



# Omavalvontasuunnitelma

Pohjois-Savon hyvinvointialue, lastensuojelun  
sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikkö

---

## Sisällys

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 TOIMINTAYKSIKKÖÄ JA OMAVALVONTASUUNNITELMAA KOSKEVAT TIEDOT.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2 OMAVALVONNAN SUUNNITTELU.....</b>   | <b>5</b>  |
| 2.1 Omavalvontasuunnitelma lastensuojelun toiminnassa .....  | 5         |
| 2.2 Omavalvontasuunnitelman suunnittelu, seuranta ja siitä vastaavat henkilöt .....                                  | 5         |
| <b>3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO JA RISKIEN HALLINTA .....</b>  | <b>6</b>  |
| 3.1 Lähtökohtana riskejä aktiivisesti tunnistava ja ennakoiva yhteinen toimintakulttuuri .....                       | 6         |
| 3.2 Riskien tunnistaminen ja omavalvontaan liittyvät vastuut osana päivittäistä työtä .....                          | 6         |
| 3.3 Keskeiset riskienhallintaan ja omavalvonnassa toimeenpanoon kytkeytyvät ohjeet ja hallinnolliset päätökset ..... | 7         |
| 3.4 Kuvaus omavalvonnassa menettelytavoista .....  | 8         |
| 3.5 HaiPro-järjestelmä .....   | 8         |
| 3.6 Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen Ilmoitusvelvollisuus ja Spro-ilmoitus .....                                      | 9         |
| 3.7 Asiakastietojärjestelmät ja omavalvonta .....  | 9         |
| <b>4 TOIMINNAN KUVAUS .....</b>  | <b>10</b> |
| 4.1 Toiminta-ajatus .....  | 10        |
| 4.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....   | 11        |
| 4.3 Henkilöstö .....   | 12        |
| 4.3.1 Rekrytointi .....  | 13        |
| 4.3.2 Perehdytys .....   | 13        |
| 4.3.3 Osaamisen ylläpito .....   | 14        |
| 4.4 Toimitilat, teknologiset ratkaisut ja terveydensuojelun mukainen omavalvonta .....                               | 14        |
| 4.5 Asiakasturvallisuuteen liittyvä yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....  | 15        |
| 4.6 Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....  | 15        |
| 4.7 Asiakastyön kirjaaminen .....  | 16        |
| <b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>   | <b>17</b> |
| 5.1 Palvelutarpeen arviointi .....   | 17        |
| 5.2 Asiakassuunnitelma .....   | 18        |
| 5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a§) .....   | 18        |
| 5.4 Asiakkaan kohtelu .....  | 19        |
| 5.5 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....  | 19        |

Perhepalvelut

31.5.2024

---

|  |           |
|--|-----------|
| 5.6 Asiakkaiden osallisuus palveluiden laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....                                       | 20        |
| 5.7 Asiakkaan oikeusturva.....   | 20        |
| 5.8 Omatyöntekijä.....   | 21        |
| <b>6 PALVELUN TOTEUTUKSEN JA SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....</b>  | <b>21</b> |
| 6.1 Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän nimeäminen .....   | 21        |
| 6.2 Lastensuojelun asiakasmitoituksen toteutuminen.....  | 22        |
| 6.3 Vireille tulleen lastensuojeluasian arviointi ja palvelutarpeen arviointi .....                                    | 22        |
| 6.4 Palveluun pääsy .....  | 23        |
| 6.5 Lastensuojelulain mukainen asiakassuunnitelma .....  | 23        |
| 6.6 Lapsen osallisuus .....  | 24        |
| 6.7 Lapsen henkilökohtaiset tapaamiset.....  | 24        |
| 6.8 Vastuu lapsen edun turvaamisesta.....  | 24        |
| 6.9 Lapsen asiassa järjestettävät neuvottelut ja yhteistyö- ja informointivelvoite .....                               | 24        |
| 6.10 Lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus .....   | 25        |
| 6.11 Lastensuojelulain mukaiset informointivelvollisuudet.....   | 25        |
| 6.12 Hallintolain mukainen kuulemismenettely lastensuojelulain mukaisissa asioissa .....                               | 25        |
| 6.13 Moniammatillinen yhteistyö ja salassa pidettävän tiedon luovuttaminen .....                                       | 26        |
| 6.14 Palveluiden ja tukitoimien järjestäminen yksityisiltä palveluntuottajilta tai alihankkijoilta hankkimalla.....    | 26        |
| 6.14.1 Epäkohtien ilmeneminen palveluntuottajan toiminnassa .....  | 26        |
| 6.15 Rekisteröidyn oikeuksien ja asianosaisen tiedonsaantiin liittyvien oikeuksien tunnistaminen ja toteuttaminen..... | 27        |
| 6.16 Lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen .....  | 27        |
| 6.17 Lapsen oikeus elatukseen ja itsenäistymisvarojen kerryttäminen.....   | 28        |
| 6.18 Asiakkaan varallisuus: itsenäistymis- ja käyttövarojen hallinta .....   | 28        |
| <b>7 RISKIENHALLINNAN JA OMAVALVONNAN SEURANTA – YHTEENVETO<br/>KEHITTÄMISTARPEISTA.....</b>                           | <b>29</b> |
| <b>8 LIITE 1 YKSIKKÖKOHTAISET OMAVALVONTASUUNNITELMAA KOSKEVAT TIEDOT..</b>  | <b>31</b> |

Perhepalvelut

31.5.2024

**1 TOIMINTAYKSIKKÖÄ JA OMAVALVONTASUUNNITELMAA KOSKEVAT TIEDOT**

|  |                              |
|--|------------------------------|
| Palveluntuottaja<br><b>Pohjois-Savon hyvinvointialue</b>   | Y-tunnus<br><b>3221316-6</b> |
| Toimintayksikön nimi<br><b>Lastensuojelun palveluyksikkö, sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikkö</b><br>Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan omavalvonnan periaatteet sekä riskienhallinta Pohjois-Savon hyvinvointialueen lastensuojelun palveluyksikön sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikössä hyvinvointialueetasoisesti. Tämän suunnitelman täydentämiseksi on laadittu omavalvontasuunnitelman yksikkökohtaiset liitteet tarpeelliseksi arvioidussa laajuudessa.   |                              |
| Toimintayksikön katuosoite<br><b>Pohjois-Savon hyvinvointialue: Puijonlaaksontie 2, PL 1711, 70211 KUOPIO</b><br><b>Lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toimintaa järjestetään Pohjois-Savon hyvinvointialueella viidessä alueellisessa yksikössä:</b><br>- Eteläinen alue (Leppävirta, Joroinen, Varkaus)<br>- Keskinen alue (Kaavi, Kuopio, Tuusniemi)<br>- Koilinen alue (Maaninka (Kuopio), Nilsia (Kuopio), Lapinlahti, Siilinjärvi)<br>- Läntinen alue (Keitele, Pielavesi, Rautalampi, Suonenjoki, Tervo, Vesanto, Karttula)<br>- Pohjoinen alue (Iisalmi, Kiuruvesi, Rautavaara, Sonkajärvi, Vieremä)<br>Kunkin alueellisen yksikön palvelupisteet ilmenevät Liitteestä 1. |                              |
| Toimintayksikön vastaava esihenkilö:<br>Sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikön esihenkilö Juha Asunmaa, puh. 0447183701, juha.asunmaa(at)pshyvinvointialue.fi  |                              |
| Lastensuojelun palvelutoiminnasta vastaavat henkilöt:<br>Lastensuojelun palveluyksikköjohtaja Katja Rautiainen, puh. 0447401688, katja.rautiainen(at)pshyvinvointialue.fi<br><br>Lastensuojelun palveluyksikkö toimii osana Pohjois-Savon hyvinvointialueen perhepalveluiden palvelualueetta (Perhepalveluiden palvelualuejohtaja Minna Pitkänen, puh. 0447401956, minna.pitkanen3(at)pshyvinvointialue.fi) perhe- ja vammaispalveluiden toimialalla (Perhe- ja vammaispalveluiden toimialajohtaja Kati Kantanen, puh. 0447401951, kati.kantanen(at)pshyvinvointialue.fi).   |                              |
| <b>OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN</b><br><br>Paikka ja päiväys<br>Kuopiossa 31.5.2024<br><br>Allekirjoitus<br>Katja Rautiainen, lastensuojelun palveluyksikköjohtaja   |                              |
| Omavalvontasuunnitelman julkisuus<br><br>Omavalvontasuunnitelma on tutustuttavissa lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikön palvelupisteissä sekä osoitteessa <a href="http://www.pshyvinvointialue.fi">www.pshyvinvointialue.fi</a> .  |                              |

## 2 OMAVALVONNAN SUUNNITTELU

### 2.1 Omavalvontasuunnitelma lastensuojelun toiminnassa

Sosiaalihuoltoa toteuttavan yksikön omavalvontasuunnitelma on

- suunnitelma siitä, miten toimintayksikössä tai toimintakokonaisuudessa käytännön toimenpitein valvotaan, seurataan ja arvioidaan toiminnan laatua ja turvallisuutta.
- suunnitelma, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.
- palvelujen laadun ja kehittämisen työväline. (Valvira 2023.)

Lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan omavalvonnan toimintamallit ja riskienhallinta koskien lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toimintaa koko Pohjois-Savon hyvinvointialueen alueella. **Suunnitelma toimii kiinteään osana Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaalihuollon palvelutoiminnan toimeenpanoa, henkilöstön perehdytystä työhön sekä palvelutoiminnan toiminnan seuranta, kehittämistä ja arviointia.** Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma toimii paitsi omavalvonnan kuvauksena, myös henkilöstön päivittäisenä tukena ja pitää sisällään kuvauksen siitä palvelutoiminnasta, jota Pohjois-Savon hyvinvointialueen lastensuojelussa toteutetaan. Julkisesta omavalvontasuunnitelmasta on saatavilla myös tietoa palveluiden käyttäjille heidän oikeuksistaan ja edellytyksistä palveluiden asiakasturvallisuuden toteutumiselle. Lisäksi Pohjois-Savon hyvinvointialueella on laadittu omavalvontaohjelma, jossa kuvataan palveluiden valvonnan ja omavalvonnan yleiset periaatteet Pohjois-Savon hyvinvointialueen toiminnassa (Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvontaohjelma ja suunnitelma laadunhallinnasta vuosille 2023–2024).

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, jonka tulee olla kaikkien omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä saatavilla tai nähtävillä lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toiminnan palvelupisteissä siten, että toimitiloissa asioivat ja asiasta kiinnostuneet voivat halutessaan tutustua omavalvontasuunnitelmaan. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on myöhemmin nähtävillä myös Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivulla [www.pshyvinvointialue.fi](http://www.pshyvinvointialue.fi).

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman suunnittelu, seuranta ja siitä vastaavat henkilöt

Vastuu lastensuojelun omavalvonnan suunnittelusta hyvinvointialuetasoisesti on lastensuojelun johtotiimillä (toimintayksikön esihenkilöt, palveluysikköjohtaja). Omavalvonnan sisällön ja toimintamallien suunnitteluun sekä omavalvontasuunnitelmaan arviointiin osallistuvat edellä lisäksi yksiköiden esihenkilöt (johtavat sosiaalityöntekijät) sekä yksiköiden henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman seuraamisesta vastaavat henkilöt asiakaspalveluysikköittäin on lueteltu liitteessä 1.

Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen on osa uuden henkilöstön perehdytystä toimintaan yksiköissä ja se toimii myös johdon ja henkilöstön yhteisenä työvälineenä asiakasturvallisuuden toteuttamisessa, seurannassa ja arvioinnissa osana päivittäistä toimintaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja omavalvontasuunnitelman kulloinkin hyväksyy palveluysikköjohtaja. Muutoksista riippumatta omavalvontasuunnitelmat arvioidaan ja käydään läpi vuosittain sekä yksikkö-, toimintayksikkö-, että palveluysikkötasoisesti sekä vastuuhenkilöiden vaihtuessa. Omavalvontasuunnitelmatyöskentelyn systematisoimiseksi omavalvontasuunnitelman seuranta sekä siihen liittyvä riskien arviointi toteutetaan jatkossa säännönmukaisesti (osana johtamisen vuosikelloa). Omavalvontasuunnitelman päivittäisestä informoidaan koko henkilöstöä sekä suullisesti, että kirjallisesti. Tiedottaminen yhteistyökumppaneille ja asiakkaille tapahtuu kulloinkin tarpeelliseksi arvioidussa laajuudessa.

Osana omavalvontasuunnitelman seuranta ja siihen kytkeytyvää riskien arviointia tulee huomioon ottaa kulloinkin tarvittavalla laajuudella myös mm:

- Saatu ja kerätty suullinen ja kirjallinen asiakaspalaute sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisissa muistutuksissa ilmenevät tarpeet
- Asiakasturvallisuusilmoitukset (Haipro), sosiaalihuoltolain 48§ mukaiset epäkohtailmoitukset (Haipro) sekä osana yksiköiden päivittäistoimintaa ilmenevät kehittämistarpeet ja -näkömykset sekä epäkohtahavainnot sekä mahdollinen henkilöstöltä kerätty palaute
- Sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvässä yhteistyössä ilmenevät tarpeet sekä yhteistyökumppaneilta ilmenevät tarpeet sekä mahdolliset palautteet
- Valvontaviranomaisen näkömykset, kannanotot sekä saatu neuvonta ja ohjaus
- Osana henkilöstön perehdytystä sekä palvelussuhteen päättymistä käytävät väliarviointin sekä loppukeskustelut koskien toiminnan kehittämistarpeita
- Sisäisten tarkastus- ja valvontatoimenpiteiden johdosta syntyvät havainnot ja tarpeet
- Työpaikan riskien arvioinnissa ilmenevät tarpeet, joilla voi olla vaikutusta myös palveluiden toteutukseen sekä palveluita käyttäville asiakkaille

Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden jatkuvaa seurantaa varten. Omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava myös asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO JA RISKIEN HALLINTA**

#### **3.1 Lähtökohtana riskejä aktiivisesti tunnistava ja ennakoiva yhteinen toimintakulttuuri**

Omavalvonnan lähtökohtana on riskienhallinta, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta (Valvira 2023). Vastuu toiminnan arvioinnista ja valvonnasta on paitsi yksikön johdolla ja toimintayksiköiden sekä yksiköiden esihenkilöillä, myös jokaisella henkilöstöön kuuluvalla; riskien ennakoimista ja tunnistamista sekä omavalvonnan toimenpiteitä tulee toteuttaa aktiivisesti osana palvelutoiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden ylläpitoa, seurantaa sekä arviointia. Edellytyksenä onnistuneelle ja monipuoliselle riskienhallinnalle on avoin ja luottamuksellinen sekä turvallisuuden monialaisesti huomioiva toimintakulttuuri sekä vuorovaikutussuhteet, joissa sekä asiakkaat ja henkilöstö sekä omaiset ja organisaation johto uskaltavat tuoda esille omia näkömyksiään palveluiden turvallisuutta ja laatua koskien.

Yhteisen toimintakulttuurin luominen ja ylläpitäminen sekä asiakasturvallisuuden yhteinen käsittely edellyttää toimivan vuorovaikutuskulttuurin lisäksi asiakasturvallisuuden arvostamista ja tunnistamista toiminnalle merkitykselliseksi ja lakisääteiseksi viranomaisen velvollisuudeksi. Henkilöstön, esihenkilöiden ja johdon väliseen vuorovaikutukseen on oltava olemassa toimivat ja säännönmukaiset rakenteet, jotka mahdollistavat yhteisen vuoropuhelun. Erityisesti rakenteiden ylläpitoon ja riittävyden arviointiin tulee kiinnittää huomiota olosuhteissa, joissa yksikön toiminnan keskeisissä edellytyksissä, kuten henkilöstössä tai esihenkilöissä, tapahtuu oleellisia muutoksia. Olemassa olevien rakenteiden toimivuuteen tulee myös osana päivittäistoimintaa kiinnittää aktiivisesti huomiota; yhteinen arviointi, kehittämistarpeiden puheeksi otto ja käsittelyn mahdollistaminen kuuluu palveluyksikössä jokaiselle. Keskeisessä osassa toimintakulttuurin ja rakenteiden ylläpitoa sekä asiakasturvallisuuden ennakoivaa toimintaa on uuden henkilöstön perehdyttäminen yksikön toimintaan sekä omavalvonnan periaatteisiin ja toimintamalleihin.

#### **3.2 Riskien tunnistaminen ja omavalvontaan liittyvät vastuut osana päivittäistä työtä**

Asiakasturvallisuuteen liittyvät ja omavalvonnan kohteena olevat riskit voivat aiheutua monenlaisista tekijöistä ja ovat myös usein monien tekijöiden summa. Riskienhallinnan ja omavalvonnan tullee olla osa joka päivästä arjen työtä palveluissa. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskien aiheutuminen voi liittyä esimerkiksi:

- voimavaroihin (esim. resurssit, kuormitus)

- sosiaalisiin tekijöihin (esim. vuorovaikutuksen puute tai laatu; henkilökunnan tai henkilökunnan ja asiakkaiden väliset suhteet, toiset asiakkaat)
- toimintakulttuuriin (esim. puutteelliset rakenteet tai vuorovaikutusmahdollisuuksien puutteet, ilmapiiri)
- asiakkaan oikeuksien ja viranomaisen velvollisuuksien toteutumiseen (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen)
- fyysiseen toimintaympäristöön (tilat, kalusteet, laitteet)

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa asiakasturvallisen palvelun toteuttamiseksi. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava myös siitä, että asiakasturvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä sekä korjaavien toimenpiteiden seurannassa on esihenkilöillä, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä esihenkilöille.

Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle omalla vastuualueellaan sekä huomioida omavalvonnan kysymysten käsittely ja seuranta osana toiminnan päivittäisjohtamista. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Yksikön esihenkilö myös vastaa omavalvonnan toteutumisen seurannasta ja ohjaamisesta yksikössä sekä omavalvonnan ja riskien arvioinnin raportoinnista toiminnasta vastaavalle johdolle.

Henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, seurantaan ja arviointiin sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstö vastaa myös osaltaan omavalvontaan liittyvien havaintojen tai riskien tuomisesta esihenkilöiden tietoon sekä kukin omalta osaltaan omavalvontaan liittyvien toimintaohjeiden noudattamisesta.

### **3.3 Keskeiset riskienhallintaan ja omavalvonnan toimeenpanoon kytkeytyvät ohjeet ja hallinnolliset päätökset**

- toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma sekä sen liitteet (asiakasturvallisuus ja palveluiden laatu)
- yksikkökohtainen turvallisuussuunnitelma (työturvallisuus, työpaikan riskien arviointi)
- sosiaaliohjaajan/ sosiaalityöntekijän/ johtavan sosiaalityöntekijän tehtäväkuvaus (työnjako, työtehtävät sekä niihin sisältyvät velvoitteet)
- perhe- ja vammaispalvelujen toimialajohtajan toimivallan siirto alaiselleen henkilöstölle (toimivalta)
- valmiussuunnitelma (valmistelussa)
- IMS-toimintaprosessit (valmistelussa)

Lisäksi asiakasturvallisuuden ja riskienhallinnan kokonaisuuteen linkittyä erinäisiä Pohjois-Savon hyvinvointialueen henkilöstöhallinnon ohjeita sekä tietosuojaohjeita, kuten:

- Päihdeohjelma
- Tietosuoja ja tietoturvan ohjeistukset, jotka on mainittu omavalvontasuunnitelman kappaleessa 4.6.

Kaikki edellä mainitut ohjeet ovat osa henkilöstön perehdytysohjelmaa.

### 3.4 Kuvaus omavalvonnan menettelytavoista

Yksiköiden sisäisessä toiminnassa henkilöstön tulee arvioida työssään säännönmukaisesti asiakasturvallisuutta uhkaavia riskejä, epäkohtia ja omavalvonnan toteutumista. Tunnistetut riskit viedään esihenkilön tietoon ja otetaan tarpeellisessa laajuudessa yksikön työryhmässä käsiteltäväksi. Mikäli kyseessä on riski, joka vaatii myös toimintayksikkö- tai palveluyksikkötasoisesta arviointia ja seurantaa, tulee esihenkilön viipymättä olla asiassa yhteydessä edelleen (riskienhallinnan ja omavalvonnan arviointi palveluyksikkö-, tai toimintayksikkötasoisesti).

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Tilanteessa, jossa on tunnistettavissa yksilöitävissä oleva riski, haittatapahtuma (poikkeama) tai läheltä-piti-tilanne, asia ohjataan käsiteltäväksi HaiPro-järjestelmään tehtävän ilmoituksen ja ilmoitusten käsittelyä koskevan toimenpideohjeistuksen mukaisesti. Silloin, kun toiminnassa ilmenee sosiaalihuoltolain 48§ mukaista epäkohtailmoitusta edellyttävä epäkohta, tulee asiasta laatia epäkohtailmoitus HaiPro-järjestelmässä (S-pro-ilmoitus). Oleellinen osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on myös asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen asiakkaan asiaa koskevasta tapahtuneesta sekä asian asianmukainen dokumentointi sosiaalihuollon asiakastiedon käsittelyn näkökulmasta. Asiakkaalle ja hänen omaisilleen informoidaan myös käytettävissä olevista oikeussuojakeinosta. Asiakkaan tiedottamisesta ja informoinnista vastaa pääasiassa asiakkaan asiassa työskentelevä henkilöstö ja prosessin tukena toimii tarvittavalla laajuudella yksikön lähiesihenkilö.

Lastensuojelun palveluyksikössä otetaan vuonna 2024 käyttöön vuosittainen riskien ja omavalvonnan säännöllinen arviointi, joka kattaa palveluyksikkö-, toimintayksikkö, ja yksikkötasoisien toiminnan. Tällöin tunnistettujen riskien osalta arvioidaan yhteisesti tarpeelliset toimenpiteet, jotka kytketään osaksi palvelu- ja toimintayksikköjen sekä yksiköiden toiminnan johtamista. Muodostuneen kehittämissuunnitelman arviointia ja dokumentointia toteutetaan osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Lisäksi riskien ja omavalvonnan tarpeen ja toimenpiteiden arviointi voidaan käynnistää palveluyksikkö-, toimintayksikkö- tai yksikkötasoisesti muulloinkin tilanteessa, jossa sille ilmenee tarvetta. Myös tällöin muodostuneen kehittämissuunnitelman arviointia ja dokumentointia toteutetaan osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Toimintaa koskien sovitusta muutoksista tiedotetaan tarpeellisella laajuudella yksiköiden kokouksissa, tarvittaessa erillisellä muistiolla/tiedotteella yksikön ulkopuolisille tahoille. Omavalvonnan kohdistuvista korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Työpaikan riskien arviointi toteutetaan vuosittain Granite-järjestelmässä: arvioinnin lähtökohtana on työturvallisuus sekä henkilöstön työhön liittyvien riskien tunnistaminen ja hallinta. Työturvallisuutta ja työhön kohdistuvia riskejä koskevat huolenaiheet on kulloinkin tarpeellisella tavalla huomioitava myös osana omavalvonnan arviointia ja toteutumisen seurantaa, sillä samoilla tekijöillä voi olla merkitystä arvioitaessa myös palveluiden toteuttamisen edellytyksiä, palveluiden käyttäjien turvallisuutta tai palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden toteutumista.

### 3.5 HaiPro-järjestelmä

Pohjois-Savon hyvinvointialueella on käytössä HaiPro-järjestelmä turvallisuusilmoitus/uhka- ja vaaratilanteiden sekä haitta- ja läheltä piti-tilanteiden raportointiin ja käsittelyn seurantaan:

1. Ilmoita havaitsemasi laatupoikkeamat, epäkohdat, asiakas- tai työturvallisuusriskit viipymättä. Ilmoitus tehdään esihenkilölle suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-järjestelmään
  - a. Asiakasturvallisuusilmoitus: asiakasturvallisuuteen vaikuttavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (tunnistetut riskit, läheltä piti-tilanteet sekä haittatapahtumat)
  - b. Työturvallisuusilmoitus: työturvallisuutta koskevat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa uhkaa työturvallisuudelle (tunnistetut riskit, läheltä piti-tilanteet sekä haittatapahtumat)
  - c. Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tietosuoja- tai tietoturvaa koskevat tapahtumat, joissa tietojen salassapito on vaarantunut tai on riskissä vaarantua (tunnistetut riskit, läheltä piti-tilanteet sekä haittatapahtumat)

HaiProon kirjattujen ilmoitusten käsittely tapahtuu hyvinvointialueen toimintaa koskevien toimintaohjeiden mukaisesti esihenkilön toimesta. Ilmoitustapahtuman saapuessa esihenkilö vastaa tapahtuneen analysoinnista, tarpeellisten



toimenpiteiden sekä riskien arvioinnista. Tapahtuman luonteesta riippuen tapahtunut käsitellään joko niiden henkilöiden kanssa, jota asia koskee ja/tai yhteisesti työyksikössä yleisellä tasolla ja salassapitoa vaarantamatta. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, tunnistaa toteutuneita riskejä ja toiminnan kehittämistarpeita ja sopia toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet jatkossa. Ilmoituksen käsittelystä vastaava kirjaa HaiPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa tarpeelliseksi arvioidun kehittämissuunnitelman tilanteen korjaamiseen. HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation kehittämistyössä.

*HaiPro-järjestelmään tallennettu ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi ilmoitukseen merkityn yksikön esihenkilölle sekä tarvittaville toiminnasta vastaaville henkilöille. HaiPro-ilmoitusten käsittelyn prosessista vastaa kullekin yksikölle vastuukäsittelijäksi merkitty yksikön esihenkilö (johtava sosiaalityöntekijä).*

### **3.6 Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen Ilmoitusvelvollisuus ja Spro-ilmoitus**

Sosiaalihuoltolain 48–49§ mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan 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. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. 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. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

*Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus laaditaan HaiPro-järjestelmässä (S-pro-ilmoitus). Tallennettu ilmoitus ohjautuu Pohjois-Savon hyvinvointialueella samalla tiedoksi sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä tarvittaville toiminnasta vastaaville henkilöille. Epäkohtailmoitusten käsittelyn prosessista vastaa sosiaalihuollon johtava viranhaltija.*

### **3.7 Asiakastietojärjestelmät ja omavalvonta**

Sosiaalihuollon asiakastietoa käsitellään lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen osalta kolmessa erillisessä asiakastietojärjestelmässä. Asiakastietojärjestelmissä olevat erilliset raportointi- ja kyselytoiminnot mahdollistavat omavalvontaa koskevan seurannan ja raportoinnin mm. asiakasmitoituksen toteutumisen ja määräaikojen toteutumisen osalta tarkastus- ja valvontatarkoituksessa. Pohjois-Savon hyvinvointialue valmistellaan parhaillaan yhden yhtenäisen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa, joka mahdollistaa myös yhtenäisten asiakastiedon käsittelyprosessien ja asiakkuuden hallintaan liittyvien menettelytapojen kehittämisen osana riskien hallintaa.

## 4 TOIMINNAN KUVAUS

### 4.1 Toiminta-ajatus

Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007 1§). Lain mukaan lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia (Emt. 3§). Hyvinvointialue on huolehdittava siitä, että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin hyvinvointialueella esiintyvä tarve edellyttää. Niin ikään lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.

Lastensuojelun on turvattava lapsen hyvä hoito ja kasvatus, lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito sekä lapsen oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin siten kuin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 1 §:ssä säädetään:

*Lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä. Myös muita lapselle tärkeitä ihmissuhteita on vaalittava.*

*Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatus sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus. Lasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä.*

*Lasta tulee kasvattaa siten, että lapsi saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavoin loukkaavasti. Lapsen itsenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää.*

Lastensuojelulain mukaista yksilö- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan arvioimalla lapsen suojelun tarvetta ja etua sekä suunnittelemalla ja toteuttamalla lapsen suojelun tarpeen mukaisia palveluita ja tukitoimia lapsen ja perheen tueksi ja lastensuojelun tarpeen poistamiseksi. Lastensuojelun avohuollon ja jälkihuollon tukitoimenpiteet ovat suostumukseen perustuvia ja lastensuojelun tarvetta arvioitaessa, lasta tai nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä ja lastensuojelua toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota lapsen tai nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin. Mikäli lapsen todetaan olevan sijaishuollon tarpeessa, on sen järjestämiseen ryhdyttävä viipymättä. Lapsen ollessa välittömässä vaarassa hänelle voidaan järjestää hänen tarvitsemansa sijaishuolto kiireellisesti lastensuojelulain mukaisin edellytyksin.

Lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikössä vastataan lastensuojelulain mukaisten palveluiden ja tukitoimien järjestämisestä ja lastensuojelun toimeenpanosta (yksilö- ja perhekohtainen lastensuojelu) Pohjois-Savon hyvinvointialueen alueella. Lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon asiakkaana voi olla alle 18-vuotias lapsi. Lastensuojelun sijaishuollon asiakkuudessa ovat hyvinvointialueen perhe- ja vammaispalveluiden lautakunnan huostassa olevat lapset. Lastensuojelun jälkihuollossa oleva nuori voi olla lastensuojelun asiakkuudessa 25-vuotiaaksi saakka.

Lastensuojelun sosiaalityön toiminta on palvelua, johon sisältyy julkisen vallan käyttöä. Lisäksi toiminta pitää sisällään sosiaalihuoltolain 15§:ssä tarkoitettua yksilö- ja perhekohtaista sosiaalityötä. Edellä mainittuja palvelutoimintaa tulee toteuttaa viranomaistehtävänä.

Osana lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen palvelutoimintaa lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja perheelle järjestetään lisäksi muita arvioidun tarpeen mukaisia palveluja ja tukitoimia. Edellä mainittuja palveluita ja tukitoimia järjestetään:

## Perhepalvelut

31.5.2024

-Yhteistyössä osana ehkäisevää lastensuojelua: ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoitossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kun lapsi on lastensuojelun asiakkaana, edellä tarkoitettua tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa. (Lastensuojelulaki 3a§)

-Yhteistyössä osana hyvinvointialueen omaa palvelutoimintaa: Hyvinvointialueen on huolehdittava ehkäisevästä lastensuojelusta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissaan sekä siitä, että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin hyvinvointialueella esiintyvä tarve edellyttää. Kun lapsi on lastensuojelun asiakkaana, edellä tarkoitettua tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa. (Lastensuojelulaki 3a§, 11§)

-Yhteistyössä hyvinvointialueen terveydenhuollon toimintayksikön kanssa: Hyvinvointialueen terveydenhuollon toimintayksikön on annettava lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa asiantuntija-apua ja tarvittaessa järjestettävä lapsen tutkimus sekä hoito- ja terapiapalveluja lapselle. Lasten tarvitsemat seksuaalisen hyväksikäytön tai pahoinpitelyn epäilyn selvittämiseen liittyvät palvelut on järjestettävä kiireellisinä. (Lastensuojelulaki 15§)

- Sosiaalihuollon palveluita järjestettäessä palveluita voidaan järjestää lapsen ja perheen tueksi siten, että hyvinvointialue järjestää palvelut itse tai hankkii palvelut mm. yksityisiltä palveluntuottajilta Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 15§ edellytysten mukaisesti.

## 4.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleisstrategian missio on ”Hyvinvoiva ja kukoistava Pohjois-Savo”. Strategian mukaisesti hyvinvointialueen toiminnassa huomioidaan erityisesti mm. toiminta alueen asukkaiden hyväksi ja asiakkaiden osallisuuden lisääminen; toiminta tiiviissä yhteistyössä ja palveluita asukkaiden tarpeita yhteensovittaen; laatu ja asiakaslähtöisyys sekä toiminnan perustuminen eettisyyteen sekä sosiaaliseen ja ekologiseen kestävyYTEEN.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia vuosille 2023–2025 syventää hyvinvointialueen strategian palveluiden järjestämistä koskevia tavoitteita. Lastensuojelun palvelutoiminnan ensivaiheen palvelustrategisena tavoitteena on asiakasturvallisuuden vahvistaminen ja lisääminen. Lisäksi palvelustrategisena tavoitteena on lastensuojelun palvelutuotannon kehittäminen kestäväällä tavalla sekä siten, että se perustuu lapsen suojelun tarpeeseen, vastaa lapsen yksilölliseen ja perheen kokonaisvaltaiseen tuen tarpeeseen sekä Pohjois-Savon alueella ilmeneviin tarpeisiin. Lastensuojelun palvelutoiminnassa näiden tavoitteiden mukainen kehittämistyö edellyttää asiakkaan oikeuksien, palvelun laadun ja vaikuttavuuden sekä lapsen osallisuuden erityistä huomiointia.

Sosiaalihuollon palvelutoiminnassa palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen 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 sekä edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Keskeisiä lastensuojelun toimintaperiaatteisiin kytkeytyviä lainsäädännöllisiä vaatimuksia ovat:

- Oikeusturva: *Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. (Suomen perustuslaki 21§)*
- Tasapuolinen kohtelu, lainmukaisuus sekä suhteellisuus: *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 (Hallintolaki 6§).*
- Oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun: *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 (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4§).*

- Yksilöllisyys: *Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4§).*
- Avoimuus: *Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 5§).*
- Hienovaraisuus ja perhekeskeisyys: *Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi (Lastensuojelulaki 4§).*
- Lapsen edun ensisijaisuus: *Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu; kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä viivytyksettä (Lastensuojelulaki 4§).*
- Lapsen osallisuus: *Lapselle on hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla turvattava oikeus saada tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa ja mahdollisuus esittää siinä mielipiteensä. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa, lasta tai nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä ja lastensuojelua toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota lapsen tai nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin. (Lastensuojelulaki 5§.)*
- *Luottamuksellisuus ja yksityisyyden suojaaminen: Sosiaalihuollon asiakirjalain mukaan henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4§). Lastensuojelun toiminnassa muodostuvat sosiaalihuollon asiakirjat ovat salassa pidettäviä viranomaisen asiakirjoja, joita ei tule näyttää tai luovuttaa sivulliselle nähtäväksi tai käytettäväksi; lisäksi salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden sekä hyväksikäyttökiellon piiriin. (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 22–23§)*

Työyhteisössä yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa. 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. Lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikön toiminta on käynnistynyt 1.1.2023 Pohjois-Savon hyvinvointialueen toiminnan käynnistyessä. Palvelutoiminnan toteutusta koskevan yhteisen arvopohjan muodostaminen ja vahvistaminen vaatii tulevana vuosina sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikön toiminnassa erityistä huomiointia osana yhteisen lastensuojelun ja -ohjauksen toimintakulttuurin luomista.

### 4.3 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa tulee ottaa huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Sosiaalihuollon palvelutoiminnassa tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä on huomioitava erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen sekä mahdolliset lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset. Sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat ne, jotka ovat saaneet ammatinharjoittamisoikeuden sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaisesti (laillistettu ammattihenkilö) sekä ne, joilla on saman lain nojalla oikeus käyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattinimikettä (nimikesuojattu ammattihenkilö).

Sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään. Lisäksi sosiaalihuollon ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin.

Lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikössä keskeisimpinä ammattiryhminä työskentelevät sosiaalityöntekijät (laillistettu sosiaalityöntekijä) ja sosiaaliohjaajat (sosionomi amk). Ammattihenkilölain mukaisten

erityisvelvollisuuksien mukaisesti sosiaalityöntekijä vastaa lisäksi sosiaalihuollon palvelujen antamisesta ja päätöksenteosta sen mukaan kuin muualla laissa erikseen säädetään. Myös sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta vastaavan henkilön (johtava sosiaalityöntekijä) on oltava sosiaalityöntekijä.

Kussakin lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen yksikössä työskentelee yksikkökohtaisen suunnitelmassa tarkemmin kuvatusti sosiaalityöntekijöitä sekä sosiaaliohjaajia. Kutakin sosiaalityön ja -ohjauksen yksikköä johtaa johtava sosiaalityöntekijä. Sosiaalityön ja -ohjauksen yksiköissä ei työskentele hoito- tai hoivahenkilöstöä.

Lastensuojelulain 13b§ mukaisesti lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä), jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö. Sosiaalityöntekijän sijaan voidaan palkata vain laillistettu sosiaalityöntekijä tai henkilö, jolla on oikeus tilapäisesti harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia. Sosiaaliohjaajan sijaan voidaan palkata vain sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulun suorittanut henkilö (sosionomi amk).

Hankittaessa sosiaalihuollon palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta kussakin palvelussa edellytetyt henkilöstöä koskevat kelpoisuusvaatimukset sekä palveluntuottajan veloitteet henkilöstövoimavarojen laatua, määrää ja hallintaa varten määritellään palvelukuvauksessa ja/tai ostopalvelusopimuksessa.

#### 4.3.1 Rekrytointi

Rekrytinnissa noudatetaan hyvinvointialueen rekrytintiohjeistusta. Lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen tehtävät sisältävät työskentelyä alaikäisten kanssa ja rekrytinnin tai viimeistään työhöntulon yhteydessä tarkistetaan rikostaustaote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Rikostaustaote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle tai viranomaiselle. Hakijan soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan koulutus, aiempi työkokemus sekä haastattelussa saatu käsitys hakijan valmiuksista tehtävään; hakijan tulee täyttää tehtäväkohtaiset vaatimukset ja kelpoisuus. Pääsääntöisesti pyydetään myös lupa olla yhteydessä suosittelijoihin/aiempaan työnantajaan. Työntekijöitä rekrytoitaessa arvostetaan hyviä yhteistyötaitoja sekä vuorovaikutustaitoja ja kehittämismyönteistä työtettä. Myös sijaiset haastatellaan, opinto- ja työtodistukset tarkistetaan sekä tehtäväkohtaisten vaatimusten täytyminen arvioidaan osana sijaisen rekrytointiprosessia.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Lähtökohtana lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen tehtävissä on, että tehtävissä työskentely edellyttää erinomaista suomen kielen taitoa.

Ennen sosiaalityöntekijän viran täyttämistä tulee tarkistaa, että henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Valviran rekisteriin merkintää edellytetään sekä laillistetuilta että nimikesuojatuilta ammattihenkilöiltä. Ennen tilapäisestä sosiaalityöntekijän ammatissa toimivan henkilön palkkaamista on tarkistettava, että henkilö täyttää voimassa olevat edellytykset tilapäisenä sosiaalityöntekijänä toimimiselle: tilapäisenä sosiaalityöntekijänä voi toimia sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva, joka on kirjoilla sosiaalityön tutkinto-ohjelmassa sekä suoritettuna perus- ja aineopinnot sekä käytännön harjoittelu (Valvira 19.7.2023). Suorituksista henkilö voi itse pyytää todistuksen oppilaitokselta. Mikäli opiskelijalla on suorituksena vain avoimessa yliopistossa suoritettuna sosiaalityön aineopinnot, edellytykset tilapäisenä toimimiseen eivät täyty. Soveltuvalla ylemmällä yliopistollisella tutkinnolla tarkoitetaan tutkintoa, jonka pääaineena on yhteiskuntapolitiikka, sosiaalipolitiikka, sosiologia, sosiaalipsykologia tai muu sosiaalityön kannalta relevantti pääaine. Työsopimukset, jotka on tehty ennen 19.7.2023 ovat voimassa tilapäisyyden loppuun.

Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa toimiva sosiaalityön opiskelija työskentelee kirjallisesti määritellyn laillistetun sosiaalityöntekijän ohjauksessa ja valvonnassa: ohjauksesta ja valvonnasta vastaa viranhoitomääräyksessä ilmoitetusti yksikön johtava sosiaalityöntekijä, ellei muutoin yksilökohtaisesti ole määriteltä. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa toimiva henkilö voi toimia tehtävässään kerrallaan enintään vuoden ajan: mikäli avointa virkaa on hoidettu tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa toimivan toimesta, on virka julistettava uudelleen haettavaksi viimeistään tässä vuoden määräajassa.

#### 4.3.2 Perehdytys

---



Asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen perehdytyksestä vastaa lähiesihenkilö. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Opiskelijalle nimetään vastuuhjaaja. Kussakin yksikössä myös henkilöstö on velvoitettu osallistumaan uuden työntekijän perehdytykseen käytössä olevin toimintamallein.

Osana lähiesihenkilön henkilölle toteuttamaa perehdytystä käydään läpi yleisen perehdytyksen tarkistuslistan mukaisesti tietosuojaan osalta tietoturvan uhkatilanteisiin tutustuminen, HaiPro-järjestelmän tietosuoja/tietoturvailmoitus osion käyttö, whistleblowing-ilmoituskanava sekä asiakirjojen luokittelun ohje, jotka löytyvät sivulta Pulssi-intra – Työn tukena – Tietoturva ja tietosuoja. Lisäksi osana sosiaalihuollon palvelutoimintaan liittyvää tietosuojaan perehdytystä henkilö perehtyy tietoturvaa ja tietosuojaan koskevaan keskeiseen ohjeistoon Pulssi-Intrassa (ks. myös 4.6. Asiakas- ja potilastietojen käsittely).

Pohjois-Savon hyvinvointialueella kehitetään mentorointimallin käyttöönottoa sekä palvelutoimintaa koskevia perehdytysmalleja syksyllä 2023.

Hyvinvointialueen uusille työntekijöille pakollinen sisäinen täydennyskoulutus on Moodlen Tietoturvan ja tietosuojaan perusteet-verkkokoulutus, joka tulee suorittaa kuukauden kuluessa palvelussuhteen alkamisesta.

### 4.3.3 Osaamisen ylläpito

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Täydennyskoulutuksen ja osaamisen vahvistamisen osalta noudatetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen henkilöstön koulutuspalveluiden sekä henkilöstöhallinnon ohjeistuksia. Henkilöstöllä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Lastensuojelun palvelutoiminnan näkökulmasta henkilöstön osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä ja toiminnan turvallisuuden, laadukkuuden ja vaikuttavuuden kannalta oleelliset osaamistarpeet tunnistavaa. Kunkin henkilöstöön kuuluvan henkilökohtaiset osaamistarpeet käydään läpi kehityskeskusteluissa. Koulutuksen ja osaamisen kehittämisen suunnittelemiseksi laaditaan osana talousarviota henkilöstö- ja koulutussuunnitelma. Täydennyskoulutusta voidaan järjestää tarpeelliseksi arvioidulla tavalla Pohjois-Savon hyvinvointialueen omana sekä ulkoisena koulutustoimintana ja koulutussuunnittelua toteutetaan kaikilla organisaation tasoilla.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella lähtökohtana on, että jokainen osallistuu täydennyskoulutukseen vähintään 3 päivää/kalenterivuosi. Lähiesihenkilö vastaa täydennyskoulutuksen toteutumisen ja sen tasapuolisuuden seurannasta.

## 4.4 Toimitilat, teknologiset ratkaisut ja terveydensuojelun mukainen omavalvonta

Toimitilojen käytön periaatteet kuvataan yksikkökohtaisesti laadituissa omavalvontasuunnitelman liitteissä. Asiakastapaamisilla käytetään vain siihen tarkoitukseen käytössä olevia neuvottelu- tai tapaamistiloja. Sosiaalihuollon ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan asiakkaan yksityisyyden suojan toteutumisesta tilanteissa, joissa asiakasta tavataan tähän tarkoitukseen tarkoitettujen tilojen ulkopuolella.

Teknologiset ratkaisut kuvataan yksikkökohtaisesti laadittavissa suunnitelmissa. Asiakkaiden henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita ei ole sosiaalityön ja -ohjauksen yksikössä käytössä.

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Yksikön tilojen terveellisyttä arvioidaan säännöllisesti osana työpaikan riskien arviointia ja hyvinvointialueen organisaatiossa toimitilojen kuntoon ja ylläpitoon liittyvissä asioissa asiantuntijayksikkönä toimii tilahallinto, joka myös vastaa yleisellä tasolla kiinteistöjen ylläpitoon ja terveysturvallisuuteen liittyvistä ohjeistuksista. Sisäilma-asioiden käsittelyyn on olemassa toimintamalli, jolla ohjeistetaan käytäntöjä sisäilmasto-olosuhteisiin liittyvien ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi. Ohjetta sovelletaan kaikissa hyvinvointialueen omistamissa ja ulkoa vuokraamissa tiloissa. Toimitilojen käyttöturvallisuuteen liittyviä huolia koskevana ilmoituskanavana toimii HaiPro-järjestelmä. Lisäksi käytössä on yhteistyömalleja tilahallinnan ja vuokranantajien kanssa kiinteistöjen

käyttöturvallisuuden ylläpidon jatkuvuuden turvaamiseksi. Osana toimitilojen käyttöturvallisuuden ylläpitoa toimii laitoshuollon palvelut, jotka hankitaan keskitetysti Servica Oy:ltä. Laitoshuoltopalvelut koostuvat ylläpito- ja perussiivouksesta sekä käyttäjäpalveluista. Eriolaisten ympäristöjen siivoustaajuuksista ja puhtaustasosta sovitaan tarkemmin palvelukuvauksissa ja palvelusopimuksissa.

#### **4.5 Asiakasturvallisuuteen liittyvä yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta omilla sektoreillaan vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Erityistä huomiota asiakasturvallisuuteen liittyvässä yhteistyössä tulee lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toiminnassa kiinnittää:

- lastensuojelulain 25§ ja sosiaalihuoltolain 35§ mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseen seikoista, joita ammattihenkilö on työssään saanut tietää.
- lastensuojelulain 25§ mukaiseen velvollisuuteen tehdä poliisille ilmoitus koskien epäiltyä lapsen kohdistunutta pahoinpitely- tai seksuaalirikosta.
- lastensuojelulain 22§ mukaisen lastensuojelun edunvalvojan hakemiseen tilanteissa, joissa 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 holhoustoimesta annetussa laissa tarkoitettu holhousviranomainen, hyvinvointialue tai huoltaja itse.
- oikeuteen antaa salassa pidettävästä asiakirjasta oma-aloitteisesti tieto poliisille sosiaalihuollon asiakaslain 18§ tilanteissa, jos hyvinvointialue arvioi sen olevan välttämätöntä lapsen edun taikka erittäin tärkeän yleisen tai yksityisen edun vuoksi.
- viranomaisen oikeuteen salassapitovelvollisuuden estämättä ilmoittaa poliisille henkeen tai terveyteen kohdistuvan uhkan arviointia ja uhkaavan teon estämistä varten välttämättömät tiedot, jos tämän lain mukaisia tehtäviä hoidettaessa on saatu tietoja olosuhteista, joiden perusteella on syytä epäillä jonkun olevan vaarassa joutua väkivallan kohteeksi.
- velvollisuuteen hakea tarvittaessa henkilölle edunvalvontaa maistraatilta: edunvalvojaa haetaan 18-vuotta täyttäneelle henkilölle, joka ei pysty sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn takia huolehtimaan taloudellisista asioistaan.
- alle 18-vuotiaan edunvalvoja on lähtökohtaisesti lapsen huoltaja: lapselle kertynyttä omaisuutta voidaan alaikäisyyden aikana käyttää vain lapsen omaksi hyödyksi, eikä lapsella ei ikinä ole velvollisuutta osallistua varallisuudellaan vanhempiensa tai sisarustensa elatukseen. Mikäli lapsen omaisuuden arvo nousee merkittäväksi (2023: 20 000 euroa), tulee omaisuudesta tehdä ilmoitus holhoustoimesta vastaavalle viranomaiselle ensisijaisesti oma-aloitteisesti lapsen huoltajan toimesta.
- oikeuteen ilmoittaa pelastuslain (379/2011) 42 §:n perusteella palo- ja pelastusviranomaiselle ilmeisestä palo- tai onnettomuusvaarasta.

#### **4.6 Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Sosiaalihuollossa henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679 sekä kansallista lainsäädäntöä.

Pohjois-Savon hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä sosiaalihuollon asiakastiedoista muodostuvan rekisterin osalta ja sosiaalihuollon rekisteristä vastaavana viranhaltijana hyvinvointialueella toimii sosiaalihuollosta vastaava viranhaltija. Henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun toimii yksikkö/palveluntuottaja, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän tilauksesta toteuttaessaan sosiaalihuollon palveluita.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella tietosuoja ja rekisteritietojen käsittelyä koskevista ohjeistuksista vastaa tietosuojavastaava osana hyvinvointialueen oikeudellisia palveluita. Osana perehdytystä sekä henkilöstön osaamisen ja asianmukaisten toimintamallien ylläpitoa yksiköissä tietosuoja ja tietoturva koskevien ohjeistusten säännönmukaisesta läpikäynnistä vastaavat esihenkilöt. Tietosuoja- ja tietoturvaa koskeva ohjeisto on henkilöstön saatavilla Pulssi-intrassa ja se tulee tarvittavin osin käydä läpi uuden henkilöstön perehdytyksessä. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ja tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan HaiPro-ilmoituksella. Ilmoitusten käsittelystä vastaavat esihenkilöt yhdessä tietosuoja-asiantuntijoiden ja tietosuojavastaavan kanssa. Tietosuojavastaava ja tietosuojan asiantuntijat ovat tarvittaessa konsultoitavissa tietosuoja sekä rekisteröidyn oikeuksien toteuttamista koskevissa kysymyksissä.

Keskeisiä asiakasturvallisuuteen liittyviä tietosuojan ohjeita ovat mm:

- Asiakirjan luokittelumalli
- Etä- ja mobiilityön tietoturvaohje
- Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen arviointi
- Käyttäjän tietoturvaohje
- Ohje rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta Pohjois-Savon hyvinvointialueella
- Sähköisten viestintäpalveluiden käytösääntö
- Tietoturvapoikkeamien ja henkilötietojen tietoturvaloukkausten ilmoittaminen sekä käsittely

Kaikilla sosiaalihuollon rekisteritietoja käsittelevillä on velvollisuus perehtyä henkilöstöä velvoittavaan ja työtehtäviensä kannalta oleellisiin tietosuoja- ja tietoturvaa koskeviin ohjeistuksiin. Henkilöstö suorittaa kuukauden kuluttua palvelussuhteen alkamisesta sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutuksen ja koulutussuoritus on kerrallaan voimassa enintään kaksi vuotta. Esihenkilö seuraa OSS-järjestelmästä, että kaikki henkilöstöön kuuluvat ovat koulutuksen asianmukaisesti suorittaneet.

Asiakastietojärjestelmässä henkilöllä on oikeus käsitellä vain niitä tietoja, joiden käsittelyyn hänellä on työtehtäviensä johdosta oikeus. Tietosuojan turvaamiseksi jokaisella henkilöstöön kuuluvalla on henkilökohtaiset tunnukset tietojärjestelmiin, eikä työasemaa tai asiakastietojärjestelmää saa käyttää toisen tunnuksilla kirjautuneena. Henkilökohtaisia tunnuksia ei luovuteta ulkopuolisille. Salassa pidettävää tietoa sisältävät asiakirja-aineistot säilytetään asianmukaisesti arkistoituna eivätkä ne saa olla ulkopuolisten, esimerkiksi toimitiloissa tukipalvelua tuottavien henkilöiden saatavilla.

Kaiken salassa pidettävän ja sosiaalihuollon asiakastiedoksi määriteltäväksi olevan tiedon käsittely tapahtuu asiakastietojärjestelmässä. Erikseen määritellyt hallinnolliset prosessit käsitellään D10-asianhallintaprosessissa. Myös näissä hallinnollisissa prosesseissa käsiteltävä sosiaalihuollon asiakkuutta koskeva tieto on salassa pidettävää.

## 4.7 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä ja lain mukainen kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakastyön kirjaaminen ja asiakastietojen mahdollisimman ajantasainen hallinta on keskeinen edellytys palveluiden jatkuvuuden hallinnalle, asiakaskohtaisen asiakasturvallisuuden varmistamiselle sekä yksilö- ja perhekohtaista työskentelyä koskevan omavalvonnan



arvioinnin mahdollistumiselle. Osassa yksiköistä työskentelee Kansa-koulu kirjaamisvalmennuksen suorittanutta henkilöstöä, kuten koulutettuja kirjaamisvalmentajia.

Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian 26 §:n 1 momentissa tarkoitettua vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Kaikki sosiaalihuollon asiakkuuden arvioinnin, suunnittelun ja seurannan kannalta oleellinen tieto on viipymättä kirjattava asiakastietojärjestelmään. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirjamerkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin havaintoihin.

Tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyä sekä asiakastietojen kirjaamista koskevaa omavalvontaa tulee toteuttaa yksiköissä ennakoivasti tuen tarpeita tunnistamalla sekä riskejä arvioimalla ja tarvittaessa tehostetulla lähiesihenkilön tuella, kun sille on tarvetta. Omavalvonnasta oman dokumentointivelvollisuutensa osalta vastaa kukin henkilöstössä. Yksikkökohtaisesta omavalvonnasta asiakastyön dokumentoinnin osalta vastaa yksikön johtava sosiaalityöntekijä. Myös jokaisella työryhmän jäsenellä on vastuu palvelutoimintaan, työryhmän toimintaan sekä omaan työhönsä liittyvästä omavalvonnasta. Poikkeamien ilmetessä tehostettua valvontaa voidaan toteuttaa asiakastietojärjestelmän käyttöä hyödyntämällä tai erillisin selvitystoimenpitein. Osana omavalvonnan seuranta ja arviointia tehdään säännöllisesti sosiaalihuollon dokumentointivelvollisuutta koskeva riskien ja käytössä olevien toimintamallien arviointia sekä arviointi mahdollisista tietosuoja ja asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevaista koulutustarpeista.

**Sosiaalihuollon rekisteriseloste sekä sosiaalihuollon asiakkaan informointi on löydettävissä verkkosivulta [www.pshyvinvointialue.fi](http://www.pshyvinvointialue.fi)**

**Tietosuojavastaavana toimii Auli Mikkonen, tietosuoja@pshyvinvointialue.fi. Yhteydenotot puhelimitse palvelunumeroon 040 171 8726.**

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuollon palveluiden järjestäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin. Lastensuojeluun liittyvistä erityisistä velvollisuuksista koskien palvelutarpeen arviointia säädetään sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaissa. Pohjois-Savon hyvinvointialueella palvelutarpeen arvioinnista, kun lapsella ei ole edeltävää asiakkuutta, mukaan lukien lastensuojelutarpeen selvittäminen, vastataan osana perhekeskuksen perhesosiaalityön toimintaa. Tilannekohtaisesti joissakin tilanteissa palvelutarpeen arviointi voidaan toteuttaa myös lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen palvelutoiminnassa.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Lastensuojelutarpeen selvityksessä selvitetään lapsen suojelun tarve ja tarve lastensuojelulain mukaisille palveluille ja tukitoimille. Palvelutarpeen arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä sekä asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä; lisäksi arvion omatyöntekijän tarpeesta. Arvion lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeesta tekee sosiaalityöntekijä.

Lapselle tehtävän lastensuojelutarpeen selvittämisen aikana myös lapsi on lähtökohtaisesti tavattava henkilökohtaisesti ja arviointi on tehtävä yhteistyössä lapsen läheisten sekä mahdollisesti tarpeellisen verkoston kanssa. Sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Arvioinnin

tekemiseksi sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä lapselle läheisiin henkilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin siten kuin sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään.

## 5.2 Asiakassuunnitelma

Sosiaalihuollossa asiakassuunnitelman laatiminen perustuu arvioituun tuen tarpeeseen. Asiakkuuden suunnittelun ja arvioinnin tulee mahdollisimman pitkälle pohjautua sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan yhteiseen suunnitteluun. Suunnitelman laatiminen tukee tavoitteellisen ja suunnitelmallisen sosiaalihuollon toteuttamista. Tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti arvioida asiakkaan ja hänen perheensä tilanne sekä turvata riittävät palvelut ja muut tukitoimet. Lastensuojelulaki sisältää erityisiä velvoitteita koskien lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen ja nuoren sekä sijaishuollossa olevan lapsen vanhemmille laadittavaa asiakassuunnitelmaa sekä sen sisältöä ja tarkistamista.

Lastensuojelussa 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.

Huostaan otettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan 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 vanhempiansa ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja miten samalla otetaan hänen etunsa mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä.

Jälkihuollossa olevaa lasta tai nuorta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle ja hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaaville.

Huostaan otetun lapsen vanhemmille on laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jolle sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. 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.

Lastensuojelulain mukainen asiakassuunnitelma on tarkistettava aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

## 5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a§)

Lastensuojelussa lapsen sijaishuoltopaikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinnasta vastaa sijaishuoltopaikka ja suunnitelma on toimitettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle; osana lapsikohtaisen valvonnan toteuttamista sosiaalityöntekijän tulee osaltaan ohjata ja valvoa sijaishuoltopaikan toimintaa hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimista koskien. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisen seuranta tulee toteuttaa osana sijaishuoltopaikassa toteutettavaa sijaishuoltoa sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta. Sijaishuoltopaikassa lapsen sijaishuollon toteuttamiseen osallistuva henkilöstö perehtyy hoito- ja kasvatussuunnitelman sisältöön.

Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, tulee se laatia viipymättä, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia.

## 5.4 Asiakkaan kohtelu

Lastensuojelun sosiaalityön työskentelyssä keskeisenä periaatteena on oikeudenmukaisuus sekä kunnioittava vuorovaikutus jokainen yksilöllisesti huomioiden ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Lapsen etu ohjaa toimintaa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta tulee kohdella aina asiallisesti ammattieettisten periaatteiden ja lainsäädännön mukaisesti hyvää hallintotapaa noudattaen.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa yksikköön suullista tai kirjallista palautetta kokemastaan kohtelusta sekä henkilöstölle, että esihenkilölle. Asiakkaalla on halutessaan oikeus myös tehdä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mukainen muistutus tai kantelu valvontaviranomaiselle. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon henkilöstöltä tietoa ja ohjausta hänellä käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista ja mahdollisuuksista saada selvitystä koetun kohtelun asian- tai epäasianmukaisuudesta; tiedon ja ohjauksen toteuttamisesta vastaa asiakkaan kanssa työskentelevä henkilöstö sekä henkilöt, jotka ottavat asiakkaalta vastaan palautetta ja osallistuvat asiakkaan kokeman kohtelun käsittelyyn. Tarvittaessa ohjausta asiakkaan oikeusturvakeinoista on saatavilla myös sosiaaliasiamiespalveluista, joista asiakasta tulee tarvittaessa informoida.

Asiakkaan tuodessa esille tyytymättömyyttä kohteluun koskien, otetaan asia aina selvitettäväksi ja kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai epäasiallisesta käyttäytymisestä seuraa toimenpiteitä, joiden arvioinnista vastaa esihenkilö. Epäasialliseen käyttäytymiseen ja asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan: myös muulla henkilöstöllä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi huomauttaessaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käyttäytymistä ja saattaa tapahtunut esihenkilön tietoon. Epäasiallisen käyttäytymisen seurauksena työnantajan edustaja arvioi tarpeen työnjohdollisten seuraamusten käyttöön. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu käydään läpi asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa mahdollisimman pian. Epäkohtiin pyritään puuttumaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapatuksissa koolle kutsutaan tarpeellinen määrä henkilöstöä ja johtoa asian asianmukaisen ja riittävän selvittämisen turvaamiseksi.

## 5.5 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vaikuttavan lastensuojelun työskentelyn toteuttamisen lähtökohtana on avoimuus sekä yhteistyö asiakkaana olevan lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa. Lastensuojelulain mukaisia avohuollon tukitoimia järjestetään vain yli 12-vuotiaan lapsen ja tämän huoltajien suostumuksella.

Lastensuojelun toiminnassa erityistä huomiota tulee kiinnittää lapsen toivomuksiin ja mielipiteeseen sekä niiden huomioon ottamiseen lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide tulee selvittää hienovaraisesti sekä siten, että siitä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava asiakastietoihin. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta.

Lapsen oikeus suojeluun on turvattava lainmukaisin keinoin myös tilanteissa, joissa lapsi itse tai tämän huoltajat toimenpiteitä vastustavat. Myös tahdonvastaisia toimenpiteitä toteutettaessa sekä lastensuojelun sijaishuollossa on selvitettävä asiakkaan ja asianosaisten näkemykset käsiteltäviin asioihin sekä otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon asiakkaan näkemykset ja toiveet tilanteessaan. Kiireellinen sijoitus on välitön turvaamistoimenpide, joka on lakkautettava välittömästi, kun sen perusteet eivät enää ole voimassa. Sijaishuollon työskentelyssä on otettava huomioon myös velvoite perheen jälleen yhdistämisestä, jonka edellytyksiä on arvioitava aina sijaishuollon asiakassuunnitelmaa tarkistettaessa.

Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa, ja hänellä on oikeus käyttää huoltajan tai muun laillisen edustajan ohella erikseen

puhevaltaansa itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Joissakin tilanteissa lapselle tulee lastensuojeluasiassa määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo lapsen edun toteutumista ja avustaa lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjaa lasta tai nuorta oikeusavun piiriin taikka huolehtii siitä, että lapselle haetaan edunvalvojaa. Myös lapsen vanhempia tai muuta asianosaista kuullaan lasta koskevassa päätöksenteossa.

Eriyistä huomiota itsemääräämisoikeuteen puuttuvista toimenpiteistä päätettäessä on kiinnitettävä kutakin rajoitustoimenpidettä koskevan päätöksentekomenettelyn lainmukaisiin vaatimuksiin sekä siihen, että henkilön perus- tai itsemääräämisoikeuden piiriin kuuluviin seikkoihin ei puututa ilman lainmukaisia edellytyksiä ja päätöksentekomenettelyä. Päätöksellä ilmenevien määräaikojen ja päätöksen voimassaolon lainmukaisuudesta vastaa päätöksentekijä. Määräaikojen huomioinnista päätöksen toimeenpanossa vastaavat kulloinkin päätöksen toimeenpanosta vastaava viranhaltija, yleensä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

## 5.6 Asiakkaiden osallisuus palveluiden laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakaspalautteet käsitellään tarvittavalla laajuudella yksiköissä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerätyjä koonteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämässä sekä laajemmin palvelujen kehittämässä ja johtamisessa. Asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen liittyviä toimintamalleja kehitetään Pohjois-Savon hyvinvointialueen organisaation toimesta parhaillaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta:

- suullisesti kaikille työntekijöille; myös puhelimitse yksikön esimiehelle, toimintayksikön esihenkilölle tai palveluyksikköjohtajalle
- kirjallisesti työntekijälle, hyvinvointialueen verkkosivuilla tai käytössä oleviin palautelaatikoihin
- vastaamalla sähköisiin tyytyväisyyskyselyihin toimipisteissä, joissa niitä on käytössä
- erikseen tehtävien asiakaspalautekyselyiden kautta

## 5.7 Asiakkaan oikeusturva

**Sosiaaliasiamiehinä toimii Antero Nissinen: Sosiaaliasiamies Antero Nissinen, puh. 044 718 3308, sosiaaliasiamies(at)pshyvinvointialue.fi**

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista, toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Asiakas voi tarvittaessa jättää puhelinaikana puhelinvastaajaan yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan järjestää henkilökohtainen tapaaminen sosiaaliasiamiehen kanssa.

Jos potilas tai sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella muistutuksiin, kanteluihin- ja valvonta-asioihin liittyvistä prosesseista vastaa sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Muistutusta varten pyydetään kirjallinen selvitys toimijoilta, joiden toimintaan se kohdistuu ja käsitellään kyseisen viranhaltijan/työntekijän kanssa ja muistutusten johdosta tulevat muutokset viedään käytäntöihin viipymättä. Muistutukset ja kanteluita koskevat viranomaisratkaisut käydään työyksikössä läpi

tarvittavassa laajuudessa; samassa yhteydessä arvioidaan työskentelyä koskevien toimintaohjeistusten tai prosessien päivittämisen tarve. Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika on neljä viikkoa.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella muistutukset ohjataan käsittelyyn hyvinvointialueen kirjaamon kautta.

Sosiaalihuollossa asiakas voi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Hallintomenettelyyn liittyvien oikeusturvakeinojen keskeisenä edellytyksenä on asiakkaan saama muutoksenhakukelpoinen päätös. Sosiaalihuollon viranhaltijalla on velvollisuus antaa muutoksenhakukelpoinen päätös asiakkaalle oma-aloitteisesti päätöksenteon edellytysten täytyessä. Muutoksenhakukelpoisella päätöksellä tarkoitetaan kirjallista päätöstä, johon on liitetty lainmukainen muutoksenhaku- tai valitusosoitus.

## 5.8 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan 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. Lastensuojelulaki sisältää velvoittavia erityissäännöksiä asiakkaalle nimettävästä työntekijästä.

*Kaikille lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille on lain mukaan nimettävä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Kun kyse on 18–24-vuotiaasta asiakkaasta sovelletaan omatyöntekijän nimeämiseen sosiaalihuoltolain säännöksiä.*

## 6 PALVELUN TOTEUTUKSEN JA SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän nimeäminen

Jokaiselle lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tulee nimetä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. 18–24-vuotiaan asiakkaan omatyöntekijän määrittämiseen sovelletaan sosiaalihuoltolain säännöksiä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen yksilö- ja perhekohtaisen lastensuojelun toteuttamisesta. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on näin ollen keskeisin rooli yksilö- ja perhekohtaista lastensuojelua koskevan omavalvonnan toteuttamisessa. Lapsen ollessa sijoitettuna kodin ulkopuolelle lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa ns. lapsikohtaisesta valvonnasta lapselle järjestettävää ympärivuorokautista palvelua koskien.

Lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä voi toimia vain laillistettu sosiaalityöntekijä tai määrääjällä henkilö, jolla on tilapäisesti oikeus toimia sosiaalityöntekijän ammatissa ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitetulla tavalla (sosiaalityön opiskelija). Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa toimivalla henkilöllä ei ole sosiaalityöntekijälle säädettyä oikeutta päättää kiireellisissä tapauksissa tahdosta riippumattoman huollon antamisesta tai siihen liittyvistä toimenpiteistä ja hän toimii laillistetun sosiaalityöntekijän ohjauksessa ja valvonnassa.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai omatyöntekijän nimeämisestä asiakkuuksiin vastaa yksikössä lähiesihenkilö. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tulee määrittää myös kullekin lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle vastuukäsittelijäksi asiakastietojärjestelmässä; vastaavasti vastuukäsittelijäksi määritellään nuoren omatyöntekijä. Vastuukäsittelijöiden määrittely ohjelmassa vaikuttaa myös lastensuojelulain mukaisen asiakasmitoituksen seurantaan. Vastuukäsittelijöiden nimeämistä asiakastietojärjestelmässä valvotaan asiakasmitoituksen seurannan yhteydessä.

Tilanteissa, joissa henkilöstöön kohdistuu poissaolo/yhdenaikaisia poissaoloja tulee arvioida tarve laatia asiakas- ja/tai yksikkökohtaisesti suunnitelma yksilö- ja perhekohtaisen välittömän asiakasturvallisuuden turvaamiseksi sekä palvelutoiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Suunnitelman tarpeen arvioinnista ja sen laadinnan johtamisesta vastaa yksikön esihenkilönä toimiva johtava sosiaalityöntekijä. Tarvittaessa työnjohdollisesti voidaan arvioida resurssien hyödynnettävyyttä myös toimintayksikkötasoisesti (mm. ns. varasosiaalityöntekijät) välittömän asiakasturvallisuuden ja toiminnan lainmukaisen edellytysten turvaamiseksi.

---

Lapsella tulee aukottomasti olla käytössään sosiaalityön palvelut myös lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän poissa ollessa. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän poissa ollessa, on lapselle oltava nimetty korvaava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun johtavat sosiaalityöntekijät huolehtivat korvaavan sosiaalityöntekijän nimeämisen lapsen vastuutyöntekijän poissa ollessa. Vaativissa asiakastilanteissa myös työpariksi nimetään kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä; esimerkiksi työparina asiakasprosessissa toimiva sosiaaliohjaaja ei voi kantaa sosiaalityöntekijälle kuuluvaa vastuuta asiakasprosessista vastuutyöntekijän poissa ollessa.

## 6.2 Lastensuojelun asiakasmitoituksen toteutuminen

Yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla 31.12.2023 saakka enintään 35 ja 1.1.2024 lähtien 30 lasta asiakkaanaan. Asiakasmitoitusta seurataan suoraan asiakastietojärjestelmistä saatavilla tiedoilla, mikä edellyttää asiakkuuden hallinnan mahdollisimman hyvää ajantasaisuutta ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän merkitsemistä myös asiakastietoihin.

Henkilöstön riittävyys suhteessa lastensuojelun asiakasmitoituksen toteutukseen edellyttää säännönmukaista työntekijäkohtaisten asiakasmäärien seuranta ja huomiointia asiakkuuksien ohjautumisessa osana yksikön toimintaa: yksikön esihenkilöllä on ajantasainen kokonaiskuva käytettävissä olevista henkilöstöresursseista. Keskeisessä osassa ennakkolisessä riskienhallinnassa on osana asiakkuuksien suunnittelua toteutuva säännöllinen arviointi, sekä aktiivinen työskentely sekä rekrytointiprosessien viivytyksettömyys esimerkiksi henkilöstövaihdoksia koskevissa tilanteissa. Tavoitetilana asiakasmitoituksen seurannassa ja riskienhallinnassa myös on pyrkimys vakiinnuttaa asiakasmitoituksen toteutumista tasolle, joka mahdollistaa vaikuttavan ja suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttamisen ja mitoituksen turvaamisen myös palvelun kysynnän kasvaessa ennakoimattomasti.

Lastensuojelulain mukaisen asiakasmitoituksen toteutumisen seuranta toteutetaan yksikötasoisien seurannan lisäksi toimintayksikötasoisesti. Tilanteessa, jossa asiakasmitoituksen toteutukseen ei kohdistu ajankohtaisia riskejä tai poikkeamia, seuranta tehdään toimintayksikötasoisesti kolmen kuukauden välein. Tilanteessa, jossa asiakasmitoituksen toteutumiseen kohdistuu riskejä tai on todettu poikkeamia, toteutetaan kuukausittaista omavalvonnan seuranta; lisäksi tilanteessa arvioidaan tarpeelliset korjaavat toimenpiteet, niiden toimeenpano sekä seuranta yhdessä yksikön johtavan sosiaalityöntekijän kanssa.

## 6.3 Vireille tulleen lastensuojeluasian arviointi ja palvelutarpeen arviointi

Tyypillisiä riskitilanteita lastensuojeluilmoitusten käsittelyn sekä palvelutarpeen arvioinnin määräaikojen ylittymisen näkökulmasta ovat henkilöstön äkilliset ja pitkittyvät poissaolot: riskienhallinnan näkökulmasta keskeistä on tunnistaa tilannekohtaisesti viipymättä ne toimenpiteet, joilla arvioinnin jatkuvuuden hallinta voidaan näissä tilanteissa turvata. Arvioinnin toteutusta johtaa yksikössä johtava sosiaalityöntekijä.

Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Mikäli lapsella on lastensuojelun asiakkuus lastensuojeluasian vireilletulon johdosta tehtävästä kiireellisyyden arvioinnista sekä toimenpiteiden arvioinnista vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän poissa ollessa kiireellisyyden arviointi tulee turvata edellä mainituin tilannekohtaisesti yksiköissä sovittavin toimenpitein. Lastensuojeluilmoitusta koskevat toimenpiteet ja ilmoituksen perusteella tehty arvio on kirjattava asiakastietojärjestelmään (mm. lastensuojeluilmoituksen arvio-asiakirja; asiakaskertomusmerkinnät).

Lastensuojeluilmoituksen arvioinnista ja palvelutarpeen arvioinnista vastaavan sosiaalityöntekijän on seurattava arvioinnin aikana palvelutarpeen arvioinnin käsittelymääräaika. Käsittelymääräajan toteuttaminen vaatii ennakkolista määräaikasidonnaisen työn suunnittelua ja toteutusta: yksikössä käsittelymääräaikojen tilannetta tulee seurata osana yksikön tiimipalavereita. Yksikkökohtaisesti työnsuunnittelua määräaikojen turvaamiseksi johtaa johtava sosiaalityöntekijä. Määräaikasidonnaiset käsittelyvaiheet on dokumentoitava asiakastietojärjestelmässä siten, että määräaikaseuranta voidaan tehdä myös toimintayksikötasoisesti asiakastietojärjestelmästä saatavilla olevin tiedoin. Käsittelymääräajat raportoidaan osana valtakunnallista tiedonkeruuta vuosittain ajalta 1.10.–31.3. ja 1.4.–30.9.



*Määräajat: Palvelutarpeen arviointi lastensuojelutarpeen selvittämiseksi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireilletulosta: Esim. lastensuojeluilmoitus saapuu keskiviikkona 1.2.2023. Arvioinnin lastensuojeluilmoituksen arviosta ja päätöksen palvelutarpeen arvioinnista on valmistuttava viimeistään pe 10.2.2023.*

*Palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Esim. Lastensuojeluilmoitus, jonka perusteella palvelutarpeen arviointi on aloitettu, on saapunut 1.2.2023. Palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava viimeistään 1.5.2023.*

## 6.4 Palveluun pääsy

Lastensuojelussa asiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa, että:

- 1) lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka
- 2) lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja
- 3) lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.

Lastensuojelulain mukaisiin avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu.

Asiakkuuden siirtyminen lastensuojelun sosiaalityöhön tulee toteuttaa viipymättä, kun lastensuojelun asiakkuuden tarve on todettu. Siirtyvän asiakkuuden perusteella tulee asiakkuudelle määrittää asian käsittelystä vastuun ottava lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Kussakin yksikössä tulee olla sovittuna säännönmukainen menettelytapa asiakkuuksien vastaanottoon ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän nimeämiseksi. Kiireellisissä siirtymätilanteissa tulee turvata palveluiden saatavuus kiireellisesti ja tarvittaessa johtava sosiaalityöntekijä vastaa työnjohdollisesti vastuukäsittelijän määrittämisestä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää siirtymävaiheessa asiakkaan tilannetta ja tuen tarpeita koskevan riittävän tiedon siirtymiseen ja jo palvelutarpeen arviointivaiheessa tunnistettujen tuen tarpeiden huomiointiin osana lastensuojelun asiakkuuden suunnittelua sekä asiakkuuden hallintaan mahdollisimman ajantasaisesti asiakastietojärjestelmässä.

## 6.5 Lastensuojelulain mukainen asiakassuunnitelma

Lastensuojelulain mukaisen yksilö- ja perhekohtaisen työskentelyn toteuttaminen perustuu lastensuojelulain mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja jokaisella lastensuojelun asiakkaana olevalla lapsella tulee olla lastensuojelulain mukainen ja voimassa oleva asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman ajantasaisuus sekä tarkistamisen tarpeen arviointi ja suunnittelu vaativat sosiaalityöntekijän ammatillista harkintaa. Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen asiakassuunnitelma ei kuitenkaan missään olosuhteissa voi olla yhtä vuotta vanhempi. Asiakassuunnitelma laaditaan ja tarkistetaan, ellei sille ole ilmeistä estettä, yhteistyössä lapsen hoitoon osallistuvien henkilöiden kanssa; kuitenkin myös tilanteissa, jossa asiakassuunnitelman laatiminen ei yhteistyössä ole mahdollista, tulee lastensuojelun tarpeessa olevalle lapselle laatia asiakassuunnitelma. Lastensuojelun asiakassuunnitelman laatimiseksi lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi on lähtökohtaisesti tavattava henkilökohtaisesti. Osaksi suunnitelmaan tulee kirjata myös tosiasiallinen suunnitelma lastensuojelulain 29§ mukaisesti lapsen henkilökohtaisten tapaamisten järjestämisestä.

Asiakaskohtaisesti hyvinvoinnin, kuntoutumisen ja kasvun tukemista koskevat sekä fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen liittyvät yksilö- ja perhekohtaiset tavoitteet määritellään osana asiakassuunnitelmaa. Tukitoimien ja palveluiden vaikuttavuutta ja tavoitteita sekä tuen tarpeita tulee arvioida suunnitelmallisesti. Tavoitteiden arvioinnista sovitaan asiakassuunnitelmissa.

Asiakassuunnitelmien lainmukaisuutta koskevan riskienhallinnan edellytyksenä on, että lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä seuraa asiakkaanaan olevien lasten asiakassuunnitelmien voimassaoloa ja ajantasaisuutta asiakassuunnitelmia koskevan jatkuvuuden hallinnan turvaamiseksi. Osana asiakassuunnitelman laatimista on arvioitava, mihin saakka asiakassuunnitelma on voimassa ja suunniteltava asiakassuunnitelman tarkistamisen toteuttaminen. Edellisessä asiakassuunnitelmassa sovitaan lähtökohtaisesti seuraavan asiakassuunnitelman

järjestämisen ajankohta ja paikka, millä turvataan työskentelyn suunnitelmallista toteutumista. Asiakassuunnitelman tarkistaminen on toteutettava kuitenkin viipymättä, kun sille ilmenee lastensuojelulain mukainen tarve. Asiakassuunnitelmien ajantasaisuutta seurataan osana yksikön päivittäistoiminnan seurantaa ja johtamista johtavan sosiaalityöntekijän toimesta. Asiakassuunnitelman toteutumisen seurantaa tulee toteuttaa osana yksilö- ja perhekohtaisen sosiaalityön toteuttamista.

## 6.6 Lapsen osallisuus

Lapselle on hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla turvattava oikeus saada tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa ja mahdollisuus esittää siinä mielipiteensä. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa, lasta tai nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä ja lastensuojelua toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota lapsen tai nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin. Mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantavat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua.

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. Lapsen osallisuuteen ja mielipiteen selvittämiseen liittyvän työskentelyn suunnittelusta ja menettelytapojen arvioinnista vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

## 6.7 Lapsen henkilökohtaiset tapaamiset

Lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti. Pääsääntöisesti lapsi tavataan yhteistyössä huoltajan kanssa sopien; tarvittaessa lasta voidaan tavata myös ilman huoltajan suostumusta, jos sen arvioidaan olevan lapsen ikä, kehitys tai olosuhteet muutoin huomioon ottaen lapsen edun mukaista. Lasta koskeviin asiakirjoihin on tällöin kirjattava syyt, jotka ovat edellyttäneet lapsen tapaamista vastoin huoltajan suostumusta ja pääsääntöisesti huoltajalle on ilmoitettava tapaamisesta.

Lastensuojelulain 53§ mukaisesti sijaishuollossa olevalle lapselle on järjestettävä asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävä mahdollisuus tavata henkilökohtaisesti hänen asioistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää tai muuta lastensuojelun työntekijää muiden läsnä olematta ja keskustella häntä itseään ja sijaishuollon toteuttamista koskevista asioista.

Lapsen henkilökohtaisten tapaamisten toteuttaminen suunnitelmallisesti sekä tapaamisten toteutumista koskeva riskienhallinta edellyttää tapaamisten toteuttamisen suunnittelua osana yksilö- ja perhekohtaista lastensuojelua sekä lapselle laadittua asiakassuunnitelmaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta.

## 6.8 Vastuu lapsen edun turvaamisesta

Lastensuojelulain mukaisesti lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen edun toteutumista ja avustettava virkansa puolesta lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjattava lapsi tai nuori oikeusavun piiriin tai huolehdittava siitä, että lapselle tarvittaessa haetaan lastensuojelulain mukaista edunvalvojaa. Lapsen edun turvaamiseksi tarvittavien toimenpiteiden toteuttamisesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

## 6.9 Lapsen asiassa järjestettävät neuvottelut ja yhteistyö- ja informointivelvoite

Yksilö- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutettaessa tulee järjestää neuvotteluja, joihin voivat lastensuojelun työntekijän arvion perusteella tarvittaessa osallistua lapsi, vanhemmat ja huoltajat, muut lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat tai lapsen huolenpitoon keskeisesti osallistuvat henkilöt, muut lapselle tai perheelle läheiset henkilöt sekä viranomais- ja muut yhteistyötahot. Toteutettaessa lastensuojelun toimenpiteitä (mukaan lukien lastensuojelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelman tarkastaminen, hallintotoimet tukitoimien ja palveluiden järjestämiseksi) erityistä huomiota on kiinnitettävä lapsen ja asianosaisten mielipiteisiin ja näkemyksiin ja ne on



kirjattava osaksi asian käsittelyä koskevia tietoja. Erityisesti ilmenevät eriävät mielipiteet on kirjattava osaksi lastensuojelun asiakassuunnitelmaa sekä päätöksenteon valmistelua.

Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Asiakkaan ilmaistessa eriävän mielipiteensä, tulee sosiaalihuollon henkilöstön kiinnittää erityistä huomiota mielipiteen mahdollisuuksien huomiointiin asiaa käsiteltäessä; mahdollisiin perusteisiin, mikäli asia ratkaistaan asiakkaan mielipiteen vastaisesti sekä toimenpidevaihtoehdoista informointiin. Erityistä huomiota tulee kiinnittää asiakkaan oikeuteen saada muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös tilanteissa, joissa erimielisyyttä ilmenee palveluiden tai tukitoimien järjestämistä koskien tai asiakkaan hakemuksen mukaiseen tarpeeseen ei voida vastata.

Lapsen asiassa järjestettävien neuvottelujen suunnittelusta ja toteutuksesta sekä yhteistyö- ja informointivelvollisuuden toteutuksesta vastaa asiakaskohtaisesti lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lisäksi yhteistyö- ja informointivelvollisuudesta vastaa asiakaskohtaisesti jokainen asiakkaan asiassa työskentelevä omalta osaltaan.

## 6.10 Lastensuojelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Pohjois-Savon hyvinvointialueen viranhaltijalla on velvollisuus siirtää tietoon tullut ja muun hyvinvointialueen alueella asuvaa lasta koskeva lastensuojelun tarvetta koskeva asia sille hyvinvointialueelle, jolla lapsi asuu (LsL 25§ 1.mom.). Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve ja mahdolliseen kiireelliseen tuen tarpeeseen perustuvat palvelut on järjestettävä siellä, missä lapsi oleskelee, vaikkakin tilapäisesti.

Mikäli lapsi muuttaa pois hyvinvointialueelta lastensuojelutarpeen selvittämisen aikana tai ollessaan lastensuojelun asiakkaana, Pohjois-Savon hyvinvointialueen viranhaltijan on viipymättä ilmoitettava lapsen muutosta uudelle asuinhyvinvointialueelle. Uudelle hyvinvointialueelle on myös toimitettava viipymättä ne asiakirjat, jotka ovat välttämättömiä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi tai lastensuojelutoimenpiteiden arvioimiseksi. (LsL 25d§ §.mom.). Tiedonsiirrosta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

## 6.11 Lastensuojelulain mukaiset informointivelvollisuudet

Lapselle ja hänen lailliselle edustajalleen ja huoltajalleen on viipymättä annettava tieto lastensuojelulain mukaisten päätösten ja toimenpiteiden sisällöstä ja perusteista sekä käytettävissä olevista muutoksenhaku- ja oikeussuojakeinoista sekä mahdollisuuksista oikeusavun saamiseen lastensuojelulain 32a mukaisesti. Lapsen vanhemmalle on annettava tieto 89 §:n 1 ja 2 momentin mukaisista muutoksenhakukelpoisista päätöksistä, vanhempaan kohdistuvasta yhteydenpidon rajoituksesta ja muusta päätöksestä, joka on tarpeellista saattaa vanhemman tietoon. Tiedot on annettava ymmärrettävässä muodossa ja saavutettavalla tavalla ottaen huomioon lapsen ikä ja kehitystaso sekä vastaanottajan kommunikaatiomenetelmä.

Jos lapseen on kohdistettu lastensuojelulain mukainen rajoitus, kiireellinen sijoitus tai huostaanotto hänen ollessaan tilassa, jossa hän ei ole kyennyt ymmärtämään toimenpiteen merkitystä, hänelle on annettava tiedot heti, kun hän kykenee ymmärtämään asian merkityksen. Lisäksi lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on huolehdittava siitä, että sijaishuollossa olevalle lapselle selvitetään hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisella tavalla, miksi hänet on otettu huostaan sekä selostettava niitä toimia, joihin hänen asiassaan on ryhdytty tai joihin aiotaan ryhtyä.

## 6.12 Hallintolain mukainen kuulemismenettely lastensuojelulain mukaisissa asioissa

Hallintolain 34 §:n mukaisesti asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista annettava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Kuulemismenettelyn tarkoituksena on turvata asiaan osalliselle tosiasiallinen mahdollisuus osallistua itseään koskevan asian käsittelyyn ja vaikuttaa viranomaisen ratkaisuun antamalla asiassa oma selitys tai hankkimalla asiaan omaa asiantuntijaselvitystä.

Kutsu kuulemistilaisuuteen toteutetaan kirjallisesti ja kutsussa ilmoitetaan kuulemisen tarkoitus ja selityksen antamiselle varattu määräaika. Kohtuullisena määräaikana kuulemistilaisuudelle voidaan pitää noin kahden viikon

määräaika, mutta erityisesti on huomioitava, että määräaika ei saa olla kohtuuttoman lyhyt, ettei kuulemisen tarkoitus vaarantuisi; määräajan aikana kuultavalla on oltava mahdollisuus tutustua asiaansa sekä hankkia mahdollista asiantuntijaselvitystä tai oikeusapua. Kuulemistilaisuutta koskevassa kutsussa tulee aina erikseen mainita, että asia voidaan viranomaisessa ratkaista, vaikka asiaan osallinen ei käytä hänelle varattua tilaisuutta tulla kuulluksi tai jos hän ylittää selityksen antamiselle varatun määräajan. Kuulemistilaisuutta koskeville kutsuille on määritelty mallipohjat sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiin. Kuultavalle on varattava ilman erillistä pyyntöä mahdollisuus tutustua kuulemisen kannalta tarpeellisiin asiakirjoihin ja muodostaa näin käsityksensä käsiteltävänä olevasta asiasta.

### **6.13 Moniammatillinen yhteistyö ja salassa pidettävän tiedon luovuttaminen**

Kaikki sosiaalihuollon asiakkuutta koskeva tai sen paljastava tieto on salassa pidettävää, eikä oikeutta tietoon ole muilla, kuin niillä henkilöillä, joilla on oikeus tietojen käsittelyyn työtehtäviensä vuoksi. Lähtökohtaisesti salassa pidettävän tiedon luovuttaminen sen käsittelyyn nähden sivulliselle edellyttää aina asiakkaan ja/tai tämän puolesta tai rinnalla puheoikeutta käyttävän henkilön suostumukseen tai nimenomaiseen laissa määriteltyyn perusteeseen, jonka käytön arvioinnista tietojen luovuttaja vastaa. Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät.

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja lastensuojelun asiakas voi tarvita esimerkiksi yhdenaikaisia koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan kanssa avoimessa yhteistyössä sovituksi. Yhteistyöstä ja asiakkaan antamasta luvasta yhteistyöhön tehdään merkinnät sosiaalihuollon asiakirjoihin.

### **6.14 Palveluiden ja tukitoimien järjestäminen yksityisiltä palveluntuottajilta tai alihankkijoilta hankkimalla**

Sen lisäksi, että palveluita ja tukitoimia järjestetään hyvinvointialueen itse toteuttamina, palveluita voidaan tarvittaessa hankkia myös yksityisiltä palveluntuottajilta tai niitä tuottavilta järjestöiltä. Palveluita ulkopuolelta hankittaessa hyvinvointialueella säilyy palveluiden järjestämisvelvollisuus ja vastuu palvelun toteuttamisen valvonnasta ja seurannasta. Kilpailutetuissa lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon palveluiden hankintasopimuksessa on määritelty tilaajana toimivan hyvinvointialueen ja toimittajana toimivan yksityisen palveluntuottajan väliset vastuut. Toteutettaessa suora hankintaa muilta palveluntuottajilta, tulee erityistä huomiota kiinnittää tilaajan järjestämisvastuun mukaisten velvoitteiden toteuttamiseen.

Hyvinvointialueen hankkiessa palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta tulee palvelujen hankinnalle olla olemassa järjestämislain 12 §:ssä tarkoitetut edellytykset. Palvelujen hankkimisen tulee olla tarpeen hyvinvointialueen tehtävien tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi ja hyvinvointialue vastaa sen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen yhdenvertaisesta toteutumisesta ja saatavuudesta. Hyvinvointialue myös vastaa hankittavien palveluiden sekä muilla järjestämistavoilla toteutettavien vastaavien palveluiden yhdenvertaisesta toteutumisesta ja huolehtii tästä velvoitteesta osana järjestämisvastuuta toteutettavaa ohjausta, arviointia ja valvontaa. Palveluiden yhdenvertaisen toteutumisen edellytykset muodostuvat palvelujen laadullisten ja sisällöllisten edellytysten ja velvoitteiden kuvauksista sekä järjestämisvastuullisena tilaajana toimivan hyvinvointialueen sekä palveluntuottajan välisistä oikeuksista ja velvollisuuksista, jotka kuvataan osana hankintamenettelyä tai palvelun tilaamista koskevaa ostopalvelusopimusta. Yksityiseltä palveluntuottajilta tilattujen palveluiden toteutuksen tulee kaikissa tilanteissa perustua hyvinvointialueen vastuulla olevaan asiakkaan tuen tarpeiden arviointiin. Järjestämisvastuunsa nojalla palveluiden piirissä olevan asiakkaan edun toteutuminen myös häiriö- ja poikkeustilanteissa tulee turvata yksilökohtaiseen arviointiin perustuen. Hyvinvointialueen erityisenä velvollisuutena on varmistaa palvelutoiminnan jatkuvuus myös mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

#### **6.14.1 Epäkohtien ilmeneminen palveluntuottajan toiminnassa**

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettävä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista. Toiselta palveluntuottajalta hankitun palvelun asianmukaisuuden valvonnasta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä; epäkohdan tai puutteiden käsittelyyn ottamisesta vastaa se, kenelle epäkohta tai puute toiminnassa ilmenee. Valvonnallisten tai selvitystä edellyttävien toimenpiteiden tarpeen ilmetessä tilaajan ja tuottajan välisen sopimukseen liittyvien poikkeamien arvioinnista vastaa yksikön lähiesihenkilönä toimiva johtava sosiaalityöntekijä; johtava sosiaalityöntekijä myös vastaa yksikössä epäkohtien selvittämiseen liittyvien toimenpiteiden riittävyyden arvioinnista sekä omavalvonnan toteutumisen seurannasta.

### **6.15 Rekisteröidyn oikeuksien ja asianosaisen tiedonsaantiin liittyvien oikeuksien tunnistaminen ja toteuttaminen**

Lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen toiminnassa kirjattavat tiedot ovat sosiaalihuollon asiakastietoja; osaksi sosiaalihuollon rekisteriä voidaan joissakin tilanteissa liittää potilastietoja silloin, kun nämä tiedot ovat tulleet sosiaalihuollon viranomaiselle tämän pyynnöstä tai muutoin sosiaalihuollon arvioimisen, järjestämisen tai seurannan toteuttamista varten.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Pohjois-Savon hyvinvointialueen tietosuojaselosteet ovat löydettävissä pshyvinvointialue.fi-sivustolta.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Tarkastuspyyntöä ja korjaamisvaatimusta koskeva lomakkeisto on löydettävissä pshyvinvointialue.fi-sivustolta. Sosiaalihuollon rekisteritiedoista vastaavana viranomaisena toimii sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Rekisterin tarkastus- ja oikaisupyyntöjen käsittelystä vastaavat yksiköissä johtavat sosiaalityöntekijät. Rekisteröidyn oikeuksia koskevaan pyyntöön tulee vastata yhden kuukauden kuluessa. Jos pyyntöjä on monta tai ne ovat monimutkaisia, rekisterinpitäjä voi ilmoittaa, että se tarvitsee niiden käsittelyyn enemmän aikaa, jolloin pyynnön käsittelyn määräaika on kolmen kuukauden kuluttua alkuperäisestä pyynnöstä. Rekisteröidyllä on halutessaan oikeus saada kirjallinen kieltäytymistodistus, jossa on ilmoitettava kieltäytymistä koskevat syyt.

### **6.16 Lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen**

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan laissa ilmenevin perustein ja menettelytavooin; lähtökohtana tällöin on, että rajoitustoimenpiteet ovat välttämättömiä, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteitä on toteutettava lisäksi vain välttämättömässä laajuudessa ja niiden käyttäminen on lopetettava heti, kun perusteita rajoitustoimenpiteen käytön jatkamiselle ei enää ole. Lastensuojelulain mukaisten itsemääräämisoikeutta rajoittavien rajoitustoimenpiteiden erityiset säännökset ilmenevät lastensuojelulain 11 luvusta.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ei voida koskaan toteuttaa ilman asianmukaista rajoitustoimenpidettä koskevaa ja lastensuojelulain mukaista päätöstä, joka viranomaisen edustajan on laadittava oma-aloitteisesti ja viivytyksettä. Niin ikään tosiasiallinen rajoittaminen eli päätöksen tosiasiallinen oikeusvaikutus voi alkaa vasta hallintolain mukaisen päätöksenteon jälkeen. Muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös turvaa asiakkaan sekä asianosaisen oikeussuojaa ja mahdollistaa viranomaisen päätöksen saattamisen tuomioistuimen arvioitavaksi. Rajoitustoimenpiteet eivät voi olla seuraamus tai rangaistus lapsen toiminnasta. Rajoitustoimenpiteiden toteuttamisen

arviointi vaatii aina yksilökohtaista ja tilannekohtaista arviointia ja päätöksellä on esitettävä yksilöidyt perusteet kyseisessä laajuudessa toteutettavan rajoitustoimenpiteen välttämättömyydestä.

Erityistä huomiota rajoitustoimenpiteistä päätettäessä on kiinnitettävä kutakin rajoitustoimenpidettä koskevan päätöksentekomenettelyn lainmukaisiin vaatimuksiin. Päätöksellä ilmenevien määräaikojen ja päätöksen voimassaolon lainmukaisuudesta vastaa päätöksentekijä. Määräaikojen huomioinnista päätöksen toimeenpanossa vastaavat kulloinkin päätöksen toimeenpanosta vastaava viranhaltija, yleensä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

*Määräajat: Lastensuojelulain mukaista yhteydenpidon rajoittamista koskeva päätöksen tulee olla määräaikainen, enintään yksi vuosi kerrallaan. Lyhytaikaisesta, enintään 30 vuorokautta kestävästä rajoittamisesta voi päättää myös lastensuojelulaitoksen johtaja. Jos rajoittamista on tarpeen jatkaa tai se on alun perin tarpeen määrätä 30 vuorokautta pidemmäksi, päättää asiasta perhe- ja vammaispalvelujen toimivallan siirron mukaisesti mukaan määräytyvä viranhaltija lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmisteltua asian.*

*Yhtäjaksoisesti lapsen liikkumisvapauden rajoittaminen saa jatkua enintään 30 vuorokautta. Laitoksen johtaja tai hänen määräämänsä laitoksen hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva henkilö voi päättää yhteensä enintään seitsemän vuorokautta kestävästä liikkumisvapauden rajoittamisesta. Jos rajoittamista on tarpeen jatkaa tai jos rajoitus alun perin määrätään seitsemää vuorokautta pidemmäksi ajaksi, rajoittamisesta tekee päätöksen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.*

*Lastensuojelulain mukaisena rajoitustoimenpiteenä eristämistä ei saa jatkaa yhtäjaksoisesti yli 12:tä tuntia tekemättä siitä uutta päätöstä. Eristäminen on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätöntä. Eristämisaika ei saa ylittää yhteensä 24:ää tuntia.*

*Erityistä huolenpitoa voidaan järjestää enintään 30 vuorokauden ajan. Määräaika lasketaan erityisen huolenpidon tosiasiallisesta aloittamisesta. Päätös erityisen huolenpidon järjestämisestä raukeaa, jollei täytäntöönpanoa ole voitu aloittaa 90 vuorokauden kuluessa päätöksen tekemisestä. Erityistä huolenpitoa voidaan erittäin painavasta syystä jatkaa enintään 60 vuorokaudella, mikäli lapsen sijaishuollon järjestäminen sitä lain mukaisin perustein edelleen välttämättä vaatii.*

## 6.17 Lapsen oikeus elatukseen ja itsenäistymisvarojen kerryttäminen

Vanhempien elatusvelvollisuus suhteessa lapseen säilyy lapselle järjestetystä kodin ulkopuolisesta sijoituksesta huolimatta. Lapsen oikeus saada elatusta vanhemmiltaan päättyy, kun hän täyttää 18-vuotta. Lapselle syntyy myös oikeus saada elatusta lapsen asumisesta aiemmin vastanneelta vanhemmalta myös tilanteessa, jossa lapsi ei pysyvästi asu vanhemman luona - myös ei-tilapäiseksi tarkoitetun sijoituksen, kuten huostaanoton ja sijaishuoltoon sijoittamisen johdosta. Myös tällöin elatusavun määrä ja sen suorittamistapa vahvistetaan sopimuksella tai tuomiolla.

Myös sijoituksen aikana tulee lapselle hakea ne etuudet, joihin hän on oikeutettu, vaikka ne perittäisiin hoidonkorvauksena hyvinvointialueelle. Lisäksi erityisesti on huomioitava lapsen oikeus elatukseen, jonka johdosta myös sijoitetun lapsen elatusavun vahvistamiseksi (ml. vanhemman elatuskyvyttömyyden toteava 0-sopimus) on ryhdyttävä toimenpiteisiin viimeistään huostaanoton valmistelun yhteydessä: lapsen tuloista, korvauksista ja saamisista varataan 40 % lapsen itsenäistymisvaroihin, joiden kerryttämiseen hyvinvointialueella on velvollisuus lapsen edun turvaamiseksi. Kodin ulkopuolelle sijoitetun lapsen elatusavun vahvistamiseksi lapselle on haettava edunvalvojan sijainen.

Lapsen oikeus elatukseen ja itsenäistymisvarojen kerryttämiseen taataan lastensuojelun sosiaalityön, palvelu-/toimistosuhteiden ja perheoikeudellisten palvelujen lastenvalvojen saumattomana yhteistyönä hyvinvointialueella annetun lastensuojelun hoidonkorvausten perintää ja itsenäistymisvarojen kerryttämistä koskevan kirjallisen ohjeen ja siinä kerrotun työnjakomallin mukaisesti.

## 6.18 Asiakkaan varallisuus: itsenäistymis- ja käyttövarojen hallinta

Pohjois-Savon hyvinvointialueella lapsen itsenäistymisvaroja varten avataan lapselle henkilökohtainen pankkitili. Tililtä luovutetaan varoja sosiaalityöntekijän kanssa tehdyn suunnitelman mukaisesti. Itsenäistymisvaroja koskeva

suunnitelma kirjataan osaksi asiakassuunnitelmaa tai osaksi asiakastietoja ja varoja luovutetaan kulloinkin kirjattuihin käyttötarkoituksiin. Hyvinvointialueella 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. Mikäli itsenäistymisvarojen maksamisesta ilmenee erimielisyyttä lapsen ja sosiaalityöntekijän välillä, on asiakkaalla oikeus saada asiassa muutoksenhakukelpoinen päätös.

Lapsen sijoituspaikan on pidettävä kirjaa lapselle annettujen käyttövarojen maksamisesta. Kirjaukset on lähetettävä tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle vuosittain; osana lapsikohtaisen valvonnan toteuttamista sosiaalityöntekijän tulee osaltaan ohjata ja valvoa sijaishuoltopaikan toimintaa käyttövarojen maksamista koskien. Hyvinvointialueen on annettava selvitys itsenäistymisvarojen kertymisestä ja maksamisesta sijoituksen päätyttyä ja huoltajan, edunvalvojan tai 15-vuotiaan lapsen sitä pyytäessä myös sijoituksen aikana. Selvitys annetaan kirjallisesti.

## **7 RISKIENHALLINNAN JA OMAVALVONNAN SEURANTA – YHTEENVETO KEHITTÄMISTARPEISTA**

Lastensuojelun palveluyksikön toiminnassa kehittämistoimenpiteiden erityiseksi kohteeksi syksyllä 2023 on asetettu:

Toimintayksikön omavalvontasuunnitelma (v. 1.1) on laadittu lastensuojelun palveluyksikköjohtajan, toimintayksikön esihenkilön sekä johtavien sosiaalityöntekijöiden yhteistyössä kesä-syyskuun 2023 kuluessa; valmistunut omavalvontasuunnitelma kokonaisuudessaan käydään läpi henkilöstön kanssa yksiköissä lokakuun 2023 aikana ja samalla toteutetaan omavalvontasuunnitelman seuranta ja arviointia. Lisäksi omavalvontasuunnitelman toimeenpanemiseksi suunnitellaan tehostettuja toimenpiteitä vuoden 2023 loppuun saakka omavalvonnan toimintaperiaatteiden toimivuuden varmistamiseksi.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella on ollut poikkeamia ja valvontaviranomainen on kohdentanut valvontaa lastensuojelulain mukaisen asiakasmitoituksen toteutumiseen sekä lastensuojelulain 30§ mukaisten velvoitteiden toteutumiseen hyvinvointialueen lastensuojelun toiminnassa. Asiakasmitoituksen 1.1.2024 voimaantulevien muutosten osalta on valmistelemaa työtä tehty syksyn 2023 aikana ja kehittämistoimenpiteiden tavoitteena on turvata vakiintuneesti lastensuojelulain mukaisen asiakasmitoituksen toteutuminen lastensuojelun toiminnassa jatkossa. Asiakasmitoituksen toteutumisen seurannassa vahvistetaan myös yksikkökohtaista seuranta johtavan sosiaalityöntekijän johdolla. Lastensuojelulain mukaisten asiakassuunnitelmien voimassaolon osalta henkilöstön kanssa käsitellään asiakassuunnitelman laatimisen menettelytapoja ja käytänteitä ja toteutetaan yhteisten toimintamallien kehittämistä loppuvuoden 2023 aikana. Asiakas-suunnitelmien voimassaolon osalta tehdään kohdennettu seuranta 1.10.2023 tilanteesta, josta raportoidaan edelleen Itä-Suomen aluehallintovirastolle 15.10.2023 mennessä. Jatko-seuranta toteutetaan vahvistamalla henkilöstön perehdytystä asiakasturvallisuus-ilmoituksen käyttöön erityisesti myös lastensuojelulain 30§ mukaisten poikkeamien esille tuomisessa ja seuraamiseksi. Lisäksi asiakassuunnitelmien ajantasaisuutta seurataan ja tuetaan osana yksiköiden toimintaa tehostetusti johtavan sosiaalityöntekijän johdolla toistaiseksi.

Lastensuojelun palvelutoiminnan toteutusta koskevan yhteisen arvopohjan muodostaminen ja vahvistaminen vaatii tulevana vuosina sosiaalityön ja -ohjauksen toimintayksikön toiminnassa erityistä huomiointia osana yhteisen lastensuojelun ja -ohjauksen toimintakulttuurin luomista. Tätä työskentelyä toteutetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueella myös osana palvelustrategian tavoitteiden toimeenpanoa.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella otetaan käyttöön uusi yhteinen sosiaalihuollon Saga-asiakastietojärjestelmä 1.9.2024 mennessä; asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä siirrytään sosiaalihuollossa sähköiseen asiakastiedon arkistointiin. Osana asiakastietojärjestelmän käyttöönoton määrittelyä toteutetaan myös toiminnalliset määrittelyt asiakastiedon käyttöön ja asiakastietojärjestelmässä toteutuviin toimintaprosesseihin; myös näissä

## Perhepalvelut

31.5.2024

---

prosesseissa tulee huomioidavaksi erityisesti myös asiakasturvallisuutta ja omavalvonnan toteuttamista tukevien toimintaprosessien luominen.

Sosiaalihuollon ja lastensuojelun palvelutoiminnassa keskeisiä riskejä liittyy henkilöstön saatavuuteen sekä uuden organisaation näkökulmasta tarpeita pito- ja vetovoiman kehittämiseen; tässä työskentelyssä ollaan mukana myös lastensuojelun palveluyksiköstä, minkä lisäksi veto- ja pitovoimaa tulee kehittää myös lastensuojelun palvelutoiminnan kehittämisen sisäisenä sekä yhteistyökysymyksenä. Pohjois-Savon hyvinvointialueella kehitetään parhaillaan mm. mentorointi- ja perehdytysmalleja sekä asiakaspalautteen keräämistä koskevia toimintamalleja, joiden kehittäminen ja toimeenpano tullaan huomioimaan lastensuojelun palveluyksikössä organisaatiossa linjattujen aikataulujen mukaisesti.



Perhepalvelut

31.5.2024

**8 LIITE 1 YKSIKKÖKOHTAISET OMAVALVONTASUUNNITELMAA KOSKEVAT TIEDOT**

|  |   |
|--|---|
| Yksikön nimi<br><b>Lastensuojelun sosiaalityö ja -ohjaus, Pohjoinen alue</b>   | Yksikön omavalvonnan toimeenpanosta vastaava henkilö<br>Johtava sosiaalityöntekijä Marja-Liisa Korhonen<br>p. 040 5112423 |
| Palvelupisteet<br>- Riistakatu 23, 74120 Iisalmi<br>- Nivankatu 31, 74700 Kiuruvesi<br>- Taivallahdentie 4, 74300 Sonkajärvi<br>- Ponssentie 11, 74200 Vieremä<br>- Koulutie 1, 73900 Rautavaara   |   |
| <p>Toimitilat ja omavalvontaan liittyvät toimitilojen turvallisuutta koskevat järjestelyt Iisalmen lastensuojelun sosiaalityön ja ohjauksen työtilat sijaitsevat sosiaali- ja terveydenhuollon kampusalueella, yhdessä sen kolmesta kiinteistöstä. Lastensuojelun toiminnot ovat sijoittuneet Kampus Vireen 2. ja 3. kerrokseen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasvastaanotto tapahtuu sosiaalityöntekijöiden omissa työhuoneissa sekä tarpeen mukaan 1. kerroksen suuremmissa asiakasvastaanottohuoneissa. Johtava sosiaalityöntekijän sekä pääasiassa kotikäyntityötä tekevien palveluohjaajien työtilat ovat kolmannessa kerroksessa, jossa ei ole asiakasvastaanottohuoneita.</p> <p>Kiuruveden lastensuojelun sosiaalityön ja ohjauksen työtilat sijaitsevat Kiuruveden terveyskeskuksessa 1. kerroksessa. Työtila on tiimitila ja asiakasvastaanotto tapahtuu erillisissä tarkoitukseen varatussa työhuoneessa.</p> <p>Sonkajärven lastensuojelun ja ohjauksen työtilat sijaitsevat Sonkajärven terveyskeskuksessa 1. kerroksessa. Asiakasvastaanotto tapahtuu sosiaalityöntekijän omassa työhuoneessa.</p> <p>Vieremän lastensuojelun ja ohjauksen työtilat sijaitsevan Vieremän terveyskeskuksessa 1. kerroksessa. Asiakasvastaanotto tapahtuu sosiaalityöntekijän omassa työhuoneessa.</p> <p>Asiakkaiden yksityisyydensuoja toteutuu kaikissa toimintayksiköissä, koska viranhaltijoilla on omat työhuoneet tai/ja varaukseen perustuen käytettävissä erillinen asiakasvastaanotto ja/tai neuvotteluhuone. Yhteisissä työtiloissa (palveluohjaajat/Iisalmi ja lastensuojelun tiimi/Kiuruvesi) on käytettävissä vastamelukuulokkeet puhelintyöskentelyä varten.</p> |   |
| <p>Teknologiset ratkaisut ja laitteet</p> <p>Iisalmen lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen yksikön turvajärjestelmänä käytetään henkilöhälytyslaitteita. Iisalmen palvelupisteessä hälytysjärjestelmä on yhteinen muiden Kampus Vire kiinteistössä työskentelevien hyvinvointialueen henkilöstön kanssa; Sonkajärvellä, Vieremällä ja Kiuruvedellä hälytys on yhteinen muiden kiinteistössä työskentelevien kanssa.</p> <p>Yksikössä on käytössä turvallisuussuunnitelman mukaiset järjestelyt henkilöstön turvallisuuden turvaamiseksi; kyseisillä järjestelmillä ei ole vaikutusta asiointiin palvelupisteissä, asiakkaiden yksityisyyden suojaan tai asiakasturvallisuuteen.</p>   |   |
| Henkilöstön määrä<br><br>Johtava sosiaalityöntekijä 1<br>Sosiaalityöntekijä 10<br>Sosiaaliohjaaja 5  |   |

## Perhepalvelut

31.5.2024

|  |   |
|--|---|
| Yksikön nimi<br><b>Lastensuojelun sosiaalityö ja -ohjaus, läntinen alue</b>  | Yksikön omavalvonnan toimeenpanosta vastaava henkilö<br>Johtava sosiaalityöntekijä Terja Söderlund<br>p. 040 722 8355 |
| Palvelupisteet<br>- Keskuskatu 3, PL 13, 77601 Suonenjoki<br>- Laituritie 1, 72600 Keitele<br>- Kissakuusentie 6, 72100 Karttula<br>- Savikontie 15, 72400 Pielavesi<br>- Kuopiontie 11, 77700 Rautalampi<br>- Tervontie 4, 72210 Tervo<br>- Valokuja 2, 72300 Vesanto   |   |
| Toimitilat ja omavalvontaan liittyvät toimitilojen turvallisuutta koskevat järjestelyt<br>Läntisen lastensuojelun asiakasvastaanotto toteutetaan pääsääntöisesti toimitiloissa, jotka Pohjois-Savon hyvinvointialue on vuokrannut alueen kunnilta. Näitä toimitiloja ovat paikalliset terveysasemat ja sosiaaliasemat (Pielavesi, Vesanto) sekä joissakin kunnissa kunnantalon osa (Suonenjoki) tai yksittäiset työhuoneet (Rautalampi, Tervo ja Keitele) kunnantalojen yhteydessä. Lastensuojelulla ei ole omia hyvinvointialueen vuokraamissa tiloissa korvamerkittyjä huoneita, vaan lastensuojelulla on oikeus käyttää yhteiskäytössä olevia työhuoneita. Työhuonejärjestelyistä sovitaan yhteydessä muiden hyvinvointialueen yksiköiden kanssa (kuten työikäisten palvelut, perhesosiaalityö, lastenvalvoja, vammaispalvelut) ja tilojen yhteiskäyttöä ja tarpeenmukaista käyttöä tukee ja ohjaa hyvinvointialueen tilapalvelut. Asiakkaiden yksityisyyden suoja turvataan toteuttamalla tapaamiset tätä tarkoitusta varten olevissa työ- ja neuvotteluhuoneissa.<br><br>Läntisen alueen lastensuojelu on esittänyt, että toimitilojen ovet pidetään turvallisuussyistä lukittuina Suonenjoella, Pielavedellä ja Vesannolla, joissa tiloissa on pääsääntöisesti tai pelkästään sosiaalitoimen työntekijöitä tai yksittäisiä työntekijöitä kerrallaan. Ovien lukittuina pitäminen varmistaa myös sen, että ovet eivät ole epähuomiossa auki silloin, kun tiloissa ei ole yhtään työntekijää paikalla. Niissä toimitiloissa, jotka ovat yhteiskäytössä kunnan muiden toimintojen kanssa, noudatetaan kunnan aukioloaikoja. Tärkeätä on turvata se, että kukaan työntekijä ei joudu yllättäen väkivaltatilanteeseen ilman toimivia turvajärjestelyjä. Toimitilojen työturvallisuuskysymyksissä työn tukena on hyvinvointialueen turvallisuuspalvelut, jotka laativat jokaiseen hyvinvointialueen käytössä olevaan kiinteistöön turvallisuus- ja valmiskansion. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijät tutustuvat kansioon ja osaavat toimia sen antaman ohjeistuksen mukaisesti. |   |
| Teknologiset ratkaisut ja laitteet<br>Läntisen alueen palvelupisteissä käytössä olevien teknologisten ratkaisujen ajantasaisuuden varmistaminen on joissakin palvelupisteissä vielä kesken johtuen siitä, että asiakasvastaanottojen toteutus pienimmissä kunnissa on vielä neuvotteluasteella erityisesti henkilöstön rekrytoinnin ja sijoittelun vuoksi. Keskeinen vastuutaho- ja yhteistyötaho tilajärjestelyissä on Hyvinvointialueen tilapalveluysikkö ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa turvallisuuspalveluysikkö. Kaikissa kunnissa on tarkoitus aloittaa säännölliset turvakävelyt, mutta niiden organisointi ja vastuutahot ovat vielä kesken. Läntisen alueen toimitiloissa ei ole vahtimestaripalvelua.<br><br>Yksikössä on käytössä turvallisuussuunnitelman mukaiset järjestelyt henkilöstön turvallisuuden turvaamiseksi; kyseisillä järjestelmillä ei ole vaikutusta asiointiin palvelupisteissä, asiakkaiden yksityisyyden suojaan tai asiakasturvallisuuteen.   |   |
| Henkilöstön määrä<br>Johtava sosiaalityöntekijä 1<br>Sosiaalityöntekijä 5<br>Sosiaaliohjaaja 2   |   |



Perhepalvelut

31.5.2024

|  |   |
|--|---|
| Yksikön nimi<br><b>Lastensuojelun sosiaalityö ja -ohjaus, Koillinen alue</b>   | Yksikön omavalvonnan toimeenpanosta vastaava henkilö<br>Vs. Johtava sosiaalityöntekijä Eveliina Dahl<br>p. 0444610403 |
| Palvelupisteet<br>- Isoharjantie 6, rak S1, 4.krs<br>- Asematie 4 (Asematie 8), 73100 Lapinlahti   |   |
| Toimitilat ja omavalvontaan liittyvät toimitilojen turvallisuutta koskevat järjestelyt<br>Sosiaalityöntekijöillä on käytössään molemmissa toimipisteissä omat työhuoneet. Asiakastyöhön liittyvät puhelinkeskustelut, neuvottelut etäyhteyksin ja kirjallinen työ toteutetaan työhuoneissa. Asiakkailta ei ole vapaata pääsyä sosiaalityöntekijöiden työhuoneisiin. Siilinjärven toimipisteessä sosiaalityöntekijöiden työhuoneet ovat käytävällä, jonne ulkopuolisilla henkilöillä ei ole pääsyä. Asiakastapaamiset järjestetään neuvotteluhuoneissa. Siilinjärven toimipisteessä on kolme toimiston yhteiskäytössä olevaa, varauskalentereilla varattavaa asiakasvastaanottotilaa. Lapinlahden toimipisteessä on yksi neuvotteluhuone ja yksi isokokoisempi toimistohuone, jota käytetään asiakkaiden tapaamisiin.   |   |
| Teknologiset ratkaisut ja laitteet<br>Siilinjärven toimipisteen asiakaspalvelupisteeseen on ulkopuolisilla vapaa pääsy arkisin klo 8–15 välisenä aikana, jona aikana toimistosihteerit ovat paikalla toimiston neuvontavastaanotossa. 2/3 neuvottelutiloista sekä työhuoneet sijaitsevat sähkölukitun oven takana eivätkä asiakkaat tai muut ulkopuoliset henkilöt pääse kyseisiin tiloihin ilman erikseen sovittua vastaanottoa ja palvelusihteerille ilmoittautumista.<br><br>Lapinlahden toimipiste on avoinna klo 8-15 välisenä aikana. Mikäli toimistossa on paikalla vain yksi työntekijä, toimitilan ulko-ovi pidetään lukittuna eikä tällöin vastaanoteta asiakkaita toimitiloihin sisälle. Työntekijöiden työhuoneista on kulku viereiseen huoneeseen ja työntekijöitä on ohjeistettu sijoittamaan työpöytänsä siten, että tarvittaessa viereiseen huoneeseen poistuminen onnistuu.<br><br>Molemmissa toimipisteissä on käytössä turvallisuussuunnitelman mukaiset järjestelyt henkilöstön turvallisuuden turvaamiseksi; kyseisillä järjestelmillä ei ole vaikutusta asiointiin palvelupisteissä, asiakkaiden yksityisyyden suojaan tai asiakasturvallisuuteen. |   |
| Henkilöstön määrä<br><br>Johtava sosiaalityöntekijä 1<br>Sosiaalityöntekijä avohuolto 10<br>Sosiaaliohjaaja 1  |   |

## Perhepalvelut

31.5.2024

|  |   |
|--|---|
| Yksikön nimi<br><br><b>Lastensuojelun sosiaalityö ja -ohjaus, Keskinen alue</b>  | Yksikön omavalvonnasta toimeenpanosta vastaava henkilö<br><br>Johtava sosiaalityöntekijä Sandra Koivistoinen (avohuolto), p. 044 461 0276<br>Johtava sosiaalityöntekijä Erja Koponen (sijais- ja jälkihuolto), p. 044 718 3838<br>Johtava sosiaalityöntekijä Katja Puustinen (avohuolto), p. 044 461 0360 |
| Palvelupisteet<br>- Viestikatu 1, 3. krs., 70600 KUOPIO<br>- Kirkkorannatie 2, 73600 Kaavi<br>- Keskitie 22, 71200 Tuusniemi   |   |
| Toimitilat ja omavalvontaan liittyvät toimitilojen turvallisuutta koskevat järjestelyt<br><br><p><u>Viestikatu 1, Kuopio:</u> Toimitilat sijaitsevat KPY Novapolis Oy:n omistaman kiinteistön 3.kerroksessa. Samoissa tiloissa ovat myös lastenvalvojat ja perhesosiaalityö. Asiakkaat saapuvat tapaamisille ajanvarauksella odotustilaan, josta työntekijä noutaa heidät erilliseen asiakastapaamishuoneeseen. Odotusaulassa paikalla ovat vahtimestari sekä vartija, jotka huolehtivat odotustilan yleisestä turvallisuudesta ja tarvittaessa vastaavat päihtyneen tai aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan saattamisesta pois tiloista. Vartijaresurssia on mahdollista myös vahvistaa erillisellä etukäteistilauksella tarpeen niin vaatiessa. Asiakastapaamishuoneita on lastensuojelulla ja perhesosiaalityöllä käytössä kuusi. Huoneista viidessä on kaksi ovea hätäpoistumista varten ja yhdessä huoneista on kameravalvonta ja vartijalla on suora pääsy huoneeseen. Työntekijöiden työskentelytilat ovat erillisten lukittujen ovien takana, eikä asiakkaita päästetä missään tilanteessa kyseisiin tiloihin. Asiakkaiden yksityisyyden suoja varmistuu erillisiä tapaamishuoneita tapaamisilla hyödyntämällä. Asiakastapaamisissa varmistutaan sekä työntekijän että asiakkaan helposta poistumisesta tapaamistilasta, tapaamistilojen oven lukituksen on syytä olla auki tapaamisten ajan.</p> <p><u>Kirkkorannantie 2, Kaavi:</u> Kaavin entisen sosiaalitoimitiloissa on odotusaula, josta asiakkaat pyydetään ajanvarauksella tapaamisille. Tapaamiset toteutetaan erillisissä tapaamishuoneissa. Tilojen avain on saatavissa lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön yksikön työntekijöiden käyttöön Viestikatu 1:stä lähtiessä. Tiloihin pääsee vain soittamalla ovikelloa ja kahvihuoneessa on kameravalvonta, jonka kautta voi tarkistaa, kuka ovikelloa soittaa. Asiakkaiden yksityisyyden suoja varmistuu erillisiä tapaamishuoneita tapaamisilla hyödyntämällä.</p> <p><u>Keskitie 22, Tuusniemi:</u> Pohjois-Savon hyvinvointialue voi halutessaan hyödyntää Tuusniemen kunnantalolla olevia, entisiä sosiaalitoimien tiloja. Avaimet tiloihin ovat saatavissa isännöintitoimistosta, joka sijaitsee samassa rakennuksessa. Avainten noutamisesta on hyvä kuitenkin sopia etukäteen isännöintitoimiston kanssa, jotta niiden käyttöön saaminen varmistuu. Asiakas voi tulla odottamaan tapaamista erilliseen odotusaulaan, josta työntekijä noutaa hänet lukollisten ovien takana olevaan tapaamishuoneeseen. Asiakkaiden yksityisyyden suoja varmistuu erillisiä tapaamishuoneita tapaamisilla hyödyntämällä.</p> |   |
| Teknologiset ratkaisut ja laitteet<br>Viestikatu 1 palvelupisteessä aulatiloiissa on tallentava kameravalvonta. Lisäksi yhdessä neuvotteluhuoneessa on ilman äänentallennusta toimiva kameravalvonta. Kameralaitteiden asianmukaisesta käytöstä vastaa vartija, jonka työpiste sijaitsee perhepalveluiden toimialaan kuuluvien yksiköiden ml. lastensuojelun sosiaalityön ja ohjauksen yksikön aulatilassa.<br><br>Yksikössä on käytössä turvallisuussuunnitelman mukaiset järjestelyt henkilöstön turvallisuuden turvaamiseksi; kyseisillä järjestelmillä ei ole vaikutusta asiointiin palvelupisteissä, asiakkaiden yksityisyyden suojaan tai asiakasturvallisuuteen.  |   |
| Henkilöstön määrä<br><br>Johtava sosiaalityöntekijä 3<br>Sosiaalityöntekijä 42<br>Sosiaaliohjaaja 7  |   |

Perhepalvelut

31.5.2024

|  |   |
|--|---|
| Yksikön nimi<br><b>Lastensuojelun sosiaalityö ja -ohjaus, Eteläinen alue</b>   | Yksikön omavalvonnan toimeenpanosta vastaava henkilö<br>Johtava sosiaalityöntekijä Auli Pääkkönen-Ervelius<br>p. 040-580 5211 |
| Palvelupisteet<br>- Hyvinvointikeskus Aalto, Savontie 55, 4.krs, 78300 Varkaus<br>- Sairaالاتie 1, 79600 Joroinen<br>- Savonkatu 39, 79100 Leppävirta  |   |
| Toimitilat ja omavalvontaan liittyvät toimitilojen turvallisuutta koskevat järjestelyt<br>Varkaus: toimitilat sijaitsevat vuonna 2021 valmistuneessa Hyvinvointikeskus Aallossa, johon on keskitetty kaikki sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Lastensuojelun työntekijöiden käytössä on kaksi monitoimitilaa 4.krs.:ssa. Asiakkaiden yksityisyyden suoja toteutuu siten, että asiakasvastaanottoon on käytössä erillinen huone sekä useita kokoustiloja. Näissä tiloissa on varapoistumistie.<br><br>Leppävirta: toimitilat sijaitsevat kunnantalon siipiosassa, jossa sosiaalityöntekijällä on käytössään oma työhuone sekä tarvittaessa kokoustila. Asiakkaiden yksityisyyden suoja toteutuu, kun asiakasvastaanotto tapahtuu työntekijän omassa huoneessa. Turvallisuudesta on huolehdittu siten, että odotustilaan tuleva ovi on lukittuna ja asiakasvastaanotolle tullaan aikavarauksella. |   |
| Teknologiset ratkaisut ja laitteet<br>Molemmissa palvelupisteissä käytetään henkilöhälytyslaitteita ja tarpeen mukaista vartijapalvelua.<br><br>Yksikössä on käytössä turvallisuussuunnitelman mukaiset järjestelyt henkilöstön turvallisuuden turvaamiseksi; kyseisillä järjestelmillä ei ole vaikutusta asiointiin palvelupisteissä, asiakkaiden yksityisyyden suojaan tai asiakasturvallisuuteen.   |   |
| Henkilöstön määrä<br><br>Johtava sosiaalityöntekijä 1<br>Sosiaalityöntekijä 11<br>Sosiaaliohjaaja 2  |   |