



Ikäihmisten neuvosto

22.2.2024

Sosiaaliasiavastaava
Antero Nissinen

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminta perustuu asiakas- ja potilaslakeihin

- Potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)
- Sosiaalihuollon asiakaslaki (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)
- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023

Sosiaaliasiavastaavien tehtävät

- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) **neuvoa ja tarvittaessa avustaa** asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun **muistutuksen tekemisessä** sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä
- 3) **neuvoa**, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Lain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus:

- saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua
- saada selvitys toimenpiteiden vaihtoehtoisista
- saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä
- palvelu- ja hoitosuunnitelmaan
- itsemääräämisoikeuteen sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuus palvelujen saamiseen ja toteuttamiseen
- saada tietoja asiakirjasta, jos se sisältää tietoja hänestä itsestään tai hän on asianosaistena
- Keskeistä olisi myös se, että asiakas ymmärtää perusteet päätöksille ja toimenpiteille

Sosiaaliasiavastaavan havainnot asiakasyhteydenottojen perusteella vuodelta 2023

- Asiakasyhteydenottoja vuonna 142 (kotihoito 79, asumispalvelut 63)
- Monet asiakkaat ovat riippuvaisia toimivasta palvelukokonaisuudesta, muutokset täytyisi ennakoida ja perustella hyvin
- Omaisten ja muiden läheisten huomioiminen palveluiden toteuttamisessa/valtuutusten tilanne
- Ikäkeskus näyttää toimivan hyvin (asiakasohjauksen jälkeen ei tule uusintayhteydenottoa asiavastaavaan)
- Maksuihin liittyvät asiat nousevat esille sekä kotihoidon että asumispalveluiden osalta
- Alkuvuonna viivettä laskutukseen liittyen ja myös tilanteita joissa alkuperäinen lasku ei ole tullut asiakkaalle
- Alkuvuonna useita yhteydenottoja Attendon portin tilanteeseen liittyen
- Vahva rajapintaa omaishoidon tukeen kotona hoidettavien osalta
- Oikaisuvaatimuksen tekemiseen avun saaminen
- Työntekijävajeet ja niiden vaikutus