



Lapsiperheiden sosiaalityön omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	2
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	2
3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö	3
4. Riskienhallinta	5
5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus	9
6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	11
7. Palvelun sisältö	22
8. Palveluyksikön henkilöstö	32
9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut	35
10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi	35



PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Kainuun hyvinvointialue PL 400, 87070 Kainuu
Y-tunnus 3221331-8

Hyvinvointialueen hallinto:
Sotkamontie 13, Hallintotalo H
87300 Kajaani
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikkö

Palveluyksikön vastaava lähiesihenkilö:

Satu Määränen, palveluyksikköpäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä puh. 0406363456

satu.maaranen@kainuu.fi

Anu Siltala, johtava sosiaalityöntekijä, puh. 0447974182 anu.siltala@kainuu.fi

Kainuun hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveystalvveluja Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Sotkamon, Suomussalmen ja Puolangan kunnan alueella.

Lapsiperheiden sosiaalityön toimipisteet:

Kajaanin perhekeskus, Lönnrotinkatu 2 c, 87100 Kajaani

Hyrynsalmen sosiaalitoimisto, Laskutie 1, 89400 Hyrynsalmi

Kuhmon perhekeskus, Kainuuntie 89, 88900 Kuhmo

Paltamon perhekeskus, Salmelankuja 2 B, 88300 Paltamo

Ristijärven sosiaalitoimisto, Aholantie 25, 88400 Ristijärvi

Sotkamo, Akkonimentie 10, 88600 Sotkamo

Suomussalmen perhekeskus, Välskärinkuja 1, 89600 Suomussalmi

Puolanka, Ouluntie 13, 89200 Puolanka

Lapsiperheiden sosiaalityö jakautuu sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin, lastensuojelun avohuoltoon, -sijaishuoltoon sekä -jälkihuoltoon. Lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaita ovat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia palveluita tarvitsevat lapset ja heidän perheensä sekä yli 18 - vuotiaat jälkihuollon asiakkaat. Lapsiperheiden sosiaalityössä turvataan lapsen oikeus turvalliseen kasvuun, kehitykseen ja erityiseen suojeluun huomioiden lapsen etu. Perheitä tuetaan ja neuvotaan erilaisissa elämän kriisitilanteissa ja myönnetään erilaisia palveluja perheen tuen tarpeisiin. Yksilö- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat avohuollon tukitoimenpiteet, huostaanotto ja sijaishuolto sekä jälkihuolto. Lisäksi lapsia ja perheitä tuetaan sosiaalihuoltolain mukaisilla palveluilla. Lastensuojelun työskentelyssä korostuu lapsen ja perheiden palveluiden koordinointi ja yhteensovittaminen lasta ja perhettä tukevaksi.



2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuhenkilöt.

Suunnitelma laaditaan palvelualuepäällikön, palveluyksikköpäällikkö johtava sosiaalityöntekijän ja johtavan sosiaalityöntekijän toimesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelmasta vastaa palvelualuepäällikkö.

Sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus palvelualuepäällikkö Tarja Juppi, tarja.juppi@kainuu.fi gsm 044 777 3311

Posti- ja käyntiosoite: Lönnrotinkatu 2 c, 87100 Kajaani

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Seurannasta vastaa palvelualuepäällikkö, tehden tiivistä yhteistyötä palveluyksikköpäällikön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kaikissa lapsiperheiden sosiaalityön toimipisteissä sekä Kainuun hyvinvointialueen internetsivuilla.



3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

Toiminta-ajatus

Edistämme hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja osallisuutta sekä tuemme itsenäistä selviytymistä. Järjestämme vastuullamme olevat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset palvelut asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti.

Lasta tulee kasvattaa siten, että hän saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lapsella on aina oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsiperheiden sosiaalityöllä ja lastensuojelulla on kolme perustehtävää: työskentelyllä vaikutetaan lasten yleisiin kasvuoloihin, tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja tehdään varsinainen lastensuojelu työtä. Lastensuojelu on lapsi- ja perhekohtaista, jota toteutetaan silloin, kun lapsi ja perhe ovat lastensuojelun asiakkaina. Asiakassuunnitelman laatiminen, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto sekä sijaishuollon järjestäminen ja jälkihuolto ovat lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua.

Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityö sekä palveluohjaus ovat välitöntä asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista. Työn lähtökohtana ovat kunkin lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet ja heidän yksilöllisten vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen sekä motivoiminen muutoksiin. Asiakaslähtöisyys on keskeistä koko työskentelyä ohjaava arvo lapsiperheiden sosiaalityössä. Työskentelyssä asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti ja hänen kanssaan pyritään rakentamaan luottamuksellinen suhde. Työskentelyssä huomioidaan asiakkaan ja hänen läheisensä omat kokemukset ja mielipiteet suunniteltaessa asiakkaan tuen tarvetta sekä tarvittavia palveluita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Kainuun hyvinvointialueen arvot: vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus, (VALO) sekä perhekeskeisyys ohjaavat lapsiperheiden sosiaalityön toimintaa ja toimintasuunnitelmia,



jotka päivitetään kerran vuodessa taloussuunnittelun yhteydessä.

Lapsiperheiden sosiaalityössä vastuullisuudella tarkoitetaan, että kaikessa toiminnassamme huomioidaan toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja työskentelyssä keskiössä on aina lapsen etu. Työtä tehdään aina yhteistyössä lapsen perheen ja muiden läheisten kanssa huomioiden kaikkien perheiden ja lasten yksilölliset piirteet ja tuen tarpeet. Lapsiperheiden sosiaalityötä tehdään moniammatillisesti.

Lapsiperheiden sosiaalityössä työskentely perustuu avoimuuteen ja rehellisyyteen. Asiakkaalle kerrotaan avoimesti mistä asiakkaan ja perheen tilanteesta ollaan huolissaan ja mihin työskentelyllä pyritään saamaan muutosta. Asiakkaan omaa osallisuutta työskentelyssä korostetaan ja hänelle kerrotaan kaikissa asiakasprosessin vaiheissa avoimesti hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

Lapsiperheiden sosiaalityössä luotettavuudella tarkoitetaan yhteisen ymmärryksen rakentamista asiakkaan kanssa. Työskentelyssä perehdytään asiakkaan tilanteeseen huolella ja kunnioitetaan asiakkaan omaa asiantuntijuutta omasta arjestaan sekä asiakkaan oikeuksia. Työskentelyssä pidetään kiinni sovituista asioista ja asiakas voi luottaa siihen, että hänen asioissaan menetellään avoimesti ja siten kuin on yhdessä suunniteltu. Työskentelyssä huomioidaan aina asiakkaan ympärillä olevat läheiset sekä mahdollinen moniammatillinen verkosto.

Oikeudenmukaisuus lapsiperheiden sosiaalityössä näkyy tasa-arvoisina ja yhdenvertaisina palveluina kaikille alueen asiakkaille. Työskentelyssä noudatetaan toimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä sekä annettuja työohjeita huomioiden kuitenkin jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden tarvitsemia palveluita järjestetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaan asiakassuunnitelmat ja muut työskentelyä ohjaavat asiakirjat pidetään ajan tasalla ja asiakkaalla on oikeus saada asianmukaiset ja perustellut päätökset. Päätöksen teossa ja asiakassuunnitelmien laadinnassa huomioidaan asiakkaan oma mielipide.

Kainuun hyvinvointialueen visio: Kelpo Kainuu, jota kehtaa kehua

"Kainuulaiset ovat tyytyväisiä sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palveluihin. Kainuun hyvinvointialue on veto- ja pitovoimainen työnantaja, jonka toimintaa ohjaavat inhimilliset arvot. Hyvinvointialueen organisaatio on harkitun rohkea uudistamistoimissaan ja kekseliäs sekä joustava palveluiden järjestäjä ja toteuttaja. Tasapainoinen talous turvaa itsenäisen hyvinvointialueen toiminnan."

4. Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonta-suunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltavuudessa esiintyy ongelmia tai



vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa. Henkilökunta tuo mahdolliset korjaavat toimenpiteet esimiehen tietoon ja yhdessä henkilökunnan kanssa kehitetään toimintaa. Muutoksista tiedotetaan kokouksissa (työpaikka- ja johtoryhmän kokouksissa). Yhteistyötahoja tiedotetaan tapaamisissa tai välittömästi, jos se on tarpeellista.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Toimipisteiden kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Haipro: Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi, turvallisuuskävelyn tarkistuslista, asiakas/potilasturvallisuusilmoitus
- Kiinteistökohtainen turvallisuuskävely ja poistumisharjoitukset
- Kainuun hyvinvointialueen asiakasasiakirjojen arkistointiohje
- Joissakin toimipisteissä on kameravalvonta
- Joissakin toimipisteissä on Avack Alert -turvallisuusjärjestelmä, S9 -hälytysjärjestelmä sekä vartijahälytysnapit kotikäyntiä varten.
- Palveluyksikön esihenkilön ja viranhaltijoiden velvollisuus on valvoa asiakkaiden palvelujen toteuttamista siten, että asiakas saa palvelunsa lain määrittämien edellytysten mukaisena.



Lapsiperheiden sosiaalityön henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan esimerkiksi työnohjauksella, ePassi, tyhy, työterveyshuolto, hyvällä rekrytoinnilla ja kannustetaan henkilökuntaa täydennyskoulutuksiin ja erilaisiin seminaareihin/webinaareihin sekä ammattitaitonsa kehittämiseen. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös se, että ryhdytään toimenpiteisiin epäkohtien ja todettujen riskien korjaamiseksi ja poistamiseksi tai minimoidaan epäkohdan riskit, mikäli ei täysin voida asiaa välittömästi korjata. On huolehdittava haittatapahtumien kirjaamisesta, analysoinnista, raportoinnista ja jatkotoimien toteuttamisesta.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Työssä esiintyvät vaara- ja riskitekijät on tunnistettava ja arvioitava kaikilla työpaikoilla kiinnittäen erityisesti huomiota työturvallisuuslain 5. luvussa esitettyihin työssä mahdollisesti esiintyviin vaaratekijöihin, joita ovat fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaaratekijät ja henkinen kuormittuminen. Vaarojen selvittäminen on suunnitelmallista ja säännöllistä toimintaa ja se toteutetaan vuosittain.

1.1.2003 voimaan tullut työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajaa selvittämään ja arvioimaan työn vaarat eli toteuttamaan työpaikoillaan riskien arvioinnin. Vaarojen tunnistaminen on riskien arvioinnin tärkein vaihe. Tavoitteena on tunnistaa kaikki merkittävät turvallisuuspuutteet, jotka saattavat aiheuttaa haittaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle. Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintaan sekä potilas- ja asiakasturvallisuuteen toimintaohjeet ja menettelytavat, jotka toteutetaan sähköisten HaiPro-, SPro- ja PosiPro -raportointijärjestelmän avulla. [HaiPro \(awanic.fi\)](https://www.awanic.fi).

Asiakkailla ja omaisilla on myös mahdollisuus tehdä [sähköinen ilmoitus](#) vaaratilanteesta.



Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (SHL 48 §): epäkohdat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten: [ilmoitus epäkohdasta](#), [oman ilmoituksen seuranta](#) sekä [käsittely ja raportointi](#).

Sosiaalihuoltolain 48 § henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Epäkohtailmoitukset ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään ja analysoidaan lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikössä ja sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus palvelualueella. Niiden avulla tunnistetaan toiminnan riskikohtia ja parannetaan toiminnan turvallisuutta.

Ilmoitusten käsittely tulee aloittaa kahden viikon kuluessa ilmoituksesta. Vaaratapahtumien raportoinnin tarkoituksena on kerätä tietoa sekä oppia läheltä piti- ja haittatapahtumista. Saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja toimintaohjeiden laatimisessa asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi. Järjestelmään tallennettu tieto on luottamuksellista, eikä sitä käytetä muuhun kuin potilas- ja asiakasturvallisuuden seurantaan ja kehittämiseen. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten.

HaiPro-raportointijärjestelmään ilmoitetut haittatapahtumat käsitellään sähköisesti. Haittatapahtuman käsittelyssä arvioidaan ja kuvataan tapahtuma, tapahtuman tyyppi, seuraukset potilaalle/asiakkaalle ja työyhteisölle, riskiluokka (1–5), tilanteen hallinta, välittömät toimenpiteet, tapahtumaolosuhteet. Lisäksi kuvataan toimenpiteet ja toimenpiteiden toteutuminen, joilla tapahtuman toistuminen estetään. HaiPro-raportointijärjestelmästä voidaan muodostaa raportteja ja yhteenvetoja.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.



Vaaratapahtumailmoitukset pyritään käsittelemään lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikössä vähintään kerran kuukaudessa työkokouksen yhteydessä. Asian käsittelyyn tulee osallistua palveluyksikön toiminnasta vastaava esihenkilö palveluyksikköpäällikkö johtava sosiaalityöntekijä ja yksikön henkilökunta mahdollisuuksien mukaan. Henkilökunnan osallistuminen tukee asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuurin kehittymistä. Yksikön esihenkilö tekee vaaratapahtumailmoituksista lyhyen koosteen laatu- ja potilasturvallisuudentilanneraporttiin (HaiPro -järjestelmään). Muutoksista tiedotetaan tarpeen mukaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

Asiakkaiden palveluiden saatavuuteen ja lakisääteisten määräaikojen toteutumiseen liittyvät riskit:

Sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä seurataan säännöllisesti (4krt vuodessa) johtavien sosiaalityöntekijöiden toimesta ja aina työntekijöiden vaihtuessa. Asiaksmäärien osalta seurataan lastensuojeluasiakkaiden määrää ja asiakkaiden jakautumista avohuollon, sijaishuollon ja alaikäisten lasten jälkihuollon asiakkaisiin sekä sosiaalihuoltolain mukaisten asiakkaiden määrää. Asiaksmääriä seurataan asiakastietojärjestelmästä ja tiedot kerätään seurantalomakkeelle Teams -työtilaan (Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus/lapsiperheiden sosiaalityö).

Mikäli asiakasmäärien seurannassa tulee esille ylityksiä, työntekijän asiakkaita ja heidän tilanteitaan tarkastellaan yhdessä johtavan sosiaalityöntekijän kanssa ja tehdään yhteinen arvio siitä, onko asiakkaita tarpeen siirtää toiselle työntekijälle ja onko siirtäminen lapsen edun mukaista. Huomioitavaa on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja lapsen suhteen luonne, työskentelyn kesto ja sujuvuus. Asiaksmäärää seuraavat aktiivisesti myös viranhaltijat ja asiakasmäärän ylittyessä he ovat yhteydessä johtavaan sosiaalityöntekijään.

Mikäli kaikkia sosiaalityöntekijän vakansseja ei ole saatu täytettyä, johtavat sosiaalityöntekijät ovat ottaneet osan asiakkaista vastuulleen. Mikäli lastensuojelun asiakasmäärä nousee niin korkeaksi, että olemassa olevat vakanssimäärät eivät riitä lainmukaisen mitoituksen noudattamiseen, lisävakanssi esitykset tehdään organisaation ohjeistuksen mukaisesti.

Johtavat sosiaalityöntekijät käyvät jokaisen työntekijän kanssa asiakaslistat vähintään kerran vuodessa läpi tarkastellen työntekijän lastensuojelun asiakkaat ja heidän tilanteensa. Lisäksi asiakkuuksia tarkastellaan aina työntekijöiden vaihtuessa. Samalla kartoitetaan asiakkuuksien tarpeellisuutta, asiakassuunnitelmien ajantasaisuutta sekä asiakkaan saamien palveluiden tilannetta. Uudet lastensuojelun asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijöiden asiakkuuteen tiimien kautta, jossa asiakasmäärän tarkastelua tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa.

Määräaikojen seuranta:

Tulleiden lastensuojeluilmoitusten käsittelyaikoja ja lasten palvelutarpeenarvioinnin käsittelyaikoja seurataan 4krt/vuodessa johtavien viranhaltijoiden toimesta. ThL:n määräaikatilastojen lisäksi seuranta tehdään puolessa välissä seuranta kautta. Mikäli määräajoissa havaitaan runsaasti ylityksiä, seuranta tiivistetään kuukausittain tapahtuvaksi seurannaksi.

Määräaikojen ylityksiä havaittaessa, johtavat viranhaltijat ovat yhteydessä asiaa hoitaviin työntekijöihin ja selvittelevät tarkemmin, mistä ylitys johtuu ja mitä toimenpiteitä asian korjaamiseksi täytyy tehdä.



Työntekijöiden poissaolotilanteissa ilmoituksen käsittelyt ja asiakkaiden palvelutarpeen arviointien tekemiseen huolehditaan tarvittavat sijaistukset asioiden hoitamiseksi.

Omavalvonnan näkökulmasta riskitekijänä säädettyjen vaatimusten noudattamista hankaloittaa sosiaalityöntekijöiden saatavuus ja rekrytoinnin haasteet sekä yllättävät poissaolot pienissä tiimeissä. Kainuun hyvinvointialueella on kiinnitetty erityistä huomiota rekrytointiin ja laadittu Sosiaalityön turvaamisen toimintasuunnitelma sekä Sosiaalityöntekijän kouluttautumisen tukeminen –suunnitelma.

5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Työntekijät suorittavat asiakasturvallisuutta taidolla- verkkokoulutuksen.

Tunnistetut potilas- ja asiakasturvallisuuden riskit liittyvät 1) tiedonkulkuun 2) lääkehoitoon 3) lääkelaiteturvallisuuteen 4) henkilöstön perehdytykseen ja osaamiseen 5) yhdessä sovittuihin toimintatapoihin ja niiden noudattamiseen 6) asiakkaan kokemaan väkivaltaan 7) hoidon/palvelun viivästymiseen 8) tietosuojaan 9) infektioiden ehkäisyyn 10) poikkeustilanteiden turvallisuuteen 11) organisaatorakenteisiin 12) riittämättömiin henkilöstöresursseihin.

Vastuualueilla, tulosityksiköissä ja toimintayksiköissä vaaratapahtumailmoitukset käsitellään, analysoidaan ja niiden avulla tunnistetaan toiminnan riskikohtia ja parannetaan toiminnan turvallisuutta.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn oikeuksien ja vapautuksien toteuttamisen henkilötietojen käsittelyssä. Kainuun hyvinvointialueella valvotaan henkilötietojen suojaa koskevien säännösten noudattamista. Jokainen työntekijä perehdytetään tietosuoja-asioihin. Uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitolomakkeen sekä käy asiaan kuuluvan [tietosuojakurssin verkossa](#).

Tietoturvaan liittyvät epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmässä. Hyvinvointialueen tietosuojavastaava toimii tietosuojan erityisasiantuntijana, joka valvoo tietosuojalainsäädännön noudattamista sekä neuvoo tietosuoja asioissa.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös



holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Viranomaisilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa alueen pelastusviranomaiselle (Kainuun pelastuslaitos) ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä virkatoimien yhteydessä tehdyistä havainnoista. Ilmoitusvelvollisuus koskee hyvinvointialueen palveluksessa olevaa henkilöstöä (pelastuslaki 379/2011, 42 §), ks. [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)

Lapsiperheiden sosiaalityössä on laadittu turvaohjeet toimistoissa sekä kotikäynneille, joissa ohjeistetaan toimintaa mahdollisissa uhkatilanteissa. Lisäksi järjestetään poistumisharjoituksia, turvallisuuskävelyjä, alkusammutus- ja ensiapukoulutuksia. Huolehditaan, että tulostyöyksikön uusilla työntekijöillä on mahdollisuus käydä sosiaalihuollon tarpeisiin kehitetty Avekki-koulutus (tai vastaava).

Jokaisessa työyksikössä tehdään kahden vuoden välein ja toiminnan tai toimipisteen muuttuessa työn vaarojen kartoitus ja riskien arviointi, jossa ilmi tulleita epäkohtia edistetään ja korjataan. Turvallisuuskysymyksiä esim. HaiPro -ilmoituksia käsitellään henkilöstö- ja työyhteisöpalavereissa sekä henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa. Työterveyshuollon kanssa tehdään säännöllisesti työpaikkakäyntejä työyksiköissä. Lisäksi toimipisteissä tehdään vuosittain turvallisuuskävely. Turvallisuuskävely toteutetaan joissakin toimipisteissä yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

Kajaanissa, Sotkamossa ja Kuhmossa on tarvittaessa käytössä turvanappi kotikäyntien turvaamiseksi. Asiakastapaamisia varten työntekijöillä on tarvittaessa mahdollisuus tilata piirivartiointia turvaamaan tapaamista, mikäli kyseessä on aggressiivinen tai väkivaltataustainen asiakas.

Työntekijöillä on mahdollista käyttää kotikäynneillä turvasumutetta. Turvasumutteen käyttöön on mahdollisuus saada perehdytystä

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Lapsiperheiden sosiaalityön toimipisteissä työntekijöille pyritään järjestämään terveelliset toimitilat. Mikäli toimitiloissa havaitaan sisäilmaan liittyviä ongelmia, työntekijät ohjautuvat työterveyshuoltoon ja tämän lisäksi työnantaja aloittaa toimitilojen vuokranantajan kanssa selvittelyt sisäilmaan liittyen.



Samoin huolehditaan siitä, että toimitilat ovat työntekemisen kannalta asiakasturvalliset. Yhteistyötä asiakasturvallisuuteen liittyen tehdään Kainuun hyvinvointialueen työsuojelun kanssa.

6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Palvelutarpeen arviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Selvitystä tehtäessä voidaan olla yhteydessä myös eri yhteistyö tahoihin ja asiantuntijoihin siten kuin sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään. Kyseinen sosiaalihuoltolain säännös koskee monialaista yhteistyötä. Tietojen antamiseen monialaisessa yhteistyössä sovelletaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat lapsen ja perheen voimavarojen tunnistaminen ja tuen tarpeen arvioiminen. Palvelutarpeen arvioinnin aikana pyritään luomaan toimiva yhteistyösuhde lapsen ja perheen kanssa kuunnellen ja osallistaen heitä arvioimaan omaa tilannettaan.

Tuen tarve voi tulla esille lastensuojeluilmoituksena, yhteydenottona tai asiakkaan omana pyyntönä. Viranomaisilla ja muilla ammattihenkilöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus. Myös yksityishenkilöt voivat tehdä lastensuojeluilmoituksen, jos heille herää huoli lapsen tilanteesta.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta. Kainuussa palvelutarpeenarviointeja tekevät lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. Kajaanissa ja Sotkamossa toimii erillinen palvelutarpeenarviointi tiimi, muissa kunnissa palvelutarpeen arviointia tekevät lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään moniammatillisuutta asiakkaan tarpeista ja tilanteesta riippuen. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. ([14.4.2023/682](#))

Arvioinnissa sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja selvittävät ja arvioivat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarvetta. He myös arvioivat lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä tulee noudattaa, mitä sosiaalihuoltolaissa säädetään palvelutarpeen arvioinnista (sosiaalihuoltolaki 36 §). Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaalle selvitetään ymmärrettävästi hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa, eri vaihtoehtojen vaikutukset ja muut seikat, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa. Palvelutarpeen arvioinnissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa.

Tuen tarpeen arvioinnin jälkeen asiakas voi saada apua esimerkiksi neuvolan, päivähoiton ja koulun ohella myös sosiaaliohjaajalta, sosiaalityöntekijältä, lapsiperheiden kotipalvelusta tai perhetyöstä. Lapselle, nuorelle tai perheelle voidaan myös nimetä tukihenkilö tai -perhe. Jos tuen tarpeen arvioinnin aikana käy ilmi, että lapsella on tarvetta lastensuojelun asiakkuuteen, on asiakkaalla mahdollisuus saada tukea lastensuojelusta.



Sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 42 §). Mikäli lastensuojeluasiakkuus alkaa, lapselle nimetään hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (lastensuojelulaki 13b§).

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä menetelmiä arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arviointi sisältää: 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta; 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä; 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä; 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvon 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36–37 §, lastensuojelulaki 26§)

Asiakkaan ja perheen tilannetta selvitettäessä palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään erilaisia vanhemman ja lapsen haastattelulomakkeita, systeemisen lastensuojelumallin menetelmiä sekä lapsen kanssa työskentelyyn soveltuvia menetelmiä, esimerkiksi nalle-kortteja. Asiakasta ja perhettä tavataan tarpeiden mukaisesti

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta (sosiaalihuoltolaki 39 §, lastensuojelulaki 30§).

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

Palvelutarpeen arvioinnista on säädetty sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 36 §). Asiakas- tai tapauskohtaisesti sovellettavaksi voi tulla sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä, jossa on tarkempia määräyksiä palvelutarpeen arvioinnista tai palveluiden järjestämisestä (esim. lastensuojelulaki 417/2007, laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013, laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001).

Asiakassuunnitelma

Palveluntarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaiseen asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelmassa määriteltyjen palveluiden osalta niitä koskevat tarkemmat palvelusuunnitelmat tehdään kyseisessä sosiaalipalvelua tuottavassa yksikössä, esimerkiksi perhetyön suunnitelma. Tarkentavalla palvelusuunnitelmalla määritellään tarkemmalla tasolla palvelun tarve, sisältö ja toteuttamistapa.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa lasta ja perhettä saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyn parantamiselle asetetut tavoitteet. Palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti asiakkaan ja palvelun tuottajan kanssa.



Mikäli lapsi on sijoitettu kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena tai huostaanotettuna, laaditaan hänelle laitoksessa lastensuojelulain 30 a §:n mukainen hoito- ja kasvatussuunnitelma.

Huostaanotetun lapsen vanhemmille laaditaan tarvittaessa erillinen suunnitelma vanhemmuuden tukemiseksi. Suunnitelmassa on arvioitava muun palveluntarpeen arvioinnin lisäksi myös, millä tavoin vanhemmille järjestettävän erityisen tuen avulla voidaan edistää perheen jälleen yhdistämistä. Suunnitelma laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa.

Miten asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Sosiaalihuoltolain mukaisen tai lastensuojelun avohuollon asiakkaan asiakassuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja suunnitelmaan kirjataan toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot.

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 §). Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa ja suunnitelmaan kirjataan toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot. Sosiaalihuoltolain lisäksi asiakas- tai tapauskohtaisesti sovellettavaksi voi tulla sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä, jossa on tarkempia määräyksiä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta tai palveluiden järjestämisestä (esim. lastensuojelulaki 417/2007, 30 §, laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, 31–34 §, laki työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta 1369/2014 4 §).

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee asiakassuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Monialainen yhteistyö varmistetaan asiakas- tai tapauskohtaisesti. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. (sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 41).

Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten sosiaalihuoltolaissa tarkemmin säädetään. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

Lastensuojelun asiakkaalle nimetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja sosiaalihuollon asiakkaalle omatyöntekijä, jotka vastaavat asiakassuunnitelmaprosessista. He huolehtivat ja valvovat, että palvelun sisältö vastaa lapsen ja perheen tarvetta ja palvelua toteutetaan lapsen edun mukaisesti.

Päätös sosiaalihuollon järjestämisestä



Asiakaan haettua palvelua kirjallisella hakemuksella tai suullisesti, palvelutarpeen arvioinnin jälkeen tehdään asiakkaalle palvelua koskevat hallintopäätös.

Hallintolaki 43 §:n määrittää hallintopäätöksen sisällöstä. Hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan antaa suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi. Suullinen päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen. Määräaika oikaisuvaatimuksen tekemiseen tai muutoksenhakuun alkaa kirjallisen päätöksen tiedoksisaannista siten kuin siitä erikseen säädetään.

Kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi:

- 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta;
- 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu;
- 3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu; sekä
- 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Annettaessa suullinen päätös asianosaiselle on ilmoitettava, miten asia on ratkaistu, ja selostettava ratkaisun perustelut.

Päätös on huolellisesti perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Päätöksen perustelut voidaan jättää esittämättä, jos: tärkeä yleinen tai yksityinen etu edellyttää päätöksen välitöntä antamista, päätös koskee hyvinvointialueen tai hyvinvointiyhtymän taikka kunnallisen monijäsenisen toimielimen toimittamaa vaalia ([29.6.2021/637](#)), päätös koskee vapaaehtoiseen koulutukseen ottamista tai sellaisen edun myöntämistä, joka perustuu hakijan ominaisuuksien arviointiin, päätöksellä hyväksytään vaatimus, joka ei koske toista asianosaista eikä muilla ole oikeutta hakea päätökseen muutosta, taikka perusteleminen on muusta erityisestä syystä ilmeisen tarpeetonta. Perustelut on kuitenkin 2 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa esitettävä, jos päätös merkitsee olennaista muutosta vakiintuneeseen käytäntöön.

Päätökseen on sisällytettävä oikaisuvaatimusohjeet. Jos päätökseen on ennen valituksen tekemistä vaadittava oikaisua erikseen säädetyssä oikaisuvaatimusmenettelyssä, ohjeet tällaisen oikaisukeinon käyttämisestä on annettava samanaikaisesti päätöksen kanssa. Oikaisuvaatimusohje on annettava myös silloin, kun erikseen on säädetty hallintopäätöksen saattamisesta viranomaisen käsiteltäväksi muuna kuin muutoksenhakuasiana. Oikaisuvaatimusohjeiden sisällöstä on voimassa, mitä 47 ja 49 §:ssä säädetään valitusosoituksesta. Päätökseen, johon saa hakea muutosta valittamalla, on liitettävä valitusosoitus. Siinä on mainittava: valitusviranomainen, viranomainen, jolle valituskirjelmä on toimitettava sekä valitusaika ja mistä se lasketaan. Valitusosoituksessa on selostettava säännökset valituskirjelmän sisällöstä, liitteistä ja valituksen perille toimittamisesta sekä valituksen käsittelystä perittävistä maksuista. ([5.7.2019/809](#))

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon



palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lastensuojelun avohuollon sekä sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalityö perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Palveluita suunniteltaessa asiakkaan oma mielipide otetaan työskentelyssä huomioon ja kirjataan dokumentteihin. Asiakkaan itsemääräämisoikeus varmistetaan kuulemalla asiakkaan mielipide.

Huostaan otetun lapsen huoltaja säilyy edelleen lapsen edunvalvojana ja lapsen huoltajana huostaanotosta huolimatta. Huoltajalla on edelleen oikeus puhevallan käyttöön lapsen omaisuutta koskevilla asioilla, huoltajalla on oikeus päättää lapsen uskonnosta, nimestä sekä kansallisuudesta.

Huostaan otetun lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on oikeus päättää lapsen olinpaikasta sekä hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta sekä näiden toteuttamiseksi tarpeellisesta opetuksesta ja terveydenhuollosta. Sosiaalityöntekijällä on oikeus käyttää puhevaltaa huostaan otetun lapsen passia koskevassa asiassa. Näistä asioista keskustellaan yhteisesti lapsen, vanhemman ja huoltajan kanssa esimerkiksi asiakassuunnitelmanneuvotteluissa ja eriävät mielipiteet kirjataan näkyväksi lapsen asiakirjoihin. Ratkaisevaa on, miten huostaanotto voidaan lapsen edun mukaisella tavalla toteuttaa.

Lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää sitoo yhteistoimintavelvollisuus. Hänen on tiedotettava ratkaisusta, jotka vaikuttavat oleellisesti lapsen elämään. Tiedotusvelvollisuutta korostetaan myös sosiaalihuollon asiakaslaissa, jonka mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Sosiaalihuoltolain mukaiselle tai lastensuojelun asiakkaalle kerrotaan asiakkuuden aikana hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Asiakas ja hänen perheen jäsenensä osallistuvat palvelutarpeen arviointiin, asiakassuunnitelman laatimiseen, palveluiden toteuttamiseen sekä niiden seurantaan. Asiakkaalle ja hänen perheelleen kerrotaan asiakkuuden eri vaiheissa eri palvelujen vaihtoehdoista siten, että asiakas ymmärtää palvelun tarpeellisuuden vastaamaan heidän tuen tarpeeseen. Asiakkuuden aikana asiakkaan tapahtumat kirjataan asiakaskertomukseen. Asiakkaan ja hänen perheensä osallisuutta korostetaan koko asiakkuuden ajan.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan palveluiden suunnittelussa ja yksilölliset tarpeet kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan huolehtimalla työskentelyn järjestelyt (palaverit, puhelinkeskustelut) niin, että yksityisyys toteutuu. Asiakkaan asioita ja asiakirjoja käsittelevät henkilöt, joiden työtehtäviin se kuuluu. Kunnioitus perheen uskonnollista ja kulttuurista taustaa huomioidaan kaikessa työskentelyssä. Tulkkia käytetään asiakastyöskentelyn aikana tarvittaessa varmistamaan ymmärryksen syntymistä kielellisistä eroavaisuuksista huolimatta.



Lapsen asema

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tavattava lasta riittävän usein ja huolehdittava siitä, että sijaishuollossa olevalle lapselle selvitetään hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti, miksi hänet on otettu huostaan sekä kerrottava niistä toimista, joihin hänen asiassaan on ryhdytty tai aiotaan ryhtyä.

Sijaishuollossa lapselle on turvattava hänen kehityksensä kannalta tärkeät, jatkuvat ja turvalliset ihmissuhteet. Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan, sisaruksiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä vastaanottamalla vieraita tai vierailemalla sijaishuoltopaikan ulkopuolella sekä pitää heihin muuten yhteyttä käyttämällä puhelinta tai lähettämällä ja vastaanottamalla kirjeitä tai niihin rinnastettavia muita luottamuksellisia viestejä taikka muita lähetyksiä. (Lastensuojelulaki 54§) Sijaishuollossa olevalle lapselle tai nuorelle on hänen omaan käyttöönsä varten annettava kalenterikuukaudessa käyttövaroja iästä ja kasvuympäristöstä riippuen.

Edunvalvojan määrääminen

Lapselle tulee lastensuojeluasiassa määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa, jos:

- 1) on perusteltu syy olettaa, ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa; ja
- 2) edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämiseksi tai muutoin lapsen edun turvaamiseksi.

Hakemuksen edunvalvojan määräämiseksi voi tehdä holhustoimesta annetussa laissa (442/1999) tarkoitettu holhousviranomaisen, sosiaalihuollosta vastaava toimielin tai huoltaja itse. (29.11.2019/1198)

Edunvalvojan määrää tuomioistuin. Myös holhousviranomaisen voi määrätä edunvalvojan, jos huoltaja ja sosiaalihuollosta vastaava toimielin yhdessä sitä hakevat. Edunvalvojan määräämiseen sovelletaan, mitä holhustoimesta annetussa laissa tai muussa laissa säädetään sijaisen määräämisestä edunvalvojalle. (29.11.2019/1198) (Lastensuojelulaki 22§)

Edunvalvojasijaisen tehtävä on selvittää monipuolisesti lapsen toivomus ja mielipide sekä määrittää lapsen etu. Edunvalvojan sijainen edustaa lasta. Lastensuojelun edunvalvonnassa on kyse lapsen oikeuksien sopimukseen liittyvästä lapsen oikeudesta osallisuuteen, tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä. Tavoitteena on lapsen oikeuksien turvaaminen. Edunvalvonnan tarve arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Lapsen osallisuus ja mielipiteen selvittäminen

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

Lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. (Lastensuojelulaki 20§)



Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeeton. Mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantavat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua. (Lastensuojelulaki 20§)

Lapsen osallisuuden varmistaminen ja lapsen mielipiteen selvittäminen kuuluvat lastensuojelun sosiaalityön kaikkiin prosessin vaiheisiin ja kaikkeen työskentelyyn. Lastensuojelulain mukaisissa päätöksissä on tarkoin säännelty erikseen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat lapsen osallisuuden ja mielipiteen selvittämisen toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Lastensuojelun esimiehet tukevat ja valvovat sosiaalityöntekijöitä lapsen osallisuuden ja mielipiteen selvittämisen toteuttamisessa.

Sosiaalityöntekijän ja lapsen kahden keskiiset tapaamiset

Lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti. (13.12.2013/976)

Lapsen henkilökohtaisten tapaamisten järjestämisessä on pyrittävä yhteistoimintaan huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa.

Sosiaalityöntekijällä tai muulla lastensuojelun työntekijällä on tarvittaessa oikeus tavata lapsi myös ilman huoltajan suostumusta, jos sen arvioidaan olevan lapsen ikä, kehitys tai olosuhteet muutoin huomioon ottaen lapsen edun mukaista. Lasta koskeviin asiakirjoihin on kirjattava syyt, jotka ovat edellyttäneet lapsen tapaamista vastoin huoltajan suostumusta. Huoltajalle on ilmoitettava tapaamisesta, jollei se ole selvästi vastoin lapsen etua. (Lastensuojelulaki 29§)

Lapsiperheiden sosiaalityön sosiaalityöntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat lapsen henkilökohtaisten tapaamisten toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Johtavat sosiaalityöntekijät tukevat ja valvovat sosiaalityöntekijöitä lapsen kahden keskiisten tapaamisten toteuttamisessa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet sijaishuollossa tehdään aina lakiin ja yksilölliseen tarpeeseen perustuen, viimesijaisina toimenpiteinä, kohtuullisina sekä kestoaltaan vain välttämättömän ajan tai maksimissaan lain mukaisen enimmäisajan. Yhteistyökumppanit (lastensuojelulaitokset) ilmoittavat rajoitustoimenpiteistä aina lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Lastensuojelussa lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa lastensuojelulain nojalla silloin, kun lapsi on kiireellisen sijoituksen tarpeessa tai huostaanoton edellytykset täyttyvät. Kiireellisesti sijoitetun tai huostaan otetun lapsen osalta itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa rajoittamalla lapsen yhteydenpitoa (LsL 62-63 §), ottamalla lapselta haltuun häntä tai muita vaarantavat aineet ja esineet



(LsL 65§), tekemällä lapselle henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus (LsL 66 §), tarkastamalla lapsen omaisuutta ja lähetyksiä tai jättämällä luovuttamatta lapselle tarkoitettu lähetys (LsL 67§), rajoittamalla liikkumisvapautta (LsL 69§), eristämällä lapsi (LsL 70 §) sekä järjestämällä lapselle erityistä huolenpitoa (LsL 71-73 §).

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Lastensuojelun toimintayksiköissä tunnetaan rajoituksia koskeva lainsäädäntö ja menettelytavat sekä noudatetaan niitä. Lastensuojeluun on laadittu rajoitustoimenpiteisiin liittyvä työohje, johon on kirjattu päätöksentekomenettely sekä ohjeet siitä, miten rajoitustoimenpiteet toteutetaan turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Lapsiperheiden sosiaalityössä asiakasta kohdataan lähtökohtaisesti aina asianmukaisesti ja pyrkimyksenä on asiakasta kunnioitava ja arvostava kohtaaminen sekä vuorovaikutus. Lapsiperheiden sosiaalityössä työskennellään perheen yksityisyyteen ja perhe-elämän suojaan liittyvien asioiden ympärillä ja joissakin tilanteissa puututaan asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, jotka voivat aiheuttaa sen, että asiakas voi kokea tulleen huonosti kohdelluksi tai että häntä ei kuulla.

Sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista osa koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman kantelua ja muistutuksia kiinnittää huomiota asiakkaan kohteluun ja reagoida, mikäli ilmenee epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä asiakasta kohtaan.

Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, hän voi ottaa yhteyttä työntekijän lähiesimieheen puhelimitse tai sähköpostitse. Tarvittaessa lähiesimies käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle myös kerrotaan mahdollisuudesta tehdä vapaamuotoinen muistutus tai kantelu. Joissakin tilanteissa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliammieheen.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8 §)

Hallintolain (434 / 2003) mukaan viranomaisen toimintaa ohjaa hallinnon oikeusperiaatteet. Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Hallinnon oikeusperiaatteita ovat; palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus, neuvonta, hyvän kielen käytön vaatimus, viranomaisten yhteistyö.



Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 1 §:n määrittää siten, että lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Työntekijöiltä edellytetään hyviä vuorovaikutustaitoja sekä rekrytoitaessa että koko palvelussuhteen ajan. Asiakkaiden kohteluun kiinnitetään huomiota perehdytyksessä ja työntekijöitä muistutetaan sosiaalialan ammattihenkilöiden eettisistä periaatteista.

Mikäli asiakas on kokenut tulleen kohdatuksi epäasiallisesti tai syrjivästi tai häntä on kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne, pyritään asiaa selvittämään avoimella keskustelulla palvelua antaneen henkilön ja/tai hänen esimiehensä kanssa, ja selvitetään mahdollisia väärinkäsityksiä asiakkaan ja hänen palveluunsa osallistuneiden välillä. Tapahtuneet virheet ja puutteet on usein mahdollista korjata saman tien.

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintaan sekä potilas- ja asiakasturvallisuuteen toimintaohjeet ja menettelytavat, jotka toteutetaan sähköisen HaiPro- ja SPro-raportointijärjestelmän avulla. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta mm. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Asiakaspalautetta kerätään myös vuosittain kuukauden ajalta kaikilta asiakailta. Asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu (kuvattu tarkemmin kohdassa asiakkaan oikeusturva).

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaat osallistuvat palvelun kehittämiseen erilaisten kyselyjen ja kuulemisten kautta sekä asiakaspalautteiden kautta.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa noin neljä viikkoa.

Kainuun hyvinvointialueen Internet-sivuilta on saatavissa lomakkeet muistutuksen tekemistä varten sosiaalihuollon muistutuslomakelomake.

Kainuun hyvinvointialueella lapsiperheiden sosiaalityötä koskevat muistutukset toimitetaan Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi tai postitse Kainuun hyvinvointialue, kirjaamo, PL 400, 87070 Kainuu. Muistutukset osoitetaan sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus palvelualuepäällikölle ja lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikköpäällikkö johtava sosiaalityöntekijälle. Muistutuksen käsittelee johtava viranhaltija, jonka alaisuudessa toimivaa viranhaltijaa muistutus koskee.

Lakisosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus



sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä (neljä viikkoa). Vastaus on perusteltava. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyraja on kaksi vuotta, kuten muissakin hallintoasioiden kanteluissa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakas voi tarpeen mukaan olla myös yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava - sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen, tiina.komulainen@kainuu.fi , puh. 044 797 0548
Puhelinneuvonta ma-ti ja to klo 8 - 11

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet asioinut. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. puh. 09 5110 1200

Muistutukset ja kantelut käsitellään työntekijöiden kanssa, joita muistutus koskee ja tarvittaessa laajemmin työyhteisössä. Muistutusten lisäksi kantelu- ja valvontapäätökset sekä asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin toiminnan kehittämisessä. Mikäli kanteluissa tai valvontapäätöksissä havaitaan puutteita tai korjattavia epäkohtia, ne huomioidaan toiminnassa ja puutteet korjataan välittömästi tai mahdollisimman pian.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin [henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.



Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy [kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen \(3/2021\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Kainuun hyvinvointialueella on useita hallinnollisia ohjeita tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn [-seloste käsittelytoimista](#) (päivitetty 9.11.2023) [-tietoturvapoliittikka](#) (22.5.2023).

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä lomakkeet rekisteritietojen tarkastamiseen, tallennetun tiedon korjaamiseen, rekisteritietojen käsittelyyn sekä sosiaalihuollon asiakastietojen käyttölokin tietopyyntö.

- [asiakasrekisteritietojen tarkastuspyyntö ja asiakasrekisteriin tallennetun tiedon korjaamisvaatimus](#)
- [Asiakastietojen kopiopyyntö](#) (Julkisuuslaki 621/1999 12 §)
- [Asiakasrekisteritietojen tarkastuspyyntö](#) (Eu:n tietosuoja-asetus 679/2016 artikla 15)
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käyttölokin tietopyyntö](#) (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 11 §, Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 11–12 §:t)
- [Selvityspyyntö sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä](#) (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 11 § Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 11 – 12 §:t)

[Linkki sähköiseen tietopyyntölomakkeeseen](#)



Lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikössä informaatioteseloste on toimintayksiköissä nähtävillä. Kainuun hyvinvointialue järjestää tietosuojasta ja tietoturvasta säännöllistä täydennyskoulutusta. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa organisaatiotason perehdyttämistä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen.

Esihenkilö ohjaa uudet työntekijät tietosuoja- ja tietoturva verkkokoulutukseen, josta saatu todistus toimitetaan esihenkilölle.

Kainuun hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä sosiaali- ja terveydenhuollon asioissa toimintalualueellaan. Kainuun hyvinvointialueella käytössä olevista tietojärjestelmistä ja kuntayhtymän eri tehtävistä syntyvistä henkilörekistereistä laaditaan sekä ylläpidetään tietojärjestelmä-, potilas- ja asiakasrekisteriselosteet. [Rekisteriselosteet](#) ovat julkisesti nähtävissä toimintayksiköissä ja Kainuun hyvinvointialueen Internet-sivuilla. Kainuun hyvinvointialueen rekisteriselosteissa informoidaan rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteri- ja tietosuojaoselosteiden ajantasaisuus tulee tarkistaa vuosittain. Kirjaamisosaamisesta keskustellaan jo rekrytointivaiheessa. Kirjaukset siirtyvät lähivuosina Kanta-palveluun. Kainuun hyvinvointialueella on koulutettu kirjaamisvalmentajia, jotka kouluttavat työntekijöitä. Asiakas- ja potilastietojen asianmukainen käsittely on osa perehdyttämistä. Kohderyhmänä ovat uudet työntekijät ja työyhteisössä uusiin tehtäviin siirtyvät henkilöt sekä pitkältä työlomalta tai virkavapaalta palaavat työntekijät. Työntekijän perehdyttämisestä vastaa hallinnollinen esihenkilö. Kainuun hyvinvointialue järjestää tietosuojasta ja tietoturvasta säännöllistä täydennyskoulutusta

Henkilöstön perehdytyksessä ja esihenkilön ohjauksessa painotetaan asiakaskirjausten ajantasaista kirjaamista. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia asiakastapaamisen jälkeen asianmukaisesta asiakaskirjauksesta. Työntekijät voivat myös kirjata asiakastietoja kotikäynnin yhteydessä suoraan asiakasjärjestelmään (kannettava tietokone).

Henkilöstö perehdytetään noudattamaan tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevaan lainsäädäntöön sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Perehdytykseen sisällytetään henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat ja työnantaja järjestää asiaan liittyviä sisäisiä koulutuksia.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Hilikka Karivuo, puh. 044 797 0165 hilikka.karivuo@kainuu.fi

[Asiakirjahallinnon laatukäsikirja](#), Kainuun hyvinvointialue

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)



7. Palvelun sisältö

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön tehtävänä on asiakkaana olevan lapsen terveen kasvun ja kehityksen tukeminen. Asiakkaille laaditaan asiakassuunnitelma, johon kirjataan yksilöllinen palvelutarve ja vahvuudet, joita tukemalla vahvistetaan lapsen kasvua ja kehitystä sekä tuetaan vanhempien kykyä toimia vanhempina. Kainuun hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalityötä toteutetaan moniammatillisesti, laadukkaasti ja asianmukaisesti huomioiden asiakkaiden yksilölliset piirteet ja palvelun tarpeet sekä lapsen ja perheen tausta ja kokonaistilanne. Lastensuojelutyön laatu, asianmukaisuus ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonta suunnataan lastensuojelun kaikkiin eri palveluprosessin vaiheisiin työn riskit huomioiden.

Hyvinvointia, kuntoutumista, kasvua ja kehitystä tuetaan lapsen kaikkien eri kehitysympäristöjen näkökulmasta: kodin, koulun ja harrastusten/vapaa-ajan. Lapsen ja perheen lähiverkosto otetaan mukaan työskentelyyn. Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja säännöllisesti moniammatillisessa yhteistyössä. Asiakassuunnitelmassa määritellään myös yhteistyöt ja vastuut.

Lastensuojelun sosiaalityön omavalvonnan osalta huomioidaan alla esitellyt asiakasprosessin eri vaiheet:

Asian vireille tulo / palvelutarpeen arviointi

Yhteydenotot ja lastensuojeluilmoitukset ohjautuvat uusien asiakkaiden osalta palvelutarpeen arviointi tiimiin tai palvelutarpeen arviointia tekeville sosiaalityöntekijöille (pienemmät kunnat). Jo asiakkuudessa olevien asiakkaiden yhteydenotot ja ilmoitukset ohjataan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän käsiteltäväksi tai hänen sijaiselleen. Yhteydenotot ja lastensuojeluilmoitukset käsitellään seitsemän vuorokauden kuluessa ja asiakkaan palvelun tarve kaikissa asiakasprosessin vaiheissa arvioidaan sosiaalihuoltolain mukaisesti viipymättä. Kiireellisen avun tarve arvioidaan aina välittömästi.

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella alkaa joko sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus tai lastensuojeluasiakkuus. Mikäli asiakkaalla ei ole palveluntarvetta lastensuojelun palveluissa, ohjataan hänet muiden palvelutarpeen arvioinnissa arvioitujen palveluiden piiriin. Palvelujen ja asiakkaan sekä perheen tuen tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Lähtökohtana arvioinnissa on lapsen etu, lapsen/perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta lastensuojelulaki ja muu toimintaa ohjaava lainsäädäntö huomioon ottaen. Palveluntarve arvioidaan haastattelemalla ja tarvittaessa havainnoimalla lasta/perhettä heidän luonnollisissa verkostoissaan ja erityistä huomiota kiinnitetään lapsen oman mielipiteen selvittämiseen. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään myös eri työmenetelmiä, kuten systeemisen lastensuojelunmallin mukaista työskentelyä, lapset puheeksi – menetelmää, kolmen talon malli – menetelmää, sukupuu – menetelmää sekä vanhemman ja lapsen haastattelulomakkeita jne. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään tarpeen mukaan muiden toimijoiden ja viranomaisten laatimia suunnitelmia, arvioita ja lausuntoja.

Mikäli lastensuojeluasiakkuus alkaa, palvelutarpeen arvioinnin jälkeen laaditaan avohuollon asiakassuunnitelma, jossa lasta/perhettä ja heidän tarpeitaan kuunnellen määritellään heidän tarvitsemansa palvelut sekä yhteen sovitetaan ja koordinoidaan ne muiden palveluiden kanssa.



Sosiaalityöntekijä huolehtii omalta osaltaan yhteistyön koordinoinnista esim. verkostoyhteistyöllä ja osallistuu moniammatilliseen yhteistyöhön asiakaslähtöisen tarpeen edellyttämällä tavalla.

Lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti. (13.12.2013/976) Lapsen henkilökohtaisten tapaamisten järjestämisessä on pyrittävä yhteistoimintaan huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Sosiaalityöntekijällä tai muulla lastensuojelun työntekijällä on tarvittaessa oikeus tavata lapsi myös ilman huoltajan suostumusta, jos sen arvioidaan olevan lapsen ikä, kehitys tai olosuhteet muutoin huomioon ottaen lapsen edun mukaista. Lasta koskeviin asiakirjoihin on kirjattava syyt, jotka ovat edellyttäneet lapsen tapaamista vastoin huoltajan suostumusta. Huoltajalle on ilmoitettava tapaamisesta, jollei se ole selvästi vastoin lapsen etua. (Lastensuojelulaki 29 §)

Asiakkuus sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa / lastensuojelun avohuollossa

Asiakkaiden kanssa työskennellään moniammatillisesti asiakassuunnitelmassa laadittujen tavoitteiden toteutumiseksi. Työskentelyn tavoitteena on saada aikaan muutos lapsen ja perheen tilanteessa sekä voimaannuttaa asiakasta ja hänen läheisiään selviytymään omassa arjessaan. Sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. (Sosiaalihuoltolaki 40 §)

Asiakassuunnitelmat:

Sosiaalihuoltolain 30 §:n mukaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma on laadittava ja tarkistettava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan, vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan tai lapselle läheisen henkilön ja lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja säännöllisesti moniammatillisessa yhteistyössä. Asiakassuunnitelmassa määritellään myös yhteistyö ja vastuut. Asiakassuunnitelmassa tulee kiinnittää erityistä huomioita paljon palvelua tarvitsevan lapsen palveluiden yhteensovittamisessa. Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata kaikki lapsen ja perheen tarvitsemat tukitoimet sekä lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalihuollon palvelut ja varhaiskasvatuksen tarve.

Myös vanhemman tarvitsemat ja hänen asiakassuunnitelmaansa kirjatut palvelut voivat olla lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömiä, jolloin ne täytyy järjestää. Niitä voivat olla esimerkiksi päihdehuollon palvelut.



Asiakassuunnitelmasta ei tehdä hallintopäätöstä, joten siitä ei voi hakea muutosta valittamalla. Asiakassuunnitelman tulee ohjata yhteistyötä lapsen asioissa. (Lastensuojelulaki 30§)

Sosiaalihuoltolain mukaiset tukitoimet

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa tuotetaan tai ohjataan asiakasta sosiaalihuoltolain 14§:n mukaisiin palveluihin. Kaikkien työntekijöiden työtehtäviin kuuluu antaa asiakkaille ohjausta, neuvontaa ja tukea palvelujen käytössä ja yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa.

Lapsiperheiden ammatillinen kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014,19§) mukaista lapsiperheille suunnattua sosiaalipalvelua. Lapsiperheiden kotipalvelu on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista. Kotipalvelulla tuetaan perheen omien voimavarojen vahvistumista ja arjessa selviytymistä. Palvelua voivat saada lapsiperheet, jotka tarvitsevat esimerkiksi lyhytaikaista tukea välttämättömistä kotiaskareista huolehtimiseen ja /tai lastenhoitoapua.

Lapsiperheiden ammatillinen perhetyö on sosiaalihuoltolain (1301/2014,18 §) mukaista sosiaalipalvelua. Perhetyö on keskustelua ja ohjaamista vanhemmuuteen ja arjen sujumiseen liittyvissä asioissa. Perhetyöllä tuetaan perheen toimintakyvyn vahvistumista ja perheen vuorovaikutustaitoja. Perhetyö on tavoitteellista ja suunnitelmallista työskentelyä, usein tavoitteena on perheen elämänhallinnan ja omien voimavarojen tukeminen ja arjessa selviytymisen vahvistaminen. Perhetyö on luonteeltaan kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja lyhyt tai pitkäkestoista palvelua. Perhetyön palveluissa pyritään vahvistamaan perheenjäsenten välistä keskinäistä vuorovaikutusta, tuetaan riittävän vanhemmuuden edellytyksiä sekä perheen arjen hallintaa. Perheen vanhempia tuetaan niissä arkeen ja lasten hoitamiseen liittyvissä asioissa, joissa perheellä on todettu olevan haasteita. Moniammatillisella yhteistyöllä tuetaan perhettä löytämään ja vahvistamaan perheen omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan. Asiakkaalle pyritään tarjoamaan entistä joustavampaa ja asiakkaan tarpeista lähtevää perhetyötä. Perhetyötä tehdään moniammatillisesti asiakkaan tarpeista lähtien.

Tukihenkilötoiminta

Ammatillista tukihenkilöpalvelua voidaan järjestää sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna (1301/2014 § 28) tai lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteenä. Ammatillisen tukihenkilöpalvelun saamiseen ei ole subjektiivista oikeutta. Ammatillinen tukihenkilöpalvelu on suunnitelmallista ja tavoitteellista asiakaspalvelua ja sillä tähdätään aina muutokseen. Tavoitteiden toteutumista ja muutosta seurataan säännöllisin väliajoin tehtävillä väliarvioinneilla yhteistyössä perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Ammatillisen tukihenkilöpalvelun tavoitteena on auttaa ja tukea lasta selviytymään erilaisista elämäntilanteista luomalla asiakkaan ja tukihenkilön välille luottamuksellinen ja turvallinen vuorovaikutussuhde. Tärkeää on, että asiakas pystyy jakamaan huolensa tukihenkilön kanssa, joka kuuntelee ja hakee ratkaisuja yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Lapsen asiakkaan kaverisuhteiden vahvistaminen, harrastustoimintaan ohjaaminen ja tuen tarjoaminen, tarvittaessa myös vanhemmille, kuuluvat ammatillisen tukihenkilön tehtäviin. Ammatillisen tukihenkilöpalvelun tavoitteena on myös ehkäistä asiakkaan laitoshoidon tarvetta tai syrjäytymiskehitystä ja lisätä asiakkaan osallisuutta. Tukihenkilö osallistuu tarvittaessa asiakkaan sosiaaliseen kuntoutukseen sekä muuhun tarvittavaan verkostotyöhön, esimerkiksi psykiatrian poliklinikan hoitoneuvotteluihin.

Tukiperhetoiminta

Tukiperhetoimintaa järjestetään lapsille sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna (1301/2014 § 28) tai lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteenä. Tukiperhetoiminnan tavoitteena on auttaa ja tukea lasta sekä hänen perhettään selviytymään erilaisista elämäntilanteista. Tukiperhetoiminta on suunnitelmallista, tavoitteellista ja määräaikaista asiakaspalvelua. Tavoitteiden toteutumista seurataan



säännöllisin väliajoin tehtävillä väliarvioinneilla. Toiminta tähtää aina muutokseen ja tätä muutosta on lapsen asioista vastaavan työntekijän seurattava kriittisesti.

Lastensuojelun avohuollon asiakkuus ja tukitoimet:

Lastensuojelutyö painottuu avohuollon palveluihin. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä keskustelee perheen kanssa siitä, mitä tukea perhe tarvitsee ja mitä avohuollon palveluja on käytettävissä. Lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille laaditaan asiakassuunnitelma yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa. Suunnitelmaan kirjataan työskentelyn tavoitteet ja tukimuodot.

Avohuolto on korostuneesti kotikasvatusta ja kodin olosuhteita tukevaa, neuvovaa ja ohjaavaa. Käytännössä sen onnistuminen edellyttää osapuolten vapaaehtoista osallistumista, aktiivisuutta omatoimisen selviytymisen turvaamiseksi. Avohuollon tukitoimilla halutaan aina tukea kotien olosuhteita ja kotikasvatusta siten, että perheet selviytyvät peruspalveluiden turvin.

Sosiaalihuoltolain 3 luvussa mainittujen sosiaalipalvelujen, kuten kotipalvelun, vertaisryhmätoiminnan, tukihenkilön tai -perheen sekä toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) mukaisen toimeentulotuen ja ehkäisevän toimeentulotuen sekä opetustoimen alaisen lasten päivähoidosta annetun lain (36/1973) mukaisen lasten päivähoidon lisäksi lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle on järjestettävä tarvittaessa lapsen ja perheen tuen tarpeisiin perustuva asiakassuunnitelma huomioon ottaen lastensuojelun avohuollon tukitoimina:

- 1) tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen;
- 2) lapsen taloudellista ja muuta tukemista koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä;
- 3) lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja;
- 4) tehostettua perhetyötä;
- 5) perhekuntoutusta; sekä
- 6) muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia.

Lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalihuollon palvelut ja lasten päivähoidon on järjestettävä sen mukaisesti kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut niiden tarpeen lapsen tai vanhemman asiakassuunnitelmassa. (Lastensuojelulaki 36§)

Lisäksi käytettävissä on erilaisia tukimuotoja perheen arjessa ja lapsen elämässä olevien verkostojen ja toimijoiden kanssa. Näitä suunnitellaan yhdessä esimerkiksi varhaiskasvatuksen, koulun, terveydenhuollon toimijoiden, seurakuntien ja järjestöjen kanssa.

Lapselle ja perheelle suunnatut sosiaalihuollon palvelut ja avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia tukimuotoja lastensuojelun sosiaalityössä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät suunnittelevat ja hakevat lapsen terveyttä ja kehitystä tukevat avohuollon tukitoimet yhteistyössä lapsen huoltajien kanssa.

Tehostettu perhetyö

Tehostettua perhetyötä järjestetään lastensuojelulain mukaisena sosiaalipalveluna (417/2007, 36 §) lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevalle lapselle ja hänen perheelleen. Tehostettua perhetyötä järjestetään määräajaksi ja siitä päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Tehostettu perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä perustuen aina lapsen asiakassuunnitelmaan. Tehostetun perhetyön tavoitteena on, että lapsi/nuori voi oikea-aikaisesti ajoittuvan tuen turvin jatkaa asumista kotonaan eikä sijoitusta tarvita. Tehostettua perhetyötä tehdään perheen kotona.



Tehostettu perhetyö sisältää perheen kotona tehtävää perhetyötä, joka voi olla perhetyöntekijän antamaa keskusteluapua ja tukea erilaisissa arjen toiminnoissa. Tehostetulla perhetyöllä voidaan muun muassa tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään, tehdä vanhemmuuden arviointia ja järjestää lapselle hänen hyvinvointiaan tukevaa toimintaa. Tehostettu perhetyö on usein käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistelmä ja keskeistä työssä on aina lapsen edun turvaaminen. Tehostettu perhetyö on asiakaslähtöistä ja asiakkaan omia voimavaroja tukevaa työskentelyä.

Avohuollon sijoitus (Lastensuojelulaki 37§)

Lapsi sijoitetaan ensisijaisesti yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa tilanteen niin vaatiessa kodin ulkopuolelle. Koko perheen sijoitus voi tapahtua laitoksessa tai sitä voidaan järjestää perhehoidossa. Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. Tämä on kuitenkin mahdollista vain rajatuissa tapauksissa, eli silloin kun sijoittaminen on tarpeen lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi tai lapsen huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta tällöin vastaavan henkilön sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Avohuollon tukitoimena tapahtuva sijoitus on suunnitelmallinen tukitoimi, joka järjestetään asiakassuunnitelmassa tarkoitetulla tavalla.

Lastensuojelun sijaishuolto

Kiireellinen sijoitus

Jos lapsi on lastensuojelulain 40 §:ssä mainituista syistä välittömässä vaarassa, voidaan hänelle järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto.

Kiireellinen sijoitus on vakava puuttuminen ihmisten elämään ja yksityisyyteen, joten se on viimesijainen toimenpide, kun ei ole muita mahdollisuuksia turvata lapsen tilannetta.

Huostaanotto

Huostaanotto on viimesijainen keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. Huostaanotto tarkoittaa, että vastuu lapsen hoidosta ja kasvatuksesta siirtyy viranomaisille. Sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on velvollisuus ottaa lapsi huostaan ja järjestää hänelle sijaishuolto, jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla vastaavalla tavalla. (Lastensuojelulaki 40§)

Huostaanotto ja sijaishuolto voidaan kuitenkin järjestää vain, jos avohuollon tukitoimet eivät ole lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja sijaishuolto on lapsen edun mukaista.

Lapselle laaditaan lastensuojelulain mukainen asiakassuunnitelma, mihin kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille sekä se, miten lapsen terveydenhuolto, varhaiskasvatus, perusopetus ja muu lapsen opetus järjestetään. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta hänen vanhempiensa ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja miten samalla otetaan hänen etunsa mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleen yhdistämisestä.



Huostaan otetun lapsen vanhemmille laaditaan vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Suunnitelmassa arvioidaan muun palveluntarpeen arvioinnin lisäksi myös, millä tavoin vanhemmille järjestettävän erityisen tuen avulla voidaan edistää perheen jälleen yhdistämistä. Suunnitelma laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa.

Sijaishuoltopaikan valinta ja läheisverkoston kartoittaminen

Läheisverkoston kartoittamisesta säädetään lastensuojelulaisissa. Ennen lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle on selvitettävä lapsen vanhemman, jonka luona lapsi ei pääasiallisesti asu, sukulaisten tai muiden lapselle läheisten henkilöiden mahdollisuudet ottaa lapsi luokseen asumaan tai muutoin osallistua lapsen tukemiseen. Selvittäminen voidaan jättää tekemättä, jos sitä ei asian kiireellisyyden tai muun perustellun syyn vuoksi ole tarpeen tehdä. Lapsen asumista ja sijoituspaikkaa koskeva asia on ratkaistava aina lapsen edun mukaisella tavalla.

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen tulee ryhtyä toimenpiteisiin lapsen huollon järjestämiseksi vanhempien välisellä sopimuksella tai tuomioistuimen päätöksellä, jos tätä on lapsen edun kannalta pidettävä aiheellisenä.

Henkilölle, jolle on uskottu lapsen huolto lapsen vanhempien ohella tai sijasta ja jonka luona lapsi asuu, tulee tarvittaessa turvata perhehoitajalain (312/1992) 4 §:n 1 ja 2 momentissa mainitut edellytykset lapsen hoitamiseksi ja kasvattamiseksi. (Lastensuojelulaki 32§)

Sijaishuoltopaikan valinnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin sekä lapsen sisarusuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen ja hoidon jatkuvuuteen. Lisäksi tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon lapsen kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta. Laitoshuoltoa järjestetään, jos lapsen sijaishuoltoa ei voida järjestää lapsen edun mukaisesti riittävien tukitoimien avulla perhehoidossa tai muualla. (Lastensuojelulaki 50§)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät miettivät lapsen tarpeiden perusteella sijaishuoltopaikan muodon ja ovat yhteydessä Kainuun hyvinvointialueen sijaishuoltoyksikön työntekijöihin. Sijaishuoltoyksikkö kartoittaa lapsen tarpeita vastaavia sijaishuoltopaikkoja ja asiakkaan sekä hänen perheensä kanssa käydään tutustumassa eri vaihtoehtoihin. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä päättää yhdessä asiakkaan ja perheen kanssa lapsen tarpeita vastaavan sijaishuoltopaikan.

Jälkihuolto

Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen tarjottavaa kokonaisvaltaista tukea lapselle tai nuorelle. Jälkihuoltoa voidaan järjestää harkinnanvaraisesti myös muulle lastensuojelun asiakkaana olleelle nuorelle. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lapsen kotiutumista sijaishuollosta tai auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 25 vuotta.

Jälkihuollon tarkoituksena on turvata aikaisemman sijaishuollon kantavuus. Jälkihuollon aikana huomioidaan sijaishuollon aikaiset tarkoitukset, tavoitteet ja niitä tukevat palvelut. Jälkihuollon tavoitteena on varmistaa riittävän pitkäjänteisesti se, että nuori ei liian varhain lopetetun tuen vuoksi ajaudu yhteiskunnan muun huolto- ja hoitopalveluiden varaan. Lastensuojelulain tukitoimenpiteiden lähtökohtana on aina se, että niillä vastataan lastensuojelullisiin tarpeisiin.

Jälkihuoltoa järjestetään siinä laajuudessa kuin mitä lapsi/nuori sitä välttämättä tarvitsee. Jälkihuolto on lapsen ja nuoren kokonaisvaltaista tukea, joka auttaa lasta tai nuorta saavuttamaan riittävät



valmiudet omaan elämäänsä asumisen, koulutuksen, sosiaalisen ja psyykkisen toimintakyvyn, terveydenhuollon sekä toimeentulonsa suhteen. Jälkihuollon järjestäminen on luonteeltaan subjektiivinen oikeus. Jälkihuollon tarkoituksena on sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen jälkeen tukea lasta ja nuorta hänen kasvussaan aikuisuuteen ja vastuullisuuteen.

Jälkihuollon järjestäminen ja sen sisältö perustuvat lapsen tai nuoren kanssa laadittavaan kirjalliseen jälkihuoltosuunnitelmaan. Jälkihuollon asiakassuunnitelmassa määritellään lapsen ja nuoren tuen tarve eri osa-alueilla sekä määritellään käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet. Suunnitelmaan on kirjattava myös avun tai tuen järjestäminen lapsen tai nuoren vanhemmille, hänen huoltajilleen tai muille lapsen tai nuoren hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. Jälkihuollossa oleva täysi-ikäinen nuori on lähtökohtaisesti itse vastuussa tilanteestaan ja tukea on annettava nuoren yksilöllisen tilanteen ja suostumuksen mukaisesti. Subjektiivinen oikeus ei velvoita lasta/nuorta vastaanottamaan tukea, vaikka tuen tarve todettaisiin.

Itsenäistymisvarat

Kun lapsi tai nuori on sijoitettu kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena, 40 §:ssä tarkoitettua sijaishuoltoa tai jälkihuoltoa koskevien säännösten mukaisesti, hänen itsenäistymistään varten on kalenterikuukausittain varattava määrä, joka vastaa vähintään 40 prosenttia hänen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 §:ssä tarkoitetuista tuloistaan, korvauksistaan tai saamisistaan. Määrää laskettaessa ei lapsilisää kuitenkaan oteta huomioon.

Jollei lapsella tai nuorella ole sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 §:ssä tarkoitettuja tuloja, korvauksia tai saamia taikka jos ne ovat riittämättömät, sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on tuettava sijoituksen päättyessä itsenäistymässä olevaa nuorta asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa tarpeellisilla itsenäistymisvaroilla. (Lastensuojelulaki (13.4.2007/417), 77 §)

Sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää itsenäistymisvarojen maksamisen ajankohdasta. Lähtökohtaisesti itsenäistymisvarat on annettava lapselle tai itsenäistymässä olevalle nuorelle jälkihuollon päättyessä taikka lapsen tai nuoren itsenäistymisen tukemiseen tai turvaamiseen liittyvästä erityisestä syystä viimeistään hänen täyttäessään 25 vuotta. Jos lapsen oikeus jälkihuoltoon päättyy ”viiden vuoden säännön” nojalla ennen kuin hän täyttää 18 vuotta, on varat tuloutettava hänelle. Kunnan on kuitenkin tuolloinkin huolehdittava, että itsenäistymisvarat käytetään tosiasiallisesti lapsen itsenäistymistä tukevaan toimintaan tai hankintoihin. Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen harkinnan mukaan itsenäistymisvarat voidaan maksaa kokonaan tai osittain itsenäistymässä olevalle lapselle tai nuorelle myös jälkihuollon vielä kestäessä, esimerkiksi hänen siirtyessä itsenäisesti asumaan. Toimielimellä on velvollisuus arvioida se ajankohta, jolloin lapsen tai nuoren voidaan katsoa olevan riittävän kypsä itsenäisesti päättämään omista asioistaan ja rahankäytöstään. (HE 2525/2006, 77 §:n yksityiskohtaiset perustelut).

Rakenteellinen sosiaalityö

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 § 7) velvoittaa rakenteelliseen sosiaalityöhön.

Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:



- 1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista;
- 2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;
- 3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.

Lapsiperheiden sosiaalityöstä on edustaja rakenteellisen sosiaalityön työryhmässä.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakas ja hänen perheensä tarvitsee tuekseen useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Monialaisesta yhteistyöstä huolehditaan asiakas- tai tapauskohtaisesti. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 41.)

Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Asiakkaalle nimettävän omatyöntekijän lisäksi asiakkaan asiassa työntekijällä voi olla työpari omalta tai muulta vastuualueelta asiakkaan tarpeen mukaisesti. Omatyöntekijällä, työparilla, sisäisellä sijaisella ja muilla työntekijöillä on toimenkuvauksensa mukainen rooli asiakkaan asiakassuunnitelman edistämiseksi. Asiakasta voidaan tavata yhdessä tai erikseen. Asiakkaan tilanteen eteneminen kirjataan asiakaskertomukseen.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asiakkaalta pyydetään tarvittaessa kirjallinen suostumus tietojen vaihtoon keskeisten yhteistyötahojen kanssa.



Lapsiperheiden sosiaalityön työntekijät kutsuvat koolle asiakkaan tuen tarpeen mukaiset verkostot eri toimijoista ja yhteisissä tapaamisissa sovitaan tehtävien- ja vastuunjaosta, joka kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Sosiaalihuoltolaissa määritellään ilmoitusvelvollisuudesta ilmeisessä sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä (1301/2014 § 35). Lastensuojelulain (13.4.2007/417) 25 §:ssa määritellään ilmoitusvelvollisuudesta lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta ja saman lain 25a §:ssa määritellään yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Lastensuojelun työntekijät ohjaavat ja neuvovat yhteistyötahoja ilmoitusten tekemisessä.

Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla on tarkemmat toimintaohjeet ilmoitusvelvollisuuden täyttämiseksi. Internet-sivuilla on lomakkeet lastensuojeluilmoitusta, ennakkollista lastensuojeluilmoitusta sekä yli 18-vuotiaan sosiaalihuollon tarpeessa olevan ilmoitusta varten.

[Kuinka otan yhteyttä? | Kainuun hyvinvointialue](#)

Alihankintana tuotetut palvelut

Yksityisten sosiaalipalveluiden valvonta on säännönmukaista, yksityisiltä palveluntuottajilta edellytetään lakisääteisten suunnitelmien laatimista ja pitämistä ajan tasalla. Kainuun hyvinvointialue huomioi omissa alihankintana tuotettavissa sopimuksissa eri lainsäädäntöön sisältyvät sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

Kainuun hyvinvointialueella yksityisten palveluntuottajien valvonta on keskitetty perheiden tuki ja ostopalvelut palvelualueelle. Heillä on oma omavalvontasuunnitelma ja valvontasuunnitelma koskien valvontaa. Ko. palvelualueen valvontaa hoitavat työntekijät osallistuvat lastensuojelulaitosten, perhekotien ja sijaisperheiden toiminnan valvontaan. Kaikki sijoitukset kodin ulkopuolelle koordinoidaan perheiden tuki ja ostopalvelut palvelualueen työntekijän kautta, eli etsivät lapsen tarpeita vastaavan sijaishuoltopaikan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän pyynnön mukaisesti. Perheiden tuki ja ostopalvelut alueen sosiaaliohjaaja ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekevät tiivistä yhteistyötä tavoitteena löytää kunkin lapsen yksilöllisiä tarpeita vastaava sijaishuoltopaikka. Sosiaaliohjaaja on mukana lapsen sijoittamisessa, sijaishuoltopaikan muutoksissa sekä sijoitusten päättyessä ja tekee tiivistä yhteistyötä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ja vastuu on lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä.

Lastensuojelun sijaishuollon lain mukaisesta toteutumisesta sijaishuoltopaikoissa vastaavat lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja johtavat viranhaltijat lapsiperheiden sosiaalityössä ja sosiaalityö ja sosiaaliohjaus palvelualueen palvelualuepäällikkö. Tehdään tiivistä yhteistyötä perheidentuki ja ostopalvelut palvelualueen valvontaa suorittavien työntekijöiden kanssa. Perhehoidon valvonta toteutetaan kokonaisuudessaan sosiaalityö ja sosiaaliohjaus palvelualueen lapsiperheiden sosiaalityössä.

Lapsen sijaishuoltoon sijoittaneen hyvinvointialueen tehtävänä on valvoa, että lapsen sijoitus perhehoitoon tai laitoshuoltoon toteutuu lapsen edun mukaisesti sekä lapsen oikeuksia toteuttaen. Sijoituksen tehneen hyvinvointialueen täytyy valvoa, että lapsi saa tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet siten kuin tarpeellisenä nähdään. Sijaishuoltopaikan toimintaa valvovat myös sijoitushyvinvointialueen ja aluehallintovirasto, jotka toimivat yhteistyössä sijoittajahyvinvointialueen kanssa.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän käynnit sijaishuoltopaikassa ovat tärkeä valvonnan keino. Käyntien yhteydessä tulee seurata sijaishuoltopaikan toimintaedellytyksiä sekä lasten hoidon ja



kasvatuksen periaatteita. Sijaishuoltopaikassa käydessään lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän täytyy tavata lasta kahden kesken sekä keskustella hänen kanssaan myös kahden kesken, jotta lapsi voi kertoa luottamuksellisesti omasta tilanteestaan ja kokemuksistaan. Lapsen kokemus hoidosta ja huolenpidosta on tärkeä tekijä sijaishuoltopaikan ja siellä tarjotun hoidon sopivuutta arvioitaessa.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on myös valvottava rajoitustoimenpiteiden käyttöä sijaishuoltopaikassa yhteistyössä johtavan viranhaltijan kanssa. Lastensuojelulaitoksen on arvioitava rajoitusten käyttöä yhdessä lapsen kanssa heti kun hän kykenee ymmärtämään asian merkityksen. Laitoksen on toimitettava tiedot lapseen kohdistetuista rajoituksista sekä selvitys rajoitusten lapsikohtaisesta arvioinnista viipymättä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Lisäksi laitoksen täytyy kirjata käyttämänsä rajoitustoimenpiteet ja toimittaa kirjaamisten sisältö kuukausittain tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijä voi siten arvioida rajoitustoimenpiteiden vaikutusta lapsen asiakassuunnitelmaan ja muutoinkin vastata siitä, että lapsen hoito ja huolenpito sijaishuoltopaikassa on lapsen edun mukaista.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020). Lapsiperheiden sosiaalityössä huolehditaan siitä, että työntekijöillä on saatavilla suojaimia, kun on esimerkiksi voimakas flunssakausi tai kotikäynti sellaiseen paikkaan, jossa tarvitaan suojaimia suojatakseen asiakasta ja työntekijää. Suojainten käyttöä varten järjestetään tarvittaessa sisäistä koulutusta työntekijöille.

Huolehditaan tartuntalain (1227/2016) mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden riittävästä rokoteturvasta rekrytointivaiheessa ja kausi-influenssarokottein. Kainuun hyvinvointialueella on laadittu valmiussuunnitelmat.

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikössä ei tuoteta terveydenhuollon palveluita. Asiakasperheen elämäntilannetta ja terveydentilaan liittyviä kysymyksiä kartoitetaan työskentelyn aikana ja tarpeen mukaan asiakasperheelle annetaan ohjausta ja neuvontaa.

Asiakkaan tueksi lastensuojelu voi tarpeen mukaan koota eri tulosalueilta asiakasperheen tuen tarpeen mukaiset terveydenhuollon palvelut, kuten neuvolan, lasten psykiatrian, mielenterveys- ja riippuvuushoidon palvelut. Terveydenhuollon ammattilaisia pyydetään tarvittaessa mukaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelmien laadintaan. Asiakkaan tarpeiden mukaisesti lastensuojelussa tehdään tiivistä yhteistyötä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

Lääkehoito

Lapsiperheiden sosiaalityössä ei toteuteta lääkehoitoa.



Lapsiperheiden sosiaalityön henkilöstöllä, joilla on terveydenhuollon ammattitutkinto, järjestetään lääkehoidon koulutusta viiden vuoden välein. Koulutuksella turvataan lääkelupien voimassaolo osana Kainuun hyvinvointialueen valmiussuunnitelmaa.

Lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikössä ei ole käytössä lääkehoitosuunnitelmaa.

8. Palveluyksikön henkilöstö

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Lastensuojelulain muutos tuli voimaan 1.1.2022. Muutoksella säädetään henkilöstömitoitus lastensuojelun sosiaalityöhön. Yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä voi olla vastuullaan enintään 30 lasta vuodesta 2024 lähtien. Enimmäisasiakasmäärän rajausta koskee 0–17-vuotiaita lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkuudessa olevia lapsia. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ei tulisi ohjata muita asiakkaita, jos hänellä on jo 0–17-vuotiaita asiakkaita laissa säädetty enimmäismäärä.

Henkilöstön määrä ja rakenne

Hyrynsalmi: sosiaaliohjaaja (0,4 HTV), sosiaalityöntekijä (0,6 HTV)

Kajaani: sosiaaliohjaaja (5 HTV), sosiaalityöntekijä (11 HTV)

Kuhmo: sosiaaliohjaaja (1 HTV), sosiaalityöntekijä (2 HTV)

Paltamo: sosiaalityöntekijä (1 HTV)

Ristijärvi: sosiaalityöntekijä (1 HTV)

Sotkamo: sosiaaliohjaaja (1 HTV), sosiaalityöntekijä (4 HTV)

Suomussalmi: sosiaaliohjaaja (0,6 HTV), sosiaalityöntekijä (2,4 HTV)

Puolanka: sosiaalityöntekijä (0,5 HTV)

Koko Kainuun yhteiset tiimit: Jälkihuolto sosiaaliohjaaja (2 HTV), sosiaalityöntekijä (1 HTV)
Lastensuojelun sisäinen sijainen (1 HTV)

Palveluyksikössä on kaksi esihenkilöä: palveluyksikköpäällikkö johtava sosiaalityöntekijä (1 HTV) sekä johtava sosiaalityöntekijä (1 HTV)

Palveluyksikköpäällikön ja johtavan sosiaalityöntekijän esihenkilö: sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus palvelualueen palvelualuepäällikkö (1 HTV), palvelualuepäällikön esihenkilötyö jakautuu myös aikuisten sosiaalityön- ja vammaisten sosiaalityön palveluyksiköihin.



Toimistopalvelut: toimistopalvelut tuottavat toimisihteerien työn lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikölle

Työntekijöiden poissaolojen sijaistukset hoidetaan siten, että työntekijät sijaistavat toinen toistaan sovitusti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyttä arvioidaan säännöllisesti. Riittävyden arvioinnissa huomioidaan toimintaan mahdollisesti soveltuvat laatusuositukset sekä lainsäädäntöön sisältyvät määräykset. Esihenkilöt seuraavat työntekijöiden asiakasmäärää. Tarvittaessa työntekijät liikkuvat kuntien välillä turvataksemme välttämätön palvelu.

Kainuun hyvinvointialueen henkilöstölle tehdään vuosittain työhyvinvointikysely. Kyselyn tulokset käydään työyksikkökohtaisesti läpi. Nostetaan esille hyvät, vahvistettavat asiat sekä kehittämistä vaativat asiat. Niihin mietitään käytännön toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan QWL -mittareiden mukaisesti ja raportoidaan vuosittain.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Rekrytoinnissa noudatetaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504) ja lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) edellyttävät työnantaja tarkistamaan alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden osalta rikosrekisteriote.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito

Henkilöstön palkkaamisessa noudatetaan henkilöstöpalvelujen hallinnollisia ohjeita. Palveluyksikössä toimii vain virkasuhteisia sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia, joten rekrytoinnin hoidetaan aina julkisen haun kautta. Palveluyksikössä voi toimia sosiaalityöntekijän virassa tilapäisen sosiaalityöntekijän kelpoisuuden omaava henkilö, joka voi toimia vuoden kerrallaan tilapäisenä sosiaalityöntekijä. Virat laitetaan aina hakuun ja pyritään saamaan kelpoisuusehdot täyttävä viranhaltija. Sosiaalityötä tehtäessä erityisen merkityksellistä on se, että työntekijä on myös soveltuva virkatehtäviin ja sitä myös arvioidaan haastattelun yhteydessä. Haastatteluissa usein pyydetään hakijalta lupa olla yhteydessä aiempaan esihenkilöön, mikäli hakija ei ole määritellyt hakemukseensa suosittelijoita. Kainuun hyvinvointialueella on laadittu ohje [tilapäisenä sosiaalityöntekijä toimimiseen](#).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihte)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://hyvinvointialue.kainuu.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8



Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Kainuun hyvinvointialue on laatinut perehdyttämiseen liittyvän ohjeistuksen (luettavissa Kaimassa). Sekä organisaatio- että työyksikkötason perehdyttämisprosessisi dokumentoidaan. Hallinnollinen esihenkilö arkistoi allekirjoitetun perehdyttämislomakkeet, kopiot jäävät työntekijälle. Kainuun hyvinvointialue järjestää vuosittain keväisin Tervetuloa -infon uusille työntekijöille. Asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta on käytössä ohjeet ja työntekijäkohtaiset sitoumukset.

Uudet työntekijät ohjataan käymään tietosuojaa ja asiakastietojen käsittelyä koskevat verkkokoulutukset, joista todistukset toimitetaan esihenkilölle.

Henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain talouden ja toiminnan suunnittelun yhteydessä. Kainuun hyvinvointialue järjestää täydennyskoulutusta keskitetysti, minkä lisäksi henkilöstö voi osallistua ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen.

Vuosittain laaditaan palveluyksikön henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelma. Täydennyskoulutustiedot tallennetaan työntekijäkohtaisesti HRM-tietojärjestelmään.

Henkilöstön kanssa käydään joka toinen vuosi kehityskeskustelut, joissa käydään läpi mm. täydennyskoulutustarpeita.

Lapsiperheiden sosiaalityön henkilöstö osallistuu moniin erilaisiin webinaareihin ja erilaisiin lainsäädännön koulutuksiin. Palveluyksikössä pyritään aktiivisesti huolehtimaan henkilöstön osaamisesta.

Tilapäisen sosiaalityöntekijän kelpoisuuden omaavien ma.sosiaalityöntekijöiden viikoittaisesta mentoroinnista vastaavat johtavat sosiaalityöntekijät. Ma.sosiaalityöntekijät tekevät työpari työtä asiakkaan tilanteesta riippuen kelpoisten sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa.

9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimitilat

Asiakkaita vastaanotetaan asianmukaisissa työhuoneissa sekä tarpeen vaatiessa neuvottelutiloissa (verkostotapaamiset). Tiloilta edellytetään tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää ääni- ja näkyvyseristystä (desibeliovet). Lisäksi asiakkaat käyttävät aula- ja käytävätiloja sekä asiakaskäyttöön tarkoitettua



näyttöpäätettä/näyttöpäätehuonetta. Lisäksi asiakkaiden käytössä on WC-tila. Asiakkaita voidaan tavata myös muissa palveluyksiköissä, asiakkaan kodissa ja muualla asiakkaan toimintaympäristössä.

Kajaanissa on käytössä lyhytaikaiseen majoitukseen tarkoitettu tilapäismajoitustila, jonka käyttöön on laadittu työohje.

Asiakkaiden käyttämien julkisten tilojen aukiolosta kerrotaan Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä toimiston ovella. Pääsääntöisesti tilat ovat avoimena virka-aikana. Poikkeavista tilanteista tiedotetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa Kainuun hyvinvointialueen tiedotteella. Sekä kesän / joulun ajan sulut ilmoitetaan lisäksi lehti-ilmoituksella, verkkosivuilla sekä ulko-oveen kiinnitettävällä ilmoituksella.

Lapsiperheiden sosiaalityön toimipisteiden siivous tapahtuu kilpailutettujen palveluntuottajien toimesta.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

Joissakin palveluyksiköissämme on käytössä kameravalvonta, Avack – hälytysjärjestelmä sekä joissakin toimipisteissä myös erilliset hälytyspainikkeet sekä kotikäynnille mukaan otettavat hälytyslaitteet. Turvallisuusasiat ovat osa uuden henkilöstön perehdytystä.

Avack Alert-hälytysjärjestelmän toimivuutta ja kattavuutta testataan kuukausittain. Myös kotikäynneille otettavia hälytyslaitteita testataan säännöllisesti. Kameravalvontajärjestelmistä on omat rekisterit, joissa määritellään niiden käyttö.

Lapsiperheiden sosiaalityön palveluyksikössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutus

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelualuepäällikkö.