

Sosiaalihuollon asiakasturvallinen päätöksentekotoiminta

Sosiaalityön erikoistumiskoulutus (hyvinvointipalvelut), Itä-Suomen yliopisto, 2021

Tiiviisti

Sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden määrittelemiseksi ja sitä kautta arvioinnin ja kehittämisen kohteeksi saamiseksi on katsottu kansallisestikin tarvittavan runsasta ja monitasoista käsitteen ja sen sisällön määrittelyä. Asiakasturvallisuutta on sosiaalihuollossa tärkeää määritellä myös erityisesti osana palvelutoimintaa ja siihen liittyviä käytänteitä. Tämä lopputyö on osaltaan vastannut tähän tarpeeseen yhden sosiaalihuollon keskeisen toiminta- ja palveluprosessin eli sosiaalihuollossa toteutuvan hallintomenettelyn osalta. Tästä näkökulmasta asiakasturvallisuus, koskien myös sosiaalihuollon päätöksentekotoimintaa, asettuu mitä suurimmassa määrin myös sosiaalityön operatiivisen johtamisen viitekehukseen sekä palvelutoiminnan kehittämisen kohteeksi.

Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen tieteellis-käytännöllisen lopputyön aineistona on hyödynnetty eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuselosteita sosiaalihuollon hallinnonalalta (n=55), jolloin asiakasturvallisuuden määrittelyssä korostuu asiakkaan oikeusturvan näkökulma. Oikeudellisen arvioinnin sijaan tarkoituksena on kuitenkin ollut tunnistaa asiakasturvallisuuteen liittyviä määrittelyksiä erityisesti sosiaalihuollon hallintomenettelyyn sisältyvän sosiaalityön ammatillisen toiminnan, *päätöksentekotoiminnan*, näkökulmasta. Tällöin asiakasturvallisuus näyttäytyy määrittävän paitsi asiakkaan ja viranomaisen, myös viranomaisen toimintavelvoitteiden sekä asiakkaan oikeuksien välisessä suhteessa.

Sosiaalihuollon hallintomenettelyssä päätöksentekotoiminnan asiakasturvallisuutta määrittävät viranomaisen toimintavelvoitteet

1. Muutoksenhakuelpoisten hallintopäätöksen antaminen asiakkaan perustuslaillisten oikeuksien toteuttamiseksi
2. Päätöksentekovelvoitteen käynnistymisen tunnistaminen sekä viranomaisen oma-aloitteinen ja suunnitelmallinen toiminta päätöksentekovelvoitteen toteuttamiseksi
3. Viivytyksettömyyden toteuttaminen yksilölliseen arviointiin perustuvana sekä asiakkaan oikeuksia ja etua suojelevana ja päätöksentekoprosessin läpileikkaavana periaatteena
4. Hallintopäätöksen perustaminen asiakkaan tarpeeseen, ratkaisun muodostaminen suhteessa asiakkaan omaan näkemykseen sekä vuorovaikutteisuuden toteuttaminen päätöksentekotoiminnassa
5. Hallintopäätöksen sisällöllisten vaatimusten huomiointi ja toteuttaminen sekä päätöksentekotoiminnan läpinäkyvyyden ja arvioitavuuden turvaaminen

Asiakasturvallisuus toteutuu asiakkaan ja viranomaisen sekä asiakkaan oikeuksien ja viranomaisen toimintavelvollisuuksien välisessä suhteessa

Katja Rautiainen, Sosiaalihuollon päätöksentekotoiminta suurennuslasin alla - eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut asiakasturvallisen päätöksentekotoiminnan määrittäjänä, 2021.