

# PALVELUKUVAUS

## LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO / TEHOSTETTU PERHETYÖ

### Sisällysluettelo

1.	Palvelun sisältö ja tavoitteet .....	2
1.1	Kokonaistyöskentelyn tavoitteet.....	3
1.2	Kokonaistyöskentelyjakso .....	3
1.2.1	Vaativan tason tuki / tutustumisjakso, työskentelyjakso ja päättymisjakso.....	4
1.2.2	Erytisen vaativan tason tuki / tutustumisjakso, työskentelyjakso ja päättymisjakso .....	5
1.3	Työskentelyn turvallisuus .....	5
2.	Palvelusuunnitelma .....	5
3.	Palvelun vaikuttavuus.....	6
4.	Palveluntuottajan laadunhallinta .....	6
4.1	Valtakunnallisten suositusten käyttäminen ja toiminnan lakisääteisyys .....	6
5.	Palveluntuottajan tiedonhallinta.....	8
5.1	Henkilötietojen käsittelyn ehdot .....	8
5.2	Arkistointi .....	9
6.	Tilaajan suorittama valvonta .....	9
6.1	Asiakaskohtainen kuukausikooste ja yhteenveto .....	9
6.2	Palveluntuottajan toimintaa koskeva raportointi .....	10
7.	Palveluntuottajan henkilöstö .....	10
7.1	Henkilöstön kelpoisuus.....	10

Jättämällä tarjouksen tarjoaja sitoutuu kaikkiin tällä liitteellä mainittuihin sisältöihin, tavoitteisiin ja vaatimuksiin.

## 1. Palvelun sisältö ja tavoitteet

Tehostettu perhetyö perustuu Lastensuojelulakiin (417/2007) ja sitä toteutetaan avohuollon (36§) mukaisena tukitoimena perheille, jotka tarvitsevat vahvaa tukea oman tilanteensa hahmottamiseen ja muutostarpeiden jäsentämiseen. Keskeisenä periaatteena palvelussa on lapsen suojeleminen ja koko perheen kuntoutus. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä myöntää viranhaltijapäätöksellä palvelun sellaisille perheille, joissa on lapsen hyvinvoinnin kannalta vakavia riskejä ja tarve turvata lapsen etua, tukea lapsen myönteistä kehitystä tai suojella lasta hänen terveyttään tai kehitystään vaarantavilta tekijöiltä.

Kyse on lapselle ja tämän perheelle annettavasta korjaavasta ja kuntouttavasta perhetyön muodosta. Palvelua annetaan tilanteisiin, joissa esiintyy vahvan tuen tarve ja syy turvata lapsen terveyttä ja kehitystä sekä tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Tehostettu perhetyö on aina tavoitteellista ja muutokseen tähtäävää työskentelyä. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että lapsi ja perhe saa hyvää, yksilöllistä ja tasalaatuista palvelua.

Tässä palvelukuvauksessa jäljempänä asiakkaalla tarkoitetaan lapsiperhettä tai yksittäistä perheenjäsentä. Tilajasta tässä palvelukuvauksessa käytetään asiayhteydestään riippuen nimitystä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai tilaaja.

Tehostettu perhetyö jaetaan kahteen palveluluokkaan, jotka ovat **vaativan tason tuki** ja **erityisen vaativan tason tuki**. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä määrittelee palveluluokan asiakkaan palvelutarpeen pohjalta.

Tehostetun perhetyön tarkoituksena on vahvistaa ja korjata perheen itsenäisen selviytymisen edellytyksiä erilaisissa haastavissa elämäntilanteissa. Työskentelyn lähtökohtana on lapsen suojeleminen ja perheen tuen tarvetta aiheuttaviin tekijöihin vaikuttaminen. Palveluntuottajan tulee työskentelyssään kiinnittää erityistä huomioita lapsen tarpeisiin, etuun ja oikeuksiin sekä niiden näkyväksi tekemiseen. Yleisenä tavoitteena on poistaa lapsen kasvua ja kehitystä uhkaavia ja vaarantavia olosuhteita sekä tekijöitä. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että lapsi ja perhe saa hyvää, yksilöllistä ja tasalaatuista palvelua.

Palvelulla pyritään myös ehkäisemään raskaampien palveluiden tarvetta, kuten esimerkiksi lapsen kodin ulkopuolelle sijoittamista tai laitosperhekuntoutusta. Palvelua voidaan myöntää myös niissä tilanteissa, joissa on tarve tukea kodin ulkopuolelle sijoitettua lasta ja tämän perhettä lapsen kotiutumisen yhteydessä. Myös silloin, kun perhe tarvitsee tukea laitosperhekuntoutusjakson jälkeen.

Asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja sisältöä tarkistetaan yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa vähintään kahden – kolmen (2-3) kuukauden välein tai tarpeen mukaan. Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä kutsuu tapaamisen koolle.

## 1.1 Kokonaistyöskentelyn tavoitteet

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman, johon sisältyy arvio lapsen ja perheen tilanteesta, tuen tarpeesta sekä kokonaistyöskentelyn tavoitteista. Asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ohjaavat palveluntuottajan tehostetun perhetyön työskentelyä jaksoittain. Palveluntuottaja vastaa asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman laatimisesta asiakassuunnitelman pohjalta.

**Työmenetelmät:** Työskentelyssä palveluntuottajan tulee hyödyntää keskustelun, ohjaamisen ja mallintamisen lisäksi asiakkaan tilanteeseen ja tuen tarpeisiin nähden sopivia työmenetelmiä sekä toiminnallista työskentelyä. Erityistä huomiota työskentelyssä tulee kiinnittää lapsen tarpeiden näkyväksi tekemiseen sekä lapsen edun toteutumiseen ja siihen, että lapsen/perheen tietämystä omasta tilanteestaan edistetään aktiivisesti. Työskentelyssä käytettäviä menetelmiä ovat mm.: sukupuoli, verkostokartta, elämänjana, neuropsykiatrisen valmennuksen menetelmät, vanhemmuuden ja parisuhteen roolikartta, tunnetyöskentelyn menetelmät mm. kortit, voimavarapeli ym. pelit, kuvaohjaus, arjen lukujärjestys, tauluseurannan menetelmät ja turvallisuuteen, päihteiden käyttöön sekä mielialaan liittyvät kyselyt.

**Työskentely perheen kanssa:** Palveluntuottajan on huomioitava työskentelyssään koko perhe. Käytännössä työskentelyä perheissä toteutetaan kulloinkin tarpeellisissa kokoonpanoissa; työskentelyyn voi sisältyä tapaamisia yhdessä koko perheen kanssa, erikseen vanhemman/vanhempien kanssa tai myös lapsen kanssa henkilökohtaisesti työskennellen.

Työskentely tehdään ensisijaisesti perheen kotona. Käytännössä työ on palveluntuottajan antamaa keskusteluapua, tukea ja ohjausta erilaisissa arjen toiminnoissa sekä arjen toimintojen ja vuorovaikutustilanteiden harjoittelua ja mallintamista. Perhetyötä tehdään myös asiakkaan omien voimavarojen käyttöönoton tukemisessa ja vahvistamisessa. Palveluun kuuluu erityisesti pyrkimys perheen vuorovaikutuksen parantamiseen.

Palveluntuottaja nimeää asiakkaalle vastuutyöntekijän ja huolehtii, että asiakas on työskentelyn käynnistyessä tietoinen siitä, kuka palveluntuottajan vastuutyöntekijä on.

**Verkostotyöskentely:** Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä kokoaa ja huolehtii tarvittavan verkoston asiakkaan tukemiseksi, jolloin palveluntuottaja on osa sosiaalityöntekijän kokoamaa verkostoa.

**Työskentelyaika:** Työskentely toteutetaan pääsääntöisesti arkisin (ma-pe, ei arkipyhinä) klo 7 – 20, ellei tapauskohtaisesti muuta sovita. Palvelua voidaan järjestää yksilöllisen palvelutarpeen mukaan myös iltana tai viikonloppuisin. Yksilöllisen palvelutarpeen määrittelee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Yksilöllisiä tarpeita ovat ilta-ajoista esimerkiksi lasten nukkumaanmenon tukeminen.

## 1.2 Kokonaistyöskentelyjakso

Kokonaistyöskentelyjakso jaetaan tutustumisjaksoon, työskentelyjaksoon ja päättymisjaksoon, jotka kaikki jakautuvat erilaisiin aika- ja käyntimääriin. Palveluntuottaja laatii palvelusuunnitelman, tapahtumakohtaiset käynti- ja tapahtumakirjaukset, tarvittavat raportit ja mahdollisesti tilaajan erikseen pyytämät lausunnot tai yhteenvedot työskentelystä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä kutsuu tarvittavat neuvottelut koolle.

Kokonaistyöskentelyjakson aikana järjestetään tarvittaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteiset neuvottelut tilanteen väliarvioimiseksi ja lisäksi työskentelyn päättyessä jatkotuentarpeiden selvittämiseksi. Kokonaistyöskentelyjakso päättyy lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvioiman aikataulun mukaisesti.

Mikäli lapsen ja/tai perheen tilanne kriisiytyy joko tutustumis-, työskentely- tai päättymisjakson aikana, tulee palveluntuottajan välittömästi ottaa yhteyttä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään. Tai mikäli perhe ei sitoudu annettavaan palveluun ja sen toteutukseen tai mikäli palvelun tarve poistuu, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään viiveettä.

Palveluntuottaja käynnistää palvelun tilaajan tarpeelliseksi arvioimassa aikataulussa.

Kokonaistyöskentelyjakso käynnistyy aina **tutustumisjaksolla**. Tutustumisjakso sisältää yleensä perheeseen ja perheenjäseniin luottamuksellisen työskentelysuhteen luomista. Lisäksi tutustumisjaksossa palveluntuottajan tulee motivoida ja sitouttaa perheenjäseniä muutostyöskentelyyn.

**Työskentelyjaksossa** palveluntuottajan tulee kiinnittää erityistä huomiota perheen vuorovaikutukseen, perheen arjen rakenteeseen sekä lapsen tarpeiden mukaisen kasvatuksen ja huolenpidon toteutumiseen perheessä. Palveluntuottajan tulee arvioida työskentelyä ohjaavien tavoitteiden toteutumista. **Päättymisjakson** aikana perhettä tuetaan pitämään yllä työskentelyn aikana löytyneitä keinoja ja voimavaroja. Palveluntuottaja arvioi saavutettujen muutosten vakiintumista perheen arkeen ja tukee edelleen perheen kiinnittymistä jatkossa tarpeelliseksi arvioituihin palveluihin ja tukitoimiin.

Mikäli lapsen ja perheen tuen tarpeet muuttuvat joko tutustumis-, työskentely- tai päättymisjakson aikana ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä toteaa, ettei palvelun jatkaminen ole enää lapsen edun mukaista tai tarkoituksenmukaista, on palvelujakso tarvittaessa keskeytettävä. Samoin lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on oikeus keskeyttää sovittu palvelujakso, mikäli palveluntuottaja ei ole pystynyt aloittamaan tai toteuttamaan työskentelyä tarpeelliseksi arvioidussa aikataulussa tai asiakkaan tarpeen mukaisesti.

### 1.2.1 Vaativan tason tuki / tutustumisjakso, työskentelyjakso ja päättymisjakso

Alla Kuopiossa käytössä oleva esimerkkilausemalli. Tilaajakunta päättää joko alla todetun esimerkin mukaisista tai harkinnan mukaisista tunti- ja käyntimääristä sekä jaksojen pituuksista.

- Tutustumisjakso
  - 20-35 h/kk
  - 3-5 käyntiä/viikko
  - kesto maks. 1 kk
  
- Työskentelyjakso
  - 20-35 h/kk
  - 3-5 käyntiä/viikko
  - kesto 1-4 kk
  
- Päättymisjakso
  - 10-20 h/kk
  - 1-3 käyntiä/viikko
  - kesto maks. 1 kk

### 1.2.2 Erityisen vaativan tason tuki / tutustumisjakso, työskentelyjakso ja päättymisjakso

Alla Kuopiossa käytössä oleva esimerkkitilausmalli. Tilaajakunta päättää joko alla todetun esimerkin mukaisista tai harkinnan mukaisista tunti- ja käyntimääristä sekä jaksoiden pituuksista.

- Tutustumisjakso
  - 35-60 h/kk
  - 3-4 käyntiä/viikko
  - kesto maks. 1 kk
  
- Työskentelyjakso
  - 35-60 h/kk
  - 3-4 käyntiä/viikko
  - kesto 4-6 kk
  
- Päättymisjakso
  - 15-20 h/kk
  - 2-3 käyntiä/viikko
  - kesto maks. 1 kk

### 1.3 Työskentelyn turvallisuus

Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna turvallisuussuunnitelma, joka on osa henkilökunnan perehdytystä. Palveluntuottajalla tulee lisäksi olla käytössään väkivalta- ja häirintätilanteita ja epäasialliseen käyttäytymiseen puuttumista koskevat ohjeistukset. Palveluntuottaja kirjaa säännönmukaisesti asiakas-turvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja raportoi niistä tilaajalle viipymättä.

## 2. Palvelusuunnitelma

Palveluntuottaja vastaa asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman laatimisesta asiakassuunnitelman pohjalta. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, ensimmäinen palvelusuunnitelma on palveluntuottajan laadittava viimeistään tutustumisjakson aikana.

Palvelusuunnitelman tarkoituksena on kuvata konkreettisesti jaksoittain perheen kanssa tehtävää työskentelyä, työvälineitä ja keinoja, joilla asetettuihin tavoitteisiin pyritään pääsemään sekä sitä, mihin asioihin käytettävillä menetelmillä pyritään kulloinkin vaikuttamaan. Kokonaistyöskentelyn tavoitteiden määrittelystä vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä asiakassuunnitelmassa.

Palveluntuottaja kuvaa palvelusuunnitelmassa mm., millaisia työmenetelmiä se käyttää ja mikä niiden vaikuttavuus on, kuinka perheen jäsenet ovat motivoituneet ja sitoutuneet perhetyön työskentelyyn, kuinka palveluntuottaja on pystynyt vaikuttamaan lapsen kasvuun ja kehitykseen uhkaaviin tai vaarantaviin olosuhteisiin ja tekijöihin, miten asetettuihin tavoitteisiin on päästy; mitä esteitä tavoitteisiin pääsemiseen on ollut, mitkä ovat perheen arkeen, vuorovaikutukseen, kasvatukseen ja huolenpitoon liittyvät vahvuudet ja tuen tarpeet sekä miten lapsen osallisuus on toteutunut.

### 3. Palvelun vaikuttavuus

Palveluntuottajan tulee aktiivisesti pyrkiä tunnistamaan eri asiakasryhmien kanssa tarvittavaa osaamista ja eri asiakastarpeissa käytettäviä menetelmiä. Palveluntuottajalle kuuluu myös työskentelyllään tukea tilaajaa oikean ja oikeantasaisen palvelutarpeen tunnistamisessa ja vaikuttavan tuen löytämisessä. Palveluntuottajan tulee tukea asiakasta palvelusta irtaantumisessa tilanteessa, jossa palvelu ei enää vastaa asiakkaan tarvetta. Palveluntuottajan tulee myös tukea tilaajaa asiakkaan ohjaamisessa toisiin palveluihin asiakassuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa erityisesti siitä, että työskentely toteutuu tavoitteellisesti ja muutokseen pyrkien.

Lapsen tilanteen kehittymistä ja hoidon vaikuttavuutta voidaan arvioida myös tilaajan edellyttämällä tavalla tai tilaajan käyttämällä arviointivälineellä tai –mittaristolla. Tilajalla on myös mahdollisuus toteuttaa tiedolla johtamisen näkökulmasta tutkimuksia asiakkaidensa palvelutarpeista ja järjestämiensä palvelujen kustannusvaikuttavuudesta.

### 4. Palveluntuottajan laadunhallinta

Palveluntuottaja huolehtii, että sen henkilöstö tunnistaa keskeiset laatuun vaikuttavat tekijät ja että se sitoutuu työskentelyssään pyrkimään laadukkaaseen työhön. Tilajalla on oikeus toteuttaa ohjausta ja valvontaa parhaaksi katsomallaan lapsikeskeisellä ja lapsen oikeusperustaisella tavalla, tämä voi merkitä esimerkiksi vertaisarviointimenetelmien ja valvonnan dokumentaation kehittämistä.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja varmistaa, että sopimuksen mukainen tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa myös alihankkijoihin.

#### 4.1 Valtakunnallisten suositusten käyttäminen ja toiminnan lakisääteisyys

Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että se on dokumentoinut laatutavoitteensa sekä tuntee ja käyttää yleisesti hyväksytyjä voimassa olevia valtakunnallisia suosituksia, kuten mm. lastensuojelun laatusuosituksia ja lastensuojelun käsikirjaa sekä niihin liittyviä lastensuojelutyötä ohjaavia periaatteita.

Palveluntuottajalla on oltava omavalvontasuunnitelma, jonka avulla lapsen palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Lapsen asemaa ja oikeuksia säätelevät keskeisesti kansallinen lainsäädäntö ja kansainväliset ihmisoikeussopimukset.

Palveluntuottajan palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan kaikkia voimassa olevan lainsäädännön sekä viranomaisohjeiden ja määräysten mukaisia tietosuojaa ja tietoturvaa sekä salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta koskevia ohjeita ja määräyksiä. Palveluntuottaja on velvollinen perehtymään ajantasaiseen lainsäädäntöön sekä sitä koskeviin soveltamisohjeisiin ja kansallisiin määräyksiin sekä suosituksiin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen toiminnalle on olemassa lain edellyttämät toimiluvat. Palveluntuottajan on valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmin sekä muilla toimenpiteillään varauduttava sosiaali- ja terveyshuollon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä osallistuttava yhteisiin varautumistoimiin sosiaali- ja terveysministeriön julkaisun 2019: 9:n mukaisesti.

Palvelun tuottamista ohjaavia keskeisiä säännöksiä ovat mm.:

- ✓ Perustuslaki.
- ✓ Perustuslaki 10 §, Rikoslaki 24 luku 11 §, LsL 45§: Mahdollisesta kameravalvonnasta on informoitu lapsia ja nuoria. Kameravalvonnan käytöstä ja henkilötietojen keräämisestä on laadittu rekisteriseloste.
- ✓ Lastensuojelulaki (417/2007).
- ✓ Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019): <https://stm.fi/lastensuojelulain-muutokset>
- ✓ Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/215.)
- ✓ Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002).
- ✓ Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).
- ✓ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).
- ✓ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).
- ✓ Henkilötietolaki (523/1999).
- ✓ Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).
- ✓ STM:n asetus potilasasiakirjoista (298/2009).
- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).
- ✓ Julkisuuslaki (621/1999).
- ✓ YK:n lapsen oikeuksien sopimus.
- ✓ Pelastuslaki (379/2011).
- ✓ Euroopan ihmisoikeussopimus.
- ✓ Euroopan sosiaalinen peruskirja.
- ✓ Turvallinen lääkehoito-opas (THL 14/2015): Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja lääkehoidosta vastaava on nimetty.
- ✓ Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746 / 2011)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on ilmoitusvelvollisuus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että sen henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuuden periaatteista (Sosiaalihuoltolaki 48§ ja 49§). Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä toimintayksikön oma-  
valvontasuunnitelmaan. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa.

## 5. Palveluntuottajan tiedonhallinta

Tiedonhallinnasta säädetään useissa eri laeissa ja asetuksissa, tärkeimpinä ovat mm. EU-tietosuojaa-asetus (679/2016), laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019), tietosuojalaki 1050/2018, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015) sekä arkistolaki (831/1994).

### 5.1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Tilaja toimii tässä palvelukuvauksessa henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoitettuna rekisterinpitäjänä, silloin kun se määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelyä on kuvattu tarkemmin erillisessä Tietosuojaliitteessä. Palveluntuottaja informoi lasta ja perhettä oman toimintansa osalta asiakastietojen käsittelyä koskevista yleisistä toimintatavoistaan sekä lainmukaisista velvoitteistaan henkilötietojen käsittelyssä.

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot lapsen nimellä ja jokaisen lapsen kohdalla tulee tehdä erilliset ja yksilölliset kirjaukset. Asiakas- ja potilastietojen arkaluonteisuus ja salassapitovelvollisuudet huomioon ottaen, palveluntuottajan on tietojen ja teknologioiden käytössä noudatettava erityistä huolellisuutta. Asiakas- ja potilastietojen käyttö edellyttää asiakassuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakaskohtainen kirjaaminen voimassa olevan lainsäädännön, voimassa olevien viranomaisohjeiden ja tilaajan edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä tilaajalle, jos tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai epäselviä. Tilaja voi muuttaa, täydentää ja päivittää palveluntuottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyviä muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan erikseen. Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta.

Palveluntuottaja kirjaa lain edellyttämät asiakastiedot käyttämällään menetelmällä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015), jolloin näissä tarjouspyyntöasiakirjoissa esitettyjä periaatteita ja toimintaohjeita noudatetaan niiltä osin kuin ne liittyvät asiakasasiakirjojen käsittelyyn, tietoturvaan ja tietosuojaan.

Palveluntuottajaa edellytetään ottamaan käyttöön asiakas- ja potilastietojärjestelmää koskeva arkistointimalli voimassa olevan lain edellyttämällä tavalla.

Toiminnassaan palveluntuottajan tulee olla erityisen huolellinen tietojen luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyvissä asioissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö noudattaa voimassa olevia, laissa säädettyjä salassapito- ja vaitiovelvollisuudesta sekä tietoturva- ja tietosuojasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu perehdyttämään henkilöstönsä tietosuojaan ja –turvaan sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyviin asioihin, asianomaiseen lainsäädäntöön sekä kirjaamisohjeisiin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaiden tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista. Palveluntuottajan on tarvittaessa myös kyettävä kertomaan tilaajalle ne työntekijät, jotka ovat lapsen kanssa työskennelleet ja missä roolissa. Palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä tilaajalle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan, palveluntuottaja ryhtyy viipymättä sopimuksessa sovittuihin toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten poistamiseksi tai sen vaikutusten rajoittamiseksi.



Mikäli tilaaja joutuu rekisterinpitäjänä korvaamaan kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön, siihen liittyvien muiden säännösten ja viranomaisohjeistusten tai määräysten vastaisesta toiminnasta aiheutuneita vahinkoja palveluntuottajasta johtuvista syistä, on tilaajalla oikeus periä maksetut korvaukset palveluntuottajalta.

## 5.2 Arkistointi

Arkistointivelvoite perustuu mm. arkistolakiin (831/1994). Arkistoinnissa palveluntuottaja noudattaa myös tilaajan arkistonmuodostus- tai tiedonohjaussuunnitelmaa, joilla varmistetaan lakisääteiset arkistointi- ja asiakäsittelyvaatimukset. Asiakassuhteen päätyttyä palvelusta syntyneet sekä manuaaliset että digitaaliset asiakasasiakirjat tulee palveluntuottajan toimittaa tilaajan arkistointi- tai tiedonohjausohjeiden mukaisesti arkistoitavaksi. Palveluntuottaja poistaa asiakkuuden päätyttyä omista järjestelmistään kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat.

## 6. Tilaajan suorittama valvonta

Kunta vastaa ensisijaisesti järjestämiensä palvelujen laillisuudesta, laadusta ja asianmukaisuudesta. Kunnan yksityisiltä palveluntuottajilta tilaamat tehostetun perhetyön palvelut ovat osa julkista sosiaalipalvelujärjestelmää, jonka vuoksi kunnan tilaajana on valvottava palvelun toteuttamista. Tilaajan valvonta kohdistuu keskeisimmin mm. palveluntuottajan toiminnan edellyttämään henkilöstöön, palvelujen laatuun, lapsen asemaan ja oikeuksiin ja palveluntuottajan tiedonhallintaan lapsen asioissa.

Palveluntuottajan raportointivelvoite jakautuu kahteen osioon; asiakasasiassa olevaan kuukausikohtaiseen raportointiin (kohta 6.1.) ja palveluntuottajan toimintaa koskevaan raportointiin (kohta 6.2).

### 6.1 Asiakaskohtainen kuukausikooste ja yhteenveto

Palveluntuottaja raportoi työskentelystä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle kirjallisesti vähintään kerran kuukaudessa (kuukausikooste) ja aina kokonaistyöskentelyjakson lopuksi kirjoittaa työskentelystä yhteenveton ja toimittaa sen lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Lisäksi palveluntuottajan on laadittava lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle viipymättä erikseen tämän pyytämät lausunnot työskentelystä lapsen kanssa.

Kuukausikooste ja yhteenveto käydään läpi asianosaisten kanssa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän johdolla. Kuukausikooste on kirjallinen yhteenveto työskentelystä ja tavoitteellisen työskentelyn edistymisen arvioinnista. Kooste tulee palauttaa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle viimeistään 5 arkipäivän kuluessa kuukauden vaihtumisesta.

## 6.2 Palveluntuottajan toimintaa koskeva raportointi

Tilaaaja valvoo palveluntuottajien toimintaa pyytäen palveluntuottajilta mm. seuraavaa raportointia:

- ✓ Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, kun niiden tulokset ovat valmistuneet palveluntuottajalla (tehtävä kerran vuodessa).
- ✓ Asiakasreklamaatiot, välittömästi kun ne ovat tapahtuneet.
  - Palveluntuottajan tulee informoida tilaajaa
    - asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista
    - reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
    - hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.
  - Palveluntuottajan on myös raportoitava tilaajalle toiminnassaan tapahtuvista virheistä, vahingoista ja muutoksista. Palvelupalautteiden ja reklamaatioiden toimittaminen tilaajalle on aina palveluntuottajan vastuulla.
- ✓ Henkilöstössä ja henkilöstön koulutustasoissa tapahtuvat muutokset
  - Palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle luettelo vähintään kerran vuodessa (tilanne 31.12.) henkilöstönsä määrästä ja ammatillisesta rakenteesta. Lomakepohja on nimeltään Henkilöstölomake.
- ✓ Yksikön vastuuhenkilön vaihtuminen tulee ilmoittaa välittömästi tilaajalle.
- ✓ Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava tilaajaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista viipymättä, kuten esimerkiksi palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) tai yhteystietojen muuttumisesta.
- ✓ Palvelun laatu
  - Palveluntuottajan on koko ajan ylläpidettävä viranomaismääräysten mukaista omavalvontasuunnitelmaa (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 6§ ja Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 47 §. Omavalvontasuunnitelman on oltava palvelua käyttävien asiakkaiden ja tilaajan edustajien saatavilla. Mikäli palveluntuottajalla on asiakaskäytössä käytettävät toimitilat, tulee omavalvontasuunnitelman olla siellä julkisesti nähtävillä. Palveluntuottajan tulee käyttää toiminnassaan omavalvontasuunnitelmaa palvelujen laadun hallinnan ja kehittämisen välineenä.
  - Palveluntuottaja nimeää omavalvonnan vastuuhenkilön.

## 7. Palveluntuottajan henkilöstö

### 7.1 Henkilöstön kelpoisuus

RYHMÄ A: Kuopion, Keiteleen, Tervon, Rautalammin, Leppävirran, Vesannon ja Suonenjoen vaatimukset:

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla merkitty Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.

Palvelun tuottamiseen tulee käyttää asianomaisissa laeissa, valvontaviranomaisen antamassa toimiluvassa tai muun asianomaisen viranomaisen määräyksissä tai ohjeissa määriteltyjä kelpoisuusvaatimuk-

sia täyttävää henkilöstöä ja henkilöstömitoitusta. Sijais- ja loma-aikojen järjestelyt on toteutettava vastaavien vaatimusten mukaisesti. Palveluntuottajan on huolehdittava, että sen henkilöstön tehtäväankuviin liittyvät vastuut ja valtuudet on määritelty.

Palveluntuottajan on nimettävä toiminnalle vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset.

Lisäksi työntekijöillä on oltava perustason osaamista mielenterveystyöhön ja päihde- ja kriisityöhön.

Palveluntuottajan on ylläpidettävä ajantasaista listaa henkilökunnastaan ammattinimikkeineen, sekä henkilökunnan koulutuksesta ja työkokemuksesta. Työntekijäluetteloiden on oltava tilaajan tarkistettavissa ajantasaisina.

Palveluntuottajan tulee olla tietoinen henkilöstönsä osaamisalueista ja täydennyskoulutuksista sekä huolehtia, että henkilöstöllä on riittävä koulutus ja osaaminen, huomioiden asiakkaiden erityistarpeet. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä asianmukaisesta rekrytoinnista, pätevydestä ja perehdyttämisestä työtehtäviin.

Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstö on lasten kanssa työskentelyyn soveltuvaa, tehtävänsä hyvin perehdytettyä ja luotettavaa. Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä rikostaustojen selvittämisessä. Tilaajalla on oikeus pyydettäessä tarkistaa tiedot siitä, että palveluntuottaja on tarkistanut henkilöstönsä rikostaustat.

RYHMÄ B: Siilinjärven, Varkauden, Ylä-Savon SOTEn, Lapinlahden, Pielaveden ja Tuusniemen vaatimukset:

Yllä määriteltyjen ryhmä A:n vaatimusten lisäksi ryhmä B edellyttää koulutusvaatimuksena:

1) sosiaali- ja terveysalan alempi korkeakoulututkinto tai näitä vastaava aiempi opistotasoinen tutkinto. Soveltuvia tutkintoja ovat esimerkiksi sosionomin, sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan tutkinnot

Siilinjärvi, Varkaus, Tuusniemi ja Lapinlahti edellyttävät lisäksi kokemusvaatimuksena:

2) työkokemusta lasten ja perheiden kanssa työskentelystä vähintään kaksi (2) vuotta.