

Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2001:1

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaali- ja terveysministeriö

Helsinki 2001

ISSN 1236-2123

ISBN 952-00-0892-6

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakaslain tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä asiakkaan ja työntekijöiden sitoutumista yhteisesti sovittuihin asioihin. Laki sisältää sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. Laki täsmentää perusoikeuksien sisältöä sosiaalihuollossa ja määrittelee tietosuojaa koskevia kysymyksiä. Laki koskee sekä viranomaisen että yksityisen järjestämää sosiaalihuoltoa.

Oikeus hyvään kohteluun ja sosiaalihuoltoon

Asiakkaalla on oikeus saada, niin viranomaisen järjestämässä kuin yksityisessäkin palvelussa, laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuollossa kunnioitetaan jokaisen asiakkaan ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, vakaumusta ja yksityisyyttä.

Sosiaalihuollossa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon työntekijä selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan. Erityistä huomiota kiinnitetään paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien ihmisten, vanhusten, kehitysvammaisten ja alaikäisten asemaan ja oikeuksiin

Palvelu- ja hoitosuunnitelmat

Asiakas ja työntekijä laativat yhdessä suunnitelman, jossa sovitaan, miten palvelu, hoito- tai kuntoutus toteutetaan. Ratkaisuja tehtäessä lähtökohtana on asiakkaan edun huomioon ottaminen. Tarkoitus on, että sekä asiakas että työntekijä sitoutuvat suunnitelmaan.

Kunnan järjestämä sosiaalihuolto perustuu viranomaisen tekemään päätökseen. Yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttaja ja asiakas tekevät kirjallisen sopimuksen. Sopimukseen kirjataan lähinnä palvelun sisältö ja ehdot eli kummankin oikeudet ja velvollisuudet.

Lapset ja nuoret

Ensisijainen vastuu lapsesta ja nuoresta on aina vanhemmilla tai muilla huoltajilla.

Lapsella on oikeus tulla kuulluksi ja vaikuttaa omiin asioihinsa kehitystään vastaavasti.

Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide otetaan huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa sosiaalihuollon toimissa on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu. Joskus alaikäisen etu ja oikeudet saattavat olla ristiriidassa hänen huoltajansa oikeuksien kanssa. Yksittäisessä sosiaalihuollon asiassa tuomioistuimien voi määrätä alaikäiselle edunvalvojan, jos on perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja valvo puolueettomasti alaikäisen etua.

Painavasta syystä alaikäisellä on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen antaminen huoltajilleen, ellei tämä kieltä ole selvästi vastoin alaikäisen etua.

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaalla on oikeus määrätä itse omista asioistaan niin pitkälle, kuin se suinkin on mahdollista. Itsemääräämisoikeus suojaa ihmistä muiden henkilöiden tai yhteisöjen perusteettomalta väliintulolta.

Joskus asiakas ei pysty itse kertomaan, miten hän haluaisi hoidon tai huollon järjestettäväksi. Tällaisia tilanteita esiintyy esim. dementiaoireyhtymää sairastavien, kehitysvammaisten, päihdeongelmaisten ja mielenterveysongelmaisten asiakkaiden hoidossa ja huollossa. Tällöin sosiaalityöntekijä kuulee sekä asiakasta että hänen laillista edustajaansa tai läheisiään.

Oikeus saada tietoja ja velvollisuus antaa tietoja

Asiakkaalla on pääsääntöisesti oikeus saada tietoja itseään koskevasta asiakirjasta. Asiakas on myös itse velvollinen antamaan ne tiedot, joita tarvitaan hänen

sosiaalihuoltonsa järjestämiseksi. Asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä luovutetaan ja mihin henkilökisteriin tiedot talletetaan.

Sosiaalihuollon viranomaisen saa salassapitosäännösten estämättä sosiaalihuollon asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja selvitykset, jotka ovat viranomaiselle laissa säädetyn tehtävän vuoksi välttämättömiä asiakkaan huollon, hoidon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi ja järjestämiseksi.

Sosiaalihuollon henkilöstön on annettava asiakkaalle tieto myös siitä, mitä häntä koskevia tietoja voidaan suostumuksesta riippumatta hankkia. Asiakkaalle annetaan tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja mahdollisuus antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Salassapito ja vaitiolovelvollisuus

Sosiaalihuollon asiakkaita koskevat asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai, jos asiasta on laissa erikseen säädetty.

Sosiaalihuollon palveluksessa olevalla tai luottamustehtäviä hoitavalla on vaitiolovelvollisuus. Tämä tarkoittaa sitä, etteivät sosiaalihuollon palvelujen järjestäjät, työntekijät tai luottamushenkilöt pääsääntöisesti saa antaa asiasta tietoja ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta.

Jos tieto on välttämätöntä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi, viranomaisen tai yksityinen sosiaalihuollon toteuttaja voi antaa sen tietyin edellytyksin ilman asiakkaan suostumusta. Erityistilanteissa voidaan antaa tietoja mm. poliisille, tuomioistuimelle ja muulle viranomaiselle. Tiedon saajalla on vastaavasti vaitiolovelvollisuus.

Tulkkaus

Jos työntekijä ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkin hankkimisesta. Jos asiakas on aisti- tai puhevikainen on työntekijän huolehdittava tulkitsemisesta.

Oikeus hakea muutosta

Sosiaalihuoltoa koskevista päätöksistä saa hakea muutosta lähinnä sosiaalihuoltolain nojalla. Myös erityislaeissa on muutoksenhakuoikeutta koskevia säännöksiä. Asiakkaalla

on aina oikeus saada päätökset kirjallisesti. Päätöksissä lukee, miten asiasta voi hakea muutosta. Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle lisätietoja muutoksen hakemisesta. Sosiaalihuollon asiakaslaki ei muuta asiakkaan muutoksenhakuoikeutta.

Muistutus

Asiakaslaki tuo asiakkaalle hänen käytössään olevien oikeusturvakeinojen lisäksi mahdollisuuden muistutuksen tekemiseen, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun sosiaalihuollossa. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Muistutus antaa mahdollisuuden saada tilanteeseen parannusta joustavasti ja kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta tai kannella asiasta.

Sosiaaliasiamies

Joka kunnalla on sosiaaliasiamies, joka toimii sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon piirissä. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan sovittelijana. Sosiaaliasiamies neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaita ja avustaa muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliasiamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle.

Sosiaalityön vahvistaminen

Jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla sellaisen asiakastyöhön osallistuvan viranhaltijan palveluja, jolla on sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus. Vain pätevä sosiaalityöntekijä voi päättää kiireellisissä tapauksissa tahdosta riippumattoman huollon antamisesta ja siihen liittyvistä muista toimenpiteistä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) eli yleiskielessä sosiaalihuollon asiakaslaki tuli voimaan vuoden 2001 alussa.

Tämä esite on verkossa: www.stm.fi/julkaisut

Viranomaisohjeet löytyvät verkosta www.stm.fi/tiedotteet/kuntatiedote/marraskuu_2000 ja www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet/yleiskirjeet/lokakuu_2000.

Lisätietoja antavat:

Kotikunnan sosiaaliasiamies:

Nimi:

Osoite:

Puhelinnumero:

Lääninhallituksen sosiaali- ja terveysosasto:

Etelä-Suomen lääninhallitus puh. 020 516 131

Länsi-Suomen lääninhallitus puh. 020 517 121

Itä-Suomen lääninhallitus puh. 020 516 161

Oulun lääninhallitus puh. 020 517 181

Lapin lääninhallitus puh. 020 517 171

Asiakkaat saavat esitettä maksutta suomen, ruotsin ja englannin kielillä sosiaalitoimistosta ja sosiaalihuollon toimintayksiköistä.

Tilaukset:

Oy EDITA Ab/Asiakaspalvelu

PL 800, 00043 EDITA

Puh. (09) 566 0266, faksi (09) 566 0380

Sähköposti: asiakaspalvelu@edita.fi

Sosiaali- ja terveysministeriö/Kirjasto, (yksittäiskappaleet)

PL 33, 00023 VALTIONEUVOSTO

Faksi (09) 160 4126

Sähköposti: kirjasto.stm@stm.vn.fi