



# SOSIAALIASIAMIEHEN AJANKOHTAISTA

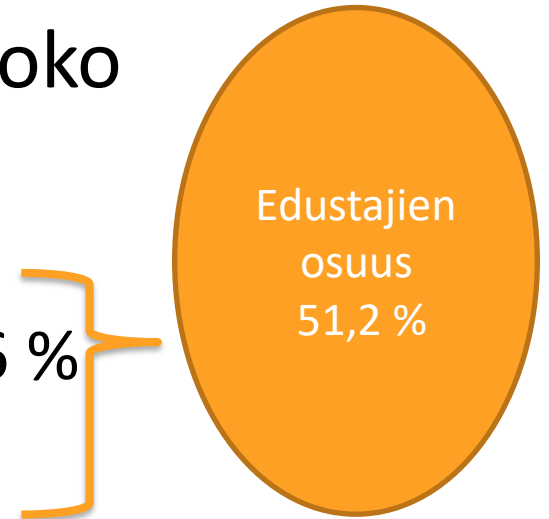
-Toimialue koko Kanta-Häme ja  
Pirkanmaalta Akaa ja Urjala

---

Satu Loippo  
Sosiaaliasiamies  
050 599 6413  
Pikassos  
6.5.2022

# ASIAKKAITA EDUSTAVAT TAHOT OTTAVAT ENITEN YHTEYTTÄ

- Yhteydenottoja eri tahoilta tuli koko toimialueella 428 vuonna 2021
  - Asiakkaat itse, 26,3 %
  - Huoltajat ja lailliset edustajat, 26,6 %
  - Omaiset ja läheiset, 24,5
- Henkilöstön osuus on noin 16 %



# MITKÄ ASIAT HEIKENTÄVÄT ASIAKKAIDEN OIKEUSTURVAA?

---

- Ovat toisinaan jopa samoja asioita, jotka heikentävät ammattilaisten työn tekemisen edellytyksiä.

# TOIMINNAN JOHTAMINEN ON PUUTTEELLISTA

---

- Johdon menettelytapaohjeita ja linjauksia tarvitaan erityisesti, kun
- Lainsäädäntö ei anna yksiselitteisiä vastauksia kaikkiin kysymyksiin
  - Esim. onko kunnalla velvollisuus aktiivisesti ja oma-aloitteisesti toimia elatusavun vahvistamiseksi huostaanotetun kodin ulkopuolelle sijoitetun lapsen kohdalla?
- Lainsäädäntö ei tunne joitakin asioita ollenkaan eikä niistä ole säännöksiä
  - Esim. mihin perhehoitajana toimivan henkilöä koskevia tietoja tulisi kirjata ja millä tavoin?
  - Esim. minkälainen vähimmäiskelpoisuus (lastensuojelun) edunvalvojalla tulisi olla tai miten palkkioperuste määräytyy?

# ASIAKIRJAPOHJAT OVAT VANHENTUNEITA

---

- Kunnissa on edelleen (4/2022) virheellisiä valitusosoituksia tietojärjestelmässä
  - Ilmoitetaan virheellisesti, että sosiaalihuollon asioissa peritään hallinto-oikeudessa tuomioistuinkäsittelymaksua
  - Kehitysvammahuollon muutoksenhakuohjeissa edelleen virheitä
- Lomakkeiden tiedot voivat olla virheellisiä, vanhentuneita tai liian niukkoja
  - Tietojensaantipyyntölomakkeiden puutteellisuudet
  - Valmistekstien (ns. fraasitekstien) sisällölliset heikkoudet
  - Asiakasmaksupäätösten vaikeaselkoisuus

# TIETOJÄRJESTELMÄ ESTÄMÄSSÄ LAINMUKAISTA TYÖTÄ?

---

- Sosiaalihuollossa käytetään myös terveydenhuollon tarpeisiin kehitettyjä tietojärjestelmiä
  - Järjestelmät eivät tunne sosiaalihuollon lakisääteisiä asiakkuusprosesseja ja terminologiaa
- Sosiaalihuolto on hallintoasian käsittelyä eli asianhallintaa
  - Hallintoasia alkaa ja päättyy
  - Hallintoasioista voi hakea muutosta
  - Hallintoasian käsittelyä ohjaavat useat eri lait, jotka tulee tuntea
- Tietääkö ammattilainen itse, missä asian käsittelyvaiheessa hän kullakin hetkellä on?

# OSTOPALVELUIDEN VALVONTA JA

## AMMATTILAISTEN TYÖN KOHDENTAMINEN

- Eräessä tilanteessa ostopalveluiden laatu oli ollut tasolla 4,4/5
  - Yksityisen yrityksen työntekijä: ”Hoivayksikön työntekijät täyttivät palautekyselyt itse, koska asiakkaat eivät pystyneet”.
- Mitä suunnitelmallinen ja reaktiivinen valvonta edellyttää palveluiden ostajalta?
- Palveluntuottaja voi ilmoittaa, ettei jatka enää tietyn yksittäisen asiakkaan / tietyn asiakasryhmän hoitoa ja huolenpitoa
  - Voi johtaa nopealla aikataululla suureen työmäärään ammattilaiselle kunnassa
- Minkälaiset irtisanomisajat ovat ostajan kannalta kohtuullisia eli hankintaosaaminen?

# ASIAKKAILLE ANNETTAVIEN ASIAKIRJOJEN KIELIASU, SELKEYS JA YMMÄRRETTÄVYYS

---

- Lakitekstin muokkaaminen asiakkaille annettaviin asiakirjoihin on sallittua
  - Hyvä kieliasu ja tekstin jäsentely lisäävät tekstin ymmärrettävyyttä
- Huolellinen dokumentointi helpottaa ammattilaisten työtä
  - Esim. kuka kertoi, milloin, mihin tietoon perustuen?
- Palvelusuunnitelmiin liitetään hallinnollisia asiakastietoja
  - Esim. muistutukset, kantelut, oikaisuvaatimukset, valitukset eli muutoksenhakuun liittyvät asiat sekä laskutustiedot



# ASIAKASMAKSUJEN VIRHEET JA LASKUTUSVIIVEET

---

- Asiakasmaksujen laskutusviiveet
  - Perusteina viiveille on voitu esittää maksulain osauudistusta, henkilöstön vaihtuvuutta ja/tai riittämätöntä henkilöstöresurssia sekä tietojärjestelmäsyitä
    - Mitkään näistä syistä eivät ole lain sallimia perusteita oikeudenloukkauksille
- Puutteet ja virheet ovat johtaneet maksun tarkistuspyyntöihin, joita sosiaalihuollon ammattilaiset joutuvat ratkomaan



**Iloa kevääseen!**