



**ESPOO
ESBO**

Sosiaaliasiamiehen toiminnasta

Eva Peltola

Espeen sosiaali- ja potilasasiamies





Esityksen sisältö

- **sosiaaliasiamiehen tehtävät ja niihin liittyvää lainsäädäntöä**
- **Valviran ohjeistus sosiaaliasiamiestoiminnasta**
- **Valviran ohjeistus kun on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun**
- **sosiaaliasiamiestoiminnan reunaehdot**
- **otteita asiakaslaista**
- **asiakkaiden valitusmahdollisuudet**
- **oikeuksista kertovat Espoo.fi –nettisivut**
- **otteita sosiaaliasiamiesten selvityksistä vuodelta 2020**
- **sosiaaliasiamiehen yhteystiedot**

Sosiaaliasiamiehen tehtävä perustuu lakiin 'Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista' (asiakaslaki).

Tehtävänä on:

- **neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa,**
- **avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle**
- **tiedottaa asiakkaan oikeuksista**
- **toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä**
- **seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.**

Valviran ohjeistus sosiaaliasiamiestoiminnasta

- **voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa.**
- **sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava, asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.**
- **sosiaaliasiamies ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.**
- **sosiaaliasiamieheltä voit kysyä neuvoja sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä.**

Sosiaaliasiamiestoiminnan reunaehdot 1

- sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut, mutta eivät Kelan, työvoimatoimen, velkaneuvonnan, edunvalvonnan tai terveydenhuollon palvelut.
- sosiaaliasiamiehellä ei ole pääsyä mihinkään rekisteriin, jossa olisi asiakastietoa
- sosiaaliasiamies ei myöskään voi ottaa kantaa, onko toimittu oikein vai väärin

Sosiaaliasiamiestoiminnan reunaehdoja 2

- sosiaaliasiamies ei voi toimia asiakkaan asianajajana tai edunvalvojana, sen sijaan välittäjänä asiakkaan ja virkamiehen välillä hän voi toimia
- sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.
- työn nimike on toistaiseksi jonkun verran harhaanjohtava, -asiamies mielletään usein jonkinlaiseksi ”asianajaksi” tai edunvalvojaksi
- toimenkuvan uudistamisen myötä myös nimikettä ’asiamies’ ollaan uudistamassa, –mies- päätteisten ammattinimikkeiden jäädessä pois käytöstä



**ESPOO
ESBO**

Otteita asiakaslaista 1

- **sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi.**
- **sosiaalihuollon asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.**
- **asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jotta asiakas voisi käyttää osallistumisoikeuttaan, on hänen saatava selvitys erilaisista vaihtoehtoista toteuttaa tarvitsemansa sosiaalihuollon palvelut tai muista seikoista, joilla on merkitystä hänen asiassaan.**

Otteita asiakaslaista 2

- asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin. Asiakkaalla on myös oikeus saada tieto asiakirjasta, joka on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.
- sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada kopiot itseään koskevista tiedoista (asian vireille tulo, palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma, asiakaskertomus ja päätös). Asiakkaalla on oikeus tarkastaa omat rekisteritietonsa henkilötietolain (523/1999, § 26) mukaisesti. Tarkastusoikeus on henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää toisen puolesta valtakirjalla.
- sosiaalipalveluiden asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista saat lisätietoa tästä linkistä.

<http://stm.fi/sosiaalihuollon-asiakkaan-oikeudet>

Otteita asiakaslaista 3

- asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma.
- suunnitelman voi jättää tekemättä ainoastaan, jos kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai suunnitelman tekeminen on ilmeisen tarpeetonta.
- palvelusuunnitelma on aina tehtävä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.
- ellei asiakas yksin pysty osallistumaan palvelusuunnitelman tekoon tai ymmärrä sen merkitystä, palvelusuunnitelma tulee tehdä yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen edunvalvojansa, omaisensa tai muun läheisensä kanssa.



ESPOO
ESBO

Asiakkaan valitusmahdollisuudet

Keskustelu -> hoitoa tai palvelua antaneessa yksikössä

Muistutus -> Espoon kaupungin kirjaamoon

Kantelu -> aluehallintovirasto tai Valvira

Oikaisuapyyntö -> hyvinvoinnin- ja terveyden lautakunnalle

Kunnallisvalitus -> hallinto-oikeuteen

Eduskunnan oikeusasiamiehelle ja oikeuskanslerille voi myös kannella, jos epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.



ESPOO
ESBO

Tyytymättömyys hoitoon ja palveluun, neuvoa myös Espoo.fi -sivuilta

Tyytymättömyys hoitoon ja palveluun

Anna palautetta ensisijaisesti keskustelemalla asiasta siinä hoitopaikassa tai asiointipisteessä, jota palaute koskee.

Voit myös antaa palautetta [palautejärjestelmän kautta](#) . Älä kuitenkaan käytä palautejärjestelmää, jos viestisi sisältää hoitoosi tai asiakkuutesi liittyviä yksityiskohtia.

Jos et ole tyytyväinen saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun, voit tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle.

Sosiaalihuollossa voit lisäksi hakea muutosta saamaasi päätökseen. Potilasvahingosta voit hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta.

Muistutus



Kantelu



Potilasvahingot



Oikaisuvaatimus (muutoksenhaku sosiaalihuollon päätöksiin)





ESPOO
ESBO

Tietoa asiakkaan ja potilaan oikeuksista Espoo.fi –sivuilta 1

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeudet

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja kirjataan Espoon sosiaali- ja terveyspalveluissa eri henkilörekistereihin siinä määrin kuin se on tarpeellista.

Löydät tarkempaa tietoa henkilötietojesi käsittelystä ja henkilötietoihin liittyvistä oikeuksista [Espoon tietosuojaselosteista](#).

Näin tarkastat ja korjaat tietosi

Kaikki tarkastus- ja tietopyynnöt tehdään kirjallisesti. Tietosuoja- ja tietoturvasyistä pyyntöjä ei voi tehdä sähköpostitse tai puhelimitse. Tarkemmat tiedot kunkin tiedon pyytämiseen tai tarkastamiseen löydät alla olevasta listauksesta. Kaikki tarvittavat lomakkeet löydät sivun alaosasta.

Klikkaa alla olevia otsikoita, niin saat esille tarkemmat tiedot.



ESPOO
ESBO

Tietoa asiakkaan ja potilaan oikeuksista Espoo.fi –sivuilta 2

Oikeus tarkastaa henkilötiedot sekä korjata virheelliset ja puutteelliset henkilötiedot



Valtakunnallinen potilastiedon arkisto Omakanta



Lokitietojen tarkastaminen



Asianosaisen tiedonsaantioikeus



Vainajan potilastietojen luovuttaminen



Muiden kuin omien tietojen tarkastaminen



Hoito- ja palvelutakuu

Hoitotakuu ja palvelutakuu turvaavat espoolaisille hoitoon pääsyn ja palvelujen saannin lakisääteisessä ajassa.

⇒ Hoitoon pääsy terveysasemilla

⇒ Toimeentulotuen palvelutakuu

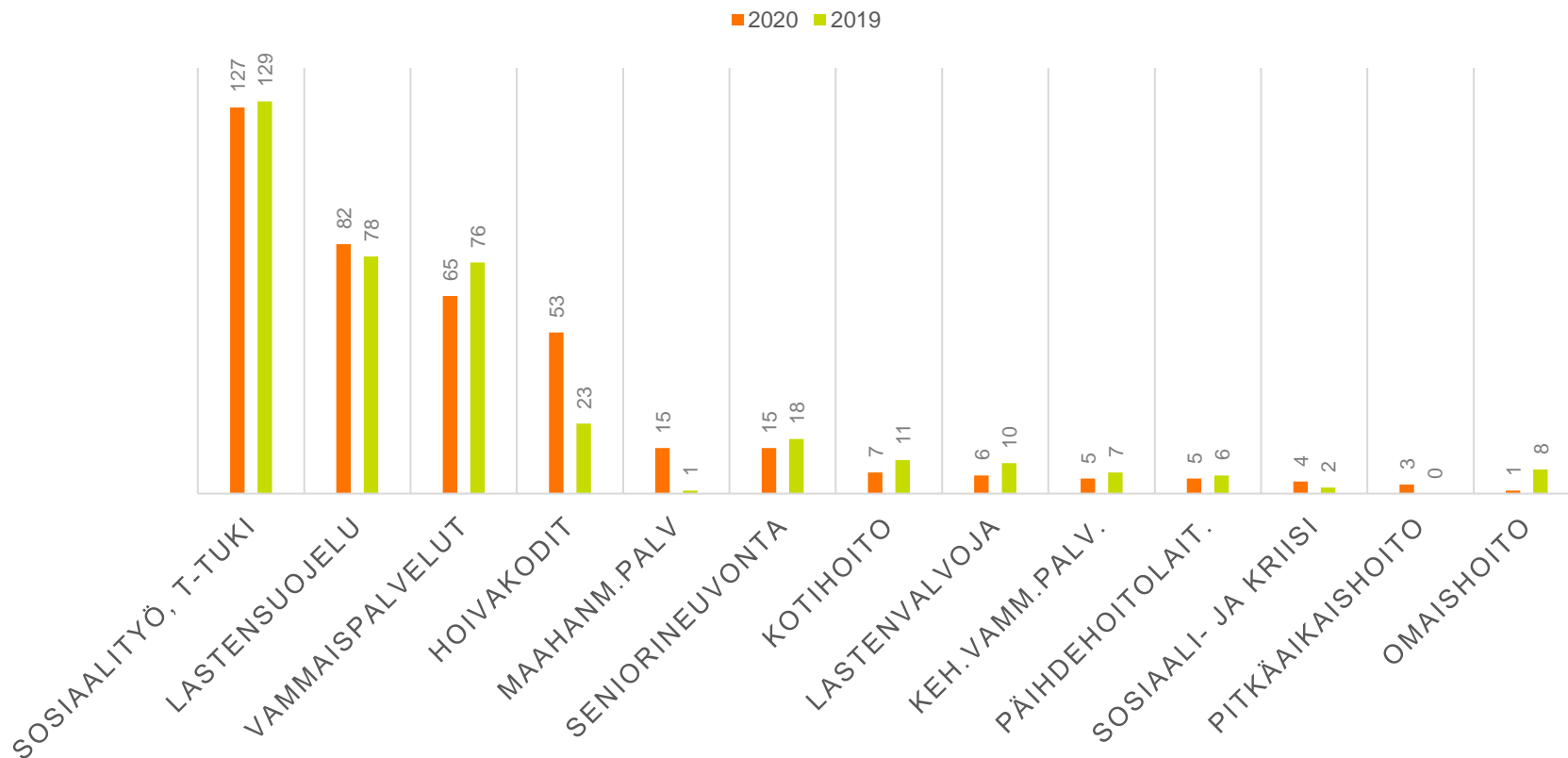
⇒ Ikääntyneiden sosiaalipalvelujen odotusajat

⇒ Lastenpsykiatrisen yksikön ja lasten kuntoutuspalvelujen palvelutakuu

⇒ Vammaispalvelujen hakemusten käsittelyajat

Sosiaalipalveluihin liittyvät yhteydenotot vuonna 2020 ja 2019 Espoossa

PALVELUYKSIKÖ 2020 JA 2019





**ESPOO
ESBO**

Otteita sosiaaliasiamiesten selvityksistä vuodelta 2020

”Omaishoitajat olivat yhteydessä omaan jaksamiseensa liittyen, koska korona-aikana päivätoiminnan ja lyhytaikaishoidon mahdollistama lepo ei toteutunut suunnitellusti ja jo ennestään kuormitetut omaishoitajat kokivat jääneensä selviytymään tilanteessa yksin. Tyytymättömiä oltiin myös omaishoidontuen määrään, määriteltyyn vaativuusluokkaan ja päätöksentekoprosessin viiveisiin.”

Helsingin sosiaaliasiamiehet 2020

Omaishoidon tukea koskevia yhteydenottoja tuli viisi (2019 kolme yhteydenottoa). Asiakkaat olivat tyytymättömiä muun muassa omaishoidon tuen hakemuksen käsittelyaikaan, tilapäishoidon järjestämiseen sekä omaishoidon tuen päivittämiseen liittyviin asioihin.

Järvenpää 2020

Asiakkaat ja potilaat olivat jonkin verran turhautuneita siitä, että minulla ei sosiaali- ja potilasasiamiehenä ollut, eikä ole jatkossakaan oikeutta muuttaa viranhaltijapäätöksiä.

Raasepori 2020



ESPOO
ESBO

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot

- puhelinneuvonta:
ma-to 11-13 voi jättää soittopyynnöt
puh: 09 816 51032
- neuvonta myös sähköpostitse:
sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi
- tapaaminen ajanvarauksella