



MERIKRATOS

Sosiaaliasiamies

SOSIAALIASIAMIEHEN RAPORTTI VUODESTA 2015 RANUAN KUNNANHALLITUKSELLE

Viite: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812



MERIKRATOS

SISÄLLYSLUETTELO

1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

2. SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2015 RANUAN KUNNASSA

2.1. Merikratos sosiaalipalvelut Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

2.2. Merikratosin sosiaaliasiamiesyhteisö

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

4. MUISTUTUKSET, KANTELUT, MUUTOKSENHAKU

4.1. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakumäärät edellisenä vuonna

4.2. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhaut vuonna 2015

5. VUODEN 2015 YHTEENVETO

LIITTEET



MERIKRATOS

1. LAKI

1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki koskee asiakkaan asemaa ja oikeuksia niin viranomaisten kuin yksityisten palveluntuottajien järjestämässä sosiaalihuollossa.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihoitoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksien lisäksi myös velvoitteita. Asiakas on esimerkiksi velvollinen antamaan viranhaltijalle ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeutta koskevassa säännöksessä on korostettu sitä, että sosiaalihuollon toimista tulisi toteuttaa valittavista olevista vaihtoehdoista se, mikä parhaiten vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.



MERIKRATOS

1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (22.9.2000/812) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti (5 luku, 24 §):

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitetussa asiassa (muistutus);
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Lain mukaan kunnan tulee nimetä sosiaaliasiamies, joka voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin. Hänen tulee myös avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Hänen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole laissa annettua itsenäistä päätösvaltaa. Hänen työhönsä kuuluu neuvonta ja neuvottelu viranhaltijoiden ja asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedonvälittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Epäkohtia ja puutteita havaitessaan sosiaaliasiamies voi saattaa asian aluehallintoviraston tai perusturvalautakunnan tietoisuuteen mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle



MERIKRATOS

sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puutua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.

Sosiaaliasiamies ei toimessaan ryhdy asiakkaiden avustajaksi esimerkiksi valitusasiassa, vaan hänen pidättäytyy yleisneuvojan asemassa ja tarvittaessa ohjattava asiakas esimerkiksi yleiselle oikeusavustajalle. Jos asiakas kuitenkin on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, voi sosiaaliasiamies asiakkaan pyynnöstä tarvittaessa ryhtyä toimimaan sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välisenä sovittelijana ja välittäjänä. Jotta sosiaaliasiamiehen puolueettomuus ja riippumattomuus voidaan turvata, hän ei saa olla asiakastyössä päätöksiä tekemässä. Sosiaaliasiamiehen palveluiden tulee olla kuntalaisille kaikissa tilanteissa maksuttomia.

2. SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA VUONNA 2015 RANUAN KUNNASSA

Merikratos sosiaalipalvelut Oy:n ja Ranuan kunnan välisellä ostopalvelusopimuksella Merikratos sosiaalipalvelut Oy tuottaa sosiaaliasiamiespalvelun Ranuan kunnan sosiaalihuollon asiakkaille.

Tämä sosiaaliasiamiehen antama raportti ei ole kokonaiskuvaus sosiaalihuollosta eikä kattava kuvaus sosiaalihuollon palveluiden tilasta ja laadusta. Sosiaalihuollossa tehdään paljon erilaisia päätöksiä. Sosiaaliasiamiehen taas voittopuolisesti otetaan yhteyttä vain silloin kun tässä prosessissa asiakkaan näkökulmasta ilmenee ongelmia: asiakas on jäänyt avun tai tuen ulkopuolelle, palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia tai kohtelu on ollut hänen näkemyksensä mukaan epäoikeudenmukaista. Sosiaaliasiamies on useimmiten osana prosessia vain siis niissä tapauksissa, joissa eri osapuolilla / jollakin osapuolella on tullut kokemus, että prosessi ei ole edennyt toivotulla tavalla. Sosiaaliasiamies ei juurikaan ole osallisena prosesseissa, joissa kunnan viranhaltijaprosessit toimivat moitteettomasti ja hyvin. Tämä luonnollisesti rajoittaa sosiaaliasiamiehen näkökulma.



MERIKRATOS

Sosiaaliasiamiehen työ on ollut suurimmalta osin tulkkina toimista sosiaalihuollon asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Asiakkaila on varsin usein vaikeuksia ymmärtää saamiensa päätösten oikeellisuutta (perusteluja) ja niiden tekstuaalista sisältöä usein vaikeine käsitteineen.

Sosiaaliasiamiehen täydellinen puolueettomuus takaa mahdollisuuden tarkastella objektiivisesti syntyneitä päätöksiä. Onko viranomainen tehnyt päätöksensä asiapohjalta eikä esimerkiksi henkilökohtaisten syiden perusteella? Erityisen oleellista on, että luottamuksensuojan periaate pidetään sosiaalitoimen päätöksenteossa esillä. Tämä tarkoittaa, että kuntalaiset voivat luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä päätösten pysyvyyteen.

Lähtökohta on, että sosiaaliasiamies asioi suoraan asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiamieheen tapahtuvat yhteydenotot tulee tapahtua aina henkilön itsensä tai tämän huoltajan toimesta. Muulloin on oltava kirjallinen valtakirja. Vain näin yksityisyyden suoja säilyy. Merikratoksen sosiaaliasiamiehet pyytävät aina luvan asiakkaitaan koskevien tietojen käsittelemistä varten.

Tietosuojavaltuutetun toimiston (päiväty 21.11.2001) ohjeiden mukaan kuntaan toimitettavasta tilastosta ei ole käynyt ilmi, keitä kuntalaisia sosiaaliasiamies on neuvonut tai ohjannut. AVIn sosiaalitarkastajan mukaan sosiaaliasiamies on vastuussa siitä, että neuvontaa saava sosiaalihuollon asiakas on kunnan asukas ilman erillisen henkilötietolistan toimittamista. Sosiaaliasiamies on tarkistanut soittajan asuinkunnan tai minkä kunnan päätöstä asia koskee soittajalta heti puhelun aluksi. Tämän raportin pohjana käytettävä tilastointi tapahtuu tämän perusteella.

2.1. Merikratos sosiaalipalvelut Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus

Yksityiskohtainen sosiaaliasiamiestoiminnan palvelukuvaus (ns. palvelukansio) on toimitettu kunnan sosiaalitoimelle palvelusopimuksen solmimisen yhteydessä ja myöhemmin virallisen



MERIKRATOS

sosiaaliasiamiehen kuntakäynnin yhteydessä. Palvelukansiossa on työprosessi esitetty yksityiskohtaisesti. Merikratoksen sosiaaliasiamiehillä on sama sähköinen työohje käytettävissään asiakaspalvelutilanteissa.

Kuntalainen saa yhteyden sosiaaliasiamieheen

- a) soittamalla numeroon 010 8305 106 (vastataan jokaisena arkipäivänä klo 8.30-16.00)
- b) tulemalla ilman ajanvarausta sosiaaliasiamiehen päivystykseen
- c) ottamalla yhteyttä sähköpostitse sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat välittävät soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi.

2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö

Ranuan kunnan sosiaaliasiamieheksi on vuonna 2015 ollut nimettynä sosiaalityöntekijä Terttu Stöckell. Merikratoksessa työ on kuitenkin organisoitu niin, että sosiaaliasiamiestyötä tehdään asiantuntijajoukkona, ei pelkästään yksilönä.

Merikratoksen sosiaaliasiamiespalveluiden esimiehenä toimii lakimies, VT Mirjam Araneva.

Muu sosiaaliasiamiesyhteisö on kokeneita alan ammattilaisia:

- Seppo Niskanen (YTM, stt.)
- Terttu Stöckell (sosiaalihuoltaja, stt.)



MERIKRATOS

3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN

Merikratoksen sosiaaliasiamiestoiminnassa tehtiin valtakunnallisesti (kaikki sosiaaliasiamieskunnat) vuonna 2012 tehtiin valtakunnallisesti 1511 yhteydenottoa. Määrä nousi vuodesta 2011 19,28 prosenttia. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien asukasmäärissä ei vuoden 2012 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia.

Vuonna 2013 tehtiin valtakunnallisesti 1522 yhteydenottoa. Muutos yhteydenottomäärissä edelliseen vuoteen verrattuna oli marginaalinen, 11 yhteydenottoa enemmän. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrässä ei vuoden 2013 aikana ei tapahtunut merkittäviä muutoksia.

Vuonna 2014 tehtiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1578 yhteydenottoa. Yhteydenotot vuosina 2012 – 2014 ovat pysyneet lukumäärältään lähes samansuuruisina. Merikratoksen sosiaaliasiamiespalvelun piirissä olevien kuntien määrässä ei vuoden 2014 aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia.

Vuonna 2015 tehtiin sosiaaliasiamieheen valtakunnallisesti 1253 yhteydenottoa. Useana edeltävänä vuonna yhteydenottojen määrä on ollut päälle 1500, tarkasteluvuonna se putosi noin kolmella sadalla.



MERIKRATOS

3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti

Vuonna 2012 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (74 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 21 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin noin viidessä prosentissa yhteydenotoista.

Vuonna 2013 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (67,2 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 26,6 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin hieman alle viidessä prosentissa yhteydenotoista.

Vuonna 2014 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (69, 8 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 24,6 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 3,5 % prosentissa yhteydenotoista. Pari prosenttia yhteydenotoista tehtiin kirjeitse.

Vuonna 2015 valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa (69,7 %) Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle asiakkailta tulleista yhteydenotoista tehtiin puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuneet yhteydenotot olivat 26,3 % kaikista yhteydenotoista. Henkilökohtaisissa tapaamisissa asioita selvitettiin 2,5 prosentissa yhteydenotoista. Muutamassa tapauksessa otettiin yhteyttä myös kirjeellä.



MERIKRATOS

Muutoksenhaut 2015

Kaikista Merikratosen sosiaaliasiamieskunnista muutoksenhakutiedot toimitti yli puolet kunnista. Muutoksenhakutiedot toimittaneiden kuntien asukaspohja on 374767 asukasta, kun Merikratosen sosiaaliasiamieskuntien kokonaisasukaspohja on noin 400 000.

Kyselyyn vastanneista kunnista tehtiin kaikkiaan 612 muutoksenhakua.

Muutoksenhauista suurin osa 505 kpl (83 %) oli oikaisuvaatimuksia.

Valituksia hallinto-oikeuteen oli kaikista muutoksenhauista 17 %. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtyjen valitusten osuus oli 0,8 %.



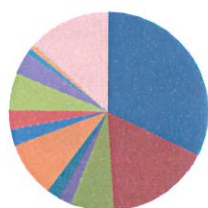
MERIKRATOS

Merikratoksen asiakaskuntien asiakasyhteydenottojen vertailu 2015 vs. 2014

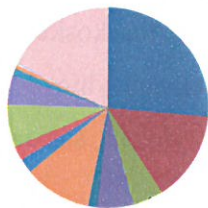
(osuus kaikista yhteydenotoista)

	Os2014	Os2015	MUUTOS
Toimeentulotuki	26,61%	32,13%	5,52%
Lastensuojelu	14,80%	16,75%	1,95%
Vanhustyö	4,89%	6,95%	2,06%
Asumispalvelut	5,84%	2,15%	-3,69%
Kuljetuspalvelut	1,49%	2,25%	0,76%
Vammaispalvelut	11,07%	9,01%	-2,06%
Kehitysvammahuolto	2,38%	2,74%	0,36%
Omaishoito	2,38%	3,13%	0,75%
Perheasiat	6,89%	6,07%	-0,82%
Kotipalvelut	4,82%	3,72%	-1,10%
Päihdehuolto	1,15%	0,88%	-0,27%
Päivähoito	0,75%	0,88%	0,13%
Sosiaalityö	0,27%	0,29%	0,02%
MUU	17,92%	13,03%	-4,89%

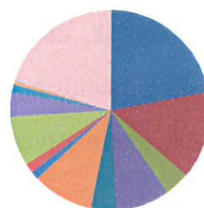
Kaikki yhteydenotot 2015



2014



2013



- Toimeentulot
- Lastensuoj.
- Vanhustyö
- As.palv.
- Kulj.palv.
- Vamm.palv.
- Keh.vammap.
- Omaishoito
- Perheasiat
- Kotipalv.
- Päihdetyö
- Päivähoito
- sos.työ
- Muu

Valtakunnallisesti tarkasteltuna suurin osa Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista koski toimeentulotukea (32,13 %). Vuoteen 2014 verrattuna yhteydenotot



MERIKRATOS

nousivat 5,52 prosenttiyksikköä. Lastensuojelua koskevat yhteydenotot olivat 16,75, % kokonaismäärästä, jossa on nousua melkein pari prosenttiyksikköä edellisvuoteen verrattuna.

Kolmanneksi eniten, niin kuin edellisenäkin vuonna, yhteydenottoja tuli vammaispalveluja koskevista asioista, vähän yli yhdeksän prosenttia kaikista yhteydenotoista, laskua edellisvuoteen oli parin prosenttiyksikön verran.

Perheasioissa ja vanhustyöstä yhteyttä otettiin koko lailla saman verran (6,07 % ja 6,95 %). Yhteydenotot vanhustyössä olivat parin prosenttiyksikön nousussa edelliseen vuoteen verrattuna. Asumispalveluiden yhteydenotot putosivat melkein neljä prosenttiyksikköä edelliseen vuoteen verrattuna, jo toista vuotta peräkkäin. Huomattava on, että ”asumispalvelut” -otsakkeen alle kirjautuvat edellisvuoden tapaan myös palvelu- ja tehostettuun palveluasumiseen liittyvät yhteydenotot. Osa yhteydenotoista on voinut kirjautua myös vanhustyön alle, sillä asumispalveluiden yhteydenotot putosivat jo toista vuotta peräkkäin.

Kotipalvelua koskevat yhteydenotot putosivat prosenttiyksikön verran ollen 3,72 prosenttiyksikköä, kun taas kuljetuspalveluita koskevat yhteydenotot pysyivät lähes ennallaan, ollen 2,25 prosenttia. Edellisvuoden tapaan yhteydenottomäärät omaishoitoa, päihdehuoltoa, päivähoitoa, kehitysvammahuoltoa ja yleistä sosiaalityötä koskevissa asioissa pysyivät matalina.

3.2. Kuntakohtaiset asiakastilastot

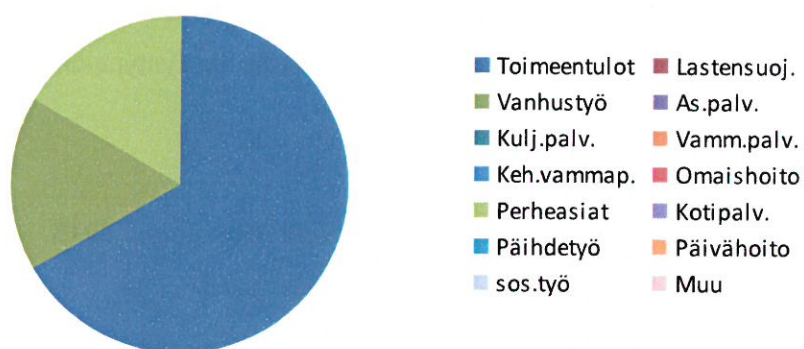
Sosiaaliasiamieheen otti Ranualta yhteyttä toimintavuoden 2015 aikana 5 asiakasta, jotka tekivät 6 yhteydenottoa. Asiakkaiden yhteydenotot Merikratoksen sosiaaliasiamieheen laskivat vuonna 2015 76 %:lla. Asiakkaiden määrä laski 62%:lla vuoteen 2014 verrattuna.



MERIKRATOS

Asiakasyhteydenottojen aihealueiden jakauma oli:

- toimeentulotuki (4 yhteydenottoa)
- perheasiat (1)
- vanhustyö (1)



Ranuan kunnasta toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja oli valtakunnalliseen keskivertojakaumaan verrattuna vähemmän. Pienissä kokonaisyhteydenottomäärissä johtopäätöksien tekeminen pelkästään tällä perustalla ei ole mahdollista.

Vuonna 2014 yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen oli 1000 kuntalaista kohti tehtiin 3.16. Mediaani vuonna 2014 oli 3.51.

Vuonna 2015 yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen oli 1000 kuntalaista kohti tehtiin 1.22. Mediaani vuonna 2015 oli 3.36.



MERIKRATOS

4. MUISTUTUKSET, KANTELUT, MUUTOKSENHAKU

4.1. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakumäärät vuonna 2014

Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle ei ole toimitettu 31.1.2015 mennessä vuoden 2014 muutoksenhakutietoja, joten vertailua muihin asiakaskuntiin ei tältä pohjalta voida tehdä. Muutoksenhakutiedot ovat tarpeelliset myös siitä näkökulmasta, että niillä voidaan vahvistaa tai poistaa sosiaaliasiamiesyhteydenottomäärien perusteella syntyneitä kysymyksiä.

4.2. Muistutukset, kantelut ja muutoksenhakumäärät vuonna 2015

Merikratoksen sosiaaliasiamiehelle ei ole toimitettu 31.1.2016 mennessä vuoden 2015 muutoksenhakutietoja, joten vertailua muihin asiakaskuntiin ei tältä pohjalta voida tehdä. Muutoksenhakutiedot ovat tarpeelliset myös siitä näkökulmasta, että niillä voidaan vahvistaa tai poistaa sosiaaliasiamiesyhteydenottomäärien perusteella syntyneitä kysymyksiä.

Mikäli kunnalla on myöhemmin käytettävissään kyseiset tiedot, voi vertailua tehdä omatoimisesti. Toivottavaa olisi myös, että muutoksenhakutiedot toimitettaisiin jälkikäteen vielä vuoden 2015 sosiaaliasiamiesraportin vertailun mahdollistamiseksi.

5. VUODEN 2015 YHTEENVETO

Sosiaaliasiamieheen on oltu yhteydessä kohtuullisen vähän. Sosiaaliasiamies on kuitenkin tarpeellinen toimija Ranuan organisaatiossa ja palvelurakenteessa. Koska muutoksenhakuja koskevaa tilastoa ei ole käytettävissä tätä raporttia laadittaessa, tarkempi analyysi jää myöhemmin tehtäväksi.



MERIKRATOS

Sosiaalitoimen kaikki virat ja toimet on täytetty pätevillä henkilöillä. Lisäksi kunnassa on kehitetty työnjakoa työntekijöiden kesken. Tällä tavoin on kyetty parantamaan asiakastyön prosesseja ja siirtämään painopistettä varhaiseen- ja oikea-aikaiseen tukemiseen.

Kunnan olisi perusteltua ainakin sosiaalipalveluiden osalta kehittää vuoden 2016 aikana palveluista annettavaa informaatiota kuntalaisille. Tänä päivänä kunnan kotisivut ovat ensisijainen informaatiokanava lähes kaikenikäisille kuntalaisille. Kuntalaisten oikeusturvan kannalta informaation ajantasaisuus ja riittävyys ovat näin ensiarvoisen tärkeitä.

Sosiaaliasiamiehen tietoon ei tullut Ranuan osalta mitään poikkeuksellista vuonna 2015.

25.2.2016

Terttu Stöckell

sosiaaliasiamies

Merikratos sosiaalipalvelut Oy

LIITTEET

1 Rekisteriseloste

REKISTERISELOSTE SOSIAALIASIAMIESTOIMINNALLE

REKISTERISELOSTE

Henkilötietolaki (523/99) 10§

- | | |
|---|---|
| 1. Rekisterinpitäjä | Nimi: Merikratos Oy |
| | Postiosoite: Ruissalontie11 B
20200 TURKU |
| 2. Rekisteriasioita hoitava henkilö ja yhdyshenkilö | Nimi: Seppo Niskanen
Puhelin: 010 830 5124
Fax: 010 830 5101
Sähköposti: seppo.niskanen@merikratos.fi |
| 3. Rekisterin nimi | Sosiaaliasiamiehen asiakasrekisteri |
| 4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus | Asiakassuhteen hoitaminen, rekisterinpitäjän oman toiminnan suunnittelu ja tilastointitarve.
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 |
| 5. Rekisterin tietosisältö
(rekisteröityjen ryhmä/ryhmät ja näihin liittyvät tiedot tai tietoryhmät) | Tarvittaessa asiakkaan nimi, kotikunta, osoite ja puhelinnumero.

Tarvittaessa myös asiakkaan syntymäaika tai henkilötunnus, jos ne ovat välttämättömiä asiakastietojen yksilöimiseksi.
Asiakkaan ilmoittamat ongelmat sosiaalihuollon palvelujärjestelmässä sekä tarvittaessa valitusten kohteena olevien työntekijöiden/yksiköiden nimet ja työntekijöiden antamat vastaukset asiakkaan asiassa sekä sosiaaliasiamiehen toimenpiteet asiassa |
| 6. Säännönmukaiset tietolähteet | Asiakkaan tai hänen edustajansa ilmoittamat tiedot
Tarvittaessa sosiaalihuollon henkilöstön ilmoittamat tiedot asiakkaan suostumuksella (valtakirja) |
| 7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle | Ottaessa yhteyttä valituksen kohteena oleviin työntekijöihin/ yksiköihin luovutetaan tarvittavia asiakasta koskevia tietoja asiakkaan suostumuksella. |

8. Rekisterin suojauksen periaatteet

A: Manuaalinen aineisto sosiaalihuollon yksilö- ja perhetiedot on säädetty salassa pidettäviksi.

Tiedot säilytetään sivullisilta suojattuna sosiaaliasiamiehen työhuoneessa/ arkistossa lukituissa säilytystiloissa.

Aineisto tuhotaan kun sen säilyttämiselle ei enää tapauksen hoitamisen kannalta ole edellytyksiä.

B: ATK:lle tallennetut tiedot Merikratoksen intranettiin tallennetaan salatussa muodossa olevia tietoja tilastointeja ja seurantoja varten työn suunnittelun ja joustavan toiminnan takaamiseksi. Tietoihin pääsee käsiksi vain nimetty sosiaaliasiamies, sekä hänen sijaisensa, käytännössä sosiaaliasiamiestyötä tekevä Merikratoksen työntekijä omalla käyttäjätunnuksella ja salasalla.

9. Rekisteröidyn tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tietojen korjaamista

Rekisteröidyllä asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat asiakastiedot (Henkilötietolaki 26§)

Tarkastusoikeus toteutetaan viivytyksettä.

Tarkastusoikeuden käyttäminen on maksutonta kerran vuodessa.

Tarkastuspyyntö tehdään henkilökohtaisen käynnin yhteydessä taikka omakätisesti allekirjoitetulla tai muulla luotettavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla.

Tarkastuspyyntö osoitetaan rekisterin vastuuhenkilölle, joka päättää asiasta. Tarkastusoikeus voidaan evätä ainoastaan poikkeustapauksessa. Eväämis peruste voi olla esimerkiksi, että tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa asiakkaan terveydelle tai hoidolle taikka jonkun muun oikeuksille.

Jos tarkastusoikeus evätään, asiakkaalle annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus ja asiakkaalla on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi osoitteella:

TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMISTO

PL 315, 00181 HELSINKI

Tietosuojavaltuutettu voi antaa rekisterinpitäjälle määräyksen asiakkaan tarkastusoikeuden toteuttamisesta.

Rekisterinpitäjän on ilman aiheutonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

(Henkilötietolaki 29§)

Pyyntö korjaamisesta osoitetaan vastuuhenkilölle, joka asiasta päättää.

Tieto korjataan ilman aiheutonta viivytystä. Jos tiedon korjaamisesta kieltäydytään, asiakkaalle annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus. Asiakkaalla on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi.

Yhdistetty rekisterisivu ja informointilomake ovat nähtävissä sosiaalimiehen toimistossa.