

LAUSUNTO SOTE- JA MAAKUNTAUUDISTUS

ASIA SOSIAALIASIAMIESTEN TULEVA SIOITTUMINEN SOTE-UUDISTUKSESSA

Sosiaaliasiamiehet ry. (myöhemmin yhdistys) haluaa lausua käsityksensä sosiaaliasiamiesten asemasta ja sijoittumisesta koskien Sote-uudistusta.

Sote- ja maakuntauudistukseen liittyvät lakiluonnokset eivät käsittele sosiaali- (tai potilas)asiemies-toimintaa. Mittavan uudistuksen mahdollisia vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaisiin ja potilaisiin käsitellään lakiluonnoksissa suhteellisen vähän.

Yhdistys katsoo, että asiakasnäkökulman huomioon ottaminen maakuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestelyssä on oltava merkittävässä roolissa.

LAUSUNNON KESKEISET NÄKÖKOHDAT KOOTUSTI

- 1. Sosiaaliasiamiestoiminta tulee uudistuvissa rakenteissa säilyttää osana sosiaalihuollon asiakkaiden oikeusturvarakennetta.**
- 2. Kunta ei voi nimetä jatkossa sosiaaliasiamiestä, eivätkä sosiaaliasiamiehet voi toimia kuntien hallinnon alaisuudessa.**
- 3. Sosiaaliasiamiespalvelu tulee olla kaikkien sosiaalihuollon asiakkaiden saavutettavissa yhdenvertaisesti maakunnan koosta riippumatta katkeamattomana palveluna maakunta- ja sote-rakenteiden käynnistyessä. Muutoksen toteutumishetkellä sosiaaliasiamiehinä toimiville tulee tarjota nykyisestä taustaorganisaatiosta riippumatta mahdollisuus jatkaa päätoimisesti sosiaaliasiamiestehtävässään.**
- 4. Yhden sosiaaliasiamiehen toiminnallisesti tarkoituksenmukaiseksi väestöpohjaksi on määriteltävä noin 150 000 asukasta, kuitenkin huomioiden maantieteellisesti yhteneväinen alue.**
- 5. Sosiaaliasiamiehen hallinnolliseen sijoittumiseen on useampia mahdollisia vaihtoehtoja. Kaikissa niissä on turvattava sosiaaliasiamiehen riippumattomuus säätämällä sosiaaliasiamiehille vastatoimien kielto sosiaalihuoltolain 48 §:ään rinnasteisesti.**
- 6. Sosiaaliasiamiestoiminta tulee rinnastaa sellaiseen viranomaistoimintaan, johon ei voi soveltaa valinnanvapaussäädöksiä.**

SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN LAINSÄÄDÄNNÖLLINEN TAUSTA

Sosiaaliasiamiestoiminnasta säädetään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (myöhemmin asiakaslaissa). Asiakaslailla halutaan korostaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadukkaaseen sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oman mielipiteen ja näkemysten huomioon ottamista.

Asiakaslaki on tullut voimaan 2001 ja se on siten ollut voimassa lähes muuttumattomana 15 vuotta. Asiakaslakia sovelletaan kuntien järjestämään ja yksityiseen sosiaalihuoltoon. Osa asiakaslaissa olevista säädöksistä on pääpiirteissään nostettu myös sosiaalihuoltolakiin. Kuitenkin esimerkiksi salassapidettävien sosiaalihuollon asiakirjojen luovuttamisesta säädetään edelleen asiakaslaissa.

Asiakaslaissa edellytetään, että kunta nimeää sosiaaliasiamiehen. Sosiaaliasiamiesten kelpoisuudesta säädettiin 1.8.2005 voimaan tullessa kelpoisuuslaissa (272/2005). Sosiaaliasiamieheltä edellytetään kelpoisuuslain 3 §:n mukaista kelpoisuutta (sosiaalityöntekijä) tai tehtävään soveltuvaa ylempää

korkeakoulututkintoa ja alan tuntemusta. Nykyisin sosiaaliasiamiehen kelpoisuus on asiakaslaissa (24 a §), kuitenkin sisällöltään samanlaisena kuin kumotussa kelpoisuuslaissa.

Hallituksen esityksessä asiakaslaiksi arvioitiin, että sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvan edistämiseksi on tarpeen, että asiakkaalla olisi mahdollisuus tarvittaessa kääntyä häntä oikeusturvakysymyksissä neuvovan puolueettoman henkilön puoleen. Jotta sosiaaliasiamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voitaisiin turvata, hän ei voisi olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä.

Sosiaaliasiamiehen tulisi asiakaslain valmisteluaineiston perusteella olla perehtynyt sosiaalilainsäädäntöön, sosiaalihuollon asiakkaan oikeusasemaan ja yleensä sosiaalihuollon vastuu- ja oikeusturvakysymyksiin, jotta hän kykenisi neuvomaan sosiaalihuollon asiakkaita että henkilöstöä. Sosiaaliasiamiehellä ei olisi itsenäistä päätösvaltaa, vaan tehtävien luonne olisi neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies voisi myös avustaa asiakasta asiakaslain 23 §:n 1 momentissa tarkoitetun muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiamiehen työssä on useita elementtejä neuvovasta ja ohjaavasta työotteesta asiakkaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvään valvontaan¹. Ville Jämsä² arvioi, että sosiaaliasiamiestoiminta on oikeusturvatehtävä, jota hoidettaessa kaikkein keskeisimmän merkityksen voidaan perustellusti katsoa olevan tehtäviä hoitavan henkilön oikeudellisella asiantuntemuksella.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä tulee lähelle rakenteellisen sosiaalityön ajatusta tehdä näkyväksi asiakkaiden ongelmia ja nostaa niitä keskusteluun sekä viestiä niitä päätöksentekoon. Sosiaaliasiamiehen vaikutusmahdollisuuksia ovat esimerkiksi hyvän hallinnon elementtien ja hyvien työkäytäntöjen levittäminen lakisääteisen selvityksentekovelvollisuuden ohella. Heille muodostuu työnsä kautta asiakasnäkökulmaan perustuva yleiskuva sosiaalipalvelujärjestelmän toiminnasta.

SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN NYKYTILASTA

Suomessa, Ahvenanmaa mukaan lukien, on tällä hetkellä yhteensä noin 50 sosiaaliasiamiehenä toimivaa henkilöä. Näistä noin 20 on päätoimisia sosiaaliasiamiehiä tai sosiaali- ja potilasasiemiehiä.

Sosiaaliasiamiestoiminta on ammatillistunut kymmenen vuoden aikana merkittävästi, sillä sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen aikana vuosina 2007 – 2009 Suomessa toimi noin 120 sosiaaliasiamiestä, joista noin 15 oli päätoimisia.

Isoilla kaupungeilla on pääosin omat sosiaaliasiamiehet. Sosiaaliasiamiespalvelua tuottavat kuntien ja kaupunkien³ ohella myös sosiaalialan osaamiskeskukset⁴, yksityiset palveluntuottajat⁵, hyvinvointi- tai sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymät⁶ sekä sairaanhoitopiirit⁷. Lisäksi palvelua tuottaa Ahvenanmaan maakunta⁸, ammattikorkeakoulu ja kaksi mielenterveysseuraa⁹. Nykyäänkin sosiaaliasiamiestoiminta on edelleen monin erilaisin tavoin tuotettua.

¹ Pajukoski, M. (2010) Mitä oikeusturva on? Teoksessa M. Pajukoski (toim.) Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? (s.20–41) Helsinki: THL Raportti 19/2010.

² Jämsä, V. (2010) Oikeusturvahavaintoja sosiaaliasiamiehen työssä. Teoksessa M. Pajukoski (toim.)Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? (s. 42–53). Helsinki: THL Raportti 19/2010.

³ Kunnat tai kaupungit tuottavat palvelua 91 eri kunnalle.

⁴ Sosiaalialan osaamiskeskukset tuottavat palvelua 88 kunnalle.

⁵ Yksityiset palveluntuottajat tai yksityisyrittäjät tuottavat palvelua 56 kunnalle.

⁶ Erilaiset sote-kuntayhtymät tuottavat palvelua 26 kunnalle.

⁷ Sairaanhoitopiirit tuottavat palvelua 20 kunnalle.

⁸ Maakunnassa on 16 kuntaa.

⁹ Ammattikorkeakoulu tuottaa palvelua 9 kunnalle ja mielenterveysseurat 7 kunnalle.

SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMA UUDISTUVISSA RAKENTEISSA

Maakunnan on lakiehdotuksen mukaan huolehdittava muun muassa asiakkaan oikeuksista ja etuuksista tiedottamisesta ja palveluiden käyttöön liittyvästä neuvonnasta (alleviivaus tässä). Maakunnan on myös laadittava järjestämisvastuuseen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Omavalvontaohjelmassa tulee määritellä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttaminen, saatavuus ja laatu sekä asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuus varmistetaan siitä riippumatta, tuottaako palvelun maakunta tai joku muu palvelun tuottaja. Omavalvontaohjelmassa on lisäksi todettava, miten sosiaali- ja terveyspalvelujen toteutumista, asiakas- ja potilasturvallisuutta ja muuta laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan (alleviivaus tässä) ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Maakunnan on lakiehdotuksen mukaan seurattava järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon laatua ja vaikuttavuutta, ja verrattava oman palvelutuotannon toimintaa ja taloutta muiden tuottamien palvelujen laatuun, vaikuttavuuteen ja tuottavuuteen. Maakunnan on lisäksi ehdotuksen mukaan huolehdittava siitä, että maakunnan järjestämisvastuuseen kuuluvia palveluja tuottavat yritykset ja yhteisöt käyttävät toimintansa suunnittelussa ja johtamisessa toiminnan laatua, vaikuttavuutta, kustannuksia sekä palvelujen yhteensovittamisen toteutumista koskevaa alueellista ja kansallista tietoa, tutkimukseen perustuvaa muuta tietoa sekä asiakkaiden ja henkilöstön kokemuksiin perustuvaa tietoa (alleviivaus tässä).

Luvussa 6 käsitellään sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa. Tässä yhteydessä ei mainita sosiaaliasiamiestoimintaa, mutta todetaan asiakaslaissa ja laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki) säädetystä muistutusmenettelystä ja kantelun tekomahdollisuudesta.

Yhdistys katsoo, että siltä osin kuin maakunnalle on lakiluonnoksissa haluttu antaa keskeinen rooli asiakkaan oikeuksista tiedottamisessa, asiakkaiden kokemustiedon hyödyntämisessä ja maakunnan järjestämien (sosiaali)palveluiden laadun seuraamisessa, maakuntiin täytyy luoda rakenne, jolla näitä päämääriä voidaan tarkoituksenmukaisesti tavoitella. Yhdistys katsoo, että sosiaalitoiminta edistää osaltaan näitä tavoitteita.

Sosiaalipalveluita käyttävien asiakkaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä vaikuttamismahdollisuudet on mielestämme turvattava siten, että sote-alueet tai maakunnat velvoitetaan luomaan rakenteet asiakkaiden palvelukokemusten järjestelmälliselle kartoittamiselle. Pelkillä tilastollisilla mittareilla ei ole mahdollista saada selvälle asiakasnäkökulmaa sosiaalipalvelujen tilaan ja kehittämiskohteisiin.

Vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki korostaa asiakkaan osallisuutta omassa asiassa sekä asiakkaan edun ja mielipiteen huomioimista. Lainsäädännössä korostetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemista ja asiakkaiden aseman vahvistamista asiointisuhteessa sekä erityisesti sellaisten asiakasryhmien oikeusturvan toteutumista, joilla itsellään on heikot edellytykset pitää huolta omista oikeuksistaan.

Sosiaalihuoltolaissa säädetään myös rakenteellisesta sosiaalityöstä, jolla hallituksen esityksen (164/2014 vp.) mukaan on tarkoitus edistää asiakas- ja yhteisötyöstä saatujen kokemusten ja asiantuntemuksen pohjalta ihmisten sosiaaliseen hyvinvointiin vaikuttavien seikkojen huomioon ottamista kunnassa tapahtuvassa suunnittelussa ja päätöksenteossa. Hallituksen esityksessä on arvioitu, että rakenteellinen sosiaalityö tekee näkyväksi sosiaalihuollon asiakkaiden ongelmia, tarpeita ja vahvuuksia ja niiden suhteita yhteisöön ja yhteiskuntaan.

Vaikka sote-uudistuksessa tavoitellaan muun ohella palveluiden yhdenvertaisuutta ja saatavuutta, sosiaalihuollon palveluita hakevien tai tarvitsevien kannalta heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvät kysymykset säilyvät ennallaan tai niiden merkitys asiakkaille ja heidän omaisilleen korostuu.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) on kesällä 2016 julkaisemassaan raportissa arvioinut muun ohella kilpailun hyödyntämisen edellytyksiä sote-palveluissa erityisesti palveluiden hintojen ja kustannusten hallinnan sekä palvelujärjestelmän tehokkuuden näkökulmista.¹⁰

Selvitys arvioi, että sosiaalipalveluissa korostuu terveystaloudellisen tukemisen ja osallistaminen valintojen tekemisessä silloin, kun kysymys on toimintakyvyltään heikossa asemassa olevista kuluttajista palvelunkäyttäjinä. (Emt, s. 22–28). Sosiaaliasiamiesten erityinen tehtävä on huolehtia heikoimmassa asemassa olevien ryhmien (lapset ja nuoret, kehitysvammaiset, muistisairaat vanhuksat ja mielenterveys- ja päihdekuntoutajat) edun ja oikeuksien toteutumisesta heidän hakiessaan tai saadessaan sosiaalipalveluita.

Yhdistyksen käsitys on, että Suomeen syntyvissä maakunnissa tulee turvata sosiaaliasiamiesten palvelut yhdenvertaisin edellytyksin kaikille sosiaali palveluita hakeville ja tarvitseville heti maakunta- ja sote-uudistuksen alusta lukien.

Käytännössä tämän tulee tarkoittaa vähintään sitä, että uudistuksen käynnistymisen yhteydessä sosiaaliasiamiesten tuolloin toimiville tarjotaan heidän nykyisestä taustaorganisaatiostaan riippumatta mahdollisuus jatkaa sosiaaliasiamiesten tehtävissä päätoimisesti.

Sosiaalihuollon säännökset muodostavat vaikeasti hahmotettavan kokonaisuuden. Alaa säätelevää lainsäädäntöä on jo uudistettu useasti, mutta etenkin tulossa oleva sote-uudistus muuttaa myös toimintamalleja oleellisesti.

Yhdistyksen käsitys on, että sote-rakenteiden muuttuminen tulee erittäin todennäköisesti lisäämään sosiaalipalveluita tarvitsevien ja käyttävien sekä heidän omaistensa ja läheistensä neuvonta- ja ohjaustarvetta. Myös muistutusten, kanteluiden ja muutoksenhakujen tarve voi lisääntyä.

Sote-uudistuksen keskeinen seuraus on, etteivät kunnat järjestä kuntalaisilleen sosiaalihuoltolaissa säädettyjä sosiaalipalveluita. Sosiaalipalveluiden järjestämisvastuu siirtyy maakunnalle tai sote-alueelle.

Sosiaaliasiamiestoiminta ei ole sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua eikä se nykyisin ole Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen luokituksessa myöskään sosiaalihuoltoon kuuluva palvelutehtävä. Tästä huolimatta sosiaaliasiamiestoiminta kytkeytyy tosiasiallisesti tällä hetkellä kuntien ja jatkossa sote-alueiden järjestämään sosiaalihuollon toimintakenttään eikä ole siitä kokonaan irrallinen rakenne.

Sosiaaliasiamiestoiminta rinnastuu monelta osin myös viranomaistoimintaan, vaikka sosiaaliasiamiestillä ei ole julkisen vallan käyttöön usein liitettyä asiakkaisiin kohdistuvien hallintopäätösten teko-oikeutta. Vaikka sosiaaliasiamiestoimintaa ei pidetä sellaisena viranomaistoimintana, johon liittyisi julkisen vallan käyttöä, sote-järjestämislakiin sisältyvä valinnanvapauden periaate ei sovellu sosiaaliasiamiestoimintaan.

Yhdistys katsoo, että kunta ei voi jatkossa nimetä sosiaaliasiamiestiä, sillä kunnat eivät tuota sosiaalipalveluita sote- ja maakuntauudistuksen voimaantultua. Tämä tarkoittaa sitä, että vastuu sosiaaliasiamiesten nimeämisestä tulee siirtää kunnilta joko valtion (valvonta)viranomaiselle, sote-alueille tai maakunnille.

Mikäli valtion (valvonta)viranomainen, sote-alue tai maakunta nimeää sosiaaliasiamiesten, yhdistyksen käsityksen mukaan sosiaaliasiamiestoiminta tulisi rinnastaa viranomaistoimintaan. Tämä tarkoittaa käytännössä, että yksityisten palveluntuottajien roolia sosiaaliasiamiesten palvelun tuottajina pitää arvioida uudelleen.

¹⁰ Kuluttaja- ja kilpailuviraston selvityksiä 5/2016. Kilpailun mahdollisuudet ja edellytykset sote-palveluissa.

Yhdistyksen käsitys on, että sosiaaliasiamiestoimintaan ei voida soveltaa valinnanvapautta. Sosiaalipalveluja käyttävä henkilö ei siten voi valita, kenen nimenomaisen sosiaaliasiamiehen palveluita hän kyseisen maakunnan alueella käyttää.

Sosiaalipalveluiden järjestämisvastuun siirtyminen kuntien vastuulta maakuntien vastuulle voi heikentää asukas-demokratiaa ja asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa sosiaalipalveluihin.

Sosiaalipalveluita tarvitsevien kannalta on tällöin erittäin oleellista, että hän voi halutessaan kääntyä ulkopuolisen, riippumattoman, vahvaa sosiaali oikeudellista osaamista omaavan ja sosiaalihuollon vastuu- ja oikeusturvakysymyksiin perehtyneen sosiaaliasiamiehen puoleen, joka kykenee neuvomaan sosiaalihuollon asiakkaiden lisäksi myös sosiaalihuollon henkilöstöä. Sosiaalipalveluiden asiakkaille on taattava hyvä osaaminen kaikkien sote-ammattilaisten taholta, mutta oikeusturvavaateiden vuoksi korkeatasoista osaamista tulee vaatia erityisesti sosiaaliasiamiehiltä.

Sosiaaliasiamiehen päätoimisuus on edellytys sille, että asiamies voi vastata osaamisvaatimukseen lainsäädännön tuntemuksen, tiedon tuotannon, tiedottamisen ja toiminnan vaikuttavuuden näkökulmasta.

Sosiaaliasiamespalvelun saavutettavuuden ja palvelujärjestelmää koskevan tiedon kattavan kertymisen takaamiseksi sosiaaliasiamespalvelulle on oleellista riittävän suuri, mutta tavoitettavissa oleva maantieteellinen alue ja väestöpohja. Liian suuren väestöpohjan ja maantieteellisen alueen vuoksi sosiaaliasiamiehen saavutettavuus kärsii ja riski asiakkaiden kannalta kasvattomaan ja etäiseen sosiaaliasiamespalveluun sekä puutteelliseen asiakkaan aseman ja oikeuksien arviointiin kasvaa.

Yhdistyksen käsitys on, että tarkoituksenmukainen väestöpohja on noin 150 000 asukasta yhtä sosiaaliasiamiestä kohden, kuitenkin siten, että alue on maantieteellisesti yhtenäinen. Koska tulevien maakuntien koko vaihtelee, lainsäädännöllä on turvattava, että sosiaaliasiamiesten määrä eri maakunnissa vastaa alueen kokoa ja väestöpohjaa.

Jotta sosiaaliasiamiestoiminnan riippumattomuus, uskottavuus ja vaikuttavuus tulevat turvatuiksi, yhdistyksen käsitys on, että sosiaaliasiamies ei voi sijoittua esim. sosiaalipalveluja tarjoavaan organisaatioon.

Yhdistys katsoo, että sosiaaliasiamiestoiminta on sellainen vaativan tason (erityis)palvelu, joka tulee organisoida yhteneväisen vaatimuksin koko Suomessa.

SOSIAALIASIAMIEHEN SIIJOITTUMINEN UUDISTUVISSA RAKENTEISSA

Sosiaaliasiamiehet osallistuvat tällä hetkellä sosiaalihuollon asiakkaiden palvelukokemusten selvittämiseen ja välittämiseen kunnalliseen päätöksentekoon. Isoilla toiminta-alueille toimiville päätoimisille sosiaaliasiamiehille kertyy merkittävässä määrin tietoa sosiaalipalveluiden toimivuudesta niitä hakevien ja käyttävien näkökulmasta.

Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman laaja-alaisempi seuranta edellyttää kuitenkin sosiaaliasiamiestoimintaan valtakunnallisesti (esimerkiksi terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttamana) määriteltyjä tietosisältöjä ja vertailukelpoista tietoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittämiseen liittyvä riittävä ja yhdenmukaisesti kerätty kuntakohtainen, maakunnallinen tai valtakunnallinen asiakaspalautetieto uupuu tällä hetkellä.

Yhdistyksen käsitys on, että uusissa rakenteissa tulee taata valmius asiakas- ja muun palvelupalautteen nykyistä merkittävästi tehokkaampaan huomioon ottamiseen ja tätä kautta tulevan kehittämispotentiaalin hyödyntämiseen. Palvelupalautteen keräämisen pitää tähdätä sosiaalipalvelujen laadun parantamiseen ja varmistamiseen, asiakaslähtöisten

toimintatapojen ja hyvän hallinnon vaatimusten omaksumiseen sekä palveluita käyttävien asiakkaiden osallisuuden lisäämiseen.

Yhdistyksen käsitys on, että sosiaaliasiamiestoiminta tulee nähdä kiinteänä osana sosiaalipalveluja koskevaa tiedon tuotantoa.

Sosiaaliasiamiehen toimipaikan tai työyhteisön tulee olla sosiaaliasiamiestoiminnan tarkoituksen huomioon ottava ja siihen soveltuva, synergiaetuja tarjoava ja siten sosiaaliasiamiestoiminnan vaikuttavuutta lisäävä. Sosiaaliasiamiestoiminnan uskottavuus vaarantuu asetelmissa, jossa sosiaaliasiamies toimii sosiaalipalveluiden tuottajaorganisaatiossa tai organisaatossa, joka joutuu kilpailemaan muiden palveluntuottajien kanssa ostopalvelusopimusten saamiseksi.

Sosiaaliasiamiestoiminnalle on luotava sellainen taloudellinen pohja, että toiminnan jatkuvuus ja pitkäaikainen asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksen seuraaminen mahdollistuu. Nykyisessä tilanteessa sosiaaliasiamiehen työn jatkuminen on uhattuna, koska sosiaalihuoltolaissa säädetty vastatoimien kiello ei ulotu sosiaaliasiamiehiin¹¹.

Yhdistyksen käsitys on, että eräs realistinen hallinnollinen sijoituspaikka sosiaaliasiamiehelle on sijoittuminen sote-alueella tai maakunnassa tutkimuksen ja kehittämisen rakenteeseen (sote-kehittämisyksikkö), jolloin voidaan turvata luonteva kytkös toiminnan vaikuttavuuden arviointiin ja kehittämiseen.

Yhdistys arvioi, että sosiaaliasiamiestoiminnan rahoituksen osalta tarvitaan pikaista uudelleenarviointia.

JOITAKIN ESIMERKKEJÄ SOSIAALIASIAMIEHEN MAHDOLLISESTA SIIJOITTUMISESTA

Seuraavassa kuvataan ja arvioidaan lyhyesti joitakin ehdotuksia sosiaaliasiamiehen hallinnollisen sijoittumisen kannalta.

1. KKV:n selvitys¹² arvioi ns. asiakaskeskusta. Asiakaskeskuksen toiminnan ydintä on kerätä järjestelmällisesti ja säännöllisesti asiakkailta palautetta ja analysoida saatua tietoa. Tietoa kerätään sekä erikseen toteutettavilla asiakaskyselyillä että asiakaspalautekanavan välityksellä. Asiakaskeskus tarkistaa ja analysoi alueellisesti kerätyt tiedot valtakunnallisella tasolla ja huolehtii siitä, että käyttäjien kokemukset ovat hyödynnettävissä palvelujen kehittämisessä.

Myös vertaistietoa voidaan hyödyntää palveluja koskevassa selvitys- ja kehittämistyössä. Osana tiivistä viranomaisyhteistyötä ja tietojen vaihtoa Asiakaskeskus toimittaa kansalaisilta saamansa tiedot sote-palveluiden epäkohdista palveluntuottajien tietoon aluehallinnon ja viranomaisten kautta. Palveluntuottajat ovat velvollisia vastaamaan Asiakaskeskuksen kyselyihin. Asiakaskeskus ilmoittaa havaitsemistaan ongelmista ja erityisesti laatuvirheistä niille valvontaviranomaisille, joiden toimivaltaan ne kuuluvat. Asiakaskeskus toimii kansalaisten puolestapuhujana ja edustajana, ja pyrkii näin vaikuttamaan julkisen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän sekä sen ohjauksen ja valvonnan kehittämiseen. vrt. kokemusasiantuntijat. kehittäjäkumppanit tms.

¹¹ Vuonna 2016 yhdistyksen tietoon tuli jälleen tilanne, jossa kunta irtisanoi ostopalvelusopimuksen sosiaaliasiamiespalvelua tuottavan tahon kanssa. Irtisanominen johtui siitä, että kunta katsoi sosiaaliasiamiehen toimineen tilanteessa liian asiakaslähtöisesti.

¹² Kuluttaja- ja kilpailuviraston selvityksiä 5/2016. Kilpailun mahdollisuudet ja edellytykset sote-palveluissa, s. 90.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) voisi olla KKV:n selvityksen mukaan olla mahdollinen emo-organisaatio asiakaskeskukselle, koska sillä olisi valmiina sekä osaamista, tietoa että järjestelmiä kyseisen toiminnan järjestämiseen.

Sosiaali- ja terveystalouden asiakaskeskuksen toiminta rahoitettaisiin joko verotuloilla tai suhteellisesti määritellyllä palvelutarjoajien rahoituksella. Samalla tulee kuitenkin huolehtia, että organisaatiolle taataan riippumaton asema. Kuluttajille asiakaskeskuksen peruspalvelu olisi ilmainen, erikoispalvelut sen sijaan olisivat maksullisia.

Yhdistys arvioi, että kuvatus asiakaskeskuksen toiminnan painopiste on lähinnä edistää sote-asiakkaan valinnanvapauden toteutumista. Sosiaaliamiestoiminnassa korostuvat palvelun laadun lisäksi asiakkaan oikeudet itse palvelun saamiseen (viranomaispäätöksellä). Yhdistys arvioi, että asiakaskeskuksen monista vahvuuksista huolimatta sosiaaliamiesten tulisi hallinnollisesti olla lähempänä sosiaalipalvelujen tutkimus- ja kehittämisrakennetta kuin kuluttajaoikeudellisia toimintamuotoja.

2. Valvontaviranomainen (esimerkiksi Valvira) nimeää ja sijoittaa kuhunkin maakuntaan väestöpohjaan ja maantieteelliseen alueeseen suhteutettuna tarpeellisen määrän sosiaaliamiehiä.

Asiakkaiden asemaan ja oikeuksiin liittyvän oikeusturvaohjauksen ja neuvonnan tehtävien lisäksi sosiaaliamiestoiminnassa kerätään valtakunnallisesti koordinoitua asiakaspalautetietoa. Sosiaalipalveluja hakevien ja käyttävien asiakkaiden avulla tehtävä työ mahdollistaa niiden tilanteiden havainnoimisen, joissa esiintyy ongelmia palveluprosessin laadussa tai palveluiden saatavuudessa ja näitä koskevan raportoinnin.

Sosiaaliamiehet sijoittuisivat fyysisesti esimerkiksi valtion paikallisviranomaisen toimintayksikköön, mutta sosiaaliamiespalvelun käytännön saavutettavuuden vuoksi sosiaaliamiehet voisivat sijoittua maantieteellisesti myös eri puolille maakuntaa sellaisiin yksiköihin, joissa sosiaaliamiehen riippumattomuus tulisi turvatuksi.

Sosiaaliamiestoiminta liitetään hallinnollisesti osaksi valtion toimintaa ja osaksi valtio-organien toteuttamaa valvontaa, kuitenkin siten, että sosiaaliamiesten nykyinen toimivalta ei lisääny eivätkä sosiaaliamiehet voisi tehdä nykyisten aluehallintovirastojen toteuttamaa sosiaalipalveluiden valvontaa.

Yhdistys arvioi, että sosiaaliamiehille ei ole tarkoituksenmukaista antaa valtion valvontaelimille säädettyä valvontavaltaa, vaan toiminnan keskiössä tulee säilyttää asiakkaiden oikeusturvananeuvonta. Sosiaaliamiesten nimeäminen ja sosiaaliamiestoimintaan sitä kautta kohdistuva toimintaan kohdistuva ohjaus ja valvonta valvontaviranomaisten toimesta voisi kuitenkin edistää sosiaaliamiespalvelun laatua ja asiantuntemusta asiakkaiden näkökulmasta. Valtion rahoitus takaisi palvelun yhdenmukaiset toimintaedellytykset ja riippumattomuuden.

3. Maakunta nimeää sosiaaliamiehen. Koska sosiaaliamiestoiminta rinnastuu viranomaistoimintaan, sosiaaliamies on maakuntahallinnon alainen itsenäinen ja riippumaton viranhaltija, johon ei voida kohdistaa vastatoimia. Sosiaaliamies toimii läheisessä yhteistyössä sosiaalipalveluiden tutkimus- ja kehittämisrakenteen kanssa tai on hallinnollisesti siihen kytkeytyneenä.

Valtion (valvonta)viranomaisen varmistaa, että sosiaaliasiamiehiä nimetään maakunnan väestöpohjaan ja maantieteelliseen alueeseen nähden riittävästi ja yhdenmukaisesti eri maakunnissa. Sosiaaliasiamiehet ovat mukana kokoamassa lakiehdotuksen mukaista seurantatietoa sosiaalipalveluiden laadusta ja osaltaan koordinoimassa maakunnallista tiedonhankintaa ja -analyysia. Maakunnissa toimivat sosiaaliasiamiehet käyttäisivät tieto – ja viestintätekniisten palvelukeskusten luomaa yhteismitallista tiedonkeruujärjestelmää ja kerättyä tietoa hyödynnetään maakunnan ja valtakunnan tasolla.

Valvontaviranomaiselle (esim. Valvira) säädetään ohjaus-, koordinointi- ja valvontavalta maakuntien nimeämiin ja maakunnissa toimiviin sosiaaliasiamiehiin nähden. Toiminta rahoitetaan puoliksi valtion ja maakuntien rahoituksella.

Yhdistys arvioi, että sosiaaliasiamiesten nimeämisoikeuden säätäminen maakunnille voi tosiasiallisesti tuottaa asiakkaiden kannalta epätarkoituksenmukaisia ja keskenään hyvin erilaisia toimintamalleja, mikäli maakunnat voivat nykyisten kuntien tavoin järjestää sosiaaliasiamiestoiminnan itse tai hankkia sen esimerkiksi ostopalveluna tai eri maakuntien yhteisesti tuottamana.

4. Malli, jossa on eri elementtejä edellä mainituista.

Yhdistys esittää, että eri vaihtoehtoisia malleja arvioidaan viivytyksettä.

Sosiaaliasiamiehet ry:n puolesta

Satu Loippo
Puheenjohtaja

Jari Mäkinen
Varapuheenjohtaja