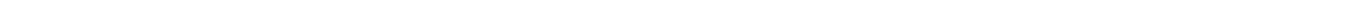




SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS
VUODELTA 2023 POHJOIS-SAVON
HYVINVOINTIALUE





Sisällys

1 ESIPUHE	4
2 SOSIAALIASIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN	5
3 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIASIAMIEHEEN JA TILASTOINTI	6
4 ASIAKASTAPAHTUMAT	7
5 VARHAISKASVATUS	12
6 SOSIAALIHUOLLON PALVELUIDEN TOTEUTUMINEN HYVINVOINTIALUEELLA.....	13

1 ESIPUHE

Vuosi 2023 oli hyvinvointialueen ensimmäinen toimintavuosi kuntien palveluiden järjestämistä vastuun jälkeen. Uuden organisaation käynnistymiseen, tiedon kulkuun, yhtenäisten toimintaperiaatteiden soveltamiseen ja resurssien tarkoituksen mukaiseen kohdentamiseen liittyy haasteita. Oman painolastinsa tuottaa myös hyvinvointialueiden rahoitus ja talouden sopeuttamistoimenpiteet.

Sosiaaliasiamiesten toiminimike muuttui lain muutoksen johdosta 1.1.2024 sosiaaliasiavastaava nimikkeeksi. Tässä selonteossa käytetään kuitenkin vuonna 2023 käytössä ollutta nimitystä. Tämä sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2023 pohjautuu pitkälti asiakkaiden ottamiin yhteydenottoihin. Kun hyvinvointialueen käynnistymisen myötä toimintakäytäntöihin yhtenäistämisen myötä tuli paikka paikoin muutoksia aiempaan kunnan järjestämistapaan nähden, niin tullutta kriittistä palautetta hyvinvointialueesta on tarkasteltava osittain siinä valossa. Lisäksi on huomioitava se, että sosiaaliasiamiehen otetaan yhteyttä, ei vain yleisen tiedon saannin tarpeen johdosta, vaan myös silloin, kun saatuun palveluun tai kohteluun ollaan tyytymättömiä. Siten sosiaaliasiamiehen saama asiakaspalaute on tavallaan vinoutunut ja kovin pitkälle vietyjä yleistyksiä asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehittymisestä ja tilanteesta ei yhteydenottojen perusteella ole syytä tehdä. Toisaalta yhteydenottojen merkitystä ei ole myöskään syytä vähätellä.

Sosiaaliasiamiehen selvitys toimitetaan kuntiin kunnanhallitusten käsiteltäväksi, hyvinvointialueen aluehallitukselle ja aluehallintovirastolle. Myös tulevana vuosina selvitys toimitetaan kunnanhallituksille tiedoksi, koska sosiaaliasiamiestoimintaan kuuluva varhaiskasvatus on kuntien järjestämää palvelua.

Sosiaaliasiamiesten lakisääteisenä tehtävänä on toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Tämän tehtävän toteutuminen ei onnistu pelkästään asiamiehen omin voimin elleivät sekä asiakas että palvelun järjestäjä ja palveluntuottaja ole valmiita yhdessä etsimään ratkaisuja ja keinoja tilanteen parantamiseksi.

Hyvinvointialueen sosiaalihuollossa on toiminut kaksi sosiaaliasiamiestä; sijoituspaikkoina Kuopio ja Rautavaara. Sosiaaliasiamiesten puhelinaika oli arkisin klo 9–11.30. Työskentely tapahtui pääosin etäyhteyksillä puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Tarvittaessa asiakkaita tavattiin toimistolla, neuvotteluissa tai asiakkaiden kotona.

2 SOSIAALIASIASIAMIESTOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN

Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen on lakisääteistä. Toimintaa säätelee Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Lisäksi sosiaaliasiamiehen tehtävä kattaa myös varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeuksien toteutumisen seurannan, tukemisen ja tarvittavan avustamisen. Lakia sovelletaan sekä julkiseen että yksityisen järjestämään sosiaalihooltoon.

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 informointia muista oikeusturvakeinoista.

Varhaiskasvatuslaissa 540/2018 säädetään lapsen oikeudesta varhaiskasvatukseen, varhaiskasvatuksen järjestämisestä ja tuottamisesta sekä varhaiskasvatuksen tietovarannosta.

3 YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIAMIEHEEN JA TILASTOINTI

Sosiaaliasiamiehen tilastointi perustuu asiakkaiden yhteydenottoihin. Yhteydenottajina ovat palvelujen käyttäjät, heidän edustajansa tai omaisensa sekä palvelun tuottajan henkilöstö. Kokonaisarviota hyvinvointialueen toiminnasta ei voida tehdä näiden yhteydenottojen pohjalta, koska yhteyttä ottaneet ovat vain murto-osa asiakkaiden kokonaislukumäärästä.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin ei kuulu päätöksenteko asiakkaan asiassa. Hänen tehtävänä on antaa asiakkaalle neuvontaa ja ohjausta asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollon eri palveluissa ja muiden palvelujen osalta ohjata asiakas asiassaan oikean viranomaisen tykö.

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

Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat tapahtuneet useimmiten puhelimiten puhelimiten ja sähköpostin kautta. Tapaaminen on järjestetty tarvittaessa asiakkaan tilanteen sitä vaatiessa live-tapaamisena tai videopuheluneuvotteluna. Usein myös asiaa hoitava viranhaltija osallistuu tapaamiseen.

Sosiaaliasiamiestoiminnassa korostuu yksittäisen asiakkaan epätietoisuus, huoli, hätä tai pettymys. Vaikka sosiaaliasiamies on ensisijaisesti olemassa sosiaalihuollon asiakasta varten, pyritään työskentelyssä myös siihen, että sosiaalihuollon työntekijät kokisivat sosiaaliasiamiehen yhteistyökumppanina asiakastilanteissa.

Ohjaus ja neuvonta muodostavat suurimman osan sosiaaliasiamiehen työskentelystä. Hyvinvointialueen ensimmäisenä toimintavuotena yhteydenottoja on tullut eniten palveluiden sisältöön, organisointiin, myöntämiskäytäntöihin ja yhteystietoihin liittyen, kun entiset kuntapohjaiset tiedot lakkasivat olemassa. Varsinkin alkuvaiheessa oli suurta epätietoisuutta siitä, kuka mistäkin asiasta vastaa. Samoin aiempaan kuntapohjaiseen malliin verrattuna välillä on näyttänyt siltä, että kukaan ei ota kokonaisvastuuta asiakkaan asiassa. Tämä on näkynyt ongelmana varsinkin niissä pienemmissä kunnissa, joissa oli käytössä yhdennetty sosiaalityö ja vanha kuntapohjainen henkilöstö hävisi kunnasta pois.

Muistutuksia tehdään sosiaalihuollossa lukumääräisesti vähän ja kaikkia niistä ei tehdä sosiaaliasiamiesten avustamana eikä kaikista vastauksista anneta tietoa sosiaaliasiamiehille. Osa yhteyttä ottaneista arastelee muistutuksen tekemistä peläten sen vaikeuttavan asioiden hoitoa vastaisuudessa. Muistutuksiin vastaaminen ei ole tapahtunut välttämättä ilman aiheetonta viivytystä kuukauden sisällä, mikä on ollut tavoitteena. Nyt kun hyvinvointialueella otetaan laajemmin käyttöön asiakaspalauttejärjestelmä, on syytä pohtia niiden palautteiden systemaattista käsittelytapaa ja niistä tiedottamista sekä asiakaspalautteen suhdetta laissa

säädettyyn muistutukseen. Missä kulkee se raja, että saatu asiakaspalaute otetaan käsittelyyn muistutuksena? Valvonnan kannalta seurattavana kehityskulkuna on Aluehallintovirastolle lähetettyjen kanteluiden palauttaminen hyvinvointialueelle muistutuksena käsiteltäväksi, mikä monesti on perusteltua, koska jos kantelu edellyttäisi muutosta hyvinvointialueen toimintaan, niin muistutuksen kautta korjaavat toimenpiteet toteutuvat huomattavasti nopeammin.

4 ASIAKASTAPAHTUMAT

Hyvinvointialueen kunnista tuli yhteydenottoja sosiaalihuollosta ja varhaiskasvatuksesta seuraavasti (suluissa vuosi 2022):

	sosiaalihuolto	varhaiskasvatus
Joroinen	8 (5)	3
Kaavi	34 (29)	1
Keitele	2 (3)	
Kuopio	346 (242)	5 (1)
Leppävirta	33 (12)	
Pielavesi	23 (4)	2 (0)
Rautalampi	30 (8)	
Rautavaara	44 (12)	
Siilinjärvi	88 (54)	1 (1)
Suonenjoki	30 (24)	
Tervo	1 (5)	
Tuusniemi	17 (20)	
Varkaus	67 (55)	
Vesanto	4 (0)	
Vieremä	2	
Kiuruvesi	24	
Iisalmi	28	
Sonkajärvi	8	
Lapinlahti	23	
Muu kunta tai syy	24 (15)	
Kela	3 (13)	
Yksityinen	3 (1)	

Yhteensä 854 yhteydenottoa

Hyvinvointialueen käynnistyminen ja palvelun tuottamistavan muutos selittänee kuntien yhteydenotto lukumäärien muutokset vuoteen 2022 nähden. Ylä-Savon sote kuntayhtymän ja Lapinlahden yhteydenottomäärien tietoja ei ollut käytettävissä vertailuun. Alkuvaiheessa oli varsin paljon tiedusteluita, kenelle asian hoito kuuluu. Saavutettavuudesta annettiin palautetta. Asiakkaat kertoivat, että soittoihin ei vastata soittoaikana, tai viesteihin ja

sähköposteihin ei vastata. Saavutettavuudella lisätään luottamusta asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä. Valitettavasti asiakkaat kertoivat myös osaoptimoinnista, pompottelusta eli että vastataan, että asia ei kuulu heille, mutta ei välttämättä ohjata vastuunalaiselle toimijalle ja pahimmassa tapauksessa täältä toisesta paikasta asiakas pompotetaan takaisin. Väliin jää mielikuva siitä, että asiakkaan kokonaistilannetta ei kukaan ota haltuun ja että yhden hyvinvointialueen ja kukkaron sijaan on viisi eri hyvinvointialuetta ja kukkaroa.

Varhaiskasvatuksen palveluista tuleva yhteydenottomäärä sosiaaliasiamieheen on vähäinen. Hyvinvointialueen ensimmäisen toimintavuoden yhteydenotot eri tehtäväalueiden välillä jakautuivat seuraavasti.

Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain	2023
Yhteensä	854
Lastensuojelu	226
Toimeentulotuki	98
Asumispalvelut /vanhuspalvelut	63
Kotihoito/vanhuspalvelut	79
Vammaispalvelut	119
Muut	73
Huolto /tapaaminen/ elatus	41
Muu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu	64
Päivhoito/varhaiskasvatus	12
Kehitysvammahuolto	58
Päihdehuolto	7
Mielenterveys	14

Toimialueen yhteydenotoista kolmen kärki; lastensuojelu, vammaispalvelu ja toimeentuloturva muodostivat yli puolet kaikista yhteydenotoista. Lastensuojelun yhteydenottoja oli reilu neljännes kaikista yhteydenotoista. Tiedonsaannin ohella lastensuojeluprosessin etenemisestä valitettavan usein niissä korostui asiakkaan tyytymättömyys menettelytapoihin ja kohteluun. Tahdonvastaisissa toimenpiteissä se on ymmärrettävää.

Yhteenlaskettuna myös vammaispalvelu- ja kehitysvammahuolto tuottavat merkittävän määrän yhteydenottoja. Vammaispalveluissa on ollut rajanvetoa ikäihmisten palveluihin ja erityishuollon osalta Vaalijalan toiminnan päättymisen osalta on jossain määrin ollut asiakasoptimointia Pohjois-Savon hyvinvointialueen ja Eloisan kesken.

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

Yhteydenottojen syyt	2023
Yhteensä	1522
Palvelun toteutus	529
Hoitoon/ palveluun pääsy	166
Kohtelu	167
Maksuasiat	69
Tiedonsaanti	204
Muut syyt	268
Tietosuoja	28
Itsemääräämisoikeus	67
Potilasvahinkoepäily	9
Vahingonkorvaus	15

Palveluun pääsyn hankaluuden voidaan osin johtuvan siitä, että asiakkailla oli vielä kokemus kuntapohjaisesta palvelusta niin sisällön kuin sen saatavuuden ja tavoitettavuuden osalta.

Sisältömuutokset ovat ymmärrettäviä hyvinvointialueen palveluiden yhtenäistämisen ja talouden sopeuttamisen johdosta, mutta ne eivät saisi johtaa tavoitettavuuden heikennyksiin.

Koettuun huonoon kohteluun liittyvät asiakkaan kokemukset 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. Laskutuksen viiveet aiheuttivat hyvinvointialueen alkuvaiheessa merkittävän määrän tiedusteluja ja kyselyitä sosiaaliasiamiehelle.

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenottojen perusteella.

Toimenpiteet	2023
Yhteensä	1365
Ohjaus ja neuvonta	530
Selvittäminen/sovittelu	136
Muistutusneuvonta	178
Muu oikeusturvaneuvonta	128
Kanteluneuvonta	62
Vaikuttamistoiminta	20
Potilasvahinkoneuvonta	2
Muu toimenpide	309

Sosiaaliasiameiestyön painopiste on yhteydenottajille annettavassa ohjauksessa ja neuvonnassa. Sosiaaliasiameiostoiminnan keskiössä ovat asiakkaan oikeudet ja näihin oikeuksiin liittyviin kysymyksiin vastaaminen ja asioiden selvittäminen. Sosiaaliasiamiehen tehtäväkenttään kuuluu koko sosiaalihuolto ja varhaiskasvatus ja tästä syystä tärkeää on tuntea 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, mitä vaihtoehtoja asiakkaalla on käytettävissään ja kuinka hän pystyy vaikuttamaan omassa asiassa ja millaista palvelua ja kohtelua asiakkaalla on oikeus olettaa saavansa oman 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 asiassa, ei ole saanut tietoa tai ymmärrä mitä on tapahtumassa ja miksi. Tämä kokemus liittyy usein tilanteisiin, joissa tehdään kiireellisiä ja asiakkaan näkökulmasta ehkä yllättäviä tai tahdonvastaisia 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 kanteluvastausten osalta, mutta valitettavasti myös muistutukseen annettu vastaus voi viipyä pari – kolme kuukautta. 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.

Muistutusmenettelyn osalta on hyvä kerrata se, että muistutusten asianmukainen käsittely on osa sosiaalihuollon palvelujen hyvää laatua, joka hyvinvointialueen tulee omavalvonnallaan varmistaa. Muistutusten asianmukaisella käsittelyllä vahvistetaan asiakkaiden oikeusturvaa ja muistutusten käsittelystä saadun tiedon perusteella voidaan ryhtyä välittömiin toimenpiteisiin toiminnan kehittämiseksi.

Muistutukseen on vastattava ilman aiheetonta viivytystä. Kohtuullisena vastausaikana vastaamisessa voisi pitää 1–4 viikkoa. Asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa tavanomaista enemmän selvitystyötä kohtuullinen aika voisi olla 1–2 kuukautta.

Hyvässä muistutusvastauksessa:

- kuvataan keskeiset tapahtumat tiivistetysti
- todetaan hankitut selvitykset
- vastataan muistutuksessa esitettyihin ongelmakohtiin ja kysymyksiin
- otetaan selkeästi kantaa, onko asiassa toimittu oikein vai onko todettavissa virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä
- ilmoitetaan, onko toimintayksikössä syytä ryhtyä muistutuksen johdosta kehittämistoimenpiteisiin tai muuttaa toimintakäytäntöjä, ja millä tavalla.

Hyvä muistutusvastine johtaa parhaimmillaan siihen, että vältetään työläs ja aikaa vievä jatkokäsittely kanteluiden muodossa. Lisäksi muistutus voi tuoda merkittävän sysäyksen

siihen, että organisaatiossa lähdetään tekemään toimenpiteitä, jotka kehittävät palveluprosesseja.

Muu oikeusturvaneuvonta sisältää yleistä ohjausta oikaisuvaatimuksen ja valituksen vireille saattamisesta sekä ohjausta oikean viranomaisen löytämiseksi. Oikaisuvaatimuksen vireille saattamisessa sosiaaliasiamies 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.

Kuuntelu on keskeisin toimenpide sosiaaliasiamiehen työssä. Usein yhteydenotolla on kokemus siitä, että häntä ei ole kuultu tai häntä ei ole otettu vakavasti omassa asiassa. Tämän vuoksi sosiaaliasiamiestyössä tulee olla aikaa kuunnella ja kohdata asiakas siten, että ei synny kokemusta kohtaamattomuudesta. Ei ole harvinaista, että puhelu päättyy kiitokseen siitä, että tuli kuulluksi ja asiakas saattaa myös todeta, että tämä riittikin hänen osaltaan asian käsittelyksi. Sosiaaliasiamies ei ole varsinaisesti asiakkaan sosiaalinen asianajaja. Sosiaaliasiamies voi kuitenkin olla asiakasta koskevassa palaverissa mukana, mikäli asiakas tai työntekijä niin toivoo tai asiakkaan toiveesta voidaan ottaa yhteyttä työntekijään ja käydä keskustelua asiakkaan esille nostamasta seikasta. Näin toimien voidaan toimia sovittelavana osapuolena, joka tuottaa uusia näkökulmia ja varmistaa sen, että asiakas kokee tuleensa kuulluksi ja huomioon otetuksi omasta näkökulmastaan. Tämä ei aina tarkoita sitä, että asian lopputulos muuttuisi, vaan muutos voi olla ymmärryksen ja molemminpuolisen luottamuksen ja vuoropuhelun lisääntyminen.

5 VARHAISKASVATUS

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:ssä tarkoitetun kunnan sosiaaliasiamiehen 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 hyvinvointialueella sosiaaliasiamieheen on ollut varsin vähäistä. Kuvaako vähäinen yhteydenottomäärä palvelun tarpeen vähäisyyttä vai tietämättömyyttä palvelusta?

6 SOSIAALIHUOLLON PALVELUIDEN TOTEUTUMINEN HYVINVOINTIALUEELLA

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet/ Oikeudet ja velvollisuudet

Palvelun laatu

- Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.

Verrattuna aiempaan kuntamuotoiseen sosiaalipalveluiden tuotantoon hyvinvointialueella yhtenäistetään samassa palveluntarpeessa olevan asiakkaan saama palvelu. Yhtenäisyyden nimissä on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen heikentynyt. Asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin kyetään parhaiten vastaamaan silloin, kun työntekijä tuntee asiakkaansa ja hänen kokonaistilanteensa ja päätökset tehdään asiakkaan edun mukaisesti huomioiden asiakkaan mielipiteet ja toiveet.

Palvelun laatuun liittyy olennaisena osana myös työvoiman saatavuus eli on työntekijöitä, jotka tekevät päätöksiä ja on työntekijöitä, jotka toteuttavat päätöksessä luvatut asiat. Hyvinvointialueen käynnistymisen myötä tapahtuneet henkilöstön siirtymiset ja vaihtuvuus ovat heikentäneet palveluiden sujuvuutta ja joustavuutta.

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 ennen hyvinvointialuetta lähinnä pienten kuntien vahvuus. Niissä tunnettiin sekä asiat ja asiakkaat ja lähipalvelua oli tarjolla.

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 keskeisiä 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.

Tiedon antamisen lisäksi on tärkeää, että asiakas pysyy mukana omassa asiassaan ja aidosti ymmärtää mitä ollaan tekemässä ja miksi.

Asiakkaan omien asiakirjapyyntöjen osalta asiakirjojen luovutuksessa ei ole kyetty aina noudattamaan lakisääteistä määräaika.

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 ajan myötä yhtenäistyvät hyvinvointialueella.

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.
- Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.

Myös sosiaalihuollon puolella olisi suotava asettaa ja pysyä yhden kuukauden vastausajassa muistutuksiin annettavissa vastauksissa. Muistutuksen jättäminen ei rajoita asiakkaan oikeutta kannella asiasta, mutta ripeästi annettu seikkaperäinen vastaus muistutukseen voi tehdä kantelun jättämisen tarpeettomaksi.

Kaikkienensa asiakkaan oikeuksien näkökulmasta sosiaalihuollon palveluiden siirtyminen hyvinvointialueen järjestettäväksi on tapahtunut alkukangertelujen jälkeen kohtuullisesti. Suuren ja keskitetyn organisaation haaste on se, kuinka pystytään säilyttämään ja rakentamaan lähipalveluille tyypillistä joustavuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden tilanteen tuntemusta. Toivottavaa on, että hyvinvointialue on riittävän houkutteleva työnantaja työvoiman vakiintumisen ja palveluiden joustavan ja tasalaatuisen jatkuvuuden ja saatavuuden turvaamiseksi. Jos asiakkaan yhteydenottoihin puhelimitse tai sähköpostitse ei vastata, niin se nakertaa laajemminkin kansalaisten, eikä vain sen yksittäisen asiakkaan, luottamusta hyvinvointialueeseen.