

# KUNTIEN JA HUS:N ASIAKAS- JA POTILASTIETOJÄRJESTELMÄPALVELUN HANKINTA

Liite 1 – Sosiaalihuollon laajempi kuvaus

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan lainsäädännössä kunnille säädettyjen toimintojen kokonaisuutta, johon kuuluvat koko väestön yleiset sosiaalipalvelut, eräiden väestöryhmien erityispalvelut sekä sosiaalihuollon toimeentuloturva.

Sosiaalihuollon toteuttaminen on kuntien vastuulla. Kuntien tehtävä on järjestää sosiaalihuollon palvelut asukkaidensa tarpeiden mukaisesti. Osan palveluista kukin kunta voi järjestää parhaaksi katsomallaan tavalla, osa palveluista kuuluu niin sanotun järjestämisvelvollisuuden piiriin. Esimerkiksi kaikilla alle kouluikäisillä lapsilla on oikeus kunnan järjestämään päivähoitopaikkaan. Vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus kuljetus- ja tulkkipalveluihin sekä palveluasumiseen ja asunnon muutostöihin.

Suurimman osan palveluista kunnat tuottavat omana toimintanaan. Kunnat voivat järjestää palveluja myös yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai ostamalla palvelut toiselta kunnalta, kansalaisjärjestöltä tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Kunnat voivat järjestää palvelujaan myös palvelusetelin avulla.

Sosiaalihuollon palveluja, lyhyt kuvaus palveluvalikoimasta:

**Sosiaalityötä** tehdään osana sosiaali- ja terveystyöpalveluja. Työ kohdentuu erityisesti lapsiin, nuoriin ja heidän perheisiinsä, päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiviin sekä vanhuksiin ja vammaisiin. Sosiaalityöntekijät selvittävät palvelutarvetta, tekevät palvelu- ja hoitosuunnitelmia, kirjaavat muistiinpanoja, tekevät päätöksiä ja yhteenvetoja. Dokumentaatio kirjataan tietojärjestelmään ja on osa asiakkaan tietoja.

**Sosiaalipäivystyksellä** varmistetaan, että kiireellisiä toimenpiteitä vaativissa tilanteissa sosiaalipalvelut ovat välittömästi saatavilla. Sosiaalipäivystys toimii ympäri vuorokauden kaikkina viikonpäivinä.

**Toimeentulotuki** on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki tilanteissa, joissa henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Tuen maksaminen perustuu toimeentulotuesta annettuun lakiin. Kunta myöntää toimeentulotukea hakemuksesta yleensä kuukaudeksi kerrallaan. Tukea maksetaan se määrä, jolla asiakkaan tukeen oikeuttavat menot ylittävät hänen tulonsa ja varansa. Toimeentulotuen myöntämiseksi tehdään selvityksiä tuloista ja menoista, toimeentulotukinormiin perustuva laskelma ja päätöksiä. Toimeentulotuki maksetaan asiakkaan tilille pankkiin, lisäksi toimeentulotukena myönnetään maksusitoumuksia esimerkiksi välttämättömyystarvikkeiden ja lääkkeiden hankkimiseksi sekä maksetaan asiakkaan laskuja. Myönnetty toimeentulotuki tai osa siitä voidaan myös periä päätösten perusteella takaisin asiakkaalta.

**Kasvatus- ja perheneuvonta** on asiantuntija-avun antamista kasvatus- ja perheasioissa sekä lapsen myönteistä kehitystä edistävää sosiaalista, psykologista ja lääketieteellistä tutkimusta ja hoitoa.

**Perheasioiden sovittelun** tavoitteena on auttaa perhettä parisuhteen ristiriitatilanteessa.

**Lastensuojelun** avohuollon tukitoimet räätälöidään yksilöllisesti lapsen ja perheen tarpeiden ja tilanteen mukaan. Avohoidon tukitoimena perhe voi halutessaan saada tukihenkilön tai tukiperheen. Lapsi voidaan sijoittaa lyhytaikaisesti perheeseen tai laitokseen ilman huostaanottoa, jos tilanteen arvioidaan korjaantuvan lyhyen ajan kuluessa. Myös koko perhe voi saada kuntoutusta esimerkiksi päihdehuollon laitoksessa. Muita tukitoimia ovat esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelu, päivähoito, terapiapalvelut, lapsen tukeminen koulunkäynnissä, harrastuksissa sekä ammatin ja asunnon hankkimisessa.

Lapsen **huostaanottoon ja sijaishuoltoon** turvaudutaan vain, jos kodin olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen vaarantavat tai uhkaavat vaarantaa vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä, eivätkä avohuollon toimenpiteet riitä tai ole mahdollisia. Huostaanotto toteutetaan joko kiireellisenä turvaamistoimenpiteenä tai varsinaisena huostaanottona, joka tarkoittaa yleensä lapsen pidempiaikaista sijoittamista kodin ulkopuolelle. Huostaanotto voi olla suostumukseen perustuva tai tahdonvastainen.

**Perhehoito** on henkilölle annettavaa ympärivuorokautista hoitoa yksityiskodissa hänen oman kotinsa ulkopuolella. Perhehoitoa voidaan järjestää myös vanhuksille. Eniten perhehoitoa järjestetään lastensuojelussa ja kehitysvammahuollossa.

**Vanhusten palvelujen** tavoitteena on, että mahdollisimman moni ikäihminen voi elää omassa kodissaan ja tutussa asuinympäristössään. Kotona asumisen mahdollisuuksia parannetaan palvelujen lisäksi mm asunnon muutostöillä, apuvälineillä ja uutta teknologiaa hyödyntämällä.

Sosiaalipalveluja myönnetään yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kaikilla 80 vuotta täyttäneillä

sekä vaikeavammaisilla henkilöillä on oikeus päästä sosiaalipalvelujen tarpeen arviointiin määräajassa. Kiireettömissä tapauksissa palvelujen tarve on arvioitava 7 vuorokauden kuluessa yhteenotosta kuntaan, kiireellisissä tapauksissa välittömästi. Vanhukselle laaditaan henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma tarvittavista palveluista ja tukitoimista. Suunnitelman laativat kunnan viranomaiset yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai laillisen edustajansa kanssa.

Kotisairaanhoidon ja kotipalvelu muodostavat yhdessä **kotihoidon**, asiakkaan kotiin tuotavien palvelujen kokonaisuuden. Kotipalvelun tukipalvelut edistävät päivittäisissä toiminnoissa selviytymistä. Tukipalveluja ovat muun muassa ateriapalvelu, kuljetuspalvelut, erilaiset turvallisuutta ja selviytymistä edistävät tekniset ratkaisut, vaatehuolto ja siivouspalvelut.

Sosiaalihuollon **asumispalvelujen** tavoitteena on, etteivät puutteelliset asumisolosuhteet aiheuta laajempaa palvelujen tarvetta. **Palveluasuminen** on tarkoitettu niille vanhuksille, jotka eivät voi asua omassa kodissaan. Siihen kuuluu sekä asunnon että palveluiden järjestäminen. Palveluasumista järjestetään palvelutaloissa, palveluasuntoryhmissä tai yksittäisissä palveluasunnoissa. Osassa palvelutaloja henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden.

**Laitoshoito** sisältää tarpeellisen hoidon, hoivan ja kuntouttavan toiminnan. Laitoshoito voi olla lyhyt- tai pitkäaikaista tai osavuorokautista.

**Omaishoidon tuki** koostuu hoidettavalle annettavasta hoidosta ja muista tarvittavista palveluista sekä hoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja hoitoa tukevista palveluista.

### **Vammaispalvelut**

Vammaiselle henkilölle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma hänen tarvitsemiensa palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi. Sen laativat kunnan viranomaiset yhdessä vammaisen henkilön ja hänen huoltajansa tai omaistensa kanssa. Suunnitelma tarkistetaan määräajoin.

**Päihdepalveluja** on saatavana sosiaali- ja terveydenhuollon yleisinä palveluina, päihdehuollon erityispalveluina sekä erityistason sairaanhoitona. Avopalveluihin voi hakeutua oma-aloitteisesti, laitoshoidon tarviin useimmiten lähete. Palvelut tarjotaan ensisijaisesti avohuoltona ja palveluissa pyritään hoitamaan myös toimeentuloon ja asumiseen liittyviä kysymyksiä. Palvelut voivat olla sosiaalista tukea, katkaisuhoidon, ryhmäterapiaa, perheterapiaa ja kuntoutusta

### **Asiakkaan oikeudet**

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määritellään keskeiset oikeudelliset periaatteet, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan. Laki koskee sekä kunnan että yksityisen järjestämää sosiaalihuoltoa. Asiakkaalle on myös annettava oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kun asiakas on hakenut kunnalta sosiaalipalvelua, hänellä on oikeus saada asiasta kirjallinen ja perusteltu päätös, johon hän voi hakea muutosta hallinto-oikeudelta. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on useissa tapauksissa oikeus valittaa hallinto-oikeuteen päätöksistä. Asiakaslaki säätelee myös asiakkaan tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeutta ja tietosuojaa. Lain mukaan sosiaalihuollon asiakirjat ovat salassapidettäviä. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada tietoja itseään koskevasta asiakirjasta.

**Tietojenkäsittelyn näkökulmasta** yleisellä tasolla keskeiset erot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palvelujen osalta ovat

- sosiaalihuollon palveluista tehdään lainsäädännön säätämät hallinnolliset päätökset, jotka kirjataan järjestelmään, toimitetaan asiakkaalle tiedoksi, noudattavat seurattavia määräaikoja, asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta luottamushenkilötoimielimeltä ja tarvittaessa valittaa toimielimen päätöksestä hallinto-oikeuteen
- sosiaalihuollon palveluiden käsittelyssä kirjataan vapaamuotoisia muistiinpanoja ja tehdään määrämutoisia asiakassuunnitelmia, joiden tekemisen prosessia seurataan ja sille on asetettu erilaisia määräaikoja
- sosiaalihuollon eri palveluissa on erilaisia perheen, asianosaisen ja osallisen määritelmiä, jotka saattavat erota väestörekisterin perhekäsitteestä
- sosiaalihuoltoon sisältyy palveluja, joissa maksetaan asiakkaalle (asiakkaan tilille) etuuksia kunnan määrärahoista (kunnan tililtä)