

**Sote-palvelujen sosiaalihuollon  
omavalvontasuunnitelman  
liite E) perhekeskuksen sosiaalipalvelut**

## Liite E Perhekeskus

Tässä liitteessä käytetään SOTE-palvelujen sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman sisällysluettelon mukaista numerointia niistä aiheista, joissa syvennetään omavalvontasuunnitelman sisältöä perhekeskuksen sosiaalipalvelujen näkökulmasta.

### 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

#### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:

Sote-palvelut, sosiaalihuolto, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, **Perhekeskus**

Perhekeskusjohtaja Terhi Vierikko, [terhi.vierikko@varha.fi](mailto:terhi.vierikko@varha.fi)

palvelupäällikkö Pirjo Parviainen, [pirjo.parviainen@varha.fi](mailto:pirjo.parviainen@varha.fi) keskitetyt perhekeskuspalvelut  
palvelupäällikkö Turunen Annie, [annie.turunen@varha.fi](mailto:annie.turunen@varha.fi) oppilashuolto Turku  
palvelupäällikkö Annette Karlsson [annette.karlsson@varha.fi](mailto:annette.karlsson@varha.fi) oppilashuolto itäinen  
palvelupäällikkö Sari Ahanen, [sari.ahanen@varha.fi](mailto:sari.ahanen@varha.fi) oppilashuolto keskinen  
palvelupäällikkö Hannele Nikander-Tuominen, [hannele.nikander-tuominen@varha.fi](mailto:hannele.nikander-tuominen@varha.fi)  
oppilashuolto läntinen

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen puhelinnumero on 02 262 6003 (kiireellisissä tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella). Numero on avoinna ympäri vuorokauden.

#### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen perhekeskuksen keskitetyt perhekeskuspalvelut huolehtivat sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista ennaltaehkäisevän perhetyön, lapsiperheiden kotipalvelun ja kasvatus- ja perheneuvonnan osalta. Opiskeluhuollon kokonaisuudessa huolehditaan neljällä perhekeskusalueella kuraattoripalveluista. Palveluiden tavoitteena on tukea lapsiperheitä ja vanhemmuutta sekä edistää lasten yksilöllistä kasvua ja myönteistä kehitystä sekä tukea lapsen sujuvaa oppimista.

Lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut tarvittavassa laajuudessa vuorokauden ajasta riippumatta. Palveluiden avulla tuetaan vanhempia ja muista lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Sosiaalipalveluja järjestetään tuen tarpeen mukaan. Sosiaalihuoltolaissa lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta henkilöä ja nuorella 18–22-vuotiasta.

Perhekeskuksen sosiaalihuollon asiakkaaksi tullaan pääsääntöisesti yksilöllisen arvioinnin kautta. Lapset, nuoret ja perheet voivat ottaa itse yhteyttä perhekeskuksen sosiaalihuollon palveluihin tai palvelutarpeen arvio voidaan todeta Soihdu-tiimissä.

Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan, tarvitseeko lapsi, nuori tai perhe lapsiperheiden erityispalveluita. On mahdollista, että asiakas tulee autetuksi myös peruspalveluilla tai kolmannen sektorin palveluilla. Mikäli päädytään perhekeskuksen sosiaalihuollon asiakkuuteen, se tarkoittaa palveluiden myöntämistä sosiaalihuoltolain perusteella, jolloin vastuutyöntekijänä voi toimia myös sosiaaliohjaaja. Eriytyisen tuen asiakkaiden palveluista vastaavana tulee olla sosiaalityöntekijä.

Asiakasryhminä ovat lapset ja perheet, joiden kotikunta on Varsinais-Suomen alueella ja joilla on sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus perhekeskuksen sosiaalihuollon palveluissa. Palveluita tuotetaan pääosin omana toimintana ja osin ostopalveluina mm. lapsiperheiden kotipalvelua. Varhan valvontakeskus ohjaa ja valvoo palvelunjärjestäjänä omaa palvelutuotantoa ja ostopalveluita. Perhekeskuksen sosiaalihuollon palveluissa tehdään oman toiminnan omavalvontaa tämän suunnitelman mukaisesti.

Perhekeskuksen sosiaalihuollon palveluja toteutetaan koko Varsinais-Suomen alueella, nimetyissä toimipisteissä, mutta myös liikkuvina, kotiin vietävinä palveluina ja mahdollisesti etäyhteyksin toteutettavina palveluina huomioiden asiakkaiden digitaidot ja toiveet. Palvelupäätöksistä vastuussa olevat työntekijät toteuttavat tehtävässään julkista hallintotehtävää ja ovat virkasuhteessa.

Sosiaalihuollon työntekijät tekevät monialaista yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa. Asiakkaan asioissa tarvittavia toimijoita pyritään saamaan mukaan työskentelyyn jo palvelutarpeen arviointivaiheessa. Kiireellisissä ja välittömän avuntarpeen tilanteissa apua saa sosiaali- ja kriisipäivystyksestä, joka on avoinna ympäri vuorokauden.

Perhekeskuksen sosiaalihuollon palveluissa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Varhan vahvistettuja palvelukuvauksia ja palveluiden myöntämisperusteita. Palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko on rakenteellista. Asiakaskohtaaminen on ammatillista ja ystävällistä sekä ikä- ja kehitystasoista. Asiakaskohtaamisessa huomioidaan asiakkaan kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta.

Perhekeskuksen sosiaalihuollon palveluissa pyritään edistämään ja ylläpitämään hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentämään eriarvoisuutta ja edistämään osallisuutta, turvaamaan yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistämään asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:ssä säädetään sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä laadittavasta palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muusta vastaavasta suunnitelmasta. Suunnitelma on laadittava, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeeton. Asiakassuunnitelma laaditaan hyvinvointialueen viranhaltijan toimesta. Palveluntuottajien muista vastuista, oikeuksista ja velvoitteista sovitaan palvelusopimuksissa.

Sosiaalihuoltolain 39 §:ssä ja lastensuojelulain 30 §:ssä säädetään asiakassuunnitelman tekemisestä. Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakassuunnitelmalla tai muulla

vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa, jollei siihen ole ilmeistä estettä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin lapsen tilanteessa pyritään vaikuttamaan ja lapsen ja hänen perheensä tuen tarve. Suunnitelmaan avataan palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan ja työskentelyn arvioinnin aikataulu. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava mahdolliset eriävät mielipiteet asiakkaan ja viranomaisen välillä tuen tarpeesta tai palveluista. Sosiaalihuollossa asiakassuunnitelmasta vastaa lapsen omatyöntekijä ja suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa.

### 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

#### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluiden saatavuus on tila, jossa sosiaali- ja terveyspalveluja on riittävästi tarjolla eri väestöryhmien tarpeisiin nähden. Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaista saatavuutta voidaan arvioida sen perusteella, mitä palveluja on olemassa, kuinka paljon niitä on ja vastaavatko ne eri väestöryhmien tarpeisiin.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluja saa useista eri puolella Varsinais-Suomea olevista toimipisteistä ja asiakkaiden luokse myös jalkaudutaan.

Lapsiperheiden palveluissa seurataan asiakasmääriä sekä myönnettyjä palveluita. Vuosittain talousarvion valmistelussa arvioidaan tulevan vuoden palvelujen tarvetta, vaikuttavuutta ja resurssien jakautumista palveluihin ja eri yksiköihin.

#### 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palvelujen jatkuvuudella tarkoitetaan asiakkaan ja sote-ammattilaisen välisen hoito- tai asiakassuhteen jatkuvuutta. Lisäksi se tarkoittaa sujuvaa tiedonkulkua asiakkaan palveluprosessin osallistuvien eri ammattilaisten ja tietojärjestelmien välillä sekä asiakkaan palveluprosessin suunnittelun tai toteutumisen jatkuvuutta. Palvelujen jatkuvuus edellyttää myös niiden riittävää saatavuutta.

##### 3.2.1 Palveluintegraation toteutuminen

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden (Sosiaalihuoltolaki 41§). Asiakkaan vastuutyöntekijä vastaa siitä, että asiakkaan siirrot palvelusta toiseen tai usean samanaikaisen palvelun välinen yhteistyö on sujuvaa.

Palveluiden järjestämisessä tehdään yhteistyötä omalla perhekeskuksen palvelualueella sekä oman tulosryhmän lasten, nuorten ja perheiden palveluiden sisällä ja tulosryhmien ja palvelualueiden välillä siten, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun mahdollisimman sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti. Perhekeskuksessa yhteistyötä tehdään erityisesti perhekeskuksen, lapsiperheiden erityispalvelujen, sote-keskuksen, vammaispalvelujen, asiakasohjauksen,

yliopistollisen sote-keskuksen ja lasten- ja nuorten psykiatrian kanssa lapsiasiakkaiden sekä heidän läheistensä toimintakyvyn, päihitteettömyyden ja mielenterveyden edistämiseksi. Lisäksi yhteistyötä tehdään kuntien sivistystoimen, kuten koulujen ja päivähoiton sekä yhdistysten kanssa.

Tavoitteet asiakastyölle luodaan yhdessä lapsen ja lapsen vanhempien sekä verkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Yhteistyökumppanille annetaan tietosuojalainsäädännön sallima riittävä ja välttämätön tieto asiakkaan tilanteesta palvelun toteuttamiseksi. Järjestämisvastuulla olevien palvelujen osalta yhteistyökumppaneita veloitetaan raportoimaan palvelun tilaajalle säännöllisesti. Palvelua arvioidaan yhteisissä asiakaspalavereissa. Ostopalvelutuottajilta edellytetään hankintaan osallistumisen vähimmäisvaatimuksena selvitystä palvelun jatkuvuuden varmistamisen toimenpiteistä.

### 3.2.2 Valmius- ja varautuminen

Perhekeskuksen palveluiden valmiudesta ja varautumisesta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Terhi Vierikko, perhekeskusjohtaja, [terhi.vierikko@varha.fi](mailto:terhi.vierikko@varha.fi)

Annette Karlsson, palvelupäällikkö, [annette.karlsson@varha.fi](mailto:annette.karlsson@varha.fi)

Monica Mäenpää, palvelupäällikkö, [monica.maenpää@varha.fi](mailto:monica.maenpää@varha.fi)

Tärkeitä varautumisen asiakirjoja ovat yksikkökohtaiset toimintakortit, joissa on kuvattu toiminta ja hälytysohje erilaisissa arjen häiriötilanteissa. Toimintakortit on tulostettu yksikköön, jotta ne ovat käytössä myös sähkökatkostilanteessa. Henkilöstön (myös lyhytaikaiset sijaiset) perehdyttäminen häiriötilanteissa toimimiseen on osa perehdytystä ja jatkuvaa toimintaa.

Ostopalvelujen hankinnan yhteydessä ja siten myös sopimuksissa on kirjaukset varautumisesta ja palvelun jatkuvuuden varmistamisesta.

Perhekeskuksen sosiaalihuollon palveluihin on laadittu asianmukaiset turvallisuussuunnitelmat ja ne päivitetään vuosittain.

### 3.3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakkaat tunnistetaan palvelutarpeen arvioinnin aikana. Tämän jälkeen asiakkaan prosessissa on lähes poikkeuksetta kussakin tilanteessa työntekijä, joka on jo tavannut asiakkaan. Näin tunnistamista ja tarkistusta ei tarvitse tehdä pääosin kuin kerran. Muissa tapauksissa asiakkaalta pyydetään nähtäväksi henkilöllisyyden todistava dokumentti tai kortti.

Jokainen työntekijä on vastuussa toteutettujen palvelujen asiakasturvallisuuteen liittyvästä arvioinnista ja palveluiden omavalvonnasta. Asiakasturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista tehdään ilmoitus Hai-pro-ohjelmaan. Tehty ilmoitus tulee käsitellä viipymättä ja suunnitella poikkeamaan liittyvät tarvittavat toimenpiteet työyksikössä. Ilmoitus menee tiedoksi myös perhekeskusjohtajalle ja hänen esihenkilöilleen. Palveluntuottajan asiakasturvallisuuteen liittyvästä poikkeamasta ollaan yhteydessä Varha valvontakeskukseen, joka toteuttaa yksikköön tarvittaessa reaktiivisen valvonnan.

### 3.3.3 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Perhekeskuksen palveluiden esihenkilöt ovat vastuussa infektioiden torjunnan käytäntöjen toteuttamisesta. Yksiköt ja tiimit ovat erilaisia, joten yksikön esihenkilö on tarvittaessa nimennyt infektiorjuntayhdyshenkilön ja varahenkilön (INTO-yhdyshenkilö). Yksiköissä ja tiimeissä noudatetaan Varhan infektiorjuntayksikön ohjeistuksia infektioiden ennaltaehkäisyyn ja torjuntaan. Yhdyshenkilölle on tarjolla koulutusta Varhan Moodlessa.

Esihenkilö varmistaa, että yksikössä noudatetaan tartuntalain pykälien 48:n ja 55 mukaista ohjeistusta rokotussuojasta ja tarkastuksista ja että työntekijöiden työ- ja suojavaatetus on tehtävään sopivaa ja asianmukaista. Asianmukaisia suojaimia varataan henkilöstön käyttöön riittävästi ja huolehditaan, että niitä käytetään ohjeistuksen mukaan.

Henkilöstön infektioiden ehkäisyyn ja torjunnan osaaminen varmistetaan koulutuksen ja perehdytyksen avulla. Moodlen infektioiden torjunnan verkkokurssi tulee olla käytynä 5 vuoden välein. Myös Varhan koulutuskalenterista löytyy sisäistä koulutusta INTO-yhdyshenkilöille.

Esihenkilö varmistaa, että henkilökunta osaa tunnistaa epidemian ja aloittaa torjuntatoimet mahdollisimman varhain. Tarvittaessa konsultoidaan Infektiorjuntayksikköä tai alueen hygieniahoitajaa.

Yksikössä huolehditaan, että puhtaanapidon ajantasainen siivous-/puhtaanapitosuunnitelma on olemassa ja siinä on määritelty, mitä yksikön eri tiloissa tehdään: Miten usein mikäkin tila siivotaan (päivittäin, viikoittain, harvemmin), kuka vastaa mistäkin tehtävistä (esim. eritetahradesinfektion tekee se, joka on ensimmäisenä paikalla), miten on varauduttu siihen, että epidemiatilanteessa siivousta on tehostettava, miten pyykkihuolto toteutetaan ja miten jätteet käsitellään (asianmukaiset jätekeräysastiat).

### 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Perhekeskuksen sosiaalihuollon palveluissa työskentelee noin 235 henkilöä. Asiakastyön henkilöstömitoitusta seurataan palveluittain. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä työntekijöiden, esihenkilöiden ja päällikön kesken antavat tietoa henkilöstöressurssin riittävydestä.

Vastuu palvelujen sisällöllisestä laadusta on kaikilla perhekeskuksen sosiaalihuollon palvelutehtävän työntekijöillä. Esihenkilöiden vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät on perehdytetty työtehtäviin ja kaikki työntekijät tulevat tiedotetuiksi toiminnan muutoksista muun muassa lainsäädännön muutosten ja organisaation käytäntöjen osalta. Esihenkilöiden vastuulla on myös huolehtia, että työntekijöillä on riittävä osaaminen sekä asianmukaiset ja tehtävien hoitamisen kannalta välttämättömät työskentelyvälineet, jotta työ saadaan tehtyä laadukkaasti ja lain edellyttämällä tavalla.

Esihenkilöt hyödyntävät Varhan sisäisessä verkossa olevien henkilöstöpalvelujen ohjeita esihenkilötyöhönsä. Näitä ohjeita ovat muun muassa rekrytointiin, osaamiseen ja koulutukseen sekä työhyvinvointiin liittyvät ohjeet.

Laillistetun tai nimikesuojatun sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä tilapäisesti työssä olevien opiskelijoiden kanssa toimitaan Valviran ja Varhan ohjeistuksen mukaan. Esihenkilö nimeää kirjallisesti opiskelijalle ohjaajan, joka valvoo ja ohjaa opiskelijan työskentelyä.

Perhekeskuksessa noudatetaan Varhan täydennyskoulutusohjeistusta. Täydennyskoulutuksella parannetaan havaittuja osaamistarpeita ja muun muassa uudistuvan lainsäädännön haltuun ottamista. Viranhaltijalta/työntekijältä edellytetään organisaation vaatimat koulutusosiot suoritetuiksi määräajan puitteissa. Vuosittain laaditaan ja budjetoidaan talousarvio-ohjeen mukaan henkilöstön koulutussuunnitelma sekä Varha -tasolla että tulosalueilla.

Vastuu osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä on yhdessä työntekijällä ja työnantajalla. Työnantaja mahdollistaa täydennyskoulutukseen osallistumisen. Työntekijän vastuulla on oman täydennyskoulutustarpeen arviointi yhdessä esihenkilön kanssa sekä osallistuminen täydennyskoulutukseen. Esihenkilö on vastuussa koulutuksen määrän seuraamisesta ja esihenkilöiden tulee seurata koulutuksen jakautumista tasapuolisesti ja tarpeen mukaisesti työntekijöille.

Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat henkilöstön osaamisen johtamisesta. Lähiesihenkilö seuraa työntekijän osaamista ja asianmukaisuutta jatkuvasti ja mm. kehityskeskustelussa ja täydennyskoulutussuunnittelun yhteydessä. Työntekijän osaamisen kehittämisen tarve arvioidaan vuosittain kehityskeskustelussa peilaten hyvinvointialueella ja toimintayksikössä asetettuihin tavoitteisiin. Arvioinnin pohjalta työntekijä laatii yhdessä esihenkilön kanssa kehityssuunnitelman, joka kirjataan kehityskeskustelumuistioon. Kehityssuunnitelmaan kirjataan osaamisen kehittämisen tavoitteet ja keinot. Kehityssuunnitelman toteutumista seurataan vähintään vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa hyödynnetään keskustelua työntekijöiden kanssa ja varmistetaan, että työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. Riittävyyden seurannassa on huomioitava myös palveluihin pääsyn seuraaminen. Aktiivinen yhteistyö korkeakoulujen kanssa helpottaa henkilöstön saatavuutta. Yksiköissä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin.

Perhekeskuksessa lähiesihenkilö ja palvelupäällikkö seuraavat yhteistyössä työntekijöiden kanssa riittävää resurssia ja varmistavat, että työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä. Tarvittavan henkilökunnan rekrytoinnista huolehtii esihenkilö ja hän myös vastaa siitä, että tehtävään valittu täyttää kelpoisuusvaatimuksen.

Henkilökunnan poissaolotilanteissa esihenkilö rekrytoi tarpeellisen määrän sijaisia palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi.

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä säätää menettelystä, jolla lasten kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden rikostaustaa voidaan selvittää. Rikosrekisteriotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten kanssa. Lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään tehtävään valitun osalta siten, että valintapäätös on ehdollinen, kunnes rikosrekisteriote on toimitettu nähtäväksi ja se on hyväksyttävä. Rikosrekisteriotteen esittämisvelvollisuudesta mainitaan työnhakuilmoituksessa, jolloin virkaa/tehtävää hakeva henkilö on jo tehtävää hakiessaan etukäteen tietoinen vaatimuksesta. Rekrytoivan esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että työnhakuilmoituksiin

tulee maininta rikosrekisteriotteen esittämisvelvollisuudesta. Virkavalinta on ehdollinen, kunnes rikosrekisteriote on esitetty. Ote tulee esittää viimeistään 30 päivän kuluessa valitsemispäätöksen tiedoksisaannista. Tehtävään valittu ei voi aloittaa työskentelyä edes väliaikaisena viran tai toimen haltijana ennen otteen esittämistä. Rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikosrekisteriotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Merkintä rikosrekisteriotteen esittämisen päivämäärästä tehdään työntekijän tietoihin Sympa HR-järjestelmän palvelussuhdetiedot –lomakkeelle.

Perhekeskuksessa noudatetaan Varhan henkilöstöpalveluiden ohjeistuksia kuten muun muassa työntekijän henkilösyihin perustuvien ongelmatilanteiden käsittely ja niiden seuraamukset.

### 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

#### 3.5.1 Yhdenvertaisuus

Perhekeskuksessa asiakasvastaanottotiloissa ja muissa toimipisteissä esteettömyys on otettu huomioon. Laajassa maakunnassa välimatkat tuovat lisähaastetta, koska julkista liikennettä ei ole käytettävissä tasapuolisesti.

Perhekeskuksessa on nimetty erikseen ruotsinkielisten palvelujen koordinaatiosta vastaava palvelupääällikkö ja henkilöstön rekrytoinnissa otetaan kaksikielisyys huomioon. Muiden kielten osalta käytetään asiointin tukena tulkkausta.

#### 3.5.2 Osallisuus

Aluevaalien, aloiteoikeuden, vaikuttamistoimielinten ja lautakuntien lisäksi osallistumismahdollisuuksia luodaan arkeen. Asiakkaiden osallisuus toteutuu sekä palvelun järjestämisessä että palveluiden tuotannossa: vuorovaikutuksessa palveluiden järjestäjien ja tuottajien, sosiaalihuollon ammattilaisten ja asiakkaiden välillä.

Perhekeskuksessa palvelutarpeen arviointia ja palvelusuunnitelmaa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelujen kehittämisessä hyödynnetään asiakaspalautteita, asiakastyytyväisyyskyselyjä, kokemusasiantuntijoita ja mahdollisuuksien mukaan myös asiakasraateja.

Lapsi ja/tai hänen huoltajansa osallistuvat lapsen asiassa tehtävien suunnitelmien tekemiseen. Sosiaalihuollossa asiakassuunnitelmasta vastaa omatyöntekijä ja asiakassuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Palveluiden osalta kirjataan toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelmaa ei ole pakko tehdä, jos asiakassuunnitelma katsotaan riittäväksi.

#### 3.5.3 Asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, eri toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista merkityksellisistä asioista asiaan liittyen. Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on myös oikeus saada tietoja asiakirjoista, jotka voivat tai ovat voineet vaikuttaa asian käsittelyyn.

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa omat tietonsa, jotka hänestä on kirjattu sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Jos tiedot ovat asiakkaan mielestä virheellisiä, hän voi pyytää niiden korjaamista. Pääsääntöisesti asiakkaan tietojen luovuttaminen sosiaali- tai terveydenhuollon henkilökäytöstä edellyttää asiakkaan antamaa yksilöityä suostumusta.

Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranhaltijan tekemään päätökseen. Lastensuojelun päätöksiä säätelevät sosiaalihuoltolain ja hallintolain lisäksi lastensuojelulaki. Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille. Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästyminen on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste. Päätöksen liitteenä on aina oikaisuvaatimus- tai muutoksenhakuohje, jossa ohjataan, miten tehtyyn päätökseen voi hakea oikaisua tai muutosta. Tarvittaessa asiakas ohjataan sosiaaliasiavastaavan palveluun.

Perhekeskuksen sosiaalihuollon asiakkuuksissa huomioidaan erityisesti lapsen oikeudet ja osallisuus omassa asiassaan. Lapsella on oikeus ilmaista näkemyksensä itseään koskevissa asioissa ja nämä näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti.

Lapsen vanhempi tai huoltaja on pääsääntöisesti lapsen edustaja häntä koskevissa asioissa ja voi käyttää lapsen puhevaltaa

Sosiaalihuollon asiakaslaissa on säädetty alaikäisen kielto-oikeudesta, jonka mukaan alaikäinen voi, ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu, painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja vanhemmilleen tai huoltajalleen. Kielto-oikeuden käyttäminen ei kuitenkaan saa olla selvästi lapsen edun vastaista.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta sekä vahvistetaan asiakkaan omia ja hänen lähiyhteisöjensä voimavaroja. Asiakassuhteen luottamuksellisuuden säilyttäminen on kaiken työskentelyn perusedellytys. Asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että hänen yksityisyyden suojaansa kunnioitetaan. Erityistä huomiota kiinnitetään kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Perhekeskuksen sosiaalihuollon asiakkuuksissa huomioidaan lapsen oma mielipide ja toiveet. Lasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan ja vaikuttamaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos lapsi ei pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan toiveita ja tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus päättää omista asioistaan sekä elää itselleen hyvää ja omannäköistä elämää. Asiakkaiden omat tavoitteet tunnustetaan ja asiakkaita tuetaan tarpeiden mukaisesti.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua tai kun asiakkaan toiminta aiheuttaa välitöntä vaaraa itselleen tai muille. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste. Jos akuutisti joudutaan turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin, ne toteutetaan aina lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelujen toimintaa ohjaa asiakkaan oikeuksia koskeva lainsäädäntö.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat neuvovat ja ohjaavat kun potilas tai sosiaalihuollon asiakas kokee tulleen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi, tai hän voi saada apua muistutuksen tekemiseen. Yhteystiedot löytyvät verkkosivuilta [Sosiaaliasiavastaava | Varha](#) ja [Potilasasiavastaava | Varha](#).

## 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

### 4.3.1 Asiakaspalautteet

Asiakkailla ja potilailla ja heidän läheisillään on erilaisia mahdollisuuksia antaa palautetta toiminnasta ja tehdä ilmoituksia, jos kaikki ei mene toivotusti hoidossa, hoivassa tai palvelussa. Näitä ovat asiakaspalautteet, vaaratapahtumailmoitukset, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset. Myös henkilöstöltä kerättävää tietoa käytetään toimintaa kehitettäessä (esim. henkilöstökyselyt, turvallisuuskulttuurikysely).

Asiakaspalautetieto kuvaa asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä saatuihin palveluihin. Palautetta kootaan ja sitä käsitellään säännöllisesti. Palaute huomioidaan lapsiperheiden erityispalveluiden toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteet käydään läpi yksiköissä ja palautetietojen perusteella kehitetään toimintaa. Jos asiakas tai potilas on toivonut yhteydenottoa, häneen ollaan yhteydessä. Esihenkilöt saavat Roidusta palautteet kootusti kerran kuukaudessa.

Henkilöstölle toteutetaan työhyvinvointikyselyjä säännöllisesti. Tulokset käsitellään työyksiköissä ja johtoryhmissä.

Lasten ollessa asiakkaina palveluissa on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että lapsen mielipide ja kokemus selvitetään ikätasoisella tavalla ja palautteen antamiseksi on riittävästi mahdollisuuksia. Lasta on tavattava henkilökohtaisesti lapsiperhesosiaalityössä ja lastensuojelussa. Sijaishuollossa on kiinnitettävä huomiota siihen, että lapsella on mahdollisuus antaa turvallisesti palautetta omasta hoidostaan ja tukitoimistaan.

### 4.3.3 Muistutusmenettely

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Krista Ryödi, palvelujohtaja, <a href="mailto:krista.ryodi@varha.fi">krista.ryodi@varha.fi</a>
Terhi Vierikko, perhekeskusjohtaja, <a href="mailto:terhi.vierikko@varha.fi">terhi.vierikko@varha.fi</a>
Pirjo Parviainen, palvelupäällikkö, <a href="mailto:pirjo.parviainen@varha.fi">pirjo.parviainen@varha.fi</a>
Annie Turunen, palvelupäällikkö <a href="mailto:annie.turunen@varha.fi">annie.turunen@varha.fi</a>
Annette Karlsson, palvelupäällikkö <a href="mailto:annette.karlsson@varha.fi">annette.karlsson@varha.fi</a>
Sari Ahanen, palvelupäällikkö <a href="mailto:sari.ahanen@varha.fi">sari.ahanen@varha.fi</a>
Hannele Nikander-Tuominen, palvelupäällikkö <a href="mailto:hannele.nikander-tuominen@varha.fi">hannele.nikander-tuominen@varha.fi</a>

Sote-palvelujen tulosaluejohtaja on delegoinut päätösvaltaansa 7.2.2025 päivätyllä päätöksellä (VARHA/3343/2025) siten, että sosiaalihuollon muistutuksiin vastaavat palvelupäällikkö, perhekeskusjohtaja ja palvelujohtaja. Myös tulosaluejohtajalla on oikeus vastata muistutukseen.

# Liitteet

## Liite 1 Ostopalveluiden omavalvonta

### **Ostopalveluiden omavalvonta**

Hyvinvointialueet järjestävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut alueellaan. Niiden laajaan omavalvontavelvoitteeseen kuuluu oman järjestämistehtävänsä ja oman palvelutuotantonsa valvonnan lisäksi yksityisten palveluntuottajien valvonta.

Hyvinvointialueiden ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Palveluyksikön päivittäiseksi työvälineeksi on laadittava omavalvontasuunnitelma, johon palveluntuottaja kirjaa laadun varmistamisen ja kehittämisen toimenpiteet.

Varha vastaa lainsäädännön mukaisesti kaikkien ostopalveluna hankkimiensa sekä itse tuottamisensa palveluiden valvonnasta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Omavalvonnan avulla varmistetaan sote-palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laadun sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Varha varmistaa ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehtäessä. Varhalla on vastuu tarkastaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Varha valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta sekä täyttää palvelun laadun kriteerit. Varha reagoi saatuihin palautteisiin ja reklamaatioihin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi. Varha seuraa palvelun laatua työyhteisö- ja asiakaspalautteiden sekä epäkohtailmoitusten ja muistutusten kautta.