

Asiakkaan kokemus epäasiallisesta kohtelusta tai muu tyytymättömyys Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrisen säätiön palveluun ja/tai työntekijän havaitsema asiakkaan epäasiallinen kohtelu

Lähtökohta:

- Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja sosiaalihuoltoon - Sosiaalihuoltolaki 30 §, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §
- Työntekijän Ilmoitusvelvollisuus - Sosiaalihuoltolaki 48 §

Säätiön asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Säätiön työntekijän on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä omalle esimiehelleen tai hänen sijaiselleen, jos hän työssään havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Avoimella keskustelulla yksikön henkilöstön ja esimiehen kanssa voidaan usein korjata toimintatapoja tai kyseinen epäkohta.

Mikäli epäasiallinen kohtelu ei lopu esimiehen käynnistämistä toimenpiteistä huolimatta, ja asiakas tekee valituksen säätiön palvelusta esim. aluehallintovirastoon, on toiminnasta vastaavan palvelujohtajan ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä säätiön johdolle.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti hänellä on mahdollisuus toimia eri tavoin asian selvittämiseksi ja epäkohdan poistamiseksi.

Alla kuvaus toimintamallista:

Asiakkaan kokemus epäasiallisesta kohtelusta
-> asiakas, hänen edustajansa tai työntekijä ilmoittaa asiasta henkilöstölle tai esimiehelle

Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua, on hänen ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen Ilmoituslomakkeella. Lomake on Intrassa (OVS:n liite) ja IMS:ssä. Esimiehen on viipymättä käynnistettävä tarvittavat toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi ja kirjattava asiasta käydyt keskustelut sekä asiakkaan, ilmoittajan että asianomaisen työntekijän kanssa.

Mikäli epäkohta ole poistunut
-> ilmoitus ja selvityspyyntö yksikön esimiehelle joko asiakkaan, omaisen tai työntekijän toimesta

Jos keskustelut ja muut toimenpiteet eivät poista epäkohtaa, asiakkaalla tai hänen omaisellaan / läheisellään on oikeus tehdä ilmoitus ja kirjallinen selvityspyyntö epäkohdasta yksikön esimiehelle.

- Yksikön toiminnasta vastaava esimies laatii kirjallisen vastineen asiasta ja vie asian tilaajan johtavan sosiaalityöntekijän ja säätiön johdon (palvelujohtaja -> toiminnanjohtaja) tietoon
- Kunnassa on nimetty sosiaaliamies, jonka tehtävänä on neuvoo asiakasta heidän asemaansa ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Mikäli epäkohta ei poistu, asiakas voi tehdä **kantelun** aluehallintovirastoon tai Valviraan:
Asiakas esittää käsityksensä asiasta kirjallisesti

- Sosiaalihuollon palveluun liittyvän kantelun lomake on internetissä:

http://www.valvira.fi/documents/14444/3646731/Sosiaalihuollon_palveluun_liittyva_kantelu.pdf/ecb75f8c-7f64-c34f-4347-e46819537098

Valvova viranomaisen ryhtyy käsittelemään asiaa

- Valvova viranomaisen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se katsoo kantelun mukaan olevan aihetta.
- Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun käsiteltäväksi siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee