



Hyvinvointia  
yhdessä



# Palvelukatalogi

## Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Hyväksytty Aluehallituksessa §91 9.4.2024  
Hyväksytty johtoryhmässä 30.1.2024

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

Tekninen hyväksyntä IMS-järjestelmässä, Minna-Maarit Immonen

# Sisällysluettelo

1 Johdanto .....	4
1.1. Segmentoidut palveluvalikot .....	6
1.2. Sosiaali- ja terveysasemat .....	9
2 Sosiaali- ja terveystalvueluiden asiakasohjaus .....	10
2.1. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus .....	10
2.2. Ikäihmisten asiakasohjaus .....	13
2.3. Lapsiperheiden asiakasohjaus .....	15
2.4. Työikäisten asiakasohjaus .....	18
2.5. Toimeentulotuki ja sosiaalinen luototus .....	21
2.6. Sosiaali- ja kriisipäivystys .....	25
3 Terveystenhuollon palvelut .....	28
3.1. Arviointi- ja kuntoutuspalvelu .....	28
3.2. Kiireellinen hoito .....	30
3.3. Kotisairaanhoido .....	31
3.4. Kouluterveydenhuolto .....	33
3.5. Laboratorio- ja kuvantamispalvelut .....	35
3.6. Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut .....	37
3.7. Lääkinnällinen kuntoutus .....	38
3.8. Mielenterveystyö .....	40
3.9. Neuvolapalvelut .....	42
3.10. Neuvolapsykologipalvelut .....	44
3.11. Opiskeluhuollon psykologipalvelut .....	46
3.12. Opiskeluterveydenhuolto .....	48
3.13. Päihdetyö .....	51
3.14. Sairaalahoido .....	53
3.15. Seulonnat .....	54
3.16. Suun terveydenhuolto .....	56
3.17. Terveystneuvonta ja terveystarkastukset .....	58
3.18. Työterveyshuolto .....	59
3.19. Vastaanottopalvelut .....	61
4 Sosiaalihuollon palvelut .....	63
4.1. Ikääntyneiden palvelut .....	63
4.1.1. Ikääntyneiden asumispalvelut .....	64
4.1.2. Ikääntyneiden laitoshoido .....	66
4.1.3. Ikääntyneiden perhehoito .....	67
4.1.4. Kotihoito .....	69
4.1.5. Liikkumista tukevat palvelut .....	71
4.1.6. Läheistään hoitavan vapaa .....	71
4.1.7. Muistihoido .....	72
4.1.8. Omaishoidon tuki yli 64-vuotiaille .....	73
4.1.9. Päiväaikainen toiminta .....	75
4.1.10. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus .....	76
4.1.11. Tukipalvelut .....	78
4.2. Lapsiperheiden palvelut .....	79
4.2.1. Kasvatus- ja perheneuvonta .....	79
4.2.2. Lapsiperheiden kotipalvelu .....	81
4.2.3. Opiskeluhuollon kuraattoripalvelut .....	83
4.2.5. Perhesosiaalityö .....	86
4.2.6. Perhetyö .....	89
4.2.6.1. Ryhmämuotoinen perheohjaus .....	91
4.2.6.2. Varhaisen tuen perhetyö .....	92
4.2.7. Tukihenkilötyö .....	94
4.2.8. Tukiperhetyö .....	96

4.2.9. Lomatoiminta .....	98
4.2.10. Vertaistukitoiminta .....	99
4.3. Lastensuojelun palvelut .....	101
4.3.1. Ammatillinen perhehoito .....	102
4.3.2. Ensikotipalvelu .....	104
4.3.3. Jälkihuolto .....	105
4.3.4. Kuntouttava sijaishuolto .....	107
4.3.5. Lastensuojelun laitoshoido .....	109
4.3.6. Lastensuojelun sosiaalityö ja sosiaaliohjaus .....	112
4.3.7. Perhehoito .....	113
4.3.8. Perhekuntoutus .....	115
4.3.9. Tehostettu perhetyö .....	117
4.3.10. Tuettu asuminen .....	119
4.3.11. Vastaanotto- ja arviointi .....	120
4.4. Perheoikeudelliset palvelut .....	123
4.4.1. Adoptioneuvonta .....	123
4.4.2. Lastenvalvojapalvelut .....	125
4.4.3. Selvitykset tuomioistuimelle .....	128
4.4.4. Perheasioiden sovittelu .....	129
4.4.5. Tapaamisten valvonta .....	131
4.4.6. Täytäntöönpanosovittelu .....	133
4.5. Päihdehuolto .....	134
4.6. Työikäisten palvelut .....	136
4.6.1. Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen .....	136
4.6.2. Asumispalvelut mielenterveys- ja päihdekuntoutujille: tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asumispalvelu .....	137
4.6.3. Maahanmuuttajapalvelut .....	143
4.6.4. Sosiaalinen kuntoutus .....	145
4.6.4.1. Kuntouttava työtoiminta .....	145
4.6.4.2. Sosiaalihuoltolain mukainen työ- ja päivätoiminta .....	147
4.6.5. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus .....	148
4.6.6. Tilapäinen majoittaminen .....	150
4.6.7. Toimeentulotuki .....	152
4.6.8. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu .....	154
4.6.9. Ammatillinen tukihenkilötoiminta .....	155
4.6.10. Nuorten aikuisten jälkihuolto .....	157
4.7. Vammaispalvelut .....	158
4.7.1. Asumispalvelut kehitysvammaisille .....	159
4.7.2. Asunnon muutostyöt vammaisille .....	161
4.7.3. Henkilökohtainen apu .....	163
4.7.4. Kehitysvammaisten työtoiminta ja työvalmennus .....	164
4.7.5. Liikkumista tukevat palvelut .....	165
4.7.6. Omaishoidon tuki, alle 65-vuotiaille .....	167
4.7.7. Päivätoiminta .....	169
4.7.8. Sopeutumisvalmennus .....	170
4.7.9. Sosiaaliohjaus ja sosiaalityö .....	171
4.7.10. Tilapäishoito kehitysvammaisille .....	173
4.7.11. Vammaisten asumispalvelut .....	174
4.7.12. Vammaisen henkilön perhehoito .....	175
4.7.13. Vammaisen henkilön työllistymistä tukeva toiminta .....	177
4.7.14. Vammaisen henkilön työtoiminta .....	178
4.7.15. Vammaispalvelujen neuvonta ja ohjaus .....	179
5. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta .....	180

## 1 Johdanto

Vastuu Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä siirtyi 2023 kunnilta Keski-Uudenmaan hyvinvointialueille (Keusote). Pelastustoimen järjestämisvastuu on siirretty yhteistoiminta-sopimuksella Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle. Palvelukatalogi sisältää Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen rakenteiset palvelukuvaukset, lukuun ottamatta erikoissairaanhoidon palveluja.

Keusote järjestää kaikki julkiset sosiaali- ja terveystalvet jäsenkunnilleen (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula). Palveluita tuotetaan eri toimipaikoissa mm. digipalveluina, vastaanotoilla, etäpalveluina sekä ympärivuorokautisena asumis-, hoiva- ja sairaalapalveluna. Lisäksi hyvinvointialue ostaa palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta sekä erikoissairaanhoidonpalveluja HUS- yhtymältä. Keusoten strategian mukaisesti palveluohjauksessa hyödynnetään ennaltaehkäiseviä, hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja, joita tuottavat kunnat, 3. sektori ja muut yhteisöt.

Palvelukatalogi on tarkoitettu asiakkaiden, läheisten ja omaisten sekä ammattilaisten ja päättäjien käyttöön. Yhdenmukaisilla palvelukuvauksilla lisätään hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien tietoisuutta Keusotessa tarjolla olevista palveluista.

Hyvinvointialuelain (611/2021) 7 §:ssä säädetään, että hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja tehtävien:

1. yhdenvertaisesta saatavuudesta;
2. tarpeen, määrän ja laadun määrittämisestä;
3. tuottamistavan valinnasta;
4. tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta.

Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 4§:n mukaan hyvinvointialueiden palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteensovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä alueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita.

Sosiaali- ja terveystalvelujen yhdenvertaisella saavutettavuudella tarkoitetaan seuraavaa:

- Sosiaali- ja terveystalvelujen yhdenvertainen saavutettavuus on tila, jossa eri väestöryhmien yhdenvertainen pääsy sosiaali- ja terveystalveluihin on turvattu ja eri väestöryhmät pystyvät hyödyntämään palveluja yhdenvertaisesti.
- Sosiaali- ja terveystalvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden arviointi liittyy erityisesti tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutumiseen.
- Sosiaali- ja terveystalvelujen yhdenvertainen saavutettavuus koostuu fyysisestä, taloudellisesta, tiedollisesta, taidollisesta ja asenteellisesta saavutettavuudesta. Saavutettavuuteen vaikuttavat muun muassa palvelujen etäisyys asiakkaan asuinpaikasta, asiakkaan mahdollisuudet liikkua, rakennetun ympäristön esteettömyys, asiakasmaksut, tiedon saanti, palveluissa käytettävä kieli, mahdollisuus käyttää sähköisiä asiointikanavia ja digitaalisia palveluja ja luottamus sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöihin, avun saamiseen, asioinnin turvallisuuteen ja yhdenvertaiseen kohteluun. Saavutettavuus-termi liitetään usein palvelujen saavutettavuuteen digitaalisessa ympäristössä. Sosiaali- ja terveystalveluissa saavutettavuus sisältää digitaalisen saavutettavuuden, mutta se ymmärretään laajemmin.

Palvelukuvaukset toimivat yhtenä palveluohjauksen ja palvelujen yhteensovittamisen välineenä. Palvelukatalogia hyödynnetään myös palvelujen yhdenvertaisuuden ja laadun toteutumisen seurannan, arvioinnin ja palvelujen valvonnan välineenä.

Aluehallitus hyväksyy palvelukatalogin ensimmäisen version. Palvelukatalogin katselmoidaan vähintään vuosittain. Lisäksi sisällöt päivitetään tarvittaessa esimerkiksi lainsäädännön, palvelujen myöntämisen perusteiden tai palveluverkon muuttuessa.

## **Palvelukuvausten rakenne ja kuvauksissa käytettävät käsitteet:**

Palvelukatalogin rakenne mukaillee Hyvinvointialueiden viitearkkitehtuuria, sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistuksia.

### **1. Sisältö (mitä, miksi)**

Mitä asukkaalle luvataan tarjota, mitä palveluntuottajan edellytetään tuottavan. Konkreettinen kuvaus palvelun keskeisestä sisällöstä sekä mitä palvelulla tavoitellaan.

### **2. Laatu (millainen)**

Millaista palvelua asukkaalle luvataan tarjota, mitä palveluntuottajan palvelulta/toiminnalta/henkilöstöltä edellytetään. Keskeiset palvelun laatua ja vaikuttavuutta kuvaavat asiat (mm. asiakkaan osallistaminen, asiakkaan toimintakyvyn ylläpito/vahvistaminen, hoitotasapainon ylläpito, toimitilat, varusteet, muiden /raskaampien palveluiden käytön minimointi) sekä palveluntuottajan/henkilöstön pätevyyttä koskevat vaatimukset.

### **3. Saatavuus/saavutettavuus (missä, milloin)**

Tila, jossa asiakkaan pääsy sosiaali- ja terveystalouteen on varmistettu ja asiakas pystyy hyödyntämään palveluja. Sosiaali- ja terveystalouden saavutettavuuteen vaikuttaa se, missä palvelua tarjotaan (esim. välimatkat) ja kuinka helposti asiakas pääsee palvelua tarjoavaan paikkaan (digitaaliset palvelut, liikkumismahdollisuudet, elämäntilanne ja liikennepalvelujen tarjonta). Palvelujen osalta tulee huomioida myös tekninen ja kognitiivinen saavutettavuus. Palvelun kognitiivista saavutettavuutta voidaan parantaa ymmärrettävällä viestinnällä, esimerkiksi käyttämällä selkokieltä. Julkisia sosiaali- ja terveystalouteja pyritään tarjoamaan yhdenvertaisesti kaikille väestöryhmille.

Mistä asukaan luvataan saavan palvelua, miten asukas saa yhteyden palveluntuottajaan/toimipisteeseen, milloin palvelua on tarjolla/aukioloajat, millaiset on odotusajat, milloin palvelua saa (miten palveluntuottajan edellytetään toimivan). Toimipaikkaverkko, tavoitettavuuteen/yhteydensaantiin, palvelutarpeen arviointiin ja palveluihin pääsyyn liittyvät käytännöt ja määräajat. Kuvaus sisältää sähköisen omahoidon palvelut.

### **4. Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Miten luvataan huolehtia asukaan palvelukokonaisuudesta ja palveluiden sujuvuudesta, mitä edellytetään eri palveluntuottajilta sujuvuuden/integraation toteuttamiseksi, miten/millä välineillä integraatio varmistetaan. Palveluun keskeisesti liittyvät muut palvelut ja palveluiden yhteensovittamiseen liittyvien vaatimusten ja yhteistyökäytäntöjen määrittely (mm. mitä tietoja ja missä muodossa asiakkaasta kootaan /toimitetaan muihin palveluihin, miten eri palveluiden ammattilaiset varmistavat tiedonkulun, konsultoinnin yms., miten aikataulut yhdistellään).

### **5. Palveluiden myöntämisen perusteet (kenelle)**

Milloin ja millä perusteella asukas on oikeutettu saamaan ko. palvelua ja millä perusteella sitä myönnetään.

### **6. Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Mikä taho/kuka tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin. Jos palveluun liittyy palvelutarpeen arviointi, tehdäänkö se omana toimintana vai yksityisen palveluntuottajan toimesta (esimerkiksi sote-keskus, hammashoidon yksikkö, palveluseteli).

## 7. Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Mikä taho/kuka tekee päätöksen palvelun myöntämisestä asiakkaalle. Tehdäänkö palvelun myöntämisestä erillinen päätös, tehdäänkö se omana toimintana vai tekeekö sen yksityinen palveluntuottaja.

## 8. Julkisen vallan käyttö

Sisältykö palveluun julkisen vallan käyttöä, jos niin missä asioissa.

## 9. Tuotanto

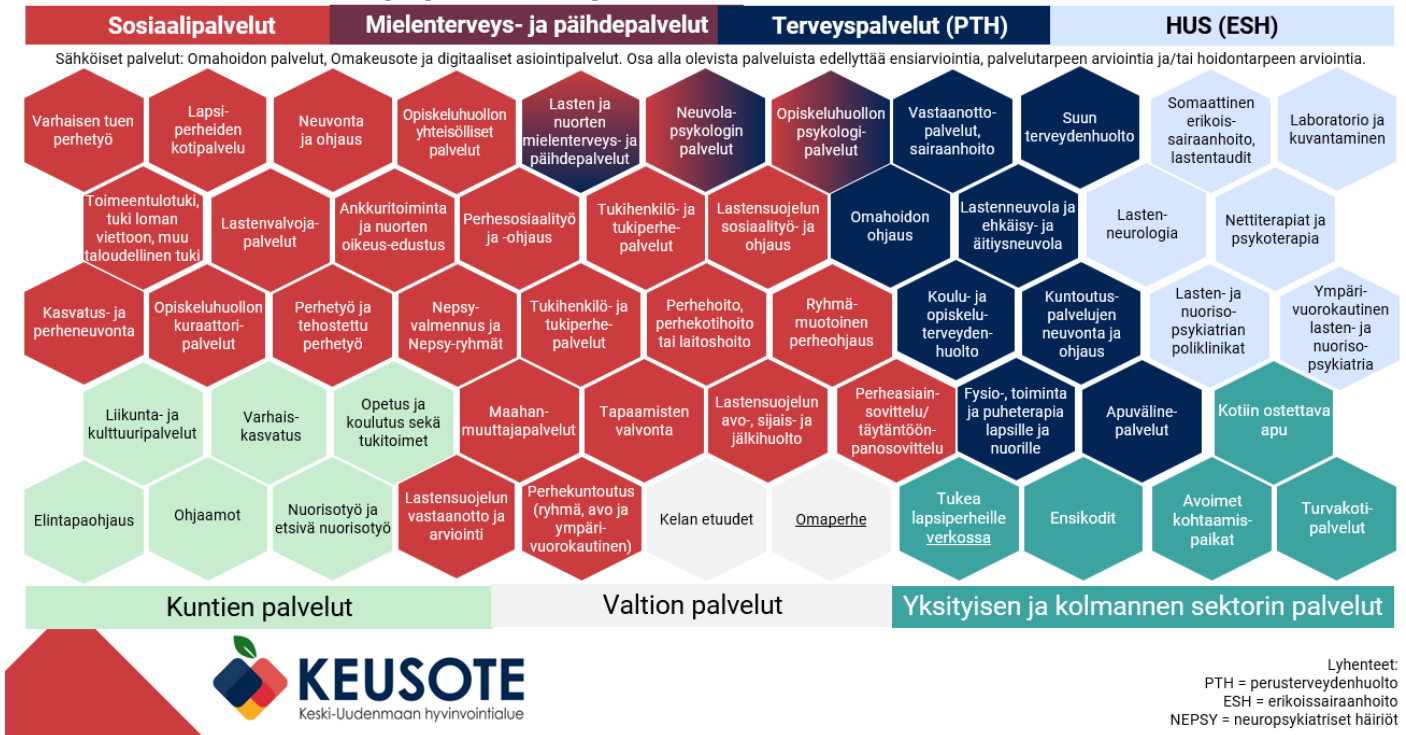
Sisältykö palvelu suoran valinnan palveluihin sote-keskuksen tai suun terveydenhuoltoon, tuottaako palvelun yksityinen palveluntuottaja, tuotetaanko palvelu palvelusetelillä. Onko palvelu maksutonta tai maksullista.

### 1.1. Segmentoidut palveluvalikot

Keusoten hyvinvointialueen asukkaiden hyvinvointia- ja terveyttä edistävät palvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja eri tuottajat on koottu alla oleviin kuviin.

Kuva 1. Kooste lasten, nuorten ja perheiden palveluista ja palvelujen tuottajista

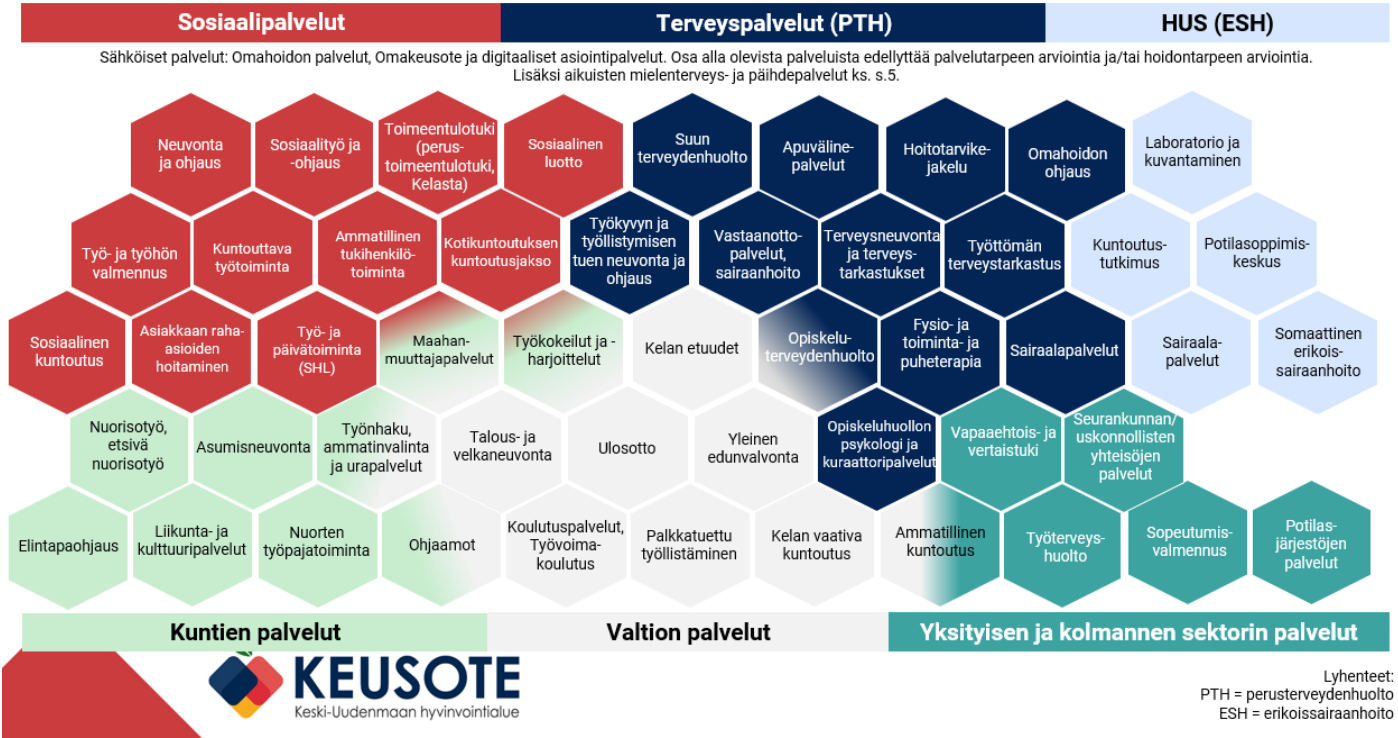
### Kooste lasten, nuorten ja perheiden palveluista



Kuva 2. Kooste Työikäisten palveluista ja palvelujen tuottajista

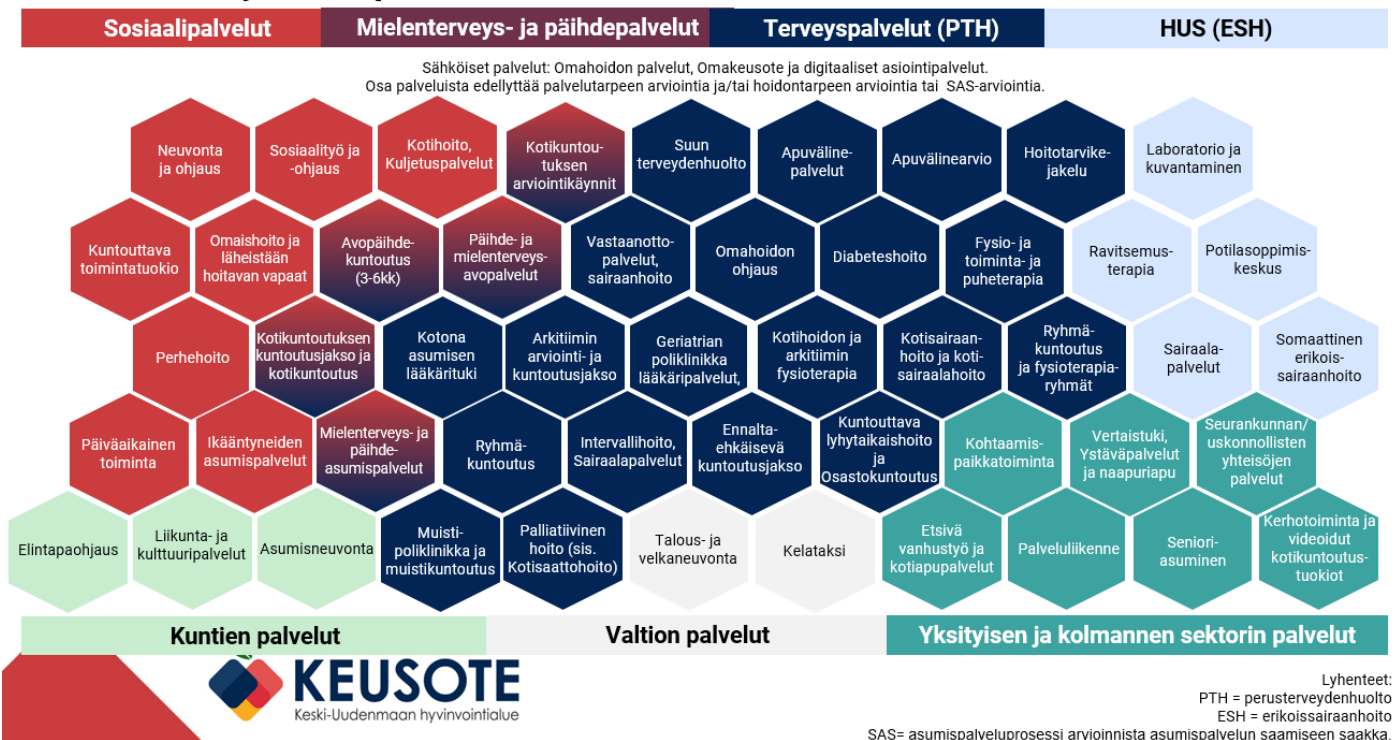


## Kooste Työkäisten palveluista



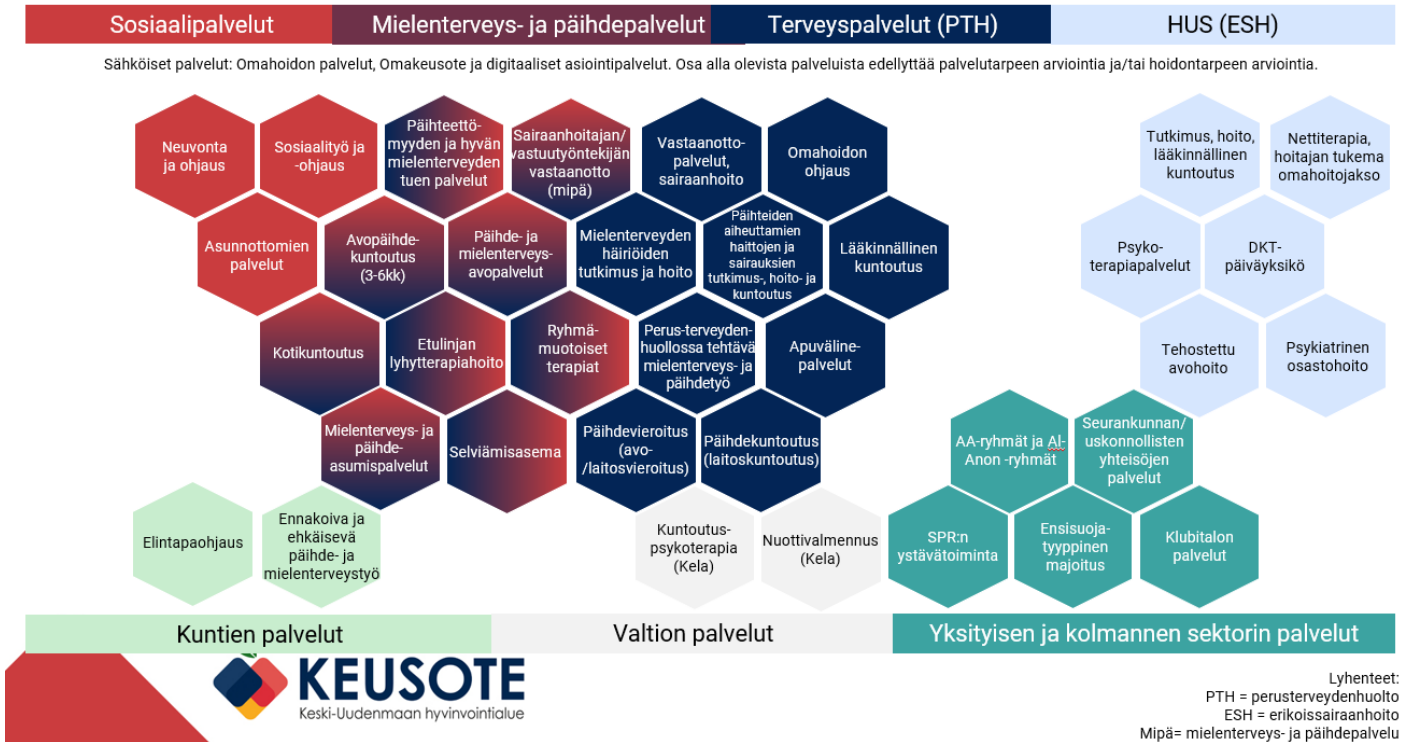
Kuva 3. Kooste ikääntyneiden palveluista ja palvelujen tuottajista

## Kooste Ikääntyneiden palveluista



Kuva 4. Kooste mielenterveys- ja päihdeasiakkaan palveluista ja palvelujen tuottajista

## Kooste aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluista



Kuvat on koottu [Keusoten alueen sosiaali- ja terveyspalvelut -PDF-tiedostoon](#), josta voit tarvittaessa tarkastella palveluvalikoimaa. Vammaisten palveluista kootaan vastaava kuvaus vuoden 2024 aikana.



## 1.2. Sosiaali- ja terveysasemat

Keusoten alueen sosiaali- ja/tai terveysasemat.



## 2 Sosiaali- ja terveystalveluiden asiakasohjaus

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveystalvelujen asiakasohjausta toteutetaan keskitetysti avosairaanhoidon vastaanottopalvelujen puhelinpalvelussa sekä sosiaali-, mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta Asiakasohjausyksikössä. Vammaispalveluihin ohjautuminen tapahtuu [vammaispalvelun asiakasohjauksen](#) kautta. Perhekeskuspalveluihin voi hakeutua suoraan ilman keskitetyn Asiakasohjausyksikön ohjausta lukuun ottamatta perhesosiaalityön ja lastensuojelun palveluja, joihin tarvitaan palvelutarpeen arviointi.

Asiakasohjausyksikön vastuulla on hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden neuvonta ja ohjaus, sosiaalipäivystys sekä kohdennetusti asiakasryhmittäin palvelu- ja/tai hoidontarpeena arviointi sekä taloudellinen tuki ja tukipalvelut. Yksikössä annetaan konsultaatiota sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille sekä verkostoille. Tavoitteena on, että asiakas saa oikea-aikaista neuvontaa ja ohjausta helposti ja joustavasti. Toiminnassa painotetaan ennaltaehkäisevien palvelujen tarjoamista ja muiden toimijoiden tarjonnasta tiedottamista.

Asiakasohjausyksikön sosiaalipäivystystyöllä vastataan kaiken ikäisten asiakkaiden välttämättömään ja kiireelliseen sosiaalihuollon tarpeeseen. Vastuu sosiaalipäivystyksen toteuttamisesta virka-aikana on ikäryhmäkohtaisissa tiimeissä ja virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa virka-aikana viranomaistahoilta (häätäkeskus, poliisi, pelastuslaitos ja ensiapu) tullesiin tilanteisiin, jotka vaativat sosiaaliviranomaisen välittömiä toimenpiteitä. Nämä tehtävät välitetään virka-aikaisiin tiimeihin.

Neuvonta- ja asiakasohjaustyötä toteutetaan kolmessa ikäryhmäkohtaisessa tiimissä (lapsiperheiden, työikäisten ja ikäihmisten) sekä Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen tiimissä. Asiakkaaksi tulo tapahtuu kunkin tiimin omien asiointikanavien kautta. Asiakasohjausyksikössä työskentelee asiakassihteerejä, asiakasneuvoja, asiakasohjaajia (sosionomeja, geronomeja ja sairaanhoitajia) sekä sosiaalityöntekijöitä.

Asiakasohjausyksikön moniammatillisten tiimien toteuttamana ohjaus ja neuvonta sekä sosiaalipäivystys tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai muiden sähköisten työvälineiden kautta. Neuvontaa ja ohjausta voidaan antaa myös paikan päällä sekä jalkautumalla eri toimipisteisiin. Sosiaalipäivystystyötä tehdään siellä, missä asiakkaalla on kiireellinen avun tarve ja usein se on asiakkaan kotona.

Lisäksi palvelutarpeenarviointia tehdään asiakkaan kotona tai muussa sovitussa paikassa. Näitä paikkoja ovat mm. läheisten kodit sekä Keusoten toimintayksiköt. Palvelutarpeenarvioinnissa tehdään yhteistyötä Keusoten palvelualueiden toimijoiden kanssa ja ohjataan asiakkaita yksityisten tai 3. sektorin palveluiden piiriin. Yksikössä tehdään viranhaltiapäätöksiä ja ikäihmisten asiakasohjauksessa asiakassuunnitelmia sekä suunnitelmien seuranta osalle asiakkaista. Sas -työn kautta hakeudutaan ikääntyneiden asumispalveluihin.

Hyvinvointialueen asiakasohjauksen palveluja on kuvattu tarkemmin alaluvuissa 2.1.-2.5 sekä verkkosivuillamme, joiden linkit löytyvät seuraavissa palvelukatalogin alaluvuissa.

### 2.1. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus

#### Palvelukuvaus

Aikuisten mielenterveys- ja päihdeasiakasohjauksessa annetaan neuvontaa ja ohjausta Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille ja tarvittaessa selvitetään ja tuetaan asiakkaan hoitopolkua ja laaditaan hoidontarpeen arviointi perustason psykososiaalisiiin hoitoihin, joihin saa asiakasohjauksen kautta myös ensimmäisen aikavarauksen.

Yhteyttä voivat ottaa asukkaat itse, heidän läheisensä tai muut henkilöt, jotka ovat huolissaan henkilön mielenterveydestä tai päihteiden käytöstä. Palvelussa tarjotaan myös ammattilaiskonsultaatiota.

Aikuisten mielenterveys- ja päihdeasiakasohjauksen palvelu on suunnattu täysi-ikäisille, yli 18-vuotiaille. Tavoitteena on, että asiakkaalle löytyy tarpeen mukainen palvelu, joka voi olla julkissektorin tai järjestön

tuottamaan. Myös omahoidollisista palveluvalikoimista sekä yksityisistä palveluntuottajista saa tietoa asiakasohjauksen kautta.

Mielenterveys- ja päihdeasiakasohjauksessa on kehitetty nuorten aikuisten asiakasohjauksellista palvelutoimintaa monialaisessa yhteistyössä vuodesta 2022 alkaen. Tavoitteena kehitystyössä on ollut oikea-aikainen ja helposti saavutettava palvelu ja tuki mielenterveys- ja päihdeongelmissa sekä sujuvan palvelun jatkuvuuden turvaaminen. Tavoitteena on tukea nuoren aikuisen itsenäistymistä, omia voimavaroja, hyvinvointia ja terveyttä.

Asiakasohjauksesta saa heti hoidollista ohjausta ja neuvontaa, samoin ohjeita tarvittaviin palveluihin hakeutumiseen sekä ratkaisuja eri tilanteisiin. Asiakasohjauksen kautta kiireettömiin perustason mielenterveys- ja päihdepalveluihin saa ensimmäisen ajan hoidontarpeen arvioinnin jälkeen viivytyksettä ja hyvinvointialueelta hoitotakuun puitteissa. Suunnitelmallista hoitoa ei voida kuitenkaan aloittaa välittömästi.

## Laatu

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus tarjoaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille yhdenvertaisesti saavutettavat ja monikanavaiset yhteydenottomahdollisuudet. Tavoitteena on ohjata asiakkaita viivytyksettä heidän tarvettaan parhaiten vastaaviin palvelujen piiriin sekä varmistaa, että asiakas saa tarpeidensa mukaiset palvelut yhteen sovitettuna kokonaisuutena, jolloin palvelujen oikea-aikaisuus ja vaikuttavuus paranevat.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa työskentelee terveydenhuollon ammattihenkilöitä tehden moniammatillista yhteistyötä Asiakasohjausyksikön sisällä ja laajasti palvelualueiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Henkilölle, joka ottaa yhteyttä asiakasohjaukseen, annetaan hänen tilanteeseensa sopivassa laajuudessa neuvontaa, ohjausta ja tietoa palvelujen eri vaihtoehtoista ja vaikutuksista sekä henkilön oikeuksista. Henkilön kanssa pohditaan erilaisia ratkaisuja tilanteeseen liittyen. Mikäli tarpeen, tehdään hoidon tarpeen arviointi ja ohjataan mielenterveys- ja päihdepalveluihin jatkohoitoon.

Keusotessa kehitetään osaamista ja palvelujen laatua asiakkaiden tuen tarpeisiin vastaamiseksi. Kouluttautumista tukee Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma ja erilliset palvelualueiden omat koulutussuunnitelmat. Laatutyön visiona on asiakastyytyväisyyden parantaminen. Keusoten toiminnan ja palvelun laatua arvioidaan säännöllisesti muun muassa palautteiden ja omavalvonnan avulla.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen työtä määrittävät mielenterveyslaki (1116/1990), terveydenhuoltolaki (1326/2010) ja päihdehuoltolaki (41/1986).

## Saatavuus/saavutettavuus

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjauksessa asioidaan puhelimitse. Puhelinpalvelu on avoinna arkipäivinä maanantaista perjantaihin klo 9-12. Käytössä on myös takaisinsoittopalvelu, ja asiakkaalle soitetaan palvelulupauksen mukaisesti takaisin mahdollisimman pian, viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Ennen yhteydenottoa asiakasta suositellaan täyttämään Terapianavigaattori, joka on sähköinen oirekysely. Se sujuvoittaa hoidon tarpeen arviointia ja nopeuttaa oikeaan hoitoon tai palveluun pääsyä. Terapianavigaattori löytyy Keusoten verkkosivuilta.

Asiakasohjausyksikköön voi lähettää sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä <https://turvaposti.keusote.fi/> syöttämällä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoite ja sivulla näkyvä nelinumeroinen luku tunnustekenttään. Jatka-painikkeen jälkeen avautuvalle sivulle vastaanottajaksi kirjataan sähköpostiosoite *neuvonta.mipa@keusote.fi*.

Katso verkkosivuiltamme tarkemmat yhteystiedot ja asiointitavat:

[Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen hoidontarpeen arviointi ja asiakasohjaus](#)

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Palvelussa tehdään hoidon tarpeen arviointi ja tarpeen mukaiseen psykososiaaliseen hoitoon ohjaus. Asiakasohjaaja tekee suorat ajanvaraukset aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen hoitajalle. Muissa tapauksissa asiakkaalle annetaan toimintaohjeet, kuinka hakeutua tarpeen mukaiseen hoitoon.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaukseen saapuneiden asiakkaiden jatkotyöskentely suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuudeksi, jossa huomioidaan myös kuntien, yksityisten palveluntuottajien, 3. sektorin ja muiden yhteisöjen hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Hoidon tarpeen arviointi on tarkoitettu kaikille yli 18-vuotiaille henkilöille, jotka asuvat tai oleskelevat Keusoten alueella tai joiden terveydenhuollon asiointi on Keusoten alueella. Myös ammattilaiset voivat ottaa yhteyttä ja konsultoida mielenterveyteen tai päihteisiin liittyvissä asioissa.

Hoidon tarpeen arvioinnin tukena hyödynnetään erilaisia kyselyitä ja mittaristoja, jotka auttavat asiakasta käsittelemään vaikeuksiaan yhdessä ammattilaisen kanssa sekä saamaan niihin ohjeita ja ammatillista tukea.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Mielenterveys- ja päihdepalveluun ohjaaminen perustuu hoidon tarpeen arviointiin. Terveystalouden ammattihenkilön laatiman hoidontarpeen arvioinnin perusteella ja asiakkaan kanssa yhdessä sovitusti asiakas ohjataan tarpeen mukaiseen palveluun.

Hoidontarpeen arviointi perustuu erilaisten kyselyjen ja mittaristojen antamaan tietoon asiakkaan oireista. Hoidon tarpeen arviointi laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa erityisesti mielenterveyden ja päihteiden käytön näkökulmasta. Arviointi kirjataan potilastietojärjestelmään ja se tehdään hoidollisesta näkökulmasta, huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja mielipiteet. Jatkotoimenpiteet sovitaan aina tilanteen mukaan.

Mikäli asiakas tarvitsee myös sosiaalihuollon päihdepalveluja, arvioinnin palvelutarpeesta laatii sosiaalihuollon ammattihenkilö palvelualueelta.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaajat eivät tee päätöksiä. Päätös myönnettävistä päihdehuollon sosiaalipalveluista tehdään sosiaalihuollon palvelualueilla.

### **Julkisen vallan käyttö**

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen työskentely asiakkaan kanssa perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa julkista valtaa käytetään hoidon tarpeen arvioinnissa.

### **Tuotanto**

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus on suoran valinnan maksuton palvelu ja palvelun tuottaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

## 2.2. Ikäihmisten asiakasohjaus

### Palvelukuvaus

Ikäihmisten asiakasohjauksessa tarjotaan neuvontaa ja ohjausta sekä palvelutarpeen arviointia yli 65-vuotiaille Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille sekä heidän läheisilleen. Ammatillaiset voivat ottaa yhteyttä ja konsultoida asiakasohjaajia ikääntyneiden sosiaalihuoltoon ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Mikäli asiakkaan kotona pärjäämisessä on haasteita, tehdään palvelutarpeen arviointi. Sas-tiimissä hoidetaan ikääntyneiden asumispalveluiden hakeutumisen prosessi palvelutarpeen arvioinnista sijoittumiseen.

Ikäihmisten asiakasohjauksen työtä määrittävät sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), myöhemmin vanhuspalvelulaki.

Ikäihmisten asiakasohjaus vastaa yli 65-vuotiaiden sosiaalipäivystyksestä virka-aikana. Palvelussa vastaanotetaan ja käsitellään keskitetysti yli 65-vuotiaiden sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaiset yhteydenotot sekä ilmoitukset sosiaalihuollon tarpeesta (sosiaalihuoltolaki 35§; vanhuspalvelulaki, 25§). Kuka tahansa voi ilmoittaa huolestaan, joka kohdistuu yli 65-vuotiaaseen henkilöön.

Tavoitteena on ennaltaehkäistä ongelmien kasaantumista, tarjota varhaista tukea, hyvinvointia ja terveyttä edistävää neuvontaa ja ohjausta, arvioida asiakkaan tilanne asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa sekä löytää asiakkaalle tarpeen mukainen palvelu Keusoten, yksityisten palvelutuottajien, seurakuntien, kuntien ja 3. sektorin palveluvalikoimasta. Osa asiakkaista jää seuranta-asiakkuuteen.

### Laatu

Ikäihmisten asiakasohjaus tarjoaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille yhdenvertaisesti saavutettavat ja monikanavaiset yhteydenottomahdollisuudet. Tavoitteena on ohjata asiakkaita aiempaa nopeammin tarvetta parhaiten vastaaviin julkisen, yksityisten ja kolmannen sektorin palvelujen piiriin sekä varmistaa, että asiakas saa tarpeidensa mukaiset palvelut yhteen sovitettuna kokonaisuutena, jolloin palvelujen oikea-aikaisuus ja vaikuttavuus paranevat.

Ikäihmisten asiakasohjauksessa työskentelee sosiaalihuollon sekä terveydenhuollon ammattihenkilöitä tehden moniammatillista yhteistyötä asiakasohjausyksikön sisällä ja laajasti palvelualueiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Asiakas on osallisena kotikäynneillä, hoitoneuvotteluissa, RAI-arvioinneissa ja muissa häntä koskevissa asioissa.

### Saatavuus/saavutettavuus:

Sosiaalihuoltolaki ja vanhuspalvelulaki määrittävät ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyajat sekä palvelutarpeen arvioinnin keston. Palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa yli 75 - vuotiailla ja ylintä hoitotukea saavilla viimeistään 7 arkipäivän aikana ja päätöksenteko 3 kk:n aikana hakemuksen saapumisesta. SAS -toiminnassa seurataan yli 3 kk:tta asumispaikkaa jonottaneiden määrää sekä jonotusaikaa asumispalveluihin.

Puhelinpalvelut: Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus on avoinna arkipäivinä maanantaista torstaihin klo 9-15 (kesäaikoina klo 9-12) sekä arkipyhien aattona klo 9-13. Virka-aikainen sosiaalipäivystys on avoinna maanantaista torstaihin klo 8-15 ja perjantaisin sekä arkipyhien aattona klo 8-13. Käytössä on takaisinsoittopalvelu ja asiakkaalle soitetaan takaisin viimeistään seuraavana arkipäivänä ja sosiaalipäivystyspuhelinnumeroon vastataan saman päivän aikana.

Sähköinen asiointi: Yhteydenoton tai ilmoituksen voi tehdä sähköisesti Keusoten verkkosivujen kautta. Sähköisesti tulleet yhteydenotot ja ilmoitukset käsitellään seitsemän arkipäivän aikana.

Asiakasohjausyksikköön voi lähettää sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä <https://turvaposti.keusote.fi/> syöttämällä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoite ja sivulla näkyvä nelinumeroinen luku tunnistekenttään. Jatka-painikkeen jälkeen avautuvalle sivulle vastaanottajaksi kirjataan sähköpostiosoite *neuvonta.ikaihmiset@keusote.fi*.

Asiakastapaamiset ja kotikäynnit: Asiakastapaamiset ja kotikäynnit hoidetaan arkipäivinä asiakkaan kanssa erikseen sopimalla.

Katso verkkosivuiltamme tarkemmat yhteystiedot ja asiointitavat:

- [Ikäihmisten neuvonta ja ohjaus](#)
- [Ikäihmisten palvelutarpeen arviointi](#)
- [Ympärivuorokautinen palveluasuminen ikääntyneille](#)
- [Yhteisöllinen asuminen ikääntyneille](#)

Asiakas voi asioida ilman ajanvarausta arkisin klo 9 - 15 myös sosiaalihuollon walk-in-asiointipisteillä Lähineuvonnoissa, jotka sijoittuvat kuntien terveysasemien yhteyteen Tuusulan Hyrylässä, Nurmijärven Kirkonkylällä ja Klaukkalassa, Mäntsälässä ja Järvenpään sosiaali- ja terveysasemalla Justissa. Hyvinkäällä Lähineuvonta sijaitsee perhekeskus Rentolla.

Lähineuvonnasta saa SOTE-neuvontaa, ja asiointipisteellä työskentelee sosiaali- ja terveystieteiden työntekijä. Kyseessä on ajanvaraukseton palvelupiste, jossa saa ohjausta ja neuvontaa sosiaali- ja terveystieteiden käytössä. Asiointipisteellä tuetaan terveyttä ja hyvinvointia, voidaan esimerkiksi aloittaa sosiaalihuollon asiakkuus tai ohjata asiakas terveystieteiden piiriin, auttaa digitaalisten asiointikanavien käytössä, lomakkeiden täyttämässä ja neuvoa myös kolmannen sektorin palveluista. Kävijä voi jättää myös hakemuksia Lähineuvonnassa sekä tarkistaa tai peruuttaa ajanvarauksia.

Lähineuvonnat:

- Hyvinkää Rentto-perhekeskus, avoinna ma - pe klo 9 - 15 (2.krs, aula), Suutarinkatu 2
- Järvenpää Just-sosiaali- ja terveyskeskus, avoinna ti - pe klo 9 - 15 (2. krs, aula), Lääkärintie 1
- Nurmijärvi Klaukkalan terveysasema, avoinna ma klo 9 - 15 (1. krs, infon yhteydessä), Vaskomäentie 2
- Nurmijärvi Kirkonkylän terveysasema, avoinna to - pe klo 9 - 15, Sairaalanatie 2
- Tuusulan Hyrylän terveysasema, avoinna ma - ke klo 9 - 15, Hyrylantie 13
- Mäntsälä terveysasema, avoinna ma klo 9 - 15 (1. krs aula, infon yhteydessä), Kivistöntie 14

[Lähineuvonnat Keusoten verkkosivuilla.](#)

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden palvelupolku suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi sosiaali- ja terveystieteiden kokonaisuudeksi, jossa huomioidaan myös kuntien, yksityisten palveluntuottajien, 3. sektorin ja muiden yhteisöjen hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelu on tarkoitettu kaikille yli 65-vuotiaille henkilöille. Asumispalveluiden osalta myös kotikuntalain mukaisille muuttajille. Ikäihmisten asiakasohjauksessa tehtäviä päätöksiä ohjaavat seuraavat soveltamisohjeet ja myöntämisperusteet:

- Liikkumista tukevat palvelut soveltamisohje
- Kotiapalvelun myöntämisen perusteet



- Ikääntyneiden asumispalvelun myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Ikäihmisten asiakasohjauksessa palvelutarpeen arvio tekee asiakasohjaaja, joka on sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla konsultoidaan sosiaalityöntekijää tai tarvittaessa siirretään asiakkuus geriatriseen keskukseen.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tarvittaessa hänen omaistensa ja läheisten sekä muiden toimijoiden kanssa huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja mielipiteet. Toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään RAI-arviointijärjestelmää. Jatkoktoimenpiteet sovitaan aina tilanteen mukaan.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntäminen tai palveluun ohjaaminen perustuu asiakkaan tilanteen arviointiin, joka tehdään hänen elämäntilanteensa edellyttämässä laajuudessa. Päätöksen palvelujen myöntämisestä tai tarpeen mukaisesta palveluun ohjaamisesta tekee asiakkaan asiaa käsittelevä asiakasohjaaja, joka on virkasuhteessa oleva sosiaalihuollon ammattihenkilö tai virkasuhteessa oleva terveydenhuollon ammattihenkilö. Tarvittaessa konsultoidaan muita ammattilaisia.

Yksikössä tehdään palvelupäätöksiä kotiapupalvelusta, sosiaalihuoltolain mukaisesta kuljetuspalvelusta, suunnitelmallisista ja akuuteista lyhytaikaisjaksoista sekä ikääntyneiden asumispalvelusta.

### Julkisen vallan käyttö

Ikäihmisten asiakasohjauksessa käytetään julkista valtaa. Jos asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia on kyse julkisesta vallan käytöstä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi palvelutarpeen arvio tai palveluista päättäminen. Julkisen vallan käyttö on perusteltua niissä tilanteissa, joissa joudutaan puuttumaan itsemääräämisoikeuteen esimerkiksi asiakkaan sellaiset elin - tai asuinolosuhteet, jotka ovat vaaraksi asiakkaan terveydelle tai hänen hoitonsa ja huolenpitonsa vaativat välttämättömiä toimenpiteitä viranomaisen taholta. Asiakkaalle tarjotaan apua tai hänen luokseen tehdään kartoituskäynti sosiaalihuoltolain nojalla.

### Tuotanto

Ikäihmisten asiakasohjaus on suoran valinnan palvelu ja palvelun tuottaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialue. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Lisäksi kotiapupalveluissa on käytössä palveluseteli.

## 2.3. Lapsiperheiden asiakasohjaus

### Palvelukuvaus

Lapsiperheiden asiakasohjauksessa tarjotaan neuvontaa ja ohjausta, ammattilaiskonsultaatiota, ensiarviointia, palvelutarpeen arviointia, virka-aikaista sosiaalipäivystystä, Ankkuri- toimintaa ja nuorten oikeusedustusta Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Kuka tahansa voi ilmoittaa huolestaan, joka kohdistuu lapseen, alaikäiseen nuoreen tai perheeseen.

Palvelussa vastaanotetaan ja käsitellään keskitetysti alle 18-vuotiaiden lasten ja perheiden sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot, lastensuojeluilmoitukset ja ennakkolliset lastensuojeluilmoitukset. Lapsiperheiden sosiaalipäivystyksessä arvioidaan kiireellisten toimenpiteiden tarve ja hoidetaan päivystyksellisiä lastensuojelutehtäviä yhteistyössä palvelualueen kanssa.

Yhteydenoton tai lastensuojeluilmoituksen perusteella tehdään ensiarviointi seitsemän arkipäivän aikana yhteydenoton tai ilmoituksen saapumisesta. Ensiarvioinnissa selvitetään kiireellisen avun tarve ja toimitaan aina tilanteen mukaan. Ensiarviointi voidaan toteuttaa yhtenä tai useampana kontaktina puhelimitse, etäyhteydellä tai tapaamisena. Ensiarvioinnissa pyritään tarjoamaan varhainen tuki ja nopea apu perheen tilanteeseen. Mikäli ensiarviointityöskentelyn aikana lapsen, alaikäisen nuoren tai perheen tilanteeseen ei löydy sopivaa ratkaisua, aloitetaan palvelutarpeen arviointi, jossa tilanne selvitetään laajemmin. Lapsiperheiden asiakasohjauksessa toteutetaan myös ennakkolisiin lastensuojeluilmoituksiin liittyvä selvittely ja lastensuojelun tarpeen arviointi.

Tavoitteena on ennaltaehkäistä ongelmien kasaantumista, tarjota varhaista tukea, hyvinvointia ja terveyttä edistävää neuvontaa ja ohjausta, arvioida asiakkaan tilanne asiakasperheen elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ja löytää asiakkaalle tarpeen mukainen palvelu Keusoten ja HYTE-toimijoiden palveluvalikoimasta.

## Laatu

Lapsiperheiden asiakasohjaus tarjoaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheille yhdenvertaisesti saavutettavat ja monikanavaiset yhteydenottomahdollisuudet. Tavoitteena on ohjata perheitä aiempaa nopeammin tarvetta parhaiten vastaaviin julkisen, yksityisten ja kolmannen sektorin palvelujen piiriin sekä varmistaa, että lapsi ja hänen perheensä saavat tarpeidensa mukaiset palvelut yhteen sovitettuna kokonaisuutena, jolloin palvelujen oikea-aikaisuus ja vaikuttavuus paranevat.

Lapsiperheiden asiakasohjauksessa työskentelee asiakasohjaajia, jotka ovat sosiaalihuollon sekä terveydenhuollon ammattihenkilöitä tehden moniammatillista yhteistyötä asiakasohjausyksikön sisällä ja laajasti palvelualueiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Erityistukea tarvitsevien lasten asioissa vastuutyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä.

Lapsiperheiden asiakasohjauksen tulee noudattaa ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyssä sekä palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia käsittelyaikoja. Asian vireille tulosta 7 arkipäivän aikana on ratkaistava, käynnistetäänkö palvelutarpeen arviointi, joka on tehtävä 3 kk:n aikana vireille tulosta. Palvelutarpeen arvioimisen aikana on ratkaistava, lähdetäänkö asiassa arvioimaan mahdollista lastensuojelun tarvetta ja tällöin noudatetaan lastensuojelulain (417/2007) 27§ mukaisia säännöksiä, vai tehdäänkö palvelutarpeen arviointi ilman lastensuojelutarpeen selvittämistä.

## Saatavuus/saavutettavuus

Puhelinpalvelut: Lapsiperheiden neuvonta ja ohjaus on avoinna arkipäivinä maanantaista torstaihin klo 9-15 (kesäkautena klo 9-12) sekä arkipyhien aattona klo 9-13. Virka-aikainen sosiaalipäivystys on avoinna maanantaista torstaihin klo 8-15 ja perjantaisin sekä arkipyhien aattona klo 8-13. Käytössä on takaisinsoittopalvelu ja asiakkaalle soitetään takaisin viimeistään seuraavana arkipäivänä. Sosiaalipäivystyspuhelu on priorisoitu ja niihin vastataan saman päivän aikana. Aukioloaikojen ulkopuolella voi kiireellisissä tilanteissa asioida sosiaali- ja kriisipäivystyksessä.

Sähköinen asiointi: Sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tai lastensuojeluilmoituksen voi tehdä sähköisesti Keusoten verkkosivujen kautta. Sähköisesti tulleet yhteydenotot ja ilmoitukset käsitellään seitsemän arkipäivän aikana.

Asiakasohjausyksikköön voi lähettää sähköpostia tietoturvasuojatulla yhteydellä <https://turvaposti.keusote.fi/> syöttämällä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoite ja sivulla näkyvä nelinumeroinen luku tunnistekenttään. Jatka-painikkeen jälkeen avautuvalle sivulle vastaanottajaksi kirjataan sähköpostiosoite *neuvonta.lapsiperheet@keusote.fi*.

Asiakastapaamiset ja kotikäynnit: Asiakastapaamiset ja kotikäynnit hoidetaan arkipäivinä asiakkaan tai perheen kanssa erikseen sopimalla.

Katso verkkosivuiltamme tarkemmat yhteystiedot ja asiointitavat:

- [Lapsiperheiden neuvonta ja ohjaus](#)
- [Lapsiperheen palvelutarpeen arviointi](#)

Asiakas voi asioida ilman ajanvarausta arkisin klo 9 - 15 myös sosiaalihuollon walk-in-asiointipisteillä Lähineuvonnoissa, jotka sijoittuvat kuntien terveysasemien yhteyteen Tuusulan Hyrylässä, Nurmijärven Kirkonkylällä ja Klaukkalassa, Mäntsälässä ja Järvenpään sosiaali- ja terveysasemalla Justissa. Hyvinkäällä Lähineuvonta sijaitsee perhekeskus Rentolla.

Lähineuvonnasta saa SOTE-neuvontaa, ja asiointipisteellä työskentelee sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijä. Kyseessä on ajanvaraukseton palvelupiste, jossa saa ohjausta ja neuvontaa sosiaali- ja terveyspalveluiden käytössä. Asiointipisteellä tuetaan terveyttä ja hyvinvointia, voidaan esimerkiksi aloittaa sosiaalihuollon asiakkuus tai ohjata asiakas terveyspalveluiden piiriin, auttaa digitaalisten asiointikanavien käytössä, lomakkeiden täyttämässä ja neuvoa myös kolmannen sektorin palveluista. Kävijä voi jättää myös hakemuksia Lähineuvonnassa sekä tarkistaa tai peruuttaa ajanvarauksia.

Lähineuvonnat:

- Hyvinkää Rentto-perhekeskus, avoinna ma - pe klo 9 - 15 (2.krs, aula), Suutarinkatu 2
- Järvenpää Just-sosiaali- ja terveyskeskus, avoinna ti - pe klo 9 - 15 (2. krs, aula), Lääkärinkuja 1
- Nurmijärvi Klaukkalan terveysasema, avoinna ma klo 9 - 15 (1. krs, infon yhteydessä), Vaskomäentie 2
- Nurmijärvi Kirkonkylän terveysasema, avoinna to - pe klo 9 - 15, Sairaalanatie 2
- Tuusulan Hyrylän terveysasema, avoinna ma - ke klo 9 - 15, Hyrylantie 13
- Mäntsälä terveysasema, avoinna ma klo 9 - 15 (1. krs aula, infon yhteydessä), Kivistöntie 14

[Lähineuvonnat Keusoten verkkosivuilla.](#)

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Asiakasohjausyksikön neuvontaan, ohjaukseen, arviointiin ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen saapuneiden asiakkaiden jatkotyöskentely sekä asiakassiirrot suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuudeksi. Kokonaisuudessa huomioidaan Keusoten, kuntien, yksityisten palveluntuottajien, 3. sektorin ja muiden yhteisöjen hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut.

Lapsiperheiden asiakasohjauksessa on laadittu lastensuojelun ja perhesosiaalityön kanssa yhteiset pelisäännöt ja ohjeistukset siirtokäytännöistä. Yhdyspintatyöskentelyä tukemaan on perustettu Lapsiperheiden yhteistyöfoorumi, jossa on mukana päälliköiden lisäksi tiimien esimiehet ja asiantuntijoita.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelu on tarkoitettu kaikille lapsille, alaikäisille nuorille ja perheille, jotka asuvat tai oleskelevat Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Ensiarviointiin tai palvelutarpeen arviointiin perustuvassa palveluiden myöntämisessä tai palveluun ohjaamisessa sovelletaan Keusotessa määriteltäjä palvelujen myöntämisen perusteita. Myöntämisperusteita on luotu asiakasohjauksen ja palvelualueen toimijoiden kanssa yhdessä niin, että toimintakäytänteet ovat yhtenäistyneet ja selkiytyneet. Lapsiperheiden asiakasohjauksessa ei myönnetä palveluja eikä tehdä palvelupäätöksiä. Asiakas ottaa yhteyden itse Perhekeskuksen suoran valinnan palveluihin, joita ovat esim. Perheneuvola, Nuorisoasema ja Perheoikeudellinen yksikkö.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalihuollon ammattihenkilö. Eriyisen tuen tarpeessa olevan lapsen palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§). Lastensuojelun tuen ja palveluiden tarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä.

Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään kokonaisvaltaisesti lapsen, alaikäisen nuoren tai perheen tuen tarpeet ja järjestetään tarvittavat palvelut ja tuki. Lastensuojelun tuen tarve selvitetään PTA:n yhteydessä aina, ellei asian luonne ole selkeästi sellainen, että lastensuojelun tukitoimille ei ole tarvetta. Palvelutarpeen arviointiin kuuluu lapsen tai nuoren tapaaminen ja osallistaminen arviointityöskentelyyn ja tuen tarpeen selvittämiseen. Tavoitteena on luoda yhteinen ymmärrys perheen kokonaistilanteesta ja löytää yhdessä ratkaisuja, jotka tukevat perhettä parhaiten. Alaikäisten lasten ja nuorten asioissa huoltajat otetaan aina mukaan palvelutarpeen arviointiin.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Päätöksiä palvelujen myöntämisestä ei lapsiperheiden asiakasohjauksessa tehdä. Palveluun ohjaaminen perustuu asiakkaan tilanteen arviointiin, joka tehdään hänen elämäntilanteensa edellyttämässä laajuudessa asiakkaan asiaa käsittelevän asiakasohjaajan tai sosiaalityöntekijän toimesta. Tarvittaessa konsultoidaan muita ammattilaisia.

Lapsen ollessa välittömässä vaarassa Lapsiperheiden asiakasohjauksessa voidaan tehdä kiireellinen sijoitus tai avohuollon kiireellinen sijoitus. Päätökset perustuvat sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemään arviointiin ja ne tehdään lastensuojelulain (417/2007) 27§ perusteella.

### Julkisen vallan käyttö

Jos asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia taikka asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan, on kyse julkisesta vallan käytöstä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi palvelutarpeen arvio tai palveluista päättäminen. Itsemääräämisoikeuteen voidaan joutua puuttumaan esimerkiksi, jos lapsen kasvuolosuhteet ovat vaaraksi hänen terveydelleen tai lapsen oma käytös vaarantaa hänen kasvuaan tai kehitystään. Tällaisissa tilanteissa lapsen kasvun turvaaminen vaatii lastensuojelutarpeen arviointia ja mahdollisesti välittömiä viranomaisten toimenpiteitä. Lapselle tarjotaan apua tai hänen luokseen tehdään kartoituskäynti sosiaalihuoltolain nojalla.

Lapsiperheiden asiakasohjauksessa julkista valtaa käyttää kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä sekä lapsiperheiden asiakasohjauksen esimies tilanteissa, johon kuuluu esimerkiksi lakien toimeenpanoon sekä asiakkaan oikeuksia, velvollisuuksia ja etuja koskevaan päätöksentekoon liittyviä tehtäviä. Julkista valtaa käytetään tilanteissa, joissa päätetään lasta koskevista asioista, joihin lapsella tai hänen huoltajillaan ei ole päätäntävaltaa, esimerkiksi kiireellinen sijoitus. Kiireellisen sijoituksen jälkeen lapsi siirretään mahdollisimman pian lastensuojelun asiakkuuteen. Asiakkuus aloitetaan silloin kun sosiaalityöntekijä toteaa lapsella olevan suojelun tarpeen, asiakas ei voi kieltää asiakkuuden alkamista.

### Tuotanto

Lapsiperheiden asiakasohjaus on suoran valinnan maksuton palvelu ja palvelun tuottaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

## 2.4. Työikäisten asiakasohjaus

### Palvelukuvaus

Työikäisten asiakasohjauksessa tarjotaan neuvontaa ja ohjausta 18–64-vuotiaille Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille sekä heidän läheisilleen. Myös eri alojen ammattilaiset voivat ottaa yhteyttä ja konsultoida asiakasohjaajia työikäisten sosiaalipalveluihin liittyen. Kuka tahansa voi ilmoittaa huolestaan, joka kohdistuu 18–64-vuotiaaseen henkilöön.

Työikäisten asiakasohjaus vastaa 18–64-vuotiaiden sosiaalipäivystyksestä virka-aikana. Työikäisten asiakasohjauksen työtä määrittävät sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä laki toimeentulotuesta (1412/1997). Työikäisten asiakasohjauksessa tehdään asian kiireellisyyden arviointi ja myönnetään

sosiaalipäivystykselliset palvelut akuuteissa tilanteissa. Palvelussa vastaanotetaan ja käsitellään keskitetysti 18-64-vuotiaiden sosiaalihuoltolain 35§ mukaiset hakemukset, yhteydenotot sekä ilmoitukset sosiaalihuollon tarpeesta.

Työikäisten asiakasohjauksessa tehdään asiakkaan asian kiireellisyyden arviointi sosiaalipäivystystyönä, sosiaalihuollon ilmoituksen tai yhteydenoton arviointi, hakemuksesta tai muutoin perustellusti palvelutarvearviointi, sosiaalisen luototuksen tarpeen arviointi, päihdehuollon palvelutarvearviointi tai sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Erityistukea tarvitsevan asiakkaan arvioinnin laatii sosiaalityöntekijä.

Työikäisten asiakasohjauksessa vastaanotetaan ja käsitellään myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen uudet hakemukset. Jos palveluissa olevien hakemuksen ohjataan asiakasohjauksesta omatyöntekijöille.

Tavoitteena on ennaltaehkäistä ongelmien kasaantumista, tarjota varhaista tukea, hyvinvointia ja terveyttä edistävää neuvontaa ja ohjausta, arvioida asiakkaan tilanne asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa ja löytää asiakkaalle tarpeen mukainen palvelu Keusoten ja HYTE-toimijoiden palveluvalikoimasta.

## Laatu

Työikäisten asiakasohjaus tarjoaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille yhdenvertaisesti saavutettavat ja monikanavaiset yhteydenottomahdollisuudet. Työikäisten asiakasohjauksessa annetaan ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluiden käytössä ja tarvetta parhaiten vastaavien muiden julkisen, yksityisten ja kolmannen sektorin palveluista. Tarkoituksena on varmistaa, että henkilö saa tarpeidensa mukaiset palvelut yhteen sovitettuna kokonaisuutena, jolloin palvelujen oikea-aikaisuus ja vaikuttavuus paranevat.

Henkilölle, joka ottaa yhteyttä asiakasohjaukseen, annetaan hänen tilanteeseensa sopivassa laajuudessa neuvontaa, ohjausta ja tietoa palvelujen eri vaihtoehtoista ja vaikutuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Henkilön kanssa käydään esimerkiksi läpi palvelujen myöntämisen perusteita ja pohditaan erilaisia ratkaisuja hänen tilanteeseensa liittyen.

Työikäisten asiakasohjauksessa työskentelee asiakasneuvoja, asiakassihteereitä, asiakasohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä. Terveystieteiden ammattihenkilöt työskentelevät Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen tiimissä. Tiimit tekevät tiivistä moniammatillista yhteistyötä asiakasohjausyksikön sisällä ja laajasti palvelualueiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Erityistukea tarvitsevien asiakkaiden tuen tarpeen kartoituksesta vastaa sosiaalityöntekijä.

Keusotessa kehitetään sosiaalihuollon osaamista ja sosiaalipalvelujen laatua asiakkaiden tuen tarpeisiin vastaamiseksi. Kouluttautumista tukee Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen Henkilöstö- ja koulutus suunnitelma ja erilliset palvelualueiden omat koulutus suunnitelmat. Laatutyön visiona on asiakastytyväisyyden parantaminen. Keusoten toiminnan ja palvelun laatua arvioidaan säännöllisesti muun muassa palautteiden ja omavalvonnan avulla.

## Saatavuus/saavutettavuus

Puhelinpalvelut: Työikäisten neuvonta ja ohjaus on avoinna arkipäivinä maanantaista perjantaihin kello 9-12. Virka-aikainen sosiaalipäivystys on avoinna arkipäivinä maanantaista torstaihin klo 8-15 ja perjantaisin sekä arkipyhien aattona klo 8-13. Käytössä on takaisinsoittopalvelu ja asiakkaalle soitetaan takaisin viimeistään seuraavana arkipäivänä. Sosiaalipäivystyspuhelu on priorisoitu ja niihin vastataan saman päivän aikana. Aukioloaikojen ulkopuolella voi kiireellisissä tilanteissa asioida sosiaali- ja kriisipäivystyksessä.

Sähköinen asiointi: Yhteydenoton tai ilmoituksen voi tehdä sähköisesti Keusoten verkkosivujen kautta. Sähköisesti tulleet yhteydenotot ja ilmoitukset käsitellään viivytyksettä.

Asiakasohjausyksikköön voi lähettää sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä <https://turvaposti.keusote.fi/> syöttämällä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoite ja sivulla näkyvä nelinumeroinen luku

tunnistekenttään. Jatka-painikkeen jälkeen avautuvalle sivulle vastaanottajaksi kirjataan sähköpostiosoite *neuvonta.tyoikaiset@keusote.fi*.

Asiakastapaamiset ja kotikäynnit hoidetaan arkipäivinä asiakkaan kanssa erikseen sopimalla.

Katso verkkosivuiltamme tarkemmat yhteystiedot ja asiointitavat: [Työikäisten neuvonta ja ohjaus](#)

Asiakas voi asioida ilman ajanvarausta arkisin klo 9 - 15 myös sosiaalihuollon walk-in-asiointipisteillä Lähineuvonnoissa, jotka sijoittuvat kuntien terveysasemien yhteyteen Tuusulan Hyrylässä, Nurmijärven Kirkonkylällä ja Klaukkalassa, Mäntsälässä ja Järvenpään sosiaali- ja terveysasemalla Justissa. Hyvinkäällä Lähineuvonta sijaitsee perhekeskus Rentolla.

Lähineuvonnasta saa SOTE-neuvontaa, ja asiointipisteellä työskentelee sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijä. Kyseessä on ajanvaraukseton palvelupiste, jossa saa ohjausta ja neuvontaa sosiaali- ja terveyspalveluiden käytössä. Asiointipisteellä tuetaan terveyttä ja hyvinvointia, voidaan esimerkiksi aloittaa sosiaalihuollon asiakkuus tai ohjata asiakas terveyspalveluiden piiriin, auttaa digitaalisten asiointikanavien käytössä, lomakkeiden täyttämässä ja neuvoa myös kolmannen sektorin palveluista. Kävijä voi jättää myös hakemuksia Lähineuvonnassa sekä tarkistaa tai peruuttaa ajanvarauksia.

Lähineuvonnat:

- Hyvinkää Rentto-perhekeskus, avoinna ma - pe klo 9 - 15 (2.krs, aula), Suutarinkatu 2
- Järvenpää Just-sosiaali- ja terveyskeskus, avoinna ti - pe klo 9 - 15 (2. krs, aula), Lääkärinkuja 1
- Nurmijärvi Klaukkalan terveysasema, avoinna ma klo 9 - 15 (1. krs, infon yhteydessä), Vaskomäentie 2
- Nurmijärvi Kirkonkylän terveysasema, avoinna to - pe klo 9 - 15, Sairaalanatie 2
- Tuusulan Hyrylän terveysasema, avoinna ma - ke klo 9 - 15, Hyrylantie 13
- Mäntsälä terveysasema, avoinna ma klo 9 - 15 (1. krs aula, infon yhteydessä), Kivistöntie 14

[Lähineuvonnat Keusoten verkkosivuilla.](#)

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaan palvelupolku suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuudeksi, jossa huomioidaan myös kuntien, yksityisten palveluntuottajien, 3. sektorin ja muiden yhteisöjen hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut.

Sosiaalipäivystys on välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien järjestämistä erilaisissa sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa kaikkina vuorokauden aikoina. Kiireellisinä sosiaalipalveluina järjestetään muun muassa kiireellistä majoittamista, taloudellista tukea ja muita välttämättömiä palveluja tarpeen mukaan.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelu on tarkoitettu kaikille 18–64-vuotiaille asukkaille ja heidän läheisilleen, jotka asuvat tai oleskelevat Keski-Uudenmaan hyvinvointialuealueella. Taloudellisen tuen palvelu on tarkoitettu kaikille ikäryhmille.

Palveluiden myöntäminen ja palveluun ohjaaminen perustuvat asiakkaan tuen tarpeeseen, asiakaskohtaiseen tarvearviointiin ja tarvittaessa sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarvearviointiin.

Toimeentulotuen myöntämistä ohjaavat Laki toimeentulotuesta ja Keusoten sisäiset toimeentulotuen myöntämisen ohjeet. Toimeentulotuen päätöstä tehtäessä tulee huomioida myös asiakkaan yksilölliset perusteet, erityiset tarpeet ja olosuhteet.



### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Työikäisten asiakasohjauksessa tehdään asiakkaan asian kiireellisyyden arviointi sosiaalipäivystystyönä ja lisäksi dokumentit ilmoituksen tai yhteydenoton arviointi tai tarvittaessa myös palvelutarpeen arviointi.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelutarpeen arviointi ja sosiaalihuollon suunnitelmalliseen palveluun ohjaaminen perustuu asiakkaan tilanteen arviointiin, joka tehdään hänen elämäntilanteensa edellyttämässä laajuudessa. Arvioinnin tarpeen mukaisesta palveluun ohjaamisesta tekee asiakkaan asiaa käsittelevä asiakasohjaaja tai sosiaalityöntekijä, joka on sosiaalihuollon ammattihenkilö. Tarvittaessa konsultoidaan muita ammattilaisia.

Työikäisten asiakasohjauksessa tehdään toimeentulotuen päätöksiä ja tilapäis- sekä kriisimajoituspäätöksiä. Päätöksen palvelujen myöntämisestä Työikäisten asiakasohjauksessa tekee asiakasohjaaja, sosiaalityöntekijä tai taloudellisen tuen täydentävän toimeentulotuen osalta asiakassihteeri.

### Julkisen vallan käyttö

Työikäisten asiakasohjauksessa käytetään julkista valtaa palvelutarpeen arvioinnissa sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. Julkisen vallan käyttö on perusteltua myös niissä tilanteissa, joissa joudutaan puuttumaan itsemääräämisoikeuteen esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaan elin- tai asuinolosuhteet, vaarantavat asiakkaan terveyden, tai hänen hoitonsa ja huolenpitonsa vaativat välttämättömiä toimenpiteitä viranomaisten taholta. Asiakkaalle tarjotaan apua tai hänen luokseen tehdään kartoituskäynti sosiaalihuoltolain nojalla.

### Tuotanto

Työikäisten asiakasohjaus on maksuton suoran valinnan palvelu ja palvelun tuottaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

## 2.5. Toimeentulotuki ja sosiaalinen luototus

### Palvelukuvaus

Sosiaalista luototusta ja toimeentulotukea säätelevät laki sosiaalisesta luototuksesta (1133/2002) ja toimeentulotukilaki (1412/1997). Lisäksi hyvinvointialueella on päätetty tarkemmista myöntämisen perusteista lainsäädännön reunaehtoien puitteissa.

### Toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta sekä täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Vastuu toimeentulotuen myöntämisestä jakautuu Kelan ja hyvinvointialueen välille. Perustoimeentulotuen myöntää Kela, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hyvinvointialue.

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jolla turvataan henkilön ja perheen toimeentulon ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.

## Sosiaalinen luototus

Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista.

Sosiaalinen luototus voidaan hakemuksesta myöntää henkilölle,

- jonka kotikunta on Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen tai Tuusula) ja
- jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin ja
- jolla on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella luottoa voi enimmillään saada 7000 euroa.

Sosiaalisen luototuksen tarkoituksena on ehkäistä ja korjata taloudellista syrjäytymistä ja taloudellisiin ongelmiin liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. Sosiaalinen luototus on luonteeltaan muuta sosiaaliturvaa täydentävää ja asiakasta kannustavaa.

## Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille tarjotaan yhdenvertaisesti saavutettavat ja monikanavaiset yhteydenottomahdollisuudet. Työikäisten asiakasohjauksessa annetaan ohjausta ja neuvontaa toimeentulotuen ja sosiaalisen luoton hakemiseksi. Mikäli asiakas tarvitsee myös muita palveluita, annetaan ohjausta ja neuvontaa myös laajemmin eri palveluvaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista asiakkaan tilanteeseen sopivassa laajuudessa. Hänen kanssaan käydään esimerkiksi läpi palvelujen myöntämisen perusteita, pohditaan erilaisia ratkaisuja hänen tilanteeseensa sekä kerrotaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Tarvittaessa voidaan käynnistää myös laajemmin sosiaalihuollon palvelut kattava palvelutarvearviointi.

Tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut yhteen sovitettuna kokonaisuutena, jolloin palvelujen oikea-aikaisuus ja vaikuttavuus paranevat.

Työikäisten asiakasohjauksessa työskentelee asiakasneuvojia, asiakassihteereitä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Erityistukea tarvitsevien asiakkaiden tuen tarpeen kartoituksesta vastaa sosiaalityöntekijä.

Keusotessa kehitetään sosiaalihuollon osaamista ja sosiaalipalvelujen laatua asiakkaiden tuen tarpeisiin vastaamiseksi. Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti ja säännöllisesti, ja asiakastyö tilastoidaan. Palautteet käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan kanssa. Lisäksi asiakkaat voivat tehdä muistutuksen tai kantelun ja työntekijät epäkohtailmoituksen sosiaalihuollon toiminnan puutteellisuuksista.

Työntekijöiden kouluttautumista tukee Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma ja erilliset palvelualueiden omat koulutussuunnitelmat. Laatutyön visiona on asiakastytyväisyyden parantaminen. Keusoten toiminnan ja palvelun laatua arvioidaan säännöllisesti muun muassa palautteiden ja omavalvonnan avulla.

Työikäisten asiakasohjaus toimii vakituisesti kolmessa eri kiinteistössä hyvinvointialueella. Henkilökunnan, sosiaalihuollon viranhaltijoiden ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden, kelpoisuusehdot on määritelty lainsäädännössä. Pätevyys tehtävässä toimimiseen tarkistetaan rekrytointien yhteydessä, ja on tarkistettavissa myös Valviran ylläpitämästä julkisesta Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

## Saatavuus/saavutettavuus

Puhelinpalvelut: Työikäisten neuvonta ja ohjaus on avoinna arkipäivinä maanantaista perjantaihin kello 9 -12. Virka-aikainen sosiaalipäivystys on avoinna arkipäivinä maanantaista torstaihin klo 8 -15 ja perjantaisin sekä

arkipyhien aattoina klo 8 -13. Käytössä on takaisinsoittopalvelu ja asiakkaalle soitetaan takaisin viimeistään seuraavana arkipäivänä, jos puheluun ei ole vastattu suoraan. Sosiaalipäivystyspuhelut on priorisoitu, ja niihin vastataan saman päivän aikana. Aukioloaikojen ulkopuolella voi kiireellisissä tilanteissa asioida sosiaali- ja kriisipäivystyksessä.

Sähköinen asiointi: täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksen sekä yhteydenoton tai ilmoituksen voi tehdä sähköisesti verkkosivujen kautta. Sosiaalisen luoton hakemuksen saa ensineuvonnan jälkeen. Ensineuvontaa antaa sosiaalialan ammattihenkilö Taloudellisen tuen neuvonnan palvelunumerossa. Ensineuvonnassa käydään alustavasti läpi sosiaalisen luoton myöntämisen perusteita ja henkilön taloudellista tilannetta. Kelalla on käytössä oma sähköinen asiointijärjestelmä, josta sosiaaliviranomainen pääsee hakemaan päivittäin Kelan hyvinvointialueelle välittämät toimeentulotukihakemukset ja ilmoitukset.

Asiakasohjausyksikköön voi lähettää sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä <https://turvaposti.keusote.fi/> syöttämällä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoite ja sivulla näkyvä nelinumeroinen luku tunnistekenttään. Jatka-painikkeen jälkeen avautuvalle sivulle vastaanottajaksi kirjataan asian mukaan jokin seuraavista sähköpostiosoite

- *neuvonta.tyoikaiset@keusote.fi tai*
- *sosiaalinenluototus@keusote.fi tai*
- *neuvonta.toimeentulotuki@keusote.fi*

Asiakastapaamiset toimistoilla ja kotikäynnit hoidetaan virka-aikaan arkipäivinä asiakkaan kanssa erikseen sopimalla.

Asiakas voi asioida ilman ajanvarausta arkisin klo 9 - 15 myös sosiaalihuollon walk-in-asiointipisteillä Lähineuvonnoissa, jotka sijoittuvat kuntien terveysasemien yhteyteen Tuusulan Hyrylässä, Nurmijärven Kirkonkylällä ja Klaukkalassa, Mäntsälässä ja Järvenpään sosiaali- ja terveysasemalla Justissa. Hyvinkäällä Lähineuvonta sijaitsee perhekeskus Rentolla.

Lähineuvonnasta saa SOTE-neuvontaa, ja asiointipisteellä työskentelee sosiaali- ja terveystalouden työntekijä. Kyseessä on ajanvaraukseton palvelupiste, jossa saa ohjausta ja neuvontaa sosiaali- ja terveystalouden käytössä. Asiointipisteellä tuetaan terveyttä ja hyvinvointia, voidaan esimerkiksi aloittaa sosiaalihuollon asiakkuus tai ohjata asiakas terveystalouden piiriin, auttaa digitaalisten asiointikanavien käytössä, lomakkeiden täyttämässä ja neuvoa myös kolmannen sektorin palveluista. Kävijä voi jättää myös hakemuksia Lähineuvonnassa sekä tarkistaa tai peruuttaa ajanvarauksia.

Lähineuvonnat:

- Hyvinkää Rentto-perhekeskus, avoinna ma - pe klo 9 - 15 (2.krs, aula), Suutarinkatu 2
- Järvenpää Just-sosiaali- ja terveyskeskus, avoinna ti - pe klo 9 - 15 (2. krs, aula), Lääkärinkuja 1
- Nurmijärvi Klaukkalan terveysasema, avoinna ma klo 9 - 15 (1. krs, infon yhteydessä), Vaskomäentie 2
- Nurmijärvi Kirkonkylän terveysasema, avoinna to - pe klo 9 - 15, Sairaalanatie 2
- Tuusulan Hyrylän terveysasema, avoinna ma - ke klo 9 - 15, Hyrylänatie 13
- Mäntsälä terveysasema, avoinna ma klo 9 - 15 (1. krs aula, infon yhteydessä), Kivistöntie 14

Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi ilman aiheetonta viivästystä viranomaisessa (hallintolaki 434 /2003, perustuslaki 731/1999). Laissa toimeentulotuesta on linjattu, että viivytyksettömyys on viimeistään 7. arkipäivä. Päätös toimeentulotuesta on lain mukaan tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Kiireellisessä tapauksessa päätös tulee antaa samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Katso verkkosivuiltamme tarkemmat yhteystiedot ja asiointitavat:

- [Taloudellisen tuen neuvonta ja ohjaus](#)
- [Sosiaalinen luototus](#)

- <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/lahineuvontapiste/>

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Asiakasohjausyksikön neuvontaan, ohjaukseen, arviointiin ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen saapuneiden asiakkaiden jatkotyöskentely sekä asiakassiirrot suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuudeksi. Sosiaalipäivystys on välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien järjestämistä erilaisissa sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa kaikkina vuorokauden aikoina. Kiireellisinä sosiaalipalveluina järjestetään muun muassa kiireellistä majoittamista, taloudellista tukea ja muita välttämättömiä palveluja tarpeen mukaan.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Toimeentuloturva ja sosiaalista luototusta voidaan myöntää hakemuksesta ja myöntämisperusteiden täytyessä. Sosiaalialan ammattihenkilö voi käyttää myös yksilökohtaista harkintaa päätöksenteossa, jolloin arvioidaan asiakkaan taloudellisia olosuhteita, yksilöllistä ja erityistä tarvetta ja sosiaalisen luototuksen osalta erityisesti kykyä suoriutua takaisinmaksusta. Kaikkien hakemusten osalta arvioidaan ensin asian kiireellisyys.

Toimeentuloturvan ja sosiaalisen luototuksen myöntämisen perusteet on linjattu erikseen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella toimielimessä.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Toimeentulotuen hakemuksen käsittely perustuu asiakkaan hakemuksella antamiin tietoihin sekä pyydettyjen liitedokumenttien ja Kelasta saatuihin kuukausikohtaisiin tulo- ja menolaskelmatietoihin.

Sosiaalisen luototuksen päätös perustuu edellisten lisäksi myös sosiaalisen luototuksen palvelutarvearviointiin. Arvioinnin aikana hakija tavataan, eikä päätöstä tehdä ainoastaan kirjallisen aineiston perusteella.

Toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen hakemusten käsittelyn yhteydessä voidaan tunnistaa muutakin sosiaalihuollon tuen tarvetta ja laatia laajempi sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi. Sosiaalihuollon suunnitelmalliseen palveluun ohjaaminen perustuu asiakkaan tilanteen arviointiin, joka tehdään hänen elämäntilanteensa edellyttämässä laajuudessa. Arvioinnin tarpeen mukaisesta palveluun ohjaamisesta tekee asiakkaan asiaa käsittelevä asiakasohjaaja tai sosiaalityöntekijä, joka on sosiaalihuollon ammattihenkilö. Tarvittaessa konsultoidaan muita ammattilaisia.

Toimeentulotuen saajalle laaditaan palvelutarpeen arviointi esimerkiksi silloin, kun Kela harkitsee asiakkaan perusosan alentamista ja ohjaa toimeentulotuen hakijaa ottamaan yhteyttä sosiaalihuoltoon palvelutarpeen arvioinnin tekemiseksi.

Työikäisten asiakasohjauksessa tehdään asiakkaan asian kiireellisyyden arviointi sosiaalipäivystystyönä, sosiaalihuollon ilmoituksen tai yhteydenoton arviointi, hakemuksesta tai muutoin perustellusti palvelutarvearviointi, sosiaalisen luototuksen tarpeen arviointi, päihdehuollon palvelutarvearviointi tai sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Erityistukea tarvitsevan asiakkaan arvioinnin laatii sosiaalityöntekijä.

Taloudellisen tuen tarvetta arvioidaan myös asiakasmaksujen huojennushakemusten lausunnoissa.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämistä, hakemuksen hylkäämistä ja takaisinperintää sekä sosiaalista luototusta koskevat päätökset tehdään Työikäisten asiakasohjauksessa. Päätöksiä tekevät tiimin työntekijät, viranhaltijat: asiakassihteerit, asiakasohjaajat ja sosiaalityöntekijät.

## Julkisen vallan käyttö

Työikäisten asiakasohjauksessa käytetään julkista valtaa palvelutarpeen arvioinnissa, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksissä sekä sosiaalisen luototuksen päätöksissä. Julkisen vallan käyttö on perusteltua myös niissä tilanteissa, joissa joudutaan puuttumaan itsemääräämisoikeuteen esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaan elin- tai asuinolosuhteet vaarantavat asiakkaan terveyden tai hänen hoitonsa ja huolenpitonsa vaativat välttämättömiä toimenpiteitä viranomaisten taholta. Asiakkaalle tarjotaan apua tai hänen luokseen tehdään kartoituskäynti sosiaalihuoltolain nojalla.

## Tuotanto

Työikäisten asiakasohjaus on maksuton suoran valinnan palvelu ja palvelun tuottaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

## 2.6. Sosiaali- ja kriisipäivystys

### Palvelukuvaus

Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa kaiken ikäisten asiakkaiden sosiaalipäivystyksestä virka-ajan ulkopuolella vastaten välttämättömään ja kiireelliseen sosiaalihuollon tarpeeseen.

Sosiaali- ja kriisipäivystys tarjoaa akuuttia kriisiapua äkillisissä ja traumaattisissa kriisitilanteissa kuten läheisen kuolema, oma tai läheisen vakava sairastuminen, läheisen itsemurhayritys, onnettomuudet ja rikoksen uhriksi joutuminen. Elämänkriiseissä ohjataan ja neuvotaan tarkoituksenmukaisiin palveluihin.

Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa psykososiaalisen tuen järjestämisestä suuronnettomuus- ja erityistilanteissa. Psykososiaalinen tuki kattaa sekä akuutin kriisityön että päivystyksellisen sosiaalityön näissä tilanteissa. Psykososiaalinen tuki on osa lakiin perustuvaa palvelujärjestelmää, jonka suunnittelu äkillisiä traumaattisia tilanteita varten on osa viranomaisten lakisäateistä valmiussuunnittelua ja varautumista.

Sosiaali- ja kriisipäivystys on hätäkeskushälytettävä yksikkö, joka toimii tiiviissä yhteistyössä ja yhteistehtävillä muiden hätäkeskusrajapinnassa työskentelevien viranomaisten kanssa. Ammattilaiset voivat ottaa yhteyttä ja konsultoida sosiaalipalveluihin liittyvissä tehtävissä sekä ilmoittaa akuutista sosiaaliviranomaisen tarpeesta.

### Laatu

**Sosiaali- ja kriisipäivystys** vastaa yhdenvertaisesti välttämättömiä sosiaaliviranomaisten toimenpiteitä vaativiin tilanteisiin. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä annetaan ohjausta ja neuvontaa. Asiakkaat voivat ottaa suoraan yhteyttä mihin vuorokauden aikaan tahansa. Virkavastuu päivystyksellisen asian hoitamisessa on seuraavaan arkipäivään, jolloin asian hoitaminen siirretään virka-aikaisiin työtiimeihin. Virka-aikana sosiaali- ja kriisipäivystys välittää hätäkeskustehtävät sekä ilmoitukset virka-aikaisiin sosiaalipäivystyksiin sekä ohjaa asiakkaiden yhteydenotot tarpeen mukaisesti palveluihin.

Virka-ajan ulkopuolella tapahtuva sosiaalipäivystystoiminta painottuu perheiden lastensuojelutilanteisiin, nuorten kriisitilanteiden hoitamiseen, työikäisten ja ikääntyneiden toimintakykyyn ja kotona pärjäämiseen liittyviin asioihin, päihde- ja mielenterveyden haasteisiin sekä taloudelliseen tilanteeseen liittyviin asioihin. Sosiaali- ja kriisipäivystys työskentelee kaikenikäisiin kohdistuvissa väkivalta- ja lähisuhdeväkivaltatilanteissa osana moniammatillista verkostoa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskentelee eri sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä tehden moniammatillista yhteistyötä asiakasohjauksen sisällä sekä palvelualueiden ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Esihenkilön tuki työryhmälle on järjestetty 24/7 varallaolojärjestelyin.

Sosiaali- ja kriisipäivystystyötä tekevällä tiimillä on oma toimintaan perehdytetty osaava sijaisreservi, jossa on aktiivisesti keikkavuoroja tekeviä sosiaalityöntekijöitä ja kriisityöntekijöitä. Sijaisreserviin rekrytoidaan uusia jäseniä tarpeen mukaan.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on laadittuna selkeät ohjeet koko henkilökunnan saatavilla siitä palvelukokonaisuudesta, johon asiakkaita sosiaali- ja kriisipäivystyksen taholta ohjataan ja johon kirjaukset tehdään. Tietoja päivitetään aina ajankohtaisiksi. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tiimi tapaa säännöllisesti muita palvelukokonaisuuteen kuuluvia palveluntarjoajia ja yhteistyötahoja yhteistyön sujuvoittamiseksi ja kokonaisuuden suunnittelemiseksi.

Suuronnettomuus- ja erityistilanteissa saadaan yksikköön valmiussuunnitelman mukaisesti tarvittaessa tukea ja lisätyövoimaa asiakasohjausyksikön muista tiimeistä sekä Uudenmaan alueen muista sosiaali- ja kriisipäivystyksistä. Valmiutta ja varautumista suuronnettomuustilanteisiin pidetään yllä yhteisillä harjoituksilla.

Sosiaali- ja kriisipäivystys antaa kriisiapua järkyttävissä äkillisissä traumaattisissa elämäntilanteissa. Työskentely on prosessimuotoista ja sisältää akuutin kohtaamisen, kriisityöskentelyn sekä seurantavaiheen. STM:n ohjeistuksen (2019:46) mukaisesti äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen lähtökohtana on, että tukea tarjotaan aktiivisesti kaikille osallisille.

**Kriisityön** asiakkuuteen asiakas tulee aina omasta toiveestaan jonkun muun viranomaisen ohjaamana tai ottamalla itse yhteyttä. Kriisityön työskentelyssä seurataan asiakkaan hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Erityisesti kriisityössä tuetaan normaalia toipumis- ja kuntoutusprosessia tarkoituksenmukaisella psykoedukaatiolla, omahoito-ohjeilla ja voimavaroja vahvistavalla työskentelyllä. Työskentelyssä tuetaan asiakasta huolehtimaan hyvinvoinnistaan kriisin keskellä. Kriisityön prosessi sisältää seurantavaiheen, kuntoutumisen ja toipumisen seuraamiseksi. Tarvittaessa asiakas ohjataan jatkohoitoon.

Kriisityössä itsemääräämisoikeus toteutuu tilanteissa, joissa asiakas saa päättää haluaako hän vastaanottaa kriisityön palveluita ja millä aikataululla ja haluaako mahdollisen tapaamisen kotonaan vai toimistolla. Asiakas voi myös halutessaan päättää työskentelyn. Asiakas osallistuu kriisityön prosessin suunnitteluun omien voimavarojensa mukaisesti. Kriisityön prosessissa asioita käsitellään asiakkaan tarpeiden ja asiakkaan tilanteen mukaisesti. Jos kriisityön asiakas tarvitsee muita sosiaalipalveluja, tehdään sosiaalihuoltolain tai vanhuspalvelulain mukainen ilmoitus aina yhdessä asiakkaan kanssa sopien.

### Saatavuus/saavutettavuus

Sosiaali- ja kriisipäivystys tarjoaa Keusoten hyvinvointialueen asukkaille yhdenvertaisesti saavutettavan, nopean ja asiakaslähtöisen palvelun. Sosiaali- ja kriisipäivystys on hätäkeskuksen hälytettävä yksikkö, joka ottaa vastaa hätäkeskuksen välittämiä tehtäviä Virve:n (Suomen viranomaisradioverkko) välityksellä. Ammattilaisyhteistyössä on lisäksi käytössä viranomaislinja. Asiakkaat tavoittavat sosiaali- ja kriisipäivystyksen päivystävän työntekijän ympärivuorokauden avoinna olevasta asiakaslinjasta.

Välittämiä sosiaaliviranomaisen palveluita vaativat asiakastapaamiset ja kotikäynnit hoidetaan tilanteen mukaan vuorokauden ajasta riippumatta.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimitilat ovat Järvenpään Uudella sosiaali- ja terveysasemalla (JUST). Työskentely tapahtuu puhelimitse, kentällä, asiakkaan kotona, sosiaali- ja kriisipäivystyksen tiloissa tai muussa sopivassa paikassa.

Asikkaille ja viranomaisille on omat puhelinlinjat. Katso yhteystiedot verkkosivuillamme:

[Kriisitilanteet ja sosiaalipäivystys](#)

[Sosiaalipäivystys virka-aikana](#)



## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Sosiaali- ja kriisipäivystys toimii tiiviissä yhteistyössä muiden hätäkeskushälytettävien viranomaisten sekä muiden toimijoiden kanssa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen saapuneiden asiakkaiden jatkotyöskentely sekä asiakassiirrot suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaisesti saumattomaksi sosiaali- ja terveystyöskentelyn kokonaisuudeksi.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Sosiaali- ja kriisipäivystys on tarkoitettu kaikille, jotka asuvat tai oleskelevat Keusoten alueella ja tarvitsevat sosiaalihuollon välittömiä toimenpiteitä tai akuuttia kriisiapua järkyttävissä elämäntilanteissa.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ei tehdä laajaa palvelutarpeen arviointia vaan hoidetaan tilanteita, jotka ovat akuutteja ja välittömiä, ja joissa arviointi tehdään tilanteen edellyttämässä laajuudessa. Arviointi tehdään moniammatillisessa yhteistyössä. Mikäli asiakas hyötyisi palvelutarpeen arvioinnista, ohjataan asiakas tarpeen mukaisesti palvelutarpeen arviointiin Asiakasohjausyksikön tiimeihin asiakkaan ikäryhmän mukaisesti tai muihin Keusoten hyvinvointialueen palveluihin.

Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden osalta arvioinnissa vastuuyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä. Kaikki Keski-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen virassa olevilla sosiaalityöntekijöillä on sosiaalihuollon ammattilain mukainen kelpoisuus.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntäminen tai palveluun ohjaaminen perustuu asiakkaan tilanteen arviointiin. Päätöksen palvelujen myöntämisestä tai tarpeen mukaisesta palveluun ohjaamisesta tekee asiakkaan asiaa käsittelevä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Tarvittaessa konsultoidaan muita ammattilaisia.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä voidaan tehdä kiireellinen sijoitus tai avohuollon kiireellinen sijoitus lapsen ollessa välittömässä vaarassa. Kiireellisinä sosiaalipalveluina järjestetään virka-ajan ulkopuolella lapsiperheille, työikäisille ja ikääntyneille muun muassa kiireellistä majoittamista, taloudellista tukea ja muita välttämättömiä palveluja tarpeen mukaan. Kriisityöstä tehdään palvelupäätös.

## Julkisen vallan käyttö

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä käytetään julkista valtaa.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Tilanteita, joissa itsemääräämisoikeuteen voidaan joutua puuttumaan ovat esimerkiksi sellaiset kasvuolosuhteet, jotka ovat vaaraksi lapsen terveydelle tai lapsen oma käytös, joka vaarantaa kasvua ja kehitystä, jolloin hänen kasvunsa turvaaminen vaatii lastensuojelutarpeen arviointia ja mahdollisesti välittömiä viranomaisten toimenpiteitä.

Kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksen esimies käyttävät julkista valtaa tilanteissa, johon kuuluu esimerkiksi lakien toimeenpanoon sekä asiakkaan oikeuksia, velvollisuuksia ja etuja koskevaan päätöksentekoon liittyviä tehtäviä. Julkista valtaa käytetään tilanteissa, joissa päätetään lasta koskevista asioista, joihin lapsella tai hänen huoltajillaan ei ole päätäntävaltaa, esimerkkinä kiireellinen sijoitus. Kiireellisen sijoituksen jälkeen lapsi siirretään mahdollisimman pian lastensuojelun asiakkuuteen. Asiakkuus aloitetaan silloin kun sosiaalityöntekijä toteaa lapsella olevan suojelun tarpeen. Asiakas ei voi kieltää asiakkuuden alkamista.

Aikuisten asiakkaiden ollessa kyseessä käytetään julkista valtaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksissä. Julkisen vallan käyttö on perusteltua myös niissä tilanteissa, joissa joudutaan puuttumaan itsemääräämisoikeuteen esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaan elin- tai asuinolosuhteet, vaarantavat asiakkaan terveyden, tai hänen hoitonsa ja huolenpitonsa vaativat välttämättömiä toimenpiteitä viranomaisten taholta. Asiakkaalle tarjotaan apua tai hänen luokseen tehdään kartoituskäynti sosiaalihuoltolain nojalla.

## Tuotanto

Sosiaali- ja kriisipäivystys on suoran valinnan palvelu ja palvelun tuottaa Keusoten hyvinvointialue.

## 3 Terveystuon huollon palvelut

### 3.1. Arviointi- ja kuntoutuspalvelu

#### Palvelukuvaus

Alueellinen arviointi- ja kotikuntoutuspalvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea kotona pärjäämiseen, eivätkä kykene asioimaan itsenäisesti tai saattajan tukemana avoterveydenhuollon palveluissa esim. terveysasemalla. Palvelu on suunnattu pääasiassa tilanteisiin, joissa asiakas tarvitsee tukea kotiutuessaan sairaalasta, toimintakyvyn muuttuessa tai jos asiakkaalla on tarve kodin muutostöille tai apuvälineiden arviolle kotona.

Arviointi- ja kuntoutusjakson kesto ja sisältö arvioidaan asiakaslähtöisesti yksilöllisen tarpeen mukaan. Palvelun tarve voi olla hoidollinen, kuntoutuksellinen tai molempia. Palvelun päättyessä asiakas ohjataan asianmukaisesti mahdollisimman kevyisiin hoidollisiin ja/tai kuntouttaviin palveluihin. Tarvittaessa asiakkaalle käynnistetään tukipalveluita kotona pärjäämiseksi tueksi (esimerkiksi ateriapalvelut) ja/tai hänet ohjataan kotihoidon palveluiden piiriin.

Palvelussa työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia, toimintaterapeutteja, fysioterapeutteja ja lääkäreitä.

#### Laatu

Toimintaa ohjaa laki: Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012). Toimintayksikön laatua valvotaan mm. omavalvontasuunnitelman avulla (876/2022, §23).

Palvelussa työskentelevillä, terveydenhuollon ammattihenkilöiksi luettavilla työntekijöillä, kuten lääkäri, sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti ja toimintaterapeutti, tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukainen oikeus toimia terveydenhuollon ammattihenkilönä Suomessa ja hänen tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset. Työntekijät, jotka eivät ole luettaviksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset.

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. RAI-arviointivälineistö kuuluu 15 §:n 3 momentissa tarkoitettuihin luotettaviin toimintakyvyn arviointivälineisiin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta 604/2022).

RAI-järjestelmää (Resident Assessment Instrument) käyttämällä asiakkaiden toimintakykyä ja palvelutarpeita arvioidaan yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. RAI-arvioinnin tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeenmukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat. RAI-järjestelmä

on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö ja on tarkoitettu iäkkäiden palvelujen palvelutarpeen arviointiin ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. RAI-järjestelmä koostuu eri käyttötarkoituksiin ja eri kohderyhmille suunnitelluista arviointivälineistä. (Lisätietoa RAI-arviointivälineestä [THL:n sivuilla](#)).

### Saatavuus/saavutettavuus

Palveluun ohjaututaan aina sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen arvion perusteella. Jos asiakas kokee, että hänen toimintakykynsä tai pärjäämisensä arjessa itsenäisesti on heikentynyt, voi hän olla yhteydessä asiakasohjaukseen arvion tekemiseksi. Myös omainen voi olla yhteydessä asiakasohjaukseen arvion tekemiseksi.

Jos asiakasohjaus katsoo arvioinnin perusteella, että asiakas tarvitsee kotona toteutettavaa palvelua, toimittavat he asiakkaan tiedot arviointi- ja kotikuntoutuspalveluun. Tämän jälkeen arviointi- ja kotikuntoutuspalveluista ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja sovitaan ensikäynti. Ensikäynnillä ammattilaiset arvioivat yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa on tarvetta jakson käynnistämiseksi mm. RAI-mittariston perusteella.

Katso verkkosivuiltamme [asiakasohjauksen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisimmät yhdyspinnat muodostavat Keusoten muut tulosalueet ja myös erikoissairaanhoidon toimijat. Lisäksi yhteistyötä tehdään muiden toimijoiden, kuten liikuntapalvelujen ja järjestöjen kanssa.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät kykene asioimaan itsenäisesti tai saattajan avulla avoterveydenhuollon palveluissa. Arvion palvelun myöntämisestä tekee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen. Palveluun ohjautumisesta on laadittu ammattilaisille Keusoten sisäinen toimintaohje.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Arviointi- ja kotikuntoutuspalveluihin ohjaututaan asiakasohjauksen tai muun sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisen toimesta. Asiakas tai hänen läheisensä voi olla yhteydessä asiakasohjaukseen, jolloin asiakasohjauksen henkilöstöön kuuluva sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilainen tekee arvion asiakkaan palvelutarpeesta ja mahdollisesta ohjaamisesta arviointi- ja kotikuntoutuspalveluihin. Palveluun voidaan ohjautua myös Keusoten ammattilaisten välisen konsultoinnin ja moniammatillisen yhteistyön avulla.

Kun asiakas on ohjautunut arviointi- ja kotikuntoutuspalveluun, arvioi palvelun henkilöstö asiakkaan palvelutarpeen tarkemmin asiakkaan ja omaisten kanssa yhteistyössä mm. RAI-mittariston avulla.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntämisestä ei tehdä erillistä päätöstä.

### Julkisen vallan käyttö

Terveyskeskuslääkäri voi käyttää julkista valtaa huollon ja hoidon yhteydessä toteutetuissa toimissa, joissa rajoitetaan yksilön vapautta. Tällaisia ovat esimerkiksi päätökset eristämisestä tartuntatautilain perusteella tai eräät mielenterveyslaissa säädetyt terveyskeskuslääkäriin tehtävät sekä tahdosta riippumattomaan psykiatriseen hoitoon liittyvät päätökset. Muita julkista valtaa sisältäviä tehtäviä ovat esimerkiksi lääkärin antama virka-apu poliisille tai vankeinhoitoviranomaisille, esittelytehtävät julkisen vallan käyttöä sisältävissä kunnallisissa päätöksentekoprosesseissa, maksusitoumusten antamiseen liittyvä päätöksenteko sekä viranomaisen julkisuudesta annetun lain mukainen tietojen luovuttamiseen liittyvä ratkaisu. Julkista valtaa käytetään myös päätöksenteossa, joka asettaa asiakkaalle velvollisuuksia, rajoittaa oikeuksia tai päinvastoin suo oikeuksia ja

etuja. Joidenkin lääkintölaillisten lausuntojen/todistusten antamisessa voi myös olla kysymys julkisen vallan käytöstä.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa palveluiden järjestämisestä. Palvelu on maksullinen 18 vuotta täyttäneille.

## 3.2. Kiireellinen hoito

### Palvelukuvaus

Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista. Kiireellisen hoidon antamista varten hyvinvointialueen on järjestettävä ympärivuorokautinen päivystys. Potilaan on päästävä kiireelliseen hoitoon asuinpaikastaan riippumatta.

### Laatu

Hoito toteutetaan avohoidossa silloin, kun se on potilasturvallisuus huomioon ottaen mahdollista. Sairaanhoido on toteutettava potilaan lääketieteellisen tarpeen ja käytettävissä olevien yhtenäisten hoidon perusteiden mukaisesti. Hoito on toteutettava tarkoituksenmukaisella tavalla ja yhteistyöllä.

### Saatavuus/saavutettavuus

**Virka-aikainen kiireellinen hoito** toteutetaan terveysasemilla. Asiakas voi olla yhteydessä terveysasemaan sähköisesti, puhelimitse tai tulemalla paikalle. Omaolon sähköisen oirearvion avulla asiakas saa ohjeita tilanteeseensa, ja voi tarvittaessa jättää yhteydenottopyynnön terveydenhuollon henkilöstölle. Omaolo on asiakkaiden käytettävissä myös virka-ajan ulkopuolella, mutta yhteydenottoihin vastataan vain virka-aikana. Vaihtoehtoisesti asiakas voi olla yhteydessä puhelimitse omaan hoitovastaavaansa tai vastaanottopalveluiden keskitettyyn puhelinpalveluun. Hyvin kiireellisissä asioissa, joissa asiakas ei ole saanut yhteyttä hoitohenkilökuntaan puhelimitse tai sähköisesti, voi hän saapua suoraan terveysaseman ajanvarauksettomalle vastaanotolle.

Katso verkkosivuiltamme tarkemmat ohjeet [kiireellisistä lääkärin tai hoitajan hoitoa vaativiin tilanteisiin](#).

**Virka-ajan ulkopuolella kiireelliseen hoitoon** hakeutuessaan asiakkaan tulee soittaa Päivystysapuun. Tarvittaessa hänet ohjataan etä- tai läsnävastaanotolle. Läsnävastaanotot toteutetaan iltaisin ja viikonloppuisin Keusoten Akuutissa Järvenpäässä ja Hyvinkään sairaalan yhteispäivystyksessä, jossa on myös yöpäivystys.

**Suunterveyden kiireellinen hoito** toteutetaan virka-aikana hammashoitoloissa, iltaisin ja viikonloppuisin /arkipyhänä HUSin suusairauksien päivystyksessä (Puistosairaala, Helsinki) ja öisin HUSin suu- ja leukakirurgian päivystyksen yhteydessä (Töölön tapaturma-asema, Helsinki). Asiakkaan tulee aina soittaa ennen hoitoon hakeutumistaan: virka-aikana suun terveydenhuollon keskitettyyn puhelinpalveluun, iltaisin ja viikonloppuisin /arkipyhänä HUSin suusairauksien päivystykseen ja öisin Päivystysapuun.

Katso [suun terveydenhuollon päivystyksen sivuilta](#) tarkemmat ohjeet kiireellistä hoitoa vaativiin tilanteisiin.

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisin yhdyspinta on erikoisairaanhoido.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelut ovat tarkoitettu kaikille alueen asukkaille ja niitä myönnetään terveydenhuollon ammattilaisen tekemän lääke- ja hoitotieteellisen arvion mukaisesti. Virka-ajan ulkopuolella hoidetaan ainoastaan välitöntä kiireellistä hoitoa tarvitsevia asiakkaita. Muut asiakkaat ohjataan omalle terveystasemalle/hammashoitolaan virka-aikana hoidettavaksi.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Virka-aikana palveluihin hakeutuvan asiakkaan hoidon tarpeen arvion tekee hänelle nimetty hoitovastaava tai muu vastaanottopalveluiden terveydenhuollon ammattihenkilö. Tarvittaessa hoitaja konsultoi lääkärinä. Virka-ajan ulkopuolella hoidon tarpeen arvioinnista vastaa Päivystysapu.

Suunterveyden palveluissa hoidontarpeen arvion tekee virka-aikana hammashoitaja, joka tarvittaessa konsultoi hammaslääkärinä. Virka-ajan ulkopuolella hoidon tarpeen arvioinnista vastaavat HUSin suusairauksien päivystys ja Päivystysapu.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntämisestä ei tehdä erillistä päätöstä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Terveyskeskuslääkäri voi käyttää julkista valtaa huollon ja hoidon yhteydessä toteutetuissa toimissa, joissa rajoitetaan yksilön vapautta. Tällaisia ovat esimerkiksi päätökset eristämisestä tartuntatautilain perusteella tai eräät mielenterveyslaissa säädetyt terveyskeskuslääkärin tehtävät sekä tahdosta riippumattomaan psykiatriseen hoitoon liittyvät päätökset. Muita julkista valtaa sisältäviä tehtäviä ovat esimerkiksi lääkärin antama virka-apu poliisille tai vankeinhoitoviranomaisille, esittelytehtävät julkisen vallan käyttöä sisältävissä kunnallisissa päätöksentekoprosesseissa, maksusitoumusten antamiseen liittyvä päätöksenteko sekä viranomaisen julkisuudesta annetun lain mukainen tietojen luovuttamiseen liittyvä ratkaisu. Julkista valtaa käytetään myös päätöksenteossa, joka asettaa asiakkaalle velvollisuuksia, rajoittaa oikeuksia tai päinvastoin suo oikeuksia ja etuja. Joidenkin lääkintölaillisten lausuntojen/ todistusten antamisessa voi myös olla kysymys julkisen vallan käytöstä.

### **Tuotanto**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa terveystasemilla virka-aikaan ja Keusoten Akuutissa iltaisin ja viikonloppuisin tuotettavat palvelut omana toimintana. Virka-ajan ulkopuolisesta muusta toiminnasta vastaa Päivystysapu ja HUS. Lääkärin vastaanottopalvelut ja päivystyskäynnit Hyvinkään yhteispäivystyksessä ovat maksullisia 18 vuotta täyttäneille huomioiden asiakasmaksulaissa määritellyt maksukatto, maksujen alentamismahdollisuus ja maksuttomien palveluiden erityisryhmät.

## **3.3. Kotisairaanhoido**

### **Palvelukuvaus**

Kotihoitoon (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 19 a §) sisältyvä kotisairaanhoido sisältää myös kotisairaalahoidon, joka on terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n mukaan määräaikaista, tehostettua kotisairaanhoidoa. Kotisairaalahoidoa käsitellään tarkemmin luvussa 3.12. Sairaalahoido. Kotisairaanhoidoa järjestetään edelleen myös kotihoidosta erillisenä terveystasemana. Kotisairaanhoido on asiakkaan kotiin vietyä sairaanhoidoa. Sen tarkoituksena on helpottaa sairaan henkilön kotona selviytymistä, tukea omaisia sairaan henkilön kotihoidossa ja esimerkiksi helpottaa sairaalasta kotiutumista.

Kotisairaanhoidon palvelu on erilaiset lääkärin määräämät sairaanhoidon toimenpiteet, kuten näytteiden ottaminen, mittaukset, lääkityksen valvominen ja asiakkaan voimien seuranta sekä kivun helpottaminen. Kotisairaanhoidon palvelu toteutetaan usein sosiaalipalvelujen kanssa, jolloin puhutaan kotihoidosta.

### **Laatu**

Kun kotisairaanhoidon palvelu tuotetaan osana kotihoidon palvelua, tarvitaan toimintaan myös terveydenhuollon lupa. Kotisairaanhoidossa työskentelee sairaanhoitajia ja lähihoitajia, jotka ovat laillistettuja ja nimikesuojattuja ammattihenkilöitä (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Asiakas saa tarpeensa mukaisen kotisairaanhoidon palvelun kotiin tuotuna. Katso verkkosivuiltamme [kotihoidon yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Keskeisiä tiedonkulun yhdyspintoja ovat erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon yksiköt, asiakasohjaus, Arki-tiimi ja kotihoito.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Kotisairaanhoidon palvelu annetaan kotiin silloin, kun henkilö ei alentuneen toimintakykynsä tai sairautensa takia pysty käyttämään muita terveyden- ja sairaanhoidon palveluita. Suurin osa kotisairaanhoidon palvelusta saavista potilasta on ikääntyneitä.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Säännöllinen kotihoidon/kotisairaanhoidon palvelu perustuu asiakaskohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaan kanssa yhdessä laadittuun hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

Arviointi- ja kotikuntoutuspalvelun Arki-tiimi voi myöntää tilapäisen kotisairaanhoidon palvelun palvelutarpeen arvioinnin perusteella palvelun myöntämisen periaatteiden mukaisesti. Jos palvelu jatkuu yli neljä (4) viikkoa, arviointijaksolla arvioidaan säännöllisen kotihoidon myöntämisen perusteiden täyttyminen.

Jos asiakkaan palvelutarpeeseen ei voida vastata kevyemmällä palvelulla, ohjataan hänet säännöllisen kotihoidon palveluun, johon sisältyy kotisairaanhoidon palvelu. Kotihoitoa voi saada tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Arki-tiimi myöntää tilapäisen kotihoidon/kotisairaanhoidon palvelun. Säännöllisen kotihoidon palvelusta (sisältää kotisairaanhoidon) tekee päätöksen kotihoidon esihenkilö.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelun myöntävä viranhaltija käyttää julkista valtaa päätöksenteossa.

### **Tuotanto**

Hyvinvointialueen on järjestettävä alueensa asukkaille kotisairaanhoidon palvelu. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelut omana toimintana tai palvelusetelillä. Tilapäisen kotisairaanhoidon käynneistä peritään



käyntiperusteinen maksu ja asiakasmaksu on tuloista riippumaton. Säännöllisen kotihoidon maksu määräytyy asiakkaan saaman palveluajan ja tulojen mukaan.

### 3.4. Kouluterveydenhuolto

#### Palvelukuvaus

Kouluterveydenhuolto on peruskoululaisille ja heidän perheilleen suunnattu lakisääteinen terveystarkastuspalvelu, joka on saatavilla koulupäivien aikana koululla tai sen välittömässä läheisyydessä. Koko ikäluokan kattavat vuosittaiset terveystarkastukset muodostavat kouluterveydenhuollon toiminnan rungon, mutta kokonaisuus sisältää laajasti sekä yksilöllistä että koulu yhteisöllistä työtä.

Kouluterveydenhuoltoon sisältyvät:

1. Koulu ympäristön terveellisuuden ja turvallisuuden sekä koulu yhteisön hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta kolmen vuoden välein
2. Vuosiluokittain oppilaan kasvun ja kehityksen sekä terveyden ja hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen
3. Oppilaan vanhempien ja huoltajien kasvatustyön tukeminen
4. Oppilaan suun terveydenhuolto, johon sisältyvät suun terveystarkastukset vähintään kolme kertaa peruskoulun aikana sekä yksilöllisen tarpeen mukaisesti
5. Oppilaan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja tukeminen sekä pitkäaikaisesti sairaan lapsen omahoidon tukeminen yhteistyössä muiden oppilashuollon toimijoiden kanssa sekä tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen
6. Oppilaan terveydentilan toteamista varten tarpeelliset erikoistutkimukset

#### Laatu

Kouluterveydenhuolto on osa koulujen monialaista opiskeluhoitoa. Opiskeluhoitopalvelujen on muodostettava yhtenäinen toiminnallinen kokonaisuus ja hyvinvointialue on niitä järjestäessään toimittava yhteistyössä opetuksen ja koulutuksen järjestäjien kanssa. Yhteistyötä on tehtävä myös oppilaan vanhempien ja huoltajien, oppilaiden, opiskeluhoito- ja opetushenkilöstön sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa. Hyvinvointialueen on osallistuttava perusopetuslaissa tarkoitetun opetus suunnitelman laatimiseen siltä osin kuin se koskee oppilashuoltoa sekä koulun ja kodin välistä yhteistyötä. Palvelut on järjestettävä ensisijaisesti koulussa, jotta ne ovat oppilaiden helposti saavutettavissa.

Toimintaa säätelee myös Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskelu terveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011). Asetuksessa säädetään määräaikaista terveystarkastuksista ja terveysneuvonnasta, ja sen tarkoitus on varmistaa, että annettavat palvelut ovat suunnitelmallisia, tasoltaan yhtenäisiä ja yksilöiden ja väestön tarpeet huomioon ottavia. Asetus velvoittaa myös selvittämään terveystarkastuksista pois jäävien tuen tarpeet. Kouluterveydenhuollon henkilöstö on avainasemassa ongelmien varhaisessa havaitsemisessa ja tuen tarjoamisessa. Kouluterveydenhuollon tarkastukset toteuttaa kouluterveydenhoitaja ja/tai lääkäri. Suun terveydenhuollon määräaikaistarkastukset tekee hammaslääkäri tai suuhygienisti.

Kouluterveydenhuollon henkilökunta osallistuu säännöllisesti ammatilliseen täydennyskoulutukseen kliinisen työn ja terveyden edistämisen osaamisen ylläpitämiseksi voimassa olevien säädösten mukaisesti.

Kouluterveydenhuollon tilat ja varustus luovat edellytykset toteuttaa tarvittavat tutkimukset ja toimenpiteet laadukkaasti ja turvallisesti.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Kouluterveydenhuollon vastaanottotilat sijaitsevat kouluilla. Terveystenhoitajat ovat tavattavissa koulukohtaisina aikoina. Lisäksi nuori itse tai hänen vanhempansa voi olla yhteydessä terveydenhoitajaan puhelimitse tai Wilman kautta.

Suun terveydenhuollon tarkastukset suoritetaan hammashoitoloissa tai liikkuvina palveluina koulujen yhteydessä.

Katso verkkosivuiltamme [kouluterveydenhuollon yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Keskeisin yhdyspinta muodostuu kunnan kanssa, erityisesti sivistystoimi (koulut, nuorisotoimi). Muita yhdyspintoja ovat mm. opiskeluhuollon [psykologi-](#) ja [kuraattoripalvelut](#), muut perhekeskuksen lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, erikoisairaanhoido, kuntoutuspalvelut ja mahdolliset yksityiset palveluntuottajat. Kouluterveydenhuolto tekee myös tiivistä yhteistyötä alueen järjestötoimijoiden kanssa.

Opiskeluhuollon terveydenhoitajapalvelussa tehdään yhteistyötä opetuksen- ja koulutuksenjärjestäjien kanssa seuraavasti:

1. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan yksilökohtaisissa monialaisissa asiantuntijaryhmissä, joissa on mukana opetuksen- ja koulutuksen järjestäjien sekä opiskeluhuollon edustajia. Opiskelijan ja huoltajien suostumuksella koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä opiskelijan yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseen ja toteuttamiseen osallistuvilla on salassapitovelvollisuuden estämättä oikeus saada toisiltaan ja luovuttaa toisilleen sekä opiskeluhuollosta vastaavalle viranomaiselle sellaiset tiedot, jotka ovat välttämättömiä yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiantuntijaryhmän jäsenillä on lisäksi oikeus pyytää neuvoa opiskelijan asiassa tarpeelliseksi katsomiltaan asiantuntijoilta ja ilmaista heille siinä tarkoituksessa salassa pidettäviä tietoja siten kuin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 26 §:n 3 momentissa säädetään. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 19§, 23§).
2. Lasten ja nuorten mielenterveyden tuen ja hoidon portaiden mukaisesti kaikille avointen ja varhaisen tuen tasoilla, joilla toteutetaan yhteistyössä yhteisöllistä opiskeluhoitoa sekä koulunkäynnin tukea.
3. Perusopetuslain mukaisesti tehostetun ja erityisen tuen antamisen yhteydessä seuraavasti:
  - tehostetun tuen aloittaminen ja järjestäminen käsitellään moniammatillisesti yhteistyössä opiskeluhoitopalvelujen ammattihenkilöiden kanssa (PoL 16 a §, 30.12.2013/1288)
  - ennen erityistä tukea koskevan päätöksen tekemistä tehdään opiskeluhoitopalvelujen ammattihenkilöiden kanssa moniammatillisena yhteistyönä selvitys oppilaan saamasta tehostetusta tai erityisestä tuesta ja oppilaan kokonaistilanteesta. Näiden perusteella tehdään arvio erityisen tuen tarpeesta. Nämä kolme muodostavat pedagogisen selvityksen.
  - Opetushallituksen mukaan yhteistyö voidaan toteuttaa esimerkiksi konsultoimalla opiskeluhoitopalvelujen asiantuntijaa, jonka työtehtäviin oppilaan asia kuuluu. Jos oppilaan tilanteen selvittäminen ja tarvittavien toimenpiteiden harkinta edellyttää monipuolisempaa asiantuntemusta, asian käsittelyä varten voidaan koota laajempi ryhmä.

Lisäksi opiskeluhuollon terveydenhoitajapalvelussa tehdään tarvittaessa yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi aina yhteistyössä opiskelijan ja/tai hänen huoltajansa kanssa. Lastensuojeluilmoitus tehdään lastensuojelulain mukaisesti.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös muiden tahojen kanssa opiskelijan ja huoltajien luvalla.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Kouluterveydenhuolto on tarkoitettu oppivelvollisuusikäisille peruskoululaisille. Hyvinvointialueen on järjestettävä palvelut alueellaan sijaitsevien oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) 1 §:ssä tarkoitettussa opetuksessa oleville oppilaille heidän kotikunnastaan riippumatta.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Kouluterveydenhuollossa suoritetaan lakisääteisiä ennaltaehkäiseviä palveluita, joiden yhteydessä kouluterveydenhoitaja ja -lääkäri tai suunterveydenhuollon henkilöstö arvioivat muiden palveluiden tarvetta ja ohjaavat perheet tarvittaessa sosiaalihoitolain mukaiseen palvelutarpeen arvioon.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Kouluterveydenhuolto on tarkoitettu kaikille oppivelvollisuusikäisille peruskoululaisille. Palvelun myöntämisestä ei tehdä erillistä päätöstä.

### Julkisen vallan käyttö

Terveysneuvojan työhön ei liity julkisen vallankäytön elementtejä. Terveyskeskuslääkäri voi käyttää julkista valtaa huollon ja hoidon yhteydessä toteutetuissa toimissa, joissa rajoitetaan yksilön vapautta. Tällaisia ovat esimerkiksi päätökset eristämisestä tartuntatautilain perusteella tai eräät mielenterveyslaissa säädetyt terveyskeskuslääkäriin tehtävät sekä tahdosta riippumattomaan psykiatriseen hoitoon liittyvät päätökset. Muita julkista valtaa sisältäviä tehtäviä ovat esimerkiksi lääkärin antama virka-apu poliisille tai vankeinhoitoviranomaisille, esittelytehtävät julkisen vallan käyttöä sisältävissä kunnallisissa päätöksentekoprosesseissa, maksusitoumusten antamiseen liittyvä päätöksenteko sekä viranomaisen julkisuudesta annetun lain mukainen tietojen luovuttamiseen liittyvä ratkaisu. Julkista valtaa käytetään myös päätöksenteossa, joka asettaa asiakkaalle velvollisuuksia, rajoittaa oikeuksia tai päinvastoin suo oikeuksia ja etuja. Joidenkin lääkintölaillisten lausuntojen/todistusten antamisessa voi myös olla kysymys julkisen vallan käytöstä.

### Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelut omana toimintana. Palvelut ovat maksuttomia.

### Linkit

[🔗 Kouluterveydenhuollon laatusuositus](#)

## 3.5. Laboratorio- ja kuvantamispalvelut

### Palvelukuvaus

Laboratorio- ja kuvantamispalveluilla tarkoitetaan näytteitä, testejä tai tutkimuksia sisältäviä diagnostiikkaan tai toimenpideradiologiaan liittyviä terveystoimia.

### Laatu

Laboratorio- ja kuvantamispalvelut tuottaa HUS-yhtymä, joka vastaa osaltaan toimintansa laadusta. Keskeiset tutkimusten luotettavuuteen vaikuttavat tekijät ovat työntekijöiden hyvä ammattitaito ja tutkimusten laadunvarmistus. Laboratorio- ja kuvantamispalveluissa työskentelevien henkilöiden tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset.

Lisäksi työnantajan tulee varmistaa ja mahdollistaa työntekijöiden hyvän ammattitaidon ylläpitäminen. Tutkimusten laatua ohjaa *HUS Diagnostiikkakeskuksen tutkimusohjekirja*. Terveysneuvojan laitteiden ja tarvikkeiden turvallista käyttöä ohjaa laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010). HUSin laboratorio- ja kuvantamispalvelut täyttävät ISO-laatustandardit (HUSLAB on Finas-akkreditointipalvelun akkreditoima testauslaboratorio, SFS-EN ISO 15189:2013 ja HUS Kuvantamiselle on myönnetty ISO 9001:2015 -laatusertifikaatti).

Toimintaa ja sen laatua seurataan HUSin ja Keusoten yhteisissä ohjausryhmissä. Keusoten työntekijöillä on käytettävissään apunaan sähköinen HUS Diagnostiikkakeskuksen tutkimusohjekirja. Lisäksi heillä on mahdollisuus olla puhelimitse ja sähköpostitse yhteydessä HUS Diagnostiikkakeskuksen ammattilaisten asiakasneuvontapalveluun.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Laboratorionäytteenotossa asiakas voi asioida ajanvarauksella missä tahansa HUS-laboratoriossa huomioiden, ettei kaikissa laboratorioissa tehdä kaikkia tutkimuksia. Ajan voi varata HUSilta sähköisesti tai puhelimitse.

Kuvantamistutkimusten osalta asiakas voi asioida luuston- ja keuhkojen röntgenkuvien osalta ilman ajanvarausta missä tahansa HUS-röntgenissä. Muihin röntgentutkimuksiin sekä ultraääni- ja mammografiatutkimuksiin asiakkaan on varattava aika HUSilta sähköisesti tai puhelimitse. Muiden kuvantamistutkimusten osalta hoitava yksikkö joko varaa ajan tutkimukseen (asiakas saa tiedon kirjeitse) tai neuvoo häntä ajan varaamisessa.

Diabeetikoiden silmänpohjien seulontatutkimukset toteuttaa ajanvarauksella HUSn pää- ja kaulakeskus. Kuvauksia toteutetaan Keusoten terveysasemilla.

Katso [verkkosivuiltamme lisätiedot laboratoriopalveluissa asiointiin](#).

Palvelupaikat: [Hae laboratorioita](#) ja [Hae röntgeneitä](#) (HUS.fi)

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Keskeisin yhdyspinta on palveluntuottajaan eli HUS-yhtymään.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelut on tarkoitettu kaikille alueen asukkaille. Röntgenpalvelut edellyttävät lääkärin laatimaa lähetettä ja laboratoriopalvelut edellyttävät lääkärin tai hoitajan laatimaa lähetettä.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Kuvantamisten ja laboratorionäytteiden tarpeen arvioinnin tekee asiakkaan hoitava lääkäri tai hoitaja.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Päätöksen kuvantamisten ja laboratorionäytteiden ottamisesta tekee asiakkaan hoitava lääkäri tai hoitaja lähetteen laadinnan yhteydessä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Asiakkaiden tutkimisesta ja hoitamisesta vastaavat terveyskeskuslääkärit tekevät päätöksiä asiakkaille tilattavista tutkimuksista. Itse laboratorio- ja kuvantamistoimintaan ei liity julkisen vallan käyttöä.

### **Tuotanto**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa palveluiden järjestämisestä. Palvelut tuotetaan ostopalveluna. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

### 3.6. Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut

#### Palvelukuvaus

Lasten ja nuorten perustason lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluita tuotetaan perheneuvolassa ja nuorisoasemalla. Perheneuvola palvelee 0-12 vuotiaita lapsia ja heidän perheitään ja nuorisoasema 13-17-vuotiaita nuoria ja heidän perheitään. Palvelu sisältää hoidon tarpeen arviointia, lasten/nuorten mielenterveys- ja päihdehäiriöiden tutkimusta, hoitoa sekä kuntoutusta.

Palveluun hakeudutaan hoidon tarpeen arvioinnin kautta ja asiakas/perhe voi itse olla yhteydessä perheneuvolaan tai nuorisoasemalle. Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä tehdään kiireellisyysarvio. Perheneuvolassa ja nuorisoasemalla työskentelee moniammatillinen tiimi ja työntekijä tai työpari valitaan asiakkaan tuen tai hoidon tarpeen mukaisesti. Asiakkaalle laaditaan hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan mm. lapsen/nuoren kehitysvaihe, oireiden vakavuus ja kesto, mahdollinen itsetuhoisuus, oireiden aiheuttama arjen toimintakyvyn lasku sekä perhetilanne ja sosiaaliset verkostot. Työskentely sisältää arvion jälkeen mm. terapeuttisia tukitapaamisia, hoidollisia keskusteluita tai interventioita, lääkehoitoa ja tarpeen mukaan perheen ja verkoston kanssa työskentelyä. Yksiköissä on saatavilla lääkäripalvelut ja tarvittaessa asiakkaalle varataan lääkärinaika.

#### Laatu

Palvelussa noudatetaan asiakaslähtöisyyttä, joka on toiminnan arvoperustasta. Asiakkaat kohdataan ihmisarvoisina yksilönä ja asiakkaat huomioidaan yksilöllisesti. Tämä edellyttää vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä kohtelu ja oikeus tiedonsaantiin.

Palvelussa noudatetaan terveydenhuoltolakia (1326/2010) sekä lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Työssä noudatetaan sosiaali- ja terveysalan henkilöstölle annettuja eettisiä ohjeita. Palvelua toteuttava henkilöstö vastaa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (559/1994).

Palvelun tarve arvioidaan ja hoidon suunnittelu toteutetaan monialaisesti tarvittavassa laajuudessa ja yhdessä lapsen/nuoren ja vanhempien kanssa. Luottamuksellisen yhteistyösuhteen muodostaminen on työn peruspilari. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä yhdessä tiimin kanssa ja sen perusteella pohditaan mahdollisia kehittämistoimia.

Tarjottava hoito- ja kuntoutus perustuu Käypä-hoitosuositukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksista ja työnohjauksista huolehditaan suunnitelmallisesti. Lasten mielenterveys- ja päihdepalvelussa henkilöstö on koulutettu mm. lyhytterapeuttiseen työotteeseen, ahdistuksen hoitoon (Cool Kids), vuorovaikutuksen arviointiin (MIM) ja Theraplayhin. Nuorten mielenterveys ja päihdepalveluissa henkilöstö on koulutettu mm. interpersoonalliseen terapiaan, ahdistuksen hoitoon (Cool Kids) ja lyhytterapeuttiseen työotteeseen sekä päihdetyöhön.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Palveluun saa yhteyden soittamalla takaisinsoittojärjestelmään tai yhteydenottopyynnön voi jättää sähköisesti internet-sivujen kautta ympäri vuorokauden. Terveydenhuollon ammattihenkilö tekee hoidon tarpeen arvioinnin saman arkipäivän aikana, jos yhteydenotto on saapunut virka-aikana (klo 8-14.00). Jos yhteydenotto jätetään virka-ajan ulkopuolella tehdään hoidon tarpeen arviointi seuraavana arkipäivänä. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle järjestetään ensikäynti 14 päivän kuluessa hoidon tarpeen arvioinnista tai tarvittaessa asiakas ohjataan hakeutumaan muihin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Palvelu tuotetaan kuntakohtaisissa toimipisteissä. Pornaisten kuntalaisten palvelut tuotetaan Mäntsälän yksiköstä. Nuorten palveluiden osalta työntekijä voi pitää vastaanottoa myös Pornaisissa. Pääsääntöisesti yksiköt ovat avoinna klo 8.00-16.00. Asiakkaiden vastaanotto tapahtuu toimipisteessä tai etäpalvelun kautta.

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Perustason lasten ja nuorten mielenterveys palvelut on tarkoitettu ensisijaisesti lapsille ja nuorille, jotka kärsivät keskivaikeista mielenterveyden haasteista ja tarvitsevat tutkimusta, terapeutista hoitoa tai kuntoutusta. Hoidon porrasteisuuden perusteella lapsen/nuoren tuki tulisi lievien häiriöiden osalta hoitua neuvolassa, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa tai opiskeluhuollon palveluissa sekä erilaisissa ryhmämuotoisissa palveluissa tai muissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.

Lastensuojeluilmoitus tehdään silloin, kun lapsen/nuoren käytös tai hänen kasvuolosuhteensa vaarantavat hänen turvallisuutensa. Yhteistyötä tehdään lastensuojelun kanssa sellaisten päihdeongelmien osalta, jotka eivät ole avohoidon keinoin autettavissa. Lapsen/nuoren verkostossa toimivien kanssa (esim. neuvola, koulu tai oppilaitos) yhteistyötä tehdään tarvittaessa lapsen/nuoren ja huoltajien suostumuksella.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelua annetaan hoidon tarpeen arvioinnin perusteella 1-17-vuotiaille lapsille/nuorille, joilla on keskivaikeita mielenterveyden haasteita tai haasteita päihteenkäytön kanssa.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Terveydenhuollon ammattihenkilö tekee hoidon tarpeen arvion kaikille uusille asiakkaille.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelu on terveydenhuollon palvelua ja palvelusta ei tehdä päätöstä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palveluun ei sisälly julkisen vallan käyttöä.

### **Tuotanto**

Palvelut tuotetaan hyvinvointialueen omissa yksiköissä. Osa palveluista tuotetaan yhteistyössä erikoissairaanhoidon kanssa esim. lasten psykoterapia tai osittain ostopalveluna. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

## **3.7. Lääkinnällinen kuntoutus**

### **Palvelukuvaus**

Lääkinnälliseen kuntoutukseen kuuluvat:

1. Kuntoutusneuvonta ja kuntoutusohjaus
2. Potilaan toiminta- ja työkyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointi
3. Kuntoutustutkimus, jonka avulla selvitetään potilaan kuntoutus- ja kuntoutumismahdollisuuksia
4. Toimintakyvyn parantamiseen ja ylläpitämiseen tähtäävät terapia- ja hoitojakso sekä muut tarvittavat kuntoutumista edistävät toimenpiteet
5. Apuvälinepalvelut



6. Sopeutumisvalmennus
7. 1–6 kohdassa tarkoitetuista tarpeellisista toimenpiteistä koostuvat kuntoutusjaksot laitos- tai avohoidossa

## Laatu

Hyvinvointialue vastaa potilaan lääkinällisen kuntoutuksen suunnittelusta siten, että kuntoutus muodostaa yhdessä tarpeenmukaisen hoidon kanssa toiminnallisen kokonaisuuden. Lääkinällisen kuntoutuksen tarve, tavoitteet ja sisältö on määriteltävä kirjallisessa yksilöllisessä kuntoutussuunnitelmassa. Hyvinvointialue vastaa lisäksi kuntoutuspalvelun ohjauksesta ja seurannasta sekä nimeää potilaalle tarvittaessa kuntoutuksen yhdyshenkilön.

Terveydenhuollon ammattihenkilöiksi luettavilla työntekijöillä, kuten lääkäri, fysioterapeutti, puheterapeutti tai toimintaterapeutti, tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukainen oikeus toimia terveydenhuollon ammattihenkilönä Suomessa ja hänen tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset. Työntekijät, jotka eivät ole luettaviksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset.

## Saatavuus/saavutettavuus

Palveluihin ohjaututaan pääsääntöisesti ilman lähetettä olemalla suoraan yhteydessä kuntoutuspalveluihin, terveyspalveluihin tai omaan vastuutyöntekijään tai hoitovastaavaan. Ainoastaan lasten toimintaterapiaan, puheterapiaan ja kotikuntoutuspalveluihin ohjaututaan lääkärin tai muun sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisen arvion tai lähetteen kautta.

Kuntoutusneuvontaa ja -ohjausta annetaan palveluittain niiden omilla kanavissa. Asiakkaat, joilla on jo kuntoutussuunnitelma, saavat ohjausta ja neuvontaa omilta vastuutyöntekijöiltä tai lääkinällisen kuntoutuksen keskitetyssä puhelinasiointissa.

Palveluita annetaan terveysasemilla ja muissa Keusoten toimitiloissa kuten kuntoutuskeskuksessa. Palveluja annetaan myös etäpalveluina ja asiakkaiden omilla toimintaympäristöissä, kuten kotona ja päiväkodissa. Ostopalveluna tuotettuja palveluita asiakas saa myös palveluntuottajan omilla tiloissa.

Kuntoutuspalveluissa noudatetaan hoitotakuun 14 vuorokauden enimmäisaikaa, jos asiakas hakeutuu itse tai hänet ohjataan hoidon tarpeen arvioinnin perusteella suoraan kuntoutustyöntekijälle ensimmäiselle hoitotapahtumalle eikä asiakasta lähetetä ensin hoitajan tai lääkärin vastaanotolle. Muissa tapauksissa tilanteissa noudatetaan 3 kuukauden enimmäisaikaa tai hoitosuunnitelmaa. Jos henkilö tarvitsee kuntoutusta, jota ei ole säädetty hyvinvointialueen tehtäväksi, hyvinvointialueen tehtävänä on huolehtia siitä, että asianomaiselle annetaan tietoja muista kuntoutusmahdollisuuksista. (Terveydenhuoltolaki 30 §, 51 a §)

Katso verkkosivuiltamme [lääkinällisen kuntoutuksen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisimmät yhdyspinnat muodostavat Keusoten muut tulosalueet, yksityiset ostopalveluiden tuottajat, HUS (mm. Apuvälinekeskus) ja Kela, joiden välillä käydään tiivistä tietojen vaihtoa. Lisäksi yhteistyötä tehdään tiiviisti muiden toimijoiden, kuten varhaiskasvatuksen, liikuntapalvelujen ja järjestöjen kanssa.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Ainoastaan lasten toimintaterapiaan, puheterapiaan ja kotikuntoutuspalveluihin ohjaututaan lääkärin tai muun sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisen arvion tai lähetteen kautta. Lasten puheterapiaan voi ohjautua ammattilaisen lähetteen lisäksi myös varhaiskasvatuksen suosituksesta.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palveluihin hakeutuvan asiakkaan hoidontarpeen arvion tekee yhteydenoton perusteella asiakkaalle nimetty hoitovastaava tai muu ammattilainen, kuten terapeutti, vastaanottopalveluiden tai neuvolan terveydenhoitaja. Tarvittaessa ammattilainen konsultoi lääkäriä. Apuvälinepalveluihin hakeutuessaan kuntoutuspalvelujen ammattilainen laatii apuvälinetarpeen arvioinnin, johon sisältyy tarvittaessa myös kotikäynti asiakkaan kotona. Tarkempi palvelutarpeen arviointi ja kuntoutussuunnitelma laaditaan kussakin palvelussa terveydenhuollon ammattihenkilön/-henkilöiden toimesta.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Kuntoutuspalvelujen myöntämisestä vaativana osastokuntoutuksena (kuntoutuskeskus) tai ostopalveluna vastaa virkasuhteessa toimiva lääkäri. Kuntoutuspalvelujen päällikkö on delegoinut päätäntävaltaa lähiesihenkilöille kuntoutuspalvelujen ostopalvelujen myöntämisessä silloin, kun palvelu korvaa erikseen määritellyin myöntämisperustein omaa palvelutuotantoa. Kuntoutuspalvelujen ammattilaiset päättävän omana palveluna tuotettavasta palvelusta arvionsa ja harkintansa perusteella. Tarpeen vaatiessa arvioon osallistuu moniammatillinen tiimi. Apuvälinepalvelujen myöntäminen yksilöllisen harkinnan (maksusitoumuksella) perusteella tehdään HUS Apuvälinekeskuksen toimesta Keusoten ammattilaisen arvion perusteella, noudattaen valtakunnallisia apuvälineiden luovutusperusteita.

### Julkisen vallan käyttö

Terveyskeskuslääkäri voi käyttää julkista valtaa huollon ja hoidon yhteydessä toteutetuissa toimissa, joissa rajoitetaan yksilön vapautta. Tällaisia ovat esimerkiksi päätökset eristämisestä tartuntatautilain perusteella tai eräät mielenterveyslaissa säädetyt terveyskeskuslääkärin tehtävät sekä tahdosta riippumattomaan psykiatriseen hoitoon liittyvät päätökset. Muita julkista valtaa sisältäviä tehtäviä ovat esimerkiksi lääkärin antama virka-apu poliisille tai vankeinhoitoviranomaisille, esittelytehtävät julkisen vallan käyttöä sisältävissä kunnallisissa päätöksentekoprosesseissa, maksusitoumusten antamiseen liittyvä päätöksenteko sekä viranomaisen julkisuudesta annetun lain mukainen tietojen luovuttamiseen liittyvä ratkaisu. Julkista valtaa käytetään myös päätöksenteossa, joka asettaa asiakkaalle velvollisuuksia, rajoittaa oikeuksia tai päinvastoin suo oikeuksia ja etuja. Joidenkin lääkintölaillisten lausuntojen/todistusten antamisessa voi myös olla kysymys julkisen vallan käytöstä.

### Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa palveluiden järjestämisestä. Osa palveluista tuotetaan ostopalveluna. Terapiakäynneistä ja osastokuntoutuksesta peritään asiakasmaksu 18 vuotta täyttäneiltä huomioiden asiakasmaksulaissa määritellyt maksukatto, maksujen alentamismahdollisuus ja maksuttomien palveluiden erityisryhmät.

## 3.8. Mielenterveystyö

Mielenterveystyön tavoitteena on vahvistaa mielenterveyttä ja vähentää mielenterveyteen kohdistuvia uhkia. Mielenterveystyöhön kuuluvat mielenterveyttä edistävä työ ja mielenterveyden häiriöiden ehkäisy sekä mielenterveyspalvelut.

### Palvelukuvaus

Mielenterveystyöhön kuuluvat:

1. Terveydenhuollon palveluihin sisältyvä mielenterveyttä suojaaviin ja sitä vaarantaviin tekijöihin liittyvä ohjaus ja neuvonta sekä tarpeenmukainen yksilön ja perheen psykososiaalinen tuki
2. Yksilön ja yhteisön psykososiaalisen tuen yhteensovittaminen äkillisissä järkyttävissä tilanteissa; kriisitilanteiden psykososiaalinen tuki

3. Mielenterveyspalvelut, joilla tarkoitetaan mielenterveydenhäiriöiden tutkimusta, hoitoa ja lääkinnällistä kuntoutusta

### Laatu

Keusoten mielenterveyspalveluissa tuetaan asukkaiden hyvinvointia ja mielenterveyttä. Kuntalaista autetaan peruspalveluissa ja jokainen pääsee elämäntilanteensa ja ongelmiansa kannalta tarkoituksenmukaiseen tutkimukseen ja hoitoon. Mielenterveyspalveluissa kunnioitetaan ihmisarvoa ja ihmisoikeuksia. Hoito toteutuu päätetyn suunnitelman mukaan ja ensisijaista on avohoito. Kaikessa hoidossa on kuntouttava ote. Potilas pääsee psykiatriseen sairaalahoitoon tarvittaessa. Palvelujärjestelmän sisäinen yhteistyö, vastuut ja työnjako on selvitetty ja päätetty. Mielenterveystyötä tekevät sairaanhoitajat ja lääkärit sekä terveydenhuollon ammattihenkilöt (lähihoitajat), sosiaalityöntekijä, psykologi, sosiaaliohjaajat. Henkilöstön määrä ja rakenne määritellään osana mielenterveystyön kokonaissuunnitelmaa. Henkilöstön osaamisesta ja jaksamisesta pidetään huolta. Palveluita ja toimintaa seurataan ja havaintoja hyödynnetään suunnittelussa. Mielenterveystyötä varten tehdään kokonaissuunnitelma (Mielenterveyspalvelujen laatusuositus STM, 2001.)

### Saatavuus/saavutettavuus

Keusoten mielenterveysavopalvelut on kiireetöntä ja ajanvaraukseen perustuvaa palvelua. Kiiretön hoito alkaa 1 vko-3 kk:n kuluessa hoidontarpeen arviosta. Ajanvarauspoliklinikka on avoinna arkisin virka-aikaan.

Mielenterveyspalvelujen toimipisteet sijaitsevat Järvenpäässä JUSTissa, Mäntsälässä terveysasemalla, Hyvinkäällä H-sairaalassa, Tuusulassa Hyrylän terveysasemalla sekä Nurmijärvellä Kirkonkylän ja Klaukkalan terveysasemilla. Lisäksi palvelua tarjotaan sähköisten välineiden avulla etäpalveluna.

Katso verkkosivuiltamme [mielenterveyspalvelujen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden mielenterveyspalvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuudeksi.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Keusoten mielenterveyspalvelut on tarkoitettu kaikille Keski-Uudenmaan alueen yli 18-vuotiaille aikuisille asukkaille. Lähetettä palveluihin ei tarvita.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Mielenterveyspalveluihin hakeutuvan uuden asiakkaan hoidontarpeen arvio tehdään aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Mielenterveyspalvelu on lakisääteistä terveydenhuollon palvelua, jota myönnetään Terveydenhuoltolain perusteella asiakkaan/potilaan tarpeen mukaisesti.

### Julkisen vallan käyttö

Päätökset tehdään terveydenhuoltolain perusteella ja päätökset perustuvat lääke- ja hoitotieteelliseen arvioon. Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa perusterveydenhuollon mielenterveyspalvelut omana toimintana. Mielenterveyspalvelut on asiakkaalle maksutonta.

## Linkit

[↪ Mielenterveyspalveluiden laatusuositus](#)

## 3.9. Neuvolapalvelut

### Palvelukuvaus

Neuvolapalvelut toteutetaan äitiys- ja lastenneurolatyönä. Neuvolapalvelut ovat osa perhekeskuspalveluiden kokonaisuutta. Neuvolapalvelua toteutetaan määräaikaistarkastuksina ja laajoina tarkastuksina. Neuvolapalveluihin sisältyvät:

1. Ehkäisyneuvolatoiminta, joka edistää seksuaaliterveyttä ja tarjoaa raskaudenehkäisyä palvelua sekä ohjausta perhesuunnitteluun.
2. Perhevalmennus, jota toteutetaan moniammatillisesti ja sen tavoitteena on valmistaa vanhempia lapsen syntymään, vanhemmuuteen, kasvatukseen ja lapsen myönteisen kasvun ja kehityksen tukemiseen.
3. Sikiön terveen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin sekä raskaana olevan terveyden edistäminen sekä määräajoin toteutettava ja yksilöllisen tarpeen mukainen seuranta
4. Synnyttäneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen n. 5-12 viikon ajan synnytyksestä sekä yksilöllisen tarpeen mukainen seuranta äitiysneuvolan jälkitarkastukseen asti
5. Lapsen terveen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta ensimmäisen ikävuoden aikana keskimäärin kuukauden välein ja sen jälkeen vuosittain sekä yksilöllisen tarpeen mukaisesti
6. Lapsen suun terveydentilan seuranta vähintään joka toinen vuosi
7. Vanhemmuuden ja perheen muun hyvinvoinnin tukeminen
8. Lapsen kodin ja muun kasvu- ja kehitysympäristön sekä perheen elintapojen terveellisyys edistäminen
9. Lapsen ja perheen erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä lapsen ja perheen tukeminen ja tarvittaessa tutkimuksiin tai hoitoon ohjaaminen.

### Laatu

Palvelussa noudatetaan asiakaslähtöisyyttä, joka on toiminnan arvoperustasta. Asiakkaat kohdataan ihmisarvoisina yksilönä ja palvelussa huomioidaan asiakkaiden esittämät asiat. Tämä edellyttää vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä kohtelu ja oikeus tiedonsaantiin.

Terveydenhuoltolaki (1326/2010) velvoittaa, että hyvinvointialue laatii alueellisen neuvolasuunnitelman valtuustokausittain hyvinvointialueen vastuulla olevien neuvolapalvelujen toteuttamiseksi. Hyvinvointialueen tulee toimia neuvolapalveluja järjestäessään yhteistyössä varhaiskasvatuksesta vastaavien sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa.

Toimintaa säätelee myös Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011). Asetuksessa säädetään määräaikaista terveystarkastuksista ja terveysneuvonnasta, ja sen tarkoitus on varmistaa, että annettavat palvelut ovat suunnitelmallisia, tasoltaan yhtenäisiä ja yksilöiden ja väestön tarpeet huomioon ottavia. Asetus velvoittaa myös selvittämään terveystarkastuksista pois jäävien tuen tarpeet.

Neuvolan terveydenhoitajat ovat laillistettuja terveydenhoitajia. Neuvolan henkilöstön täydennyskoulutus toteutetaan suunnitelmallisesti koulutussuunnitelman mukaan. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan koulutuksin.

## Saatavuus/saavutettavuus

Neuvolapalveluita annetaan terveysasemilla ja erillisissä hyvinvointineuvoloissa ja perhekeskuksissa. Lasten suun terveyden ennaltaehkäiseviä palveluita annetaan suunterveydenhuollon toimitiloissa, mutta myös liikkuvana palveluna koulujen yhteydessä. Äitiys- ja lastenneuvolassa voi asioida puhelimitse tai sähköisen asioinnin kautta. Käytössämme on takaisinsoittopalvelu, johon voi soittaa 24/7 ja jättää takaisinsoittopyynnön. Terveydenhoitajat ottavat yhteyttä mahdollisimman pian arkipäivisin.

Katso verkkosivuiltamme [neuvolapalvelujen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisimmät yhteistyökumppanit ovat kuntien varhaiskasvatus, lapsiperheiden sosiaalipalvelut, lasten kuntoutuspalvelut ja erikoissairaanhoido.

Neurolaterveydenhuollossa tehdään yhteistyötä varhaiskasvatuksen kanssa seuraavasti:

- Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan yksilökohtaisissa monialaisissa asiantuntijaryhmissä, joissa on mukana opetuksen- ja koulutuksen järjestäjien sekä opiskeluhuollon edustajia. Opiskelijan ja huoltajien suostumuksella koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä opiskelijan yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseen ja toteuttamiseen osallistuvilla on salassapitovelvollisuuden estämättä oikeus saada toisiltaan ja luovuttaa toisilleen sekä opiskeluhuollosta vastaavalle viranomaiselle sellaiset tiedot, jotka ovat välttämättömiä yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiantuntijaryhmän jäsenillä on lisäksi oikeus pyytää neuvoa opiskelijan asiassa tarpeelliseksi katsomiltaan asiantuntijoilta ja ilmaista heille siinä tarkoituksessa salassa pidettäviä tietoja siten kuin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 26 §:n 3 momentissa säädetään. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 19§, 23§).
- Neuvolan laajaan terveystarkastukseen sisällytetään varhaiskasvatuksen henkilöstön arvio huoltajien suostumuksella. Arvio on tärkeä osa lapsen kokonaisvaltaisen kehityksen arviointia sekä tuentarpeiden varhaista huomiointia.
- Varhaiskasvatus on osa perhekeskuksen monialaista perhekeskustiimiä. Yhteistyötä tehdään huoltajien luvalla.

Lisäksi terveydenhoitajapalvelussa tehdään tarvittaessa yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi aina yhteistyössä huoltajan kanssa. Lastensuojeluilmoitus tehdään lastensuojelulain mukaisesti.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös muiden tahojen kanssa huoltajien luvalla.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Neuvolapalvelut ovat tarkoitettu kaikille hyvinvointialueen asukkaille ja niitä saa ajanvarauksella. Ehkäisyneuvolapalveluihin voi olla yhteydessä, kun tarvitsee ohjausta ja neuvontaa raskauden ehkäisyyn, seksuaaliterveyteen ja perhesuunnitteluun. Äitiysneuvolaan voi olla yhteydessä, kun asiakas suunnittelee raskautta tai on saanut tiedon raskaudesta. Syntynyt lapsi perheeseen on lastenneuvolan asiakkaana lapsen kouluikänsä asti.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Neuvolan terveydenhoitaja arvioi perheen neuvolapalvelujen sekä muiden mahdollisten palveluiden tarvetta.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Neuvolapalvelut ovat tarkoitettu kaikille kuntalaisille perhetilanteen ja lapsen iän perusteella eivätkä edellytä erillistä palvelun myöntämistä.

## Julkisen vallan käyttö

Terveyskeskuslääkäri voi käyttää julkista valtaa huollon ja hoidon yhteydessä toteutetuissa toimissa, joissa rajoitetaan yksilön vapautta. Tällaisia ovat esimerkiksi päätökset eristämisestä tartuntatautilain perusteella tai eräät mielenterveyslaissa säädettyt terveyskeskuslääkäriin tehtävät sekä tahdosta riippumattomaan psykiatriseen hoitoon liittyvät päätökset. Muita julkista valtaa sisältäviä tehtäviä ovat esimerkiksi lääkärin antama virka-apu poliisille tai vankeinhoitoviranomaisille, esittelytehtävät julkisen vallan käyttöä sisältävissä kunnallisissa päätöksentekoprosesseissa, maksusitoumusten antamiseen liittyvä päätöksenteko sekä viranomaisen julkisuudesta annetun lain mukainen tietojen luovuttamiseen liittyvä ratkaisu. Julkista valtaa käytetään myös päätöksenteossa, joka asettaa asiakkaalle velvollisuuksia, rajoittaa oikeuksia tai päinvastoin suo oikeuksia ja etuja. Joidenkin lääkintölaillisten lausuntojen/ todistusten antamisessa voi myös olla kysymys julkisen vallan käytöstä.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelut omana toimintana. Palvelut ovat maksuttomia.

## 3.10. Neuvolapsykologipalvelut

### Palvelukuvaus

Neuvolapsykologit palvelevat äitiysneuvolan ja lastenneuvolan asiakasperheitä vuorovaikutuksen ja vanhemmuuden tukemiseksi. Työskentelyn keskeisenä sisältönä on kokonaisvaltainen tilanteen kartoittaminen ja jäsentäminen sekä lyhyet terapeuttiset/psykososiaaliset interventiot. Asiakaskunta on laaja ja painottuu kolmeen asiakasryhmään, joissa tavoitteet ja työskentely eroavat olennaisesti toisistaan. Lisäksi neuvolapsykologi toimii oman alansa erityisasiantuntijana monialaisissa yhteistyöverkostoissa, tukee palvelutarpeiden tunnistamisessa varhaisessa vaiheessa ja osallistuu palveluverkoston suunnitteluun omasta asiantuntijaroolistaan lähtöisin.

1. Vauvaa odottavat perheet (raskaudenaikainen työskentely): Keskeinen tehtävä raskausajan prosessin, kiintymyssuhteen muodostumisen, vanhemmuuden rakentumisen ja varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen. Raskausajan työskentely on ensisijaisesti kannattelevaa, vakauttavaa työskentelyä, jotta voidaan tukea kiintymyssuhteen muodostumista ja raskauden prosessin normatiivista etenemistä erilaisten kuormitustekijöiden keskellä. Tutkitusti raskausajan työskentelyllä voidaan ehkäistä synnytyksen jälkeisiä ongelmia ja näiden kertautumista, esimerkiksi synnytyksen jälkeistä masennusta ja näiden vaikutuksia vuorovaikutukseen ja lapsen kehitykseen. Myös raskausiin tai synnytyksiin liittyvien komplikaatioiden herättämien tunteiden tai psyykkisten oireiden käsittely kuuluvat olennaisena osana neuvolapsykologin perustehtävään.
2. Vanhemmuuden ja vuorovaikutuksen tuki neuvolaikäisille: Lyhyet interventiot vanhemmuuden ja vuorovaikutuksen tueksi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa vanhemmuuteen kohdentuvan työskentelyn kautta. Tavoitteena oikea-aikainen tuki perheille herkässä kehitysvaiheessa.
3. Neuvolaikäiset lapset: Erilaiset lapsen kehitykseen ja vuorovaikutusvalmiuksiin kohdentuvat kartoitukset ja tutkimukset tukitoimien suunnittelua tai jatkohoidon järjestämistä varten 0-5-vuotiailla. Lisäksi kuntoutussuunnitelman laatimiseen osallistuminen monialaisessa perhekeskustimissa ja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

### Laatu

Palvelussa noudatetaan asiakaslähtöisyyttä, joka on toiminnan arvoperustasta. Asiakkaat kohdataan ihmisarvoisina yksilönä ja asiakkaat huomioidaan yksilöllisesti. Tämä edellyttää vuoropuhelua ja



yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakslähtöisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä kohtelu ja oikeus tiedonsaantiin.

Neurolapsykologityön painopiste on vahvasti ennaltaehkäisevä ja työskentelyssä pyritään oikea-aikaisuuteen. Neurolapsykologityön tarkoituksena on ehkäistä haasteiden vaikeutumista, kerrostumista (esimerkiksi lapsen oireilua, kun päästään hoitamaan jo vanhempaa) ja moninaistumista. Näin voidaan vähentää raskaampien ja yhteiskunnalle kalliimpien palveluiden, kuten lastensuojelun, tarvetta. Vaikuttavuuden kannalta olennaista on oikea-aikainen vastaaminen asiakkaan tarpeisiin, tavoitteiden rakentaminen yhdessä asiakkaan kanssa ja aktiivisesti asiakasta osallistava työote. Neurolapsykologeilla on lyhytterapeuttisen työotteen koulutus ja tätä hyödynnetään aktiivisesti.

Neurolapsykologit ovat terveydenhuollon ammattihenkilöitä, laillistettuja psykologeja. Säännöllisellä työnohjauksella ja täydennyskoulutuksilla vahvistetaan työntekijöiden osaamista ja näin varmistetaan palvelun laatu koko työalan osalta. Asiakas on itse vahvasti mukana työskentelyn suunnittelussa ja työskentelyn keskeinen tavoite on toimintakyvyn vahvistaminen.

Tutkimuksessa ja arvioinnissa käytetään asianmukaisia, tutkittuja ja suomalaisiin asiakkaisiin standardoituja menetelmiä ja niitä käyttävät psykologit, joilla on riittävä ammatillinen osaaminen näiden käyttöön, pisteytykseen ja tulkintaan.

Neurolapsykologioiden työskentelyssä aiheet ovat erityisen arkaluonteisia, minkä vuoksi kaikessa työskentelyssä riittävän yksilöllisyyden ja työrauhan toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Työhuoneet soveltuvat lasten tutkimiseen ja arviointiin kalustuksen puolesta ja työn vaativa riittävä äänieristys toteutuu.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Neurolapsykologisiin asiakas voi olla itse suoraan yhteydessä ja lisäksi yhteistyökumppanit ohjaavat asiakkaita palveluun erilaisia väyliä pitkin. Ohjauksen jälkeen neurolapsykologit itse arvioivat asiakkaan palvelutarvetta. Neurolapsykologit osallistuvat myös monialaisiin perhekeskusteluihin, joiden suosituksesta tutkimus- ja arviointijaksot pääsääntöisesti toteutetaan. Erityisesti raskausajan- ja vauvavaiheen odotusajat pyritään pitämään mahdollisimman lyhyinä (2-4vko) kyseisen elämänvaiheen aikarajallisuuden vuoksi. Kyse on kiireettömästä palvelusta eikä päivystyspalvelua ole.

Katso verkkosivuiltamme [neurolapsykologipalvelujen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Neurolapsykologit työskentelevät laajassa verkostossa asiakkaan asioissa. Lisäksi he toimivat verkostoissa niin konsultoivassa roolissa kuin monialaisen työn kehittäjinä. Vanhempien/raskaana olevien kanssa työskennellessä keskeisiä yhteistyörajapintoja ovat aikuisten mielenterveyspalvelut ja lapsiperheiden sosiaalipalvelut. Lasten tutkimusten kohdalla neurolapsykologi tyypillisesti koostaa tietoa eri lähteistä luotettavan arvion pohjaksi ja pyrkii myös huomioimaan jatkosuosituksissaan mahdollisen kuntoutuksen tai seurannan asiakkaan lähiverkostossa ja yhteistyörajapintana korostuu erityisesti varhaiskasvatus ja muut lapsen hoitotahot esimerkiksi erityistyöntekijät ja terveydenhoitaja.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Neurolapsykologin työskentelyyn kuuluu vanhemmuuden, vuorovaikutuksen ja raskausajan kysymysten hoito, mutta varsinaisesti mielenterveyshoitoa tarvitsevat asiakkaat ohjautuvat mielenterveyspalveluihin asiakasohjauksen kautta. Lasten tutkimusten osalta neurolapsykologeille kuuluvat lapsen kehityksen ja oppimisvalmiuksien tutkimukset. Palvelussa ei tehdä laajoja sosioemotionaalisen kehityksen tutkimuksia tunne-elämän ongelmissa. Neurolapsykologipalvelu lähetteetöntä palvelua, johon asiakas voi itse olla yhteydessä ajan varaamiseksi tai kysyäkseen neuvoa tilanteeseensa.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Neurolapsykologipalvelun arvioon kuuluu kokonaistilanteen jäsentäminen, jossa kartoitetaan, kohdistuuko asiakkaan palvelutarve vanhemmuuden, vuorovaikutuksen ja raskausajan kysymyksiin vai mielenterveysongelman hoitoon. Lasten tutkimusten osalta arviota tehdään monialaisessa tiimissä (perhekeskustiimi) tai psykologitiimissä, mutta loppukädessä psykologi vastaa itse tarkemmasta sisällön suunnittelusta arvionsa perusteella. Lisäksi psykologi arvioi, hyötyisikö asiakas neurolapsykologin psykososiaalisesta interventioista vai tarvitaanko lisäksi/sen sijaan jotain muuta palvelua, johon asiakasta hakeutumaan. Asiakkaan tarvetta neurolapsykologipalveluun arvioidaan koko työskentelyn ajan yhdessä asiakkaan kanssa, ja työskentelyn sisältö, kesto ja intensiteetti suunnitellaan tämän mukaisesti.

### Palvelun myöntäminen/päättäjätaho

Neurolapsykologipalvelusta ei tehdä viranomaispäätöksiä.

### Julkisen vallan käyttö

Neurolapsykologipalvelu ei sisällä julkisen vallan käyttöä.

### Tuotanto

Neurolapsykologipalvelu on suoran valinnan palvelu, joka tuotetaan omana palveluna. Neurolapsykologipalvelu on asiakkaalle maksutonta.

## 3.11. Opiskeluhuollon psykologipalvelut

### Palvelukuvaus

Palvelun tavoitteena on edistää opiskelijoiden oppimista, osallisuutta sekä terveyttä ja hyvinvointia. Tavoitteena on tarjota varhaista tukea sitä tarvitseville. Opiskeluhuollon psykologi antaa tukea ja ohjausta opiskeluun ja koulunkäyntiin, esimerkiksi tukea oppimiseen, hyvinvoinnin ylläpitämiseen tai sosiaalisten ja psyykkisten valmiuksien lisäämiseen. Kuraattorit tekevät yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa. Palveluun sisältyy myös koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvoinnin edistäminen.

Opiskeluhuollon psykologipalvelu on perustason palvelu, johon opiskelijat, huoltajat sekä opetushenkilö ottavat tarvittaessa yhteyttä. Palveluun hakeutuessaan opiskelijalle tehdään opiskeluhuollon psykologipalvelujen tarpeen arvio sekä arvioidaan ensikontaktissa oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisesti tuen tarpeen kiireellisyyttä.

Työskentely sisältää arvion jälkeen mm. tukitapaamisia sekä huoltajien ja verkoston kanssa työskentelyä. Työskentelyssä hyödynnetään mm. lyhytterapeuttisia interventioita, ohjantaa sekä tarvittaessa kognitiivisia tutkimuksia. Tarvittaessa opiskelijan asiassa perustetaan yksilökohtainen monialainen asiantuntijaryhmä, johon kutsutaan opiskelijan luvalla sovitut läheiset ja oppilaitoksen sisäiset sekä tarvittaessa ulkopuoliset toimijat. Yhteistyössä opiskelijan ja huoltajien kanssa arvioidaan muiden palvelujen tarvetta, tyypillisimmin terveydenhoitajan, lääkärin, kuraattorin, perheneuvolan, nuorisoaseman, perheohjauksen tai perhesosiaalityön/ aikuissosiaalityön tarvetta. Työskentely on tavoitteellista ja opiskelijan tuen tarvetta arvioidaan suunnitelmallisesti.

Opiskelijalle voidaan tarjota yksilötapaamisten ja vanhempainohjauksen lisäksi tai vaihtoehtona myös ryhmämuotoisia palveluja tai tukea häntä osana luokkaa tai koko oppilaitosyhteisöä.

## Laatu

Opiskeluhuollon psykologipalveluissa noudatetaan oppilas- ja opiskelijahuoltolakia (287/2013) sekä lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Työssä noudatetaan henkilöstölle annettuja eettisiä ohjeita.

Palvelun tarve arvioidaan ja tuen suunnittelu toteutetaan tarvittavassa laajuudessa yhdessä opiskelijan kanssa sekä yhteistyössä alaikäisen huoltajien ja tarvittaessa koulun henkilökunnan ja muiden toimijoiden kanssa. Ratkaisut tehdään yksilöllisesti jokaisen asiakkaan asiassa.

Opiskeluhoitoa toteutetaan yhteistyössä opiskelijan ja hänen huoltajiensa kanssa. Opiskelijan omat toivomukset ja mielipiteet otetaan huomioon häntä koskevissa toimenpiteissä ja ratkaisuisissa hänen ikänsä, kehitystasonsa ja muiden henkilökohtaisten edellytystensä mukaisesti.

Luottamuksellisen yhteistyösuhteen muodostaminen on työn peruspilari.

Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä yhdessä tiimin kanssa ja sen perusteella valitaan tarvittavat kehittämistoimet. Henkilöstön täydennyskoulutuksista ja työnohjauksista huolehditaan suunnitelmallisesti. Psykologin kelpoisuusvaatimuksena on psykologian maisterin tutkinto sekä Valviran lailistus (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Opiskelija tai hänen huoltajansa voivat ottaa yhteyttä oppilaitoksen psykologiin puhelimitse, sähköpostitse tai Wilman/Studentan kautta. Mikäli yhteydenottajana toimii muu kuin opiskelija itse, tulee yhteydenottajan keskustella yhteydenotosta opiskelijan kanssa etukäteen sekä saattaa asia myös alaikäisen huoltajan tietoon, ellei laissa toisin säädetä (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 16§).

Palvelua tarjotaan esiopetusyksiköissä, kouluissa ja oppilaitoksissa niiden työpäivinä, pääsääntöisesti klo 8-16 sekä supistetusti loma-aikoina. Pienemmissä oppilaitoksissa palvelua ei ole tarjolla lähipalveluna päivittäin. Ajanvarauksen yhteydessä sovitaan opiskelijalle ja/tai hänen huoltajalleen sopiva ajankohta, paikka ja tapa (läsnäolo tai etätapaaminen; yksilökäynti, perhekäynti tai verkostopalaveri).

Opiskelijalle järjestetään mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti opiskeluhuollon psykologin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun järjestetään samana tai seuraavana työpäivänä. Mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun järjestetään opiskelijalle myös huoltajan tai muun henkilön yhteydenoton perusteella, jollei kyseessä ole yhteydenottajan neuvonta ja ohjaus tai jos keskustelun järjestäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Psykologipalveluja järjestettäessä saa yhtä opiskeluhuollon psykologia kohden olla enintään 780 opiskelijaa.

Psykologien ajantasaiset yhteystiedot löytyvät [Keusoten verkkosivuilta](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Opiskeluhuollon psykologipalveluissa tehdään yhteistyötä opetuksen- ja koulutuksenjärjestäjien kanssa seuraavasti:

1. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan yksilökohtaisissa monialaisissa asiantuntijaryhmissä, joissa on mukana opetuksen- ja koulutuksen järjestäjien sekä opiskeluhuollon edustajia. Opiskelijan ja huoltajien suostumuksella koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä opiskelijan yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseen ja toteuttamiseen osallistuvilla on salassapitovelvollisuuden estämättä oikeus saada toisiltaan ja luovuttaa toisilleen sekä opiskeluhuollosta vastaavalle viranomaiselle sellaiset tiedot, jotka ovat välttämättömiä yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiantuntijaryhmän jäsenillä on lisäksi oikeus pyytää neuvoa opiskelijan asiassa tarpeelliseksi katsomiltaan asiantuntijoilta ja ilmaista heille siinä tarkoituksessa salassa pidettäviä tietoja siten kuin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 26 §:n 3 momentissa säädetään. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 19§, 23§).

2. Lasten ja nuorten mielenterveyden tuen ja hoidon portaiden mukaisesti kaikille avointen ja varhaisen tuen tasoilla, joilla toteutetaan yhteistyössä yhteisöllistä opiskeluhoitoa sekä koulunkäynnin tukea.
3. Perusopetuslain mukaisesti tehostetun ja erityisen tuen antamisen yhteydessä seuraavasti:
  - tehostetun tuen aloittaminen ja järjestäminen käsitellään moniammatillisesti yhteistyössä opiskeluhoitopalvelujen ammattihenkilöiden kanssa (PoL 16 a §, 30.12.2013/1288)
  - ennen erityistä tukea koskevan päätöksen tekemistä tehdään opiskeluhoitopalvelujen ammattihenkilöiden kanssa moniammatillisena yhteistyönä selvitys oppilaan saamasta tehostetusta tai erityisestä tuesta ja oppilaan kokonaistilanteesta. Näiden perusteella tehdään arvio erityisen tuen tarpeesta. Nämä kolme muodostavat pedagogisen selvityksen.
  - Opetushallituksen mukaan yhteistyö voidaan toteuttaa esimerkiksi konsultoimalla opiskeluhoitopalvelujen asiantuntijaa, jonka työtehtäviin oppilaan asia kuuluu. Jos oppilaan tilanteen selvittäminen ja tarvittavien toimenpiteiden harkinta edellyttää monipuolisempaa asiantuntemusta, asian käsittelyä varten voidaan koota laajempi ryhmä.

Lisäksi opiskeluhoillon psykologipalveluista tehdään tarvittaessa yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi aina yhteistyössä opiskelijan ja/tai hänen huoltajansa kanssa. Lastensuojeluilmoitus tehdään lastensuojelulain mukaisesti.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös muiden tahojen kanssa opiskelijan ja huoltajien luvalla.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Opiskeluhoillon psykologipalveluissa tehdään opiskeluhoillon psykologipalveluja koskeva palvelutarpeen arviointi. Arvion tekee opiskeluhoillon psykologi. Arvioinnissa voidaan kartoittaa myös muuta opiskelijan palvelutarvetta. Tarvittaessa opiskelija ohjataan muiden palvelujen pariin.

### **Palvelun myöntäminen/päättäjätaho**

Opiskeluhoillon psykologin arvion perusteella opiskelijalla on oikeus saada riittävä tuki ja ohjaus hänen opiskeluunsa ja kehitykseensä liittyvien vaikeuksien ehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan huoltajalla ei ole oikeutta kieltää alaikäistä käyttämästä opiskeluhoillon palveluja. Palveluun ei tarvita lähetettä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palveluun ei sisälly julkisen vallan käyttöä.

### **Tuotanto**

Keusote tuottaa opiskeluhoillon psykologipalvelut tuotetaan opetuksen ja koulutuksen järjestäjän tarjoamissa tiloissa. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

## **3.12. Opiskeluterveydenhuolto**

### **Palvelukuvaus**

Opiskeluterveydenhuollon tehtävänä on edistää toisen asteen ammatillisten oppilaitosten ja lukioiden opiskelijoiden terveyttä ja opiskelukykyä sekä valvoa opiskeluympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta. Opiskeluterveydenhuollon palveluja saavat lukioiden sekä ammatillisessa koulutuksessa opiskelevat.

Opiskeluterveydenhuolto on osa opiskeluhoitoa ja sillä edistetään terveyttä, opiskelukykyä ja hyvinvointia. Lisäksi sairaanhoito kuuluu opiskeluterveydenhuollon vastuulle.

Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyvät:

1. Oppilaitoksen opiskeluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä opiskeluyhteisön hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta kolmen vuoden välein
2. Opiskelijoiden terveyden ja hyvinvoinnin sekä opiskelukyvyn seuraaminen ja edistäminen, johon sisältyvät lukion ja ammatillisen oppilaitoksen opiskelijoille kaksi määräaikaista terveystarkastusta ja kaikille opiskelijoille terveystarkastukset yksilöllisen tarpeen mukaisesti
3. Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen järjestäminen opiskelijoille, mielenterveys- ja päihdetyö, seksuaaliterveyden edistäminen.
4. Opiskelijalle vähintään kerran opiskeluaikana järjestettävä suun terveystarkastus, jossa selvitetään suun terveysneuvonnan ja palvelujen tarve.
5. Opiskelijan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä opiskelijan tukeminen ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin tai -hoitoon ohjaaminen

## Laatu

Opiskeluterveydenhuolto on osa oppilaitosten monialaista opiskeluhoitoa. Opiskeluhoitopalvelujen on muodostettava yhtenäinen toiminnallinen kokonaisuus ja hyvinvointialueen on niitä järjestäessään toimittava yhteistyössä opetuksen ja koulutuksen järjestäjien kanssa. Yhteistyötä on tehtävä myös alaikäisen oppilaan vanhempien ja huoltajien, oppilaiden, opiskeluhoito- ja opetushenkilöstön sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa. Palvelut on järjestettävä ensisijaisesti oppilaitoksella, jotta ne ovat opiskelijoiden helposti saavutettavissa.

Toimintaa säätelee myös Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011). Asetuksessa säädetään määräaikaista terveystarkastuksista ja terveysneuvonnasta, ja sen tarkoitus on varmistaa, että annettavat palvelut ovat suunnitelmallisia, tasoltaan yhtenäisiä ja yksilöiden ja väestön tarpeet huomioon ottavia. Asetus velvoittaa myös selvittämään terveystarkastuksista pois jäävien tuen tarpeet. Opiskeluterveydenhuollon henkilöstö on avainasemassa ongelmien varhaisessa havaitsemisessa ja tuen tarjoamisessa. Opiskeluterveydenhuollon tarkastukset toteuttaa terveydenhoitaja ja/tai lääkäri. Suun terveydenhuollon määräaikaistarkastukset tekee hammaslääkäri tai suuhygienisti.

Opiskeluterveydenhuollon henkilökunta osallistuu säännöllisesti ammatilliseen täydennyskoulutukseen klinisen työn ja terveyden edistämisen osaamisen ylläpitämiseksi voimassa olevien säädösten mukaisesti.

Opiskeluterveydenhuollon tilat ja varustus luovat edellytykset toteuttaa tarvittavat tutkimukset ja toimenpiteet laadukkaasti ja turvallisesti.

## Saatavuus/saavutettavuus

Opiskeluterveydenhuollon vastaanottotilat sijaitsevat oppilaitoksilla. Terveystarkastajat ovat tavattavissa oppilaitoskohtaisina aikoina. Lisäksi nuori itse tai hänen vanhempansa voi olla yhteydessä terveydenhoitajaan puhelimitse sekä Wilman tai muun oppilaitoksessa käytössä olevan järjestelmän kautta.

Katso verkkosivuiltamme [opiskeluterveydenhuollon yhteystiedot ja asiointitavat](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisin yhdyspinta muodostuu kunnan kanssa, erityisesti sivistystoimi (koulut, nuorisotoimi). Muita yhdyspintoja ovat mm. opiskeluhuollon [psykologi-](#) ja [kuraattoripalvelut](#), erikoisairaanhoido ja kuntoutuspalvelut sekä mahdolliset yksityiset palveluntuottajat. Opiskeluterveydenhuolto tekee myös tiivistä yhteistyötä alueen järjestötoimijoiden kanssa.

Opiskeluhuollon terveydenhoitajapalvelussa tehdään yhteistyötä opetuksen- ja koulutuksenjärjestäjien kanssa seuraavasti:

1. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan yksilökohtaisissa monialaisissa asiantuntijaryhmissä, joissa on mukana opetuksen- ja koulutuksen järjestäjien sekä opiskeluhuollon edustajia. Opiskelijan ja huoltajien suostumuksella koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä opiskelijan yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseen ja toteuttamiseen osallistuvilla on salassapitovelvollisuuden estämättä oikeus saada toisiltaan ja luovuttaa toisilleen sekä opiskeluhuollosta vastaavalle viranomaiselle sellaiset tiedot, jotka ovat välttämättömiä yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiantuntijaryhmän jäsenillä on lisäksi oikeus pyytää neuvoa opiskelijan asiassa tarpeelliseksi katsomiltaan asiantuntijoilta ja ilmaista heille siinä tarkoituksessa salassa pidettäviä tietoja siten kuin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 26 §:n 3 momentissa säädetään. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 19§, 23§).
2. Lasten ja nuorten mielenterveyden tuen ja hoidon portaiden mukaisesti kaikille avointen ja varhaisen tuen tasoilla, joilla toteutetaan yhteistyössä yhteisöllistä opiskeluhoitoa sekä koulunkäynnin tukea.
3. Perusopetuslain mukaisesti tehostetun ja erityisen tuen antamisen yhteydessä seuraavasti:
  - tehostetun tuen aloittaminen ja järjestäminen käsitellään moniammatillisesti yhteistyössä opiskeluhoitopalvelujen ammattihenkilöiden kanssa (PoL 16 a §, 30.12.2013/1288)
  - ennen erityistä tukea koskevan päätöksen tekemistä tehdään opiskeluhoitopalvelujen ammattihenkilöiden kanssa moniammatillisena yhteistyönä selvitys oppilaan saamasta tehostetusta tai erityisestä tuesta ja oppilaan kokonaistilanteesta. Näiden perusteella tehdään arvio erityisen tuen tarpeesta. Nämä kolme muodostavat pedagogisen selvityksen.
  - Opetushallituksen mukaan yhteistyö voidaan toteuttaa esimerkiksi konsultoimalla opiskeluhoitopalvelujen asiantuntijaa, jonka työtehtäviin oppilaan asia kuuluu. Jos oppilaan tilanteen selvittäminen ja tarvittavien toimenpiteiden harkinta edellyttää monipuolisempaa asiantuntemusta, asian käsittelyä varten voidaan koota laajempi ryhmä.

Lisäksi opiskeluhuollon terveydenhoitajapalvelussa tehdään tarvittaessa yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi aina yhteistyössä opiskelijan ja/tai hänen huoltajansa kanssa. Lastensuojeluilmoitus tehdään lastensuojelulain mukaisesti.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös muiden tahojen kanssa opiskelijan ja huoltajien luvalla.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palveluja tarjotaan Keusoten alueen lukioiden ja ammattiopistojen opiskelijoille heidän kotikunnastaan riippumatta.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitaja vastaa palvelutarpeen arvioinnista opiskelijan yhteydenoton tai tehdyn terveystarkastuksen perusteella.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntämisestä ei tehdä erillistä päätöstä. Opiskeluterveydenhuollon henkilöstö voi ohjata palvelun piirissä olevia asiakkaita muiden palveluiden piiriin tai sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin.



## Julkisen vallan käyttö

Terveystenhoitajan työhön ei liity julkisen vallankäytön elementtejä. Terveyskeskuslääkäri voi käyttää julkista valtaa huollon ja hoidon yhteydessä toteutetuissa toimissa, joissa rajoitetaan yksilön vapautta. Tällaisia ovat esimerkiksi päätökset eristämisestä tartuntatautilain perusteella tai eräät mielenterveyslaissa säädetyt terveyskeskuslääkäriin tehtävät sekä tahdosta riippumattomaan psykiatriseen hoitoon liittyvät päätökset. Muita julkista valtaa sisältäviä tehtäviä ovat esimerkiksi lääkärin antama virka-apu poliisille tai vankeinhoitoviranomaisille, esittelytehtävät julkisen vallan käyttöä sisältävissä kunnallisissa päätöksentekoprosesseissa, maksusitoumusten antamiseen liittyvä päätöksenteko sekä viranomaisen julkisuudesta annetun lain mukainen tietojen luovuttamiseen liittyvä ratkaisu. Julkista valtaa käytetään myös päätöksenteossa, joka asettaa asiakkaalle velvollisuuksia, rajoittaa oikeuksia tai päinvastoin suo oikeuksia ja etuja. Joidenkin lääkintölaillisten lausuntojen/ todistusten antamisessa voi myös olla kysymys julkisen vallan käytöstä.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelut omana toimintana. Palvelut ovat maksuttomia.

### 3.13. Päihdetyö

#### Palvelukuvaus

Päihdetyön tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Lisäksi tavoitteena on, että käytössä olevan menetelmät ovat vaikuttavia, asiakaslähtöisiä ja ne lisäävät hoidon ja kuntoutuksen kokonaisvaltaisuutta. On huolehdittava siitä, että päihdehoito järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Päihdetyön tulee olla helposti tavoitettavaa ja avohuoltopainotteista.

Päihdetyöhön kuuluu:

1. Terveystenhoitajan palveluihin sisältyvä ohjaus ja neuvonta, joka koskee päihteettömyyttä suojaavia ja sitä vaarantavia tekijöitä sekä päihteisiin liittyviä terveyttä ja turvallisuutta vaarantavia tekijöitä
2. Päihteiden aiheuttamien haittojen ja sairauksien tutkimus-, hoito- ja kuntoutuspalvelut

Terveystenhoitajalla tehtävä päihdetyö on suunniteltava ja toteutettava siten, että se muodostaa toimivan kokonaisuuden muun kunnassa tehtävän päihde- ja mielenterveystyön kanssa.

#### Laatu

Keusoten alueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaiseen ja tasokkaaseen, oikeaan aikaan toteutettuun päihdehoitoon ja -kuntoutukseen asuinpaikasta riippumatta. Päihteiden käyttöön ja siihen liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjotaan aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Näin menetellään erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon yleisissä palveluissa, kuten sosiaalityössä, työ-, opiskelija-, koulu- ja muussa perusterveydenhuollossa sekä äitiysneuvoloissa. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Päihdehoidon ja -palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja hoidon tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen hoitoaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan. Päihdekuntoutuksessa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen ja psyykinen terveydentila sekä sosiaalinen tilanne ja tuen tarve. Päihdepalvelut kehittävätkin palveluja yhteistyössä asiakkaiden ja heitä edustavien järjestöjen ja vertaistukiryhmien kanssa. (Päihdepalvelujen laatusuosituksen, STM 2002.) Päihdetyötä tekevät

sairaanhoitajat ja lääkärit sekä terveydenhuollon ammattihenkilöt (lähihoitajat), sosiaalityöntekijä, psykologi, sosiaaliohjaajat.

### Saatavuus/saavutettavuus

Keusoten päihdeavopalvelut on kiireetöntä ja ajanvaraukseen perustuvaa palvelua. Kiiretön hoito alkaa 1- 14 pv:n kuluessa hoidontarpeen arviosta. Päihdelaitospalveluihin hakeudutaan lähetteellä, jonka vastuuhoidtaja laatii yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti päihdelääkärin kanssa.

Päihdepalvelujen vastaanottopalvelu on avoinna arkisin virka-aikaan. Päihdepalvelujen toimipisteet sijaitsevat Järvenpäässä JUSTissa, Mäntsälässä terveysasemalla, Hyvinkäällä H-sairaalassa, Tuusulassa Hyrylän terveysasemalla sekä Nurmijärvellä Kirkonkylän ja Klaukkalan terveysasemilla. Lisäksi palvelua tarjotaan sähköisten välineiden avulla etäpalveluna.

Katso verkkosivuiltamme [päihdepalvelujen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden päihdepalvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuudeksi.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Keusoten aikuisten päihdeavopalvelut on tarkoitettu kaikille Keski-Uudenmaan alueen yli 18-vuotiaille aikuisille asukkaille. Lähetettä palveluihin ei tarvita.

Päihdelaitospalveluihin ohjataan päihdeavopalvelujen kautta. Laitospalveluihin tarvitaan tavanomaisesti päihdelääkärin kannanotto sekä omahoitajan yhteistyössä asiakkaan kanssa laatima lähete. Päihdelaitoshoitoa ovat Keusoten omassa päihdevieroitusyksikössä toteutettava sekä ostopalveluna hankittava vieroitushoito ja ostopalveluna eri palveluntuottajilta hankittava laituskuntoutus.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Päihdepalveluihin hakeutuvan uuden asiakkaan hoidontarpeen arvio tehdään aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Päihdeavopalvelu on lakisääteistä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua, jota myönnetään terveydenhuolto (1326/2010), sosiaalihuolto- (1301/2014) sekä päihdehuoltolain (41/1986) ja -asetuksen (653/1986) perusteella asiakkaan/potilaan tarpeen mukaisesti. Päihdelaitosvieroitus myönnetään terveydenhuoltolain ja päihdelaituskuntoutus erillisen hakemuksen mukaan terveydenhuolto- ja sosiaalihuoltolain perusteella.

### Julkisen vallan käyttö

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

### Tuotanto

Hyvinvointialue tuottaa päihdeavopalvelut, pääosan laitospalvelusta sekä -kuntoutuksesta omana toimintana. Pieni osa laitospalvelusta ja -kuntoutuksesta toteutetaan ostopalveluina puitesopimuksen mukaisesti. Päihdeavopalvelut ovat asiakkaalle maksutonta palvelua. Päihdelääkärin lausunnoista peritään lausuntomaksu. Laitospalveluista asiakkaalta peritään asiakasmaksu.

## Linkit

 Päihdepalvelujen laatusuosituks

### 3.14. Sairaalahoito

#### Palvelukuvaus

Sairaalahoitoon kotona tai osastoilla ohjaututaan lääkärin läheteellä terveysaseman vastaanotolta, Keusoten Akuutista tai erikoissairaanhoidosta. Sairaalassa hoidetaan akuutin vaiheen sairauksia ja annetaan potilaan tarvitsemaa jatkohoitoa silloin, kun erikoissairaanhoidoa ei enää tarvita. Hoidon tavoitteena on hoitaa ja vahvistaa potilaan toimintakykyä niin, että hän jatkossa selviäisi myös omassa kodissa tai muussa hoitopaikassa.

#### Laatu

Perusterveydenhuollon toteuttama sairaalahoito: Hoito perustuu parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai tieteelliseen näyttöön, ja se tuottaa lisää terveyttä ja hyvinvointia.

Asiakaskeskeisyys: Potilasta kunnioitetaan ja itsemääräämisoikeus on lähtökohta palvelun toteuttamisessa.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus: Sairaalahoito on saatavissa kohtuullisessa ajassa tasa-arvoisesti riippumatta asuinpaikasta, sosioekonomisesta asemasta, sukupuolesta tai etnisistä tekijöistä.

Oikeudenmukaisuus: Samanlaisessa tilanteessa olevat potilaat saavat yhdenmukaisesti sairaalahoitoa. Kiireellinen hoito tulee antaa kaikille ilman tarpeetonta viivettä.

Potilasturvallisuus: Hoito, lääkehoito ja laitteet ovat turvallisia. Terveystieteellisen ammattilaisen osaaminen on korkeatasoista ja hänen ammatilliseen osaamiseensa kuuluu itse toiminnassa tarvittava osaaminen sekä ihmisen kohtaamisen taito.

Vaikuttavuus: Sairaalahoito on vaikuttavaa ja lisää mahdollisimman paljon hyvinvointia ja terveyttä.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Sairaalahoito järjestetään ensisijaisesti asiakkaan omaan kotiin tai poliklinikalle kotisairaalan tuella. Kotisairaalahoidon palveluita voi saada myös asiakkaan asuessa asumispalvelussa.

Kotisairaalahoidon vaihtoehtona on akuuttiosastolla tapahtuva sairaalahoito, jos asiakkaan lääketieteellinen tilanne niin vaatii. Hyvinvointialueella on neljä akuuttiosastoa, jotka toimivat alueellisesti. Asiakkaan hoito pyritään kuitenkin järjestämään ensisijaisesti sillä osastolla, jossa asiakkaan mahdolliset aiemmat hoidot ovat toteutuneet. Osastolla toteutettava psykiatrisen, palliatiivinen ja vieroitushoito on keskitetty Hyvinkään akuuttiosastolle.

Katso verkkosivuiltamme [sairaalapalvelujen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

#### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisimmät yhdyspinnat ovat terveysasemat, Keusoten Akuutti, erikoissairaanhoido ja ikääntyneiden palvelut.

#### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelut ovat tarkoitettu kaikille alueen 16 vuotta täyttäneille asukkaille ja niihin ohjataan terveydenhuollon ammattilaisen tekemän lääke- ja hoitotieteellisen arvion mukaisesti.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Lääkäri määrittelee asiakkaan hoidon tarpeen esimerkiksi päivystyskäynnin yhteydessä tai erikoissairaanhoidon osastolla. Samalla lääkäri arvioi, voidaanko hoito toteuttaa turvallisesti kotisairaalapalveluna tai edellyttääkö potilaan lääketieteellinen tilanne hoitoa akuuttiosastolla.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntämisestä tehdään erillinen päätös, jonka tekee asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri.

## Julkisen vallan käyttö

Terveyskeskuslääkäri voi käyttää julkista valtaa huollon ja hoidon yhteydessä toteutetuissa toimissa, joissa rajoitetaan yksilön vapautta. Tällaisia ovat esimerkiksi eräät mielenterveyslaissa säädetyt terveyskeskuslääkärin tehtävät sekä tahdosta riippumattomaan psykiatriseen hoitoon liittyvät päätökset. Muita julkista valtaa sisältäviä tehtäviä ovat esimerkiksi lääkärin antama virka-apu poliisille tai vankeinhoitoviranomaisille, esittelytehtävät julkisen vallan käyttöä sisältävissä kunnallisissa päätöksentekoprosesseissa, maksusitoumusten antamiseen liittyvä päätöksenteko sekä viranomaisen julkisuudesta annetun lain mukainen tietojen luovuttamiseen liittyvä ratkaisu. Julkista valtaa käytetään myös päätöksenteossa, joka asettaa asiakkaalle velvollisuuksia, rajoittaa oikeuksia tai päinvastoin suo oikeuksia ja etuja. Joidenkin lääkintölaillisten lausuntojen/ todistusten antamisessa voi myös olla kysymys julkisen vallan käytöstä.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelut omana toimintana. Palvelut ovat maksullisia 18 vuotta täyttäneille huomioiden asiakasmaksulaissa määritellyt maksukatto, maksujen alentamismahdollisuus ja maksuttomien palveluiden erityisryhmät.

## Linkit

[↪](#) Palliativisen hoidon ja saattohoidon kansallinen laatusuositus

## 3.15. Seulonnat

### Palvelukuvaus

Hyvinvointialueen on järjestettävä alueellaan valtakunnallisen seulontaohjelman mukaiset seulonnat. Valtakunnallisen seulontaohjelman mukaisesti hyvinvointialueen pitää järjestää rintasyöpäseulonta, suolistosyövän seulonta, kohdun kaulaosan syövän seulonta ja raskauden aikaiset seulonnat: varhaisraskauden yleinen ultraäänitutkimus, sikiön kromosomi- ja rakennepoikkeavuuksien seulonta.

Hyvinvointialue voi lisäksi järjestää seulontoja ja terveystarkastuksia tietyn taudin tai sen esiasteen toteamiseksi tai taudin aiheuttajan löytämiseksi. Osana tartuntatautien torjuntaa hyvinvointialue järjestää kohdennettuja tutkimuksia/seulontoja oireettomille:

- suonen sisäisiä huumeita käyttävien terveysneuvontapisteillä tarjotaan hepatiitti C- ja hiv- vieritestausta
- antibiooteille vastustuskykyisten mikrobien leviämisen ehkäisemiseksi tehdään hoidossa altistuneiden seulontanäytteenottoa
- todetulle tartunnalle altistuneille tarjotaan mm. sukupuolitautitestejä ja latentin tuberkuloosin tutkimuksia

- kohdennetulle ryhmälle, esim. varhaiskasvatusryhmälle voidaan tarjota epidemian rajaamiseksi oireettomien seulontaa ( esim. A-streptokokki)

Eri ammattilaisten vastaanottotoiminnassa toteutetaan tarkoituksenmukaista riskiarviointia ja seulotaan mm. mielialaseula, päihde-, tupakka- ja nikotiiniuotteiden käytön kartoitusta, kansasairauksien seulontoja, synnytysspelkoa sekä lähisuhdeväkivaltaseulonnat.

## Laatu

Seulonnalla tarkoitetaan väestön tai tietyn väestönosan tutkimuksia tai näytteiden ottamista, jotta voidaan löytää seulottava tauti, sen esiaste tai taudinaiheuttaja. Väestön seulontojen tavoitteena on sairauksien varhainen löytäminen ja hoitaminen. Palveluntuottajat vastaavat, että seulontojen toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tehtävän edellyttämä ammattipätevyys.

Toimintaa ohjaavat keskeiset säädökset, suositukset ja ohjeet:

- [Valtioneuvoston asetus seulonnoista](#) (339/2011),
- [Valtioneuvoston asetus seulonnoista annetun valtioneuvoston asetuksen 2§:n muuttamisesta](#) (STM/2021/131)
- [Opas kunnille kansanterveystyöhön kuuluvien seulontojen järjestämisestä](#) (STM:n julkaisuja 2007:5)
- [Sikiön poikkeavuuksien seulonta](#) (STM:n selvityksiä 2009:1) ja
- [STM:n asetus säteilyn lääketieteellisestä käytöstä](#) 423/2000.

## Saatavuus/saavutettavuus

Hyvinvointialueella järjestetään seulontaohjelman mukaisesti raskaudenaikaiset sikiöseulonnat sekä kohdunkaulan syövän, rintasyövän ja suolistosyövän seulonnat. Raskaudenaikaiset seulonnat sekä kohdunkaulan ja suolistosyövän seulonnat tuottaa HUS-yhtymä. Suolistosyöpien jatkotutkimuksena suoritettavat paksusuolen tähytystutkimukset tuottaa kilpailutuksen perusteella valittu palveluntuottaja (Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy). Rintasyövän seulontapalvelut tuottaa kilpailutuksen perusteella valittu palveluntuottaja (Suomen Radiologikeskus Oy).

Odottava äiti ohjautuu raskaudenaikaisiin kansallisiin seulontoihin neuvolan terveydenhoitajan läheteellä.

Asiakas voi varata ajan HUSilta puhelimitse tai Maisa-palvelun kautta. Mahdollisista jatkotutkimuksista vastaa HUS. Raskaudenaikaiset seulonnat toteutetaan [HUSin äitiyspoliklinikalla](#).

- Katso verkkosivuiltamme [äitiysneuvolan asiointitavat](#).

Syöpäseulonnan kohderyhmään kuuluva henkilö saa kotiinsa kutsukirjeen, jossa on tarvittavat lisätiedot seulontaan osallistumisesta. Vastauksen tutkimuksesta henkilö saa kirjeitse kotiinsa. Mikäli hänet kutsutaan jatkotutkimuksiin, ollaan häneen yhteydessä pääsääntöisesti kirjeen sijaan puhelimitse.

Rintasyövän seulonta toteutetaan mammografiatutkimuksena palveluntuottajan kuvantamispisteessä (kuntakohtaiset liikkuvat mammografiavaunut). Tarvittaessa mammografiaseulontaa täydennetään ultraäänitutkimuksella palveluntuottajan toteuttamana.

Kohdunkaulan syövän seulonta toteutetaan näytteenottona HUS-laboratorioissa. Mahdolliset jatkotutkimukset tehdään HUSin naistentautien poliklinikalla.

Suolistosyövän seulonta toteutetaan kotona otettavalla näytteenotolla, jonka perusteella voidaan kutsua jatkotutkimuksena suoritettavaan paksusuolen tähytykseen (Pihlajalinna Dextra).

- Katso verkkosivuiltamme [joukkotarkastusten ja seulontojen toimintaohjeet](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisin yhdyspinta on palveluntuottajiin eli HUS-yhtymään ja yksityisiin palveluntuottajiin (Suomen Radiologikeskus Oy ja Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy).

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Seulontoihin kutsutaan kansallisen seulontaohjelman mukaisesti. Sikiöseulontaan asiakas saa lähetteen neuvolan terveydenhoitajalta raskautensa ja sen etenemisen perusteella. Kohdunkaulan syövän seulontaan kutsutaan 25-65-vuotiaat naiset viiden vuoden välein. Rintasyövän seulontaan kutsutaan 50-69-vuotiaat parillisia vuosia täyttävät naiset. Suolistosyövän seulontaan kutsutaan parillisia vuosia täyttävät naiset ja miehet. Seulonnat aloitettiin vuonna 2022 koskien alkuun 60–68-vuotiaita, ja ne laajenevat asteittain ulottuen 56–74-vuotiaisiin vuodesta 2031 alkaen.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Seulontojen jatkotutkimuksista päättää palveluntuottajan edustaja lääketieteellisen arvion perusteella.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelujen myöntäminen ei edellytä erillistä päätöstä. Kaikilla alueen asukkailla on mahdollisuus osallistua valtakunnallisen seulontaohjelman mukaisiin seulontoihin kuuluessaan niiden kohderyhmään. Seulontoihin osallistuminen on vapaaehtoista. Seulontojen jatkotutkimuksista päättää seulonnoista vastaavan palveluntuottajan edustaja lääketieteellisen arvion perusteella.

## Julkisen vallan käyttö

Asiakkaiden seulontatutkimuksista vastaavat tahot tekevät päätöksiä asiakkaiden ohjaamisesta tarvittaessa jatkotutkimuksiin. Muuten seulontapalveluissa ei käytetä julkista valtaa.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa palveluiden järjestämisestä. Palvelut tuotetaan ostopalveluna. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

## 3.16. Suun terveydenhuolto

### Palvelukuvaus

Suun terveydenhuollon palveluihin sisältyvät:

1. Väestön suun terveyden edistäminen ja seuranta
2. Terveysneuvonta ja terveystarkastukset
3. Suun sairauksien tutkimus ja ehkäisy sekä hoito
4. Potilaan erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä potilaan hoito ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen

### Laatu

Hoito toteutetaan avohoidossa silloin, kun se on potilasturvallisuus huomioon ottaen mahdollista. Sairaanhoito on toteutettava potilaan hammaslääketieteellisen tarpeen ja käytettävissä olevien yhtenäisten hoidon perusteiden mukaisesti. Hoito on toteutettava tarkoituksenmukaisella tavalla ja yhteistyöllä. Hoidon ja



kuntoutuksen toteutukselle on tarvittaessa laadittava hoito- ja palvelusuunnitelma. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 24§).

Terveydenhuollon ammattihenkilöiksi luettavilla työntekijöillä, kuten hammaslääkäri, suuhygienisti ja hammashoitaja, tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukainen oikeus toimia terveydenhuollon ammattihenkilönä Suomessa ja hänen tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset. Työntekijät, jotka eivät ole luettaviksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi, tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset.

Arvion tutkimusten ja hoidon tarpeesta tulee tehdä laillistettu tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö kuten hammashoitaja, suuhygienisti tai hammaslääkäri. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010, 51 a §)

Palvelut tuotetaan hammashoitoloissa moniammatillisissa tiimeissä. Kiireellinen hoito toteutetaan ns. monihuonemallilla. Tällä taataan asiakkaan palveluiden sujuvuus ja hoidon jatkuvuus.

### Saatavuus/saavutettavuus

Suunterveydenhuollon palveluita annetaan hammashoitoloissa, jotka sijaitsevat pääsääntöisesti terveysasemien yhteydessä. Henkilö voi valita, mistä hyvinvointialueensa terveyskeskuksen terveysasemalta tai suun terveydenhuollon toimipaikasta hän saa sairaanhoitopalvelut. Terveysaseman vaihto edellyttää kirjallista ilmoitusta ja uuden valinnan voi tehdä aikaisintaan vuoden kuluttua. Valinta koskee samalla Terveydenhuoltolain 2 luvun mukaisia Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen palveluita. Asiakkaan hakeutuessa hoitoon hänelle tehdään hoidon tarpeen arvio ja kiireellinen hoito annetaan siinä toimipisteessä, jossa asiakas asioi.

Palvelut toteutetaan pääosin hammashoitoloissa. Lasten ja nuorten lakisääteisiä määräaikaistarkastuksia toteutetaan myös liikkuvissa palveluyksiköissä koulujen yhteydessä. Asiakas voi olla yhteydessä hammashoitoloihin soittamalla suun terveydenhuollon keskitettyyn puhelinpalveluun. Yhteydenoton yhteydessä arvioidaan asiakkaan hoidon tarve ja kiireellisyys. Asiakas saa palvelua hoidon tarpeensa mukaisesti. Kun asiakas tulee suun tutkimukseen, saa hän yksilöllisen hoitosuunnitelman, jonka mukaan hänen hoitonsa toteutetaan.

Asiakkaan on saatava arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteys terveyskeskukseen, ja hänelle on tehtävä hoidon tarpeen arviointi saman päivän aikana. Jos hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaalla todetaan hammaslääketieteellinen tarve tutkimukselle tai hoidolle, tulee tämä järjestää neljän kuukauden kuluessa. Enimmäisaika muuttuu kolmeksi kuukaudeksi 1.11.2024 alkaen. Jos tutkimus- tai hoitotapahtuman suorittaa muu kuin hammaslääkäri ja hän toteaa asiakkaan tarvitsevan hammaslääkärin tutkimusta tai hoitoa, tulee pääsy hammaslääkärille järjestää neljän viikon kuluessa palvelutapahtumasta tai neljän kuukauden kuluessa alkuperäisestä hoidon tarpeen arvioinnista (1.11.2024 alkaen kolmen kuukauden kuluessa). (Terveydenhuoltolaki 51 a §)

Katso verkkosivuiltamme [suun terveydenhuollon yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisin yhdyspinta sairaanhoidollisissa asioissa on erikoisairaanhoito.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelut ovat tarkoitettu kaikille alueen asukkaille ja niitä myönnetään terveydenhuollon ammattilaisen tekemän lääke- ja hoitotieteellisen arvion mukaisesti.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Suunterveyden palveluissa hoidontarpeen arvion tekee virka-aikana hammashoitaja, suuhygienisti tai hammaslääkäri. Hammashoitaja ja suuhygienisti konsultoivat tarvittaessa hammaslääkärinä.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntämisestä ei tehdä erillistä päätöstä.

## Julkisen vallan käyttö

Päätökset tehdään terveydenhuoltolain perusteella ja päätökset perustuvat lääke- ja hoitotieteelliseen arvioon. Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa. Julkista valtaa käyttävät virkasuhteessa olevat henkilöt tehtävänkuvansa mukaisesti.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelut omana toimintana. Palvelut ovat maksullisia 18 vuotta täyttäneille huomioiden asiakasmaksulaissa määritellyt maksukatto, maksujen alentamismahdollisuus ja maksuttomien palveluiden erityisryhmät.

## 3.17. Terveysneuvonta ja terveystarkastukset

### Palvelukuvaus

Hyvinvointialueen on järjestettävä alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä sairauksien ehkäisyä tukevaa terveysneuvontaa. Terveysneuvonta on sisällytettävä kaikkiin terveydenhuollon palveluihin.

- Hyvinvointialueen on järjestettävä tarpeelliset terveystarkastukset alueensa asukkaille heidän terveytensä ja hyvinvointinsa seuraamiseksi ja edistämiseksi
- Terveysneuvonnan ja terveystarkastusten on tuettava työ- ja toimintakykyä ja sairauksien ehkäisyä sekä edistettävä mielenterveyttä ja elämäntilannetta
- Terveysneuvonta ja terveystarkastukset on järjestettävä myös opiskelu- tai työterveyshuollon ulkopuolelle jääville nuorille ja työikäisille
- Hyvinvointialueen on järjestettävä alueensa asukkaille myös ehkäisyneuvontaa ja muita seksuaali- ja lisääntymisterveyttä edistäviä palveluja.

### Laatu

Terveysneuvonta on terveydenhuollon ammattihenkilöstön toimintaa, jolla tuetaan asukkaiden suunnitelmallisesti terveyslähtöisellä vuorovaikutuksella ja viestinnällä yksilö-, ryhmä- ja väestötasolla. Terveystarkastus on terveyden edistämiseen liittyvää terveydentilan ja toimintakyvyn selvittämistä kliinisillä tutkimuksilla tai muilla tarkoituksenmukaisilla ja luotettavilla menetelmillä. Terveysneuvonnan ja terveystarkastusten on muodostettava toiminnallinen kokonaisuus muiden hyvinvointialueen järjestämien palvelujen kanssa. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 13§). Terveystarkastuksen mahdollisuudesta tulee kertoa palveluntarjoajan verkkosivuilla, jotta työtön voi itse hakeutua tarkastukseen.

### Saatavuus/saavutettavuus

Yleistä terveysneuvontaa tarjotaan kaikille kuntalaisille [Keusote.fi-verkkosivuilla](https://www.keusote.fi). Sivuille on kerätty kirjallista ohjeistusta ja erilaisia omahoidon nettimenetelmiä, joiden avulla asiakas voi itsenäisesti tai ammattilaisen ohjaamana saada terveytensä edistämiseen liittyvää neuvontaa. Koko hyvinvointialueen väestölle suunnattua terveysneuvontaa annetaan myös osana muuta viestintää ja erilaisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa.

Asiakas voi tehdä sähköisen terveystarkastuksen [Omaolo.fi](https://omaolo.fi)-palvelussa. Hän saa vastauksiinsa pohjautuvan palautteen terveydentilastaan, suosituksia toimenpiteistä ja alueen toimijoista sekä tarvittaessa yhteyden terveydenhuollon ammattilaiseen. Tarvittaessa asiakas voi hakeutua vastaanotolla suoritettavaan terveystarkastukseen olemalla yhteydessä hoitovastaavaansa tai sen puuttuessa vastaanottopalveluiden puhelinpalveluun. Työttömät voivat hakeutua työttömien terveystarkastukseen.

Työ- ja toimintakyvyn monialainen arviointipalvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka ovat olleet pitkään poissa työelämästä ja tarvitsevat monialaista tukea työ- ja toimintakykynsä selvittämiseen. Asiakas voi olla esimerkiksi työttömänä työnhakijana, sairauslomalla tai kuntoutustuella. Palveluun ohjaututaan pääsääntöisesti ammattilaisen ohjaamana, mutta asiakas voi olla itsekin yhteydessä työkykytiimiin puhelimitse (tai turvasähköpostilla).

Ehkäisyneuvolasta asiakas saa ohjausta ja neuvontaa raskauden ehkäisyyn, seksuaaliterveyteen ja perhesuunnitteluun. Keusote tarjoaa maksuttoman ehkäisyn alle 20-vuotiaille alueella asuville tai opiskeleville nuorille.

Muut lakisääteiset terveystarkastukset suoritetaan terveysasemalla.

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Terveysneuvonta ja terveystarkastukset muodostavat toiminnallisen kokonaisuuden hyvinvointialueen ja kuntien järjestämien palvelujen kanssa. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat hyvinvointialueella sijaitsevat kunnat, terveysalan järjestöt ja muut terveysneuvontaa antavat toimijat.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Terveysneuvonta on tarkoitettu kaikille kuntalaisille ja sitä tarjotaan osana palveluita. Terveystarkastuksia suoritetaan asiakkaan elämäntilanteeseen ja terveydentilaan perustuen. Sähköinen materiaali, sähköinen terveystarkastus ja omahoidon nettimenetelmät ovat kaikkien asukkaiden käytettävissä.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Terveysneuvontaan ja terveystarkastuksiin ei tehdä erillistä palvelutarpeen arviointia.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntämisestä ei tehdä erillistä päätöstä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Terveysneuvonnassa ei käytetä julkista valtaa. Terveystarkastusten osalta terveyskeskuslääkäri voi käyttää julkista valtaa kuten avosairaanhoidossa. Terveystarkastusten yhteydessä voidaan julkista valtaa käyttää päätöksenteossa, joka asettaa asiakkaalle velvollisuuksia, rajoittaa oikeuksia tai päinvastoin suo oikeuksia ja etuja. Joidenkin lääkintölaillisten lausuntojen/ todistusten antamisessa voi myös olla kysymys julkisen vallan käytöstä.

### **Tuotanto**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelut omana toimintana. Palvelut ovat maksuttomia. Lääkärin ja terapeuttien suorittamista terveystarkastuksista peritään käyntimaksu 18 vuotta täyttäneiltä huomioiden asiakasmaksulaissa määritellyt maksukatto, maksujen alentamismahdollisuus ja maksuttomien palveluiden erityisryhmät. Maksuja ei peritä Työ- ja toimintakyvyn monialaisen arviointipalvelun asiakkailta.

### 3.18. Työterveyshuolto

#### Palvelukuvaus

Työterveyshuollolla tarkoitetaan työnantajan järjestettäväksi säädettyä työterveyshuollon ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden toimintaa, jolla edistetään työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työyhteisön toimintaa sekä työntekijöiden terveyttä ja työ- ja toimintakykyä.

Hyvinvointialueen on järjestettävä työterveyshuoltopalvelut 1) hyvinvointialueen omalle henkilöstölle (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 4 §) ja 2) hyvinvointialueen yrityksille ja yrittäjille (Terveystuoltolaki 1326/2010, 18 §). Molemmat hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevat työterveyshuoltopalvelut tuottaa Keski-Uudenmaan Työterveys Oy.

Hyvinvointialueen yritykset ja yrittäjät voivat hankkia työterveyspalvelunsa Keski-Uudenmaan Työterveyden sijaan muulta työterveyshuoltopalvelujen tuottamiseen oikeutetulta toimintayksiköltä tai henkilöltä tai järjestää palvelut itse tai yhdessä toisten työnantajien kanssa (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 7 §).

#### Laatu

Työnantajan velvollisuudesta järjestää työterveyshuolto sekä työterveyshuollon sisällöstä ja toteuttamisesta säädetään Työterveyshuoltolaissa. Lakia täydentää Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta (708/2013).

Keusote tekee Keski-Uudenmaan Työterveyden kanssa tiivistä yhteistyötä laadun seurannassa koskien niin oman henkilöstön kuin alueen yritysten ja yrittäjien työterveyttä. Keusote on myös edustettuna Keski-Uudenmaan Työterveyden hallituksessa.

#### Saatavuus/saavutettavuus

[Keski-Uudenmaan Työterveydellä](#) on 10 toimipistettä Uudenmaan alueella, joista kuusi Keski-Uudenmaalla. Työnantajat ja työntekijät voivat olla yhteydessä työterveyteen sähköisesti ja puhelimitse.

#### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisin yhdyspinta on palvelun tuottajaan eli Keski-Uudenmaan Työterveyteen.

#### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palveluiden myöntämisen perusteena toimii voimassa oleva työterveyshuoltosopimus Keski-Uudenmaan Työterveyden kanssa. Sopimuksen laatimisesta vastaa organisaatio tai yrittäjä. Työterveyspalvelut sisältävät aina lakisääteiset työterveyspalvelut ja lisäksi mahdolliset sairaanhoitopalvelut työterveyshuoltosopimuksessa laaditussa laajuudessa.

#### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa Keski-Uudenmaan Työterveyden terveydenhuollon henkilöstö. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan kunkin organisaation tai yrittäjän työterveyshuoltosopimus.

#### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palveluiden myöntäminen ei edellytä erillistä päätöstä. Palveluiden myöntämistä määrittelee työterveyshuoltosopimus, jonka laajuudesta ovat päättäneet asiakasorganisaation edustajat lakisääteisten palveluiden ylittäviltä osin.

## Julkisen vallan käyttö

Työterveyshuollossa ei käytetä julkista valtaa.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa palveluiden järjestämisestä. Palvelut tuotetaan ostopalveluna. Palvelut ovat työterveyshuollon asiakkaana oleville organisaatioille ja yrittäjille maksullisia. Organisaatioiden työntekijöille palvelut ovat maksuttomia.

## 3.19. Vastaanottopalvelut

### Palvelukuvaus

Vastaanottopalveluissa tutkitaan ja hoidetaan äkillisiä ja pitkäaikaisia sairauksia, tuetaan terveyden edistämisessä ja sairauksien ennaltaehkäisyssä sekä laaditaan terveydentilaan liittyviä todistuksia ja lausuntoja.

Sairaanhoidon sisältyvät esimerkiksi:

- pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet (Lisätietoja [Hoitotarvikejakelu](#))
- ohjaus, jolla tuetaan potilaan hoitoon sitoutumista ja omahoitoa
- tarvittavat kuvantamis- ja laboratoriotutkimuslähetteet (kts. 3.4.)
- tarvittava ohjaus lääkinnälliseen kuntoutukseen (kts. 3.6.)
- tarvittava ohjaus erikoissairaanhoidon piiriin

Terveydentilaa koskeviin todistuksiin ja lausuntoihin asiakkaalla on oikeus silloin, kun tarve perustuu lakiin tai se on hänen hoitonsa, toimeentulonsa, opiskelunsa tai muun vastaavan syyn kannalta välttämätöntä (Lisätietoja [Terveystodistuspalvelut](#)).

### Laatu

Hoito toteutetaan avohoidossa silloin, kun se on potilasturvallisuus huomioon ottaen mahdollista. Sairaanhoidon toteutettavuus potilaan lääketieteellisen tarpeen ja käytettävissä olevien yhtenäisten hoidon perusteiden mukaisesti. Hoito on toteutettava tarkoituksenmukaisella tavalla ja yhteistyöllä. Hoidon ja kuntoutuksen toteutukselle on tarvittaessa laadittava hoito- ja palvelusuunnitelma. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010, 24 §)

Terveydenhuollon ammattihenkilöiksi luettavilla työntekijöillä, kuten lääkäri ja hoitaja, tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukainen oikeus toimia terveydenhuollon ammattihenkilönä Suomessa ja hänen tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset. Työntekijät, jotka eivät ole luettaviksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi, tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset.

Arvion tutkimusten ja hoidon tarpeesta tulee tehdä laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Nimikesuojatut terveydenhuollon ammattihenkilöt (lähihoitajat ja perushoitajat) voivat jatkaa hoidon tarpeen arvioinnin tehtävissä 31.8.2027 saakka, jos he ovat tehneet vastaavaa työtä ns. hoitotakuumuutoksen astuessa voimaan 1.9.2023 ja heillä on tehtävään riittävä osaaminen ja kokemus. (Terveydenhuoltolaki 51 a §)

Terveysasemilla työskentelee hoitovastaavan nimikkeellä olevia terveyden- ja/tai sairaanhoidtajia. Hoitovastaavat koordinoivat yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa erikseen määriteltujen asiakkaiden hoitoa.

## Saatavuus/saavutettavuus

Avosairaanhoidon annetaan terveysasemilla. Henkilö voi valita, mistä hyvinvointialueensa terveyskeskuksen terveysasemalta hän saa sairaanhoitopalvelut. Terveysaseman vaihto edellyttää kirjallista ilmoitusta ja uuden valinnan voi tehdä aikaisintaan vuoden kuluttua. Valinta koskee samalla Terveystieteiden ja hyvinvoinnin edistämisen palveluita. Asiakkaan hakeutuessa hoitoon hänelle tehdään hoidon tarpeen arvio ja kiireellinen hoito annetaan siinä toimipisteessä, jossa asiakas asioi. (Terveystieteidenlaki 47 §)

Asiakas voi olla yhteydessä terveysasemaan sähköisesti, puhelimitse tai tulemalle paikalle terveysaseman aukioloaikana. Sähköiset palvelut ovat asiakkaiden käytettävissä 24/7 ja puhelinpalvelut virka-aikaan. Omaolon sähköisen oirearvion avulla asiakas saa välittömästi ohjeita tilanteeseensa ja tarvittaessa voi jättää yhteydenottopyynnön terveydenhuollon henkilöstölle. Vaihtoehtoisesti asiakas voi olla yhteydessä omaan hoitovastaavaansa sähköisessä asiointipalvelussa tai puhelimitse. Jos asiakkaalla ei ole hoitovastaavaa eikä hän voi tai halua käyttää Omaoloa, voi hän soittaa vastaanottopalveluiden keskitettyyn puhelinpalveluun.

Hoidon tarpeen arvion perusteella asiakas ohjataan tarvittaessa hoitajan tai lääkärin vastaanotolle. Äkillisissä tuki- ja liikuntaelinoireissa asiakas voidaan ohjata fysioterapian suoravastaanotolle. Vastaanotto toteutetaan läsnävastaanottona terveysasemalla tai etävastaanottona puhelimitse tai videovälitteisesti.

Asiakkaan on saatava arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteys terveyskeskukseen, ja hänelle on tehtävä hoidon tarpeen arviointi saman päivän aikana. Jos asiakkaalle todetaan hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellinen tarve kiireettömään sairaanhoitoon, tulee ensimmäinen hoitotapahtuma järjestää 14 vuorokauden aikana. Jos hoidon antaa muu terveydenhuollon ammattihenkilö kuin lääkäri ja hän toteaa asiakkaan tarvitsevan terveysongelmaansa lääkärin tekemän tutkimuksen tai hoidon, on lääkärin vastaanottokäynti järjestettävä seuraavien 7 vuorokauden aikana. Määräajat koskevat tilanteita, joissa asiakkaan hoitoon hakeutumisen syynä on sairastuminen, vamma, pitkäaikaissairauden vaikeutuminen, uusien oireiden esilletulo tai toimintakyvyn aleneminen, ja hoito kuuluu yleislääketieteen alaan. Muissa tilanteissa asiakkaan on päästävä hoitoon kolmen kuukauden kuluessa arviosta taikka hänelle tehdyn hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisesti. (Terveystieteidenlaki 51 a §)

Katso verkkosivuiltamme [yhteystiedot ja asiointitavat](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisin yhdyspinta on erikoisairaanhoidon.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelut ovat tarkoitettu kaikille alueen asukkaille ja niitä myönnetään terveydenhuollon ammattilaisen tekemän lääke- ja hoitotieteellisen arvion mukaisesti.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palveluihin hakeutuvan asiakkaan hoidon tarpeen arvion tekee yhteydenoton perusteella asiakkaalle nimetty hoitovastaava tai muu vastaanottopalveluiden sairaanhoitaja. Tarvittaessa hoitaja konsultoi lääkäriä. Muiden palveluiden tarvetta arvioidaan vastaanottokäyntien yhteydessä.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Vastaanottopalvelun myöntämisestä ei tehdä erillistä päätöstä.



## Julkisen vallan käyttö

Terveyskeskuslääkäri voi käyttää julkista valtaa huollon ja hoidon yhteydessä toteutetuissa toimissa, joissa rajoitetaan yksilön vapautta. Tällaisia ovat esimerkiksi päätökset eristämisestä tartuntatautilain perusteella tai eräät mielenterveyslaissa säädettyt terveyskeskuslääkärin tehtävät sekä tahdosta riippumattomaan psykiatriseen hoitoon liittyvät päätökset. Muita julkista valtaa sisältäviä tehtäviä ovat esimerkiksi lääkärin antama virka-apu poliisille tai vankeinhoitoviranomaisille, esittelytehtävät julkisen vallan käyttöä sisältävissä kunnallisissa päätöksentekoprosesseissa, maksusitoumusten antamiseen liittyvä päätöksenteko sekä viranomaisen julkisuudesta annetun lain mukainen tietojen luovuttamiseen liittyvä ratkaisu. Julkista valtaa käytetään myös päätöksenteossa, joka asettaa asiakkaalle velvollisuuksia, rajoittaa oikeuksia tai päinvastoin suo oikeuksia ja etuja. Joidenkin lääkintölaillisten lausuntojen/todistusten antamisessa voi myös olla kysymys julkisen vallan käytöstä.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelut omana toimintana ja lisäksi käytössä on palveluseteli. Lääkärin ja terapeuttien vastaanottopalvelut ovat maksullisia 18 vuotta täyttäneille huomioiden asiakasmaksulaissa määritellyt maksukatto, maksujen alentamismahdollisuus ja maksuttomien palveluiden erityisryhmät.

## 4 Sosiaalihuollon palvelut

Hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon sisältyvät sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä sosiaalipalvelut. Palveluita järjestettäessä sosiaalihuoltolaki on sosiaalihuoltoa velvoittava yleislaki. Lisäksi sosiaalihuoltoon sisältyvät erityislainsäädännön mukaiset sosiaalihuollon tehtävät ja palvelut. Yksilökohtaisessa asiakastyössä ammattilaisilla on lain mukaan velvollisuus soveltaa sitä lainsäädäntöä, jotka parhaiten toteuttaa asiakkaan etua. Asiakkaiden hyvinvointia voidaan edistää myös muilla kuin sosiaalihuoltolaissa mainituilla sosiaalipalveluilla (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 2, 4-5 ja 28 §).

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeeton. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava hyvinvointialueen virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 42 § 1. ja 2. mom.)

### 4.1. Ikääntyneiden palvelut

Vanhuspalvelulain (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012) tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa ja hyvinvointialueella. Laissa säädetään kunnan ja hyvinvointialueen velvollisuudesta huolehtia ikääntyneen väestönsä hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemisesta sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaamisesta hyvinvointialueella.

Laissa tarkoitetaan *ikäntyneellä väestöllä* vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä ja *ikäkäällä henkilöllä* henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta. *Toimintakyköllä* tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan

ylläpitämää toiminnallista kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja pääasiassa iäkkäille henkilöille siten, että palvelut toteutetaan palveluntuottajan tiloissa tai iäkkään henkilön yksityiskodissa. *Välittömällä asiakastyöllä* tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja asiakassuunnitelman laatimista ja päivittämistä.

Hyvinvointialueen on laadittava suunnitelma toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi ja kehittämiseksi osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 7 §:ssä tarkoitettua suunnitelmaa. Suunnittelussa on painotettava kotona asumista ja kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä.

Sosiaalihuollon palvelutarpeeseen vastaavia ikääntyneiden palveluihin liittyviä palvelutehtäviä ovat sosiaalityö, sosiaaliohjaus, tukipalvelut, kotihoito, tilapäinen asuminen, yhteisöllinen asuminen, ympärivuorokautinen palveluasuminen, liikkumista tukevat palvelut sekä omaistaan ja läheistään hoitavan henkilön lakisääteiset vapaat.

Laatua kuvaavia tekijöitä ovat mm. asiakaspalautteet, muistutukset ja oikaisupyynnöt sekä sosiaaliamiehen raportit sekä asiakaskyselyistä saadut tulokset. Valtakunnallista vertailutietoa saadaan THL:n raporteista.

Asiakkaat ohjautuvat palveluihin ikäihmisten asiakasohjauksen, terveydenhuollon yksiköiden ja erikoissairaanhoidon kautta. Iäkkään henkilön palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioinnissa käytetään apuna RAI-toimintakykymittaria tarkoituksenmukaisten palvelujen järjestämiseksi. Ennen hoidon ja huolenpidon toteuttamista pitkäaikaisena ympärivuorokautisena palveluna on selvitettävä vanhuspalvelulain 15 §:ssä tarkoitetulla tavalla mahdollisuudet vastata iäkkään henkilön palvelutarpeeseen hänen kotiinsa annettavilla ja muilla sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluilla.

## Linkit

[↪](#) Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027

### 4.1.1. Ikääntyneiden asumispalvelut

#### Palvelukuvaus

Iäkkäiden asumispalvelujen käsitteistö muuttui 1.1.2023 alkaen lakimuutosten vuoksi. Ikääntyneiden asumispalveluja ovat lakiuudistuksen mukaan tilapäinen sekä yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen. Monimuotoisten asumis- ja palvelukokonaisuuksien edistämiseksi lakiin on lisätty säännökset, joilla mahdollistetaan erilaisten asumispalvelumuotojen toteuttaminen samassa rakennuskokonaisuudessa.

Yhteisöllinen asuminen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21b§) korvaa tavallisen palveluasumisen. Yhteisöllinen asuminen on sosiaalipalvelu, jossa palvelunantaja järjestää sosiaalihuollon asiakkaalle esteettömän, turvallisen ja hänen tarpeitaan vastaavan asunnon, jossa on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Muut asiakkaan tarvitsemat palvelut, kuten kotihoito ja muut kotiin vietävät palvelut, järjestetään erikseen ja palvelua voi tarvittaessa saada myös yöaikaan. Kotihoito sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon sekä toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävän toiminnan ja muun henkilön suoriutumista tukevan toiminnan. Asiakkaan tarvitsemat muut palvelut voi tuottaa myös yksi tai useampi muu palveluntuottaja kuin yhteisöllisen asumisen tuottaja.

Tehostetun palveluasumisen käsitteen korvaa jatkossa ympärivuorokautisen palveluasumisen käsite. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on sosiaalipalvelu, jossa palvelunantaja järjestää sosiaalihuollon asiakkaalle palveluasunnon ja sinne asiakkaan tarvitsemää hoitoa ja huolenpitoa sekä asumiseen liittyviä palveluja asiakkaan ympärivuorokautiseen hoidon ja huolenpidon tarpeeseen. Asumisyksikön on oltava esteetön ja turvallinen. Lisäksi asumisyksikössä on oltava tarjolla asukkailleen järjestettyä yhteisöllistä toimintaa. Ympärivuorokautista palveluasumista voi olla sekä pitkä- että lyhytaikaisena.

## Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä vastuu varmistaa omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Omavalvonnalla on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §40). Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa järjestämisvastuullaan olevan sosiaali- ja terveystalvelujen palvelutuotannon ohjauksesta ja valvonnasta (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 §10). Hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa (612/2021 §41).

Hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma kuvaa kokonaisuutta, jolla toiminnan lainmukaisuutta ja turvallisuutta sekä jatkuvuutta ja osaamisen varmistamista aktiivisesti turvataan osana johtamista, suunnittelua ja päivittäistä toimintaa. Omavalvontaohjelman sisällöstä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaissa.

Palveluja on kehitettävä paitsi toimintayksikön palveluja saavilta henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella, jatkossa myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan perusteella. THL seuraa myös säännöllisesti vanhuspalvelulain käytäntöönpanoa muodostaen valtakunnallisen vertailutietopankin.

lääkäiden henkilöiden palveluasumisessa välittömään asiakastyöhön osallistuvia työntekijöitä voivat olla: 1) sairaan- ja terveydenhoitajat; 2) lähi- ja perushoitajat; 3) geronomit; 4) kodinhoitajat; 5) sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat; 6) sosionomi AMK-tutkinnon suorittaneet; 7) soveltuvan ammatti- tai erikoisammattitutkinnon suorittaneet; 8) soveltuvan opistoasteisen tutkinnon suorittaneet; 9) fysio- ja toimintaterapeutit; 10) kuntoutuksen ohjaajat; 11) hoiva-avustajat; 12) viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät.

## Saatavuus/saavutettavuus

Hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita. Palveluja voidaan koota hyvinvointialueen alueella suurempiin kokonaisuuksiin silloin, kun palvelujen saatavuus ja laadun turvaaminen edellyttävät erityisosaamista tai kalliita investointeja tai kun palvelujen tarkoituksenmukainen, kustannusvaikuttava ja tehokas toteuttaminen edellyttävät sitä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä §4). Ikääntyneiden asumispalveluyksiköjä sijaitsee kaikissa Keusoten Hyvinvointialueen kunnissa.

[Asuminen ja hoiva ikääntyneille](#) -verkkosivustolta löytyvät palvelukohtaisesti lisätietoa asiointitavoista ja tarkemmat yhteistiedot.

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaat ohjautuvat palveluihin asiakasohjauksen, sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja terveydenhuollon yksiköiden kautta.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palveluihin ohjaututaan kunkin palvelun myöntämisen perusteiden mukaisesti.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeenarvio tehdään asiakasohjauksessa ja arviointiyksiköissä SAS-prosessissa.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelut myönnetään kunkin palvelun palvelusta vastaavan viranhaltijan päätöksellä.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelusta päättävän tulee olla viranhaltija, joka käyttää päättäessään julkista valtaa.

## Tuotanto

Palvelut tuotetaan joko omana toimintana tai ostopalveluina Keusoten hyväksymiltä kilpailutetuilta puitesopimuskumppaneilta. Lisäksi käytössä on palveluseteli.

### 4.1.2. Ikääntyneiden laitoshoido

#### Palvelukuvaus

Laitospalvelu on sosiaali- ja terveystyö, jossa asiakkaalle annetaan hoitoa tai huolenpitoa laitoksessa. Iäkkäiden henkilöiden pitkäaikainen sosiaalihuollon laitoshoido lakkautetaan siirtymäajan jälkeen 1.1.2028 alkaen (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystyöpalveluista 980/2012). Asiakkaat ohjataan jatkossa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Keusotessa laitoshoidotuotoista palvelua ikääntyneille on tarjolla vain kuntouttavana lyhytaikaishoidona.

#### Laatu

Hyvinvointialueen on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma kuvaa kokonaisuutta, jolla toiminnan lainmukaisuutta ja turvallisuutta sekä jatkuvuutta ja osaamisen varmistamista aktiivisesti turvataan osana johtamista, suunnittelua ja päivittäistä toimintaa. Omavalvontaohjelman sisällöstä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaissa.

Pitkäaikaista laitoshoidoa ei Keusoten hyvinvointialueella tarjota. Laitoshoidotuotoisen kuntouttavan lyhytaikaishoidon asiakkailta kokemusta palvelun laadusta kerätään asiakaskyselyin ja muilla palautemahdollisuuksilla.

Iäkkäiden henkilöiden laitoshoidossa välittömään asiakastyöhön osallistuvia työntekijöitä voivat olla: 1) sairaan- ja terveydenhoitajat; 2) lähi- ja perushoitajat; 3) geronomit; 4) kodinhoitajat; 5) sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat; 6) sosionomi AMK-tutkinnon suorittaneet; 7) soveltuvan ammatti- tai erikoisammattitutkinnon suorittaneet; 8) soveltuvan opistoasteisen tutkinnon suorittaneet; 9) fysio- ja toimintaterapeutit; 10) kuntoutuksen ohjaajat; 11) hoiva-avustajat; 12) viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Palvelu keskitetty yhteen yksikköön tarkoituksenmukaisuusperusteella yksikön tilaratkaisuista johtuen. Katso verkkosivuiltamme [iäkkäiden laitoshoidon yhteystiedot ja asiointitavat](#).

#### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisimmät yhdyspinnat ovat terveydenhuollon toimintayksiköt, kotihoito, sosiaali- ja kriisipäivystys, asiakasohjausyksikkö ja omaishoitajat.

#### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelu myönnetään lyhytaikaisen / tilapäisen kiireellisen tarpeen perusteella, kun asiakas ei selviydy omassa kodissaan ja tarvitsee tarkempaa arviota palvelutarpeestaan.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin toteuttaa terveydenhuollon toimintayksikkö, kotihoito, sosiaali- ja kriisipäivystys tai asiakasohjausyksikkö joissakin tapauksissa.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelutarpeen arviointiasiakkaille ei tehdä kirjallista palvelupäätöstä. Omaishoidon lakisääteisten vapaiden vuoksi säännöllisillä jaksoilla oleville asiakkaille palvelupäätös tehdään omaishoidon tuen vastuuvirkamiesten toimesta.

### **Julkisen vallan käyttö**

Viranhaltijat käyttävät päätöksenteossa julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Laitoshoidon tuotetaan omana tuotantona yhdessä yksikössä kuntouttavana lyhytaikaishoitona.

## **4.1.3. Ikääntyneiden perhehoito**

### **Palvelukuvaus**

Perhehoito on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista palvelua, joka perustuu perhehoitolakiin (263/2015). Perhehoidon tavoite ja toteutustavat on määritelty perhehoitolaissa. Perhehoito on hoidon tai muun osa- tai ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä perhehoitajan yksityiskodissa tai hoidettavan kotona.

Ikääntyneiden perhehoito on kodinomainen tapa järjestää ikääntyneen hoiva, huolenpito ja asuminen, kun omassa kodissa asuminen ei ole mahdollista tai asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaista. Perhehoidossa asuva ikääntynyt katsotaan kotona asuvaksi ja hän on oikeutettu samoihin avohuollon palveluihin kuin omassa kodissaan asuva henkilö.

Perhehoidon asiakkaan vastuutyöntekijä on asiakkaalle nimetty sosiaaliohjaaja, joka tekee läheistä yhteistyötä perhehoitajan kanssa sekä vastaa ikääntyneen palvelukokonaisuudesta. Vastuutyöntekijä tekee yhteistyötä asiakkaan omaisten kanssa.

### **Laatu**

Perhehoidon koordinaattorina toimii tehtävään nimetty Geriatrisen keskuksen sosiaaliohjaaja, joka koordinoi alueella järjestettävää perhehoitoa. Hän toimii alueen työntekijöiden ja perhehoitajien kanssa yhteistyössä. Perhehoidon koordinaattori on perhehoitajalle nimetty vastuutyöntekijä. Hän seuraa perhehoidon laadukasta toteutumista, valvoo perhehoitoa ja järjestää perhehoitajan tarvitseman tuen ja ohjauksen.

Pitkäaikainen perhehoito tarkoittaa sitä, että henkilölle on myönnetty perhehoito toistaiseksi ja hän muuttaa perhekotiin asumaan. Pitkäaikainen perhehoito voi tapahtua myös ikääntyneen omassa kodissa.

Lyhytaikainen perhehoito voi tarkoittaa joko säännönmukaisia vuorohoitojaksoja tai yksittäistä, määräaikaista hoitojaksoa esim. toipilasaikana sairaalahoidon jälkeen ennen kotiutumista omaan kotiin.

Osavuorokautinen perhehoito on joko päivä- tai yöhoitoa. Osavuorokautinen perhehoito voi olla kertaluonteista tai säännöllisesti toistuvaa.

Lyhytaikaista ja osavuorokautista perhehoitoa voidaan käyttää myös omaishoitajan vapaapäivien aikaisena sijaishoitona.

Perhehoitajaksi voidaan hyväksyä henkilö, joka koulutuksensa, kokemuksensa tai henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella on sopiva antamaan perhehoitoa. Ennen perhehoitolain 10 §:ssä tarkoitetun toimeksiantosopimuksen tekemistä perhehoitajaksi aikovan henkilön on suoritettava tehtävän edellyttämä ennakkovalmennus.

Katso verkkosivuiltamme [ikäntyneiden perhehoidon asiointitavat ja yhteystiedoista](#).

### Saatavuus/saavutettavuus

Perhehoito perustuu asiakkuuteen ja palvelutarpeen arviointiin.

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisiä yhteistyötahoja ovat asiakasohjaus, omaishoito, muistikoordinaattori, vanhussosiaalityö ja -sosiaaliohjaus sekä kotihoito.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Perhehoidon myöntäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnin osana käytetään RAI-arviointivälineistöä arvioitaessa iäkkään henkilön palveluntarvetta ja toimintakykyä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012). Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä huomioidaan ikääntyneen osallisuus ja valinnanvapaus sekä tuetaan asiakasta ja omaista valinnan tekemisessä.

Ikääntyneen on mahdollista saada perhehoitoa, kun se on asiakkaan kannalta perustelua, eikä asiakas ole ympärivuorokautisen palveluasumisen tarpeessa. Yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta merkittävien tahojen kanssa arvioidaan hänen palvelutarpeensa ja soveltuvuus perhehoitoon. RAI- mittariarvot ovat samat kuin yhteisöllisen asumisen soveltuvuuden arvioinnissa.

Asiakkaan on mahdollista saada perhehoitoa, kun

- hän ei pärjää kotona kotiin annettavista palveluista ja tuesta huolimatta
- hän kokee turvattomuutta, ahdistuneisuutta, masennusta, yksinäisyyttä kotiin annettavista palveluista huolimatta
- hän tarvitsee toisen henkilön ohjausta, tukea tai läsnäoloa
- perhehoito on muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kanssa riittävää ikääntyneen hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden kannalta.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Asiakkaan vastuutyöntekijä vastaa perhehoitoon sijoitetun ikääntyneen palvelukokonaisuudesta sekä laatii ja ylläpitää perhehoitoon sijoitetun asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja perhehoitajan kanssa. Perhehoidon koordinaattori järjestää ikääntyneen hoidon perhehoitajan vapaiden ajaksi sekä järjestää perhehoitajalle tarvittavan tuen (vapaiden järjestely, täydennyskoulutus, yhteydenpito perhehoitajaan, työnohjaus jne.) Perhehoidon koordinaattori tekee säännöllisesti yhteistyötä perhehoitajien kanssa.



## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Viranhaltija päättää hyvinvointialueen toimintasäännön mukaisesti perhehoitajien ja perhehoitokotien hyväksymisestä, toimeksiantosopimuksista, maksettavista hoitopalkkioista, kulukorvauksista ja käynnistämiskorvauksista sekä perhehoidon myöntämisestä ja sijaishoidon järjestämisestä asiakkaalle.

## Julkisen vallan käyttö

Viranhaltija käyttää julkista valtaa päätöksenteossa.

## Tuotanto

Keusote vastaa perhehoidon asiakkuuksista. Perhehoitaja tuottaa perhehoitoa toimeksiantosopimuksella omassa kodissaan. Perhekoti on yksityiskoti, joka on terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan, rakenteeltaan, tiloiltaan ja varustetasoltaan siellä annettavalle hoidolle sopiva. Sopivuutta arvioitaessa kiinnitetään erityistä huomiota perhekodin ihmissuhteisiin ja perhehoitajan mahdollisuuksiin ottaa huomioon ja vastata ikääntyneen tarpeisiin sekä siihen, hyväksyvätkö muut perhekodin jäsenet perhehoitoon sijoitettavan henkilön.

### 4.1.4. Kotihoito

#### Palvelukuvaus

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

1. hoito ja huolenpito;
2. toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta;
3. muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta;
4. terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 19a§).

#### Laatu

Kotihoidon laatua kuvaavia seurantamittareita ovat mm. asiakaskokemus, asiakkaan saaman toteutuneen palvelun vastaavuus suunniteltuun palveluun sekä henkilöstön ammatillinen osaaminen ja työhyvinvointi. Kotihoidon työntekijät ovat pääosin sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja he vastaavat asiakkaiden lääkehoidosta ja muusta luvanvaraisesta hoitotyöstä. Hoitotyön ammattihenkilöiden rinnalla työskentelee avustavissa tehtävissä hoiva-avustajia. Hoiva-avustajan työtehtävät liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen sekä tukipalvelutehtäviin.

Kotihoidossa työskentelee sairaanhoitajia ja lähihoitajia, jotka ovat laillistettuja ja nimikesuojattuja ammattihenkilöitä (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Hoiva-avustajan koulutus antaa valmiuksia vanhus- ja vammaispalvelujen avustaviin tehtäviin ja se muodostuu sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon kahdesta tutkinnon osasta: kasvun ja osallisuuden edistäminen sekä ikään tyvien hoidon ja kuntoutumisen osaamisala.

Katso verkkosivuiltamme tarkemmat yhteystiedot ja asiointitavat.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Kotihoidon palveluihin hakeutumiseksi asiakas voi olla yhteydessä ikääntyneiden asiakasohjaukseen. Asiakasohjaus selvittää yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa tilannetta ja tuen tarvetta. Mikäli säännöllisen kotihoidon palvelulle on tarvetta, asiakas ohjataan määräaikaiselle kuntouttavalle arviointijaksolle Arki -palveluun. Sairaala- tai muusta hoitolaitoksesta kotiutuessa uuden asiakkaan arviointijakson palvelut käynnistyvät kotiuttavan tahon pyynnöstä. Jo säännöllisen kotihoidon palvelua saava asiakas kotiutuu suoraan säännöllisen kotihoidon palveluun.

Katso verkkosivuiltamme [kotihoidon yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Keskeisiä yhteistyötahoja ovat asiakasohjaus, ARKI-tiimi, kuntoutuskeskus, sairaalaosastot, erikoissairaanhoido, vanhussosiaalityö ja -ohjaus, apuvälinepalvelut, annosjakeluapteekit, tukipalvelutuottajat.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Säännöllisen kotihoidon palvelu on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on heikentynyt ja hoidon tarve on jatkuva. Kotihoidon tavoite on tukea asiakasta selviytymään jokapäiväisessä elämässä hänen yksilölliset voimavaransa ja läheisverkostonsa huomioiden sekä vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistäviin, ennaltaehkäiseviin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintatapoihin, näyttöön perustuvaan toimintaan ja Käypä hoito -suosituksiin.

Myöntämisen perusteet määritellään asiakirjassa Kotona asumista tukevien tukipalvelujen ja kotihoidon myöntämisen perusteet ja soveltamisohjeet.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelun myöntäminen perustuu yksilölliseen RAI-toimintakykymittarin avulla tehtävään kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet, jotka kirjataan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan. Säännöllisen kotihoidon palvelutarpeisiin vastataan ensisijaisesti teknologisilla ratkaisuilla ja etäpalveluilla kotikäyntien tukena.

Kotihoidon etähoiva on osa säännöllisen kotihoidon palvelua ja asiakkaalla voi tarpeen mukaan olla sekä kotikäyntejä että etäkäyntejä. Etähoiva on tarkoitettu asiakkaalle, jonka hoidon tarpeeseen voidaan vastata kuvallisella etäyhteydellä. Etäkäynnillä voidaan esimerkiksi ohjata asiakasta päivittäisissä toimissa kuten ruuan lämmitys tai lääkkeenotto.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Säännöllisen kotihoidon myöntämisestä päättää kotihoidon esihenkilö. Kotihoidon esihenkilö tekee palvelusta palvelu- ja maksupäätöksen.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelusta päätöksen tekevä viranhaltija käyttää julkista valtaa.

## Tuotanto

Omana tuotantona sekä kotihoidon alueellisena asiakastyön ostona yksityiseltä palveluntuottajalta. Lisäksi käytössä on säännöllisen kotihoidon palveluseteli.

### 4.1.5. Liikkumista tukevat palvelut

Ikääntyneille voidaan myöntää liikkumista tukevia palveluja joko sosiaalihuoltolain (1301/2014) tai vammaispalvelulain (380/1987) mukaisena kuljetuspalveluna. Katso tarkempi kuvaus vammaispalvelujen [liikkumista tukevien palvelujen palvelukuvauksesta](#).

### 4.1.6. Läheistään hoitavan vapaa

#### Palvelukuvaus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 27 b §:ssä säädetään hyvinvointialueen järjestämistä vapaista omaistaan tai läheistään hoitavalle henkilölle. Käytännössä säännös koskee niitä henkilöitä, jotka täyttävät myöntämisperusteet omaishoitosopimuksen tekemiselle, mutta jotka eivät syystä tai toisesta ole tehneet sopimusta.

#### Laatu

Omaishoitajan hoitotehtävää tukevien palveluiden sisältö ja määrä kirjataan omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lakisääteisiä omaishoitajan hoitotehtävää tukevia palveluja ovat vapaiden lisäksi omaishoitajan koulutus ja valmennus, hyvinvointi- ja terveystarkastukset sekä virkistysvapaa.

Hyvinvointialue järjestää omaishoitajalle mahdollisuuden hyvinvointi- ja terveystarkastuksiin. Niiden tavoitteena on omaishoitajien hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn arviointi, ylläpitäminen ja edistäminen sekä sairauksien ehkäiseminen ja tunnistaminen. Tarkastuksella tavoitellaan ongelmien tunnistamista ja hoitamista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Samalla omaishoitajaa tuetaan tekemään hänen omaa terveyttään ja hyvinvointiaan edistäviä valintoja.

#### Saatavuus/saavutettavuus

[Omaishoidon tukea](#) haetaan kirjallisesti sitä varten laaditulla hakulomakkeella. Tarvittaessa omaishoidon tuen hakemista koskevan asian voi saattaa vireille myös puhelimitse tai lähineuvontapisteen kautta. Tällöin hakemusta täydennetään kirjallisella hakemuksella viipymättä, viimeistään palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseksi tehtävällä kotikäynnillä.

Lyhytaikaista asumispalvelua tarjotaan asiakkaan palvelupäätöksen mukaisina hoitajaksoina omaishoidon lakisääteisiin vapaisiin. Katso verkkosivuiltamme [palvelun yhteystiedot ja asiointitavat](#).

#### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisiä yhteistyötahoja ovat asiakasohjaus, kotihoito, asumispalvelujen lyhytaikaishoito, muistihoido, kuntoutuspalvelut, perhehoito, päiväaikainen toiminta.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja myönnetään tarveharkinnan ja määrärahojen puitteissa. Sosiaalihuoltolain mukaisia omaistaan tai läheistään hoitavalle henkilölle tarkoitettuja vapaapäiviä voidaan myöntää, kun omaisen antama hoito ja huolenpito on päivittäin sitovaa ja omaistaan hoitavan tehtävät on kirjattu hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Omaishoidon tuen ja siihen liittyvien tukipalveluiden myöntäminen, hoidon ja avun tarve sekä muiden välttämättömien palvelujen tarve ja määrä arvioidaan aina omaishoidon tuen sosiaaliohjaajan tekemällä kotikäynnillä, ellei erityisestä syystä avun tarvetta tule arvioida muulla tavoin.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Omaishoidon vastuutyöntekijä tekee arvioinnin perusteella päätöksen omaishoidon tuen myöntämisestä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan läheistään hoitavan vapaan aikaisen hoidon järjestämisen tapa.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelusta päätöksen tekevä viranhaltija käyttää julkista valtaa.

## Tuotanto

Keusoten hyvinvointialue vastaa omaishoitajan lakisääteisten vapaiden aikaisen hoidon järjestämisestä. Omaishoidon lakisääteisen vapaan aikainen hoito järjestetään hoidettavalle pääsääntöisesti joko omaishoidon sijaishoitajan avulla, perhehoidossa tai lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa asumispalvelussa. Vapaiden järjestämiseen voidaan myöntää myös palveluseteli.

### 4.1.7 Muistihoido

#### Palvelukuvaus

Muistitutkimukset aloitetaan omalla terveysasemalla hoitajan vastaanotolla. Hoitajan tekemän alkuhaastattelun ja perustutkimusten jälkeen lääkäri arvioi tarpeen jatkotutkimuksille. Jatkotutkimukset tehdään lääkärin läheteellä:

- Alle 70-vuotiaille pääsääntöisesti Hyvinkään sairaalan neurologian poliklinikalla
- Yli 70-vuotiaille Keusoten geriatrian poliklinikalla
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden muistitutkimukset tehdään kotihoidossa kotihoidon lääkärin toimesta. Muistisairausdiagnoosin ja hoidon käynnistämisen jälkeen asiakas ja hänen läheisensä saavat muistikoordinaattorin tukea kotona asumiseen ja hyvinvoinnin tukemiseen. Kotikäynneillä kokonaistilannetta käydään läpi ja mietitään asiakkaan ja läheisen tarpeisiin sopivia palveluita ja tukimuotoja.

Muistihoidon asiakkuuden päättyessä geriatrisella poliklinikalla hoitokontakti siirtyy muistikoordinaattorille.

#### Laatu

Muistihoidon palvelujen laadun parantamiseksi on kuvattu muistiasiakkaan palvelupolku. Sen avulla eri ammattilaisten vastuut on määritelty tukemaan asiakkaan sujuvaa hoitoa/palvelua.

Muistikoordinaattori, muistihoitaja ja lääkäri ovat terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Terveydenhuollon ammattihenkilöiksi luettavilla työntekijöillä, kuten lääkäri ja sairaanhoitaja, tulee olla lain (Laki terveydenhuollon

ammattihenkilöistä 559/1994) mukainen oikeus toimia terveydenhuollon ammattihenkilönä Suomessa ja hänen tulee täyttää tehtävän mukaiset pätevyysvaatimukset.

### Saatavuus/saavutettavuus

Muistitutkimukset aloitetaan omalla terveysasemalla hoitajan vastaanotolla. Hoitajan tekemän alkuhaastattelun ja perustutkimusten jälkeen lääkäri arvioi tarpeen jatkotutkimuksille. Jatkotutkimukset tehdään lääkärin läheteellä. Geriatrian poliklinikka toimii keskitettynä palveluna. Seurantakäyntejä voidaan toteuttaa myös etäkäynteinä.

Katso verkkosivuiltamme [muistihoidon yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakastietojen näkyvyys ja asiakkaiden ohjautuminen palveluun edellyttää potilastiedon siirtymistä avovastaanoilta, sairaalapalveluista ja erikoissairaanhoidosta asiakasohjaukseen ja geriatrisen keskuksen muistihoidon sekä edelleen asiakkaan palvelun järjestämiseksi tarvittaessa geriatrisen keskuksen sosiaalihuollon palvelutehtäviin sekä kotihoitoon.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palveluun ei ole erillisiä myöntämisen perusteita.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Muistitutkimukset aloitetaan omalla terveysasemalla hoitajan vastaanotolla. Lääkäri arvioi jatkotutkimusten tarpeen. Jos asiakas on saanut muistisairausdiagnoosin muuta kautta, yhteydenotto tapahtuu ikäihmisten neuvonnan ja ohjauksen kautta.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Lääkäri päättää muistipoliklinikan asiakkuudesta.

### Julkisen vallan käyttö

Palvelusta ei tehdä sosiaalihuollon päätöstä.

### Tuotanto

Palvelu tuotetaan Keusoten hyvinvointialueen omana toimintana. Ohjaus, neuvonta, palvelutarpeen arviointi sekä muistidiagnoosin saaneiden asiakkaiden muistikoordinaattorin tuki ovat maksuttomia.

## 4.1.8. Omaishoidon tuki yli 64-vuotiaille

### Palvelukuvaus

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu hoidettavalle annettavista tarvittavista palveluista, omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista.

Omaishoidon tukea säätelee laki omaishoidon tuesta (937/2005), jonka tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteutumista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä hoidon jatkuvuus ja tukea omaishoitajan työtä.

## Laatu

Omaishoitajan hoitotehtävää tukevien palveluiden sisältö ja määrä kirjataan omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lakisääteisiä omaishoitajan hoitotehtävää tukevia palveluja ovat vapaiden lisäksi omaishoitajan koulutus ja valmennus, hyvinvointi- ja terveystarkastukset sekä virkistysvapaa.

Hyvinvointialue järjestää omaishoitajalle mahdollisuuden hyvinvointi- ja terveystarkastuksiin. Hyvinvointi- ja terveystarkastusten tavoitteena on omaishoitajien hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn arviointi, ylläpitäminen ja edistäminen sekä sairauksien ehkäiseminen ja tunnistaminen. Tarkastuksella tavoitellaan ongelmien tunnistamista ja hoitamista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Samalla omaishoitajaa tuetaan tekemään hänen omaa terveyttään ja hyvinvointiaan edistäviä valintoja.

Omaishoitosopimus irtisanotaan, jos hoito ei enää vastaa hoidettavan etua ja vaarantaa hoidettavan terveyden tai turvallisuuden. Jos sopimuksen jatkaminen vaarantaa hoidettavan tai omaishoitajan terveyden tai turvallisuuden, sopijapuolet voivat purkaa sopimuksen välittömästi. Hoitajaa ja hoidettavaa kuullaan ennen sopimuksen purkamista. Puutteen korjaamiselle voidaan antaa määräaika.

## Saatavuus/saavutettavuus

Palvelua voi hakea sähköisellä hakemuksella, puhelimitse tai lähineuvontapisteen kautta. Omaishoidon tukea haetaan kirjallisesti sitä varten laaditulla hakulomakkeella. Tarvittaessa omaishoidon tuen hakemista koskevan asian voi saattaa vireille myös suullisesti. Tällöin hakemusta täydennetään kirjallisella hakemuksella viipymättä, viimeistään palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseksi tehtävällä kotikäynnillä.

Katso verkkosivuiltamme [toimintaohjeet omaishoidon hakemiseksi](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisiä yhteistyötahoja ovat asiakasohjaus, kotihoito, ympärivuorokautisten asumispalveluiden lyhytaikaishoito, kuntoutuspalvelut, perhehoito, muistihoido ja päiväaikainen toiminta.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Omaishoitolain 3 § sisältää omaishoidon tuen yleiset edellytykset, joiden on kaikkien toteuduttava omaishoidon tukea myönnettäessä:

- henkilö tarvitsee alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi kotioloissa hoitoa tai muuta huolenpitoa;
- hoidettavan omainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö on valmis vastaamaan hoidosta ja huolenpidosta tarpeellisten palvelujen avulla;
- hoitajan terveys ja toimintakyky vastaavat omaishoidon asettamia vaatimuksia;
- omaishoito yhdessä muiden tarvittavien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kanssa on hoidettavan hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden kannalta riittävää;
- hoidettavan koti on terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle;
- hoidolle sopiva ja



- tuen myöntämisen arvioidaan olevan hoidettavan edun mukaista.

Omaishoidon tuen myöntäminen perustuu lakiin omaishoidon tuesta sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen määrittelemiin myöntämisperusteisiin. Omaishoidon tuen myöntämisperusteet määritellään asiakirjassa Omaishoidon tuen myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet. Omaishoidon tuki on tarkoitettu tilanteisiin, joissa omainen tai muu läheinen toteuttaa päivittäin sitovaa ja vaativaa hoitoa hoidettavan kodissa. Omaishoidon tuen tavoitteena on turvata hoidettavalle hyvä hoito omassa kodissa sekä omaishoitajalle edellytykset toimia hoitotehtävässään.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Omaishoidon tuen myöntäminen, hoidon ja avun tarve sekä muiden välttämättömien palvelujen tarve ja määrä arvioidaan aina omaishoidon tuen sosiaaliohjaajan tekemällä kotikäynnillä, ellei erityisestä syystä avun tarvetta tule arvioida muulla tavoin.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Omaishoidon vastuutyöntekijä tekee arvioinnin perusteella päätöksen omaishoidon tuen myöntämisestä.

### Julkisen vallan käyttö

Palvelusta päätöksen tekevä viranhaltija käyttää julkista valtaa.

### Tuotanto

Palvelun tuotanto omana tuotantona.

## 4.1.9. Päiväaikainen toiminta

### Palvelukuvaus

Ikääntyneiden päiväaikainen toiminta on sosiaalihuollon palvelutehtävään kuuluvaa toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävää ja ylläpitävää toimintaa. Palvelua tarjotaan ikääntyneen kotona asumisen tueksi silloin, kun asiakas ei toimintakykynsä vuoksi voi osallistua muuhun kodin ulkopuoliseen toimintaan ja hän hyötyy ryhmämuotoisesta toiminnasta.

Päivätoiminnalla tuetaan ikääntyneiden kotona asumista, toimintakykyä sekä henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita. Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja kiinnostuksen kohteet.

Ikääntyneiden päiväaikaista toimintaa järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti:

- Etäpäivätoimintana: ääni- ja videovälitteinen pienryhmätoiminta.
- Ryhmämuotoisena päivätoimintana palvelupisteessä
  - 2,5 tunnin kestoisena ryhmätoimintana, sisältää päiväkahvin
  - 5 tunnin kestoisena ryhmätoimintana, sisältää lounaan ja päiväkahvin

### Laatu

Ikääntyneiden päiväaikaisten toimintojen tavoitteena on edistää ikääntyneiden hyvinvointia, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Palvelun myöntämisperusteet sekä palvelusisällöt varmistavat tavoitteen toteutumisen.

Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi on keskeisessä roolissa palvelujen oikean kohdentumisen varmistamiseksi. Palvelun laatua kuvaavia mittareita ovat mm. asiakaskokemus, RAI-laatumittarit sekä laatueroilmoitukset (HaiPro ja Wpro).

Päiväaikaisen toiminnan työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä (lähihoitaja, sairaanhoitaja).

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Palveluun hakeudutaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Sopiva palvelumuoto valitaan asiakkaan tarpeen mukaisesti. Katso verkkosivuiltamme [palvelun yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Keskeiset yhteistyötahot ovat asiakas ja hänen omaisensa, asiakasohjaus, omaishoito, muistihoido ja kotihoito.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Ikääntyneiden päiväaikaisen toiminnan palveluihin ohjaututaan aina sote-ammattilaisen arvion perusteella. Päivätoimintaa tarjotaan pääsääntöisesti kerran viikossa. Palvelu myönnetään toistaiseksi voimassa olevana ja palvelun tarkoituksenmukaisuus arvioidaan puolivuositain RAI-arvioinnin yhteydessä tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Sanalliset myöntämisen perusteet:

- Asiakas ei pysty osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan ilman avustajaa.
- Päivätoimintaan osallistuminen tukee kotona-asumista.
- Asiakas kokee olevansa yksinäinen tai kaipaa sosiaalisia kontakteja.
- Lisäksi asiakkaalla voi olla tai on todettu muistialenemaa tai jo todettu muistisairaus, mutta hän pystyy toimimaan ryhmässä.
- Asiakkaalla on hankaluuksia liikkua apuvälineen turvin omassa kodissa, kaatumisriski on kohonnut tai tasapaino on heikentynyt.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Ikääntyneiden päiväaikaisen toiminnan palveluun ohjaututaan asiakasohjauksen tai asiakkaan vastuutyöntekijän tekemän palvelutarpeen arvioinnin kautta.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Päätöksen palvelun myöntämisestä tekee Geriatrisen keskuksen sosiaaliohjaaja päiväaikaista toimintaa koskevien myöntämisen perusteiden pohjalta.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelupäätöksen tekevä viranhaltija käyttää julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Palvelu toteutetaan omana tuotantona.

#### **4.1.10. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus**

## Palvelukuvaus

**Sosiaaliohjaus** on sosiaalipalvelu, jossa arvioidaan sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeita, ohjataan asiakas palveluihin, tuetaan häntä palvelujen käytössä ja elämänhallinnassa ja tehdään yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 16§). **Sosiaalityö** on sosiaalipalvelu, jossa otetaan kokonaisvastuu sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeiden arvioimisesta, tarvittavien sosiaalipalvelujen ja tuen myöntämisestä, kokonaisuuden yhteensovittamisesta muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan tuen ja palvelujen toteutumista ja vaikuttavuutta (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 15§).

Keusotessa ikääntyneiden sosiaalityö ja -ohjaus kuuluu geriatrisen keskuksen kokonaisuuteen.

**Ikääntyneiden sosiaaliohjaus:** asiakkaille joilla on yli 3 kk jatkuva tarve. Kotiapupalvelusetelit, avustaminen sosiaalietuuksien hakemisessa, asuntoasioissa, lyhytaikaishoidon tai kriisipaikan tarpeissa sekä muissa sosiaalisen elämän vaikeuksissa ohjaten ja auttaen.

**Ikääntyneiden sosiaalityö:** Sosiaalityöntekijöillä ovat asiakkaat, joilla on usean yhtäaikaisen tuen tarve ja heillä on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluita.

**Keusoten Kuntoutuskeskuksen sosiaalityö- ja ohjaus:** Kotiuttamisen esteet eli kiireelliset asiat, jotka on sosiaalityön hoidettava ennen kuntoutujan kotiin menoa. Kiireetöntä sosiaalityötä jatketaan asiakkaan kodissa. Hoitokoordinaattorin tehtävää on palvelujen järjestäminen kotiin.

**Veteraanit:** sotiemme veteraanit ja sotainvalidit sekä sotilasinvalidit. Sosiaaliohjaajat myöntävät palveluja palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja toimivat veteraanien omatyöntekijöinä.

## Laatu

Laadun mittareina käytetään asiakaskokemusta, osallisuuden toteutumista, laatupoikkeamia (HaiPro, Wpro), hyvinvointimittareita, henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kelpoisuusvaatimukset ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset (817/2015).

## Saatavuus/saavutettavuus

Sosiaalityötä ja -ohjausta annetaan puhelimitse, sähköpostitse, lähipalveluna ja tarvittaessa kotikäyntinä palvelutarpeen arviointiin perustuen.

Katso verkkosivuiltamme [ikääntyneiden sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeisiä yhteistyötahoja ovat asiakasohjaus, mielenterveys- ja päihdepalvelut, edunvalvonta, tukipalvelut, omaishoito, muistihoido, kotihoito ja hyte-allianssi.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelutarpeen arviointiin ei ole kriteereitä.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Uudet asiakkaat ohjautuvat Geriatrisen keskuksen asiakkuuteen pääasiassa Keusoten keskitetyn asiakasohjauksen tai kotihoidon.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Geriatrisen keskuksen sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella aloitettavista palveluista, päätökset tehdään palveluista vastaavan tahon toimesta.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelusta päättävä viranhaltija käyttää julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelut tuotetaan Keusoten omana tuotantona.

## **4.1.11 Tukipalvelut**

### **Palvelukuvaus**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19§:n mukaisilla tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:

1. ateriapalvelua;
2. vaatehuoltopalvelua;
3. siivouspalvelua;
4. asiointipalvelua tai
5. osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

### **Laatu**

Keusote rekisteröi tukipalvelun tuottajat sekä ohjaa ja valvoo heidän toimintaansa.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Palveluista saa tietoa ja ohjausta ikäihmisten ja vammaisten asiakasohjauksesta puhelimitse, sähköisesti tai palvelupisteestä. Ohjaus ja palvelutarpeen arviointi on maksutonta.

Lue lisää [eri tukipalveluvaihtoehdoista verkkosivuiltamme](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Keskeisimmät yhteistyökumppanit ovat asiakasohjaus, Arki-tiimi, geriatrisen keskus, kotihoito sekä 3. sektori, palveluntuottajat ja asiakas.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Hyvinvointialueen järjestämien ja myöntämien palvelujen myöntämisperusteet on määritelty kunkin palvelun osalta erillisessä asiakirjassa ja myöntäminen perustuu palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointiin. Yleinen kuvaus kotona asumista tukevien palvelujen myöntämisestä on kuvattu asiakirjassa Kotona asumista tukevien tukipalvelujen ja kotihoidon myöntämisen perusteet ja soveltamisohjeet.

Kotiin annettavia tukipalveluita voi kuntalainen ostaa suoraan yksityisiltä palveluntuottajilta. Ostettaessa suoraan palveluntuottajilta, asukas voi hyödyntää verotuksen kotitalousvähennystä. On tärkeä huomioida myös mahdollinen yksityisten sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuus.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Hyvinvointialueen asiakasohjaus, arki- ja kuntoutuspalvelut tai asiakkaan säännöllisestä sosiaalihuollon palvelusta vastaava taho (esim. kotihoito tai sosiaaliohjaus) arvioi asiakkaan toimintakykyä ja kotona pärjäämistä tukevien tukipalvelujen tarvetta.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Tukipalvelujen soveltamisohjeiden mukaisesti palvelukohtaisesti hyvinvointialueen asiakasohjaus tai muu määritelty sosiaalihuollon palvelusta vastaava taho.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tukipalvelun myöntäjä on viranhaltija, joka käyttää julkista valtaa tehdessään päätöksen palvelusta ja maksusta.

### **Tuotanto**

Palvelut järjestetään pääasiassa yksityisten palveluntuottajien toimesta. Pääasiassa asiakas maksaa palvelunsa itse tehden suoraan sopimuksen palvelusta palveluntuottajan kanssa. Palvelujen järjestämisessä voidaan hyödyntää palvelusetelijärjestelmää tai sitä vastaavaa palveluratkaisua sekä palvelujen kilpailutusta, joiden kautta mahdollistetaan asiakkaiden palvelujen käyttö sekä palveluntuottajien riittävä palvelutarjonta.

## **4.2. Lapsiperheiden palvelut**

### **4.2.1. Kasvatus- ja perheneuvonta**

#### **Palvelukuvaus**

Kasvatus- ja perheneuvonta tarjoaa tukea vanhemmuuteen, lapsen kasvuun ja kehitykseen sekä pari- ja perhesuhteisiin. Työskentelyssä painottuu perheen sisäiset vuorovaikutussuhteet. Kasvatus- ja perheneuvonnan tavoitteena on luoda edellytykset lasten turvallisille kasvuoloille, tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään sekä lisätä perheiden ja perheenjäsenten toimintakykyä ja hyvinvointia.

Kasvatus- ja perheneuvontaan sisältyy lasten kasvuun ja kehitykseen, perhe-elämään, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin taitoihin liittyvää arviointia, ohjausta, asiantuntijaneuvontaa ja psykososiaalista tukea. Palvelu jakautuu seuraaviin ydintehtäviin: vanhemmuuden tukeminen, pari- ja perhesuhteiden tukeminen, lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen sekä asiantuntija-avun antaminen.

Palvelussa perheen vuorovaikutusta tai lapsen kasvun ja kehityksen etenemistä voidaan arvioida ja tukea. Työskentelyn teemoja voivat olla esim. vaikeat ja ristiriitaiset tunteet, oma kasvuhistoria ja sen vaikutukset vanhemmuuteen, kasvatuskäytännöt ja vanhemmuustaidot oman lapsen kanssa. Työskentely voi kohdistua vanhempien väliseen parisuhteeseen, erovanhemmuuteen tai uusperheeseen liittyviin asioihin. Palvelua voidaan toteuttaa tapaamisilla koko perheen kesken, yhden perheenjäsenen kanssa tai ryhmäkäynnillä.

Kasvatus- ja perheneuvonnassa asiakkaana voi olla lapsi/nuori ja hänen perheenjäsenensä. Vanhemman asiakkuus ei vaadi lapsen asiakkuutta. Lapsen/nuoren ollessa asiakkaana suostumus tarvitaan molemmilta huoltajilta.

Kasvatus- ja perheneuvonnan tehtävänä on myös asiantuntija-avun antaminen muille lasten ja perheiden kanssa työskenteleville työntekijöille. Asiantuntijatyön muotoja voivat olla konsultaatio, koulutukset ja asiantuntijatyöryhmiin osallistuminen.

## Laatu

Palvelulla luodaan edellytyksiä lapsen/nuoren turvallisille kasvuolosuhteille ja edistetään myönteistä kasvua ja kehitystä. Palvelulla tuetaan ja vahvistetaan perheiden omia voimavaroja.

Palvelu perustuu sosiaalihuoltolakiin. Asiakkaiden kohtelussa noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Sen mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta. Lisäksi noudatetaan sitä, mitä sanotaan alaikäisen asiakkaan asemasta (10§). Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide selvitetään ja otetaan huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa alaikäistä koskevissa toimissa otetaan ensisijaisesti huomioon alaikäisen etu.

Palvelua toteuttava henkilöstö vastaa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (559/1994).

Asiakasperhe on keskeinen toimija palvelunsa toteuttamisessa. Työskentelysuunnitelma laaditaan, palvelumuoto valitaan ja sitä muutetaan yhdessä työntekijöiden ja asiakasperheen kesken tilanteen vaatimalla tavalla. Asiakasperheen jäsenet kertovat oman näkemyksensä haasteistaan, niihin johtaneista ja niitä ylläpitävistä asioista. Keskeinen elementti palvelussa on luottamuksellinen ja aito vuorovaikutus asiakasperheen ja työntekijöiden välillä sekä asiakkaiden palvelun tuloksena syntyneet oivallukset perhe-elämänsä ongelmallisista ilmiöistä ja niiden ratkaisumahdollisuuksista. Palvelun vaikuttavuuteen vaikuttavat mm. yhteistyösuhde palvelun tuottajien kanssa sekä asiakkaiden kyvyt palvelun perusteella syntyneen ymmärryksen hyödyntämisessä arkielämässään perhe-elämän ihmissuhteiden piirissä.

## Saatavuus/saavutettavuus

Perheneuvola tuottaa kasvatus- ja perheneuvonnan palvelut perheille, joissa on alle 13-vuotiaita lapsia tai perhe odottaa lasta. Nuorisoasema tuottaa kasvatus- ja perheneuvonnan palvelut perheille, joissa on 13-17-vuotiaita lapsia. Palvelu toteutetaan kuntakohtaisissa toimipisteissä, jotka ovat pääsääntöisesti avoinna arkipäivisin klo 8.00-16.00. Pornaisten kuntalaisten palvelut tuotetaan Mäntsälän toimipisteessä. Nuorten palveluiden osalta työntekijä voi pitää vastaanottoa myös Pornaisissa. Perhe voi olla suoraan yhteydessä perheneuvolan tai nuorisoaseman takaisinsoittojärjestelmään ja jättää yhteydenottopyynnön. Yhteydenoton voi tehdä myös internet-sivuilta löytyvän sähköisen lomakkeen kautta. Tarvittaessa ammattilainen voi tehdä yhteydenoton perheen puolesta. Ensiarviointi tehdään 7 arkipäivän kuluessa ja tarvittaessa asiakkaalle annetaan ohjausta tai neuvontaa oikeaan palveluun hakeutumisesta. Katso yhteystiedot ja tiedot asiointitavoista palvelukohtaisilta verkkosivuilta: [perheneuvolapalvelut](#) ja [nuorisoasemapalvelut](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Kasvatus- ja perheneuvonta on yksi lapsiperheiden kehityksen ja kasvun turvaavista sosiaalipalveluista. Perheen tai lapsen tarvitessa muita lapsiperheiden sosiaalipalveluita, tehdään yhteydenotto asiakasohjausyksikköön kokonaisvaltaisemman palvelutarpeenarvion tekemiseksi. Mikäli lapsen olosuhteet tai lapsen oma käytös vaarantavat lapsen kasvun ja kehityksen, tehdään lapsesta lastensuojeluilmoitus.

Tarvittaessa yhteistyötä tehdään neuvolan, varhaiskasvatuksen, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon, opiskeluhuollon tai muiden sosiaalipalveluiden toimijoiden kanssa.

## Palveluiden myöntämisen perusteet



Kasvatus- ja perheneuvontaan myönnetään perheille, jos he tarvitsevat tukea pari- ja perhesuhteisiin, lapsen kasvuun ja kehitykseen tai vanhemmuuteen. Kasvatus- ja perheneuvonta edellyttää asiakkailta kykyä käsitellä ongelmia puhumalla ja työstää niitä mielessään. Mikäli palvelutarve kohdistuu konkreettiseen apuun arjessa, jokin muu sosiaalipalvelu on sopivampi perheelle. Kasvatus- ja perheneuvonta on lapselle/nuorelle ja perheelle vapaaehtoista.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Kasvatus- ja perheneuvonta käynnistyy palvelutarpeen arvioinnilla, jos sitä ei ole aikaisemmin jo tehty. Palvelutarpeen arvioinnista vastaavat yksiköiden sosiaalityöntekijät ja asiakkaan tuen tarpeen mukaisesti siihen voivat osallistua moniammatillisen tiimin työntekijät.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Kasvatus- ja perheneuvonnasta tehdään valituskelppoinen päätös ja palvelu myönnetään asiakkaalle aina määräaikaaisesti. Päätöksen palvelusta tekee yksikön virassa oleva sosiaalityöntekijä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Yksiköiden sosiaalityöntekijät toimivat virkavastuulla ja arvioivat kasvatus- ja perheneuvonnan palvelutarpeen ja päättävät palvelun myöntämisestä.

### **Tuotanto**

Palvelu tuotetaan hyvinvointialueen omana palveluna ja palvelu on asiakkaalle maksutonta.

## **4.2.2. Lapsiperheiden kotipalvelu**

### **Palvelukuvaus**

Lapsiperheiden kotipalvelulla tuetaan ja autetaan perheiden selviytymistä arjessa sekä vahvistetaan perheiden voimavaroja, kun vanhempien toimintakyky on alentunut. Lapsiperheiden kotipalvelu sisältää ohjausta ja neuvontaa arjen hallintaan liittyvissä asioissa, päivittäisissä kodinhoidollisissa töissä sekä lasten hoidossa auttamista. Kodinhoidolliset työt tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa.

Lapsiperheiden kotipalvelu on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista. Lapsiperheiden kotipalvelu on lähtökohtaisesti tilapäinen palvelu. Sen kesto kuitenkin riippuu asiakkaan palvelutarpeesta. Mikäli lapsiperheiden kotipalvelun tarve jatkuu kahden kuukauden jälkeen säännöllisenä vähintään kerta viikkoisina käynteinä, perhe siirtyy säännöllisen kotipalvelun piiriin. Tarvittaessa tässä vaiheessa perheen kanssa tehdään sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 §:n mukainen palvelutarpeen arvio. Samalla arvioidaan ensisijaisten palveluiden tarve ja riittävyys sekä ohjataan tarvittaessa muihin lapsiperheiden palveluihin. Muita lapsiperheiden palveluja ovat esimerkiksi varhaiskasvatuksen, avoimen varhaiskasvatuksen, kerhotoiminnan, seurakuntien ja erilaisten järjestöjen tarjoamat palvelut.

Kun asiakas ottaa yhteyttä lapsiperheiden kotipalveluun, asiakasohjaaja keskustelelee asiakkaan kanssa ja kartoittaa asiakkaan tilannetta ja pohtii lapsiperheiden kotipalvelun keinojen käyttöä tilanteessa.

Jos asiakkaan on ohjannut palveluun yhteistyökumppani, aloitetaan yhteistyötapaamisella ohjanneen tahon, perheen ja lapsiperheiden kotipalvelun kanssa, ellei ole erityistä syytä olla pitämättä tapaamista (esim. kiireellinen tilanne, yksittäiset asiointikäynnit).

## Laatu

Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä lapsiperheiden kotipalvelusta. Nimetty perhetyöntekijä työskentelee perheessä poikkeustilanteita lukuun ottamatta. Tällä mahdollistetaan luottamuksellinen asiakassuhde, perheen tunteminen ja suunnitelmallinen työ palvelun toteuttamisessa.

Palvelussa noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Sen mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää (4§). Asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Palvelussa huomioidaan ensisijaisesti alaikäisen asiakkaan etu (10§), vaikka asiakkuus palvelussa syntyy vanhemmalle.

Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät ovat koulutukseltaan lähihoitajia.

## Saatavuus/saavutettavuus

Palvelun piiriin pääsee olemalla yhteydessä oman alueen [lapsiperheiden kotipalvelun asiakasohjaajaan](#). Asiakas voi olla yhteydessä puhelimitse arkisin asiakasohjaajiin klo 8-16 välisenä aikana. Asiakas saa yhteydenottoon vastauksen kolmen arkipäivän kuluessa. Asiakasohjaaja kartoittaa asiakkaan tilanteen ja arvioi palvelun myöntämisperusteiden täyttymisen. Palvelu käynnistetään mahdollisimman pian.

Työ tehdään asiakasperheen kotona tai sen välittömässä läheisyydessä. Resurssointi suunnitellaan perheen tilanteen ja tarpeen mukaan, jolloin on mahdollisuus useamman työntekijän panokseen tarvittaessa.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään ensin tutustumiskäynti, jossa on läsnä kaksi työntekijää. Tällöin perhettä haastatellaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaa. Tutustumiskäynti on asiakkaalle maksuton.

Palvelun tarpeeseen on pystytty vastaamaan lakien edellyttämässä määrärajoissa. Lapsiperheiden kotipalvelussa voidaan tarvittaessa hyödyntää ostopalvelua, jotta asiakas saa palvelun oikea-aikaisesti.

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat neuvolapalvelut, asiakasohjausyksikkö, perhesosiaalityö, lastensuojelu ja vammaispalvelu. Työn kohdentuminen jäsennetään ja sovitaan yhdessä.

Asiakkaalla voi samanaikaisesti olla muita sosiaalipalveluiden asiakkuuksia tai lastensuojelun asiakkuus. Jos muita palveluita on, asiakassuunnitelmat tehdään yhdensuuntaisiksi, mutta erillisiksi asiakirjoiksi. Jos asiakasperheellä on ohjaava taho, tiivistä yhteistyötä tehdään tämän tahon kanssa.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

### *Lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään seuraavin perustein:*

- Raskauteen, synnytykseen tai vauvan hoitoon liittyvä erityinen palvelutarve.
- Monikkoperheeseen liittyvä avuntarve.
- Vanhemman tai lapsen sairastumisesta johtuva lyhytaikainen avuntarve.
- Perheen kriisitilanne (esim. perheenjäsenen sairastuminen tai kuolema, avioero).
- Vanhemman tilapäinen väsymys tai uupumus.
- Muu erityinen tarve; arvioidaan yhdessä muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa.

### ***Lapsiperheiden kotipalvelua ei voida myöntää:***

- Äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoon
- Pitkäkestoiseen päivittäiseen lastenhoitoon
- Henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen
- Kotona tehtävän etätöön, opiskelun tai harrastuksen vuoksi
- Vain siivouspalveluna
- Lasten kuljetuksiin

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arvio asiakkaalle on voitu tehdä asiakasohjausyksikössä tai asiakkaan ottaessa suoraan yhteyttä lapsiperheiden kotipalveluun arvioidaan lapsiperheiden kotipalvelun tarvetta.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun piiriin pääsee olemalla yhteydessä oman alueen lapsiperheiden kotipalvelun asiakasohjaajaan. Asiakkaalle tehdään palvelusta valituskelpoinen palvelupäätös. Tilapäistä lapsiperheiden kotipalvelusta voidaan myöntää kaksi kuukautta. Säännöllistä lapsiperheiden kotipalvelua voidaan myöntää kolme kuukautta kerrallaan.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelussa käytetään julkista valtaa. Palvelussa tehdään päätös palvelun myöntämisestä, myöntämättä jättämisestä tai maksuttomuudesta tai maksun alentamisesta.

### **Tuotanto**

Lapsiperheiden kotipalvelua tuotetaan omana ja ostopalveluna. Se on maksullinen palvelu, jonka maksuperusteet määräytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain (734/1992) perusteella.

Maksun määrä on tilapäisessä lapsiperheiden kotipalvelussa käynnin pituuden mukaan määräytyvä käyntimaksu. Säännöllisessä lapsiperheiden kotipalvelussa maksun määrä perustuu perheen kokoon sekä bruttotuloihin. Asiakkaan tulot tarkistetaan tulorekisteristä.

Maksu on alennettava tai jätettävä perimättä, jos lakisääteinen elatusvelvollisuus vaarantuu tai huollolliset perusteet sitä edellyttävät. Lähettävä taho voi laittaa puollon maksuttomuudesta. Asiakasohjaaja tekee päätöksen maksuttomuudesta.

### **4.2.3. Opiskeluhuollon kuraattoripalvelut**

#### **Palvelukuvaus**

Palvelun tavoitteena on edistää opiskelijoiden oppimista, osallisuutta sekä terveyttä ja hyvinvointia. Tavoitteena on tarjota varhaista tukea sitä tarvitseville. Opiskeluhuollon kuraattori antaa tukea ja ohjausta opiskeluun ja koulunkäyntiin, esimerkiksi tukea oppimiseen, hyvinvoinnin ylläpitämiseen tai sosiaalisten ja psyykkisten valmiuksien lisäämiseen. Kuraattorit tekevät yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa. Palveluun sisältyy myös koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvoinnin edistäminen.

Opiskeluhuollon kuraattoripalvelu on perustason palvelu, johon opiskelijat, huoltajat sekä opetushenkilö ottavat tarvittaessa yhteyttä. Palveluun hakeutuessaan opiskelijalle tehdään opiskeluhuollon kuraattoripalvelujen tarpeen arvio sekä arvioidaan ensikontaktissa oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisesti tuen tarpeen kiireellisyyttä.

Työskentely sisältää arvion jälkeen mm. tukitapaamisia sekä huoltajien ja verkoston kanssa työskentelyä. Työskentelyssä hyödynnetään lyhytinterventioita ja ohjantaa. Tarvittaessa opiskelijan asiassa perustetaan yksilökohtainen monialainen asiantuntijaryhmä, johon kutsutaan opiskelijan luvalla sovitut läheiset ja oppilaitoksen sisäiset sekä tarvittaessa ulkopuoliset toimijat. Yhteistyössä opiskelijan ja huoltajien kanssa arvioidaan muiden palvelujen tarvetta, tyypillisimmin terveydenhoitajan, lääkärin, psykologin, perheneuvolan, nuorisosaaman, perheohjauksen tai perhesosiaalityön/aikuissosiaalityön tarvetta. Työskentely on tavoitteellista ja opiskelijan tuen tarvetta arvioidaan suunnitelmallisesti.

Opiskelijalle voidaan tarjota yksilötapaamisten ja vanhempainohjauksen lisäksi tai vaihtoehtona myös ryhmämuotoisia palveluja tai tukea häntä osana luokkaa tai koko oppilaitosyhteisöä.

### Laatu

Opiskeluhuollon kuraattoripalveluissa noudatetaan oppilas- ja opiskelijahuoltolakia (287/2013) sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Työssä noudatetaan henkilöstölle annettuja eettisiä ohjeita.

Palvelun tarve arvioidaan ja tuen suunnittelu toteutetaan tarvittavassa laajuudessa yhdessä opiskelijan kanssa sekä yhteistyössä alaikäisen huoltajien kanssa ja tarvittaessa oppilaitoksen henkilökunnan ja muiden toimijoiden kanssa. Ratkaisut tehdään yksilöllisesti jokaisen asiakkaan asiassa.

Opiskeluhuoltoa toteutetaan yhteistyössä opiskelijan ja hänen huoltajiensa kanssa. Opiskelijan omat toivomukset ja mielipiteet otetaan huomioon häntä koskevista toimenpiteistä ja ratkaisuisista hänen ikänsä, kehitystasonsa ja muiden henkilökohtaisten edellytystensä mukaisesti. Luottamuksellisen yhteistyösuhteen muodostaminen on työn peruspilari.

Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä yhdessä tiimin kanssa ja sen perusteella valitaan tarvittavat kehittämistoimet. Henkilöstön täydennyskoulutuksista ja työnohjauksista huolehditaan suunnitelmallisesti. Kuraattorin kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 7 §:ssä tai 8 §:n 1 momentissa tarkoitetun korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö.

### Saatavuus/saavutettavuus

Opiskelija tai hänen huoltajansa voivat ottaa yhteyttä oppilaitoksen kuraattoriin puhelimitse, sähköpostitse tai Wilman/Studentan kautta. Mikäli yhteydenottajana toimii muu kuin opiskelija itse, tulee yhteydenottajan keskustella yhteydenotosta opiskelijan kanssa etukäteen sekä saattaa asia myös alaikäisen huoltajan tietoon, ellei laissa toisin säädetä (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 16§).

Palvelua tarjotaan esiopetusyksiköissä, kouluissa ja oppilaitoksissa niiden työpäivinä, pääsääntöisesti klo 8-16 sekä supistetusti loma-aikoina. Pienemmissä oppilaitoksissa palvelua ei ole tarjolla lähipalveluna päivittäin. Ajanvarauksen yhteydessä sovitaan opiskelijalle ja/tai hänen huoltajalleen sopiva ajankohta, paikka ja tapa (läsnäolo tai etätapaaminen; yksilökäynti, perhekäynti tai verkostopalaveri).

Opiskelijalle järjestetään mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti opiskeluhuollon kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun järjestetään samana tai seuraavana työpäivänä. Mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun järjestetään opiskelijalle myös huoltajan tai muun henkilön yhteydenoton perusteella, jollei kyseessä ole yhteydenottajan neuvonta ja ohjaus tai jos keskustelun järjestäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Kuraattoripalveluja järjestettäessä saa yhtä kuraattoria kohden olla enintään 670 opiskelijaa.

Kuraattoreiden ajantasaiset yhteystiedot löytyvät [Keusoten verkkosivuilta](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Opiskeluhuollon kuraattoripalveluissa tehdään yhteistyötä opetuksen- ja koulutuksenjärjestäjien kanssa seuraavasti:

1. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan yksilökohtaisissa monialaisissa asiantuntijaryhmissä, joissa on mukana opetuksen- ja koulutuksen järjestäjien sekä opiskeluhuollon edustajia. Opiskelijan ja huoltajien suostumuksella koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä opiskelijan yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseen ja toteuttamiseen osallistuvilla on salassapitovelvollisuuden estämättä oikeus saada toisiltaan ja luovuttaa toisilleen sekä opiskeluhuollosta vastaavalle viranomaiselle sellaiset tiedot, jotka ovat välttämättömiä yksilökohtaisen opiskeluhuollon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiantuntijaryhmän jäsenillä on lisäksi oikeus pyytää neuvoa opiskelijan asiassa tarpeelliseksi katsomiltaan asiantuntijoilta ja ilmaista heille siinä tarkoituksessa salassa pidettäviä tietoja siten kuin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 26 §:n 3 momentissa säädetään. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 19§, 23§).
2. Lasten ja nuorten mielenterveyden tuen ja hoidon portaiden mukaisesti kaikille avointen ja varhaisen tuen tasoilla, joilla toteutetaan yhteistyössä yhteisöllistä opiskeluhoitoa sekä koulunkäynnin tukea.
3. Perusopetuslain mukaisesti tehostetun ja erityisen tuen antamisen yhteydessä seuraavasti:
  - tehostetun tuen aloittaminen ja järjestäminen käsitellään moniammatillisesti yhteistyössä opiskeluhoitopalvelujen ammattihenkilöiden kanssa (PoL 16 a §, 30.12.2013/1288)
  - ennen erityistä tukea koskevan päätöksen tekemistä tehdään opiskeluhoitopalvelujen ammattihenkilöiden kanssa moniammatillisena yhteistyönä selvitys oppilaan saamasta tehostetusta tai erityisestä tuesta ja oppilaan kokonaistilanteesta. Näiden perusteella tehdään arvio erityisen tuen tarpeesta. Nämä kolme muodostavat pedagogisen selvityksen.
  - Opetushallituksen mukaan yhteistyö voidaan toteuttaa esimerkiksi konsultoimalla opiskeluhoitopalvelujen asiantuntijaa, jonka työtehtäviin oppilaan asia kuuluu. Jos oppilaan tilanteen selvittäminen ja tarvittavien toimenpiteiden harkinta edellyttää monipuolisempaa asiantuntemusta, asian käsittelyä varten voidaan koota laajempi ryhmä.

Lisäksi opiskeluhuollon kuraattoripalveluista tehdään tarvittaessa yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi aina yhteistyössä opiskelijan ja/tai hänen huoltajansa kanssa. Lastensuojeluilmoitus tehdään lastensuojelulain mukaisesti.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös muiden tahojen kanssa opiskelijan ja huoltajien luvalla.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Opiskeluhuollon kuraattorin arvion perusteella opiskelijalla on oikeus saada riittävä tuki ja ohjaus hänen opiskeluunsa ja kehitykseensä liittyvien vaikeuksien ehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan huoltajalla ei ole oikeutta kieltää alaikäistä käyttämästä opiskeluhuollon palveluja. Palveluun ei tarvita lähetettä.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Opiskeluhuollon kuraattoripalveluissa tehdään opiskeluhuollon kuraattoripalveluja koskeva palvelutarpeen arviointi. Arvion tekee opiskeluhuollon kuraattori. Arvioinnissa voidaan kartoittaa myös muuta opiskelijan palvelutarvetta. Tarvittaessa opiskelija ohjataan muiden palvelujen pariin.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Opiskeluhuollon kuraattoripalvelun myöntämisestä ei tehdä sosiaalihuoltolain mukaista päätöstä eikä palvelun saamiseksi tarvita lähetettä. Opiskelijalla on oikeus hakeutua kuraattoripalveluun omalla yhteydenotollaan.

### **Julkisen vallan käyttö**

Ainoastaan Opiskeluhuollon kuraattorin toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin liittyy julkisen vallan käyttöä.

### **Tuotanto**

Keusote tuottaa opiskeluhuollon kuraattoripalvelut opetuksen ja koulutuksen järjestäjän tarjoamissa tiloissa. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

## **4.2.5. Perhesosiaalityö**

### **Palvelukuvaus**

Perhesosiaalityö on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu (1301/2014) ja sen tehtävänä on edistää ja turvata lasten ja nuorten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea vanhemmuutta sekä ehkäistä lastensuojelun tarvetta. Perhesosiaalityö tukee perhettä muutokseen. Sen tavoitteena on yhdessä perheen kanssa vahvistaa perheen omia toimintaedellytyksiä, turvallisuutta ja osallisuutta sekä lieventää elämäntilanteen vaikeuksia. Perhesosiaalityöllä tuetaan alle 18-vuotiaiden lasten ja nuorten perheiden hyvinvointia ja vahvistetaan vanhemmuutta elämän erilaisissa tilanteissa. Tarkoituksena on tukea perhettä niin, että lapsen on hyvä olla, kasvaa ja kehittyä.

Perhesosiaalityössä perhettä autetaan sosiaalityöllä ja sosiaaliohjauksella. Lisäksi hankitaan perheen tarvitsemia arkea tukevia sosiaalipalveluita. Työ perustuu sosiaalihuoltolakiin ja siinä tehdään suunnitelmallista muutostyötä yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Tavoitteena on tukea perhettä omien voimavarojen löytämisessä. Asiakkuus ja palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja haluun ottaa tukea vastaan.

Työskentelyssä huomioidaan aina lapsen etu. Lapsen edun huomioimista varmistetaan mm. lapsen näkemysten selvittämisellä huomioiden ikä ja kehitysvaihe, perhetilanne ja ihmissuhteet. Lisäksi lapsen edun katsotaan toteutuvan, kun lapsi/perhe saavat tarpeidensa mukaisen tuen ja palvelun.

### **Laatu**

Perhesosiaalityön työskentelyllä tavoitellaan myönteisiä arkivaikutuksia asiakkaiden elämään lapsen ja perheen toimintakykyä tukemalla. Työskentely on monitasoista elämäntilanteen muutostyötä. Perhesosiaalityön arvoperustana on asiakas- ja lapsilähtöisyys. Vuorovaikutus on dialogista, asiakasta kunnioittavaa, itsemääräämisoikeutta tukevaa ja vahvistavaa. Työskentelyssä painotetaan luottamuksellisuutta ja kunnioitetaan asiakkaiden mielipiteitä. Asiakkaat osallistuvat itse tukitoimien suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä asiakassuunnitelman laatimiseen ja sen toteutumisen arviointiin. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä asiakkuuden ajaksi. Työskentelyn periaatteina ovat sensitiivisyys, kohtaaminen, eettisyys ja asiakkaan kunnioittaminen.

Lapsen omat toivomukset ja mielipide selvitetään lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden ja mielipide kirjataan. Myös perheen toivomukset ja mielipide kirjataan. Työntekijät räätälöivät yhdessä perheen kanssa lapselle ja perheelle heidän tarvitsemia palveluita, ja määrittävät tavoitteen. Omatyöntekijä koordinoi palvelukokonaisuutta ja arvioi sen hyötyjä asiakkaalle.

Systeeminen ja suhdeperustainen työote on työskentelyssä yksi vaikuttavuuden perusta. Systeemisessä työotteessa tiimin työntekijät paneutuvat asiakkaan ja perheen sekä lähiverkoston tilanteeseen ja sitouttavat tarvittavat palveluntuottajat suunnitelmaan mm. määrittelemällä yhteisesti tavoitteet ja arviointitavat sekä arviointiaikataulun. Perheen ja asiakkaan tilannemäärittelyä tarkastellaan tarpeen mukaan työskentelyn



edetessä. Työskentelyssä korostuu tilannekohtainen paneutuminen ja voimavarakeskeisyys sekä usein työparityöskentely.

Asiakkaan siirtyessä palvelujen välillä tai elämänkohtien kriittisessä vaiheessa räätälöidyn työtavan merkitys korostuu. Asiakkaan siirtymää palvelusta toiseen tuetaan saattaen vaihtaan. Laadukas työskentely merkitsee asiakkaan hyvää kohtelua, ja työntekijät huolehtivat lapsen ja perheen oikeuksista tiedottamisesta. Asiakaskirjaukset kirjataan asiakasta arvostavasti ja totuudenmukaisesti. Asiakkaalla on oikeus saada perhettänsä koskevat kirjaukset sekä pyytää korjaamaan kirjauksia. Ohjeet tietopyynnön tekemiseen ovat Keusoten nettisivuilla.

Laadunhallinnan näkökulmasta kiinnitetään huomiota työntekijöiden osaamisen kehittämiseen koulutussuunnitelmiin kirjatun mukaisesti ja täydennyskouluttamalla henkilöstöä sekä huolehtimalla perehdytyksestä. Asiakaspalautteiden pyytäminen tapahtuu hyvinvointialueen keskitetyissä kanavissa asiakasvastaanoitoilla ja palvelujen arkivaikutuksia arvioimalla asiakassuunnitelmia tarkistettaessa. Asiakkailta saadut palautteet ja kehittämissuositukset kirjataan ja käsitellään.

Perhesosiaalityön asiakastyötä ohjaa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakkaalla on käytössään laajat oikeusturvakeinot, kuten mahdollisuus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Asiakkaan käytössä ovat myös esimerkiksi hallintokantelu ja/tai -valitus sekä sosiaaliamiehen palvelut. Esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä.

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kelpoisuusvaatimukset ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset (817/2015). Rekrytoinneissa työhaastattelujen ja soveltuvuuden tarkastelun lisäksi lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus varmistetaan tarkistamalla lain vaatima rikosrekisteriote (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Yksityisiltä palvelutuottajilta edellytetään sosiaalihuollossa omavalvontasuunnitelman laatimista. Yksityisen palvelutuotannon toimintayksikön tulee olla sopiva siellä annettavalle palvelulle palvelun luonne huomioon ottaen toimitilojen, toimintavälineiden, henkilöstön- ja asiakkaiden lukumäärään ja palvelutarpeeseen nähden. Palvelutuottajan on ilmoitettava henkilöstössä, toimitiloissa ja toiminnassa tapahtuneista muutoksista. Henkilöstön on täytettävä samat kelpoisuusehdot, mitä kunnan henkilöstöltä vastaavassa tehtävässä vaaditaan. Hyvinvointialue varmistaa, että palvelut vastaavat toiminnalta edellytettyä tasoa. Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Palveluntuottajan sopimuksen noudattamista valvotaan. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

### Saatavuus/saavutettavuus

Perhesosiaalityön asiakkuuteen pääsee tekemällä sähköisen yhteydenoton sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi tai lastensuojeluilmoituksen. Yhteydenoton voi tehdä myös puhelimitse. Mikäli ilmoituksen tai yhteydenoton perusteella tehdyssä palvelutarpeen arvioinnissa todetaan tuen tarve, mutta ei lastensuojelun tarvetta, lapselle avataan perhesosiaalityön asiakkuus ja nimetään oma työntekijä. Perhesosiaalityön asiakkaana olevat lapset ja perheet voivat olla suoraan yhteydessä omaan työntekijäänsä. Palveluun pääsee joustavasti palvelutarpeen arvioinnin valmistumisen jälkeen 0-3 viikon odotusajalla.

Perhesosiaalityön palvelut ovat saatavilla virka-aikana klo 8-16. Palvelut tarjotaan lähipalveluina Järvenpäässä, Tuusulassa Hyrylässä sekä Kellokoskella, Hyvinkäällä ja Nurmijärvellä. Pornaislaisia asiakkaita palvellaan toimistokäyntien osalta Mäntsälässä. Palvelu tarjotaan toimistolla, asiakkaiden kodeissa kotikäynneillä ja asiakaskohtaisissa yhteistyökokouksissa. Lisäksi voidaan toteuttaa etäpalvelua.

Katso [perhesosiaalityön yhteystiedot ja asiointitavat verkkosivuiltamme](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Perhesosiaalityötä tehdään yhteistyössä perheen sekä heidän läheisten ja muiden perheen tilannetta tukevien yhteistyötahojen kanssa, kuten koulujen, päiväkotien, äitiys- ja lastenneuvolan, perheneuvolan ja aikuisten psykososiaalisten palveluiden kanssa sekä lastensuojelun, erikoissairaanhoidon, seurakuntien ja järjestöjen kanssa.

Yhteistyössä ja tiedonkulussa noudatetaan salassapitosäännöksiä ja yhteistyö tehdään asiakkaan luvalla. Asiakkaalle selostetaan työskentelyn alussa, missä ja keiden toimesta häntä koskevia tietoja käsitellään. Asiakkaan luvalla yhteistyötä tehdään sote-palveluiden sisällä rekisteriselosteessa kuvatun mukaisesti. Muille lapsen kanssa työskenteleville toimijoille toimitettavista tiedoista sovitaan lapsen ja huoltajien kanssa. Tieto voidaan toimittaa suullisesti neuvottelun yhteydessä tai puhelimitse tai vaihtoehtoisesti tulostettuna tai sähköisesti niin, ettei tietosuoja vaarannu. Muille viranomaisille toimitetaan pyynnöstä lapsen asiakirjoja siten, kuin lainsäädäntö siitä määrää. Yhteistyötä toteutetaan mm. verkostotapaamisissa, kokouksissa ja konsultaationa. Perhesosiaalityöstä huolehditaan, että asiakkaiden käytettävissä on yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

Perhesosiaalityöllä on yhteistyön tekemisessä myös palveluja koordinoiva rooli. Perhesosiaalityössä lapselle tehdään yhdessä asiakkaan ja asiakkaalle palvelua tuottavien tahojen sekä tarvittavan läheisverkoston kanssa lakisääteinen kattava ja kokonaisvaltainen asiakassuunnitelma, jonka perusteella annettujen tukitoimien toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan. Asiakassuunnitelman laadinnasta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa lapsen oma työntekijä. Perheelle suunnitellaan asiakassuunnitelmaan heidän kanssaan yhdessä tarvittavia perheen toimintakykyä tukevia palveluja, kuten perhetyö, tukihenkilö, tukiperhe tai esimerkiksi sopivaa ryhmätoimintaa. Palvelut voivat olla monialaisesti tuotettuja.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Lapsiperheiden sosiaalihuoltolain mukaista maksutonta sosiaalityötä myönnetään 0-17-vuotiaille Keusoten alueella asuville lapsille ja heidän perheilleen palvelutarpeen arvioinnin tai lapsen oman työntekijän arvion perusteella asiakkaan tarpeen mukaan.

Tuen tarve voi liittyä esimerkiksi perheen sisäisiin vuorovaikutushaasteisiin, sellaisiin koulunkäyntihaasteisiin, joissa koulun tuki ei ole riittävää, huoltajan/huoltajien jaksamishaasteisiin, vanhemman tai lapsen mielenterveyden haasteisiin, vanhemman haitalliseen päihteidenkäyttöön, lapsen päihdekokeiluihin, lapsen tekemiin lieviin rikoksiin, nepsy-haasteisiin, pitkittyneisiin ja haastaviin erotilanteisiin tai huoltajariitoihin ja yksittäisiin lähisuhdeväkivaltatilanteisiin.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeenarviointi ja Lastensuojelulain mukainen lastensuojelun tarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden asiakasohjauksessa.

Mikäli lapsella on ollut aiemmin asiakkuus perhesosiaalityössä ja tuen ja/tai palveluiden tarve uusiutuu alle 6kk:n kuluessa, asiakkuus avataan uudelleen ilman palvelutarpeen arviointia. Jos perhesosiaalityön asiakkaana on lapsi, jolla on alaikäisiä sisaruksia ja näillä todetaan tuen tarvetta, näille tehdään palvelutarpeen arviointi perhesosiaalityössä. Asiakkuudessa olevan lapsen lastensuojelun tarvetta arvioi lapsen oma työntekijä konsultoiden tarvittaessa tiimiä, perhesosiaalityön esimiestä ja/tai lastensuojelun tiimiä.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Asiakas saa kirjallisen ja perustellun päätöksen muutoksenhaluohjeineen sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Asiakkaan oikeus kirjalliseen päätökseen koskee lähtökohtaisesti myös tilanteita, joissa asiakas ottaa puhelimitse yhteyttä sosiaalitoimeen saadakseen tiettyä sosiaalipalvelua.

Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijät ja erityissosiaaliohjaajat päättävät sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen myöntämisestä toimintasäännössä delegoitujen päätösvaltuuksien mukaisesti. Perhesosiaalityöstä myönnetään sosiaalihuoltolain mukaisina palveluina sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, perhetyötä, (ammattillista)

tukihenkilöpalvelua, tukiperhepalvelua ja muita palveluita. Perhesosiaalityön asiakkaille myönnetään usein myös lapsiperheiden kotipalvelua, mutta sen osalta palvelupäätös tehdään lapsiperheiden kotipalvelussa. Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijöille on delegoitu Keusoten toimintasäännössä oikeus myös eräiden lastensuojelulain mukaisten palveluiden ja tukitoimien myöntämiseen, kuten avoimuuden sijoitukseen ja kiireelliseen sijoitukseen.

### Julkisen vallan käyttö

Perhesosiaalityössä työntekijät ovat virkasuhteessa. Työntekijät käyttävät julkista valtaa arvioidessaan palvelutarvetta sekä järjestäessään ja myöntäessään asiakkaille palveluita. Sosiaalityöntekijät ja erityissosiaaliohjaajat päättävät asiakkaiden oikeudesta palveluun tai sen eväämisestä, perhesosiaalityön palvelutarjonta ja asiakastarve huomioiden.

Julkisen vallan käytölle on myös perhesosiaalityössä ominaista se, että siihen velvoitetulla on paitsi oikeus julkisen vallan käyttämiseen, myös tarvittaessa velvollisuus ryhtyä julkisen vallan käyttöä sisältävään toimeen esimerkiksi lapsen kiireelliseen sijoittamiseen.

### Tuotanto

Lapsiperheiden perhesosiaalityö tuotetaan 0-17-vuotiaille Keusoten alueella asuville lapsille ja heidän perheilleen julkisena palveluna omana tuotantona. Osa perheelle myönnettävistä palveluista hankitaan ostopalveluna. Perhesosiaalityö on asiakkaalle maksutonta sosiaalipalvelua.

## 4.2.6. Perhetyö

### Palvelukuvaus

Perhetyö on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 18 §:n mukaista palvelua, jolla turvataan erityistä tukea tarvitsevan lapsen kasvun ja kehityksen edellytyksiä perheessä ja vahvistetaan vanhempaa kasvatustehtävässään. Työn tavoitteena on perheen voimavarojen, arjen toimintakyvyn ja elämänhallinnan pulmien tunnistaminen ja arviointi sekä niiden vahvistaminen. Työn tarkoituksena on asiakkaiden tukeminen riittävän varhain. Perhetyö muokataan sisällöltään vastaamaan kunkin perheen tarpeita. Perhettä voidaan tavata eri kokoonpanoissa, lähtökohtana on perhesysteeminen ajattelu. Tarvittaessa työskentelyyn sisällytetään hoidollisia ja kuntouttavia elementtejä sekä vahvistetaan interventiota ryhmätoiminnoilla, Nepsy-työskentelyllä tai monialaisella työskentelyllä.

Keskeisenä tehtävänä on nostaa näkyväksi lapsen kasvun ja kehityksen edellyttämiä tarpeita sekä tukea vanhemmuutta, perheen vuorovaikutusta sekä vanhempien kasvatustehtävää. Myös käytännön asiointitehtävät voivat kuulua työn sisältöihin. Lisäksi perhetyön avulla vahvistetaan perheen sosiaalisia verkostoja sekä ehkäistään syrjäytymiskehitystä.

Työskentely on vapaaehtoista asiakkaana olevalle lapselle ja tämän perheelle.

### Laatu

Asiakas- ja tarvelähtöisessä perhetyössä perheohjaajat toteuttavat ohjaustyössään ratkaisukeskeistä, voimavaroja lisäävää, dialogista ja perhesysteemistä lähestymistapaa. Työn suunnittelun sekä reflektion ja työturvallisuuden vuoksi perheohjaus on useimmiten parityötä.

Perhetyö vastaa varhaisessa vaiheessa työskentelyn tavoitteiden mukaisesti, perheen ja sosiaalityön kanssa yhdessä määriteltyihin tavoitteisiin. Perhetyö turvaa akuutisti myös lapsen perushoitoa perheissä tilanteissa, joissa perheen toimintakyky on tilapäisesti alentunut. Perhetyö edistää asiakkaan ja hänen lähipiirinsä hyvinvointia ja toimintakykyä.

Asiakastyö on suunnitelmallista, määräaikaista ja tavoitteellista. Asiakastyö perustuu asiakassuunnitelmaan. Asiakaslähtöisyys on työskentelyssä toiminnan arvoperusta. Sosiaalihuoltolain mukaisessa perheohjauksessa työntekijät kunnioittavat ja vahvistavat lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta edistämällä vuorovaikutussuhteen dialogisuutta, luottamuksellisuutta ja kunnioittamalla asiakkaiden mielipiteitä. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaan ja työntekijän kohtaamistilanteeseen ja sen tasa-arvoisuuteen. Asiakkaat osallistuvat palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Perheelle nimetään perhesosiaalityöstä vastuutyöntekijä asiakkuuden ajaksi, joka koordinoi asiakkaalle tarjottavaa tukikokonaisuutta. Perheeseen systeeminä paneutuvalla työotteella pyritään välttämään toimenpidekohtaista työtettä ja sen sijasta saavuttamaan kokonaisvaltainen ja suhdeperustainen palvelu. Työskentelyn periaatteina ovat sensitiivisyys, kohtaaminen, eettisyys ja asiakkaan kunnioittaminen sekä perhesysteeminen työote.

Työskentelyllä tavoitellaan arkivaikutuksia asiakkaiden elämään, tuetaan perheen toimintakykyä ja elämäntilanteen muutostyötä. Perheohjaajan työllä on usein suuri, pysyvä merkitys lapsen hyvinvoinnille kasvuympäristön olosuhteita vakauttamalla ja lasta yksilöllisesti kuulemalla. Perhetyö vakiinnuttaa perheen arkirytmä ja -rakennetta. Perhetyö turvaa lapsen hyvinvointia ja toimintakykyä sosiaalisissa tilanteissa, vahvistaa vanhempia ja vanhemmuuden keinoja sekä ennaltaehkäisee raskaita tukitoimia.

Asiakkaan siirtyessä palvelujen välillä tai elämänkohtien kriittisessä vaiheessa räätälöidyn työtavan merkitys korostuu. Asiakkaan siirtymää palvelusta toiseen voidaan tukea saattaen vaihtaan.

Asiakkaan toimijuutta, subjektiutta sekä kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista korostetaan työskentelyssä. Asiakkaan oikeudellinen asema selvitetään pyytämättä työskentelyssä mukana oleville. Sosiaaliasiamiehen rooli laadukkaiden työn toimintatapojen valvonnassa käydään läpi työtä aloitettaessa. Asiakkaalla on oikeus saada itseään/perhettään koskevat kirjaukset työskentelyn aikana tai sen jälkeen sekä oikeus pyytää muuttamaan kirjauksia. Menossa olevassa asiakkuudessa voidaan kirjauksia tarkastella asiakkaan ja lähityöntekijän toimesta yhdessä.

Perhetyötä voidaan hankkia myös ostopalveluna. Sekä omasta että ostopalveluna hankitusta perhetyöstä on olemassa omavalvontasuunnitelmat, jotka ohjaavat käytäntöjä palvelun toteuttamiseksi laadukkaasti.

Asiakkaalla on käytössään laajat oikeusturvakeinot, kuten mahdollisuus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun ja olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Perheohjaajan tehtävissä edellytetään uusien rekrytoinneissa sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain mukaista kelpoisuutta (sosiaalihuollon ammattihenkilöstä annettu laki 817/2015). Muutoin käy muu vastaava aikaisempi opistotasoinen koulutus.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Uudet asiakkaat ohjataan tai ohjautuvat asiakasohjausyksikköön, jossa palvelutarpeen arviointitiimi (PTA-tiimi) arvioi, onko perhetyö oikea tukimuoto. PTA-tiimi siirtää asian perhesosiaalityölle, josta myös löytyy sosiaalihuoltolain tarkoittama omatyöntekijä.

Perhesosiaalityön ja perhetyön esimiehet ja tiimit vastaavat perheohjaustilaukseen viipymättä, korkeintaan 3 kuukauden kuluessa vireille tulosta. Perhetyötä toteutetaan pääsääntöisesti asiakasperheiden kotona.

Katso verkkosivuiltamme [perhetyön yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö toimii yhdessä perhesosiaalityön kanssa. Perhetyö toteutetaan sosiaalihuoltolain tarkoittamassa muodossa sosiaalityön johdolla.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Perhetyötä myönnetään alueella asuville lapsiperheille kasvatustehtävän tukemiseksi silloin, kun kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arvio tehdään asiakasohjausyksikössä tai perhesosiaalityössä.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Päätös palvelun myöntämisestä tehdään perhesosiaalityössä.

### Julkisen vallan käyttö

Palveluun ei sisälly julkisen vallan käyttöä.

### Tuotanto

Palvelua tuotetaan omana tuotantona ja ostopalveluna.

#### 4.2.6.1 Ryhmämuotoinen perheohjaus

##### Palvelukuvaus

Ryhmämuotoista perheohjausta tarjotaan sekä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 28 §:n mukaisena muuna sosiaalipalveluna että lastensuojelulain (417/2007) 36 §:n mukaisena palveluna.

Ryhmämuotoinen perheohjaus on tarkoitettu lapsiperheille, joissa on alle kouluikäiset lapset, ja joissa tarvitaan intensiivistä tukea arjenhallintaan ja vanhemmuuteen liittyvissä haasteissa. Ryhmämuotoisella perheohjauksella pyritään vahvistamaan lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta, tukemaan riittävän vanhemmuuden edellytyksiä sekä perheen arjessa selviytymistä. Työskentely on aina tavoitteellista ja suunnitelmallista sekä edellyttää terapeuttista työskentelyotetta. Työskentely tapahtuu ryhmämuotoisen perheohjauksen, Suopursun, tiloissa enintään kolmena päivänä viikossa, sekä perheen kotona. Orientoiva työskentely voidaan aloittaa tarvittaessa jo raskauden aikana (esim. masutyö), jos perheen ennakoidaan hyötyvän ryhmämuotoisesta perheohjauksesta välittömästi lapsen syntymän jälkeen.

##### Laatu

Toiminnan tarkoituksena on aktivoida ja tukea toimintaa, joka vahvistaa perheiden omaa selviytymistä arjen tilanteissa (esim. lapsen ikätasoinen hoito ja kasvatus ja perheen ruokahuollosta vastaaminen), luoda perheille uusia verkostoja jo olemassa olevien tueksi ja saavuttaa yhdessä perheen kanssa asetetut tavoitteet muutostyöskentelylle. Lisäksi toiminnan tarkoitus on vahvistaa / rakentaa vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutus- ja kiintymyssuhdetta tukemaan lapsen hyvää kasvua ja kehitystä. Työskentelyssä hyödynnetään vanhemmuuden vertaistukea. Asiakkaille tarjotaan ryhmäpäivinä aamupala, lounas sekä välipala.

Ryhmäpäivät ovat ti -ke-to klo 9–15 / kolme viikkoa, minkä jälkeen on ns. kotiviikko, jolloin muutostyötä tehdään asiakkaiden kodeissa kotikäynneillä. Ryhmäviikkojen aikana voidaan tarvittaessa käydä kotikäynneillä ma ja pe. Ryhmä voi enintään olla viisi perhettä yhtä aikaa työskentelyssä. Kyseessä on suljettu ryhmä, johon voi tulla vain perhesosiaalityön työntekijän tai lastensuojelun sosiaalityöntekijän päätöksellä (enintään 3 kk kerrallaan). Työskentelyn aikana tehdään tiivistä yhteistyötä vastuusosiaalityöntekijän kanssa.

Työskentelyn pituus vaihtelee perhekohtaisesti. Palvelua ja tavoitteita tarkastellaan 3 kuukauden välein yhdessä perheen, sosiaalityöntekijän ja ryhmän työntekijöiden kesken. Ryhmätoiminta toimii non stop -tyyppisesti syksystä kesään.

Ryhmämuotoisessa perheohjauksessa käytetään erilaisia menetelmiä, esim. MIM-vuorovaikutusarviointia, Theraplayta, Hoilei- ja masutyötä sekä erilaisten asiantuntijoiden vierailuja yms.

Ryhmämuotoisen perheohjauksen työntekijällä tulee olla vähintään sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai aiempi vastaava opistoasteen tutkinto, sekä perheterapeutin tai muu vastaavan laajuinen (n. 90 op) terapiakoulutus tai soveltuva ylempi korkeakoulututkinto.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Lapset ovat asiakkuudessa joko perhesosiaalityössä tai lastensuojelussa. Ryhmämuotoisessa perheohjauksessa työskennellään arkisin liukuvassa yleistyöajassa.

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Ryhmämuotoisessa perheohjauksessa työskennellään lapsen ja hänen perheensä, sekä tarvittaessa läheisverkostonsa, sekä muiden lapsen ja perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa siinä laajuudessa, kun se on perheen tilanteen kannalta tarpeen ja lupa yhteistyöhön on perheeltä saatu.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Ryhmämuotoista perheohjausta myönnetään alueella asuville lapsiperheille kasvatustehtävän tukemiseksi silloin, kun kyseessä on erityistä tukea tarvitseva tai suojelun tarpeessa oleva lapsi.

Lapsiperheiden palveluketjussa ryhmämuotoinen perheohjaus kohdennetaan erityisesti yhteistyöasiakkaille.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelun tarvetta arvioivat yhdessä lapsen omatyöntekijä tai asioista vastaava sosiaalityöntekijä, lapsen huoltajat, sekä työskentelyn aikana ryhmässä työskentelevät työntekijät.

### **Palvelun myöntäminen/päättäjätaho**

Päätöksen tekee asiakastietojärjestelmään lapsen omatyöntekijä tai lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Ryhmämuotoinen perheohjaus on vapaaehtoisuuteen perustuva palvelu, josta päättävät yhdessä lapsen omatyöntekijä/lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja lapsen huoltajat. Palveluun ei sisälly julkisen vallan käyttöä.

### **Tuotanto**

Ryhmämuotoinen perheohjaus toteutetaan Keusoten omana palveluna. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

#### **4.2.6.2 Varhaisen tuen perhetyö**



## Palvelukuvaus

Varhaisen tuen perhetyö tarjoaa ohjausta ja neuvontaa lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä asioissa. Perheohjaaja pyrkii yhdessä perheen kanssa löytämään konkreettisia keinoja helpottaa arkeanne, sekä tunnistamaan ja vahvistamaan perheen omia voimavaroja. Varhaisen tuen perhetyön ideologia on ”varhaiset vuodet, pienet huolet”.

Tavoitteet työskentelylle asetetaan aina yhdessä perheen kanssa. Perheohjaaja voi olla tukenanne jo raskausaikana vauvan odotukseen liittyvissä asioissa. Perheohjaajan kanssa voi keskustella esimerkiksi vanhemmuudesta, lasten kasvatuksesta ja parisuhteesta sekä muista perhettä askarruttavista asioista.

Varhaisen tuen perheohjaajat tarjoavat ohjausta ja neuvontaa Keusoten toimipisteissä, puhelimitse, etäyhteydellä sekä alueen kohtaamispaikoissa.

Varhaisen tuen perheohjaajan kanssa voi keskustella mm. seuraavista asioista:

- Vauvan odotusaika tai vauva-arki mietityttää
- Lapsen kasvatuksesta tai kehityksestä nousee kysymyksiä, esim. uniohjauksesta, päivärytmistä, tahtoiästä tai vaikkapa sisarusten välisestä mustasukkaisuudesta
- Pari- ja perhesuhteissanne on haasteita
- Toivot lisätietoa alueenne lapsiperheiden palveluista

## Laatu

Ohjauksen ja neuvonnan antamisessa noudatetaan asiakaslähtöisyyttä, joka on toiminnan arvoperustasta. Asiakkaat kohdataan ihmisarvoisina yksilönä. Ohjauksessa ja neuvonnassa huomioidaan asiakkaiden esittämät asiat. Tämä edellyttää vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä kohtelu ja oikeus tiedonsaantiin.

Varhaisen tuen perheohjaajat tarjoavat ohjausta ja neuvontaa. Varhaisen tuen perheohjaajan kelpoisuusehtona on sosionomin kelpoisuus. Keusotessa työskentelee neljä varhaisen tuen perheohjaajaa.

## Saatavuus/saavutettavuus

Asiakas saa yhteyden oman alueen varhaisen tuen perheohjaajaan soittamalla. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa. Palvelu käynnistetään mahdollisimman pian. Varhaisen tuen perhetyö on lyhytkestoista, 1–5 neuvonta- ja ohjaustapaamista.

Katso asiointitavat [Keusoten verkkosivuilta](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Varhaisen tuen perheohjaajat tekevät yhteistyötä sovitusti esimerkiksi neuvolan terveydenhoitajien sekä lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöiden kanssa. Lisäksi varhaisen tuen perheohjaajat tekevät jalkautuvaa työtä alueen kohtaamispaikkoihin. Työskentely perheen kanssa on aina luottamuksellista.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Varhaisen tuen perhetyö on tarkoitettu odottaville vanhemmille sekä perheille, joissa on neuvolaikäisiä lapsia.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelusta ei tehdä palvelutarpeen arviointia eikä palvelusta synny sosiaalihuoltolain mukaista asiakkuutta. Palvelun toteuttaminen perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen vastaanottaa palvelua.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelusta ei tehdä päätöstä.

### Julkisen vallan käyttö

Palveluun ei sisälly julkisen vallan käyttöä.

### Tuotanto

Palvelu tuotetaan Keusoten omana palveluntuotantona. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

## 4.2.7. Tukihenkilötyö

### Palvelukuvaus

**Vapaaehtoinen tukihenkilö** on tarkoitettu lapselle tai nuorelle, silloin kun ei ole tarvetta kuntouttavalle, prosessinomaiselle ja tiiviisti arvioitavalle työskentelylle. Tukihenkilö, kodin ulkopuolinen aikuinen tarjoaa lapselle aikaa, yhdessä tekemistä ja tukea useimmiten lapsen tai nuoren vapaa-aikaan. Palvelun myöntäminen perustuu lapsen tai nuoren tarpeeseen, joka on vahvistettu joko palvelutarpeen arvioinnissa tai perhesosiaalityön /lastensuojelun asiakkuudessa.

**Ammatillinen tukihenkilö** on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammattilainen, jolla on kokemusta lasten ja nuorten kanssa työskentelystä. Tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia. Ammatillinen tukihenkilötyö voi myös olla nuoren itsenäisen asumisen tukemista. Ammatillinen tukihenkilötyö on lapsen ja nuoren arjessa tapahtuvaa ratkaisu- ja voimavarakeskeistä tukemista ja ohjaamista. Sillä tuetaan nuoren identiteetin rakentumista ja vahvistetaan sosiaalisia ja elämänhallinnan taitoja.

Ammatillinen tukihenkilötyö kohdennetaan erityistä tukea tarvitsevalle lapselle/nuorelle. Ammatillinen tukihenkilötyö on ensisijaisesti lapsen kanssa tapahtuvaa ja tavoitteellista työskentelyä lapsen omassa elinympäristössä. Keskeisin tavoite on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja osallisuutta. Palvelua toteutetaan haastavissa tilanteissa, joissa lapsi tarvitsee vanhemman ohella turvallista aikuista muutoksen tueksi. Työskentely sisältää *tarvittaessa* vanhemmille tarjottavaa kasvatustehtävän tukea.

### Laatu

**Vapaaehtoisena toimivat tukihenkilöt** ovat tehtävään soveltuvia (taustatiedot selvitetty ja haastateltu) sekä tukihenkilöinä toimimiseen valmennettuja vapaaehtoisia. Tukihenkilötoiminnalla tuetaan lapsen tervettä kasvua ja kehitystä sekä edistetään yhdessä tukihenkilön kanssa toimimisella lapsen tai nuoren hyvinvointia sekä toimintakykyä.

**Ammatillista tukihenkilötyötä** toteuttavat työsuhteessa toimivat hyvinvointialueen työntekijät tai ostopalveluna hankitut ammatilliset tukihenkilöt. Ammatillisten tukihenkilöiden rekrytointeissa työhaastattelujen ja muun tehtävään soveltuvuuden tarkastelun lisäksi varmistetaan lasten kanssa työskentelevien muodollinen soveltuvuus ja luotettavuus edellyttämällä hakijalta lain vaatimat rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002) sekä sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin kuulumisen (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Työskentelyn aikana asiakkaalla on vastuuhenkilö joko perhesosiaalityössä tai lastensuojelussa. Omatyöntekijä seuraa ja arvioi yhdessä esihenkilön kanssa tukihenkilötyön etenemistä suunnitelman mukaisesti.

Ammatillinen tukihenkilötyö perustuu tukihenkilön ja tuettavan luottamuksellisen suhteeseen, joten tukisuhteessa työntekijän pysyvyys on tärkeää. Ammatillisessa tukihenkilötyössä kunnioitetaan ja vahvistetaan lapsen/nuoren /perheen itsemääräämisoikeutta tukemalla vuorovaikutussuhteen dialogisuutta, luottamuksellisuutta ammatillisen tukihenkilön ja asiakkaan välillä sekä huomioimalla asiakkaiden mielipiteitä. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaan ja työntekijän kohtaamistilanteeseen (kohtaava työote) ja sen tasa-arvoisuuteen. Asiakkaat osallistuvat itse tukihenkilötyöprosessinsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Ammatillisen tukihenkilötyön intensiteetti ja työskentelyn tavoitteet perustuvat asiakassuunnitelmaan. Tukihenkilötoiminnalle asetetut tavoitteet ovat lapsikohtaisia. Ne määritellään yhteisesti tukisuhteen alkaessa ja niitä arvioidaan säännöllisesti. Sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta palveluntuottaja laatii palvelusuunnitelman. Tavoitteet laaditaan riittävän konkreettisiksi ja selkeiksi, jotta niitä voidaan arvioida säännöllisesti. Ammatillinen tukihenkilö tekee lastensuojelun asiakassuunnitelman mukaista yhteistyötä vanhempien ja muiden lapselle läheisten henkilöiden kanssa ja pyrkii lapsen edun mukaisesti edesauttamaan ja edistämään näiden välistä yhteydenpitoa ja vuorovaikutusta lapsen hyvinvoinnin tukemiseksi.

Palvelusta vastaavalla työntekijällä on oltava vähintään sosiaalialan amk-tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto. Myös muu soveltuva korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto hyväksytään, mikäli tutkinnon omaavalla on osaamista myös sosiaalihuollosta (esim. suoritettut sosiaalityön perusopinnot yliopistossa tai vastaava osaaminen). Palveluvastaavalla tulee olla vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus lastensuojelutyöstä sekä lisäksi riittävästi kokemusta sosiaalialan yksikön johtamisesta (esim. tutkintoon sisältyvä tai sen lisäksi suoritettu johtamisen tutkinto tai käytännön kautta hankittu vähintään yhden (1) vuoden mittainen johtamiskokemus). Ammatillista tukihenkilötyötä toteuttavalla työntekijällä on oltava vähintään sosiaali-, terveys-, nuoriso- tai kasvatusalan ammattikorkeakoulututkinto tai aiempi vastaava opistoasteen tutkinto.

Sekä omissa että ostopalveluissa on omavalvontasuunnitelma. Omavalvonnalla huolehditaan sovitusta asioiden hoitotavoista. Omavalvonnan toimeenpanon ohjeista, ohjelmista, vastuista, dokumentoinnista ja toimintatavoista on kirjattu tulosityksiköiden palvelukohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa.

Lisäksi asiakkaalla on käytössään laajat oikeusturvakeinot, kuten mahdollisuus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun ja olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen rooli laadukkaiden työn toimintatapojen valvonnassa sekä asiakkaan oikeudellinen asema selvitetään ikätasoisesti lapselle (vanhemmille) / nuorelle aina asiakaskohtaista työtä aloitettaessa.

### Saatavuus/saavutettavuus

Tukihenkilöhakemuksen voi laatia lapsen vastuutyöntekijä palvelutarpeen arvioinnista, perhesosiaalityöstä tai lastensuojelusta. Vapaaehtoisten tukihenkilöiden osalta hakemuksen välitysprosessista vastaa Perhehoitoyksikkö Pihlajan palvelukoordinaattori. Lapsi tai nuori saa tukihenkilön, kun hänelle löytyy sopiva vapaaehtoinen. Uusia tukihenkilöitä rekrytoidaan sekä valmennetaan jatkuvasti Pihlajassa.

Hyvinvointialueen omien tukihenkilöiden osalta asiakasohjauksen palvelutarpeen arviointitiimi tekee hakemuksen palveluihin, jonka perhesosiaalityö sekä perheohjauksen ja ammatillisen tukihenkilötyön tiimit vastaanottavat ja asettavat jonoon. Sosiaalihuoltolain mukaisesti palvelua pyritään tarjoamaan viipymättä, korkeintaan 3 kk kuluessa vireille tulosta. Saatavuuden turvaamiseksi perhesosiaalityö ostaa ammatillista tukihenkilötyötä tarvittaessa myös yksityisiltä palveluntuottajilta. Kun palvelun aloittamisesta on sovittu ja palvelupäätös tehty, kutsuu perhesosiaalityö lapsen (perheen) / nuoren aloitusneuvotteluun yhdessä ammatillisen tukihenkilön kanssa. Tästä neuvottelusta käynnistyy tavoitteellinen ja määräaikainen työskentely, jonka edistymistä tarkastellaan ajoittain välineuvotteluissa.

Ammatillisen tukihenkilötyön ajankohta määräytyy lapsen tilanteen ja tarpeiden mukaisesti. Hyvinvointialueen omana tuotantona palvelua tarjotaan arkisin klo 7-19 aikavälillä, kuitenkin asiakastarpeista johtuen tästä joustuen. Yksityistä ostopalvelua voidaan tilata työskentelemään myös muina aikoina. Työskentelyä voidaan

tarvita iltaisin ja myös viikonloppuisin, erityisesti silloin kun tuki tapahtuu nuoren omassa asunnossa. Työalueena on koko hyvinvointialue kuntineen: Hyvinkää, Nurmijärvi, Järvenpää, Mäntsälä, Pornainen tai Tuusula. Työ on liikkuvaa eikä sitä toteuteta tietyissä toimipisteissä.

Tukihenkilö tapaa tuettavaa lasta 2-4 kertaa kuukaudessa muutaman tunnin kerrallaan yhteisen tekemisen merkeissä. Perhesosiaalityön asiakkuudessa tapaamisia toteutetaan 1-2 kertaa viikossa. Palveluntuottaja sopii tapaamistiheydestä yhdessä lapsen ja perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Tarkemmat yhteystiedot ja tiedot asiointitavoista löytyvät palvelukohtaisilta verkkosivuilta: [Tukihenkilötoiminta, ammatillinen tukihenkilö lapsille ja nuorille](#) sekä [Pihlajan tukihenkilötoiminta](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Tukihenkilöiden tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat perhesosiaalityö sekä lastensuojelu. Ammatillisen tukihenkilötyöskentelyn aikana tehdään yhteistyötä lapsen ja perheen lähi- ja viranomaisverkoston kanssa siinä laajuudessa kuin perheen tilanteen kannalta on tarpeen. Tukihenkilö tekee tiivistä yhteistyötä tuettavan lapsen kanssa sekä tarpeen mukaan huoltajien ja lapsen vastuutyöntekijän kanssa.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Lapsi tai nuori (pääsääntöisesti 7-17v) on erityistä tukea tarvitseva, jolla on perhesosiaalityön tai lastensuojelun asiakkuus. Ammatillista tukihenkilötyöskentelyä voidaan myöntää myös jälkihuollon asiakkaana olevalle 18-25-vuotiaalle nuorelle.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Vapaaehtoisen tukihenkilön palvelutarpeen arviointi tehdään asiakasohjauksessa, perhesosiaalityössä tai lastensuojelussa.

Ammatillisen tukihenkilötyöskentelyn tarpeen arvioi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä perheenjäsenten kanssa perhesosiaalityön tai lastensuojelun palveluissa.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Päätöksen tukihenkilötoiminnasta tekee lapselle tai nuorelle hänen vastuutyöntekijänsä joko perhesosiaalityöstä tai lastensuojelusta. Pihlaja tekee tukihenkilölle tukihenkilösopimuksen. Päätökset tehdään asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tukihenkilötyöskentely perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä siinä käytetä julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Vapaaehtoinen tukihenkilötyö tuotetaan Keusoten perhehoitoyksikkö Pihlajasta. Pihlaja maksaa tukihenkilöille palkkion ja kulukorvauksen. Ammatillinen tukihenkilötyö ostetaan ensisijaisesti kilpailutukseen osallistuneilta yksityisiltä palveluntuottajilta. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

## **4.2.8. Tukiperhetyö**

### **Palvelukuvaus**

Vapaaehtoinen tukiperhe tarjotaan lapselle silloin, kun hän tai hänen perheensä tarvitsee erityisen tuen takia viikonloppuisin korvaavaa hoitoa perheystävällisessä (sosiaalihuoltolaki 1301/2014 28§). Lapsen huoltajalla on usein jaksamisen haastetta, eikä verkostoa kasvatustuella jakamiseen ole. Tukiperhe tarjoaa lapselle aikaa, yhdessä tekemistä ja tukea useimmiten viikonloppuisin tai loma-aikoina. Palvelun myöntäminen perustuu lapsen tai nuoren tarpeeseen, joka on vahvistettu joko palvelutarpeen arvioinnissa, perhesosiaalityön tai lastensuojelun asiakkuudessa.

## Laatu

Tukiperhetoiminnalla tuetaan lapsen tervettä kasvua ja kehitystä sekä edistetään yhdessä tukiperheen kanssa toimimisella lapsen tai nuoren hyvinvointia sekä toimintakykyä.

Tukiperheet ovat tehtävään soveltuvia (taustatiedot selvitetty ja haastateltu) sekä tukiperheenä toimimiseen valmennettuja vapaaehtoisia. Tukiperheeksi haluavalle tulee antaa riittävästi tietoa tukiperhetoiminnasta. Tukiperhetoiminta on koko perheen yhteinen asia, joten koko perheen tulee hyväksyä ajatus tukiperheeksi ryhtymisestä. Mikäli tukiperheeksi haluaa ryhtyä henkilö, joka asuu yhteisössä, yhteisön kaikista aikuisista pyydetään suostumuksella rikosrekisteriote sekä kunnan lausunto ja jokainen henkilö tavataan. Myös tukiperheessä asuvista muista aikuisista pyydetään rikosrekisteriote ja kunnan lausunto suostumuksella ja jokainen henkilö tavataan.

Tukiperheenä voi toimia:

- Täysi-ikäinen
- Henkilö/henkilöt, jotka ovat valmennettuja tehtävään
- Pariskunta tai yksinasuva
- Perhe, jonka kasvuympäristö on lapsiystävällinen
- Perhe, jolla on aikaa, halua ja kykyä toimia lasten kanssa
- Perhe, jonka elämäntilanne ja parisuhde on vakaa

Tukiperhetoiminnan esteet ja esteet ryhtyä tukiperheeksi:

- akuutti/toistuva/pitkäaikainen lastensuojelun asiakkuus
- akuutti/toistuva/pitkäaikainen perhesosiaalityön asiakkuus
- akuutti/toistuva/pitkäaikainen päihde- tai mielenterveysongelma perheessä
- akuutti huoltajuuskiista
- kriisi omassa elämäntilanteessa
- vakava sairaus perheessä
- arjenhallinnan vaikeudet perheessä

Ennen toiminnan aloittamista tarkistetaan

- Mahdolliset lastensuojelun, perhesosiaalityön, aikuissosiaalityön ja perheoikeudellisen yksikön asiakastiedot perheestä
- Rikosrekisteriote alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä (Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä)
- Tarvittaessa henkilöltä pyydetään tarkempia hoitavan lääkärin/hoitajan/terapeutin lausuntoja
- Jos perhe on jo toiminut sijaisperheenä, tukiperheenä tai tukihenkilönä, yhteistyötahoilta (sijoittajakunnat, palveluiden järjestäjät) kysytään yhteistyökokemuksista.

## Saatavuus/saavutettavuus

Tukiperhihakemuksen voi laatia lapsen vastuutyöntekijä palvelutarpeen arvioinnista, perhesosiaalityöstä tai lastensuojelusta. Lapsi saa tukiperheen, kun hänelle löytyy sopiva vapaaehtoinen tukiperhe. Lapsi käy tukiperheessä yleensä yhtenä viikonloppuna kuukaudessa. Hakemuksen välitysprosessista vastaa

Perhehoitoyksikkö Pihlajan palvelukoordinaattori. Uusia tukiperheitä rekrytoidaan sekä valmennetaan jatkuvasti Pihlajassa.

Katso tarkemat yhteystiedot [tukiperhetoiminnan verkkosivuilta](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat perhesosiaalityö sekä lastensuojelu. Tukiperhe tekee tiivistä yhteistyötä tuettavan lapsen huoltajien ja tarvittaessa lapsen vastuutyöntekijän kanssa. Tukiperhetoiminnalle asetetut tavoitteet ovat lapsikohtaisia. Ne määritellään yhteisesti tukisuhteen alkaessa ja niitä arvioidaan säännöllisesti.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Lapsi (pääsääntöisesti yli 3-vuotias) tai hänen perheensä on erityistä tukea tarvitseva, jolla on perhesosiaalityön tai lastensuojelun asiakkuus.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakasohjauksessa, perhesosiaalityössä tai lastensuojelussa.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Päätöksen tukihenkilötoiminnasta tekee lapselle hänen vastuutyöntekijänsä joko perhesosiaalityöstä tai lastensuojelusta. Pihlaja tekee tukiperheelle tukiperhesopimuksen. Päätökset tehdään asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelussa ei käytetä julkista valtaa, kaikki perustuu eri osapuolten vapaaehtoisuuteen.

### **Tuotanto**

Palvelu on Keusoten perhehoitoyksikkö Pihlajan tuottamaa. Pihlaja maksaa tukiperheille palkkion ja kulukorvauksen sekä km-korvauksen lapsen hausta ja viennistä. Mikäli Pihlaja ei pysty vastaamaan tarpeeseen, voidaan tukiperhepalvelu myös ostaa esim. Pelastakaa lapset järjestöltä tai yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

## **4.2.9. Lomatoiminta**

### **Palvelukuvaus**

Lapsiperheiden jaksamista ja selviytymistä kuormittavia tilanteita voidaan tukea lyhytkestoisten lapselle tarjottavien tukilomien avulla. Tukiloma voi olla yhdestä muutamaan päivään kestävä jakso, jolloin lapsi on hoidossa ammatillisessa tukikodissa.

Tukilomien käyttö voi olla kertaluonteista tai toistuvaa. Lapsi voi lomaila perhe- tai tukikodissa esimerkiksi kerran kuukaudessa viikonloppuisin tai erikseen sovittavina ajankohtina. Tukiloman tarpeen arvioi ja päätöksen palvelusta tekee perhesosiaalityön työntekijä.

Tukiloma auttaa lasta ja perhettä jaksamaan, kun perheessä on uupumusta ja arki lapsen kanssa haasteellista. Lapsella voi olla käyttäytymishäiriöitä, psyykkisiä sairauksia tai lapsi on muutoin haastava hoidettava. Perhe tarvitsee tukea ja ohjausta lapsen hoitoon ja kasvatukseen. Tukijaksoja tarvitaan yleensä silloin, kun lapsi ei saa oman käyttäytymisensä tai vaikeahoitoisuutensa vuoksi tukiperhettä. Tukiloman aikana voidaan arvioida mahdollisia lapsen tuen tarpeita, antaa lapselle jaksavan aikuisen tuki ja hoito sekä antaa



vanhemmille tilaisuus levätä lapsen hoidosta. Tavoitteet laaditaan yhteistyössä lapsen, perheen ja perhesosiaalityön ja tukiloman tuottajan kanssa.

Tuettuja lomia järjestävät erilaiset järjestöt ja muut yleishyödylliset toimijat. Perheelle voidaan myöntää maksusitoumus tuetun loman omavastuusuuteen.

### **Laatu**

Palvelussa noudatetaan asiakaslähtöisyyttä, joka on toiminnan arvoperustasta. Asiakkaat kohdataan ihmisarvoisina yksilönä ja asiakkaat huomioidaan yksilöllisesti. Tämä edellyttää vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä kohtelu ja oikeus tiedonsaantiin.

Palvelun hyvä lopputulos on, että palvelutoiminnan tuloksena asiakkaina olevien lasten kasvun ja kehityksen edellytykset paranevat ja vanhempien kyky sekä voimavarat vanhemmuuteen lisääntyvät.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Palvelut on suunnattu perhesosiaalityön asiakkuudessa oleville lapsille ja perheille.

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Lomatoiminta on sosiaalihuollon palvelu ja tarkoitettu perhesosiaalityön asiakkaille.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Lomanviettopalveluja ja tuki lomavieton järjestämiseen annetaan perhetilanteen, pitkäaikaisen sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 28§).

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakasohjausyksikössä. Perhesosiaalityön asiakkuudessa olevien asiakkaiden osalta tarpeen arvioi ja kirjaa asiakassuunnitelmaan lapsen oma työntekijä.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Perhesosiaalityössä oma työntekijä tekee asiasta viranhaltijapäätöksen.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelutarpeen arviointiin ja palvelun myöntämiseen sisältyy julkisen vallan käyttöä.

### **Tuotanto**

Palvelun tuottaa yksityinen palveluntuottaja. Tuetusta lomasta asiakas maksaa omavastuusuuden ja tähän voi saada perhesosiaalityöstä maksusitoumuksen.

## **4.2.10. Vertaistukitoiminta**

## Palvelukuvaus

Vertaistukitoiminta perheohjauksessa pitää sisällään vanhemmuuden tuen sekä lasten ja nuorten ryhmätoimintaa. Ryhmät voivat olla avoimia tai suljettuja, omana tuotantona tai järjestöjen kanssa yhteistyössä toteutettuja ryhmiä. Avointa ryhmätoimintaa järjestetään pääosin kohtaamispaikoissa.

Suljetut ryhmät ovat järjestetty pääosin sosiaalihuollon asiakkaille. Perheohjauksessa ryhmätoiminnot ovat keskeisiä ja tärkeitä keinoja tarjota vertaistukea lapsille sekä vanhemmille sekä suunnata menetelmällisesti ohjaustyötä määriteltyihin lapsen kasvun ja kehityksen sekä perheen vuorovaikutuksen haasteisiin.

## Laatu

Palvelussa noudatetaan asiakaslähtöisyyttä, joka on toiminnan arvoperustasta. Asiakkaat kohdataan ihmisarvoisina yksilönä ja asiakkaat huomioidaan yksilöllisesti. Tämä edellyttää vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä kohtelu ja oikeus tiedonsaantiin.

Valitut ryhmäinterventiomenetelmät ovat vaikuttavuudeltaan tieteellisesti tutkittuja tai laajasti käytössä osana institutionaalista hoitoketjua. Ryhmätoimintoihin osallistuminen, kuten muu perheohjaus edellyttää sitoutumista sovittuihin tapaamiskertoihin ja se voi korvata muuta perhetyötä. Keskeinen ryhmäinterventio toteutetaan suunnitelmallisesti, säännöllisesti, tavoitteellisesti ja määräaikaaisesti.

Keusote huolehtii ryhmätoiminnan edellytyksistä; tiloista ja mahdollisista lastenhoidosta sekä muista edellytyksistä, kuten riittävästä materiaalista. Merkittävämpien ryhmäintervention ohjaajilta vaaditaan riittävää menetelmäkoulutusta. Ryhmätoiminnoilla pyritään porrastamaan sosiaalihuollon tai lastensuojelun raskaampia ja pidempikestoisia palveluita.

## Saatavuus/saavutettavuus

Kaikille avointa ryhmätoimintaa järjestetään kohtaamispaikoissa eri kuntien alueilla. Joihinkin ryhmiin ohjaututaan palvelutarpeen arvioinnin tai perhesosiaalityön kautta. Keusoten alueen asukas voi olla yhteydessä asiakasohjausyksikköön, jossa voidaan arvioida perheen palveluntarvetta, kuten ryhmätoimintojen sopivuutta.

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Keskeiset ryhmätoiminnot ovat osa sosiaalihuollon tarjontaa. Ryhmätoimintaa toteutetaan moniammatillisesti, kuten muitakin sosiaalihuollon palveluita. Työparina voi toimia esimerkiksi erityistyöntekijä toisesta yksiköstä, kunnan tai järjestön palveluista. Työtä toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin asiakassuunnitelman mukaisesti ja siitä tehdään kirjaukset sekä tarpeen vaatiessa jatkosuunnitelmat tai -suositukset. Asiakkaita ohjataan myös kuntien, yksityisten palveluntuottajien, 3. sektorin ja muiden yhteisöjen järjestämiin vertaistuen palveluihin.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelua myönnetään sosiaalihuollon myöntämisperusteiden ja perheen tarpeiden mukaisesti arvioituna.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeenarviointi tehdään asiakasohjausyksikön toimesta ja perheen omien toiveiden sekä tarpeiden mukaisesti. Palvelua aloittaessa ja toteutettaessa prosessia johtaa perhesosiaalityö yhteistyössä perheohjauksen ohjaajien kanssa.

Palvelua toteutetaan pääosin Keusoten omana palveluna tai yhteistyössä järjestöjen kanssa.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Keskeisten ryhmäinterventtioiden myöntämisestä asiakkaalle päätetään perhesosiaalityössä.

## Julkisen vallan käyttö

Palveluun ei sisälly julkisen vallan käyttöä.

## Tuotanto

Palvelu on maksutonta.

## 4.3. Lastensuojelun palvelut

### Palvelukuvaus

Lastensuojelu on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on turvata erityistä suojelua tarvitsevien lasten ja nuorten oikeus turvalliseen kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen. Lastensuojelu on lapsen ja perheen viimesijainen tukimuoto, johon turvaudutaan, kun esim. ennaltaehkäisevät ja sosiaalihuollon palvelut eivät ole riittäviä. Lastensuojelussa annettavia palveluja ovat esimerkiksi sosiaalityö, kotiin vietävät palvelut kuten tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus, lapsen tai nuoren avohuollon sijoitus sekä sijaishuollon palvelut. Lastensuojelu perustuu lastensuojelulakiin (417/2007).

### Laatu

Lastensuojelun palveluihin on oikeus niillä lapsilla, joilla sosiaalityöntekijä on todennut lastensuojelun tarpeen. Jokaiselle lapselle nimetään oma vastuusosiaalityöntekijä, joka laatii yhdessä lapsen, hänen läheistensä ja verkostonsa kanssa asiakassuunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan lapsen ja perheen tuen tarpeet ja keinot, joilla niihin pyritään vastaamaan. Lastensuojelussa on käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia. Jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä, joudutaan turvautumaan sijaishuoltoon. Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Kaikessa lastensuojelun toiminnassa ensisijaista on lapsen etu.

Lastensuojelun laatua pyritään lisäämään systemisellä työotteella, joka lisää asiakkaan ja hänen perheensä osallisuutta omaan asiaan. Asioista sovitaan ja päätetään yhdessä lapsen etu huomioiden. Lastensuojelussa turvataan asiakkaiden oikeus hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailta on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

### Saatavuus/saavutettavuus

Lastensuojelun palveluita on saatava silloin kun asiakas niitä tarvitsee, vuorokauden ajankohdasta tai viikonpäivästä riippumatta.

Katso verkkosivuiltamme [lastensuojelun yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii, että lapsen asian hoitamiseen osallistuu riittävä monialainen toimijaverkosto ja että tietoa vaihdetaan verkostossa lapsen edun mukaisesti.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi yhdessä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa tarvittavia palveluita. Myöntämisperusteet ovat asiakaskohtaisia.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Lastensuojelutarpeen arvio ensiarvioinnin sosiaalityöntekijä, jos lapsi joudutaan kiireellisesti sijoittamaan. Asiakasohjauksen sosiaalityöntekijä lastensuojelu tarpeen selvityksessä. Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen omien asiakkaidensa osalta. Asiakkuuden aikana palveluiden tarvetta arvioidaan jatkuvasti, mm. osana asiakassuunnitelmatyöskentelyä yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kesken.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Lastensuojelussa myönnettävistä palveluista päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Kiireellisen sijoituksen jatkamisesta, suostumukseen perustuvista huostaanotoista, sekä osasta sijaishuollon aikaisista rajoitustoimenpiteistä päättää lastensuojelun esimies. Vastentahtoisista huostaanotoista päättää hallinto-oikeus. Kaikista lastensuojelun palveluista tehdään päätökset asiakastietojärjestelmään.

## Julkisen vallan käyttö

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lastensuojelussa myös tahdosta riippumattomia päätöksiä pyritään valmistelemaan yhteistyössä asianosaisten kanssa. Osaltaan hallintolain (434/2003) mukaiset kuulemismenettelyt päätöksenteossa turvaavat asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa omassa asiassaan.

Lastensuojelussa julkista valtaa käyttää lapsen asioista vastaava, kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä sekä lastensuojelun esimies tilanteissa, joihin kuuluu esimerkiksi lakien toimeenpanoon sekä asiakkaan oikeuksia, velvollisuuksia ja etuja koskevaan päätöksentekoon liittyviä tehtäviä. Julkista valtaa käytetään tilanteissa, joissa päätetään lasta koskevista asioista, joihin lapsella tai hänen huoltajillaan ei ole päätäntävaltaa, esimerkiksi kiireellinen sijoitus. Lastensuojelun asiakkuus aloitetaan silloin kun sosiaalityöntekijä toteaa lapsella olevan suojelun tarpeen, asiakas ei voi kieltää asiakkuuden alkamista.

## Tuotanto

Lastensuojelun palvelut tuotetaan omana palveluna. Ostopalveluja käytetään erilaisten tukitoimenpiteiden toteuttamiseen niissä tilanteissa, kuin oma palveluntuotanto ei pysty vastaamaan tarpeeseen tai sitä ei ole tarjota omana palveluntuotantona. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

## Linkit

 Lastensuojelun laatusuositus

### 4.3.1. Ammatillinen perhehoito

## Palvelukuvaus

Ammatillinen perhehoito on palvelua, jossa lastensuojelun asiakkaalle annetaan hoitoa tai huolenpitoa lupaviranomaiselta saadun luvan perusteella toimivassa ammatillisessa perhekodissa. Luvanvaraisella ammatillisella perhehoidolla tarkoitetaan sijaishuollon yksikköä, jossa sijoitettujen lasten kanssa tosiasiallisesti asuu perhekotivanhempi tai perhekotivanhemmat ja jolla on voimassa oleva aluehallintoviraston myöntämä lupa antaa lastensuojelun ympäri vuorokautista ammatillista perhehoitoa. Palvelu tarjoaa lapselle turvallisen ja kodinomaisen kasvuympäristön silloin, kun kotona asuminen ei ole mahdollista ja lapsen tarpeet vaativat kuntoutusta, joka voidaan järjestää luvanvaraisessa perhekotihoitossa.

## Laatu

Palvelun tulee edistää lapsen kokonaisvaltaista kuntoutumista niin, että lapsen terveys, itsetunto, sosiaalisuus, omatoimisuus, kyky käydä koulua, suhteet omaan verkostoon ja psyykinen eheytyminen kohenevat lähtötilanteeseen nähden. Laadukkaana ja tuloksellisena sijaishuollon palveluna pidetään asiakkaan tarpeisiin vastaavaa, tarpeen mukaan joustavaa ja asiakkaita arvostavaa palvelua. Tärkeänä arvona pidetään asiakaslähtöisyyttä ja toiminnan läpinäkyvyyttä.

Toimintayksiköllä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Perhekodin vastuuhenkilöltä vaaditaan sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan AMK-tutkinto tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015) ja alan kokemus (yhteensä vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus lastensuojelun avo- tai sijaishuollosta).

Perhehoitajan tulee olla koulutuksensa, kokemuksensa tai henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella sopiva antamaan perhehoitoa. Ammatillisessa perhehoidossa edellytetään lisäksi olevan vähintään kaksi perhehoitajaa, joista ainakin yhdellä perhehoidon hoito- ja kasvatustehtäviin osallistuvista on tehtävään soveltuva koulutus ja riittävä kokemus hoito- tai kasvatustehtävistä (Perhehoitolaki 263/2015, 6 §). Soveltuvaksi koulutukseksi katsotaan sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan AMK-tutkinto (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä) tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto.

Muulla hoito- ja kasvatustehtävissä olevalla henkilökunnalla on tehtävään soveltuva muu ammatillinen perustutkinto tai työkokemusta perhekoti-toiminnasta yhteensä vähintään kolme (3) vuotta. Henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksissa on otettava huomioon toimintayksikön asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonne. Henkilöstömitoitus hoidettavaa lasta kohden on hoito- ja kasvatustehtävissä vähintään 0,5.

Perhekodin pitää olla terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle sopiva. Perhekodin tulee myös rakenteeltaan, tiloiltaan ja varustetasoltaan olla siellä annettavalle hoidolle sopiva. Jokaisella sijoitetulla lapsella on oma huone. Palveluntuottajalla on sisäisen ja ulkoisen uhan varalle turvallisuussuunnitelma ja kirjalliset turvallisuusohjeet, jotka ovat osa henkilökunnan perehdytystä. Lisäksi palveluntuottaja ohjeistaa henkilökuntaa ja perhekodissa asuvia kuinka toimia hätätilanteissa. Uudenmaan kilpailutuksessa vaaditaan myös ammatillisilta perhekodeilta hyvän kohtelun suunnitelma (Lastensuojelulaki 61§)

## Saatavuus/saavutettavuus

Lapsi asuu ammatillisessa perhekodissa. Palvelu on ympärivuorokautista toimintaa ja henkilökuntaa on läsnä ympärivuorokauden. Asiakkaan on saatava palvelu silloin, kun lapsen olosuhteet tai tarpeet edellyttävät sitä ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi sen tarpeelliseksi/välttämättömäksi. Ammatilliset perhekodit sijaitsevat ympäri Suomea.

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Perhekoti sitoutuu suunnitelmalliseen yhteistyöhön perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa. Tavoitteet on määritelty sosiaalityöntekijän laatimassa asiakassuunnitelmassa. Työskentely sisältää tapaamisia ja muita yhteydenpidon tapoja liittyen lapsen asioihin. Palveluntuottaja tekee säännöllistä ja suunnitelmallista yhteistyötä myös viranomaisverkoston kanssa, kuten koulu, lasten/nuorisopsykiatria ym.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelu voidaan myöntää lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle, silloin kun sosiaalityöntekijä arvioi, ettei lapsi voi asua omassa kodissaan ja ammatillisen perhekodin tuottama palvelu on lapsen edun mukainen.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Sijoituksen tarvetta arvioi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa, sekä tarvittaessa muiden lapsen asioissa työskentelevien viranomaisten kanssa. Huostaanoton tarvetta arvioi myös lastensuojelun esimies.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon sijoituksen-, kiireellisen sijoituksen- tai huostaanottopäätöksellä. Päätöksen avohuollon sijoituksesta tai kiireellisestä sijoituksesta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Huostaanottopäätöksen vahvistaa tai hakemuksen hallinto-oikeudelle allekirjoittaa johtava viranhaltija (lastensuojelun esimies). Vastentahtoisesta huostaanotosta päättää hallinto-oikeus. Päätös tehdään asiakastietojärjestelmään.

## Julkisen vallan käyttö

Avohuollon sijoituksena toteutettava sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen, jolloin 12 vuotta täyttänyt lapsi sekä hänen huoltajansa ovat sijoitukseen suostuvaisia. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käyttää julkista valtaa, mikäli lapsi on sijoitettu kiireellisen sijoituksen päätöksellä tai huostaanotettuna, jolloin päätösvalta lapsen asioista on sosiaalityöntekijällä. Ammatilliseen perhekotiin sijoitetun lapsen kohdalla voidaan tarvittaessa rajoittaa vain yhteydenpitoa. Yhteydenpidon rajoittamisesta päättää lastensuojelun esimies.

## Tuotanto

Palvelu ostetaan kilpailutukseen osallistuneilta yksityisiltä palveluntuottajilta. Sijoituksen ajalta peritään vanhemmilta elatusmaksu, lapsilisä, sekä mahdolliset lapsen tulot. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

### 4.3.2. Ensikotipalvelu

#### Palvelukuvaus

Ensikotipalvelu on järjestöjen tuottamaa palvelua, joka tukee vaikeissa elämäntilanteissa olevia vauvaa odottavia ja pikkulapsiperheitä. Ensikodeissa vahvistetaan vanhemman ja lastensuojeluasiakkaana olevan vauvan välistä suhdetta, tuetaan kasvua vanhemmuuteen, sekä tuetaan vanhempaa päihteettömyyteen ja arjen hallintaan.

#### Laatu

Ensikodin kuntoutus pohjautuu vahvaan ammatilliseen osaamiseen, yhteisökuntoutukseen ja vertaistukeen. Ensikodissa tulee olla osaamista erilaisten terapeuttisten menetelmien käyttöön, joita käytetään asiakkaan tarpeen mukaan. Ensikodissa työskentelee sekä sosiaali-, että terveydenhuollon ammattilaisia. Ensikodissa vastuu vauvan hoidosta on vanhemmilla. Työntekijävahvuus ei ole laskettu niin, että vauva voisi olla siellä kiireellisen sijoituksen - tai huostaanottopäätöksellä, jolloin hoitovastuu olisi laitoksen työntekijöillä. Kuntoutusjakso vaihtelee yleensä muutamasta kuukaudesta vuoteen. Ensikodissa jokaiselle perheelle on oltava oma huone.

#### Saatavuus/saavutettavuus



Palvelun alkaessa vanhempi/vanhemmat ja lapsi asuvat ensikodissa. Ensikoti on ympärivuorokautinen laitospalvelu, jossa työntekijät ovat paikalla ympäri vuorokauden. Työskentelyn loppupuolella voidaan palvelua jatkaa jonkin aikaa myös perheen omaan kotiin avopalveluna. Asiakkaan on saatava palvelua silloin, kun lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi sen tarpeelliseksi.

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Yhteistyö on tiivistä asiakkaan, ensikodin ja sosiaalityöntekijän välillä. Ensikodista käsin työskennellään myös muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa. Työskentelyn tavoitteet määritellään asiakassuunnitelmassa, jonka vauvan osalta laatii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelu myönnetään lastensuojelun asiakkaana olevalle vauvalle ja hänen vanhemmilleen. Vanhemmat voivat mennä ensikotiin jo ennen vauvan syntymää.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Ennen vauvan syntymää palvelun tarvetta arvioivat yhdessä vanhemman kanssa aikuissosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Vauvan syntymän jälkeen palvelun tarvetta arvioivat yhdessä vauvan huoltajat ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Palvelujakson pituutta arvioivat yhdessä vanhemmat, sosiaalityöntekijä ja ensikodin työntekijät.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä tekee päätöksen ennen vauvan syntymää vanhemman asumisesta ensikodissa. Vauvan syntymän jälkeen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee lapsen osalta avohuollon sijoitus yhdessä vanhemman kanssa -pätöksen. Päätös tehdään asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelu on vapaaehtoinen, johon vaaditaan vanhemman suostumus.

### **Tuotanto**

Palvelu ostetaan ensikotipalvelua tuottavilta järjestöiltä. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

## **4.3.3. Jälkihuolto**

### **Palvelukuvaus**

Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen (yhtäjaksoisesti yli 6 kk) päättymisen jälkeen tarjottavaa kokonaisvaltaista tukea lapselle tai nuorelle. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lapsen kotiutumista sijaishuollosta tai auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle. Jälkihuollon asiakkuus päättyy nuoren täyttäessä 25 vuotta tai viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on sijoittamisen päättymisen jälkeen ollut viimeksi lastensuojelun asiakkaana.

### **Laatu**

Alaikäisen jälkihuollon asiakkaana olevan lapsen vastuutyöntekijä on avohuollon sosiaalityöntekijä. Täysi-ikäisen jälkihuollon asiakkaana olevan nuoren vastuutyöntekijä on erityissosiaaliohjaaja ja lähityöntekijä sosiaaliohjaaja.

Sosiaalityöntekijä kelpoisuusehtona on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015) mukainen sosiaalityöntekijän pätevyys. Määräaikaisena sosiaalityöntekijä voi toimia myös ammattihenkilölain (12 §) mukaan (enintään vuoden ajan yhtäjaksoisesti) sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Erityissosiaaliohjaajan kelpoisuusehtona on ammattikorkeakoulututkinnon lisäksi suoritettu ylempi ammattikorkeakoulututkinto tai yliopistossa suoritettavia sosiaalityön opintoja. Sosiaaliohjaajan kelpoisuusvaatimus on sosiaaliohjaajan tehtäviin soveltuva sosiaalialalle suuntaava sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto.

Alaikäisen lapsen tukipalvelut järjestetään lapsen ja perheen tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on tukea lapsen kotiutumista pitkän sijoituksen jälkeen sekä kotona asumisen edellytyksiä. Tukipalvelut voivat olla esim. perhetyö tai ammatillinen tukihenkilö. Palveluista tehdään päätös sekä asiakassuunnitelma, jossa työskentelylle asetetaan tavoitteet. Asiakassuunnitelmaa, työskentelyn tavoitteita ja tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa.

Jälkihuollon sosiaaliohjausta tarjotaan nuoren tarpeen ja toiveen mukaan. Jälkihuollon sosiaaliohjauksesta tulee olla vastuutyöntekijän tekemä päätös ja selkeä suunnitelma sekä tavoitteet ohjaustyölle, jotka kirjataan asiakassuunnitelmaan. Jälkihuollon sosiaaliohjaaja toteuttaa yhdessä nuoren kanssa asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti vastuutyöntekijän kanssa. Ostopalveluilta vaaditaan palvelusuunnitelma, josta tulee esiin konkreettisemmat keinot asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Luottamuksen rakentaminen nuoren kanssa on tärkeä osa työskentelyä. Ohjaaja tukee nuorta itsenäistymisessä, elämönhallinnassa ja oman paikan löytymisessä yhteiskunnassa. Sosiaaliohjaus toteutetaan hyvin yksilöllisesti nuoren tarpeista ja tavoitteista käsin. Työskentelyn teemoja ovat: asuminen, koulutus ja työ, raha-asiat, terveys, arkirytmi, perhe ja verkostot sekä minuuden kehittäminen. Sosiaaliohjaaja tukee ja motivoi nuorta tarvittavien palveluiden piiriin ja toimii osana palveluverkostoa.

Jälkihuollon sosiaaliohjaus sisältää ohjausta, neuvontaa, motiivintuotusta, verkostotyötä, psykososiaalista tukea ja konkreettista yhdessä tekemistä erilaisissa toimintaympäristöissä. Tapaamiset voivat olla esim. toimistolla, nuoren kotona ja muissa nuoren arjen ympäristöissä.

Ennen sosiaaliohjauksen päättymistä kartoitetaan nuoren jatkopalveluiden tarve. Mikäli nuorella on vielä palveluiden tarvetta, saatetaan nuori suunnitelmallisesti palveluiden piiriin hyvissä ajoin, jo puolisen vuotta ennen päättymistä. Jälkihuollon asiakkuus päätetään viimeistään nuoren täyttäessä 25-vuotta.

### Saatavuus/saavutettavuus

Lapsella/nuorella on oikeus jälkihuollon palveluihin heti sijoituksen päätyttyä. Lapselle/nuorelle on nimetty omat vastuutyöntekijät, joiden yhteystiedot hänellä on. Vastuutyöntekijät tavoittaa arkisin virka-aikana. Jälkihuolto on jakautunut itä-länsi alueille. Idän alueen jälkihuolto sijaitsee Järvenpäässä, jossa hoidetaan lisäksi Tuusulan, Mäntsälän ja Pornaisten jälkihuollon asiakkaat. Lännen alueen jälkihuolto sijaitsee Hyvinkäällä, jossa hoidetaan lisäksi Nurmijärven jälkihuollon asiakkaat.

Katso verkkosivuiltamme [lastensuojelun jälkihuollon yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vastuutyöntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä lapsen/nuoren ja tarvittaessa hänen läheisverkostonsa kanssa, sekä muiden hänen kanssaan työskentelevien verkostojen kanssa. Vastuutyöntekijä vastaa verkostoyhteistyön koordinoinnista.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Jälkihuolto on tarkoitettu lapselle/nuorelle, joka on ollut huostaanotettuna sijaishuollossa tai pitkään sijoitettuna yksin avohuollon sijoituksen päätöksellä (yhtäjaksoisesti yli 6 kk).

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Lapsella/nuorella on subjektiivinen oikeus jälkihuollon tukeen.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Päätöksen jälkihuollosta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai jälkihuollon erityissosiaaliohjaaja.

### **Julkisen vallan käyttö**

Jälkihuolto on vapaaehtoinen palvelu.

### **Tuotanto**

Jälkihuollon sosiaalityö ja sosiaaliohjaus tuotetaan Keusotessa omana palveluna. Mahdolliset tukipalvelut, kuten perhetyö tai ammatillinen tukihenkilötyö ostetaan kilpailutukseen osallistuneilta palveluntuottajilta. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

## **4.3.4. Kuntouttava sijaishuolto**

### **Palvelukuvaus**

Kuntouttavalla sijaishuollolla tarkoitetaan sijoitettujen lasten ympärivuorokautista laitoshoidoa. Palvelua toteutetaan lapsen asiakassuunnitelman mukaisesti. Palvelua toteutettaessa on lisäksi selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Palvelu tarjoaa lapsille turvallisen kasvuympäristön silloin kun kotona asuminen ei ole mahdollista. Palvelu on suunnattu vakavasti oirehtiville lapsille. Lapset tarvitsevat kuntoutusta, joka voidaan järjestää vain laitoshoidossa. Lapsilla voi olla vakavia käytöshäiriöitä, psyykkistä oireilua, päihteiden käyttöä tai asosiaalista käyttäytymistä. Lapsilla voi olla erilaisia kulttuuritaustoja. Palvelun tulee edistää lapsen kokonaisvaltaista kuntoutumista niin, että lapsen terveys, itsetunto, sosiaalisuus, omatoimisuus, kyky käydä koulua, suhteet omaan verkostoon ja psyykinen eheytyminen kohenevat lähtötilanteeseen nähden. Kuntouttavan yksikön sijaishuolto on tarkoitettu lastensuojelun asiakaslapselle/nuorelle tilanteessa, jossa tarvitaan määräämääntä kuntouttavaa sijoitusjaksoa. Sijoituksen kesto on n. 3-12 kk. Sijoitusjakson tavoitteet on määritelty sosiaalityöntekijän laatimassa asiakassuunnitelmassa.

### **Laatu**

Lapselle ja perheelle tarjotaan turvallinen sijaishuoltopaikka, jossa työskentelee koulutettu hoito- ja kasvatushenkilöstö. Yksiköiden esimiehillä tulee olla soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Ohjaajilla on sosiaali- tai terveysalan amk-tutkinto ja lisäksi lisäkoulutuksia esim. perhearviointimenetelmä, nepsy-valmennus, dialektinen käyttäytymisterapia ja Silta-ohjausmenetelmä. Henkilöstömitoitus on 1,3 ohjaajaa hoidettavaa kohden. Kuntoutusyksiköissä työskentelee myös erityistyöntekijöitä, joilla on perehtyneisyyttä perheiden kanssa tehtävään työhön ja koordinoivat yksiköissä perheiden kanssa tehtävää työtä omaohjaajien tukena.

Yksiköiden ruokahuollosta ja yleisestä siisteydestä huolehtii siihen koulutettu henkilökunta. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan osallistumaan yksikön toiminnan ja oman sijoitusjakson suunnitteluun toteutukseen. Yksiköissä toteutuu säännöllisesti mm. nuorten kokoukset. Yksiköiden arki tukee säännöllisen vuorokausirytmien ylläpitoa (riittävä lepo ja ravinto, koulu, harrastukset ja yhteydenpito läheisiin). Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jonka

sisustukseen voi jonkin verran asiakas itse vaikuttaa. Yksikössä on lisäksi yhteisessä käytössä olevia tiloja; keittiö, olohuone sekä saniteettitilat. Jokaiselle lapselle nimetään kaksi omaohjaajaa.

Yksiköiden on laadittava yhteistyössä sijoitettujen lasten kanssa lapsen hyvän kohtelun suunnitelma (lastensuojelulaki 61 b §).

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Kuntouttavat yksiköt toimivat ympärivuorokautisesti, jossa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Lapsen on saatava palvelu silloin, kun lapsen olosuhteet tai tarpeet edellyttävät sitä ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi sen tarpeelliseksi/välttämättömäksi. Keusoten kuntouttavat yksiköt sijaitsevat Hyvinkäällä, Järvenpäässä ja Tuusulassa.

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Yhteistyötä tehdään tiiviisti lapsen, lapsen vanhempien, sosiaalityöntekijän ja laitoksen työntekijöiden kanssa. Laitoksen henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan välittömästi sosiaalityöntekijälle, mikäli lapsen tilanteessa tapahtuu muutoksia. Yhteistyötä tehdään myös muiden lapsen asioissa työskentelevien tahojen kanssa, kuten koulu tai lasten- ja nuorisopsykiatria.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelu voidaan myöntää lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle, niissä tilanteissa, kun lapsi ei voi asua kotona. Asiakas sijoitetaan kuntouttavaan yksikköön silloin, kun on arvioitu hänen hyötyvän lyhytaikaisesta kuntouttavasta sijoitusjaksosta.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Tarvetta kuntouttavan yksikön palveluun arvioivat keusoten arviointi- ja vastaanottoyksiköt, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä sijaishuollon asiakasohjausryhmä, yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Lapsi voidaan sijoittaa kuntouttavaan yksikköön avohuollon sijoituksen-, kiireellisen sijoituksen-, tai huostaanottopäätöksellä. Päätöksen avohuollon sijoituksesta tai kiireellisestä sijoituksesta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Huostaanottopäätöksen vahvistaa tai hakemuksen hallinto-oikeudelle allekirjoittaa lastensuojelun johtava viranhaltija (lastensuojelun esimies). Vastentahtoisesta huostaanotosta päättää hallinto-oikeus. Päätökset tehdään asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Avohuollon sijoituksena toteutettava sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen, jolloin 12 vuotta täyttänyt lapsi, sekä hänen huoltajansa ovat sijoitukseen suostuvaisia. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käyttää julkista valtaa, mikäli lapsi on sijoitettu kiireellisen sijoituksen päätöksellä tai huostaanotettuna, jolloin päätösvalta lapsen asioista on sosiaalityöntekijällä. Kuntouttavissa yksiköissä voidaan joutua tekemään rajoituspäätöksiä. Riippuen rajoituspäätöksestä sen voi tehdä yksikön johtaja, lapsen asioista vastaava kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä tai lastensuojelun esimies.

### **Tuotanto**

Keusotessa on kolme omaa kuntouttavaa yksikköä. Sijoituksen ajalta peritään vanhemmilta elatusmaksu, lapsilisiä sekä mahdolliset lapsen tulot. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

#### 4.3.5. Lastensuojelun laitoshoido

##### Palvelukuvaus

Lastensuojelun laitoshoidolla tarkoitetaan sijoitettujen lasten ympärivuorokautista laitoshoidoa. Palvelua toteutetaan lapsen asiakassuunnitelman mukaisesti. Palvelu tarjoaa lapsille turvallisen kasvuympäristön silloin kun kotona asuminen ei ole mahdollista. Palvelu on suunnattu vakavasti oirehtiville lapsille. Lapset tarvitsevat kuntoutusta, joka voidaan järjestää vain laitoshoidossa. Lapsilla voi olla vakavia käyttöhäiriöitä, psyykkistä oireilua, päihteiden käyttöä tai asosiaalista käyttäytymistä. Lapsilla voi olla erilaisia kulttuuritaustoja. Palvelun tulee edistää lapsen kokonaisvaltaista kuntoutumista niin, että lapsen terveys, itsetunto, sosiaalisuus, omatoimisuus, kyky käydä koulua, suhteet omaan verkostoon ja psyykkinen eheytyminen kohenevat lähtötilanteeseen nähden.

Palveluntuottajalla on toimialueensa aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden valvontaviraston (Valvira) lupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen. Palvelun ja palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeiden palvelulle asettamat vaatimukset.

Lastensuojelun laitoshoidoa järjestetään perustason-, erityistason- ja vaativan tason laitoshoidona. Palvelutasoilla on erilaisten vaatimukset henkilöstömitoituksen sekä henkilöstöltä vaadittavan osaamisen osalta.

##### Laatu

Laadukkaana ja tuloksellisena sijaishuollon palveluna pidetään asiakkaan tarpeisiin vastaavaa, tarpeen mukaan joustavaa ja asiakkaita arvostavaa palvelua. Tärkeänä arvona pidetään asiakaslähtöisyyttä ja toiminnan läpinäkyvyyttä. Palvelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Laitoshoidossa lapsia hoitaa koulutettu henkilökunta vuorotyössä. Laitoshoidon tulee tarjota määrätty henkilöstömitoitus, erityisosaaminen ja erityishenkilöstö. Laitoksen lähistöllä tulee olla mahdollisuus erityispalveluihin kuten psykiatriisiin ja koulupalveluihin.

Palveluntuottajalla on sisäisen ja ulkoisen uhan varalle kirjalliset turvallisuusohjeet. Lisäksi palveluntuottaja ohjeistaa henkilökuntaa ja laitoksessa asuvia, kuinka toimia hätätilanteissa. Palveluntuottaja huolehtii lapsen perushoidosta ja huolenpidosta, sisältäen riittävän ravinnon, riittävän levon, terveydenhoidon sekä koulunkäynnin, harrastusten, sosiaalisen vuorovaikutuksen, ikätasoisesta vastuun ottamisen, sekä elämän taitojen opetteluun ja kehityksen tukemiseen. Palveluntuottaja huolehtii lapsen tarvitseman kuntoutuksen järjestämisestä ja osallistuu tarpeen mukaan lapsen kuntoutukseen. Kasvatus ja hoitotyössä huomioidaan lapsen kulttuuriset tai uskonnolliset lähtökohdat. Jokaisella lapsella on 1-2 omaohjaajaa. Omaohjaajasuhde on terapeuttinen ja lasta kannatteleva, mikä tarjoaa mahdollisuuden lapsen psyykkiseen ja sosiaaliseen eheytymiseen. Palveluntuottajan on laadittava yhteistyössä sijoitettujen lasten kanssa lapsen hyvän kohtelun suunnitelma (lastensuojelulaki 61 b §).

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelussa asiakkaan oikeutta osallisuuteen ja iänmukaiseen itsenäiseen päätöksentekoon sekä tukemaan asiakkaan mahdollisuutta itsemääräämisoikeuteen. Palveluntuottaja tukee lapsen suunnitelmallista siirtymistä seuraavaan elämäntilanteeseen, esim. kotiutumista, toiseen sijaishuoltopaikkaan siirtymistä ja itsenäistymistä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän lapselle laatimaa asiakassuunnitelmaa. Jokaiselle lapselle on lisäksi laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelma (joka on osa asiakassuunnitelmaa), jota tarkistetaan säännöllisesti, vähintään vuosittain ja aina lapsen tuen tarpeen muuttuessa.

**Perustason laitoshoidossa** henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 1 ohjaaja hoidettavaa kohden. Yksikön vastuhenkilöllä tulee olla sosiaalihuoltolain (1301/2013) 46 a § 3 mom. mukaisesti soveltuva korkeakoulututkinto, alan kokemus (yhteensä vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus lastensuojelun avo- tai

sijaishuollosta) ja riittävä johtamistaito (koulutukseen sisältynyt tai sen lisäksi hankittu johtamiskoulutus tai käytännön kokemuksen kautta hankittu johtamistaito). Vastuuhenkilön lisäksi mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään 50 %:lla on sosiaali- ja terveysalan tutkinto (AMK, laillistettu ammattihenkilö) tai muu lupaviranomaisen hyväksymä soveltuva korkeakoulututkinto (esim. AMK yhteisöpedagogi) tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto ja vähintään kahdella (2) on sosiaalialan tutkinto (AMK, laillistettu ammattihenkilö).

Muulla hoito- ja kasvatustehtävissä olevalla henkilökunnalla on tehtävään soveltuva muu ammatillinen perustutkinto. Henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksissa on otettava huomioon toimintayksikön asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonne. Mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään kahdella (2) on vähintään kahden (2) vuoden työkokemus lastensuojelun sijaishuollosta. Hoito- ja kasvatustehtävissä on sekä miehiä että naisia.

Yksikkö voi olla enintään 7 paikkainen.

**Erityistason laitoshoidossa** henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 1,3 hoidettavaa kohden. Yksikön vastuuhenkilön lisäksi (kts. perustaso) yksikössä tulee olla palveluksessa moniammatillista henkilökuntaa kuntoutuspalvelun tuottamiseksi: esimerkiksi psykiatrinen sairaanhoitaja tai vastaava, sosiaalityöntekijä, psykologi, päihdetyöntekijä, toimintaterapeutti, perheterapeutti, perhetyöntekijä tai laitoksen erityisasiantuntemuksen mukainen kasvatustalon ammattihenkilö. Muu henkilökunta vastaava kuin perustasolla. Erityistason yksikössä on suuntauduttu johonkin erityisosaamista vaativaan toimintaan.

Palvelun kohderyhmään kuuluvat vakavasti oirehtivat lapset, sekä vaarallisesti oirehtivat ja itselle tai muille uhaksi olevat lapset. Lapsilla voi olla mm. aggressiivista käytöstä, voimakasta psyykkistä oireilua, runsasta päihteiden käyttöä, asosiaalisuutta tai vakavilla rikoksilla oireilua. Lapsilla voi olla erilaisia kulttuuritaustoja. Lapsilla on vaikeuksia asettua hoitoon ja he tarvitsevat vahvoja rajoja. Palvelun tulee edistää lapsen kokonaisvaltaista kuntoutumista niin, että lapsen terveys, itsetunto, sosiaalisuus, omatoimisuus, kyky käydä koulua, suhteet omaan verkostoon ja psyykkinen eheytyminen kohenevat lähtötilanteeseen nähden.

Yksikkö voi olla enintään 7 paikkainen ja siellä tulee olla erityisasiantuntemusta vähintään yhdessä seuraavista alueista: lasten- ja/tai nuorisopsykiatrinen osaaminen, päihdeosaaminen, neuropsykiatrinen/ vammaistyön tuntemus, käytöshäiriöisten lasten kuntoutus, erityinen huolenpito.

**Vaativan tason laitoshoidossa** henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 1,8 hoidettavaa kohden. Yksikön vastuuhenkilön lisäksi (kts. perustaso) yksikössä tulee olla palveluksessa moniammatillista henkilökuntaa kuntoutuspalvelun tuottamiseksi: esimerkiksi psykiatrinen sairaanhoitaja tai vastaava, sosiaalityöntekijä, psykologi, päihdetyöntekijä, toimintaterapeutti, perheterapeutti, perhetyöntekijä tai laitoksen erityisasiantuntemuksen mukainen kasvatustalon ammattityöntekijä. Muu henkilökunta vastaava kuin perustasolla.

Vaativan tason laitoshoidossa on suuntauduttu johonkin erityisosaamista vaativaan toimintaan. Osaamis- ja tukikeskustason sijaishuollon palvelut on tarkoitettu asiakasryhmälle, joka palvelutarpeidensa erityisyyden ja kompleksisuuden vuoksi tarvitsee palvelua, jossa osaamista ja kuntoutuksen toimintamalleja kyetään joustavasti integroimaan osaksi yksilöllistä palveluprosessia. Asiakasryhmän lapsilla ja perheillä on usein erilaisia palvelutarpeita, joista seuraa heikosti integroituvia asiakkuuksia eri sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakkaiden palvelutarpeille on tyypillistä kompleksisuus, jonka seurauksena palvelutarpeiden priorisointi ja vastuiden jakaminen palvelujärjestelmässä on haastavaa.

Vaativaa sijaishuollon palvelua tarvitsevilla lapsilla on vakavia mielenterveys- ja päihdeongelmia, rikollisuutta ja vakavaa epäsosiaalista käyttäytymistä, joiden seurauksena heidän hoitonsa on niin vaativaa, ettei sitä kyetä nykyisen palvelujärjestelmässä tarjolla olevien palveluiden avulla tarkoituksenmukaisesti järjestämään. Tavoitteellisten kuntoutusprosessien järjestämisessä haasteeksi muodostuvat integratiivinen osaaminen ja kuntoutusmallit sekä riittävän vankat rakenteet, joita näiden lasten kuntouttaminen edellyttää. Psykiatrian näkökulmasta tarkasteltuna kohderyhmän asiakkailla on vaikeita käytöshäiriöitä, toistuvaa itsensä vahingoittamista, epävakaata persoonallisuushäiriöitä tai vaikeita traumoja, jotka asettavat erityisiä haasteita kuntoutuksensa järjestämiselle.



Palvelun kohderyhmään kuuluu seuraaviin ryhmiin kuuluvia lapsia: vammaiset lapset tai lapset, joilla on neuropsykiatrisia ja erityisen vaikeita käyttäytymisongelmia, vaikeasti käytöshäiriöiset lapset, lapset, joilla on vakavia mielenterveyden ongelmia, joihin liittyy vakavaa väkivaltaista käytöstä, lapset, joilla on vakava päihdeongelma.

Yksikkö voi olla enintään 6 paikkainen ja siellä tulee olla erityisosaamista vähintään yhdessä seuraavista alueista: neuropsykiatrisen/ vammaistyön tuntemus, vaikeasti käytöshäiriöisten lasten kuntoutus, erityinen huolenpito, lasten- ja/tai nuorisopsykiatrisen osaaminen, päihdeosaaminen. Yksiköllä tulee olla turvalliset ja asianmukaiset toimitilat. Jokaisella lapsella on oma huone.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Lastensuojelun laitoshoidon ympärivuorokautista toimintaa, jossa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Lapsen on saatava palvelu silloin, kun sosiaalityöntekijä arvioi sen olevan tarpeellinen/välttämätön. Laitokset sijaitsevat ympäri Suomea.

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Yhteistyötä tehdään tiiviisti lapsen, lapsen vanhempien, sosiaalityöntekijän ja laitoksen työntekijöiden kanssa. Laitoksen henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan välittömästi sosiaalityöntekijälle, mikäli lapsen tilanteessa tapahtuu muutoksia. Yhteistyötä tehdään myös muiden lapsen asioissa työskentelevien tahojen kanssa, kuten koulu, lasten/nuorisopsykiatria ym. Tavoitteet on määritelty sosiaalityöntekijän laatimassa asiakassuunnitelmassa.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelu voidaan myöntää lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle, niissä tilanteissa, kun lapsi ei voi asua kotona.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Sijoituksen tarvetta arvioi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa. Sopivaa laitosta ja laitostuotoa arvioidaan yhdessä sosiaalityöntekijän ja lastensuojelun asiakasohjausryhmän kanssa.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Lapsi voidaan sijoittaa laitokseen avohuollon sijoituksen-, kiireellisen sijoituksen-, tai huostaanottopäätöksellä. Päätöksen avohuollon sijoituksesta tai kiireellisestä sijoituksesta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Huostaanottopäätöksen vahvistaa tai hakemuksen hallinto-oikeudelle allekirjoittaa johtava viranhaltija (lastensuojelun esimies). Vastentahtoisesta huostaanotosta päättää hallinto-oikeus. Päätökset tehdään asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Avohuollon sijoituksena toteutettava sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen, jolloin 12 vuotta täyttänyt lapsi, sekä hänen huoltajansa ovat sijoitukseen suostuvaisia. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käyttää julkista valtaa, mikäli lapsi on sijoitettu kiireellisen sijoituksen päätöksellä tai huostaanotettuna, jolloin päätösvalta lapsen asioista on sosiaalityöntekijällä. Lastensuojelun laitoshoidossa voidaan joutua tekemään rajoituspäätöksiä. Riippuen rajoituspäätöksestä sen voi tehdä yksikön johtaja, lapsen asioista vastaava kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä tai lastensuojelun esimies.

### **Tuotanto**

Palvelu ostetaan kilpailutukseen osallistuneilta yksityisiltä palveluntuottajilta. Sijoituksen ajalta peritään vanhemmilta elatusmaksu, lapsilisä, sekä mahdolliset lapsen tulot. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

#### 4.3.6. Lastensuojelun sosiaalityö ja sosiaaliohjaus

##### Palvelukuvaus

Sosiaalityö on sosiaalipalvelu, jossa otetaan kokonaisvastuu lastensuojelun asiakkaan palvelutarpeiden arvioimisesta, tarvittavien sosiaalipalvelujen ja tuen myöntämisestä, kokonaisuuden yhteensovittamisesta muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan tuen ja palvelujen toteutumista ja vaikuttavuutta.

Sosiaaliohjaus on sosiaalipalvelu, jossa arvioidaan sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeita, ohjataan asiakas palveluihin, tuetaan häntä palvelujen käytössä ja elämänhallinnassa ja tehdään yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamiseksi. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja tekevät lastensuojelussa työparityötä.

##### Laatu

Jokaiselle lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimetty hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. S osiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kelpoisuusvaatimukset ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset (817/2015).

Lastensuojelulain mukaan (417/2007) yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä voi olla vastuullaan vuonna 2023 enintään 35 lasta ja vuodesta 2024 alkaen enintään 30 lasta. Enimmäisasiakasmäärän rajaus koskee 0–17-vuotiaita lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkuudessa olevia lapsia. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ei tulisi ohjata muita asiakkaita, jos hänellä on jo 0-17-vuotiaita asiakkaita laissa säädetty enimmäismäärä.

Jokaiselle lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma, johon on kirjattu työskentelyn tavoitteet ja tukitoimet. Asiakassuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta aina lapsen tilanteen muuttuessa. Lastensuojelussa työskennellään systeemisellä työotteella, jossa yhdistyvät systeemisyys ja suhdeperustaisuus, sekä hallinnollis-juridinen prosessi. Tavoitteena on luoda luottamuksellinen yhteistyösuhde, jossa asiakkaat ovat vahvasti osallisena omassa asiassaan ja jossa pyritään yhdessä asiakkaiden kanssa luomaan kokonaisvaltainen kuva lapsen ja perheen tilanteesta sekä löytämään tarvittavat ja oikeat tukitoimet perheelle. Lastensuojelun sosiaalityössä lapsen etu on ensisijainen ja lapsi on sosiaalityön keskiössä.

##### Saatavuus/saavutettavuus

Lastensuojelun sosiaalityö ja sosiaaliohjaus tapahtuvat virka-aikana. Lastensuojelun avohuollon palvelun pisteet sijaitsevat Järvenpäässä, Hyvinkäällä, Nurmijärvellä ja Tuusulassa, jossa tuotetaan myös Mäntsälä-Pornaisten avohuolto. Sijaishuollon sosiaalityö on jakautunut itä-länsi alueille. Idän alueen sijaishuolto sijaitsee Järvenpäässä, sinne kuuluvat sen lisäksi Tuusula-Mäntsälä-Pornaisten sijaishuollon asiakkaat. Lännän alueen sijaishuolto sijaitsee Hyvinkäällä, sinne kuuluvat myös Nurmijärven sijaishuollon asiakkaat. Mikäli asiakas tarvitsee lastensuojelun sosiaalityöntekijän palvelua virka-ajan ulkopuolella, se tuotetaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen palveluna.

Katso verkkosivuiltamme [lastensuojelun sosiaalityön yhteystiedot ja asiointitavat](#).

##### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Lastensuojelun sosiaalityössä tehdään laaja-alaista yhteistyötä asiakaslapsen lähiverkoston sekä muiden lapsen ja hänen vanhempiansa kanssa työskentelevien yhteistyötahojen kanssa, sekä sijaishuollossa lapsen sijaishuoltoapaikan kanssa. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii, että lapsen asian hoitamiseen osallistuu riittävä monialainen toimijaverkosto ja että tietoa vaihdetaan verkostossa lapsen edun mukaisesti.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Kaikilla lastensuojelun avohuollon asiakkailta on palveluna sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Sijaishuollossa kaikilla asiakkailta on palveluna sosiaalityö.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Lastensuojelutarpeen arvio ensiarvioinnin sosiaalityöntekijä tilanteessa, jossa lapsi joudutaan kiireellisesti sijoittamaan. Asiakasohjauksen sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen selvityksessä. Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen omien asiakkaidensa osalta. Lastensuojelun palveluiden tarpeen arvioi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Huostaanoton tarpeen arvioivat yhdessä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja lastensuojelun esimies.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelut myöntää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Päätökset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Lastensuojelun asiakkuudesta päättää sosiaalityöntekijä, mikäli sosiaalityöntekijä arvioi lapsella olevan lastensuojelun tarpeen. Asiakkuus ei ole vapaaehtoinen palvelu. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja lastensuojelun esimiehet käyttävät julkista valtaa silloin kun he joutuvat rajoittamaan lapsen itsemääräämisoikeutta ja/tai hänen huoltajiensa oikeutta päättää lapsen asioista. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja lastensuojelun esimies toimivat virkavastuulla ja ovat henkilökohtaisesti vastuussa tekemistään päätöksistä.

### **Tuotanto**

Lastensuojelun sosiaalityö ja sosiaaliohjaus tuotetaan Keusoten omana palveluna. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

## **4.3.7. Perhehoito**

### **Palvelukuvaus**

Toimeksiantosuhteinen perhehoito on palvelu, jossa lastensuojelun asiakkaalle annetaan hoitoa ja huolenpitoa perhehoitolain (263/2015) mukaisesti hyväksytyin perhehoitajan kodissa. Palvelu tarjoaa lapselle turvallisen ja kodinomaisen kasvuympäristön silloin, kun kotona asuminen ei ole mahdollista ja lapsen tarpeet vaativat kuntoutusta, joka voidaan järjestää toimeksiantosuhteisessa perhekodeissa.

### **Laatu**

Palvelun tulee edistää lapsen kokonaisvaltaista kuntoutumista niin, että lapsen terveys, itsetunto, sosiaalisuus, omatoimisuus, kyky käydä koulua, suhteet omaan verkostoon ja psyykinen eheytyminen kohenevat lähtötilanteeseen nähden. Laadukkaana ja tuloksellisena sijaishuollon palveluna pidetään asiakkaan tarpeisiin vastaavaa, tarpeen mukaan joustavaa ja asiakkaita arvostavaa palvelua. Tärkeänä arvona pidetään asiakaslähtöisyyttä ja toiminnan läpinäkyvyyttä.

Perhehoitajan tulee olla koulutuksensa, kokemuksensa tai henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella sopiva antamaan perhehoitoa. Perhehoitajaksi voidaan hyväksyä henkilö, täyttää edellä mainitut kriteerit. Ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä henkilön on suoritettava perhehoitolain mukainen ennakkovalmennus. Erityisistä syistä ennakkovalmennus voidaan suorittaa vuoden kuluessa sijoituksen alkamisesta. Perhekodin pitää olla terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle sopiva. Perhekodin tulee myös rakenteeltaan, tiloiltaan ja varustetasoltaan olla siellä annettavalle hoidolle sopiva. Jokaisella kouluikäisellä sijoitetulla lapsella on oma huone.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Lapsi asuu perhehoitajan kotona. Palvelu on ympärivuorokautista toimintaa. Asiakkaan on saatava palvelu silloin, kun lapsen olosuhteet tai tarpeet edellyttävät sitä ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi sen tarpeelliseksi/välttämättömäksi. Mikäli [Perhehoitoyksikkö Pihlajasta](#) ei löydy lapselle sopivaa perhettä, etsitään perhehoitopaikkaa yksityisiltä palveluntuottajilta.

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Perhehoitaja sitoutuu suunnitelmalliseen yhteistyöhön perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa. Tavoitteet on määritelty sosiaalityöntekijän laatimassa asiakassuunnitelmassa. Perhehoitaja työskentelee asiakassuunnitelman mukaisesti lapsen yhteydenpitoa läheisiinsä tukien. Perhehoitaja tekee säännöllistä yhteistyötä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja muun viranomaisverkoston kanssa, kuten koulu, lasten/nuorisopsykiatria ym. Perhehoitajaa tukee ja valvoo perhehoitolain mukainen vastuutyöntekijä, joka nimetään Perhehoitoyksikkö Pihlajasta. Mikäli sijoitus ostetaan yksityiseltä palveluntuottajalta, nimetään perhehoitolain mukainen vastuutyöntekijä kyseisestä yrityksestä.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelu voidaan myöntää lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle, silloin kun sosiaalityöntekijä arvioi, ettei lapsi voi asua omassa kodissaan ja toimeksiantosuhteinen perhehoito on lapsen edun mukainen.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Sijoituksen tarvetta arvioi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa, sekä tarvittaessa muiden lapsen asioissa työskentelevien viranomaisten kanssa.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon sijoituksena, kiireellisenä sijoituksena tai huostaanotettuna. Päätöksen avohuollon sijoituksesta tai kiireellisestä sijoituksesta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Huostaanottopäätöksen vahvistaa johtava viranhaltija (lastensuojelun esimies). Vastentahtoisesta huostaanotosta päättää hallinto-oikeus. Päätös tehdään asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Avohuollon sijoituksena toteutettava sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen, jolloin 12 vuotta täyttänyt lapsi sekä hänen huoltajansa suostuvat sijoitukseen. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käyttää julkista valtaa, mikäli lapsi on sijoitettu kiireellisen sijoituksen päätöksellä tai huostaanotettuna, jolloin päätösvalta lapsen asioista on sosiaalityöntekijällä.

### **Tuotanto**

Palvelu on asiakkaalle maksuton. Sijoituksen ajalta peritään vanhemmilta elatusmaksu, lapsilisä, sekä mahdolliset lapsen tulot. Ensisijaisesti hyvinvointialue sijoittaa lapset toimeksiantosuhteiseen perhehoitoon

Perhehoitoyksikkö Pihlajan kautta, josta maksetaan perhehoitajalle hoitopalkkio ja kulukorvaus. Jos sijoitus ostetaan yksityiseltä palveluntuottajalta, palveluntuottaja maksaa perhehoitajalle palkkion ja kulukorvauksen ja laskuttaa Keusotea palvelusta.

#### 4.3.8. Perhekuntoutus

##### Palvelukuvaus

Perhekuntoutus on palvelu, jota voidaan toteuttaa kotiin vietävänä avohuollon palveluna tai laitospalveluna. Perhekuntoutusta tarvitaan, kun perheen kriisi on vakava ja perhekuntoutuksella pyritään estämään lapsen kodin ulkopuolinen sijoitus. Perhekuntoutusta tarjotaan silloin, kun perheessä on vakavia puutteita vanhempien kyvyssä vastata lasten tarpeisiin. Vanhemmuuteen liittyvien puutteiden tai lapsen haasteellisen käytöksen taustalla on ilmeisiä vuorovaikutusongelmia. Perheessä voi olla myös muita ongelmia, kuten masennusta tai muita mielenterveysongelmia, päihteiden käyttöä tai parisuhde- ja perhekriisejä.

Avoperhekuntoutuksella pyritään vahvistamaan lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta, tukemaan riittävän vanhemmuuden edellytyksiä sekä perheen arjessa selviytymistä. Työskentely on aina tavoitteellista ja suunnitelmallista sekä edellyttää perheterapeuttista työskentelyotetta. Työskentely tapahtuu perheen kotona tai Keusoten tiloissa.

Laitospuolinen perhekuntoutus on ympärivuorokautisessa perhekuntoutusyksikössä toteutettava kokonaisvaltainen vahvan tuen palvelu koko perheelle. Ympärivuorokautista perhekuntoutusta laitoksessa voidaan järjestää avo- tai sijaishuollossa olevalle lapselle asiakassuunnitelmaan perustuen tai kiireellisenä avohuollon tukitoimena. Yksityisillä palveluntuottajilla on oltava aluehallintoviraston luvat toiminnalle ja muut tarvittavat viranomaisluvut.

##### Laatu

Avoperhekuntoutuksessa perhettä tavataan tarpeen mukaan eri kokoonpanoissa pääsääntöisesti 1-2 kertaa viikossa, ostopalveluissa myös useammin. Työskentelyprosessin päättämisen lähestyessä tapaamisia voi olla harvemmin. Loma-aikoina tapaamisissa voi olla suunniteltu tauko, jonka ajalle perheelle voidaan antaa muutosprosessia ylläpitäviä "kotitehtäviä".

Tapaamiset voidaan toteuttaa perheen kotona, avoperhekuntoutuksen tiloissa tai esim. koululla. Yksittäisiä tapaamisia voidaan sovitusti toteuttaa etätapaamisina etätyöohjeistusta noudattaen.

*Avoperhekuntoutukseen* sisältyy sekä käytännön arjen hallintaan ohjaamista että vuorovaikutusta tukevia keskusteluja ja harjoitteluja. Avoperhekuntoutuksen alussa pidetään asiakassuunnitelmapalaveri. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman, jossa määritellään työskentelyn tavoitteet, työskentelyn arvioitu kesto, avoperhekuntoutuksen viikoittainen työpanos ja arviointipalaverin ajankohta. Avoperhekuntoutus on kuntouttavaa auttamis-, arviointi- ja muutostyötä. Avoperhekuntoutuksen työskentelyn tueksi laaditaan perheen kanssa yhteistyössä asiakassuunnitelmaan pohjautuva toteuttamissuunnitelma, jossa määritellään konkreettisemmin työskentelyn tavoitteet, toteuttamisen tavat ja sisältö.

Ostopalveluna yksityiseltä palveluntuottajalta ostettavassa avoperhekuntoutuksessa palvelusta vastaavalla työntekijällä on oltava vähintään sosiaalialan amk-tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto. Myös muu soveltuva korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto hyväksytään, mikäli tutkinnon omaavalla on osaamista myös sosiaalihuollosta (esim. suoritettut sosiaalityön perusopinnot yliopistossa tai vastaava osaaminen). Palveluvastaavalla tulee olla vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus lastensuojelutyöstä sekä lisäksi riittävästi kokemusta sosiaalialan yksikön johtamisesta (esim. tutkintoon sisältyvä tai sen lisäksi suoritettu johtamisen tutkinto tai käytännön kautta hankittu vähintään yhden (1) vuoden mittainen johtamiskokemus).

Muilla työntekijöillä on oltava vähintään sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai aiempi vastaava opistoasteen tutkinto. Lisäksi vähintään yhdellä työntekijällä pitää olla perheterapeutin pätevyys. Työntekijöillä on oltava lisäksi yhteensä vähintään kaksi (2) vuotta työkokemusta lastensuojelusta. Keusoten omassa perhekuntoutuksessa työntekijällä tulee olla vähintään sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai aiempi vastaava opistoasteen tutkinto, sekä perheterapeutin tai muu vastaavan laajuinen (n. 90 op) terapiakoulutus tai soveltuva ylempi korkeakoulututkinto.

*Laitosmuotoisessa perhekuntoutuksessa* työskentely kohdistuu lastensuojelullista huolta herättäviin ongelmiin sekä perheiden elämän kriisitilanteisiin ja sillä pyritään saamaan aikaan konkreettisia muutoksia lapsen ja hänen perheensä olosuhteisiin. Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus kohdistuu sekä perheen jäseniin yksilöinä että perhekokonaisuuteen. Perhekuntoutusta laitoksessa tehdään lähtökohtaisesti turvatuissa laitososuhteissa. Työskentelyyn kuuluu lapsen tilanteen kokonaisvaltainen selvittäminen, vanhempien ja koko perheen tilanteen kokonaisvaltainen selvittäminen, sekä koko perheen kuntouttaminen. Perhekuntoutusyksikössä laaditaan perheelle erillinen viikoittainen kuntoutus- tai palvelusuunnitelma, jossa on huomioitu kaikkien perheenjäsenten eri tarpeet ja jokaiselle perheenjäsenelle on laadittu omat tavoitteet sekä perheen tavoitteet yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa.

Hoito- ja kasvatustehtävistä vastaavalta johtajalta (lastensuojelulaki 417/2007, § 60) vaaditaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46 a § 3 mom. mukaisesti soveltuva korkeakoulututkinto, alan kokemus (yhteensä vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus lastensuojelun avo- tai sijaishuollosta) ja riittävä johtamistaito (koulutukseen sisällytynyt tai sen lisäksi hankittu johtamiskoulutus tai käytännön kokemuksen kautta hankittu johtamistaito). Vastuuhenkilön lisäksi mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään 60 %:lla on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan AMK-tutkinto tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto ja vähintään kahdella on sosiaalialan tutkinto.

Muulla hoito- ja kasvatustehtävissä olevalla henkilökunnalla on tehtävään soveltuva muu ammatillinen perustutkinto. Henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksissa on otettava huomioon toimintayksikön asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonne. Mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään kahdella on vähintään kahden vuoden työkokemus lastensuojelutyöstä.

Yksikössä on oltava erilaista menetelmäosaamista johonkin perhekuntoutuksessa yleisesti käytettyyn menetelmään (esimerkiksi VIG, MIM, Theraplay, BBIC, Ihmeelliset Vuodet, Hoivaa ja leiki). Henkilökunnalla pitää olla myös riittävä osaaminen, kokemus ja koulutus mielenterveystyön, päihde- ja kriisityön sekä menetelmällisen työskentelyn.

Henkilöstömitoitus hoidettavaa perhettä kohden on kuntoutustehtävissä 1,5. Mitoitukseen lasketaan työsuhteessa oleva koulutettu henkilöstö. Jokaisella perheellä on oltava kaksi omaohjaajaa tai vastuutyöntekijää, joilla on sosiaalialan tai terveydenhuollon tehtäviin soveltuva kelpoisuus. Perhekuntoutus on moniammatillista työtä ja yksikössä pitää olla sosiaali- ja kasvatusalan ammattilaisten ja sairaanhoitajan lisäksi joko toimintaterapeutin, psykologin, perheterapeutin tai psykoterapeutin pätevyyden omaava ammattihenkilö käytettävissä kokoaikaisena, jotka ovat mitoituksen lisäksi.

Perheiden käytössä olevien tilojen pitää olla turvalliset, asianmukaiset ja viihtyisät. Tilojen tulee olla soveltuvat myös lasta odottaville ja vauva- ja pienten lasten perheille sekä erityistarpeisille asiakasryhmille. Perheiden tiloissa tulee olla omat saniteettitilat sekä lukollinen kaappi.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Avopalveluna toteutettava perhekuntoutus tapahtuu pääasiallisesti virka-aikana ja liukuvan työajan puitteissa. Ostopalveluna toteutettava perhekuntoutus myös viikonloppuisin. Keusoten oma avoperhekuntoutus toimii koko Keusoten alueella.



Laitosmuotoinen perhekuntoutus on ympärivuorokautinen palvelu, jossa työntekijät ovat paikalla ympäri vuorokauden. Henkilökunnan tulee olla läsnä osastolla tai samassa rakennuksessa, jossa perheen käytössä olevat tilat sijaitsevat. Laitosperhekuntoutusyksikköjä on ympäri Suomea, mutta pääsääntöisesti käytetään Uudenmaan alueen yksikköjä.

Katso yhteystiedot ja tiedot asiointitavoista palvelukohtaisilta verkkosivuilta: [Avoperhekuntous](#) ja [laitosmuotoinen perhekuntoutus](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Perhekuntoutuksessa tehdään yhteistyötä lapsen ja hänen perheensä, tarvittaessa hänen läheisverkostonsa sekä muiden lapsen ja perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa.

Laitosperhekuntoutusyksiköltä vaaditaan aktiivista ja osallistavaa yhteistyötä perheenjäsenten sekä heidän läheisverkostojen kanssa. Verkostoyhteistyötä tehdään itsenäisellä työotteella tukemalla perhettä löytämään ja vahvistamaan omia läheis- sekä viranomaisverkostojaan. Yhteistyötä tulee tehdä sosiaalityöntekijöiden lisäksi koulun, päiväkodin, neuvolan, perusterveydenhuollon, psykiatrian, perheneuvolan, päihdepalvelujen sekä muiden viranomaisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa ja osallistuu tarvittaessa, sosiaalityöntekijän kanssa sopien, erilaisiin verkostoneuvotteluihin.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelu myönnetään lastensuojelun asiakkuudessa olevalle lapselle ja hänen perheelleen.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelun tarvetta arvioivat yhdessä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, asiakas ja hänen huoltajansa.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelusta päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Päätös tehdään asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Perhekuntoutus on vapaaehtoisuuteen perustuva palvelu, josta päättävät yhdessä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, lapsen huoltajat sekä yli 12-vuotias lapsi.

Huostaanotetun tai kiireellisesti sijoitettuna olevan lapsen kohdalla sosiaalityöntekijä käyttää julkista valtaa, jolloin päätäntä valta lapsen asioista on lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä.

### **Tuotanto**

Avoperhekuntoutusta toteutetaan Keusoten omana tuotantona. Mikäli oma perhekuntoutus ei pysty vastaamaan tarpeeseen voidaan palvelu ostaa ensisijaisesti kilpailutukseen osallistuneelta yksityiseltä palveluntuottajalta. Laitosmuotoinen perhekuntoutus ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

## **4.3.9. Tehostettu perhetyö**

### **Palvelukuvaus**

Tehostettu perhetyö on lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja hänen perheelleen myönnettävä määräaikainen, kotiin vietävä lastensuojelun avohuollon palvelu, vanhemmuuteen, kasvatukseen ja

asiakaslapsen tukemiseen ongelma- ja kriisitilanteissa. Työskentely on muutokseen tähtäävää, ratkaisu- ja voimavarakeskeistä työskentelyä tilanteissa, jossa perhe tarvitsee erityistä tukea ja ohjausta hyvinvointinsa ja keskinäisen vuorovaikutuksensa parantamiseksi sekä lapsen tai nuoren kehityksen turvaamiseksi.

Tehostetun perhetyön tavoitteena on vahvistaa vanhempien voimavaroja huolehtia lapsen tarpeista, turvallisuudesta, kasvusta ja hyvinvoinnista, sekä tukea perheen sisäisissä vuorovaikutushaasteissa. Tehostettu perhetyö on kuntouttavaa ja muutokseen tähtäävää, perheen omia voimavaroja hyödyntävää työskentelyä.

## Laatu

Tehostettu perhetyö tukee lasta ja perhettä tilanteissa, kun lapsi on suojelun tarpeessa vanhemmuuteen liittyvien haasteiden, kasvuolosuhteiden tai oman käyttäytymisen vuoksi. Tehostettu perhetyö on asiakasta osallistavaa ja arvostavaa työskentelyä. Perheohjaajat toteuttavat ohjaustyössään ratkaisukeskeistä, voimavaroja lisäävää, dialogista ja perhesysteemistä lähestymistapaa. Perhetyön tavoite on edistää asiakkaan ja hänen lähipiirinsä hyvinvointia ja toimintakykyä.

Tehostetun perhetyön työskentely perustuu dialogiseen keskusteluun, lisäksi työskentelyssä voidaan käyttää erilaisia menetelmiä esim. sukupuu, vanhemmuuden roolikarttaa, kolme taloa, Nalle-kortteja ym. Tarvittaessa perheen ja lapsen kanssa voidaan järjestää erilaisia retkiä ja muita toiminnallisia tapaamisia, jotka tukevat perheen toimintakykyä ja arjen hallintaa.

Ottaen huomioon lastensuojelun erityinen tehtävä, tehostettu perhetyö on tuen ja kontrollin tasapainottelua ja perheohjaajilta vaaditaan vankkaa osaamista työskennellä myös tilanteissa, jossa tavoitteena on perhesysteemin muutokset ja sijoituksen ehkäiseminen. Tehostettua perhetyötä toteuttaa pääsääntöisesti perheohjaajapari perheen kotona ja perheen muussa toimintaympäristössä.

Sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman, jossa määritellään työskentelyn tavoitteet, työskentelyn arvioitu kesto, perheohjaajan/perheohjaajien viikoittainen työpanos ja arviointipalaverin ajankohta. Perheohjaaja laatii asiakassuunnitelman pohjalta perhetyön suunnitelman, jossa tavoitteet avataan konkreettisiksi toimenpiteiksi. Työskentelyä arvioidaan 3 kk välein.

Perhetyötä toteuttavalla työntekijällä on oltava vähintään sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai aiempi vastaava opistoasteen tutkinto.

Tehostetusta perhetyöstä pyydetään säännöllisesti asiakaspalautetta palvelun kehittämiseksi.

## Saatavuus/saavutettavuus

Keusoten oma tehostettu perhetyö työskentelee arkisin liukuvassa työajassa. Perheen tarpeiden mukaisesti perhetyötä tehdään myös viikonloppuisin. Tehostettu perhetyö on lähipalvelua, perheohjaajat työskentelevät Keski-Uudenmaan hyvinvointialuella itä-länsi alueille jakautuen, Nurmijärvi-Hyvinkää, sekä Tuusula (Mäntsälä, Pornainen) - Järvenpää.

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Tehostetussa perhetyössä työskennellään lapsen ja hänen perheensä, sekä tarvittaessa läheisverkostonsa, sekä muiden lapsen ja perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa siinä laajuudessa, kun se on perheen tilanteen kannalta tarpeen.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelun myöntää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja hänen perheelleen.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelun tarvetta arvioivat yhdessä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, lapsi ja hänen huoltajansa, sekä työskentelyn aikana perheohjaajatyöpari.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelusta päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Päätös tehdään asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tehostettu perhetyö on vapaaehtoinen lastensuojelun avohuollon tukitoimipalvelu.

### **Tuotanto**

Tehostettua perhetyötä tuotetaan Keusoten omana palveluna. Mikäli oma tuotanto ei pysty vastaamaan asiakkaiden tarpeeseen, ostetaan palvelu ensisijaisesti kilpailutukseen osallistuneelta yksityisiltä palveluntuottajilta. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

## **4.3.10. Tuettu asuminen**

### **Palvelukuvaus**

Tuettu asuminen on tarkoitettu jälkihuollon asiakkaana oleville nuorille, jotka eivät tarvitse ympärivuorokautista asumispalvelua, mutta joiden toimintakyky ei riitä omassa kodissa selviytymiseen ilman tukea. Tuettua asumista järjestetään jälkihuollon nuorille omana tuotantona ja ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta. Tuettu asuminen sisältää Keusoten tai palveluntuottajan järjestämän asunnon, johon nuori (tai hänen laillinen edustajansa) tekee vuokrasopimuksen sekä siihen liittyvän tuen ja ohjauksen. Tuetun asumisen tavoitteena on asiakkaan itsenäisessä asumisessa pärjääminen viimeistään silloin, kun lastensuojelun jälkihuolto loppuu asiakkaan täyttäessä 25 vuotta.

### **Laatu**

Keusoten omat jälkihuollon tukiasunnot sijaitsevat Järvenpäässä (Silmu-asunnot). Silmu-asunnoilla on kaksi ohjaajaa, jotka vastaavat tukiasunnoissa asuvien jälkihuollon nuorien tuesta ja ohjauksesta. Asunnon vuokratukustannuksista vastaa nuori itse. Nuorelle järjestettävä oma asunto käsittää vähintään 20 m<sup>2</sup>:n asuinhuoneen keittomahdollisuudella (liesi, uuni, tiskiallas, liesikupu ja jääkaappi), wc:n ja suihku. Tuettu asuminen on tilapäistä ja tavoitteena on nuoren siirtyminen itsenäiseen asumiseen. Jälkihuollon nuorelle laaditaan asiakassuunnitelma, jossa sovitaan yhteistyössä nuoren ja jälkihuollon vastuutyöntekijän sekä tuetun asumisen ohjaajan kanssa tavoitteet työskentelylle.

Tavoitteet laaditaan riittävän konkreettiseksi ja selkeiksi, jotta niitä voidaan jatkossa arvioida säännöllisesti. Tuetun asumisen ohjaaja huolehtii, että lapsi tai nuori saa tarpeellista yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa, jonka tarkoituksena on tukea hänen elämänhallintaansa. Lasta tai nuorta ohjataan koulutus- ja työpaikkavaihtoehtojen kartoittamisessa ja niihin hakeutumisessa sekä tuetaan opintojen loppuunsaattamisessa. Häntä rohkaistaan osallistumaan omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon.

Työskentelyn aikana nuori oppii ottamaan vastuuta omista tekemisistään ja näkemään oman toimintansa merkityksen. Työskentely antaa tukea omien voimavarojen löytymiseen. Tuen tavoitteena on edistää asiakkaiden omatoimisuutta. Asiakkaiden vuorovaikutusta ja osallisuutta tuetaan ja vahvistetaan ohjaamalla heitä osallistumaan erilaiseen toimintaan. Asiakasta tuetaan osallistumaan ympäröivän yhteiskunnan toimintaan ja hänen sosiaalisten verkostojensa säilymistä ja laajenemista tuetaan. Asiakkaan verkostojen kanssa ollaan tiiviissä yhteistyössä.

Yksityisillä palveluntuottajilla palvelusta vastaavalla työntekijällä on oltava vähintään sosiaalialan amk-tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto. Myös muu soveltuva korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto hyväksytään, mikäli tutkinnon omaavalla on osaamista myös sosiaalihuollosta (esim. suoritettut sosiaalityön perusopinnot yliopistossa tai vastaava osaaminen). Palveluvastaavalla tulee olla vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus lastensuojelutyöstä sekä lisäksi riittävästi kokemusta sosiaalialan yksikön johtamisesta (esim. tutkintoon sisältyvä tai sen lisäksi suoritettu johtamisen tutkinto tai käytännön kautta hankittu vähintään yhden (1) vuoden mittainen johtamiskokemus).

Vähintään yhdellä palvelua toteuttavalla työntekijällä on oltava sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai aiempi vastaava opistoasteen tutkinto. Lisäksi työntekijällä on oltava vähintään kahden (2) vuoden työkokemus lastensuojelusta. Muilla palvelua toteuttavilla työntekijöillä on oltava vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillinen koulutus tai muu soveltuva koulutus ja vähintään kahden (2) vuoden työkokemus lastensuojelusta.

Keusoten omana palveluna tuotettavassa tuetun asumisen palvelussa kelpoisuusvaatimus on sosiaali- tai terveydenhuollon tai kasvatustieteiden ammattikorkeakoulututkinto tai vastaavaa opistoasteen tutkinto. Etusijalla on hakijat, joilla on lisäkoulutusta ja osaamista päihde- ja mielenterveydestä.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Tuettua asumista järjestetään silloin, kun nuoren vastuutyöntekijä arvioi sen nuorelle tarpeelliseksi. Yksityisillä palveluntuottajilla tukea tulee olla tarjolla asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla tarvittaessa myös yöaikana klo 23-06 puhelinpalveluna. Palveluntuottajan nuorelle järjestämän vuokra-asunnon tulee sijaita Suomessa. Keusoten tukiasunnot sijaitsevat Järvenpäässä.

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Tuetun asumisen ohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä nuoren vastuutyöntekijän, nuoren muun viranomaisverkoston, sekä tarvittaessa nuoren läheisverkoston kanssa.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Tuettua asumista voidaan myöntää täysi-ikäiselle jälkihuollon asiakkaana olevalle nuorelle.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Tarpeen arvioi yhdessä nuoren kanssa hänen jälkihuollon vastuutyöntekijänsä.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntää ja päätöksen allekirjoittaa sijais- ja jälkihuollon esimies. Päätös tehdään asiakastietojärjestelmään.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tuettu asuminen on vapaaehtoinen tukimuoto.

### **Tuotanto**

Tuetun asumisen palvelua tuotetaan Keusoten omana palveluna ja tarvittaessa ostetaan ensisijaisesti kilpailutukseen osallistuneilta yksityisiltä palveluntuottajilta. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

#### 4.3.11. Vastaanotto- ja arviointi

##### Palvelukuvaus

Vastaanotto- ja arviointiyksiköt tarjoavat lyhytaikaista sijaishuollon palvelua akuutissa sijaishuollon tarpeessa oleville lastensuojelun asiakaslapsille ja nuorille. Palvelun käyttö alkaa useimmiten kiireellisessä sijoitustilanteessa tai kiireellisenä avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin tavoitteena on lapsen tilanteen turvaaminen sekä lapsen ja perheen tilanteen arviointi. Arviointijaksolle on mahdollista mennä myös suunnitelmallisesti lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Palvelun jälkeen lapsi palaa kotiin hänelle ja perheelle järjestettyjen avohuollon tukitoimien avulla tai lapsi siirtyy hänen tarpeitaan vastaavaan pitkäaikaiseen sijaishuoltoon. Palvelun kesto on pääsääntöisesti 30+30 vrk. Yksityisellä palveluntuottajalla on toimialueensa aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) lupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen.

##### Laatu

Vastaanottotoiminta laitospalveluna vastaa lapsen akuuttiin, lyhytkestoiseen sijoitustarpeeseen. Vastaanottotoiminnassa selvitetään lapsen ja perheen tuen tarvetta sekä tehdään perheiden kanssa tiivistä yhteistyötä lapsen kotiutumisen mahdollistamiseksi. Mikäli lapsen sijoitus jatkuu pitkäaikaisena sijoituksena kodin ulkopuolella, vastaanottotoiminnassa valmistellaan lapsen jatkosijoitusta yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa. Vastaanottotoiminnan keskeisenä tehtävänä on tuoda tietoa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle lapsen ja perheen kokonaistilanteesta. Arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota vanhempien kykyyn vastata lapsen tarpeisiin sekä lapsen psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin ja hänen ikätasoihin tarpeisiinsa. Lisäksi kartoitetaan lapsen koulunkäyntiä, päihteiden käyttöä ja arjessa selviytymistä. Arvioinnista laaditaan työskentelyn yhteenveto, jossa kuvataan lapsen ja perheen kokonaistilannetta ja jatkotuen tarvetta. Jokaiselle lapselle nimetään kaksi omaohjaajaa.

Keusoten yksiköiden henkilöstömitoitus on 1,3 ohjaajaa hoidettavaa kohden. Yksiköiden esimiehillä tulee olla soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Vastaanotto- ja arviointiyksiköissä työskentelee koulutettu hoito- ja kasvatushenkilöstö (ohjaajilla on sosiaali- tai terveysalan amk-tutkinto ja lisäksi lisäkoulutuksia esim. perhearviointi, dkt. ja Silta-ohjaaja). Lisäksi yksiköissä työskentelee erityistyöntekijöinä toimintaterapeutti ja sairaanhoitaja.

Yksityisellä palveluntuottajalla hoito- ja kasvatustehtävistä vastaavalta johtajalta (lastensuojelulaki 417/2007, §60) vaaditaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46 a § 3 mom. mukaisesti soveltuva korkeakoulututkinto, alan kokemus (yhteensä vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus lastensuojelun avo- tai sijaishuollosta) ja riittävä johtamistaito (koulutukseen sisällynyt tai sen lisäksi hankittu johtamiskoulutus tai käytännön kokemuksen kautta hankittu 3 johtamistaito).

Laitoksessa tulee olla palveluksessa moniammatillista henkilökuntaa arviointipalvelun tuottamiseksi. Työryhmässä työskentelee sosiaalialan koulutuksen saaneiden ammattihenkilöiden lisäksi sairaanhoitaja. Näin mahdollistetaan kattava ja monialainen palvelu. Muuta erityishenkilöstöä voi olla esim. sosiaalityöntekijä, psykologi, toimintaterapeutti.

Henkilöstömitoitus hoidettavaa lasta kohden on hoito- ja kasvatustehtävissä vähintään 1,3 (tai korkeampi, mikäli voimassa olevassa lainsäädännössä näin säädetään). Yksikössä tulee olla aina työvuorossa vähintään kaksi työntekijää. Vastuuhenkilön lisäksi mitoitukseen laskettavasta hoito- ja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään 60 % on sosiaali- tai terveysalan AMK-tutkinto tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto (laillistettu ammattihenkilö) ja vähintään kolmella (3) sosiaalialan tutkinto. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 817/2015).

Muulla hoito- ja kasvatustehtävissä olevalla henkilökunnalla on tehtävään soveltuva muu ammatillinen perustutkinto. Henkilökunnan kelpoisuusvaatimuksissa on otettava huomioon toimintayksikön asiakaskunnan

erityistarpeet ja toiminnan luonne. Mitoitukseen laskettavasta hoitoja kasvatustehtävissä olevasta henkilökunnasta vähintään kahdella (2) on vähintään kahden (2) vuoden työkokemus lastensuojelun sijaishuollosta. Hoito- ja kasvatustehtävissä on sekä miehiä että naisia.

Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu tekemään tiivistä työtä perheen kanssa sijoituksen aikana. Työskentelyssä tavoitteena on vanhemmuuden tukeminen, voimavarojen löytäminen ja vuorovaikutussuhteiden parantaminen. Viikoittaisissa perhetapaamisissa kartoitetaan perheen voimavaroja, työstetään ongelmia ja motivoidaan perhettä sijoituksen jälkeiseen jatkosuunnitelmaan.

Yksiköllä on turvalliset ja asianmukaiset toimitilat. Jokaisella lapsella on oma huone. Palveluntuottajalla on sisäisen ja ulkoisen uhan varalle kirjalliset turvallisuusohjeet, jotka ovat osa henkilökunnan perehdytystä, lisäksi palveluntuottaja ohjeistaa henkilökuntaa ja laitoksessa asuvia kuinka toimia hätätilanteissa.

Työskentelyn tavoitteet on määritelty sosiaalityöntekijän laatimassa asiakassuunnitelmassa.

Palveluntuottajan on laadittava yhteistyössä sijoitettujen lasten kanssa lapsen hyvän kohtelun suunnitelma (lastensuojelulaki 61 b §).

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Vastaanotto- ja arviointiyksiköissä henkilökunta paikalla ympäri vuorokauden. Asiakkaan on saatava palvelu silloin, kun lapsen olosuhteet tai tarpeet edellyttävät sitä ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi sen tarpeelliseksi/välttämättömäksi. Keusoten vastaanotto- ja arviointiyksiköt sijaitsevat Hyvinkäällä, Järvenpäässä ja Tuusulassa. Yksityisen palveluntuottajan laitokset sijaitsevat ympäri Suomea, mutta pyritään käyttämään laitoksia, jotka sijaitsevat lähellä lapsen asuinpaikkakuntaa. Katso verkkosivuiltamme [Keusoten omien vastaanotto- ja arviointiyksiköiden yhteystiedot](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Yhteistyötä tehdään tiiviisti lapsen, lapsen vanhempien, sosiaalityöntekijän ja laitoksen työntekijöiden kanssa. Laitoksen henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan välittömästi sosiaalityöntekijälle, mikäli lapsen tilanteessa tapahtuu muutoksia. Yhteistyötä tehdään myös muiden lapsen asioissa työskentelevien tahojen kanssa, kuten koulu, lasten/nuorisopsykiatria ym.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Lastensuojelun asiakas sijoitetaan vastaanotto- ja arviointiyksikköön joko avohuollon sijoituspäätöksellä tai kiireellisen sijoituksen päätöksellä tilanteessa, jossa lapsi ei voi olla kotona tai hänen arvioidaan hyötyvän kokonaisvaltaisesta arviointijaksosta. Huostaanotettu lapsi voidaan sijoittaa vastaanotto- ja arviointiyksikköön, jos hänen tilannettaan täytyy arvioida uudelleen.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Sijoituksen tarvetta arvioi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Lapsi voidaan sijoittaa kuntouttavaan yksikköön avohuollon sijoituksen-, kiireellisen sijoituksen-, tai huostaanottopäätöksellä. Päätöksen avohuollon sijoituksesta tai kiireellisestä sijoituksesta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Huostaanottopäätöksen vahvistaa tai hakemuksen hallinto-oikeudelle allekirjoittaa johtava viranhaltija (lastensuojelun esimies). Vastentahtoisesta huostaanotosta päättää hallinto-oikeus. Päätös tehdään asiakastietojärjestelmään.

## Julkisen vallan käyttö

Avohuollon sijoituksena toteutettava sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen, jolloin 12 vuotta täyttänyt lapsi, sekä hänen huoltajansa ovat sijoitukseen suostuvaisia. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käyttää julkista valtaa, mikäli lapsi on sijoitettu kiireellisen sijoituksen päätöksellä tai huostaanotettuna, jolloin päätösvalta lapsen asioista on sosiaalityöntekijällä. Vastaanotto- ja arviointiyksiköissä voidaan joutua tekemään rajoituspäätöksiä. Riippuen rajoituspäätöksestä sen voi tehdä yksikön johtaja, lapsen asioista vastaava kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä tai lastensuojelun esimies.

## Tuotanto

Keusotessa on kolme omaa vastaanotto- ja arviointiyksikköä. Mikäli omat yksiköt eivät pysty vastaanottamaan asiakasta, voidaan käyttää yksityisiä palveluntuottajia. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

## 4.4. Perheoikeudelliset palvelut

### 4.4.1. Adoptioneuvonta

#### Palvelukuvaus

Adoptioneuvonta on sosiaalipalvelu, jolla tuetaan sosiaalihuollon asiakkaana olevaa adoptoitavaa lasta, adoptoitavan lapsen vanhempia, adoptiota hakevia henkilöitä, adoptiovanhempia tai adoptoitua henkilöä adoptiota koskevissa asioissa sekä valvotaan lapsen edun toteutumista adoptiossa.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella adoptioneuvonnan tuottaa Pelastakaa Ry, johon adoptioneuvontaa tarvitsevat ovat itse yhteydessä.

Adoptioneuvonnan alussa käydään läpi adoptioprosessi, pyydetään luvat tietopyyntöihin ja selvitetään perheen mahdolliset esteet tai esteettömyys adoptioon, josta lausunnon tekee perheoikeudellisen yksikön esimies. Lausunto käsitellään adoptiolautakunnassa. Perheen hyväksymisen jälkeen varsinainen adoptioneuvonta käynnistyy. Adoptioneuvonta jatkuu myös adoption jälkeen.

Adoptioneuvonnan antaja valvoo kaikissa adoption liittyvissä kysymyksissä lapsen etua sekä neuvoo, auttaa ja tukee lasta, lapsen vanhempia, adoptionhakijoita sekä muita henkilöitä, joiden suostumus adoptioon vaaditaan. Adoptioneuvonnan antaja nimeää adoptoitavalle lapselle adoptioneuvonnasta vastaavan sosiaalityöntekijän (*adoptioneuvonnasta vastaava sosiaalityöntekijä*) ja aloittaa adoptioneuvonnan antaminen viivytyksettä.

Lapsen tultua perheeseen adoptioneuvonta jatkuu. Tarkoituksena on tukea ja auttaa adoptiolasta ja -vanhempia heidän muuttuneessa elämäntilanteessaan ja lapsen kasvun ja kehityksen eri vaiheissa. Adoption jälkeen myös lapsen biologiset vanhemmat tavataan ja he saavat tarvitsemaansa tukea, apua ja ohjausta sosiaalityöntekijöiltä. Henkilökohtaisen tuen lisäksi järjestetään koulutuksia ja ryhmämuotoista tukea.

Adoptioneuvonnassa:

- 1) annetaan tietoa adoption tarkoituksesta, edellytyksistä ja oikeusvaikutuksista;
- 2) annetaan lapsen vanhemmille tietoa niistä sosiaalipalveluista ja taloudellisista tukitoimista, jotka ovat heidän ja lapsen käytettävissä, sekä auttaa heitä tekemään asiassa perusteellisesti harkittu ratkaisu;
- 3) autetaan hakijoita arvioimaan valmiuksiaan adoptiovanhemmiksi ja valmistautumaan adoptiovanhemmuuteen;
- 4) selvitetään ja arvioidaan ovatko adoption edellytykset olemassa;



- 5) selvitetään, onko edellytyksiä sopia lapsen ja aikaisempien vanhempien välisestä yhteydenpidosta, ja tarvittaessa avustetaan sopimuksen tekemisessä;
- 6) ohjataan tarvittaessa hakijat hakemaan kansainvälistä adoptiopalvelua;
- 7) ohjataan tarvittaessa hakijat hakemaan adoptiolupaa;
- 8) huolehditaan tarvittaessa lapsen sijoittamisesta hakijoiden luokse;
- 9) ryhdytään viivytyksettä lapsen sijoittamisen jälkeen toimenpiteisiin, joilla tuetaan ja seurataan sijoituksen onnistumista lapsen etua silmällä pitäen;
- 10) huolehditaan siitä, että hakijat hakevat adoption vahvistamista viivytyksettä, ja avustetaan tarvittaessa hakemuksen tekemisessä.

### Laatu

Adoptioneuvontaa saavat antaa kuntien sosiaalihuollon toimielimet sekä adoptiotoimistot, jotka ovat saaneet Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston luvan harjoittaa adoptioneuvontaa (adoptioneuvonnan antajat).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue on tehnyt ostopalvelusopimuksen Pelastakaa lapset Ry:n kanssa, jolla on lupa adoptioneuvonnan toteuttamiseen. Pelastakaa lapset seuraa laatuaan mm. omavalvontasuunnitelman avulla. Asiakaspalautteet käsitellään yhteisesti perheoikeudellisen yksikön ja Pelastakaa lapset Ry:n kesken yhdessä.

Pelastakaa lapset Ry:n tuottamaa adoptioneuvontaa ohjaa lapsen oikeus turvallisiin kiintymyssuhteisiin. Adoptioneuvonnassa valmistellaan ja tuetaan perheitä kiintymyskeskeiseen vanhemmuuteen.

Adoptioneuvonnan antajalla on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus. Sosiaalityöntekijän on lisäksi tullut perehtyä adoptioasioihin. Adoptioneuvontaa antavien sosiaalityöntekijöiden tulee tuntea mm. lasten kehitystä, perheiden elämänkaarta, lapsettomuutta ja lasten sijoittamiseen liittyviä kysymyksiä. Palveluntarjoajan, Pelastakaa Lapset ry:n, ammattilaisten käytössä on monialainen työryhmä, jossa asiantuntemusta antavat adoptio- ja lastensuojelulainsäädäntöön perehtyneet lakimiehet.

Kaikkien adoption osapuolien oikeutta saada itseään koskevia tietoja adoptiosta ja oikeutta saada tukea sosiaalityöntekijältä, noudatetaan.

### Saatavuus/saavutettavuus

Lapsensa adoptioon antamista harkitseva ja adoptioon ryhtymistä harkitseva ottaa suoraan yhteyttä Pelastakaa lapset Ry:hyn, joka huolehtii maksusitoumuksen hakemisesta Keski-Uudenmaan perheoikeudelliselta yksiköltä. Pelastakaa lapset Ry:n Etelä-Suomen toimisto sijaitsee [Helsingissä Käpylässä](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Lapsella ja perheellä on tarpeidensa mukaisesti oikeus saada adoptioneuvonnan lisäksi tarvitsemiaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita palvelutarpeen tai hoidon tarpeen arvioiden mukaisesti. Adoptioneuvonnassa käydään läpi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja tarvittaessa heitä ohjataan niiden piiriin.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Jokainen adoptiolasta harkitseva voi varata alkuarvion adoptioeuvonnasta ja adoptioeuvonnan prosessi jatkuu, mikäli perhe hyväksytään adoptioeuvonnan piiriin kuuluvaksi. Jokainen vanhempi, joka haluaa antaa lapsensa adoptioon, voi varata ajan adoptioeuvontaan.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arviointia ei tehdä palveluun pääsemiseksi.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Perheoikeudellisen yksikön esimies myöntää maksusitoumuksen adoptioeuvontaan Pelastakaa lapset Ry:n pyynnöstä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Perheoikeudellisen yksikön esimies tekee Pelastakaa lapset Ry:n pyynnöstä adoptiolain (22/2012) 24§ mukaisen lausunnon adoptioerheestä. Lausuntoa varten pyydetään tietoja eri viranomaisilta asiakkaan antaman suostumuksen perusteella. Lausunnossa otetaan kantaa siihen, onko tietopyyntöjen perusteella selvillä seikkoja, jotka toimisivat esteenä adoptioerheenä toimimiseen ja adoptioeuvonnan käynnistämiseen.

### **Tuotanto**

Adoptioeuvonta hankitaan ostopalveluna Pelastakaa lapset Ry:ltä. Adoptioeuvonta on asiakkaille maksutonta.

## **4.4.2. Lastenvalvojapalvelut**

### **Palvelukuvaus**

Lastenvalvojapalveluiden tarkoituksena on isyyden ja äitiyden selvittäminen ja lapsen asumis-, elatus-, huolto- ja tapaamissopimusten valmistelu ja vahvistaminen.

Asiakkaina ovat vanhemmat, jotka haluavat selvittää ja vahvistaa lapsen isyyden tai äitiyden tai kun heillä on tarve saada lastenvalvojan vahvistama sopimus lapsen huollosta, asumisesta, tapaamisesta tai elatuksesta silloin, kun lapsen vanhemmat eroavat tai eivät asu yhdessä.

Lastenvalvojilla on sovittava työote ja he edistävät yhteistyö- ja rinnakkaisvanhemmuutta ja lapsen edun toteutumista.

**Isyyden ja äitiyden selvittäminen:** Lastenvalvojan tehtävänä on selvittää lapsen isyyttä/äitiyttä, jos isyyttä /äitiyttä ei ole tunnustettu ennen lapsen syntymää. Epäselvissä isyys/äitiysasioissa lastenvalvoja hankkii tietoja ja tarvittaessa ja asiakkaan luvalla ottaa oikeusgeneettisen näytteen isyyden tutkimiseksi. Tietojen pohjalta lastenvalvoja laatii vanhemmuusasiakirjat ja toimittaa ne Digi- ja väestötietovirastoon isyyden/äitiyden vahvistamista varten. Vanhemmuuden vahvistaminen synnyttää lapsen ja vanhemman välille oikeudellisesti pätevä sukulaissuhteen.

Mikäli äiti vastustaa isyyden selvittämistä ja lastenvalvojan tietoon on tullut mahdollinen isä tai lapsen mahdollinen isä ei suostu isyyden selvittämiseen, lastenvalvoja nostaa isyys- ja elatusapukanteen. Jos isyyden selvittäminen osoittautuu mahdottomaksi, lastenvalvoja tekee tarvittaessa päätöksen isyyden selvittämisen keskeyttämisestä.

**Lapsen asumis-, elatus-, huolto- ja tapaamissopimusten valmistelu ja vahvistaminen:** Lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain mukaan eronneet tai erillään asuvat vanhemmat voivat sopia lastenvalvojan

luona lapsen huollosta, asumisesta, tapaamisesta ja elatuksesta. Sopimustyöskentelyn ensisijaisena tavoitteena on aikaansaada vanhempien yhteisymmärryksessä allekirjoittama lapsen edun mukainen sopimus. Sopimusneuvottelut voivat koskea pelkästään lapsen huoltoa, asumista, tapaamista tai elatusta tai kaikkia näitä yhdessä.

Lapsen huollolla tarkoitetaan lapsen henkilökohtaisten asioiden hoitamista ja päätöksentekoa lapsen asioista sekä tiedonsaantioikeutta lapsen asioissa. Lapsen huoltajia ovat hänen vanhempansa tai henkilöt, joille lapsen huolto on vanhempien ohella tai sijasta uskottu. Vanhempien asuessa erillään heidän on ratkaistava, kumman vanhemman luona lapsi asuu tai vuoroasuuko lapsi molempien vanhempiensa luona. Vanhemmilla on velvollisuus huolehtia lapsensa elatuksesta elatuskykynsä mukaan. Kun vanhemmat eivät asu yhdessä, he sopivat lapsen elatuksesta. Vanhempien vastuu elatuksesta ei poistu, vaikka lapsella olisi oheishuoltaja tai huolto olisi tuomioistuimen päätöksellä määrätty vanhempien sijasta muulle henkilölle. Lapsen tapaamissopimuksen tarkoituksena on turvata lapselle oikeus tavata vanhempaa, jonka luona hän ei asu sekä luoda ja säilyttää myönteinen ja läheinen suhde vanhempaansa tai muuhun hänelle erityisen läheiseen henkilöön.

Yhteisneuvottelussa lastenvalvojat käyvät läpi vanhempien perheiden tilannetta, erilaisia ratkaisumalleja ja niiden toimivuutta perheiden arjessa. Lastenvalvojatyön tavoitteena on tukea vanhempia yhteistyövanhemmuudessa ja lapsen edun mukaisten sopimusten tekemisessä. Sopimusten tekemisen yhteydessä selvitetään ikätasoisesti lapsen mielipide asiassa. Pääsääntöisesti vanhemmat keskustelevat lapsen kanssa ja välittävät tiedon lapsen toiveesta ja mielipiteestä lastenvalvojalle. Lastenvalvoja voi myös tarvittaessa tavata lasta. Lastenvalvoja voi vahvistaa vanhempien allekirjoittamat lapsen edun mukaiset sopimukset.

## Laatu

Lastenvalvojat noudattavat mm. vanhemmuuslakia (755/2022), lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annettua lakia (361/1983), sosiaalihuoltolakia (1301/2014) sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja toteuttavat hyvän hallinnon periaatteita.

Lasta koskevien sopimusten sisällöstä päättävät vanhemmat. Lastenvalvojan varmistaa ennen sopimusten vahvistamista, että sopimukset ovat lapsen edun mukaisia. Sovittelevalla työotteella pyritään vanhempien yhteisen ymmärryksen lisäämiseen, jotta sopimus on täytäntöönpanokelpoinen.

Työskentely on läpinäkyvää, puolueetonta ja yhdenvertaista kumpaakin vanhempaa kohtaan. Työskentelyn kesto räätälöidään asiakastarpeen mukaan. Lastenvalvojatyöskentelyssä tarkoituksena on hyvän yhteistyön/ rinnakkaisvanhemmuuden jatkuminen lapsen edun toteutumiseksi vanhempien erosta huolimatta sekä lapsen asioiden järjestäminen erossa oikeudellisesti täytäntöönpanokelpoisin sopimuksin.

Sosiaalihuoltolain 27 a §:ssä säädetään lastenvalvojan kelpoisuudesta. Lastenvalvojan virassa voi toimia sosiaalityöntekijä tai henkilö, jolla on muu tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto.

## Saatavuus/saavutettavuus

Lastenvalvojat toimivat perheoikeudellisen yksikön toimipisteissä Järvenpäässä osoitteessa Mannilantie 4, 04400 Järvenpää ja Hyvinkäällä osoitteessa Suutarinkatu 2 D, 3. krs, 05800 Hyvinkää. Asiakas saa valita kummassa toimipisteessä haluaa asioida.

Lastenvalvojapalvelut toimivat ajanvarauksella, jonka asiakas tekee joko puhelimitse tai sähköisellä yhteydenottopyynnöllä. Asia voi tulla vireille myös toisesta kunnasta tai keskusviranomaisen kautta toisesta valtiosta.

Lastenvalvojan ohjausta ja neuvontaa saa soittamalla lastenvalvojien ohjaus- ja neuvontapuhelimeen tai jättämällä soittopyynnön sähköisellä yhteydenottopyynnöllä. Kaikkiin puheluihin ja yhteydenottoihin vastataan pääsääntöisesti saman päivän aikana, viimeistään kolmen arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Isyysasioissa ja muista kunnista tulevista virka-apuasioissa asiakkaaseen otetaan yhteyttä joko puhelimitse tai kirjeitse.

Vanhemmuuden selvittämiseen liittyvät asiat hoidetaan viipymättä ja ajan saa noin kahden viikon kuluessa yhteydenotosta. Lastenvalvojen sopimuspalveluun on pääsääntöisesti 5–8 viikon jono, lomien ja juhlapyhien jälkeen jono on ajoittain pidempi.

Katso verkkosivuiltamme [lastenvalvojapalvelujen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Havaitessaan isyyden/äitiyden selvittämisessä tai sopimustyöskentelyssä muita palveluntarpeita lastenvalvojat ohjaavat vanhemmat muiden palveluiden piiriin. [Apua lapsiperheen eroon](#) -verkkosivulle on koottu monipuolisesti erilaisia eropalveluja. Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset ilmoitusvelvollisuudet koskevat myös lastenvalvojaa.

Lastenvalvojapalveluissa on sovittu työkäytäntöjä muiden sosiaalipalveluiden kanssa (mm. konsultaatio- ja neuvottelukäytännöt). Lastenvalvojat varaavat kalenteriin joka toiselle keskiviikolle asiakasajan työparin /yhteistyökumppaneiden kanssa yhteisesti tavattavia asiakkaita varten. Aikoja lastenvalvojen kanssa pidettävillä yhteisneuvotteluille voi varata esim. lastenvalvojen ohjaus- ja neuvontapuhelimesta.

Perheoikeudellisen yksikön edustaja ja varaedustaja kuuluvat hyvinvointialueen lähisuhde- ja perheväkivaltatyön Marak-ryhmään.

Lastensuojelun kanssa tehdään yhteistyötä sijoitettujen lasten elatussopimusasioissa.

Mikäli vanhemmat eivät pääse sopimukseen lasta koskevissa asioissa, lastenvalvoja ohjaa vanhemmat jatkotyöstämään asiaa esimerkiksi perheasioiden sovitteluun ja tarvittavien tukipalveluiden piiriin ja tilanteen vaatiessa käräjäoikeuteen.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelu on tarkoitettu eroaville, eronneille ja erillään asuville lapsiperheille. Lastenvalvojan asiakkaina ovat vanhemmat ja heidän alaikäiset lapsensa sekä mahdolliset oheishuoltajat. Isyyden selvittämisessä asiakkaana ovat myös mahdolliset isät.

Asiakkaalla on lakisääteinen oikeus lastenvalvojan palveluihin ja asiakas hakeutuvat palveluihin itse.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Lastenvalvojapalveluissa ei tehdä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 § mukaista palvelutarpeen arviota.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntämisestä ei tehdä päätöstä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Vanhemmuuslain mukaan lastenvalvoja tekee päätökset isyyden/äitiyden selvittämisen keskeyttämisestä sekä isyyden/ äitiyden selvittämisen uudelleen aloittamisesta. Nämä päätökset ovat valituskelpoisia.

Selvittäessään avioliiton ulkopuolella syntyneen lapsen isyyttä/ äitiyttä lastenvalvojalla on tarvittaessa vanhemmuuslain mukaan velvollisuus nostaa isyys/äitiyskanne ja siihen liittyvä elatuskanne tuomioistuimessa sekä käyttää lapsen puhevaltaa vanhemmuuden vahvistamista koskevassa oikeudenkäynnissä.

Lasten asumis-, elatus-, huolto- ja tapaamisasioissa lastenvalvoja joko vahvistaa vanhempien yhteisesti hyväksymän ja allekirjoittaman sopimuksen tai tekee vahvistamatta jättämispäätöksen. Sopimuksia

vahvistettaessa on otettava huomioon lapsen etu. Päätös sopimuksen vahvistamisesta ja vahvistamatta jättämisestä ovat valituskelpoisia.

## Tuotanto

Palvelu on asiakkaalle maksutonta ja sitä tuotetaan hyvinvointialueella keskitetysti perheoikeudellisen yksikön toimipisteissä.

### 4.4.3. Selvitykset tuomioistuimelle

#### Palvelukuvaus

Tuomioistuimelle tehdään selvityksiä silloin, kun erotilanteessa vanhemmat eivät ole päässeet sopimukseen lapsen huoltoon, asumiseen tai tapaamiseen liittyvässä asiassa ja vanhemmat ovat hakeneet asiaan ratkaisua oikeudelta. Perheoikeudellisessa yksikössä selvitys tehdään vain tuomioistuimen pyynnöstä (laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983, 16§). Selvityksen tarkoituksena on tuottaa tietoa lapsesta ja vanhemmista sekä heidän elinolosuhteista tuomioistuimen päätöksentekoa varten sekä selvittää lapsen mielipide ja toivomukset lapsen kehitystaso ja ikä huomioiden.

Selvitystyön sisältöä määrittelee se, mitä tuomioistuin pyytää ja mitä vaatimuksia esitetään. Selvitykseen liittyy vanhempien ja lasten tapaamisia sekä tiedonkeruuta muilta perheen kanssa toimineilta palveluntuottajilta tai viranomaisilta. Jos vanhemmat asuvat eri paikkakunnilla, viranomaisyhteistyötä selvityksessä tehdään toisen hyvinvointialueen kanssa.

#### Laatu

Palvelussa noudatetaan sosiaalihuoltolakia (1301/2014), lakia lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983) sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000/ asiakaslaki). Lisäksi noudatetaan hyvän hallinnon periaatteita. Asiakslain mukaisesti asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta. Lisäksi noudatetaan sitä, mitä sanotaan alaikäisen asiakkaan asemasta (asiakaslaki §10). Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide selvitetään ja otetaan huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa alaikäistä koskevissa toimissa otetaan ensisijaisesti huomioon alaikäisen etu.

Palvelua toteuttava henkilöstö vastaa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (817/2015) ja olosuhdeselvityksiä tekevät työntekijät ovat laillistettuja sosiaalityöntekijöitä.

Selvitystyö tehdään aina työparityönä, mikä varmistaa laajemman ja puolueettoman näkökulman. Asiakkaalle kerrotaan alussa selvitysprosessin kulku sekä selvitystä tekevien viranomaisten ja asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet. Selvityksen aikana lasta tavataan molempien vanhempien kanssa kotikäynneillä ja lisäksi selvitykseen liittyvä lapsen mielipiteen selvittäminen tehdään puolueettomassa ympäristössä eikä kummankaan vanhemman luona.

Mahdollinen vanhemman ja lapsen turvakielto huomioidaan jokaisessa prosessin vaiheessa. Mahdollisen lähisuuhdeväkivallan eri muodot huomioidaan ja jos sitä on esiintynyt, vanhempia ei pääsääntöisesti tavata yhtä aikaa samassa tilassa.

Tarvittaessa tapaamisissa voi osapuolten lisäksi olla läsnä tukihenkilö molemmilla tai toisella osapuolella, sillä asianosainen saa hallintoasiassa käyttää asiamiestä ja avustajaa. Asiamiestä tai avustajaa koskee salassapitovelvollisuus ja tämä tehdään hänelle selväksi. Ennen kuin tukihenkilö on läsnä yhteistapaamisissa, kummankin osapuolen on hyväksyttävä hänen läsnäolonsa.

Selvitystyössä pyritään osapuolten tasaveroiseen kohteluun, mutta esiintyy myös tilanteita, joissa vanhemmat ovat hyvin eriarvoisessa asemassa toisiinsa nähden esimerkiksi heikomman kielitaidon, vamman tai sosioekonomisen aseman osalta. Tämä huomioidaan selvitystyötä tehdessä.

Lapsen omat toivomukset ja mielipide selvitetään lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden ja mielipide kirjataan huolto- ja tapaamisoikeutta koskevaan selvitykseen. Ennen mielipiteen selvittämistä lapseen on tutustuttu ja rakennettu luottamusta ja hänelle on kerrottu, että hänen ilmaisema mielipiteensä tullaan kirjaamaan selvitykseen eikä hänelle voida luvata salassapitoa hänen kertomistaan asioista.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Selvityksiä tehdään perheoikeudellisessa yksikössä. Sen toimipisteet sijaitsevat Järvenpäässä osoitteessa Mannilantie 4, 04400 Järvenpää ja Hyvinkäällä osoitteessa Suutarinkatu 2 D, 3. krs, 05800 Hyvinkää. Asiakas saa valita kummassa toimipisteessä haluaa asioida. Selvitykseen kuuluu käyntejä asiakkaiden kodeissa toimistokäyntien lisäksi. Etäkäyntejä voidaan toteuttaa erityisesti vanhempien yksittäisillä omilla käynneillä sekä silloin, jos vanhemmat asuvat kahdella eri hyvinvointialueella.

Katso verkkosivuiltamme [palvelun yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Selvitystyön aikana perheessä voi tulla ilmi monenlaista tuen ja palvelujen tarvetta. Selvityksestä vastaavat pyrkivät tunnistamaan perheen tuen tarpeen ja ohjaavat lapsen ja perheen tarvittaessa sosiaalihuoltolain mukaisiin perhepalveluihin tai lastensuojelun palveluihin tekemällä yhteydenoton asiakasohjausyksikköön. Vanhemmat ja lapset voivat tarvita myös psykososiaalista tukea vaikeaan tilanteeseen, jolloin ohjaus perheneuvolaan voi olla tarpeen.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Selvitys käynnistyy vain tuomioistuimen pyynnöstä silloin, kun vanhemmat ovat erimielisiä lapsen huollosta ja tapaamisesta ja ovat vieneet asian tuomioistuimen päätettäväksi. Tuomioistuin lähettää tapauskohtaisen pyynnön tilanteen perusteella perheoikeudelliseen yksikköön, jossa määritetään vastuutyöntekijä ja työpari ja suunnitellaan ja aikataulutetaan työ kysymyksenasettelun mukaisesti.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arviointia ei tehdä.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Päätös selvityksen tekemisestä tehdään tuomioistuimessa.

### **Julkisen vallan käyttö**

Selvityksen tekijät tekevät selvityksen virkatyönä tuomioistuimelle päätöstä varten.

### **Tuotanto**

Palvelu on maksutonta ja lakisääteistä ja se tuotetaan hyvinvointialueen omissa perheoikeudellisissa palveluissa. Selvitykset tehdään tuomioistuimelle omana tuotantona perheoikeudellisessa yksikössä.

#### **4.4.4. Perheasioiden sovittelu**

## Palvelukuvaus

Perheasioiden sovittelu on avioliittolain (234/1929) mukainen palvelu. Perheasioiden sovittelijat antavat pyynnöstä apua ja tukea silloin, kun perheessä vanhempien kesken esiintyy ristiriitoja ja omat yritykset ovat saattaneet kääntyä riitelyksi ja joutua umpikujaan tai joissa puhevälejä ei ole. Keskeisin asiakasryhmä on perheet, joissa eroa pohditaan tai jossa on jo erottu. Perheasioiden sovittelulla tavoitellaan lasten asioiden ja arjen käytäntöjen ratkaisemista sopimuksin, jotka voidaan myöhemmin vahvistaa lastenvalvojan luona.

Sovittelu alkaa vanhempien erillisillä aloitustapaamisilla, joissa vanhemmille selvitetään tarkemmin, mistä sovittelussa on kyse, ja käydään läpi asioita, joissa vanhemmat toivovat sovittelussa keskusteltavan. Tämän jälkeen yhteisiä sovittelutapaamisia on pääsääntöisesti 2-4 ja viimeisellä kerralla voidaan sopia sovittelun seurantatapaamisesta.

## Laatu

Sovittelijat ovat perehtyneet lastensuojelu- tai perheneuvontatyöhön taikka perheoikeuteen ja lisäksi kaikilla sovittelijoilla on Perheasioiden sovittelijan koulutus. Sovittelijapankissa on sovittelijoita sosiaalipalveluista, oppilashuollosta ja perheasiain neuvottelukeskuksista.

## Saatavuus/saavutettavuus

Perheasioiden sovitteluja koordinoivat sovittelukoordinaattorit perheoikeudellisessa yksikössä. Prosessi käynnistyy, kun asiakas ottaa yhteyttä perheasioiden sovittelun koordinointiin jättämällä soittopyynnön tai lähettämällä sähköpostia. Kaikkiin yhteydenottoihin pyritään vastaamaan kolmen arkipäivän kuluessa.

Sovittelukoordinaattori käy vanhempien ja perheen tilannetta huolellisesti läpi alkuhaastattelussa puhelimitse: tilanteen ja asiakkaan toiveiden ja tarpeiden kartoittaminen, sovittelun esteiden selvittäminen, sovitteluprosessin läpikäyminen asiakkaan kanssa, toisen vanhemman mielipiteen selvittäminen. Mikäli molemmat vanhemmat ovat halukkaita osallistumaan perheasioiden sovitteluun, eikä esteitä sovittelulle ole, vanhemmille tarjotaan aikoja pakettina.

Asiakkaan odotusaika vaihtelee jonotilanteen ja ajankohdan mukaan. Käytännössä kaikille sovittelun edellytykset täyttävälle vanhemmille on pystytty tarjoamaan sovittelua ja sovittelu pääsee alkamaan 4-8 viikon kuluessa vanhemman yhteydenotosta.

Perheasioiden sovitteluja toteutuu tällä hetkellä läsnätapaamisissa Hyvinkäällä, Järvenpäässä, Nurmijärvellä, Mäntsälässä sekä etäyhteydellä.

Katso verkkosivuiltamme [perheasioiden sovittelun yhteystiedot](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Perheasioiden sovittelusta ohjataan tarvittaessa asiakas eteenpäin asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen paremmin vastaavaan palveluun (mm. lastenvalvoja, perheasiain neuvottelukeskukset, perheneuvola, oppilashuolto, nuorisoasema, järjestöjen palvelut) joko jo alkukartoituksen yhteydessä tai sovittelun päättyessä.

Perheasioiden sovitteluun voi ohjata asiakkaita kaikista sosiaali- ja terveydenhuollon sekä opiskeluhuollon palveluista.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Perheasioiden sovittelu on suunnattu eronneille tai eroa pohtiville alaikäisten lasten vanhemmille. Asiakas on oikeutettu saamaan palvelua oman tarpeensa perusteella avioliittolain mukaisesti. Perheasioiden sovittelua järjestetään vain siten, että molemmat vanhemmat ovat siihen vapaaehtoisesti halukkaita.



### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arviota ei tehdä.

### Palvelun myöntäminen/päättäjätaho

Palvelusta ei tehdä erillistä päätöstä vaan se myöntäminen perustuu vanhempien omaan arvioon palvelun tarpeesta.

### Julkisen vallan käyttö

Julkisen vallan käyttöä ei sisälly palveluun. Mikäli alkukartoituksessa tai sovittelun aloitustapaamisilla tulee esiin sovittelun esteen muodostavia asioita (esimerkiksi perheväkivalta tai sen uhka tai akuutti lastensuojelullinen huoli), perheasioiden sovittelua ei tarjota asiakkaalle tai alkanut sovittelu keskeytetään, mutta muutoin arvion palvelun tarpeesta tekee asiakas itse. Avioliittolain mukaisen (23 a§) perheasioiden sovittelupalvelun erityispiirteenä on sitä antaville työntekijöille säädetty korostettu salassapitovelvollisuus.

### Tuotanto

Palvelu tuotetaan omana palvelutuotantona, perheoikeudellisen yksikön koordinoimana, perheoikeudellisen yksikön toimitiloissa tai perheasioiden sovittelijoiden itse varaamissa muissa tiloissa (esimerkiksi perheasiain neuvottelukeskukset). Sovittelijat tulevat useammista yksiköistä.

Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

## 4.4.5. Tapaamisten valvonta

### Palvelukuvaus

Toiminnan tarkoituksena on mahdollistaa lapsen ja hänestä erossa asuvan vanhemman turvallinen tapaaminen /ristiriidaton siirtymä vanhemmalta toiselle, silloin kun se ei muuten ole mahdollista. Tavoitteena on tukea lapsen ja tapaajavanhemman suhdetta turvallisesti, erityisesti lapsen näkökulmasta. Käytännössä asiakkaina ovat vaikeiden huoltoriitojen keskellä elävät perheet sekä sijaishuollossa olevat lapset ja heidän etävanhempansa. Tapaamisia järjestetään yhteistyössä molempien vanhempien ja perheen yhteistyötahojen kanssa. Tapaamispaikkatoiminta perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014).

Tapaamispaikan palveluihin kuuluvat tuetut ja valvotut tapaamiset sekä valvottu vaihto. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on käytettävissä tapaamisen ajan tapaamisen sujumiseksi. Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle.

Tapaamispaikkatoiminta on ammatillisesti ohjattua palvelua lapsen kannalta turvallisen tapaamisen mahdollistamiseksi omien vanhempiensa kanssa. Keskeisenä tavoitteena on huomioida lapsen etu tapaamisten toteuttamisessa sekä tukea lapsen ja tapaajavanhemman suhdetta.

Palveluun tullaan tuomioistuimen päätöksellä tai lastenvalvojan vahvistamalla sopimuksella tai sijaishuollon sosiaalityöntekijän päätöksellä.

### Laatu

Henkilöstön pätevyysvaatimuksena on sosionomin (AMK) tutkinto sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015) mukaisesti. Täydennyskoulutukset perustuvat koulutussuunnitelmaan.

Toimintaa toteutettaessa noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Sen mukaisesti asiakkaita kohdellaan hyvin, ilman syrjintää ja asiakkaan vakaumusta, yksityisyyttä kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Palvelua toteutettaessa huomioidaan asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta. Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide selvitetään ja otetaan tapaamisia toteutettaessa huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Alaikäisen lapsen etu on palvelun toteuttamisessa ensisijainen.

Tapaamiset toteutetaan mahdollisimman hyvin lapsen edun mukaisesti ja hänen tarpeensa huomioiden. Valvoja voi päättää, ettei tapaamista aloiteta tai vaihtoa suoriteta, tai keskeyttää tapaamisen, jos se on välttämätöntä lapsen edun vuoksi. Valvoja antaa toimivaltaiselle lastenvalvojalle kirjallisen selvityksen keskeyttämistään tai muusta syystä toteutumatta jääneistä sovituista tapaamisista. Palvelulla mahdollistetaan turvalliset tapaamiset ja vaihdot sekä autetaan ylläpitämään suhdetta lapsen ja erossa asuvan vanhemman välillä.

Tapaamispaikan työskentely on suunnitelmallista sekä tavoitteellista, ja sitä arvioidaan säännöllisesti.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Tapaamispaikat sijaitsevat Järvenpäässä osoitteessa Mannilantie 4, 04400 Järvenpää ja Hyvinkäällä osoitteessa Suutarinkatu 2 D, 3. krs, 05800 Hyvinkää. Tapaamisia järjestetään joka viikko keskiviikkoisin ja torstaisin sekä vuoroviikoin Järvenpäässä ja Hyvinkäällä. Myös vaihdot toteutetaan näinä aikoina.

Katso yhteystiedot ja palveluajankohdat [tuettujen ja valvottujen tapaamisten sivuilta](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Läheisimmät yhteistyökumppanit ovat lastenvalvojat ja sijaishuollon sosiaalityöntekijät. Lisäksi yhteistyötä tehdään muiden perheiden palvelutahojen kanssa tarpeen mukaan.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelua saa tuomioistuimen määräyksellä, sijaishuollon sosiaalityöntekijän päätöksellä ja lastenvalvojan vahvistamalla sopimuksella.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arviointia ei tehdä.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelua saa tuomioistuimen määräyksellä ja sijaishuollon sosiaalityöntekijän päätöksellä ja lastenvalvojan vahvistamalla sopimuksella. Sosiaaliohjaaja tapaamispaikassa tekee päätöksen palvelun myöntämisestä määräaikaiseksi.

### **Julkisen vallan käyttö**

Työ ja päätökset tehdään virkatyönä ja työntekijöillä on oikeus keskeyttää tapaaminen, jos se on lapsen edun mukaista.

### **Tuotanto**

Palvelu tuotetaan omana palvelutuotantona ja se on maksutonta. Palvelu edellyttää tuomioistuimen määräyksen tai lastenvalvojan vahvistaman sopimuksen tai sijaishuollon sosiaalityöntekijän päätöksen.

#### 4.4.6. Täytäntöönpanosovittelu

##### Palvelukuvaus

Silloin, kun lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annettua tuomioistuimen päätöstä tai lastenvalvojan vahvistamaa tapaamissopimusta ei noudateta, lapsen huoltaja tai tapaajavanhempi voi hakea sopimuksen tai päätöksen täytäntöönpanoa tuomioistuimelta. Tuomioistuin määrää tehtäväksi täytäntöönpanosovittelun. Perheoikeudellisen yksikön tehtävänä on järjestää tuomioistuimen pyynnöstä täytäntöönpanosovittelu ennen kuin tuomari tekee päätöksen täytäntöönpanon toteuttamisesta. Perheoikeudellisen yksikön esimies koordinoi täytäntöönpanosovittelupalvelua ja nimeää sovittelijat saatuaan tuomioistuimelta pyynnön täytäntöönpanosovittelusta. Tuomioistuin tekee päätöksen sovittelijoista perheoikeudellisen yksikön esimiehen esityksen perusteella.

Täytäntöönpanosovittelun tarkoituksena on selvittää, mistä syystä vanhemmat eivät noudata voimassaolevaa tapaamissopimusta tai -päätöstä. Täytäntöönpanosovittelussa vanhempia ja lapsia tavataan erikseen sekä mahdollisuuksien mukaan vanhempia myös yhdessä. Tarvittaessa pyydetään tietopyynnöillä tietoja asiakkaiden palveluista esim. lastensuojelusta. Sovittelussa pyritään siihen, että asianosaiset ryhtyisivät noudattamaan vapaaehtoisesti sopimusta tai päätöstä. Sovittelijat tekevät sovittelukertomuksen tuomioistuimelle päätöksenteon tueksi.

##### Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella täytäntöönpanosovittelijat ovat lastensuojeluun perehtyneitä sosiaalityöntekijöitä ja perheterapeutteja. Täytäntöönpanosovittelijat on nimetty palvelujohtajan päätöksellä. Täytäntöönpanosovittelut toteutetaan työparina.

Täytäntöönpanosovittelussa pyritään saamaan kokonaiskuva siitä, mitkä ovat esteet sopimuksen tai päätöksen toteuttamiselle ja löytää mahdollisia ratkaisuja niihin tai vaikuttaa tehtyyn päätökseen tai vahvistettuun sopimukseen. Täytäntöönpanosovittelun tavoitteena on, että asianosaiset saataisiin noudattamaan vapaaehtoisesti päätöstä tai sopimusta taikka ehdottaa vahvistetun tapaamisoikeuden ehtojen muuttamista tai täsmentämistä joko väliaikaisesti tai vähäisissä määrin myös pysyvästi.

##### Saatavuus/saavutettavuus

Tuomioistuimen määräämät sovittelijat ottavat mahdollisimman pian henkilökohtaisesti yhteyden asianosaisiin, kun heidät on nimetty sovittelijoiksi. Sovitteluprosessin ja kertomuksen toimittamisen määräaika tuomioistuimelle on neljä viikkoa. Erityisen painavista syistä lisäaikaa voi hakea tuomioistuimelta.

Asiantuntija-avusteinen tuomioistuinsovittelu järjestetään lapsen asuinpaikan käräjäoikeudessa eli Itä-Uudenmaan käräjäoikeudessa joko Hyvinkään käräjäoikeuden tai Vantaan käräjäoikeuden toimipisteessä.

##### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Tuomioistuin asettaa vaatimuksia selvitykselle ja voi nimetä tahoja, joilta tietoja täytyy pyytää. Sovittelijoilla on lakisääteinen oikeus tietojen saamiseen eri viranomaisilta. Tietoja pyydetään kirjallisilla tietopyynnöillä.

##### Palveluiden myöntämisen perusteet

Asiakkaat saavat palvelua, kun tuomioistuin on tehnyt päätöksen täytäntöönpanosovittelusta.

##### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelusta ei tehdä palvelutarpeen arviointia.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun saamisesta päättää tuomioistuin.

## Julkisen vallan käyttö

Täytäntöönpanosovittelu ei sisällä julkista valtaa, mutta tuomioistuin hyödyntää sovittelukertomusta päätöksenteossaan.

## Tuotanto

Palvelu toteutetaan tuomioistuimen päätöksen ja pyynnön perusteella, perheoikeudellisen yksikön koordinoimana. Täytäntöönpanosovittelijoina toimivat Keusoten palvelujohtajan nimeämät täytäntöönpanosovittelijat, joille tuomioistuin maksaa korvauksen. Palvelua toteutetaan sekä toimistolla että kotikäynteinä. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

## 4.5. Päihdehuolto

### Palvelukuvaus

Päihdetyön tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Päihdehuollossa annettavia sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus ja päivätoiminta. Päihdehuollon palveluja annetaan myös terveydenhuollossa. Päihdehuolto perustuu päihdehuoltolakiin (41/1986).

Lisäksi päihdepalvelujen tavoitteena on, että käytössä olevan menetelmät ovat vaikuttavia, asiakaslähtöisiä ja ne lisäävät hoidon ja kuntoutuksen kokonaisvaltaisuutta. On huolehdittava siitä, että päihdepalvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa ja hyvinvointialueella esiintyvä tarve edellyttää. Päihdepalvelujen tulee olla helposti tavoitettavia ja avohuoltopainotteisia.

Päihdepalveluihin kuuluvat:

1. Terveydenhuollon palveluihin sisältyvä ohjaus, hoito ja neuvonta, joka koskee päihteettömyyttä suojaavia ja sitä vaarantavia tekijöitä sekä päihteisiin liittyviä terveyttä ja turvallisuutta vaarantavia tekijöitä;
2. Päihteiden aiheuttamien haittojen ja sairauksien tutkimus-, hoito- ja kuntoutuspalvelut;
3. Sosiaalihuollon palveluihin sisältyvä ohjaus, tuki ja neuvonta, joka koskee päihteettömyyttä suojaavia ja sitä vaarantavia tekijöitä.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa tehtävä päihdetyö on suunniteltava ja toteutettava siten, että se muodostaa toimivan kokonaisuuden muun kunnassa tehtävän päihde- ja mielenterveystyön kanssa.

### Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaiseen ja tasokkaaseen, oikeaan aikaan toteutettuun päihdehoitoon ja -kuntoutukseen asuinpaikasta riippumatta. Päihteiden käyttöön ja siihen liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjotaan aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Näin menetellään erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon yleisissä palveluissa, kuten sosiaalityössä, työ-, opiskelija-, koulu- ja muussa perusterveydenhuollossa sekä äitiysneuvoloissa.

Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat. Päihdehoidon ja -palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja hoidon tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen hoitoaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Päihdekuntoutuksessa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen ja psyykinen terveydentila sekä sosiaalinen tilanne ja tuen tarve. Päihdepalvelut kehittävät palveluja yhteistyössä asiakkaiden ja heitä edustavien järjestöjen ja vertaistukiryhmien kanssa. (Päihdepalvelujen laatusuosituksen, STM 2002.) Päihdetyötä tekevät sairaanhoitajat ja lääkärit sekä terveydenhuollon ammattihenkilöt (lähiohittajat), sosiaalityöntekijä, psykologi sekä sosiaaliohjaajat.

### Saatavuus/saavutettavuus

Keusoten päihdeavopalvelut ovat kiireetöntä ja ajanvaraukseen perustuvaa palvelua. Kiireetön hoito alkaa 1-14 pv:n kuluessa hoidontarpeen arviosta.

Päihdepalvelujen vastaanottopalvelu on avoinna arkisin virka-aikaan. Päihdepalvelujen toimipisteet sijaitsevat Järvenpäässä JUSTissa, Mäntsälässä terveysasemalla, Hyvinkäällä H-sairaalassa, Tuusulassa Hyrylän terveysasemalla sekä Nurmijärvellä Kirkonkylän ja Klaukkalan terveysasemilla. Lisäksi palvelua tarjotaan sähköisten välineiden avulla etäpalveluna.

Päihdelaitospalveluihin hakeudutaan läheteellä, jonka laatii vastuuhoidtaja yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti päihdelaakärin kanssa.

Katso verkkosivuiltamme [päihdepalvelujen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden päihdepalvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuudeksi.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Keusoten aikuisten päihdeavopalvelut on tarkoitettu kaikille Keski-Uudenmaan alueen yli 18-vuotiaille aikuisille asukkaille. Lähetettä palveluihin ei tarvita.

Päihdelaitospalveluihin ohjataan päihdeavopalvelujen kautta. Laitospalveluihin tarvitaan tavanomaisesti päihdelääkärin kannanotto sekä omahoitajan yhteistyössä asiakkaan kanssa laatima lähete. Päihdelaitoshoidot ovat Keusoten omassa päihdevieroitussyksikössä toteutettava sekä ostopalveluna hankittava vieroitushoito ja ostopalveluna eri palveluntuottajilta hankittava laitospalvelu.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Päihdepalveluihin hakeutuvan uuden asiakkaan hoidontarpeen arvio tehdään aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksessa.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Päihdeavopalvelu on lakisääteistä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua, jota myönnetään terveydenhuolto (1326/2010), sosiaalihuolto- (1301/2014) sekä päihdehuoltolain (41/1986) ja -asetuksen (653/1986) perusteella asiakkaan/potilaan tarpeen mukaisesti.

Päihdelaitosvieroitus myönnetään Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja päihdelaitoskuntoutus erillisen hakemuksen mukaan Terveystieteiden- ja Sosiaalihuoltolain perusteella.

### Julkisen vallan käyttö

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

### Tuotanto

Hyvinvointialue tuottaa päihdeavopalvelut, pääosan laitospalveluista sekä -kuntoutuksesta omana toimintana. Pieni osa laitospalveluista ja -kuntoutuksesta toteutetaan ostopalveluina puitesopimuksen mukaisesti. Päihdeavopalvelut ovat asiakkaalle maksutonta palvelua. Päihdelääkärin lausunnoista peritään lausuntomaksu. Laitospalveluista asiakkaalta peritään asiakasmaksu.

## 4.6. Työikäisten palvelut

### 4.6.1. Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen

#### Palvelukuvaus

Välitystilipalvelu on asiakkaalle vapaaehtoinen sosiaalihuollon palvelu, jonka avulla autetaan asiakasta, jolla on myönnettyistä etuuksista ja ohjauksesta huolimatta toistuvia ongelmia raha-asioiden hoitamisessa. Palvelun aikana asiakas on edelleen itse tulojensa saaja mutta sosiaalitoimi osallistuu käytännössä rahavarojen hoitoon.

Palvelun tarkoituksena on turvata asiakkaan tulojen riittäminen perustarpeisiin, esimerkiksi asumisesta aiheutuviin kuluihin. Välitystilipalvelua ei voi käyttää edunvalvonnan sijasta, jossa asiakas tarvitsee pitkäaikaisesti tai pysyvästi heikentyneen toimintakyvyn vuoksi apua. Palvelu on tarkoitettu väliaikaiseksi palveluksi.

Välitystilin hoitamisesta laaditaan suunnitelma, jonka mukaisesti sosiaalitoimi maksaa asiakkaan välitystilillä olevista varoista asiakkaan asumisen ja elämisen kannalta välttämättömiä menoja esimerkiksi vuokran. Välitystilille maksetaan asiakkaan saamia etuuksia ja tuloja, joista suunnitelman mukaisia kuluja maksetaan. Suunnitelmassa sovitaan myös siitä, miten ja kuinka usein asiakas saa käyttöönsä tarvitsemansa käyttövarat.

Välitystilipalvelun aikana tuetaan asiakkaan omaa talouden hallintaa tarkoituksena asiakkaan itsenäinen selviytyminen raha-asioiden hoitamisesta.

#### Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihuollon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palvelutarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palvelua toteuttavat koulutetut sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, joilla on sosiaalialan ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukainen pätevyys.



## Saatavuus/saavutettavuus

Välitystilipalvelu on kiireetöntä ja ajanvaraukseen perustuvaa palvelua. Palvelu käynnistyy, kun asiakas ja työntekijä ovat yhdessä tunnistanee palvelutarpeen ja asiakas on antanut kirjallisen suostumuksen palveluun. Palvelun myöntämisestä tehdään päätös.

Asiakkaat ottavat yhteyttä sähköisesti tai puhelimitse Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen työikäisten asiakasohjausyksikköön. Aikuissoosiaalityön asiakas voi ottaa yhteyttä omatyöntekijäänsä.

Sosiaalipalvelujen toimipisteet sijaitsevat Järvenpäässä, Mäntsälässä, Hyvinkäällä, Tuusulassa Hyrylässä, Jokelassa ja Kellokoskella sekä Nurmijärvellä. Lisäksi palvelua voidaan tarjota digitaalisesti.

Katso verkkosivuiltamme [välitystilipalvelujen yhteystiedot](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystilipalvelujen kokonaisuudeksi.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Ennen palvelun myöntämistä on kartoitettava kaikki muut mahdolliset keinot hoitaa asiakkaan raha-asiat mm. pankin suoramaksut, läheisten tuki, mahdollisen sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijän tuki tms. Välitystilipalvelu on edellä mainittuihin mahdollisuuksiin verrattuna aina viimesijainen vaihtoehto ja on tarkoitettu pääsääntöisesti väliaikaiseksi palveluksi. Palvelun edellytys on asiakkaan merkittävät ja toistuvat ongelmat raha-asioiden hoitamisessa myönnetystä etuuksista, ohjauksesta ja tuesta huolimatta.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa välitystilipalvelun tarpeellisuutta ja mahdollisuutta palvelun myöntämisperusteiden mukaisesti.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntämisestä tehdään päätös palvelutarpeen arvioinnin tai asiakassuunnitelman perusteella. Päätöksen tekee asiakkaan työntekijä.

## Julkisen vallan käyttö

Välitystilipalvelu on vapaaehtoinen palvelu, eikä sen aloittamiseen sisälly julkisen vallan käyttöä. Välitystili ei myöskään ole lakisääteinen sosiaalihuollon palvelu. Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa välitystileihin liittyvät palvelut omana palveluntuotantona. Välitystilipalvelu on asiakkaille maksutonta.

## 4.6.2. Asumispalvelut mielenterveys- ja päihdekuntoutujille: tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asumispalvelu

### Palvelukuvaus

Asumispalveluja järjestetään täysi-ikäisille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä ja joiden tuen tarve johtuu ajankohtaisesta mielenterveys- ja/tai päihdeongelmasta aiheutuvasta toimintakyvyn laskusta. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Tilapäistä asumista järjestään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua (sosiaalihuoltolaki 1301 /2014, 21 §). Sen järjestämisestä vastaa aikuissosiaalityö tai asiakasohjaus. Asumispalvelulla pyritään itsenäisen arjenhallinnan vahvistamiseen. Tarvittava tuki suunnitellaan yksilöllisesti ja yhdessä asiakkaan kanssa.

**Kotiin vietävillä palveluilla** tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa silloin, kun hän ei itse kykene hakeutumaan hoito/palveluyksikköön. Kotiin vietäviin palveluihin voi kuulua myös tutkimus- ja arviointikäyntejä, hoito- ja kuntoutuskäyntejä sekä neuvonta- ja ohjauskäyntejä. Hyvinvointialueen omana kotiin vietävänä palveluna on mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kotikuntoutus.

**Lyhytaikainen asumispalvelu** tai **arviointijakso** on tarkoitettu asiakkaille, joiden osalta ennen mahdollisesti pitkäaikaiseen asumispalveluun siirtymistä on tarve kartoittaa asiakkaan toimintakyky ja palvelutarve jatkosuunnitelman selkeyttämiseksi.

**Tuettua asumista** järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla palveluilla. Tuetussa asumisessa henkilöstön tuki toteutuu arkipäivisin virka-aikana. Tuettu asuminen voi toteutua joko asiakkaan omassa vuokra- tai omistusasunnossa tai asumisyksikössä. Tuetun asumisen tavoitteet määritellään jokaisen asiakkaan kanssa yksilöllisesti.

Tuetun asumisen palvelua voidaan järjestää joko asiakkaan omassa tai palveluntuottajalta vuokratussa asunnossa. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa niihin palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Kotiin annettavia palveluita ovat esimerkiksi kotihoito, ruoka- ja siivouspalvelut.

Tuetun asumisen tavoitteena on ohjata ja tukea asiakasta kokonaisvaltaisesti ja auttaa sekä tukea asiakasta selviytymään arjesta yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Työ sisältää kotikäynnit kuntoutujien kodissa. Tuetulle asumiselle määritellään tavoitteet ja ne kirjataan osaksi asiakassuunnitelmaa. Tuetun asumisen osana voidaan toteuttaa myös lääkehoitoa, josta vastaa pääsääntöisesti kotihoito. Kotikuntoutuksen osana voidaan toteuttaa myös ryhmämuotoista toimintaa.

**Ympäri vuorokautinen palveluasuminen** (aiemmin; Tehostettu asumispalvelu) on palveluasunnossa järjestettävää sosiaalihuoltolain mukaista ympärivuorokautista palveluasumista. Palveluja järjestetään asiakkaille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä jatkuvaa tukea ja ohjausta arjen taitojen opetteluun ja sairauden kanssa selviämiseen. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa on mahdollista saada myös hoivaa ja huolenpitoa. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan ympärivuorokautisesti. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on asiakkaan toimintakykyä edistävää tai vähintään toimintakykyä ylläpitävää, joka tähtää palveluasumiseen tai omaan asuntoon siirtymiseen. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstö on paikalla vuorokauden ympäri.

## Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palvelutarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluiden lähtökohtana on asiakkaan avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palvelua toteuttavat koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet omaavat työntekijät mm. lähihoitajat, sairaanhoitajat ja sosionomit.

Asumispalvelut kuuluvat hyvinvointialueen valvontaohjelmaan piiriin ja palvelutuotantoa valvotaan suunnitelmallisesti sekä oman, että ostetun palvelun osalta.

### Saatavuus/saavutettavuus

Asumispalveluita tuotetaan omana sekä ostopalvelutoimintana Keski-Uudenmaan alueen kunnissa; Hyvinkäällä, Järvenpäässä, Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Pornaisissa ja Tuusulassa.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutajat ovat oikeutettuja saamaan tarvittaessa tukea itsenäiseen asumiseen. Palveluja tarjotaan ensisijaisesti kuntoutujan omaan kotiin. Sosiaaliohjaaja, asumisneuvoja tai muu tukihenkilö auttaa asunnon hankinnassa, kotiutumisessa ja arkiaskareiden järjestämisessä. Tuki voi olla lyhyt- tai pitkäaikaista. Tarkoitus on edistää asukkaan kuntoutumista, omatoimisuutta ja toimintakykyä.

Yhteisöllistä asumista (aiemmin; Palveluasumista) järjestetään mielenterveyskuntoutujalle, joka tarvitsee sekä soveltuvan asunnon että hoitoa ja huolenpitoa. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa (aiemmin; Tehostetussa palveluasumisessa) hoitoa ja huolenpitoa on saatavilla nimikkeen mukaisesti, vuorokauden ympäri. Mielenterveyskuntoutujaa voidaan tukea myös siten, että hän asuu jonkin aikaa laitoksessa. Pitkäaikainen hoito ja huolenpito laitoksessa on mahdollista, jos se on kuntoutujan terveyden tai turvallisuuden kannalta välttämätöntä.

Katso verkkosivuiltamme [mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen yhteystiedot](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kokonaisuudeksi.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Kaikkia mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluja koskevat yleiset ja yhteiset myöntämisperusteet:

1. Asumispalvelut ovat kuntouttavaa ja tavoitteellista palvelua ensisijaisesti työikäisille asiakkaille, jossa asiakkaan arjenhallinnan sujuminen, asumisen taitojen vahvistaminen, toimintakyvyn ylläpitäminen /edistäminen, yhteiskuntaan osallistumisen (esim. harrastaminen, työtoiminta, kulttuuri) ja itsenäisen selviytymisen tuki ovat keskiössä.
2. Asumispalvelut ovat viimesijainen palvelu suhteessa muihin asiakkaan tuen tarpeisiin vastaaviin sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin. Keusoten omat asumispalvelut ovat ensisijaisia asumispalvelujen ostopalveluihin nähden.
3. Asiakkaan asumispalvelun tarve johtuu ajankohtaisesta mielenterveys -ja/tai päihdeongelman aiheuttamasta pitkäkestoisesta toimintakyvyn alenemisestä.
4. Asiakkaan asumispalvelun tarve ei johdu hoivasta, somaattisesta sairaudesta, fyysisen toimintakyvyn rajoitteesta eikä ikääntymisestä johtuvista syistä (esim. muistisairaus). Asunnottomuus ja/tai pelkkä päihdekäyttö ilman pitkäaikaista toimintakyvyn alenemaa ja siitä johtuvaa asumisen tuen tarvetta ei täytä asumispalvelujen myöntämisperusteita.
5. Asumispalvelun oikea-aikaisuus ja asiakkaan oma motivaatio vastaanottaa asumispalvelua ja siihen kuuluvaa ohjausta ja tukea on keskeistä palvelun järjestämisessä.

6. Asumispalvelun tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen mahdollisimman itsenäiseen tai kevyeen asumispalveluun ja/tai asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen. Asumispalvelujen tarvetta ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvien muutosten myötä tarjottava palvelu voi muuttua (kevyempi/vahvempi tuki) tai päättyä.
7. Asumispalvelut eivät vastaa asiakkaan mielenterveys -ja/tai päihdehoidosta eivätkä korvaa näiden tarvetta, mutta tukevat osaltaan asiakasta psykiatrisen sairauden oireiden hallinnassa, niiden kanssa elämisessä ja päihteettömyyteen kuntouttamisessa. Asumispalvelujen avulla voidaan ennaltaehkäistä raskaamman tuen ja hoidon tarvetta.
8. Säännöllisesti ja/tai toistuvasti peruuntuneet tapaamiset ja/tai kotikäynnit tai se, ettei asiakas ole yksikössä läsnä eikä sitä ole sovittu asumisen suunnitelmassa tai asiakasta ei muuten tavoiteta työskentelyn edistämiseksi, ovat peruste asumispalvelun päättämiseksi. Asumispalvelun päättyessä asiakas ohjataan tarvittaessa muiden yksilöllistä palvelutarvetta vastaavien sosiaalipalvelujen piiriin.
9. Asiakkaalta edellytetään sitoutumista väkivallattomuuteen ja päihteettömässä asumispalvelussa päihteettömyyteen sekä asumispalveluyksikön sääntöihin koko asumisjakson ajaksi.
10. Mikäli asumispalvelua hakevana on pariskunta, asumispalvelun tarpeen arviointi ja päätös tehdään kummankin yksilöllisten tarpeiden perusteella.
11. Asumispalveluihin ei voi ottaa pääsääntöisesti lemmikkejä mukaan.
12. Moniammatillista yhteistyötä tuekseen tarvitsevien yhdyspinta-asiakkaiden palvelutarve tulee olla ainakin alustavasti selvitetty ennen asumispalvelun hakemista. Yhdyspinta-asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma tulee laatia yhteistyössä monialaisen verkoston kesken.

#### Kotiin vietävä tuki

1. Asiakkaalla on oma asunto, jonne kotiin vietävä tuki annetaan.
2. Asiakkaan mielenterveys -ja/tai päihdeongelman aiheuttama tuen tarve ei ole päivittäistä ja/tai pääasiallinen tuen tarve ajoittuu pääsääntöisesti arkisin 8-16 välille.
3. Asiakas tarvitsee ohjausta ja motivointia asumisen taidoissa ja arjenhallinnassa (esim. asunnon kunnossapito ja laskujen maksu), hän kykenee ottamaan ohjausta vastaan ja hyötyy ohjauksellisesta tuesta.
4. Asiakas selviytyy päivittäistoiminnoista itsenäisesti (herääminen, pukeutuminen, peseytyminen, ruokailu).
5. Asiakas kykenee yhteistyöhön ja sitoutuu sovittuihin asioihin, joilla edistetään hänen asumisen taitojaan ja arjenhallintaa. Hän on valmis vastaanottamaan mielenterveys - ja/tai päihdeongelmaansa liittyvää hoitavan tahon määrittämää tukea ja hoitoa (esim. lääkehoito), joilla turvataan psyykkisen voinnin tasapainoa, kuntoutumista ja asumisen onnistumista.
6. Asiakkaan toimintakykyä voidaan ylläpitää ja/tai edistää kotiin vietävällä tuella ja/tai ennaltaehkäistä raskaamman tuen ja hoidon tarvetta.

#### Tuettu asuminen

1. Tuetun asumisen palvelu toteutuu pääasiassa asumisyksikössä.
2. Asiakkaan mielenterveys -ja/tai päihdeongelman aiheuttama tuen tarve ei ole päivittäistä ja/tai pääasiallinen tuen tarve ajoittuu arkisin 8-18 välille.

3. Asiakas tarvitsee ohjausta ja motivointia asumisen taidoissa ja arjenhallinnassa (esim. asunnon kunnossapito ja laskujen maksu), hän kykenee ottamaan ohjausta vastaan ja hyötty ohjauksellisesta tuesta.
4. Asiakas selviytyy päivittäistoiminnoista itsenäisesti (herääminen, pukeutuminen, peseytyminen, ruokailu).
5. Asiakas kykenee yhteistyöhön ja sitoutuu sovittuihin asioihin, joilla edistetään hänen asumisen taitojaan ja arjenhallintaa. Hän on valmis vastaanottamaan mielenterveys -ja/tai päihdeongelmaansa liittyvää hoitavan tahon määrittämää tukea ja hoitoa (esim. lääkehoito), joilla turvataan psyykkisen voinnin tasapainoa, kuntoutumista ja asumisen onnistumista.
6. Asiakkaan toimintakykyä voidaan ylläpitää ja/tai edistää tuetulla asumispalvelulla ja/tai ennaltaehkäistä raskaamman tuen ja hoidon tarvetta.

#### Päihteet salliva tuettu asuminen

1. Asiakkaan toimintakyky ei edellytä päivittäistä arjenhallinnan tukea ja ohjausta, eikä yöaikaista ammatillista tukea.
2. Asiakas hyötty ja pystyy sitoutumaan yhteisölliseen asumisesta.
3. Asiakkaan päihteidenkäyttö on ajoittain runsasta, mutta voi olla myös päihteettömiä jaksoja.
4. Asiakkaan päihteiden käyttöön voi liittyä (hoitamaton) psyykinen sairaus.
5. Asiakas osoittaa ajoittain motivaatiota tai kiinnostusta päihderiippuvuuden hoitoon.
6. Asiakkaan päihdesairaus ei edellytä raskaampaa asumispalvelua.
7. Asiakas ei tarvitse lääkehoitoonsa ja/tai somaattisiin sairauksiinsa asumispalvelun henkilökunnan apua.
8. Asiakkaan päihteiden käyttö ei ole hallinnassa, mutta vakavia terveydellisiä haittoja ei vielä ole ilmennyt.

#### Kevyt yhteisöllinen asuminen (aiemmin; kevyt palveluasuminen)

1. Asiakkaan mielenterveys ja/tai päihdeongelman aiheuttamat tuen tarpeet ovat useamman kerran viikossa toteutuvia.
2. Asiakkaan toimintakyky mahdollistaa osallistumisen säännölliseen yksikön ulkopuoliseen työtoimintaan tai asiakas on osa- tai kokopäiväisessä opiskelussa.
3. Asiakkaalla on tuen tarpeita päivittäisissä arjen taidoissa (esim. ravitsemus, hygienia, siisteys, vuorokausirytmä, valvottu lääkehoito), mutta hän pystyy pääasiassa toimimaan ohjattuna.
4. Asiakkaan psyykkisen sairauden oireet voivat satunnaisesti ja usein määräaikaaisesti vahvistua ja vaihdella (esim. psykoottisuus, ahdistuneisuus), jolloin asiakas tarvitsee erityistä ohjausta ja läsnäoloa.
5. Asiakkaan toimintakykyä voidaan ylläpitää ja/tai edistää palveluasumisella ja/tai ennaltaehkäistä raskaamman tuen ja hoidon tarvetta.

#### Yhteisöllinen asuminen (aiemmin; Palveluasuminen)

1. Asiakkaan mielenterveys -ja/tai päihdeongelman aiheuttamat tuen tarpeet ovat päivittäisiä ja/tai useamman kerran päivässä toteutuvia.

2. Asiakkaan pääasiallinen tuen tarve rajoittuu klo 8-20 välille.
3. 3. Asiakkaalla ei ole yöaikaista tuen tarvetta, ja hän pystyy tarvittaessa toteamaan avun tarpeensa ja hakemaan apua puhelimitse yöaikaan.
4. Asiakkaalla on tuen tarpeita päivittäisissä arjen taidoissa (esim. ravitsemus, hygienia, siisteys, vuorokausirytmii, valvottu lääkehoito), mutta hän pystyy pääasiassa toimimaan ohjattuna tai osin avustettuna.
5. Asiakas tarvitsee asumispalveluissa intensiivistä ja pitkäjänteistä ohjausta ja kuntoutusta, jolla edistetään arjenhallintaa ja asumisen taitoja sekä asiakkaan omatoimisuutta.
6. Asiakkaan psyykkisen sairauden oireet voivat satunnaisesti ja usein määräaikaisesti vahvistua ja vaihdella (esim. psykoottisuus, ahdistuneisuus), jolloin asiakas tarvitsee erityistä ohjausta ja läsnäoloa.
7. Asiakkaan toimintakykyä voidaan ylläpitää ja/tai edistää yhteisöllisellä asumisella ja/tai ennaltaehkäistä raskaamman tuen ja hoidon tarvetta.

#### Päihteet salliva yhteisöllinen asuminen (aiemmin; päihteet salliva palveluasuminen)

1. Asiakas tarvitsee päihderiippuvuutensa vuoksi päivittäin apua, tukea ja ohjausta, mutta toimintakyky ei edellytä yöaikaista ammatillista tukea.
2. Asiakkaan päihteidenkäyttö on toistuvaa ja runsasta.
3. Asiakkaan päihteiden käyttöön voi liittyä (hoitamaton) psyykinen sairaus.
4. Asiakkaalla on terveydellisiä ja somaattisia haittoja, joihin hän tarvitsee tukea ja ohjausta.
5. Asiakkaan motivaatio päihdesairautensa hoitoon on heikko.

#### Ympärivuorokautinen palveluasuminen (aiemmin; Tehostettu palveluasuminen)

1. Asiakas tarvitsee mielenterveys -ja/tai päihdeongelmasta johtuen intensiivistä tukea ja apua tai työntekijän läsnäoloa tai valvontaa. Asiakkaan tuen tarve on ympärivuorokautista, monimuotoista ja ennakoimatonta.
2. Asiakkaalla on runsaasti avun ja tuen tarvetta päivittäisissä arjen taidoissa (esim. ravitsemus, hygienia, siisteys, vuorokausirytmii, valvotun lääkehoidon toteuttaminen) ja hän tarvitsee paljon työntekijän ohjausta ja apua näiden toteuttamisessa.
3. Asiakas tarvitsee runsaasti vahvaa psyykkistä tukea arjessa selviytymisessä.
4. Asiakkaan psyykkisen sairauden oireet ovat usein säännönmukaisesti vahvasti tai toistuvasti esillä arjessa ja asiakas tarvitsee paljon "vierihoito"-tyyppistä tukea. Asumisyksikössä tulee olla valmius ympärivuorokautisesti reagoida asiakkaiden haastaviin tuen tarpeisiin.
5. Asiakkaan toimintakykyä voidaan ylläpitää ja/tai edistää ympärivuorokautisella palveluasumisella ja/tai ennaltaehkäistä raskaamman tuen ja hoidon tarvetta.

#### Vaativa ympärivuorokautinen palveluasuminen (aiemmin; vaativa tehostettu asumispalvelu)

1. Asiakas tarvitsee mielenterveys -ja/tai päihdeongelmasta johtuen intensiivistä ympärivuorokautista vahvaa ohjausta ja apua tai työntekijän läsnäoloa tai valvontaa.
2. Asiakkaan käytös on impulsiivista, ennakoimatonta, kontrolloimatonta ja uhkaavaa (esim. aggressiivista) ja asiakkaalla esiintyy voimakkaita psykoottisia oireita ja itsetuhoisuutta.

3. Vaativan ympärivuorokautisen palveluasumisen vahvemmallalla henkilöstömitoituksella vastataan erityisen vaativaan itsetuhoisuudesta ja vaikeasta psykoottisuudesta johtuvaan palvelutarpeeseen, jotta sairaalahoito vältetään.

Päihteet salliva ympärivuorokautinen palveluasuminen (aiemmin; päihteet salliva tehostettu asumispalvelu)

1. Asiakas tarvitsee päihderiippuvuutensa vuoksi ympärivuorokautista hoitoa, tukea ja ohjausta.
2. Asiakkaan päihteidenkäyttö on hallitsematonta, päivittäistä ja runsasta.
3. Asiakkaan päihteiden käyttöön voi liittyä (hoitamaton) psyykinen sairaus.
4. Asiakkaan kognition taso voi olla alentunut päihteiden käytön vuoksi.
5. Asiakkaan käytös voi olla impulsiivista, ennakoimatonta, kontrolloimatonta ja uhkaavaa (esim. aggressiivista).
6. Asiakkaalla ei ole motivaatiota päihdesairautensa hoitoon.

#### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Asumispalveluja tarvitsevan uuden asiakkaan palvelutarpeen arvio tehdään työikäisten asiakasohjauksessa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Mikäli asiakkaalla on jo asiakkuus muissa palveluissa, asiakkaan oma työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa asumispalvelujen tarpeellisuutta ja mahdollisuutta palvelun myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotikäynnillä kartoitetaan asiakkaan toimintakykyä kotiloissa ja arvioinnin perusteella laaditaan hakemus asumisen tuen työryhmään.

#### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Asumisen tuen työryhmä käsittelee asumispalveluhakemukset ja antaa edellä mainittujen myöntämisperusteiden perusteella näkemyksen päätöksestä. Lopullisen päätöksen tekee asumispalvelujen viranhaltija delegointi- ja hallintosäännön mukaisesti.

#### **Julkisen vallan käyttö**

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

#### **Tuotanto**

Asumispalvelut on jaettu Keusoten omiin asumispalveluihin ja ostopalveluihin. Tuettu asuminen on asiakkaalle maksutonta palvelua. Yhteisöllisestä asumisesta (aiemmin; Palveluasumisesta) ja ympärivuorokautisesta palveluasumisesta (aiemmin; tehostetusta palveluasumisesta) peritään Keusoten ohjeen mukainen asiakasmaksu.

#### **4.6.3. Maahanmuuttajapalvelut**

##### **Palvelukuvaus**

Keusote järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut alueellaan oleskeleville pakolaistaustaisille maahanmuuttajille (kiintiöpakolaiset, vastaanottokeskuksista siirtyvät). Keusoten maahanmuuttajapalvelut tukevat asiakkaita kotoutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan sosiaalityön keinoin. Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelut tarjoavat tukea, apua ja ohjausta arjenhallinnassa, itsenäisessä selviytymisessä ja ongelmien ennaltaehkäisyssä



hyvin erilaisissa elämäntilanteissa. Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelut perustuvat asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakkaan kanssa tehtyyn suunnitelmaan asiakkaan tilanteen parantamiseksi.

Lisäksi alaikäisten, ilman huoltajaa Suomeen saapuneiden tai Suomessa olevien lasten ja nuorten asumisen järjestäminen kuuluu hyvinvointialueen vastuulle. Palveluun kuuluu myös kotoutumislain mukainen jälkihuolto 18-24 vuotiaalle, Suomeen alaikäisenä ilman huoltajaa tulleille nuorille. Maahanmuuttajataustaisten nuorten kanssa tehtävään jälkihuoltotyöhön kuuluu myös opiskeluun ja työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä avustaminen ja tukeminen.

Asiakkaille laaditaan palvelutarpeen arviointi, jossa arvioidaan palveluntarvetta ja sovitaan kotoutumista tukevista sosiaali- ja terveystalvuluista. Moniammatilliseen työskentelyyn kuuluvat myös mielenterveys- ja päihdepalvelut matalalla kynnyksellä.

Keusoten maahanmuuttajapalvelut järjestävät palveluita ihmiskaupan uhrien suojeleohjelmassa oleville sekä ilman oleskelulupaa maassa oleville (paperittomat) kiireelliset ja välttämättömät sosiaalipalvelut.

Kuntien omat kotoutumispalvelut järjestävät yleisen ohjauksen ja neuvonnan kotoutumiseen, asumiseen ja yhteiskuntaan liittyvissä asioissa. Keski-Uudenmaan kaikilla alueilla on kuntien järjestämät palvelupisteet vierakielisille kuntalaisille pl. Pornainen.

## Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihuollon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palveluntarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palvelua toteuttavat sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, joilla on sosiaalialan ammattihenkilöistä annetun lain mukainen pätevyys. Lisäksi työntekijöillä on osaaminen maahanmuuttajatyöhön liittyviin erityiskysymyksiin.

## Saatavuus/saavutettavuus

Hyvinvointialueen maahanmuuttajapalvelut ovat kiireetöntä ja ajanvaraukseen perustuvaa palvelua. Palvelu käynnistyy palveluntarpeen arvioinnin tai asiakassuunnitelman laatimisella.

Asiakkaat ottavat itsenäisesti tai ohjattuna yhteyttä sähköisesti tai puhelimitse Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikköön tai suoraan maahanmuuttajapalveluiden työntekijään.

Hyvinvointialueen maahanmuuttajapalveluiden työntekijät on keskitetty Tuusulaan, Järvenpään ja Hyvinkäälle, mutta asiakastyötä tehdään tarvittaessa kaikissa hyvinvointialueen kunnissa: Järvenpäässä, Mäntsälässä, Hyvinkäällä, Tuusulassa, Pornaisissa sekä Nurmijärvellä. Lisäksi palvelua tarjotaan digitaalisesti.

Katso verkkosivuiltamme [maahanmuuttajapalvelujen yhteystiedot ja asiointitavat](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystalvuluksen sekä kuntien kotoutumispalvelujen kokonaisuudeksi.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelu on tarkoitettu Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen alueella asuville tai oleskeleville pakolaisille sekä heihin rinnastettaviin maahanmuuttajataustaisiin henkilöihin, joilla on palvelutarpeen arvioinnissa osoitettu sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarve.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Sosiaalityöntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan kokonaistilanteen ja palvelun tarpeen. Kaikki pakolaistaustaiset henkilöt ovat erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen sosiaaliohjauksesta joko omana, tai ostopalveluna asiakkaille.

Palvelutarpeen arvioinnissa (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36-37§) selvitetään asiakkaan kokonaistilanne; fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky, sosiaalinen verkosto ja selviytyminen nykyisissä asumisolosuhteissa. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan kantaamyös asiakkaan mahdolliseeneriyisen tuen tarpeeseen sekä tarpeeseen nimetä omatyöntekijä.

Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma ja päätös kirjataan asiakastietojärjestelmään.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntämisestä tehdään päätös palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Päätöksen tekee asiakkaan työntekijä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelut omana palveluntuotantona. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

## **4.6.4. Sosiaalinen kuntoutus**

### **4.6.4.1. Kuntouttava työtoiminta**

#### **Palvelukuvaus**

Kuntouttava työtoiminta on pitkään työttömänä olleille henkilöille tarkoitettua sosiaalipalvelua, jossa parannetaan asiakkaan henkilökohtaisia työllistymisedellytyksiä sekä arjen- ja elämänhallintaa. Palvelu perustuu TE-toimiston, sosiaalihuollon ja asiakkaan yhdessä laatimaan aktivointisuunnitelmaan ja palvelupäätökseen. Kuntouttavan työtoiminnan sisältöä ohjaavat asiakkaan kanssa sovitut tavoitteet. Tavoitteita voivat olla esimerkiksi osallisuuden edistäminen ja uravalintojen selkiyttäminen. Kuntouttava työtoiminta on viimesijainen palvelu suhteessa muihin työllistymistä edistäviin palveluihin.

Asiakas saa kuntouttavan työtoiminnan ajalta työttömyysetuuden ja osallistumispäivistä kulukorvauksen. Nämä etuudet maksaa työttömyysetuuden maksaja (pääsääntöisesti Kela). Matkakulut korvataan tarvittaessa Keusoten palvelupäätöksen mukaisesti.

Asiakas voi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan elämäntilanteen ja palvelutarpeen mukaan 1-4 päivänä viikossa, 4-8 tuntia kerrallaan. Ensimmäinen sopimus kuntouttavaan työtoimintaan on pituudeltaan vähintään kolme kuukautta.

## Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihuollon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palveluntarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palvelua toteuttavat laillistetut sosiaaliohjaajat, ohjaajat, työvalmentajat ja apuohjaajat. Työntekijöillä on osaaminen palveluun liittyviin erityiskysymyksiin. Palvelut kuuluvat hyvinvointialueen omavalvontaohjelman piiriin.

## Saatavuus/saavutettavuus

Kuntouttava työtoiminta on kiireetöntä sosiaalihuollon palvelua. Palvelun käynnistymistä edeltää arvio palvelun tarpeellisuudesta sekä aktivointisuunnitelman laatiminen. Palvelun myöntämisestä tehdään viranhaltijapäätös.

Asiakkaat ohjautuvat kuntouttavaan työtoimintaan ensisijaisesti TE-palvelujen kautta tai Kelan yhteydenoton perusteella. Asiakkaat voivat ottaa myös itsenäisesti tai ohjattuna yhteyttä sähköisesti tai puhelimitse Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikköön tai suoraan omaan työntekijään sosiaalipalveluissa tai mielenterveys- ja päihdepalveluissa.

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella omana ja ostopalveluina Tuusulassa, Järvenpäässä, Mäntsälässä, Hyvinkäällä sekä Nurmijärvellä. Palvelua tarjotaan lähipalveluiden lisäksi myös etäpalveluna.

Katso verkkosivuiltamme [kuntouttavan työtoiminnan yhteystiedot ja asiointitavat](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä kuntien kotoutumispalvelujen kokonaisuudeksi.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelua myönnetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain (189/2001) mukaisesti, ja se on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät työ- ja toimintakykynsä asettamien rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön. Palvelun piirissä ovat mm. työmarkkinatukea saavat pitkäaikaistyöttömät ja työttömyyden johdosta pitkään toimeentulotukea saaneet henkilöt. Pitkäaikaisen työttömyyden taustalla saattaa olla esimerkiksi osaamisen vajetta, oppimisen haasteita, itsetunnon heikentymistä, erilaisia sosiaalisia ja elämänhallinnallisia haasteita, riippuvuuksia ja pitkäaikaisia sairauksia.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Työikäisten sosiaalihuollon palvelujen työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan ja TE-toimiston kanssa palvelun tarpeellisuutta myöntämisperusteiden mukaisesti.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntämisestä tehdään päätös aktivointisuunnitelman perusteella, jota täydennetään tarvittaessa palveluntarpeen arvioinnilla aikuissosiaalityössä tai työhön kuntoutuksessa. Päätöksen tekee sosiaalisen kuntoutuksen viranhaltija.

## Julkisen vallan käyttö

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Palvelua tuotetaan sekä omana palvelutuotantona, että ostopalveluina. Kuntouttavan työtoiminnan palvelua tuotetaan Keusoten ja kuntien toimipisteissä, ryhmissä tai yksilöllisesti. Palveluntuottajina toimivat myös yhdistykset, säätiöt, seurakunnat ja muut palveluntuottajat. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

### 4.6.4.2. Sosiaalihoitolain mukainen työ- ja päivätoiminta

#### Palvelukuvaus

Sosiaalihoitolain (1301/2014) mukainen työ- ja päivätoiminta on asiakkaalle vapaaehtoisuuteen perustuvaa palvelua. Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista, elämänhallintaa, arjen osallisuutta ja sosiaalista toimintakykyä sekä edistää työelämävalmiuksia yksilöllisen, toiminnallisen ja yhteisöllisen tuen avulla.

Työ- ja päivätoiminnassa asiakas pääsee tekemään voimavarojensa ja kykyjensä mukaisia tehtäviä ryhmässä. Toiminta perustuu kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseen ja itsenäisen toimintakyvyn parantamiseen. Tavoitteena on tarjota asiakkaille merkityksellistä tekemistä päivään, kuuluvuutta yhteisöön ja sosiaalista kanssakäymistä. Työtoiminnassa asiakas saa myös yksilöllistä tukea ja ohjausta arkeen, elämänhallintaan ja kuntoutumiseen. Työtehtäviä voivat olla esimerkiksi alihankintatyöt, puutarhatyöt, kädentaito- ja myyntityö, avustaminen keittiötyössä, ohjaustyössä tai siivoustyössä. Palvelua järjestetään asiakkaalle 3-6 tuntia päivässä 1-5 päivänä viikossa asiakkaalle laadittavan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti.

#### Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihoillon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palveluntarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palvelua toteuttavat sosiaaliohjaajat, ohjaajat, työvalmentajat ja apuohjaajat. Työntekijöillä on osaaminen palveluun liittyviin erityiskysymyksiin. Palvelut kuuluvat hyvinvointialueen omavalvontaohjelman piiriin.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Työ- ja päivätoiminta on kiireetöntä sosiaalihoillon palvelua. Palvelun käynnistymistä edeltää arvio palvelun tarpeellisuudesta ja sen myöntämisestä tehdään viranhaltijapäätös.

Uudet asiakkaat ohjautuvat työ- ja päivätoimintaan ottamalla itsenäisesti tai ohjattuna yhteyttä sähköisesti tai puhelimitse Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen työikäisten asiakasohjausyksikköön tai suoraan omaan työntekijään työikäistensosiaalipalveluissa tai mielenterveys- ja päihdepalveluissa.

Toimintaa järjestetään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella omana palvelutuotantona Tuusulassa, Järvenpäässä, Mäntsälässä, Hyvinkäällä ja Nurmijärvellä sekä ostopalveluna tarpeen mukaan.

Katso verkkosivuiltamme [työ- ja päivätoiminnan yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystieteiden sekä muiden palvelujen kokonaisuudeksi.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelua myönnetään 18-65-vuotiaille henkilöille, joiden tuen tarve johtuu mielenterveys- ja/tai päihdeongelmasta, sosiaalisesta vähäosaisuudesta tai syrjäytymisestä. Tuen tarve ei johdu vain somaattisesta sairaudesta tai fyysisen toimintakyvyn rajoitteesta. Pääsääntöisesti taustalla on työkyvyttömyys (kuntoutustuki, eläke, sairausloma).

Palveluun osallistuvan asiakkaan tulee kyetä liikkumaan ja muuten huolehtimaan itsestään itsenäisesti, toimimaan ohjattuna ja sitoutumaan päihde- ja mielenterveysn toimintapäivän aikana. Asiakkaan tulee hyötyä yhteisöllisestä ryhmämuotoisesta toiminnasta sekä hänellä on oltava oma halu ja motivaatio vastaanottaa ohjausta ja tukea.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Ensiarvioinnin ja palvelutarpeen arvioinnin tekee työikäisten asiakasohjausyksikkö. Asiakasohjausyksikön työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa kunnan ja yhdistysten matalan kynnyksen palvelujen riittävyyttä, sosiaalipalvelujen tarpeellisuutta ja mahdollisuutta osallistua sosiaalihuoltolain mukaiseen työ- tai päivätoimintaan tehdyn arvioinninperusteella.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun aloittamisesta sovitaan asiakkaan ja sosiaalisen kuntoutuksen työntekijän kanssa todetun palvelutarpeen mukaisesti. Päätöksen palvelun myöntämisestä tekee sosiaalisen kuntoutuksen tai asumispalveluiden viranhaltija.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Palvelua tuotetaan sekä omana palvelutuotantona että ostopalveluina.

## **4.6.5. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus**

### **Palvelukuvaus**

Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelut tarjoavat tukea, apua ja ohjausta arjenhallinnassa, itsenäisessä selviytymisessä ja ongelmien ennaltaehkäisyssä hyvin erilaisissa elämäntilanteissa. Palvelut on tarkoitettu asiakkaille, jotka jostain syystä eivät pärjää itsenäisesti tai joiden voimavarat eivät riitä tai jotka kaipaavat tukea elämän- ja arjenhallintaan, sosiaaliseen hyvinvointiin, toimeentuloon tai asumiseen. Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelut perustuvat asiakkaan kanssa tehtyyn palvelutarpeen arviointiin tai asiakassuunnitelmaan asiakkaan tilanteen parantamiseksi.

**Sosiaalihojaus** on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea mm. itsenäiseen elämän- ja arjenhallintaan sekä palvelujen käytössä ja eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Palvelun tavoitteena on hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen sekä elämänhallinnan ja itsenäisen toimintakyvyn vahvistaminen.

**Sosiaalityö** on yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen kokonaisuus, jonka tavoitteena on mm. lieventää elämäntilanteiden ja elämänhallinnan vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä sekä osallisuutta. Lisäksi sosiaalityön avulla edistetään yhteisöjen sosiaalista eheyttä.

### Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihuollon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palveluntarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palvelua toteuttavat sosiaalityöntekijät ja sosiaalihojaajat, joilla on sosiaalialan ammattihenkilöistä annetun lain mukainen pätevyys.

### Saatavuus/saavutettavuus

Sosiaalityö ja sosiaalihojaus käynnistyvät palveluntarpeen arvioinnilla, asiakassuunnitelman laatimisella ja päätöksellä palvelun myöntämisestä, lainmukaisten määräaikojen puitteissa.

Asiakkaat ottavat itsenäisesti tai ohjattuna yhteyttä sähköisesti tai puhelimitse Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikköön. Aikuisosiaalityön asiakas voi olla yhteydessä suoraan omaan työntekijäänsä. Palvelu ja palvelutarpeen arviointi voi käynnistyä myös sosiaalipalvelujen saaman huoli-ilmoituksen perusteella tehdyn arvioinnin pohjalta.

Sosiaalipalvelujen toimipisteet sijaitsevat Järvenpäässä, Mäntsälässä, Hyvinkäällä, Tuusulassa Hyrylässä, Jokelassa ja Kellokoskella sekä Nurmijärvellä. Lisäksi palvelua tarjotaan digitaalisesti.

Katso verkkosivuiltamme palvelukohtaiset yhteystiedot ja asiointitavat:

- [Sosiaalihojaus työkäisille](#)
- [Sosiaalityö työkäisille](#)

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystalvelujen sekä kuntien asumispalvelujen kokonaisuudeksi.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelu on tarkoitettu 18-64-vuotiaille henkilöille, jotka asuvat tai oleskelevat vakinaisesti Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kunnissa Hyvinkäällä, Järvenpäässä, Nurmijärvellä, Mäntsälässä, Pornaisissa tai Tuusulassa ja tarvitsevat tukea, neuvoa tai ohjausta erilaisissa elämänhallinnan haasteissa.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Sosiaaliohjaaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan kokonaistilanteen ja palvelun tarpeen. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla sosiaalityöntekijä arvioi palvelutarpeen yhdessä asiakkaan kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnissa (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36-37§) selvitetään asiakkaan kokonaistilanne; fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, sosiaalinen verkosto ja selviytyminen nykyisissä asumisolosuhteissa. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan kantaa myös asiakkaan mahdolliseen erityiseen tuen tarpeeseen sekä tarpeeseen nimetä omatyöntekijä.

Palvelutarpeen arviointi kirjataan asiakastietojärjestelmään.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntämisestä tehdään päätös palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Päätöksen tekee asiakkaan työntekijä.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelut omana palveluntuotantona. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

## **4.6.6. Tilapäinen majoittaminen**

### **Palvelukuvaus**

Tilapäismajoitus on sosiaalihuollon väliaikainen palvelu ja kriisitilanteissa (esim. asunnottomuus) käytettävä majoitusvaihtoehto, joka perustuu palvelutarpeen arvioon ja asiakassuunnitelmaan tai kiireellisessä tilanteessa ensiarvioon välttämättömästä tilapäismajoittamisen tarpeesta. Tilapäismajoitus ei lähtökohtaisesti sisällä asumispalveluja, vaan pelkästään tarvittavat toimenpiteet asiakkaan majoittamiseksi.

Asiakas maksaa asumiskustannukset ml. vuokravakuuden ja muuttokustannukset ensisijaisesti itse tai hakee niihin Kelasta perustoimeentulotukea. Asiakas voidaan majoittaa myös hyvinvointialueella tehtävällä tilapäismajoittamisen päätöksellä. Jos asiakkaan välttämätön palvelutarve ja toimintakyky edellyttää muuta kuin kevyttä tukea asumiseen, palvelu järjestetään voimassa olevien myöntämisperusteiden mukaisesti tarvittaessa hyvinvointialueen asumispalvelujen puolelta.

### **Laatu**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihuollon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palveluntarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.



Palveluntarpeen arvioinnin toteuttavat koulutetut sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, joilla on sosiaalialan ammattihenkilöistä annetun lain mukainen pätevyys.

### Saatavuus/saavutettavuus

Tilapäismajoittaminen käynnistyy palvelutarpeen arvioilla, asiakassuunnitelman päivittämisellä tai kiireellisessä tilanteessa ensiarvion perustuen ja päätöksellä palvelun myöntämisestä, lainmukaisten määräaikojen puitteissa. Tilapäismajoittamisen palvelu jakautuu kahteen kiireellisyysluokkaan; kiireelliseen tai kiireettömään palveluun. Kiireellisessä (tilapäis-)asuttamisessa asiakkaalla on asuttamisen tarve välittömästi tai viimeistään kuukauden sisällä. Kiireettömässä (tilapäis-)asuttamisessa asiakkaalla on asunnon tarve aikaisintaan kuukauden päästä. Molemmissa em. tilanteissa asiakas hakee ensisijaisesti vuokra-asuntoa omatoimisesti ja pyrkii järjestämään asumisensa itsenäisesti.

Asiakkaat ottavat itsenäisesti tai ohjattuna yhteyttä sähköisesti tai puhelimitse Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikköön ja virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Asiakas voi olla myös suoraan yhteydessä aikuissosiaalityössä nimettyyn omatyöntekijäänsä.

Katso verkkosivuiltamme [toimintaohjeet tilapäisen majoittamisen tarpeessa oleville](#).

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystalouden sekä kuntien asumispalvelujen kokonaisuudeksi.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Kiireellisessä (tilapäis-)majoittamisessa asiakkaalla on välttämätön ja kiireellinen majoittamisen tarve välittömästi tai viimeistään kuukauden sisällä. Kiireettömässä (tilapäis)majoittamisessa asiakkaalla on välttämätön majoittamisen tarve aikaisintaan kuukauden päästä. Molemmissa em. tilanteissa asiakas hakee ensisijaisesti vuokra-asuntoa omatoimisesti ja pyrkii järjestämään asumisensa itsenäisesti. Asiakkaalla tulee olla asuntohakemus vireillä.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan kokonaistilanteen ja palvelun tarpeen.

Palvelutarpeen arvioinnissa (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36-37§) selvitetään asiakkaan kokonaistilanne; fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, sosiaalinen verkosto ja selviytyminen nykyisissä asumisolosuhteissa. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan kantaa myös asiakkaan mahdolliseen erityisen tuen tarpeeseen sekä tarpeeseen nimetä omatyöntekijä.

Palvelutarpeen arviointi tai asiakassuunnitelma sekä päätös tilapäismajoittamisesta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntämisestä tehdään päätös palvelutarpeen arvioinnin tai asiakassuunnitelman perusteella.

### Julkisen vallan käyttö

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa tilapäiseen majoittamiseen liittyvät palvelut ostopalveluina.

### 4.6.7. Toimeentulotuki

#### Palvelukuvaus

Perustuslain (731/1999) 19§:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen välttämätöntä toimeentuloa turvaava taloudellinen tukimuoto, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentuloa sekä edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Toimeentulotukea käytetään sosiaalityön ja -ohjauksen välineenä.

Toimeentulotukea saa henkilö tai perhe, joka on tuen tarpeessa ja jonka käytettävissä olevat muut keinot, kuten tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin ja joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa.

Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto.

Toimeentulotuki jakautuu **perustoimeentulotukeen**, joka kuuluu Kelan myöntämiin palveluihin ja etuuksiin. Perustoimeentulotuen hakemukset osoitetaan kelalle. Hyvinvointialueen sosiaalihuollon palvelua ja tukimuotoja ovat **ehkäisevä toimeentulotuki** ja **täydentävä toimeentulotuki**.

**Täydentävä toimeentulotuki:** Arvio täydentävän toimeentulotuen tarpeesta tehdään aina yksilö- ja perhekohtaisen harkinnan perusteella. Hyvinvointialue voi myöntää harkintansa perusteella täydentävää toimeentulotukea henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuviin, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkittuihin menoihin.

Erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan pitää pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta, lasten harrastustoimintaan liittyviä erityisiä tarpeita ja muita näihin verrattavia olosuhteita tai tarpeita.

**Ehkäisevä toimeentulotuki:** Hyvinvointialue voi myöntää lisäksi ehkäisevää toimeentulotukea, jonka perusteista hyvinvointialue päättää itse toimeentulotukilain (1412/1997) nojalla. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.

Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi tuen saajan ja/tai tämän perheen aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, vanhemmuuden tukemiseen ja lapsen kasvuolosuhteiden turvaamiseen, asumisen turvaamiseen, ylivelkaantumisesta aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseen, taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseen, nuorten syrjäytymistä ehkäiseviin ja aktivointia tukeviin toimenpiteisiin tai muihin tuen saajan sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää myös pitkäaikaisen toimeentulotuen tarpeen katkaisemiseksi tai tilanteissa, joissa asiakas ei ole oikeutettu saamaan varsinaista (perus)toimeentulotukea.

#### Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihuollon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palveluntarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palvelua toteuttavat koulutetut sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, joilla on sosiaalialan ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukainen pätevyys sekä etuuskäsittelijät, joilla on soveltuva opistoasteen koulutus ja osaaminen tehtävän hoitamiseen.

### Saatavuus/saavutettavuus

Toimeentulotukihakemuksen käsittely käynnistyy, kun asiakkaan hakemus on vastaanotettu. Toimeentulotukihakemuksen perusteella tehdään toimeentulotuen myöntämisestä päätös (myönteinen tai kielteinen). Päätös toimeentulotuen myöntämisestä tehdään viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa. Kaikki toimeentulotukea koskevat asiat ja päätökset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaat ottavat yhteyttä sähköisesti tai puhelimitse Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikköön.

Katso verkkosivulta toimintaohjeet ja asiointitavat

- [Perustoimeentulotuki](#) (Kela)
- [täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki](#) (Keusote)

### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuudeksi.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

*Täydentävästä toimeentulotuesta* säädetään toimeentulotukilain 7c §:ssä.

Ennen täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen päätöksen tekemistä tulee varmistua, että asiakkaalla on ajantasainen Kelan tekemä perustoimeentulotukipäätös (myönteinen tai kielteinen). Ennen Kelan antamaa perustoimeentulotukipäätöstä ei täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen päätöstä pääsääntöisesti voida tehdä, pois lukien akuutit kriisitilanteet (myös virka-ajan ulkopuolella) tai hautausavustukset.

*Ehkäisevä toimeentulotuki* on osa viimesijaista taloudellista tukea ja sen myöntämisen tulee pääsääntöisesti aina perustua sosiaalityön suunnitelmaan, jonka lähtökohtana on asiakkaan ja/tai perheen kokonaistilanne. Suunnitelmaan sisältyy tuen vaikutuksen arvioiminen yhdessä asiakkaan kanssa.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa ja/tai asiakkaan hakemuksen perusteella toimeentulotuen tarpeellisuutta ja mahdollisuutta palvelun myöntämisperusteiden mukaisesti.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntämisestä tehdään päätös. Päätöksen tekee asiakkaan työntekijä tai etuuskäsittelijä. Toimeentulotukityössä noudatetaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen toimeentulotuen myöntämishjettä, joka perustuu toimeentulotukilakiin.

### Julkisen vallan käyttö

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa toimeentulotukeen liittyvät palvelut omana palveluntuotantona. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

### 4.6.8. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu

#### Palvelukuvaus

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu on TE-toimiston, Kelan ja hyvinvointialueen yhteinen toimintamalli työttömien palvelutarpeen arvioimiseksi ja työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisen palvelukokonaisuuden suunnittelemiseksi. TE-toimisto, Kela ja hyvinvointialue vastaavat monialaisessa yhteispalvelussa olevien työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Palvelu perustuu lakiin työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (935/2022).

Toimintamallissa asiakkaalle voidaan tarjota myös muita tarvittavia palveluja työllistymisen, arjen – ja elämänhallinnan tueksi. Keskeistä on, että asiakkaalla on monialaisen yhteispalvelun tarve, jolloin asiakkaan työllistyminen edellyttää TE-toimiston, Kelan ja hyvinvointialueen palvelujen yhteensovittamista.

#### Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueenasukkaillaan oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihuollon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palveluntarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksentarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaankoskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palvelua toteuttavat hyvinvointialueellakoulutetut sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ja terveydenhoitajat, joilla on sosiaalialan tai terveydenhuoltoalan ammattihenkilöistä annettujen lakien mukainen pätevyys.

#### Saatavuus/saavutettavuus

TE-toimisto, Kela tai hyvinvointialue arvioi, onko asiakkaalla monialaisen yhteispalvelun tarve, jos hän täyttää TYP-laissa palvelun myöntämiselle asetetut perusteet ja ohjaa asiakkaan tarvittaessa palvelun piiriin.

Palvelu käynnistyy kartoitusjaksolla, jossa toimijat arvioivat yhdessä asiakkaan palvelutarpeen. Kartoitusjakson aikana selvitetään yhdessä asiakkaan kanssa hänen osaamisensa, työllistymiseen vaikuttava sosiaalinen tilanteensa, terveydentilansa sekä työ- ja toimintakykynsä.

Kartoitusjakson aikana asiakkaalle laaditaan sosiaalihuollon työntekijöiden toimesta palvelutarpeen arviointi ja terveydenhoitajien toimesta TYP-terveystarkastus. Kartoituksessa saadun tiedon perusteella laaditaan yhteisesti monialainen työllistymissuunnitelma, jossa sovitaan palvelutarpeen mukaisista työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluista sekä niiden toteutumisen seurannasta.

TYP-työn toimipiste sijaitsee Hyvinkäällä, mutta lähipalvelua saa hyvinvointialueen kunnista Järvenpäässä, Mäntsälässä, Hyvinkäällä, Tuusulassa sekä Nurmijärvellä. Lisäksi palvelua tarjotaan digitaalisesti.

Katso verkkosivuilta [TYP-palvelun yhteystiedot ja asiointitavat.](#)

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystyöpalvelujen sekä kuntien asumispalvelujen kokonaisuudeksi.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu on tarkoitettu työttömänä olleille henkilöille, joiden työllistymisen edistäminen edellyttää TE-toimiston, Kelan ja hyvinvointialueen palvelujen yhteensovittamista.

Työttömän tulee lisäksi olla saanut työmarkkinatukea vähintään 300 päivää. Palveluun pääsee myös alle 25-vuotiaat, jotka ovat olleet työttömänä yhtäjaksoisesti 12 kuukautta sekä alle 25-vuotiaat yli 6 kuukautta työttömänä olleet.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelun tarve arvioidaan yhteisesti TE-toimiston, Kelan ja hyvinvointialueen toimesta kolmen kuukauden aikana siitä, kun monialaisen yhteispalvelu on alkanut (kartoitusjakso).

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

TE-toimisto, Kela ja hyvinvointialue laativat yhdessä monialaisen työllistymissuunnitelman palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Kukin toimijataho päättää oman organisaationsa kautta tuotettavista palveluista.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen sekä terveydenhuollon palvelutomana palveluntuotantona. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

## **4.6.9. Ammatillinen tukihenkilötoiminta**

### **Palvelukuvaus**

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on kiireetöntä sosiaalipalvelua, jossa tukihenkilö tukee ja edistää sosiaalihuollon asiakkaan elämän- ja arjenhallinnan kehittymistä, hyvinvointia ja vahvistaa asiakkaan itsenäistä toimintakykyä eri elämän alueilla. Ammatillista tukihenkilötoimintaa ohjaa asiakkaan asiakassuunnitelmasta nousevat tavoitteet. Palvelu on tavoitteellista määräaikaista ja palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti osana suunnitelmallista sosiaalityötä tai sosiaaliohjausta.

### **Laatu**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihuollon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palveluntarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palveluntarpeen arvioinnin toteuttavat sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, joilla on sosiaalialan ammattihenkilöistä annetun lain mukainen pätevyys.

Ammatillinen tukihenkilöpalvelu tuotetaan ostopalveluna. Sosiaalitoimi myöntää asiakkaalle palvelutarpeen mukaisen palveluntuottajan. Hyvinvointialueen ostopalvelut kuuluvat hyvinvointialueen valvontaohjelman piiriin ja palveluntuottajien toimintaa valvotaan valvontaohjelman mukaisesti.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Uudet asiakkaat ottavat itsenäisesti tai ohjattuna yhteyttä sähköisesti tai puhelimitse Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen työikäisten asiakasohjausyksikköön. Siellä asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arvio. Asiakas voi olla myös suoraan yhteydessä aikuissosiaalityössä nimettyyn omatyöntekijäänsä.

Ammatillisen tukihenkilöpalvelun myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin ja /tai asiakassuunnitelmaan sekä päätökseen palvelusta. Palvelu on harkinnanvarainen.

Katso verkkosivuiltamme [toimintaohjeet ammatillisen tukihenkilön hakemiseksi](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystalouden sekä kuntien asumispalvelujen kokonaisuudeksi.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Ammatillista tukihenkilöpalvelua myönnetään erityisellä harkinnalla sosiaalihuollon ammattilaisen päätöksellä. Palvelu on tarkoitettu asiakkaalle, jolle on tehty suunnitelmallisessa sosiaalityössä palvelutarpeen arviointi ja/tai asiakassuunnitelma, jossa tuen tarve todetaan.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan kokonaistilanteen ja palvelun tarpeen. Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma ja päätös palvelusta tehdään lainmukaisissa määräajoissa.

Palvelutarpeen arvioinnissa (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36-37§) selvitetään asiakkaan kokonaistilanne; fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, sosiaalinen verkosto ja selviytyminen nykyisissä asumisolosuhteissa. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan kantaa myös asiakkaan mahdolliseen erityiseen tuen tarpeeseen sekä tarpeeseen nimetä omatyöntekijä.

Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma ja päätös ammatillisesta tukihenkilöpalvelusta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntämisestä tehdään päätös palvelutarpeen arvioinnin tai asiakassuunnitelman perusteella.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa ammatillisen tukihenkilöpalvelun ostopalveluina.

### 4.6.10. Nuorten aikuisten jälkihuolto

#### Palvelukuvaus

Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen (yhtäjaksoisesti yli 6 kk)päätymisen jälkeen tarjottavaa kokonaisvaltaista tukea lapselle tai nuorelle. Nuorten aikuisten jälkihuollon tarkoituksena on tukea nuoren kotiutumista sijaishuollosta ja auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle sosiaalityön sekä sosiaaliohjauksen keinoin. Jälkihuollon palveluista tehdään päätössekä asiakassuunnitelma, jossa työskentelylle asetetaan tavoitteet. Asiakassuunnitelmaa, työskentelyn tavoitteita ja tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Jälkihuollon asiakkuuspäättyy nuoren täyttäessä 23 vuotataiviiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on sijoittamisen päätymisen jälkeen ollut viimeksi lastensuojelun asiakkaana.

**Sosiaalityö** on yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen kokonaisuus, jonka tavoitteena on mm. lieventää elämäntilanteiden ja elämänhallinnan vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä sekä osallisuutta. Lisäksi sosiaalityön avulla edistetään yhteisöjen sosiaalista eheyttä

**Sosiaaliohjaus** on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea mm. itsenäiseen elämän- ja arjenhallintaan sekä palvelujen käytössä ja eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Palvelun tavoitteena on hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen sekä elämänhallinnan ja itsenäisen toimintakyvyn vahvistaminen. Jälkihuollon sosiaaliohjaus toteutetaan yksilöllisesti nuoren tarpeista ja tavoitteista käsin. Työskentelyn teemoja ovat: asuminen, koulutus ja työ, raha-asiat, terveys, arkirytm, perhe ja verkostot sekä minuuden kehittäminen. Sosiaaliohjaaja tukee ja motivoi nuorta tarvittavien palveluiden piiriin ja toimii osana palveluverkosta.

#### Laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueenasukkailla on oikeus tarpeenmukaisiin ja tasokkaisiin, oikeaan aikaan toteutettaviin sosiaalihuollon palveluihin asuinpaikasta riippumatta. Palveluntarpeisiin ja niihin liittyviin ongelmiin vastataan kaikilla palvelujen tasoilla mahdollisimman varhain ja tarjoamalla aktiivisesti tietoa, tukea ja apua. Palvelut järjestetään siten, että asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet ja oikeusturva toteutuvat.

Sosiaalityön palveluiden lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja ohjauksen tarve. Periaatteina ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. Asiakkaan osallistuminen palveluaankoskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan.

Palvelua toteuttavat sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, joilla on sosiaalialan ammattihenkilöistä annetun lain mukainen pätevyys.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Nuorella on oikeus jälkihuollon palveluihin heti sijoituksen päätyttyä. Nuorelle on nimetty omat vastuutyöntekijät, joiden yhteystiedot hänellä on. Vastuutyöntekijät tavoittaa arkisin virka-aikana. Jälkihuolto on jakautunut itä-länsi-alueille. Idän jälkihuolto sijaitsee Järvenpäässä, jossa hoidetaan lisäksi Tuusulan, Mäntsälän ja Pornaisten alueiden jälkihuollon asiakkaat. Lännen jälkihuolto sijaitsee Hyvinkäällä, jossa hoidetaan lisäksi Nurmijärven alueen jälkihuollon asiakkaat.



Katso verkkosivuiltamme [lastensuojelun jälkihuollon yhteystiedot ja asiointitavat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Asiakkaiden palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi saumattomaksi sosiaali- ja terveystieteiden sekä kuntien asumispalvelujen kokonaisuudeksi.

Vastuutyöntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä nuoren ja tarvittaessa hänen läheisverkostonsa kanssa, sekä muiden hänen kanssaan työskentelevien verkostojen kanssa. Vastuutyöntekijä vastaa verkostoyhteistyön koordinoinnista.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Jälkihuolto on tarkoitettu nuorelle, joka on ollut huostaanotettunasijaishuollossa tai pitkään sijoitettuna yksin avohuollon sijoituksen päätöksellä (yhtäjaksoisesti yli 6 kk).

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Nuorella on subjektiivinen oikeus jälkihuollon tukeen.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Nuoren asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai erityissosiaaliohjaaja tekee päätöksen jälkihuollosta.

### **Julkisen vallan käyttö**

Tilanteissa, joissa asiakkaalle voi koitua terveydellisiä, taloudellisia, oikeudellisia tai sosiaalisia seurauksia käytetään julkista valtaa. Jälkihuolto on vapaaehtoinen palvelu.

### **Tuotanto**

Jälkihuollon sosiaalityö ja sosiaaliohjaus tuotetaan Keusotessa omana palvelutuotantona. Mahdolliset tukipalvelut, kuten perhetyö tai ammatillinen tukihenkilötyö ostetaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman mukaisesti kilpailutukseen osallistuneilta palveluntuottajilta. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

## **4.7. Vammaispalvelut**

### **Palvelukuvaus**

Vammaispalvelujen tavoitteena on vammaispalvelulain (380/1987) 1 §:n mukaan edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaispalvelulain 2 §:n mukaan vammaisena pidetään henkilöä, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista (380/1987). Palveluja järjestetään vammaispalvelulain mukaisina silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. Mikäli vammaispalvelulain (380/1987) mukaiset palvelutkaan eivät ole riittäviä, myönnetään vammaispalveluissa kehitysvammaisille henkilöille palveluja perustuen lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977).

Vammaispalvelulain mukaisesti järjestettävistä palveluista osa on subjektiivisia palveluja, eli palvelut on järjestettävä määrärahojen riittävydestä huolimatta. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi kuljetuspalvelut

saattajapalveluineen, päivätoiminta, henkilökohtainen apu ja palveluasuminen. Osa vammaispalvelulain perusteella myönnettävistä palveluista on määrärahasidonnaisia palveluja, esimerkiksi osa taloudellisten tukitoimien alle kuuluvista palveluista.

Vammaispalveluissa myönnetään palveluja myös sosiaalihuoltolain, omaishoitolain, perhehoitolain ja kehitysvammalain perusteella.

### **Laatu**

Palvelun laatua seurataan saadun asiakaspalautteen, oikaisuvaatimusten ja muistutusten avulla. Palvelun määriä ja palveluihin käytettyjä taloudellisia resursseja seurataan vertaamalla tietoja muiden alueiden vastaaviin tietoihin. Palvelujen laatuksiterit määritellään palveluittain.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Vammaispalvelujen sosiaalityön toimipisteet sijaitsevat Hyvinkäällä ja Järvenpäässä. Hyvinkään toimisto palvelee Hyvinkään ja Nurmijärven asiakkaita. Järvenpään toimipiste palvelee muiden hyvinvointialueen kuntien asiakkaita. Hyvinkäällä sijaitseva [henkilökohtaisen avun keskus](#) palvelee kaikkia alueen asiakkaita.

Vammaispalvelut ovat hyvinvointialueen asiakkaiden saatavilla kunnasta riippumatta. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät kotikäyntejä asiakkaiden luokse. Tapaamisia voidaan sopia myös sosiaalityön toimipisteisiin.

Katso verkkosivuiltamme [vammaispalvelun sosiaalityön asiointitavat, yhteystiedot ja toimipaikat](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Vammaispalveluihin ohjaututaan usein terveydenhuollon tai muun sosiaalihuollon kautta. Asiakkaat voivat olla yhteydessä vammaispalvelujen ohjaukseen ja neuvontaan, mikäli heillä ei ole vielä asiakkuutta.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Myöntämisperusteet ovat palvelukohtaisia.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arvioinnin tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla vastuutyöntekijänä on sosiaalityöntekijä.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelujen myöntäjät ovat vammaispalvelujen viranhaltijat.

### **Julkisen vallan käyttö**

Vammaispalvelujen sosiaalityössä käytetään julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Vammaispalveluissa myönnettävistä palveluista suurin osa tuotetaan ostopalveluna. Oma tuotantoa on kehitysvammaisten asumispalveluissa, päiväaikaisessa toiminnassa, perhehoidossa ja henkilökohtaisessa avussa.

#### 4.7.1. Asumispalvelut kehitysvammaisille

##### Palvelukuvaus

Kehitysvammaisten asumispalvelut jakautuvat tuettuun asumiseen, yhteisölliseen asumiseen ja ympärivuorokautiseen asumiseen. Tuetussa asumisessa asiakas asuu itsenäisesti esim. vapailta markkinoilta vuokratessa asunnossa. Tuetun asumisen ohjaaja on arjen asioissa sekä asioinneissa asiakkaan tukena sovitun mukaisesti.

Ympärivuorokautisessa ja yhteisöllisessä asumispalvelussa asiakas voi asua yksittäisessä asunnossa tai ryhmämuotoisessa asumisyksikössä. Asumispalveluihin kuuluu asunnon lisäksi asiakkaan tarvitsema hoito ja huolenpito sekä muut asumiseen liittyvät palvelut. Annettava apu voi olla esimerkiksi apua liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaisen hygienian hoitoon, ruoanlaittoon, siivoukseen ja lääkityksestä huolehtimiseen.

Ympärivuorokautisessa asumisessa asiakkaat saavat hoitoa tai valvontaa ympärivuorokautisesti ja yhteisöllisessä asumisessa asiakkaat selviävät ilman yöaikaista ohjausta ja valvontaa.

##### Laatu

Palvelulla on tarkoitus vastata asiakkaan yksilöllisiin asumisen tarpeisiin tarjoamalla pysyvää ja turvallista asumista. Palvelulta edellytetään omatoimisuuden, kuntoutumisen, elämänhallinnan ja osallisuuden tukemista.

Ympärivuorokautinen ja yhteisöllinen asumispalvelu sisältää asiakkaan tarpeen mukaisesti päivittäisen hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ja terveyttä ylläpitävää ja edistävää toimintaa sekä ateria-, vaatehuolto-, peseytymis-, siivous- sekä kanssakäymistä edistäviä palveluja. Palvelu pitää sisällään avustamisen ja ohjauksen asumisessa. Tämä voi olla esimerkiksi avustamista pukemisessa, ruoan laittamisessa ja siivouksessa sekä asioinneissa. Asumispalveluissa on järjestettävä monipuolista harrastus- ja virkistystoimintaa. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus ulkoiluun päivittäin.

Asumispalveluyksiköillä on omavalvontasuunnitelmat, joita edellytetään päivitetävän säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta tulevan palautteen perusteella. Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijät ja ohjaajat tekevät asiakaskohtaista valvontaa asiakkaan luo tapahtuvien käyntien yhteydessä. Hyvinvointialueen vammaispalvelut tekee tämän lisäksi sopimusvalvontaa ostopalveluyksiköihin.

Asumispalveluissa välittömään asiakastyöhön osallistuvia työntekijöitä ovat: 1) lähi- ja perushoitajat; 2) sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat; 3) soveltuvan ammatti- tai erikoisammattitutkinnon suorittaneet; 4) viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät.

Palveluntuottajat vastaavat henkilöstönsä kelpoisuusehtojen täyttymisestä ja siitä, että palvelut vastaavat kilpailutuksessa sovittuja laatukriteereitä.

##### Saatavuus/saavutettavuus

Kehitysvammaisten asumispalveluja haetaan vammaispalveluhakemuksella, joka toimitetaan asiakkaan kotikunnan perusteella oikeaan toimipisteeseen. Palveluntarpeen voi tuoda esille myös palvelutarpeen arvioinnin tai palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Katso asumispalveluyksiköiden yhteystiedot verkkosivuiltamme

- [Asumispalvelu kehitysvammaisille \(ympärivuorokautinen\)](#)
- [Asumispalvelu kehitysvammaisille \(ei ympärivuorokautinen\)](#)

##### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Asiakas voi hakea kehitysvammaisten asumispalvelua silloin, kun kevyemmät keinot arjen tukemiseen ovat riittämättömiä.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä. Määräaikaisessa asumisessa palvelutarpeen voi arvioida sosiaaliohjaaja.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntää vammaispalvelujen viranhaltija.

### Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen selvittämisessä sekä palvelusuunnitelman laatimisessa ja viranomaispäätöksen ja erityishuolto-ohjelman tekemisessä käytetään julkista valtaa.

Ympäri vuorokautisessa yksikössä voidaan käyttää itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteitä kehitysvammalain (519/1977) 3 a luvun mukaisesti, mikäli yksiköllä käytössään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus. Monialaisen asiantuntemuksen avulla mietitään ensisijaisesti ratkaisuja, joilla palvelua voidaan toteuttaa ilman rajoittamistoimia. Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimia käytetään ainoastaan silloin, kun asiakas ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoa koskevia ratkaisuja ja rajoittaminen on välttämätöntä asiakkaan itsensä tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävien omaisuusvahinkojen välttämiseksi, eivätkä lievemmät keinot ole soveltuvia tai riittäviä.

### Tuotanto

Kehitysvammaisten asumispalveluja tuotetaan omana toimintana lähes kaikissa hyvinvointialueen kunnissa. Palveluja myönnetään lisäksi ostopalveluna.

Asumispalvelun hoidon, avustamisen ja ohjauksen osuus on maksutonta. Asiakas maksaa kuitenkin itse palvelusta (yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asuminen) normaalit asumiseen liittyvät kulut, esimerkiksi vuokran, ruoan ja ylläpidon sekä muut jokapäiväiseen elämään liittyvät kustannukset (lääkkeet, sairaanhoidon palvelut).

## 4.7.2. Asunnon muutostyöt vammaisille

### Palvelukuvaus

Vaikeavammaisille myönnettävissä asunnonmuutostöissä vammaispalvelut voi korvata välttämättömät muutostyöt. Muutostyön tarpeen tulee johtua pitkäaikaisesta vammasta tai sairaudesta johtuvista erityisistä vaikeuksista liikkua ja suoriutua arjesta.

Asunnon muutostöinä korvataan vamman kannalta välttämättömät muutostyöt asunnossa, esimerkiksi:

- ovien leventäminen ja kynnyksen poistaminen

- luiskien ja tukikaiteiden rakentaminen ja kiinnittäminen
- wc:n muutostyöt
- kylpyammeen poistaminen ja suihkun rakentaminen
- keittiön muutostyöt
- valaistuksen parantaminen
- muutostyöt asunnon välittömässä lähiympäristössä (pihapiiri)
- töiden suunnittelukustannukset

### **Laatu**

Vammaissosiaalityön yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta tulevan palautteen perusteella. Vammaispalveluista ollaan tarvittaessa yhteydessä asunnonmuutostyötä suorittaviin palveluntuottajiin palvelun laatuun liittyen.

Asunnon muutostyöhakemuksia käsittelevät sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817 /2015) mukaiset sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Palvelu on saatavilla myöntämisperusteiden täytyessä kaikissa hyvinvointialueen kunnissa.

Korvausta tulee hakea ennen muutostyön aloittamista tai viimeistään kuuden kuukauden kuluessa muutostyöstä. Korjaus haetaan vammaispalvelujen hakemuslomakkeella tai vapaamuotoisella hakemuksella. Asiakas voi olla yhteydessä kotikuntansa perusteella määräytyvään vammaispalvelujen toimipisteeseen.

Katso verkkosivuiltamme [toimintaohjeet ja yhteystiedot asunnon muutostyöhakemuksen tekemiseksi](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Asiakas voi hakea oman asunnon muutostöihin korvausta vammaispalveluista, jos hänellä on pitkäaikainen vamma tai sairaus, joka aiheuttaa erityisiä vaikeuksia liikkumiseen ja toimimiseen vakituksessa asunnossa ja asunnonmuutostyöt ovat arjesta selviytymisessä välttämättömiä. Asunnon muutostöiden myöntäminen vammaispalveluna perustuu aina yksilölliseen tarpeen arviointiin ja lääkärin lausuntoon.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntää vammaispalvelujen viranhaltija.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa ja viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Tarvittava osaamisen ja palvelun toteuttaja hankitaan ostopalveluna. Palvelu on maksuton. Korvaus voidaan myöntää vain välttämättömiksi ja kohtuullisiksi katsotuista muutostöiden kuluista.

### 4.7.3. Henkilökohtainen apu

#### Palvelukuvaus

Asiakas voi hakea henkilökohtaista apua, kun hän tarvitsee välttämättä toisen henkilön avustusta kotona, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Henkilökohtainen apu on toisen henkilön antamaa avustamista tehtävissä, joita asiakas tekisi itse, jos hänellä ei olisi pitkäaikaista vammaa tai sairautta.

Henkilökohtaista apua myönnetään Keusotessa työnantajamallilla, ostopalveluna ja palvelusetelillä tai se toteutetaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omana tuotantona. Työnantajamallissa asiakas palkkaa itselleen henkilökohtaisen avustajan. Vammaispalvelujen henkilökohtaisen avun keskus huolehtii asiakkaan puolesta muun muassa palkanmaksun. Palvelusetelin avulla voi hankkia Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen määrittelemiä palveluja palvelusetelitoimintaan hyväksytyiltä yksityisiltä palveluntuottajilta palvelusuunnitelman mukaisesti. Hyväksytyt palveluntuottajat löytyvät Palse.fi -portaalista. Ostopalvelussa henkilökohtaista apua tarjoava palveluntuottaja valitaan asiakkaan tarpeet huomioiden kilpailutetuista palveluntuottajista.

#### Laatu

Vammaissosiaalityön yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Henkilökohtaisen avun keskus kuuluu sosiaalityön yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta tulevan palautteen perusteella. Vammaispalveluista ollaan tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajiin laatuun liittyen.

Henkilökohtaisen avun hakemuksia käsittelevät sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817 /2015) mukaiset sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät. Henkilökohtaisena avustajana toimimiselle ei ole pätevyysvaatimuksia.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Henkilökohtaista apua haetaan vammaispalveluhakemuksella, joka toimitetaan asiakkaan kotikunnan perusteella oikeaan toimipisteeseen. Asiakas voi tuoda esille henkilökohtaisen avun tarpeen myös palvelutarpeen arvioinnin tai palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä suoraan työntekijälle.

Katso verkkosivuiltamme [henkilökohtaisen avun keskuksen yhteystiedot](#) ja [toimintaohjeet vammaispalveluhakemuksen tekemiseksi](#).

#### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeitä toimijat.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Henkilökohtaista apua voi saada, mikäli välttämätön avuntarve palvelulle johtuu pitkäaikaisesta vammasta tai sairaudesta. Henkilökohtaista apua ei myönnetä pelkästään hoivan, hoidon tai valvonnan tarpeeseen. Tarvittaessa vammaispalvelut voi käyttää välttämättömän tuntimäärän arviointiin arviointijaksoa. Henkilökohtaista apua ei myönnetä, mikäli palveluntarpeeseen ei voida vastata avopalveluilla.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntää vammaispalvelujen viranhaltija.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa ja viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Henkilökohtaista apua on saatavilla kaikissa hyvinvointialueen kunnissa työnantajamallilla, omana tuotantona, ostopalveluna ja palvelusetelillä toteutettuna. Palvelu on maksuton.

### 4.7.4. Kehitysvammaisten työtoiminta ja työvalmennus

#### Palvelukuvaus

Kehitysvammaisten työhönvalmennus voi olla työelämässä tarvittavien taitojen harjoittelua ja opettelua työtoimintayksikössä tai työpaikoilla. Kehitysvammaisten työtoiminta voi olla joko työtoimintayksikössä tehtävää työtä tai yksikön ulkopuolella työpaikoilla tehtävää työtä.

#### Laatu

Yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta tulevan palautteen perusteella.

Kehitysvammaisten työtoiminnan ja työvalmennuksen yksiköissä työskentelevät henkilöt ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, pääasiassa työvalmentajia tai ohjaajia, joiden kelpoisuusehdot ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaiset.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Vammaispalvelujen omia kehitysvammaisten päiväaikaisen toiminnan yksiköitä on lähes kaikissa hyvinvointialueen kunnissa. [Yhteystiedot löytyvät Keusoten verkkosivuilta.](#)

#### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.



## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelua voi saada kehitysvammainen, jonka kokoaikainen työllistyminen ei ole todennäköistä. Kehitysvammaisten työtoiminnan ja työvalmennuksen tulot muodostuvat pääosin eläkkeestä ja muista tuista.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntää vammaispalvelujen viranhaltija.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa ja viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Palvelua myönnetään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaispalvelujen omana tuotantona ja ostopalveluna.

## 4.7.5. Liikkumista tukevat palvelut

### Palvelukuvaus

Liikkumista tukevana palveluina asiakkaalle voidaan järjestää julkisten liikennevälineiden käytön ohjausta, ohjattua harjoittelua, saattajapalvelua tai ryhmäkuljetuksia. Mikäli edellä mainitut kevyemmät liikkumisen tuen muodot eivät ole riittäviä, asiakas saattaa olla oikeutettu sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun.

**Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisen kuljetuspalvelun** tavoitteena on hyvinvoinnin edistäminen sekä eriarvoisuuden ja syrjäytymisen torjuminen. Palvelu tukee osaltaan erityisesti ikääntyneiden suoriutumista ja omatoimisuutta, osallisuutta yhteiskuntaan sekä mahdollisuuksia asua kotona.

**Vammaispalvelulain (380/1987) mukaista kuljetuspalvelua** voi hakea sekä arkeen, että välttämättömiin opiskelu- ja työmatkoihin. Matkoja voidaan toteuttaa myös ryhmäkuljetuksina.

Sekä sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa että vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa asiakkaalle voidaan myöntää lisäpalveluja asiakkaan yksilöllisestä tarpeesta johtuvasta perustellusta syystä.

Lisäpalveluja ovat:

- Taksin kuljettajan antama saattamisapu (taksin välittömässä läheisyydessä)
- Avustamispalvelu (kun asiakas käyttää pyörätuolia tai hänellä on suurikokoinen välttämätön apuväline. Avustamispalveluun kuuluu oikeus käyttää pientä tai suurta esteetöntä autoa)
- Porrasvetoapu (vetämisen tarve portaissa käsin tai porraskiipijän avulla)
- Yksinmatkustusoikeus eli matkojen yhdistelykielto (toimintakyvystä tai terveydellisestä syystä johtuva tarve matkustaa yksin)
- Vakiotaksioikeus (toimintakyvystä tai terveydellisistä syistä johtuva tarve matkustaa tutun ja vakituisen kuljettajan kanssa)
- Avustamispalvelu matkaketjussa (kuljettaja saattaa omalle paikalle seuraavaan matkustusvälineeseen)

- Oikeus paritaksiin tai muuhun erityiseen ajoneuvoon (terveydentilan vuoksi tarve matkustaa makuuasennossa)

Pelkästään vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun liittyvä lisäoikeus:

- Kuljetuspalveluun liittyvä saattajapalvelu (tarve saattajaan matkan alkaessa, matkan ajan ja matkan päättyessä niin, että kuljettajan apu yksin ei ole riittävää)

## Laatu

Vammaissosiaalityön ja ikäihmisten asiakasohjauksen yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta saatavan palautteen perusteella. Tarvittaessa ikäihmisten asiakasohjauksesta tai vammaispalveluista ollaan yhteydessä kuljetuspalvelun tuottajaan laatupoikkeamien vuoksi.

## Saatavuus/saavutettavuus

Kuljetuspalvelua voi hakea, jos asiakkaan kotikunta on Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella.

**Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun** matkoja myönnetään pääsääntöisesti oman asuinkunnan alueelle. Matkoja voi saada enintään kahdeksan (8) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Käyttämättä jääviä matkoja ei voi siirtää käytettäväksi myöhemmin. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asuva voi saada enintään neljä yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.

**Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun** matkoja voi saada vähintään 18 yhdensuuntaista taksimatkaa kuukaudessa asiointiin ja virkistykseen. Taksimatkoja voi käyttää pääsääntöisesti asuinkunnan alueella ja rajanaapurikunnissa. Työ- ja opiskelumatkoja myönnetään lisäksi välttämättömän tarpeen mukaisesti. Käyttämättä jääviä matkoja ei voi siirtää käytettäväksi myöhemmin.

Katso verkkosivuiltamme toimintaohjeet liittumista tukevien palvelujen hakemiseen

- [Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu](#)
- [Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu](#)

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen tai ikäihmisten asiakasohjauksen sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai asiakas- tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Sekä sosiaalihuoltolain, että vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämistä arvioitaessa hyödynnetään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelujen järjestämisen lautakunnan hyväksymiä liikkumista tukevien palvelujen soveltamisohjeita.

Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet:

- et saa kulkemiseen tukea muiden säädösten nojalla (esim. Kelan korvaukset)
- sinulla on ikääntymisen, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn vuoksi huomattavia liikkumisvaikeuksia ja
- et kykene käyttämään julkisia joukkoliikennevälineitä tai palveluliikennettä.

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet:

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja voidaan myöntää silloin, kun kevyemmät liikkumista tukevien palvelujen keinot tai sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu ei ole palveluna riittäviä. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun edellytyksenä ovat erityiset vaikeudet liikkumisessa ja kohtuuttoman suuret vaikeudet käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä pitkäaikaisen vamman tai sairauden vuoksi. Lisäksi ehtona on se, että asiakas ei saa samaan tarpeeseen tukea muun lain perusteella.

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja ei voi käyttää lääkärissäkäynti-, tutkimus-, sairaala-, tai kuntoutusmatkoihin. Näihin matkoihin korvausta voi hakea Kelalta.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Ennen palvelun myöntämistä asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelutarpeen arviointi. Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun kohdalla palvelutarpeen arvioinnin tekee pääsääntöisesti ikäihmisten asiakasohjauksen asiakasohjaaja tai vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun osalta palvelutarpeen arvioinnin tekijänä on vammaispalvelujen viranhaltija.

### **Palvelun myöntäminen/päättäjätaho**

Asiakas saa palvelusta kirjallisen päätöksen muutoksenhakuohjeineen. Jos myöntämisperusteet täyttyvät, palvelu myönnetään hakemuskuukauden alusta alkaen. Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun kohdalla päätöksen tekee ikäihmisten asiakasohjauksen asiakasohjaaja tai vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun osalta päätöksen tekijänä on vammaispalvelujen viranhaltija.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelutarpeen arvioinneissa, asiakas- tai palvelusuunnitelmien ja viranomaispäätösten tekemisessä käytetään julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Liikkumista tukevat palvelut tuotetaan ostopalveluna, jossa yksityiset kuljetusyritykset tuottavat kuljetuspalveluja. Päätöksen ohessa asiakkaalle annetaan tietoa esimerkiksi taksien tilaamisesta.

Asiakas maksaa sekä sosiaalihuoltolain mukaisesta että vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta julkisen liikenteen maksuihin pohjautuvan omavastuuosuuden. Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun myöntämisessä noudatetaan tulo- ja varallisuusrajoja, jotka määrittellään sosiaalihuollon asiakasmaksujen määrittämisen yhteydessä hyvinvointialueella vuosittain.

Vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa työmatkojen omavastuu määrittyy yksilöllisesti julkisen liikenteen maksujen mukaan ja opiskelumatkojen Kelan myöntämän koulumatkatuen omavastuuosuuden mukaisesti. Toisin kuin sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa, vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa ei ole varallisuus- tai tulorajoja.

Kuljettaja veloittaa myönnetyn lisän vain palvelun/avustamisen toteutuessa. Palvelulisän suuruuden määrittelee hyvinvointialue. Paluumatka on uusi kuljetuspalvelumatka.

Jos asiakkaalle on myönnetty invataksin käyttöoikeus (hissillinen taksi), voi invataksi periä invataksilisän. Invataksilla on oikeus porrasvetolisiin, jos matkaan liittyy avustamistasi niin, että sinua vedetään pyörätuolissa vähintään neljän yhtäjaksoisen portaan verran tai tarvitet porraskiipijää määränpään pääsemiseksi.

#### 4.7.6. Omaishoidon tuki, alle 65-vuotiaille

##### Palvelukuvaus

Omaishoidon tukea haetaan alle 65-vuotiaille vammaispalveluista ja yli 65-vuotiaille ikääntyneiden palveluista. Omaishoidon tuki on tarkoitettu tilanteisiin, joissa omainen tai muu läheinen toteuttaa päivittäin sitovaa ja vaativaa hoitoa hoidettavan kodissa. Omaishoidon tuen tavoitteena on turvata hoidettavalle hyvä hoito omassa kodissa sekä omaishoitajalle edellytykset toimia hoitotehtävässään.

Omaishoidon tukea saava omaishoitaja huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti hoidettavan hoidosta ja huolenpidosta. Hoidettava saa tarvittaessa lisäksi myös muita sosiaali- ja terveyspalveluja. Hoidettavan hoito järjestetään omaishoitajan vapaiden aikana esimerkiksi omaishoitajaa sijaistavan läheisen avulla, perhehoidossa tai lyhytaikaishoidon yksikössä.

Omaishoidon tuesta laaditaan sekä omaishoitajaa että hyvinvointialuetta sitova omaishoitosopimus. Omaishoitaja voi irtisanoa sopimuksen kuukauden ja hyvinvointialue kahden kuukauden irtisanomisajalla. Omaishoitajan hoitopalkkio määräytyy hoidon sitovuuden ja vaativuuden mukaan. Työstä pois jäävälle omaishoitajalle voidaan maksaa suurempaa hoitopalkkiota, jos ansionmenetys johtuu sitovasta ja vaativasta omaishoidosta.

Omaistaan tai läheistään hoitava voi saada ohjausta, neuvontaa ja tarvittavia palveluja myös silloin, jos hoidon sitovuus ja vaativuus eivät ole riittäviä omaishoidon tuen myöntämiseksi, tai jos hoitaja ei jostain syystä halua tehdä sopimusta omaishoidon tuesta. Hoitopalkkio voidaan maksaa vain sopimuksen tehneelle omaishoitajalle.

##### Laatu

Vammaissosiaalityön yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta tulevan palautteen perusteella. Vammaispalveluista ollaan tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajiin palvelun laatuun liittyen (esimerkiksi omaishoidon vapaan aikainen hoito). Palvelulla pyritään turvaamaan omaishoidettavalle hyvä hoito kotona ja omaishoitajalle edellytykset toimia hoitotehtävässään. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään hoidettavan hoidosta ja huolenpidosta sekä mahdollisista muista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Omaishoidon tuesta laaditaan omaishoitosopimus.

Omaishoitaja saa tehtävästään hoitopalkkion sekä tehtävänsä tueksi vapaapäiviä sekä tarvittaessa lisäksi muita omaishoitoa tukevia palveluja. Omaishoitajan on mahdollista saada myös valmennusta ja koulutusta sekä tukea oman hyvinvointinsa ja terveytensä ylläpitämiseen ja edistämiseen.

##### Saatavuus/saavutettavuus

Omaishoidon tukea on mahdollista saada hyvinvointialueen kaikissa kunnissa palvelun myöntämisperusteiden täyttyessä ja myönnettyjen määrärahojen puitteissa.

Katso verkkosivuiltamme [toimintaohjeet omaishoidon tuen hakemiseen](#).

##### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

##### Palveluiden myöntämisen perusteet

Omaishoidon tuen myöntäminen perustuu lakiin omaishoidon tuesta (937/2005) sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen määrittelemiini myöntämisperusteisiin. Omaishoidon tuki on tarkoitettu tilanteisiin, joissa omainen tai muu läheinen toteuttaa päivittäin sitovaa ja vaativaa hoitoa hoidettavan kodissa.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Vammaispalvelujen työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen hakemuksen perusteella ja sopii kotikäynnin palvelutarpeen arvioimiseksi. Käynnin jälkeen työntekijä voi vielä tarvittaessa pyytää lisäselvityksiä ennen kuin hän tekee päätöksen omaishoidon tuesta.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Alle 65-vuotiaiden omaishoidettavien osalta arvioinnin ja päätöksen palvelun myöntämisestä tekee vammaispalvelujen viranhaltija. Omaishoitajan kanssa vammaispalvelujen viranhaltija tekee omaishoidon sopimuksen.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelman laadinnassa ja päätöksenteossa käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Omaishoitajan kanssa solmitaan toimeksiantosopimus, jonka perusteella omaishoitajalle maksetaan kuukausittaista korvausta omaishoidettavan hoitoisuuden määrittämän maksuluokan mukaan. Asiakas maksaa omaishoidon vapaista omavastuuosuuden.

### 4.7.7. Päivätoiminta

#### Palvelukuvaus

Kehitysvammaisten päivätoiminta on sosiaalipalvelu, joka on tarkoitettu kehitysvammaisille henkilöille, jotka eivät voi osallistua palkkatyöhön. Kehitysvammaisten päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä, itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa.

#### Laatu

Kehitysvammaisten päivätoimintaa tuottaviin yksiköihin sekä hyvinvointialueiden omassa palvelussa, että ostopalveluissa on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Myös vammaissosiaalityön yksiköissä on säännöllisesti päivitettävät omavalvontasuunnitelmat. Vammaissosiaalityö on yhteydessä palveluntuottajiin tarvittaessa laatuun liittyen.

Päivätoiminnan toteuttaja tekee yhteistyötä vammaissosiaalityön kanssa ja palvelukohtainen suunnitelma täydentää vammaispalvelujen palvelusuunnitelmaa.

Päivätoiminnan yksiköissä työskentelevät henkilöt ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, pääasiassa työvalmentajia tai ohjaajia, joiden kelpoisuusehdot ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset (817/2015).

Palveluntuottajat vastaavat henkilöstönsä kelpoisuusehtojen täyttymisestä ja siitä, että palvelut vastaavat laatukriteereitä.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Palvelua voi hakea vammaispalveluhakemuksella. Hakemus toimitetaan vammaispalvelujen toimipisteeseen. Palveluntarpeen voi tuoda esille myös palvelutarpeen arvioinnin tai palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Katso verkkosivuiltamme toimintaohjeet ja päivätoiminnan yhteystiedot

- [Päivätoiminta kehitysvammaisille](#)
- [Päivätoiminta vammaisille](#)

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Kehitysvammaisten päivätoiminta on tarkoitettu kehitysvammaisille, jotka eivät voi tehdä palkkatyötä.

Vammaisten henkilöiden päivätoimintaa voi saada silloin, kun pitkäaikainen vamma tai sairaus on aiheuttanut työkyvyttömyyden erittäin vaikean toimintarajoituksen myötä. Lisäksi edellytyksenä on, että sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta ei ole sairauden vuoksi soveltuva palvelu ja toimeentulona on pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnetyt etuudet.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntää vammaispalvelujen viranhaltija.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa, erityishuolto-ohjelman ja viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Kehitysvammaisten päivätoimintaa tuotetaan omana toimintana lähes kaikissa hyvinvointialueen kunnissa. Palveluja myönnetään lisäksi ostopalveluina.

Asiakas maksaa toimintapäivien ruuan osuuden asiakasmaksuna, joka määritellään vuosittain osana hyvinvointialueen sosiaalihuollon asiakasmaksuja.

## **4.7.8. Sopeutumisvalmennus**

### **Palvelukuvaus**

Vammaispalvelulain mukainen sopeutumisvalmennus auttaa asiakasta ja hänen lähiyhteisöään sopeutumaan vammaan, sekä helpottaa käytännön ongelmatilanteissa. Sopeutumisvalmennus voi olla esimerkiksi neuvontaa, ohjausta tai valmennusta joko yksilöllisesti tai ryhmässä. Joskus sopeutumisvalmennus voi olla luonteeltaan toistuvaa. Sopeutumisvalmennus voi olla esimerkiksi kommunikaatio-opetusta ja -ohjausta tai esimerkiksi näkövammaisen liikkumistaidon ohjausta.

## Laatu

Vammaispalvelujen sosiaalityössä on omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Vammaispalveluista ollaan tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajiin laatuun liittyen.

Palveluntuottajat vastaavat henkilöstönsä kelpoisuusehtojen täyttymisestä ja siitä, että palvelut vastaavat kilpailutuksessa sovittuja laatukriteereitä.

## Saatavuus/saavutettavuus

Sopeutumisvalmennusta haetaan vammaispalveluhakemuksella. Hakemus toimitetaan vammaispalvelujen toimipisteeseen. Palvelutarpeen voi tuoda esille myös palvelutarpeen arvioinnin tai palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Katso verkkosivuiltamme [toimintaohjeet sopeutumisvalmennuksen hakemiseen](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Sopeutumisvalmennuksen myöntämisen ehtona on pitkäaikainen vamma tai sairaus. Palvelun tarkoituksena on edistää sosiaalista toimintakykyä. Valmennusta voidaan myöntää yksilöllisellä harkinnalla.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntää vammaispalvelujen viranhaltija.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa ja viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Palvelu toteutetaan ostopalveluna. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

### 4.7.9. Sosiaaliohjaus ja sosiaalityö

#### Palvelukuvaus

**Sosiaaliohjaus** on sosiaalipalvelu, jossa arvioidaan sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeita, ohjataan asiakas palveluihin, tuetaan häntä palvelujen käytössä ja elämänhallinnassa ja tehdään yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamiseksi. **Sosiaalityö** on sosiaalipalvelu, jossa otetaan kokonaisvastuu sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeiden arvioimisesta, tarvittavien sosiaalipalvelujen ja tuen myöntämisestä, kokonaisuuden



yhteensovittamisesta muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan tuen ja palvelujen toteutumista ja vaikuttavuutta.

Vammaispalvelujen sosiaalityöllä ja -ohjauksella luodaan asiakkaalle tarvittava tuen ja palvelujen kokonaisuus. Vammaispalveluissa myönnetään palveluja pääosin vammaispalvelulain ja kehitysvammalain perusteella. Myös alle 65-vuotiaiden omaishoito myönnetään vammaispalveluissa.

### **Laatu**

Yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta saatavan palautteen perusteella. Vammaispalveluissa palveluun laatuun liittyvät tekijät määrittyvät palvelukohtaisesti. Suuri osa vammaispalveluissa myönnettyistä palveluista toteutetaan ostopalveluna. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät yhteistyötä palveluntuottajien kanssa palvelujen organisoimiseksi, käynnistämiseksi ja palvelun sujuvuuden varmistamiseksi.

Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaisia sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Vammaispalvelujen sosiaalityön toimipisteet sijaitsevat Hyvinkäällä ja Järvenpäässä. Niissä palvellaan kaikkia hyvinvointialueen asiakkaita. Lisäksi sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät asiakkaiden luokse kotikäyntejä.

Katso verkkosivuiltamme [sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yhteystiedot](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeitä toimijat.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Vammaispalvelulain (380/1987) mukaisia palveluja myönnetään silloin, kun palvelutarve johtuu pitkäaikaisesta vammasta tai sairaudesta. Palvelun myöntämisen tarkemmat perusteet vaihtelevat palveluittain ja osassa palveluja käytetään lainsäädännön rinnalla soveltamisohjeita. Kehitysvammaisten erityishuoltolain (519/1977) perusteella palveluja myönnetään kehitysvammaisille henkilöille. Omaishoidon tukea myönnetään perustuen lakiin omaishoidon tuesta (937/2005) ja lisäksi noudatetaan hyvinvointialueen omaishoidon tuen soveltamisohjetta.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä tekevät palvelutarpeen arvion.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Sosiaalityöstä ja -ohjauksesta ei tehdä palvelupäätöstä. Vammaispalvelujen viranhaltijat tekevät viranhaltijapäätökset muista asiakkaan hakemista yksittäisistä palveluista.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelutarpeen arviointien tekemisessä, palvelusuunnitelmien laadinnassa ja viranomaispäätösten sekä erityishuolto-ohjelmien tekemisessä käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Vammaispalvelujen sosiaalityö- ja ohjaus on viranomaistyötä ja siten hyvinvointialueen vammaispalvelujen omaa toimintaa. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

### 4.7.10. Tilapäishoito kehitysvammaisille

#### Palvelukuvaus

Kehitysvammaisten tilapäishoito on palvelu, jossa kehitysvammaiselle henkilölle tarjotaan lyhytaikaista asumista silloin kun kevyemmällä palveluilla ei ole mahdollista tarjota riittävää tukea.

Kehitysvammaisten tilapäishoitoa voidaan myöntää eri tarpeista johtuen ja käyttää esimerkiksi

- omaishoitajan vapaiden järjestämiseen
- muuna tilapäis- tai jaksohoitona
- jatkokuntoutuksen järjestämiseen
- asiakkaan perheen jaksamisen tukemiseksi
- asiakkaan itsenäiseen asumiseen valmentamiseen

Hoitoajat tilapäishoitopaikassa vaihtelevat muutamasta tunnista useampaan vuorokauteen.

#### Laatu

Vammaissosiaalityön yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta tulevan palautteen perusteella. Vammaispalveluista ollaan tarvittaessa yhteydessä tilapäishoitoa toteuttaviin tahoihin palvelun laatuun liittyen.

Palveluntuottajat vastaavat henkilöstönsä kelpoisuusehtojen täyttymisestä ja siitä, että palvelut vastaavat kilpailutuksessa sovittuja laatukriteereitä.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Palvelua voi hakea vammaispalveluhakemuksella. Hakemus toimitetaan vammaispalvelujen toimipisteeseen. Palvelutarpeen voi tuoda esille myös palvelutarpeen arvioinnin tai palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Katso verkkosivuiltamme [toimintaohjeet tilapäishoidon hakemiseen ja yksiköiden yhteystiedot](#).

#### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Tilapäishoitoa voi saada, jos asiakkaalla on kehitysvammasta johtuva tarve lyhytaikaiseen asumiseen, eikä kevyemmällä palveluilla saada järjestettyä riittävästi tukea.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntää vammaispalvelujen viranhaltija.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa ja erityishuolto-ohjelman sekä viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Kehitysvammaisille erityishuoltona myönnettäessä palvelun hoidon osuus on maksuton. Aterioista ja ylläpidosta voidaan periä asiakasmaksu. Asiakasmaksut vahvistetaan vuosittain ja ne perustuvat lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Alle 16-vuotiailta ei voida periä aterioiden osuutta.

Palvelua tuotetaan sekä omana tuotantona että ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta.

### 4.7.11. Vammaisten asumispalvelut

#### Palvelukuvaus

Palveluasumisessa on tarkoituksena turvata asiakkaan asuminen huomioiden osallisuuden ja itsemääräämisen toteutuminen sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet. Vammaispalvelulain mukaisessa palveluasumisessa asiakkaan on mahdollista saada apua ja tukea vuorokauden ympäri. Palveluasumista voidaan tarjota yksittäisessä asunnossa, ryhmämuotoisessa asunnossa tai palvelutalossa. Palveluasumiseen kuuluu asunnon lisäksi asiakkaan tarvitsema hoito ja huolenpito sekä muut asumiseen liittyvät palvelut. Annettava apu voi olla esimerkiksi apua liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaisen hygienian hoitoon, ruoanlaittoon, siivoukseen ja lääkityksestä huolehtimiseen.

#### Laatu

Palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta saatavan palautteen perusteella. Palvelun laatuun kiinnitetään huomiota asiakkaan luona tapahtuvien käyntien yhteydessä. Hyvinvointialueelta tehdään myös valvontakäyntejä yksiköihin.

Palveluntuottajat vastaavat henkilöstönsä kelpoisuusehtojen täyttymisestä ja siitä, että palvelut vastaavat kilpailutuksessa sovittuja laatukriteereitä.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Asiakas tai omainen voi olla yhteydessä vammaispalvelujen ohjaukseen ja neuvontaan etenkin silloin, kun hänellä ei ole vielä asiakkuutta. Usein palveluihin ohjaututaan myös terveydenhuollon tai muun sosiaalihuollon kautta.

Palvelua voi hakea vammaispalveluhakemuksella. Hakemus toimitetaan vammaispalvelujen toimipisteeseen. Asiakas voi tuoda esille asumispalvelujen tarpeen myös palvelutarpeen arvioinnin tai palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Katso verkkosivuiltamme toimintaohjeet [vammaispalveluhakemuksen tekemiseen](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Palveluntuottaja tekee asiakkaan palvelukokonaisuuden sujuvuuden varmistamiseksi tarvittavaa yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Asumispalvelua on mahdollista saada silloin, kun asiakkaan tuen tarpeen syynä on pitkäaikainen vamma tai sairaus, joka aiheuttaa välttämättömän ympärivuorokautisen tai eri vuorokauden aikoihin ajoittuvan runsaan avuntarpeen. Edellytyksenä on lisäksi, että riittävää tukea ei pystytä järjestämään kevyemmällä palveluilla. Vammaispalvelulain mukaista asumispalvelua voidaan myöntää silloin, kun avohuollon palvelut eivät ole riittäviä.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntää vammaispalvelujen viranhaltija.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa ja viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

### **Tuotanto**

Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista ei ole hyvinvointialueen omana toimintana. Asiakkaille myönnettävät palvelut toteutetaan ostopalveluna.

Asiakas maksaa palvelusta normaalit asumiseen liittyvät kulut, esimerkiksi vuokran, ruoan ja ylläpidon. Palveluun kuuluva avustaminen ja ohjaus on asiakkaalle maksutonta.

## **4.7.12. Vammaisen henkilön perhehoito**

### **Palvelukuvaus**

Perhehoidossa vammasta tai sairaudesta johtuva tuki järjestetään osa- tai ympärivuorokautisella asumisella perhehoitajan luona tai hänen asumisellaan perhehoidettavan luona. Perhehoito on kodinomaista hoitoa, joka tarjoaa läheisiä ihmissuhteita ja edistää sosiaalisia suhteita. Perhehoitaja on yksityinen henkilö, joka sitoutuu perhehoidon antamiseen. Perhehoito on joustavaa ja yksilöllistä. Perhehoitaja valmennetaan tehtävään ja hän on Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen hyväksymä.

Perhehoitoa järjestetään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaispalveluissa pitkäaikaisena, lyhytaikaisena ja osavuorokautisena. Pitkäaikaisessa perhehoidossa hoidettava asuu jatkuvasti perhekodissa. Lyhytaikaisella perhehoidolla mahdollistetaan lepo pääasialliselle hoitajalle. Lyhytaikaista perhehoitoa toteutetaan

määräaikaisena ja se on kestoltaan yli 8 h/vrk ja kestää enintään 14 vkr/kk. Osavuorokautinen perhehoito on kestoltaan korkeintaan 8 tuntia päivässä.

### **Laatu**

Vammaispalvelujen yksiköihin laaditaan omavalvontasuunnitelmat ja niitä päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta tulevan palautteen perusteella. Perhehoidon tiimi on yhteydessä perhehoitajiin ja seuraa palvelun laatua perhehoidossa. Perhehoitajalta edellytetään yhteydenpitoa perhehoidon tiimiin. Perhehoitajan kotiin tehdään vähintään kerran vuodessa ohjaus- ja valvontakäynti.

Perhehoitajan kelpoisuutta arvioidaan hoidettavan henkilön kannalta kokonaisvaltaisesti. Perhehoitolain (263 /2015) mukaan perhehoitajaksi voidaan hyväksyä henkilö, joka on koulutuksensa, kokemuksensa tai henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella on sopiva antamaan perhehoitoa.

### **Saatavuus/saavutettavuus**

Asiakas tai omainen voi olla yhteydessä vammaispalvelujen ohjaukseen ja neuvontaan etenkin silloin, kun hänellä ei ole vielä asiakkuutta. Usein palveluihin ohjaututaan myös terveydenhuollon tai muun sosiaalihuollon kautta.

Palvelua voi hakea vammaispalveluhakemuksella. Hakemus toimitetaan vammaispalvelujen toimipisteeseen. Asiakas voi tuoda esille asumispalvelujen tarpeen myös palvelutarpeen arvioinnin tai palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Vammaispalvelujen perhehoitoa tuotetaan hyvinvointialueen kaikkien kuntien asiakkaille. Katso verkkosivuiltamme toimintaohjeet [vammaispalveluhakemuksen tekemiseen](#).

### **Yhdyspinta/integraatiovaatimukset**

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat. Vammaispalvelujen perhehoidon tiimi tukee perhehoitajia. Perhehoitajien edellytetään pitävän yhteyttä perhehoidon tiimiin.

### **Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelun myöntämisen perusteena on pitkäaikaisesta vammasta, sairaudesta tai kehitysvammasta johtuva ympärivuorokautisen tuen tarve asumiseen.

### **Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

### **Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelun myöntää vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä. Määräaikaisessa perhehoidossa palvelun myöntää sosiaaliohjaaja.

### **Julkisen vallan käyttö**

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa ja mahdollisen erityishuolto-ohjelman tekemisessä ja viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

### Tuotanto

Palvelua tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana, jolloin hyvinvointialue tekee toimeksiantosopimuksen jokaisen perhehoidettavan henkilön osalta erikseen perhehoitajan kanssa. Hyvinvointialue maksaa perhehoitajalle hoitopalkkiota, kulukorvausta ja lisäksi on mahdollista saada käynnistämiskorvaus. Hoitopalkkio on perhehoitajalle veronalaista, eläkettä kartuttavaa tuloa.

Palvelua voidaan myöntää myös ostopalveluna, jolloin hyvinvointialue tekee ostopalvelusopimuksen perhehoidon järjestämisestä yksityisen perhehoidon tuottajan kanssa.

Asiakkaalta peritään perhehoidosta hyvinvointialueen hallituksen vuosittain määrittämä asiakasmaksulakiin (734 /1992) perustuva asiakasmaksu. Asiakasmaksut on määriteltävä erikseen pitkäaikaiseen, lyhytaikaiseen ja osavuorokautiseen perhehoitoon. Käytettäessä lyhytaikaista perhehoitoa omaishoidon vapaan aikana, asiakasmaksu peritään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista säädetyn asetuksen mukaisesti. Maksu voidaan periä vain kerran kultakin kalenterivuorokaudelta. Asiakasmaksua ei peritä lyhytaikaisessa perhehoidossa alle 16-vuotiaalta.

#### 4.7.13. Vammaisen henkilön työllistymistä tukeva toiminta

##### Palvelukuvaus

Työllistämistä tukeva toiminta tarkoittaa erityisiä työhön sijoittumista edistävien kuntoutus- ja muiden tukitoimien järjestämistä. Asiakkaalla on mahdollisuus päästä palvelun piiriin, mikäli hänellä on pitkäaikaisia vaikeuksia arjessa selviytymisestä vamman tai sairauden vuoksi ja hän tarvitsee työhallinnon tukitoimien lisäksi muita tukitoimia työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille.

##### Laatu

Yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta saatavan palautteen perusteella.

Vammaisen henkilön työllistymistä tukevassa toiminnassa työskentelevät ammattilaiset ovat suorittaneet sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon tai siihen rinnastettavan koulutuksen.

##### Saatavuus/saavutettavuus

Palvelua voi hakea vammaispalveluhakemuksella. Hakemus toimitetaan vammaispalvelujen toimipisteeseen. Palvelutarpeen voi tuoda esille myös palvelutarpeen arvioinnin tai palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Katso verkkosivuiltamme [yksiköiden yhteystiedot sekä toimintaohjeet palvelun hakemiseksi](#).

##### Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Palvelu on tarkoitettu henkilöille;

- joilla vamman, sairauden tai muun vastaavan syyn takia on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista ja
- jotka tarvitsevat työhallinnon palvelujen ja toimenpiteiden lisäksi tukitoimia työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelun myöntää vammaispalvelujen viranhaltija.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa ja viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Palvelua tuotetaan sekä omana toimintana että ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta.

Palvelu on maksuton lukuun ottamatta mahdollisia aterioita. Aterioista peritään asiakasmaksulakiin (734/1992) pohjautuva asiakasmaksu.

### 4.7.14. Vammaisen henkilön työtoiminta

#### Palvelukuvaus

Vammaisten henkilöiden työtoiminnalla (sosiaalihuoltolaki 710/1982) tarkoitetaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa. Työtoiminnan tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon keinoin vammaisten ihmisten osallisuutta ja mahdollisuuksia työllistyä.

#### Laatu

Yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta tulevan palautteen perusteella.

Työtoimintaa toteuttava henkilöstö on suorittanut sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon tai siihen rinnastettavan koulutuksen.

#### Saatavuus/saavutettavuus

Palvelua voi hakea vammaispalveluhakemuksella. Hakemus toimitetaan vammaispalvelujen toimipisteeseen. Palveluntarpeen voi tuoda esille myös palvelutarpeen arvioinnin tai palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Katso verkkosivuiltamme toimintaohjeet [vammaispalveluhakemuksen tekemiseen](#).



## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä ja pyytää mukaan palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelman päivittämiseen asiakkaan kannalta tärkeät toimijat.

## Palveluiden myöntämisen perusteet

Asiakas voi saada palvelua, mikäli hän ei voi osallistua vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevaan toimintaan ja saa tulonsa pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettävistä etuuksista.

## Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Palvelutarpeen arvion tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

## Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Palvelupäätöksen tekee vammaispalvelujen viranhaltija.

## Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen selvittämisessä ja viranomaispäätöksen sekä tekemisessä käytetään julkista valtaa.

## Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa työtoiminnan pääosin omana toimintana. Palvelu on maksuton lukuun ottamatta mahdollisia kuljetuksista syntyviä kustannuksia ja aterioista perittäviä, asiakasmaksulakiin (734/1992) perustuvia asiakasmaksuja.

## 4.7.15. Vammaispalvelujen neuvonta ja ohjaus

### Palvelukuvaus

Vammaispalvelujen neuvonnasta ja ohjauksesta annetaan yleistä neuvontaa vammaispalveluihin liittyvissä asioissa vammaispalveluiden työntekijältä.

### Laatu

Vammaispalvelujen sosiaalityön yksiköihin on laadittu omavalvontasuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Vammaispalvelujen neuvonta ja ohjaus kuuluu vammaissosiaalityön alle. Palvelun laatua seurataan myös asiakkailta ja omaisilta saatavan palautteen perusteella.

Neuvontaa ja ohjausta toteuttaa sosiaaliohjaaja, joka on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö.

### Saatavuus/saavutettavuus

Vammaispalvelujen neuvonta ja ohjaus antaa yleistä neuvontaa vammaispalveluihin liittyvissä asioissa. Katso verkkosivuiltamme [yhteystiedot ja palveluajat](#).

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Vammaispalvelujen neuvonnan ja ohjauksen työntekijä toimii yhteistyössä vammaispalvelujen ja muiden toimijoiden kanssa. Hän ohjaa asiakasta löytämään oikean tiedon sekä ohjautumaan asiassaan oikeaan paikkaan.

### Palveluiden myöntämisen perusteet

Vammaispalvelujen asiakkuudessa jo olevat asiakkaat voivat olla yhteydessä suoraan hänelle nimettyyn työntekijään.

### Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho

Vammaispalvelujen neuvonnasta ja ohjauksesta asiakas ohjataan tarvittaessa hakemaan vammaispalvelujen tai muiden toimijoiden palveluja. Palvelutarpeen arvioinnin tekijä määräytyy sen mukaan, mistä palvelua haetaan. Mikäli palvelua haetaan vammaispalveluista, palvelutarpeen arvioinnin tekijänä on vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

### Palvelun myöntäminen/päätäjätaho

Neuvonnasta ja ohjauksesta ei tehdä palvelupäätöstä.

### Julkisen vallan käyttö

Palvelutarpeen selvittämisessä, palvelusuunnitelman laatimisessa ja viranomaispäätöksen tekemisessä käytetään julkista valtaa.

### Tuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa palvelun itse ja palvelu on maksutonta.

## 5. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta

### Palvelukuvaus

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785 sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812) tarkoituksena on edistää asiakas- ja potilaslähtöisyyttä. Lait edellyttävät, että palvelussa, hoidossa ja kohtelussa kunnioitetaan asiakkaan/potilaan:

- oikeutta laadukkaaseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- ihmisarvoa ja koskemattomuutta
- vakaumusta, yksityisyyttä ja luottamuksellisuutta
- yksilöllisiä tarpeita, itsemääräämisoikeutta, etua ja mielipidettä
- oikeutta saada palvelua/hoidoa suomeksi tai ruotsiksi
- äidinkieltä ja kulttuuria ja että ne huomioidaan hoidossa ja kohtelussa niin pitkälle kuin mahdollista.

Kun asiakas/potilas kokee tulleensa sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen palveluissa väärin kohdelluksi, hän voi selvittää tilannettaan potilas- tai sosiaalivastaavan kanssa. (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023).

### Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävä on:

1. neuvoa asiakkaita ja potilaita lainsäädännön soveltamiseen liittyvissä asioissa

2. neuvoa ja avustaa asiakasta ja potilasta potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä

3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

3. tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista

4. edistää asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutumista

5. koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.

**Toiminnan vastuuhenkilön tehtävänä** on muun muassa ohjata, koordinoita ja kehittää toimintaa sekä seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle. Lisäksi tehtäviin sisältyy yhteistyö eri sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

## Laatu

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat ovat puolueettomia henkilöitä, jotka toimivat asiakkaan ja potilaan etujen turvaajana. Tehtävä on neuvoa ja ohjata sekä toimia ongelmallisissa tilanteissa sovittelevassa roolissa asiakkaan /potilaan ja työntekijän välillä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilla ei ole päätäntävaltaa, eivätkä he myönnä etuuksia, ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan ja toiminnan vastuuhenkilön tehtävään vaaditaan soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja tehtävän edellyttämä tehtäväalan tuntemus.

Jos asiakkaan/potilaan asiassa on kyse muusta kuin yleisestä neuvonnasta potilas- ja sosiaaliasiavastaavat dokumentoivat asiakkaasta lain edellyttämät tiedot (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista). Keusot e toimii potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan asiakirjojen rekisterinpitäjä.

## Saatavuus/saavutettavuus

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat antavat neuvontaa ja ohjausta Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien pääasialliset yhteydenottokanavat ovat puhelinasiointi, turvaposti, neuvontasähköposti, kirjeposti sekä tarvittaessa henkilökohtainen tapaaminen hyvinvointialueen järjestämässä tiloissa.

Tapaamispaikan valintaan vaikuttavat asiakkaan palveluntarve sekä hänen erityistarpeensa. Saapuminen tapaamispaikkaan ei saa aiheuttaa asiakkaalle kohtuutonta vaivaa tai kohtuuttomia kustannuksia.

Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella hyvinvointialueen järjestämässä tiloissa.

Tarkemmat tiedot yhteydenottotavoista löydät [sosiaali- ja potilasasiavastaava-](#) toiminnan verkkosivuilta.

## Yhdyspinta/integraatiovaatimukset

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat tekevät yhteistyötä sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä varhaiskasvatuksessa toimivien ammattilaisten kanssa edistäessään asiakkaiden/potilaiden oikeuksien toteutumista.

**Palveluiden myöntämisen perusteet**

Palvelu on saatavilla kaikille alueen asukkaille.

**Palvelutarpeen arviointi/arvioinnin tekijätaho**

Palvelun saaminen ei edellytä palvelutarpeen arviointia.

**Palvelun myöntäminen/päätäjätaho**

Palvelusta ei tehdä päätöstä.

**Julkisen vallan käyttö**

Palveluun ei sisälly julkisen vallan käyttöä.

**Tuotanto**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta tuotetaan riippumattomasti ja puolueettomasti osana laatu- ja valvontapalveluiden toimintaa. Palvelu on asiakkaille maksuton.