

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

SOSIAALIASIAMIES- TOIMINTA

Elokuu 2014

1. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Säädetty laissa:

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, myöh. asiakaslaki) 24 §:ssä sosiaaliasiamiehelle on määritelty tehtäviksi:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitetussa asiassa; *[muistutuksen tekemisessä]*
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

1. Sosiaaliasiamiehen tehtävät (jatkuu)

- Sosiaaliasiamies avustaa ja neuvoa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon palveluiden suhteen:
 - Asiakkaan oikeudet ja niiden selvittäminen sekä yleiset tiedustelut sosiaalipalveluista
 - Mm. käsittelyaika, tietosuoja, maksuasiat ja vahingonkorvaus, itsemääräämisoikeus
 - Päätösten ja sopimusten sisällön sekä prosessin tarkastelu ja lainmukaisuus
 - Asiakkaan kokema kohtelu
 - Muistutusneuvonta
 - Avustaminen oikeusturvakeinojen käyttämisessä: muutoksenhaku ja kantelut
 - Sosiaalilainsäädännön tulkinta ja soveltaminen

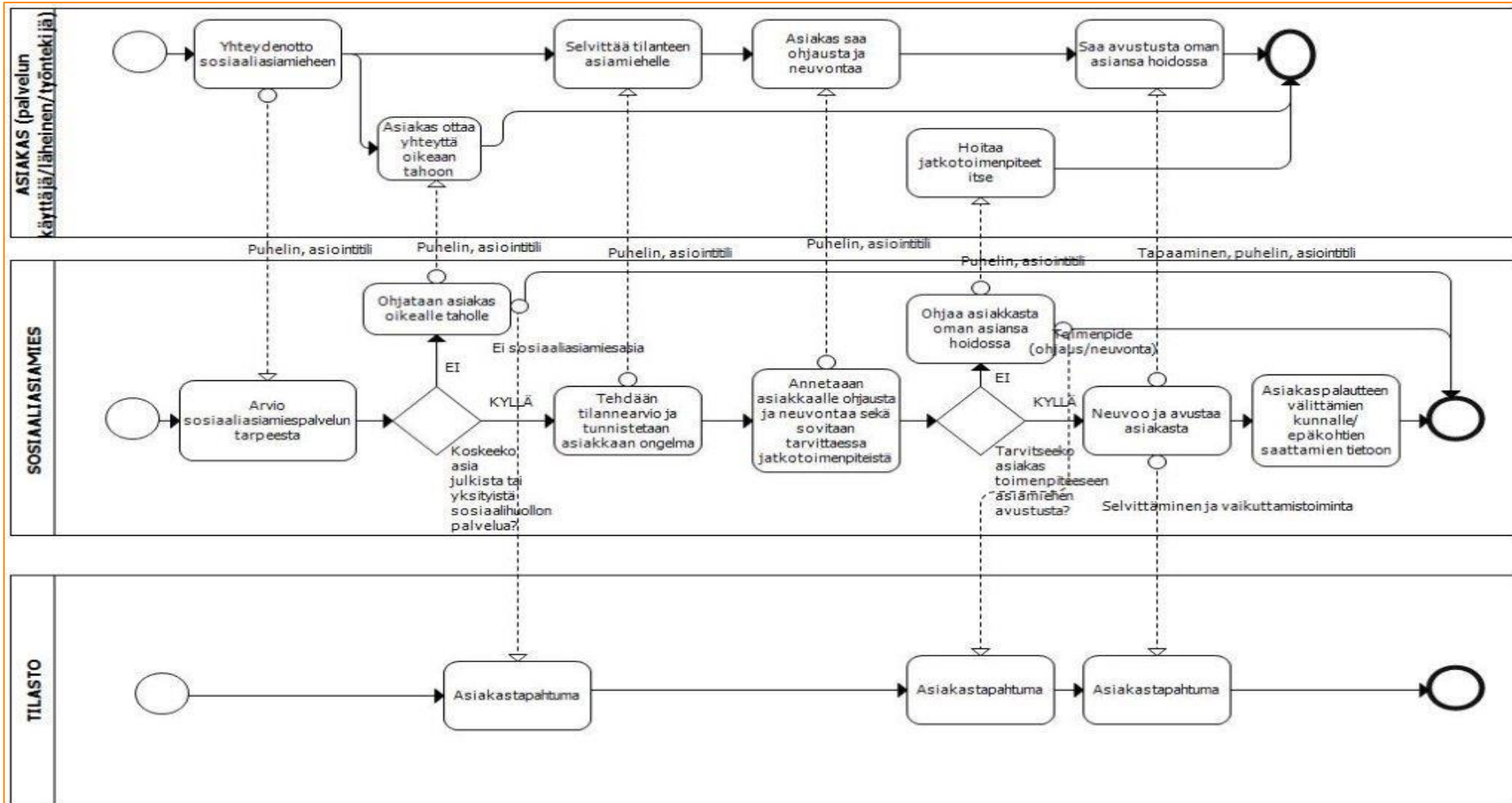
2. Sosiaaliasiamiehen toiminta

- Toiminta asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistämiseksi:
 - Tiedottaminen asiakkaan oikeuksista
 - Oikeuksien toteutumisen seuranta ja selvityksen laatiminen
 - Vaikuttamistyö:
 - Vaikuttaminen yleisellä tasolla (mm. lainsäädäntö) ja yhteistyö valtionhallinnon kanssa
 - Yhteistyö kunnan kanssa: linjaukset, kehittämistyö, tietoon tulleet epäkohdat; tiedon hankinta ja välitys eteenpäin
 - Yhteistyö järjestöjen ja yhdistysten kanssa

3. Työajan jakautuminen

- **Asiakastyö (55 %):** Asiakkaiden yhteydenotot: puhelin, sähköposti, Asiointitili tai kirjallinen; asiakastapaamiset, neuvonta, oikeusturvaneuvonta, selvittämistyö, konsultointi, kirjallinen avustaminen, sovittelu asiakasasiassa, asiakas-/viranomaisneuvottelu
- **Viranomaisyhteistyö (15 %):** Yhteistyö viranomaisten kanssa asiakkaan aseman kehittämiseen liittyen
- **Selvitystyö ja raportointi (10 %):** Tilastointi ja vuosiselvityksen laatiminen
- **Tiedottaminen (5 %):** Asiamiestoiminnasta ja asiakkaan asemasta ja oikeuksista tiedottaminen eri viestintäkanavien kautta sekä kuntien omissa ja esim. järjestöjen tilaisuuksissa
- **Verkostoituminen (5 %):** Yhteistyö muiden asiamiesten sekä yhteistyötahojen kanssa
- **Koulutus (5 %):** Oman osaamisen kehittäminen ja kouluttautuminen
- **Hallinto (5 %):** Muut tehtävät

4. Prosessikuvaus



5. Toimintaedellytykset

Lain sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005, myöh. sosiaalihuollon kelpoisuuslaki) 4 §:

- kelpoisuutena sosiaaliasiamiehen tehtävään on sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva muu ylempi korkeakoulututkinto ja alan hyvä tuntemus

Lain yksityisistä sosiaalipalveluista(922/2011) 4 §, 5 § ja 6 §:

- toimintaedellytysten turvaaminen: toimitilat, varusteet, henkilöstö, henkilöstön lukumäärä ja kelpoisuusvaatimukset
- vastuu palvelujen laadusta
- omavalvontasuunnitelma

6. Resurssit

Sosiaaliasiamies Sosiaalitaidossa:

- Päätoiminen ja kokoaikainen sosiaaliasiamies, joka täyttää sosiaalihuollon kelpoisuuslaissa tehtävään vaaditun kelpoisuuden
- Vuosilomien ja muiden yli kolmen vuorokauden mittaisten poissaolojen aikainen sijaistaminen järjestetään yhteistyössä sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksessa toimivan sosiaaliasiamiehen kanssa (yhteistyösopimus)

6. Resurssit (jatkuu)

Toimitilat:

- ❑ Sosiaaliasiamiehen toimipaikka sijaitsee Sosiaalitaidon toimitiloissa osoitteessa Seutulantie 3-5 A, 04410 Järvenpää
- ❑ Asiakastapaamiset järjestetään tarvittaessa pääsääntöisesti asiakkaan kotikunnassa kunnan kanssa sovituissa tiloissa tai asiakkaan kotona. Sosiaalitaidon tiloissa asiakas tavataan vain poikkeustapauksissa
- ❑ Tietoturvallinen viestinvälitys, mahdollisuus käyttää myös Asiointitiliä yhteydenottoon

7. Asiakkaat

Palvelun ostaja:

- Sopimuskunnat: Hyvinkää, Lohja, Siuntio sekä perusturvakuntayhtymä Karviainen (Vihti ja Karkkila) ja Mustijoen (Mäntsälä ja Pornainen) sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue
- Kuntien rahoitusosuus on väestöperusteinen

Kuntalaiset:

- yksityishenkilöt
- järjestöt/kolmas sektori, kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaiset

8. Vastuu palvelusta

- Sosiaalitaito vastaa sosiaaliasiamiehen työnantajavelvoitteista sekä toiminnan asianmukaisesta vakuuttamisesta

- Vahingonkorvaustilanteet:

Jos kunta katsotaan korvausvelvolliseksi

→ kunta, jonka lakisääteisestä tai muusta tehtävästä on kysymys tai jonka lukuun vahingon aiheuttanut on toiminut, vastaa vahingosta suhteessa vahingon kärsijään

9. Sosiaalitaito asiamiespalvelun tuottajana

- Sosiaalitaito on tuottanut sosiaaliasiamiespalveluja Länsi- ja Keski-Uudellamaalla vuodesta 2009
- Sosiaalitaito on 15 kunnan omistama osaamiskeskus ja riippumaton palveluntuottaja. Riippumattomuus ja sosiaaliasiamiehen päätoimisuus (ei rooliristiriitoja) tukevat asiamiestoiminnan puolueettomuusvaatimusta
- Sosiaalitaidon henkilöstö antaa asiantuntija-apua, ja muu kehittämisorganisaatio tukee asiamiestyötä
- Tukea, verkostointia ja konsultointia muiden sosiaalialan osaamiskeskusten sekä osaamiskeskusten sosiaaliasiamiesten kanssa
- Asiakastilastoinnissa käytetään valtakunnallista tilastointimallia, joka mahdollistaa toiminnan systemaattisen seuraamisen, vertailun ja kehittämisen