

SOSIAALITOIMEN ASIAKKAAN OIKEUDET

1. OIKEUS PALVELUIHIN

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä on kunnioitettava.

Toimeentulotukea hakevan on saatava päätös viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen jättämisestä. Toimeentulotukea hakevan on myös päästävä keskustelemaan sitä pyytäessään sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä kun hän on sitä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa toimeentulotukipäätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana päivänä.

Vammaisen henkilön palvelutarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Palvelutarpeen selvittäminen edellyttää, että työntekijä tapaa asiakkaan henkilökohtaisesti ja tekee yleensä kotikäynnin. Palvelusuunnitelma on laadittava viivytyksettä ja palveluja koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa niitä koskevan hakemuksen tekemisestä. Kiiretapauksissa palvelutarve on selvitettävä heti.

Vanhusten sosiaalipalvelujen tarpeen arviointiin on järjestettävä pääsy viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta 75 vuotta täyttäneille henkilöille ja Kelan eläkkeensaajan erityishoitotuen saajille. Kiiretapauksissa sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä henkilön iästä riippumatta.

Kun **lastensuojelun** sosiaalityöntekijä saa tiedon suojelun tarpeesta olevasta lapsesta, hänen on välittömästi arvioitava, onko lastensuojelun tarve kiireellinen. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan heti. Muissa tilanteissa sosiaalityöntekijä päättää seitsemän vuorokauden kuluessa, onko ilmoituksen perusteella syytä tehdä selvitys lastensuojelun tarpeesta. Selvitys on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa ilmoituksesta.

2. ASIAKKAAN OSALLISTUMINEN

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista.

Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

3. TIETOSUOJA JA SALASSAPITO

Asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä, eikä niitä luovuteta sivullisille ilman asiakkaan lupaa. Sosiaalihuollon viranhaltijoilla ja luottamushenkilöillä on vaitiolovelvollisuus. Tietoja saavat käsitellä vain palvelun toteutukseen tai asian käsittelyyn osallistuvat.

Asiakkaalla on oikeus tutustua itseään koskeviin tietoihin sekä korjata niissä olevat virheet.

4. MENETTELYTAVAT ONGELMATILANTEISSA

Ensisijaisesti ongelmatilanteet pyritään ratkaisemaan keskustelemalla työntekijän kanssa. Neuvotteluun voi pyytää mukaan myös lähiesimiehen ja sosiaaliasiamiehen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on ohjata ja neuvoa palveluiden käytössä sekä avustaa muistutusten tekemisessä ja muissa asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän sosiaaliasiamiehenä toimii Anneli Pehkonen, puh. 040 3156 223, tavattavissa maanantaisin ja tiistaisin. anneli.pehkonen@ras.fi

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan toimintayksikön johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Muistutuksella ei haeta muutosta päätökseen.

Viranhaltijan päätökseen voi hakea muutosta kuntayhtymän sosiaalijaostolta. Päätöksessä kerrotaan, miten muutosta haetaan.

Sosiaalijaoston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen 30 vuorokauden kuluessa. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikäli korkein hallinto-oikeus antaa valitusluvan.

Asiakas voi tehdä kokemistaan epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Vakavissa tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastossa Valvirassa. Sosiaali- ja terveysministeriö ei käsittele kanteluita.

Jos asiakas epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, tästä voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

Kantelun perusteella ei kuitenkaan makseta vahingonkorvauksia. Sen sijaan valvova viranomainen voi antaa huomautuksen tai varoituksen viranomaiselle.