



ANTERO LEHMUSKOSKI JA SIRPA KUUSISTO- NIEMI

SOSIAALIALAN SANASTO

ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄÄ VARTEN

SOSIAALIALAN TIETOTEKNOLOGIAHANKE

Huhtikuu 2007

Terveystalouden ja -talouden laitos

Kuopion yliopisto

SISÄLLYS

| | |
|--|-----------|
| SOSIAALITURVA | 4 |
| Sosiaaliturvan osat | 4 |
| Sosiaaliset ongelmat ja tarpeet | 5 |
| Sosiaalietuudet | 6 |
| SOSIAALIALA | 7 |
| SOSIAALIPALVELUT | 8 |
| Yleiskäsittelyä | 8 |
| Palvelutehtävät | 10 |
| Avo- ja laitoshuolto | 14 |
| Palvelumuodot..... | 15 |
| Neuvonta ja ohjaus..... | 15 |
| Asumispalvelut | 18 |
| Hoito..... | 19 |
| Perhehoito..... | 20 |
| Päivähoito | 21 |
| Päivätoiminta..... | 24 |
| Kotihoito ja - palvelu..... | 24 |
| Kuntoutus | 25 |
| Sosiaalityö..... | 26 |
| Taloudellinen tuki..... | 27 |
| Tukipalvelut | 32 |
| Sosiaalinen vapaaehtoistyö | 33 |
| TOIMINTA | 35 |
| Palveluketju..... | 35 |
| Palveluprosessi ja sen vaiheet..... | 36 |
| Palvelutapahtuma ja toimenpide | 39 |
| TOIMINNAN OMINAISUUDET | 48 |
| Toimintaperiaatteet..... | 48 |
| Toiminnan kohteet ja tavoitteet | 50 |
| ENTITEETIT | 54 |
| Organisaatio ja sen osat..... | 54 |
| Fyysinen tila | 55 |
| Henkilötieto | 60 |
| Asiakirjat | 62 |
| Päätökset | 66 |
| Sopimukset | 66 |
| Suunnitelmat | 68 |
| Tekniset välineet..... | 70 |
| ENTITEETTIEN OMINAISUUDET | 70 |
| ENTITEETTIEN ROOLIT | 72 |
| Viranomais- ja organisaatiroolit..... | 72 |
| Ammattiroolit..... | 74 |
| Asiakas- ja läheisroolit..... | 79 |

| | |
|--------------------------------------|------------|
| ROOLIEN OMINAISUUDET | 85 |
| Osaaminen..... | 85 |
| Velvoitteet | 85 |
| Oikeudet..... | 89 |
| ROOLIEN VÄLISET SUHTEET | 90 |
| TIETOJEN RAKENNE | 91 |
| TILASTOINTIYKSIKÖT..... | 93 |
| AIHEENMUKAINEN HAKEMISTO..... | 95 |
| AAKKOSELLINEN HAKEMISTO | 100 |

SOSIAALITURVA

Sosiaaliturvan osat

sosiaaliturva

keinot, joilla yhteiskunta pyrkii takaamaan jäsenilleen ihmisarvoisen elämän edellyttämän toimeentulon ja huolenpidon

Sosiaaliturvan avulla taataan kohtuullinen toimeentulo silloin, kun se on uhattuna työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen takia (PL 19 §)

toimeentuloturva

sosiaaliturvan osa, jonka tarkoituksena on taata henkilölle riittävä toimeentulo

työttömyysturva

työttömyysajan *toimeentuloturva*

Suomessa työttömyysturvan tarjoamia sosiaalietuuksia ovat työttömyyspäiväraha, eroraha ja työttömyyseläke.

palkkaturva

toimeentuloturva, jolla yhteiskunta korvaa työnantajan maksukyvyttömyyden aiheuttamat työsuhteeseen perustuvat palkkasaatavat

Palkkaturvaa tarvitaan esimerkiksi työnantajan joutuessa konkurssiin.

eläketurva

eläkevakuutusten muodostama *toimeentuloturva*

Sosiaaliset ongelmat ja tarpeet

sosiaalinen

yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan välisiin suhteisiin liittyvä

Erityisesti sosiaalityön ja sosiaalisen työn näkökulmasta sosiaalinen toimintana tarkoittaa lisäksi yhteiskunnallisten epäkohtien ehkäisemiseen ja korjaamiseen liittyvää, varsinkin heikossa asemassa olevien auttamiseen tähtävää ja heidän elämänhallinnan taitoihinsa liittyvää.

sosiaalinen ongelma

merkittävä sosiaalista toimintakykyä heikentävä tai vallitseviin normeihin sopeutumista vaikeuttava yhteiskunnallinen ilmiö

Sosiaalisiksi ongelmiksi käsitetään erilaisia ilmiöitä eri aikakausina. Sosiaalinen ongelma voi olla esimerkiksi köyhyys, työttömyys tai päihteiden käyttö.

palvelutarve

tarve, jonka tyydyttäminen edellyttää tiettyjen *palvelujen* saamista

Sosiaalihuoltoa ohjaavan lainsäädännön mukaan asiakkaalle on järjestettävä hoitoa, huoltoa, tukea ja muita palveluja hänen palvelutarpeensa mukaan. Palvelutarpeen määrittelyyn osallistuvat asiakas, sosiaalihuollon työntekijä ja tarvittaessa muita asiantuntijoita sekä asiakkaan läheisiä.

asiointiperuste

henkilön tarpeista lähtevä subjektiivinen syy *palvelun* hakemiseen

Asiointiperuste on asiakkaan itsensä määrittelemä syy sosiaalipalvelujen hakemiselle. Sosiaalipalvelujen hakemisen perusteena voivat olla esimerkiksi

elämänhallintaan, ihmissuhteisiin, asumiseen, toimeentuloon tai työhön liittyvät asiat.

palveluperuste

normi, joka ohjaa tai velvoittaa järjestämään asiakkaalle tietyn *palvelun*

Sosiaalipalveluja myönnetään suurelta osin sosiaalihuollon laeissa kunnalle säädettyjen tehtävien perusteella. Palveluperusteena pidetään silloin palvelun myöntämisen perusteena olevaa lakia tai lakikokonaisuutta riippumatta siitä, onko kyseessä asiakkaan subjektiivinen oikeus palveluihin vai tarveharkintaan perustuva palvelujen järjestäminen.

Sosiaalietuudet

etuus

taloudelliselta arvoltaan määriteltävissä oleva hyödyke, joka myönnetään saajan aseman tai elämäntilanteen perusteella ennalta määritellyin perustein

Etuus ei aina ole rahamääräinen, mutta sen rahallinen arvo on laskettavissa.

sosiaalietuus; mieluummin kuin: **sosiaaliturvaetus**

sosiaaliturvan tarjoama *etuus*, jonka tarkoituksena on turvata etuuden saajan taloudellinen toimeentulo

Sosiaalietuuksia ovat *sosiaalivakuutukset*, *sosiaaliavustukset* ja viimesijainen *toimeentulotuki*. Sosiaalietuuden myöntäminen perustuu joko *tarveharkintaan* tai etuuden saajan *subjektiiviseen oikeuteen*.

sosiaalivakuutus

toimeentuloturvaan kuuluva vakuutus, jolla pyritään turvaamaan vakuutetun toimeentulo tiettyjen elämänmuutosten tai vahinkotapahtumien varalta

Sosiaalivakuutuksen kattamia tapahtumia ovat mm. työttömyys, työkyvyttömyys, sairaus, vanhuus ja perheenhuoltajan kuolema. Suomessa sosiaalivakuutuksen rahoittamiseen osallistuvat vakuutettujen lisäksi työnantajat, kunnat ja valtio. Sosiaalivakuutukseen kuuluvat mm. eläkkeet, sairausvakuutus ja työttömyysturva.

sosiaaliavustus

sosiaalivakuutusta täydentävä *sosiaalietuus*, jolla pyritään ehkäisemään muun *sosiaalihuollon* tarvetta

Sosiaaliavustukset voidaan jakaa toisaalta perhekustannuksia tasaaviin ja muihin sosiaaliavustuksiin, toisaalta tasakorvausperiaatteen mukaan ja tuen tarpeen mukaan myönnettäviin. *Elatustukea* lukuun ottamatta sosiaaliavustusten toimeenpano kuuluu Kansaneläkelaitokselle.

SOSIAALIALA

toimiala

organisaation toimintasektori, jota käytetään toimipaikkojen luokitteluun niiden pääasiallisen tuotannon mukaan

Toimialaluokitus TOL 2002 on tilastotoimen kansallinen yleisluokitus, joka perustuu Euroopan Unionin yhteiseen toimialaluokitukseen. Toimialaluokituksen koodi N on terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut.

sosiaallala

erikoisala, joka on keskittynyt yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan välisissä suhteissa esiintyviin ilmiöihin

Sosiaalialaa voidaan tarkastella toimialana tai tutkimus-, kehittämis- ja koulutusalanana.

sosiaalinen työ

organisoitu toiminta, jonka tarkoituksena on sosiaalisen hyvinvoinnin tukeminen ja sosiaalisten olojen kohentaminen

Sosiaalinen työ voi olla ammatillista tai vapaaehtoista. Sosiaalista työtä tekevällä voi olla sosiaalialan koulutus tai hänen työnsä voi perustua esimerkiksi yksinomaan auttamisen haluun ja omakohtaisiin kokemuksiin. Sosiaalisessa työssä korostuu se *sosiaalisen* merkitys, joka viittaa yhteiskunnassa heikossa asemassa olevien auttamiseen.

Viranomaisten lisäksi sosiaalista työtä tekevät yritykset, yhdistykset, järjestöt ja yksityiset henkilöt.

sosiaalihuolto

organisoitu toiminta, jonka tarkoituksena on taata yhteiskunnan jäsenille riittävät *sosiaalipalvelut* ja toimeentuloturvaan kuuluvat taloudelliset avustukset

sosiaalitoimi

sosiaalihuollon järjestämisestä ja valvonnasta vastaava kunnallishallinnon ala

SOSIAALIPALVELUT**Yleiskäsitteitä****palvelu**

organisoidun toiminnan tuloksena syntyvä aineeton hyödyke tarpeiden tyydyttämiseksi

Määritelmässä käytetyllä ilmauksella hyödyke tarkoitetaan sellaista organisoidun toiminnan tuloksena syntyvää aineellista tai aineetonta tuotosta, joka tyydyttää ihmisen tarpeet joko välittömästi tai välillisesti. Aineettomat hyödykkeet ovat palveluja ja aineelliset hyödykkeet tuotteita. Palvelujen tuottamiseen ja toimittamiseen sisältyy usein myös tuotteiden toimittamista ja käyttöä.

Palvelu kuvataan tietojärjestelmässä tietojärjestelmän käyttötarkoituksen mukaan ilmaistuina palvelua kuvaavina nimikkeinä, tuotteina tai sanallisina kuvauksina. Palvelut toteutuvat asiakaskohtaisesti erilaisina tietojärjestelmään kirjattuina palvelutapahtumina ja niiden koosteina.

Kun palvelua saava henkilö on yksilöity jollakin tunnisteella, on kyse tietojärjestelmään rekisteröidystä henkilöstä. Kuvaukset palveluntuottajan palveluista (palveluluettelot) eivät ole henkilörekistereitä.

sosiaalipalvelu

sosiaalihuoltoon kuuluva *palvelu*, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä ja korjata sosiaalisia ongelmia

Sosiaalihuollossa palvelua on muun muassa asiakkaan palvelutarpeen arviointi, neuvonta, ohjaus, tuki, huolenpito, hoito tai avustaminen.

Sosiaalihuollon palvelut jaetaan yleensä *laitos-* ja *avopalveluihin*, mutta raja näiden palvelumuotojen välillä hämärtyy sitä mukaa kuin uusia palvelumuotoja kehitetään.

yksityinen sosiaalipalvelu

yksityisen henkilön, yrityksen tai yhteisön tuottama *sosiaalipalvelu*

Yksityisiä sosiaalipalveluja tuotetaan muun muassa lastensuojelussa, lasten päivähoitossa sekä vammaisten, kehitysvammaisten, vanhusten ja päihdehuollon palveluina.

harkinnanvarainen palvelu

palvelu, jonka järjestäminen tai antaminen perustuu *tarveharkintaan*

Harkinnanvaraiset palvelut perustuvat joko yleiseen palvelujen järjestämisvelvollisuuteen tai vapaaehtoiseen palvelujen järjestämiseen. Palvelujen järjestäjien asettamat tarveharkintaperusteet vaihtelevat eri palvelumuodoissa.

Esimerkki harkinnanvaraisista palveluista on kunnan järjestämä ilmainen ateriapalvelu kaikille kunnan rintamamiehille tai tietyt edellytykset täyttävälle rintamamiehille.

erityiseen järjestämisvelvollisuuteen perustuva palvelu

sosiaalipalvelu, jonka järjestäminen tai antaminen ei perustu *tarveharkintaan*

Erityiseen järjestämisvelvollisuuteen perustuvia palveluja on annettava muun muassa subjektiivisen oikeuden perusteella.

ostopalvelu

palvelu, jonka *palvelunjärjestäjä* hankkii korvausta vastaan oman organisaationsa ulkopuoliselta *palveluntuottajalta*

Palvelutehtävät

palvelutehtävä

tietyyn *palveluperusteeseen* perustuvien palvelujen muodostama kokonaisuus

Palvelutehtävä sisältää kaikki tietyllä palveluperusteella myönnetyt *sosiaalipalvelut* ja *sosiaalietuudet*.

vanhuspalvelut; vanhustenhuolto

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jossa järjestetään *sosiaalipalveluja* ja *sosiaalietuuksia* ikääntymisen ja sen seurauksena tapahtuvan toimintakyvyn alenemisen perusteella

Vanhuspalvelujen palvelutehtävästä ei säädetä sosiaalihuollon erityislaitilla, vaan se sisältyy sosiaalihuoltolain perusteella järjestettäviin palveluihin.

omaishoidon tuki

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jolla tuetaan *omaishoitoa* myöntämällä tarvittavia *sosiaalipalveluja* ja *sosiaalietuuksia*

Omaishoidon tuki sisältää omaishoitajan hoitopalkkion ja hänelle järjestettävän vapaan sekä hoidettavalle annettavia ja omaishoitoa tukevia sosiaalipalveluja.

lasten päivähoito

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jolla järjestetään lasten hoito ja kasvatusta *päiväkotihoidona*, *perhepäivähoitona*, *leikkitoimintana* tai muuna päivähoitotoimintana

Lasten päivähoiton tavoitteena on tukea päivähoitossa olevien lasten vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja edistää yhdessä heidän kanssaan lapsen persoonallisuuden tasapainoista kehitystä.

lastensuojelu

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jolla turvataan lasten etuja

Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä etusija erityiseen suojeluun.

toimeentulotuki

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jonka tavoitteena on turvata henkilön toimeentulo silloin, kun hän ei voi saada sitä ansiotyöllä, *toimeentuloturvan* muilla etuuksilla, elatusvelvollisen huolenpidolla tai muulla tavoin

Toimeentulotuen palvelutehtävä sisältää viimesijaisen toimeentuloturvan ja sen myöntämiseen liittyvät sosiaalipalvelut.

elatusurva

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jonka tavoitteena on elatusvelvollisuuteen perustuvan toimeentuloturvan varmistaminen

Yhteiskunta varmistaa lapsen elatusurvan *elatusuuen* avulla silloin, kun vanhemmat ovat laiminlyöneet elatusvelvollisuutensa, elatusvelvollisuutta ei ole vahvistettu tai kun vanhemmalla ei ole elatuskykyä.

päihdehuolto

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jonka tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä ja siihen liittyviä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta

vammaispalvelut

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jonka tavoitteena on edistää *vammaisen henkilön* edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä

kehitysvammaisten erityishuolto

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, joka sisältää kehitysvammaisuuden perusteella järjestettävän erityisen huolenpidon

Kehitysvammaisten erityishuollon tarkoituksena on edistää *itsenäistä suoriutumista* ja toimeentuloa sekä sopeutumista yhteiskuntaan. Sillä turvataan henkilölle hänen tarvitsemiaan palveluja ja etuuksia, joita hän ei saa muiden lakien nojalla.

työllisyyden hoito

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jonka tarkoituksena on kohentaa pitkään työttömänä olleiden työllistymismahdollisuuksia ja elämän hallintaa sekä vammaisten henkilöiden työllistymistä

Kunnan tehtävistä työllisyyden hoidossa säädetään sosiaalihuoltolaissa, laissa kuntouttavasta työtoiminnasta sekä laissa julkisista työvoimapalveluista.

kotouttaminen

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jonka tarkoituksena on edistää ja tukea maahanmuuttajien *kotoutumista*

sosiaalinen luototus

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jolla järjestetään luotonantoa ja siihen liittyvää neuvontaa

Sosiaalinen luototus on harkinnanvarainen sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen *itsenäistä suoriutumista*.

adoptioneuvonta; ottolapsineuvonta

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jossa annetaan lapsen adoptioon liittyvää tukea ja ohjausta ja valvotaan lapsen edun toteutumista adoptiossa

isyiden selvittäminen

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, johon kuuluu isyyden vahvistaminen sekä siihen tarvittavien tietojen hankkiminen

lapsen huolto ja tapaamisoikeus

sosiaalihuollon *palvelutehtävä*, jossa tarjotaan sosiaalipalveluja lapsen huollon turvaamiseen ja tapaamisoikeudesta sopimiseen liittyen

Avo- ja laitoshuolto

avohuolto; avopalvelu

sosiaalipalvelu, jonka antamiseen ei liity yhtäjaksoista, ympärivuorokautista palveluvastuuta sosiaalihuollon toimintayksikössä

Avopalveluja voivat olla sekä toimintayksiköissä annettavat palvelut että toimintayksiköiden ulkopuolella annettavat palvelut (esim. kotipalvelu). Avopalvelutoiminnaksi katsotaan nykyisin myös ns. intervalli- eli jaksottaishoidot, joissa avo- ja laitoshuoltojaksot vuorottelevat.

laitoshuolto; laitospalvelu

sosiaalipalvelu, joka sisältää yhtäjaksoisen ja ympärivuorokautisen palveluvastuun sosiaalihuollon toimintayksikössä

Laitoshuoltoa voidaan järjestää henkilölle, jonka tarvitsemaa huolenpitoa ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista järjestää avohuollon toimenpitein.

Laitoshuolto voi olla lyhytaikaista tai jatkuvaa päivä- tai yöhoitoa tai ympärivuorokautista hoitoa. Sosiaalipalvelu katsotaan laitoshuolloksi silloin, kun se järjestetään täysihoidona sosiaalihuollon toimintayksikössä, jossa on sosiaalialan ammatillista henkilöstöä ja palvelu sisältää hoitoa tai kuntoutusta. Laitoshuollossa asiakkaaksi ottamisen yhteydessä tehdään sisäänkirjaus tai muu päätös laitokseen ottamisesta.

avohuollon tukitoimi <lastensuojelu>

lastensuojelun tarpeen perusteella järjestettävä *avohuolto*, jolla pyritään ehkäisemään lapsen *huostaanoton* tarve

Avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä viipymättä, jos kasvuolot eivät tue lapsen kehitystä tai lapsi vaarantaa sitä omalla käytöksellään. *Sosiaalietuuksilla* pyritään korjaamaan toimeentuloon liittyviä puutteita kasvuoloissa. Avohuollon tukitoimina järjestettäviä *sosiaalipalveluja* ovat esimerkiksi tarpeenmukaisen asunnon järjestäminen, tukihenkilötoiminta, terapiapalvelut, perhetyö, loma- ja virkistystoiminnan järjestäminen, laitos- tai perhehoito ja koulunkäynnin tukeminen.

sijaishuolto <lastensuojelu>

huostaanotetun tai kiireellisesti sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämien hänen oman kotinsa ulkopuolella

huostassapito <lastensuojelu>

lapsen pitäminen *sijaishuollossa*

jälkihuolto <lastensuojelu>

sijaishuollon päättyttyä lapselle tai nuorelle ja hänen huollostaan vastaavalle henkilölle järjestettävät avohuollon tukitoimet

Jälkihuoltoon kuuluvista tukitoimista vastaa kunnan lastensuojelusta vastaava toimielin, ja niillä pyritään helpottamaan lapsen tai nuoren elämää sijaishuollon päättyttyä. Vastuu jälkihuollon järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista kuuluu sille kunnalle, jossa lapsi on asunut silloin kun lastensuojelun tarve on syntynyt. Kunnan velvollisuus tarvittavan jälkihuollon järjestämiseen päättyy, kun nuori täyttää 21 vuotta.

Palvelumuodot*Neuvonta ja ohjaus***yleisneuvonta**

sosiaalihuoltoa koskeva tilapäisluontoinen neuvonta ja tiedottaminen, jossa ei synny *asiakassuhdetta*

Yleisneuvontaa on esimerkiksi sosiaalipalveluja koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaaminen sekä opastaminen toimivaltaiseen viranomaiseen. Sosiaalihuollon *asiakassuunnitelmaa* ei tarvitse laatia silloin, kun kyseessä on tilapäinen neuvonta tai ohjaus.

palveluohjaus

palvelumuoto, jonka tarkoituksena koota keskitetysti yhteen tiedot asiakkaalle kuuluvista sosiaalipalveluista, sosiaalietuuksista ja muusta sosiaaliturvasta sekä tukea, neuvoa ja ohjata häntä palvelujen käytössä

Palveluun liittyvät keskeiset asiat (esimerkiksi taustatiedot, asiakkaan palvelu- ja tukitarpeet, suunnitellut palvelut ja tuet, tukia ja palveluja antavat tahot) kootaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan asiakaskohtaiseen palvelusuunnitelmaan.

asiamiespalvelu

asiakkaan oikeuksiin liittyvä henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta sekä oikeuksien toteutumisen seuranta

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa kuntia järjestämään sosiaaliasiamiehen palveluja kuntalaisille. Kunnat ja järjestöt tuottavat vapaaehtoisesti myös muita asiamiespalveluja esimerkiksi lastensuojelussa ja vammaispalveluissa.

kasvatus- ja perheneuvonta

sosiaalipalveluna annettava neuvonta kasvatukseen ja perhe- elämään liittyvissä asioissa

Kasvatus- ja perheneuvontaa annetaan kasvatus- ja perheneuvoloissa ja muissa vastaavaa tehtävää hoitavissa toimintayksiköissä ja se sisältää neuvonta- , tutkimus- ja terapiapalveluja.

kehitysvammanneuvonta <kehitysvammaisten erityishuolto>

sosiaalipalveluna annettava neuvonta ja tiedottaminen kehitysvammaisen kuntoutukseen liittyvissä asioissa

Kehitysvammanneuvontaa annetaan esimerkiksi kehitysvammaneuvoloissa ja se sisältää kuntoutuksen suunnittelua varten tarvittavat tutkimukset.

adoptioneuvonta; myös: ottolapsineuvonta

lapselle, lapsen vanhemmille ja adoptiovanhemmille tai sellaisiksi aikoville annettava adoptiota koskeva neuvonta

Adoptioneuvonnan yhteydessä on selvitettävä adoption edellytysten täyttyminen, huolehdittava lapsen sijoittamisesta adoptiovanhempien luokse, seurattava sijoituksen onnistumista ja lapsen edun toteutumista sekä varmistettava, että adoptiovanhemmat ryhtyvät toimenpiteisiin adoption vahvistamiseksi.

kriisipalvelu

akuutin sosiaalisen ongelman vuoksi apua tarvitseville tarkoitettu neuvonta, ohjaus ja tukitoimet

Kriisipalveluja tarjotaan mm. mielenterveys- ja päihdeongelmallisille, yksinäisille sekä itsemurhaa aikoville tai sitä yrittäneille.

sosiaalipäivystys

palvelumuoto, jossa sosiaalipalvelut ovat saatavilla vuorokauden eri aikoina välittömän ja kiireellisen sosiaalisen tuen tarpeessa oleville

konsultaatio

asiantuntijan työntekijälle tai työryhmälle antama neuvonta ja ohjaus oman erityisalansa ilmiöihin liittyen

kotihoidon ohjaus <kehitysvammaisten erityishuolto>

kehitysvammaisen lapsen vanhemmille ja aikuisille kehitysvammaisille annettava ohjaus ja neuvonta

kuntoutusohjaus <vammaispalvelut ja kehitysvammaisten erityishuolto>

vammaisen henkilön erityistarpeisiin liittyvä ohjaus ja neuvonta

Kuntoutusohjausta järjestetään vammaiselle henkilölle ja hänen lähiyhteisölleen. Kuntoutusohjaukseen kuuluu myös vammaisen henkilön toimintamahdollisuuksien lisäämiseen liittyvistä erityistarpeista tiedottaminen.

*Asumispalvelut***asumispalvelu**

sosiaalipalvelu, jolla järjestetään *palvelu-* tai *tukiasuminen*

Asumispalveluihin kuuluvia palveluyksiköitä ovat mm. tukiasunnot, asuntolat ja palveluasunnot.

palveluasuminen

asumismuoto, johon kuuluu palveluntuottajan järjestämän vakituisen asunnon lisäksi jokapäiväiseen selviytymiseen liittyviä *sosiaalipalveluja*

Palveluasumista voidaan tarjota asiakkaille joko kunnan sosiaalipalveluja koskevan järjestämisvelvollisuuden perusteella tai yksityisesti.

Palveluasumiseen tarkoitettun asunnon voi omistaa joko valtio, kunta, yritys, järjestö, säätiö tai yksittäinen henkilö, mutta myös jotkut edellä mainituista omistajista yhdessä (ns. sekaomistus). Asumispalvelun asiakas voi asua joko omistus- tai vuokra- asunnossa.

Palveluasumista järjestetään vanhuspalveluissa, kehitysvammaisten erityishuollossa, vammaispalveluissa, päihdehuollossa ja mielenterveyspalveluissa.

tehostettu palveluasuminen

palveluasuminen, johon liittyviä palveluja on saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina

tukiasuminen

sosiaalisesti kuntouttava asumismuoto henkilöille, jotka tarvitsevat tukea pystyäkseen asumaan itsenäisesti

Tukiasumista järjestetään esimerkiksi itsenäistyville nuorille, vammaisille, päihdeongelmallisille, vankilasta vapautuneille ja mielenterveysongelmista kärsiville.

asumisen järjestäminen

asunnon hankkiminen sosiaalihuollon asiakkaalle *sosiaalipalveluna*

Asuminen voidaan järjestää *sosiaalipalveluna* asunnottomalle tai *kehitysvammaiselle henkilölle* tai *lastensuojelun* asiakasperheelle.

Hoito

hoito

asiakkaaseen kohdistuvien *toimenpiteiden* kokonaisuus, joka tähtää hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja terveyden edistämiseen ja ylläpitoon, kasvun ja kehityksen turvaamiseen tai turvallisuudentunteen säilyttämiseen ja vahvistamiseen

Hoito kuvataan tietojärjestelmässä tietojärjestelmän käyttötarkoituksen mukaan ilmaistuina hoitoa kuvaavina nimikkeinä, tuotteina tai sanallisina kuvauksina. Hoito toteutuu asiakaskohtaisesti erilaisina tietojärjestelmään kirjattuina tapahtumina ja niiden koosteina.

Kun hoidon saaja on yksilöity jollakin *tunnisteella*, on kyse tietojärjestelmään rekisteröidystä henkilöstä.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoidosta ja huollosta säädetään useissa sosiaalihuoltoa koskevissa laeissa.

laitohoito

hoito, joka sisältää yhtäjaksoisen ja ympärivuorokautisen palveluvastuun sosiaalihuollon toimintayksikössä

katkaisuhoido <päihdehuolto>

päihdehuoltoon kuuluva lyhytkestoinen *hoito*, jolla pyritään auttamaan asiakasta päihteiden käytön keskeyttämisessä

vieroitushoido <päihdehuolto>

päihdehuoltoon kuuluva *hoito*, jossa lääke- ja psykososiaalisen hoidon avulla pyritään vieroittamaan asiakas päihteistä

korvaushoido <päihdehuolto>

opioidiiriippuvaisten *hoito*, jossa huumausaine korvataan lääkeaineella

Korvaushoidon tavoitteena on asteittain etenevä päihteettömyys.

ylläpitohoido <päihdehuolto>

opioidiiriippuvaisten pitkäkestoinen *korvaushoido*

Ylläpitohoido saattaa jatkua läpi elämän.

*Perhehoito***perhehoito**

henkilön *hoito*, kasvatusta tai muu ympärivuorokautinen huolenpito hänen oman kotinsa ulkopuolella *perhehoitajan* kodissa

Perhehoitoa annetaan henkilölle, jonka hoitoa, kasvatusta tai muuta huolenpitoa ei voida tarkoituksenmukaisesti järjestää hänen omassa kodissaan tai muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita hyväksi käyttäen ja jonka ei katsota olevan *laitoshuollon* tarpeessa. Perhehoidon tavoitteena on antaa perhehoidossa olevalle henkilölle mahdollisuus perheenomaiseen hoitoon ja läheisiin ihmissuhteisiin sekä edistää hänen perusturvallisuuttaan ja sosiaalista kehitystään.

Perhehoito voi olla lyhyt- tai pitkäaikaista ja se voidaan järjestää esimerkiksi perhehoitajan ja kunnan tai kuntayhtymän välisen toimeksiantosopimuksen perusteella tai ammatillisena perhehoitona ostopalvelusopimuksen perusteella. Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa perhehoitajalle maksetaan hoitopalkkio ja kulukorvaus perhehoidosta aiheutuvien kulujen kattamiseksi. Lisäksi voidaan maksaa käynnistämiskorvaus.

sijaiskotihoito <lastensuojelu>

lapselle tai nuorelle *lastensuojeluna* järjestettävä *perhehoito*

Sijaiskotihoitoa voidaan järjestää *sijaishuoltona* tai *avohuollon tukitoimena*.

ammatillinen perhehoito

lääninhallituksen toimiluvalla toimivassa ammatillisessa perhehoidossa järjestettävä *perhehoito*

Ammatillinen perhehoito on ammatillista toimintaa, jonka hoitovuorokauden hinta on määritelty.

Päivähoito

päivähoito

ammattihenkilön antama osavuorokautinen hoito, jolle on määritelty toiminnalliset tavoitteet ja jota järjestetään sille varatussa tilassa

Päivähoitoa järjestetään esimerkiksi lapsille, vanhuksille ja vammaisille.

päiväkotihoito <lasten päivähoito>

päiväkodissa järjestettävä lasten päivähoito

perhepäivähoito <lasten päivähoito>

perhepäivähoitajan toteuttama lasten päivähoito

Perhepäivähoito järjestetään pääsääntöisesti perhepäivähoitajan kotona, mutta sitä voidaan antaa myös lapsen kotona tai kolmiperhepäivähoitona.

ryhmäperhepäivähoito <lasten päivähoito>

kahden tai kolmen perhepäivähoitajan yhdessä toteuttama perhepäivähoito

Ryhmäperhepäivähoitoa järjestetään usein kunnan osoittamissa tiloissa.

esiopetus <lasten päivähoito>

päivähoidon yhteydessä järjestettävä perusopetuslain mukainen kouluun valmentava opetus

kokopäivähoito <lasten päivähoito>

päivähoito, joka kestää yli viisi tuntia ja yleensä enintään kymmenen tuntia vuorokaudessa

osapäivähoito <lasten päivähoito>

enintään viisi tuntia vuorokaudessa kestävä *päivähoito*

vuoropäivähoito <lasten päivähoito>

vuorokauden eri aikoina järjestettävä *päivähoito*

ympäri vuorokautinen päivähoito <lasten päivähoito>

vuoropäivähoito, jota järjestetään kaikkina vuorokauden aikoina

viikonloppuhoito <lasten päivähoito>

vuoropäivähoito, jota järjestetään perjantai- illan ja maanantaiaamun välisenä aikana

erityinen tuki päivähoitossa <lasten päivähoito>

lapsen erityisen hoidon tai kasvatuksen tarpeen perusteella annettava *päivähoito*

iltapäivähoito <lasten päivähoito>

sosiaalipalveluna järjestetty *osapäivähoito* esiopetusikäisille ja koululaisille

leikkitoiminta <lasten päivähoito>

sosiaalipalveluna järjestetty lasten ohjattu ja valvottu viriketoiminta

Leikkitoimintaa ovat leikkikenttä- ja kerhotoiminta sekä avoin päiväkotitoiminta. Leikkitoiminnasta ei peritä hoitopäivämaksua, mutta voidaan periä esimerkiksi kerhomaksu.

avoin päiväkotitoiminta <lasten päivähoito>

lapsille ja heidän vanhemmilleen järjestettävä viriketoiminta sitä varten järjestetyissä tiloissa

Päivätoiminta

päivätoiminta

kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä virikkeellinen toiminta sitä varten järjestetyissä tiloissa

Päivätoimintaa järjestetään esimerkiksi vammaisille henkilöille sekä vanhuspalvelujen tukipalveluna.

Kotihoito ja -palvelu

kotihoito

sosiaali- ja terveydenhuollon hoivapalvelu, jossa yhdistyy tarvittava *kotipalvelun* ja kotisairaanhoidon tarjoama tuki

kotipalvelu

asiakkaan kotona järjestettävä arjen sujumista tukeva *sosiaalipalvelu*

Kotipalvelu voi sisältää esimerkiksi asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä lasten hoitoon ja kasvatukseen kuuluvia tehtäviä. Kotipalveluja annetaan vanhuuden, vammaisuuden, vaikean sairauden tai perhetilanteen tms. syyn aiheuttaman alentuneen toimintakyvyn perusteella.

Kuntoutus

kuntoutus

fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen tähtäävä palvelu

Kuntoutus voi olla esimerkiksi ammatillista, lääkinnällistä, psykiatrista, psykososiaalista tai sosiaalista ja se sisältää kuntoutumisen kannalta tarpeellisen tutkimuksen ja hoidon. Kuntoutus perustuu kuntoutujan ja palveluntuottajan yhteisesti laatimaan suunnitelmaan ja sen toteutumisen arviointiin.

Kuntoutusta annetaan useissa eri sosiaalihuollon palvelutehtävissä.

sopeutumisvalmennus <vammaispalvelut>

neuvontaa, ohjausta ja valmennusta sisältävä *kuntoutus* vammaisen henkilön ja hänen lähiyhteisönsä sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseksi

Sopeutumisvalmennuksen tarkoituksena on tukea asiakasta sopeutumaan sairauden tai vamman aiheuttamaan elämäntilanteeseen.

asumisvalmennus

sopeutumisvalmennus, jolla asiakasta autetaan sopeutumaan *itsenäiseen asumiseen*

Asumisvalmennuksessa tuetaan ja opetetaan taitoja, jotka lisäävät henkilön omatoimisuutta ja itsehallintaa. Se perustuu yksilöllisesti laadittuun *asiakassuunnitelmaan*.

asumiskokellu

tavoitteellinen palveluasumisjakso, jonka aikana selvitetään asumiseen, avun tarpeeseen, sosiaalietuuksiin, sosiaalipalveluihin sekä elämänhallintaan liittyviä asioita sekä kartoitetaan asumisvaihtoehtoja

perhekuntoutus

saman perheen jäsenille tarkoitettu sosiaalinen *kuntoutus*

Perhekuntoutusta järjestetään esimerkiksi päihdehuollossa, mielenterveyspalveluissa ja lastensuojelussa.

kuntouttava työtoiminta <työllisyyden hoito>

pitkäaikaistyöttömien työllistymisedellytysten parantamiseksi järjestettävä työ, jossa ei synny työsuhdetta työllistettävän ja toiminnan järjestäjän välille

Kuntouttavassa työtoiminnassa laaditaan asiakkaan, kunnan ja työvoimahallinnon yhteistyönä aktivointisuunnitelma, jonka avulla pyritään edistämään työmarkkinatukeen oikeutettujen ja toimeentulotukea saavien työllistymistä.

vammaisten henkilöiden työtoiminta

vammaisen henkilön toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi järjestetty toiminta

Työtoimintaa järjestetään henkilölle, jolla ei vammaisuutensa takia ole edellytyksiä osallistua työsopimussuhteiseen palkkatyöhön.

vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta

kuntoutus ja tukitoimet, joilla pyritään edistämään vammaisen henkilön edellytyksiä sijoittua työsopimussuhteiseen palkkatyöhön

*Sosiaalityö***sosiaalityö**

ammattillinen toiminta, jolla pyritään yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointiin sekä sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseen, vähentämiseen ja poistamiseen

Sosiaalityöhön kuuluu muun muassa ohjausta, neuvontaa ja yksilöiden, perheiden tai yhteisöjen sosiaalisten ongelmien selvittämistä. Sosiaalityöllä pyritään parantamaan asiakkaiden selviytymisen edellytyksiä ja elämänlaatua.

Asiakastasolla sosiaalityö on prosessi, joka lähtee liikkeelle asiakkaan kanssa yhdessä tehdystä tilanneselvityksestä ja sen pohjalta laaditusta suunnitelmasta. Tavoitteiden saavuttamiseksi sosiaalityön ammattihenkilö käyttää erilaisia sosiaalityön menetelmiä. Sosiaalityöllä pyritään tukemaan asiakkaan myönteistä elämänmuutosta. Asiakas tarvitsee elämäntilanteensa muuttamiseen sosiaalista toimintakykyä.

Yhteisön ja yhteiskunnan tasolla sosiaalityö on vaikuttamista hyvinvointia koskevaan päätöksentekoon.

Sosiaalityötä tehdään julkisella sektorilla muun muassa sosiaalihuollossa, terveydenhuollossa, opetus- ja kasvatustoimessa, vankeinhoidossa, puolustusvoimissa sekä poliisitoimessa. Sosiaalityötä tehdään lisäksi yksityisellä sektorilla muun muassa sosiaali- ja terveysalan järjestöissä.

Taloudellinen tuki

lasten kotihoidon tuki

huoltajalle lapsen päivähoidon järjestämiseksi maksettava *sosiaaliavustus*

Lasten kotihoidon tukea maksetaan, mikäli lapsen huoltaja ei käytä subjektiivista oikeuttaan lapsen kunnalliseen päivähoitoon tai yksityisen hoidon tukeen. Kotihoidon tuki voi sisältää myös kunnallisen lisän.

lasten yksityisen hoidon tuki

sosiaaliavustus, jolla tuetaan lapsen *päivähoidon* järjestämistä kunnallisen päivähoidon sijasta muun päivähoitopalvelujen tuottajan avulla

Lapsen yksityisen hoidon tukeen voi kuulua hoitoraha ja hoitolisä ja sitä maksetaan huoltajan osoittamalle palveluntuottajalle.

toimeentulotuki

viimesijainen *sosiaalietuus*, jolla turvataan asiakkaan toimeentulo silloin, kun tämän varat tai tulot katsotaan riittämättömiksi kohtuullisiin elinkustannuksiin

Toimeentulotuen määrä on toimeentulotuesta annetussa laissa määriteltyjen menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotus. Toimeentulotukea voidaan maksaa myös, jos esimerkiksi jonkin toisen sosiaalietuuden maksaminen on viivästynyt.

perustoimeentulotuki <toimeentulotuki>

toimeentulotuki, jonka myöntämisessä huomioidaan tuen saajan *perusosalla* katettavat menot sekä *muut perusmenot*

perusosa <toimeentulotuki>

perustoimeentulotuen kiinteämääräinen osa, jolla katetaan henkilön ja hänen perheensä jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot

Perusosalla katettaviin menoihin kuuluvat esimerkiksi ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, televisioluovasta, puhelimen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot.

muut perusmenot <toimeentulotuki>

perustoimeentulotuen myöntämisessä perusosan lisäksi huomioitavat menot

Muihin perusmenoihin kuuluu asumisesta, taloussähköstä ja kotivakuutuksesta aiheutuvia menoja sekä vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot.

täydentävä toimeentulotuki <toimeentulotuki>

perustoimeentulotuen lisäksi maksettava *toimeentulotuki*, jonka tarkoituksena on ottaa huomioon yksilöllisesti tuen saajan erityismenot

Täydentävää toimeentulotukea myönnettäessä huomioitavia erityismenoja ovat lasten päivähoidosta, asumisesta sekä henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat menot tarpeellisen suuruisina.

ehkäisevä toimeentulotuki <toimeentulotuki>

toimeentulotuki, jonka tarkoituksena on edistää tuen saajan sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta *toimeentulotuesta*

Kunta voi maksaa ehkäisevää toimeentulotukea, vaikka toimeentulotuen saamisen yleiset edellytykset eivät täyty.

kotoutumistuki

maahanmuuttajalle *kotoutussuunnitelman* aikaisen toimeentulon turvaamiseksi tarkoitettu *sosiaalietuus*

Kotoutumistuen avulla edistetään ja parannetaan tuen saajan työelämään ja jatkokoulutukseen hakeutumisen edellytyksiä sekä mahdollisuuksia toimia suomalaisessa yhteiskunnassa. Kotoutumistuki muodostetaan työmarkkinatuesta ja toimeentulotuesta.

paluumuuttoavustus

vapaaehtoisesti kotimaahansa tai lähtömaahansa palaavalle pakolaiselle tai tilapäistä suojelua saavalle myönnettävä avustus matka- ja muuttokustannuksia sekä paluumaahan asettautumista varten

toimintaraha <työllisyyden hoito>

kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla maksettava päivakohtainen korvaus

Toimintarahaa maksetaan toimeentulotuesta annetun lain perusteella.

matkakorvaus <työllisyyden hoito>

kuntouttavasta työtoiminnasta syntyvistä matkakustannuksista maksettava korvaus

Matkakorvaus maksetaan toimeentulotuesta annetun lain perusteella.

korvaus asunnon muutostöistä ja asuntoon kuuluvista laitteista <vammaispalvelut>

vammaisen tai sairaan henkilön asuntoon tehtävien muutosten ja hankittavien laitteiden ja apuvälineiden perusteella maksettava korvaus

Korvattavia asunnon muutostöitä ovat henkilön vamman tai sairauden vuoksi suoritettavat välttämättömät rakennustyöt kuten ovien leventäminen, luiskien rakentaminen, kylpyhuoneen, WC:n ja vesijohdon asentaminen, kiinteiden kalusteiden ja rakennus- ja sisustusmateriaalien muuttaminen sekä vastaavat muut henkilön vakituksessa asunnossa suoritettavat rakennustyöt. Asunnon muutostyöksi katsotaan myös muutostöiden suunnittelu sekä esteiden poistaminen asunnon välittömästä lähiympäristöstä.

Korvattavia asuntoon kuuluvia välineitä ja laitteita ovat nostolaitteet, hälytyslaitteet tai vastaavat muut asuntoon kiinteästi asennettavat välineet ja laitteet.

apuvälinekorvaus <vammaispalvelut>

vammaiselle henkilölle maksettava korvaus välineistä, koneista tai laitteista aiheutuvista kustannuksista

Apuvälinekorvausta maksetaan vamman tai sairauden perusteella muiden kuin lääkinnällisen kuntoutuksen piiriin kuuluvien välineiden, koneiden ja laitteiden hankintakustannuksiin, joita vammaisen henkilö tarvitsee liikkumisessa, viestinnässä ja henkilökohtaisessa suoriutumisessa kotona tai vapaa-ajan toiminnoissa.

vaatekorvaus <vammaispalvelut>

vammaiselle henkilölle maksettava korvaus vaatekustannuksista

Vaatekorvauksena maksetaan kustannukset, jotka johtuvat vamman tai sairauden aiheuttamasta vaatteiden tavanomaista suuremmasta kulumisesta tai siitä, että henkilö ei vammansa vuoksi voi käyttää valmiina ostettavia vaatteita tai jalkineita.

erityisravintokorvaus <vammaispalvelut>

vammaiselle henkilölle maksettava korvaus vamman tai sairauden edellyttämästä erityisravinnosta

Erityisravintokorvauksena maksetaan ylimääräiset kustannukset, jotka aiheutuvat erityisravinnosta tai erityisravintovalmisteista, joita henkilö joutuu käyttämään pitkäaikaisesti ja säännöllisesti.

elätustuki <elätusturva>

lapsen elatuksen turvaamiseksi maksettava sosiaaliavustus

Elatustukea voidaan maksaa mm. kun lapsen elatusapua ei ole vahvistettu tai sen maksaminen on laiminlyöty.

lapsen elatusapu <elätusturva>

elatusvelvollisen maksama avustus elatuksen turvaamiseksi lapselle, joka ei asu pysyvästi hänen luonaan

Lapsen elatusavusta päätetään sosiaalilautakunnan vahvistamalla vanhempien välisellä kirjallisella sopimuksella tai tuomioistuimen päätöksellä.

puolison elatusapu <elätusturva>

puolisolle maksettava avustus elatuksen turvaamiseksi

Puolisolle maksettavan elatusavun määrästä ja suorittamistavasta voidaan sopia keskinäisellä sopimuksella, jonka sosiaalilautakunta vahvistaa. Jos puoliset asuvat erillään, puoliso laiminlyö elatusvelvollisuutensa tai avioeron yhteydessä toisen puolisoista katsotaan tarvitsevan elatusapua, oikeus voi velvoittaa puolison maksamaan elatusapua.

sosiaalinen luotto <sosiaalinen luototus>

sosiaalisin perustein myönnettävä laina henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi muulla tavoin mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa ja jolla on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta.

Tukipalvelut

tukipalvelu

ensisijaisena tarjottavaa palvelua täydentävä palvelu

Tukipalveluja järjestetään esimerkiksi kotipalvelujen yhteydessä. Niitä ovat esimerkiksi ateria- , vaatehuolto- , kylvytys- , siivous- , kuljetus- , saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Maahanmuuttajien kotouttamisessa tukipalveluina voidaan järjestää ihmiskaupan uhreille oikeudellista ja muuta neuvontaa, kriisiapua ja tulkkipalveluja.

ateriapalvelu

tukipalvelu, jolla asiakkaille järjestetään mahdollisuus ruokailuun kodin ulkopuolella tai tuodaan ateria kotiin

saattajapalvelu

tukipalvelu, jossa asiakas saa avustajan mukaansa asioidessaan kodin ulkopuolella.

Saattajapalvelua voidaan tarjota esimerkiksi kuljetuspalvelun yhteydessä.

kuljetuspalvelu

tukipalvelu, jossa asiakkaalle tarjotaan kuljetus tai korvataan siitä aiheutuneita kustannuksia

Kuljetuspalveluja voivat saada esimerkiksi vanhukset ja vammaiset, jotka eivät vamman tai sairauden vuoksi pysty käyttämään julkisen liikenteen palveluja. Kuljetuspalveluja järjestetään sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain perusteella.

turvapalvelu

palvelu, jolla asiakkaalle järjestetään mahdollisuus ottaa helposti ja nopeasti yhteys päivystyskeskukseen avunsaantia varten

Turvapalvelussa käytetään yleensä hyväksi turvapuhelinjärjestelmää, jolloin esimerkiksi puhelimesta, sen lisälaitteesta tai kädessä pidettävässä rannekkeessa olevaa nappia painamalla voidaan lähettää avunpyyntöviesti päivystyskeskukseen. Turvapalvelua tarvitsevat mm. vanhukset ja vammaiset, ja se kuuluu yleensä palveluasuntoihin.

tulkkipalvelu

kommunikaation turvaamiseksi järjestettävä palvelu

Tulkkipalveluja annetaan mm. vammaispalveluissa ja maahanmuuttajien kotouttamisessa.

*Sosiaalinen vapaaehtoistyö***sosiaalinen vapaaehtoistyö**

omasta tahdosta ilman ammatillista velvoitetta tehtävä palkaton sosiaalinen työ

Sosiaalinen vapaaehtoistyö voidaan järjestää sosiaalipalveluna, mutta sitä tehdään myös yksityisesti sekä yritysten ja yhteisöjen toimesta ilman yhteyttä sosiaalitoimeen.

vertaistuki

yksilön tai perheen sosiaalisena vapaaehtoistyönä saama tuki ja ohjaus, jota antavalla yksilöllä tai ryhmällä on omakohtaista kokemusta vastaavasta vammasta, sairaudesta tai traumaattisesta kokemuksesta kuin tuen saajalla

Vertaistukea antaa vertaistukihenkilö, -perhe tai -ryhmä. Vertaistuki voidaan järjestää sosiaalipalveluna.

ystäväpalvelu

sosiaalisena vapaaehtoistyönä asiakkaalle tarjottava ystävyysuhteen kaltainen ihmiskontakti

tukihenkilötoiminta

toimintamuoto, jossa tukihenkilö tukee asiakkaan kasvua, kuntoutusta tai hyvinvointia

Tukihenkilötoimintaa järjestetään muun muassa lastensuojelun avohuollon tukitoimena sekä vammaisen ja pitkäaikaissairaana henkilön tukemiseksi.

tukiperhetoiminta <lastensuojelu>

avohuollon tukitoimena lapselle *tukiperheessä* järjestettävä virikkeellinen toiminta

TOIMINTA

Palveluketju

palveluketju

asiakkaan tiettyyn palvelutarpeeseen kohdistuva suunnitelmallinen ja yksilöllisesti toteutuva eri palveluperustein järjestettävien palveluprosessien kokonaisuus

Sosiaalihuollossa eri palvelutehtäviin kuuluvat palveluprosessit kirjataan eri henkilörekistereihin. Palveluketjut muodostuvat palveluprosesseista, jotka kuuluvat eri palvelutehtäviin.

Vastuu palveluketjuun kuuluvien palvelujen ohjauksesta ja seurannasta tulee olla nimetty jollekin toimintayksikölle. Palveluketjussa kaikkien palveluprosesseihin osallistuvien ammattihenkilöiden tulee olla tietoisia asiakkaan ja hänen tietojensa erilaisista siirtymävaiheista ja niihin liittyvistä yhteistyön ja tiedonkulun tarpeista.

Tietojärjestelmien näkökulmasta palveluketju on asiakkaan palveluprosesseja tai niiden osia koskeva tietojoukko, joka kootaan yhteen tietojärjestelmän määrittelyssä sovittujen kriteerien mukaisesti niistä palveluprosessien tiedoista (esimerkiksi suunnitelmista, päätöksistä ja asiakkaan taustatiedoista), jotka ovat palveluketjun hallinnan, ohjauksen ja seurannan kannalta tarpeellisia.

Asiakkaan palveluketjua koskevat tiedot koostuvat ensisijaisesti sellaisista palveluprosesseista ja palvelutapahtumista syntyneistä tiedoista, joiden käsittelyyn asiakas on antanut suostumuksensa. Palveluketjuun voi sisältyä myös sellaisia tietoja, esimerkiksi tahdosta riippumattomia toimenpiteitä koskevaa tietoa, joiden luovuttamisesta on säädetty erikseen.

palvelukokonaisuus

yhden tai useamman palvelunantajan tuottamien palvelutapahtumien yksilöity kokonaisuus

Asiakastietolaissa käsite on toistaiseksi määritelty vain terveydenhuollon osalta. Sosiaalihuoltolaissa mainitaan esimerkkinä palvelukokonaisuuksien järjestämisestä kotihoito, johon kuuluu sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluja (SHL 12a §).

Palveluprosessi ja sen vaiheet

palveluprosessi

asiakkaan tiettyyn palvelutarpeeseen liittyvien palvelutapahtumien muodostama suunnitelmallinen toimintosarja

Palveluprosessiin kuuluvat vähintään seuraavat kolme vaihetta: palvelun vireillepano, toteutus ja lopettaminen. Jokainen näistä vaihteista voi olla yksi palvelutapahtuma, tai ne voivat koostua useasta eri palvelutapahtumasta.

Palveluprosessi voi sisältää esimerkiksi seuraavat vaiheet:

- 1) palvelun vireillepano
- 2) palvelun piiriin kuulumisen selvittäminen
- 3) palvelutarpeen selvittäminen
- 4) palveluperusteen määrittäminen
- 5) palvelun suunnittelu
- 6) palveluvoimavarojen varaus
- 7) päätös palvelun toteuttamisesta
- 8) tiedoksianto päätöksestä
- 9) palvelun toteuttaminen
- 10) palvelun arviointi
- 11) palvelun lopettaminen

Palveluprosessin alkuvaiheessa pyritään asiakkaan palvelutarve selvittämään mahdollisimman hyvin haastattelun, havainnoinnin, teknisten apuvälineiden ja erilaisten selvitysten ja tutkimusten avulla. Palvelun lopettaminen edellyttää aina siitä tehtyä päätöstä (ks. hallintopäätös).

Palveluprosessi on asiakkaan palvelutapahtumia koskeva tietojoukko, joka kootaan yhteen tietojärjestelmän määrittelyssä sovittujen kriteerien mukaisesti niistä palvelutapahtuman tiedoista (esimerkiksi palvelutapahtuman tyypeistä ja niiden vaihteista), jotka ovat palveluprosessin hallinnan, ohjauksen ja seurannan kannalta tarpeellisia.

Asiakkaan palveluprosessia koskevat tiedot koostuvat ensisijaisesti sellaisista palvelutapahtumissa syntyneistä tiedoista, joiden käsittelyyn asiakas on antanut suostumuksensa. Palveluprosessiin voi sisältyä myös sellaisia tietoja, esimerkiksi tahdosta riippumattomia toimenpiteitä koskevaa tietoa, joiden luovuttamisesta on säädetty erikseen.

palvelujakso

ajanjakso, jonka asiakas on kirjattuna avo- tai laitospalvelujen saajaksi

Palvelujakson alkaminen ja päättyminen (päättynyt palvelujakso) kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelujakson käsitettä käytetään erityisesti laskutuksessa ja tilastoinnissa. Sosiaalihuollon laitospalveluissa palvelujaksosta käytetään usein nimitystä hoitajakso.

hoitajakso

palvelujakso, jonka aikana asiakas saa hoitoa

Hoitajakson alkaminen ja päättyminen (päättynyt hoitajakso) kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitajakson käsitettä käytetään erityisesti laskutuksessa ja tilastoinnissa.

Hoitajaksojen yksilöinti, tyypittely ja luokittelu tapahtuvat palvelu- tai tuotenimikkeiden avulla tai muulla rekisterinpitäjän määrittämällä tavalla, ja ne riippuvat tilastointi- ja laskutustarpeista.

avohoitajakso

hoitajakso, johon ei liity yhtäjaksoista ja ympärivuorokautista hoitovastuuta ja joka koostuu samaan palvelutarpeeseen liittyvistä käynneistä

laitshoitajakso

hoitajakso, johon liittyy yhtäjaksoinen ja ympärivuorokautinen hoitovastuu ja joka koostuu hoitovuorokausista.

Laitshoitajakso alkaa tulokirjauksesta ja päättyy lähtökirjaukseen.

palvelun vireillepano; palvelun käynnistäminen

palveluprosessin käynnistävä vaihe

Palveluprosessin voi käynnistää asiakas itse, palveluntuottaja tai kolmas osapuoli. Esimerkkejä erilaisista tavoista käynnistää palveluprosessi sosiaalihuollossa ovat:

1. palvelupyynnöt asiakkaalta palveluntuottajalle (esim. hakeutuminen, hakemus)
2. palvelupyynnöt palveluntuottajalta toiselle palveluntuottajalle (esim. tilaus, lähete)
3. kolmannen osapuolen esittämät palvelupyynnöt palveluntuottajalle (esim. palvelutarvetta koskeva ilmoitus).

Tietojärjestelmän näkökulmasta palveluprosessin käynnistää tietojärjestelmään kirjattu lähete, tilaus, hakemus, ilmoitus tai muu asiakassuhteen käynnistävä palvelutapahtuma. Palvelun käynnistämismvaiheessa alkaa tätä palvelua koskevien asiakaskohtaisten henkilötietojen keruu.

Jono

palvelua tarvitsevat asiakkaat, jotka on asetettu odottamaan palvelun saamista siksi, että toimintayksikön voimavarojen ja asiakkaiden palvelutarpeiden välillä on epäsuhta

Jono ilmaisee palvelua odottavien asiakkaiden lukumäärän. Jonotiedoista voidaan laatia arvioita jonotusajoista. Jonoihin ei lasketa mukaan asiakkaita, jotka odottavat palvelun saamista muista kuin toimintayksikön voimavaroihin liittyvistä syistä (esim. toimeentulokiasiakkaat, jotka varaavat toistuvan asiointiajan).

Tietojärjestelmien näkökulmasta jono on ne asiakkaat, joille ei voida heti antaa suunniteltua palvelua tai joille resurssien varaus palvelun saamiseksi on tehty vasta karkealla tasolla. Jonoissa olevat asiakkaat voidaan ryhmitellä eri järjestyksiin eri kriteerein. Jonon kokoamiskriteerit määritellään tietojärjestelmää suunniteltaessa.

jonotusaika; odotusaika

aika, jonka asiakas joutuu odottamaan jonossa ennen palvelun saamista

Tietojärjestelmän näkökulmasta jonotusaika alkaa palveluvoimavarojen varaamisesta ja päättyy palvelun alkamiseen.

tavoiteaika

aika, jonka kuluessa jonossa odottavalle asiakkaalle tulee järjestää sovittu palvelu

Palvelutapahtuma ja toimenpide**palvelutapahtuma**

palveluntuottajan tai palvelunantajan ja asiakkaan välinen yksittäinen vuorovaikutustilanne

Palveluprosessin osana palvelutapahtuma on mikä tahansa tilanne, jossa asiakas tai hänen ongelmansa ja tarpeensa ovat palveluntuottajan tai palvelunantajan käsiteltävinä ja josta dokumentoidaan tietoa.

Tilastoinnin kannalta palvelutapahtumia ovat vain sellaiset vuorovaikutustilanteet, joista dokumentoidaan tietoa.

Palvelutoimintaa tukevassa tietojärjestelmässä palvelutapahtuma on sellainen yksittäinen vuorovaikutustilanne, joka on sovittu kirjattavaksi tietojärjestelmään. Palvelutapahtuma kohdistetaan tietojärjestelmissä jollekin asiakkaalle, ja palvelutapahtuman yksilöinnissä, tyypittelyssä ja luokittelussa voidaan käyttää nimike- tai tuotetunnuksia. Palvelutapahtumien nimike- ja tuotetunnuksista useat ovat suoritelaskennan peruselementtejä. Palvelutapahtuma voidaan kirjata tietojärjestelmään eri elinkaaren vaiheissa: suunnitteluvaiheessa (palvelutapahtuma aiotaan toteuttaa tulevaisuudessa), tilausvaiheessa, varausvaiheessa tai vasta kun se on toteutunut tai toteutumassa.

Palvelutapahtuma on pienin yksittäinen vuorovaikutustilanne, josta kertyy rekisteröitävää tietoa asiakkaan palvelusta muodostuvaan henkilörekisteriin. Tietojen käsittely toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla.

hoitotapahtuma

hoitoa antavan ammattihenkilön ja asiakkaan välinen palvelutapahtuma

toimenpide

määrätehtävän suorittamiseen tähtäävä kertaluonteinen toiminta

Sosiaalihuollossa toimenpiteellä voidaan tarkoittaa yksittäistä palvelutapahtumaa tai tapahtumasarjaa. Lisäksi toimenpide voi olla palvelutapahtuman osa.

tahdosta riippumaton toimenpide

asiakaskohtaiseen sosiaalihuoltoon kuuluva toimenpide, joka toteutetaan ilman asiakkaan suostumusta

Päihdehuollon asiakkaan tahdosta riippumaton hoito, vastoin kehitysvammaisen tahtoa järjestettävä erityishuolto sekä lapsen tai hänen huoltajansa vastustama huostaanotto ja sijaishuolto sisältävät tahdosta riippumattomia toimenpiteitä.

Tahdosta riippumattomia toimenpiteitä voidaan lain mukaan kohdistaa väkivaltaisesti käyttäytyvään tai välittömässä hengenvaarassa olevaan asiakkaaseen tai kun asiakkaan terveys tai kehitys on vaarantunut vakavasti. Tahdosta riippumattomia toimenpiteitä voidaan toteuttaa, jos asiakkaan vapaaehtoisesti vastaanottamat sosiaalipalvelut ovat osoittautuneet mahdottomiksi tai riittämättömiksi.

käynti

palvelutapahtuma, jonka suorittamiseksi joko asiakas tai ammattihenkilö saapuu tapaamiseen

Termiä käynti käytetään asiakaspalvelun dokumentoinnissa, tilastoinnissa ja laskutuksessa. Käyntejä voidaan tilastoida muun muassa käynnin keston, käyntityypin, käynnin aikana annetun palvelun tai asiakkaiden lukumäärän mukaan.

Käynnin aikana asiakas voi saada useamman henkilön antamia palveluja. Käynnin aikana voidaan antaa palvelua tai hoitoa usealle yksilöasiakkaalle (ryhmäkäynti) tai perheenjäsenelle (perhekäynti).

ajanvarauskäynti

käynti, johon asiakkaalle on varattu aika etukäteen

kotikäynti

käynti, jonka ammattihenkilö tekee asiakkaan kotiin tai siihen verrattavaan asuinpaikkaan

Kotikäynti voidaan tehdä myös esimerkiksi vanhainkotiin tai asuntolaan.

tarveharkinta

palvelujen myöntämisen kriteerien soveltaminen asiakkaan *palvelutarpeeseen*

Tarveharkintaa voidaan käyttää silloin, kun asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta kyseiseen palveluun.

tilanneselvitys

asiakkaan tarpeiden, vaikeuksien, voimavarojen ja tavoitteiden kartoittaminen palvelutarpeen määrittämiseksi

Tavoitteena on, että sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas laativat tilanneselvityksen yhdessä. Selvitettäviä asioita ovat esimerkiksi yksilön tai perheen ihmissuhteet, asuminen sekä työelämään ja toimeentuloon liittyvät tarpeet, resurssit ja vaatimukset.

olosuhdeselvitys

tilanneselvitys, joka tehdään käräjäoikeuden pyynnöstä lapsen huolto- ja tapaamisoikeutta koskevassa asiassa

henkilötutkinta

tilanneselvitys, joka tehdään käräjäoikeuden pyynnöstä nuorta rikoksentekijää koskevassa asiassa

lastensuojelutarpeen selvitys <lastensuojelu>

tilanneselvitys lapsen kasvuolosuhteista, hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarpeesta

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tehtävä lastensuojelutarpeen selvitys kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta. Jos selvitys ei anna aihetta lastensuojelutoimenpiteisiin, lastensuojelun asiakkuus päättyy. (LSL lakiehdotus)

tilannearvio

palveluprosessin eri vaiheissa laadittava arvio asiakkaan palvelutarpeesta sekä hänen saamistaan palveluista ja niille asetettujen tavoitteiden toteutumisesta

Tilannearvio on sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan vuorovaikutukseen perustuva toimenpide.

tilanneseuranta

asiakasta koskevien havaintojen tekeminen ja kirjaaminen palveluprosessin aikana

Tilanneseuranta voidaan aloittaa tehdyn tilanneselvityksen perusteella ja tilanneseurannan tuloksena voidaan päättää uuden tilanneselvityksen tekemisestä.

asiakasneuvottelu

asiakkaan elämäntilanteen, olosuhteiden ja palvelutarpeen selvittämiseksi järjestettävä keskustelutilaisuus

Asiakasneuvotteluun voi osallistua asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön lisäksi asiakkaan läheisiä ja viranomais- ja yhteistyötahojen edustajia tai asiakkaan nimeämiä muita henkilöitä. Osallistujista riippuen voidaan puhua esimerkiksi viranomaisneuvottelusta tai verkostoneuvottelusta.

hallintopäätös

toimenpide, jolla viranomainen ratkaisee hallintoasian tai jättää sen tutkimatta

Hallintopäätöksestä laaditaan aina päätösasiakirja, johon liitetään tiedoksianto ja muutoksenhakuosoitus. Sosiaalihuollossa sekä sosiaalipalvelujen että sosiaalietuuksien myöntämistä koskevat ratkaisut ovat hallintopäätöksiä.

dokumentointi

todistusvoimaisen asiakirjan laatiminen

Palvelujen dokumentoinnilla tarkoitetaan palvelutapahtumien ja niissä käsiteltävien tietojen kirjausta.

kirjaus

toimenpide, jolla henkilö tai käsiteltävä asia merkitään tietojärjestelmään

kuuleminen <julkishallinto>

toimenpide, jossa asianosaiselle annetaan tilaisuus esittää mielipiteensä tai selityksensä viranomaisen käsiteltävänä olevasta hallintoasiasta

tiedoksianto <julkishallinto>

asiakirjan antaminen tiedoksi asianosaiselle

todisteellinen tiedoksianto <julkishallinto>

tiedoksianto, jonka vastaanottamisesta toimitetaan todiste lähettäjälle

henkilötietojen käsittely

henkilötietoihin kohdistuva toimenpide

Henkilötietojen käsittely sisältää kaikki niihin kohdistuvat toimenpiteet, esimerkiksi keräämisen, tallettamisen, käytön, katselun ja korjaamisen.

sisäänkirjaus <laitoshuolto>

asiakkaan laitoshuoltojakson alkamisen kirjaus

lähtökirjaus <laitoshuolto>

asiakkaan laitoshuoltojakson päättymisen kirjaus

arkistointi

tallenteiden liittäminen arkistoon (1) ennakolta laaditun suunnitelman mukaisesti

sähköinen arkistointi <asiakirjahallinto>

sähköisten asiakirjojen arkistointi

Sähköinen asiakirja on arkistoitava siten, että sen alkuperäisyys ja säilyminen sisällöltään muuttumattomana voidaan myöhemmin osoittaa.

sijoitus

hallintopäätös asiakkaan sijoittamisesta hoitopaikalle

Sijoitus on joko määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Lastensuojelussa sijoitus voidaan tehdä joko *avohuollon tukitoimena* tai *sijaishuoltona*.

laitossijoitus

sijoitus, jossa asiakas otetaan laitospaikalle

perhesijoitus

sijoitus, jossa hoidon antajaksi määritellään perhehoitaja

perhekotisijoitus; sijoitus ammatilliseen perhekotiin

sijoitus, jossa hoidon antajaksi määritellään ammatillinen perhekoti

huostaanoton valmistelu <lastensuojelu>

huostaanottoon tähtäävät toimenpiteet

Lasta koskevista lastensuojeluasioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on velvollisuus perehtyä lapsen sijaishuollon tarpeeseen. Sijaishuollon valmistelu tulee tehdä yhdessä toisen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojeluun perehtyneen työntekijän kanssa ja siinä tulee olla käytettävissä oikeudellista ja muuta lastensuojelussa tarvittavaa asiantuntemusta.

huostaanotto <lastensuojelu>

lastensuojeluun kuuluva *hallintopäätös*, jolla vastuu lapsen *hoidosta* ja kasvatuksesta siirretään kunnan lastensuojelusta vastaavalle toimielimelle

Nykyisen lastensuojelulain (683/1983) mukaan huostaanottoon on ryhdyttävä

- 1) jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kodin olosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään ja
- 2) jos avohuollon tukitoimet eivät ole tarkoituksenmukaisia, mahdollisia tai jos ne ovat riittämättömiä ja
- 3) jos sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista (ks. Lastensuojelulaki 16 §).

Huostaanotossa asiakkaana ovat yleensä sekä lapsi että hänen huoltajansa. Lastensuojelulaki edellyttää, että kaikissa huostaanottotilanteissa otetaan ensisijaisesti huomioon lapsen etu.

suostumukseen perustuva huostaanotto <lastensuojelu>

huostaanotto, jota *kuultavat* eivät vastusta

kiireellinen huostaanotto <lastensuojelu> POISTUVA TERMI

välittömässä vaarassa tai muuten kiireellisen *sijaishuollon* tarpeessa olevan lapsen *huostaanotto*

Lastensuojelulain mukaan kiireellinen huostaanotto lakkaa 14 päivässä, ellei sitä tänä aikana oteta käsiteltäväksi varsinaisena huostaanottona.

Kiireellinen huostaanotto on terminä jäämässä pois käytöstä uuden lastensuojelulain myötä ja sen korvaa kiireellinen sijoitus.

kiireellinen sijoitus <lastensuojelu>

välittömässä vaarassa tai muuten kiireellisen *sijaishuollon* tarpeessa olevan lapsen *sijoitus laitoshuoltoon*, *sijaiskotihoitoon* tai *ammattilliseen perhehoitoon*

Kiireellisestä sijoituksesta päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Kun peruste kiireelliselle sijoitukselle on lakannut, sosiaalityöntekijän on välittömästi tehtävä päätös sijoituksen päättymisestä. Kiireellinen sijoitus raukeaa, ellei hakemusta sijoituksen jatkamisesta ole saatettu hallinto- oikeuden käsiteltäväksi 21 päivän kuluessa sijoituksen alkamisesta. Kiireellisesti sijoitettu lapsi on sijaishuollossa.

tahdonvastainen huostaanotto <lastensuojelu>

huostaanotto, joka toteutetaan tahdosta riippumattomana toimenpiteenä

Huostaanotto on tahdonvastainen, jos se toteutetaan vastoin 12 vuotta täyttäneen lapsen tai hänen huoltajansa tahtoa. Tahdonvastaista huostaanottoa koskevan ratkaisun tekee hallinto- oikeus sosiaalihuollon viranhaltijan hakemuksesta.

alistushuostaanotto <lastensuojelu> POISTUVA TERMI

huostaanotto, jonka vahvistaa hallinto- oikeus

Lastensuojelulain mukaan kaikki tahdonvastaiset huostaanotot sekä huostaanotot, joissa asianosaisia ei syystä tai toisesta ole voitu kuulla, on aina alistettava hallinto- oikeuden vahvistettaviksi.

Seuraavissa tapauksissa huostaanottopäätöstä ei kuitenkaan tarvitse alistaa hallinto- oikeuden vahvistettavaksi:

1. kuultavan asuin- tai oleskelupaikkaa ei kohtuullisin toimenpitein voida selvittää,
2. kuulematta jättämistä voidaan pitää perusteltuna lapsen tai kuultavan yhteydenpidon puuttumisen vuoksi

Uudessa lastensuojelulakiehdotuksessa alistushuostaanotto korvataan tahdonvastaista huostaanottoa ja siihen liittyvää sijaishuoltoon sijoittamista koskevalla hakemuksella hallinto- oikeudelle.

lapsen miellipiteen selvittäminen <lastensuojelu>

toimenpide, jolla lastensuojelun toteuttamisesta vastaava työntekijä pyrkii saamaan selville lapsen mielipiteen ja omat toivomukset

Uuden lastensuojelulakiehdotuksen mukaan lapsen mielipide on selvitettävä hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla silloin, kun hänelle ei tarvitse järjestää tilaisuutta tulla kuulluksi hallintolaissa säädetyllä tavalla.

rajoitustoimenpide <lastensuojelu>

asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen *sijaishuollossa*

Sosiaalilautakunnalla sekä lastensuojelulaitoksen johtajalla tai sen muulla henkilöstöllä on toimivalta rajoitustoimenpiteisiin tietyissä tilanteissa, erikseen määritellyillä tavoilla ja tietyin edellytyksin. Rajoitustoimenpiteitä ovat yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen, lähetysten luovuttamatta jättäminen, kiinnipitäminen, liikkumisvapauden rajoittaminen, eristäminen ja erityinen huolenpito. Rajoitustoimenpiteistä on pidettävä kirjaa sijaishuoltopaikassa.

TOIMINNAN OMINAISUUDET

Toimintaperiaatteet

normaaliuden periaate

periaate, jonka mukaan *sosiaalipalvelujen* käyttämistä ja *sosiaalietuuksien* saamista ei pidetä leimaavana

esteettömyysperiaate

periaate, jonka mukaan rakennetun ympäristön, tuotteiden ja palvelujen tulee olla mahdollisimman toimivia, helppokäyttöisiä ja helposti saavutettavia

Perinteisesti esteettömyys on liitetty rakennettuun ympäristöön, mutta viime aikoina käsite on laajentunut kattamaan myös palvelujen, viestinnän ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen esteettömyyden (vrt. esimerkiksi 'esteettömät www-sivut').

Yhteiskunnan esteettömyys vähentää erityisratkaisujen tarvetta esimerkiksi vammaisille ihmisille. Esteettömyysperiaatetta on toteutettu esimerkiksi julkisessa liikenteessä hankkimalla matalalattiabusseja.

Esteettömyys voi olla esimerkiksi fyysistä, sosiaalista tai taloudellista. Olennaista on tiedostaa, että esteettömyyteen liittyvät myös asenteet.

Fyysisellä esteettömyydellä tarkoitetaan esimerkiksi ympäristön, infrastruktuurin sekä käytössä olevien laitteiden, ohjelmistojen ja palvelujen hyvää saavutettavuutta ja käytettävyyttä.

Sosiaalisella esteettömyydellä tarkoitetaan eri sosiaaliryhmiin kuuluvien henkilöiden yhtäläisiä mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa.

Taloudellisella esteettömyydellä tarkoitetaan henkilön riittäviä mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa hänen omasta taloudellisesta tilanteestaan riippumatta.

Joustavien ja muunneltavien ratkaisujen periaate

periaate, jonka mukaan suunnittelussa tulee ottaa huomioon käyttäjän muuttuvat tarpeet

Joustavien ja muunneltavien ratkaisujen periaatteen mukaisesti esimerkiksi keittiökaluusteet valmistetaan siten, että niitä voi säätää.

Joustavat ja muunneltavat ratkaisut vähentävät erityisratkaisujen ja apuvälineiden tarvetta.

käyttäjälähtöinen suunnittelu

esteettömyysperiaatetta soveltava suunnittelu, jossa laitteet, palvelut ja rakennettu ympäristö suunnitellaan siten, että mahdollisimman moni voi hyödyntää niitä

Käyttäjälähtöinen suunnittelu edellyttää entistä enemmän eri alojen yhteistyötä, koska suunnittelun ongelmat ovat monitahoisia. Käyttäjän tarpeet ovat keskeisessä asemassa, joten myös käyttäjä osallistuu suunnitteluun alusta asti.

hoitokäytäntö

asiakkaiden hoidossa noudatettava käytännön toimintatapa

Hoitokäytäntöjä voidaan sosiaali- ja terveydenhuollossa kehittää organisaatioiden sisällä tai organisaatioiden välillä. Hoitokäytännöt voivat määräytyä yksittäisten ammattihenkilöiden osaamisen perusteella, tai ne voidaan suunnitella ja määrittää paikallisissa hoito- ohjelmissa, jotka perustuvat yleisiin hoitosuosituksiin.

Hoitokäytäntö voidaan kuvata palvelutoimintaa tukevaan tietojärjestelmään hoitoketjujen ja hoitoprosessien käytännön toimintamallina ja/tai ohjekirjana, joita voidaan käyttää pohjana laadittaessa asiakkaan yksilöllistä hoitosuunnitelmaa.

sosiaalinen kontrolli

yhteiskunnan tai yhteisön pyrkimys ohjata ja valvoa tuottamiensa normien noudattamista

sosiaalityön ammattietiikka

sosiaalityöhön liittyvien ammattien harjoittamista koskevat eettiset arvot ja normit

Sosiaalityön ammattietiikka on edellytys sosiaalityön onnistumiselle.

Suomessa noudatettavat sosiaalialan eettiset ohjeet perustuvat International Federation of Social Workersin (IFSW) kansainväliseen eettiseen ohjeistoon.

Toiminnan kohteet ja tavoitteet

sosiaalityön kohde

yksilöön, ympäristöön tai niiden väliseen suhteeseen liittyvä tarve, toiminta, sosiaalinen ongelma tai muu asia, joka pyritään ratkaisemaan sosiaalityön menetelmin

Ympäristöllä tarkoitetaan tässä sekä fyysistä ympäristöä että ihmisten muodostamaa yhteisöä. Sosiaalityön kohteita on ryhmitelty asiakaskohtaisen sosiaalityön kohdeluokituksessa.

omaishoito

vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestäminen kotioloissa omaisen tai muun hänelle *läheisen henkilön* työpanoksen avulla

sosiaalityön tuloksellisuus

sosiaalityön tai sosiaalityön menetelmän kyky toimia tehokkaasti, taloudellisesti ja laadukkaasti

Sosiaalityön kohteen näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalityön tuloksellisuudessa korostuvat sosiaalityön vaikuttavuus ja sosiaalityön laatu.

Hallinnon näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalityön tuloksellisuudessa korostuvat taloudellisuus ja tuottavuus, jotka yhdessä muodostavat tehokkuuden ulottuvuuden sosiaalityön tuloksellisuudessa.

sosiaalityön vaikuttavuus

sosiaalityön menetelmän kyky saada aikaan haluttuja muutoksia sosiaalityön kohteessa ja vastata yksilön tai yhteisön tarpeisiin

Sosiaalityön vaikuttavuus on sosiaalityön tuloksellisuuden osa-alue.

sosiaalityön laatu

sosiaalityön kyky täyttää siihen kohdistuvat odotukset

Sosiaalityön laatu voidaan jakaa toiminnalliseen ja tekniseen laatuun. Toiminnallinen laatu sisältää sosiaalityön ammattihenkilön etiikan sekä sosiaalityön ammattihenkilön ihmiskuvan, vuorovaikutustaidot ja tavan kohdella asiakasta. Tekninen laatu puolestaan sisältää sosiaalityön ammattihenkilön ammattitaidon.

Sosiaalityön laatu on sosiaalityön tuloksellisuuden osa-alue.

sosiaalinen toimintakyky

kyky tulla toimeen yhteiskunnassa vallitsevien arvojen ja normien mukaisesti

Sosiaalihuollon näkökulmasta sosiaalinen toimintakyky tarkoittaa ihmisen kykyä selviytyä arkipäivän välttämättömistä toiminnoista, vuorovaikutussuhteista sekä niistä rooleista, jotka hänellä on omassa toimintaympäristössään.

Sosiaalista toimintakykyä pyritään ylläpitämään ja kohentamaan sosiaalisen kuntoutuksen avulla.

oman elämän hallinta

kyky ja mahdollisuus itsenäiseen päätöksentekoon ja itsenäiseen suoriutumiseen

toimeentulo

ihmisen mahdollisuus suoriutua taloudellisista velvoitteistaan

Toimeentulo vaikuttaa mm. elintason ja sitä kautta hyvinvointiin.

itsenäinen päätöksenteko

oman elämän suunnittelu ja valintojen tekeminen toimintakyvyn mahdollistamissa rajoissa

Itsenäiseen päätöksentekoon sisältyy itsenäistä päätöksentekoa varten henkilöllä on oltava välineet päätöksentekoon tarvittavien tietojen hankkimiseksi.

Päätöksentekoon tarvittavan tiedon on oltava henkilölle ymmärrettävässä muodossa, ja sitä on pystyttävä käsittelemään sekä fyysisesti että teknisesti.

Esimerkiksi näkövammaisille toimitetaan sähköisessä muodossa olevaa sanomalehteä, joka voidaan lukea puhesyntetisaattorin avulla.

itsenäinen suoriutuminen

toimintarajoitteisen henkilön *itsenäinen päivittäinen toiminta* sekä mahdollisesti *itsenäinen asuminen* ja työssä käyminen

Itsenäiseen suoriutumiseen liittyy toimintarajoitteisen henkilön mahdollisuus toteuttaa omia päätöksiään.

Itsenäinen suoriutuminen oli alun perin vammaisliikkeen käsite, mutta nykyään sen käyttö on laajentunut.

Itsenäistä suoriutumista voidaan tarvittaessa tukea apuvälineillä, erikoisratkaisulla, henkilökohtaisella avustajalla ja palveluasumisen järjestämisellä. Esteetön ympäristö vähentää erikoisratkaisujen tarvetta.

itsenäinen päivittäinen toiminta

henkilökohtaisen hyvinvoinnin kannalta tärkeitä usein toistuvat toimet, jotka *toimintarajoitteinen henkilö* pystyy hoitamaan itse

Itsenäiseen päivittäiseen toimintaan kuuluu esimerkiksi syöminen, pukeutuminen, hygienian hoito, asiointi, virkistäytyminen ja siivous.

Itsenäisessä päivittäisessä toiminnassa voidaan käyttää rajoitteita lieventäviä apuvälineitä.

itsenäinen asuminen

toimintarajoitteisen henkilön asuminen kotonaan rajoitteistaan huolimatta

Käsitettä itsenäinen asuminen käytetään laitosasumisen vastakohtana.

Itsenäistä asumista voi olla asuminen yksin tai yhdessä muiden kanssa joko omassa asunnossa tai palveluasunnossa.

Itsenäisen asumisen mahdollistavat usein apuvälineet ja kodin muutostyöt.

esteetön asuminen

asuminen, joka on toteutettu *esteettömyysperiaatetta* noudattaen

Esteetön asuminen on esteettömyyden vanhin säädelty alue.

kotoutuminen

maahanmuuttajan sopeutuminen yhteiskuntaan ja ympäristöön, johon hän on saapunut

Kotoutumista tuetaan erilaisilla sosiaalipalveluilla ja sosiaalietuksilla, muun muassa kotoutumistuella.

ENTITEETIT

Organisaatio ja sen osat

organisaatio

tiettyä toimintaa varten perustettu sosiaalinen järjestelmä, jolla on määritellyt tavoitteet ja tarkoituksellisesti luotu rakenne

toimintayksikkö

organisaatio tai sen osa, joka on tehtäviensä hoitamisessa hallinnollisesti ja taloudellisesti itsenäinen

Sosiaalihuollon toimintayksiköitä ovat esimerkiksi vanhusten ja vammaisten palvelukodit ja -keskukset, lasten *päiväkodit* ja *päihdehuollon laitokset*.

toimipaikka

yksilöity *toimintayksikkö*

Toimintayksikön yksilöimiseen käytetään ISO OID - järjestelmän mukaista yksilöintikoodia.

tulosityksikkö

toimintayksikkö, joka vastaa itsenäisesti toimintansa tuloksesta ja kustannuksista

tukipalveluyksikkö

tukipalveluja tuottava *toimintayksikkö*

Sosiaalihuollon tukipalveluyksiköitä ovat esimerkiksi asiakirja- ja tietohallinnosta sekä ateria- ja siivouspalveluista vastaavat toimintayksiköt.

hoivayritys

hoivapalveluja tuottava yritysmuotoinen *organisaatio*

Fyysinen tila

toimipiste

fyysinen paikka, johon *toimintayksikkö* on sijoitettu

Yleisessä kielenkäytössä termit toimipiste ja toimintayksikkö sekoittuvat helposti, koska käytännössä käsitteiden taustalla olevat toisaalta fyysiseen paikkaan ja toisaalta organisatoriseen asemaan liittyvät piirteet menevät usein päällekkäin.

arkistotila; arkisto (3)

tila, jossa säilytetään arkistoa (1)

Arkistotilan tulee täyttää Valtionarkiston arkistotilaohjeissa määritellyt rakenteelliset vaatimukset.

päätearkisto

arkistotila, jossa säilytetään tallenteita, jotka lainsäädännössä nimetty toimielin on määrännyt pysyvästi säilytettäväksi

Arkistolaitos määrää, mitkä asiakirjat säilytetään pysyvästi (ks. Arkistolaki 8 §).

perhekoti

yksityiskoti, jossa annetaan *perhehoitoa*

sijaiskoti

perhekoti, jossa annetaan lastensuojelun *sijaiskotihoitoa*

ammattillinen perhekoti

perhekoti, jossa annetaan *ammattillista perhehoitoa*

yksityissijotuskoti

yksityiskoti, johon lapsi on sijoitettu pysyväisluonteisesti yksityisen sopimuksen perusteella

laitos

toimipiste, joka on tarkoitettu ylläpidon sisältävän jatkuvan huollon, hoidon tai kuntoutuksen antamiseen asiakkaalle

päihdehuollon laitos <päihdehuolto>

laitos, johon voidaan sijoittaa asiakkaita päihdehuoltolaissa määritellyin perustein

lastensuojelulaitos <lastensuojelu>

laitos, johon voidaan sijoittaa asiakkaita lastensuojelulaissa määritellyin perustein

Lastensuojelulaitoksia ovat esimerkiksi lastenkodit, nuorisokodit, vastaanottokodit, koulukodit, perhetukikeskukset, perhekeskukset ja perheasemat riippumatta siitä, onko niissä annettava hoito lyhyt- vai pitkäaikaista. Lastensuojelulaitokset voivat tarjota laitoshuollon lisäksi myös avohuollon palveluja.

ensikoti

laitos lasta odottaville vanhemmille ja perheille, joissa on vastasyntynyt lapsi

turvakoti

laitos perhe- ja lähisuhdeväkivallan kohteiksi joutuneille ja sen uhan alla eläville

ensisuoja <päihdehuolto>

sosiaalipalveluna järjestetty tilapäinen majoituspaikka päihdehuollon asiakkaille

Ensisuojassa voidaan tarjota myös mahdollisuus ruokailuun, peseytymiseen ja vaatehuoltoon.

hoitokoti

toimipiste, jossa järjestetään ympärivuorokautista hoitoa

Hoitokoteja voidaan perustaa esimerkiksi asunnottomille alkoholisteille, kehitysvammaisille tai pitkäaikaissairaille.

sosiaalikeskus; sosiaalivirasto; sosiaalitoimisto

sosiaalihuollon *toimipiste*, josta käsin sosiaalipalvelut järjestetään

palvelukeskus

toimipiste, jossa tarjotaan erilaisia sosiaalipalveluja sekä mahdollisesti niihin liittyviä muita palveluja

Palvelukeskus voi toimia esimerkiksi vanhusten palvelutalon yhteydessä. Työvoiman palvelukeskus tarjoaa työhallinnon, kunnan ja Kansaneläkelaitoksen palveluja vaikeasti työllistyville henkilöille.

päiväkeskus

palvelukeskus, jossa järjestetään *päivätoimintaa* ja siihen liittyviä muita sosiaalipalveluja

palveluasunto

palveluasumiseen tarkoitettu asunto

Palveluasunto sijaitsee tavallisesti palvelutalossa tai palveluasuntoryhmässä. Palveluasunnon tulee olla tiloiltaan ja varustetasoltaan tarkoituksenmukainen.

palvelutalo

palveluasumiseen tarkoitettu talo

tukiasunto

tukiasumiseen tarkoitettu asunto

Tukiasunto on sosiaaliviranomaisten hallinnassa tai omistuksessa.

työkeskus <työllisyyden hoito>

vammaisten henkilöiden työtoiminnan tai työllistymistä tukevan toiminnan järjestämiseen tarkoitettu *toimipiste*

toimintakeskus <kehitysvammaisten erityishuolto>

kehitysvammaisten henkilöiden päivätoiminnan järjestämiseen tarkoitettu *toimipiste*

päiväkoti <lasten päivähoito>

toimipiste, jossa annetaan päiväkotihoitoa

erityispäiväkoti <lasten päivähoito>

toimipiste, jossa annetaan päiväkotihoitoa erityistä hoitoa tai kasvatusta tarvitseville lapsille

perhepäiväkoti <lasten päivähoito>

yksityinen koti tai muu kodinomainen tila, jossa annetaan *perhepäivähoitoa*

ryhmäperhepäiväkoti <lasten päivähoito>

perhepäiväkoti, jossa kaksi tai kolme perhepäivähoitaja antavat yhdessä *perhepäivähoitoa*

Henkilötieto

henkilötieto

tieto, joka kuvaa luonnollista henkilöä tai hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan

Asiakirjoissa henkilötietoa on kaikki sellainen tieto, joka voidaan yhdistää tiettyyn henkilöön. Sosiaalihuollossa kaikki henkilötieto on salassa pidettävää.

asiakirjallinen tieto <asiakirjahallinto>

yhteisön tehtävien hoitamisen tai henkilön toiminnan tuloksena kertynyt tieto

Asiakirjallinen tieto liittyy aina tehtävän hoitamiseen ja toimii todisteena siinä tehdyistä toimenpiteistä ja niihin vaikuttavista tekijöistä.

asiakastieto

asiakkuuden perusteella tallennettu *henkilötieto*

arkaluonteinen tieto

henkilötieto, jonka paljastuminen ulkopuolisille vaarantaa yksityiselämän suojan

Henkilötietolaissa arkaluonteisina tietoina pidetään henkilötietoja, jotka kuvaavat tai on tarkoitettu kuvaamaan rotua tai etnistä alkuperää, henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista, rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta, henkilön terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia, henkilön seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä tai henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia (Henkilötietolaki 11 §).

Arkaluonteisten tietojen käsittely on kielletty. Kielto ei kuitenkaan estä sosiaalihuollon viranomaista tai muuta sosiaalihuollon etuuksia myöntävää viranomaista, laitosta tai yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajaa käsittelemästä kyseisen viranomaisen, laitoksen tai palvelujen tuottajan toiminnassaan saamia tietoja rekisteröidyn sosiaalihuollon tarpeesta tai hänen saamistaan sosiaalihuollon palveluista, tukitoimista tai hänelle myönnettyistä muista sosiaalihuollon etuuksista taikka muita rekisteröidyn huollon kannalta välttämättömiä tietoja (Henkilötietolaki 11–12 §).

henkilörekisteri

määritettyä käyttötarkoitusta varten laadittu *henkilötietoja* sisältävä tietojoukko, josta tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää

Henkilörekisteri voi olla osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla käsiteltävä tietojoukko tai manuaalisesti käsiteltävä luettelo, kortisto tai muu järjestetty tietojoukko (ks. henkilötietolaki 3 §).

arkisto (1)

yhteisön tai yksittäisen henkilön tehtävien yhteydessä kertyneet tallenteet

Tallenne on tietovälineen ja siihen tallennetun tiedon muodostama asiasisällöltään rajattu kokonaisuus. Tallenteet voivat olla paperitallenteita tai teknisiä tallenteita, jolloin niiden sisältämä informaatio on käytettävissä vain jonkun laitteen avulla.

Asiakirjat

asiakirja

tallenne, jolla on oikeudellista arvoa tai joka on laadittu tai vastaanotettu jonkin yhteisön tai yksittäisen henkilön toiminnan yhteydessä tai toimintaa varten

Asiakirja voi sisältää kirjoitettua tekstiä, kuvaa tai ääntä. Se voidaan tallentaa sähköisesti tai manuaalisesti.

sähköinen asiakirja

digitaalisessa muodossa tallennettu *asiakirja*, jonka sisältämä viesti on saatavissa selville vain tietotekniikan avulla

toiste

yhteisön arkistoon (1) jäävä kappale lähteneestä *asiakirjasta*

Toiste voi olla joko alkuperäinen kappale tai jäljenne.

asiakasasiakirja

asiakastietoa sisältävä *asiakirja*

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ovat esimerkiksi *hallintopäätökset*, ajanvaraukseen ja voimavarojen varaukseen liittyvät asiakirjat sekä palvelujen toteuttamista kuvaavat asiakirjat.

Asiakasasiakirja korvaa aiemmin käytetyn arkistonimityksen henkilöakti ja siihen sisältyneet asiakirjat.

salassa pidettävä asiakirja

asiakirja, jonka sisältöä ei saa paljastaa sivulliselle

Sosiaalihuollon *asiakasasiakirjat* ovat aina salassa pidettäviä asiakirjoja.

asiakaskertomus

palveluprosessin aikana tehtävistä päivittäisluonteisista merkinnöistä koostuva *asiakasasiakirja*

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjakokonaisuudet muodostuvat palvelutehtävittäin, ja ne sisältävät asiakaskertomusten lisäksi muun muassa hakemuksia, selvityksiä, suunnitelmia ja päätöksiä.

tiivistelmä

suppea, itsenäinen kirjallinen esitys *asiakirjan* sisällöstä

hakemus

asiakirja, jolla asiakas esittää tai hänen puolestaan ja hänen suostumuksellaan esitetään palvelupyyntö sosiaalihuollon palveluntuottajalle

ilmoitus

yksilön tai yhteisön ongelmasta tai tarpeesta annettu tiedonanto sosiaalihuollon palvelunjärjestäjälle

Sosiaalihuollossa ilmoitus katsotaan yksilöön tai yhteisöön kohdistuvaksi palvelupyynnöksi, ja sen voi tehdä asiakas itse, asiakkaan omainen, asiakkaan lähiyhteisö, palveluntuottaja tai viranomainen joko suullisesti tai kirjallisesti. Ilmoituksen vastaanottajan on kirjattava suullisesti annettu ilmoitus. Ilmoituksen saatuaan sosiaalihuollon palvelunjärjestäjä on aina velvollinen ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin (esim. lastensuojeluilmoitus). Ilmoitus liittyy usein asiakkaaksi tuloon tai asiakkaan tilanteen muutokseen, ja sen perusteella voidaan tietojärjestelmiin rakentaa erilaisia muistutusmekanismeja.

Tässä määritellystä ilmoituksesta tulee erottaa ilmoitukset, jotka sosiaalihuollon viranomaiset tai palveluntuottajat laativat tilastointia varten (esim. hoitoilmoitus).

konsultaatiopyyntö

palveluntuottajan esittämä neuvonantopyyntö toiselle palveluntuottajalle asiakasta koskevassa asiassa

Jos konsultaatiopyyntö sisältää asiakastietoja, sitä on käsiteltävä salassa pidettävänä asiakirjana.

maksusitoumus

asiakirja, jolla palvelunjärjestäjä sitoutuu maksamaan asiakkaan saamista tuotteista tai palveluista syntyviä kustannuksia

lausunto

asiakasasiakirja, jossa asiantuntija esittää kannanottonsa asiakkaan tilanteeseen tai palvelujen tarpeeseen

Lausunto annetaan usein lausuntopyynnön perusteella asiakasta koskevan hallintopäätöksen perusteeksi.

lausuntopyyntö

asiakirja, jolla viranomainen pyytää ammatillista kannanottoa asiakkaan sosiaalipalvelujen tueksi

suostumusasiakirja

asiakasasiakirja, jolla *asiakas* vapaaehtoisesti ja tietoisesti hyväksyy häntä koskevien *asiakastietojen* luovuttamisen tai hankkimisen yksilöityä tarkoitusta varten

Henkilötietoja ei pääsääntöisesti saa luovuttaa henkilörekisteristä ilman asiakkaan yksiselitteistä suostumusta.

kuulemisasiakirja

asiakirja, jossa *asianosainen* esittää mielipiteensä viranomaisen ratkaistavana olevasta asiasta

asiakaspalaute

asiakkaan antama palaute hänen saamastaan palvelusta tai hoidosta

Asiakaspalautteesta koottavat tiedot voidaan käsitellä asiakaskohtaisina ja liittää ne joko asiakkaan taustatietoihin tai siihen asiakastyön elementtiin (asiakassuhde, palvelusuunnitelma, palvelutapahtuma), jota asiakaspalaute koskee. Asiakaspalaute voidaan antaa myös ilman asiakastunnisteita, "nimettömänä". Asiakaspalautteesta tietojärjestelmään tallennettava tieto ja sen käsittelysäännöt määritetään asiakaspalautejärjestelmää suunniteltaessa.

Kun asiakaspalaute on kirjattu asiakkaan asiakirjoihin tai hänen nimellään varustettuna muihin asiakirjoihin, se on asiakaskohtaista tietoa ja muodostaa osan asiakkaan henkilötiedoista.

toimeentulotukilaskelma <toimeentulotuki>

asiakasasiakirja, jossa asiakkaan tulojen, varallisuuden ja menojen perusteella lasketaan hänen oikeutensa *toimeentulotukeen*

Normilaskelman perusteella sosiaalihuollon viranomainen tekee hallintopäätöksen asiakkaalle myönnettävästä toimeentulotuesta.

selvitys

sosiaalihuollon *ammattihenkilön* laatima *asiakirja* asiakkaan tai sosiaalipalvelujen hakijan sosiaalihuollon tarpeesta tai siihen liittyvistä oikeuksista

Selvityksiä laaditaan mm. lapsen huoltoa koskevan asian ratkaisemiseksi ja lastensuojelun tarpeen arvioimiseksi.

Päätökset

päätösasiakirja

asiakirja, jossa viranomainen esittää päätöksensä asiakkaan hallintoasiassa

Hallintopäätöksistä on aina laadittava päätösasiakirja ja toimitettava asianosaiselle tiedoksi tieto muutoksenhakuohjeineen.

erityishuolto- ohjelma <kehitysvammaisten erityishuolto>

päätösasiakirja, joka sisältää kehitysvammaisen erityishuollon järjestämiseksi laadittavan palvelusuunnitelman

huostaanottopäätös <lastensuojelu>

päätösasiakirja, johon kirjataan lapsen *huostaanottoa* koskeva *hallintopäätös*

sijoituspäätös

päätösasiakirja asiakkaan sijoittamisesta hoitopaikalle tai sijoituspaikan muuttamisesta

Sopimukset

sopimus

kahden tai useamman osapuolen välinen asiakirja, johon on kirjattu toteutettavan yhteistyön sisältö ja ehdot

Sopimuksen allekirjoittaminen synnyttää osapuolten välille juridisesti sitovan sopimussuhteen, jonka purkamismenettelystä ja rikkomisen seuraamuksista sovitaan sopimusehdoissa.

toimeksiantosopimus

palvelunjärjestäjän ja yksityisen *palveluntuottajan* välinen *sopimus* sosiaalipalvelun toteuttamisesta

Toimeksiantosopimus laaditaan esim. sosiaalihuollon viranomaisen ja *perhehoitajan* kesken. Perhehoidon toimeksiantosopimukseen tulee kirjata muun muassa perhehoitajalle maksettava palkkio ja hoitokorvaus, perhehoitajan saama valmennus ja työnohjaus sekä oikeus vapaaseen.

ostopalvelusopimus

palvelunjärjestäjän ja *palveluntuottajan* välinen *sopimus* asiakkaalle annettavista palveluista ja niiden kustannuksista

omaisholtosopimus <omaishoidon tuki>

omaishoitajan ja *palvelunjärjestäjän* välinen *toimeksiantosopimus* omaishoidon järjestämisestä

sopimus lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta

vanhempien välinen *sopimus* järjestelyistä ja vastuista, jotka liittyvät yhteisen lapsen kehitykseen ja hyvinvointiin sekä asumiseen ja oikeuteen tavata läheisiään

Sopimus lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta on esitettävä vahvistettavaksi sen kunnan sosiaalilautakunnalle, jossa lapsella on asuinpaikka.

Suunnitelmat

asiakassuunnitelma

suunnitelma *asiakkaalle* annettavista *sosiaalipalveluista* ja *sosiaalietuuksista*

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on aina laadittava asiakassuunnitelma, jollei kyse ole tilapäisestä neuvonnasta ja ohjauksesta. Yleensä laaditaan palvelutehtäväkohtainen, kokoava asiakassuunnitelma (esimerkiksi lastensuojelun asiakassuunnitelma).

Yhden palvelutehtävän sisällä voi myös syntyä useita asiakassuunnitelmia, esimerkiksi palvelujakso- ja palveluntuottajakohtaisesti.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa asiakassuunnitelmasta käytetään nimitystä palvelu- ja hoitosuunnitelma. Eri palvelutehtävissä asiakassuunnitelmaa kutsutaan eri nimillä.

Lastensuojelussa asiakassuunnitelma on laadittava aina perhe- ja yksilökohtaista lastensuojelua toteutettaessa ja sitä täydennetään tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla.

Asiakassuunnitelmaan sisältyy kuvaus asiakkaan palvelutarpeesta, tavoitteet, joihin palvelulla pyritään sekä kuvaus annettavan palvelun sisällöstä ja toteutuksesta. Asiakassuunnitelma sisältää aina henkilötietoja, joten siihen on sovellettava salassapitosäännöksiä ja tietojen käsittely toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan luvalla.

Jos asiakassuunnitelma on tietojärjestelmässä kuvattu yksilöityinä palvelutapahtumina, niiden tilaa seuraamalla saadaan tietoa suunnitelman toteutumisesta. Palvelutapahtuman vaiheita ovat esimerkiksi kalenteriaikaan sidotut varaukset eri palveluntuottajille ja toteutuneet palvelutapahtumat.

hoito- ja palvelusuunnitelma <omaishoidon tuki>

omaishoidon tukemiseksi laadittava *asiakassuunnitelma*

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä hoidettavan ja omaishoitajan kanssa ja sen tulee sisältää tiedot hoidettavan ja hoitajan lainmukaisista oikeuksista. Siihen tulee kirjata omaishoitajan antaman hoidon, hoidettavalle tarpeellisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja omaishoitajan tehtävää tukevien sosiaalipalvelujen määrä ja sisältö sekä suunnitelma hoitojärjestelyistä omaishoitajan vapaan aikana.

hoito- ja kasvatussuunnitelma <lasten päivähoito ja lastensuojelu>

lapsen hoidon ja kasvatuksen tukemiseksi laadittava *asiakassuunnitelma*

Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan esimerkiksi päivähoidossa ja lastensuojelussa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakasperheen kanssa. Lastensuojelussa hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan tarvittaessa ja sen tehtävä on täydentää ja tarkentaa asiakassuunnitelmaa.

kotoutumissuunnitelma

maahanmuuttajalle laadittava *asiakassuunnitelma*, jonka tarkoituksena on *kotoutumisen* edistäminen

kuntoutussuunnitelma

henkilön kuntoutumisen edistämiseksi tarvittavien palvelujen turvaamiseksi ja yhteensovittamiseksi laadittava *asiakassuunnitelma*

Lasten päivähoidon kuntoutussuunnitelma laaditaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen kuntoutuksen yhteensovittamiseksi yhteistyössä lapsen vanhempien ja tarpeen mukaan kunnan muun sosiaalihuollon, terveydenhuollon sekä koulutoimen kanssa.

Päihdehuollon asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet, keinot ja arvioitu aika. Suunnitelmassa on myös esitettävä, miten henkilön huollossa olevan lapsen hoidon ja tuen tarve on otettu huomioon ja selvitettävä, miten hoidon jälkeen annettava tuki järjestetään.

Kuntoutussuunnitelmia laaditaan myös muissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä, muun muassa kehitysvammaisten erityishuollossa.

aktivointisuunnitelma <kuntouttava työtoiminta>

pitkään työttömänä olleelle henkilölle työllistymisedellytysten ja elämänhallinnan parantamiseksi laadittava *asiakassuunnitelma*

Aktivointisuunnitelma laaditaan asiakkaan, kunnan ja työvoimahallinnon yhteistyönä.

Tekniset välineet

apuväline

toimintarajoitteisen henkilön selviytymistä tukeva tuote

Apuvälineitä voivat olla erityisvalmisteiset tai yleisesti saatavilla olevat välineet tai tekniset järjestelmät, jotka ehkäisevät, korvaavat ja lieventävät toimintarajoitteisuudesta koituvaa haittaa. Apuvälineiksi voidaan lukea myös ne välineet, joita omaiset tai avustajat käyttävät toimintarajoitteisen henkilön auttamiseen.

Apuvälineisiin kuuluvat nykyisen käsityksen mukaan myös ne välineet, joita omaiset tai avustajat käyttävät toimintarajoitteisen henkilön auttamiseen.

ENTITEETTIEN OMINAISUUDET

saavutettavuus

laitteen tai palvelun ominaisuus, joka ilmentää sitä, kuinka helposti se on saatavissa käyttöön

Esteettömyysperiaatteen näkökulmasta saavutettavuudessa korostuvat esteettömyyden fyysinen ja psyykkinen osa-alue.

käytettävyys

tiedon, laitteen tai palvelun ominaisuus, joka ilmentää sitä, kuinka hyvin se vastaa käyttäjän tarpeita

Asiakirjallisen tiedon käytettävyys koostuu tiedon alkuperäisyydestä, eheydestä ja luotettavuudesta, jotka puolestaan koostuvat useista eri ominaisuuksista. Käytettävyys edellyttää myös sitä, että tieto on paikallistettavissa, saatavissa esille, esitettävissä ja tulkittavissa.

Laitteen tai palvelun käytettävyys koostuu käytön opittavuudesta, toimivuudesta, muistettavuudesta, virheettömyydestä ja miellyttävyydestä. Käytettävyyteen voidaan vaikuttaa ottamalla suunnitteluvaiheessa huomioon erot käyttäjien taidoissa (vrt. esimerkiksi kaukosäätimen käytettävyys).

arkistokelpoisuus

pysyvään tai pitkäaikaiseen säilytykseen tarkoitettujen tallenteiden materiaaleilta ja valmistusmenetelmiltä edellytettävät säilyvyysominaisuudet

tiedon saatavuus

tiedon ominaisuus, joka ilmentää sen löytymistä tietojärjestelmästä siellä ja silloin kun sen käsittelyyn oikeutettu käyttäjä sitä tarvitsee

tiedon eheys

tiedon ominaisuus, joka ilmentää sen säilymistä muuttumattomana ja alkuperäisenä

tiedon kattavuus

tiedon ominaisuus, joka ilmentää sitä, sisältyykö siihen käsiteltävän asian kannalta kaikki tarpeellinen

Tiedon kattavuutta voidaan eritellä esimerkiksi aiheenmukaisesti tai ajallisesti (ks. tietojen ajantasaisuus).

yhteysvaatimus <henkilörekisterit>

vaatimus, jonka mukaan henkilörekisteriin saa ilman erityistä lupaa tallentaa henkilötietoja vain henkilöistä, joilla on asiallinen tai lainsäädäntöön perustuva yhteys rekisterinpitäjän toimintaan

Rekisteröidyn asiallinen yhteys rekisterinpitäjään voi olla esimerkiksi asiakassuhde, palvelusuhde tai jäsenyys (ks. henkilötietolaki 8 §).

tarpeellisuusvaatimus <henkilörekisterit>

vaatimus, jonka mukaan henkilörekisteriin saa tallentaa vain rekisterin käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia henkilötietoja (ks. henkilötietolaki 9 §)

käyttötarkoitussidonnaisuus <henkilörekisterit>

vaatimus, jonka mukaan henkilörekisterin henkilötietoja saa käyttää vain etukäteen määritettyyn käyttötarkoitukseen tai tavalla, joka on yhteensopiva tämän käyttötarkoituksen kanssa (ks. henkilötietolaki 7 §)

virheettömyysvaatimus <henkilörekisterit>

vaatimus, jonka mukaan henkilörekisterin henkilötietojen tulee olla käyttötarkoituksen kannalta oikeita, täsmällisiä, riittäviä ja ajan tasalla olevia (ks. henkilötietolaki 9 §)

ENTITEETTIEN ROOLIT

Viranomais- ja organisaatiroolit

viranomainen

toimielin tai yksittäinen henkilö, jolla on julkiseen tehtävään liittyvää itsenäistä toimivaltaa

Sosiaalihuollon viranomaisia ovat esimerkiksi sosiaalihuollosta vastaava kunnallinen monijäseninen toimielin (esim. sosiaalilautakunta) ja viranhaltija, jolla on suoraan lakiin perustuvaa toimivaltaa tai kunnallisen toimielimen siirtämää päätösvaltaa.

palvelunantaja

organisaatio, toimintayksikkö tai yksittäinen henkilö, joka järjestää tai tuottaa palveluja

palvelunjärjestäjä

palvelunantaja, joka vastaa palvelujen toteutumisesta ja niihin liittyvistä kustannuksista

Sosiaalihuollossa palvelunjärjestäjänä on yleensä kunta, kuntayhtymä tai valtio. Palvelunjärjestäjällä on tiettyyn palveluun liittyen yleinen tai erityinen palvelujen järjestämisvelvollisuus. Palvelunjärjestäjä voi toimia myös palveluntuottajana.

palveluntuottaja

palvelunantaja, joka saa aikaan palveluja

Palveluntuottajia ovat palvelutoimintaa tukevassa tietojärjestelmässä ne organisaatioyksiköt tai henkilöresurssit, jotka rekisterinpitäjä tyypittelee tai luokittelee tietojärjestelmän käyttötarkoituksen mukaisia palveluja tuottaviksi yksiköiksi tai henkilöresursseiksi. Vain tällaiset palveluntuottajat voidaan merkitä tietojärjestelmässä toiminnan tuloksena syntyvän palvelun toteuttajiksi.

palvelun maksaja

organisaatio tai yksittäinen henkilö, joka vastaa asiakkaalle annetun palvelun aiheuttamista kustannuksista

Asiakkaalle annetut palvelut voi maksaa esimerkiksi asiakas itse, joku muu henkilö, kunta, kuntayhtymä, valtio, vakuutuslaitos, yksityinen yhteisö tai toimintayksikkö. Yhdelle asiakkaalle annetun palvelun maksajia voi olla useita.

vastuuyksikkö

palveluvastuussa oleva toimintayksikkö

Organisaatorakenteen mukaan sosiaalihuollon vastuuyksikkö voi olla esimerkiksi asuntola, päiväkeskus, ryhmäkoti tai laitososasto.

rekisterinpitäjä <henkilörekisterit>

yhteisö tai yksittäinen henkilö, jonka käyttöä varten rekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä sen käytöstä

arkistonmuodostaja

yhteisö tai yksittäinen henkilö, jonka toiminnan tuloksena arkisto (1) syntyy

arkisto (2)

organisaatio tai *toimintayksikkö*, joka säilyttää *arkistonmuodostajien* sille luovuttamia *asiakirjoja* ja huolehtii niiden käytettävyydestä.

Ammattiroolit

asiantuntija

organisaatio tai yksittäinen henkilö, jolla on tilanteeseen ja tehtävään vaadittava asiantuntemus

asiantuntijaverkosto

ryhmä *asiantuntijoita*, joiden asiantuntemusta voidaan ennalta sovituin ehdoin käyttää käsiteltävän asian ratkaisemiseen ja hoitamiseen

Asiantuntijaverkostoja hyödynnetään paljon, kun selvitetään tai hoidetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden tarpeita ja ongelmia. Asiantuntemus asiantuntijaverkostossa on usein moniammatillista; ks. myös moniammatillinen asiantuntemus.

moniammatillinen yhteistyöryhmä; moniammatillinen tiimi

yhteistyöryhmä, jossa on eri ammattiryhmien tai -alojen asiantuntemusta

Moniammatillista asiantuntemusta voi olla sekä yksilöllä että ryhmällä.

Esimerkiksi lastensuojelussa tai vammaisten lasten palveluohjauksessa moniammatillinen yhteistyöryhmä koostuu eri organisaatioiden edustajista, jotka ovat työskennelleet lapsen ja perheen kanssa. Perheen on mahdollista kutsua yhteistyöryhmään myös muita sille läheisiä henkilöitä. Yhteistyöryhmä kutsutaan kokoon perheen tarvitsemana ajankohtana kulloinkin tarvittavassa kokoonpanossa.

Lähikäsitteitä:

Asiakaskohtainen palvelutiimi: Asiakaskohtaisella palvelutiimillä tarkoitetaan moniammatillista yhteistyöryhmää, jonka muodostavat kaikki ne sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat, jotka vastaavat asiakkaan tarpeiden mukaisesti tietyn palveluketjun toteuttamisesta.

Asiakastiimi: Asiakastiimillä tarkoitetaan moniammatillista yhteistyöryhmää, jonka muodostavat kaikki ne sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat, jotka vastaavat asiakkaan tarpeiden mukaisesti tietyn palveluketjun toteuttamisesta. Moniammatillista yhteistyöryhmää tarkastellaan tällöin asiakkaan ja hänen palveluketjunsä näkökulmasta. Asiakastiimi koostuu perustiimin ja virtuaalitiimin toimijoista, eikä asiakas itse ole asiakastiimin jäsen.

Hoitotiimi: Nimitystä hoitotiimi käytetään moniammatillisesta yhteistyöryhmästä korostettaessa asiakkaan hoidollisia palvelun tarpeita.

Peruspalvelujen tiimi: Peruspalvelujen tiimillä tarkoitetaan sellaista moniammatillista yhteistyöryhmää, joka vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluista kunnan alueella. Termiä peruspalvelujen tiimi käytetään erityisesti silloin, kun korostetaan moniammatillisen yhteistyöryhmän asemaa peruspalveluista koostuvan palveluketjun hallinnoijana.

Perustiimi: Perustiimillä tarkoitetaan sellaista moniammatillista yhteistyöryhmää, joka vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluista kunnan alueella. Termiä

perustiimi käytetään erityisesti silloin, kun tarkastellaan moniammatillista yhteistyöryhmää hallinnon näkökulmasta.

Virtuaalitiimi: Virtuaalitiimillä tarkoitetaan sellaista sosiaali- ja terveydenhuollon alalla toimivaa moniammatillista yhteistyöryhmää, joka toimii joko kunnan alueella tai yli kunta- ja organisaatorajojen. Virtuaalitiimi tuottaa perustiimin palveluja täydentäviä palveluja. Virtuaalitiimin jäsenet saattavat olla käytettävissä esimerkiksi sähköisen konsultoinnin kautta. Termiä virtuaalitiimi käytetään erityisesti silloin, kun korostetaan sähköisen tiedonsiirron käyttöä moniammatillisessa yhteistyöryhmässä.

Väestövastuullinen tiimi: Väestövastuullisella tiimillä tarkoitetaan peruspalvelujen tiimiä, joka koostuu pääasiassa terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Termillä kuvataan väestövastuuseen perustuvaa tapaa järjestää terveydenhuollon palveluja.

lastensuojelun asiantuntijaryhmä <lastensuojelu >

lastensuojelun *moniammatillinen yhteistyöryhmä*, jonka tehtävänä on avustaa sosiaalityöntekijää lastensuojelun toteuttamisessa sekä antaa lausuntoja lastensuojelutoimenpiteitä koskevan päätöksenteon tueksi

Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä tulee olla käytettävissään muun muassa lapsen kasvun ja kehityksen, terveydenhuollon sekä oikeudellista asiantuntemusta. Tämän asiantuntemuksen järjestämiseksi kunta tai useampi kunta yhdessä voi asettaa lastensuojelun asiantuntijaryhmän.

ammattihenkilö

henkilö, jolla on työtehtävien suorittamiseen vaadittava koulutuksellinen tai työssä hankittu pätevyys

Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on yleensä oltava työtehtäviin vaadittu koulutus. Kelpoisuudesta sosiaalihuollon ammatillisiin tehtäviin säädetään lainsäädännössä.

itsenäinen ammatinharjoittaja

ammattihenkilö, joka harjoittaa omaa elinkeinotoimintaa

sosiaalityöntekijä

ammattihenkilö, jonka tehtävänä on sosiaalihuollon asiakkaiden hallintoasioiden käsittely sekä sosiaalipalvelujen asiakaskohtainen suunnittelu, järjestäminen, seuranta ja arviointi

Sosiaalityöntekijän tehtäviä ovat sosiaalihuollossa muun muassa asiakkaan sosiaalisten ongelmien tunnistaminen, itsenäisen suoriutumisen arviointi ja tukeminen, tarvittavien tukitoimien järjestäminen, kodin ulkopuolelle hoitoon sijoittamiseen liittyvät tehtävät, yksilöllistä harkintaa edellyttävien toimeentulotukipäätösten tekeminen, harkintaa edellyttävä päätöksenteko muissa asiakkaan oikeuksiin vaikuttavissa asioissa sekä alan asiantuntija- ja konsultointitehtävät.

Myös sosiaalityöntekijän tehtävänimikkeet vaihtelevat organisaation ja työtehtävien mukaan. Sosiaalityöntekijöiden tehtävänimikkeitä ovat sosiaalityöntekijän lisäksi muun muassa kuraattori, sosiaaliterapeutti, kuntoutussosiaalityöntekijä ja sosiaalisihiteeri. Sosiaalityöntekijä voi toimia myös itsenäisenä ammatinharjoittajana, esimerkiksi konsulttina.

erikoissosiaalityöntekijä

tiettyyn *sosiaalityön* erityisalueeseen erikoistunut *sosiaalityöntekijä*

Erityissosiaalityöntekijän työtehtävissä toimiminen edellyttää yleensä ammatillisesti suuntautuneen lisensiaatin tutkinnon suorittamista sosiaalityöstä. Sosiaalityöntekijän ammatillinen erikoistuminen riippuu siitä, missä organisaatiossa hän työskentelee.

sosiaaliasiamies

ammattihenkilö, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamisessa

Sosiaaliasiamies muun muassa tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muuten asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, avustaa asiakkaita muistutuksen tekemisessä sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa.

Jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, joka voi olla yhteinen kahdella tai useammalla kunnalla.

Sosiaaliasiamiehestä säädetään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

palveluohjaaja

palveluohjauksesta vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan *ammattihenkilö*

Palveluohjaaja arvioi asiakkaan palvelun tarpeet ja kokoaa hänelle kuuluvia palveluja ja etuuksia koskevat tiedot yhteen ja helposti saataviksi. Hän laatii asiakkaalle palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen yhteistyöryhmän kanssa. Palveluohjaaja seuraa asiakkaan palvelun tarvetta ja annettavien palvelujen riittävyyttä ja tarvittaessa ehdottaa tai tekee muutoksia palvelukokonaisuuteen. Hän huolehtii myös tarpeen mukaan yhteyksistä asiakkaan ja viranomaisten välillä sekä viranomaisten kesken.

Palveluohjaajakoulutusta annetaan täydennys- ja erikoistumiskoulutuksena muun muassa ammattikorkeakoulussa.

Palveluohjaaja- nimike on käännösvastine englanninkielisille termeille case manager ja care manager. Kehitysvammahuollon palveluja kehitettäessä suomenkielisenä nimikkeenä on käytetty kuntoutusluotsia.

kuntoutusohjaaja

ammattihenkilö, jonka tehtävänä on antaa tietoa erilaisista kuntoutumismahdollisuuksista, osallistua asiakkaan *kuntoutussuunnitelman* laatimiseen ja seurata sen toteutumista sekä toimia yhdyshenkilönä asiakkaan palvelujen järjestämisessä.

perhehoitaja <perhehoito>

henkilö, joka antaa kodissaan *perhehoitoa*

Toimeksiantosopimussuhteinen perhehoito ei ole ammatillista toimintaa eikä perhehoitaja ole työsopimussuhteessa kuntaan. Ammatillista perhehoitoa antavan perhehoitajan työ sen sijaan on ammatillista toimintaa, johon on määritelty kelpoisuusehdot. Perhehoitaja on tällöin työsuhteessa ammatillista perhekotia ylläpitävään organisaatioon.

sijaisvanhempi <lastensuojelu>

sijaiskotihoitoa antava perhehoitaja

henkilökohtainen avustaja <vammaispalvelut>

vammaisen henkilön palkkaama työntekijä, jonka tehtävänä on avustaa häntä jokapäiväiseen elämään liittyvien asioiden hoitamisessa

Henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuneet kustannukset voidaan korvata sosiaalietuutena sellaiselle vammaiselle henkilölle, joka tarvitsee runsaasti toisen henkilön apua kotona jokapäiväiseen elämään liittyvissä asioissa tai kodin ulkopuolella asioiden hoitamisessa, opiskelussa, harrastuksissa, työssä ja yleensä yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Vammaista henkilöä tulee tarvittaessa myös ohjata ja tukea henkilökohtaisen avustajan palkkaukseen liittyvissä asioissa.

Asiakas- ja läheisroolit

asiakas <yleiset palveluorganisaatiot>

palvelujen tai tuotteiden vastaanottaja

Asiakas voi olla yksittäinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka yhdessä muodostavat palveluntuottajan asiakaskunnan.

henkilöasiakas

sosiaalipalveluja tai *sosiaalietuuksia* hakeva tai käyttävä henkilö

Henkilöasiakkaalla on asiallinen tai lainsäädäntöön perustuva yhteys rekisterinpitäjän toimintaan ja hänestä rekisteröidään tietoja yksilöivällä tunnisteella.

ryhmäasiakas

joukko yksilöityjä henkilöitä, jotka ovat yhdessä *asiakkaana*

perheasiakas

ryhmäasiakas, jonka jäsenet muodostavat perheen

organisaatioasiakas

palvelunantajaan asiakassuhteessa oleva juridinen henkilö

Organisaatioasiakkaita ovat esimerkiksi palvelun tilaajina tai maksajina toimivat kunnat, kuntayhtymät, valtio, vakuutusyhtiöt tai yksityiset säätiöt ja yritykset.

asiakasryhmä

yhdessä ja yhtä aikaa saman palvelun kohteena oleva joukko *henkilöasiakkaita*

Asiakasryhmää voi kuvata pelkästään osallistujien lukumäärällä ilman, että siihen kuuluvia yksilöasiakkaita eritellään esimerkiksi tunnisteiden avulla.

rekisteröity <henkilörekisterit>

henkilö, josta on merkitty tietoja *henkilörekisteriin*

Henkilötietolain mukaan rekisteröidyllä on oltava asiallinen tai lainsäädäntöön perustuva yhteys rekisterinpitäjän toimintaan (yhteysvaatimus).

rekisteröity asiakas

henkilöasiakas, josta rekisteröidään tunnistetietoja palveluprosessin aikana

Kaikista henkilöasiakkaista pyritään palveluprosessin aikana rekisteröimään luotettavin henkilöllisyyteen viittaava asiakastunniste. Sen avulla voidaan varmimmin yhdistää oikein asiakkaat ja heille annettavat palvelut esimerkiksi ajanvarausta, suunnittelua, seurantaa ja laskutusta varten.

rekisteröimätön asiakas

henkilöasiakas, josta ei rekisteröidä tunnistetietoja palveluprosessin aikana

Rekisteröimättömästä asiakkaasta ei jää palvelujen tuottajalle mitään asiakastunnistetta, jonka perusteella annettu palvelu voitaisiin yhdistää asiakkaaseen. Palvelutapahtumalle voidaan kuitenkin antaa tunniste, jota käytetään esimerkiksi suoritteiden tilastoinnissa.

Rekisteröimättömiä asiakkaita on erityisesti erilaisissa sosiaalihuollon neuvontatilanteissa, joissa palvelun antamisen kannalta ei ole tarpeen rekisteröidä asiakkaan henkilötietoja tai joissa asiakas itse kieltää henkilöllisyytensä rekisteröinnin.

toimintarajoitteinen henkilö

henkilö, jolla on määritettävissä oleva toiminnan rajoite suhteessa ympäristöön

Henkilön rajoitteet voivat olla joko pysyviä tai tilapäisiä ja sekä fyysisiä, psyykkisiä että sosiaalisia.

Toimintarajoitteisia henkilöitä voivat olla esimerkiksi tilapäisesti vammautuneet henkilöt, vammaiset ja ikäihmiset.

vammainen henkilö <vammaispalvelut>

henkilö, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista

Vammainen henkilö on oikeutettu laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista säädettyihin sosiaalietuuksiin.

kehitysvammainen henkilö <kehitysvammaisten erityishuolto>

henkilö, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnyntäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi

Kehitysvammainen henkilö on oikeutettu laissa kehitysvammaisten erityishuollosta säädettyihin sosiaalietuuksiin, mikäli hänen palvelutarpeisiinsa ei vastata muiden lakien nojalla.

yhteyshenkilö

henkilö, johon asiakas antaa viranomaiselle luvan olla yhteydessä saamaansa palveluun liittyen

Yhteyshenkilö voi olla esimerkiksi asiakkaan lähiomainen, laillinen edustaja tai muu läheinen henkilö.

läheinen henkilö

sukulaisuuden, tuttavuuden tai muun yhteenkuuluvuuden perusteella asiakkaalle tärkeä henkilö.

Läheisen henkilön nimeäminen perustuu asiakkaan omaan ilmoitukseen, mutta sosiaalihuollon palvelujen antajan täytyy päätöksenteossaan ja toiminnassaan ottaa huomioon asiakkaalle läheiset henkilöt huolimatta siitä, ilmoittaako asiakas heidät vai ei. Sosiaalihuollossa asiakkaalle läheinen henkilö on usein asianosainen ja häntä on kuultava.

asianosainen

henkilö tai yhteisö, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asian käsittely koskee

kuultava

henkilö tai yhteisö, jolle on varattava tilaisuus esittää mielipiteensä tai selityksensä viranomaisen käsiteltävänä olevasta *hallintoasiasta*

huoltaja

henkilö, joka vastaa alaikäisen hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja huolenpidosta

edunvalvoja

henkilö, joka huoltajuuden perusteella tai holhousviranomaisen tai tuomioistuimen päätöksellä hoitaa vajaavaltaisen tai muun syyn vuoksi tukea tarvitsevan taloudellisia asioita ja valvoo hänen etuaan

Vajaavaltaisia ovat alaikäiset sekä ne, jotka tuomioistuin on katsonut kykenemättömiksi hoitamaan taloudellisia asioitaan. Edunvalvojan tulee valvoa kaikkia vajaavaltaiselle kuuluvia varallisuusarvoisia etuuksia, joihin myös sosiaalietuudet kuuluvat, ja valvoa alaikäisen etua lastensuojeluasiassa. Lastensuojeluasiassa voidaan määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta puhevaltaa, mikäli huoltaja ei voi valvoa lapsen etua puolueettomasti.

omaishoitaja <omaishoidon tuki>

omaishoitosopimuksen tehnyt, omaistaan tai läheistään kotioloissa hoitava henkilö

hoidettava henkilö <omaishoidon tuki>

henkilö, joka saa ikääntymisen, vamman tai sairauden perusteella *omaishoitoa*

sivullinen

henkilö tai yhteisö, jolla ei ole oikeutta käsitellä asiakkaasta rekisteröityjä henkilötietoja

Sivullisia ovat muut kuin asiakas, asianosainen ja kyseessä olevan palvelunantaja ovat sivullisia, joille asiakasasiakirjoihin sisältyviä tietoja ei saa antaa ilman asiakkaan kirjallista suostumusta.

laillinen edustaja

viranomainen tai yksityishenkilö, jolla on juridinen oikeus käyttää puhevaltaa asiakkaan puolesta hallintoasiassa

Asiakkaan laillisenä edustajana voi toimia esimerkiksi huoltaja tai edunvalvoja.

vertaistukihenkilö

vapaaehtoistyöntekijä, joka antaa *vertaistukea*

Vapaaehtoisille voidaan järjestää koulutusta vertaistuen antamisessa.

vertaistukiperhe

perhe, joka antaa *vertaistukea* vapaaehtoistyönä

tukihenkilö

sosiaalista vapaaehtoistyötä tekevä henkilö, joka tarjoaa turvallisen ihmissuhteen ja tukea arjen hallintaan

tukiperhe

sosiaalista vapaaehtoistyötä tekevä perhe, joka tukee lapsen kasvua ja kehitystä tarjoamalla tälle mahdollisuuden viettää viikonloppuja ja loma- aikoja yksityiskodissa

sijaisperhe <lastensuojelu>

perhe, joka antaa kodissaan *sijaishoitoa*

ROOLIEN OMINAISUUDET

Osaaminen

asiantuntemus

erityinen perehtyneisyys jonkin alan tietoihin ja taitoihin

moniammatillinen asiantuntemus

asiantuntemus, joka perustuu useisiin ammattialoihin

Moniammatillista asiantuntemusta voi olla sekä yksilöillä (yksilöasiantuntemus) että työryhmillä (tiimiasiantuntemus eli työryhmäasiantuntemus).

Esimerkkejä moniammatillisen asiantuntemuksen hyödyntämisestä ovat toimeentulotuen myöntämisessä käytetty asiantuntijaverkko, lastensuojelussa käytetyt tukiryhmät, oppilashuoltoryhmät ja kuntoutusyhteistyöryhmät.

Velvoitteet

yleinen palvelujen järjestämisvelvollisuus

palvelujen järjestäjän lakisääteinen velvollisuus huolehtia valitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla laissa mainittujen sosiaalipalvelujen saatavuudesta

Yleinen palvelujen järjestämisvelvollisuus koskee lähinnä julkisia palvelujen järjestäjiä kuten valtiota, kuntia ja kuntayhtymiä. Niiden palvelujen antamisessa, jotka kuuluvat yleisen järjestämisvelvollisuuden piiriin, voidaan noudattaa asiakkaisiin liittyvää tarveharkintaa.

erityinen palvelujen järjestämisvelvollisuus

palvelunjärjestäjän lakisääteinen velvollisuus huolehtia lainsäätäjän määräämällä tavalla tiettyjen laissa mainittujen *sosiaalipalvelujen* saatavuudesta

Erityinen palvelujen järjestämisvelvollisuus koskee tällä hetkellä vain julkisia palvelunjärjestäjiä, kuten valtiota, kuntia ja kuntayhtymiä, eikä sen piiriin kuuluvien palvelujen antamisessa voida noudattaa asiakkaisiin liittyvää tarveharkintaa.

suunnitteluelvoite <henkilörekisterin pitäjä>

rekisterinpitäjän velvollisuus laatia suunnitelma *henkilötietojen* käytöstä ja käsittelystä

Henkilötietojen käsittelyn tulee olla asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Henkilötietojen käyttötarkoitus sekä niiden hankkimisen ja luovuttamisen periaatteet on määriteltävä ennen henkilörekisterin muodostamista. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus tulee määritellä siten, että siitä ilmenee, minkälaisten rekisterinpitäjän tehtävien hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään.

huolellisuusvelvoite <henkilörekisterin pitäjä>

rekisterinpitäjän velvollisuus huolehtia siitä, ettei *henkilötietojen* käsittelyssä loukata rekisteröidyn yksityisyyden suojaa (henkilötietolaki 5 §)

suojaamisvelvoite <henkilörekisterin pitäjä>

rekisterinpitäjän velvollisuus suojata *henkilörekisterin* sisältämät tiedot niin, ettei niitä käytetä asiattomasti, hävitetä, muuteta tai siirretä laittomasti tai vahingossa (henkilötietolaki 32 §)

Ilmoitusvelvollisuus (1) <henkilörekisterin pitäjä>

rekisterinpitäjän velvollisuus ilmoittaa tietosuojavaltuutetulle *henkilötietojen* automaattisesta käsittelystä (henkilötietolaki 36–37 §)

Ilmoitusvelvollisuus (2) <lastensuojelu>

velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle lapsesta, jonka etu edellyttää *lastensuojelutarpeen selvittämistä*

Ilmoitusvelvollisuus (2) on säädetty sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille ja luottamushenkilöille sekä koulutoimen, nuorisotoimen, poliisitoimen ja seurakunnan palveluksessa tai luottamustoimessa oleville henkilöille, jos he tehtävässään ovat saaneet tietää lapsesta, jonka huolenpidon tarve, elinolosuhteet tai oma käytös edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Ilmoitusvelvollisuus (3) <lastensuojelu>

huoltajan ja lapsen hoitajan velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle lapsen yksityisestä pysyväisluonteisesta sijoittamisesta hoidettavaksi *yksityissijoituskotiin*

Ilmoitusvelvollisuus (4)

yksityisen *palveluntuottajan* velvollisuus ilmoittaa palvelujen tuottamisen aloittamisesta, olennaisesta muuttamisesta tai lopettamisesta kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle monijäseniselle toimielimelle

ilmoitusvelvollisuus (5)

hallintoasiaa käsittelevän *viranomaisen* velvollisuus ilmoittaa *asianosaiselle* oikeudesta tulla kuulluksi

informointivelvollisuus <henkilörekisterin pitäjä>

rekisterinpitäjän velvollisuus ilmoittaa *rekisteröidylle* häntä koskevien *henkilötietojen* käytöstä ja käsittelystä sekä siitä, miten *rekisteröity* voi käyttää henkilötietolaissa tarkoitettuja oikeuksiaan (henkilötietolaki 24 §)

tiedonkorjaamisvelvollisuus <henkilörekisterin pitäjä>

rekisterinpitäjän velvollisuus oikaista, poistaa tai täydentää *henkilörekisterissä* oleva virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut tieto (henkilötietolaki 29 §)

salassapitovelvollisuus

velvollisuus pidättäytyä ilmaisemasta viranomaisen asiakirjaan merkittyä salassa pidettäväksi säädettyä tietoa sivulliselle

Salassapito sisältää *vaitiolo-velvollisuuden* ja asiakirjasalaisuuden ja se koskee *palvelunjärjestäjää* ja *palveluntuottajaa*, niiden palveluksessa olevaa sekä sosiaalihuollon luottamustehtävää hoitavaa henkilöä. Salassapitovelvollisuus koskee myös *asianosaista*, joka on saanut tietoonsa muita kuin itseään koskevia salassa pidettäviä tietoja.

vaitiolo-velvollisuus

velvollisuus pidättäytyä paljastamasta salassa pidettävää tietoa riippumatta siitä, onko se merkitty viranomaisen asiakirjaan vai ei

hyväksikäyttökielto

velvollisuus pidättäytyä käyttämästä omaksi tai toisen hyväksi tai toisen vahingoksi salassa pidettävää tietoa

Hyväksikäyttökielto ei estä *asianosaista*, hänen edustajaansa tai avustajaansa käyttämästä hyväksi toista koskevaa salassa pidettävää tietoa silloin, kun kysymys on sen oikeuden, edun tai velvollisuuden hoitamista koskevasta asiasta, johon asianosaisen tiedonsaantioikeus on perustunut.

Oikeudet**sosiaalinen oikeus** < sosiaaliturva >

oikeus perustarpeiden tyydyttämiseen sosiaaliturvan avulla

Sosiaaliset oikeudet katsotaan osaksi yleisiä ihmisoikeuksia.

subjektiivinen oikeus < sosiaaliturva >

erityinen lakisääteinen oikeus saada *sosiaalipalveluja ja sosiaalietuuksia*

Subjektiiviset oikeudet ovat valtakunnallisia. Subjektiiviseen oikeuteen perustuvissa palveluissa *palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja* eivät voi noudattaa *tarveharkintaa*.

Subjektiivisiä oikeuksia ovat esimerkiksi alle kouluikäisten oikeus päivähoitoon, oikeus kehitysvammalain mukaiseen erityishuoltoon kuuluvaan opetukseen, oikeus eräisiin vaikeavammaisille järjestettäviin palveluihin sekä lastensuojelun sijaishuollossa olleen nuoren oikeus jälkihuoltoon.

tarkastusoikeus < henkilörekisterit >

jokaiselle kuuluva oikeus saada tietää, onko häntä koskevia tietoja tallennettu *henkilörekisteriin* ja mitä nämä tiedot ovat

Henkilötietolain 26 §:n mukaan *rekisterinpitäjän* tulee ilmoittaa *rekisteröidylle* myös rekisterin tietolähteet ja mihin rekisterin tietoja käytetään ja luovutetaan.

Mikäli kyseessä on automatisoitu yksittäispäätös, *rekisteröidyllä* on oikeus saada tieto myös tietojen automaattiseen käsittelyyn liittyvästä logiikasta.

muutoksenhakuoikeus <julkishallinto>

asiakkaan oikeus hakea tuomioistuimelta muutosta häntä koskevaan *hallintopäätökseen*

ROOLIEN VÄLISET SUHTEET

asiakkuus; asiakassuhde <yleiset palveluorganisaatiot>

palvelun käynnistämisen seurauksena syntyvä *asiakkaan* ja *palvelunantajan* välinen vuorovaikutussuhde

henkilöasiakkuus

asiakkuus, jossa asiakkaana on vain yksi yksittäinen henkilö

ryhmäasiakkuus

asiakkuus, jossa asiakkaana on henkilöryhmä

perheasiakkuus

ryhmäasiakkuus, jossa asiakkaana on perheen tai sen osan muodostava henkilöryhmä

hoitosuhde

tiettyyn hoitovastuuseen liittyvä *asiakkaan* ja hoitoa antavan *ammattihenkilön* välinen *asiakassuhde*

palveluvastuu

ammattihenkilön tai *toimintayksikön* vastuu siitä, että *asiakkaalle* laaditaan *asiakassuunnitelma* ja annetaan suunnitelman mukaista palvelua

TIETOJEN RAKENNE

tietoalkio <tietojärjestelmät>

tietoyksikkö, joka on tietyssä yhteydessä jakamaton

Tietoalkio on pienin merkityksen omaava tiedon esityksen osa. Esimerkiksi asiakkaan henkilötunnus on tietoalkio.

tietokenttä <tietojenkäsittely>

tietovälineessä tai muistissa rajallinen alue jonkin tiedon tallentamista varten

tietoryhmä <tietojenkäsittely>

joukko *tietoalkioita*, jotka ovat tietosisällöltään yhteenkuuluvia

Tietoryhmä alkaa tunnisteella ja päättyy lopetusmerkkiin.

tietokokonaisuus <tietojenkäsittely>

yhdestä tai useammasta *tietoryhmästä* muodostuva, tietyin perustein yhteen kuuluvien tietojen joukko

Sosiaalihuollossa tietokokonaisuuksia voivat olla esimerkiksi asiakkaan palvelukohtaiset tiedot, jotka sisältävät asiakkaan *henkilötiedot* ja tietyin *palveluperustein* myönneetyt *sosiaalipalvelut* ja *sosiaalietuudet*.

taustatiedot

tiedot asiakkaan *palvelutarpeen* taustalla olevista syistä

Taustatiedot ovat osa palveluprosessin aikana kerättävistä tiedoista. Ne voivat olla joko *asiakkaan* tai hänen *yhteyshenkilönsä* ilmoittamia tai *palvelunantajalle* luovutettuja tietoja.

Taustatietojen keräämisen tarkoituksena on toisaalta tiedon hankkiminen asiakkaasta, hänen ongelmistaan ja niiden vaikutuksista, ja toisaalta luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen.

nykytila; tilannetiedot

tiedot, jotka kuvaavat *asiakkaan* senhetkistä elämäntilannetta

Tilannetietoja hyödynnetään tilanneselvitystä ja tilannearviota tehtäessä.

seurantatiedot

asiakkaan tilasta ja olosuhteista ja niissä tapahtuneista muutoksista *palveluprosessin* aikana kerättävät tiedot

tunniste <tietojenkäsittely>

tiedon tai *tietojoukon* yksilöimiseen käytettävä merkkijono

asiakastunniste <asiakastietojärjestelmät>

asiakkaan tietoihin viittaava tunniste

Asiakastunniste voi olla esimerkiksi henkilötunnus tai jokin erityisesti tietojärjestelmää varten luotu tunniste.

TILASTOINTIYKSIKÖT

suorite <yleiset palveluorganisaatiot>

toteutetun toiminnan tai osatoiminnan määrää ilmaiseva laskennallinen yksikkö

Tietojärjestelmässä suorite on sovittujen käsittelysääntöjen avulla tietojärjestelmään tallennetuista palvelutapahtumien toteumatiedoista matemaattisin laskentasäännöin saatu tulos, joka kuvaa palvelun määrää, tuloksellisuutta, kohdistumista tms. Suoritteiden laskennassa joudutaan joskus käyttämään monimutkaisia laskenta- algoritmeja monipuolisen toiminnan "sulauttamiseksi" organisaation summatasolla samaan suoritteen mittayksikköön (esim. toteutunut hoitovuorokausi).

hoitopäivä

vuorokausi tai vuorokauden osa, jonka aikana *asiakas* on kirjattuna sosiaalihuollon *asiakaspaikalle*

Palvelujaksoon sisältyvien hoitopäivien lukumäärä voidaan laskea eri käyttötarkoituksia varten eri tavoin. Useimmiten hoitopäiväksi ei lasketa sosiaalihuollossa *palvelujakson* päättymispäivää, ellei se ole sama kuin sen alkamispäivä.

asiakaspaikka

yhden *asiakkaan* palvelemista varten varattu voimavarojen kokonaisuus *toimintayksikössä*

Määritelmässä käytetty ilmaus voimavarojen kokonaisuus kattaa fyysisten tilojen lisäksi muun muassa laitteet, välineet ja henkilöstön.

hoitopaikka

asiakkaan hoitoa varten varattu asiakaspaikka

Hoitopaikka voi olla joko *laitospaikka* tai *avohoitopaikka*.

avohoitopaikka

avopalvelujen saajalle varattu hoitopaikka

laitospaikka

laitospalvelujen saajalle varattu asiakaspaikka

asiakasmäärä

organisaation tai toimintayksikön tuottamien palvelujen piirissä tiettyinä ajankohtana tai ajanjaksona olleiden asiakkaiden lukumäärä

AIHEENMUKAINEN HAKEMISTO

SOSIAALITURVA 4

Sosiaaliturvan osat 4

- sosiaaliturva 4
- toimeentuloturva 4
- työttömyysturva 4
- palkkaturva 4
- eläketurva 4

Sosiaaliset ongelmat ja tarpeet 5

- sosiaalinen 5
- sosiaalinen ongelma 5
- palvelutarve 5
- asiointiperuste 5
- palveluperuste 6

Sosiaalietuudet 6

- etuus 6
- sosiaalietuus 6
- sosiaalivakuutus 6
- sosiaaliavustus 7

SOSIAALIALA 7

- toimiala 7
- sosiaaliala 7
- sosiaalinen työ 8
- sosiaalihuolto 8
- sosiaalitoimi 8

SOSIAALIPALVELUT 8

Yleiskäsitteitä 8

- palvelu 8
- sosiaalipalvelu 9
- yksityinen sosiaalipalvelu 9
- harkinnanvarainen palvelu 9
- erityiseen järjestämiselvöllisyyteen perustuva palvelu 10
- ostopalvelu 10

Palvelutehtävät 10

- palvelutehtävä 10
- vanhuspalvelut 10
- omaishoidon tuki 11
- lasten päivähoido 11
- lastensuojelu 11
- toimeentulotuki 11
- elatusturva 12
- päihdehuolto 12
- vammaispalvelut 12
- kehitysvammaisten erityishuolto 12

- työllisyyden hoito 12
- kotouttaminen 13
- sosiaalinen luototus 13
- adoptioneuvonta 13
- isyyden selvittäminen 13
- lapsen huolto ja tapaamisoikeus 13

Avo- ja laitoshuolto 14

- avohuolto 14
- laitoshuolto 14
- avohuollon tukitoimi 14
- sijaishuolto <lastensuojelu> 15
- huostassapito <lastensuojelu> 15
- jälkihuolto 15

Palvelumuodot 15

- Neuvonta ja ohjaus 15
- yleisneuvonta 15
- palveluohjaus 16
- asiamiespalvelu 16
- kasvatus- ja perheneuvonta 16
- kehitysvammanneuvonta 16
- adoptioneuvonta 17
- kriisipalvelu 17
- sosiaalipäivystys 17
- konsultaatio 17
- kotihoidon ohjaus 17
- kuntoutusohjaus 18
- Asumispalvelut 18
- asumispalvelu 18
- palveluasuminen 18
- tehostettu palveluasuminen 18
- tukiasuminen 19
- asumisen järjestäminen 19

Hoito 19

- hoito 19
- laitoshoito 20
- katkaisuhuolto 20
- vieroitushoito 20
- korvaushoito 20
- ylläpitohoito 20

Perhehoito 20

- perhehoito 20
- sijaiskotihoito 21
- ammattillinen perhehoito 21

Päivähoito 21

- päivähoito 21

- päiväkotihoito 22
 perhepäivähoito 22
 ryhmäperhepäivähoito 22
 esiopetus 22
 kokopäivähoito 22
 osapäivähoito 22
 vuoropäivähoito 23
 ympärivuorokautinen päivähoito 23
 viikonloppuhoito 23
 erityinen tuki päivähoitossa 23
 iltapäivähoito 23
 leikkitoiminta 23
 avoin päiväkotitoiminta 24
Päivätoiminta 24
 päivätoiminta 24
Kotihoito ja - palvelu 24
 kotihoito 24
 kotipalvelu 24
Kuntoutus 25
 kuntoutus 25
 sopeutumisvalmennus 25
 asumisvalmennus 25
 asumiskokeilu 25
 perhekuntoutus 26
 kuntouttava työtoiminta 26
 vammaisten henkilöiden työtoiminta 26
 vammaisten henkilöiden työllistymistä
 tukeva toiminta 26
Sosiaalityö 26
 sosiaalityö 26
Taloudellinen tuki 27
 lasten kotihoidon tuki 27
 lasten yksityisen hoidon tuki 27
 toimeentulotuki 28
 perustoimeentulotuki 28
 perusosa 28
 muut perusmenot 28
 täydentävä toimeentulotuki 28
 ehkäisevä toimeentulotuki 29
 kotoutumistuki 29
 paluumuuttoavustus 29
 toimintaraha 29
 matkakorvaus 30
 korvaus asunnon muutostöistä ja
 asuntoon kuuluvista laitteista 30
 apuvälinekorvaus 30
 vaatekorvaus 30
 erityisravintokorvaus 31
 elatustuki 31
 lapsen elatusapu 31
 puolison elatusapu 31
 sosiaalinen luotto 32
Tukipalvelut 32
 tukipalvelu 32
 ateriapalvelu 32
 saattajapalvelu 32
 kuljetuspalvelu 33
 turvapalvelu 33
 tulkkipalvelu 33
Sosiaalinen vapaaehtoistyö 33
 sosiaalinen vapaaehtoistyö 33
 vertaistuki 34
 ystäväpalvelu 34
 tukihenkilötoiminta 34
 tukiperhetoiminta 34
TOIMINTA 35
Palveluketju 35
 palveluketju 35
 palvelukokonaisuus 35
Palveluprosessi ja sen vaiheet 36
 palveluprosessi 36
 palvelujakso 37
 hoitajakso 37
 avohoitajakso 37
 laitoshoitajakso 37
 palvelun vireillepano 37
 jono 38
 jonotusaika 38
 tavoiteaika 39
Palvelutapahtuma ja toimenpide 39
 palvelutapahtuma 39
 hoitotapahtuma 39
 toimenpide 40
 tahdosta riippumaton toimenpide 40
 käynti 40
 ajanvarauskäynti 41
 kotikäynti 41
 tarveharkinta 41
 tilanneselvitys 41
 olosuhdeselvitys 41
 henkilötutkinta 42
 lastensuojelutarpeen selvitys 42
 tilannearvio 42
 tilanneseuranta 42
 asiakasneuvottelu 42
 hallintopäätös 43

dokumentointi 43
 kirjaus 43
 kuuleminen 43
 tiedoksianto 43
 todisteellinen tiedoksianto 44
 henkilötietojen käsittely 44
 sisäänkirjaus 44
 lähtökirjaus 44
 arkistointi 44
 sähköinen arkistointi 44
 sijoitus 45
 laitossijoitus 45
 perhesijoitus 45
 perhekotisijoitus 45
 huostaanoton valmistelu 45
 huostaanotto 45
 suostumukseen perustuva huostaanotto
 46
 kiireellinen huostaanotto 46
 kiireellinen sijoitus 46
 tahdonvastainen huostaanotto 47
 alistushuostaanotto 47
 lapsen mielipiteen selvittäminen 47
 rajoitustoimenpide 48

TOIMINNAN OMINAISUUDET 48

Toimintaperiaatteet 48

normaaliuden periaate 48
 esteettömyysperiaate 48
 joustavien ja muunneltavien ratkaisujen
 periaate 49
 käyttäjälähtöinen suunnittelu 49
 hoitokäytäntö 49
 sosiaalinen kontrolli 50
 sosiaalityön ammattietiikka 50

Toiminnan kohteet ja tavoitteet 50

sosiaalityön kohde 50
 omaishoito 51
 sosiaalityön tuloksellisuus 51
 sosiaalityön vaikuttavuus 51
 sosiaalityön laatu 51
 sosiaalinen toimintakyky 52
 oman elämän hallinta 52
 toimeentulo 52
 itsenäinen päätöksenteko 52
 itsenäinen suoriutuminen 53
 itsenäinen päivittäinen toiminta 53
 itsenäinen asuminen 53
 esteetön asuminen 54

kotoutuminen 54

ENTITEETIT 54

Organisaatio ja sen osat 54

organisaatio 54
 toimintayksikkö 54
 toimipaikka 54
 tulosityksikkö 55
 tukipalveluyksikkö 55
 hoivayritys 55

Fyysinen tila 55

toimipiste 55
 arkistotila 55
 päätearkisto 56
 perhekoti 56
 sijaiskoti 56
 ammatillinen perhekoti 56
 yksityissijoituskoti 56
 laitos 56
 päihdehuollon laitos 57
 lastensuojelulaitos 57
 ensikoti 57
 turvakoti 57
 ensisuoja <päihdehuolto> 57
 hoitokoti 58
 sosiaalikeskus; sosiaalivirasto;
 sosiaalitoimisto 58
 palvelukeskus 58
 päiväkeskus 58
 palveluasunto 58
 palvelutalo 59
 tukiasunto 59
 työkeskus 59
 toimintakeskus <kehitysvammaisten
 erityishuolto> 59
 päiväkoti 59
 erityispäiväkoti 59
 perhepäiväkoti 59
 ryhmäperhepäiväkoti 60

Henkilötieto 60

henkilötieto 60
 asiakirjallinen tieto 60
 asiakastieto 60
 arkaluonteinen tieto 60
 henkilörekisteri 61
 arkisto (1) 61

Asiakirjat 62

asiakirja 62
 sähköinen asiakirja 62

toiste 62
 asiakasasiakirja 62
 salassa pidettävä asiakirja 62
 asiakaskertomus 63
 tiivistelmä 63
 hakemus 63
 ilmoitus 63
 konsultaatiopyyntö 64
 maksusitoumus 64
 lausunto 64
 lausuntopyyntö 64
 suostumusasiakirja 64
 kuulemisasiakirja 65
 asiakaspalaute 65
 toimeentulotukilaskelma 65
 selvitys 65
Päätökset 66
 päätöisasiakirja 66
 erityishuolto- ohjelma 66
 huostaanottopäätös 66
 sijoituspäätös 66
Sopimukset 66
 sopimus 66
 toimeksiantosopimus 67
 ostopalvelusopimus 67
 omaishoitosopimus 67
 sopimus lapsen huollosta ja
 tapaamisoikeudesta 67
Suunnitelmat 68
 asiakassuunnitelma 68
 hoito- ja palvelusuunnitelma 68
 hoito- ja kasvatussuunnitelma 69
 kotoutumissuunnitelma 69
 kuntoutussuunnitelma 69
 aktivointisuunnitelma 69
Tekniset välineet 70
 apuväline 70
ENTITEETTIEN OMINAISUUDET 70
 saavutettavuus 70
 käytettävyys 70
 arkistokelpoisuus 71
 tiedon saatavuus 71
 tiedon eheys 71
 tiedon kattavuus 71
 yhteysvaatimus 71
 tarpeellisuusvaatimus 72
 käyttötarkoitussidonnaisuus 72
 virheettömyysvaatimus 72

ENTITEETTIEN ROOLIT 72**Viranomais- ja organisaatiroolit 72**

viranomainen 72
 palvelunantaja 73
 palvelunjärjestäjä 73
 palveluntuottaja 73
 palvelun maksaja 73
 vastuuyksikkö 74
 rekisterinpitäjä 74
 arkistonmuodostaja 74
 arkisto (2) 74

Ammattiroolit 74

asiantuntija 74
 asiantuntijaverkosto 74
 moniammatillinen yhteistyöryhmä 75
 lastensuojelun asiantuntijaryhmä 76
 ammattihenkilö 76
 itsenäinen ammatinharjoittaja 76
 sosiaalityöntekijä 77
 erikoissosiaalityöntekijä 77
 sosiaaliamies 77
 palveluohjaaja 78
 kuntoutusohjaaja 78
 perhehoitaja 78
 sijaisvanhempi 79
 henkilökohtainen avustaja 79

Asiakas- ja lähelsroolit 79

asiakas 79
 henkilöasiakas 79
 ryhmäasiakas 80
 perheasiakas 80
 organisaatioasiakas 80
 asiakasryhmä 80
 rekisteröity 80
 rekisteröity asiakas 81
 rekisteröimätön asiakas 81
 toimintarajoitteinen henkilö 81
 vammaisen henkilö 81
 kehitysvammaisen henkilö 82
 yhteyshenkilö 82
 läheinen henkilö 82
 asianosainen 83
 kuultava 83
 huoltaja 83
 edunvalvoja 83
 omaishoitaja 83
 hoidettava henkilö 83
 sivullinen 84

laillinen edustaja 84
vertaistukihenkilö 84
vertaistukiperhe 84
tukihenkilö 84
tukiperhe 85
sijaisperhe 85

ROOLIEN OMINAISUUDET 85**Osaaminen 85**

asiantuntemus 85
moniammatillinen asiantuntemus 85

Velvoitteet 85

yleinen palvelujen järjestämisvelvollisuus
85
erityinen palvelujen
järjestämisvelvollisuus 86
suunnitteluelvoite 86
huolellisuusvelvoite 86
suojaamisvelvoite 86
ilmoitusvelvollisuus (1) 87
ilmoitusvelvollisuus (2) 87
ilmoitusvelvollisuus (3) 87
ilmoitusvelvollisuus (4) 87
ilmoitusvelvollisuus (5) 88
informointivelvollisuus 88
tiedonkorjaamisvelvollisuus 88
salassapitovelvollisuus 88
vaitiolovelvollisuus 88
hyväksikäyttökielto 89

Oikeudet 89

sosiaalinen oikeus 89
subjektiivinen oikeus 89

tarkastusoikeus 89
muutoksenhakuoikeus 90

ROOLIEN VÄLISET SUHTEET 90

asiakkuus 90
henkilöasiakkuus 90
ryhmäasiakkuus 90
perheasiakkuus 90
hoitosuhde 90
palveluvastuu 91

TIETOJEN RAKENNE 91

tietoalkio 91
tietokenttä 91
tietoryhmä 91
tietokokonaisuus 91
taustatiedot 92
nykytila 92
seurantatiedot 92
tunniste 92
asiakastunniste 92

TILASTOINTIYKSIKÖT 93

suorite 93
hoitopäivä 93
asiakaspaikka 93
hoitopaikka 94
avohoitopaikka 94
laitospaikka 94
asiakasmäärä 94

AIHEENMUKAINEN HAKEMISTO 95**AAKKOSELLINEN HAKEMISTO 100**

AAKKOSELLINEN HAKEMISTO

- adoptioeuvonta; 13, 17
ajanvarauskäynti; 41
aktivointisuunnitelma; 69
alistushuostaanotto; 47
ammattillinen perhehoito; 21
ammattillinen perhekoti; 56
ammattihenkilö; 76
apuväline; 70
apuvälinekorvaus; 30
arkaluonteinen tieto; 60
arkisto (1); 61
arkisto (2); 74
arkisto (3); 55
arkistointi; 44
arkistokelpoisuus; 71
arkistonmuodostaja; 74
arkistotila; 55
asiakas; 79
asiakasasiakirja; 62
asiakaskertomus; 63
asiakasmäärä; 94
asiakasneuvottelu; 42
asiakaspaikka; 93
asiakaspalaute; 65
asiakasryhmä; 80
asiakassuhde; 90
asiakassuunnitelma; 68
asiakastieto; 60
asiakastunniste; 92
asiakirja; 62
asiakirjallinen tieto; 60
asiakkuus; 90
asiamiespalvelu; 16
asianosainen; 83
asiantuntemus; 85
asiantuntija; 74
asiantuntijaverkosto; 74
asiointiperuste; 5
asumisen järjestäminen; 19
asumiskokeilu; 25
asumispalvelu; 18
asumisvalmennus; 25
ateriapalvelu; 32
avohoitajakso; 37
avohoitopaikka; 94
avohuollon tukitoimi; 14
avohuolto; 14
avoin päiväkotitoiminta; 24
avopalvelu; 14
dokumentointi; 43
edunvalvoja; 83
ehkäisevä toimeentulotuki; 29
elätustuki; 31
elaturva; 12
eläketurva; 4
ensikoti; 57
ensisuoja; 57
erikoissosiaalityöntekijä; 77
erityinen palvelujen järjestämisvelvollisuus;
86
erityinen tuki päivähoidossa; 23
erityiseen järjestämisvelvollisuuteen
perustuva palvelu; 10
erityishuolto- ohjelma; 66
erityispäiväkoti; 59
erityisravintokorvaus; 31
esiopetus; 22
esteettömyysperiaate; 48
esteetön asuminen; 54
etus; 6
hakemus; 63
hallintopäätös; 43
harkinnanvarainen palvelu; 9
henkilöasiakas; 79
henkilökohtainen avustaja; 79
henkilöasiakkuus; 90
henkilörekisteri; 61
henkilötieto; 60
henkilötietojen käsittely; 44
henkilötutkinta; 42
hoidettava henkilö; 83
hoito; 19
hoito- ja kasvatussuunnitelma; 69
hoito- ja palvelusuunnitelma; 68
hoitojakso; 37
hoitokoti; 58
hoitokäytäntö; 49
hoitopaikka; 94
hoitopäivä; 93
hoitosuhde; 90

- hoitotapahtuma; 39
hoivayritys; 55
huolellisuusvelvoite; 86
huoltaja; 83
huostaanoton valmistelu; 45
huostaanotto; 45
huostaanottopäätös; 66
huostassapito; 15
hyväksikäyttökielto; 89
ilmoitus; 63
ilmoitusvelvollisuus (1); 87
ilmoitusvelvollisuus (2); 87
ilmoitusvelvollisuus (3); 87
ilmoitusvelvollisuus (4); 87
ilmoitusvelvollisuus (5); 88
iltapäivähoito; 23
informointivelvollisuus; 88
isyyden selvittäminen; 13
itsenäinen ammatinharjoittaja; 76
itsenäinen asuminen; 53
itsenäinen päivittäinen toiminta; 53
itsenäinen päätöksenteko; 52
itsenäinen suoriutuminen; 53
jono; 38
jonotusaika; 38
joustavien ja muunneltavien ratkaisujen periaate; 49
jälkihuolto; 15
kasvatus- ja perheneuvonta; 16
katkaisuhuolto; 20
kehitysvammainen henkilö; 82
kehitysvammaisten erityishuolto; 12
kehitysvammaneuvoita; 16
kiireellinen huostaanotto; 46
kiireellinen sijoitus; 46
kirjaus; 43
kokopäivähoito; 22
konsultaatio; 17
konsultaatiopyyntö; 64
korvaus asunnon muutostöistä ja asuntoon kuuluvista laitteista; 30
korvaushoito; 20
kotihoidon ohjaus; 17
kotihoito; 24
kotikäynti; 41
kotipalvelu; 24
kotoutuminen; 54
kotoutumissuunnitelma; 69
kotoutumistuki; 29
kriisipalvelu; 17
kuljetuspalvelu; 33
kuntouttava työtoiminta; 26
kuntoutus; 25
kuntoutusohjaaja; 78
kuntoutusohjaus; 18
kuntoutussuunnitelma; 69
kuuleminen; 43
kuulemisasiakirja; 65
kuultava; 83
käynti; 40
käytettävyyys; 70
käyttäjälähtöinen suunnittelu; 49
käyttötarkoitussidonnaisuus; 72
laillinen edustaja; 84
laitos; 56
laitoshoito; 20
laitoshoitojakso; 37
laitoshuolto; 14
laitospaikka; 94
laitospalvelu; 14
laitossijoitus; 45
lapsen elatusapu; 31
lapsen huolto ja tapaamisoikeus; 13
lapsen mielipiteen selvittäminen; 47
lasten kotihoidon tuki; 27
lasten päivähoito; 11
lasten yksityisen hoidon tuki; 27
lastensuojelu; 11
lastensuojelulaitos; 57
lastensuojelun asiantuntijaryhmä; 76
lastensuojelutarpeen selvitys; 42
lausunto; 64
lausuntopyyntö; 64
leikkitoiminta; 23
läheinen henkilö; 82
lähtökirjaus; 44
maksusitoumus; 64
matkakorvaus; 30
moniammatillinen asiantuntemus; 85
moniammatillinen tiimi; 75
moniammatillinen yhteistyöryhmä; 75
muutoksenhakuoikeus; 90
normaaliuden periaate; 48
nykytila; 92
odotusaika; 38
olosuhdeselvitys; 41

- omaishoidon tuki; 11
omaishoitaja; 83
omaishoito; 51
omaishoitosopimus; 67
oman elämän hallinta; 52
organisaatio; 54
organisaatioasiakas; 80
osapäivähoito; 22
ostopalvelu; 10
ostopalvelusopimus; 67
ottolapsineuvonta; 13, 17
palkkaturva; 4
palvelu; 8
palveluasuminen; 18
palveluasunto; 58
palvelujakso; 37
palvelukeskus; 58
palveluketju; 35
palvelukokonaisuus; 35
palvelun käynnistäminen; 37
palvelun maksaja; 73
palvelun vireillepano; 37
palvelunantaja; 73
palvelunjärjestäjä; 73
palveluntuottaja; 73
palveluohjaaja; 78
palveluohjaus; 16
palveluperuste; 6
palveluprosessi; 36
palvelutalo; 59
palvelutapahtuma; 39
palvelutarve; 5
palvelutehtävä; 10
palveluvastuu; 91
perheasiakas; 80
perheasiakkuus; 90
perhehoitaja; 78
perhehoito; 20
perhekoti; 56
perhekotisijoitus; 45
perhekuntoutus; 26
perhepäivähoito; 22
perhepäiväkoti; 59
perhesijoitus; 45
perusosa; 28
perustoimeentulotuki; 28
puolison elatusapu; 31
päihdehuollon laitos; 57
päihdehuolto; 12
päivähoito; 21
päiväkeskus; 58
päiväkoti; 59
päiväkotihoido; 22
päivätoiminta; 24
päätearkisto; 56
päätösasiakirja; 66
rajoitustoimenpide; 48
rekisterinpitäjä; 74
rekisteröimätön asiakas; 81
rekisteröity; 80
rekisteröity asiakas; 81
ryhmäasiakas; 80
ryhmäasiakkuus; 90
ryhmäperhepäivähoito; 22
ryhmäperhepäiväkoti; 60
saattajapalvelu; 32
saavutettavuus; 70
salassapidettävä tieto; 62
salassapito; 88
selvitys; 65
seurantatiedot; 92
sijaishuolto; 15
sijaiskoti; 56
sijaiskotihoido; 21
sijaisperhe; 85
sijaisvanhempi; 79
sijoitus; 45
sijoitus ammatilliseen perhekotiin; 45
sijoituspäätös; 66
sisäänkirjaus; 44
sivullinen; 84
sopeutumisvalmennus; 25
sopimus; 66
sopimus lapsen huollosta ja
tapaamisoikeudesta; 67
sosiaaliala; 7
sosiaaliamies; 77
sosiaaliavustus; 7
sosiaalietuus; 6
sosiaalihuolto; 8
sosiaalikeskus; 58
sosiaalinen; 5
sosiaalinen kontrolli; 50
sosiaalinen luototus; 13
sosiaalinen luotto; 32
sosiaalinen oikeus; 89

- sosiaalinen ongelma; 5
sosiaalinen toimintakyky; 52
sosiaalinen työ; 8
sosiaalinen vapaaehtoistyö; 33
sosiaalipalvelu; 9
sosiaalipäivystys; 17
sosiaalitoimi; 8
sosiaalitoimisto; 58
sosiaaliturva; 4
sosiaaliturvaetus; 6
sosiaalityö; 26
sosiaalityön ammattietiikka; 50
sosiaalityön kohde; 50
sosiaalityön laatu; 51
sosiaalityön tuloksellisuus; 51
sosiaalityön vaikuttavuus; 51
sosiaalityöntekijä; 77
sosiaalivakuutus; 6
sosiaalivirasto; 58
subjektiivinen oikeus; 89
suojaamisvelvoite; 86
suorite; 93
suostumukseen perustuva huostaanotto; 46
suostumusasiakirja; 64
suunnittelovelvoite; 86
sähköinen arkistointi; 44
sähköinen asiakirja; 62
tahdonvastainen huostaanotto; 47
tahdosta riippumaton toimenpide; 40
tarkastusoikeus; 89
tarpeellisuusvaatimus; 72
tarveharkinta; 41
taustatiedot; 92
tavoiteaika; 39
tehostettu palveluasuminen; 18
tiedoksianto; 43
tiedon eheys; 71
tiedon kattavuus; 71
tiedon saatavuus; 71
tiedonkorjaamisvelvollisuus; 88
tietoalkio; 91
tietokenttä; 91
tietokokonaisuus; 91
tietoryhmä; 91
tiivistelmä; 63
tilannearvio; 42
tilanneselvitys; 41
tilanneseuranta; 42
tilannetiedot; 92
todisteellinen tiedoksianto; 44
toimeentulo; 52
toimeentulotuki; 11, 28
toimeentulotukilaskelma; 65
toimeentuloturva; 4
toimeksiantosopimus; 67
toimenpide; 40
toimiala; 7
toimintakeskus; 59
toimintaraha; 29
toimintarajoitteinen henkilö; 81
toimintayksikkö; 54
toimipaikka; 54
toimipiste; 55
toiste; 62
tukiasuminen; 19
tukiasunto; 59
tukihenkilö; 84
tukihenkilötoiminta; 34
tukipalvelu; 32
tukipalveluyksikkö; 55
tukiperhe; 85
tukiperhetoiminta; 34
tulkkipalvelu; 33
tulosityksikkö; 55
tunniste; 92
turvakoti; 57
turvapalvelu; 33
työkeskus; 59
työllisyyden hoito; 12
työttömyysturva; 4
täydentävä toimeentulotuki; 28
vaatekorvaus; 30
vaitiolovelvollisuus; 88
vammainen henkilö; 81
vammapalvelut; 12
vammaisten henkilöiden työllistymistä
tukeva toiminta; 26
vammaisten henkilöiden työtoiminta; 26
vanhuspalvelut; 10
vanhustenhuolto; 10
vastuuyksikkö; 74
vertaistuki; 34
vertaistukihenkilö; 84
vertaistukiperhe; 84
vieroitushoito; 20
viikonloppuhoito; 23

viranomainen; 72
virheettömyysvaatimus; 72
vuoropäivähoito; 23
yhteyshenkilö; 82
yhteysvaatimus; 71
yksityinen sosiaalipalvelu; 9
yksityissijoituskoti; 56

yleinen palvelujen järjestämisvelvollisuus;
85
yleisneuvonta; 15
ylläpitohoito; 20
ympäri vuorokautinen päivähoito; 23
ystäväpalvelu; 34