



Vammaisneuvosto

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 toimenpidevaihtoehdoista
- saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä
- palvelu- ja hoitosuunnitelmaan
- itsemääräämisoikeuteen sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuus palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa
- saada tietoja asiakirjasta, jos se sisältää tietoja hänestä itsestään tai hän on asianosaisena
- Keskeistä olisi myös se, että asiakas ymmärtää perusteet päätöksille ja toimenpiteille

Sosiaaliasiavastaavan havaintoja asiakasyhteydenottojen perusteella vuodelta 2023

- Asiakasyhteydenottoja asiavastaavaan oli 176 (vammaispalvelut 118, kehitysvammahuolto 58)
 - Monet asiakkaat ovat täysin riippuvaisia toimivasta palvelukokonaisuudesta, muutokset täytyisi ennakoida ja perustella hyvin
 - Asiakassuhteet pitkiä ja vaativat toimiakseen luottamusta työntekijään
 - Jos luottamussuhde häiriintyy, niin sen korjaaminen on haastava tehtävä
 - Helposti syntyy epäily viranomaisen tarkoituseristä ja ajaudutaan vastakkainasetteluun
 - Rajapintaa omaishoidon tukeen kotona hoidettavien osalta ja uutena rajapintana lapsiperhepalvelut alaikäisten osalta, vaatii hyvää eri sektoreiden välistä yhteistyötä
 - Palautetta ”prosessihitaudesta” hakemuksen käsittelyn maksimiaika 3 kk kuvautuu puheissa normaalina käsittelyaikana
 - Epäselvyyttä siitä täytyykö määräämää palvelua hakea uudestaan
 - Palautetta käyttöönottetusta hakemuslomakkeesta ja sen pakollisuudesta
 - Asiakassiirrot Vaalijalasta ja niiden toteuttaminen
 - Omaishoidon vapaiden järjestämisen tavat
 - Omaisten ja muiden läheisten huomioiminen asumispalveluiden toteuttamisessa
 - Kuljetuspalvelut ja henkilökohtainen apu (vammainen vai vanhuus)
 - Oikaisuvaatimuksen tekemiseen avun saaminen
 - Työntekijävajeet ja niiden vaikutus, tavoitettavuus
-
- Kunnissa ollut monia erilaisia tapoja vastata asiakkaiden tarpeisiin
 - Asiakaskokemusta siitä, että hyvinvointialueen myötä palvelujen tasalaatuistamista on tehty liian nopeasti ja asianosaisille ei ole pystytty riittävän hyvin perustelemaan tehtäviä muutoksia