

SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASPROSESSIKUVAUS

20.12.2006

Lahden kaupunki
Sosiaali- ja terveystoimiala
Hallinto- ja tukipalvelut

Käyntiosoitteet
Hämeenkatu 26 A, 2. krs
Vesijärvenkatu 9 a, 4. krs

Postiosoite
PL 116
15101 LAHTI

Puhelinvaihte
(03) 818 11
Faksi

(03) 818 2000 (2. krs)
(03) 818 4000 (4. krs)

S-posti ja kotisivut
etunimi.sukunimi@lahti.fi
www.lahti.fi

1. YLEISKUVAUS

1.1 Lain velvoitteet

Sosiaaliasiamiehestä ja hänen tehtävistä on säädetty sosiaalihuollon asiakaslaissa (812/2000). Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään kunnille velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta kohtelua koskevan muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kaupunginhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen tulee olla mahdollisimman puolueeton ja riippumaton mutta korostaa erityisesti asiakkaan näkökulmaa. Sosiaaliasiamiehen toimintakenttään kuuluu sekä julkinen että yksityinen sosiaalihuolto. Sosiaaliasiamiehen toiminta ei ulotu kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin.

Sosiaaliasiamiehen kelpoisuusvaatimuksista on säädetty laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005). Sosiaaliasiamieheltä edellytetään sosiaalityöntekijän kelpoisuutta tai tehtävään soveltuvaa muuta ylempää korkeakoulututkintoa ja alan tuntemusta.

1.2 Kuvauksen tarkoitus

Prosessikuvauksen tarkoituksena on kuvata sosiaaliasiamiestoimintaa asiakaspalvelutilanteessa. Prosessikuvaus on tarkoitettu sosiaalihuollon asiakkaiden, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden käyttöön.

2. KOHDERYHMÄ

Asiakaslakia sovelletaan silloin, kun asiakas hakee tai käyttää sosiaalihuollon palveluja tai etuuksia. Pelkästään neuvontaa ja ohjausta sosiaalitoimelta saavat ovat myös asiakkaita. Myös tahdosta riippumatonta huoltoa yksityisessä tai julkisessa toimintayksikössä saavat ovat lain piirissä. Sosiaaliasiamies neuvoo ja ohjaa asiakkaita, mutta ensisijainen neuvonta kuuluu sosiaalihuollon perustyöhön. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

3.- 4. TOIMIJAT JA TOIMINTATAVAT

Aloite asiakkuuteen tulee pääasiassa asiakkaalta itseltään. Myös yhteistyötahot esim. sosiaalihuollon henkilöstö, muu viranomainen, kolmas sektori tai asiakkaan läheinen esim. sukulainen tai tuttava käynnistää prosessin yhteydenotolla.

Yhteyttä otetaan puhelimitse ja henkilökohtaisista asiakastapaamisista sovitaan tarvittaessa. Muita yhteydenottotapoja ovat spontaanit asiakaskäynnit eli ilman ajanvarausta tapahtuvat asioinnit, sähköposti, kirje ja tekstiviesti.

Prosessi alkaa asiakkaan/edustajan kuulemisella. Sosiaaliamiehen tehtäväalue on laaja ja se kattaa koko sosiaalihuollon kentän. Valtaosa yhteydenotoista koskee toimeentulotukea, lastensuojelua ja vammaispalvelua. Vanhusten palveluihin liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet.

Yhteydenoton syitä ovat esim. neuvonnan tarve, tyytymättömyys saatuun päätökseen, kohteluun tai hakemuksen käsittelyaikaan sekä tietosuoja-asiat. Sosiaaliamies ei ole asianajaja. Hän toimii lähinnä sovittelijana ja neuvojana yksittäisissä asioissa sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaalle neuvotaan väylät oikeudellisen lisäavun saamiseksi. Mikäli asiakkaan oikeusturvan kannalta on tarpeen, sosiaaliamies voi poikkeuksellisesti toimia myös asiakkaan ”kynänä” eli avustaa myös muutoksenhaun tekemisessä, jos se esim. asiakkaan korkean iän tai vammaisuuden takia on tarpeellista. Sosiaaliamies auttaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakkaan luvalla voidaan olla yhteydessä sosiaalihuoltoon sekä muihin viranomaisiin tai järjestöihin. Sosiaaliamies ei tee palveluja ja etuuksia koskevia päätöksiä eikä voi niitä myöskään muuttaa.

5. VASTUUT

Sosiaaliamies vastaa asiakasprosessista. Suurimmassa osassa yhteydenotoista asiakas on saanut tarvittavan tiedon päästäkseen asiassa eteenpäin. Asiakkaan kannalta onnistuneet ratkaisut ongelmatilanteissa voivat johtaa asiakkaan elämäntilanteen kohenemiseen ja mikäli tämä tilanne saadaan pitkäkestoiseksi ovat vaikutukset vielä laajemmat, koskien esim. perhettä ja läheisiä. Sosiaaliamiespalvelut hoitaa Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Verso. Esimiesvastuu on Veson johtajalla.

6 SEURANTA JA ARVIOINTI

Sosiaaliamies antaa toiminnastaan vuosittain selvityksen kaupunginhallitukselle. Selvityksessä tulee myös nostaa esille sosiaalihuollon ongelmia ja epäkohtia sekä antaa mahdollisia kehittämissuhteita. Sosiaaliamiehen selvitys on luettavissa mm. kaupungin nettisivuilla www.lahti.fi -> sosiaali- ja terveystoimi -> sosiaalinen tuki -> sosiaaliamies. Etelä-Suomen lääninhallitus on koonnut vuosittain alueen sosiaaliamiesten kunnanhallituksille antamista selvityksistä julkaisun, joka on toimitettu eteenpäin sosiaali- ja terveystoimialalle.

Sosiaaliasiameistojinnan asiakasprosessikuvaus

