

## Sosiaaliasiamies

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Laki sisältää keskeiset oikeudelliset periaatteet, jotka koskevat asiakkaan itsemääräämisoikeutta sosiaalihuollossa, kohtelua sekä hänen oikeussuojaansa. Laki sisältää myös määräyksiä, jotka koskevat salassapitoa, vaitiolovelvollisuutta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamista. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajan järjestämässä sosiaalihuollossa.

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 kunnassa 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 sosiaaliasiamies voi saattaa asian lääninhallituksen tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puutua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut. Asiakkaan kannalta sosiaaliasiamies- ja muistutusjärjestelmällä voidaan saada yksittäiseen asiaan nopea korjaus.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksesta tulisi myös käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia muutoin on tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta viranhaltijan päätökseen eikä myöskään oikeutta kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

