

**SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS VUODESTA 2023 KAINUUN  
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. Sosiaaliasiamiehen tehtävät.....	3
2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA .....	4
2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus.....	4
2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2023.....	5
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS.....	6
3.1. Yleistä.....	6
3.2. Puolanka.....	6
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
5. LIITTEET .....	7

## 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 äidinkielensä 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](mailto: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 sosiaaliasiamiestyön 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 sosiaaliasiamiestoiminnan periaatteista ja toimintatavoista, yhteydenottojen sisällöistä ja niistä nousseista kehittämistarpeista sekä yhteistyömuodoista. Lisäksi sosiaaliasiamiehet tekevät yhteystyötä aluehallintoviraston sekä muiden valvontaviranomaisten kanssa. Kaikki sosiaaliasiamiestyö 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 2023

Merikratoksen sosiaali- ja potilasasiamiespalveluista ja niihin liittyvistä Case-työnohjauksista on vuonna 2023 vastannut johtava lakimies Anna Nyrhinen.

Sosiaali- ja potilasasiamiehenä ovat toimineet:

Maija-Kaisa Sointula (stt)  
Jarno Heino (OTM) 31.3.2023 asti

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

Heidi Vainio (VTM stt)  
Tiina Eräpolku (VTM stt)  
Katja Mäkelä (YTM stt)  
Niina Haapiainen (YTM stt)

Sopimushallinnasta, laskutuksesta ja muista hallinnollisista asioista ovat vastanneet toimistoassistentti Henna Keihäs ja johtava lakimies Anna Nyrhinen 30.6.2023 asti tämän

jälkeen toimitusjohtaja Henna Komonen. Merikratoksessa sosiaaliasiamiestyö 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.

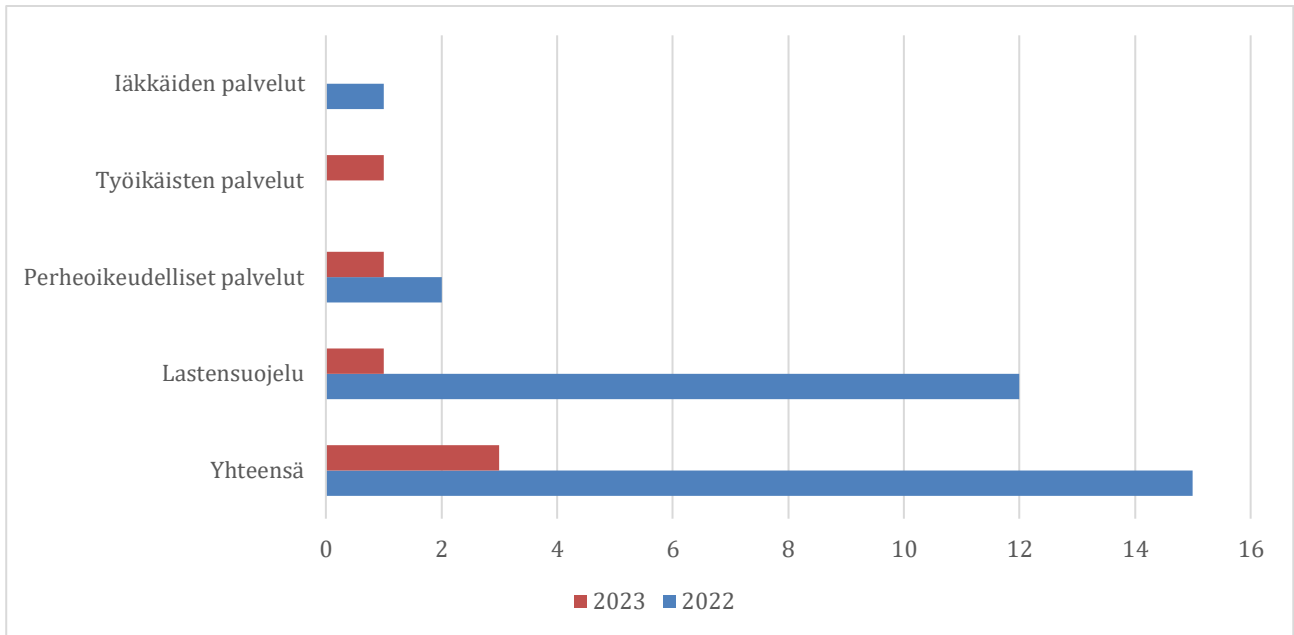
Tilastoissa mukana myös SAM-työ. SAM-yhteydenpitoihin on laskettu kuntapalaverit, Aluehallintovirastojen työkokoukset sekä muut sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvät viranomaisyhteydenpidot. Lisäksi tähän kategoriaan on laskettu sellaiset asiakasyhteydenotot, joissa esitetty asia ei kuulu sosiaaliasiamiehen toimi- tai tehtäväalueeseen

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. Puolanka

Puolangan sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja sosiaaliasiamieheen tehtiin yhteensä 3 kpl. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenpitoja ei tehty lainkaan. SAM-yhteydenpitoja tehtiin 1 kpl. Kaiken kaikkiaan yhteydenpitoja tehtiin 4 kpl. Yhteydenpitoja tehtiin noin 1,7 kpl 1000 asukasta kohden. Muistutus- ja kanteluneuvontaa annettu yhteensä kolme kertaa.

Lastensuojelu	1
Perheoikeudelliset palvelut	1
Työkäisten palvelut	1
Yhteensä	3



**Kaavio 1: Yhteydenpitojen jaottelu palvelutehtävittäin mukaan lukien varhaiskasvatus 2022/2023**

#### 4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Tänä vuonna ei tehty kyselyjä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyen.

Kiitokset hyvästä yhteistyöstä.

30.1. 2024

Maija-Kaisa Sointula  
sosiaaliasiavastaava

Merikratos Oy

#### 5. LIITTEET

- 1 Informointiasiakirja