

# KUOPIO



## OMAVALVONTASUUNNITELMA

Aikuissosiaalityö ja Lapsiperhepalvelut

## Sisällys

1. Johdanto
  
2. Aikuissosiaalityön palvelut
  - 2.1 Palvelukuvaukset
  - 2.2 Riskianalyysi ja toimenpiteet
  - 2.3 Mitä asioita seurataan?
  - 2.4 Seurannan toteutus
  
3. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsittely
  - 3.1 Palvelukuvaus
  - 3.2 Riskianalyysi
  - 3.3 Mitä asioita seurataan?
  - 3.4. Seurannan toteutus
  
4. Lapsiperhepalvelut
  - 4.1 Lastensuojeluasian käsittely
  - 4.2 Palvelukuvaukset
  - 4.3 Mitä asioita seurataan?
  - 4.4 Seurannan toteutus

---

# KUOPION KAUPUNGIN SOSIAALITYÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuopion kaupungin sosiaalityön omavalvontasuunnitelma käsittää Aikuissosiaalityön palvelut ja Lapsiperhepalvelut

## 1. Johdanto

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Sosiaalihuoltolain 4 luvussa (Sosiaalihuollon toteuttaminen) on säädetty asiakkaan palveluprosessiin kuuluvista, palvelun laatuun ja asiakkaan oikeuksiin liittyvistä asioista, joiden toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä niin, että asiakkaat ja muut siitä kiinnostuneet voivat halutessaan vaivattomasti siihen tutustua.

Sosiaalityön omavalvonnassa toimintayksiköllä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 14§:ssä lueteltujen sosiaalipalvelujen palveluprosesseja, joissa palvelua toteuttavat työntekijät arvioivat kriittisiä työvaiheita, ennakoivat esiin tulevia riskejä ja ennaltaehkäisevät niiden toteutumisen riskiperusteisesti omavalvonnalla.

Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia. Esimiesten ja johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja asiakastyöhön liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattava asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin.

Sosiaalityön omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilöt:

Aikuissosiaalityö: sosiaalityön päällikkö Aulis Sarnola, johtavat sosiaalityöntekijät Tanja Bäck ja Sanna Räsänen

Lapsiperhepalvelut: sosiaalityön päällikkö Aulis Sarnola, johtavat sosiaalityöntekijät Juha Asunmaa, Hanna Leinonen ja Ansa Nikula-Partanen

## 2. Aikuissosiaalityön palvelut

### 2.1 Palvelukuvaukset

Aikuissosiaalityö on jaettu nuorten alle 30-vuotiaiden ja aikuisten yli 30-vuotiaiden suunnitelmallisen sosiaalityön tiimiin, pakolaistyön tiimiin sekä neuvonnan ja etuuskäsittelyn tiimiin. Yhteensä tiimeissä työskentelee 17 sosiaalityöntekijää, 8 palveluohjaajaa, 1 kotoutumisen tuen ohjaaja ja 2 perhetyöntekijää sekä 10 toimistosihteerää, 1 maahanmuuttosihteerä, 1 toimistovahtimestari ja 1 hallintosihteerä.

Sosiaalityön tavoitteena on kokonaisvaltainen asiakkaan arkielämän hallinnan tukeminen yhteistyössä asiakkaan muun verkoston kanssa. Suunnitelmalliseen sosiaalityöhön ohjaututaan sosiaalihuoltolain mukaisesti ilmoituksen/hakemuksen sosiaalityön tarpeesta kautta tai sosiaalipalvelujen työntekijän arvion perusteella. Aikuissosiaalityön prosessi alkaa aina palvelutarpeenarvioinnilla. Suunnitelmallisen sosiaalityön asiakkailla on nimetty omatyöntekijä.

Pakolaisyksikkö vastaanottaa pakolaisia ja paluumuuttajia kotouttaen heitä suomalaiseen yhteiskuntaan yhdessä muiden viranomaisten kanssa. Työskentelyn tavoitteena on kotouttaa pakolaisia ja maahanmuuttajia sopeutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan samalla tukien heitä säilyttämään omaa kulttuuri-identiteettiään. Työskentelyssä pyritään myös edistämään suomalaisen yhteiskunnan ymmärrystä muista kulttuureista.

Pakolaisyksikön asiakkaat saavat neuvontaa ja ohjausta uuteen yhteiskuntaan sopeutumisessa ja tukea arjessa pärjäämiseen. Asiakkaille laaditaan tarvittaessa kotoutumissuunnitelma yhteistyössä Te-palveluiden kanssa. Pakolaisyksikkö tekee kiinteää yhteistyötä mm. järjestöjen, Te-palveluiden ja terveydenhuollon kanssa asiakkaiden kotoutumisen edistämiseksi.

### 2.2 Riskianalyysi ja toimenpiteet

- Sosiaalityön akuuttien ja yllättävien asioiden hoito on turvattu kiertävällä sosiaalityönpäivystyksellä ja varapäivystyksellä, joka on toiminnassa jokaisena arkipäivänä virka-aikana. Virka-ajan ulkopuolisesta päivystyksestä huolehtii sosiaalipäivystys, johon ohjaututaan hätänumeron 112 kautta.
- Aikuissosiaalityön neuvonnan päivittäisen asiakaspalvelun (puhelinpalvelu, asiointisähköposti, vuoronumeropalvelu, aulapalvelu) tueksi on muodostettu tukitiimit etuuskäsittelijöistä ja palveluohjaajista.
- Asiakastyötä tekevän henkilökunnan asiakastyön tukena toimivat nuorten, aikuisten ja pakolaistyön sekä neuvonnan ja etuuskäsittelyn tiimit ja niiden nimetyt tiimivastaavat.
- Loma-aikoina on huolehdittu riittävästä resursoinnista.

### 2.3 Mitä asioita seurataan?

1. jonotusaikaa palveluihin
2. asiakasmääriä
3. asiakkuuden kestoa

#### 4. asiakkaan prosessia aikuissosiaalityössä

- asiakkuuden kesto, asiakasprosessin vaihe, prosessissa mukana oleva verkosto

#### 5. asiakkuuden jatkuminen / päättyminen aikuissosiaalityössä ja niiden syitä

### 2.4 Seurannan toteutus

#### *Asiakasnäkökulma:*

Kerran vuodessa tehdään asiakaskysely kahden viikon otoksena kaikkiin palveluihin. Lisäksi avoin palaute-mahdollisuus asiakkaille.

#### *Prosessin näkökulma:*

Jokainen työntekijä täyttää jokaisesta asiakkaasta käyttöjärjestelmään toteutetun dynaamisen lomakkeen. Tiedot tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa ja niistä tehdään vertailukelpoiset tilastot.

#### *Laadun näkökulma:*

Jokaisen työntekijän dokumentointia (asiakaskertomus, perustiedot, toimeentulotukilaskelmat ja päätökset) seurataan säännöllisesti.

#### *Tiimityön näkökulma:*

Tiimien itsearviointi kerran vuodessa.

#### 2.4.1 Dynaaminen lomake sosiaalityöhön/ Effica käyttöjärjestelmä

##### Sisältö:

Asiakkuuden kesto

Ikäryhmä

Sukupuoli

Asiakasprosessin vaihe

Asiainninn tarpeen syy

Asiakasprosessissa mukana olevat tahot

Asiakkuuden päätymisen syyt

Sosioekonominen asema

### 3 Harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsittely

#### 3.1 Palvelukuvaus

Harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemuksia saapui asiakkailta kirjallisina sekä sähköisinä toimeentulotukihakemuksina. Toimeentulotukihakemukset laitetaan hakemuksen saapumispäivänä vireille, jonka jälkeen ne toimitetaan joko etuuskäsittelyn hakemusjonoon tai sosiaalityöntekijälle kirjainjaon mukaisesti käsiteltäväksi. Vireillepanon yhteydessä hakemukseen pyydetään mahdolliset lisäselvitykset. Kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittelystä vastaavat etuuskäsittelijät täydentävän toimeentulotuen ja sosiaalityöntekijät sekä palveluohjaajat ennaltaehkäisevän toimeentulotuen osalta.

Toimeentulotukilaki velvoittaa käsittelemään toimeentulotukihakemukset 7 arkipäivässä sekä kiireelliset hakemukset 2 arkipäivässä.

#### 3.2 Riskianalyysi ja toimenpiteet

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja seurataan säännöllisesti päivittäin ja mahdollisiin hakemusten ruuhkautumisiin pyritään varautumaan ennalta. Tarvittaessa on palkattu määräaikaaisia käsittelijöitä ja priorisoitu käsittely ensisijalle. Lisäksi työntekijöiden vuosilomat on jaksotettu niin, että käsittelijöitä on riittävästi paikalla.

#### 3.3 Mitä asioita seurataan?

- Toimeentulotukihakemusten käsittelyaika
- Toimeentulotukihakemusten kokonaismäärää
- Asiakastyytyväisyyttä

#### 3.4 Seurannan toteutus?

Efficasta saadaan suoraan käsittelyaika sekä hakemusten kokonaismäärä.

Asiakasnäkökulma:

Asiakaskysely tehdään kerran vuodessa koko aikuissosiaalityön palveluissa.

Prosessin näkökulma:

Järjestelmästä saatavat tiedot > käsittelyaika ja hakemusten määrä.

## 4. Lapsiperhepalvelut

### 4.1 Lastensuojeluasian käsittely

Lastensuojelulain 26 §:n mukaan lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve.

Lasta koskevan asian tultua vireille on tehtävä sosiaalihuoltolain 36§:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmaisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

### 4.2 Palvelukuvaukset

Lastensuojelutyö on jaettu Kuopiossa alueittain seuraaviin tiimeihin:

- kiire- ja selvitystiimi
- muutostiimi 1: Pitkälahti-Jynkänmäki-Hiltulanlahti-Kortejoki-Vehmersalmi-Räsälä-Kurkimäki-Kaislastenlahti - Hirvilahti- Karttula
- muutostiimi 2: Petonen - Litmanen
- muutostiimi 3: Nilsjä-Maaninka-Juankoski
- muutostiimi 4: Puijonlaakso-Niuva-Julkula-Rypysuo-Länsi-Puijo-Linnanpelto-Pappilanmäki-Päiväranta-Saarijärvi-Kelloniemi-Niirala-Haapaniemi-Särkiniemi-Särkilähti-Toivala-Jännevirta-Vartiala- Riistavesi
- muutostiimi 5: Keskusta-Etu-Niirala-Neulamäki-Inkilänmäki-Kettulanlahti-Männistö-Itkonniemi-Jynkkä

Tiimeissä on yhteensä 28 sosiaalityöntekijää, 7 sosiaaliohjaajaa ja 2 toimistosihteerä

Kiire- ja selvitystiimi ottaa vastaan sähköiset, puhelimitse tai postitse tulleet sekä paikan päällä tehdyt palvelutarpeen arviointipyyntö ja ilmoitukset virka-aikana. Kiire- ja selvitystiimi työskentelee jo olevissa asiakkuuksissa ja kiireellisiä toimia edellyttävissä uusissakin asioissa saman päivän aikana. Uusissa ei-kiireellisissä asioissa työskennellään 7 arkipäivän sisällä ja tavoitteena on työskentelyn alkaminen 5 ensimmäisen arkipäivän aikana. Neljästä perhetyöntekijästä koostuva aloitustiimi on resurssi, jota käyttävät sekä kiire- ja selvitystiimi, muutostiimit tai vaikka neuvola perheisiin tehtävän jalkautuvan työn nopeaan alulle saamiseen.

Muutostiimeissä tehdään palvelutarpeiden arvioinnit, jotka aloitetaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta. Muutostiimien työtä ovat palvelutarpeen arvioinnit sekä pitkäkestoisesta ja suunnitelmallisesta sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisesta sosiaalityöstä ja – ohjauksesta huolehtiminen. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja voivat työskennellä työparina. Työpari voi olla myös muusta saman lapsen tai perheen kanssa työskentelevästä toimintayksiköstä.

Lastensuojelun sijaishuollosta ja huostassa olleiden asiakkaiden jälkihuollosta vastaa sijais- ja jälkihuoltoyksikkö. Yksikössä on johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi 11 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja, 1 lapsiperhetyöntekijä ja 2 toimistosihteerä. Sijais- ja jälkihuollossa työskennellään huostaan otettujen lasten, jälkihuollossa olevin lasten ja nuorten, heidän biologisten vanhempiensa, perhehoitajien, muiden sijaishoitopaikkojen sekä eri viranomais- ja yhteistyötahojen kanssa. Yksikössä vastataan perhehoitajien rekrytoinnista ja valmennuksesta sekä perhehoitajaresurssin ylläpitämisestä.

Virka-ajan ulkopuolella tapahtuvasta lastensuojelutyöstä vastaa sosiaalipäivystyksen yksikkö, joka toimii KYS:sta käsin Kuopion lisäksi 11 muun kunnan alueella. Toiminnasta vastaa johtava sosiaalityöntekijä Tarja Rossinen ja toiminnassa on mukana 4 sosiaalityöntekijää ja 1 sosiaaliohjaaja.

Lapsiperhepalveluissa toimii myös perheoikeudellinen yksikkö, jossa tehdään isyyslain mukaiset isyys selvitykset ja erotilanteissa lapsen huolto- ja tapaamisoikeussopimukset sekä elatussopimukset. Perheoikeudellinen yksikkö vastaa lisäksi yleisen tuomioistuimen pyytämien olosuhdeselvitysten laatimisesta sekä antaa ohjausta ja neuvontaa adoptioihin liittyen. Perheoikeudellisessa yksikössä toimii 4 lastenvalvojaa ja 1 toimistosihteerä.

#### **4.3 Mitä asioita seurataan?**

Lapsiperhepalveluissa, lastensuojelun avohuollossa sekä sijais- ja jälkihuoltoyksikössä seurataan sijoitusten määriä perhehoitoon, ammatillisiin perhekoteihin, lastensuojelulaitoksiin ja lyhytaikaiseen perhehoitoon. Lisäksi seurataan perhekuntoutukseen ja ensikoteihin sijoitusten määriä.

Lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelun avohuollossa seurataan ostopalvelujen käyttöä sekä avohuollon sijoitusten, kiireellisten sijoitusten ja huostaanottojen määriä.

Lastensuojelu-toimenpiteiden ja täydentävän toimeentulotuen käsittelyn määräaikoja seurataan myös.

#### **4.4 Seurannan toteutus**

Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat tiimivastaavien tuella viikoittain lakisääteisten lastensuojelun ja täydentävän toimeentulotuen määräaikojen toteutumista. Efficatukihenkilö vastaa palvelutarpeen arviointien määräaikojen seurannasta ja toimittaa tiedot johtaville sosiaalityöntekijöille. Sijais- ja jälkihuollon toimistosihteerä toimittaa kuukausittain sosiaalityön päällikölle ja johtaville sosiaalityöntekijöille raportit nimitasolla perhehoidossa ja laitossijoituksessa olevien lasten määristä. Sosiaalityön päällikkö seuraa ensikotisijoitusten määriä ja kustannuksia. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat lisäksi perhekuntoutuksen ja muiden ostopalvelujen määriä ja kustannuksia yhdessä tiimivastaavien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Tämä omvalvontasuunnitelma on päivitetty viimeksi 21.1.2018

---