

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT/LASTENSUOJELU
LASTENSUOJELUN AVO- SIJAIS- JA JÄLKIHUOLTO

Sisällys

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	5
1.1	Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus	5
1.1.1	Lastensuojelun tiimijaot sijaintikunnittain ja palvelupisteiden yhteystiedot	5
1.1.2	Esihenkilöt	5
1.2	Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:	6
1.3	Ostopalvelu ja alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat sekä valvonta	6
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
2.1	Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus	7
2.1.1	Lastensuojeluasian vireilletulo ja palvelutarpeen arviointi	8
2.1.2	Avohuolto	8
2.1.3	Sijaishuolto	9
2.1.4	Jälkihuolto	9
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	9
3	Omavalvonnan toimeenpano – Riskienhallinta	10
3.1	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:	10
3.2	Riskien tunnistaminen	11
3.3	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	12
3.4	Korjaavat toimenpiteet	12
3.5	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano	13
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	13
4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	13
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	13
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	13
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	13
5.1	Lastensuojeluilmoituksen tekeminen ja käsittely	13
5.2	Palvelutarpeen arviointi	14
5.3	Asiakkaalle nimettävä vastuusosiaalityöntekijä	14
5.4	Asiakassuunnitelma	15
5.5	Lastensuojelun määrääjät ja päätöksenteko	15
5.6	Asiakkaan asiallinen kohtelu ja turvallisemman tilan periaatteet	16
5.7	Asiakkaan itsemääräämisoikeuden varmistaminen	17

5.8	Asiakkaan osallisuus ja asiakaspalaute	17
5.9	Asiakkaan oikeusturva.....	18
5.9.1	Muistutusmenettely	18
5.9.2	Sosiaaliamiehen yhteyshenkilön tiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista	19
6	Palvelun sisällön omavalvonta	19
6.1	Hyvinvointia sekä suotuista kasvua ja kehitystä tukeva toiminta	19
6.2	Monialainen yhteistyö ja palveluiden yhteensovittaminen	20
6.3	Ravitsemus	22
6.4	Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta	22
6.5	Terveyden ja sairaanhoito sekä lääkehoito.....	22
7	Asiakasturvallisuus.....	22
7.1	Henkilöstö.....	22
7.1.1	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	23
7.1.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	24
7.1.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	24
7.2	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	25
7.3	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	25
7.4	Toimitilat	26
7.5	Teknologiset ratkaisut	26
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	26
9	Yhteenvedon kehittämissuunnitelmasta.....	27
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	28

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
16.06.2023	Omavalvontasuunnitelman päivitys ja siirto HVA – pohjalle.	palvelupäällikkö Maarit Haatanen
1.11.2024	Päivitys	Päivitetty yhdessä:

		Palvelujohtaja Erja Nevalainen, Palvelupäällikkö Maarit Haatanen, Johtavat sosiaalityöntekijät: Anne Sormunen, Hanna Pajarinen, Jaana Raatikainen, Marika Jääskeläinen, Arja Salakka ja Kaisu Kaverinen Tiimien henkilöstöedustajat: Janika Hyvönen, Irene Kokko, Pauli Sorsakari, Tuuli Tolvanen, Minna Hiltunen ja Pihla Puhakka.
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi

Tämä omavalvontasuunnitelma ei koske hyvinvointialueen lastensuojelulaitosyksiköitä. Hyvinvointialueen lastensuojelun laitostyksiköillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat.

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote**

Y-tunnus **3221317-4**

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Lastensuojelu, avo-, sijais- ja jälkihuolto

Katuosoite: **Tikkamäentie 16, M- talo, 3.krs**

Postinumero: **80210**

Postitoimipaikka: **Joensuu**

1.1.1 Lastensuojelun tiimijaot sijaintikunnittain ja palvelupisteiden yhteystiedot

Eteläinen yhdennetyn lastensuojelutyön tiimi (Ilomantsi, Kitee, Tohmajärvi ja Rääkkylä):

- Ilomantsi; Soihtulantie 7, 82900, Ilomantsi
- Kitee, Tohmajärvi ja Rääkkylä: Hovintie 3, 2.krs, 82500 Kitee (asiointipisteet Tohmajärvellä ja Rääkkylässä sovitulla ajanvarauksella)

Läntinen avohuollon tiimi (Heinävesi, Liperi, Outokumpu ja Polvijärvi)

- Liperi: Ylämyllyntie 94, A-talo, 80400 Ylämylly (asiointipisteet Outokummussa, Polvijärvellä ja Heinävedellä sovitulla ajanvarauksella)

Keskinen avohuollon tiimi (Joensuu ja Kontiolahti)

- Joensuu Mintunkuja 3 B, 2.krs, 80220 Joensuu

Keskinen-läntinen sijaishuoltotiimi (Joensuu, Kontiolahti, Heinävesi, Liperi, Outokumpu ja Polvijärvi)

- Joensuu Mintunkuja 3 B, 2.krs, 80220 Joensuu (asiointipisteet Liperissä, Outokummussa ja Heinävedellä sovitulla ajanvarauksella)

Keskinen-läntinen lapsiperhepalvelujen palvelutarpeen arviointitiimi (Joensuu, Kontiolahti, Heinävesi, Liperi, Outokumpu ja Polvijärvi)

- Torikatu 18 A, 3krs, 80100 Joensuu (asiointi sovitulla ajanvarauksella myös muihin palvelupisteisiin)

Pohjoisen yhdennetyn lastensuojelutyön tiimi

- Juuka; Aimon tie 7, 83900 Juuka
- Lieksa; Urheilukatu 3 A, 81700 Lieksa
- Nurmes; Porokylänkatu 6E, 75530 Nurmes

1.1.2 Esihenkilöt

- Lastensuojelun palvelupäällikkö (sosiaalityö ja sosiaaliohjaus) Maarit Haatanen
maarit.haatanen@siunsote.fi 013 330 5377

Lastensuojelun johtavat sosiaalityöntekijät:

- Keskinen (Joensuu, Kontiolahti) avohuolto Reetta Frilander, reetta.frilander@siunsote.fi 013 330 5915 ja Anne Sormunen anne.sormunen@siunsote.fi 013 330 9892
- Keskinen-läntinen sijaishuolto (Joensuu, Kontiolahti, Liperi, Heinävesi, Polvijärvi, Outokumpu) Marika Jääskeläinen marika.jaaskelainen@siunsote.fi 013 330 5563
- Läntinen avohuolto (Liperi, Heinävesi, Polvijärvi, Outokumpu) Jaana Raatikainen jaana.raatikainen@siunsote.fi 013 3305491
- Eteläinen yhdenmennetty lastensuojelu (Kitee, Ilomantsi, Tohmajärvi, Rääkkylä) Mira Kauppinen mira.kauppinen@siunsote.fi 013 330 5342, virkavapaalla vuonna 2024 sijaisena Arja Salakka arja.salakka@siunsote.fi
- Pohjoinen yhdenmennetty lastensuojelu (Lieksa, Nurmes, Juuka) Kaisu Kaverinen kaisu.kaverinen@siunsote.fi 013 330 5400

1.2 Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Lastensuojelun asiakkaana ovat erityistä suojelua tarvitsevat lapset ja heidän perheensä. Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi, avo-, sijais- ja jälkihuollon palvelut ovat lastensuojelulakiin (LsL 417/2007) perustuvia palveluita.

Lastensuojelun palveluja ovat sosiaalityö ja -ohjaus, tehostettu perhetyö, tukisuhdetoiminta (tukihenkilötyö ja tukiperhehoito), perhekuntoutus, ammatillinen perhekotihoito, perhehoito, laitoshoido, tuettu asuminen sekä muut mahdolliset lapsen ja perheen yksilöllisen palvelutarpeen mukaiset palvelut.

Lastensuojelun palveluja toteutetaan omana palveluna ja ostopalveluna. Tästä poikkeuksena on sosiaalityö ja -ohjaus, jotka ovat vain omana palveluna toteutettavia palveluita.

1.3 Ostopalvelu ja alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat sekä valvonta

Siun soten lastensuojelun palveluja tuotetaan osin ostopalveluna. Ostopalveluja käytetään ammatillisessa perhekotihoidossa, laitoshoidossa, tehostetussa perhetyössä, perkehoidossa, perhekuntoutuksessa, tuetussa asumisessa, tukiperkehoidossa ja ammatillisessa tukihenkilötyössä. Lisäksi ostopalveluna voidaan erityisissä tilanteissa käyttää muita asiakkaan tarvitsemia välttämättömiä palveluja kuten asiakkaan tutkimus- ja arviointi- sekä kuntoutuspalveluja. Palveluja ostetaan kilpailutetuilta palveluntuottajilta tai tarvittaessa suorahankintana. Ostopalveluna tuotettavien palvelujen sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan kilpailutuksen yhteydessä tai suorahankintasopimusta tehtäessä tilaajavastuulaki huomioiden. Kilpailutusprosessissa ja suorahankinnassa huomioidaan palveluntuottajien osaaminen, ammattitaito sekä riittävät valmiudet toimia palveluntuottajana suhteessa asiakkaan tarpeisiin sote-valvontalain 24§ mukaisesti. Palvelun kriteerit määritellään Cloudia-sopimushallintaohjelmassa laaditussa sopimuksessa palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Palveluntuottajilta edellytetään asianmukaista lupa- ja ilmoitusmenettelyä ja aluehallintoviraston hyväksymään rekisteröintiä.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palveluntuottajat vastaavat alihankintana hankkimistaan palveluista kuten omistaan.

Palveluntuottajalla tulee olla sote-valvontalain 27§:n mukaisesti omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee seurata ja raportoida omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista poikkeamatilanteissa. Siun sotella on velvollisuus ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa

Hyvinvointialueista annetun lain 611/2021 10§ mukaisesti. Siun sote valvoo ja varmistaa palveluntuottajien palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta ohjauksen ja neuvonnan (suunnitelmallinen valvonta) sekä asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden (reaktiivinen valvonta) avulla. Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamatapahtumat kirjataan laatuportti-järjestelmään ja niihin reagoidaan viipymättä. Laatuportti – järjestelmä toimii laadun valvonnan välineenä. Poikkeamailmoitukset analysoidaan ja arvioidaan säännöllisesti. Palveluntuottajaa ohjataan kehittämään toimintaa saadun tiedon perusteella.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo asiakastasolla (lapsikohtainen valvonta) palvelun asianmukaista toteutumista ja, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta asiakaslapsen kohdalla. Yksilöllistä, asiakaskohtaista palvelua arvioidaan pääsääntöisesti asiakaskohtaisen asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Siun sotessa palveluntuottajan ohjaamisesta ja valvonnasta vastaa Siun soten valvontayksikkö yhdessä perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialueen kanssa suunnitelmallisen ja reaktiivisen valvonnan osalta. Nimetyt valvontayksikön asiantuntija ja lastensuojelun sijaishuollon asiantuntija toteuttavat sijaishuoltoyksiköiden ohjausta ja valvontaa sekä Pohjois-Karjalan maakunnassa että maakunnan ulkopuolella Siun soten sijoittamien lasten osalta yhteistyössä kyseisen hyvinvointialueen kanssa. Hyvinvointialueen lisäksi palveluntuottajien toimintaa valvovat aluehallintovirastot.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Lastensuojelun palvelujen tehtävänä on turvata lapselle suotuisa ja turvallinen kasvuympäristö, mahdollisuus tasapainoiseen kehitykseen sekä erityinen suojelu yhteistyössä perheen, lapsen läheisverkoston ja muiden perheen verkostojen kanssa tilanteessa, jossa on huoli lapsen hyvinvoinnista tai kasvuolosuhteista. Lastensuojelu tukee lasta ja perhettä ensisijaisesti avohuollon palvelun keinoin. Perheen ja lapsen itsemääräämisoikeuteen ja perheensuojaan tulee puuttua lievimminkin mahdollisin keinoin.

Kriisitilanteissa lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti ja lapsen tilanteen niin edellyttäessä aloittaa huostaanotto- ja sijoitusprosessi. Sijoitusprosessin aikana on mahdollistettava ja tuettava lapselle tärkeiden ihmissuhteiden jatkuminen ja työskenneltävä perheen jälleenyhdistymiseksi. Sijoituksen jälkeen lapsi voi siirtyä jälkihuoltoon, jonka ensisijaisena tavoite on avohuollon palvelujen keinoin tukea lapsen kotona asumista sekä ehkäistä lapsen uudelleensijoittamisen tarvetta ja tukea nuoren itsenäistymiskehitystä. Lastensuojelua toteuttaessa tulee aina

huomioida lapsen etu. Lastensuojelunpalveluiden nivelvaiheet tulee toteuttaa suunnitelmallisesti siirtoneuvotteluin tilanteissa, joissa lapsen palveluiden vastuu siirtyy eri lastensuojelutiimien, palveluiden tai hyvinvointialueiden välillä.

Lastensuojelutyö on tavoitteellista, suunnitelmallista ja muutokseen tähtäävää suhdeperustaista työtä, jonka vaiheita ovat vireilletulo ja palvelutarpeenarviointi, palveluiden suunnittelu, järjestäminen ja toteuttaminen sekä lastensuojelupalvelujen päättäminen. Lastensuojelussa lapselle tulee olla aina nimetty oma vastuusosiaalityöntekijä.

2.1.1 Lastensuojeluasian vireilletulo ja palvelutarpeen arviointi

Lastensuojeluasian vireilletulo tapahtuu yleensä viranomaisen tai yksityishenkilön tekemästä lastensuojeluilmoituksesta, muun yhteydenoton kautta tai jos työntekijä on muutoin työssään saanut tietää lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Lastensuojelulaissa on asetettu seitsemän arkipäivän määräaika ilmoitusten käsittelylle ja ilmoituksen kiireellisyys arvioidaan välittömästi sen saavuttua. Määräajan puitteissa ratkaistaan, ryhdytäänkö lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen tai tarvitaanko kiireellisiä lastensuojelutoimia. Selvityksen aikana lapsi ei ole lastensuojelun asiakkaana.

Lastensuojelutarpeen selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita sekä vanhempien ja muiden lapsen elinpiiriin kuuluvien aikuisten kykyä vastata lapsen ikätason mukaisiin kehityksellisiin tarpeisiin. Selvityksen aikana arvioidaan myös perheen tuen tarpeet. Tavoitteena on tukea lasta ja perhettä välittömästi sekä ohjata ja auttaa heitä mahdollisesti tarvittavien palvelujen piiriin.

Palvelutarpeen arvioinnin vastuusosiaalityöntekijä tekee lastensuojelutarpeen selvityksen perusteella ratkaisun siitä, alkaako lastensuojelun asiakkuus. Palvelutarpeenarviointi tehdään kirjallisena. Palvelutarpeen arvioinnin, jossa on selvitetty lastensuojelun tarve, tulee valmistua viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian tultua vireille. Jos päätetään, että lastensuojelun asiakkuus alkaa, kerrotaan lapselle ja vanhemmille perustelut lastensuojelun palvelujen ja tukitoimien tarpeellisuudesta ja lapsi siirretään ensisijaisesti lastensuojelun avohuollon sosiaalityön asiakkaaksi.

Lastensuojelun palvelutarpeen arvio toteutetaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella kahdella eri tavalla. Keskisellä ja läntisellä alueella on yhteinen lastensuojelun ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviot toteuttava tiimi (lapsiperheiden palvelut) ja pohjoisen ja eteläisen alueen lastensuojelutiimit toteuttavat palvelutarpeen arviot yhteistyössä lapsiperhepalvelujen kanssa. Lapsen lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin toteuttaa ensisijaisesti lapsen ja perheen tilanteen ennestään tunteva sosiaalityöntekijä, mikäli sellainen on.

2.1.2 Avohuolto

Avohuollon sosiaalityössä lapsen vastuusosiaalityöntekijä tekee suunnitelmallista muutostyötä lapsen ja hänen perheensä kanssa sekä vastaa lapselle tehtävästä asiakassuunnitelmasta. Tavoitteena on, että lastensuojelun asiakasperhe saa riittävästi tukea ja apua, jotta lapsi voi asua omassa kodissaan. Asiakassuunnitelma laaditaan ja tarkistetaan yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa muiden lapsen verkostojen kanssa.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä se arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Suunnitelmallinen sosiaalityö perustuu lapsen elämäntilanteesta esiin tulleisiin huolenaiheisiin ja toisaalta lapsen elämässä oleviin vahvuuksiin. Lapsen asiakassuunnitelma ja palvelut

yhteensovitetaan lapsen ympärillä olevan toimijaverkoston kanssa. Yhteensovittamisesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevalle lapselle ja perheelle tarjotaan heidän tarpeitaan vastaavia sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia tukitoimia. Avohuollon tuki määritellään sosiaalityöntekijän laatimassa asiakassuunnitelmassa. Mikäli avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä tai tarkoituksenmukaisia, lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle. Välittömän vaaran tilanteissa lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti. Huostaanoton valmistelu toteutetaan avohuollossa.

2.1.3 Sijaishuolto

Lapsi siirtyy sijaishuollon palveluihin huostaanottopäätöksen jälkeen. Huostaanotettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan edellä mainitun lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, esimerkiksi perheen jälleenyhdistäminen sekä miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja läheisten kanssa. Huostaanotetun lapsen vanhemmille laaditaan omat asiakassuunnitelmat yhteistyössä vanhemman ja hänen toimijaverkostonsa kanssa, ellei se ole tarpeetonta tai vanhempi kieltäydy sen laadinnasta. Siun sotessa sijaishuoltoa järjestetään toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa, ammatillisessa perhekodissa ja laitoshuoltona tai muuna lapsen tarpeen mukaisena hoitona. Lapsen sijaishuoltopaikkaa valittaessa kiinnitetään huomiota lapsen edun toteutumiseen, eli siihen missä lapsen tarpeenmukainen hoito ja huolenpito voidaan parhaiten järjestää. Lapsi ohjataan laitoshuoltoon, jos lapsen sijaishuoltoa ei voida järjestää lapsen edun mukaisesti riittävien tukitoimien avulla perhehoidossa. Sijaishuoltopaikan valinta pohjautuu huostaanoton tarkoituksen toteutumiseen ja vastaa lapsen hoidon ja huolenpidon tarpeisiin sekä perustuu lapsen etuun. Sijaishuollon aikana lapselle ja perheelle voidaan tarjota palveluja samoin kuin avohuollossa.

2.1.4 Jälkihuolto

Jälkihuoltoa toteutetaan yhteistyössä työikäisten palvelujen kanssa. Täysi-ikäisten lastensuojelun jälkihuoltoasiakkuudet siirtyvät pääsääntöisesti työikäisten palvelujen työntekijöiden vastattavaksi. Tällä varmistetaan palvelujen parempaa yhteensovittamista. Alaikäisten jälkihuoltopalveluista vastaa avohuollon sijoituksessa olleiden osalta avohuolto ja huostassa olleiden osalta sijaishuolto. Jälkihuollon aikana lapselle, nuorelle ja perheelle voidaan tarjota palveluja samoin kuin avohuollossa. Jälkihuollosta laaditaan asiakassuunnitelma, jossa palveluista sovitaan huomioiden nuoren itsenäistymisen tuen tarpeet. Jälkihuollon aikana nuori saa hänelle kerrytettyjä itsenäistymisvaroja suunnitellusti. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen lakkaa viisi vuotta asiakkuuden päättymisen jälkeen tai viimeistään nuoren täyttäessä 23 vuotta. Jälkihuollon palvelun vastaanottamisesta päättää nuori itse.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme seuraavalla tavalla:

Asiakslähtöisyys; Asiakkaan arvostava kuuntelu ja tasavertainen kohtaaminen sekä tarpeiden tunnistaminen, vaikka tilanteet ovat hyvin moninaisia. Asiakastyössä pyritään luottamuksellisen suhteen rakentamiseen ja suhdeperustaisuuteen haastavissakin tilanteissa. Asiakastyö perustuu tutkittuun tietoon ja henkilöstön osaamiseen, joiden avulla mahdollistetaan yksilöllinen, tavoitteellinen asiakastyöskentely. Lastensuojelutyössä varmistetaan hyvää tavoitettavuutta ja autetaan tarvittaessa asiakasta ohjauksessa toisiin palveluihin monialaista yhteistyötä toteuttaen.

Avarakatseisuus; Asiakkaan tilanteen ja aseman ymmärtäminen on palvelun keskiössä. Asiakastyössä tähdätään ennakkoluulottomasti ja ratkaisukeskeisesti muutostyöskentelyyn. Asiakkaan osallistamisen ja monialaisen yhteistyön avulla varmistetaan laajemman näkökulman syntyminen asiakastilanteessa. Tavoitteena on, että asiakkaan tilanteen moninaisuus ja yksilöllisyys tulee selkeämmin esille ja kukin asiakas saa tarpeenmukaisen palvelun.

Turvallisuus; Lapsen etu ja suojelutarve ovat aina tärkeimmät ohjaavat tekijät lastensuojelupalveluissa. Yksikössämme on käytössä turvallisen tilan periaate. Jokaisella on oikeus tulla palvelluksi ilman rotuun, väriin, sukupuoleen, kieleen, uskontoon, poliittiseen tai muuhun mielipiteeseen, kansalliseen tai yhteiskunnalliseen alkuperään, omaisuuteen, syntyperään tai muuhun tekijään perustuvaa erotusta. Vihapuhetta tai asiakasta nöyryyttävää puhetta ei sallita. Tilanteisiin puututaan välittömästi. Asiakkaan henkilökohtaista fyysistä ja psyykkistä tilaa kunnioitetaan, jokaisella on oikeus tuntea olonsa turvallisesti ilman pelkoa syrjinnästä, häirinnästä, seksuaalisesta, fyysisestä tai verbaalisesta ahdistelusta.

Yhdenvertaisuus; Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja syrjimättä. Asiakastyötä tehdään yksilö- ja perhekohtaisen tarpeen mukaisesti. Samankaltaisissakin tilanteissa lopputulos voi olla erilainen asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden vuoksi. Yhdenvertaisuuden toteuttaminen edellyttää erilaisten asiakastilanteiden ja tarpeiden hahmottamista. Asiakastyö perustuu tietoon ja osaamiseen. Henkilöstön osaaminen on riittävällä tasolla ja heillä on mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan.

Vastuullisuus; Palvelut järjestetään hyvän hallinnon periaatteita noudattaen, pyrkien lain- ja oikeudenmukaisuuteen kaikessa toiminnassa. Palvelut ovat asiakkaan tarpeen mukaisia ja oikea-aikaisia. Lastensuojelupalvelut järjestetään subjektiivista oikeutta toteuttaen.

Lastensuojelussa henkilöstön kanssa on laadittu strategian toimeenpanosuunnitelma, jossa on tarkennettu lastensuojelun työtä ohjaavia periaatteita, tavoitteita ja niiden seuranta.

3 Omavalvonnan toimeenpano – Riskienhallinta

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

3.1 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:

- Yksikkökohtaiset riskien arvioinnit Laatuportissa (Lastensuojelu Pohjoinen, Eteläinen, Läntinen avohuolto, Keskinen avohuolto, Keskinen-Läntinen sijaishuolto)
 - Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat)
1. Palvelun sisällön omavalvonta
 - Lastensuojelun omavalvontasuunnitelma
 - Työohje: sosiaalityön palvelun ohje lastensuojeluasiassa
 - Työohje: Työskentely lapsen kanssa
 2. Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
 - Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
 - Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje
3. Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen
- Toimintaohje: Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhkista Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella
 - Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje
 - Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
 - Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)
4. Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)
- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja
 - Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake
 - Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja)
5. Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen
- MSK-työhyvinvointikyselyyn ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet
 - Ammattipätevyyden tarkistaminen
 - Osaamisen kehittämisen suunnitelma
 - Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
 - Kehityskeskusteluohje työntekijälle
 - Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
 - Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje
 - Henkilöturvaohje
 - Työvuorosuunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
 - Vuosilomasuunnittelu-ohjeet

3.2 Riskien tunnistaminen

Asiakkaat, yhteistyökumppanit, palvelun tuottajat sekä henkilökunta ilmoittavat havaitsemistaan palveluun liittyvistä epäkohdista ja laatupoikkeamista puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostilla tai sähköisen palautejärjestelmän kautta:

Asiakkaan vaaratilanneilmoitukset:

[Laatuportti](#)

Asiakaspalautetta voi antaa Laatuportti-järjestelmässä:

[Laatuportti](#)

Yhteistyökumppanin vaaratilanneilmoitukset:

[Laatuportti](#)

Henkilökunnan tulee ilmoittaa kiireellisiä jatkotoimenpiteitä vaativat tilanteet esihenkilölle välittömästi. Lisäksi työntekijä tekee tapahtuneesta laatupoikkeamatilanteesta vaaratilanneilmoituksen Laatuportissa. Jos työntekijä havaitsee epäkohdan tai sen uhkan, työntekijä täyttää ilmoituksen asiasta Laatuportissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevan lain (741/2023) 29§:n mukaisesti. Mikäli epäkohtaa ei korjata, on työntekijän ilmoitettava asiasta Aluehallintovirastolle. Riskejä voidaan tunnistaa myös muissa tilanteissa, kuten osana vuosittain Laatuportissa tehtävää yksiköiden omaa riskienarviointia.

3.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Yksikön esihenkilö käsittelee Laatuportti-ilmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti tarvittavassa laajuudessa. Tarvittaessa riskin tai epäkohdan käsittely voidaan siirtää käsittelyyn ylemmälle tasolle. Käsittely tulee toteuttaa ilman tarpeetonta viivettä.

Jos asiakas joutuu tilanteeseen, josta on koitunut hänelle kuluja tai vahinkoa, häntä informoidaan korvausten hakemisesta sekä vakuutusyhtiön kanssa toimimisesta. Hyvinvointialue on vahingonkorvauslain 3. luvun mukaisessa korvausvastuussa, jos sen työntekijä aiheuttaa virheellään tai laiminlyönnillään esinevahinkoa asiakkaalle tai potilaalle. Edellytyksenä on, että virheellisellä teolla tai laiminlyönnillä ja omaisuuden vahingoittumisella tai katoamisella on syy-yhteys. Vahingonkorvaushakemuksen voi tehdä sähköisen asiointipalvelun kautta tai vahingonkorvauslomakkeella, joka toimitetaan Siun soten kirjaamoon.

Miun palvelut [Vahingonkorvaus esinevahingosta](#)

Siun Sote [vahingonkorvaushakemus](#)

3.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja niiden uhkien, läheltä piti-tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Havaitut epäkohdat ja virheet korjataan mahdollisimman nopeasti niiden tapahduttua, joko henkilökunnan omin voimin tai tarvittaessa pyydetään asiantuntija-apua. Tapahtumista ja toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa ja pohditaan yhdessä parannus- ja korjausehdotuksia tiimikokouksissa tai tarvittaessa esihenkilöpalavereissa kaikkien tiimien toimintaa koskien.

Sovitut korjaavat toimenpiteet kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Järjestelmästä saatavan raportoinnin avulla parannetaan ja kehitetään asiakasturvallisuutta. Ohjelman raportointiosion avulla laatupoikkeamia voidaan analysoida ja seurata korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta.

3.5 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Asioiden käsittely esihenkilö- ja henkilöstöpalavereissa tähtää epäkohtia, laatupoikkeamia ym. toimintatapojen ennaltaehkäisemiseen, muuttamiseen ja korjaamiseen. Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat kirjataan tarvittaessa käsittelyn kokousmuistioon ja aina Laatuportissa ilmoitetun riskin toimenpiteisiin. Muutoksista tiedotetaan henkilöstöä säännöllisissä palavereissa, sähköpostilla ja lisäksi tarvittaessa laaditaan erillinen työohje. Asiakkaita ja yhteistyökumppaneita tiedotetaan tarvittaessa muutoksista suullisesti, sähköpostilla tai tiedotteilla. Asiakasohjeet ja lastensuojelun soveltamis- ja toimintaohjeet päivitetään tarvittaessa. Esihenkilöt voivat tarvittaessa myös ohjeistaa ja tiedottaa kohdennetusti toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Suunnitelman laatimisesta vastaavat lastensuojelun palvelujohtaja, palvelupäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät sekä henkilöstöedustajat tiimeistä.

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksiköiden johtavat sosiaalityöntekijät toimittavat omavalvontasuunnitelmat yksiköiden ilmoitustauluille sekä henkilöstön käyttöön henkilöstön omalle Teams-kanavalle. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavissa intrasta. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla myös Siun soten verkkosivuilla.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Lastensuojeluilmoituksen tekeminen ja käsittely

Lastensuojelun puuttumisen mahdollistuminen edellyttää ilmoitusvelvollisilta ja kansalaisilta lapseen kohdistuvan huolen ilmoittamista. Kiireellisissä tilanteissa lastensuojeluilmoitus tulee tehdä sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Lastensuojeluilmoituksen tekemisestä on ohjattu Siun soten verkkosivuilla [Lastensuojeluilmoitus](#). Lastensuojelu voi kouluttaa ilmoitusvelvollisuudesta ja lastensuojeluilmoituksen tekemisestä alueellisesti sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteen opiskelijoita tai muita toimijoita sekä informoi ja antaa tarvittaessa ohjausta alueen keskeisimmille yhteistyökumppaneille. Lastensuojelun ilmoituksien vastaanottaminen on Siun sotessa keskitetty. Puhelinpalvelusta saa neuvontaa, jos esim. ilmoituksen tekeminen askarruttaa. Lastensuojeluilmoitukset ohjautuvat lapsen asuinkunnan mukaiselle tiimille käsiteltäväksi. Lastensuojelun organisoinnilla on varmistettu ilmoitusten käsittely lastensuojelulain mukaisesti ml. kiireellisten tilanteiden arviointi. Vireilletulon prosessia on kuvattu kohdassa 2.1.

Henkilöstölle laaditulla työohjeella “Sosiaalityön palvelun ohje lastensuojeluasiassa” on ohjattu menettelyä vireilletulon vastaanottamiseen, arviointiin, käsittelyyn ja valvontaan. Johtava sosiaalityöntekijä valvoo sitä, että vireilletulot arvioidaan oikea-aikaisesti ja tekee tarvittaessa asiaan kuuluvaa sisäistä tarkastustoimintaa. Palvelutarpeen arviointien ja lastensuojelun vireilletulojen käsittelyn määräaikoja valvotaan kuukausittain johtavien sosiaalityöntekijöiden toimesta ja valvonnasta raportoidaan osana perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialueen johdon raportointia. Jos käsittelyajat ylittyvät tarkastellaan, mistä ylitys johtuu. Mikäli kyse on prosessin sujuvuudesta, tehdään aktiivisia kehittämistoimenpiteitä asian korjaamiseksi tai jos kyse on kohonneista ilmoitusmääristä tai henkilöstövajeesta, tehdään toimenpiteitä henkilöstöresurssin korjaamiseksi.

5.2 Palvelutarpeen arviointi

Lapsella on sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukainen oikeus palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnin prosessia on kuvattu kohdassa 2.1. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan saapuneen ilmoituksen tai yhteydenoton perusteella. Palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan elämäntilanteen vaatimassa laajuudessa. Arvioinnissa sosiaalihuollon ammattilainen selvittää yhdessä asiakkaan, perheen, läheisverkoston ja muiden perheen kanssa toimivien tahojen kanssa tuen, ohjauksen ja palvelun tarvetta. Arvioinnin yhteydessä lastensuojelun sosiaalityöntekijä arvioi mahdollisen lastensuojelun tarpeen. Palvelutarpeenarvioinnista laaditaan asiakkaalle kirjallinen yhteenveto. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan aina ennen asiakkaan siirtymistä lastensuojeluun asiakkaaksi sosiaalihuoltolain mukaisesta asiakkuudesta tai muiden hyvinvointialueiden lastensuojeluasiakkuudesta. Asiakkuudessa olevan asiakkaan osalta palvelutarpeen arviointi voidaan toteuttaa myös asiakassuunnitelmaa päivittämällä. Asiakkuuden aikana palvelutarpeenarviointia toteutetaan jatkuvasti esimerkiksi asiakassuunnitelmien osana.

Henkilöstölle laaditulla työohjeella “Sosiaalityön palvelun ohje lastensuojeluasiassa” on ohjattu menettelyä palvelutarpeen arviointiin ja valvontaan. Johtava sosiaalityöntekijä valvoo sitä, että palvelutarpeen arvioinnit toteutetaan riittävässä laajuudessa ja tekee tarvittaessa asiaan kuuluvaa tarkastamista. Palvelutarpeen arviointien ja lastensuojeluilmoituksien käsittelyn määräaikoja valvotaan kuukausittain johtavien sosiaalityöntekijöiden toimesta ja valvonnasta raportoidaan osana perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialueen johdon raportointia. Jos käsittelyajat ylittyvät tarkastellaan, mistä ylitys johtuu. Mikäli kyse on prosessin sujuvuudesta, tehdään aktiivisia kehittämistoimenpiteitä asian korjaamiseksi tai jos kyse on kohonneista arviointien määristä tai henkilöstövajeesta, tehdään toimenpiteitä henkilöstöresurssin korjaamiseksi.

5.3 Asiakkaalle nimettävä vastuusosiaalityöntekijä

Asiakkaalle on nimettävä aina lastensuojelusta vastaava sosiaalityöntekijä. Nimeäminen sovitaan tiimissä tai siitä päättää johtava sosiaalityöntekijä. Nimeämisessä huomioidaan mahdolliset esteellisyydet. Lisäksi asiakkaalle pääsääntöisesti nimetään työpari, joka voi olla sosiaaliohjaaja, perhetyöntekijä, ohjaaja tai toinen sosiaalityöntekijä. Tällä varmistetaan asiakkaan tilanteen tuntemusta vastuutyöntekijän poissaolojen aikana. Lapselle nimetty uusi sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja antaa tiedoksi oman toimintansa lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä sekä omat yhteystietonsa. Yhteydenoton voi toteuttaa puhelulla, tekstiviestillä tai kirjeellä. Tieto annetaan lapselle (ikätaason mukaisesti) ja huoltajille. Lisäksi tiedotetaan mahdollinen asiakkaan verkosto esimerkiksi sijaishuoltopaikka, hoitava taho, koulu ja varhaiskasvatus, mikäli se on lapsen edunmukaista ja verkoston työtehtävien hoitamiseksi välttämätön tieto.

Asiakkuuden siirtyessä tiimin vastattavaksi tai sosiaalityöntekijän työsuhteen päättyessä tiimissä asiakkaille on nimettävä uusi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Johtava sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että uusi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tulee nimetyksi. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän jäädessä pidemmälle poissaololle johtava sosiaalityöntekijä huolehtii, että asiakkaille tulee nimetyksi uusi sosiaalityöntekijä. Suunnitelmallisissa poissaoloissa asiakastyön tehtäviä hoitaa tarvittaessa muu tiimi. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sopii tarvittavat tehtävien järjestelyt tiimin kanssa.

Vastuusosiaalityöntekijän vaihtotoiveet on osoitettava johtavalle sosiaalityöntekijälle. Johtava sosiaalityöntekijä arvioi vaihtoa tarvittaessa huomioiden lapsen, huoltajien ja lastensuojelun työntekijöiden näkemystä tilanteesta sekä arvioiden lapsen etua. Vastuusosiaalityöntekijän määrittäminen ja vaihtaminen on aina työnjohdollinen asia, eikä vaihtamista toteuteta, ellei johtava sosiaalityöntekijä arvioi sen olevan lapsen edun mukaista tai täysin välttämätöntä. Ensisijaisesti pyritään ratkaisemaan neuvotteluin epäluottamusta aiheuttavat tilanteet yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja asianomaisten kanssa.

5.4 Asiakassuunnitelma

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii lastensuojelulain mukaisen asiakassuunnitelman yhteistyössä asiakkaan ja verkoston kanssa. Asiakassuunnitelma laaditaan viimeistään kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Suunnitelma voidaan laatia useiden neuvottelujen lopputulemana huomioiden myös aikaisempi käytettävissä oleva tieto. Suunnitelma annetaan tiedoksi huoltajille kirjallisesti ja lapselle ikätason mukaisella tavalla. Lisäksi suunnitelma tai sen osa voidaan antaa tiedoksi myös verkostolle esimerkiksi sijaishuollosta vastaavalle toimijalle huomioiden tiedon tarpeellisuus oman työn toteuttamiseksi ja lapsen etu. Suunnitelma tulee laatia ymmärrettävästi lainsäädännön määrittämällä tavalla ja tavoitteiden on oltava selkeitä.

Lastensuojelun työntekijöiden ja muiden lapsen viranomaisverkostojen on tuotava asiakkaalle selkeästi esille lapsen ja perheen tilannetta koskevat huolenaiheet ja suojelutarve. Suunnitelman ja siinä olevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelmassa tulee yhteensovittaa palvelut muiden palveluiden kanssa huomioiden lapsen etu. Palveluiden yhteensovittamisesta vastaa lastensuojelun sosiaalityöntekijä.

Asiakassuunnitelmaa täydentämään voidaan asiakkaalle laatia palveluiden toteuttamissuunnitelmia kuten tehostetun perhetyön toteuttamissuunnitelma tai sijaishuollon hoito- ja kasvatussuunnitelma. Näistä suunnitelmista vastaavat palveluntoteuttajat. Asiakassuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan asiakkaan tilanteen muuttuessa esimerkiksi palvelutarpeen muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa. Sijoitetun lapsen vanhemmalle on laadittava myös vanhemmuuden suunnitelma yhteistyössä vanhemmalle kohdentuvien muiden palveluiden kanssa, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta tai vanhempi sitä vastusta.

Lastensuojelun asiakassuunnitelmien laadinnan toteutumista valvotaan hyvinvointialueella kolmannesvuosittain tilanteista 30.4, 31.8 ja 31.12. Johtavat sosiaalityöntekijät valvovat asiakassuunnitelmien toteutumista omassa tiimissään. Asiakassuunnitelmien laadintaa ja valvontaa koskeva Työohje: Sosiaalityön palveluohje lastensuojeluasiassa.

5.5 Lastensuojelun määräajat ja päätöksenteko

Lastensuojelutyö sisältää lakisääteisiä määräaikoja koskien vireilletulon käsittelyä, palvelutarpeen arviointia, kiireellistä sijoittamista ja rajoittamistoimenpiteistä tehtyjä päätöksiä. Lisäksi lastensuojelussa voidaan tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittavia päätöksiä kiireellinen sijoitus, huostaanotto ja rajoitustoimenpiteet kiireellisen

sijoituksen tai huostaanoton aikana. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa itse määräaikojen noudattamisesta ja johtavalla sosiaalityöntekijällä on tästä valvontavastuu. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa siitä, että päätöksenteko noudattaa lastensuojelulakia ja perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakasasioiden delegointia hyvinvointialueella. Jos lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä toimii laillistetun sosiaalityöntekijän sijaan sijaispätevä määräaikainen sosiaalityöntekijä, ei hän voi vahvistaa tiettyjä itsemääräämisoikeutta mahdollisesti rajoittavia päätöksiä (mm. kiireellinen sijoitus ja sen lopettaminen, kiireellinen sijaishuoltopaikan muuttaminen sekä lastensuojelulain mukaiset rajoituspäätökset). Päätöksien vahvistamisesta vastaa tuolloin lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmistelusta toinen laillistettu sosiaalityöntekijä tai johtava sosiaalityöntekijä, joiden ohjauksessa päätöksentekoa valmistellaan.

THL - Lastensuojelun aikarajat

Päätökset annetaan tiedoksi aina kirjallisesti. Ne päätökset, joista on valitusosoitus yksilöasioiden jaostoon, toimitetaan luovutettuina tai kirjepostilla. Ne päätökset, joista on valitusosoitus hallinto-oikeuteen, toimitetaan todisteellisesti luovutettuina. Päätöksien liitteenä on valitusosoitus, jossa ohjataan valituksen tekemisestä.

Lastensuojelulain 32 a § (12.4.2019/542) mukaan sosiaalityöntekijä ohjaa asiakasta käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista.

5.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu ja turvallisemman tilan periaatteet

Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ilman minkäänlaista rotuun, väriin, sukupuoleen, kieleen, uskontoon, poliittiseen tai muuhun mielipiteeseen, kansalliseen tai yhteiskunnalliseen alkuperään, terveydentilaan, vammaisuuteen, syntyperään tai muuhun tekijään perustuvaa erotusta. Turvallisemman tilan periaatteilla ja toimintatavoilla pyritään luomaan tila, jossa kaikki pyrkivät omalla toiminnallaan rakentamaan yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä ja keskustelua. Turvallisemman tilan periaatteet koskevat asiakasta, työntekijää ja kaikkia palveluun osallistuvia.

Turvallisemman tilan periaatteet:

- Kunnioita toisen henkilökohtaista fyysistä ja psyykkistä tilaa. Kunnioita itsemääräämisoikeutta. Älä koske toista kysymättä lupaa. Muista, ettet voi tietää toisen rajoja kysymättä niitä. Pyydä tilaa myös itsellesi tarvittaessa.
- Älä pilkkaa, ivaa, halvenna, sysää syrjään tai nolaa ketään puheillasi, käytökselläsi tai teoillasi. Pitäydy ulkonäön arvostelusta, juoruilusta ja stereotyyppien ylläpitämisestä.
- Älä tee oletuksia ulkonäköön tai toimintaan perustuen. Älä tee oletuksia kenenkään seksuaalisuudesta, sukupuolesta, kansallisuudesta, etnisyydestä, uskonnosta, arvoista, sosioekonomisesta taustasta, terveydestä tai toimintakyvystä
- Anna tilaa. Pyri huolehtimaan siitä, että kaikilla on mahdollisuus osallistua keskusteluun. Älä jyrää muiden mielipiteitä ja anna puheenvuoro. Kunnioita myös toisten yksityisyyttä ja käsittele arkoja aiheita kunnioittavasti.
- Kuuntele ja opi. Ota vastaan uudet aiheet, henkilöt ja näkökulmat ennakkoluulottomasti. Suhtaudu jokaiseen vastaantulevaan asiaan ja tilanteeseen mahdollisuutena oppia uutta ja kehittyä.
- Pyydä anteeksi, jos olet loukannut tahallisesti tai tahattomasti muita.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Työntekijöiltä edellytetään asiakastyössä Siun soten arvojen mukaista toimintaa.

Palvelupisteiden ilmoitustaululla ja Siun soten nettisivuilla [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon](#) on nähtävillä ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu. Lisäksi asiakasta ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät ilmoitustaululta ja Siun soten nettisivuilta [Sosiaali- ja potilasasiavastaavat](#).

Henkilöstöllä on velvollisuus kertoa esihenkilölle, mikäli huomaavat työntekijän toteuttavan epäasiallista kohtelua asiakastyössä. Henkilöstöllä on velvollisuus kertoa esihenkilölle myös itseensä kohdentuneesta epäasiallisesta kohtelusta. Epäasialliseen kohteluun, haittatapahtumaan tai vaaratilanteeseen liittyvät asiat pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskustelemalla asiakkaan kanssa. Jos asia ei ratkea tätä kautta, kytketään yksikön esihenkilö tarvittaessa prosessiin mukaan. Mikäli esihenkilön tietoon tulee työntekijän epäasiallinen toiminta, käsittelee esihenkilö asian työntekijän kanssa niiden keinojen avulla, mitä työnantajan ohjeistus, työehtosopimus ja lainsäädäntö hänelle mahdollistavat. Henkilöstöön kohdentuneet epäasiallisen kohtelun tilanteet henkilöturvaohjeen mukaisesti.

5.7 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Ne kytkeytyvät oikeuteen yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Lastensuojelussa asiakkaan asioiden hoito perustuu ensisijaisesti asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen ja yhteiseen sopimiseen sekä palveluja toteutetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Jos itsemääräämisoikeutta rajoitetaan, toimitaan niissä tilanteissa laissa säädetyin perustein, joita ohjaa tarve lapsen terveyden, turvallisuuden tai kehityksen suojeluun. Tuolloinkin toimitaan ensisijaisesti lievimmän puuttumisen periaatteen mukaisesti. Lapsen itsemääräämisoikeutta tuetaan ikä- ja kehitystaso sekä lapsen etu ja suojelutarve huomioon ottaen.

5.8 Asiakkaan osallisuus ja asiakaspalaute

Lapsen oikeutta osallisuuteen kaikissa häntä koskevissa asioissa on suojattu YK:n Lapsen oikeuksien yleissopimuksella. Asiakas otetaan mukaan asiakassuunnitelmansa laatimiseen ja palvelujensa suunnitteluun. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi myös itseään koskevassa päätöksenteossa. Asiakkaan asioita käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen. Omatoimista selviytymistä, elämänhallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan asiakkaan tarvitsemia palveluita järjestämällä.

Lastensuojelussa keskeistä on, että lapsi voi tuoda esiin oman näkemyksensä ja hänelle myös perustellaan lastensuojelutoimenpiteet iän ja kehitystason mukaisesti myös niissä tilanteissa, joissa lapsi on eri mieltä. Asiat ja käsitteet ovat joskus haastavia lapselle ymmärtää/tunnistaa ja tämä edellyttää työntekijöiltä riittävää osaamista. Tätä mahdollistetaan havainnoinnilla ja erilaisilla toiminnallisilla menetelmillä ja työvälineillä. Lastensuojelulain mukaisesti sosiaalityöntekijän tulee tavata lasta henkilökohtaisesti ja tarvittaessa myös kahden kesken. Lastensuojelun työntekijöille on laadittu erillinen työohje lapsen tapaamisia koskien.

Asiakas voi antaa palautetta Siun soten asiakaspalautejärjestelmässä [Asiakaspalaute](#). Työntekijät keräävät säännöllisesti asiakaspalautetta tapaamisten yhteydessä tablet-laitteella, jonka palautejärjestelmässä on lapsille omat kysymykset ja vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse.

Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään johtavan sosiaalityöntekijän johdolla työntekijän kanssa tai tiimin kanssa yhteisesti. Palautteeseen annetaan vastaus palautteenantajan sitä pyytäessä. Vastaus tulee antaa kohtuullisen ajan kuluessa. Tarvittaessa palautteita käsitellään myös esihenkilö- ja johtoryhmätasolla. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja käydään läpi säännöllisesti ja niistä muodostuvia kehitysehdotuksia hyödynnetään palveluja kehitettäessä.

5.9 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelut on järjestettävä palvelutarpeen toteamisen jälkeen kohtuullisessa ajassa. Palvelut tulee toteuttaa asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla yksilölliset tarpeet huomioiden esimerkiksi kielitaito ja kehityksen viiveet. Tarvittaessa pyydetään tulkkausta tai käytetään muita apukeinoja ymmärryksen luomiseksi.

Asiakkaalla on oikeus käyttää myös tehtävään sopivaa avustajaa tai asiamiestä. Hallintolaki säätelee avustajan tai asiamiehen käytöstä mm. lastensuojelun tapaamisella. Asiamies tai avustaja tulee olla tehtävään sopiva. Asiakkaan on kuitenkin tultava henkilökohtaisesti paikalle, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi. Asiamiehen on esitettävä valtakirja asioidessaan asiakkaan puolesta. Valtakirja on viranomaisen määräyksestä yksilöitävä, jos toimivallasta tai toimivallan laajuudesta on epäselvyyttä. Asianajajan ja julkisen oikeusavustajan tulee esittää valtakirja ainoastaan, jos viranomainen niin määrää. Jos asiamies tai avustaja on tehtävänsä sopimaton, viranomainen voi kieltää tätä esiintymästä asiassa siinä viranomaisessa. Kiellosta on ilmoitettava päämiehelle ja varattava tälle tilaisuus uuden asiamiehen tai avustajan hankkimiseen. Viranomaisen antamasta esiintymiskieltoa koskevasta päätöksestä saa hakea erikseen muutosta valittamalla siltä viranomaiselta, jonka toimivaltaan asiassa annettavan ratkaisun muutoksenhaku kuuluu. Muutoksenhakuun sovelletaan muutoin, mitä hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Kieltoa koskeva muutoksenhaku ei estä asian käsittelyn jatkamista, ellei muutoksenhakuviranomainen toisin määrää.

Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot asiakirjoista tai tarkastaa itseään/huollettavaa lastansa koskevat tiedot sekä tarvittaessa pyytää niihin korjausta. Tarkemmat ohjeet löytyvät Siun soten verkkosivuilta: [Asiakas- ja potilastiedot](#).

Asiakkaalla on oikeus valittaa/hakea muutosta päätöksistä ja asiakasta ohjataan tarvittaessa oikeusavun piiriin. Lapselle haetaan tarvittaessa edunvalvojaa.

5.9.1 Muistutusmenettely

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen

laillinen edustajansa. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon](#).

Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:
Siun sote – Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
Kirjaamo
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu

Muistutukset käsitellään tavoiteajan kuluessa asiaa hoitaneiden työntekijöiden kanssa ja niistä annetaan asiakkaalle kirjallinen vastaus. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljän viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Kanteluiden ja muistutusten määrää ja sisältöä seurataan ja analysoidaan vuositason tasolla. Tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esihenkilö- ja henkilöstökokouksissa.

5.9.2 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies
Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvasestisesti [Suomi.fi-viestit](#) -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiamiehet avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiamiehet antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia sekä suotuista kasvua ja kehitystä tukeva toiminta

Lastensuojelun tehtävänä on asiakkaana olevan lapsen terveen kasvun ja kehityksen tukeminen. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan oman toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaita ohjataan niiden palvelujen piiriin, joiden avulla asiakkaiden hyvinvointia voidaan edistää ja tukea. Asiakkaiden hyvinvointia sekä suotuisaa kasvua ja kehitystä koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Lastensuojelun palvelun laatua, turvallisuutta, asianmukaisuutta ja asiakkaiden oikeuksien toteutumista varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessin kaikkiin osa-alueisiin; vireilletuloon, palvelutarpeen arviointiin, palveluiden suunnitteluun ja järjestämiseen sekä toteuttamiseen. Laatua ja riskejä arvioidaan asiakkaiden näkökulmasta. Siun soten lastensuojelussa on laadittu strateginen toteuttamissuunnitelma, jossa on määritelty lastensuojelun keskeiset tavoitteet ja painopisteet palvelun toteuttamisessa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan mm. asiakaskokemuksen mittaustulosten ja tiimien itsearvioinnin kautta.

Lastensuojelun sosiaalityön asiakasprosessien omavalvonnan tärkeitä varmistettavia kohtia ovat:

- Lastensuojeluilmoitusten arviointi ja lapsen välittömän kiireellisen lastensuojelun tarpeen arviointi
- Palvelutarpeen arviointi riittävässä laajuudessa
- Lapsen osallisuus omassa asiassaan ja mielipiteen selvittäminen sekä sosiaalityöntekijän ja lapsen tapaamiset asiakassuunnitelman ja tarpeen mukaisella tavalla
- Läheisverkoston kartoittaminen ja mukaan ottaminen työskentelyssä
- Monialainen yhteistyö ja palveluiden onnistunut yhteensovittaminen asiakkaan verkoston kanssa
- Asiakassuunnitelmien sisältö ja ajantasaisuus
- Lastensuojelupalvelujen oikea-aikaisuus, sopivuus, riittävyys ja saatavuus
- Suojelutarpeen onnistunut arviointi ja oikeusperusteinen päätöksenteko
- Asiakkaan palveluiden siirtymä- ja nivelvaiheissa onnistunut tiedonsiirto ja palvelujen varmistaminen.

Palveluiden omavalvontaa toteutetaan jokapäiväisessä työssä työntekijöiden, johtavan sosiaalityöntekijän, palvelupäällikön ja palvelujohtajan toimesta. Herätteitä tilanteiden omavalvonnalliseen tarkastamiseen voi tulla asiakailta asiakaspalautteen, muistutusten ja kanteluiden kautta sekä asiakailta ja yhteistyökumppaneilta vaaratilanneilmoitusten kautta (Laatuportti) ja työntekijöiden ja esihenkilöiden huomaamina. Lastensuojelussa seurataan omavalvonnallisesti lastensuojelun vireilletulojen ja palvelutarpeen arvioinnin käsittelyaikoja säännöllisesti. Asiakaslasten ja sosiaalityöntekijöiden tapaamista ja asiakassuunnitelmien ajantasaisuutta seurataan myös säännöllisesti. Lastensuojelun viikoittain kokoontuvassa esihenkilöiden muodostamassa palvelupyyntötiimissä seurataan laitossijoituksien ja ostopalveluna järjestettävän tehostetun perhetyön palvelutarvetta ja tehdään palvelun kohtaavuuden ja riittävyyden arviointia. Lisäksi palvelupyyntötiimitoiminnalla varmistetaan tiedonkulkua yksityisten palveluntuottajien laatupoikkeamia koskevista valvonta-asioista ja suunnitellaan palveluiden valvontaa. Sosiaalityöntekijät toteuttavat asiakkaan tuen palveluiden toteuttamisen valvontaa lapsen edun näkökulmasta ja puuttuvat sekä informoivat tarvittaessa johtavaa sosiaalityöntekijää havaitsemistaan laatupoikkeamista.

6.2 Monialainen yhteistyö ja palveluiden yhteensovittaminen

Lastensuojelun asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Tiedonkulun ja monialainen yhteistyön merkitys on erityisen tärkeää kiireellisen lastensuojelutarpeen tilanteissa. Lastensuojelun monialainen yhteistyön onnistuminen asiakkaan asioissa edellyttää eri toimijoiden ja eri hallintokuntien välisiä sopimuksia yhteistoiminnasta ja virka-avun antamista laissa säädettyillä tavoilla.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä koordinoi monialaista yhteistyötä. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteistä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteistä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Lastensuojelun työntekijät ovat tarpeen vaatimassa laajuudessa ensisijaisesti asiakkaan luvalla yhteydessä tarvittaviin toimijoihin. Lapsen edun vaatiessa yhteyttä voidaan ottaa muihin toimijoihin myös asiakkaan sitä vastustaessa. Asiakasta tiedotetaan yhteistyön toteuttamisesta. Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku on usein välttämätöntä esimerkiksi palvelutarvetta arvioitaessa. Asiakassuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen palvelukokonaisuuteensa kuuluvien henkilöiden kanssa. Asiakassuunnitelmassa sovitaan toimijoiden välisestä työnjaosta ja vastuista. Monialaista yhteistyötä toteutetaan ensisijaisesti verkostoneuvotteluin yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Palveluita yhteensovittaessa asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta arvioidaan yhteisesti ja eri toimijat tarkastelevat oman palvelutehtävän mahdollisuuksia tarjota apua asiakkaan ja hänen perheensä tilanteessa. Yhteistyössä kukin palvelutoimija tarkastelee asiakkaan tilannetta oman palvelutehtävänsä lainsäädännön näkökulmasta. Mikäli monialaisessa yhteistyössä tai palveluiden yhteensovittamisessa ilmenee puutteita, voidaan asiaa selvittää ja ratkaista tarvittaessa esihenkilöiden tuella.

Lastensuojelulain 14§ mukaisesti hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on käytettävissään lapsen kasvun ja kehityksen, terveydenhuollon, oikeudellista sekä muuta lastensuojelutyössä tarvittavaa asiantuntemusta. Siun sotessa lastensuojelun sosiaalityöntekijä voi konsultoida lastensuojelun moniammatillista asiantuntijayhteistyöryhmää, joka kokoontuu kerran kuukaudessa. Asiantuntijayhteistyöryhmä on pääasiallisesti Siun soten eri osaamisaloista koostuva moniammatillinen kokoonpano, jonka tehtävänä on antaa moniammatillista näkemystä sosiaalityöntekijälle asiakkaan tilanteesta. Sosiaalityöntekijä voi konsultoida asiantuntijatyöryhmää tarvittaessa ja joustavasti lastensuojeluprosessin eri vaiheissa esimerkiksi lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelun tilanteissa. Asiantuntijaryhmällä ei ole päätösvaltaa. Asiantuntijaryhmä voi tarvittaessa antaa lausuntoja päätöksenteon tueksi. Sosiaalityöntekijä ei ole sidottu asiantuntijatyöryhmän kannanottoihin päätöksenteossa. Päätäntävalta ja vastuu lastensuojeluasian hoitamisesta säilyvät sosiaalityöntekijällä ja johtavalla sosiaalityöntekijällä (johtava viranhaltija) lastensuojelulain mukaisella tavalla. Asiantuntijajäseniä voidaan tarvittaessa täydentää asiakkaan tilanteen vaatimalla osaamisella ja ryhmään on mahdollista saada asiantuntijuutta esim. seuraavilta osa-alueilta:

harvinaissairaudet, toiminnalliset häiriöt, oikeuspsykiatria, vaativa lastenpsykiatria, vaativat erotilanteet ja sivistystoimen vaativa erityinen tuki.

Lapsen väkivalta- ja kaltoinkohtelun epäilyn tilanteissa on olemassa yhteiset moniammatilliset käytännöt LASTA-mallin mukaisesti.

6.3 Ravitsemus

Tätä omavalvontasuunnitelmaa suoraan koskevista lastensuojelupalvelussa ei järjestetä suoraan asiakkaan säännönmukaista ravitsemusta. Lastensuojelun palvelua toteutettaessa työntekijät voivat tarjota asiakkaalle esim. välipaloja. Työntekijä varmistaa lapsen mahdollisen erityisruokavalion ja rajoitteet. Ruokailutilanteissa on lisäksi kiinnitettävä huomiota terveellisen ruokavalioon ohjaamisen periaatteeseen.

6.4 Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Yksikköjen siivous- ja puhtaanapito toteutuu normaalin siivouksen yhteydessä. Siivous hoidetaan keskitetysti Siun soten hankintasopimusten mukaisesti.

Työntekijät noudattavat ajantasaista ohjeistusta infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisyssä mm. käsihygieniaan ja mahdolliseen hengityssuojainten käyttöön liittyen. Työntekijät noudattavat erityistä varovaisuutta kotikäynneillä ja asiakasvastaanotoilla infektioaikaan. Erityistä huomiota kiinnitetään turvaväliin ja siihen, että osapuolet eivät ole infektoituneita.

6.5 Terveyden ja sairaanhoito sekä lääkehoito

Tätä omavalvontasuunnitelmaa suoraan koskevista lastensuojelupalvelussa ei toteuteta terveyden- ja sairaanhoitoa eikä lääkehoitoa. Akuuteissa terveydenhoitoa tai lääkehoitoa vaativissa tilanteissa asiakas ohjataan terveydenhuollon palveluihin.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Henkilöstö

Lastensuojelun toiminta on vahvasti säädeltyä, normitettua ja ohjeistettua.

Keskeisin toimintaa ohjaava lainsäädäntö:

- Lastensuojelulaki 2007/417
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, osin myös 710/1982
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Perhehoitolaki 2015/263
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 190/2019
- Hallintolaki 434/2003
- Perustuslaki 731/1999

- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet. Lastensuojelussa työntekijät voivat hyödyntää lain soveltamisessa Lastensuojelun käsikirjaa [THL - Lastensuojelun käsikirja](#), lainsäädännöstä annettuja soveltamisoppaita ja kirjallisuutta. Siun sotessa on laadittu lastensuojelun prosessin eri työvaiheisiin työohjeita yhtenäisen menettelyn ohjaamiseksi ja perehdytystä tukemaan. Johtavan sosiaalityöntekijän tukee työntekijöitä ja arvioituaan voi pyytää asiaan juridista konsultointia. Toimintaa ohjaavat myös Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hallintosääntö, toiminta- ja taloussuunnitelma sekä strategia.

7.1.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön määrä ja rakenne:

Keskinen avohuolto: johtava sosiaalityöntekijä 2, sosiaalityöntekijä 14, sosiaaliohjaaja 11

Läntinen avohuolto: johtava sosiaalityöntekijä 1, sosiaalityöntekijä 7, sosiaaliohjaaja 5, perhetyöntekijä 1

Keskinen-läntinen sijaishuolto: johtava sosiaalityöntekijä 1, sosiaalityöntekijä 9, sosiaaliohjaaja 2, ohjaaja 1

Pohjoinen alue: johtava sosiaalityöntekijä 1, sosiaalityöntekijä 6, sosiaaliohjaaja 7, ohjaaja 3

Eteläinen alue: johtava sosiaalityöntekijä 1, sosiaalityöntekijä 7, sosiaaliohjaaja 7, perhetyöntekijä 1, ohjaaja 1

Lastensuojelulain 13 b §:n mukaisesti lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä voi olla enintään 30 asiakaslasta. Lapsen oikeus perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaiseen välttämättömään huolenpitoon ja perustuslain 19 §:n 3 momentin edellyttämiin riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin tulee turvata kaikissa tilanteissa eli myös silloin kun lapsen asioista vastaavilla sosiaalityöntekijöillä on enimmäismäärä asiakkaita. Tällaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijäkohtainen asiakkaiden enimmäismäärä saattaa tilapäisesti ylittyä. Hyvinvointialueen tulee kuitenkin toimia aktiivisesti tilanteen välittömäksi korjaamiseksi ja lastensuojelun asiakasmitoituksen saattamiseksi laissa edellytetylle tasolle. Palvelupäällikkö seuraa mitoitusta kuukausittain ja raportoi siitä palvelujohtajalle ja toimialuejohtajalle. Lisäksi mitoitusta seurataan osana perhe- ja sosiaalipalvelujen raportointia. Mitoituksen seuranta noudattaa THL:n sosiaalityön mitoituksen seurannasta annettua ohjausta. Mitoitusta seurattaessa sosiaalityöntekijäkohtaisesti huomioiden eteläisellä ja pohjoisella alueella yhdenmetyssä työssä palvelutarpeen arviointiin käytettävä aika vähentävästi (20%). Lisäksi huomioidaan työntekijöiden osa-aikatyö. Mikäli mitoitusta ylittyy, arvioidaan ensisijaisesti, onko mahdollista tasata asiakastilannetta työntekijöiden kesken. Tarvittaessa arvioidaan uusien virkojen perustamista, mikäli mitoitusta toistuvasti ylittyy. Sosiaalityöntekijöiden äkilliset pitkät poissaolot, osa-aikatyö tai irtisanoutumiset voivat tuoda nopeita muutoksia mitoitukseen ja johtaa sen ylittymiseen. Työntekijäkohtaisesti mitoituksessa pysymistä voivat heilauttaa monilapsiset asiakasperheet tai asiakaslapsen sisarten asiakkuuden alkaessa myöhemmin. Perheiden lastensuojelutyöntekijä pyritään pitämään ensisijaisesti samana. Asiakkaan etu ei ole myöskään toistuvat sosiaalityöntekijävaihdokset mitoituksen turvaamiseksi tasaamalla. Lastensuojelun asiakasmäärät voivat myös kasvaa nopeasti, jolloin mitoitusta tulee arvioida. Mitoituksen seurannasta vastaa palvelupäällikkö, mutta myös johtavat sosiaalityöntekijät informoivat tiimien mitoituksen ylittymisestä. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuteen ja

saatavuuteen pyritään vaikuttamaan lisäämällä mahdollisia veto- ja pitovoimatekijöitä ja kehittämällä työn tuen rakenteita. Sosiaaliohjaajien, perhetyöntekijöiden ja ohjaajien riittävyyttä arvioi johtava sosiaalityöntekijä. Tarvittaessa palveluntoteuttamisessa käytetään ostopalveluja. Johtava sosiaalityöntekijä seuraa palveluiden riittävyyttä ja informoi palvelupäällikköä ja palvelujohtajaa, mikäli tiimi ei pysty turvaamaan asiakkaiden palveluiden saamista.

Sijaisia haetaan pitkäkestoisiin poissaoloihin, kuten perhe- tai virkavapaisiin. Lyhytkestoisia sijaisuuksia ei työn luonteen vuoksi käytetä (luottamuksellinen, pitkäkestoinen asiakassuhde).

Johtavien sosiaalityöntekijöiden tiimien asiakasmäärät vaihtelevat noin 150 - 250 asiakasmäärän välillä. Myös johtavien sosiaalityöntekijöiden tiimikohtaisia yhteisasiakasmääriä seurataan palvelupäällikön toimesta. Kohtuullisella asiakasmäärällä varmistetaan riittävää asiakastyön johtamista ja työntekijöiden perehdytystä ja tukea.

7.1.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstö koostuu pääsääntöisesti virkapohjaisista työntekijöistä. Heidän rekrytoinnissaan noudatetaan lakia kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta (11.4.2003/304). Siun sotessa sovittua rekrytointiprosessia toteutetaan yhteistyössä Siun soten rekrytointiyksikön kanssa. Valintatilanteessa kiinnitetään huomiota hakijan koulutukseen, kokemukseen ja henkilökohtaiseen soveltuvuuteen haettavaan työtehtävään.

Kaikilta uusilta työntekijöiltä pyydetään ennen valinnan vahvistamista rikostaustaote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504) ja lääkärin todistus terveydentilasta. Ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan ammattihenkilörekisteristä. Määräaikaisiksi valittavien sosiaalityön opiskelijoiden sijaiskelpoisuus tarkistetaan ja heille nimetään työn ohjaajaksi laillistettu sosiaalityöntekijä tai johtava sosiaalityöntekijä.

7.1.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Siun sotella on laadittuna ohje henkilöstön perehdyttämiseen [Uudelle työntekijälle – Tervetuloa taloon](#), johon työntekijä tutustuu esihenkilön johdolla. Esihenkilö perehdyttää työntekijän myös yksikön omavalvontasuunnitelmaan ja turvallisuussuunnitelmaan. Asiakastyön perehdytys tehdään yksikössä, perehdytyksen työnjaosta tiimissä sovitaan johtavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä haittatapahtumista ja läheltä piti –tilanteista ilmoittamisessa. Siun sotessa on omavalvonnan verkkokurssi [Omavalvonta sosiaalipalveluissa](#), joka tukee omavalvontaan perehtymisessä.

Työntekijän täydennyskoulutustarpeet tulevat esille vuosittaisessa kehityskeskustelussa sekä uuden työntekijän osalta perehdytysvaiheessa. Henkilöstön osaamistarpeita arvioidaan osaamisen kehittämisen suunnitelmassa. Siun sote järjestää henkilöstölleen laajasti ja monipuolisesti täydennyskoulutusta ja verkkokursseja esimerkiksi Eduhousen kautta. Tämän lisäksi täydennyskoulutusta ostetaan kehittämissuunnitelman mukaisesti. Työntekijät voivat osallistua myös eri tahojen järjestämiin koulutuksiin, webinaareihin ja työkokouksiin. Työntekijä vastaa oman täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisesta johtavan sosiaalityöntekijän kanssa sopien. Kaikille pakollisia koulutuksia verkkokursseina ovat mm. sosiaalihuollon kirjaamisen-, tietosuoja-, asiakasturvallisuus- sekä ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset.

7.2 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sote-henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevan lain 29§ (741/2023) mukaan ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle (esim. yksikön esihenkilö) tai muulle valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ilmoitukset tehdään Laatuportti -järjestelmään. Suullisesti tai muiden kanavien kautta tietoon tulleet epäkohdat (mm. sähköposti) kirjataan tiedon vastaanottaneen tahon toimesta Laatuporttiin epäkohta tai epäkohdan uhka - ilmoitukseksi.

Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että sosiaali- ja terveydenhuollontyön epäkohdat ja ilmeiset epäkohdan uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on erityisesti turvata kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Myös ilmoituksen tehnyt henkilö voi tehdä ilmoituksen valvontaviranomaiselle, mikäli hän katsoo, ettei epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta korjata viivytyksettä. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Siun sotessa on toimintaohje henkilöstölle epäkohdasta ilmoittamiseen: [VALPA OHJE Valvontalain mukaisen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen](#).

Epäkohtailmoituksen käsittelee ensisijaisesti yksikön esihenkilö yhteistyössä palvelupäällikön ja -johtajan kanssa. Tapahtuma voidaan siirtää tarvittaessa myös ylemmälle tasolle käsiteltäväksi.

7.3 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Yksiköillä on esihenkilön johdolla päivitetty riskien arviointi, jossa otetaan kantaa yksikössä yleisimmin esiintyviin turvallisuushäiriöihin ja niiden ennaltaehkäisemiseen. Turvallisuusasioissa tehdään tarkoituksenmukaista yhteistyötä

Siun soten turvallisuusyksikön kanssa, josta turvallisuusasioita koordinoidaan keskitetysti. Työyksiköissä on turvallisuusvastaavat.

Asiakasturvallisuutta pyritään kehittämään myös yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestämällä erilaisia harjoituksia ja koulutustilaisuuksia sekä huolehtimalla siitä, että asianmukaiset poistumisturvallisuussuunnitelmat on laadittu. Työyksiköissä henkilöstön ensiapuosaamista varmistetaan henkilöstön säännöllisellä kouluttamisella.

Lastensuojelu voi pyytää poliisilta virka-apua tarvittaessa. Virka-avun pyytämiseen on olemassa ohjeet henkilöstön saatavilla.

7.4 Toimitilat

Lastensuojelussa toimitiloja käytetään asiakastapaamisiin, tiimikokouksiin ja muuhun työntekijöiden toteuttamaan työhön. Asiakastilojen tulee olla toimintaan soveltuvat ja turvalliset. Toimitilan ulko-ovet pidetään lukittuina ja toimitiloissa käytetään tarvittaessa vartiointia. Asiakastiloissa asiointi tapahtuu varatuilla ajoilla. Palvelut pyritään viemään laajasti myös asiakkaan toimintaympäristöön kuten kotiin. Toimistotapaamisissa työntekijä siirtyy pääsääntöisesti asiakasta lähinnä olevaan toimipisteeseen, jossa tapaaminen toteutetaan.

Siun soten tilat ovat pääsääntöisesti yhteiskäyttötiloja ja niiden joustava käyttö on mahdollista. Työntekijöillä on käytössään pääsääntöisesti vakituiset työpisteet. Työpisteiden lähettyvillä on tyypillisesti asiakastapaamisen mahdollistava tila.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Tilojen ulko-ovissa on pääsääntöisesti sähköinen kulunvalvonta. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen kulkutunniste, josta hän on henkilökohtaisesti vastuussa. Kulkutunnisteen käyttämistä voidaan valvoa ja se saadaan tarvittaessa kytkettyä pois päältä. Tilat, joissa sähköistä kulunvalvontaa ei ole, toimivat tavallisilla avaimilla. Työntekijä saa avaimen työsuhteen alussa ja palauttaa sen työsuhteen päättyessä. Työntekijä on henkilökohtaisessa vastuussa hallussaan olevista avaimista.

Kulunvalvontatoimintavarmuudesta vastaa

Avain- ja kuvauspalvelut, Tikkamäentie 16, talo 7/3. Puhelin 013 330 8275, avainpalvelut@siunsote.fi

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Hyvinvointialueella asiakas- ja potilastietoja käsitellään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakas- ja potilastiedot ovat salassa pidettäviä. Hyvinvointialueella sosiaalihuollon eri palvelutehtäviin liittyvät asiakastiedot muodostavat asiakasrekisterin ja terveydenhuollon hoitoon, tutkimuksiin ja toimenpiteisiin liittyvät tiedot muodostavat potilasrekisterin. Asiakas- ja potilastietoja käsitellään asiakas- ja potilastietojärjestelmissä. Asiakkaita informoidaan rekisterinpidosta.

Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot asiakirjoista tai tarkastaa itseään/huollettavaa lastansa koskevat tiedot sekä tarvittaessa pyytää niihin korjausta. Tarkemmat ohjeet löytyvät Siun soten verkkosivulta [Asiakas- ja potilastiedot](#).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) mukaisella tavalla. Kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Työntekijöitä kannustetaan siihen, että he varaavat aikaa asiakastyön kirjaamiseen. Työntekijä voi tehdä kirjaamista myös asiakasta osallistavalla tavalla. Johtavat sosiaalityöntekijät tukevat tekijöitä ja valvovat asiakastietojen kirjaamisen toteutumista ja laatua.

Siun sotessa kirjaamisen tueksi on koulutettu kirjaamisvalmentajia. Henkilöstölle järjestetään kirjaamiskoulutuksia. Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti asiakastietojärjestelmään liittyvistä kirjaamisen

muutoksista. Esihenkilöiden tueksi on säännölliset kirjaamistiimit, joissa kirjaamiseen liittyviä muutoksia käydään läpi ja joissa esihenkilö voi kysyä kirjaamiseen liittyvistä ongelmakohdista ja siten tiedottaa ja tukea henkilöstöä kirjaamiskäytäntöjen muutoksissa.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen henkilökohtaisen perehdytyksen yhteydessä. Työntekijöitä suositellaan suorittamaan kirjaamiskoulutus: [Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi](#). Työntekijät voivat osallistua myös muihin kirjaamiskoulutuksiin.

Työntekijät tutustuvat toimintaohjeeseen sosiaalihuollon asiakirjojen käsittelystä ja arkistoinnista

[Toimintaohje: Sosiaalihuollon asiakirjojen käsittely ja arkistointi](#).

Asiakas saa tietoa henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojaa koskien informoinnin lisäksi Siun soten verkkosivuilta [Henkilötietojen käsittely](#), jossa ohjataan myös toimimista mahdollisessa tietosuojaloukkaustilanteessa. Asiakkaalla on oikeus pyytää itseään koskevat lokitiedot.

Työntekijöitä ohjataan aktiivisesti tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa. Työntekijät suorittavat viiden vuoden välein tietosuoja- ja tietoturva verkkokoulutuksen Oppiportissa. Uusi työntekijä tutustuu myös tietoturva ja tietosuoja käsikirjaan sekä allekirjoittaa salassapito ja käyttäjäsitoumuslomakkeen.

Työntekijöiden asiakastietojärjestelmän käyttöä ohjataan antamalla asiakastietojärjestelmiin käyttöoikeudet työtehtävän mukaisesti. Siun soten tietosuojavastaavat voivat tehdä myös säännöllistä, satunnaisotantaan perustuvaa lokitietoseurantaa. Siun sotessa on toimintamalli tietoturvaloukkausten käsittelyyn ja henkilöstö on ilmoitusvelvollinen havaitessaan tietoturvaloukkauksen [Tietoturvaloukkauksesta ilmoittaminen](#).

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Siun soten tietosuojavastaavat
tietosuoja@siunsote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

☒ Kyllä ☐ Ei

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Lastensuojelutyötä kehitetään strategisen toimeenpanosuunnitelman mukaisesti huomioiden palaute asiakkailta ja henkilöstöltä. Palautteen keräämiseen ja kriittisten kohtien omavalvontaan on toimintamallit. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Lastensuojelun henkilöstön saatavuus ja osaaminen on keskeistä suhdeperusteisen työskentelyn varmistamiseksi. Lastensuojelu on mukana Sokke Pk-hankkeessa (2024 - 2026), jossa koulutetaan Pohjois-Karjalan alueella 25 yhteiskuntatieteiden maisteria sosiaalityön pääaineessa ja luodaan uusi sosiaalipalvelujen tutkimus- ja kehittämistoimintamalli Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle sekä kehitetään paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palveluketjuja ja palvelukokonaisuutta hyvinvointialueella.

Henkilöstön perehdytyksen toimivuuteen ja tuen saamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Lastensuojeluun päivitetään työohjeet vuoden 2024 aikana pyrkien parantamaan ja syventämään niiden sisältöä ja laajuutta. Ohjeiden saatavuus on keskitetty lastensuojelun työntekijöiden yhteiselle Teams-Kanavalle. Esimerkiksi lastensuojelun ja muiden palveluiden yhteensovittamiseen laaditaan ohjeet. Vuodelle 2025 kehitetään lastensuojelun moniammatillisen työryhmän toimintaa (LsL 14§).

Kehittämällä palveluja kohtaavammaksi voidaan rakentaa vaikuttavampaa lastensuojelutyötä. Siun soten lastensuojelussa kehitetään lastensuojelupalveluja ESR-rahoitteisen Turvaverkkoja nuorten tulevaisuuteen – hankkeen tuella vuosina 2024 - 2027. Hankkeessa mallinnetaan, kehitetään, pilotoidaan ja otetaan käyttöön toimintamalleja vaativampaan lastensuojeluun. Hankkeen tuella on tarkoitus kehittää esimerkiksi vanhemmuustyöskentelyä, kokemusasiantuntijatoimintaa ja uudistaa lastensuojelun asumisyksikköjen toimintaa. Siun sotessa tavoitteena on kehittää myös sijaishuollon palveluja osana hanketta. Siun sotessa koulutetaan henkilöstöä lapsen osallisuuden vahvistamiseen ja kohtaamiseen vuosina 2024 - 2025.

Kirjaamisympäristön muutos ja sosiaalipalveluiden siirtyminen Kantajärjestelmään vaativat useamman vuoden pitkäjänteisen kehittämisen. Siun sote on vastannut tarpeeseen kouluttamalla henkilöstöä ja kehittämällä asiastietojärjestelmiään yhteistyössä ohjelmistotuottajien kanssa. Kirjaamisympäristö muuttuu kuitenkin koko ajan, joten kehittämistyö on jatkuvaa.

Siun soten lastensuojelussa on tunnistettu kehittämistarpeita tuleville vuosille mm. perhehoidon ja läheisperhehoidon prosessien kehittäminen, asiakaskokemuksen mittaamisen tavat ja saadun tiedon hyödyntäminen.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Suunnitelmaa seurataan vuosittain tai tarpeen mukaan.

Paikka ja päiväys: Nurmeksessa 11.11.2024

Hyväksyjä: Erja Nevalainen, palvelujohtaja