivaa ja se on ollut keskeinen tavoitteeni. "Asiakas ei valita ilman syytä, eikä palveluntuottaja tahallaan tuota huonoa palvelua" on ollut oma ohjenuorani, kun eri tahot ovat olleet yhteydessä.

SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN

Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen on lakisääteistä. Toimintaa säätelee Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Lisäksi sosiaaliasiamiehen tehtävä kattaa myös varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeuksien toteuttamisen seurannan, tukemisen ja tarvittavan avustamisen.

Tärkeimmät **sosiaaliasiamiehen** tehtävät ovat:

- Neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakkaita lain 23 §:n 1 momentin tarkoitetussa asiassa – asiakkaan oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi tämän lain puitteissa
- Seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain

Sosiaaliasiamiehen toiminta on pääasiassa asiakkaan ohjausta ja neuvontaa, asioiden selvittämistä ja sovittamista asiakkaan ja työntekijän/viranomaisen välillä ja konkreettista auttamista oikeusturvakeinojen käyttämisessä (esimerkiksi muistutuksen, oikaisuvaatimuksen, potilasvahinkoilmoituksen, valituksen tai hallintokantelun laatimisessa).

Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehenä on toiminut Antero Nissinen ja häntä on sijainnut potilas- ja sosiaaliasiamies Arja Kivari. Asiamies on ollut tavoitettavissa puhelimitse maanantaista torstaihin klo 9.00 – 11.30. Henkilökohtainen tapaaminen asiamiehen kanssa on järjestetty pyydettyä ja muutoin tarvittaessa. Tiedot sosiaaliasiamiestoiminnasta ovat olleet sosiaalihuollon toimipaikoissa asiakkaiden saavutettavissa sekä palvelujen tuottajien nettisivuilla.

Sosiaaliasiamiehen toiminta-alueena olivat Joroinen, Kaavi, Keitele, Kuopio, Lepävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus ja Vesanto. Väestöpohja oli 203 132 (Pohjois-Savon liitto 31.12.2021).

1 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIAMIEHEEN

Työskentely-muistutukset-tilastointi

Sosiaaliamies on asiakkaan oikeuksien asialla. Asiakkaan kertoma on hänen kokemuksensa ja lähtökohta tilanteen käsittelylle. Yhteydenotoista sosiaaliamiehen ei saa tehdä merkintää asiakkaan asiakirjoihin eikä yhteydenotolla ei saa olla asiakkaan palveluun kielteistä vaikutusta.

Yhteydenotot sosiaaliamieheen ovat tapahtuneet useimmiten puhelimella ja sähköpostin kautta. Asiamiehillä on ollut käytössä suojattu sähköposti ja se on sujuvoittanut yhteydenpitoa asiakkaisiin. Osa asiakkaista on halunnut asioida pelkästään sähköpostin välityksellä. Tapaaminen on järjestetty aina asiakkaan tilanteen sitä vaatiessa.

Asiamiestoiminnassa korostuu yksittäisen palveluntarvitsijan epätietoisuus, huoli, hätä tai pettymys. Vaikka asiamies on ensisijaisesti palveluntarvitsijaa varten, työskentelyssä on pyritty siihen, että myös työntekijät näkisivät asiamiehen yhteistyökumppanina asiakkaiden tilanteiden selvittämisessä. Asiamiestoiminnan kautta kertyy suoraa asiakaspalautetta, joka on ollut käytettävissä toiminnan kehittämiseksi.

Ohjaus ja neuvonta muodostavat suurimman osan asiamiehen työskentelystä. Yhteydenottoja on tullut eniten palveluiden sisältöön, organisointiin ja yhteystietoihin liittyen.

Jos asiakas on ollut tyytymätön samaansa palveluun tai hoitoon, niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun, hän on voinut tehdä asiasta muistutuksen toimintayksikköön tai kantelun valvontaviranomaiselle. Muistutusmenettely perustuu asiakas- ja varhaiskasvatustilanteisiin. Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) tai aluehallintovirasto (AVI), on voinut siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä. Viime vuosina siirrot kantelusta muistutuskäsittelyyn ovat lisääntyneet.

Kanteluina AVI:lle tai Valviraan otetaan ilman muistutusmenettelyä käsittelyyn vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Ensisijassa kannustetaan siihen, että asiat käsitellään siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan moite on kohdistunut. Tämä antaa toimintayksiköille mahdollisuuden myös valvoa paremmin oman toimintansa laatua.

Muistutuksia tehdään sosiaalihuollossa lukumääräisesti vähän ja kaikkia niistä ei tehdä sosiaaliamiesten avustamana. Yhteydenotoissa muistutuksen tekemistä mietitään enemmän kuin niitä loppujen lopuksi tehdään. Usein on löydetty yhdessä muu tapa vaikuttaa asioihin. Niissä palveluissa, joissa on päätöksentekoa, päädytään ennemmin oikaisun tekemiseen. Osa yhteyttä ottaneista arastelee muistutuksen tekemistä peläten sen vaikeuttavan asioiden hoitoa entisestään. Muistutuksen tekemisen kynnyks on korkea ja siihen latautuu paljon asiakkaan toivetta.

18.12.2023

Julkinen

Muistutuksen hyvällä organisaatiokäsittelyllä ja annetulla vastauksella on suuri merkitys asiakkaille ja muistutusvastaukset luetaan tarkasti. Tästä syystä vastaaminen kaikkiin esitettyihin kysymyksiin, asianosaisten kuuleminen ja selvittelyn riipeys ovat tärkeitä asioita. Viranhaltijoilla ja esimiehillä on mahdollisuus nähdä muistutus hyvänä keinona saada palautetta ja mahdollisuutena tarvittaessa korjata toimintaa.

Sosiaaliasiamiehillä ei ole ollut käytössä asiakastietojärjestelmiä, vaan yhteydenottojen määrät on kirjattu tilasto-ohjelmaan, joka on ollut käytössä vuoden 2015 alusta lähtien. Tilasto-ohjelmasta yksittäistä asiakasta ei voida tunnistaa eikä yhteydenotoista muodostu henkilörekisteriä. Yhtenäistä tilastointia yhteydenottojen määristä ja syistä valtakunnan tasolla ei vielä ole. Tämä on estänyt vertailun muihin vastaavanlaisiin organisaatioihin.

On huomioitava, että kaikki huoli, tyytymättömyys ja epätietoisuus ei kanavoitu sosiaaliasiamiestoiminnan kautta. Tämän selvityksen kuva on siten vain yksi kuva kunnan sosiaalihuollon palveluista, haasteista ja kehityskohteista. Lisäksi on muistettava, että kunnat tuottivat ja ostivat kuntalaisille suuren määrän sosiaalihuollon palveluita, jotka toimivat hyvin tai erittäin hyvin.

Alueellinen näkökulma

Toiminta-alueen kunnat eroavat toisistaan väestön määrän ja palveluiden järjestämisen tapojen suhteen. Myös yhteydenotot sosiaaliasiamieheen painottuvat eri tehtäväalueisiin kunnasta ja tilanteesta riippuen.

Koko toiminta-alueella keskeiset esille nousevat huolet palvelujen osalta olivat 1.) vanhusten hoito- ja palveluketjun järjestäminen asiakkaita palvelevaksi, 2.) määrällisesti riittävän ja osaavaan henkilökunnan varmistaminen kaikissa toiminnoissa sekä 3.) erityistä tukea vaativien asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen.

18.12.2023

Julkinen

2 ALUEEN ASIAKASTAPAHTUMAT

Toiminta-alueen kunnista tuli yhteydenottoja sosiaalihuollosta ja varhaiskasvatuksesta seuraavasti:

	sosiaalihuolto	varhaiskasvatus
Joroinen	5	
Kaavi	29	
Keitele	3	
Kuopio	242	1
Leppävirta	12	
Pielavesi	4	
Rautalampi	8	
Rautavaara	12	
Siilinjärvi	54	1
Suonenjoki	24	
Tervo	5	
Tuusniemi	20	
Varkaus	55	
Vesanto	0	
Muu kunta tai syy	15	
Kela	13	
Yksityinen	1	

Yhteensä 504 yhteydenottoa

Vuonna 2022 lähes puolet toiminta-alueen kuntien yhteydenotoista tuli Kuopiosta. Kaikkien kuntien osalta yksittäinen sosiaalihuoltoa koskeva ilmiö, poikkeama tai palvelukokonaisuuden muutos saatoi aiheuttaa runsaasti yhteydenottoja eri tahoille, myös sosiaaliasiamieheen. Merkitystä on myös sillä, kuinka hyvin paikallisesti asiaa saadaan selvitettyä ja kuinka hyvin tiedossa ovat muut mahdolliset kanavat tuoda epätietoisuutta tai tyytymättömyyttä esille. Tähän kokonaisuuteen liittyy myös tavoitettavuus ja luottamus asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä. Varhaiskasvatuksen palveluista tuleva yhteydenottomäärä sosiaaliasiamieheen on vähäinen.

Toiminta-alueen kuntien yhteydenottomäärät eri tehtäväalueiden välillä jakautuivat seuraavasti. Eri kunnissa palvelukokonaisuudet oli nimetty eri tavoin, joten tehtäväalueet on nimetty siten, että niiden perusteella yhteydenotto on pystytty luokittelemaan.

18.12.2023

Julkinen

Yhteydenotto- jen määrä teh- täväalueittain	2022
Yhteensä	504
Lastensuojelu	159
Toimeentulotuki	65
Asumispalvelut /vanhuspalvelut	61
Kotihoito/van- huspalvelut	55
Vammaispalve- lut	52
Muut	39
Huolto /tapaa- minen/ elatus	29
Muu sosiaali- huoltolain mu- kainen palvelu	24
Kehitysvamma- huolto	13
Päihdehuolto	4
Mielenterveys	3

Toimialueen yhteydenotoista yli puolet koski joko **lastensuojelua tai vanhus-
tenhuoltoa**. Lastensuojelun yhteydenottoja oli lähes kolmasosa kaikista yhtey-
denotoista. Yhteenlaskettuna myös vammaispalvelu- ja kehitysvammahuolto tuot-
tavat merkittävän määrän yhteydenottoja. Toimeentulotuen yhteydenotot jakau-
tuivat siten, että kunnallista toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli 52 ja
pelkästään Kelan perustoimeentulotukea koskevia yhteydenottoja oli 13.

Vuosien saatossa merkittävin muutos yhteydenottojen eri tehtäväalueilta liittyy
perustoimeentulotuen siirtymiseen Kelan hoidettavaksi. Tämä siirtymä vaikutti sii-
hen, että toimeentulotukea koskevia yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle sel-
västi aikaisempaa vähemmän. Lastensuojelun monitahoinen juridiikka ja tahdon-
vastaisuus, ikäihmisten lisääntyvä hoidon tarve ja siihen vastaaminen sekä vam-
maispalvelun ja kehitysvammahuollon monitasoiset palvelutarpeet aiheuttavat
paljon kysymyksiä, joista osa ohjautuu myös sosiaaliasiamiehelle.

18.12.2023

Julkinen

Yhteydenottojen kirjatut syyt. Yhteen yhteydenottoon voi liittyä useita syitä ja toimenpiteitä, sen vuoksi niiden yhteenlaskettu määrä on suurempi kuin yhteydenottojen määrä.

Yhteydenottojen syyt	2022
Yhteensä	676
Palvelun toteutus	341
Hoitoon/ palveluun pääsy	113
Kohtelu	77
Maksuasiat	48
Tiedonsaanti	42
Muut syyt	31
Tietosuoja	11
Itsemääräämisoikeus	9
Potilasvahinkoepäily	3
Vahingonkorvaus	1

Yleisimmät syyt yhteydenotoissa liittyivät **palvelun toteutukseen ja palveluun pääsyyn**. Palvelun toteutukseen liittyvät syyt olivat sekä pienempiä että isompia asiakkaiden kokemia asioita. Palveluun pääsyn hankaluus koetaan liittyvän ainakin joltain osin tilanteisiin, joissa palveluun pääsyyn liittyy harkintaa tai erityisiä edellytyksiä. Myös tavoitettavuuden ongelmat on kirjattu luokkaan palveluun pääsy. Vuosien saatossa nämä kaksi syyluokkaa ovat olleet kärjessä yhteydenottojen syinä.

Koettuun huonoon kohteluun liittyvät syyt ovat moniulotteisia. Tähän kokonaisuuteen liittyy asiakkaan kokemus siitä, että häntä on palvelutilanteessa tai viestinnässä kohdeltu huonosti tai loukattu. Huonona kohtelun kokemuksena on voitu kokea myös tavoitettavuuden ongelmat, päätöksen tai muun vastauksen viipyminen ja aikataulujen epäselvyys.

Maksuihin, erilaisiin asiakkailta perittäviin etuuksiin, tiedonsaantiin ja vahingonkorvauksiin liittyvät asiat vaativat onnistuakseen toimivat prosessit ja hyvän tiedottamisen. Muutokset, poikkeamat ja epäselvyydet näissä asioissa aiheuttavat lyhyessä ajassa runsaan määrän yhteydenottoja eri tahoille.

18.12.2023

Julkinen

Sosiaaliamiehen toimenpiteet yhteydenottojen perusteella.

Toimenpiteet	2022
Yhteensä	571
Ohjaus ja neuvonta	298
Selvittäminen/sovittelu	131
Muistutusneuvonta	59
Muu oikeusturvaneuvonta	44
Kanteluneuvonta	31
Vaikuttamistointiminta	7
Potilasvahinkoneuvonta	1

Sosiaaliamiestyön painopiste on yhteydenottajille annettavassa **ohjauksessa ja neuvonnassa**. Sosiaaliamiestoiminnan keskiössä ovat asiakkaan oikeudet ja näihin oikeuksiin liittyviin kysymyksiin vastaaminen ja asioiden selvittäminen. Sosiaaliamiehen tehtäväkenttään kuuluu koko sosiaalihuolto ja varhaiskasvatus ja tästä syystä tärkeää on tuntee ja tietää asiakkaan oikeuksien liittyvän lainsäädännön lisäksi sosiaalihuoltoon liittyvä muu lainsäädäntö ja organisaatio- toimintarakente. Asiakkaan oikeudet toteutuvat tai jäävät toteutumatta tässä toimintaympäristössä. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli siinä, kuinka asiakas pystyy vaikuttamaan omassa asiassaan ja millaista palvelua ja kohtelua asiakas voi olettaa saavansa asiansa hoidossa.

Asioiden selvittäminen ja sovittelu tarkoittavat yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan luvalla tapahtuvaa yhteydenottoa viranomaiseen. Tämän työskentelyn taustalla on usein asiakkaan kokemus siitä, että hän ei ole pysynyt mukana omassa asiassaan, ei ole saanut tietoa tai ymmärrä mitä on tapahtumassa ja miksi. Tämä kokemus liittyy usein tilanteisiin, joissa tehdään kiireellisiä ja asiakkaan näkökulmasta yllättäviä toimenpiteitä ja tilanteisiin, joissa on monimutkaista oikeudellista säätelyä.

Muistutus- ja kanteluneuvonta sisältävät sekä näiden kirjallisten menettelyiden mahdollisuuden esille tuomisen, mutta tarvittaessa myös avustamisen siinä, että asiakkaan kokemus saatetaan kirjalliseen muotoon. Kirjallisen menettelyn vahvuus on siinä, että muistutukseen ja kanteluun asiakas saa kirjallisen perustellun vastauksen. Varjopuolena on kirjallisen käsittelyn pitkä ajallinen kesto, varsinkin kanteluvastauksen osalta. Edelleen ensisijaista ja toivottavaa olisi, että hankalatkin asiat pystyttäisiin käsittelemään siinä yksikössä, jossa tilanne on syntynyt ja jota se koskee. Muistutuksia ja kanteluita tehdään huomattavasti vähemmän kuin tästä kokonaisuudesta annetaan neuvontaan.

Muu oikeusturvaneuvonta sisältää yleistä ohjausta oikaisuvaatimuksen ja valituksen vireille saattamisesta sekä ohjausta oikean viranomaisen löytämiseksi. Oikaisuvaatimuksen vireille saattamisessa sosiaaliamies on mahdollisuuksien mukaan avustanut niissä tilanteissa, joissa asiakas ei ole saanut muuta juridista apua.

Vaikuttamistoiminta puolestaan on selvityksen lisäksi jonkin mahdollisen asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvän asian selvittämistä. Usein tilanne on liittynyt useaan erilliseen yhteydenottoon esim. palvelun hankalasta saavutettavuudesta tai työntekijän tavoitettavuudesta.

3 VARHAISKASVATUS

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:ssä tarkoitetun kunnan sosiaaliamiehen tehtävänä on myös varhaiskasvatuksen osalta neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Varhaiskasvatuksen osalta yhteydenottomäärä sosiaaliamieheen on koko toiminta-alueella ollut varsin vähäinen.

4 SOSIAALIHUOLLON PALVELUIDEN SIIRTYMINEN HYVINVOINTIALUEELLE

Sosiaaliamies näkökulmasta sosiaalihuollon järjestämisen ja tuotannon siirtymisessä hyvinvointialueelle liittyy asiakkaiden aseman ja oikeuksien näkökulmasta sekä mahdollisuuksia että haasteita. Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilla asiakaslaissa olevat asiakkaan asema ja oikeudet on avattu seuraavalla tavalla.

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet/ Oikeudet ja velvollisuudet

Palvelun laatu

- **Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.**

Verrattuna kuntamuotoiseen sosiaalipalveluiden tuotantoon hyvinvointialueella on mahdollisuus yhtenäistää ja tasa-arvoistaa samassa palveluntarpeessa olevan asiakkaan saama palvelu. Tähän mennessä palveluiden sisällöissä ja toteuttamistavoissa on ollut jonkin verran kuntakohtaista vaihtelua eri palveluissa. Tämän yhtenäisyyden voi katsoa olevan asiakkaan oikeuksien kannalta tasa-arvoista ja laadukasta palvelua. Jos samalla huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja niihin vastaaminen. Tähän mennessä yksilöllisiin tarpeisiin on asiamiesnäkökulmasta pystytty parhaiten vastaamaan silloin kun työntekijä tuntee asiakkaansa ja hänen tarpeensa ja päätökset tehdään asiakkaan edun mukaisesti. Tähän liittyy olennaisena osana myös työvoiman saatavuus eli on työntekijöitä, jotka tekevät päätöksiä ja on työntekijöitä, jotka toteuttavat päätöksessä luvatut asiat.

Kohtelu

- **Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.**
- **Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.**

Huonoksi koetun kohtelun taustalla on usein huono kohtaaminen ja ohitetuksi tulemisen tunne. Tähän liittyy myös työntekijöiden tavoitettavuus ja asian saaminen selvitykseen. Asian käsittelyn viivästyminen ja aikataulujen epäselvyys aiheuttaa usein lisätyötä ja pahaa mieltä. Tavoitettavuus ja asioiden nopea selvittäminen olivat niiden, lähinnä pienten kuntien vahvuus, joissa tunnettiin sekä asiat ja asiakkaat ja lähipalvelua oli tarjolla. Toisaalta taas pienemmissä yksiköissä haavoittuvuus esim. työvoiman puuttumisen vuoksi on vaikuttanut asiakkaiden mahdollisuuteen saada palvelua isompia kokonaisuuksia enemmän.

Itsemääräämisoikeus

- **Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta.**
- **Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.**
- **Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.**
- **Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.**

Itsemääräämisoikeus liittyy vahvasti asiakkaan mahdollisuuteen olla vaikuttamassa ja osallisena omassa asiassaan. Sosiaalihuollossa tämä liittyy olennaisesti vireilletulon ja päätöksen tekemisen välissä olevaan selvitys- ja arviointityöskentelyyn ja sen onnistumiseen. Tässä kes-

keisiä tekijöitä ovat toisaalta asiakkaan tilanteen tunteminen, mutta varsinkin haastavissa arviointiprosesseissa myös ammattitaito ja saatavissa oleva työyhteisön ja myös juridisen osaamisen tuki.

Tietojen antaminen asiakkaalle ja asiakkaan velvollisuus antaa tietoja

- **Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista.**
- **Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.**
- **Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.**
- **Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.**

Tietojen saamisen ja pyytämisen käytännöissä on ollut kuntakokonaisuudessa jonkin verran vaihtelua ja tähän asiaan hyvinvointialueella on hyvät mahdollisuudet vaikuttaa yhdentämällä käytäntöjä. Tiedon antamisen lisäksi on tärkeää, että asiakas pysyy mukana omassa asiassa ja aidosti ymmärtää mitä ollaan tekemässä ja miksi. Tämä ymmärrys on keskeistä jotta voi olla asiaan tyytyväinen tai tyytymätön.

Päätös ja palvelusuunnitelma

- **Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.**
- **Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.**

Päätöksen ja palvelusuunnitelman tekemisen käytännöt ja niiden sisältö ja laajuus ovat jonkin verran vaihdelleet kuntakohtaisesti. Näiden käytäntöjen yhtenäistämällä on mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun ja asiakkaan oikeuksiin.

Valittaminen eli asiakkaan oikeusturvakeinot

- **Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta.**
- **Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle.**
- **Sosiaaliamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.**

Oikaisu- ja muistutusprosessin selkeyttäminen jo pelkästään sen osalta mihin oikaisu tai muistutus toimitetaan sekä käsittelyaikojen pitäminen kohtuullisina ovat mahdollisuus parantaa tätä osa-aluetta.

”Kaikkinensa asiakkaan oikeuksien näkökulmasta sosiaalihuollon palveluiden siirtyminen hyvinvointialueen järjestettäväksi sisältää mahdollisuuden tarjota tasa-arvoisesti ja tasalaatuisesti toteutettuja palveluita asiakkaille. Haaste puolestaan liittyy siihen, kuinka pystytään säilyttämään ja rakentamaan lähipalveluille tyypillistä jousitavuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden tilanteen tuntemusta. Toivottavaa on myös se, että isommassa kokonaisuudessa pystytään takaamaan riittävä työvoima kaikilla osa-alueilla. Lisäksi on tärkeää, että tasa-arvon rinnalla säilyy riittävä yksilöllinen asiakkaan tilanteesta ja tarpeista lähtevä harkinta ja asiakkaan edun huomioiminen.”
