

## Sosiaalitoimen asiakkaan oikeudet

### 1. Oikeus palveluihin

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

**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. Kiireellisissä tapauksissa toimeentulotukipäätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana päivänä.

**Vammaisen henkilön** palvelutarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Palvelutarpeiden selvittämiseksi pääsääntö on kotikäynti tai vähintään asiakkaan henkilökohtainen tapaaminen. Palvelusuunnitelma on laadittava viivytyksettä. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen tekemisestä.

**lökkään henkilön** hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevien palveluiden selvittäminen on aloitettava viipymättä sen jälkeen, kun henkilö itse tai joku muu on ottanut yhteyttä sosiaalitoimeen. Muissa kuin kiireellisissä tapauksissa 75 vuotta täyttäneen henkilön on päästävä palvelutarpeen arviointiin viimeistään seitsemäntenä päivänä yhteydenotosta.

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

### 2. Asiakkaan osallistuminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

Asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kysymyksessä ole tilapäinen neuvonta tai ohjaus. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

### 3. Tiedonsaantioikeus

Sosiaalihuollon asiakirjat ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat asiakirjat. Enemmän tiedonsaantioikeudesta: <http://www.ras.fi/tiedonsaantioikeus>

### 4. Menettelytavat ongelmatilanteissa

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

Huomaamistaan epäkohdista tai kokemuksistaan asiakas voi antaa palautetta. Palautteet vastaanottaa laatu- ja asiakas- ja palvelu- ja kehittäminen yksikössä ja niihin vastataan, mikäli niissä on ilmoitettu yhteystiedot. Palautteen voi antaa sähköisesti: <http://www.ras.fi/palautelomake> tai jättämällä kirjallisesti palautteen käytävällä olevaan punaiseen postilaatikkoon.

Sosiaalitoimen asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus kohtelustaan. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti, jos sen nimeää muistutukseksi. Suositellaan kuitenkin käytettäväksi kuntayhtymän muistutuslomaketta: <http://www.ras.fi/potilasasiamies> Muistutukseen vastataan noin kuukauden kuluessa.

Muistutus toimitetaan osoitteella

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä  
Kirjaamo  
PL 25  
92101 Raahen

Asiakas voi tehdä kokemistaan epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Kantelun perusteella ei makseta vahingonkorvauksia. Sen sijaan valvova viranomainen voi antaa huomautuksen tai varoituksen viranomaiselle. Jos sosiaalihuollon asiakas epäilee, että virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, hän voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Sosiaali- ja terveysministeriö ei käsittele kanteluita.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on ohjata ja neuvoa asiakkaita, sekä avustaa muistutusten ja vahinkoilmoitusten tekemisessä. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamiehenä toimii Anneli Pehkonen, tavattavissa maanantaisin ja tiistaisin. Yhteydenotot mieluummin ensin puhelimitse, puh. 040 1357 914. Yhteyttä voi ottaa myös Netti Rassin kautta.