

Lähtettäjä: [Sointula Maija-Kaisa](#)
Vastaanottaja: [Kirjaamo Kittilän kunta](#)
Aihe: Sosiaaliasiamiehen kuntaselvitys 2022
Päivämäärä: tiistai 4. huhtikuuta 2023 11:55:41
Liitteet: [image002.png](#)
[image003.png](#)
[Kittilä 2022..pdf](#)
[Informointiasiakirja.pdf](#)
[Sam esite 2023.docx.pdf](#)

Hei

Tässä sosiaaliasiamiehen kuntaselvitys vuodelta 2022 toimitettavaksi ainakin varhaiskasvatuksen osalta kunnanhallituksen käsiteltäväksi sekä tiedoksi varhaiskasvatuksen vastuuhenkilölle.

Ystävällisin terveisin,
Maija-Kaisa Sointula
sosiaali- ja potilasasiamies
Merikratos Varsinais-Suomi

0503313410

maija-kaisa.sointula@merikratos.fi

<https://www.merikratos.fi>

"Merikratos on tukena solmukohdissa"

Vuonna 1999 perustettu, työntekijöidensä omistama Merikratos tarjoaa perhepalveluita, sijaishuollon ja terveydenhuollon palveluita, sekä palveluita ammattilaisille. Merikratos on kotimainen, yhteiskuntavastuullinen hyvinvointitoimialan yritys.



MERIKRATOS



--

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2022 KITTELÄN
KUNNANHALLITUKSELLE SEKÄ LAPIN HYVINVOINTIALUEEN
ALUEHALLITUKSELLE**

Viite: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

SISÄLLYSLUETTELO

1. LAKI.....	3
1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki	3
1.2. Sosiaaliamiehen tehtävät.....	3
2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	4
2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliamiespalvelun palvelukuvaus.....	4
2.2. Merikratoksen sosiaaliamiesyhteisö 2022.....	5
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS.....	6
3.1. Yleistä.....	6
3.2. Kittilän kunnan asiakastilastot	6
3.3 Lapin hyvinvointialueen asiakastilastot Merikratoksen asiakaskuntien osalta	7
3.4 Merikratoksen asiakaskuntien asiakastilastot	8
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
4.1. Yleistä.....	10
4.2. Asiakkaan asema ja oikeudet Kittilän kunnassa	11
4.2.1. Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa	11
4.2.2. Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa.....	11
4.3. Asiakkaan asema ja oikeudet Merikratoksen asiakaskunnissa	11
4.3.1 Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa	11
4.3.2 Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa.....	17
5. LOPUKSI.....	20
6. LIITTEET	20

1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisien kuin yksityisten palveluntuottajien järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihoitoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös velvoitteita. Asiakas on esimerkiksi velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeutta koskevassa säännöksessä on korostettu sitä, että sosiaalihuollon toimista tulisi toteuttaa valittavista olevista vaihtoehdoista se, mikä parhaiten vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (22.9.2000/812) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti (5 luku, 24 §):

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitettussa asiassa (muistutus);
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kaupunginhallitukselle

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliasiamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole laissa annettua itsenäistä päätösvaltaa. Hänen työhönsä kuuluu neuvonta ja neuvottelu viranhaltijoiden ja asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille

muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedonvälittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamiehen tulee saattaa asia aluehallintoviraston tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puuttua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.

Sosiaaliasiamiehen työ on suurimmalta osin tulkkina toimimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Asiakkailla on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

Sosiaaliasiamiehen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomainen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? Erityisen oleellista on, että luottamuksensuojan periaate pidetään sosiaalitoimen päätöksenteossa esillä. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Sosiaaliasiamies asioi ensisijaisesti aina suoraan asiakkaan itsensä kanssa, mutta yhteydenottaja voi olla myös varsinaisen asiakkaan huoltaja, omainen tai edunvalvoja. Yleisellä tasolla neuvoja voidaan antaa myös muille. Merikratoksen sosiaaliasiamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten esim. kunnan viranhaltijan kanssa.

2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

Merikratoksen sosiaaliasiamiehet päivystät pääsääntöisesti vuoroviikoin ja tarvittaessa esim. lomien aikana on voitu käyttää sijaisia.

Sosiaaliasiamieheen saa yhteyden:

- a) soittamalla numeroon 050 3415244 (päivystysajat tiistaisin klo: 12-15 ja keskiviikkoisin sekä torstaisin klo: 10-13)
- b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen sosiaaliasiamies@merikratos.fi
- c) ottamalla yhteyttä muilla mahdollisilla tavoilla kuten kirjeitse tai VIRTU-palvelussa

Asiakkaalla on mahdollisuus sosiaaliasiamiehen tapaamiseen myös kasvotusten tai etäyhteyksin. Tapaamisista tulee kuitenkin sopia aina erikseen edellä mainittuja yhteydenottotapoja käyttämällä. Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat ovat välittäneet soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi. Sosiaaliasiamiehillä on myös mahdollisuus tietoturvallisen TLS-suojatun sähköpostiyhteyden käyttämiseen asiakasasioissa.

Mikäli sosiaaliasiamiehet eivät ehdi vastaamaan kaikkiin päivystysaikana tulleisiin puheluihin, soitetaan yhteydenottajille takaisin aina viimeistään seuraavan arkipäivän aikana. Sähköpostitse tulleisiin tiedusteluihin vastaamme viiden arkipäivän kuluessa.

Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asema ja oikeudet sekä niiden toteutuminen ovat sosiaaliasiamestyön keskiössä. Asiantuntijat neuvovat ja ohjaavat asiakasta hänen oikeuksissaan ja tarvittaessa avustavat häntä esimerkiksi muistutuksen teossa. Sosiaaliasiamiehet voivat asiakkaan pyynnöstä myös osallistua hänen verkostopalaveriinsa.

Annamme tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta myös sosiaali- ja varhaiskasvatuksen viranomaisille sekä palveluntuottajille. Asiakasasioissa näihin tahoihin ollaan Merikratoksen puolelta yhteydessä kuitenkin vain asiakkaan pyynnöstä tai luvalla.

Kuntakäynneillä/ -palavereissa käydään keskustelua kunnan sosiaaliviranomaisten kanssa sosiaaliasiamestoiminnan periaatteista ja toimintatavoista, yhteydenottojen sisällöistä ja niistä nousseista kehittämistarpeista sekä yhteistyömuodoista. Lisäksi sosiaaliasiamiehet tekevät yhteistyötä aluehallintoviraston sekä muiden valvontaviranomaisten kanssa. Kaikki sosiaaliasiamestyö kirjataan Merikratoksen omaan tietojärjestelmään kunnittain. Yhteydenoton yhteydessä sosiaaliasiamies selvittää, mitä kuntaa asiakkaan asia koskee. Yhteydenottojen kirjauksiin ei kirjata asiakkaan henkilötietoja kuin erityistapauksissa ja silloinkin vain asiakkaan suostumuksella. Kirjausten avulla saadaan asiakaskunnille ja kuntayhtymille kerätty tilastoa yhteydenottojen määrästä ja aihealueista. Asiakkailta on oikeus anonyymiyteen, eikä heidän henkilöllisyyttään ilmoiteta raporteissa.

Sosiaaliasiamiehen kunnalle antama raportti ei ole kokonaiskuvaus kunnan sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus kunnan sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamieheen taas voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin, kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut hänen näkemyksensä mukaan epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamies on useimmiten osana prosessia vain siis niissä tapauksissa, joissa eri osapuolilla / jollakin osapuolella on tullut kokemus, että prosessi ei ole edennyt toivotulla tavalla. Sosiaaliasiamies ei juurikaan ole osallisena prosesseissa, joissa kaupungin viranhaltijaprosessit toimivat moitteettomasti ja hyvin. Tämä luonnollisesti rajoittaa sosiaaliasiamiehen näkökulmaa.

2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2022

Merikratoksen sosiaali- ja potilasasiamespalveluista ja niihin liittyvistä Case-työnohjauksista on vuonna 2022 vastannut johtava lakimies Anna Nyrhinen.

Sosiaali- ja potilasasiamesmiehenä ovat toimineet:

Maija-Kaisa Sointula (stt)
Jarno Heino (OTM)

Sosiaali- ja potilasasiamesmiesten sijaisina ovat tarvittaessa voineet toimia Merikratoksen työntekijät:

Joonas Aukeenpää (OTM)

Sopimushallinnasta, laskutuksesta ja muista hallinnollisista asioista ovat vastanneet toimistoassistentti Henna Keihäs ja johtava lakimies Anna Nyrhinen. Merikratoksessa sosiaaliasiamestyö on organisoitu niin, että työtä tehdään asiantuntijajoukkona, eikä pelkästään yksilönä toiminnan haavoittuvuuden minimoimiseksi. Sosiaaliasiamiehille on järjestetty säännölliset palaverit toiminnasta vastaavan henkilön kanssa.

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS

3.1. Yleistä

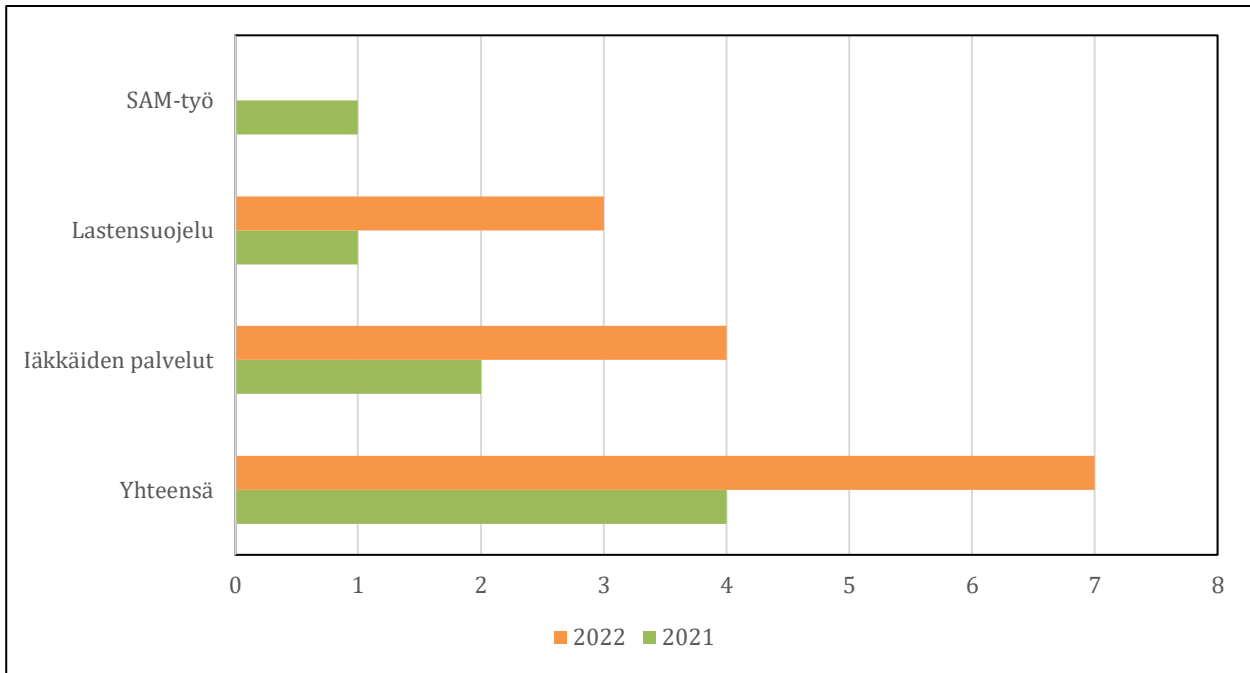
Merikratos tilastoi kaikki yhteydenpidot sen omaan tietojärjestelmään. Yhteydenpitojen ohella tilastoidaan myös sitä, mihin asiaan yhteydenpidot ovat liittyneet, ja minkälaista palvelua asiakkaalle on sosiaaliasiamiehen toimesta annettu. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään näiden tietojen pohjalta koottuja yhteenvetoja siten, että ensiksi käydään läpi raportin kohteena olevan kunnan tietoja. Tämän jälkeen erillisessä alaluvussa esitetään vielä tilastoja Merikratoksen sosiaaliasiamiestoiminnasta kokonaisuudessaan. Näiden tietojen pohjalta kunta voi suuntaa antavasti peilata oman alueensa tilannetta suhteessa muihin alueisiin.

Mainitun seikan ohella kuntakohtaisesti erittelemättömään alalukuun on hyvä kiinnittää huomiota siitä syystä, ettei kaikkia teemoja voida käsitellä kuntakohtaisessa alaluvussa asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseksi. Erityisesti pienemmillä paikkakunnilla erilliset nostot saattaisivat henkilöityä, ja tämän takia tällaisia seikkoja nostetaan esiin toimikentän tilannetta laajemmin käsittelevässä alaluvussa. Nostoissa korostetaan sellaisia seikkoja, joissa mahdollisesti kehittämisen tarvetta on ilmennyt useampien kuntien alueilla. Näiltä osin on siis hyvä nostaa pohdinnan kohteeksi, onko asiat järjestetty omassa kunnassa asianmukaisella tavalla.

3.2. Kittilän kunnan asiakastilastot

Kittilän kunnan sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja sosiaaliasiamieheen tehtiin yhteensä 7 kpl. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenpitoja ei tehty lainkaan. Yhteydenpitoja tehtiin noin 1,1 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2022. Yhteydenpidoissa on annettu muistutusneuvontaa 2 kertaa. Yhteydenpidoissa käsitelty palveluasumista, itsemääräämisoikeutta ja päätöksiä

Iäkkäiden palvelut	4
Lastensuojelu	3
Yhteydenottoja yhteensä	7



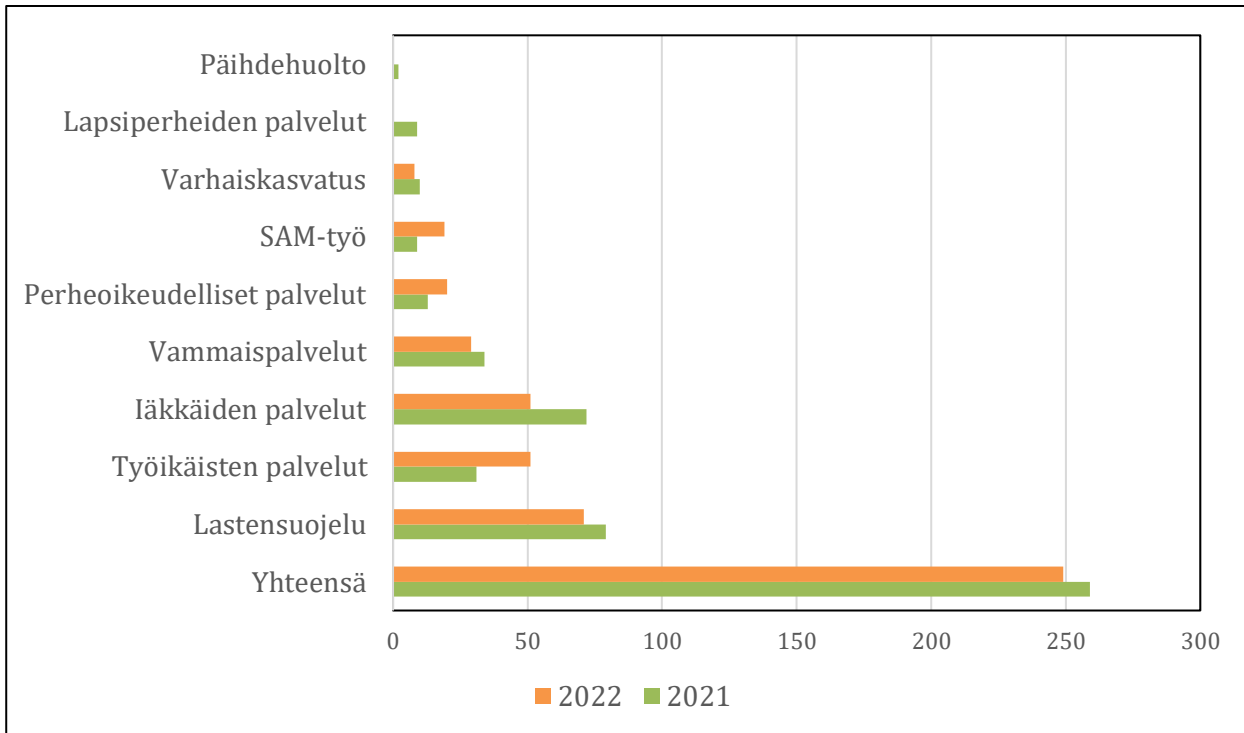
Kaavio 1: Yhteydenpitojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2021/2022

3.3 Lapin hyvinvointialueen asiakastilastot Merikratoksen asiakaskuntien osalta

Sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja oli 222 kpl. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenpitoja oli 8 kpl sekä SAM-yhteydenpitoja oli 19 kpl vuonna 2022. SAM-yhteydenpitoihin on laskettu kuntapalaverit, Avi:en työkokoukset sekä muut sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvät viranomaisyhteydenpidot. Lisäksi tähän kategoriaan on laskettu sellaiset asiakasyhteydenotot, joissa esitetty asia ei kuulu sosiaaliasiamiehen toimintatähtäalueeseen. Tällaisia ovat esimerkiksi yhteydenotot, joissa on asiakkaalle etsitty potilasasiamiehen tai jonkin muun tahon yhteystietoja. SAM-yhteydenpidoissa oli mukana mm. kaksi viranomaistapaamista, joissa käyty läpi sosiaaliasiamiehelle tehtyjen yhteydenpitoja ja niistä nousseita teemoja. Kaiken kaikkiaan yhteydenpitoja tehtiin noin 2,1 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2022.

Kirjallista avustamista annettiin 3 kertaa, muistutus- ja kanteluneuvontaa annettiin yhteensä 63 kertaa. Sosiaalihuoltoa koskevista yhteydenpidoista 15 varhaiskasvatus koskevista yhteydenpidoista 1 oli viranomaisyhteydenpitoja. Eniten yhteydenpitoja oli lastensuojeluun, työikäisten palveluihin ja iäkkäiden palveluihin liittyen.

Lastensuojelu	71
Iäkkäiden palvelut	51
Työikäisten palvelut	51
Vammaispalvelut	29
Perheoikeudelliset palvelut	20
SAM-työ	19
Varhaiskasvatus	8
Yhteensä	249



Kaavio 2: Yhteydenpitojen jaottelu palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus 2021/2022

3.4 Merikratoksen asiakaskuntien asiakastilastot

Yhteydenpitoja Merikratoksen sosiaaliamiehen kanssa vuonna 2022 oli valtakunnallisesti 1087 kertaa. Palvelun piirissä olevaan väkilukuun suhteutettuna yhteydenpidot hieman lisääntyivät edellisestä vuodesta.

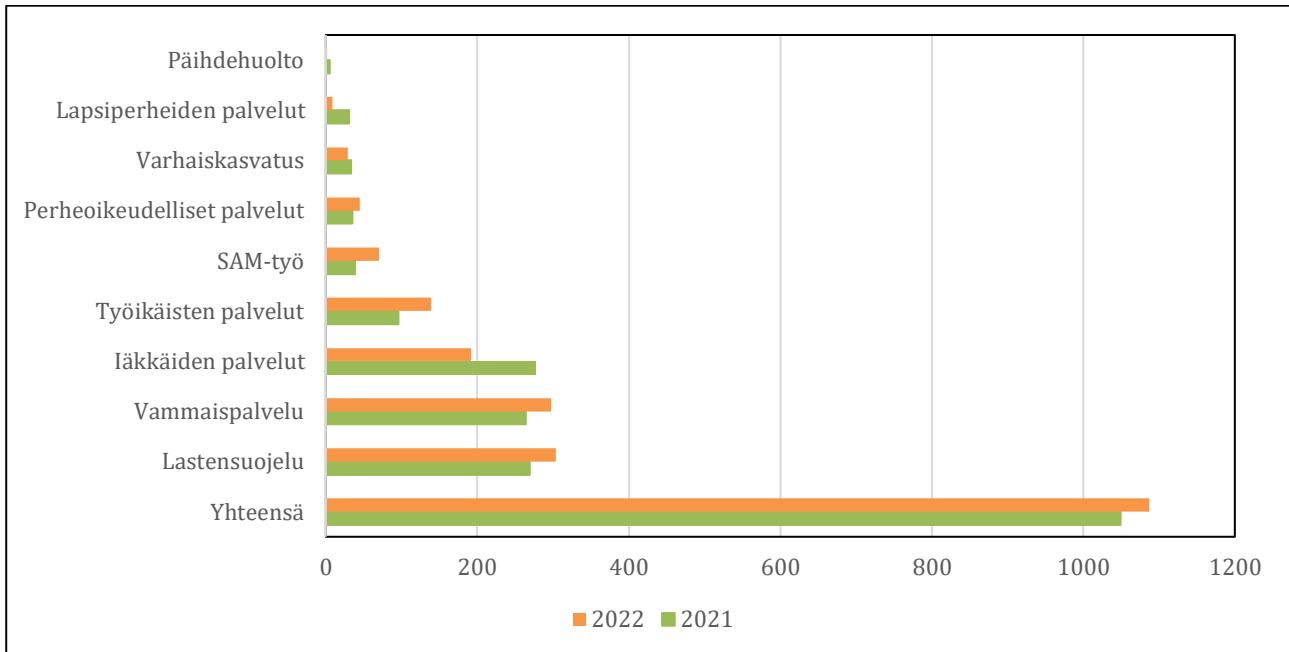
Kaikista yhteydenpidoista 6,4 %:a (70 kpl) tilastoitiin kategoriaan ”SAM-yhteydenpidot”. Avi:en työkokoukset sekä muut sosiaaliamiestoimintaan liittyvät viranomaisyhteydenpidot. Lisäksi tähän kategoriaan on laskettu sellaiset asiakasyhteydenotot, joissa esitetty asia ei kuulu sosiaaliamiehen toimi- tai tehtäväalueeseen. Tällaisia ovat esimerkiksi yhteydenotot, joissa on asiakkaalle etsitty potilasiamiehen tai jonkin muun tahon yhteystietoja. Mainituista yhteydenpidoista 17 oli viranomaisyhteistyötä ja 53 asiakasyhteydenottoja.

Yhteydenpitojen sisällöt ovat olleet saman suuntaisia kuin aiemminkin. Ne ovat liittyneet suurelta osin päätöksentekoon, yleiseen neuvontaan ja asiakkaiden kokemaan epäasialliseen kohteluun. Yhtenä kasvavana yhteydenpitoperusteena ovat olleet työntekijöiden saavuttamattomuus sekä päätösten ja vastausten viipyminen. Asiakkaiden kertomasta on noussut esiin huoli siitä, etteivät työntekijät reagoi sähköposteihin ja soittopyyntöihin hallinto-oikeudellisen palveluperiaatteen edellyttämällä tavalla.

Palvelutehtäviin liittyvistä yhteydenpidoista 37 oli asiakastapaamisia, 14 asiakaspalaveriä osallistumisia, 90 yhteydenpitoa viranhaltijan kanssa ja 17 yhteydenpitoa palveluntuottajan kanssa. Muita yhteydenpitoja 14 kpl.

Tapaamiset lisääntyivät jonkin verran edellisestä vuodesta. Koronan myötä tapaamisia erityisesti ikäihmisten kanssa on ollut vähemmän. Toisaalta palavereihin on osallistuttu enenevässä määrin etäyhteyksien välityksellä.

Kirjallista avustamista yhteydenpitoihin liittyen annettiin 43 kertaa. Kirjallinen avustaminen tarkoittaa käytännössä muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten teossa avustamista.



Kaavio 3: Yhteydenpitojen jaottelu palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus 2021/2022

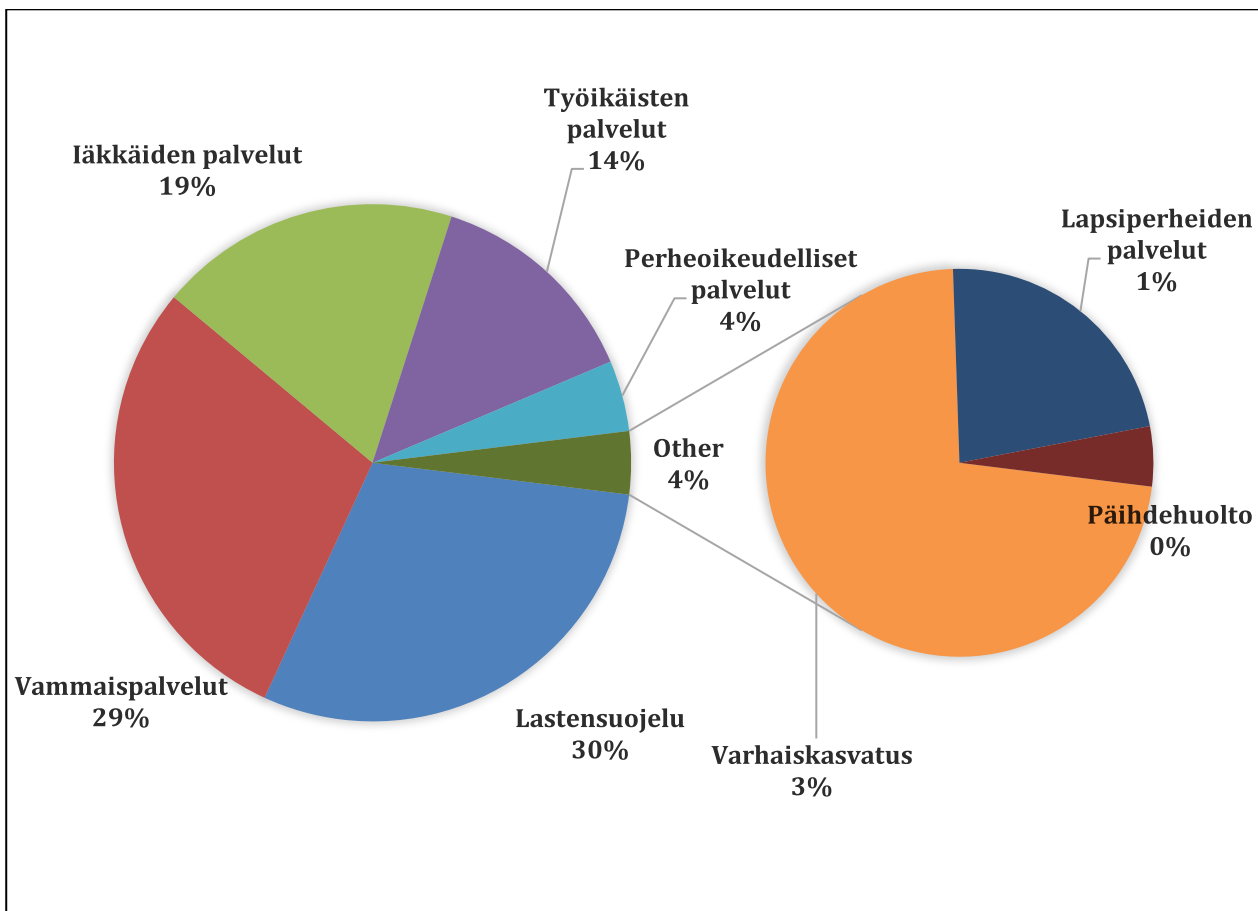
Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenpidoista koski lastensuojelua (30 %). Monien eri yhteydenpitojen syiden joukosta nousi esiin työntekijöiden vaihtuvuus ja sen vaikutus tiedonkulkuun ja prosessien keskeytymiseen. Työntekijöiden saavutettavuus, työntekijä ei vastaa yhteydenottoihin eikä soittopyyntöihin. Myös tiedonsaantiin ja tarkastusoikeuteen liittyviä yhteydenottoja.

Toiseksi eniten yhteydenpitoja tehtiin vammaispalveluihin liittyen (30 %). Suuri osa yhteydenpidoista liittyi henkilökohtaiseen apuun. Avustajista tuntuu olevan laajasti pulaa. Avustajien työvuorojärjestelyihin ja muihin käytäntöihin liittyviä haasteita. Kehitysvammahuoltoon liittyvissä yhteydenpidoissa tuli erityisesti esiin autismikirjon lasten haasteet oikeuksiinsa saada kehitysvammahuollon mukaisia palveluja. Palveluasumisen laatuun ja käytäntöihin liittyviä yhteydenpitoja. Muutoksenhauissa on avustettu suhteellisen usein.

Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli iäkkäiden palveluihin liittyen (19 %). Vuoteen 2021 verrattuna yhteydenpidot vähentyivät. Tähän vaikutti osaltaan se, että edellisellä vuonna yhteydenpidot lisääntyivät asiakasmaksulain uudistuksen myötä ja tänä vuonna ei juurikaan ole ollut maksuihin liittyviä yhteydenpitoja. Suuri osa yhteydenpidoista liittyi palveluasumiseen. Palveluasumisen laatuun, asiakkaiden ja omaisten kohteluun henkilökunnan vaihtuvuuteen ja vähyyteen. Palveluasumisen paikkoja ei kaikissa kunnissa ole ollut riittävästi tarjolla ja asiakkaalle on tehty kielteisiä päätöksiä, vaikka perusteena ei saisi olla vapaiden paikkojen uupuminen.

Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot olivat vielä vähäisiä. Kunnissa niin työntekijöiden kuin varhaiskasvatuksen asiakkaiden tietoisuus sosiaaliamiestoiminnasta on lisääntyneet edellisistä vuosista, ja varhaiskasvatus myös tiedottaa omilla kanavillaan sosiaaliamiestoiminnasta.

Päihdehuoltoon liittyviä yhteydenottoja on edelleen suhteellisen vähän. Mietittäväksi jää, onko päihdehuollon asiakkaan saatavilla tietoa sosiaaliamiespalveluista ja ohjataanko heitä työntekijöiden toimesta olemaan tarvittaessa yhteydessä sosiaaliamieheen, kuten monissa muissa palveluissa voi olla käytäntönä. Oleellista kuitenkin on, että päihdehuollon asiakas saa tarvittaessa riittävästi tietoa asemastaan ja oikeuksistaan päihdehuollon palveluihin liittyen.



Kaavio 4: Yhteydenottojen prosentuaalinen jako palvelutehtävittäin, mukaan lukien varhaiskasvatus vuonna 2022

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1. Yleistä

Merikratos on tehnyt kuntakohtaisesti kaksi kyselyä, joista toinen käsitteli sosiaalihuoltoon ja toinen varhaiskasvatukseen liittyviä kysymyksiä. Menettelyllä pyritään lisäämään vastauksien saamista ja yhteistyötä myös suoraan varhaiskasvatuksen ja sosiaaliamiehen välillä. Kyselyt lähetettiin kaikkiin Merikratoksen sosiaaliamiesasiakaskuntiin. Vastausprosentti sosiaalihuollon kyselyyn oli 51 prosenttia ja varhaiskasvatuksen kyselyyn 64 prosenttia.

Kuntakyselyssä kysyttiin asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä sekä varsinaiseen palvelutehtävään liittyviä kysymyksiä, ja tiedusteltiin palautetta sekä toiveita sosiaaliasiamiestoimintaa koskien. Seuraavissa alaluvuissa tarkasteltavat tiedot pohjautuvat kuntakyselyissä saatuihin vastauksiin. Ensin käsitellään yksittäistä kuntaa koskevat, ja tämän jälkeen laajemmin Merikratoksen valtakunnallista toimintakenttää koskevat yhteenvedot. Kummassakin kategoriassa tarkastellaan ensin asiakkaan asemaa ja oikeuksia sosiaalihuollon, ja tämän jälkeen erikseen varhaiskasvatuksen piirissä.

4.2. Asiakkaan asema ja oikeudet Kittilän kunnassa

4.2.1. Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa

Kittilän kunnasta ei saatu vastauksia sosiaaliasiamiehen kuntakyselyyn

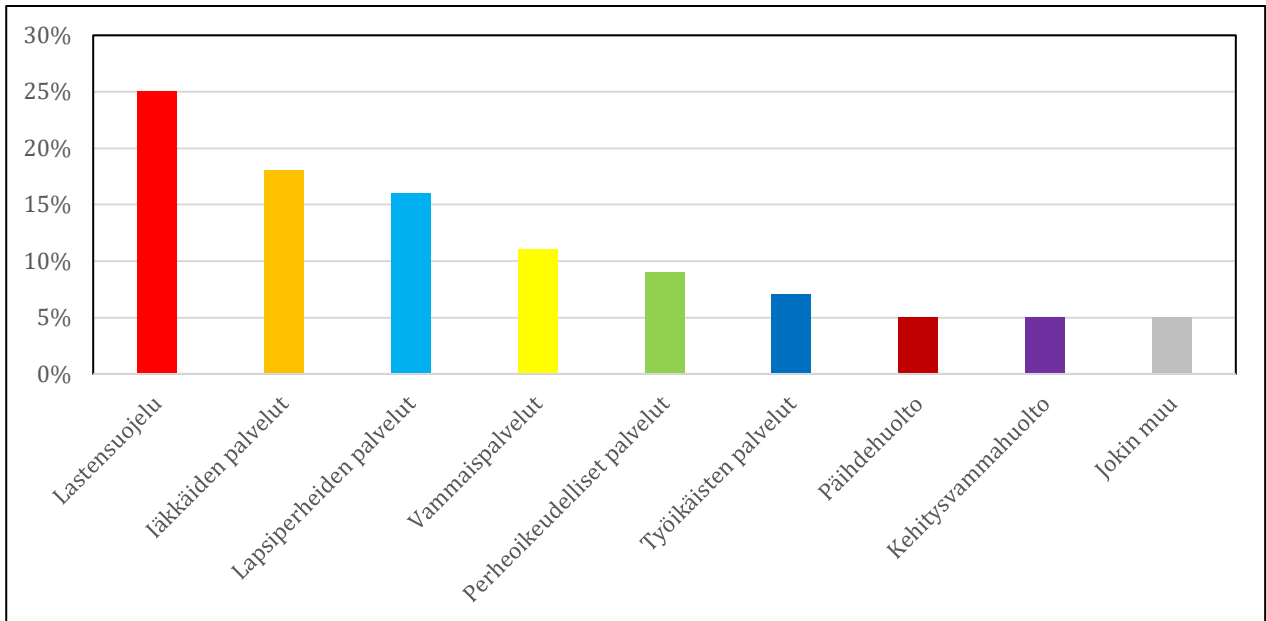
4.2.2. Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa

Kittilän kunnan varhaiskasvatusta koskien ei ole tehty yhtään muistutusta eikä kantelua vuonna 2022. Yksi itseoikaisu tehtiin vuonna 2022. Kittilän kunta ei edellytä omilta varhaiskasvatuksen yksiköiltä omavalvontasuunnitelman tekemistä. Yksityisillä varhaiskasvatuksen palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelmat tehtynä. Lakisääteisten henkilömitoitusten toteutumista seurataan sähköisestä järjestelmästä. Varhaiskasvatuksen henkilökunnan kelpoisuusvaatimusten toteutumista yksityisillä palveluntuottajilla seurataan asiakirjoista. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat asiakkaiden nähtävillä.

4.3. Asiakkaan asema ja oikeudet Merikratoksen asiakaskunnissa

4.3.1 Asiakkaan asema ja oikeudet sosiaalihuollossa

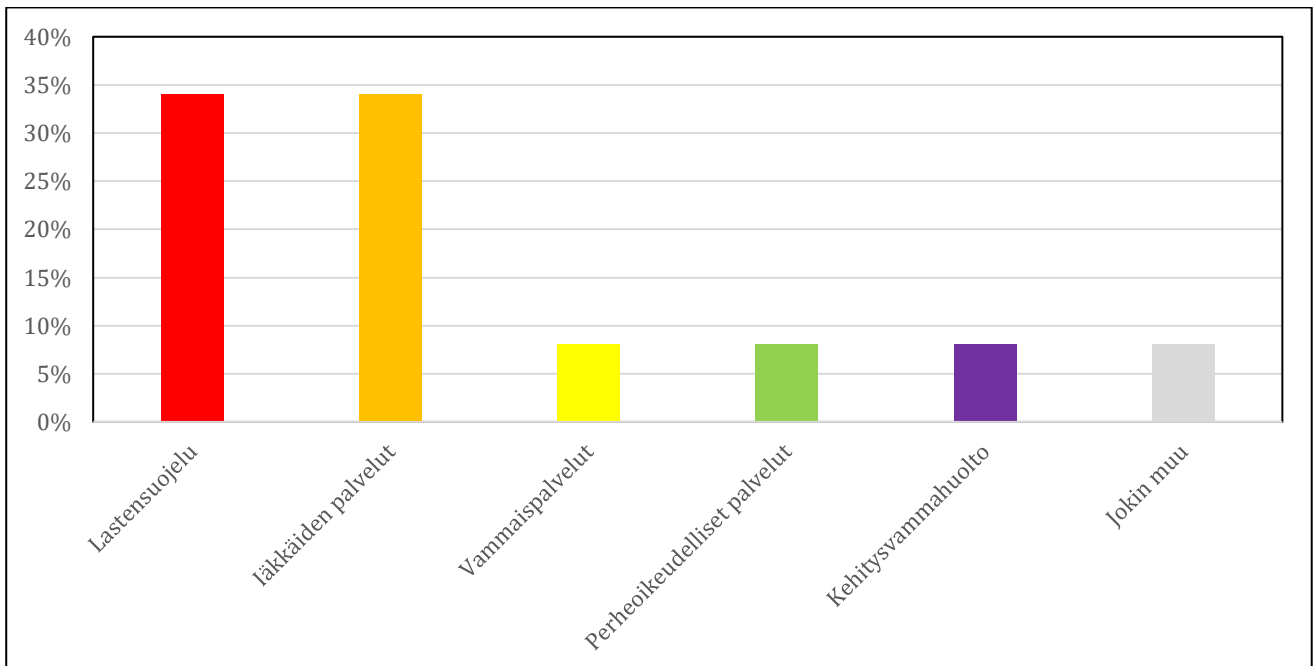
Sosiaalihuollon muistutukset kohdistuivat suurelta osin lastensuojeluun, iäkkäiden palveluihin ja lapsiperheiden palveluihin. Asiakasyhteydenpitojen mukaan muistutusten aiheina ovat useimmiten olleet asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, päätösten viivästyminen, työntekijöiden heikko saavutettavuus, heikko tiedonkulku sekä palveluasumisen laatu.



Kaavio 5: Suuntaa antava kaavio muistutusten prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2022

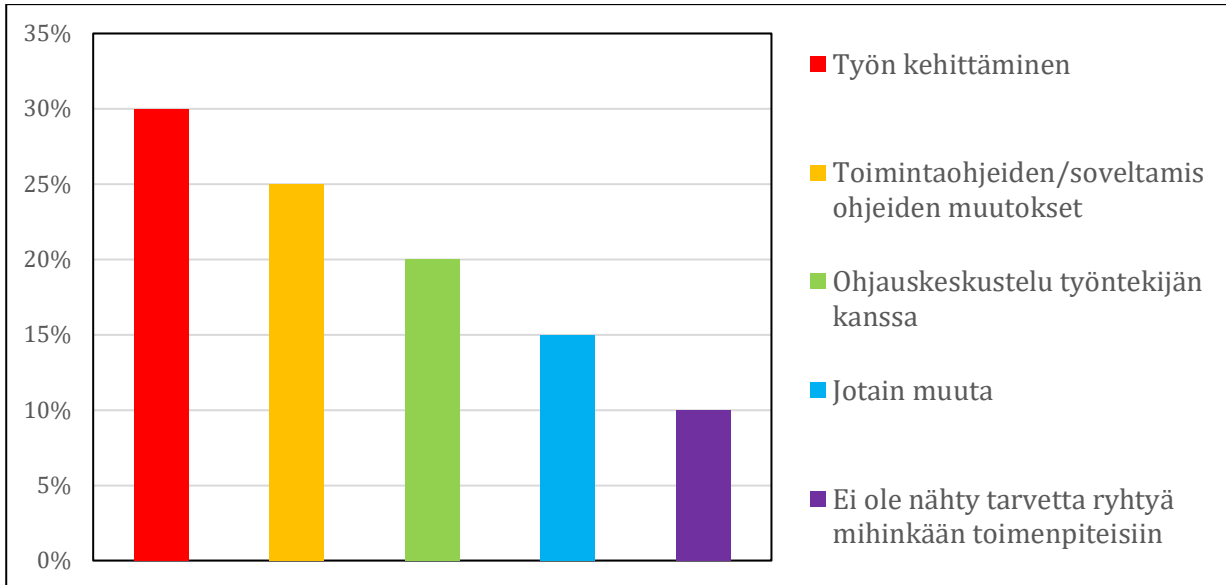
Kantelut kohdistuivat ensisijaisesti lastensuojeluun ja iäkkäiden palveluihin. Myös kanteluiden aihealueet vastasivat pitkälti muistutusten osalta esitettyä.

Monella asiakkaalla on huoli siitä vaikuttaako muistutus tai kantelu asiakkaan kohteluun negatiivisesti jatkossa. Tätä mietittiin erityisesti silloin kun kyse oli omaisen tilanteeseen liittyvästä muistutuksesta/kantelusta. Usein koettiin myös kanteluiden käsittelyajan 1–2 vuotta ja joskus pitempikin niin pitkäksi, ettei sillä enää ole korjaavaa vaikutusta oman asian suhteen, mutta jos se sitten auttaisi muita.



Kaavio 6: Suuntaa antava kaavio kanteluiden prosentuaalisesta jakautumisesta palvelutehtävittäin vuonna 2022

Muistutusten ja kanteluiden sekä oikaisuvaatimusten johdosta on kunnissa ryhdytty useimmiten työn kehittämiseen ja/tai toimintaohjeiden / soveltamisohjeiden muutoksiin. Vaikuttaa siltä, että sosiaalihuollossa toiminnan laadullisessa kehittämisessä osataan hyödyntää myös muistutuksia, kanteluvastauksia sekä oikaisuvaatimuksia ja niihin annettavia päätöksiä.



Kaavio 7: Prosentuaalinen jaottelu toimenpiteistä, joihin kuntien sosiaalihuollossa on ryhdytty muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten takia vuonna 2022

Vastanneista kunnista 82:ssa prosentissa oli koettu sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämisen olevan haasteellista. Sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen nähtiin vaikuttavan eniten palkkaus, puula sosiaalityöntekijöistä kaiken kaikkiaan sekä kunnan sijainti. Palkkaus katsotaan edelleen monessa kunnassa olevan liian alhainen työn määrään ja vaatimuksiin suhteutettuna. Laajan toimenkuvan ja yksin työskentelyn koettiin vaikeuttavan avoimien virkojen täyttämistä erityisesti pienillä paikkakunnilla.

Erityisesti kunnissa jo pitkään vallinnut resurssipuula pätevistä lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä on seikka, jonka merkitystä lastensuojelulle ei voi aliarvioida. Mikäli lastensuojelupalveluja järjestävien kuntien krooniseen resurssiongelmaan ei löydetä kestävää ratkaisua, on todennäköistä, että kuntien lastensuojelupalvelut tulevaisuudessa kriisiytyvät. Lastensuojelulain vuoden 2022 alusta tulleessa muutoksessa säädetään lastensuojelun sosiaalityön henkilöstömitoituksesta. Yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saisi olla vastuullaan enintään 30 lasta vuosina 2022 ja 2023 ja enintään 25 lasta vuodesta 2024. (Valvira, Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023)

Omavalvontasuunnitelmat olivat tehtynä ja päivitettyinä kaikissa kyselyyn vastanneissa kunnissa, mutta osalla ne eivät olleet julkisesti asiakkaiden nähtävillä.

Valvonnan tärkein muoto on omavalvonta, joka tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin, kun omavalvonta ei riitä. Omavalvonta on

asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. (Valvira, Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023)

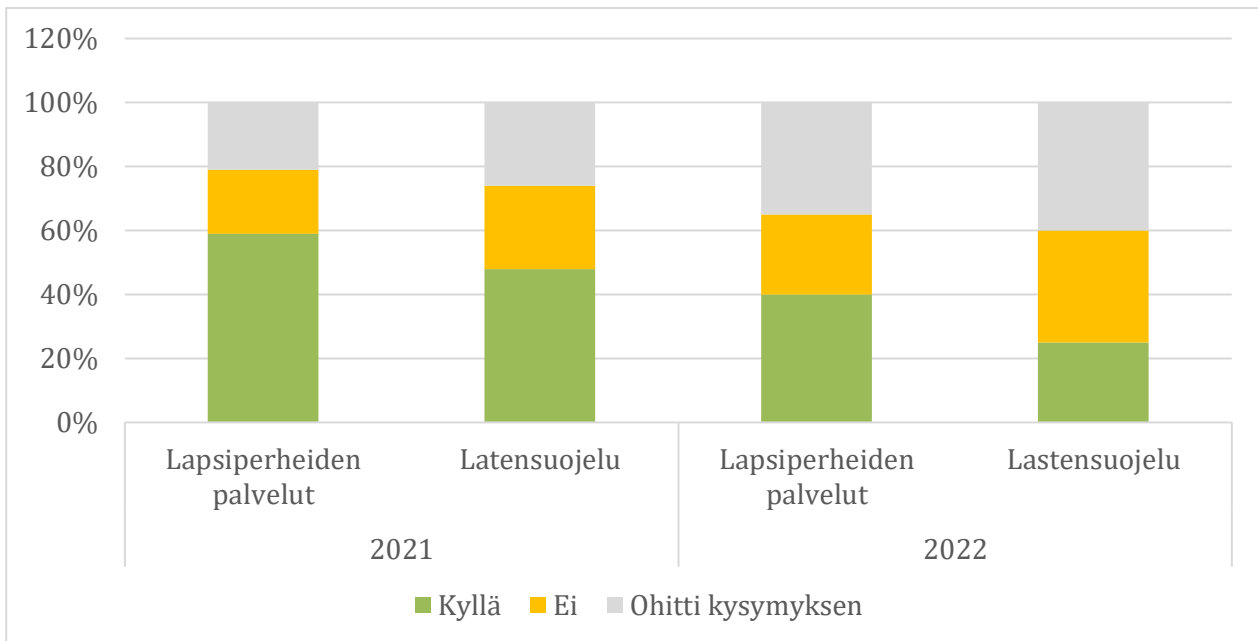
Valvontaviranomaisten tavoitteena on ennen kaikkea edistää ja varmistaa palveluja järjestävien ja tuottavien omavalvontaa. Omavalvonnan tarkoituksena on tunnistaa toiminnan asiakas- ja potilasturvallisuusriskit, ennaltaehkäistä ongelmia ja korjata mahdolliset ongelmat nopeasti. Omavalvonta on koko valvontaohjelmakauden kantava teema. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelma 2020–2023)

Vastanneista kunnista 82:ssa prosentissa oli koettu sosiaalityöntekijöiden avoimien virkojen täyttämisen olevan haasteellista. Sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen nähtiin vaikuttavan eniten palkkaus, pula sosiaalityöntekijöistä kaiken kaikkiaan sekä kunnan sijainti. Palkkaus katsotaan edelleen monessa kunnassa olevan liian alhainen työn määrään ja vaatimukseen suhteutettuna. Laajan toimenkuvan ja yksin työskentelyn koettiin vaikeuttavan avoimien virkojen täyttämistä erityisesti pienillä paikkakunnilla.

Erityisesti kunnissa jo pitkään vallinnut resurssipula pätevistä lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä on seikka, jonka merkitystä lastensuojelulle ei voi aliarvioida. Mikäli lastensuojelupalveluja järjestävien kuntien krooniseen resurssiongelmaan ei löydetä kestävää ratkaisua, on todennäköistä, että kuntien lastensuojelupalvelut tulevaisuudessa kriisiytyvät. Lastensuojelulain vuoden 2022 alusta tullessa muutoksessa säädetään lastensuojelun sosiaalityön henkilöstömitoituksesta.

Lastensuojelun lakisääteisten määräraajojen valvontaa on tehty systemaattisesti ja vakiintuneesti jo vuosia valvontaohjelman ulkopuolella. Valvira arvioi olevan todennäköistä, että jo nyt havaittavissa olevat koronaepidemian negatiiviksi arvioitavat vaikutukset lasten ja perheiden tilanteisiin ja kuntien lastensuojelupalveluihin tulevat jatkossa lisääntymään, sekä muuttumaan vakavammiksi. (Valvira, Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023)

Vuoden 2022 alusta tulee voimaan lastensuojelulain 13 b §:n muutos. Sen mukaan yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 35 lasta asiakkaanaan. Vuoden 2024 alusta enimmäismäärä on 30 lasta lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohden. Asiakasmäärä koskee vain lastensuojelun asiakkaana olevia lapsia, joten määrään ei lasketa jälkihuollossa olevia nuoria. (Lastensuojelun käsikirja, THL)



Kaavio 8: Kaikkien palvelutarpeen arvioiden valmistuminen kolmen kuukauden määräajassa lapsiperheiden palveluissa ja lastensuojelussa prosentuaalisesti jaoteltuna vuonna 2021/2022

Lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelussa määräajoissa pysyminen on vastauksien mukaan heikentynyt edellisestä vuodesta. Syiksi viivästymisiin vastauksissa on annettu resurssipula, työntekijöiden vaihtuvuus sekä haasteet yhteisen ajan sopimisessa asiakkaan kanssa ja kirjausvirheet.

Eduskunnan oikeusasiamies on kanteluratkaisussaan ottanut kantaa määrärajojen ylityksiin seuraavasti: Henkilökunnan vähäisyys ei oikeuta palveluja koskevien hakemusten tai muiden asioiden käsittelyn viivästykseen. Viranomaisen ei voi hyväksyttävällä tavalla perustella asioiden käsittelyn viivästystä myöskään sosiaalityön rekrytointiongelmilla tai työntekijävaihdoksilla. Käsittelyaikoja on myös oma-aloitteisesti seurattava viranomaisessa, jotta laissa säädetyt käsittelyajat eivät ylity ja asiat muutenkin tulevat käsitellyiksi ilman aiheetonta viivytystä. (EOAK/2490/2021)

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelman yhtenä painopistealueena on lastensuojelun henkilöstömitoituksen toteutuminen sekä palvelutarpeen arviointien käsittelyajat.

Merikratoksen sosiaaliasiamiesasiakaskunnille tehdyssä kyselyssä 53 prosenttia vastanneista kunnista arvioi, että kotihoidon iäkkäiden henkilöiden kotiin annettavissa palveluissa oli riittävät resurssit vuonna 2022. Kunnissa, joissa oli resurssivajetta, sen on katsottu johtuneen pitkistä välimatkoista, rekrytoinnin haasteista, sijaisten puuttumisesta sekä siitä, etteivät ostopalvelut ole pystyneet vastaamaan kasvavaan kysyntään. Pitempien välimatkojen päässä asuvat asiakkaat eivät saa samanarvoista palvelua kuin lähempänä asuvat asiakkaat saavat. Osassa kunnissa yöhoito puuttuu kokonaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yhtenä painopistealueena vuonna 2023 on kotihoidon henkilöstön määrä ja osaaminen sekä palvelun laatu

Kyselyyn vastanneista kunnista 73 % arvioi kunnassaan olevan riittävästi palveluasumispaikkoja ikäihmisille vuonna 2022. Palveluasumispaikkojen pulaa on selitetty esim. henkilöstöpulalla, jolloin ei ole voitu täyttää kaikkia vapaita paikkoja.

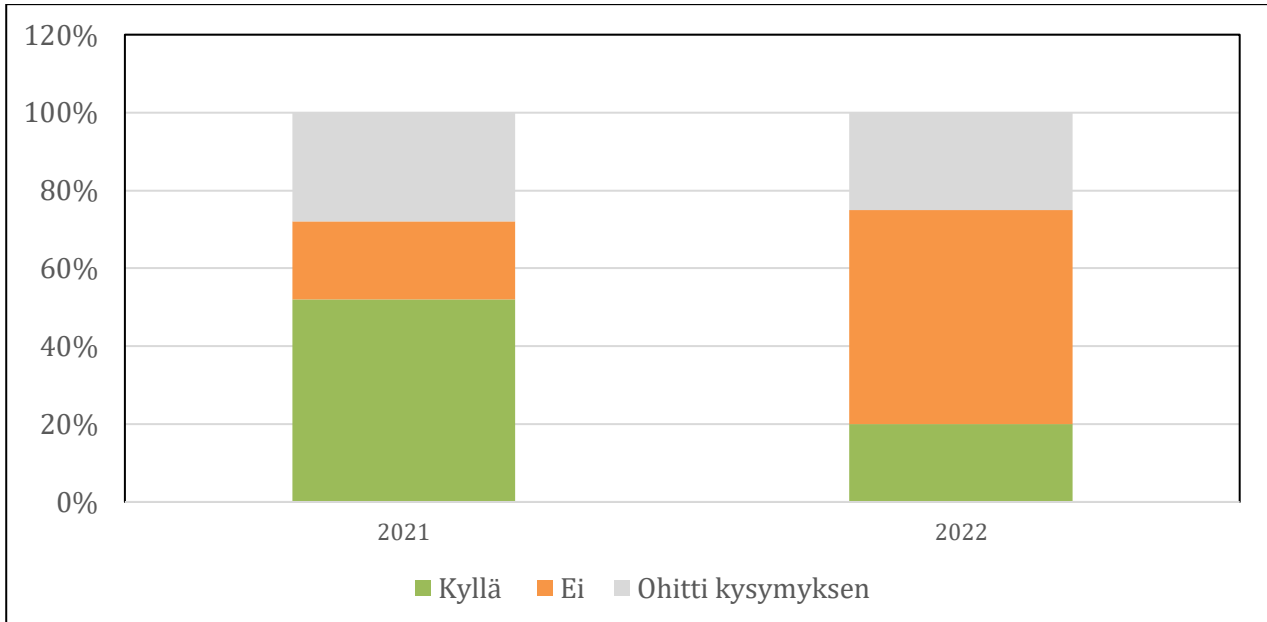
Palveluasumisen henkilöstöresurssit on 73 % vastaajista arvioinut riittämättömäksi vuonna 2022. Syynä henkilöstön riittämättömyyteen on yksikertaisesti ollut koulutetun henkilökunnan puuttuminen. Kunnissa on jouduttu jättämään asukaspaikkoja täyttämättä, henkilöstöpulan takia.

Toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut.

Toteutuneen henkilöstömitoituksen tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosunnittelu ja joka toimii yhden esimiehen alaisuudessa, on oltava vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti. [\(9.7.2020/565\)](#)

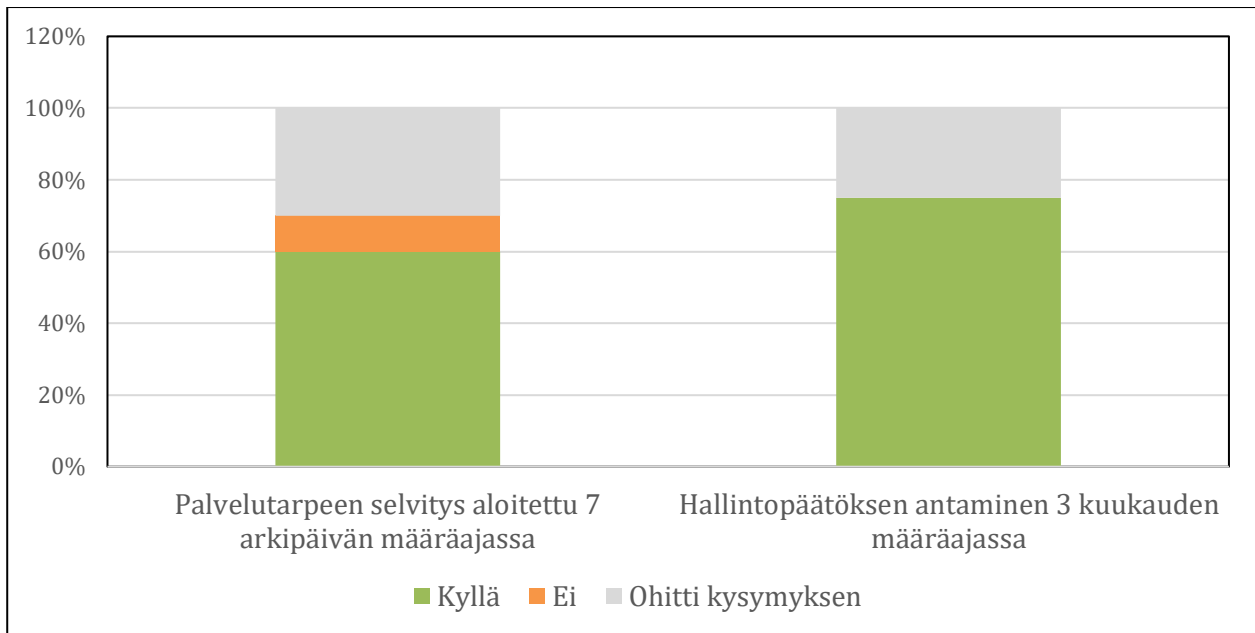
Toteutunut henkilöstömitoitus tarkoittaa toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien 3 a §:ssä tarkoitettujen työntekijöiden työpanosta suhteessa toimintayksikössä kolmen viikon seurantajakson aikana olevien asiakkaiden määrään. Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa. [\(9.7.2020/565\)](#) (Vanhuspalvelulaki 20§)

Vanhuspalvelulakiin on tehty uusi aikataulutusta henkilöstöresurssin nostoon seuraavasti: Vuonna 2022 henkilöstöresurssin on pitänyt olla vähintään 0,60 työntekijää asiakasta kohden, mutta 1.4.2023 sen tulisi olla 0.65 ja 1.12.2023 henkilöstöresurssin tulisi olla 0,7 työntekijää asiakasta kohden.



Kaavio 9: Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen henkilöstöresurssien riittävyys prosentuaalisesti jaoteltuna kuntakyselyn mukaan vuonna 2021/2022

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa v. 2020–2023 on vuoden 2022 osalta nostettu valvontakohteena esiin vammaispalvelut, ja niissä erityisesti vammaispalvelulain mukaisten määräraajojen noudattaminen, palvelusuunnitelmien asianmukainen laatiminen ja vammaissosiaalityön henkilöstöresurssien riittävyys.

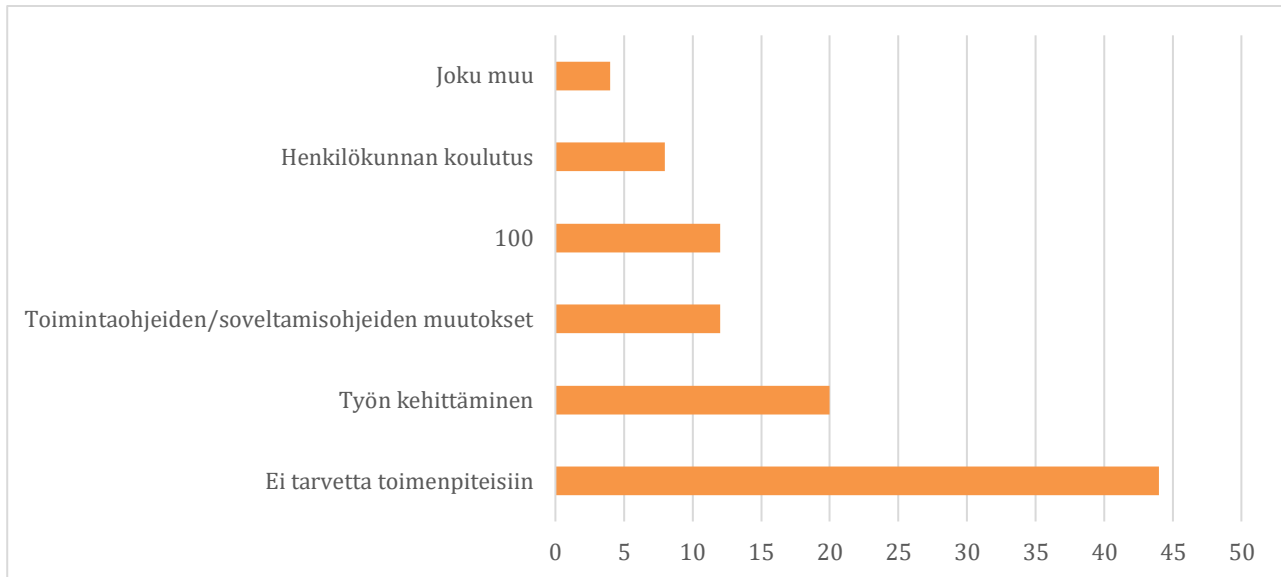


Kaavio 10: Vammaispalvelulain mukaisten palvelutarpeen selvitysten aloittaminen 7 päivän määräajassa sekä vammaispalvelulain mukaisten hallintopäätösten antaminen 3 kuukauden määräajassa prosentuaalisesti jaoteltuna kuntakyselyn vastausten mukaan vuonna 2022

4.3.2 Asiakkaan asema ja oikeudet varhaiskasvatuksessa

Sosiaaliasiamiehen varhaiskasvatusta koskevaan kuntakyselyyn vastasi 64 prosenttia Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun asiakaskunnista. Kaikissa kyselyyn vastanneissa kunnissa on sosiaaliasiamiehen yhteystiedot nähtävillä varhaiskasvatussyksiköiden ilmoitustauluilla tai jotenkin muuten asiakkaiden saatavilla.

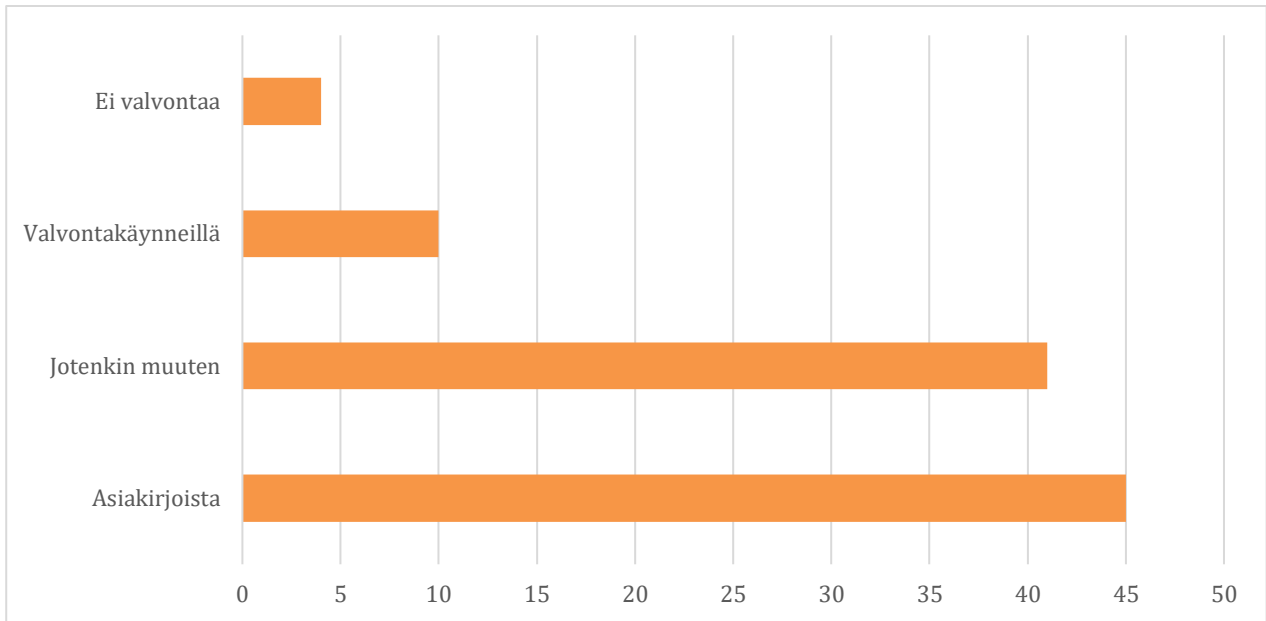
Muistutuksia on tehty 29 prosentille ja kanteluita 15 prosentille vastanneista kunnista. Muistutusten ja kanteluiden määrät ovat olleet edelleen vähäisiä. Muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten johdosta on ryhdytty toimintaohjeiden / soveltamisohjeiden muutoksiin ja kertaamiseen, ohjauskeskusteluihin työntekijän kanssa sekä työn kehittämiseen alla esitetystä taulukosta ilmenevin määrin.



Kaavio 11: Kunnissa tehdyt toimenpiteet prosentuaalisesti jaoteltuna muistutusten, kanteluiden ja oikaisuvaatimusten takia, kuntakyselyn mukaan vuonna 2022

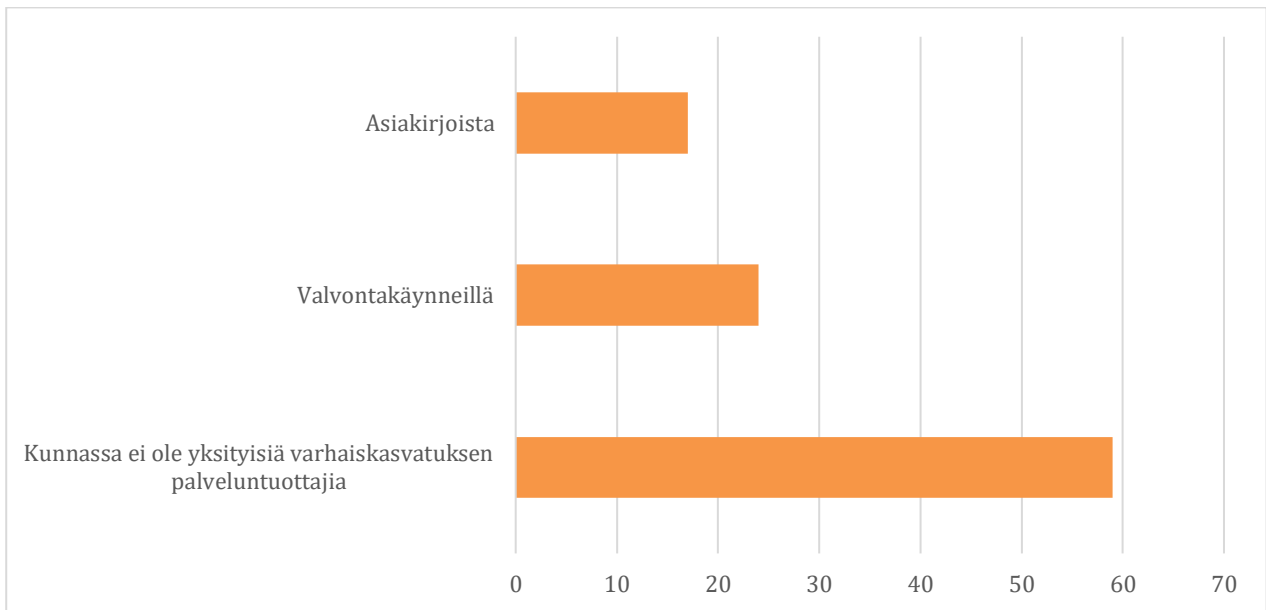
Valtakunnallisen valvontaohjelman tavoitteena on yhdenmukaistaa varhaiskasvatuksen ohjausta ja valvontaa. Vuoden 2022 valvontakohteena ovat olleet henkilöstömitoitus ja ryhmän enimmäiskoon valvonta, joka on kohdennettu niihin kuntiin, joissa vuosien 2020 ja 2021 tarkastelussa on todettu epäkohtia henkilöstömitoituksessa tai ryhmän enimmäiskoossa. Syksyllä 2022 valvonnan kohteena on ollut myös Steiner päiväkotien opettajien ja vastuuhenkilöiden kelpoisuudet.

Merikratoksen asiakaskunnissa valvontaa toteutettiin vuonna 2022 suurimmaksi osaksi asiakirjojen pohjalta ja valvontakäynneillä. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä on myös paljon pieniä kuntia, joissa varhaiskasvatuspaikkoja on vain vähän ja siksi valvonta on läsnä työn arjessa joka päivä. Kaaviossa Jotenkin muuten- kohdassa vastaajat ovat kertoneet toteuttavan valvontaa esim. sähköisen järjestelmän avulla.



Kaavio 12: Lakisääteisten henkilömitoitusten valvontakäytäntöjen jakautuminen prosentuaalisesti kuntakyselyn mukaan vuonna 2022

Kaikissa Merikratoksen asiakaskunnissa ei ole yksityistä varhaiskasvatusta. Suurimmassa osassa vastanneista asiakaskunnistamme henkilökunnan kelpoisuusvaatimusten valvontaa toteutettiin valvontakäyntien muodossa.



Kaavio 13: Varhaiskasvatuksen henkilökunnan kelpoisuusvaatimusten toteutumisen yksityisillä palveluntuottajilla valvontakäytäntöjen jakautuminen prosentuaalisesti kuntakyselyn mukaan vuonna 2022

5. LOPUKSI

Sosiaaliasiamiehen huomiot:

-

Sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään hälyttävää koskien Kittilän kunnan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa

Kiitokset aktiivisuudesta kaikille kuntakyselyyn vastanneille.

Kuntakyselyssä jotkut kunnat esittivät toiveen enemmästä yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa. Otamme mielellämme toiveita vastaan. Olemme vuosittain tarjonneet kunnille mahdollisuutta kuntakäyntiin/-palaveriin, jossa on käsitelty sosiaaliasiamestojen toiminnan periaatteita, toimintatapoja yhteistyömuotoja sekä yhteydenotoissa esille tulleita kehittämistarpeita ja muita ajankohtaisia asioita. Kokemukset näistä palavereista ovat olleet, saamamme palautteen mukaan, molemmin puolin hyviä. Siksi tarjoamme tätä mahdollisuutta tänäkin vuonna ja toivomme yhä useampien kuntien tarttuvan tähän mahdollisuuteen. Toivomme kunnilta yhteydenottoja tarkemman ajankohdan sopimiseksi.

Voitte halutessanne esittää kommentteja ja toivomuksia, niin tämän raportin kuin kuntakyselyn suhteen sähköpostiin sosiaaliasiamies@merikratos.fi, kiitos jo etukäteen.

30.3.2023

Maija-Kaisa Sointula
sosiaaliasiamies

Merikratos Oy

6. LIITTEET

- 1 Informointiasiakirja
- 2 Esite

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNAN INFORMOINTIASIAKIRJA

1. Rekisterinpitäjä ja tietosuoja-asioiden yhteyshenkilö

Merikratos Oy (2530437-7)
Köydenpunojankatu 9 B
20100 Turku

Mikko Niemelä (tietosuojavastaava)
0405877670
mikko.niemela@merikratos.fi

2. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus, rekisterin tietosisältö, säännönmukaiset tietolähteet ja säilytysaika

Henkilötietoja käsitellään sosiaali- ja potilasasiamiespalvelun järjestämisen mahdollistamiseksi. Tietojen käsittelyperusteena on asiakkaan suostumus (tietosuoja-asetus 6 artikla 1 a). Henkilötietoja päätyy rekisterinpitäjän haltuun asiakkaan lähettämien sähköpostien muodossa sekä silloin, kun sosiaali- ja potilasasiamies auttaa asiakasta kirjallisesti. Sähköpostit hävitetään automaattisesti 30:n vuorokauden kuluttua niiden vastaanottamisesta. Rekisterinpitäjän tietokoneelle kirjallisen avustamisen yhteydessä tallennetut tiedostot hävitetään niin ikään 30:n vuorokauden kuluessa.

Henkilötietoja ei erikseen kerätä, mutta niitä päätyy rekisterinpitäjän haltuun asiakkaan antamina. Mikäli asiakas antaa suostumuksensa, sosiaali- ja potilasasiamies voi olla yhteydessä myös viranomaiseen asiakkaan asiassa. Viranomaiseltakaan saatavia tietoja ei erikseen tallenneta, vaan sähköpostitse saadut tiedot poistuvat automaattisesti, ja kirjallisen avustamisen yhteydessä syntyneet dokumentit poistetaan edellä mainittujen aikarajojen puitteissa.

Rekisterinpitäjä tilastoi yhteydenottoja, ja tässä yhteydessä kirjaa järjestelmäänsä sen kunnan ja aihepiirin, jota yhteydenotto koskee. Nämä kirjaukset eivät sisällä asiakkaan tunnistetietoja. Rekisterinpitäjä antaa vuosittain raportit kunnille tai kuntayhtymille sosiaaliasiamestoinnasta sekä tilaajan niin toivoessa myös potilasasiamestoinnasta. Tilastointia suoritetaan, jotta kunnille voidaan osoittaa, mihin aihealueisiin niiden tulee erityisesti kiinnittää huomiota. Myös esitetyt kehitysideat kirjataan nimettöminä ja luovutetaan tilaajille vuosittaisten raporttien yhteydessä.

3. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Henkilötietoja ei lähtökohtaisesti luovuteta eteenpäin. Poikkeuksellisesti tietoja luovutetaan viranomaisille tai palveluntarjoajille tilanteissa, joissa asiakas pyytää rekisterinpitäjältä tällaisen yhteydenoton tekemistä omassa asiassaan.

4. Rekisteröidyn oikeudet

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilörekisteritiedot, oikaista käsittelyn tarkoituksen kannalta virheelliset tiedot sekä tietyissä tilanteissa poistaa tiedot, rajoittaa tai vastustaa niiden käsittelyä sekä siirtää ne järjestelmästä toiseen. Oikeuksien käytöstä tehdään tarvittavat merkinnät rekisteriin. Tietoja oikaistaessa sekä virheellinen että oikaistu merkintä tallentuvat järjestelmään, ja asiakirjaan merkitään korjauksentekijän nimi, tehtävänimike, korjauksentekopäivä sekä korjauksen peruste. Mikäli tietojen käsittely perustuu asiakkaan suostumukseen, asiakkaalla on milloin tahansa oikeus peruuttaa suostumuksensa.

Oikeuksien käyttämistä koskevan asian saa vireille tietosuojavastaavalle osoitetulla allekirjoitetulla pyynnöllä (yhteystiedot kohdassa 1). Pyydetyt toimenpiteet voidaan evätä laissa säädetyillä perusteilla. Mikäli pyynnöstä kieltäydytään, asiakkaalla on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi. Rekisteröidyllä on muutoinkin oikeus kannella toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos se katsoo, ettei rekisterinpitäjä ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaan tietosuojasääntelyä (tietosuoja.fi).



”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa.”

Miksi olisin yhteydessä sosiaaliasiamieheen?

Haluat neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen asiakkaana.

Haluat neuvoja sosiaalipalveluita tai varhaiskasvatusta koskevan muistutuksen tai päätöksen kohdistuvan valituksen tekemisessä.

Haluat puolueetonta tietoa sosiaalihuoltoon tai varhaiskasvatukseen liittyvästä lainsäädännöstä ja lain soveltamisesta asuinkunnassasi.

Olet epävarma sinulle (tai läheisellesi) kuuluvista sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen palveluista tai tyytymätön saamiisi palveluihin.

Olet tyytymätön sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen työntekijän tai hänen esimiehensä taholta saamaasi kohteluun tai koet tulleeesi epäasiallisesti kohdelluksi.

Et ymmärrä asiassasi tehtyjä sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen päätöksiä tai sopimuksia.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 24 § ja varhaiskasvatustilaki 53 §)

Neuvoa asiakasta asiakaslain tai varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa.

Avustaa muistutuksen ja kantelun teossa.

Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava, sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Neuvonta ti klo: 12-15 ja ke-to klo: 10–13, puh. 050 341 5244

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Sosiaaliasiamies

Sointula, Maija-Kaisa

Sähköposti (ei suojattu, joten ethän lähetä salassapidettäviä tietoja)

sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Postiosoite

Merikratos Oy / sosiaaliasiamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto.