

# OMAVALVONTA

Lasten ja nuorten huolto

## Sisällys

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
1.1	<b>Tukisuhdetoiminta</b> .....	3
1.1.1	<b>Tukiperhetoiminta</b> .....	3
1.1.2	<b>Tukihenkilötoiminta</b> .....	3
1.2	<b>Perhetyö</b> .....	4
1.3	<b>Lastenvalvoja</b> .....	4
1.4	<b>Lastensuojelu</b> .....	5
1.5	<b>Tehostettu perhetyö</b> .....	5
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	6
3	RISKIENHALLINTA.....	8
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	11
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	12
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	16
7	ASIAKASTURVALLISUUS.....	18
8	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY .....	23



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
 Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
 Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi / Lasten ja nuorten huolto

Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 HAAPAVESI

Käyntiosoite: Tähtelänkuja 1 Haapavesi

Antintie 8 Pyhäntä

**Perhetyö**  
**Lastenvalvoja**  
**Lastensuojelu**

## Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen lasten ja nuorten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

### 1.1 Tukisuhdetoiminta

#### 1.1.1 Tukiperhetoiminta

Tukiperhe on perhe, jossa lapsi käy säännöllisesti ja sovitusti lastensuojelun avohuollon tai sosiaalihuoltolain mukaisena tukitoimena ja kunta maksaa tästä toiminnasta tukiperheelle sopimuksen mukaisen korvauksen.

Tukiperhe voi olla lapseton pariskunta, jo aikuiseksi omat lapsensa kasvattanut "varamummola" tai yksinasuvan aikuisen perhe, jolla on resursseja ja halua tarjota huolenpitoa ja turvaa lapsille. Tukiperhe voi olla myös kahden vanhemman lapsiperhe tai yksinhuoltajaperhe.

#### 1.1.2 Tukihenkilötoiminta

Tuettavat lapset ovat usein leikki- tai kouluikäisiä. Myös itsenäistyvä nuori voi tarvita tukihenkilöä/tukiperhettä.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

Tukisuhteen tavoitteet, tapaamisten tiheys ja kesto on sovittava yhdessä lapsen ja hänen biologisen perheensä, vanhempien/hoitajien, tukiperheen/tukihenkilön sekä lapsen/nuoren oman sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa.

## 1.2 Perhetyö

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi.

**Perhetyötä** annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Perheet ohjautuvat palvelun piiriin lastenneuvolan, päivähoidon, mielenterveystyön sekä sosiaalityön kautta. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on lapsiperheille suunnattua matalankynnyksen palvelua, joka ei vaadi asiakkuutta lastensuojelussa.

**Lapsiperheiden kotipalvelu** on tilapäistä ja lyhytkestoista apua perheille.

Palvelulla tuetaan ja autetaan tavanomaiseen arkielämään kuuluvien toimintojen sujumista ja palvelu on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, jolloin kyseessä on sosiaalihuollon asiakkuus.

## 1.3 Lastenvalvoja

Avioliiton ulkopuolella syntyneen lapsen isyyden selvittämisestä sekä lapsenhuoltoon, tapaamisoikeuteen ja elatukseen liittyvien sopimusten valmistelusta ja vahvistamisesta huolehtii lastenvalvoja.

Avioliiton ulkopuolella syntyneen lapsen isyyden selvittämisen ja vahvistamisen tarkoituksena on lapsen ja hänen isänsä välisen sukulaisuussuhteen vahvistaminen. Sen perusteella lapsella on oikeus saada elatusta isältään ja hän saa myös perintöoikeuden isään ja isänpuoleisiin sukulaisiin nähden.

Isyys voidaan vahvistaa joko isyyden tunnustamisella tai oikeudenkäynti teitse. Äiti voi myös vastustaa isyyden selvittämistä.

Lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys sekä myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä. Tapaamisoikeuden tarkoituksena on turvata lapselle oikeus pitää yhteyttä tai tavata sitä vanhempaa, jonka luona hän ei asu.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

## 1.4 Lastensuojelu

Lastensuojelun tarkoituksena on lasten kasvuolojen turvaaminen sekä vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä. Perhe ja yksilökohtaisella lastensuojelulla pyritään ensisijaisesti siihen, että lapset ja nuoret voisivat kasvaa ja kehittyä omissa kodeissaan (avohuollon tukitoimet).

Tarvittaessa järjestetään kuitenkin hoitoa myös kodin ulkopuolella (sijaishuolto). Mikäli lapsi on ollut sijoitettuna kodin ulkopuolelle yli puoli vuotta lastensuojelun tukitoimena (avohuollon sijoitus, kiireellinen sijoitus tai huostaanotettuna), lapsella/nuorella on oikeus 25 ikävuoteen saakka jälkihuoltoon.

Lastensuojelu on yhteistyötä vanhempien, päivähoiton, neuvolan, koulun sekä muiden lapselle ja perheelle läheisten tahojen kesken.

Lastensuojeluun voi ottaa yhteyttä, kun lapsen oireilu, perhetilanne tai muu lapsen hyvinvointiin liittyvä asia huolestuttaa. Kuka tahansa voi myös tehdä sosiaaliviranomaiselle ilmoituksen lasten suojelun tarpeesta olevasta lapsesta.

Lastensuojelu turvaa lasten

- turvallisen ja virikkeellisen kasvuympäristön
- tasapainoisen ja monipuolisen kehityksen
- etusija erityiseen suojeluun

Lastensuojelun tehtävänä on

- vaikuttaa yleisiin kasvuoloihin
- tukea huoltajia lapsen kasvatuksessa
- toteuttaa yksilö ja perhekohtaista lastensuojelua, johon kuuluvat avohuollon tukitoimi, huostaanotto, sijais- ja jälkihuolto

## 1.5 Tehostettu perhetyö

Perhetyön tehtävänä on tukea vanhemmuutta, auttaa aktivoimaan ja vahvistamaan perheen omia voimavaroja arjen sujumiseksi, sekä mahdollisen lähiverkoston kokoaminen perheen tueksi.

Perheohjaaja/perhetyöntekijä työskentelee asiakkaiden kotiympäristössä yhdessä sovittujen aikojen mukaisesti. Yhteistyötä tehdään perheen ja yhteistyöverkostojen kanssa.

Tehostetussa perhetyössä lähtökohtana on aina lapsen etu sekä perheen ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa yhdessä asettamat tavoitteet. Työtapoja ovat keskustelut ja erilaiset työmenetelmät sekä arjen hallinnan opettelu yhdessä tekemisen avulla.

Perheet ohjautuvat palvelun piiriin lastensuojelun sosiaalityön kautta.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystyöpiiri  
**Helmi**

## 2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET

## ARVOT

## JA

### **Sosiaali- ja terveystyö Helmen lasten ja nuorten huollon toiminta-ajatuksena on:**

Lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelun tarkoituksena on turvata nämä oikeudet vaikuttamalla yleisiin kasvuoloihin, tukemalla vanhempia lasten kasvatuksessa sekä tekemällä perhe- ja yksilökohtaista työtä. Lastensuojelun sosiaalityö ja palveluohjaus ovat välitöntä asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista. Työn lähtökohdina ovat kunkin lapsen yksilölliset tarpeet, haavoittuvuudet ja hänen omien vahuuksiensa tunnistaminen ja hyödyntäminen.

Lastensuojelu vastaa lastensuojelun tarpeessa olevien lasten ja perheiden palvelujen tuottamisesta ja järjestämisestä sekä osaltaan sosiaalihuoltolain mukaisista erityisen tuen tarpeessa olevien lasten ja nuorten asioista.

Perhe- ja sosiaalipalvelut tukevat yksilöiden ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja turvallisuutta järjestämällä perheille ja yksilöille tarvittavia tukitoimia ja palveluja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Palvelut järjestetään yhteistyössä muiden tulosalueiden, hallintokuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen vastuualueella asiakaslähtöisyyttä vahvistetaan siten, että lapset huomioidaan aina aikuisten palveluissa ja aikuiset lasten palveluissa. Toimiva kumppanuus peruspalveluiden kanssa edellyttää yhteistyötä lapsen ja nuoren kasvu- ja kehitysympäristön ammattilaisten kesken. Palvelut järjestetään kotiin vietävinä kunnan omina palveluina ja varhaisen tuen palveluina. Sijoituksissa palveluiden käytössä vahvistetaan perhehoidon ensisijaisuutta.

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan hänen oikeuksiinsa liittyen ja järjestetään tarpeisiin perustuvat palvelut. Arvostava kohtaaminen näkyy asiakkaan kuuntelemisena ja kuulemisena ja eri vaihtoehtojen esilletuomisena. Työskentelyssä kunnioitetaan asiakkaan elämäntilannetta. Asiakaslähtöisyys on sitä, että asiakasta osallistetaan ja hänen mielipiteitään, toiveitaan ja näkemyksiään kunnioitetaan ja hänet otetaan mukaan suunnittelemaan omia palvelujaan ja läheisten ja verkostojen kanssa tehtävää yhteistyötä. Lastensuojelussa asiakkaana on aina lapsi ja lapsen kohtaaminen on keskeistä. Lastensuojelussa läheisverkosto otetaan mukaan työskentelyyn. Työskentelyllä vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

## Sosiaali- ja terveystoiminnan ohjaavat arvot:

### Asiakaslähtöisyys ja ystävällisyys

- palvelemme asiakkaita ystävällisesti ja joustavasti
- keskitymme kunkin asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen
- tiedotamme asiakkaita palveluista ja heille kuuluvista oikeuksista

### Oman vastuun korostaminen

- tuomme aktiivisesti esille epäkohtia, jotka korjaamalla kuntalainen voi itse ottaa vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan
- tuemme kuntalaisen omaehtoista terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä

### Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö

- työtoverista ei puhuta pahaa
- luotamme henkilöstön haluun tehdä parhaansa
- motivoimme henkilöstöä hankkimaan koulutusta ja osaamista
- pidämme säännöllisesti työkokouksia ja tiedotamme ajankohtaisista asioista
- käymme kehityskeskustelut vuosittain
- huolehdimme henkilöstön työhyvinvointia tukevan toiminnan järjestämisestä
- huomioimme henkilöstön työergonomian

### Tuloksellisuus ja yhteistyö

- punnitsemme jatkuvasti palvelujen kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta sekä etsimme vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palveluja
- seuraamme huolellisesti taloutta ja kuntalaisten palvelujen tarvetta
- työskentelemme yhteistyössä eri hallintokuntien, yksityisten ja kolmannen sektorin kanssa

## Sosiaalityötä ohjaavat eettiset periaatteet:

- ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus
- itsenäisyys ja elämänhallinta
- syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen
- syrjinnän ja väkivallan vastustaminen
- asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan yksityisyys.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystoiminta  
**Helmi**

## 3 RISKIENHALLINTA

### Riskien hallinta

Sosiaalipalveluissa noudatetaan Haapaveden kaupungin laatimia koko organisaatiota koskevia ohjeita, joita ovat:

- Haapaveden kaupungin henkilöstösuunnitelma
- Vaara- ja uhkatilanteiden hallinta
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta ja toimintamalli
- Henkilöstön koulutussuunnitelma
- Päihdeasian käsittely
- Varhaisen tuen malli työkyvyn tukemiseen

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen laatimia ohjeita:

- Sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma

Valmiussuunnitelmassa selvitetään, miten välttämättömät tehtävät hoidetaan normaaliolojen erityistilanteissa ja poikkeusoloissa.

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien ja vaarojen arviointi on jatkuvaa toimintaa. Haapaveden kaupungissa tehdään joka toinen vuosi riskien ja vaarojen arviointi, jonka perusteella mahdolliset puutteet korjataan.

Työterveyshuollon toimesta tehdyt työpaikkaselvitykset ja työsuojeluvaltuutetun tekemät tarkastuskäynnit auttavat tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin ja – turvallisuuden ja työympäristön riskitekijät.

### Riskinhallinnan työnjako

Haapaveden kaupungin ylin johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuteen on osoitettu riittävästi voimavaroja ja asenneilmapiiri on myönteinen.

Työyksikön lähiesimies vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta.

Työsuojeluvaltuutettu seuraa ja huomioi työympäristöä. Hän on apuna ja tukena henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa ja viestittää tarvittaessa epäkohdista yksikön esimiehelle.





Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstö osallistuu palo- ja pelastusturvallisuus koulutukseen yhdessä muun kaupungin henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan riskien ja vaaratilanteiden ennakkointiin ja omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita järjestetään esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta, elvytyksestä ja ensiavusta.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Vaara- ja uhkatilanteiden hallinta
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta ja toimintamalli
- Läheltä piti -vaaratilanteen raportointi
- Sosiaalipalvelujen valmiussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma

### Riskien tunnistaminen

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Saman lain 49 § edellyttää, että ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. He tekevät ilmoituksen työtapaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta.

### Riskien käsitteleminen

Työntekijän tekemä ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta käsitellään välittömästi henkilöstön kanssa.

Työntekijä kirjaa asiakkaalle tapahtuneen haittatapahtuman myös Pro Consona -asiakastietojärjestelmään ja tiedottaa asiasta omaiselle.

Työntekijä täyttää läheltä piti vaaratilanteen raportointi lomakkeen. Joka löytyy Haapaveden kaupungin Intranetistä.

Asia käsitellään yhdessä työntekijän, esimiehen, työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle suullisesti ja kirjallisesti. Mikäli muutos koskee yhteistyötahoja, muutoksista informoidaan myös heitä joko suullisesti tai kirjallisesti tilanteen mukaan.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*

**Helmi**

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö 044 7591 271  
sähköposti: [etunimi.sukunimi@haapavesi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@haapavesi.fi)

### **Omaavonnan suunnitteluun osallistuneet**

Merja Arola, sosiaalityöntekijä

Ilpo Iivarinen, sosiaalityöntekijä/lastenvalvoja

Kaisa Torkkola, sosiaaliohjaaja

Tarja Saukko, sosiaaliohjaaja

Sari Niemelä, perheohjaaja

Mira Lähdesmäki, perheohjaaja

Jaana Kallio, perhetyöntekijä

Riitta Saukko, perhetyöntekijä

Kirsi Kemi, perhetyöntekijä Pyhämä

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä sosiaalitoimistossa siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Lastensuojeluasiakkuuden ja lastensuojelun avohuollon tukitoimien (ja/tai sijaishuollon palvelujen) tarve arvioidaan moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella lastensuojeluasiakkuus alkaa, asiakas siirtyy asiakkaaksi sosiaalipalveluihin (sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon asiakkuus) tai palveluiden/asiakkuuden tarvetta ei ole lainkaan.

Palvelujen ja tuen tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on lapsen etu, lastensuojelulaki ja lapsen/perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan lapsen kaikki kehitysympäristöt (koti, koulu/päiväkoti, harrastukset, läheiset).

Mikäli lastensuojeluasiakkuus alkaa, palvelutarpeen arvioinnin jälkeen laaditaan avohuollon asiakassuunnitelma, jossa lasta/perhettä ja heidän tarpeitaan kuunnellen määritellään palvelut ja yhteen sovitetaan ja koordinoidaan ne tarvittaessa yli hallinto- ja organisaatorajojen. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii omalta osaltaan yhteistyön koordinoinnista (neuvonpidot) ja osallistuu moniammatilliseen yhteistyöhön asiakaslähtöisen tarpeen edellyttämällä tavalla.

Palveluntarve arvioidaan haastattelemalla ja tarvittaessa havainnoimalla lasta/perhettä. Erityistä huomiota kiinnitetään lapsen oman mielipiteen selvittämiseen.

### Työvälineet:

Toimiva lapsi ja perhe –toimintamallin mukainen Lapset puheeksi –keskustelu

Erilaiset haastattelulomakkeet

Eri toimijoiden, lääkäreiden, terapeuttien, viranomaisten laatimat arviot ja lausunnot

Palvelutarpeen arviointi tehdään lapsen ja hänen läheistensä kanssa yhdessä aina, kun se on mahdollista.

### Tuki- ja palvelusuunnitelma

Palvelun, tuen ja ohjauksen tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Lapsen vanhemmille laaditaan tarvittaessa erillinen suunnitelma vanhemmuuden tukemiseksi. Suunnitelmien tarkoituksena on auttaa lasta ja perhettä saavuttamaan lapsen edun mukaiset, kasvua ja kehitystä tukevat tavoitteet.



## Palvelusuunnitelman laadinta ja seuranta

Asiakassuunnitelma tehdään yhdessä lapsen ja hänen vanhempiansa/lähipiirin kanssa. Suunnitelmassa huomioidaan lapselle läheiset henkilöt ja heidän mahdollisuutensa tukea lasta tämän arjessa. Suunnitelma tallennetaan Pro Consona- asiakastietojärjestelmään.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja/perheohjaaja on vastuussa asiakassuunnitelman toteutumisesta ja noudattamisesta. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti neuvonpidoissa ja huomiot kirjataan säännöllisesti Pro Consonan asiakaskertomukseen. Tarvittaessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja/perheohjaaja tuo asiakkaan luvalla suunnitelmat ja tavoitteet tiedoksi moniammatillisessa yhteistyöverkostossa.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan huolehtimalla palaverien, puhelinkeskustelujen ja kaiken työskentelyn järjestelyillä niin, että yksityisyys toteutuu. Asiakkaan asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain henkilöt, joiden työtehtäviin se kuuluu. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan lapsen edun, iän ja kehitystason mukaisesti. Työskentelyssä huomioidaan perheen tarpeet ja toiveet. Perheen uskonnollista ja kulttuurista taustaa kunnioitetaan kaikessa työskentelyssä ja päätöksenteossa. Tarvittaessa käytetään tulkkia, näin varmistetaan asiakkaan ja työntekijän välistä ymmärrystä.

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö ja palveluohjaus perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**

Lastensuojelussa lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa lastensuojelulain nojalla silloin, kun lapsi on kiireellisen sijoituksen tarpeessa tai huostaanoton edellytykset täyttyvät. Kiireellisesti sijoitetun tai huostaanotetun lapsen osalta itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa rajoittamalla lapsen yhteydenpitoa (LsL 62-63 §), ottamalla lapselta haltuun häntä tai muita vaarantavat aineet ja esineet (LsL 65 §), tekemällä lapselle henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus (LsL 66 §, 66 a §), tarkastamalla lapsen omaisuutta ja lähetyksiä tai jättämällä luovuttamatta lapselle tarkoitettu lähetys (LsL 67§), rajoittamalla liikkumisvapautta (LsL 69§), eristämällä lapsi (LsL 70 §) sekä järjestämällä lapselle erityistä huolenpitoa (LsL 71-73 §).

Rajoitustoimenpiteet sijaishuollossa tehdään aina lakiin perustuen, yksilölliseen tarpeeseen perustuen, viimesijaisina toimenpiteinä ja kohtuullisina sekä kestoaltaan vain välttämättömän ajan tai maksimissaan lain mukaisen enimmäisajan. Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina kirjallinen päätös, jossa mainitaan päätöksen perustelut. Yhteistyökumppanit (lastensuojelulaitokset) ilmoittavat rajoitustoimenpiteistä aina lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti ja tasavertaisesti. Henkilöstö käyttäytyy ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen sekä asiakkaita että hänen läheisiään kohtaan. Mikäli asiakas kokee tulleen huonosti tai kaltoin kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa ilman turhaa viivytystä. Mikäli asiaa ei saada sovittua, asiakasta neuvotaan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaaliammiehen.

### **Asiakkaan osallisuus**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja palveluohjauksen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

### **Palautteen kerääminen**

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista suullisesti tai jättämällä kirjallista palautetta. Palautetta voidaan antaa myös tavanomaisen yhteistyön ja kanssakäymisen puitteissa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

## Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkailta ja omaisilta saadut palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan.

### Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### Muistutuksen vastaanottaja

Perhe- ja sosiaalipalvelupäällikkö 044 7591 271, [etunimi.sukunimi@haapavesi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@haapavesi.fi)

### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Merja Jaakola 040 635 5353 tai sähköpostitse: [etunimi.sukunimi@kalliopp.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kalliopp.fi)

Puhelinajat ma klo 9.00–11.00, ti klo 8.00–11.00 ja to klo 12.00–15.00

### Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)) saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Kuluttajaneuvontaa varten on maistraatteihin perustettu valtakunnallinen neuvontapalvelunumero 029 553 6901, josta asiakas saa maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaille laaditaan asiakassuunnitelma, johon kirjataan palvelutarve (haavoittuvuudet) ja vahvuudet, joita tukemalla vahvistetaan lapsen kasvua ja kehitystä sekä tuetaan vanhempien kykyä toimia vanhempana. Lapsen kasvua ja kehitystä tukevat tarpeet huomioidaan yksilöllisesti, lapsen ja perheen tausta ja kokonaistilanne huomioiden. Hyvinvointia, kuntoutumista, kasvua ja kehitystä tuetaan lapsen kaikkien eri kehitysympäristöjen näkökulmasta: kodin, koulun ja harrastusten/vapaa-ajan. Lähiverkosto otetaan mukaan työskentelyyn.

Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja säännöllisesti koolle kutsuttavissa neuvonpidoissa, joissa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä toimii palaverin vetäjänä.

### Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö on säännöllistä ja siitä sovitaan yhteisissä neuvonpidoissa. Yhteistyötä voidaan tehdä myös ilman asiakkaan nimenomaista lupaa, mikäli se on välttämätöntä lapsen etu huomioiden. Tietojen luovuttamisesta ilman asiakkaan suostumusta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakkaan ohjaamisesta toimivaltaiseen viranomaiseen säädetään hallintolaissa.

### Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa

Kun asiakkaan verkostoon tarvitaan hänen palvelutarpeensa näkökulmasta uusi toimija, hänet pyydetään yhteiseen neuvonpitoon. Neuvonpito suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Neuvonpidossa käydään läpi asiakkaan tilanne oleellisilta osin ja uusi toimija arvioi, miten voi konkreettisesti olla asiakkaan tueksi/avuksi/mitä palveluja ja millä aikataululla voi tarjota. Neuvonpidossa sovitaan ajanjaksosta, jonka aikana työskennellään ja vähintään yhdestä seurantaneuvonpidosta, jossa arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, onko tehty työ tuottanut tulosta vai tarvitaanko työskentelyyn muutosta.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



Sosiaali- ja terveyspiiri  
**Helmi**



Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan lisäksi tarvittaessa puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalavereiden, hoitoneuvottelujen ja sähköisen asiakastietojärjestelmä Pro Consonan avulla.

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitus, holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Eryteisesti sosiaalipäivystyksessä tehdään tiivistä yhteistyötä poliisin ja hätäkeskusviranomaisten kanssa.

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota kaikissa toiminnoissa. Riskien arvioinnin perusteella voidaan ennaltaehkäisevästi käyttää vartijaa turvaamaan asiakastilannetta. Tarvittaessa konsultoidaan poliisia ja annetaan poliisille tiedoksi epäilyttävät tilanteet. Häiriökäyttäytyjä-asiakkaan asiakaskertomukseen merkitään hänen poikkeava käyttäytymisensä, näin asiakkaan asioita käsittelevät voivat noudattaa erityistä varovaisuutta. Rikosilmoitus tehdään rikostilanteissa.

Palo- ja pelastusviranomaiset tarkistavat vuosittain palo- ja pelastusvälineiden toimivuuden.

### **Henkilöstö**

#### **Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) säädökset ja lastensuojelun laatusuositus. Eryteisesti huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

## Lasten ja nuorten huollon henkilöstön määrä ja rakenne

### Lastensuojelu:

sosiaalityöntekijä/lastenvalvoja (osuus 60 %/ 40% työpanoksesta)

sosiaalityöntekijä

2 sosiaaliohjaajaa

### Perhetyö:

2 perhetyön ohjaajaa (tehostettu perhetyö)

2 perhetyöntekijää (sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ja lapsiperheiden kotihoidon perhetyö)

1 perhetyöntekijä Pyhäntä

1 perhetyön ohjaaja 50 % sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö (yhteinen työntekijä neuvolan kanssa)

Virkaa tekevät sosiaalityöntekijät ovat suorittaneet ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on aina muodollisesti pätevä henkilö. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

Virkaa tekevät sosiaaliohjaajat ja perhetyön ohjaajat ovat suorittaneet alemman korkeakoulututkinnon, tutkintonimikkeenä on sosionomi.

Perhetyöntekijät ovat suorittaneet ammatillisen koulutuksen: 1 lähihoitajan tutkinto, 1 kodinhoitajan tutkinto ja 1 perhepäivähoitajan tutkinto

## Sijaisten käytön periaatteet

Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaista, vaan välttämättömät tehtävät hoidetaan työssä olevien toimesta. Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin palkataan sijainen sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti.

Sosiaalityöntekijän tilapäisenä sijaisena voi toimia henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tällöin opiskelija toimii ammattiin valmistuneen sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena.

Sosiaaliohjaajan virkaan voidaan palkata sosionomi. Perhetyöntekijän toimeen lähihoitaja.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa myös laki



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**

sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Vapautuvaan virkaan haetaan täyttölupa Haapaveden kaupunginhallitukselta ja käydään normaali haku- ja täyttöprosessi. Virkaan valittaessa huomioidaan hakijan pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus.

Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella. Lisäksi huomioidaan suosittelijat/entiset työnantajat.

Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajalle rikosrekisteriote rikostaustan selvittämiseksi lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 mukaisesti. Terveystilasta tulee esittää lääkärintodistus.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisessa ja koulutuksissa huomioidaan uusien toimintatapojen ja –kulttuurien omaksuminen sekä asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä, tukemisessa ja omavalvonnassa. Perehdytykseen liittyen määritellään vastuuhenkilöt osa-alueittain. Suuri osa perehdytyksestä tapahtuu työn ohella työparityöskentelyn myötä.

Työpaikalla on lisäksi 28.12.2013 laadittu perehdytysopas, jota säilytetään kirjallisena sosiaalitoimen postitushuoneessa ja sähköisenä (päivitettynä) sosiaalitoimen yhteisessä kansiossa.

Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdytysohjelma, jossa määritellään perehdytyksen vastuuhenkilöt osa-alueittain. Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Koko henkilöstö suorittaa koulutuksen/testin vuosittain.

Henkilöstöllä on käytössään uusin painos Lastensuojelulaki –käytäntö ja soveltaminen oppaasta. Lisäksi henkilöstöllä on käytössään lapsiasioihin erikoistuneen lakimiehen konsultointipalvelut.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*  
**Helmi**

## Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Henkilökunta osallistuu laajasti oman alansa yksittäisiin täydennyskoulutuspäiviin. Periaatteena on pidetty, että täydennyskoulutuspäivien määrä (3–6 päivää) toteutuu vuoden aikana.

- Tietoturvakoulutukset ja tentit koko henkilöstölle
- Turvallisuuskoulutus kaikkien yksiköiden henkilökunnalle
- Häätäensiapu-koulutukset ja palo- ja pelastautumiskoulutukset

Henkilöstö osallistuu ulkopuolisten kouluttajien koulutuksiin osaamiskartoitusten ja yhteisesti sovittujen ja havaittujen koulutustarpeiden perusteella määrärahojen puitteissa.

## Toimitilat

Lasten ja nuorten huollon henkilöstö työskentelee seuraavissa toimitiloissa:

- sosiaalityöntekijät, lastenvalvoja ja sosiaaliohjaajat työskentelevät Haapaveden kaupungintalon yläkerrassa sosiaalitoimistossa
- perheohjaajat ja perhetyöntekijät tekevät toimistotyöt Haapaveden kaupungintalon keskikerroksen toimistoissa
- Pyhännän perhetyöntekijä tekee toimistotyöt Pyhännän terveyskeskuksen toimistohuoneessa
- Haapavedeltä käyvät lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja -sosiaaliohjaajat Pyhännän terveyskeskuksessa tarvittaessa

Lastensuojelun ja perhetyön henkilöstö tapaa asiakkaita ja yhteistyökumppaneita myös toimitilojensa ulkopuolella; asiakkaiden kotona, kouluilla, päiväkodeissa, lääkärin/terapeutin vastaanotolla jne.

## Siivouksen järjestäminen:

Haapavedellä kaupungintalon laitoshuoltaja  
Pyhännällä Pyhännän terveyskeskuksen laitoshuoltaja



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystyö*  
**Helmi**

## Teknologiset ratkaisut

Lastensuojelun sosiaalityöntekijällä ja sosiaaliohjaajilla on käytössään kannettavat tietokoneet, joissa on langaton ja suojattu yhteys asiakastietojärjestelmään. Sosiaalityöntekijä/lastenvalvojalla, perheohjaajilla ja perhetyöntekijöillä on kiinteät tietokoneet. Lisäksi työntekijöillä on käytössä suojattu sähköpostiyhteys, joka helpottaa kiireellisissä tilanteissa mm. virka-apupyyntöjen lähettämistä eri viranomaisille.

Haapaveden henkilöstöllä on käytössään kaksi langatonta hälytintä, jotka hälyttävät suoraan vartijalle. Huoneista on varauloskäynti viereiseen toimistohuoneeseen. Pyhännällä ei ole hälytintä eikä perhetyöntekijän huoneesta ole poistumistietä. Pyhännällä on varattu kaksi huonetta sosiaalityöhön, joissa on käynti viereiseen toimistohuoneeseen.

Sosiaalipäivystäjällä on käytössään Virve –laite.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, [www.haapavesi.fi](http://www.haapavesi.fi)



*Sosiaali- ja terveystieteiden*

**Helmi**

## 8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kaikki työntekijät ovat sitoutuneet salassapitoon ja tietosuojaan. Työntekijät on perehdytetty tietoturvaohjeisiin ja jokainen suorittaa vuosittain erillisen tietoturva- ja tietosuojatentin. Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset tietokoneelle ja käytettäviin ohjelmiin. Asiakastyössä on käytössä Pro Consona -ohjelma.

Asiakaspaperit säilytetään lukituissa arkistokaapeissa. Sosiaalitoimessa noudatetaan Haapaveden kaupungin arkistonmuodostussuunnitelmaa.

Henkilöstö on käynyt kirjaamiskoulutuksen 2017.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Tietopyyntölomakkeet löytyvät Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen internet-sivulta. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Henkilökunta ohjeistetaan toimimaan tietoturvaan, tietosuojaan ja asiakastietojärjestelmään liittyvissä asioissa organisaation ohjeistuksien mukaan. Tietosuoja- ja tietoturva –koulutus suoritetaan säännöllisesti vuosittain.

Kirjaukset tehdään aina omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Sosiaalitoimiston tietosuojavastaava tarkistaa Pro Consonan käyttäjien lokitietoja satunnaisotannalla, tehdyn suunnitelman mukaisesti sekä pyyntöjen mukaisesti.

Tietojen luovutus tapahtuu tietosuojavastaavan ohjeistuksen mukaisesti. Tulosalueen johtaja tarkistaa ja luovuttaa tiedot.

Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja – ja tietoturvakoulutuksen ja testin. Uusi työntekijä allekirjoittaa käyttäjäsitoumuksen. Jokaisen työntekijän tulee vuosittain suorittaa hyväksytysti sosiaalihuollon tietoturvatesti. Työntekijä vastaa omalta osaltaan ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

Tietosuojavastaava  
Kaisa Torkkola  
Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi  
etunimi.sukunimi@haapavesi.fi



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.  
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.  
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden  
**Helmi**