



AINA VOI TOIMIA TOISIN

Omavalvontasuunnitelma yksityiselle

sosiaalipalvelun tuottajalle

case Tampereen Nuorten turvatalo

Tiina Viklund

Opinnäytetyö
Joulukuu 2012
Liiketalouden ko.
Oikeudellinen asiantuntijuus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Oikeudellinen asiantuntijuus

TIINA VIKLUND

Aina voi toimia toisin

Omaevalvontasuunnitelma yksityiselle sosiaalipalveluntuottajalle

Case: Tampereen nuorten turvatalo

Opinnäytetyö 83 sivua, josta liitteitä 40 sivua

Joulukuu 2012

Yksityisen sosiaalipalvelualan tuottajien lisääntyessä ja toiminnan monimuotoistuesssa lainsäätäjät ja valvontaviranomaiset ovat nähneet tarpeelliseksi, että palvelujen laatua tulee valvoa enemmän ja toimintaa yhdenmukaistaa samanlaiseksi koko maan alueella. Toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) velvoittaa palveluntuottajaa laatimaan omaevalvontasuunnitelman.

Tarkoituksena oli laatia viranomaisohjeistuksen mukainen omaevalvontasuunnitelma Tampereen Nuorten turvatalolle. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö ja se koostuu kahdesta osasta; tuotoksesta ja raportista. Tutkimusmenetelmä oli laadullinen ja lainopillinen. Toiminnallisessa osuudessa käytettiin myös empiiristä tutkimusta. Aineisto koostui lainsäädännöstä, viranomaisohjeistuksista, oikeuskäytännöistä, lain esitöistä, lainopillisesta kirjallisuudesta, toimeksiantajan materiaalista sekä konsultaatiosta.

Opinnäytetyön raporttiosuudessa tavoitteena oli selvittää omaevalvontaa koskevaa lainsäädäntöä; mitä omaevalvonta tarkoittaa, ja millaisia oikeudellisia asioita sen taustalla on. Samalla tarkasteltiin, mitä laadullisia raameja lainsäädäntö määrittää yksityisten sosiaalipalveluntuottajien toiminnalle. Näitä asioita tarkasteltiin lastensuojelulainsäädännön ja Tampereen Nuorten turvatalon omaevalvontasuunnitelman kautta.

Tuotoksena syntynyt omaevalvontasuunnitelma kokoaa yhteen palveluntuottajan palvelukokonaisuuden. Omaevalvontasuunnitelmaa laadittaessa on tärkeää selvittää, miten alaa säädellään juridisesti, sillä se tuo esiin puutteet, joita toiminnassa saattaa esiintyä. Palvelun asianmukaisuutta ja laatua voidaan verrata siihen, kuinka palveluntuottaja toteuttaa toiminnassaan lainsäädännön asettamia ehtoja. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Kunnan velvollisuus sosiaalipalvelun järjestäjänä on valvoa tilaamiaan palveluja. Sosiaalipalveluissa asiakasturvallisuus, palvelun oikea-aikaisuus, asiakastyön sujuvuus sekä asiakkaan asiallinen kohtelu ovat keskeisiä laadun ulottuvuuksia, joita omaevalvonnalla pyritään edistämään.

Omaevalvontasuunnitelma on julkinen dokumentti. Toimeksiantajan toivomuksesta Tampereen Nuorten turvatalon omaevalvontasuunnitelmaa ei julkaistu verkkokirjastossa vaan se on nähtävillä ainoastaan toimintayksikössä.

Asiasanat: omaevalvontasuunnitelma, yksityinen sosiaalipalveluala, lastensuojelu, turvatalo

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Option of Legal Expertise

TIINA VIKLUND:

There Is Always a Way to Do Otherwise
A Self-Monitoring Plan for a Private Provider of Social Services
Case: Emergency Youth Shelter, Finnish Red Cross, Tampere

Bachelor's thesis 83 pages, appendices 40 pages
December 2012

Private social services have increased in Finnish society during the past few decades. Service providers offer a diverse range of services from childcare to senior resting homes. The authorities have been concerned about the quality related to private social services. They have seen the need for more control to make sure that services are appropriate and identical throughout the country. The Act on Private Social Services (922/2011) requires that the service provider should practice self-monitoring to ensure the appropriate quality of the service.

The thesis is a functional study consisting of two parts; the output and the report. The objective was to draw up a self-monitoring plan for Emergency Youth Shelter in Tampere in accordance with regulatory guidelines. The research method used in this study combined both the juridical and was qualitative method. The empirical method was also used in the output part. The material used for this thesis consisted of legislation, regulations, legislative history, legal literature, the client's material and consultation. The purpose of the report was to explain what self-monitoring means and what legal and social matters are embedded. The municipality's role as a supervisor of the private social services was also studied as it is defined in social legislation, which also sets up the framework for social services. These issues were examined through the child welfare legislation and the client's self-monitoring plan. The client is also introduced in the report.

The result of this thesis, the self-monitoring plan, compiles the provider's services. The relevance and quality of the service can be compared to the way the service provider follows the regulations. The customer using social services has the right to obtain good welfare services and fair treatment. The municipality is responsible for supervising the service providers with whom it purchases social services. In social services the customer safety, timeliness, work flow and appropriate treatment are the key aspects of quality, which the self-monitoring plan seeks to promote. The self-monitoring plan is a public document. At the client's request, self-monitoring plan was not published in the online library. It will be on view in Emergency Youth Shelter in Tampere.

Key words: self-monitoring, private social services, child protection, emergency youth shelter

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Lähtökohdat ja aineiston hankinta	5
1.2	Tutkimusmenetelmät	6
1.3	Tutkimuksen rajausta ja rakenne	6
2	OMAVALVONNAN OIKEUDELLINEN TAUSTA	8
2.1	Mitä ovat yksityiset sosiaalipalvelut?	8
2.2	Kunnat yksityisen sosiaalipalvelun tilaajana	9
2.3	Omavalvonnasta tarve kasvaa	11
3	OMAVALVONTA JA LAADUN KÄSITYS	13
3.1	Mitä omavalvonta on?	13
3.2	Laatukäsitys	14
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	17
4.1	Tampereen nuorten turvatalo	17
4.2	Luvanvaraiset ja ilmoituksenvaraiset palvelut.....	18
4.3	Muut palvelut.....	18
5	TAMPEREEN NUORTEN TURVATALON OMAVALVONTA	20
5.1	Omavalvonnasta toteuttaminen	20
5.2	Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen.....	21
5.3	Riskien tunnistaminen.....	22
5.4	Palvelun sisällön omavalvonta.....	23
5.4.1	Henkilöstö	24
5.4.2	Rikostaustan selvitys.....	26
5.4.3	Toimitilat.....	26
5.4.4	Päivittäinen toiminta	28
5.5	Asiakasturvallisuus	29
5.6	Asiakkaan asema ja oikeusturva	31
5.6.1	Palvelusopimus, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	32
5.6.2	Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen	33
5.6.3	Salassapitovelvoite	33
5.6.4	Asiakastietojenkäsittely.....	34
5.7	Omavalvonnasta asiakirjat	36
6	POHDINTA.....	37
6.1	Prosessin arviointi ja kehittämissuhteet	38
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET	43
	Liite 1. Omavalvontasuunnitelma	43

JOHDANTO

Perustuslain (731/1999, 19 §) mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Tätä huolenpitoa toteuttavat sekä julkinen sektori että yksityiset palveluntarjoajat.

Yksityisten sosiaalipalveluntuottajien tarjoamat palvelut koskettavat useita meistä henkilökohtaisesti elämämme aikana. Nykypäivänä ei ole ollenkaan harvinaista, että vanhushpalveluja ostetaan yksityisestä palvelutalosta tai että nuori sijoitetaan asumaan lastensuojelulaitokseen. Asiakaskunnan monimuotoisuudesta johtuen tarjolla on erilaisia palveluita, myös palvelun laadusta voi olla monenlaisia käsityksiä ja vaatimuksia. Lisäksi lainsäädäntö asettaa palveluntuottajan toiminnalle raamit ja omat vaatimuksensa. Suuri osa palvelujen laadusta muodostuukin siitä, että toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistuksia.

Vuonna 2011 voimaan tulleessa lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) säädelään omavalvontasuunnitelmasta, jonka tarkoituksena on varmistaa palveluntuottajan toiminnan asianmukaisuus. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ei välttämättä ole tämän säädöksen pohjalta täysin selkeää. Lainsäädännön ja valvonnan selkeyttämiseksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto¹ onkin laatinut yhdessä aluehallintovirastojen kanssa sosiaalihuollon valtakunnallisia valvontaohjelmia. Keväällä 2012 voimaan tulleessa Valviran yksityisille sosiaalipalvelujen tuottajille laatimassa ohjeessa (07/2012) määritellään tarkemmin tuottajan omavalvontavastuusta.²

1.1 Lähtökohdat ja aineiston hankinta

Idean opinnäytetyön aiheeseen sain ollessani vapaaehtoistyövuorossa turvatalolla. Turvatalolle ei ollut vielä laadittu Valviran ohjeistuksen mukaista omavalvontasuunnitelmaa, joten aihe on työelämälähtöinen ja käytännönläheinen. Aihe on myös ajankohtai-

¹ jäljempänä Valvira

² Ahonen, Haapala, Holma, Husso, Härkki, & Lehtonen 2012, 3

nen, sillä julkinen keskustelu yksityistämisestä ja palvelun laadun takaamisesta on viime aikoina ollut vilkasta.

Opinnäytetyöhön löytyi hyvin tietoa viranomaisohjeistuksista. Koska omavalvontaa koskeva lainsäädäntö on uudistunut vuonna 2011, ei asiantuntijakirjallisuutta tai muita opinnäytetöitä aiheesta ole. Tietoa työhön on kerätty lainsäädännöstä, viranomaisohjeistuksista, oikeuskäytännöstä, lain esitöistä, lainopillisesta kirjallisuudesta ja toimeksiantajan materiaaleista. Hankin tietoa myös konsultoimalla turvatalon henkilöstöä. Vilkka & Airaksisen³ mukaan varsinaisen tutkimushaastattelun sijaan konsultaatio voi olla riittävä tiedonhankintatapa toiminnallisessa opinnäytetyössä. Konsultaatiot ovat vapaamuotoisia tapoja hankkia tietoja eikä niitä tarvitse litteroida. Kävin Tampereen turvatalojohtajan kanssa vapaamuotoisia keskusteluita, joiden aikana pohdimme, minkälaisia asiakokonaisuuksia suunnitelmaan otetaan.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukseni on sekä lainopillinen että laadullinen. Toiminnallinen osuus pohjautuu empiriaan, sillä omavalvontasuunnitelman tekeminen vaati turvatalotoiminnan kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii selvityksen toteuttamiseen, kun lähtökohtana on saada tietoa siitä, millaiset kokemukset, uskomukset, halut, ihanteet ja käsitykset ihmisten toiminnan taustalla vaikuttavat.⁴ Tavoitteena oli saada tietoa siitä, millaisella säädös- ja arvopohjalla turvatalolla toimitaan.

1.3 Tutkimuksen rajaus ja rakenne

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on omavalvontasuunnitelmaan ja lastensuojeluun liittyvä oikeudellinen sääntely, jota tässä tutkimusraportissa tarkastelen tutkimustapauksen avulla. SPR:llä on Nuorten turvataloja Helsingissä, Vantaalla, Espoossa, Turussa ja Tampereella. Olen rajannut tämän tutkimuksen koskettamaan pelkästään Tampereen Nuorten turvataloa.

³ Vilkka & Airaksinen 2003, 63–64

⁴ mts. 63

Opinnäytetyö sisältää kaksi osiota, raportin ja valmiin tuotoksen. Omavalvontasuunnitelmaa laatiessani halusin ymmärtää ja tutkia siihen liittyviä yhteiskunnallisia ja teoreettisia taustoja. Näitä käsitellään raporttiosuudessa.

Raporttiosuuden luvussa kaksi käyn lyhyesti läpi omavalvonnan yhteiskunnallista ja oikeudellista taustaa. Yhteiskunnan säätelyn ymmärtäminen auttaa osaltaan sisäistämään omavalvonnan sisältöä ja siihen liittyvää lainsäädäntöä. Tutkimuskysymyksiksi valikoituivat, mitä ovat yksityiset sosiaalipalvelut ja mikä on kunnan rooli yksityisen sosiaalipalvelun tilaajana. Selvitän myös miksi valvontaa on lisätty.

Luvussa kolme tarkastelen, mitä omavalvonta tarkoittaa ja minkälainen on siihen liittyvä laatukäsitys. Näiden kysymysten pohjalta selvitän, mitä aihealueita omavalvontasuunnitelmassa on syytä ottaa huomioon.

Seuraavissa luvuissa esittelen opinnäytetyön toimeksiantajan ja käsittelen pääpiirteittäin toimeksiantajalle tehdyn omavalvontasuunnitelman sisältöä Valviran ohjeistuksen ja lainopin näkökulmasta. Lopuksi luvussa kuusi pohdin opinnäytetyön aihetta kokonaisuudessaan sekä arvioin valmiin työn tuloksia ja esitän kehittämissuhteita.

2 OMAVALVONNAN OIKEUDELLINEN TAUSTA

2.1 Mitä ovat yksityiset sosiaalipalvelut?

1970-luvulla sosiaalipalvelut määriteltiin palveluiksi, jotka neuvonnalla, työvoimavallalla, tai muilla järjestelyillä pyrkivät auttamaan perheitä ja yksilöitä erilaisissa sosiaalisissa vaikeuksissa tai ongelmatilanteissa. Auvisen mukaan näiden palvelujen käyttäminen edellyttää yleensä, että apua tarvitseva etsii itse aktiivisesti tarvitsemansa palvelun.⁵ Määrittely on edelleen ajankohtainen. Palvelunkäyttö on ilmaista, jolloin valtio tai kunta maksaa osan palvelun hinnasta.

Yksityiset sosiaalipalvelut lisääntyivät 1990-luvulla, kun lama iski Suomen talouteen ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Yhteiskunnallisen tilanteen myötä uusia palvelutarpeita alkoi syntyä. Järjestöissä huomattiin tarve järjestötyölle sellaisissa palveluissa, joissa välttämättä yritysmäinen palvelutuotanto ei ollut kannattavaa tai johon julkisella taholla ei ollut riittävästi resursseja.⁶ Palveluja alettiin kehittää eettisistä ja aatteellisista lähtökohdista. Näin sai alkunsa mm. Helsingin Nuorten turvatalo. Turvatalo perustettiin sellaisia nuoria varten, jotka viettivät usein öitä ulkosalla ja epämääräisissä olosuhteissa. Turvatalotoiminta osoittautui tulokselliseksi, ja sitä haluttiin laajentaa, jolloin perustettiin Nuorten turvatalot Vantaalle, Espooseen, Turkuun ja Tampereelle.⁷

Yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavat esimerkiksi yksityiset henkilöt, yhteisöt tai säätiöt. Järjestöt tuottavat noin viidesosan sosiaalipalveluista. Monissa erityispalveluissa järjestöillä on niin keskeinen rooli, ettei muita palvelujen tuottajia juuri ole. Esimerkiksi ensi- ja turvakodeissa, yritystaustaista toimintaa on ollut suhteellisen vähän, ja selvä enemmistö alan toimijoista on voittoa tavoittelematonta järjestötoimintaa.⁸

⁵ Auvinen 1972, 103

⁶ Kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytykset 2006, 8-9 ks. myös HE 252/2006 vp, lastensuojelun tila ja kehitys, jakso 2.1.3. lastensuojelulain uudistuksen yhteydessä v. 2006, otettiin esille suomalaislasten hyvinvointi. Esityksessä todettiin, että osalla nuorista esiintyy yhä monimuotoisempia ongelmia. Monien muiden taustatekijöiden ohella, syynä pidettiin 1990-luvun alkupuolen laman aiheuttamaa palvelurakenteiden supistamista..

⁷ Tampereen Nuorten turvatalo 2011

⁸ Järjestöbarometri 2011, 18, 106 ks. myös Keskisuomalainen 2010

2.2 Kunnat yksityisen sosiaalipalvelun tilaajana

Perustuslain (731/1999, 19 §) mukaisen julkisen vallan vastuun on myös tuettava perheen, ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Arajärven mukaan hyvinvoinnin edistäminen käsittää myös suojan väkivaltaa, alistamista ja hyväksikäyttöä vastaan. Julkiselle vallalle asetetun velvoitteen tarkoitus on vaikuttaa siihen, että yhteiskunnalliset olot luovat henkisessä ja sosiaalisessa suhteessa edellytyksiä sopusointuiselle ja tasapainoiselle elämälle.⁹ Kuntalaissa (365/1995) määritellään kuntien tehtävistä, joita kunnat hoitavat itsehallintonsa tai muun lain nojalla. Kuntien tehtävistä ja vastuista on säädetty tarkemmin erikoislainsäädännössä.

Sosiaalihuoltolain (710/1982, 5 §) mukaan kunnilla on sosiaalipalvelujen järjestämistä vastuu, minkä vuoksi kunnan on huolehdittava sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta. Lastensuojelulaissa (417/2007, 4§) asetetaan kunnille velvoite lastensuojelun järjestämisestä. Kunnan on huolehdittava siitä, että lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Ehkäisevänä lastensuojeluna kunnan tulee kehittää lasten kasvuoloja sekä turvata perhe- ja yksilökohtaisena lastensuojeluna lapsen huolto kaikissa olosuhteissa.¹⁰

Perustuslain mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle sillä edellytyksellä, että se tapahtuu lailla tai lain nojalla (731/1999, 124 §). Julkisen vallan siirtäminen yksityiselle pitää olla myös palvelun tarpeen suhteen tarkoituksenmukaista ja se ei saa vaarantaa perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia.¹¹ Lastensuojelulaissa (417/2007) säädetäänkin kunnan velvollisuudesta tehdä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, jotta lastensuojeluun turvataan riittävät palvelut ja asiantuntemus.

Lastensuojelualalle on kehitetty erilaisia matalankynnyksen palveluita, joiden tarkoitus on auttaa perhettä ja nuorta ennen kuin tilanne kotona on kärjistynyt liian pitkälle ja tarvitaan vakavaa viranomaisen puuttumista.¹² Esimerkiksi SPR:n Tampereen Nuorten

⁹ Arajärvi 2008, 57 ks. HE 309/1993 yksityiskohtaiset perustelut, 15.3 §

¹⁰ HE 252/2006, kohta 2.1.1. lastensuojelun järjestäminen

¹¹ Arajärvi 2008, 76

¹² ks. HE 252/2006, yksityiskohtaiset perustelut, avohuolto

turvatalo on tehnyt sopimuksen Tampereen kaupungin kanssa, jossa se on sitoutunut järjestämään päihteettömän kriisiyöpymismajoituksen Tampereen kaupungin ja ympäristökuntien asukkaina oleville pääsääntöisesti alle 20-vuotiaille nuorille. Tampereen kaupunki on myös mukana Tampereen Nuorten turvatalotoiminnan kehittämisessä.¹³

Oikeusasiamies on kiinnittänyt huomiota lapsen oikeuteen saada oikea-aikaista hoitoa ja huolenpitoa perheväkivallan vuoksi. Lasta ja hänen vanhempansa tulee voida auttaa esimerkiksi paikallisessa turvakodissa.¹⁴ Lastensuojelua järjestäessään kunnan on huolehdittava siitä, että palveluja on saatavana sellaisina vuorokauden aikoina, joina niitä tarvitaan. Kunnan pitää hankkia palveluita yksityisiltä toimijoilta, jos sen omat resurssit eivät riitä vastaamaan kuntalaisten palveluntarpeeseen.

Tilaaaja-tuottajamalli on vielä uusi tapa tuottaa palveluita. Palvelujen tuottajat voivat olla kunnan omia yksiköitä, kolmannen sektorin toimijoita, yrityksiä tai muita julkisia organisaatioita.¹⁵ Perusoikeussäännösten tarkoittamia julkiseen valtaan kuuluvia ovat mm. yksityisten ylläpitämät sosiaalihuollon laitokset silloin, kun ne toteuttavat kuntien tai kuntayhteisöjen lakisääteisten järjestämisvelvollisuuksiensa täyttämiseksi hankkimia ostopalveluja.¹⁶ Kuntalaisen näkökulmasta oleellista on, että he saavat verojen vastikkeeksi perusoikeussäännöksiin turvaamat palvelut eikä niinkään se, kuka palvelut tuottaa.

Tilaaajan vastuu ja ammattitaito kohdistuvat palveluprosessin tuotospuolelle: tilaaja ostaa vaikuttavuutta ja sen aikaansaamiseksi oikeita tuotteita. Palveluntuottajan vastuulla on tuottaa tuote tilaajan toiveiden mukaan ammattitaitoisesti ja laadullisesti siten, että se on taloudellisesti kannattavaa.¹⁷ Erityisesti sitä korostetaan, että kuntien tarkoitus ei ole ostaa tuotteita, vaan tuotteilla aikaansaattavia vaikutuksia. Kuntien pitää myös varmistua siitä, että palvelujärjestelmien vaikuttavuus ja kehittämistarpeet otetaan huomioon.¹⁸

¹³ Tampereen kaupungin ja yhdistysten välisen yhteistyön periaatteet 2011, 10

¹⁴ ks. K1/2006 vp, johtopäätökset, 45

¹⁵ Rajala & Tammi 2006, 10

¹⁶ Tuori 2008, 514

¹⁷ Kallio, Martikainen, Meklin, Rajala & Tammi 2006, 28

¹⁸ Mts. 35

2.3 Omavalvonnan tarve kasvaa

Yksityisten sosiaalipalvelujen osuus palvelutuotannosta on kasvanut jatkuvasti, ja sen myötä myös niiden tarkemmalle yhteiskunnalliselle valvonnalle on ollut tarvetta. Valvontaan käytettäviä voimavaroja ei kuitenkaan ole ollut mahdollista lisätä yhtäläisesti yksityisten palvelujen määrän kasvaessa. Valvontalainsäädäntöä uudistettaessa hallitus totesikin esityksessään, että käytettävissä olevat voimavarat pitäisi kohdentaa mahdollisimman tehokkaasti siten, että yksityisten sosiaalipalvelujen laatu voitaisiin turvata riittävällä tasolla mahdollisimman hyvin.¹⁹

Suomen valtion sopimassa yleissopimuksessa lapsen oikeuksista (Yhdistyneet Kansakunnat 1989, 3 artikla 3 mom.) säädetään mm. lasten laitoshoidosta. Sen mukaan lasten huolenpidosta ja suojelusta vastaavien laitoksien ja palvelujen tulee noudattaa toimivaltainen viranomaisten antamia määräyksiä, jotka koskevat erityisesti turvallisuutta, terveyttä, henkilökunnan määrää ja soveltuvuutta sekä henkilökunnan riittävää valvontaa.²⁰

Lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) sovelletaan sellaisiin kunnan järjestämiin palveluihin, jotka kunta on velvollinen sosiaalihuoltolain (710/1982, 17 §) mukaan järjestämään ja jotka on tuotettu yksityisesti. Tällaisia palveluja ovat mm. sosiaalityö, kasvatusta- ja perheneuvonta, asumispalvelut, laitoshuolto ja lasten päivähoido.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) uudistettiin vuonna 2011, jolloin siihen sisällytettiin säädös palveluntuottajan velvollisuudesta tehdä omavalvontasuunnitelma toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi. Samalla Valviralle annettiin mahdollisuus antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta. Lain tarkoituksena on varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus hyvä laatuisiin sosiaalipalveluihin toteutuu.

Uudistuksella pyritään myös täsmentämään valvontaviranomaisten vastuuta yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnassa. Yhtenä tavoitteena on myös ollut yhdenmukaistaa yksityisten sosiaalipalvelujen ja yksityisen terveydenhuollon lupakäytäntöjä ja vähentää

¹⁹ HE 302/2010, 4

²⁰ vrt. HE 252/2006, lastensuojelun tila ja kehitys, jakso 2.1.3, lastensuojelulain valmisteluissa otettiin esille lastensuojelutyön resursointiongelmia. Lastensuojelun työmenetelmissä ja käytettävissä olevissa palveluissa on puutteita eikä työntekijöille anneta riittävästi ammatillista tukea, kuten työnohjausta.

palveluntuottajan tarvetta asioida samassa asiassa useiden lupaviranomaisten kanssa. Lisäksi uudistuksen tavoitteena on selkeyttää yksityisiä sosiaalipalveluja koskevaa lainsäädäntöä.²¹

Yksityisten sosiaalipalvelujen toimintaa valvotaan ennen sen aloittamista. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää yksityisiltä sosiaalipalvelujen tuottajilta, toiminnastaan riippuen, luvan hakemista tai ilmoituksen tekemistä. Jos palveluja tuotetaan ei-ympärivuorokautisesti, ovat ne ilmoituksenvaraisia. Ilmoitus tehdään toimintayksikön kuntaan. Luvanvaraisia ovat ympärivuorokautisesti tuotetut palvelut, jolloin lupa haetaan joko Valviralta tai aluehallintovirastolta.

Valvontaohjelmassa Valvira korostaa kunnan valvonnan vastuuta. Kunnan tulisi muistaa, että luvan saaminen tai ilmoituksen rekisteröinti merkitsee vain sitä, että kyseinen toimintayksikkö täyttää laissa yksityisille sosiaalipalveluille säädetyt vähimmäisvaatimukset silloin, kun lupa on myönnetty tai ilmoitus rekisteröity.²² Vaikka lupa tai ilmoitus olisikin rekisteröity, ei se takaa sitä, että palvelun ja toiminnan asianmukaisuus pysyisivät toiminnan jatkuessa ja kehittyessä samanlaisena. Kunnan tulisi arvioida toimintaa ilmoituksen tai luvan saamisen jälkeen säännöllisesti.

²¹ HE 302/2010, 9

²² Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012, 13

3 OMAVALVONTA JA LAADUN KÄSITYS

3.1 Mitä omavalvonta on?

Vaikka palvelu ostettaisiin yksityiseltä, on myös kunnalla vastuu sen laadusta. Yleislaki kuluttajansuojalaki (38/1978) määrittelee, että palvelun on vastattava sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan sitä, mitä on sovittu. Tässä on otettava kuitenkin huomioon se, että jos kunnalla on ostopalvelusopimus yksityisen palvelujen tuottajan kanssa tai asiakkaalla maksusitoumus palveluasumiseen, kyseessä on tällöin julkinen palvelu eikä kuluttajansuojalaki tule sovellettavaksi.²³ Tämä ei tarkoita sinänsä muutosta palvelunlaatuun, mutta asiakkaan valituskeinot ja oikeusturva ovat erilaiset kuin kuluttajansuojalaissa määritellään. Valvira ohjeistaakin laittamaan omavalvontasuunnitelmaan ohjeistukset asiakkaan oikeusturvasta ja valituskeinoista.

Omavalvonta on palvelun tuottajan omatoimista laadun varmistamista. Palvelun tuottaja varmistuu omavalvontasuunnitelman avulla, että toiminnassa toteutuu lainsäädännön, valvontaohjelmien, laatusuositusten sekä palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.²⁴ Keskeistä omavalvonnassa on kriittisten pisteiden ja vahingonvaaran paikkojen esiin nostaminen ja sitä kautta vahinkojen ehkäiseminen. Omavalvonnassa voidaan myös nostaa esiin palveluun liittyvää eettisyyttä ja kirjata omavalvontasuunnitelmaan linjauksia siitä, miten ja millaisella arvopohjalla yksikössä toimitaan.²⁵ Palvelun eettisyys ja arvomaailma, jonka pohjalta työskennellään, voi muodostua erittäin tärkeäksi laadulliseksi elementiksi asiakaskohtaamisissa ja vuorovaikutussuhteissa.

Hallituksen esityksen yhteydessä on pohdittu, pitäisikö omavalvontasuunnitelma saattaa valvontaviranomaisen hyväksyttäväksi, jotta varmistuisi, että suunnitelma tehdään asianmukaisesti. Tästä kuitenkin luovuttiin, koska lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) henkenä on palvelujen tuottajan oman vastuun korostaminen palvelujen laadun varmistamiseksi.²⁶ Viranomaisen vahvistusmenettelyn sijaan edellytetään, että pal-

²³ Ahonen ym. 2012, 4

²⁴ Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012, 23–24

²⁵ Tredea 2012

²⁶ HE 302/2010, 20

velujen tuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattavana sen toteutumista. Näin sekä asiakkaat ja heidän omaisensa että palvelujen tuottajan palveluksessa olevat työntekijät voivat osaltaan valvoa omavalvonnan toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen dokumentti²⁷. Suunnitelmaan ei kirjata salassa pidettäviä tai yksityisyyttä loukkaavia tietoja eikä sitä myöskään toimiteta automaattisesti viranomaisille. Asiakkaat ja omaiset saavat suunnitelman pyynnöstä. Myös kunta voi palvelujen tilaajana pyytää palvelujen tuottajaa toimittamaan suunnitelma kunnalle.²⁸ Lisäksi aluehallintovirasto tai Valvira voivat tarkastuksen tai valvontakäynnin yhteydessä pyytää omavalvontasuunnitelman nähtäväkseen.

3.2 Laatuksitys

Kaakkola ja Peltonen ovat kirjoituksessaan käsitelleet, mitä laatu on silloin, kun palvelun ostajana on kunta ja palveluntarjoajana yksityinen elinkeinonharjoittaja. Kuluttajansuojalain (38/1978) piiriin kuuluvissa tapauksissa kuluttaja voi edellyttää yritykseltä, että palvelu suoritetaan ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Se, mitä ammattitaito ja huolellisuus merkitsevät, määritellään sen mukaan, mitä palvelusta on pidettävä kyseisen alan elinkeinonharjoittajille yleensä asetettavan tieto- ja taitomittapuun kannalta asianmukaisena suorituksena. Julkiseen valtaan kuuluvilta palveluilta odotetaan samanlaista asianmukaisuutta ja laatua kuin kunnan itsensä tuottamilta palveluilta.²⁹

Yksityisellä sosiaalipalvelualalla on monenlaisia toimijoita, jotka tarjoavat palveluita eri asiakasryhmille lapsista vanhuksiin. Käsitukset laadusta voivat tällöin riippua siitä, kuka palvelua tuottaa tai käyttää. Lainsäädännöllä pyritään yhdenmukaistamaan palvelujen käytäntöjä ja laatua. Kuluttajansuojalain (38/1978) mukaan palveluksen tai suorituksen tuleekin vastata laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä mahdollisesti asetettuja vaatimuksia.

²⁷ PKY-Laatu 2012

²⁸ Ahonen ym. 2012, 7

²⁹ Kaakkola & Peltonen 2006, 14

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)³⁰ säättää asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä periaatteista. Tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lakia sovelletaan sekä viranomaisen, että yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon.

Kunnan järjestämisvastuulla olevan lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.³¹ Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa toiminnanharjoittajaa järjestämään lapsen kasvuolosuhteet siten, kuin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa (361/1983) on säädetty.

Lastensuojelussa laatua voidaan määritellä lain lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983) 1 §:n mukaan:

Lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä.

Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatus sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus.

Lasta tulee kasvattaa siten, että lapsi saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavoin loukkaavasti. Lapsen itsenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää.

Julkisten palvelujen laatua ei voida määritellä yleisellä tasolla yksityiskohtaisesti, vaan palvelua koskevat laatuvaatimukset tulisi täsmentää kunnan ja palveluntuottajan välisessä ostopalvelusopimuksessa.³² Sopimuksessa voidaan myös sopia siitä, miten tilaaja seuraa ja valvoo laatuvaatimusten toteutumista, ja mitkä ovat laaturikkomuksia koskevat sanktiot.

³⁰ jäljempänä asiakaslaki (812/2000)

³¹ Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 55

³² Kaakkola & Peltonen 2006, 14

Sosiaalipalvelujen tarjoamisessa ja laadun tarkkailussa tärkeä merkitys on myös asiakslain (812/2000) edellyttämällä palvelu- ja hoitosuunnitelmalla, jossa otetaan huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet. Suunnitelman tulisi olla riittävästi yksilöity, jotta asiakas ja palvelun järjestäjä tietävät, mihin he ovat sitoutuneet. Palvelutarpeet saattavat myös ajansaatossa vaihdella esimerkiksi asiakkaan terveydentilan muuttuessa, jolloin myös ostopalvelusopimuksessa tulisi olla vastaavasti joustovaraa.³³

³³ Kaakkola & Peltonen 2006, 25 ks. HE 252/2006, keskeiset ehdotukset, jakso 3.2. esityksessä huomautettiin, että olennaista asiakkaan oikeusturvan kannalta asiakassuunnitelman lisäksi on myös palvelun käyttämisen aikana asioiden asianmukainen kirjaaminen, joka edesauttaa jäsentämään lastensuojelutyötä ja luo työn jatkuvuutta työntekijöiden vaihtuessa

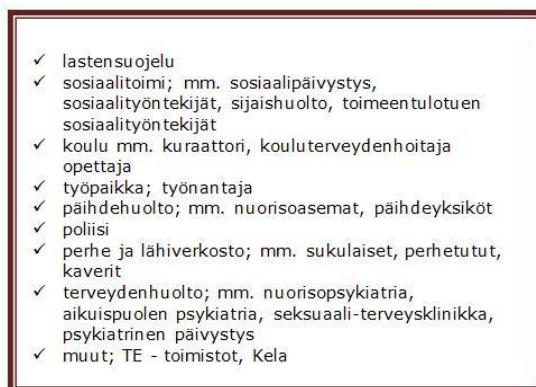
4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

4.1 Tampereen nuorten turvatalo

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on ollut SPR:n Tampereen Nuorten turvatalo. SPR:n nykyinen oikeudellinen asema perustuu vuonna 2000 voimaan tulleeseen lakiin Suomen Punaisesta Rististä (238/2000) ja se on Suomen valtion tunnustama julkisoikeudellinen yhdistys. Tampereen nuorten turvatalo noudattaa toiminnassaan SPR:n peruseriaatteita, joita ovat inhimillisyys, puolueettomuus, tasapuolisuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus. Nämä periaatteet ovat osa myös omavalvontasuunnitelmaa, joihin työntekijöiden ja vapaaehtoisten odotetaan sitoutuvan

Turvatalo toimii ns. matalan kynnyksen periaatteella. Nuorten turvatalon eri toiminnoilla pyritään turvaamaan nuorelle ja hänen lähipiirilleen suotuisa ympäristö ja ilmapiiri kriisitilanteiden ratkaisemiseen. Tavoitteena on antaa nopeaa kriisiapua sekä auttaa nuorta ja hänen perhettään löytämään omat voimavarat. Tampereen Nuorten turvatalolla työskentelee seitsemän työntekijää ja vapaaehtoisia noin 30 henkilöä. Tehtävänimikkeeltään työntekijät ovat kriisi- ja perhetyöntekijöitä.

Nuori tulee turvatalolle usein oma-aloitteisesti ja vapaaehtoisesti ilman ajanvarausta, jonotusta tai lähetettä. Turvatalolle ohjataan asiakkaita myös Tampereen kaupungin lastensuojelun asiakasohjausyksiköstä, Luotsista. Turvatalo toimii yhteistyössä viranomaisten ja erilaisten palvelujen tuottajien kanssa. Turvatalon yhteistyötahoja ovat esimerkiksi kunnan sosiaali-, terveys- ja opetustoimen viranomaiset (kuvio 1).

- 
- ✓ lastensuojelu
 - ✓ sosiaalitoimi; mm. sosiaalipäivystys, sosiaalityöntekijät, sijaishuolto, toimeentulotuen sosiaalityöntekijät
 - ✓ koulu mm. kuraattori, kouluterveydenhoitaja, opettaja
 - ✓ työpaikka; työnantaja
 - ✓ päihdehuolto; mm. nuorisoseurat, päihdeyksiköt
 - ✓ poliisi
 - ✓ perhe ja lähiverkosto; mm. sukulaiset, perhetutut, kaverit
 - ✓ terveydenhuolto; mm. nuorisopsykiatria, aikuispuolen psykiatria, seksuaali-terveysklinikka, psykiatrinen päivystys
 - ✓ muut; TE -toimistot, Kela

KUVIO 1. Turvatalon yhteistyötahot (Nuorten turvatalo 2012)

4.2 Luvanvaraiset ja ilmoituksenvaraiset palvelut

Turvatalossa on oikeudellisesta näkökulmasta katsottuna kahdenlaisia palveluja: luvanvaraisia palveluja (kriisimajoitus) ja ilmoituksenvaraisia palveluja (perhehuonetoiminta ja itsenäistymisen tuki).

Luvanvaraisissa palveluissa, kuten kriisimajoituksessa, nuorelle tarjotaan ympärivuorokautista hoitoa kodinomaisessa ympäristössä. Aukkaana ollessaan nuori saa päivittäiset ateriat ja huolenpidon. Keskeisenä kriisimajoitusjakson tavoitteena on antaa nuorelle aikaa rauhoittumiseen sekä tukea nuorta ja hänen vanhempiaan elämäntilanteen selvittämisessä.

Ilmoituksenvaraisiin palveluihin kuuluu perhehuonetoiminta, joka on neuvonta- ja voimavarakeskeistä avopalvelua. Sen tavoitteena on tarjota nopeaa apua nuorelle ja perheelle. Yhteistyötä tehdään vanhempien ja nuoren kanssa, millä pyritään mahdollistamaan vanhempien ja nuoren välinen luottamus ja vuorovaikutus. Tapaamiset voivat olla kerta- tai prosessiluonteisia. Toinen ilmoituksenvarainen turvatalon palvelumuoto on itsenäistymisen tuki, jossa tuetaan nuoria itsenäistymiseen, asumiseen, oman terveytensä hoitoon tai koulunkäyntiin liittyvissä asioissa. Itsenäistymisen tuen tavoitteena on, että tuen jälkeen nuorella on enemmän valmiuksia itsenäiseen elämänhallintaan ja kyky käyttää hyväkseen yhteiskunnan tarjoamia peruspalveluita.

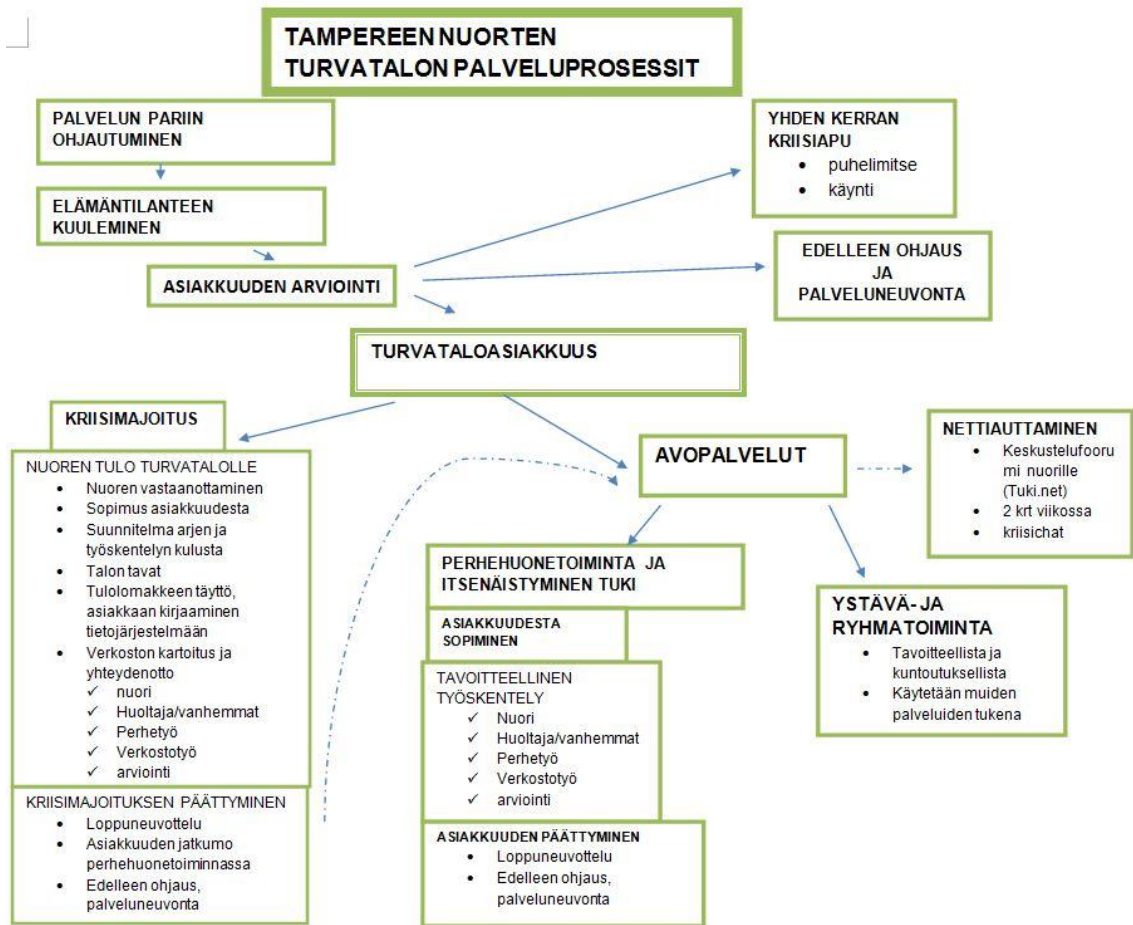
4.3 Muut palvelut

Nuorten turvatalot ovat myös jalkautuneet internetiin nettiauttamisen muodossa. Turvatalot ovat mukana valtakunnallisen verkkokriisikeskuksen Tukinetin ylläpitämässä verkkokeskustelupalvelussa. Turvatalot ovat myös osa kotimaan valmiustoimintaa: ne jalkautuvat internetiin valtakunnallisen kriisin sattuessa, jolloin nuorten keskustelun tarve on suuri.

Nuorten turvatalolla on ryhmä- ja ystävätoimintaa, joka koostuu vapaaehtoistyöntekijöiden ohjaamista viikoittaisista toiminnallisista ryhmistä sekä ystävätoiminnasta. Pienryhmätoiminnan teemat voivat liittyä liikuntaan, ruokavalioon tai harrastuksiin. Ystävätoiminta on osa itsenäistymisen tuen palvelukokonaisuutta, ja on kehitetty erityisesti

sellaisille nuorille, jotka tarvitsevat aikuista rinnalleen ammatillisen tuen päätyttyä. Ystäväsuhde alkaa aina ammatillisen tuen ohella ja on kestoaltaan 6–12 kk. Ystävöityminen on yhdessä tekemistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Ystävinä toimii koulutettuja Nuorten turvatalon vapaaehtoistyöntekijöitä.

Turvatalon asiakastyö on luonteeltaan ennaltaehkäisevää perhe- ja verkostotyötä. Palveluprosessikaaviosta voi nähdä miten turvatalon asiakkuus syntyy (kuvio 2).



KUVIO 2. Nuorten turvatalon prosessikaavio (Nuorten turvatalo 2012)

5 TAMPEREEN NUORTEN TURVATALON OMAVALVONTA

5.1 Omavalvonnan toteuttaminen

Laissa yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011, 5 §) säädetään siitä, että jokaiseen toimipaikkaan nimetään vähintään yksi omavalvonnasta vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että toiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu palvelun tuottajaa koskevat tiedot. Näihin tietoihin kirjataan palvelun tuottajan yhteystiedot sekä yksikön vastuuhenkilöt. Lisäksi asiakasturvallisuutta koskien on tärkeää, että kirjataan tieto yrityksen voimassa olevasta vastuuvakuutuksesta.³⁴

Toiminnan laajuudesta riippuen voidaan toimipaikassa tarvita useampia omavalvonnan eri osa-alueiden vastuuhenkilöitä, joiden tehtävät määritellään yksityiskohtaisesti omavalvontasuunnitelmassa. Omavalvonnasta vastaava voi olla esimerkiksi yksikön laatu-vastaava, jolle kuuluvat muutkin laatutyöhön liittyvät tehtävät.³⁵ Turvatalolle on laadittu myös elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmista vastaavat johtajan lisäksi kriisi- ja perhetyöntekijä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja täytäntöönpanosta käytäntöön vastaavat työntekijät ja vuorossa olevat vapaaehtoistyöntekijät.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yrityksen toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet. Turvatalon johtosäännössä on kuvattu miksi yksikkö on olemassa, mitä palveluja se tuottaa ja mille asiakasryhmille. Turvatalon toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus perustuvat SPR:n periaatteiden lisäksi toimialaa säätelevien lakien kuten lastensuojelulain (417/2007), sosiaalihuoltolain (710/1982) ja asiakaslain (812/2000) säädöksiin. Periaatteet ja oikeudellinen säätely tulevat asiakastyössä esille muun muassa ammattieettisten ohjeiden noudattamisena. Arvojen ja periaatteiden kuvaus antaa asiakkaalle arvokasta tietoa siitä, millainen organisaatio on ja minkälaisia toimintatapoja se asiakaspalvelutyössään toteuttaa.

³⁴ Ahonen ym. 2012, 8

³⁵ mts. 9

Valviran ohjeistuksen mukaan henkilökunnan aktiivinen ja moniammatillinen osallistuminen omavalvonnan kehittämiseen toteutuu, kun omavalvontaa suunnitellaan ja toteutetaan henkilökunnan ja johdon yhteistyönä.³⁶ Tampereen Nuorten turvatalon johtaja kouluttaa omavalvontasuunnitelman henkilökunnalle ja suunnitelmaa päivitetään, jos henkilökunnan viikkopalavereissa tulee esiin omavalvontaan liittyviä muutosehdotuksia.

Omavalvontaa suunniteltaessa on tarpeen miettiä, mitä osaamista yrityksessä tarvitaan, että toiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan. Johdolla ja henkilöstöllä on oltava omavalvonnan kannalta vaaditut riittävät tiedot ja taidot, joita tulee myös päivittää säännöllisesti.³⁷ Omavalvontasuunnitelmaan kirjattiin kuvaus, miten asettuja tavoitteita ja henkilöstön osaamista seurataan ja miten ammattitaitoa pidetään yllä.

Omavalvonnan ja toiminnan laadun kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota työntekijöiden perehdyttämiseen, että se tehdään huolellisesti ja suunnitellusti.³⁸ Omavalvontasuunnitelmaan on laadittu kuvaus työntekijöiden perehdyttämisestä. Hyvä perehdytys vähentää työn aikana tapahtuvien virheiden määrää, jolloin palvelun laatu paranee. Turvatalolla käytettävät perehdytyspassit ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä.

5.2 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen

Asiakaslain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevien palvelujen suunnitteluun. Hallituksen mukaan osallistumismahdollisuuksien ja tietojensaannin lisääminen lisää yhteiskunnallista kehitystä avoimen vuorovaikutuksen suuntaan ja se voi parantaa erilaisten päätösten laatua.³⁹ Laadun kehittämiseksi asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta sekä konkreettisia kehittämissuhteita. Myös rutiininomaisesti ja systemaattisesti kerätty tieto voi tuoda esiin havaintoja, joita voidaan hyödyntää laadun arvioinnissa.⁴⁰ Tampereen Nuorten turvatalon omavalvontasuunnitelmaan kuvattiin, miten asiakkaat voivat antaa palautetta laa-

³⁶ Ahonen ym. 2012, 9

³⁷ mts. 9

³⁸ mts. 9

³⁹ HE 137/1999, esityksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset, jakso 3

⁴⁰ Ahonen ym. 2012, 10

tuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä olla mukana kehittämässä turvatalon toimintaa.

5.3 Riskien tunnistaminen

Riskien hallinta tarkoittaa, että toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten toteutuminen on vaarassa. Tietoa riskeistä, vaaratilanteista ja haittatapahtumista olisi tärkeää hyödyntää palvelun kehittämisessä. Riskienhallintaa tulisi toteuttaa organisaation kaikilla tasoilla.⁴¹

Pelastuslaissa (379/2011) säädetään toiminnanharjoittajan ja rakennuksen omistajan ja haltijan velvollisuuksista tehdä tiettyjä toimenpiteitä, joilla turvataan henkilöiden turvallisuus onnettomuuden tai vaaran uhatessa. Eräs tällainen toimenpide on pelastussuunnitelman laatiminen. Turvatalon pelastussuunnitelmassa on kuvattu turvatalossa huomiotavimmat mahdolliset vaaratilanteet esimerkiksi tulipalo, väkivaltatilanne tai säteilyvaara. Pelastussuunnitelma käydään läpi kerran vuodessa turvallisuusjohtajan johdolla ja on liitetty osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Turvatalolle on tehty myös muita ohjeistuksia ja suunnitelmia, joissa toiminta on kerrottu kriisin tai vaaratilanteen sattuessa. Tällaisia ovat mm. ohje nuoren vastaanottamisesta, ohje väkivallan uhkatilanteisiin, ohje tapaturman tai kuolemantapauksen varalle sekä ohjeita kohtaamiseen nuori äkillisessä kriisissä. Ohjeistukset ovat osa omavalvontasuunnitelmaa.

Työturvallisuuslaki (738/2002) säätelee toimenpiteistä, joiden tavoitteena on parantaa työympäristöä ja työoloja työntekijän työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Lain mukaan työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, joka tarkoittaa mm. sitä, että työpaikalle on laadittava työsuojelun toimintaohjelma. Tampereen Nuorten turvatalo noudattamassa SPR:n turvatalojen yhteisessä työsuojelun toimintaohjelmassa otetaan huomioon henkilökunnan työolosuhteet ja toimintatapojen riskit sekä ongelmat, jotka arvi-

⁴¹ Ahonen ym. 2012, 10

oidaan toimikunnassa vuosittain.⁴² Työsuojelusuunnitelma liitettiin osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu myös tiedot menettelystä, miten vaara- ja haittatapahtumista ilmoitetaan ja tilastoidaan.⁴³ Vaaratilanteet ja haittatapahtumat käsitellään kaikkien turvatalojen yhteisessä työsuojelutoimikunnassa. Työssä tapahtuneiden kriisitilanteiden henkilökunnan jälkihoito järjestetään yhteistyössä työterveyshuollon ja turvatalon tai vaihtoehtoisesti turvatalotoiminnanjohtajan kanssa.⁴⁴ Turvatalon omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu myös tiedot toimintatavasta, jolla asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan tietoa ja tukea häntä kohdanneen haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen.

5.4 Palvelun sisällön omavalvonta

Omavalvontasuunnitelmassa on kiinnitetty huomiota palvelun laatuun ja sisältöön eli palvelun sisällön omavalvontaan. Lainsäädäntö määrittelee tarkasti puitteet sille, millaiset edellytykset yksiköllä pitää vähintään olla, esimerkiksi henkilöstöminimin, koulustaustan tai toimitilojen suhteen. Omavalvontasuunnitelmaan kuvattiin mitä asiakokonaisuuksia turvatalon päivittäiseen toimintaan kuuluu. Erityisesti asiakkaalle informaatio on tärkeää, kun hän arvioi palvelun laatua.

Palvelun sisällön omavalvonnassa pyritään myös kartoittamaan turvatalon tarjoamia palveluprosesseja ja asiakastyön sisältöä, joka lastensuojelutyössä on erityisen tärkeä. Palveluprosessien ja asiakastyön kuvaukset määrittelevät työn laadulle raamit, joita pysytään kehittämään toiminnan muuttuessa. Esimerkiksi kappaleessa 4.3 olevasta prosessikaaviosta voi nähdä, minkälaisia asiakasprosesseja turvatalolla on (kuvio 2).

⁴² Nuorten turvatalot 2012–2013.

⁴³ Ahonen ym. 2012, 11

⁴⁴ Nuorten turvatalot 2012–2013.

5.4.1 Henkilöstö

Lain yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996, 3 §) mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen henkilöstön on täytettävä samat kelpoisuusehdot kuin kunnan tai kuntayhtymän vastaavissa tehtävissä työskentelevältä henkilöstöltä vaaditaan. Lastensuojelulain (417/2007) mukaan lastensuojelulaitoksen hoito- ja kasvatustehtävissä olevan henkilöstön kelpoisuudessa tulee ottaa huomioon asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonne.

Laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)⁴⁵ säädetään, mitä ammatillisia tutkintoja voidaan pitää sopivana sosiaalialalle, jotta asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun toteutuu. Sopivana koulutuksena lastensuojelulaitoksessa vaativissa hoito- ja kasvatustehtävissä työskenteleville pidetään esimerkiksi sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkintoa. Muihin kuin vaativiin hoito- ja kasvatustehtäviin soveltuu myös sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto.⁴⁶ Laitoksen hoito- ja kasvatustehtävistä vastaavalla johtajalla tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito (lastensuojelulaki 417/2007, 60 §).

Kelpoisuuslakia (272/2005) sovelletaan vain sosiaalihuollon ammatilliseen henkilöstöön. Soveltamisalan piiriin eivät siten kuulu esimerkiksi omaishoitajat tai vapaaehtois-työntekijät.⁴⁷ Nuorten turvatalon vapaaehtoisilta ei vaadita erityistä osaamista, lähinnä suositellaan kuitenkin 23 vuoden ikää. Vapaaehtoiset kuitenkin haastatellaan ennen turvatalossa toimimisen aloittamista.

Omavalvonnassa otetaan kantaa myös työntekijöiden osaamisen kehittämiseen. Esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (710/1982, 53 §) säätelee kunnan velvollisuudesta huolehtia siitä, että sosiaalihuollon henkilöstö peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvasta riippuen osallistuu riittävästi heille järjestettyyn täydennyskoulutukseen. Välillisesti kuntien täydennyskoulutusvelvoite koskee myös yksityisten palvelujen toimintaa, sillä ostopalveluita sopiessaan toimijoille on asetettu laatuvaatimuksia, joihin

⁴⁵ jäljempänä kelpoisuuslaki (272/2005)

⁴⁶ HE 252/2006, keskeiset ehdotukset, jakso 3.2, 60§

⁴⁷ Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta- ja yksityissektorilla 2007, 14

sisältyy myös henkilöstön osaamista ja koulutustasoa koskevia odotuksia. Tällöin kunta voi tarjota myös yksityisille palveluntarjoajille mahdollisuuden osallistua järjestämäänsä täydennyskoulutukseen, mikäli se on toiminnan kannalta tarkoituksenmukaista.⁴⁸ Tampereen Nuorten turvatalon henkilökunnalle järjestetään ammatillista täydennyskoulutusta säännöllisesti, joita ovat mm. perhe- ja verkostotyönkoulutus ja henkisen tuen koulutus.

Omavalvontasuunnitelmassa kiinnitetään huomiota henkilöstömäärään suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, asiakasmäärään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin. Sosiaalipalveluja tuottavien yksiköiden henkilöstörakenteessa tulee erityisesti ottaa huomioon sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.⁴⁹ Henkilöstön tehtävarakenteen ja asiakasprosessien kehittämisen tavoitteena on palvelun vaikuttavuuden lisääminen. Kun henkilökunta on oikein ammatillisesti koulutettua ja toimenkuvat suunniteltu hyvin, toimivat myös yrityksen palveluprosessit laadukkaasti.⁵⁰

Henkilöstön määrästä säädetään lastensuojelulaissa (417/2007, 59.3 §), jonka mukaan lastensuojelulaitoksessa tulee olla asuinyksikköä kohden lasten ja nuorten hoitoon nähdyn riittävä henkilökunta, kuitenkin vähintään seitsemän hoito- ja kasvatustehtävissä toimivaa työntekijää. Tästä mitoituksista voidaan poiketa asetuksessa mainitusta erityisestä syystä, esimerkiksi SOS-lapsikylissä tai muissa yksiköissä, joissa toiminta perustuu siihen, että hoitaja tai johtaja asuu yksikössä ja työskentelee siten keskimääräistä työaikaan enemmän hoito- ja kasvatustehtävässä.⁵¹

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma sekä henkilökunnan rekrytointiin liittyvät periaatteet. Turvatalotyöntekijöiden ja sijaisten rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota koulutukseen, riittävään työkokemukseen ja soveltuvuuteen vuorotyöhön. Työnhakijoiden soveltuvuus arvioidaan työhaastattelun yhteydessä.

⁴⁸ Kallio & Sarvimäki 2006, 18

⁴⁹ Ahonen ym. 2012, 11

⁵⁰ Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 28, 51–52

⁵¹ Lastensuojelun yksityisten palvelujen valvontatyöryhmän muistio 2002, 29 ks. myös HE 252/2006, yksityiskohtaiset perustelut, 59 §

5.4.2 Rikostaustan selvitys

Lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) sovelletaan työ- ja virkasuhteessa tehtävään työhön, jossa työntekijä on pysyväisluontoisesti ja olennaisesti henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa ilman huoltajan läsnäoloa. Lain tarkoituksena on edistää lasten oikeutta turvalliseen kasvu- ja opiskeluympäristöön. Rikostaustan selvitys on tehtävä ennen työsopimuksen tekemistä tai virkaan nimittämistä. Velvollisuuden laiminlyönti on rangaistava teko.⁵² Lainsäädännössä ei kuitenkaan velvoiteta vapaaehtoisilta rikostaustan selvittämistä, vaikka hallituksen lausunnossa⁵³ pidetään tärkeänä kehittää toimenpiteitä, joilla ennalta ehkäistään nuorten parissa toimivien henkilöiden väärinkäytöksiä.

Rikostaustan selvittämisen ulkopuolelle voivat jäädä myös lyhytaikaiset työ- tai virkasuhteet. Esimerkiksi sijaisuudet joudutaan usein järjestämään nopeasti, jolloin käytävissä olevan ajan puitteissa ei ole mahdollista hankkia rekisteriotetta. Hallituksen esityksen mukaan palvelussuhde tällaisessa tapauksessa voi jatkua ilman rikosrekisteriotteen esittämistä saman työnantajan palveluksessa vuoden aikana korkeintaan kolme kuukautta, jonka jälkeen myös sijaista tulisi pyytää esittämään rikosrekisteriote.⁵⁴ Tampereen turvatalo pyytää poikkeuksellisesti myös lyhytaikaisten ”tarvittaessa työhön kutsuttavien” sijaisten esittämään rikosrekisteriotteen.

5.4.3 Toimitilat

Perustuslaissa yleissääntönä turvataan yksityisyyden suoja, kuten oikeus yksityiselämään, kunniaan ja kotirauhaan (731/1999, 10 §). Lasten ja nuorten hyvinvoinnin suojaamisen kannalta on tärkeää, että yksikön toimitilat ovat turvalliset ja tukevat lapsen

⁵² Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012, 38

⁵³ Kaikkonen & Wallin 2010, 2–3 vrt. HE 3/2002, yksityiskohtaiset perustelut, 2 §, rikosrekisteriotemennettelyn ulkopuolelle ehdotettiin jätettävän sellaiset työtehtävät, joissa työntekijän yhteydenpito lapsiin on satunnaista tai vastaanotto toiminnan luonteista. Ehdotusta perusteltiin sillä, että lyhytaikaisessa kanssakäymisessä ei oleteta syntyvän lapsen ja työntekijän välille sellaista henkilökohtaista tai luottamuksellista suhdetta, joka voisi johtaa esimerkiksi seksuaaliseen hyväksikäyttöön tai houkutteluun huumausaineiden kokeiluun.

⁵⁴ HE 3/2002, yksityiskohtaiset perustelut, 2 §

tasapainoista kehitystä. Sekä yksityisten sosiaalipalvelujen valvontalaki (603/1996, 3§) että laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011, 4 §) edellyttävät, että yksikössä on riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet. Toimitilojen on oltava myös terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan toimintaan sopivat. Lastensuojelulaitoksen toimitilojen katsotaan olevan riittävät ja asianmukaiset silloin, kun lapsella on mahdollisuus riittävästi yksityisyyteen ja lapsella on mahdollisuus rauhalliseen yksinoloon ja oman identiteetin kannalta välttämättömään omaan alueeseen.⁵⁵

Laitosasukkaiden yksityisyyden suojaa on painotettu korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisussa (KHO 2002:75), jossa oli kysymys yksityisen sosiaalipalvelun lupamenettelystä. Asia koski dementoituneille asukkaille järjestettävää pysyväisluonteista ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista. Oikeuden ratkaisussa kahden vieraan ihmisen sijoittamista samaan huoneeseen ei pääsääntöisesti voitu pitää perusteltuna.⁵⁶ Sosiaali- ja terveysministeriön antama suositus on, että yhden hengen asuinhuoneen tulee olla pinta-alaltaan vähintään 12–15 m² ja kahden hengen asuinhuoneen vähintään 16–20 m². Tärkeänä pidetään, että jokaisella laitoksessa asuvalla lapsella on oma huone, jollei se toiminnan luonne huomioon ottaen ole selkeästi epätarkoituksenmukaista. Myös rakennuskohtaiset paloturvallisuussäännökset on otettava huomioon.⁵⁷

Tampereen nuorten turvatalossa on kriisiyöpymiseen tarkoitettua kolme kahden hengen huonetta. Nuorten huoneet ovat heidän omassa käytössään, eivätkä nuoret saa oleskella toistensa huoneissa. Turvatalon kriisimajoittumisjaksot ovat yleensä lyhytaikaisia, noin 1–14 vrk kestäviä. Kysymys on tilapäisestä asumisesta, jossa ei pyritä kotiutumiseen ja pysyvään asumiseen.

Lastensuojelulain (417/2007, 59 §) mukaan asuinyksikössä saadaan hoitaa yhdessä enintään seitsemää lasta tai nuorta. Lasten enimmäismäärän sääntelyllä tavoitellaan asuinyksiköiden kodinomaisuutta, tuttua sekä turvallista kasvuympäristöä sekä riittävää vuorovaikutusmahdollisuutta hoito- ja kasvatushenkilöstön kanssa. Tilojen tulee myös tarjota asukkaille mahdollisuus yhteiseen tekemiseen.⁵⁸ Esimerkiksi yhteiseen asiakaskäyttöön Nuorten turvatalolla on varattu olohuone ja neuvotteluhuone.

⁵⁵ HE 252/2006, yksityiskohtaiset perustelut, 58 §

⁵⁶ KHO 75:2002

⁵⁷ Lastensuojelun yksityisten palvelujen valvontatyöryhmän muistio 2002, 28

⁵⁸ mts. 28

5.4.4 Päivittäinen toiminta

Sosiaalipalvelujen tuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilökuntaa on ohjeistettu, millä tavalla huolehditaan asiakkaiden pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisestä. Henkilökunnan pitää myös tietää kuinka toimitaan, jos asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoitoa.⁵⁹ Turvatalon omavalvontasuunnitelmaan tehtiin erillinen ohjeistus, josta löytyvät ajantasaiset yhteystiedot sairaanhoidon päivystykseen ja tietoa siitä, miten muuten menetellään, jos nuori sairastuu.

Lääkehoitoa antavat ja lääkkeitä käsittelevät palvelujen tuottajat on ohjeistettu laatimaan sosiaali- ja terveysministeriön oppaan⁶⁰ mukaisen lääkehoitosuunnitelman. Oikein toteutettu, tehokas, turvallinen, taloudellinen ja tarkoituksenmukainen lääkehoito on keskeinen osa sosiaalihuollon asiakkaan saaman palvelun laatua.⁶¹ Vaikka Nuorten turvatalolla ei anneta varsinaisesti lääkehoitoa eikä käsitellä lääkkeitä, on sinne laadittu lääkehoitosuunnitelma sellaisten tapausten varalta, kun asiakkaana olevalla nuorella on lääkitys. Turvatalon lääkehoitosuunnitelma on omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Sosiaalihuollon palveluja tarjoavissa yksiköissä voi olla käytössä terveydenhuollon laitteiksi luokiteltavia työvälineitä. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun laissa (629/2010). Lain tarkoituksena on taata terveydenhuollon laitteiden ja niiden käytön turvallisuus. Laki koskee pääasiassa ammattimaista toiminnanharjoittajaa, joka voi olla sekä määritelty organisaatio että luonnollinen henkilö. Elinkeinon- tai ammatinharjoittajasta ei tule ammattimaista käyttäjää pelkästään sillä perusteella, että vastikkeellisessa toiminnassa saatetaan käyttää terveydenhuollon laitteita.⁶² Nuorten turvatalossa ei käytetä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita, mutta omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu, missä sijaitsee lääkekaappi ja ensiaputarvikkeet. Syytä on myös asettaa vastuuhenkilö, joka tietyin määräajoin tarkastaa lääkekaapin sisällön ja ensiaputarvikkeiden asianmukaisuuden.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu myös kuvaus asiakastyön sisällöstä ts. asiakkaiden toimintakykyä sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävästä pal-

⁵⁹ Ahonen ym. 2012, 17–18,

⁶⁰ ks. Turvallinen lääkehoito, 2006

⁶¹ Ahonen ym. 2012, 18 ks. myös Turvallinen lääkehoito 2006, 11

⁶² HE 46/2010, yksityiskohtaiset perustelut, 5 §

velu- ja hoitoperiaatteista sekä niitä tukevista käytännöistä.⁶³ Turvatalon asiakastyön periaatteita ovat mm. ennaltaehkäisevyys ja perhe- ja verkostokeskeisyys. Asiakastyössä käytetään monipuolisesti erilaisia työmenetelmiä, strategioita ja interventioita. Oma-
valvontasuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu turvatalolla tehtävän asiakastyön periaatteita ja palvelumenetelmiä, joilla nuori kohdataan ja häntä autetaan.

Oma-
valvontasuunnitelmassa kerrotaan myös siitä, miten toimintayksikössä turvataan asiakkaalle valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositusten mukainen hyvä ja riittävä ravinto⁶⁴, ja kuka vastaa ruokahuollosta. Keittiön elintarvikehygienian oma-
valvontasuunnitelmassa on selostettu tarkemmin hygieniakäytännöistä. Elintarvikelain (23/2006, 27 §) mukaan toimintayksikössä on varmistuttava siitä, että sellaisilla henkilöillä, jotka joutuvat työnsä puolesta käsittelemään pakkaamattomia ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita, on elintarvikehygienistä osaamista osoittava hygieniosaamistodistus. Turvatalon työntekijöillä on voimassaolevat hygieniosaamista osoittavat todistukset. Toisaalta myös turvatalon vapaaehtoiset vastaavat ruuan valmistuksesta. Vapaaehtoisilta ei kuitenkaan ole tähän mennessä vaadittu hygieniosaamista.

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun ja muuhun harrastus- ja virkistystoimintaan.⁶⁵ Turvatalon asiakkailla on mahdollisuus osallistua turvatalon ryhmätoimintaan tai käydä omissa harrastuksissaan kriisimajoitusasiakkuuden aikana. Turvatalo kuitenkin pyrkii kannustamaan säännöllisyyteen pitämällä kiinni sovituista ruokailu- ja ”kotiintulo”-ajoista. Oma-
valvonnassa on selostettu yksityiskohtaisesti näistä sekä yksikön siivousta, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä.

5.5 Asiakasturvallisuus

Oma-
valvontaa tukevat turvallisuusauditoinnit, eli selvitykset ja arviot, yrityksen turvallisuustasosta. Näiden yhteydessä voidaan huomata toiminnan sellaiset puutteet, jotka voivat vaikuttaa tarjotun palvelun turvallisuuteen ja laatuun.⁶⁶ Tampereen Nuorten turvatalossa noudatetaan turvallisuussuunnitelmaa, johon on arvioitu mahdollisia vaaroja

⁶³ Ahonen ym. 2012, 17

⁶⁴ Ahonen ym. 2012, 17 ks. Suomalaiset ravitsemussuositukset, ravinto ja liikunta tasapainoon, 2005, 35

⁶⁵ Ahonen ym. 2012, 17

⁶⁶ Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011, 16

ja riskejä. Riskien hallinnan vaiheita ovat vaarojen ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen, niiden ennaltaehkäiseminen, vakavuuden ja todennäköisyyden arviointi sekä hallintakeinojen tunnistaminen ja toteuttaminen. Henkilökunnan tulee tietää yhteisesti sovitut toimintamallit vaaratilanteiden varalta ja miten ne informoidaan johdolle.

Asiakasturvallisuussuunnitelmalla voidaan korvata pelastuslainsäädännössä tarkoitettu pelastussuunnitelma. Asiakasturvallisuussuunnitelma on pelastussuunnitelmaa laajempi kokonaisuus. Suunnitelmassa otetaan huomioon terveydensuojelulain (763/1994) ja elintarvikelain (23/2006) antavat terveydelliset puitteet toimintayksikön fyysiselle ympäristölle. Lisäksi suunnitelmassa otetaan huomioon työturvallisuuslainsäädäntö (738/2002) ja pelastuslainsäädäntö (468/2003), jotka edellyttävät varautumista onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteisiin ja niiden hallintaan. Myös toimintaympäristön ulkoiset ja strategiset riskit, joita ovat mm. lainsäädännön muutokset, viranomaismääräykset ja valtion- ja kuntatalouden tila, olisi syytä analysoida asiakasturvallisuussuunnitelma laadittaessa. Suunnitelmaa täydentävät turvallisuusohjeet ja turvallisuuskansiot, jotka on tarkoitettu organisaation koko henkilöstöä varten.⁶⁷

Turvatalolle ei ole tehty asiakasturvallisuussuunnitelmaa. Suurin osa asiakasturvallisuuden periaatteista toteutuu kuitenkin työntekijöiden perehtymisessä keittiöhygienian omavalvontaan, turvallisuussuunnitelmaan, työsuojelusuunnitelmaan sekä pelastussuunnitelmaan. Turvatalolle on myös tehty työterveyshuollon työpaikkaselvitys työoloista ja riskeistä. Poikkeustilanteista on tehty ohjeistuksia, jotka ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Omavalvontasuunnitelmaan kuvataan myös asiakasturvallisuuteen olennaisesti liittyvät toimintayksikön kulunvalvontalaitteet ja niiden käytön periaatteet. Näitä laitteita ovat tiloihin asennetut kamerat sekä muut asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden parantamiseksi asennetut valvontalaitteet.⁶⁸ Tampereen Nuorten turvatalossa käytössä olevista kulunvalvontalaitteista on kerrottu omavalvontasuunnitelmassa tarkemmin

⁶⁷ Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu 2011, 31–32

⁶⁸ Ahonen ym. 2012, 11

5.6 Asiakkaan asema ja oikeusturva

Sosiaalihuollossa asiakkaan asema ja oikeudet ovat laaja käsite. Asiakaslain (812/2000, 5 §) mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Henkilöstön on myös selvitettävä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä muut seikat, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa. Tarkoitus on, että palveluntarjoaja selvittäisi asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla muun muassa palvelujärjestelmistä ja muista häntä koskevista seikoista, jotta asiakas pystyy muodostamaan oman käsityksensä asiasta. Nuoren saapuessa turvatalolle hänelle selvitetään turvatalon toiminnot ja käytännöt.

Asiakkaan oikeusturvasta säädetään yksityiskohtaisemmin asiakaslaissa (812/2000, 23–24 §). Oikeusturva koostuu muun muassa asiakkaan oikeudesta saada sopimuksensa ja asemansa mukaista hoitoa, oikeudesta tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle ja oikeudesta saada asiansa käsittelyssä apua sosiaaliasiamieheltä. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu sosiaalihuoltoa valvovalle valvontaviranomaiselle. Hallintokantelu tarkoittaa ilmoitusta lainvastaisesta menettelystä tai laiminlyönnistä hallintotoiminnassa. Hallintokantelun kohteena voi olla yksityisen sosiaalipalveluntuottajan toiminta siltä osin, kuin siinä käytetään julkista valtaa tai hoidetaan julkista tehtävää.⁶⁹ Kantelu voidaan tehdä eduskunnan oikeusasiamiehelle, valtioneuvoston oikeuskanslerille ja aluehallintovirastolle.

Turvatalon omaavalvontasuunnitelmaan on kuvattu, miten sopimus asiakkaan kanssa tehdään. Lisäksi suunnitelmaan on ohjeistettu, miten asiakkaan tulisi toimia, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun. Suunnitelmaan lisättiin myös sosiaaliasiamiehen yhteystiedot.

⁶⁹ Mäenpää 2008, 86

5.6.1 Palvelusopimus, hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakaslaissa (812/2000) säädetään, että sosiaalipalvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen, johon tarvittaessa liittyy yhdessä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa tehty palvelu-, hoito-, tai kuntoutuussuunnitelma.⁷⁰ Asiakalain (812/2000, 4–10 §) mukaan sopimusta tehdessä pitää myös selvittää alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä ottaa ne huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Lapsen etu on häntä koskevassa asiassa otettava huomioon kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa.⁷¹ Turvatalon omavalvontasuunnitelmaan tehtiin kuvaus siitä, miten sopimus asiakkuudesta tehdään. Kuvauksen tueksi liitettiin kaavio, miten esimerkiksi perhehuone toiminta etenee (kuvio 3).

Prosessikaavio



KUVIO 3. Perhehuoneen prosessi (Nuorten turvatalo 2012)

Sosiaali- ja terveysministeriön valvontatyöryhmän mukaan lastensuojelun sosiaalipalvelujen ostamisesta ei aina tehdä kirjallista, palvelun tuottajan ja sitä ostavan kunnan oikeuksia ja velvollisuuksia osoittavaa sopimusta.⁷² Sopimusten puuttuminen vaikeuttaa valvontaa ja hankaloittaa palvelun laadun määrittämistä varsinkin ristiriitatilanteissa.

⁷⁰ ks. myös laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996), 3.4 §

⁷¹ ks. myös perustuslaki (731/1999), 6.3 §

⁷² Lastensuojelun yksityisten palvelujen valvontatyöryhmän muistio 2002, 41.

5.6.2 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Ihmisarvon loukkaamattomuudesta on säädetty Suomen perustuslaissa. Itsemääräämisoikeus ja yksityiselämän loukkaamattomuus voidaan liittää säännöksiin oikeudesta elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä säännöksiin yksityiselämän suojasta (731/1999, 7 §, 10 §).

Sosiaalihuollon asiakkaan hoidon ja huolenpidon on perustuttava ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Perusoikeuksiin liittyviä rajoittamistoimia ei voida pitää hyväksyttävänä, elleivät ne täytä lain asettamia vaatimuksia.⁷³ Lastensuojelulaki (417/2007) antaa mahdollisuuden käyttää eräitä rajoittamistoimenpiteitä. Rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää lastensuojelulain mukaisissa lastensuojelulaitoksissa. Rajoittamistoimenpiteitä ovat esimerkiksi yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto ja liikkumisvapauden rajoittaminen. (417/2007, 57 §, 62 §, 65 §, 69 §)⁷⁴

Nuorten turvatalolla ei rajoiteta asiakkaana olevan nuoren itsemääräämisoikeuksia, sillä turvatalon asiakkuus perustuu aina vapaaehtoisuuteen. Turvatalon henkilökuntaa on kuitenkin ohjeistettu normaalista poikkeavien tilanteiden varalle. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu, miten poikkeavissa tilanteissa toimitaan.

5.6.3 Salassapitovelvoite

Luottamuksellisuus on tärkein periaate, joka ohjaa sosiaalihuollon julkisuutta ja salassapitoa koskevia sääntelyjä ja näiden soveltamista.⁷⁵ Asiakaslain (812/2000) 3 luvussa säädetään asiakastietojen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Lastensuojeluun kertynyt tieto on kokonaisuudessaan salassa pidettävää, jota ei saa sivullisille antaa tai ilmaista. Salassapitovelvoite koostuu kolmesta toisiaan täydentävästä osa-alueesta: asiakirjasalaisuudesta, vaitiolovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta.

⁷³ Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012 27, ks. myös Ahonen ym. 2012, 16

⁷⁴ vrt. asiakaslaki (812/2000) 4 §, asiakkaan oikeus hyvään kohteluun sosiaalihuollossa

⁷⁵ Tuori 2008, 172

Kaikkia turvatalon työntekijöitä, opiskelijaharjoittelijoita ja vapaaehtoisia koskee salassapitovelvoite. Asiakaslaissa (812/2000, 14–15 §) säädetään, että asiakirjoja, kopioita tai tulosteita ei saa näyttää tai luovuttaa sivullisille. Lisäksi asiakirjassa olevaa salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, ei saa paljastaa sivullisille. Tietoja ei saa myöskään hyväksikäyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi. Vaitiolovelvollisuus jatkuu vielä senkin jälkeen, kun palvelussuhde tai toimeksianto on päättynyt. Turvatalon henkilöstö suostuu noudattamaan kirjallisella sopimuksella asiakaslain (812/2000) mukaisia vaitiolovelvollisuussäännöksiä.

Salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja, jos asiakas tai hänen laillinen edustajansa antaa siihen suostumuksensa. Jos sosiaalihuollon alaikäisen asiakkaan laillisella edustajalla ei itsellään ole oikeutta saada tietoja alaikäisen kiellon vuoksi, ei hän voi myöskään antaa asiakkaan puolesta suostumusta tietojen luovuttamiseen muille.⁷⁶ Asiakaslain (812/2000) mukaan tietoja voidaan kuitenkin tietyissä tapauksissa luovuttaa myös ilman asiakkaan suostumusta.⁷⁷ Tällöin tietoja saa luovuttaa vain, jos esimerkiksi asiakkaan etu sitä vaatii tai hänen terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa on vaarassa. Turvatalon työntekijöitä sitovat lastensuojelulain (417/2007, 25 §) säädökset, jotka velvoittavat tietyissä tapauksissa tekemään lastensuojeluilmoituksen sosiaaliviranomaiselle, vaikka nuori ei siihen lupaa antaisikaan. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena ja tavoitteena on havaita mahdollisimman varhain, jos lapseen on kohdistunut lainminlyöntiä, vaaroja, heitteillejättöjä tai vastaavia tilanteita.

5.6.4 Asiakastietojenkäsittely

Hyvä tietojenkäsittely ja tiedonhallinta ovat osa laadukasta palvelua. Henkilötietolaki (523/1999) velvoittaa palveluntuottajaa käsittelemään asiakkaiden salassa pidettäviä tietoja huolellisesti ja asianmukaisesti. Tietoja saa kerätä, jos se on käyttötarkoitukseen nähden tarkoituksenmukaista ja tarpeellista. Valviran ohjeistuksessa edellytetään, että henkilötietojen käsittely tulee suunnitella kaikkien käsittelyvaiheiden osalta, joista keskeisiä ovat henkilötietojen kerääminen, tallettaminen, luovuttaminen, säilyttäminen ja

⁷⁶ Tuori 2008, 596 ks. myös asiakaslaki (812/2000), 16 §, 17 §

⁷⁷ ks. myös K1/2006 vp, viranomaisten ilmoitusvelvollisuus salassapitosäännösten valossa, 34

hävittäminen.⁷⁸ Tiedoista koostetaan henkilötietolain (523/1999) mukainen rekisterikuvaus.

Asiakastietojen hallintaan käytetään yleensä sähköisiä tietojärjestelmiä. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007). Lain tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä. Sosiaalihuollon palvelujen antajan tulee pitää rekisteriä omien asiakastietojärjestelmiensä ja asiakasrekisteriensä käyttäjistä sekä näiden käyttöoikeuksista. Käsiteltäessä asiakastietoja sähköisesti on vastaavan johtajan annettava kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä.⁷⁹

Tietosuojaohjeistus on tärkeä työväline työntekijöille. Kun asiakas käyttää palvelua, voi hän olettaa, että hänen henkilötietojaan käsitellään huolellisesti ja lain vaatimalla tavalla. Henkilötietojen käsittelysuunnitelmalla voidaanakin kartoittaa, toimiiko organisaatio lainmukaisesti. Lisäksi johdon laatima tietosuojaohjeistus on hyvä käytännön työkalu työntekijöille.

Turvatalon omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä suunnitelmaan liitettiin julkisesti esillä pidettävä rekisteriseloste. Turvatalojen yhteinen asiakastietojärjestelmä tullaan uusimaan vuoden 2013 aikana, jolloin laaditaan uusi, uutta käytäntöä vastaava, henkilötietojen tietojenkäsittelysuunnitelma, tietosuojaseloste ja rekisteriseloste.

⁷⁸ Ahonen ym. 2012, 19

⁷⁹ mts. 19

5.7 Omavalvonnan asiakirjat

Nuorten turvatalon omavalvontasuunnitelmaan liittyvät asiakirjat muodostivat ison kokonaisuuden. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain. Asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta. Ohjeistukset ja viranomaisten vaatimat asiakirjat liitettiin omavalvontasuunnitelmaan liitteiksi (kuvio 4).⁸⁰

- Liite 1. Tarkastuskertomus
- Liite 2. Muutoslupa
- Liite 3. Ilmoitus
- Liite 4. Johtosääntö
- Liite 5. Lääkehoitosuunnitelma
- Liite 6. Pelastussuunnitelma TRE
- Liite 7. Työsuojelun toimintaohjelma 2012–2013
- Liite 8. Turvallisuussuunnitelma TRE
- Liite 9. Rekisteriseloste
- Liite 10. Vaitiolositoumus
- Liite 11. Työntekijän perehdytyspassi
- Liite 12. Uuden vapaaehtoisen perehdytysuunnitelma tarkistuslista
- Liite 13. Asiakaspalautelomake
- Liite 14. Tulolomake
- Liite 15. Palautelomake (tulolomakkeen osa)
- Liite 16. Säännöt nuorille
- Liite 17. Ohje nuoren vastaanottamisesta
- Liite 18. Ohje väkivallan uhkatilanteisiin.
- Liite 19. Ohje tapaturman tai kuolemantapauksen varalle
- Liite 20. Ohjeita kohtaamiseen nuori äkillisessä kriisissä
- Liite 21. Palvelupyyntölomake
- Liite 22. Verkostoneuvottelulomake

KUVIO 4. Omavalvontasuunnitelman liitteet

⁸⁰ ks. Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012, 12–13

6 POHDINTA

Lainsäätäjä on pyrkinyt ohjamaan palveluntuottajan toiminnan laatua ja turvallisuutta hyvinkin tarkoilla lainsäädöksillä ja suosituksilla. Lakiviidakko monine pykälineen ja suosituksineen voi näyttäytyä ulkopuoliselle jopa sekavalta. Omavalvonnalla ja siihen laaditulla suunnitelmalla pyritään selkeyttämään lainsäädäntöä ja yhdenmukaistamaan toimintaa. Asiakkaan asemalla ja oikeuksilla on omavalvontasuunnitelmassa tärkeä rooli, jota tässä tapauksessa säätelevät lastensuojelulainsäädäntö, asiakaslaki ja julkisten palvelujen ollessa kyseessä, hallintolain mukaiset valituskeinot.

Kunta ostaa yksityisiä sosiaalipalveluja sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kunnallisesti järjestettävien palvelujen hankintaan ja valintoihin liittyy kuitenkin se vaaratekijä, että valitaankin kunnan kannalta edullisin vaihtoehto. Edullisin palvelu ei välttämättä ole vaikuttavin. Kunnan tulisi valvoa toiminnanharjoittajia jatkuvasti, jotta voidaan varmistua siitä, että palvelun laadussa ei tapahdu heikennyksiä.

Lastensuojelun alalla palvelun omavalvonta ja laadukkuus ovat erityisen tärkeitä. Huono palvelun laatu voi vaikuttaa epäsuotuisasti ja pysyvästi lapsen kehitykseen. Toimintaympäristön laatu ilmenee muun muassa siinä, että asiakkaalle tarjotaan yksityisyyttä kunnioittava ja terveellinen sekä turvallinen ympäristö. Oleellinen osa laatua on myös henkilökunnan ammattitaito ja sopivuus, joita säädellään kelpoisuusvaatimuksilla ja rikosrekisteriotemenettelyllä.

Hyvin laadittu omavalvontasuunnitelma hyödyttää asiakkaita, kuntaa, yksityistä palveluntuottajaa sekä sen henkilöstöä. Asiakkaat tietävät, mitä palvelun tulisi pitää sisällään, ja toisaalta näin kunta voi valvoa tilaamiaan palveluita. Palveluntuottajan on muutettava toimintaansa, jos palvelu ei aseta sille laissa säädettyjä vaatimuksia. Toiminnassa on huomioitava asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä suunniteltava palvelut niiden mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma auttaa osaltaan hahmottamaan palveluprosesseja ja asiakastyönsisällön eri vaiheita, mikä lisää asiakasturvallisuutta ja palvelun vaikuttavuutta. Sosiaalipalveluissa asiakasturvallisuus, palvelun oikea-aikaisuus, asiakastyön sujuvuus

sekä asiakkaan asiallinen ja ystävällinen kohtaaminen ovat keskeisiä laadun ulottuvuuksia, joita omavalvonnalla pyritään edistämään.

6.1 Prosessin arviointi ja kehittämisehdotukset

Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus tehtiin hankkeistamisena Tampereen Nuorten turvatalolle. Tavoitteena oli laatia Nuorten turvatalolle omavalvontasuunnitelma työntekijöiden tueksi ja Valviran määräysten toteuttamiseksi sellaisessa muodossa, että se palvelee asiakkaiden ja perheiden oikeutta saada tietoa, millaisten määräysten ja toimintakäytäntöjen puitteissa organisaatio toimii.

Valviran ohjeistus oli selkeä ja käyttökelpoinen, mikä auttoi minua hahmottamaan omavalvontasuunnitelman sisältöä. Suunnitelman lähdeaineisto muodosti ison kokonaisuuden ja haastavaa olikin koota siitä kokonaisuus, joka kattaisi kaikki omavalvontasuunnitelmalle asetetut vaatimukset.

Pyrin laatimaan omavalvontasuunnitelman sellaiseksi, että se olisi henkilökunnan ja turvatalon nuorten asiakkaiden helposti ymmärrettävissä. Osa menettelyohjeista päätettiin kirjata osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja osa ohjeistuksista ja viranomaisten vaatimista asiakirjoista liitettiin omavalvontasuunnitelman liitteiksi. Liitteiksi kootut asiakirjat skannattiin sähköiseen muotoon, jotta ne olisivat myöhemminkin helposti saatavilla. Laadin omavalvontasuunnitelmasta sähköisessä muodossa olevan, helposti päivitettävän asiakirjan. Työ eteni suunnitellussa aikataulussa. Onnistuin poimimaan materiaalin runsaasta tarjonnasta tarpeelliset ja käyttökelpoiset dokumentit. Toimeksiantajan antama palaute tekemästani työstä oli positiivinen.

Tampereen turvatalon omavalvontasuunnitelman valmistuessa, myös muiden turvatalojen johtajat osoittivat kiinnostustaan työtä kohtaan. Suunnitelma herätti keskustelua ja kehittämisehdotuksia. Huomattiin, että omavalvontasuunnitelman olisi voinut laatia yleisluontoisemmaksi, koskettamaan kaikkia turvataloja. Lisäksi toivottiin, että joitakin suunnitelman osia olisi voinut käsitellä vieläkin syvällisemmin. Esimerkiksi asiakasturvallisuusohjeistusta sekä asiakastietojenkäsittelyn ohjeistusta olisi voitu syventää. Nämä ovat hyvin laajoja kokonaisuuksia ja myös erityisen kriittisiä kohtia käytännön työssä.

Ohjeistuksia ja suunnitelmia laadittaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota lainsäädäntöön ja henkilökunnan ohjeistamiseen ja kouluttamiseen. Lisäksi suunnitteluun on hyvä käyttää aikaa, jotta kaikki oleellinen saadaan tutkittua ja kirjattua.

Toinen asia, johon kiinnitin huomiota on lakiin perustuva rikosrekisteriotemenettely. Erikoista on se, että menettelyssä ei ole huomioitu vapaaehtoisia työntekijöitä. Vapaaehtoistoiminta voi kestää useita vuosia, monille vapaaehtoisuus on jopa elämäntapa. Esimerkiksi Nuorten turvatalon ystävötoiminnassa vapaaehtoinen saattaa olla tekemisissä nuoren kanssa useita kertoja kuussa. Nuori ja vapaaehtoinen sopivat ajankohdista ja tekemisen luonteesta itsenäisesti omien toiveidensa mukaan. Tällaisessa tilanteessa voi olla, että nuoren ja vapaaehtoisen välille kehittyy luottamuksellinen suhde, joka voi muodostua myös vuosia kestäväksi ystävyysuhteeksi. Käytännössä riskinä on, että vapaaehtoistyöhön hakeutuu henkilö, jolla on esimerkiksi seksuaali- tai väkivaltarikostaustaa ja joka voi käyttää luottamuksellista asemaansa väärin. Tulisiko siis myös vapaaehtoisilta jossain määrin vaatia rikosrekisteriotteen esittämistä?

Omaohjelmassa oli otettu kantaa henkilöstön hygieniosaamiseen. Nuorten turvatalolla myös vapaaehtoiset vastaavat ruokahuollosta ja tekevät ateriat itse. Tärkeää olisi kouluttaa hygieniosaamista myös vapaaehtoisille, ettei osaamattomuus elintarvikkeiden käsittelyssä aiheuttaisi ruokamyrkytyksiä asiakkaille.

Opinnäytetyötä tehdessä opin uusia asioita turvatalon toiminnasta, niitä koskevasta lainsäädännöstä ja toimintatavoista. Huomasin myös, miten tärkeä rooli voi olla ns. ei virallisilla ohjeistuksilla, kuten asiakkaan kohtaamiseen kriisitilanteessa. Lastensuojelulainsäädäntö ja kuntien rooli palvelujen järjestäjänä ja niiden valvojana, lisäsi ymmärtämystäni alan moninaiseen ja ajankohtaiseenkin problematiikkaan.

Miltei päivittäin voimme lehdistä lukea lapsiperheiden kohtaamista ongelmista, joihin ei apua tunnu löytyvän riittävän ajoissa. Julkisella sektorilla ei välttämättä riitä resursseja vastata näihin haasteisiin, vaan tarvitaan muitakin alan toimijoita, jotka pystyvät tarjoamaan apua ja palveluita lapsiperheiden ongelmiin. Avuntarvitsijoita kuten auttajiakin on monenlaisia, minkä vuoksi on tärkeää, että palvelujen tuottajien toimintaa valvotaan ja laadulle asetetaan lainsäädännölliset kriteerit.

LÄHTEET

Ahonen, H., Haapala, R., Holma, T., Husso, R., Härkki, T & Lehtonen, A. 2012. Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa. Ohje 07/2012. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ja valvontavirasto. Dnro 2581/05.00.00.05/2012. Helsinki.

Arajärvi, P. 2011. Johdatus sosiaalioikeuteen. Helsinki: Talentum

Auvinen, R. 1972 Tämän päivän sosiaalipolitiikka. 1-2 painos. Helsinki: Kirjayhtymä

Elintarvikelaki 13.1.2006/23

HE 3/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä ja rikosrekisterilain 6 ja 7 §:n muuttamisesta.

HE 46/2010 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

HE 137/ 1999 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi

HE 252/2006 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle lastensuojelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi

HE 302/2010 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle yksityisiä sosiaalipalveluja koskevan lainsäädännön uudistamiseksi

HE 309/1993 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Järjestöbarometri. 2011. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Vaasa.

K1/2006 vp Lapsi, perheväkivalta ja viranomaisten vastuu. Oikeusasiamiehen erilliskertomus eduskunnalle.

Kaakkola, J. & Peltonen, A. 2006. Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaan oikeusasema. Vertailu yksityisten ja kunnan järjestämien palvelujen välillä. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2006. Kuluttajavirasto. Helsinki.

Kaikkonen, A. & Wallin, S. 2010. Rikosrekisteriotteen vaatiminen lasten ja nuorten parissa toimivilta vapaaehtoistyön tekijöiltä. Kirjallinen kysymys eduskunnan puhemiehelle 1111/2009 vp. Helsinki.

Kallio, O., Martikainen, J-P., Meklin, P., Rajala, T & Tammi, J. 2006. Kaupungit tilaajina ja tuottajina. Kokemuksia ja näkemyksiä Jyväskylän, Tampereen ja Turun toimintamallien uudistushankkeista. Tampereen yliopisto. Kunnallistutkimuksia. Tampereen yliopistopaino Oy.

Kallio, A & Sarvimäki, P. 2006. Sosiaalihuollon täydennyskoulutussuositus. Opas kunnille ja kuntayhtymille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:6. Helsinki

Kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytykset. 2006. Oikeusministeriön työryhmämietintöjä 2006:14. Oikeusministeriö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Keskisuomalainen. 2010. Eettisen työn arvoa ei voi mitata markkinaperustein. Julkaistu 07.10.2010. Luettu 16.08.2012. Lehtiartikkeli.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

Kuntalaki 17.3.1995/365

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159

Laki Suomen Punaisesta Rististä 25.2.2000/238

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 1.7.2010/629

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922

Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 9.8.1996/603

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lastensuojelun yksityisten palvelujen valvontatyöryhmän muistio. 2002. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2001:29. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Mäenpää, O. 2008. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Helsinki. Edita Prima Oy.

Nuorten turvatalo 2012. Omavalvontasuunnitelma. Tampere. Suomen Punainen Risti

Nuorten turvatalot. 2012–2013. Työsuojelun toimintaohjelma, s.1–3

Pelastuslaki 29.4.2011/379

Perustuslaki 11.6.1999/731

PKY-Laatu. 2012. Apua omavalvontasuunnitelman laadintaan. Blogi. Julkaistu 11.07.2012. Kh Fin Oy. Luettu 13.08 2012. Verkossa:
http://blogi.pkylaatu.fi/Portals/164017/docs/Vinkkejä%20omavalvontasuunnitelman%20Olaatimiseen_final.pdf

Rajala, T & Tammi, J. 2006. Tilaaja-tuottajamalli haastaa arvioimaan kunnan palvelutuotantoa. Sosiaaliturva 13/06, s.10. Lehtiartikkeli. Sosiaalitieto-lehti/Huoltaja-säätiö

Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. 2011. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:15. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta- ja yksityissektorilla. 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:18. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet. 2012. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012–2014. Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto. Yleinen osa. Verkkojulkaisu. 26.01.2012. Valvira. Saatavilla verkosta:
http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/o/Sosiaalihuollon_valvonnan_periaatteet.pdf

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Suomalaiset ravitsemussuositukset, ravinto ja liikunta tasapainoon. 2005. Valtion ravitsemus ja neuvottelukunta. Helsinki. Edita Prima Oy. Saatavilla verkosta:
<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ravitsemussuositus2005.fin.pdf>

Tampereen kaupungin ja yhdistysten välisen yhteistyön periaatteet. 2011. Julkaistu 03.08.2011. Luettu 16.08.2012. Tampereen kaupunki. Saatavilla verkosta:
http://www.tampere.fi/material/attachments/t/60f4HBtIa/Tampereen_kaupungin_ja_yhdistysten_valisen_yhteistyon_periaatteet.pdf

Tampereen Nuorten turvatalo 2011. Pehdytyskansio vapaaehtoisille.

Terveydensuojelulaki 19.8.1994/763

Tredea. 2012. Omavalvonnasta työkalu sosiaalipalvelujen yhteiseen kehittämiseen. Artikkelit. Tampereen kaupunkiseudun elinkeino- ja kehitysyritys Tredea Oy. Julkaistu 11.05.2012. Luettu 13.08.2012 <http://www.tredea.fi/hyvispirkanmaa/?x80861=343052>

Tuori, K. 2008. Sosiaalioikeus. 4. painos. Helsinki.

Turvallinen lääkehoito. 2006. Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Oppaita 2005:32. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Vilkka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy

Yhdistyneet Kansakunnat. 1989. Yleissopimus lapsen oikeuksista. Voimaantulo Suomen osalta: 20.7.1991

Oikeuskäytäntö

KHO 75:2002

LIITTEET

Liite 1. Omavalvontasuunnitelma