

**Sote-palvelujen sosiaalihuollon  
omavalvontasuunnitelman  
liite C) lapsiperheiden erityispalvelut**

## Liite C Lapsiperheiden erityispalvelut

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

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

#### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:

Sote-palvelut, sosiaalihuolto, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, **Lapsiperheiden erityispalvelut**

lapsiperheiden erityispalvelujen johtaja Paula Laukamo, [paula.laukamo@varha.fi](mailto:paula.laukamo@varha.fi)

perheoikeudellisten palvelujen päällikkö Raimo Nurminen, [raimo.nurminen@varha.fi](mailto:raimo.nurminen@varha.fi)  
palvelupäällikkö Eira Virolainen [eira.virolainen@varha.fi](mailto:eira.virolainen@varha.fi) sijais-, ja jälkihuolto, perhehoito

palvelupäällikkö Pia Hautala, [pia.hautala@varha.fi](mailto:pia.hautala@varha.fi) avohuolto, Turun alue

palvelupäällikkö Janica Laaksonen, [janica.laaksonen@varha.fi](mailto:janica.laaksonen@varha.fi) avohuolto, itäinen-keskinen alue

palvelupäällikkö Riikka Jokela, [riikka.jokela@varha.fi](mailto:riikka.jokela@varha.fi) avohuolto, läntinen alue

palvelupäällikkö Riina-Riikka Ahrelma, [riina-riikka.ahrelma@varha.fi](mailto:riina-riikka.ahrelma@varha.fi) lapsiperhesosiaalityö, Turun alue

palvelupäällikkö Anna Tähtinen [anna.m.tahtinen@varha.fi](mailto:anna.m.tahtinen@varha.fi) lapsiperhesosiaalityö, itäinen-keskinen alue

palvelupäällikkö Virpi Pietilä, [virpi.pietila@varha.fi](mailto:virpi.pietila@varha.fi) lapsiperhesosiaalityö, läntinen alue

palvelupäällikkö Hannu Heinonen, [hannu.heinonen@varha.fi](mailto:hannu.heinonen@varha.fi) lastensuojelun laitospalvelut

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 lapsiperheiden erityispalvelut huolehtivat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisten palveluiden järjestämisestä ja myöntämisestä. Lapsiperheiden palveluiden tavoitteena on tukea lapsiperheitä ja vanhemmuutta sekä edistää lasten yksilöllistä kasvua ja myönteistä kehitystä. Lastensuojelun tehtävänä on turvata erityistä suojelua tarvitsevien lasten ja nuorten oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen

kehitykseen. Perheoikeudellisten palvelujen tehtävänä on vanhemmuuden selvittäminen, lapsen huoltoon, tapaamisoikeuteen, asumiseen sekä elatukseen liittyvien sopimusten vahvistaminen, tuettujen ja valvottujen tapaamisten sekä valvottujen vaihtojen järjestäminen, adoptioneuvonnan koordinointi, olosuhdeselvitysten laatiminen, ohjauksen ja neuvonnan antaminen eron eri vaiheissa sekä avioliittolain mukaisen perheasioiden sovittelun koordinointi.

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.

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaaksi tullaan pääsääntöisesti yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin kautta. Sosiaalihuoltolain mukainen uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi toteutetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueella alueellisissa Soihdu-tiimeissä, joissa annetaan myös tilapäistä ohjausta ja neuvontaa. Soihdu-tiimit palvelevat sekä lapsia että aikuisia.

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 erityispalveluiden asiakkuuteen, se tarkoittaa palveluiden myöntämistä joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain perusteella. Sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa arvioidaan, onko asiakas erityisen tuen tarpeessa. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa. Mikäli ei avata erityisen tuen asiakkuutta, vastuutyöntekijänä voi toimia sosiaaliohjaaja.

Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan myös lastensuojelun tarvetta. Jos palvelutarpeen arvioinnissa todetaan lastensuojelulain 27§ mukaisten edellytysten täyttyvän, lapselle avataan lastensuojelun avohuollon asiakkuus. Tällöin asiakkaalle nimetään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelulain mukaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän enimmäisasiakasmäärä on 30 lasta. Asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, joka ohjaa hänen kanssaan tehtävää työskentelyä ja sen tavoitteita. Lapsiperheiden erityispalveluissa lastensuojelun asiakkaita on noin 2200 ja lapsiperheiden sosiaalityössä asiakkaita on noin 2500.

Asiakasryhminä ovat lapset ja perheet, joiden kotikunta on Varsinais-Suomen alueella ja joilla on lastensuojelulain tai sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus lapsiperheiden erityispalveluissa. Asiakkaita ovat myös Varsinais-Suomen hyvinvointialueen vastuulla olevat jälkihuollettavat, jotka asuvat toisen hyvinvointialueen kunnissa. Palveluja tuotetaan jonkin verran myös muiden hyvinvointialueiden asiakkaille. Palveluita tuotetaan omana toimintana ja ostopalveluina. Osittain ostopalveluina yksityisiltä palveluntuottajilta tuotetaan esim. sosiaalihuoltolain 27 §:n mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset ja valvotut tapaamisvaihdot sekä adoptioneuvonta sekä tehostettu perhetyö, kotiin vietävä perhekuntoutus, perhearvio, vanhemmuuden arvio, tukihenkilö tai tukiperhe, laitostenmuotoinen perhekuntoutus, sijoitetun lapsen yhteydenpidon tuki, täysi-ikäisten tukiasuminen. Varhan valvontakeskus ohjaa ja valvoo palvelunjärjestäjänä omaa palvelutuotantoa ja ostopalveluita. Lapsiperheiden erityispalveluissa tehdään oman toiminnan omavalvontaa tämän suunnitelman mukaisesti.

Lapsiperheiden erityispalveluissa palveluja toteutetaan koko Varsinais-Suomen alueella, nimetyissä toimipisteissä, mutta myös liikkuvina, kotiin vietävinä palveluina ja mahdollisesti etäyhteyksin toteutettavina palveluina huomioiden asiakkaiden digitaidot ja toiveet. Akuuteissa kriisitilanteissa ja tuen tarpeissa asiakkaat voivat ottaa yhteyttä sosiaali- ja kriisipäivystykseen ympäri vuoden ja vuorokauden. Suuri osa työntekijöistä toteuttaa julkista hallintotehtävää ja on virkasuhteessa.

Sosiaalihuollon työntekijät tekevät monialaista yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa. Asiakkaan asioissa tarvittavia toimijoita pyritään saamaan mukaan työskentelyyn jo palvelutarpeen arviointivaiheessa. Asiakkuus siirtyy tarvittaessa Soihdu-tiimistä suunnitelmallisesti asiakastyön tiimeihin.

Kiireellisissä ja välittömän avuntarpeen tilanteissa apua saa sosiaali- ja kriisipäivystyksestä, joka on avoinna ympäri vuorokauden. Asiakkuudessa olevien lasten lastensuojeluilmoitukset käsitellään siinä yksikössä, jossa asiakkuus on. Muu akuutti sosiaalityö sisältää sosiaalihuoltolain 35§:n mukaisten ilmoitusten vastaanoton, siihen liittyvän selvittelytyön ja akuuteista toimenpiteistä päättämisen sekä niiden toteuttamisen.

Lastensuojelussa edistetään lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia ja tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun avohuollon tukitoimin pyritään ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lapsen turvallisuuden takaamiseksi lapsi voidaan ottaa huostaan ja sijoittaa sijaishuoltoon (perhehoitoon tai laitoshuoltoon) lastensuojelulaissa määritellyissä tilanteissa. Lapselle on järjestettävä sijaishuolto, mikäli puutteet lapsen huolenpidossa tai mikäli muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään.

Lastensuojelulain 36§, §37 ja §38 mukaan myönnettäviä lastensuojelun avohuollon palveluita ovat mm.

- Tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen
- Sosiaalityö ja -ohjaus
- Taloudellinen ja muu tuki mm. asumiseen, koulunkäyntiin, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen, harrastukseen ja lapsen kuntoutukseen
- Tukiperhe tai -henkilö
- Perhetyö
- Tehostettu perhetyö
- Perhekuntoutus
- Avohuollon sijoitus
- Kiireellinen sijoitus

Palveluvalikko, palvelukuvaukset ja myöntämisperusteet käsitellään aluehallituksessa ja ajantasaiset kuvaukset löytyvät Varhan verkkosivuilta aluehallituksen pöytäkirjoista.

Lastensuojelun sijaishuollon asiakkuus alkaa, kun lapsen huostaanotto on vireillä hallinto-oikeudessa tai kun huostaanotto on vahvistettu viranhaltijapäätöksellä. Jos lapsi odottaa hallinto-oikeuden päätöstä kotona, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijänä toimii edelleen lastensuojelun avohuollon työntekijä. Sijaishuollon sosiaalityöhön ohjautuu asiakkaaksi lapsia ja heidän perheitään koko Varhan alueelta.

Perhehoitoyksikkö vastaa koko Varhan alueella lyhyt-, ja pitkäaikaisen perhehoidon rekrytoinnista ja valmennuksesta sekä perhereservin ylläpitoon ja huoltoon liittyvistä tehtävistä. Varhalla on toimeksiantosopimuksella toimiva perhehoitajia (perhekoteja) noin 500 ja lyhytaikaisia perhehoitajia noin 30.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue tuottaa lastensuojelulain 57 §:n mukaista laitoshoidoa kiireellisesti sijoitetuille ja huostaanotetuille lapsille sekä avohuollon tukitoimena sijoitetuille lapsille ja ympärivuorokautista perhekuntoutusta perheille.

Palvelun tuottamista varten Varhalla on

- Kolme perhetukikeskusta (Mäntymäen perhetukikeskus, Paavolan perhetukikeskus ja Vähäheikkilän perhetukikeskus)
- Kaksi erityislastenkotia (Lakkatien erityislastenkoti ja Puolukkatien erityislastenkoti)
- Kahdeksan lastenkotia (Halikon lastenkoti, Kaarinan lastenkoti, Koivupuiston lastenkoti, Moikoisten lastenkoti, Tuomirinteen lastenkoti, Vakka-Suomentien lastenkoti, Vatselan lastenkoti ja Virusmäentien lastenkoti)
- Kaksi perhekuntoutusyksikköä (Lastensuojelun perhekuntoutus Halikko ja Lastensuojelun perhekuntoutus Turku)

Perhetukikeskuksissa on 31, erityislastenkodeissa 36 ja lastenkodeissa 73 asiakaspaikkaa. Perhekuntoutuksessa on 12 perhekuntoutuspaikkaa.

Jälkihuoltoyksikön asiakkuus alkaa, kun huostassa ollut lapsi tulee täysi-ikäiseksi tai lapsen huostassa pito tai pitkä (vähintään kuusi kuukautta) avohuollon sijoitus päättyy. Oikeus jälkihuollon palveluihin päättyy viimeistään, kun asiakas täyttää 23 vuotta tai viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on ollut kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Jälkihuoltoyksikköön ohjautuu asiakkaita koko Varhan alueelta. Jälkihuoltoyksikössä on asiakkaita noin 930. Mikäli huostaanotto tai pitkä avohuollon sijoitus puretaan lapsen ollessa alaikäinen, jälkihuollon palvelut tuotetaan lastensuojelun avohuollossa.

Lapsiperheiden erityispalveluissa 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.

Lapsiperheiden erityispalveluissa 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.

Sosiaalityöllä turvataan erityistä tukea tarvitsevien, kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tarvitsema apua ja tuki. Toiminnan lähtökohtina ovat yhteistyö, arvostus, suvaitsevaisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertainen kohtelu ja yksityisyyden suoja. Toimintaa ohjaavat lainsäädäntö, viranomaisohjeet ja -määräykset, ihmisoikeussopimukset sekä sosiaalihuollon ammattietiikka. Toiminnoissa edistetään tavoitteellisesti yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa; asiakkaiden palvelut turvataan tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti, kuitenkin moninaisuus ja yksilöllisyys huomioiden.

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 tarpeetonta. Asiakassuunnitelma laaditaan hyvinvointialueen viranhaltijan toimesta sekä siihen pohjautuva palvelu- tai kuntoutussuunnitelma palveluntuottajan 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. Asiakassuunnitelman laatimisesta lastensuojelussa vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja se on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. 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 terveystalvveluja on riittävästi tarjolla eri väestöryhmien tarpeisiin nähden. Sosiaali- ja terveystalvvelujen 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, laitospalveluiden käyttöastetta, asiakassuunnitelmien kirjaamista sekä myönnettyjä palveluita. Vuosittain talousarvion valmistelussa arvioidaan tulevan vuoden palvelujen tarvetta, vaikuttavuutta ja resurssien jakautumista palveluihin ja eri yksiköihin. Lastensuojelun laitospalveluita kehitetään asiakastarpeen mukaan mm. yksiköiden profiloinnin kautta. Lastensuojelun laitospalveluita tuotetaan asiakastarpeen mukaan niin, että erilaista hoito- ja kasvatusta tarvitsevat asiakkaat saavat oikein kohdennettua palvelua. Keskitetty palvelukoordinointi huolehtii vapaiden sijaishuolto- ja perhekuntoutuspaikkojen löytämisessä palvelun tarpeessa oleville asiakkaille. Palveluyksikkö vastaa siitä, että työvuorosuunnittelussa on riittävästi oikeanlaista henkilöstöä.

### 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.

Asiakkaan asiakassuunnitelmaan ja toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakastyön tavoitteet ja asiakkaalle myönnettävät palvelut sekä niiden arviointi. Asiakassuunnitelmien määrän raportointi ja seuranta on osa sisäistä laadunvalvontaa.

Lapsiperheiden erityispalveluissa huolehditaan sijaiset tehtäviin, jotka ovat välttämättömiä turvaamaan asiakkaiden palvelun jatkumisen ja keskeytymättömyyden. Lapsiperheiden erityispalveluilla on oma resurssiyksikkö, joka tarjoaa tarvittaessa sosiaalityöntekijäresurssin tiimeihin, joista väliaikaisesti puuttuu työntekijä lakisääteisen asiakasmitoituksen ja asiakastyön laadun varmistamiseksi.

#### 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 lapsiperheiden erityispalvelujen 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. Lapsiperheiden erityispalveluissa yhteistyötä tehdään erityisesti perhekeskuksen, työikäisten palvelujen, vammaispalvelujen, asiakasohjauksen, yliopistollisen sote-keskuksen ja lasten- ja nuorten psykiatrian kanssa lapsiasiakkaiden sekä heidän läheistensä toimintakyvyn, päihteettömyyden 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

Lapsiperheiden erityispalveluiden valmiudesta ja varautumisesta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Paula Laukamo, lapsiperheiden erityispalvelujen johtaja <a href="mailto:paula.laukamo@varha.fi">paula.laukamo@varha.fi</a> valmiuskoordinaattorit: Riina-Riikka Ahrelma, palvelupäällikkö <a href="mailto:riina-riikka.ahrelma@varha.fi">riina-riikka.ahrelma@varha.fi</a> Hannu Heinonen, palvelupäällikkö <a href="mailto:hannu.heinonen@varha.fi">hannu.heinonen@varha.fi</a>
---

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. Lisäksi niin kutsutun laitosvaran ylläpitäminen erityisesti ympärivuorokautisissa yksiköissä on tärkeä osa varautumista häiriötilanteisiin. Lapsiperheiden erityispalveluiden yksiköiden yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia yksikön laitosvarasta. 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.

Lapsiperheiden erityispalvelujen toimintayksiköihin on laadittu asianmukaiset turvallisuussuunnitelmat ja ne päivitetään vuosittain.

### 3.3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Lapsiperheiden erityispalvelujen 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 lapsiperheiden erityispalvelujen 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 lapsiperheiden erityispalvelujen johtajalle ja hänen esihenkilöilleen. Lastensuojelun perhehoidon reaktiivinen valvonta toteutetaan perhehoitoyksikössä, jonne tieto valvontatarpeesta välitetään Hai-pro ohjelman kautta. Palveluntuottajan asiakasturvallisuuteen liittyvästä poikkeamasta ollaan yhteydessä Varha valvontakeskukseen, joka toteuttaa yksikköön tarvittaessa reaktiivisen valvonnan.

### 3.3.3 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Lapsiperheiden erityispalvelujen yksiköiden esihenkilöt ovat vastuussa infektioiden torjunnan käytäntöjen toteuttamisesta. Yksiköt ja tiimit ovat erilaisia lapsiperheiden erityispalveluissa, 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 määriteltä, 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

Lapsiperheiden erityispalveluissa työskentelee noin 830 henkilöä. Henkilöstöön kuuluvat lapsiperheiden erityispalvelujen johtaja, yhdeksän palvelupäällikköä, kolme päällikköä, johtavia sosiaalityöntekijöitä, lastenkodin johtajia, perhetukikeskuksen johtajia, perhekuntoutuksen palveluvastaava, vastaavia perheohjaajia, vastaavia sosiaaliohjaajia, vastaavia ohjaajia, vastaava sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijöitä, lastenvalvojia, sosiaaliohjaajia, perheohjaajia, ohjaajia, erityisperhetyöntekijöitä, psykologeja, sairaanhoitajia, hoitajia, perheterapeutteja, ammatillisia tukihenkilöitä, lastenkodin ohjaajia, perhetukikeskuksen ohjaajia, kokkeja, keittäjä-laitoshuoltajia, laitoshuoltajia, toimintaterapeutteja ja toimistosihiteereitä. Esihenkilöt seuraavat henkilöstön riittävyyttä säännöllisesti. Lastensuojelun laitospalveluissa huolehditaan yksikön profiilin mukaisen henkilöstömitoituksen toteutumisesta. Asiakastyön henkilöstömitoitusta seurataan palveluittain. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämistä työntekijöiden, esihenkilöiden ja päälliköiden kesken antavat tietoa henkilöstöresurssin riittävyydestä.

Lapsiperheiden erityispalveluissa huomioidaan henkilöstöresurssi niin, että lakisääteiset toimet ja lakisääteiset asiakasmitoitukset voidaan toteuttaa. Suunnitelmallisesti henkilöstön riittävyyttä seurataan muun muassa työvuororaporttien sekä tilastojen perusteella.

Vastuu palvelujen sisällöllisestä laadusta on kaikilla lapsiperheiden erityispalveluiden 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.

Lapsiperheiden erityispalvelujen esihenkilöt hyödyntävät Varhan intrassa olevien henkilöstöpalvelujen ohjeita esihenkilötyöhönsä. Näitä ohjeita ovat muun muassa rekrytointiin, osaamiseen ja koulutukseen sekä työhyvinvointiin liittyvät ohjeet. Henkilöstön perehdytyksessä noudatetaan Varhan ohjeistuksia ja perehdytyksen apuna käytetään perehdytys suunnitelmaa, joiden mukaan perehdytys koostuu:

- Alkuperehdytyksestä
- Tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä
- Tulosalueen yhteisestä perehdytyksestä
- Varhan kaikille yhteisestä perehdytykseen sisältyvistä kursseista ja dokumenteista.
  - o Yhteiseen perehdytykseen kuuluvat:
    - Tietoturva ja tietosuoja - verkkokoulutus
    - Asiakas- ja potilasturvallisuutta taidolla – verkkokoulutus
    - INTO-infektioiden torjunta – verkkokoulutus
    - Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa – verkkokoulutus
    - Henkilöstöasioiden ABC – verkkokoulutus
    - Elvytysharjoitus
    - Paloturvallisuutta taidolla - verkkokoulutus
    - Alkusammutusharjoitus
    - Varhan organisaatio ja strategia
  - o Suositeltavia perehdytykseen sisällytettäviä koulutuksia.
    - Asiakaskokemus - verkkokoulutus
    - Ympäristö ja kestävä kehitys - verkkokoulutus
    - Päihdeohjelma - verkkokoulutus

Perehdyttämisen toteutuminen ja suoritettavat koulutukset kirjataan täydennyskoulutusjärjestelmään (Sympa).

Lastensuojelun laitoksen toiminnasta vastaava esihenkilö huolehtii, että yksikössä on vahvistetun mitoituksen mukainen hoito- ja kasvatushenkilökunta. Yksiköissä on sovitut toimintamallit henkilöstön paikalle kutsumiseksi virka-ajan ulkopuolella. Esihenkilöt ovat antaneet ohjeistuksen ja ennalta määritellyn sijaislistan, joiden avulla työvuorossa oleva henkilökunta pystyy varmistamaan riittävän henkilöstömäärän myös virka-ajan ulkopuolella. Ennen sijaisen palkkaamista arvioidaan sijaistarve kulloisenkin tilanteen mukaisesti. Pidempiaikaisten, ennalta tiedettyjen poissaolojen sijaishankinta on esihenkilön vastuulla. Työvuoron olevat työntekijät organisoivat toiminnan myös häiriötilanteissa toimintakortin mukaisesti. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa laitosjohtajan vastuulla olevien rajoituspäätösten tekemisestä virka-ajan ulkopuolella.

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.

Lapsiperheiden erityispalveluissa 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 ja asiakassuunnitelmien tekemisen ajantasaisuus. Aktiivinen yhteistyö korkeakoulujen kanssa helpottaa henkilöstön saatavuutta. Yksiköissä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin.

Lapsiperheiden erityispalveluissa 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. Lastensuojelussa lakisääteistä asiakasmitoitusta seurataan tiiviisti työntekijäkohtaisesti esihenkilön ja johdon toimesta.

Henkilökunnan poissaolotilanteissa esihenkilö rekrytoi tarpeellisen määrän sijaisia palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi. Mikäli vahvistetun mitoituksen mukaista henkilökuntamäärää joudutaan poikkeustilanteissa lisäämään, palveluyksikön esihenkilö on yhteydessä palvelupäällikköön tilapäisen palkkaamisluvan saamiseksi.

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.

Lapsiperheiden erityispalveluissa 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

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

Lapsiperheiden erityispalveluissa on nimetty erikseen ruotsinkielisten palvelujen koordinaatiosta vastaava palvelupäällikkö 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.

Lapsiperheiden erityispalveluissa palvelutarpeen arviointia ja palvelusuunnitelmaa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelujen kehittämisessä hyödynnetään asiakaspalautteita, asiakastyytyväisyyskyselyjä, kokemusasiantuntijoita ja asiakasraateja.

Lapsi ja/tai hänen huoltajansa osallistuvat lapsen asiassa tehtävien suunnitelmien tekemiseen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään lastensuojelussa vastuusosiaalityöntekijän toimesta asiakassuunnitelma, joka tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Sosiaalihuollossa asiakassuunnitelmasta vastaa omatyöntekijä ja asiakassuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Palveluiden osalta kirjataan toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelmaa ei ole pakko tehdä, jos asiakassuunnitelma katsotaan riittäväksi. Huostaanotetun lapsen vanhemmille laaditaan vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Lisäksi lastensuojelulaitoksen henkilökunnan toimesta lapselle tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään puolivuositain. Omien palveluiden suunnitteluun osallistumisen lisäksi jokaisessa lastensuojelulaitoksessa on lastensuojelulain 61 b §:n mukainen Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, joka tehdään yhdessä yksikköön sijoitettujen lasten kanssa. Hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa arvioidaan vuosittain yhteistyössä sijoitettujen lasten ja yksikön henkilökunnan kanssa ja se toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tiedoksi.

Lastensuojelulaitokseen sijoitettujen lasten osallisuutta yksikön toiminnan suunnitteluun vahvistetaan järjestämällä säännöllisesti asiakaskokouksia, joissa asiakkaat voivat tuoda esiin yksikön toimintaan liittyviä tarpeita ja kehitysehdotuksia.

### 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 henkilökisteristä 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 viivästymiselle 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.

Lapsiperheiden erityispalvelujen 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. Myös lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide ja otettava ne huomioon.

Perheoikeudellisissa palveluissa lapsen mielipide selvitetään yleensä siten, että vanhemmat keskustelevat lapsen kanssa ja kertovat lapsen mielipiteen lastenvalvojalle. On myös mahdollista, että lastenvalvoja tapaa lapsen tai muu viranomainen on selvittänyt tai selvittää lapsen mielipiteen. Lähtökohtaisesti alle kouluikäisen lapsen mielipidettä ei selvitetä.

Lapsen vanhempi tai huoltaja on pääsääntöisesti lapsen edustaja häntä koskevissa asioissa ja voi käyttää lapsen puhevaltaa. Lapsi on lastensuojeluasiassa aina asianosainen, mutta hänen itsenäistä puhevaltansa käyttöä on eri tilanteissa rajoitettu ikärajoja koskevilla säännöksillä. Lapsen yleinen puhevalta on 15 vuotta täyttäneellä lapsella. Tämän lisäksi lastensuojeluasioissa puhevalta on 12 vuotta täyttäneellä lapsella.

12 vuotta täyttäneelle lapselle on lastensuojelussa varattava tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain mukaisesti häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa, lasta ja nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä sekä sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapsen ja nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Lapselle on turvattava hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla mahdollisuus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa. Lapsen mielipide on otettava huomioon lastensuojelua koskevissa asioissa samalla tavalla kuin aikuistenkin. Lapsella on oikeus tutustua asiapapereihin, jotka koskevat häntä itseään. Lapsi voi hakea apua, vaatia palveluja ja vastustaa häntä koskevia päätöksiä. Hänelle on annettava tieto tehdyistä päätöksistä ja mahdollisuudesta valittaa päätöksistä.

Sosiaalihuollon asiakaslaisissa 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.

Lapsiperheiden erityispalveluissa 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 tunnistetaan 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. Lastensuojelulain mukaisia rajoituksia voidaan käyttää vain kiireellisesti sijoitettuun, huostaanotettuun tai hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen. Rajoitustoimenpiteitä ei voi kohdistaa avohuollon tukitoimena sijoitettuun lapseen. Kaikkia rajoitustoimenpiteitä voi käyttää ainoastaan sijaishuollon laitoshoidossa. Perhehoitoon sijoitettuun lapseen voidaan soveltaa ainoastaan yhteydenpitoon liittyviä rajoituksia.

Lastensuojelulain 11 luvun mukaisista rajoitustoimenpiteistä tehdään päätös (pl. kiinnipito ja henkilöntarkastus) rajoituksesta riippuen lapsen asioista vastaavan sosiaaliryöntekijän, laitoksen johtajan tai hänen määräämänsä laitoksen hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluvan henkilön toimesta. Päätös on annettava tiedoksi 12 vuotta täyttäneelle lapselle ja hänen huoltajilleen sekä yhteydenpidon rajoitusta tehtäessä sille muulle taholle, jonka yhteydenpitoa lapseen on päätöksellä

rajoitettu. Lapsen ja asianomaisten mielipide rajoituksesta selvitetään lastensuojelulain 20 §:n mukaisesti, ellei se ole ilmeisen mahdotonta.

Rajoitustoimenpiteistä tehtäviin päätöksiin (pl. henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen sekä lähetysten luovuttamatta jättäminen) voi hakea muutosta hallinto-oikeudelta ja päätöksissä tulee olla mukana muutoksenhakuohje. Tämän lisäksi lapselle ja huoltajille on annettava ymmärrettävällä tavalla tietoa heidän käytössään olevista muutoksenhaku- ja oikeussuojakeinoista.

Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään lastensuojelulain 74 §:n mukainen kirjaus asiakastietojärjestelmään. Lapseen kohdistetuista rajoitustoimenpiteistä tehdään sijaishuoltopaikassa lastensuojelulain 74 a §:n mukainen arvio yhdessä lapsen kanssa heti, kun hän kykenee ymmärtämään asian merkityksen. Mikäli lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on tehnyt rajoituspäätöksen, tulee hänen käydä päätöksen perustelut keskustellen läpi lapsen kanssa.

On tärkeää erottaa lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet tavanomaisista kasvatuksessa lapselle asetettavista rajoista. Tavanomainen kasvatusta on verrattavissa yleisesti yhteiskunnassa hyväksytyyn tavanomaiseen kasvatukseen. Sen on tuettava lapsen yksilöllistä kasvua, kehitystä ja hyvinvointia. Tavanomainen kasvatusta on aikaan sidottu, ja määritelmä elää lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvän tutkimustiedon myötä. Kasvatuksellisten keinojen käytössä tulee aina huomioida lapsen ikä ja kehitystaso sekä muut lapsen yksilölliset tarpeet ja olosuhteet.

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

## 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:

Paula Laukamo, lapsiperheiden erityispalvelujen johtaja, [paula.laukamo@varha.fi](mailto:paula.laukamo@varha.fi) ja lapsiperheiden erityispalvelujen palvelupäälliköt:  
perheoikeudellisten palvelujen päällikkö Raimo Nurminen, [raimo.nurminen@varha.fi](mailto:raimo.nurminen@varha.fi)  
palvelupäällikkö Eira Virolainen, [Eira.Virolainen@Varha.fi](mailto:Eira.Virolainen@Varha.fi) sijais-, ja jälkihuolto, perhehoito  
palvelupäällikkö Pia Hautala, [pia.hautala@varha.fi](mailto:pia.hautala@varha.fi) avohuolto, Turun alue  
palvelupäällikkö Janica Laaksonen, [janica.laaksonen@varha.fi](mailto:janica.laaksonen@varha.fi) avohuolto, itäinen-keskinen alue  
palvelupäällikkö Riikka Jokela, [riikka.jokela@varha.fi](mailto:riikka.jokela@varha.fi) avohuolto, läntinen alue  
palvelupäällikkö Riina-Riikka Ahrelma, [riina-riikka.ahrelma@varha.fi](mailto:riina-riikka.ahrelma@varha.fi) lapsiperhesosiaalityö, Turun alue  
palvelupäällikkö Anna Tähtinen [anna.m.tahtinen@varha.fi](mailto:anna.m.tahtinen@varha.fi) lapsiperhesosiaalityö, itäinen-keskinen alue  
palvelupäällikkö Virpi Pietilä, [virpi.pietila@varha.fi](mailto:virpi.pietila@varha.fi) lapsiperhesosiaalityö, läntinen alue  
palvelupäällikkö Hannu Heinonen, [hannu.heinonen@varha.fi](mailto:hannu.heinonen@varha.fi) lastensuojelun laitospalvelut

Sote-palvelujen tulosaluejohtaja on delegoinut päätösvaltaansa 7.2.2025 päivätyllä päätöksellä (VARHA/3343/2025) siten, että lapsiperheiden erityispalveluiden sosiaalihuollon muistutuksiin vastaavat lapsiperheiden erityispalvelujen palvelupäälliköt, perheoikeudellisten palveluiden päällikkö, lapsiperheiden erityispalvelujen johtaja 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.