

ANTERO LEHMUSKOSKI, SIRPA KUUSISTO-NIEMI

Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten

Sosiaalialan tietoteknologiahanke



Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus

postimyynti: Stakes / Asiakaspalvelut PL 220, 00531 Helsinki
puhelin: (09) 3967 2190, (09) 3967 2308 (automaatti)
faksi: (09) 3967 2450 • Internet: www.stakes.fi

© Kirjoittajat ja Stakes

Taitto: Christine Strid

ISBN 978-951-33-2250-2 (nid.)

ISSN 1236-0740 (nid.)

ISBN 978-951-33-2251-9 (PDF)

ISSN 1795-8210 (PDF)

Stakes, Helsinki 2008

Valopaino Oy

Helsinki 2008

Lukijalle

Asiakastiedon käsittely on keskeinen osa sosiaalialan työtä. Asiakastapaamisten yhteydessä sosiaalialan ammattilaiset käsittelevät päivittäin runsaasti tietoa, joka pitää pystyä tulkitsemaan oikein ja tallentamaan hyödynnettäväksi palvelun tulevissa vaiheissa. Aiemmin tallennetun tiedon tulee olla luotettavasti ja mahdollisimman vaivattomasti löydettävissä, tulkittavissa ja hyödynnettävissä käyttötarkoituksen mukaisesti tarpeisiin, jotta työskentely olisi tuloksellista ja siinä tehtävät ratkaisut perusteltuja.

Asiakastietoa käsitellään yhä enemmän tietotekniikan avulla. Tietotekniikka voi parhaimmillaan helpottaa merkittävästi työssä tarvittavan tiedon hallintaa tehostamalla sen käsittelyä ja löytymistä. Tämä kuitenkin edellyttää tiedon rakenteiden määrittelyä yhteisesti sovitulla tavalla. Tiedon synnyttämisen ja hyödyntämisen prosessi alkaa tiedon tarpeen tunnistamisesta ja jatkuu sen määrittelyllä, millaista tietoa on kerättävä toiminnan tueksi. Kaikkea palvelutoiminnassa syntyvää tietoa ei ole mahdollista eikä edes järkevää kerätä, joten on kyettävä arvioimaan, mikä tieto on tarpeellista. Tämän lisäksi on määriteltävä ne rakenteet, joilla tieto kerätään, ja luotava rakenteita vastaavat määrittelyt. Vasta rakenteistettu tieto on tehokkaasti hyödynnettävissä ja jalostettavissa eri tarkoituksiin.

Tärkeä osa tiedon rakenteistamista on yhteinen sopimus sanastosta, jolla ilmiöistä puhutaan. Käytännössä tiedon rakenteistaminen merkitsee sopimusta tiedon esitystavasta, jonka tulee säilyä muuttumattomana eri tilanteissa ja käytettäessä erilaisia tiedon hallinnan välineitä. Se tarkoittaa myös tiedon ominaisuuksien määrittelyä yksityiskohtaisella tasolla ja edellyttää johdonmukaisen käsitteidenmäärittelytavan noudattamista. Johdonmukaisuus merkitsee toisaalta sitä, että käytetty määrittelymenetelmä on kuvattu riittävän tarkalla tasolla ja toisaalta sitä, että yksittäisen käsitteen määrittelyperusteet voidaan tarkistaa myös jälkikäteen, jolloin käsitejärjestelmiin on mahdollista lisätä uusia tai poistaa tarpeettomia käsitteitä.

Yhteinen käsitys sanojen merkityssisällöistä on edellytys kaikelle sanalliselle viestinnälle. Sosiaalihuollon kaltaisessa, kansalaisten perusoikeuksiin liittyvässä ammatillisessa toiminnassa termivalintojen tulee olla erityisen yksiselitteisiä ja täsmällisiä. Tarvetta yhtenäiselle käsitteistölle on osaltaan lisännyt myös tietotekniikan kehittyminen. Päivittäinen työskentely tukeutuu oleellisilta osin tietojärjestelmien käyttöön, mistä seuraa, että tietojärjestelmien termivalinnoilla muokataan melkoisesti päivittäistä käytösäsanastoa. Siksi on tärkeää, että tietojärjestelmissä käytettävän sosiaalialan sanaston määrittelevät nimenomaan sosiaalialan asiantuntijat.

Kansallisesti yhtenäinen sosiaalialan sanasto on välttämätön myös siksi, että palvelurakenteen muuttuessa sosiaalialan palveluja tuotetaan lisääntyvässä määrin kuntaorganisaatioiden ulkopuolella yrityksissä ja järjestöissä sekä kuntien yhteisissä toimipaikoissa. Alueellinen työtapa ja yhteistyö yksityisten toimijoiden kanssa edellyttävät tiedonsiirron menetelmien kehittämistä ja siksi myös tietojen yhtenäistä määrittelyä. Eri organisaatioiden tietojärjestelmien tulee kyetä kommunikoidaan keskenään. Tietojärjestelmien integrointi ja tietojen konvergointi on sitä vaikeampaa, mitä suuremmassa ristiriidassa käytettävien termien käsitteisisällöt ovat keskenään. Standardoitu sanasto helpottaa huomattavasti tiedonvaihtoa ja tuo siksi myös merkittäviä taloudellisia säästöjä tietojärjestelmien rakentamisessa.

Asiakastietojärjestelmän määrittelyllä on vaikutukset pitkälle tulevaisuuteen. Tietojärjestelmät rakennetaan julkishallinnossa jopa 10–15 vuoden käyttöä varten, mikä tarkoittaa sitä, että niissä käytettävä käsitteistö lyödään samalla lukkoon vuosikausiksi eteenpäin. Tietojärjestelmiä varten tehtävillä sanavalinnoilla on siten ohjaava vaikutus kieleen, jolla palveluista puhutaan tulevaisuudessa. Asiakastietojen sähköinen säilytys kansallisessa arkistossa tulee siirtymäajan jälkeen edellyttämään myös sosiaalihuollolta säilytettävien asiakastietojen tietojen yhdenmukaista rakennetta, mikä osaltaan lisää tarvetta yhdenmukaisen terminologian käyttöön sosiaalihuollon ohjelmistoissa.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön hallinnoimassa Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa kehitetään sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiin tallennettavan asiakastiedon sisältöä ja rakenteita. Hankkeessa on alusta alkaen tiedostettu tarve yhtenäistää sosiaalialalla käytettävää sanastoa, sillä yhtenäinen sanasto on perusta kansallisille asiakastietojärjestelmille ja asiakastiedon rakenteita koskeville määrittelyille. Käytännössä sosiaalialaa ja sen palvelurakennetta koskeva kielenkäyttö vaihtelee melkoisesti eri puolilla Suomea. Toisaalta sosiaalialaa ohjataan monilla yleis- ja erityislaeilla, joiden sisältämä termistö muokkaa myös käytännön kielenkäyttöä. Nämä molemmat näkökulmat tulee huomioida sosiaalialan käsitelmäjärittelytyössä. Kansallisesti yhtenäisen sanaston luominen sosiaalialalle on kokonaisuutena mittava haaste.

Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten on tulos Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa tehdystä sanastotyöstä, joka on jaksottunut kolmeen peräkkäiseen vaiheeseen. Vuonna 2005 tehtiin selvitys sosiaalihuollossa käytettävistä termeistä. Siinä koottiin eri lähteistä määritelmiä sosiaalihuollon käsitteille ja vertailtiin niitä muun muassa lainsäädännön kielenkäyttöön. Seuraavana vuonna tehtiin alustavaa käsitelmäjärittelyä keskeisistä sosiaalialan käsitteistä ja pyydettiin määritelmistä lausunto laajalta joukolta sosiaalialan ja muiden alojen asiantuntijoita. Yhteensä saatiin yli neljäkymmentä lausuntoa, joiden antajat on lueteltu liitteessä I. Nyt julkaistava sanasto on syntynyt työn kolmannessa vaiheessa, jossa käsitelmäjärittelyä on kehitetty muuttuneen lainsäädännön ja saatujen lausuntojen perusteella. Kolmannessa vaiheessa sanastoon on myös lisätty joitakin keskeisiä ja poistettu tarpeettomaksi katsottuja käsitteitä.

Sanaston laatimisen tärkeimpänä lähtökohtana ja aineistona on käytetty 1990-luvulla julkaistuja sosiaalihuoltoa koskevia terminologisia sanastoja. Näitä ovat Huoltaja-säätiön julkaisema Sosiaaliturvan sanasto sekä Stakesin julkaisemat Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot 1-3 ja Sosiaalityön sanasto. Sanastohankkeessa on koottu yhteen näiden sanastojen sisältämät käsitelmääritelmiä, tarkistettu niiden tarpeellisuus ja ajanmukaisuus ja laajennettu käsitteistöä yhtenäisen käsittehierarkian muodostumisen edellyttämällä tavalla. Sanastoa on laajennettu myös lisäämällä siihen yleiskäsitteitä tarkentavia alemman tason käsitteitä. Aiemmin esitettyjä käsitelmääritelmiä on sanastohankkeen kuluessa tarkistettu ja ajanmukaistettu melkoisesti, mutta joissakin tapauksissa määritelmät ovat säilyneet liki ennallaan.

Sosiaalialan keskeisten käsitteiden määrä on huomattavasti suurempi kuin mitä tähän mennessä on määritelty terminologisesti. Tähän sanastoon on pyritty määrittelemään aiemmin määrittelemättömiä ajankohtaisia käsitteitä, mutta sen sisältämät käsitteet ovat silti vain pieni osa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä tarvittavaa sosiaalialan käsitteistöä. Sanaston laatimisessa on panostettu ennen kaikkea sen rakenteen ja logiikan kehittämiseen sekä toimialan kaikkein keskeisimpien käsitteiden määrittelyyn. Kaikkiin kehittämishetkiin ja määrittelytarpeisiin ei hankkeen puitteissa pystytty vastaamaan, vaan käsitelmääritystä jäi vielä runsaasti tehtäväksi hankkeen jälkeen. Sanasto onkin tarkoitettu lähtölaukaukseksi laajemmalle käsitelmääritykselle sosiaalialalla.

Terminologiset määritelmät laaditaan ihmistä varten, selventämään eri tarkoitteisiin viittaavien käsitteiden sisältöä ihmisen ajatusmaailmassa. Nykyaikainen asiakastiedon hallinta edellyttää käsitteiden määrittelyä myös siten, että määritelmät ovat tulkittavissa tietoteknisesti. Näissä formaalimääritelmissä käsitteiden sisältämät ominaisuudet määritellään loogisten operaattoreiden avulla, jolloin käsitteen semantiikkaan päästään käsiksi tietokoneohjelman avulla. Yksi keskeisimmistä jatkotyöskentelyn tarpeista onkin sanaston muokkaaminen kohti sosiaalialan yleistä ontologiaa, joka mahdollistaisi asiakastiedon monipuolisen digitaalisen hyödyntämisen ja uudelleenkäytön sekä avaisi sitä kautta uusia mahdollisuuksia myös asiakastyön kehittämiseksi.

Kiitämme kaikkia, jotka ovat auttaneet meitä sanaston tuottamisessa.

Antero Lehmuskoski ja Sirpa Kuusisto-Niemi

Tiivistelmä

Antero Lehmuskoski ja Sirpa Kuusisto-Niemi. Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Stakes, Raportteja 30/2008. 111 sivua, hinta 20 €. Helsinki 2008. ISBN 978-951-33-2250-2

Asiakastiedon käsittely on keskeinen osa sosiaalialan työtä. Aiemmin tallennetun tiedon tulee olla luotettavasti ja mahdollisimman vaivattomasti löydettävissä, tulkittavissa ja hyödynnettävissä käyttötarkoituksen mukaisiin tarpeisiin, jotta työskentely olisi tuloksellista ja siinä tehtävät ratkaisut perusteltuja. Toisaalta asiakastietoa käsitellään yhä enemmän tietotekniikan avulla, mikä edellyttää tiedon rakenteiden määrittelyä yhteisesti sovitulla tavalla. On myös kyettävä arvioimaan, mikä tieto on tarpeellista, määriteltävä ne rakenteet, joilla tieto kerätään, ja luotava rakenteita vastaavat määrittelyt. Vasta rakenteistettu tieto on tehokkaasti hyödynnettävissä ja jalostettavissa eri tarkoituksiin.

Tärkeä osa tiedon rakenteistamista on yhteinen sopimus sanastosta, jolla ilmiöistä puhutaan. Käytännössä tiedon rakenteistaminen merkitsee sopimusta tiedon esitystavasta, jonka tulee säilyä muuttumattomana eri tilanteissa ja käytettäessä erilaisia tiedon hallinnan välineitä. Sosiaalihuollon kaltaisessa, kansalaisten perusoikeuksiin liittyvässä ammatillisessa toiminnassa termivalintojen tulee olla erityisen yksiselitteisiä ja täsmällisiä. Standardoitu sanasto helpottaa tiedonvaihtoa ja tuo siksi myös merkittäviä taloudellisia säästöjä tietojärjestelmien rakentamisessa, kun niissä on enenevästi otettava huomioon palvelun järjestämisuotojen moninaistuminen. Myös tulossa olevat kansalliset ratkaisut sosiaalihuollossa syntyvien tietojen säilytyksessä edellyttävät tietojen standardisointia.

Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten on syntynyt Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen yhteydessä. Hankkeessa on alusta alkaen tiedostettu tarve yhtenäistää sosiaalialalla käytettävää sanastoa, sillä yhtenäinen sanasto on perusta kansallisille asiakastietojärjestelmille ja asiakastiedon rakenteita koskeville määrittelyille.

Kansallisesti yhtenäisen sanaston luominen sosiaalialalle on kokonaisuutena mittava haaste, joka on vasta alussa. Sosiaalialaa ja sen palvelurakennetta koskeva kielenkäyttö vaihtelee melkoisesti eri puolilla Suomea. Toisaalta sosiaalialaa ohjataan monilla yleis- ja erityislaeilla, joiden sisältämä termistö muokkaa myös käytännön kielenkäyttöä. Tämän vuoksi on välttämätöntä, että sanastotyötä tehdään jatkossakin tiiviissä yhteistyössä sosiaalialan ammattilaisten kanssa.

Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten muodostuu terminologisen sanastotyön metodin esittelystä (osa I) ja sanastosta (osa II), jota voidaan tarkastella kolmella eri tasolla. Ensimmäinen taso koostuu termitietueista ja käsitteekaavioista, jotka on järjestetty toisella tasolla sanaston taustalla olevan toimintamallijattelun mukaisesti palvelutehtäviin ja palvelumuotoihin. Kolmanneksi käsitteet on ryhmitelty niiden ontologisen luonteen perusteella entiteetteihin, rooleihin ja toimintaan sekä näihin liittyviin ominaisuuksiin. Käsitteiden ontologiaan perustuva ajattelu näkyy sanastossa sekä otsikkotasolla, termitietueiden ryhmitelyssä että käsittemäärittelyjen sisällöissä, jotka on laadittu sen mukaisesti, onko termin katsottu kuvaavan ensisijaisesti toimintaa vai sen tavoitetta.

Avainsanat: sosiaaliala, sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut, sosiaaliturva, sanasto, terminologinen sanastotyö, terminologia, termit, käsitteet, termitietue, käsitejärjestelmä, tietoteknologia, tietojärjestelmä, asiakastietojärjestelmä

Sisällys

Lukijalle

Tiivistelmä

Osa I: Sanastotyö ja sanaston rakenne	7
Osa II: Sanasto.....	11
Käsittekaavioluettelo	11
1 SOSIAALITURVA.....	12
1.1 Sosiaaliturvan osat.....	12
1.2 Sosiaaliset ongelmat ja tarpeet.....	14
1.3 Sosiaalietuudet.....	15
2 SOSIAALIALA	16
3 SOSIAALIPALVELUT	18
3.1 Yleiskäsitteitä.....	18
3.2 Palvelutehtävät	20
3.3 Avo- ja laitoshuolto.....	23
3.4 Palvelumuodot.....	25
3.4.1 Neuvonta, ohjaus ja tiedottaminen	25
3.4.2 Sosiaalipäivystys	26
3.4.3 Asumispalvelut	27
3.4.4 Hoito	29
3.4.5 Perhehoito.....	31
3.4.6 Päivähoito	32
3.4.7 Päivätoiminta.....	34
3.4.8 Kotihoito ja -palvelu.....	35
3.4.9 Kuntoutus	36
3.4.10 Sosiaalityö	37
3.4.11 Taloudellinen tuki	38
3.4.12 Tukipalvelut	42
3.4.13 Sosiaalinen vapaaehtoistyö	44
4 TOIMINTA	46
4.1 Palveluketju	46
4.2 Palveluprosessi ja sen vaiheet	47
4.3 Palvelutapahtuma ja toimenpide	49
5 TOIMINNAN OMINAISUUDET	58
5.1 Toimintaperiaatteet	58
5.2 Toiminnan kohteet ja tavoitteet	60
6 ENTITEETIT	64
6.1 Organisaatio ja sen osat.....	64
6.2 Fyysinen tila	65
6.3 Henkilötieto	69
6.4 Asiakirjat	72
6.4.1 Päätökset	75
6.4.2 Sopimukset	76
6.4.3 Suunnitelmat	77
6.5 Tekniset välineet.....	79
7 ENTITEETTIEN OMINAISUUDET.....	80
8 ENTITEETTIEN ROOLIT	82
8.1 Viranomais- ja organisaatiroolit.....	82
8.2 Ammattiroolit	84
8.3 Asiakas- ja läheisroolit.....	86

9 ROOLIEN OMINAISUUDET	92
9.1 Osaaminen	92
9.2 Velvoitteet.....	93
9.3 Oikeudet.....	96
10 ROOLIEN VÄLISET SUHTEET	98
11 TIETOJEN RAKENNE.....	100
12 TILASTOINTIYKSIKÖT	102
Hakemisto	104
Kirjallisuus.....	110
Liite 1. Luettelo sanastoa kommentoineista organisaatioista ja henkilöistä.....	111

OSA I: SANASTOTYÖ JA SANASTON RAKENNE

Sanastotyön menetelmä

Sanaston laatimisessa on käytetty hyväksi terminologisen sanastotyön metodia, joka on kansainvälinen, standardoitu käsitteiden määrittelyn malli. Mallia kuvataan tässä lyhyesti, mutta siihen voi tutustua tarkemmin esimerkiksi Sanastokeskus TSK:n julkaisemien oppaiden avulla. Metodia on kuvattu myös aiemmin julkaistussa sosiaalialaa koskevissa sanastoissa, kuten Sosiaaliturvan sanastossa sekä Stakesin julkaisemissa sosiaali- ja terveydenhuollon sanastoissa.

Käsitteet ovat ihmisen mielessään muodostamia ajatusmalleja, jotka vastaavat tiettyjä ympäröivän todellisuuden kohteita. Näitä todellisuudessa ilmeneviä tarkastelun kohteita (esim. esineitä, ilmiöitä, tapahtumia, ominaisuuksia) nimitetään terminologisessa sanastotyössä tarkoitteiksi. Tarkoitteet voivat olla joko konkreettisia tai abstrakteja, ja niillä on erilaisia sisäisiä tai toisiin tarkoitteisiin liittyviä ominaisuuksia. Ihminen havainnoi tarkoitteita mielessään, vertailee niitä toisiinsa ja luokittelee ja ryhmittelee tarkoitteita niiden yhtäläisyyksien ja eroavuuksien perusteella. Joukosta samankaltaisia tarkoitteita ihminen muodostaa mielikuvan, joka on yleistyksen kaikista ryhmään kuuluvista yksittäisistä tarkoitteista. Näitä yleistyksiä kutsutaan käsitteiksi. Käsitteen sisältö koostuu joukosta erilaisia käsitepiirteitä, jotka on muodostettu tarkoitteiden ominaisuuksista. Käsitepiirteistä vain olennaiset ja erottavat kuvataan kielellisesti määritelmien avulla. Termit ovat käsitteiden kielellisiä nimityksiä, joiden avulla viestinnässä voidaan lyhyesti viitata käsitteen koko sisältöön.

Terminologisista työmenetelmistä tärkein on käsiteanalyysi, jossa selvitetään kunkin käsitteen olennaiset käsitepiirteet eli se tietosisältö, joka on yhteistä kaikille käsitteen alaan kuuluville tarkoitteille ja jonka avulla käsitteen alaan kuuluvat tarkoitteet voidaan erottaa muista käsitteistä ja niiden alaan kuuluvista tarkoitteista. Käsiteanalyysin avulla selvitetään, miten käsitteet liittyvät muihin ympäröiviin käsitteisiin, minkälaisia suhteita käsitteiden välillä on ja minkälaisia kokonaisuuksia eli käsitejärjestelmiä suhteiden perusteella muodostuu. Käsiteanalyysin tuloksia käytetään hyväksi laadittaessa käsitteitä rajaavia määritelmiä, valittaessa tarkoitteita kuvaavia termejä ja arvioitaessa niiden soveltuvuutta käyttötarkoitukseen.

Käytännön terminologisessa käsiteanalyysissä eritellään yleensä kolmenlaisia käsitteiden välisiä suhteita. Hierarkkinen suhde vallitsee laajemman yläkäsitteen ja sitä suppeamman alakäsitteen välillä. Alakäsite sisältää tällöin kaikki yläkäsitteen piirteet ja lisäksi vähintään yhden lisäpiirteen, jonka avulla se voidaan rajata yläkäsitteestä. Yläkäsitettä vastaa laajempi joukko tarkoitteita kuin alakäsitettä, ja alakäsite voidaan ajatella yläkäsitteen erikoistapaukseksi.

Esimerkki: Asiakasasiakirja on määritelty asiakastietoa sisältäväksi *asiakirjaksi*, jolloin sen käsitesisältö kattaa kaikki asiakirjan käsitteen sisältämät piirteet ja yhden tarkentavan piirteen. Asiakasasiakirja on siten asiakirjan hierarkkinen alakäsite.

Koostumussuhteessa alakäsitteet ovat osia yläkäsitteenä olevasta kokonaisuudesta. Yläkäsitteen piirteet eivät kuitenkaan sisälly sellaisenaan alakäsitteeseen kuten hierarkkisessa käsitejärjestelmässä.

Esimerkki: Palveluprosessi on asiakkaan tiettyyn palvelutarpeeseen liittyvien palvelutapahtumien muodostama suunnitelmallinen toimintosarja. Palvelutapahtuma on siten palveluprosessin koostumussuhteinen alakäsite. Alakäsite ei tässä tapauksessa sisällä yläkäsitettä kuvaavia piirteitä.

Funktiosuhteina kuvataan laaja joukko erilaisia käsitesuhteita, joita ei voida luokitella hierarkkisiksi tai koostumussuhteiksi. Niitä ovat esimerkiksi aikaan, paikkaan, toimintaan, välineeseen sekä alkuperään ja syntyyn liittyvät suhteet.

Esimerkki: Perhehoito on henkilön hoitoa, kasvatusta tai muuta ympärivuorokautista huolenpitoa hänen oman kotinsa ulkopuolella perhehoitajan kodissa. Perhehoitaja on henkilö, joka antaa kodissaan perhehoitoa. Perhekoti on yksityiskoti, jossa annetaan perhehoitoa. Perhehoidon, perhehoitajan ja perhekodin käsitteet ovat funktiosuhteessa keskenään.

Käsitejärjestelmät ovat tavallisesti moniulotteisia ja sekakoosteisia. Moniulotteisuudella tarkoitetaan sitä, että yläkäsitteestä voidaan päästä eri jaotteluperusteita käyttäen erilaisiin alakäsitevalikoimiin. Yhden valikoiman mukaiset alakäsitteet ovat aina toisensa poissulkevia, kun taas useasta eri valikoimasta poimittuja alakäsitteitä voidaan yhdistää uusiksi käsitteiksi. Esimerkiksi käynti voidaan jaotella alalajeihin käynnin kohteena olevan fyysisen paikan mukaan (kotikäynti, vastaanottokäynti) tai sen mukaan, onko käyntiä varten varattu etukäteen aika vai ei (päivystyskäynti ja ajanvarauskäynti). Käsitejärjestelmien sekakoosteisuus tarkoittaa puolestaan sitä, että samassa käsitejärjestelmässä esiintyy useita eri käsitesuhdetyyppisiä.

Sanaston rakenne

Sanaston rakenne muodostuu useista eri näkökulmista tai tasoista. Lukijalle näkyvin taso koostuu termitietueista, jotka sisältävät termin ja sen määritelmän huomautuksineen. Toiseksi sanasto on jäsennelty sen taustalla olevan toimintamalliajattelun mukaisesti. Kolmannen näkökulman muodostaa käsitteiden ryhmittely niiden ontologisen luonteen perusteella. Tämä näkyy sanaston rakenteessa termitietueiden ryhmittelyinä eri otsikoiden alle.

Sanaston taustalla oleva toimintamalliajatus luo sanaston käsittehierarkian perustan. Sosiaalihuolto sisältää sosiaalipalveluja ja sosiaalietuuksia. Sosiaalietuudet ovat taloudellista tukea, mutta niiden myöntäminen on sosiaalipalvelua samalla tavoin kuin muutkin palvelut. Sosiaalipalveluja hakevalla asiakkaalla on asiointiperuste, joka on hänen henkilökohtainen syynsä hakea palvelua. Asiakkaan asiointiperusteen pohjalta määritellään hänen palvelutarpeensa. Palvelutarvetta vastaavan palvelun myöntämistä ohjaa palveluperuste, joka on palvelujen järjestämistä säätelevä normi. Normiperustaiset palveluperusteet konkretisoituvat palvelutehtävinä ja kaikissa palvelutehtävissä palvelut toteutetaan erilaisina palvelumuotoina. Lisäksi palvelut ovat joko avo- tai laitoshuoltoa. Avo- ja laitoshuolto on erotettu omaksi ulottuvuudekseen, koska sen mukainen jako läpäisee sekä palvelutehtävät että palvelumuodot.

Esimerkki: Maahanmuuttajien kotouttaminen on sosiaalihuollon palvelutehtävä, joka sisältää erilaisia palvelumuotoja, esimerkiksi neuvontaa ja ohjausta, asumispalveluja, päivätoimintaa, kuntoutusta, taloudellista tukea ja tukipalveluja. Osa näistä voidaan toteuttaa avohuoltona, osa laitoshuoltona ja osa palvelun järjestämistavoista riippuen kumpana tahansa.

Sosiaalihuollon keskeiset käsitteet on ryhmitelty sanastossa niiden ontologisen luonteen perusteella karkeasti entiteetteihin, rooleihin ja toimintaan sekä näihin liittyviin ominaisuuksiin. Ryhmittelyn lähtökohtana on sovellettu monissa tietomalleissa käytettyä karkean tason jaottelua fyysisesti tai sosiaalisesti olemassa oleviin objekteihin ja toisaalta toimintaprosesseihin, jotka tapahtuvat ajassa. Tässä sanastossa on sovellettu väljästi HL7-yhdistyksen Reference Information Model (RIM) -viitetietomallin pääluokkatasoa, jolla voidaan kuvata myös entiteettien osallistumista toimintaan erilaisissa rooleissa. Jäsenyyksen tavoitteena on ollut helpottaa sanaston käyttöä järjestämällä termitietueet niiden kuvailemien käsitteiden ontologisen luonteen perusteella loogisiin ryhmiin.

Käsitteiden ontologiaan perustuva ajattelu näkyy sanastossa sekä otsikkotasolla, termitietueiden ryhmitelyssä että käsittemäärittelyjen sisällöissä. Jos termin on katsottu kuvaavan tietojärjestelmässä ensisijaisesti toimintaa, se on määritelty toiminnallisten ominaisuuksiensa perusteella. Jos termin on katsottu kuvaavan tietojärjestelmässä ensisijaisesti toiminnan tavoitetta, se on määritelty oletetusta tavoitetilasta käsin.

Esimerkki: Lapsen mielipiteen selvittäminen on määritelty toimenpiteenä, samoin hallintopäätös tai henkilötietojen käsittely. Sen sijaan sosiaalinen toimintakyky, itsenäinen päätöksenteko tai sosiaalisen vaikuttavuus on sosiaalihuollon toiminnan tavoite. Sijaiskoti on fyysinen tila, sen sijaan sijaiskotihoito on palvelumuoto.

Sosiaalihuollossa käytettävä käsitteistö perustuu suurelta osin juridisiin ja hallinnollisiin määräyksiin. Lainsäädäntö on muokannut merkittävästi sosiaalihuollon kielenkäyttöä, mutta antaa toisaalta vain viitteellisiä lähtökohtia sosiaalipalvelujen terminologiselle määrittelylle. Erityislakien terminologia poikkeaa toisistaan ja sosiaalihuollon yleislakina toimivassa sosiaalihuoltolaissakin palvelut on esitetty keskenään eriävien käsittepiirteiden perusteella laadittuna luettelona. Lainsäädännössä käytetyt termit kuvastavat lain laatimisen ajankohtaa, ja pirstaleinen toimintakenttä, eri toimintamuotojen läheinen yhteys, lakikielen ja käyttökieleen vakiintuneet erilaiset kielenkäyttötavat sekä sosiaalihuollossa käytössä olevien käsitteiden yleiskielisyys vaikeuttavat johdonmukaista käsitteiden muodostusta. Osa käsitteistä esiintyy ainoastaan tietystä käyttötarkoituksessa, esimerkiksi palvelukuvauksissa tai tilastoinnissa, ja niidenkin tarkka merkitys vaihtelee eri yhteyksissä. Sosiaalihuollossa käsittemäärittelytyötä onkin, lainsäädäntötyön ohella, tehty perinteisesti toiminnan ja talouden suunnittelun, ohjauksen ja seurannan näkökulmasta. Eri tahoille on myös olemassa useita eri nimikkeitä eri yhteyksissä. Määritellyt saattavat myös olla ristiriitaisia joko keskenään tai vakiintuneen kielenkäytön kanssa.

Esimerkki: Perhehoitajalain (312/1992) on määritelty perhehoitaja, joka on toimeksiantosuhteessa kunnan. Lisäksi on todettu, että sosiaalihuoltolain 26 § 2mom. mukaisessa perhekodissa toimivalla on oltava tietty koulutus. Tätä henkilöä on ryhdytty käytännössä kutsumaan ammatilliseksi perhehoitajaksi erotukseksi toimeksiantosuhteesta perhehoitajasta. Molemmat työskentelevät perhekodissa, joka toimeksiantosuhteisen perhehoitajan osalta määrittyy paikkana (perhehoitajan koti) tai sosiaalisena rakenteena (perhehoitajan perhe, jonka ihmissuhteisiin laissa viitataan) ja ammatillisen perhehoitajan osalta organisaationa, jota käytännössä kutsutaan ammatilliseksi perhekodiksi (ostopalvelusuhteessa kuntaan oleva perhekoti). Lainsäädännössä ei erotella erilaisia perhehoitajia eikä erityyppisiä perhekoteja, vaikka tällä erottelulla saattaa sijoittavan kunnan

kannalta olla suuri merkitys esim. hoitopäiväkustannuksen osalta. Tietojärjestelmissä kyseisten käsitteiden välinen ero on siksi pystyttävä todentamaan.

Esimerkki: Aiemmassa lastensuojelulaissa (683/1983) termi sijaishuolto määriteltiin kattamaan huostaan otetun lapsen huolto, mutta uudessa lastensuojelulaissa (417/2007) sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun lapsen huollon lisäksi myös kiireellisesti sijoitetun lapsen huoltoa. Kiireellisen huostaanoton käsitteen muuttaminen kiireelliseksi sijoitukseksi on samalla laajentanut sijaishuollon käsitteellistä sisältöä huostaan otetun lapsen huollon ulkopuolelle. Yleisessä kielenkäytössä sijaishuoltoa sen sijaan käytetään usein näistä molemmista tavoista poiketen tarkoittamaan laitokseen, perhehoitoon tai ammatilliseen perhehoitoon sijoitetun lapsen huoltoa riippumatta siitä, onko sijoitus tehty avohuollon tukitoimena vai huostaanoton perusteella.

Tämän sanaston käsitteiden määrittelyssä on pyritty noudattamaan lainsäädännössä ja tilastoluokituksissa esitettyjä määrittelytapoja aina, kun se on ollut mahdollista, ts. kun eri laeissa ja luokituksissa esiintyvistä termien ja käsitteiden määrittelyistä on rakennettavissa mahdollisimman johdonmukaisesti etenevä käsitelmä. Tämä on merkinnyt sitä, että kaikkia lainsäädännössä edellä mainitulla tavalla rajoitetusti määriteltyjä käsitteitä ei ole voitu käyttää sellaisenaan. Sosiaalihuollon palvelut eivät myöskään muodosta pelkästään lainsäädännöstä käsin tarkasteltavissa olevaa kokonaisuutta, vaan käytännön toimintamuodot ovat huomattavasti laajemmat.

Sosiaalihuollon palvelutehtävät sisältävät paljon neuvontaa ja ohjausta. Niitä sisältävät palvelumuodot on sanastossa koottu yhteen oman otsikkonsa alle, riippumatta asiakaskunnasta, erityisestä kohderyhmästä, toteutustavasta tai palveluja tuottavasta ammattiryhmästä. Tavoitteena on jäsentää sosiaalihuollon palvelujen kokonaisuutta toiminnasta käsin.

Termitietueiden rakenne

Sanaston käsitteet on kuvattu termitietueina siten, että kukin tietue sisältää yhtä käsitettä koskevan tietokoosteen. Termitietueet koostuvat seuraavista osista:

- 1 Termitietueen numero
- 2 Käyttöaluerajaus
- 3 Käsitettä kuvaava termi ja sen synonyymit. Mikäli samalla termillä viitataan useampaan kuin yhteen tarkoitteeseen, termit erotetaan toisistaan sulkeissa olevalla numerolla.
- 4 Terminologisesti laadittu rajaava ja yksilöivä määritelmä. Käsitteiden määritelmät on laadittu kansainvälisesti standardisoitujen määritelmän kirjoituksen periaatteiden mukaisesti siten, että määritelmä sisältää vain sellaisen käsitettä koskevan olennaisen tiedon, jonka avulla käsite voidaan yksilöidä ja erottaa lähikäsitteistä. Määritelmän sanamuoto on valittu siten, että se ei sulje pois käsitteen alasta sellaisia tarkoitteita, jotka sinne kuuluvat eikä myöskään salli käsitteen alaan sinne kuulumattomia tarkoitteita. Määritelmä sisältää aina viittauksen lähimpään hierarkkiseen yläkäsitteeseen ja sen lisäksi muut erottavat käsittepiirteet. Määritelmä on aina epätäydellinen virke, joka aloitetaan pienellä kirjaimella, eikä sen lopussa ole pistettä.
- 5 Määritelmää täydentävät lisätiedot ja huomautukset esimerkiksi käsitteen sisällöstä, josta on usein myös annettu esimerkkejä. Huomautukset eroavat määrittelyistä siitä, että ne kirjoitetaan täydellisinä virkkeinä isolla alkukirjaimella ja niiden lopussa on piste.

Kaikista käsitteistä ei hakusana-artikkeleissa ole esitetty kaikkia edellä mainittuja osia. Käyttöaluerajaus on merkitty ainoastaan silloin, kun termillä viitataan yleisestä kielenkäytöstä poikkeavaan käsitteeseen tai on se on määritelty toisessa yhteydessä eri tavalla. Silloin kun termi liittyy selkeästi vain sosiaalialan sanastoon tai sen tarkoite ei ole ristiriidassa yleisen kielenkäytön kanssa, käyttöaluetta ei ole merkitty näkyviin.

Esimerkki:

- 1 111
- 2 <vammaispalvelut>
- 3 **vaatekorvaus**
- 4 *vammaiselle henkilölle* maksettava korvaus vaatetuskustannuksista
- 5 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.

Vaatekorvauksen määritelmä poikkeaa vammaispalveluiden palvelutehtävässä yleisestä vaatekorvauksen käsitteellisyydestä. Kyseinen määritelmä rajataan siksi koskemaan vain vammaispalveluja. Määritelmät ja huomautukset sisältävät myös viittauksia käsitteisiin, jotka on määritelty muualla sanastossa. Näitä käsitteitä vastaavat termit on merkitty tekstiin kursivoilla.

Esimerkki: **toimeentulo**
ihmisen mahdollisuus suoriutua taloudellisista velvoitteistaan
sosiaaliturva
keinot, joilla yhteiskunta pyrkii takaamaan jäsenilleen ihmisarvoisen elämän edellyttämän *toimeentulon* ja huolenpidon
etuus
taloudelliselta arvoltaan määriteltävissä oleva hyödyke, joka myönnetään saajan aseman tai elämäntilanteen perusteella ennalta määritellyin perustein
sosiaalietuus
sosiaaliturvan tarjoama *etuus*, jonka tarkoituksena on turvata etuuden saajan taloudellinen *toimeentulo*

Sosiaalietuus on etuuden hierarkkinen alakäsite, joten sen määritelmä tarkoittaa etuuden käsitettä. Sekä etuuden että sosiaaliturvan määrittelyyn liitettyjen ominaisuuksien tulee soveltua myös sosiaalietuuden määrittelyyn. Tämä voidaan tarkistaa sijoittamalla sosiaalietuuden määrittelyssä sanojen 'sosiaaliturva' ja 'etuus' tilalle niiden määritelmä ja tarkistamalla lopputuloksen johdonmukaisuus.

Tässä sanastossa on päädytty esittämään kaikki termit itsenäisinä termitietueina. Ne muodostavat myös käsitejärjestelmiä, joita on kuvattu graafisesti. Sanasto sisältää myös sekä yksilö- että yhteisötason käsitteitä.

Esimerkki: Yksilötasolla on määritelty asiointiperuste, henkilön tarpeista lähtevä subjektiivinen syy palvelun hakemiseen. Yhteisötasolla on määritelty sosiaalinen ongelma, merkittävä sosiaalista toimintakykyä tai valitseviin normeihin sopeutumista vaikeuttava yhteiskunnallinen ilmiö. Tällä määrittelyllä on haluttu painottaa sosiaalisten ongelmien yhteiskunnallisia perusteita yksilöperusteiden sijaan.

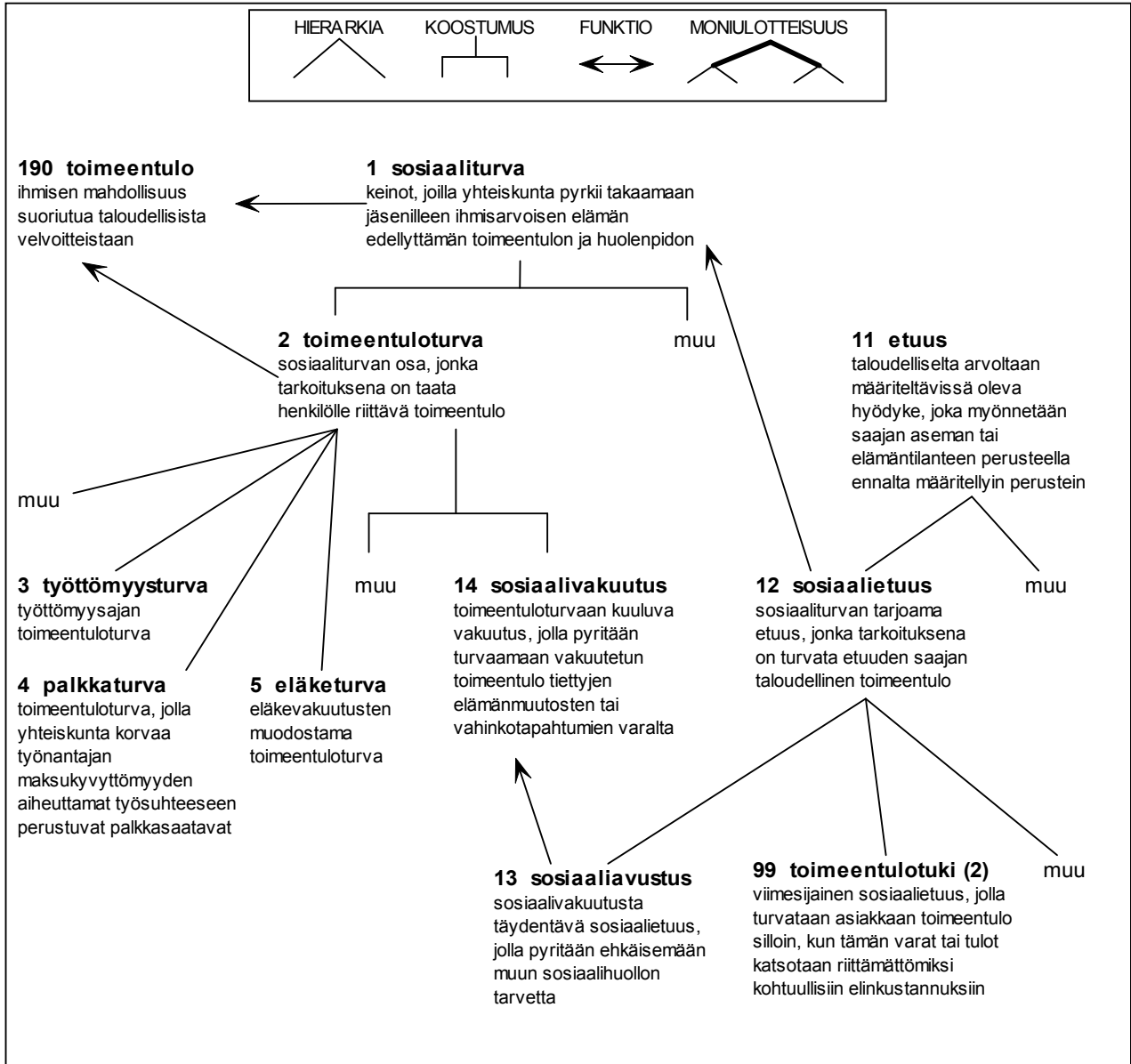
OSA II: SANASTO

Käsittekaavioluettelo

Käsittekaavio 1. Sosiaaliturvan osat.	12
Käsittekaavio 2. Sosiaalinen ongelma.	14
Käsittekaavio 3. Sosiaaliala.	16
Käsittekaavio 4. Sosiaalipalvelut.	18
Käsittekaavio 5. Palvelutehtävät.	20
Käsittekaavio 6. Avo- ja laitoshuolto.	23
Käsittekaavio 7. Neuvonta ja ohjaus.	25
Käsittekaavio 8. Asumispalvelut.	27
Käsittekaavio 9. Hoito.	29
Käsittekaavio 10. Päivähoito.	32
Käsittekaavio 11. Kotihoito ja kuntoutus.	35
Käsittekaavio 12. Taloudellinen tuki.	38
Käsittekaavio 13. Vammaisten taloudelliset tuet.	40
Käsittekaavio 14. Tukipalvelut.	42
Käsittekaavio 15. Vapaaehtoistyö.	44
Käsittekaavio 16. Palveluketju.	46
Käsittekaavio 17. Palvelutapahtuma.	49
Käsittekaavio 18. Tilanneselvitys.	51
Käsittekaavio 19. Toimenpiteet.	53
Käsittekaavio 20. Sijoitus ja huostaanotto.	55
Käsittekaavio 21. Toimintaperiaatteet.	58
Käsittekaavio 22. Toiminnan kohteet ja tavoitteet.	60
Käsittekaavio 23. Oman elämän hallinta.	62
Käsittekaavio 24. Organisaatio.	64
Käsittekaavio 25. Toimipisteet.	66
Käsittekaavio 26. Henkilötieto.	69
Käsittekaavio 27. Arkistointi.	71
Käsittekaavio 28. Asiakirjat.	72
Käsittekaavio 29. Sopimukset.	76
Käsittekaavio 30. Suunnitelmat.	77
Käsittekaavio 31. Organisaatoroolit.	82
Käsittekaavio 32. Ammattiroolit.	84
Käsittekaavio 33. Asiakas- ja läheisroolit.	87
Käsittekaavio 34. Vammaisuus ja omaishoito.	88
Käsittekaavio 35. Velvoitteet.	93
Käsittekaavio 36. Oikeudet.	96
Käsittekaavio 37. Asiakkuus.	98
Käsittekaavio 38. Tietojen rakenne.	100
Käsittekaavio 39. Tilastointiyksiköt.	102

1 SOSIAALITURVA

1.1 Sosiaaliturvan osat



Käsittekaavio 1. Sosiaaliturvan osat.

1

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 §).

2

toimeentuloturva

sosiaaliturvan osa, jonka tarkoituksena on taata henkilölle riittävä *toimeentulo*

3

työttömyysturva

työttömyysajan *toimeentuloturva*

Suomessa työttömyysturvan tarjoamia *sosiaalietuuksia* ovat työttömyyspäiväraha, eroraha ja työttömyyseläke.

4

palkkaturva

toimeentuloturva, jolla yhteiskunta korvaa työnantajan maksukyvyttömyyden aiheuttamat työsuhteeseen perustuvat palkkasaatavat

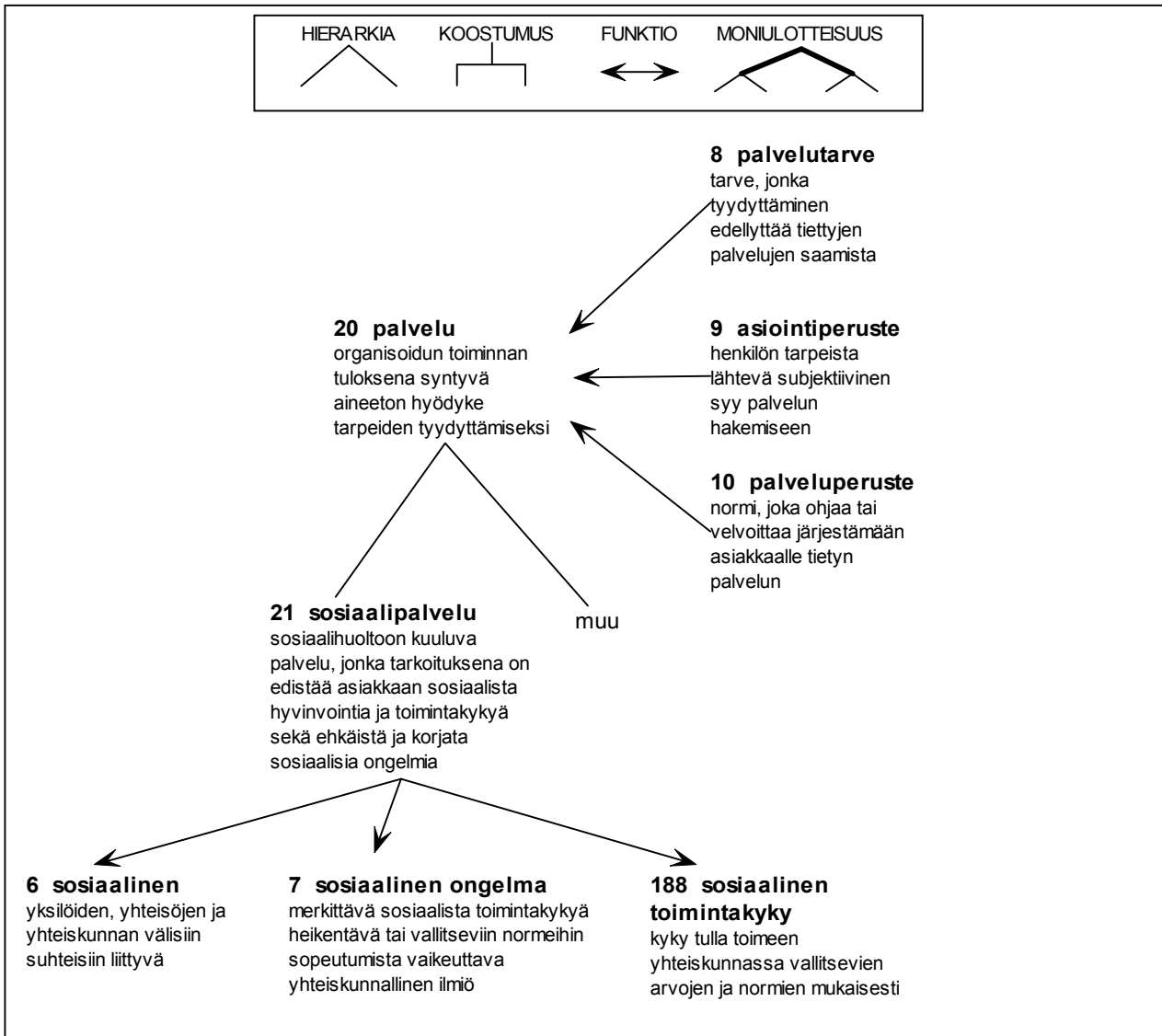
Palkkaturvaa tarvitaan esimerkiksi työnantajan joutuessa konkurssiin.

5

eläketurva

eläkevakuutusten muodostama *toimeentuloturva*

1.2 Sosiaaliset ongelmat ja tarpeet



Käsittekaavio 2. Sosiaalinen ongelma.

6

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 tähtäävää ja heidän elämänhallinnan taitoihinsa liittyvää.

7

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.

8

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.

9

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.

10

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.

1.3 Sosiaalietuudet

11

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.

12

sosiaalietuus

mieluummin kuin: sosiaaliturvaetus

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

Sosiaalietuuksia ovat *sosiaalivakuutukset*, *sosiaaliavustukset* ja viimesijainen *toimeentulotuki* (2). Sosiaalietuuden myöntäminen perustuu joko *tarveharkintaan* tai etuuden saajan *subjektiiviseen oikeuteen*.

13

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*.

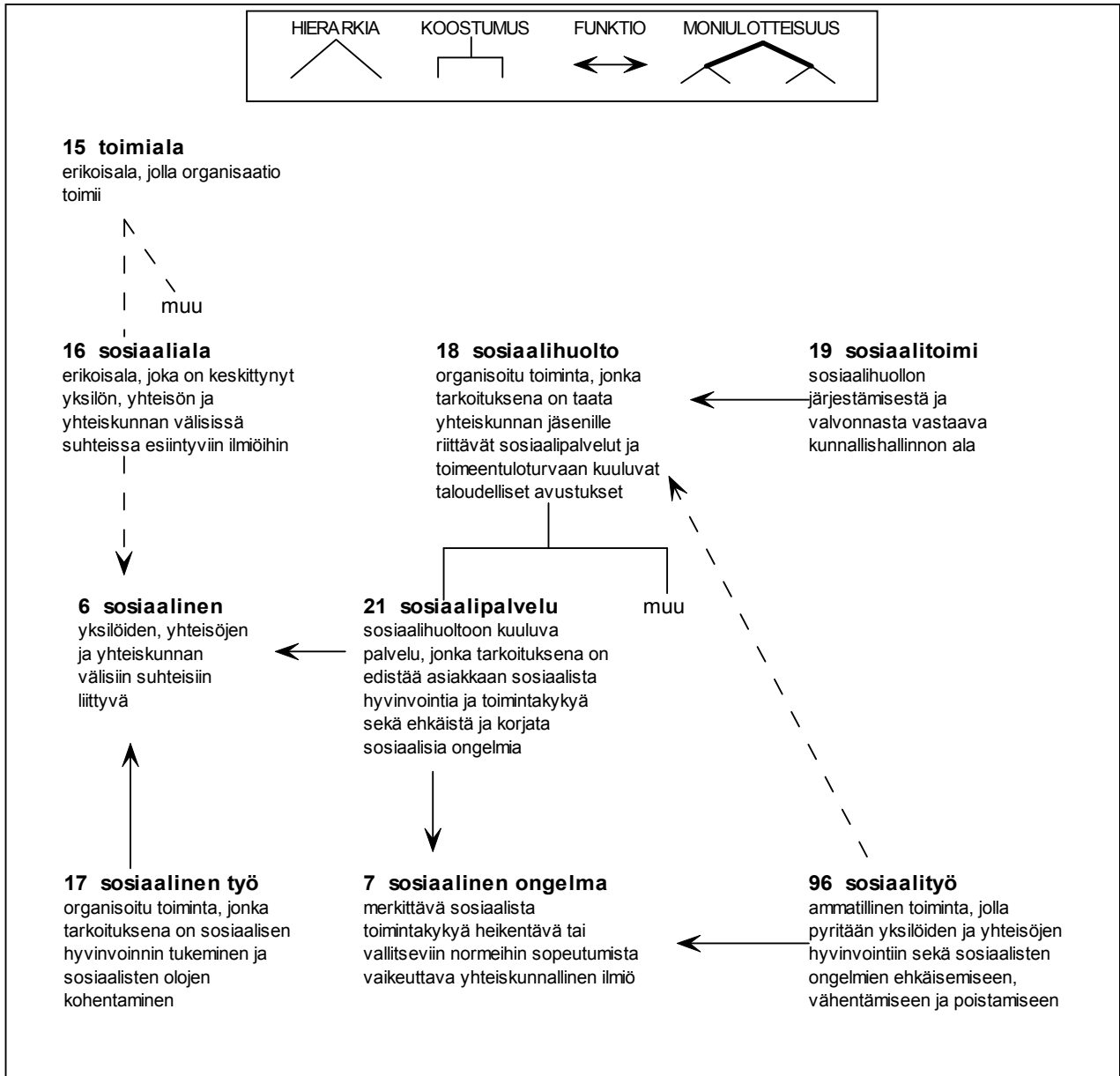
14

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.

2 SOSIAALIALA



Käsittekaavio 3. Sosiaaliala.

15 toimiala

erikoisala, jolla *organisaatio* toimii

Toimiala-nimitystä 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*.

16 sosiaaliala

erikoisala, joka on keskittynyt yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan välisissä suhteissa esiintyviin ilmiöihin
Sosiaalialaa voidaan tarkastella *toimialana* tai tutkimus-, kehittämis- ja koulutusalanana.

17

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.

18

sosiaalihuolto

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

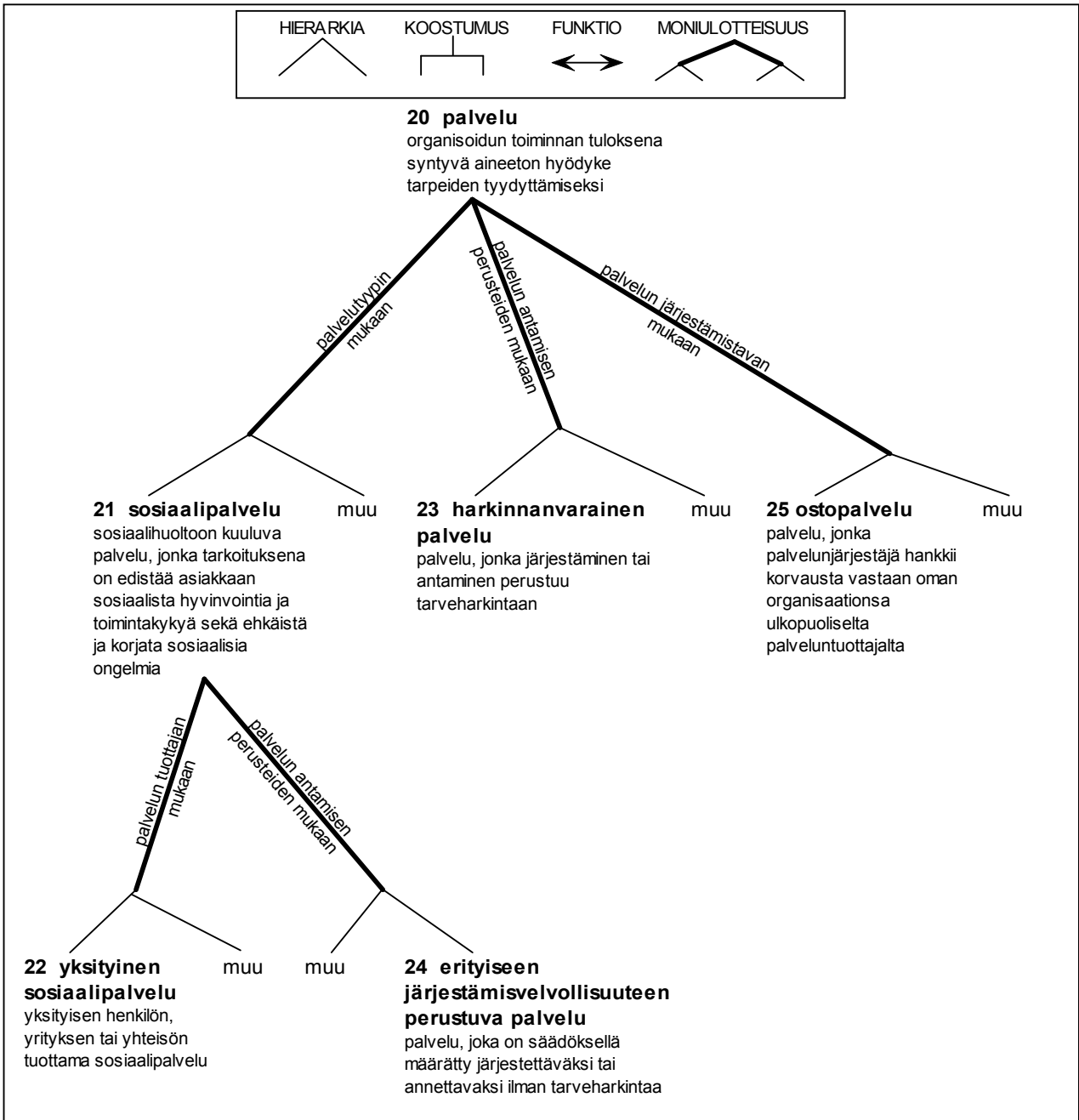
19

sosiaalitoimi

sosiaalihuollon järjestämisestä ja valvonnasta vastaava kunnallishallinnon ala

3 SOSIAALIPALVELUT

3.1 Yleiskäsitteitä



Käsitekaavio 4. Sosiaalipalvelut.

20

palvelu

organisoidun toiminnan tuloksena syntyvä aineeton hyödyke tarpeiden tyydyttämiseksi

Määritelmässä käytetyllä ilmauksella hyödyke tarkoitetaan sellaista organisoidun toiminnan tuloksesta 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 palveluina 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*.

21

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 *avohuoltoon*, mutta raja näiden palvelumuotojen välillä hämärtyy sitä mukaa kuin uusia palvelumuotoja kehitetään.

22

yksityinen sosiaalipalvelu

yksityisen henkilön, yrityksen tai yhteisön tuottama *sosiaalipalvelu*

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

23

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.

24

erityiseen järjestämisvelvollisuuteen perustuva palvelu

palvelu, joka on säädöksellä määrätty järjestettäväksi tai annettavaksi ilman *tarveharkintaa*

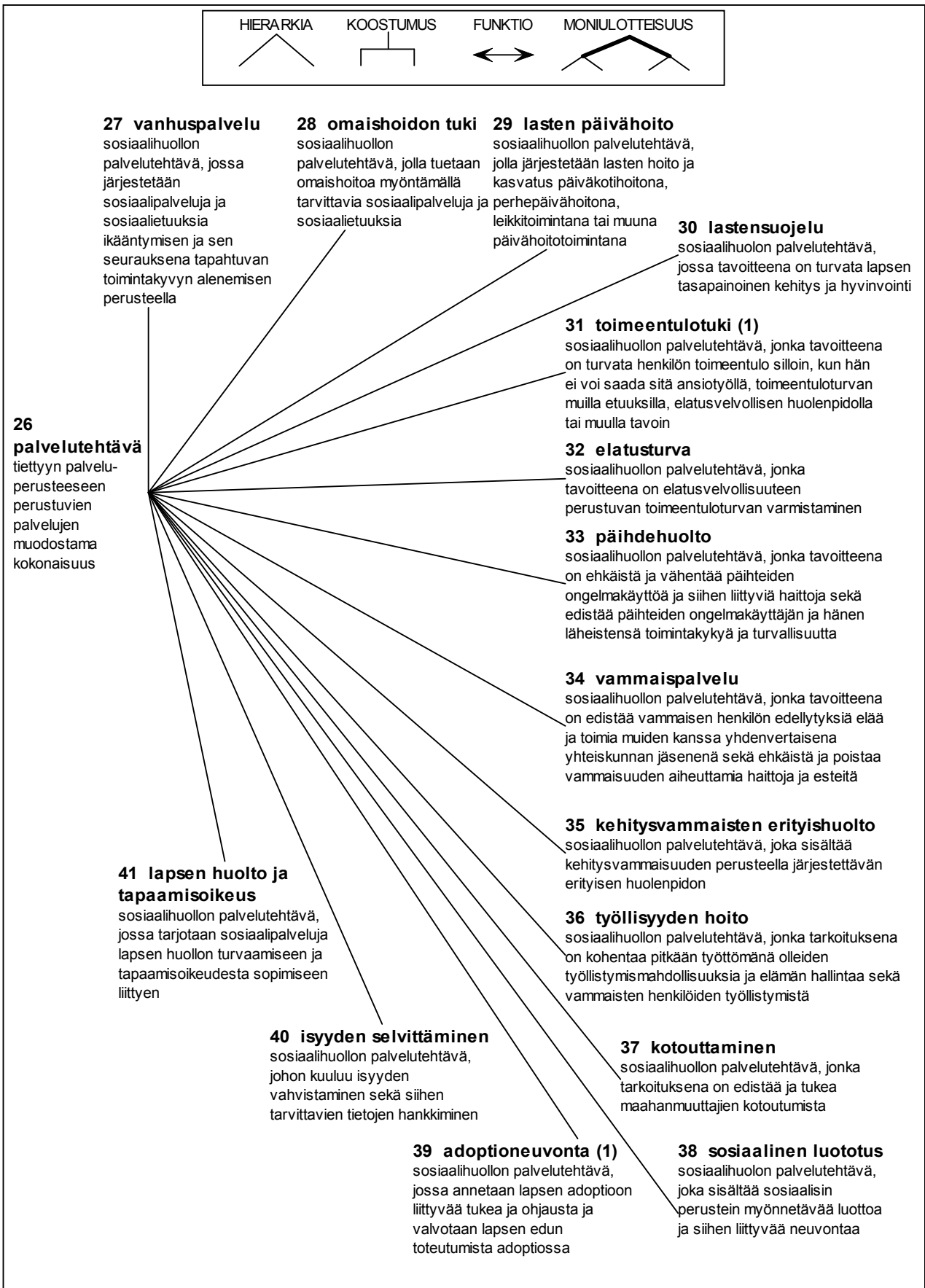
Erityiseen järjestämisvelvollisuuteen perustuvia palveluja on annettava muun muassa *subjektiivisen oikeuden* perusteella.

25

ostopalvelu

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

3.2 Palvelutehtävät



Käsitekaavio 5. Palvelutehtävät.

26

palvelutehtävä

tiettyyn *palveluperusteeseen* perustuvien *palvelujen* muodostama kokonaisuus

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

27

vanhuspalvelu; vanhustenhuolto

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

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

28

omaishoidon tuki

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

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

29

lasten päivähoito

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

Lasten päivähoitoon tavoitteena on tukea *päivähoitossa* olevien lasten vanhempia heidän kasvatustehävässään ja edistää yhdessä heidän kanssaan lapsen persoonallisuuden tasapainoista kehitystä.

30

lastensuojelu

sosiaalihuollon palvelutehtävä, jossa tavoitteena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi

Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelu jaetaan lapsi- ja perhekohtaiseen sekä ehkäisevään lastensuojeluun.

31

toimeentulotuki (1)

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 (1) palvelutehtävä sisältää viimesijaisen toimeentuloturvan ja sen myöntämiseen liittyvät *sosiaalipalvelut*.

32

elatusturva

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

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

33

päihdehuolto

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

34

vammaispalvelu

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

35

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.

36

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 työstä* sekä laissa julkisista työvoimapalveluista.

37

kotouttaminen

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

38

sosiaalinen luototus

sosiaalihuollon palvelutehtävä, joka sisältää sosiaalisin perustein myönnettävää luottoa ja siihen liittyvää neuvontaa

Sosiaalisen luototuksen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen *itsenäistä suoriutumista*.

39

adoptio- ja ottolapsineuvonta (1); ottolapsineuvonta (1)

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

40

isyyden selvittäminen

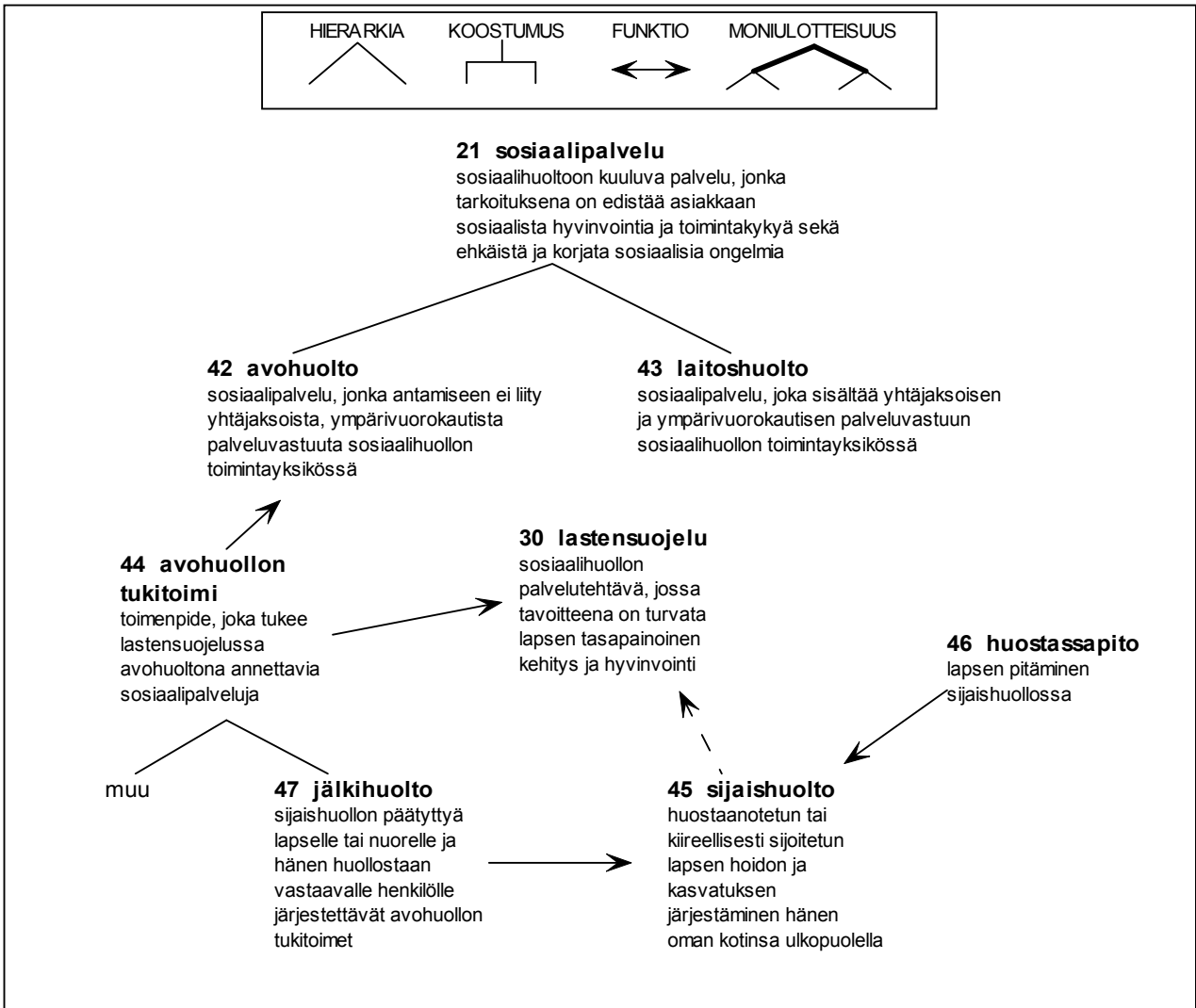
sosiaalihuollon palvelutehtävä, johon kuuluu isyyden vahvistaminen sekä siihen tarvittavien tietojen hankkiminen

41

lapsen huolto ja tapaamisoikeus

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

3.3 Avo- ja laitoshuolto



Käsitekaavio 6. Avo- ja laitoshuolto.

42

avohuolto; avopalvelu

sosiaalipalvelu, joka ei sisällä yhtäjaksoista, ympärivuorokautista *palveluvastuuta sosiaalihuollon toimintayksikössä*

Avohuoltoa voivat olla sekä toimintayksiköissä annettavat *palvelut* että toimintayksiköiden ulkopuolella annettavat palvelut (esim. *kotipalvelu*). Avohuolloksi katsotaan nykyisin myös ns. intervalli- eli jaksoittaishoidot, joissa *avo-* ja *laitoshoitojaksot* vuorottelevat.

43

laitoshuolto; laitospalvelu

sosiaalipalvelu, joka sisältää yhtäjaksoisen ja ympärivuorokautisen *palveluvastuun sosiaalihuollon toimintayksikössä*

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

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

44

<lastensuojelu>

avohuollon tukitoimi

toimenpide, joka tukee *lastensuojelussa avohuoltona* annettavia *sosiaalipalveluja*

Avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä viipymättä, jos kasvuolot eivät tue lapsen kehitystä tai lapsi vaarantaa sitä omalla käytöksellään. Avohuollon tukitoimina voidaan myöntää *sosiaalietuuksia* ja järjestää sosiaalipalveluja. 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.

45

<lastensuojelu>

sijaishuolto

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

46

huostassapito

huostaan otetun lapsen pitäminen *sijaishuollossa*

47

<lastensuojelu>

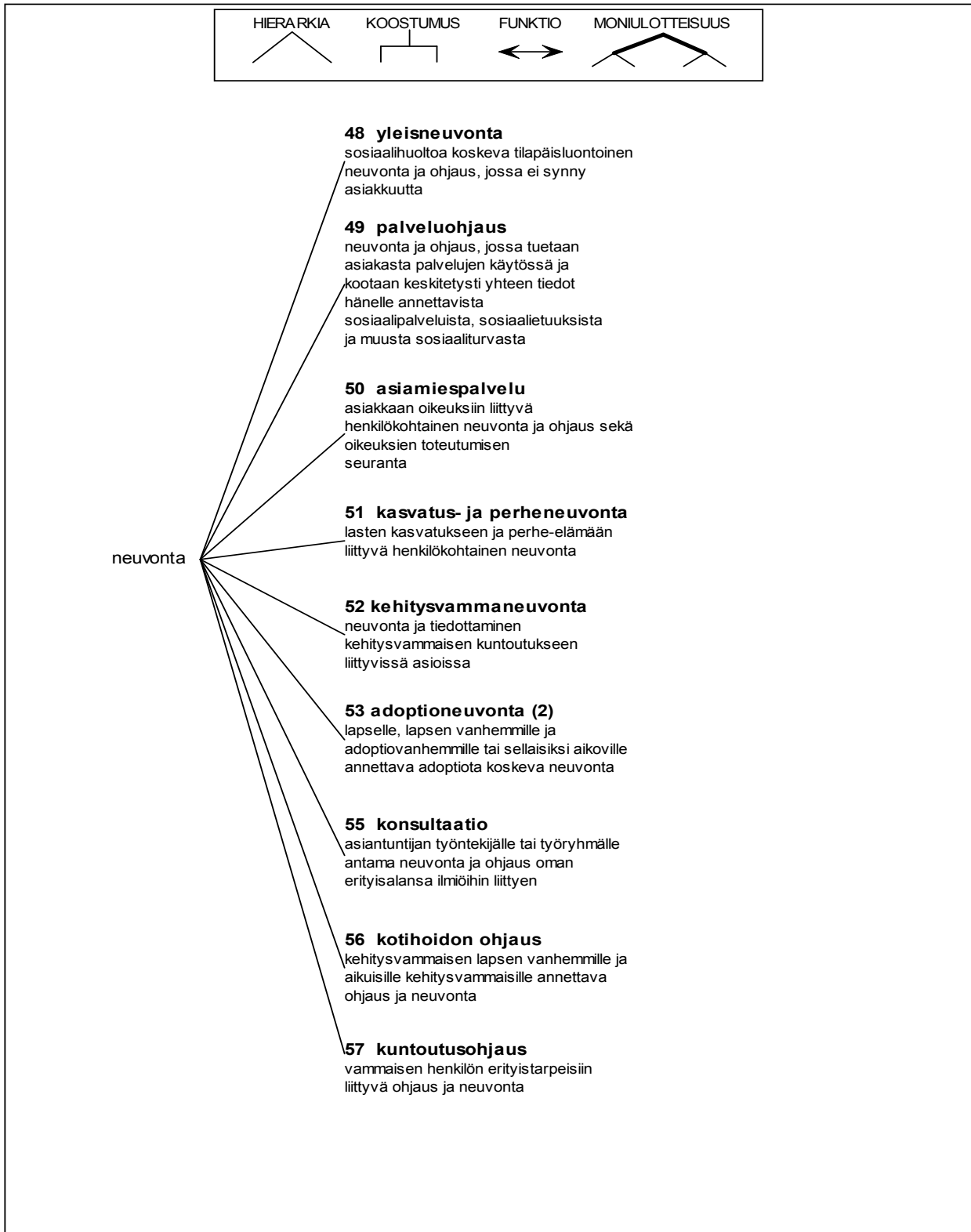
jälkihuolto

sijaishuollon päätyttyä 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* päätyttyä. 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.

3.4 Palvelumuodot

3.4.1 Neuvonta, ohjaus ja tiedottaminen



Käsitekaavio 7. Neuvonta ja ohjaus.

48

yleisneuvonta

sosiaalihuoltoa koskeva tilapäisluontoinen neuvonta ja ohjaus, jossa ei synny *asiakkuutta*

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.

49

palveluohjaus

neuvonta ja ohjaus, jossa tuetaan *asiakasta palvelujen* käytössä ja kootaan keskitetysti yhteen tiedot hänelle annettavista *sosiaalipalveluista*, *sosiaalietuuksista* ja muusta *sosiaaliturvasta*

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.

50

asiamiespalvelu

asiakkaan oikeuksiin liittyvä henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus 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*.

51

kasvatus- ja perheneuvonta

lasten kasvatukseen ja perhe-elämään liittyvä henkilökohtainen neuvonta

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

52

<kehitysvammaisten erityishuolto>

kehitysvammanneuvonta

neuvonta ja tiedottaminen kehitysvammaisen *kuntoutukseen* liittyvissä asioissa

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

53

adoptioneuvonta (2); ottolapsineuvonta (2)

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.

3.4.2 Sosiaalipäivystys

54

sosiaalipäivystys

neuvonta, ohjaus ja tukitoimet, jossa *sosiaalipalvelut* ovat saatavilla vuorokauden eri aikoina välittömän ja kiireellisen *sosiaalisen* tuen tarpeessa oleville

55

konsultaatio

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

56

<kehitysvammaisten erityishuolto>

kotihoidon ohjaus

kehitysvammaisen lapsen vanhemmille ja aikuisille kehitysvammaisille annettava ohjaus ja neuvonta

57

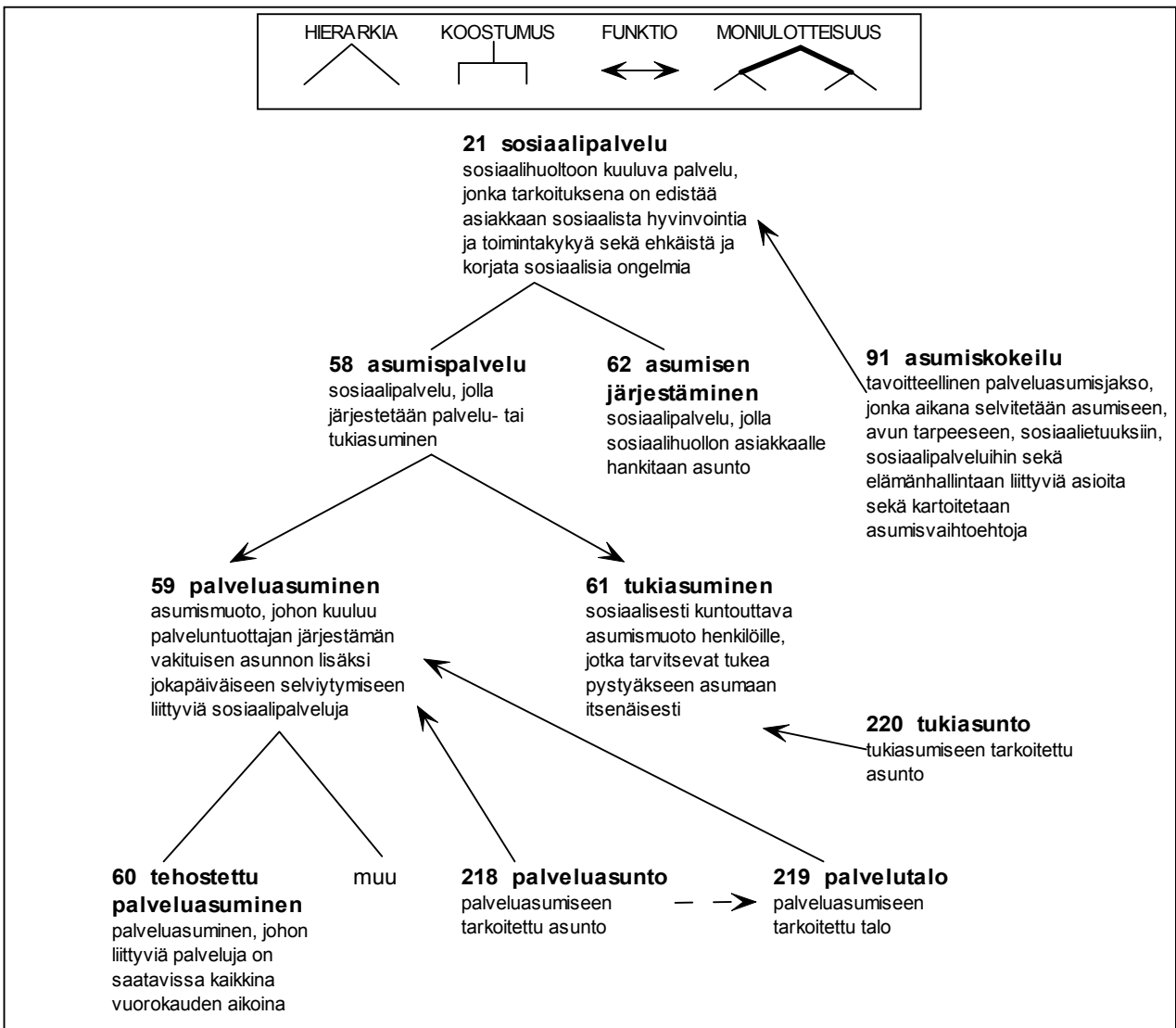
<vammaispalvelut ja kehitysvammaisten erityishuolto>

kuntoutusohjaus

vammaisen henkilön erityistarpeisiin liittyvä ohjaus ja neuvonta

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

3.4.3 Asumispalvelut



Käsitekaavio 8. Asumispalvelut.

58

asumispalvelu

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

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

59

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 tarkoitetun 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* ja *päihdehuollossa*.

60

tehostettu palveluasuminen

palveluasuminen, johon liittyviä *palveluja* on saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina

61

tukiasuminen

sosiaalisesti kuntouttava asumismuoto henkilöille, jotka tarvitsevat tukea pystyäkseen asumaan itsenäisesti

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

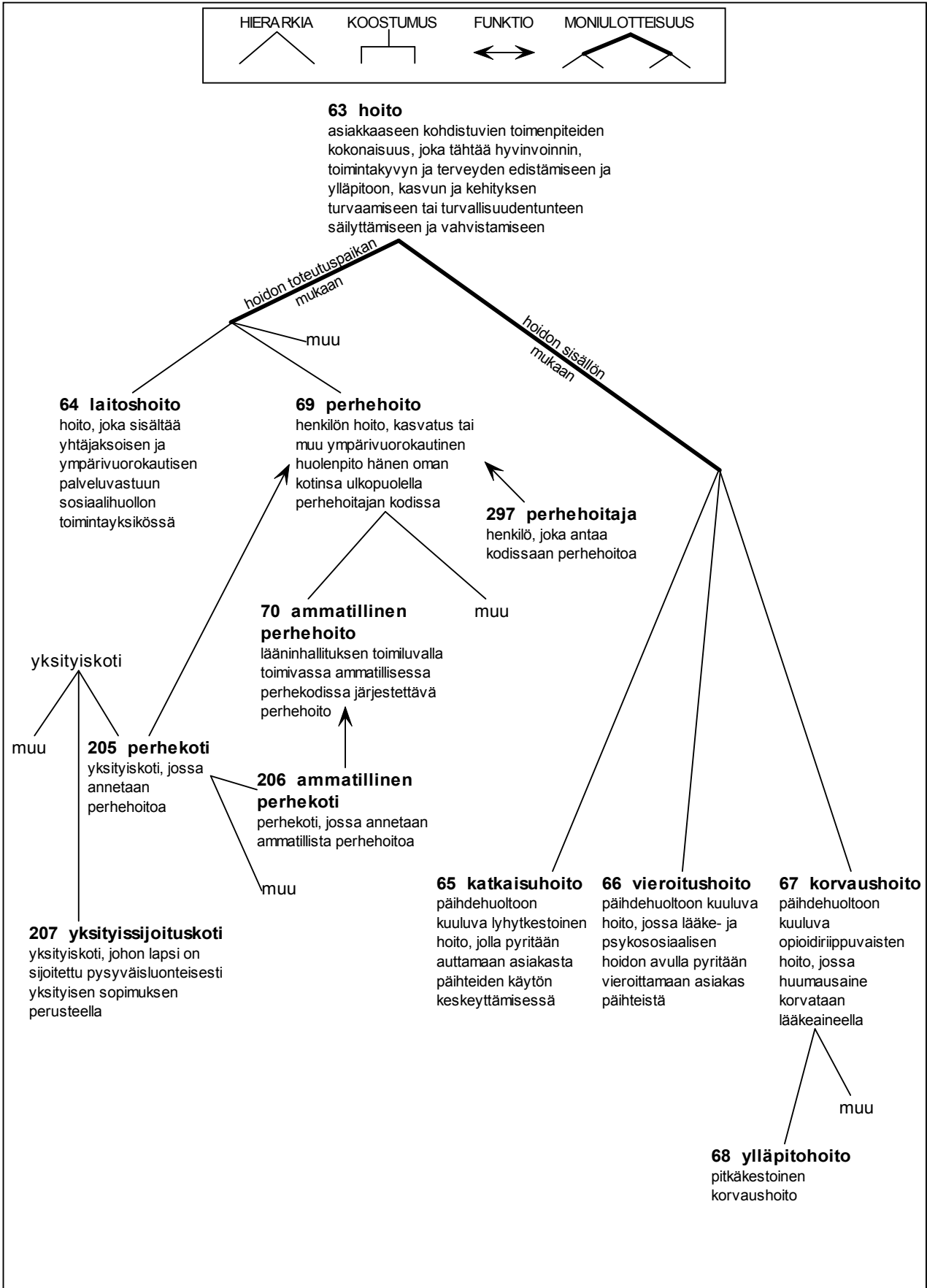
62

asumisen järjestäminen

sosiaalipalvelu, jolla *sosiaalihuollon asiakkaalle* hankitaan asunto

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

3.4.4 Hoito



Käsitekaavio 9. Hoito.

63

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.

64

laitushoito

hoito, joka sisältää yhtäjaksoisen ja ympärivuorokautisen *palveluvastuun sosiaalihuollon toimintayksikössä*

65

katkaisuhoido

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

66

vieroitushoito

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

67

<päihdehuolto>

korvaushoito

päihdehuoltoon kuuluva opioidiriippuvaisten *hoito*, jossa huumausaine korvataan lääkeaineella

Korvaushoidon tavoitteena on asteittain etenevä päihteettömyys.

68

<päihdehuolto>

ylläpitohoito

pitkäkestoinen *korvaushoito*

Ylläpitohoito saattaa jatkua läpi elämän.

3.4.5 Perhehoito

69

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 *ammattillisena perhehoitona ostopalvelusopimuksen* perusteella. Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa perhehoitajalle maksetaan hoitopalkkio ja kulukorvaus perhehoidosta aiheutuvien kulujen kattamiseksi. Lisäksi voidaan maksaa käynnistämiskorvaus.

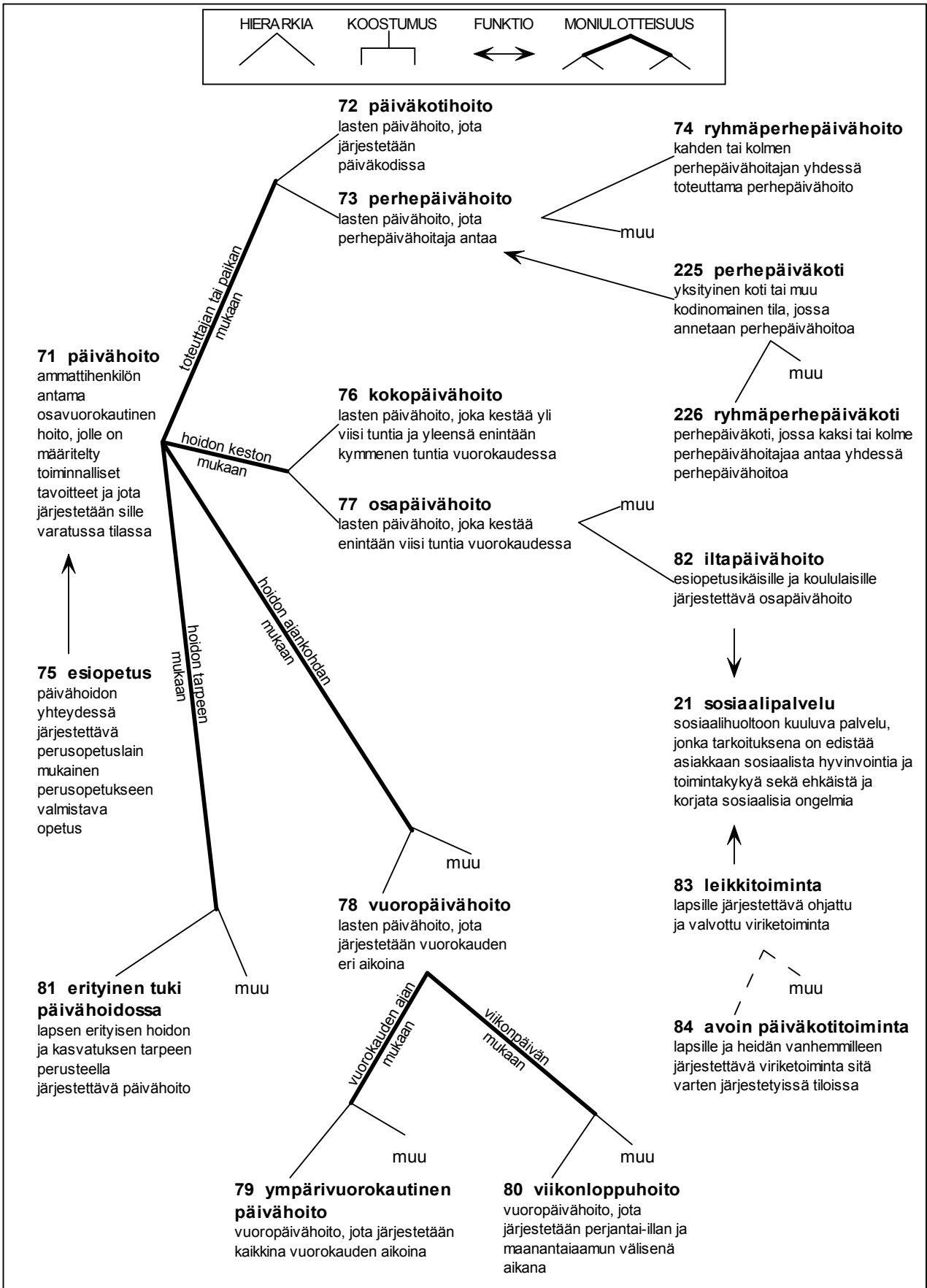
70

ammattillinen perhehoito

läänihallituksen toimiluvalla toimivassa *ammattillisessa perhekodissa* järjestettävä *perhehoito*

Ammattillinen perhehoito on ammattillista toimintaa, jonka *hoitopäivän* hinta on määritetty.

3.4.6 Päivähoito



Käsitekaavio 10. Päivähoito.

71

päivähoito

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

Päivähoitoa järjestetään esimerkiksi lapsille, vanhuksille ja vammaisille.

72

päiväkotihoito

lasten *päivähoito*, jota järjestetään *päiväkodissa*

73

perhepäivähoito

lasten *päivähoito*, jota perhepäivähoitaja antaa

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

74

<lasten päivähoito>

ryhmäperhepäivähoito

kahden tai kolmen perhepäivähoitajan yhdessä toteuttama *perhepäivähoito*

Ryhmäperhepäivähoitoa järjestetään usein kunnan osoittamissa tiloissa.

75

<lasten päivähoito>

esiopetus

päivähoidon yhteydessä järjestettävä perusopetuslain mukainen perusopetukseen valmentava opetus

76

kokopäivähoito

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

77

osapäivähoito

lasten *päivähoito*, joka kestää enintään viisi tuntia vuorokaudessa

78

vuoropäivähoito

lasten *päivähoito*, jota järjestetään vuorokauden eri aikoina

79

<lasten päivähoito>

ympärivuorokautinen päivähoito

vuoropäivähoito, jota järjestetään kaikkina vuorokauden aikoina

80

<lasten päivähoito>

viikonloppuhoito

vuoropäivähoito, jota järjestetään perjantai-illan ja maanantaiaamun välisenä aikana

81

<lasten päivähoito>

erityinen tuki päivähoidossa

lapsen erityisen hoidon ja kasvatuksen tarpeen perusteella järjestettävä *päivähoito*

82

<lasten päivähoito>

iltapäivähoito

esiopetusikäisille ja koululaisille järjestettävä *osapäivähoito*

83

<lasten päivähoito>

leikkitoiminta

lapsille järjestettävä ohjattu ja valvottu viriketoiminta

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

84

<lasten päivähoito>

avoin päiväkotitoiminta

lapsille ja heidän vanhemmilleen järjestettävä viriketoiminta sitä varten järjestetyissä tiloissa

3.4.7 Päivätoiminta

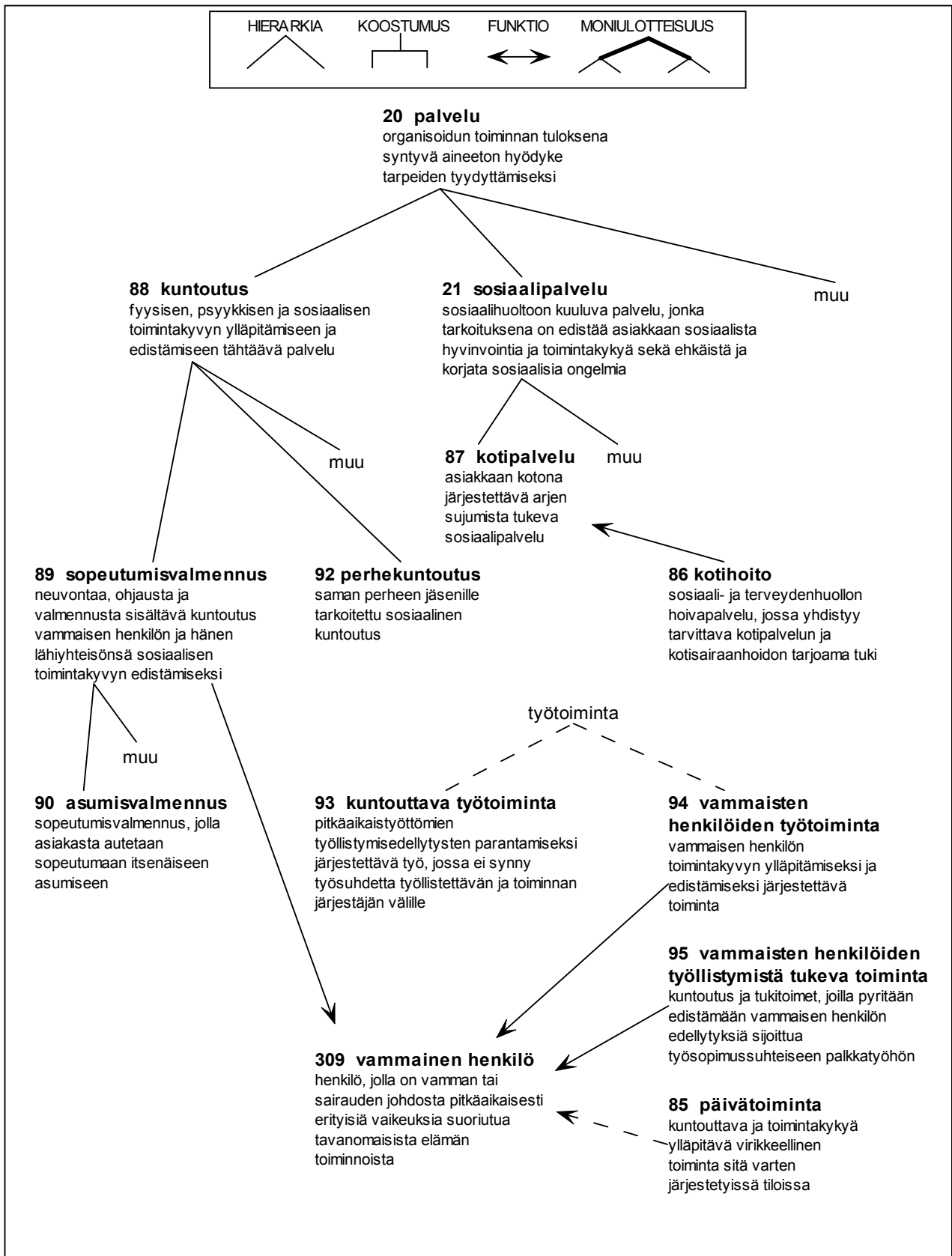
85

päivätoiminta

kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä virikkeellinen toiminta sitä varten järjestetyissä tiloissa

Päivätoimintaa järjestetään esimerkiksi *vammaisille henkilöille* sekä *vanhuspalvelujen tukipalveluna*.

3.4.8 Kotihoito ja -palvelu



Käsitekaavio 11. Kotihoito ja kuntoutus.

86

kotihoito

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

87

<sosiaalihuolto>

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.

3.4.9 Kuntoutus

88

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*.

89

<vammaispalvelut>

sopeutumisvalmennus

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.

90

asumisvalmennus

sopeutumisvalmennus, jolla *asiakasta* autetaan sopeutumaan *itsenäiseen asumiseen*

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

91

asumiskokeilu

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

92

perhekuntoutus

saman perheen jäsenille tarkoitettu *sosiaalinen kuntoutus*

Perhekuntoutusta järjestetään esimerkiksi *päihdehuollossa*, mielenterveyspalveluissa ja *lastensuojelussa*.

93

<työllisyyden hoito>

kuntouttava työtoiminta

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* (2) saavien työllistymistä.

94

vammaisten henkilöiden työtoiminta

vammaisen henkilön toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi järjestettävä toiminta

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

95

vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta

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

3.4.10 Sosiaalityö

96

sosiaalityö

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

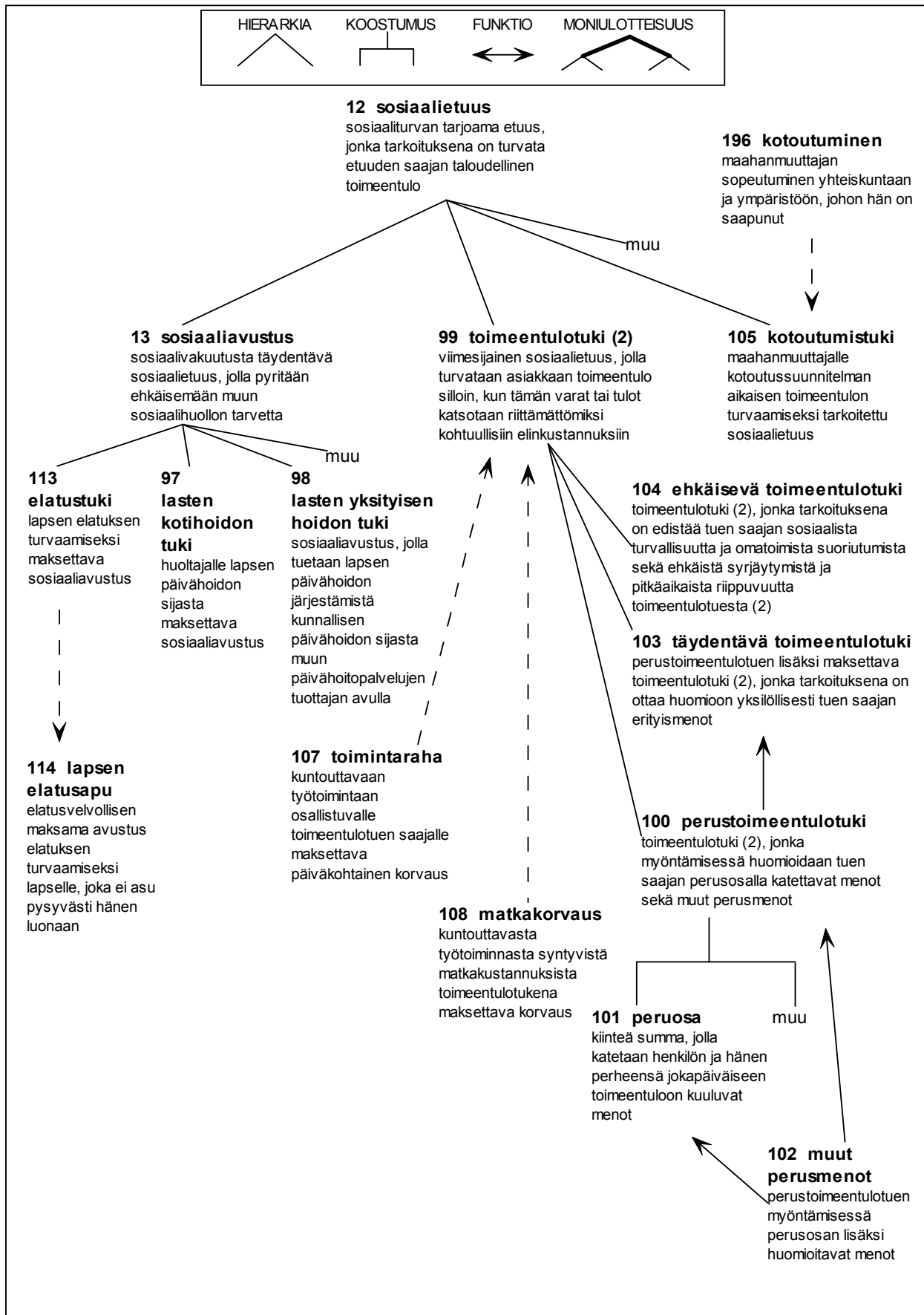
Sosiaalityöhön kuuluu muun muassa ohjausta, neuvontaa ja yksilöiden, perheiden tai yhteisöjen sosiaalisten ongelmien selvittämistä. Sosiaalityöllä pyritään parantamaan *asiakkaiden* selviytymisen edellytyksiä ja elämänlaatua.

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 terveystieteiden järjestöissä.

3.4.11 Taloudellinen tuki



Käsitekaavio 12. Taloudellinen tuki.

97

lasten kotihoidon tuki

huoltajalle lapsen *päivähoidon* sijasta 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.

98

lasten yksityisen hoidon tuki

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

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

99

toimeentulotuki (2)

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

Toimeentulotuen (2) määrä on toimeentulotuesta annetussa laissa määriteltyjen menojen sekä käytävissä olevien tulojen ja varojen erotus. Toimeentulotukea (2) voidaan maksaa myös, jos esimerkiksi jonkin toisen sosiaalietuuden maksaminen on viivästynyt.

100

perustoimeentulotuki

toimeentulotuki (2), jonka myöntämisessä huomioidaan tuen saajan *perusosalla* katettavat menot sekä *muut perusmenot*

101

<toimeentulotuki>

perusosa

kiinteä summa, 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, televisioluvasta, puhelimen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot.

102

<toimeentulotuki>

muut perusmenot

perustoimeentulotuen myöntämisessä *perusosan* lisäksi huomioitavat menot

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

103

täydentävä toimeentulotuki

perustoimeentulotuen lisäksi maksettava *toimeentulotuki (2)*, 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.

104

ehkäisevä toimeentulotuki

toimeentulotuki (2), jonka tarkoituksena on edistää tuen saajan *sosiaalista* turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta (2)

Kunta voi maksaa ehkäisevää toimeentulotukea, vaikka toimeentulotuen (2) saamisen yleiset edellytykset eivät täyty.

105

kotoutumistuki

maahanmuuttajalle *kotoutussuunnitelman* aikaisen *toimeentulon* turvaamiseksi tarkoitettu *sosiaalietuus*

Kotoutumistuen avulla edistetään ja parannetaan tuen saajan työelämään ja jatkokoulutukseen haakeutumisen edellytyksiä sekä mahdollisuuksia toimia suomalaisessa yhteiskunnassa. Kotoutumistuki muodostetaan työmarkkinatuesta ja *toimeentulotuesta* (2).

106

paluumuuttoavustus

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

107

<työllisyyden hoito>

toimintaraha

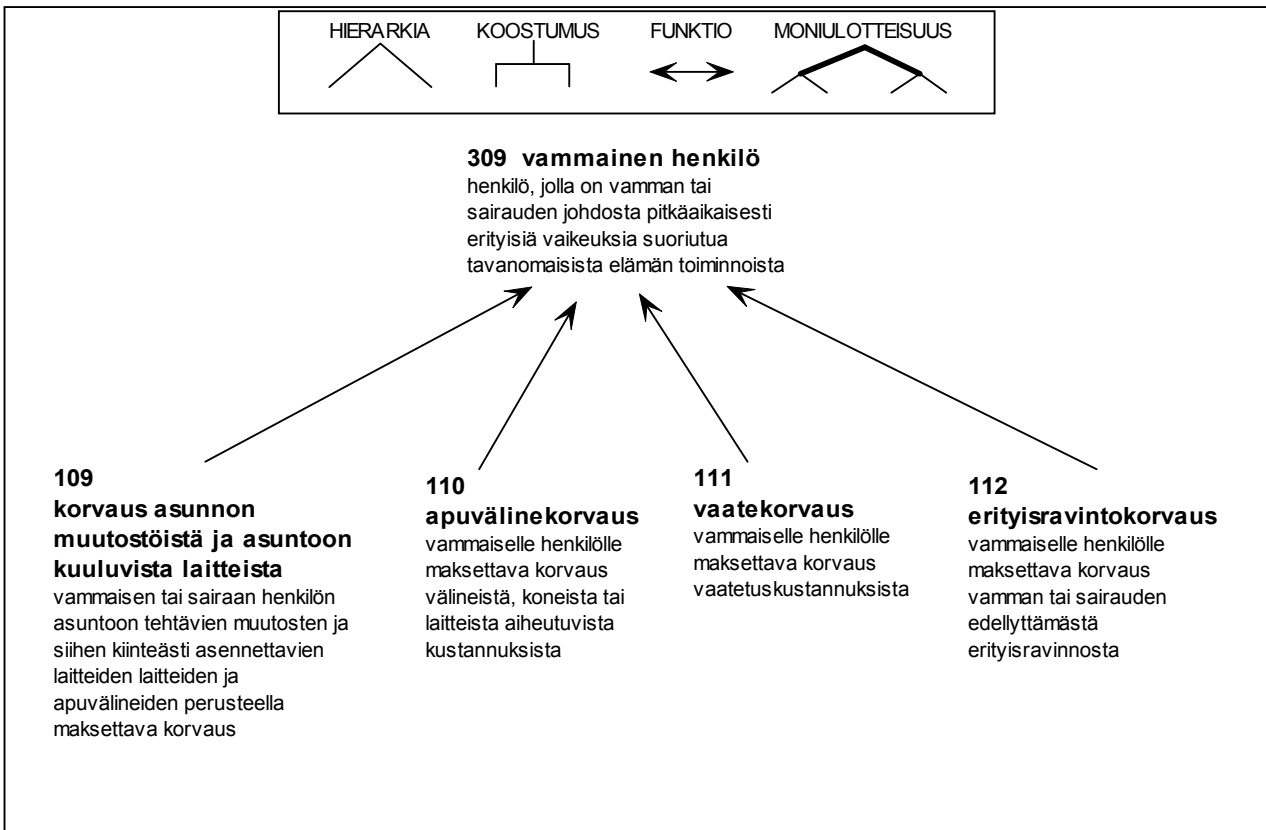
kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla toimeentulotuen saajalla maksettava päiväkohtainen korvaus

108

<työllisyyden hoito>

matkakorvaus

kuntouttavasta työtoiminnasta syntyvistä matkakustannuksista toimeentulotukena maksettava korvaus



Käsitekaavio 13. Vammaisten taloudelliset tuet.

109

<vammaispalvelut>

korvaus asunnon muutostöistä ja asuntoon kuuluvista laitteista

vammaisen tai sairaan henkilön asuntoon tehtävien muutosten ja siihen kiinteästi asennettavien 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 vakituudessa asunnossa suoritettavat rakennustyöt. Asunnon muutostyöksi katsotaan myös muutostöiden suunnittelu sekä esteiden poistaminen asunnon välittömästä lähiympäristöstä.

Korvattavia asuntoon kuuluvia välineitä ja laitteita ovat nosto- ja hälytyslaitteet.

110

<vammaispalvelut>

apuvälinekorvaus

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.

111

<vammaispalvelut>

vaatekorvaus

vammaiselle henkilölle maksettava korvaus vaatetuskustannuksista

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.

112

<vammaispalvelut>

erityisravintokorvaus

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.

113

elatuslaki

lapsen elatuksen turvaamiseksi maksettava *sosiaaliavustus*

Elatuslajia voidaan maksaa mm. kun *lapsen elatusapu* ei ole vahvistettu tai sen maksaminen on laiminlyöty.

114

lapsen elatusapu

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

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

115

puolison elatusapu

puolisolle maksettava avustus elatuksen turvaamiseksi

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

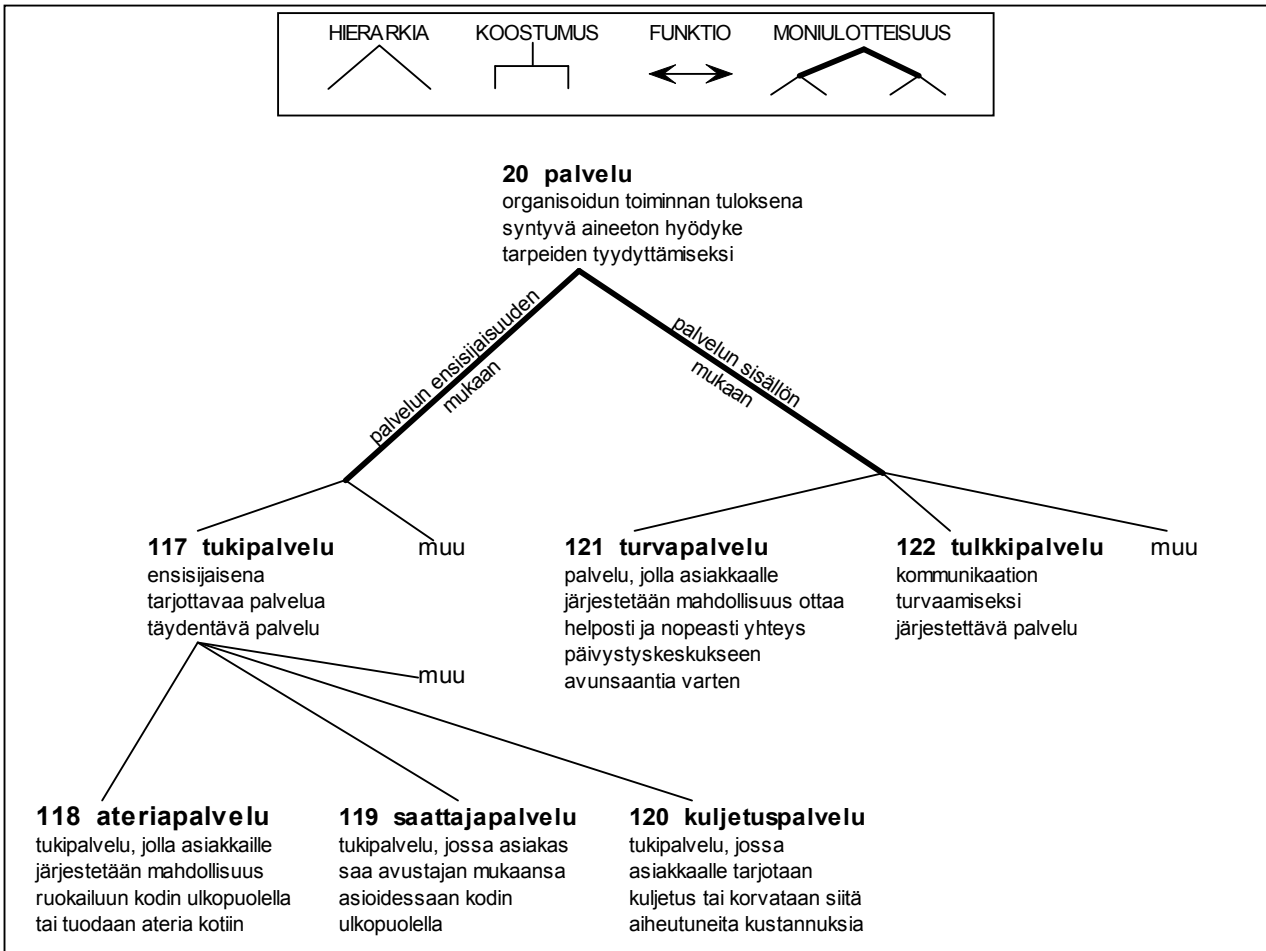
116

<sosiaalinen luototus>

sosiaalinen luotto

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

3.4.12 Tukipalvelut



Käsitekaavio 14. Tukipalvelut.

117

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*.

118

ateriapalvelu

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

119

saattajapalvelu

tukipalvelu, jossa *asiakas* saa avustajan mukaansa asioidessaan kodin ulkopuolella

Saattajapalvelua voidaan tarjota esimerkiksi *kuljetuspalvelun* yhteydessä.

120

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.

121

turvapalvelu

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

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

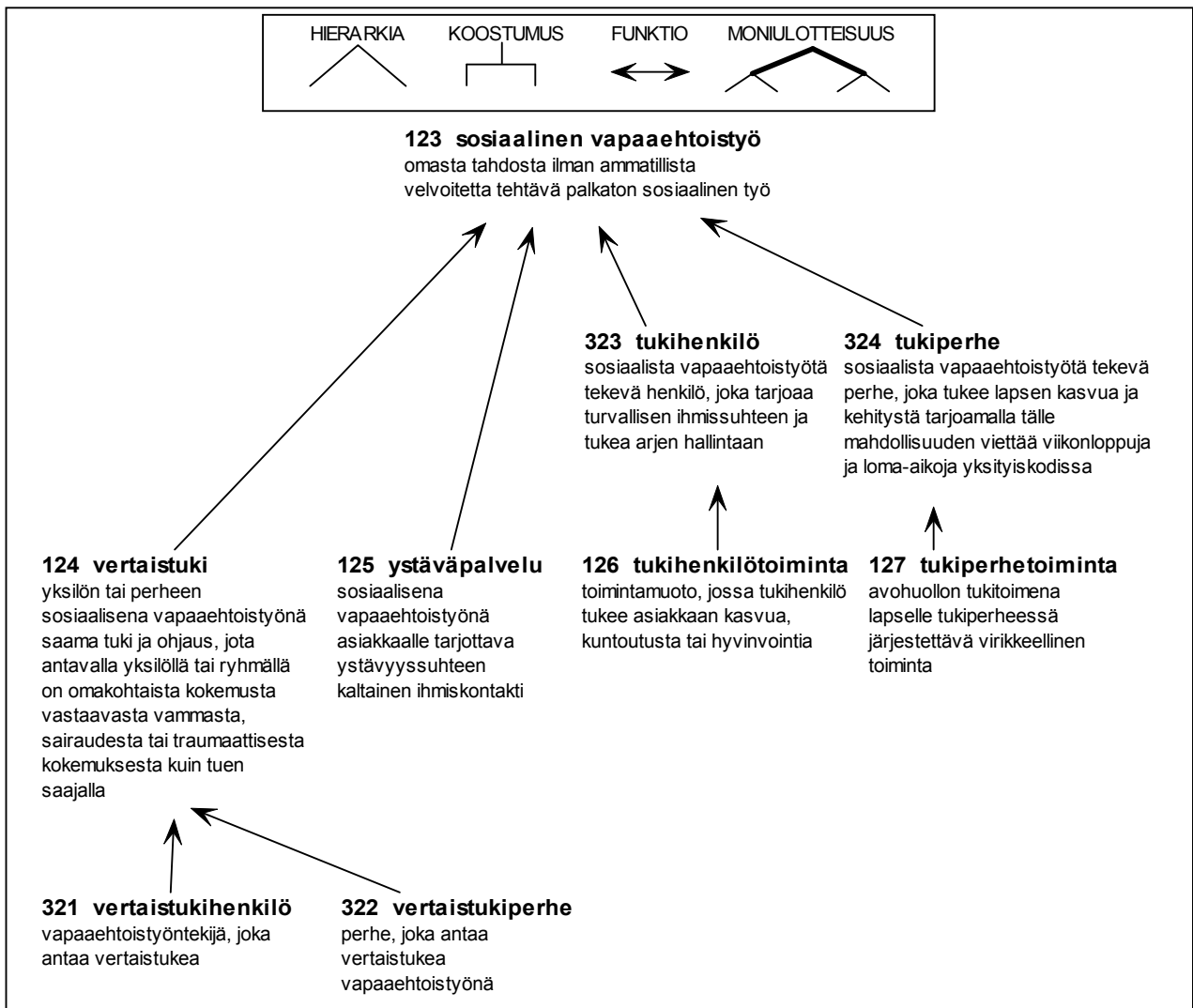
122

tulkkipalvelu

kommunikaation turvaamiseksi järjestettävä *palvelu*

Tulkkipalveluja annetaan mm. *vammaispalveluissa* ja maahanmuuttajien *kotouttamisessa*.

3.4.13 Sosiaalinen vapaaehtoistyö



Käsittekaavio 15. Vapaaehtoistyö.

123

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*.

124

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*.

125

ystäväpalvelu

sosiaalisena vapaaehtoistyönä asiakkaalle tarjottava ystävyysuhteen kaltainen ihmiskontakti

126

tukihenkilötoiminta

toimintamuoto, jossa *tukihenkilö* tukee *asiakkaan* kasvua, *kuntoutusta* tai hyvinvointia

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

127

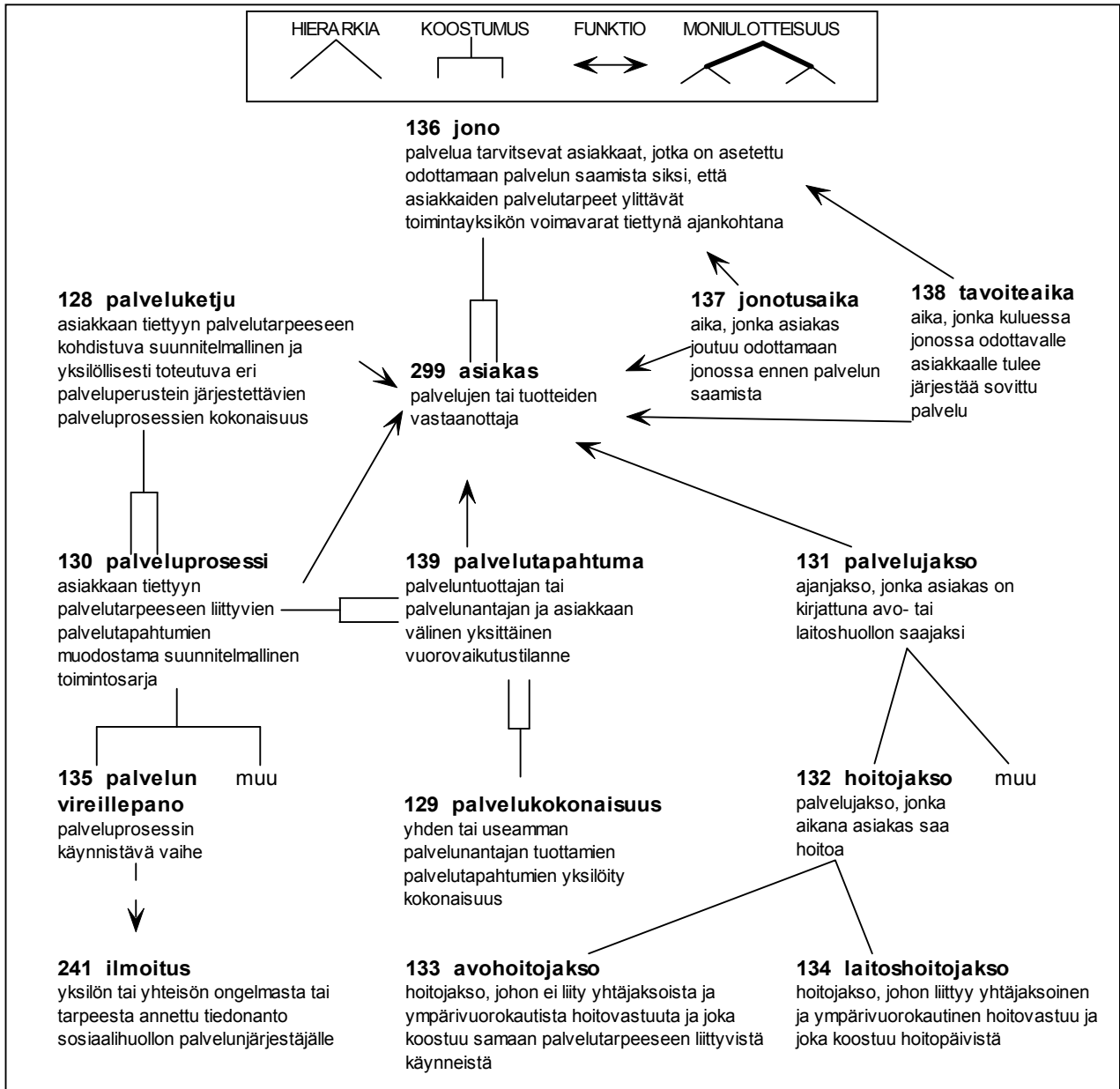
<lastensuojelu>

tukiperhetoiminta

avohuollon tukitoimena lapselle *tukiperheessä* järjestettävä virikkeellinen toiminta

4 TOIMINTA

4.1 Palveluketju



Käsitekaavio 16. Palveluketju.

128

palveluketju

asiakkaan tiettyyn *palvelutarpeeseen* kohdistuva suunnitelmallinen ja yksilöllisesti toteutuva eri *palveluperusteiden* 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 koetaan 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 *palvelutapahtumissa* 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.

129

palvelukokonaisuus

yhden tai useamman *palvelunantajien* 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 §).

4.2 Palveluprosessi ja sen vaiheet

130

palveluprosessi

asiakkaan tiettyyn *palvelutarpeeseen* liittyvien *palvelutapahtumien* muodostama suunnitelmallinen toimintasarja

Palveluprosessiin kuuluvat vähintään seuraavat kolme vaihetta: *palvelun vireillepano*, toteutus ja lopettaminen. Jokainen näistä vaiheista 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 koetaan yhteen tietojärjestelmän määrittelyssä sovittujen kriteerien mukaisesti niistä palvelutapahtuman tiedoista (esimerkiksi palvelutapahtuman tyypeistä ja niiden vaiheista), 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.

131

palvelujakso

ajanjakso, jonka *asiakas* on kirjattuna *avo-* tai *laitoshuollon* saajaksi

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

132

hoitajakso

palvelujakso, jonka aikana *asiakas* saa *hoitoa*

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

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

133

avohoitajakso

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

134

laitoshoitajakso

hoitajakso, johon liittyy yhtäjaksoinen ja ympärivuorokautinen hoitovastuu ja joka koostuu *hoitopäivistä*

Laitoshoitajakso alkaa *sisäänkirjauksesta* ja päättyy *lähtökirjaukseen*.

135

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 *asiakkuuden* käynnistävä *palvelutapahtuma*. Palvelun vireillepanovaiheessa alkaa tätä *palvelua* koskevien asiakaskohtaisten *henkilötietojen* keruu.

136

<sosiaalihuolto>

jono

palvelua tarvitsevat *asiakkaat*, jotka on asetettu odottamaan palvelun saamista siksi, että asiakkaiden *palvelutarpeet* ylittävät *toimintayksikön* voimavarat tietynä ajankohtana

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. toimeentulotukiasiakkaat, 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.

137

jonotusaika; odotusaika

aika, jonka *asiakas* joutuu odottamaan *jonossa* ennen *palvelun* saamista

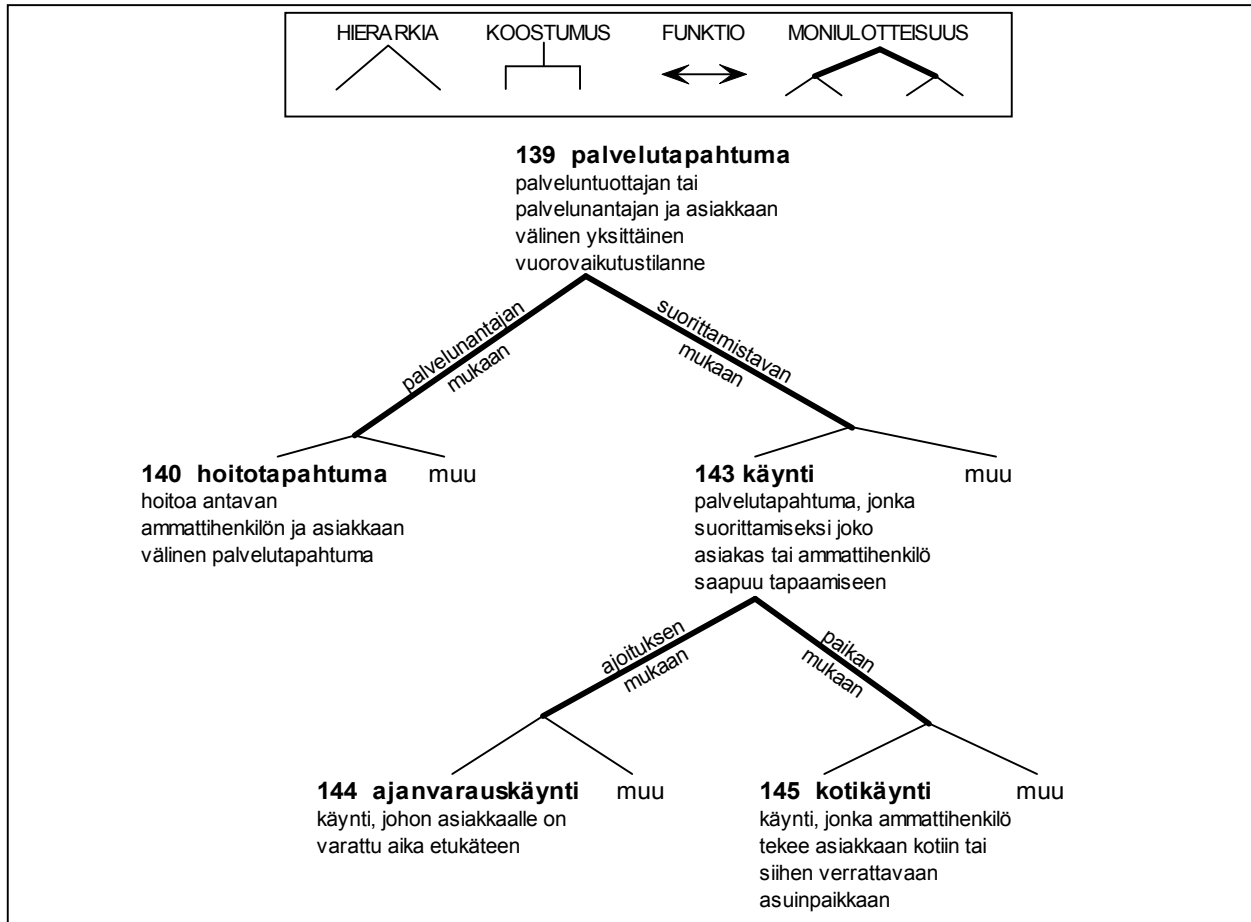
Tietojärjestelmän näkökulmasta jonotusaika alkaa palveluvoimavarojen varaamisesta ja päättyy palvelun alkamiseen.

138

tavoiteaika

aika, jonka kuluessa *jonossa* odottavalle *asiakkaalle* tulee järjestää sovittu *palvelu*

4.3 Palvelutapahtuma ja toimenpide



Käsittekaavio 17. Palvelutapahtuma.

139

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 elinkaarivaiheissa: 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.

140

hoitotapahtuma

hoitoa antavan *ammattihenkilön* ja *asiakkaan* välinen *palvelutapahtuma*

141

toimenpide

määrätehtävän suorittamiseen tähtäävä kertaluonteinen toiminta

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

142

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.

143

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).

144

ajanvarauskäynti

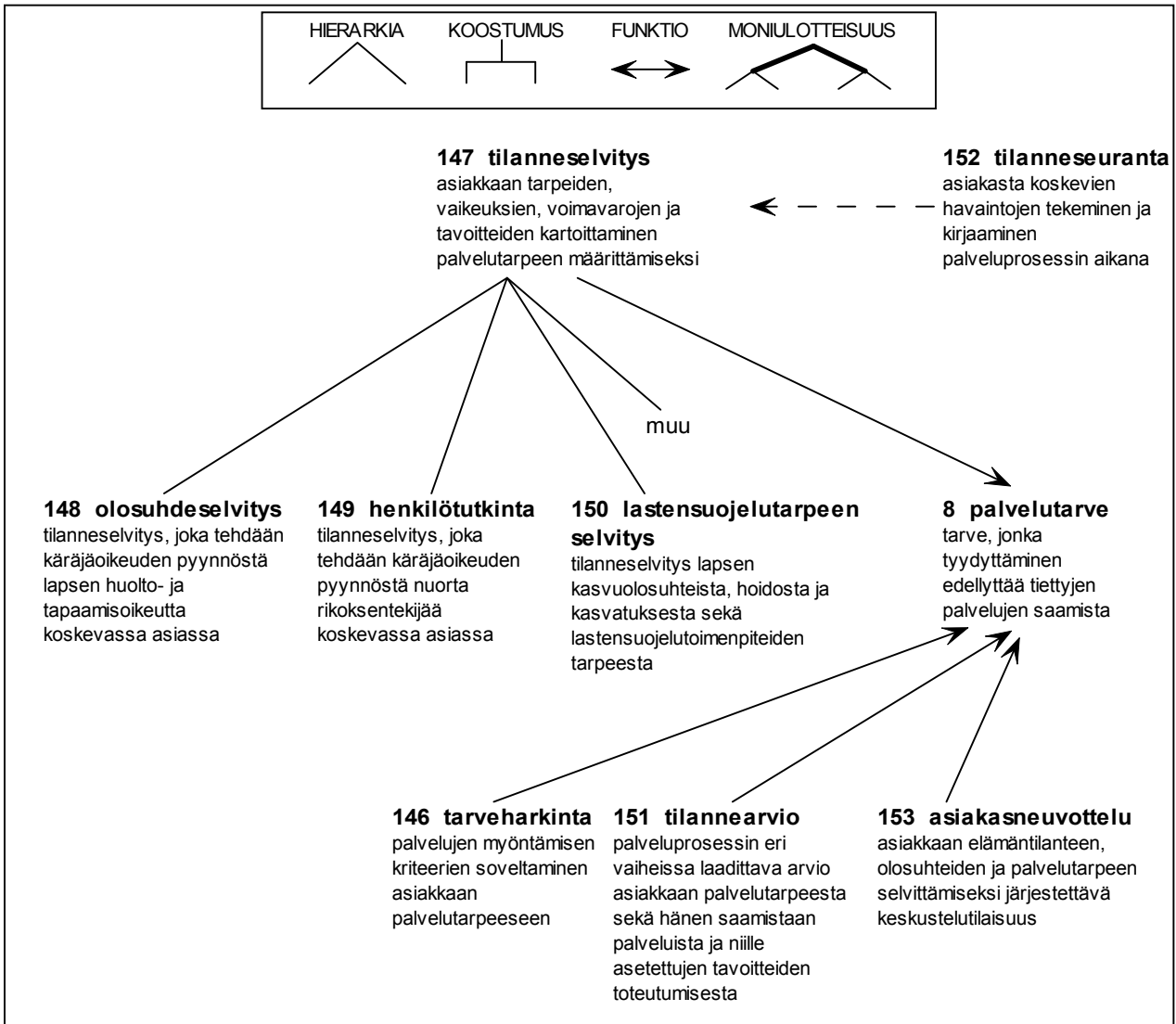
käynti, johon *asiakkaalle* on varattu aika etukäteen

145

kotikäynti

käynti, jonka *ammattihenkilö* tekee *asiakkaan* kotiin tai siihen verrattavaan asuinpaikkaan

Kotikäynti voidaan tehdä myös esimerkiksi vanhainkotiin tai asuntolaan.



Käsitekaavio 18. Tilanneseelvitys.

146

tarveharkinta

palvelujen myöntämisen kriteerien soveltaminen *asiakkaan palvelutarpeeseen*

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

147

tilanneseelvitys

asiakkaan tarpeiden, vaikeuksien, voimavarojen ja tavoitteiden kartoittaminen *palvelutarpeen* määrittämiseksi

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

148

olosuhdeselvitys

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

149

henkilötutkinta

tilanneselvitys, joka tehdään käräjäoikeuden pyynnöstä nuorta rikoksentekeijää koskevassa asiassa

150

<lastensuojelu>

lastensuojelutarpeen selvitys

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.

151

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*.

152

tilanneseuranta

asiakasta koskevien havaintojen tekeminen ja kirjaaminen *palveluprosessin* aikana

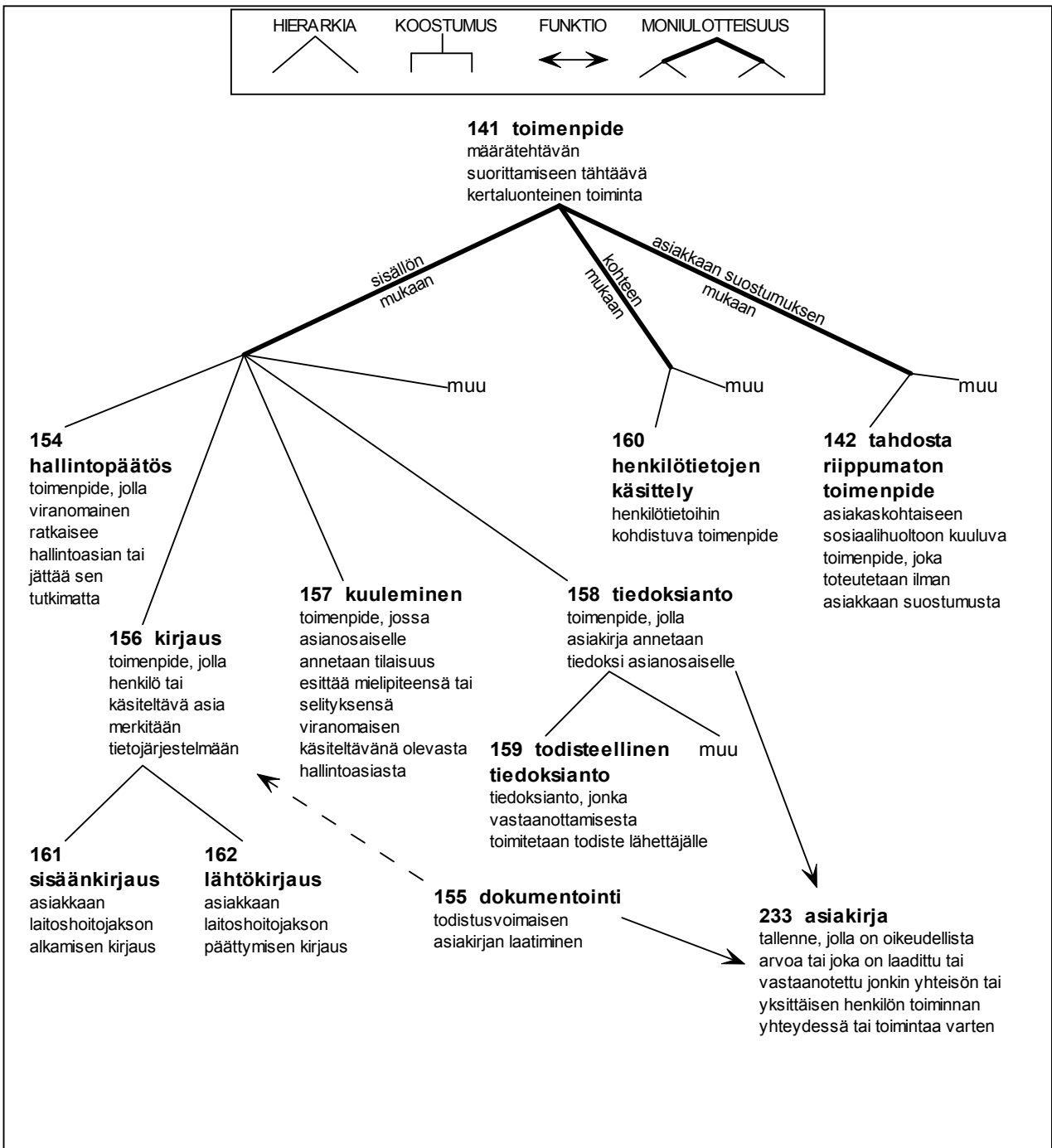
Tilanneseuranta voidaan aloittaa tehdyn *tilanneselvityksen* perusteella ja tilanneseurannan tuloksena voidaan päättää uuden tilanneselvityksen tekemisestä.

153

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.



Käsittekaavio 19. Toimenpiteet.

154

hallintopäätös

toimenpide, jolla *viranomainen* ratkaisee hallintoasian tai jättää sen tutkimatta

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

155

dokumentointi

todistusvoimaisen *asiakirjan* laatiminen

Palvelujen dokumentoinnilla tarkoitetaan *palvelutapahtumien* ja niissä käsiteltävien tietojen *kirjausta*.

156

kirjaus

toimenpide, jolla henkilö tai käsiteltävä asia merkitään tietojärjestelmään

157

<julkishallinto>

kuuleminen

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

158

<julkishallinto>

tiedoksianto

toimenpide, jolla *asiakirja* annetaan tiedoksi *asianosaiselle*

159

<julkishallinto>

todisteellinen tiedoksianto

tiedoksianto, jonka vastaanottamisesta toimitetaan todiste lähettäjälle

160

henkilötietojen käsittely

henkilötietoihin kohdistuva *toimenpide*

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

161

<laitoshuolto>

sisäänkirjaus

asiakkaan laitoshoitajakson alkamisen *kirjaus*

162

<laitoshuolto>

lähtökirjaus

asiakkaan laitoshoitajakson päättymisen *kirjaus*

163

arkistointi

tallenteiden liittäminen *arkistoon* (1) ennakolta laaditun suunnitelman mukaisesti

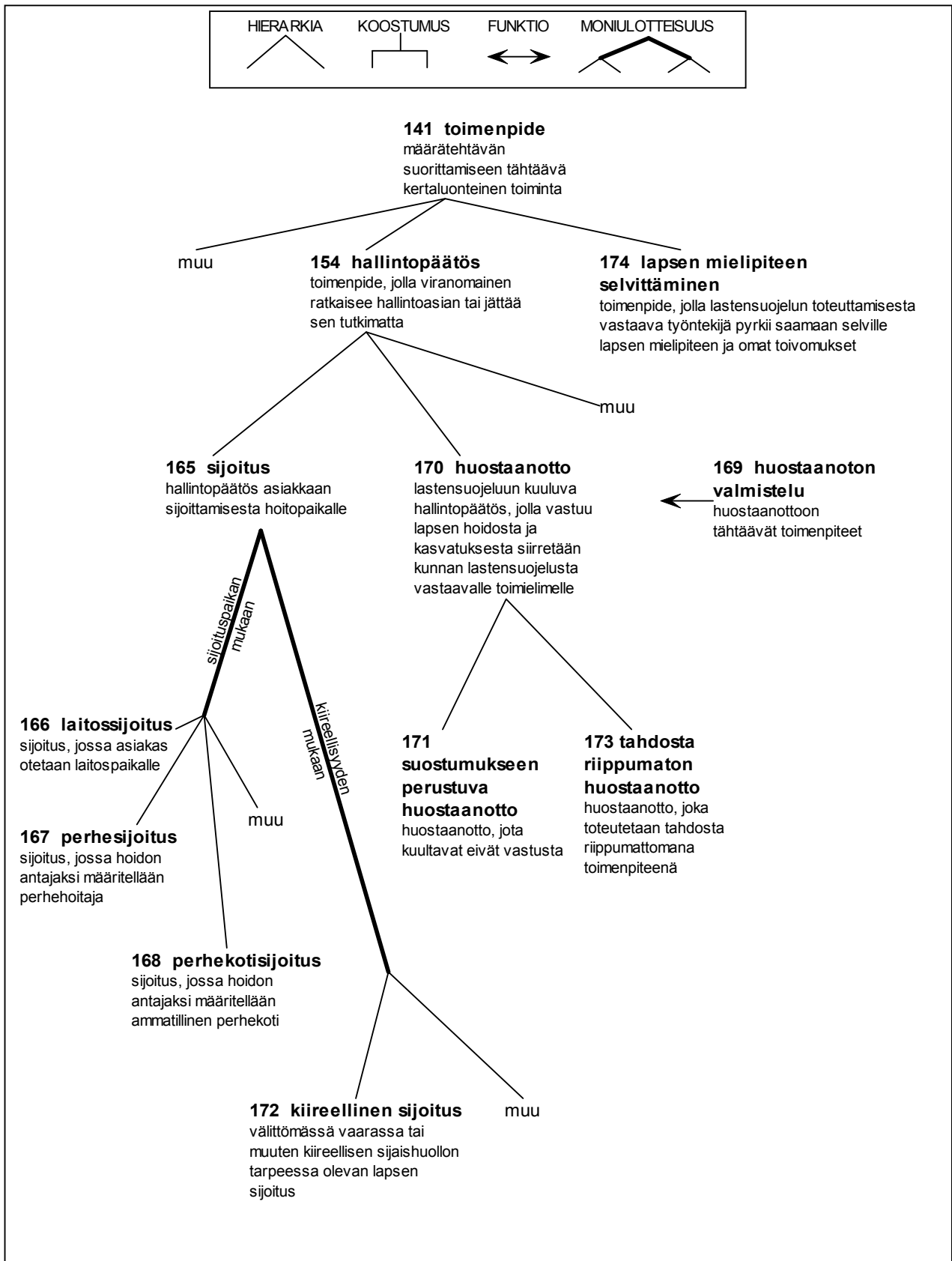
164

<asiakirjahallinto>

sähköinen arkistointi

sähköisten asiakirjojen arkistointi

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



Käsitekaavio 20. Sijoitus ja huostaanotto.

165

<sosiaalihuolto>

sijoitus

hallintopäätös asiakkaan sijoittamisesta hoitopaikalle

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

166

laitossijoitus

sijoitus, jossa asiakas otetaan laitospaikalle

167

perhesijoitus

sijoitus, jossa hoidon antajaksi määritellään perhehoitaja

168

perhekotisijoitus; sijoitus ammatilliseen perhekotiin

sijoitus, jossa hoidon antajaksi määritellään ammatillinen perhekoti

169

huostaanoton valmistelu

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*.

170

huostaanotto

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

Lapsi on otettava huostaan, jos hänen terveytensä ja kehityksensä on vakavassa vaarassa kasvuolosuh- teiden tai hänen oman käytöksensä vuoksi. Huostaanottoon voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos se on lapsen edun mukaista ja avohuollon toimenpiteet ovat osoittautuneet riittämättömiksi.

Huostaanotossa *asiakkaana* ovat yleensä sekä lapsi että hänen *huoltajansa*. Lastensuojelulaki edellyt- tää, että kaikissa huostaanottotilanteissa otetaan ensisijaisesti huomioon lapsen etu.

171

suostumukseen perustuva huostaanotto

huostaanotto, jota *kuultavat* eivät vastusta

172

<lastensuojelu>

kiireellinen sijoitus

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

Kiireellisestä sijoituksesta päättää lapsen asioista vastaava *sosiaalityöntekijä*. Kun peruste kiireelliselle sijoit- tukselle on lakannut, sosiaalityöntekijän on välittömästi tehtävä päätös sijoituksen päättymisestä. Kii- reellinen sijoitus raukeaa, ellei *hakemusta* sijoituksen jatkamisesta ole saatettu hallinto-oikeuden käsi- teltäväksi 21 päivän kuluessa sijoituksen alkamisesta. Kiireellisesti sijoitettu lapsi on sijaishuollossa.

173

tahdosta riippumaton huostaanotto

huostaanotto, joka toteutetaan *tahdosta riippumattomana toimenpiteenä*

Huostaanotto on tahdosta riippumaton, jos se toteutetaan vastoin 12 vuotta täyttäneen lapsen tai hä- nen *huoltajansa* tahtoa. Tahdosta riippumatonta huostaanottoa koskevan ratkaisun tekee hallinto- oikeus *sosiaalihuollon* viranhaltijan *hakemuksesta*.

174

lapsen mielipiteen selvittäminen

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

Ennen päätöstä huostaanotosta, sijaishuollosta ja huostassapidon lakkaamisesta on selvitettävä lapsen mielipide. Mielipide on selvitettävä lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla myös silloin, kun hänelle ei tarvitse järjestää tilaisuutta tulla kuulluksi hallintolaissa säädetyllä tavalla. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin.

175

rajoitustoimenpide

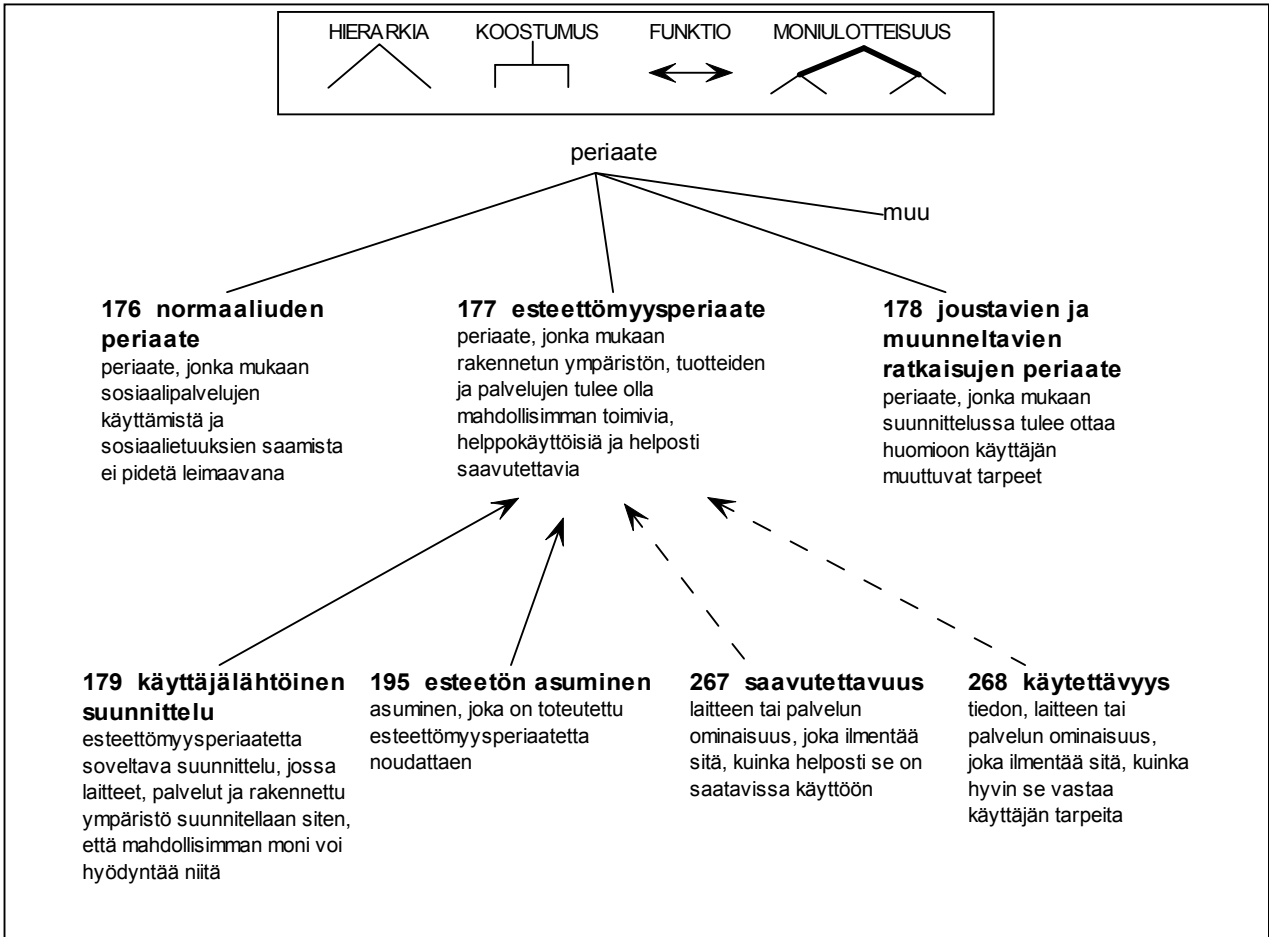
asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

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.

Lastensuojelun sijaishuollossa rajoitustoimenpiteitä voidaan toteuttaa laitoshuollossa ja yhteydenpidon rajoittamisen osalta myös perhehoidossa. Lastensuojelulaitoksessa on pidettävä kirjaa toteutetuista rajoitustoimenpiteistä.

5 TOIMINNAN OMINAISUUDET

5.1 Toimintaperiaatteet



Käsitekaavio 21. Toimintaperiaatteet.

176

<sosiaalihuolto>

normaaliuden periaate

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

177

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.

178

joustavien ja muunneltavien ratkaisujen periaate

periaate, jonka mukaan suunnittelussa tulee ottaa huomioon käyttäjän muuttuvat tarpeet

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

Joustavat ja muunneltavat ratkaisut vähentävät erityisratkaisujen ja *apuvälineiden* tarvetta.

179

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.

180

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.

181

sosiaalinen kontrolli

yhteiskunnan tai yhteisön pyrkimys ohjata ja valvoa tuottamiensa normien noudattamista

182

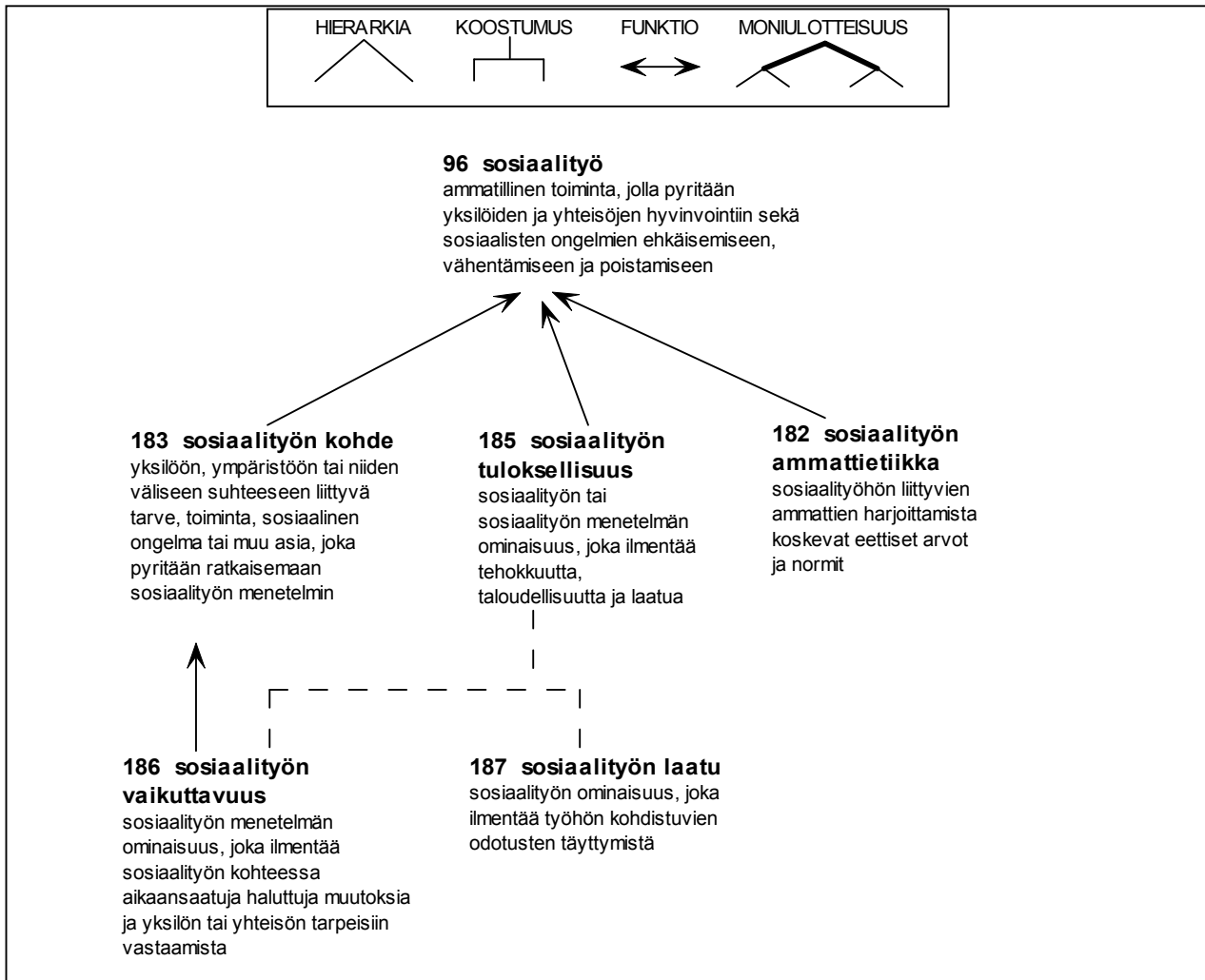
sosiaalityön ammattietiikka

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.

5.2 Toiminnan kohteet ja tavoitteet



Käsittekaavio 22. Toiminnan kohteet ja tavoitteet.

183

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.

184

omaishoito

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

185

sosiaalityön tuloksellisuus

sosiaalityön tai sosiaalityön menetelmän ominaisuus, joka ilmentää tehokkuutta, taloudellisuutta ja laatua *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.

186

sosiaalityön vaikuttavuus

sosiaalityön menetelmän ominaisuus, joka ilmentää *sosiaalityön kohteessa* aikaansaatuja haluttuja muutoksia ja yksilön tai yhteisen tarpeisiin vastaamista

Sosiaalityön vaikuttavuus on *sosiaalityön tuloksellisuuden* osa-alue.

187

sosiaalityön laatu

sosiaalityön ominaisuus, joka ilmentää työhön kohdistuvien odotusten täyttymistä

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.

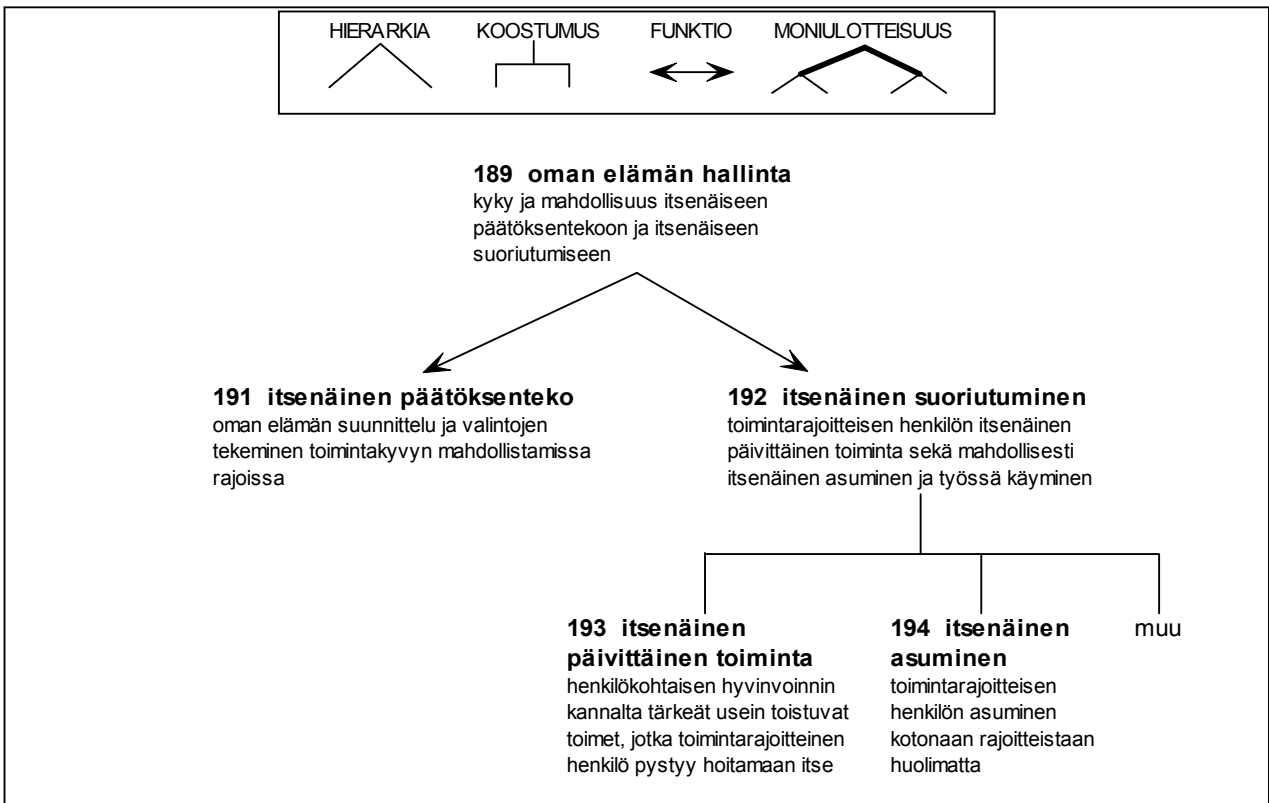
188

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.



Käsitekaavio 23. Oman elämän hallinta.

189

oman elämän hallinta

kyky ja mahdollisuus *itsenäiseen päätöksentekoon* ja *itsenäiseen suoriutumiseen*

190

toimeentulo

ihmisen mahdollisuus suoriutua taloudellisista velvoitteistaan

Toimeentulo vaikuttaa mm. elintason ja sitä kautta hyvinvointiin.

191

itsenäinen päätöksenteko

oman elämän suunnittelu ja valintojen tekeminen toimintakyvyn mahdollistamissa rajoissa

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.

192

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.

193

itsenäinen päivittäinen toiminta

henkilökohtaisen hyvinvoinnin kannalta tärkeät 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.

194

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.

195

esteetön asuminen

asuminen, joka on toteutettu *esteettömyysperiaatetta* noudattaen

Esteetön asuminen on esteettömyyden vanhin säädelty alue.

196

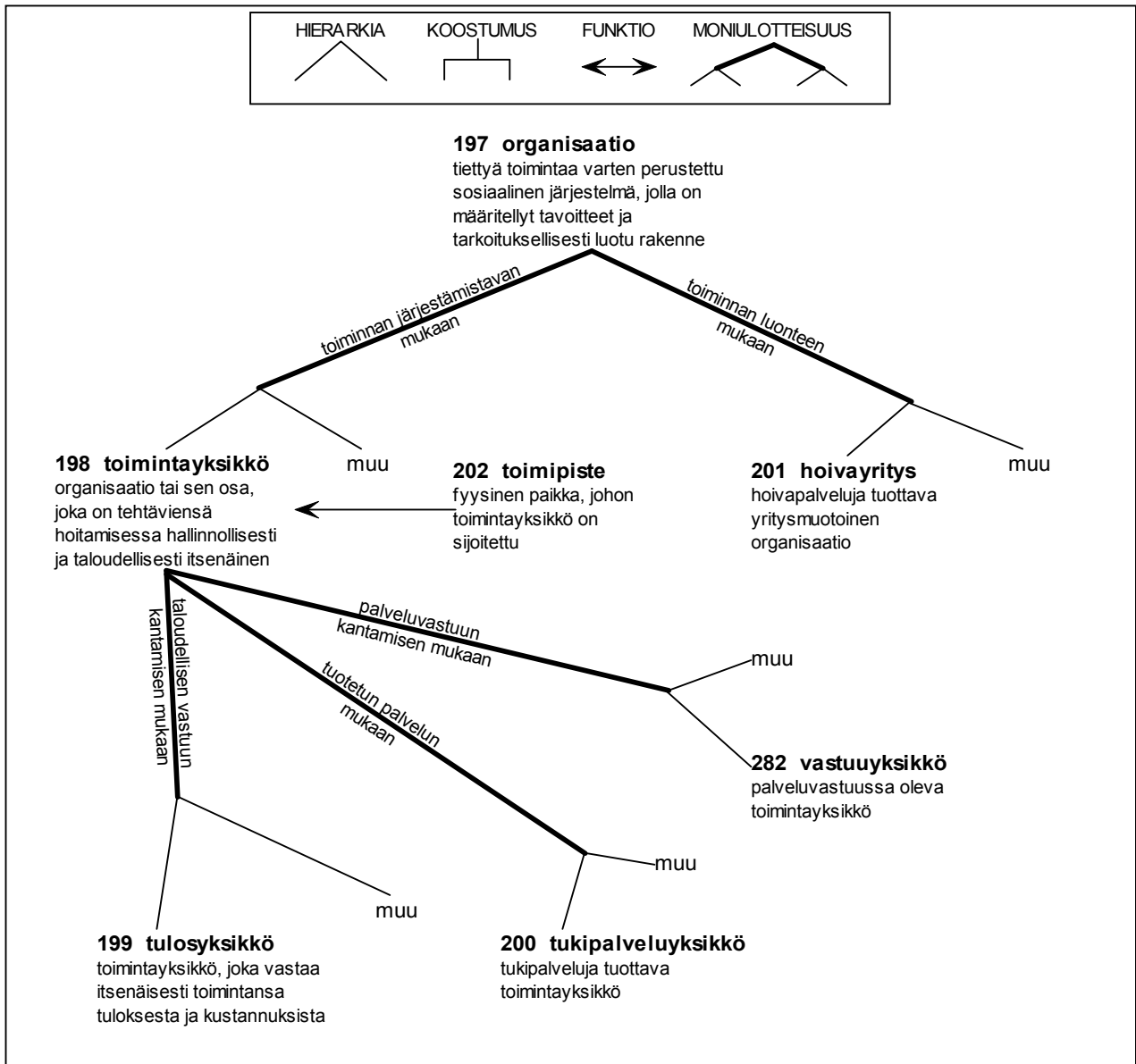
kotoutuminen

maahanmuuttajan sopeutuminen yhteiskuntaan ja ympäristöön, johon hän on saapunut

Kotoutumista tuetaan erilaisilla *sosiaalipalveluilla* ja *sosiaalietuuksilla*, muun muassa *kotoutumistuella*.

6 ENTITEETIT

6.1 Organisaatio ja sen osat



Käsitekaavio 24. Organisaatio.

197

organisaatio

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

198

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*.

199

tulosityksikkö

toimintayksikkö, joka vastaa itsenäisesti toimintansa tuloksesta ja kustannuksista

200

tukipalveluyksikkö

tukipalveluja tuottava *toimintayksikkö*

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

201

hoivayritys

hoivapalveluja tuottava yritysmuotoinen *organisaatio*

6.2 Fyysinen tila

202

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.

203

arkistotila; arkisto (3)

tila, jossa säilytetään arkistoa (1)

Arkistotilan tulee täyttää Valtionarkiston arkistotilaohjeissa määritellyt rakenteelliset vaatimukset.

204

päatearkisto

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

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

205

perhekoti

yksityiskoti, jossa annetaan *perhehoitoa*

206

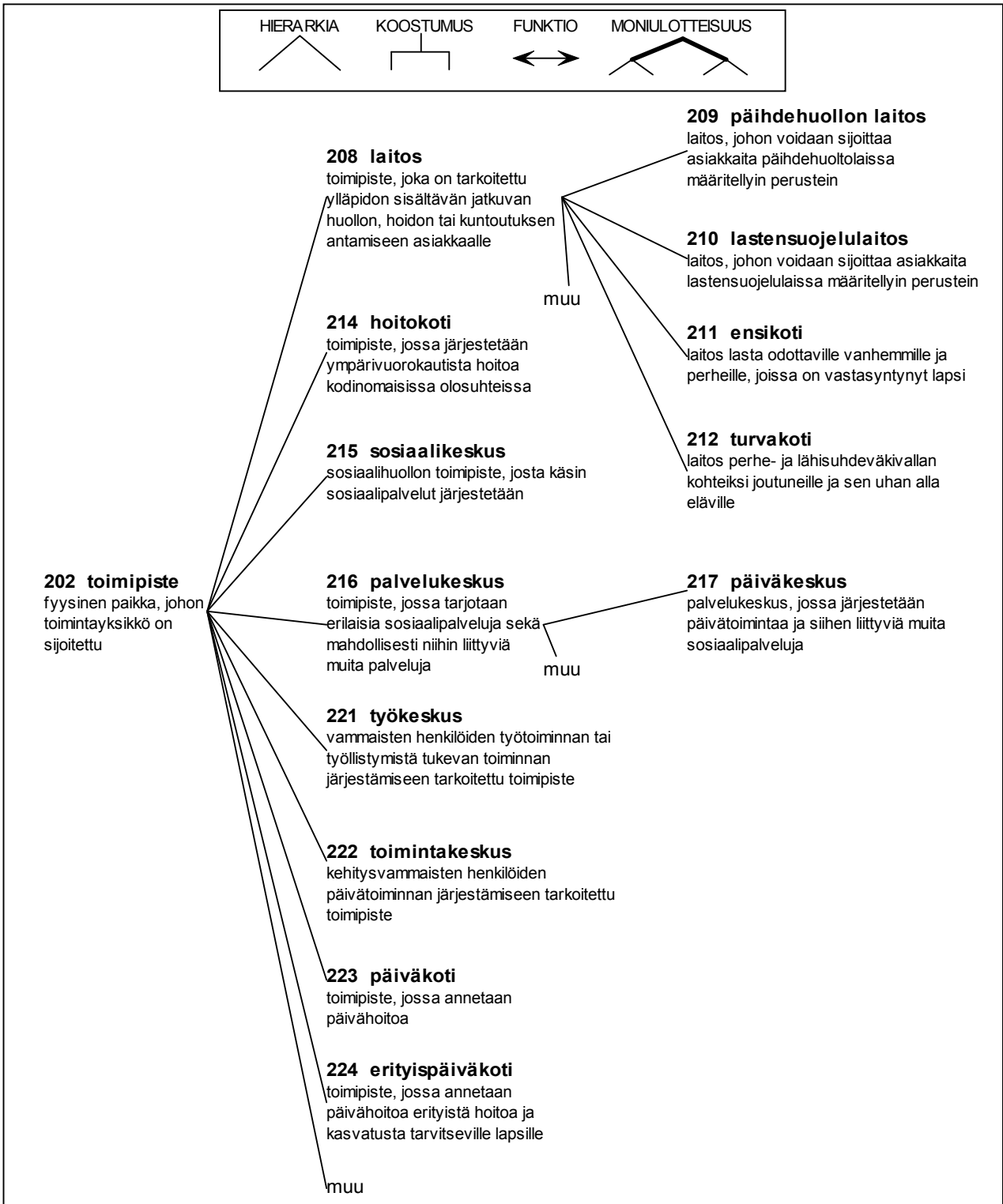
ammattillinen perhekoti

perhekoti, jossa annetaan *ammattillista perhehoitoa*

207

yksityissijoituskoti

yksityiskoti, johon lapsi on sijoitettu pysyväluonteisesti yksityisen *sopimuksen* perusteella



Käsittekaavio 25. Toimipisteet.

208

<sosiaalihuolto>

laitos

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

209

<päihdehuolto>

päihdehuollon laitos

laitos, johon voidaan sijoittaa *asiakkaita* päihdehuoltolaissa määritellyin perustein

210

<lastensuojelu>

lastensuojelulaitos

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- tai pitkäaikaista. Lastensuojelulaitokset voivat tarjota *laitoshuollon* lisäksi myös *avohuollon palveluja*.

211

ensikoti

laitos lasta odottaville vanhemmille ja perheille, joissa on vastasyntynyt lapsi

212

turvakoti

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

213

<päihdehuolto>

ensisuoja

sosiaalipalveluna järjestetty tilapäinen majoituspaikka *päihdehuollon asiakkaille*

Ensisuojassa voidaan tarjota myös mahdollisuus ruokailuun, peseytymiseen ja vaatehuoltoon.

214

hoitokoti

toimipiste, jossa järjestetään ympärivuorokautista *hoitoa* kodinomaisissa olosuhteissa

Hoitokoteja voidaan perustaa esimerkiksi asunnottomille alkoholisteille, kehitysvammaisille tai pitkäaikaissairaille.

215

sosiaalikeskus; sosiaalivirasto; sosiaalitoimisto

sosiaalihuollon toimipiste, josta käsin *sosiaalipalvelut* järjestetään

216

<sosiaalihuolto>

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.

217

päiväkeskus

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

218

palveluasunto

palveluasumiseen tarkoitettu asunto

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

219

palvelutalo

palveluasumiseen tarkoitettu talo

220

tukiasunto

tukiasumiseen tarkoitettu asunto

Tukiasunto on sosiaaliviranomaisten hallinnassa tai omistuksessa.

221

<työllisyyden hoito>

työkeskus

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

222

<kehitysvammaisten erityishuolto>

toimintakeskus

kehitysvammaisten henkilöiden päivätoiminnan järjestämiseen tarkoitettu *toimipiste*

223

päiväkoti

toimipiste, jossa annetaan *päivähoitoa*

224

erityispäiväkoti

toimipiste, jossa annetaan *päivähoitoa* erityistä hoitoa ja kasvatusta tarvitseville lapsille

225

perhepäiväkoti

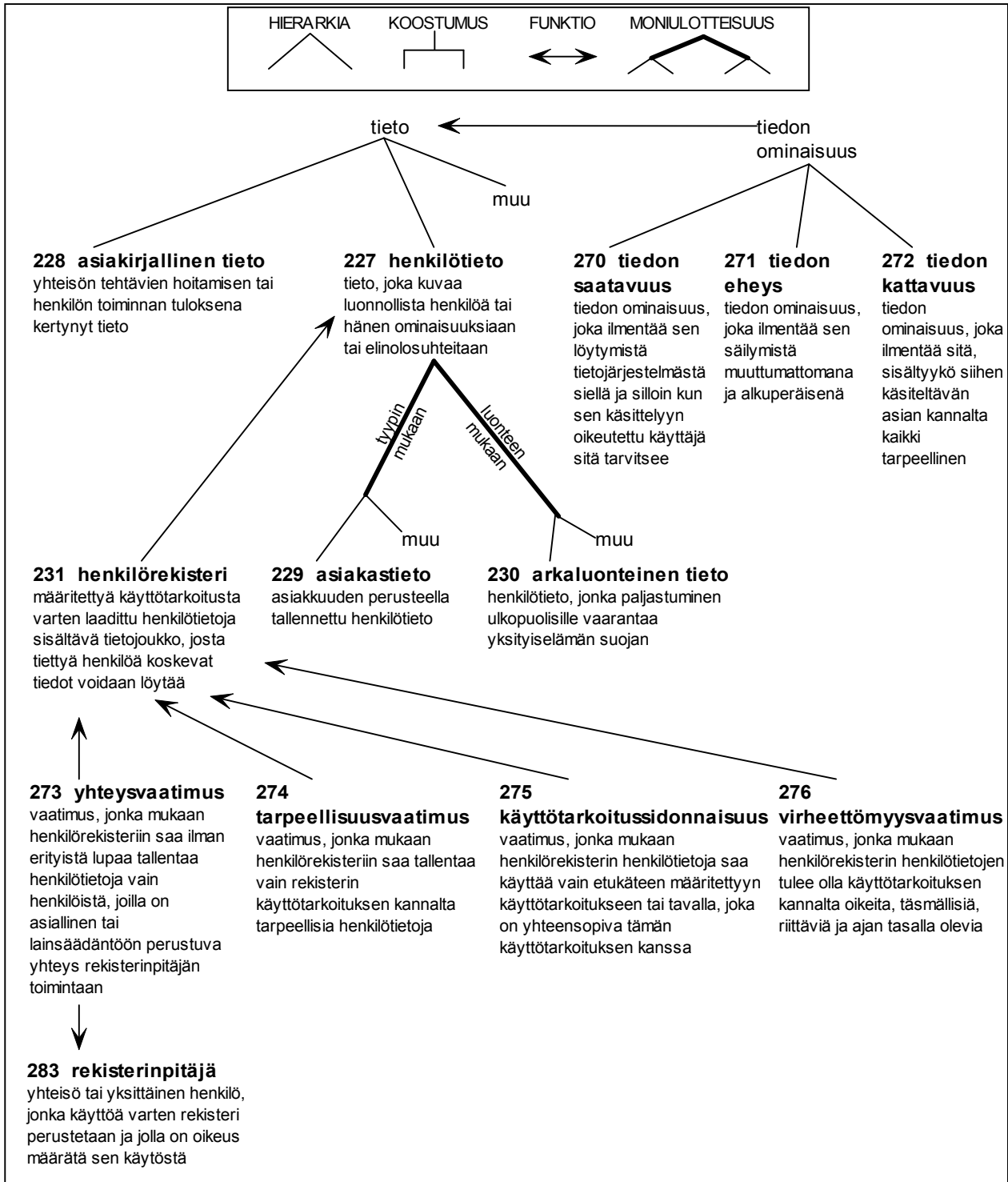
yksityinen koti tai muu kodinomainen tila, jossa annetaan *perhepäivähoitoa*

226

ryhmäperhepäiväkoti

perhepäiväkoti, jossa kaksi tai kolme perhepäivähoitajaa antaa yhdessä *perhepäivähoitoa*

6.3 Henkilötieto



Käsittekaavio 26. Henkilötieto.

227

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.

228

<asiakirjahallinto>

asiakirjallinen tieto

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.

229

asiakastieto

asiakkuuden perusteella tallennettu *henkilötieto*

230

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 seuraamista, 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* (ks. 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 (ks Henkilötietolaki 11–12 §).

231

henkilörekisteri

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

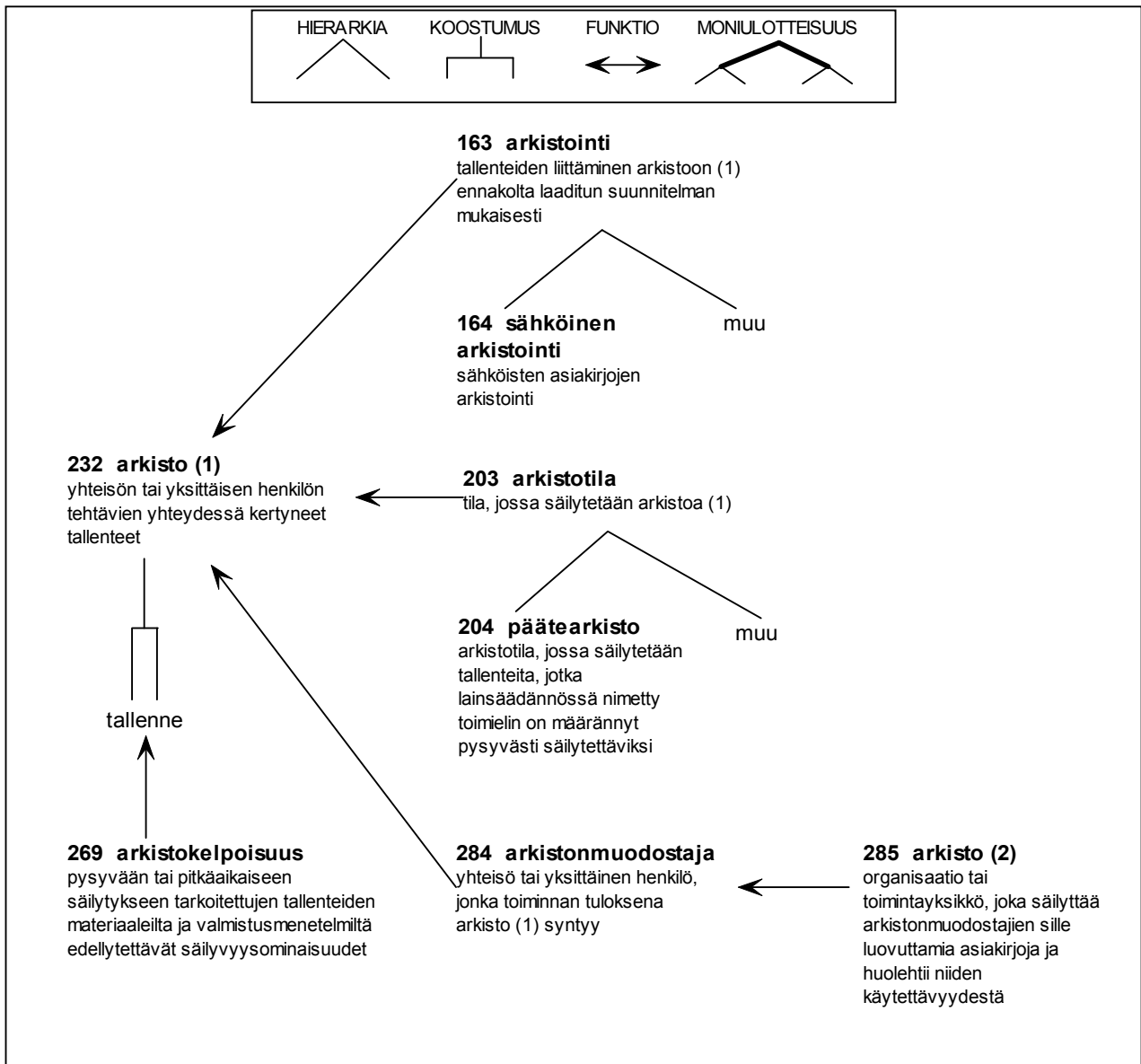
Henkilörekisteri voi olla osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla käsiteltävä tietojoukko tai manuaalisesti käsiteltävä luettelo, kortisto tai muu järjestetty tietojoukko (ks. Henkilötietolaki 3 §).

232

arkisto (1)

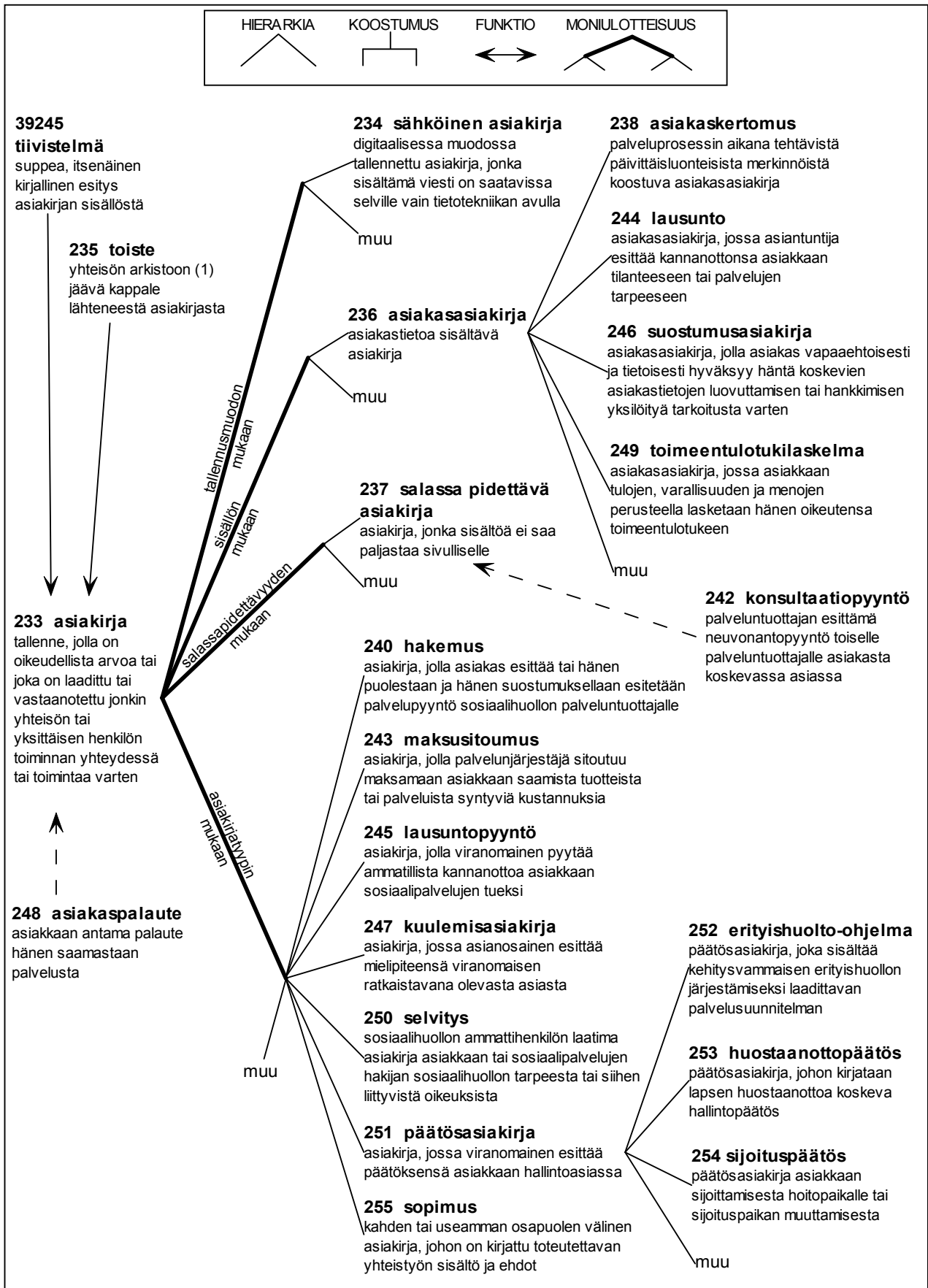
yhteisön tai yksittäisen henkilön tehtävien yhteydessä kertyneet tallenteet

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.



Käsittekaavio 27. Arkistointi.

6.4 Asiakirjat



Käsitekaavio 28. Asiakirjat.

233

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.

234

sähköinen asiakirja

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

235

toiste

yhteisön *arkistoon* (1) jäävä kappale lähteneestä *asiakirjasta*

Toiste voi olla joko alkuperäinen kappale tai jäljenne.

236

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.

237

salassa pidettävä asiakirja

asiakirja, jonka sisältöä ei saa paljastaa sivulliselle

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ovat aina salassa pidettäviä asiakirjoja.

238

asiakaskertomus

palveluprosessin aikana tehtävistä päivittäisluonteisista merkinnöistä koostuva *asiakasasiakirja*

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

239

<sosiaalihuolto>

tiivistelmä

suppea, itsenäinen kirjallinen esitys *asiakirjan* sisällöstä

240

<sosiaalihuolto>

hakemus

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

241

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).

242

konsultaatiopyyntö

palveluntuottajan esittämä neuvonantopyyntö toiselle palveluntuottajalle *asiakasta* koskevassa asiassa

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

243

maksusitoumus

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

244

<sosiaalihuolto>

lausunto

asiakasasiakirja, jossa *asiantuntija* esittää kannanottonsa *asiakkaan* tilanteeseen tai *palvelujen* tarpeeseen

Lausunto annetaan usein *lausuntopyynnön* perusteella asiakasta koskevan *hallintopäätöksen* perusteeksi.

245

<sosiaalihuolto>

lausuntopyyntö

asiakirja, jolla *viranomainen* pyytää ammatillista kannanottoa *asiakkaan sosiaalipalvelujen* tueksi

246

suostumusasiakirja

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

Henkilötiedot ei pääsääntöisesti saa luovuttaa *henkilörekisteristä* ilman asiakkaan yksiselitteistä suostumusta.

247

kuulemisasiakirja

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

248

<sosiaalihuolto>

asiakaspalaute

asiakkaan antama palaute hänen saamastaan *palvelusta*

Asiakaspalautteesta koottavat tiedot voidaan käsitellä asiakaskohtaisina ja liittää ne joko asiakkaan *taustatietoihin* tai siihen asiakastyön elementtiin (*asiakkuus*, palvelusuunnitelma, *palvelutapahtuma*), jota asiakaspalaute koskee. Asiakaspalaute voidaan antaa myös ilman *asiakastunnihteita*, "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*.

249

<toimeentulotuki>

toimeentulotukilaskelma

asiakasasiakirja, jossa *asiakkaan* tulojen, varallisuuden ja menojen perusteella lasketaan hänen oikeutensa *toimeentulotukeen* (2)

Normilaskelman perusteella *sosiaalihuollon viranomainen* tekee *hallintopäätöksen* asiakkaalle myönnettävästä toimeentulotuesta (2).

250

<sosiaalihuolto>

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.

6.4.1 Päätökset

251

päätösasiakirja

asiakirja, jossa *viranomainen* esittää päätöksensä *asiakkaan* hallintoasiassa

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

252

<kehitysvammaisten erityishuolto>

erityishuolto-ohjelma

päätösasiakirja, joka sisältää *kehitysvammaisen erityishuollon* järjestämiseksi laadittavan palvelusuunnitelman

253

huostaanottopäätös

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

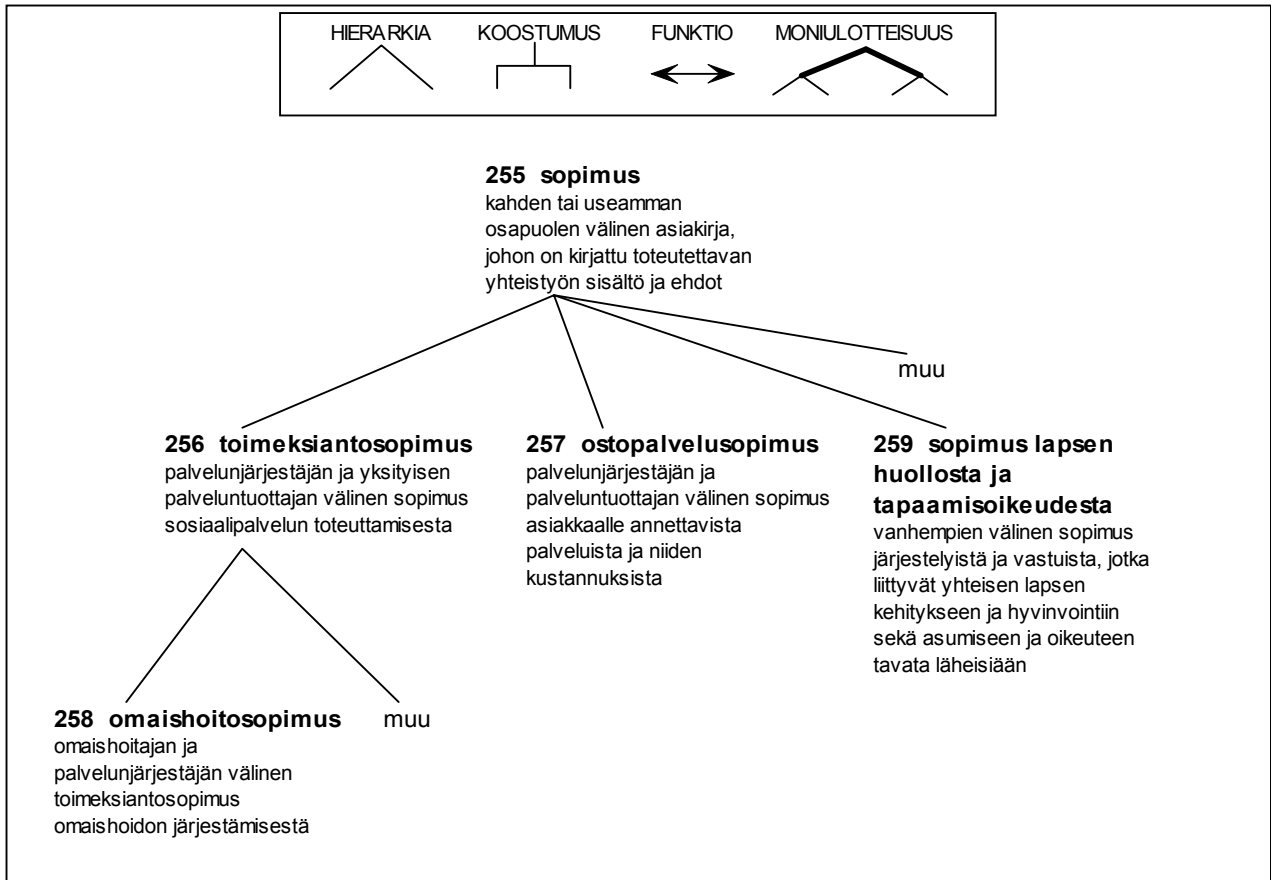
254

<sosiaalihuolto>

sijoituspäätös

päätösasiakirja asiakkaan sijoittamisesta *hoitopaikalle* tai sijoituspaikan muuttamisesta

6.4.2 Sopimukset



Käsitekaavio 29. Sopimukset.

255 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.

256 <sosiaalihuolto> 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.

257 ostopalvelusopimus

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

258 omaishoitosopimus

omaishoitajan ja *palvelunjärjestäjän* välinen *toimeksiantosopimus omaishoidon* järjestämisestä

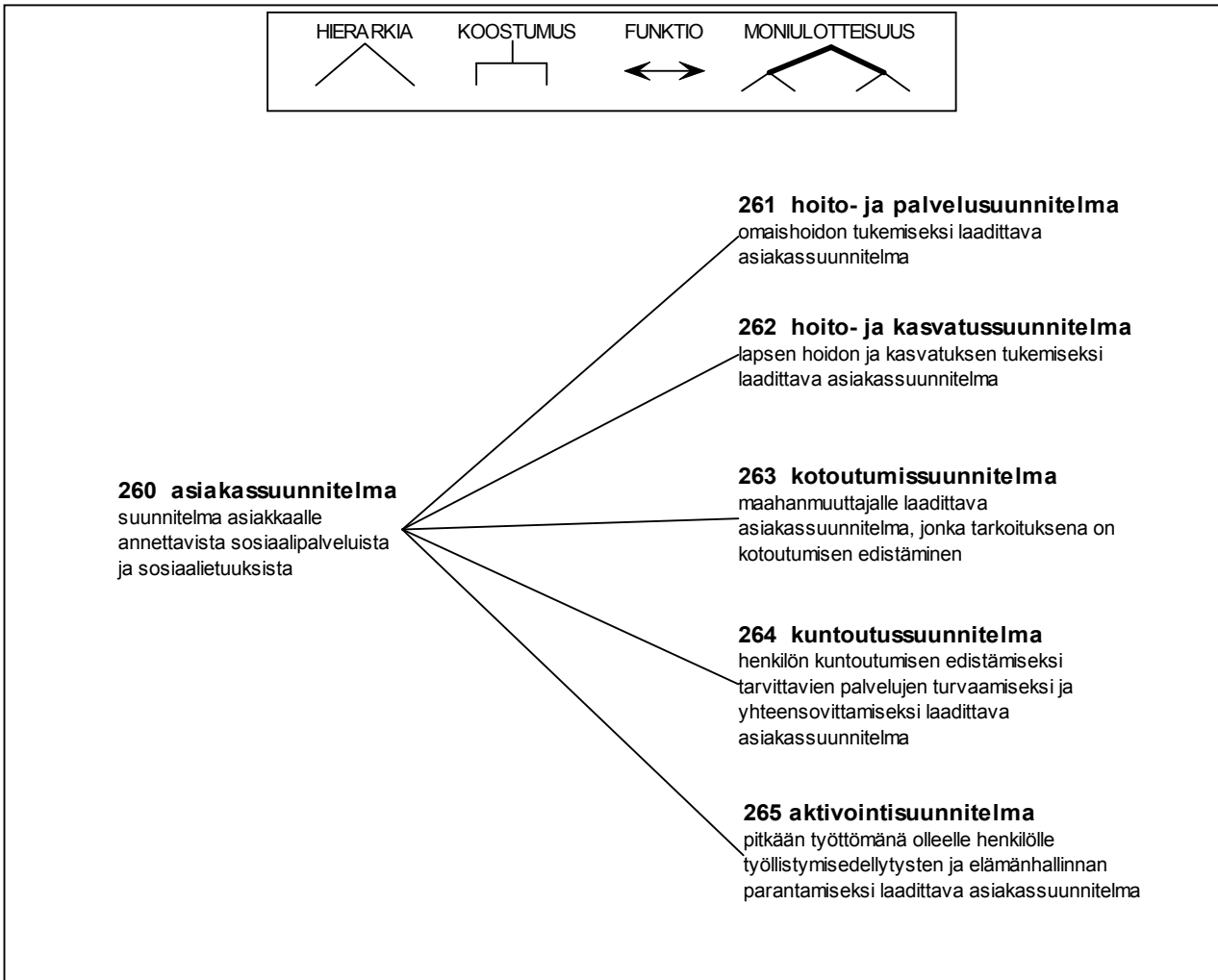
259

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.

6.4.3 Suunnitelmat



Käsitekaavio 30. Suunnitelmat.

260

asiakassuunnitelma

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

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on aina laadittava asiakassuunnitelma, jolle 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.

261

<omaishoidon tuki>

hoito- ja palvelusuunnitelma

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.

262

<lasten päivähoidon ja lastensuojelu>

hoito- ja kasvatussuunnitelma

lapsen hoidon ja kasvatuksen tukemiseksi laadittava *asiakassuunnitelma*

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

263

kotoutumissuunnitelma

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

264

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*.

265

<kuntouttava työtoiminta>

aktivointisuunnitelma

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

Aktivointisuunnitelma laaditaan *asiakkaan*, kunnan ja työvoimahallinnon yhteistyönä.

6.5 Tekniset välineet

266

<sosiaalihuolto>

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.

7 ENTITEETTIEN OMINAISUUDET

267

saavutettavuus

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

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

268

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).

269

arkistokelpoisuus

pysyvään tai pitkäaikaiseen säilytykseen tarkoitettujen tallenteiden materiaaleilta ja valmistusmenetelmiltä edellytettävät säilyvyysominaisuudet

270

tiedon saatavuus

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

271

tiedon eheys

tiedon ominaisuus, joka ilmentää sen säilymistä muuttumattomana ja alkuperäisenä

272

tiedon kattavuus

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

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

273

<henkilörekisterit>

yhteysvaatimus

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 *asiakkuus*, palvelusuhde tai jäsenyys (ks. Henkilötietolaki 8 §).

274

<henkilörekisterit>

tarpeellisuusvaatimus

vaatimus, jonka mukaan *henkilörekisteriin* saa tallentaa vain rekisterin käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia *henkilötietoja*

Ks. Henkilötietolaki 9 §.

275

<henkilörekisterit>

käyttötarkoitussidonnaisuus

vaatimus, jonka mukaan *henkilörekisterin henkilötietoja* saa käyttää vain etukäteen määritettyyn käyttötarkoitukseen tai tavalla, joka on yhteensopiva tämän käyttötarkoituksen kanssa

Ks. Henkilötietolaki 7 §.

276

<henkilörekisterit>

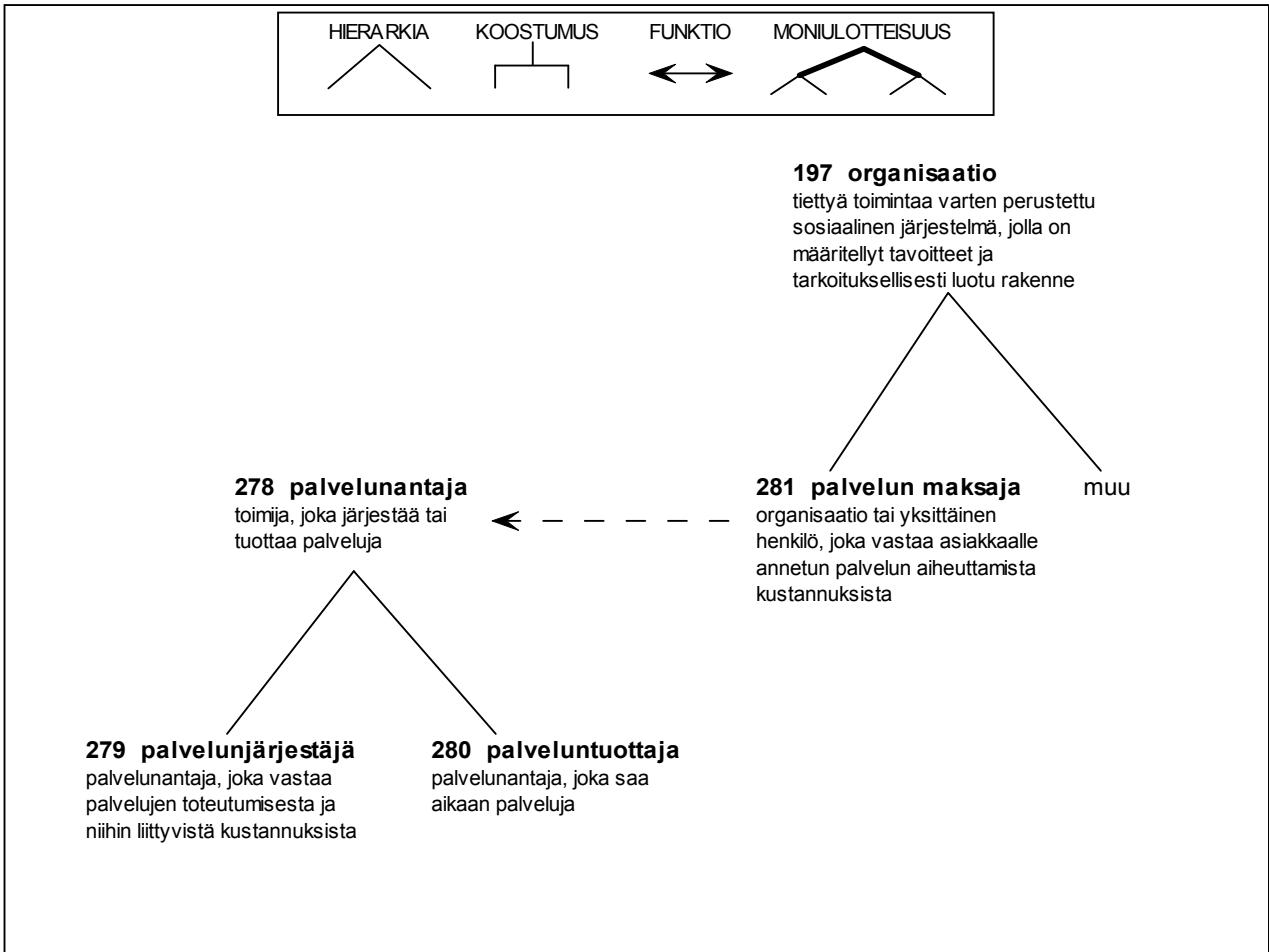
virheettömyysvaatimus

vaatimus, jonka mukaan *henkilörekisterin henkilötietojen* tulee olla käyttötarkoituksen kannalta oikeita, täsmällisiä, riittäviä ja ajan tasalla olevia

Ks. Henkilötietolaki 9 §.

8 ENTITEETTIEN ROOLIT

8.1 Viranomais- ja organisaatoroolit



Käsittekaavio 31. Organisaatoroolit.

277

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.

278

palvelunantaja

toimija, joka järjestää tai tuottaa *palveluja*

Palvelunantaja voi olla *organisaatio*, *toimintayksikkö* tai yksittäinen henkilö.

279

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*.

280

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.

281

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 maksaja voi olla useita.

282

vastuuyksikkö

palveluvastuussa oleva *toimintayksikkö*

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

283

<henkilörekisterit>

rekisterinpitäjä

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

284

arkistonmuodostaja

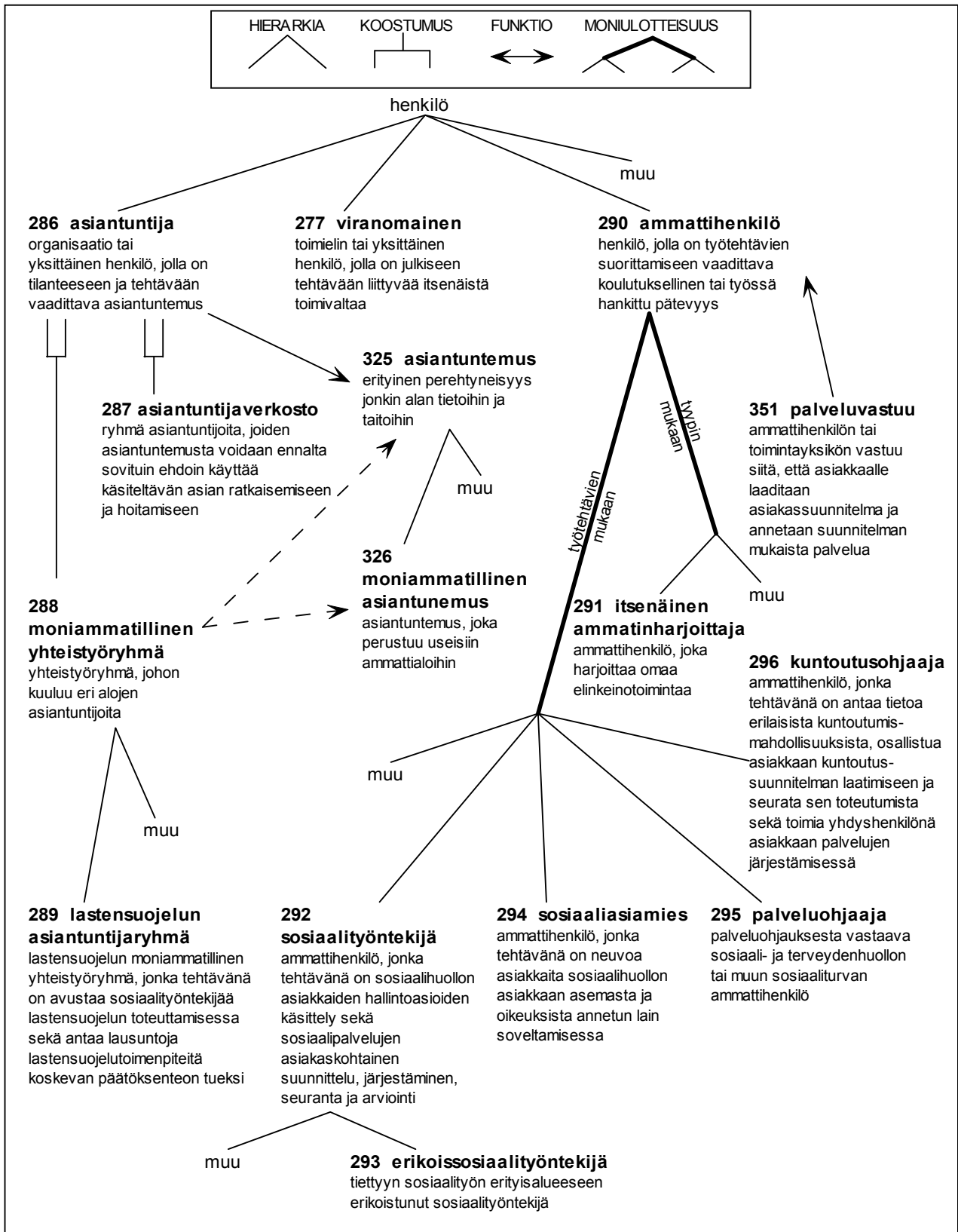
yhteisö tai yksittäinen henkilö, jonka toiminnan tuloksena *arkisto* (1) syntyy

285

arkisto (2)

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

8.2 Ammattiroolit



Käsittekaavio 32. Ammattiroolit.

286

asiantuntija

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

287

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*.

288

moniammatillinen yhteistyöryhmä; moniammatillinen tiimi

yhteistyöryhmä, johon kuuluu eri alojen *asiantuntijoita*

Esimerkiksi *lastensuojelussa* tai vammaisten lasten *palveluohjauksessa* moniammatillinen yhteistyöryhmä koostuu eri *organisaatioiden* edustajista, jotka ovat työskennelleet lapsen ja perheen kanssa.

289

<lastensuojelu>

lastensuojelun asiantuntijaryhmä

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.

290

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.

291

itsenäinen ammatinharjoittaja

ammattihenkilö, joka harjoittaa omaa elinkeinotoimintaa

292

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 sosiaalisihteri. Sosiaalityöntekijä voi toimia myös *itsenäisenä ammatinharjoittajana*, esimerkiksi konsulttina.

293

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.

294

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).

295

palveluohjaaja

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

Palveluohjaaja arvioi *asiakkaan palvelutarpeen* 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 palvelutarvetta ja annettavien palvelujen riittävyttä ja tarvittaessa ehdottaa tai tekee muutoksia *palvelukokonaisuuteen*. Hän huolehtii myös tarpeen mukaan yhteyksistä asiakkaan ja *viranomaisten* välillä sekä viranomaisien kesken.

Palveluohjaajakoulutusta annetaan täydennys- ja erikoistumiskoulutuksena muun muassa ammattikorkeakoulussa.

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

296

kuntoutusohjaaja

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

297

<perhehoito>

perhehoitaja

henkilö, joka antaa kodissaan *perhehoitoa*

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

298

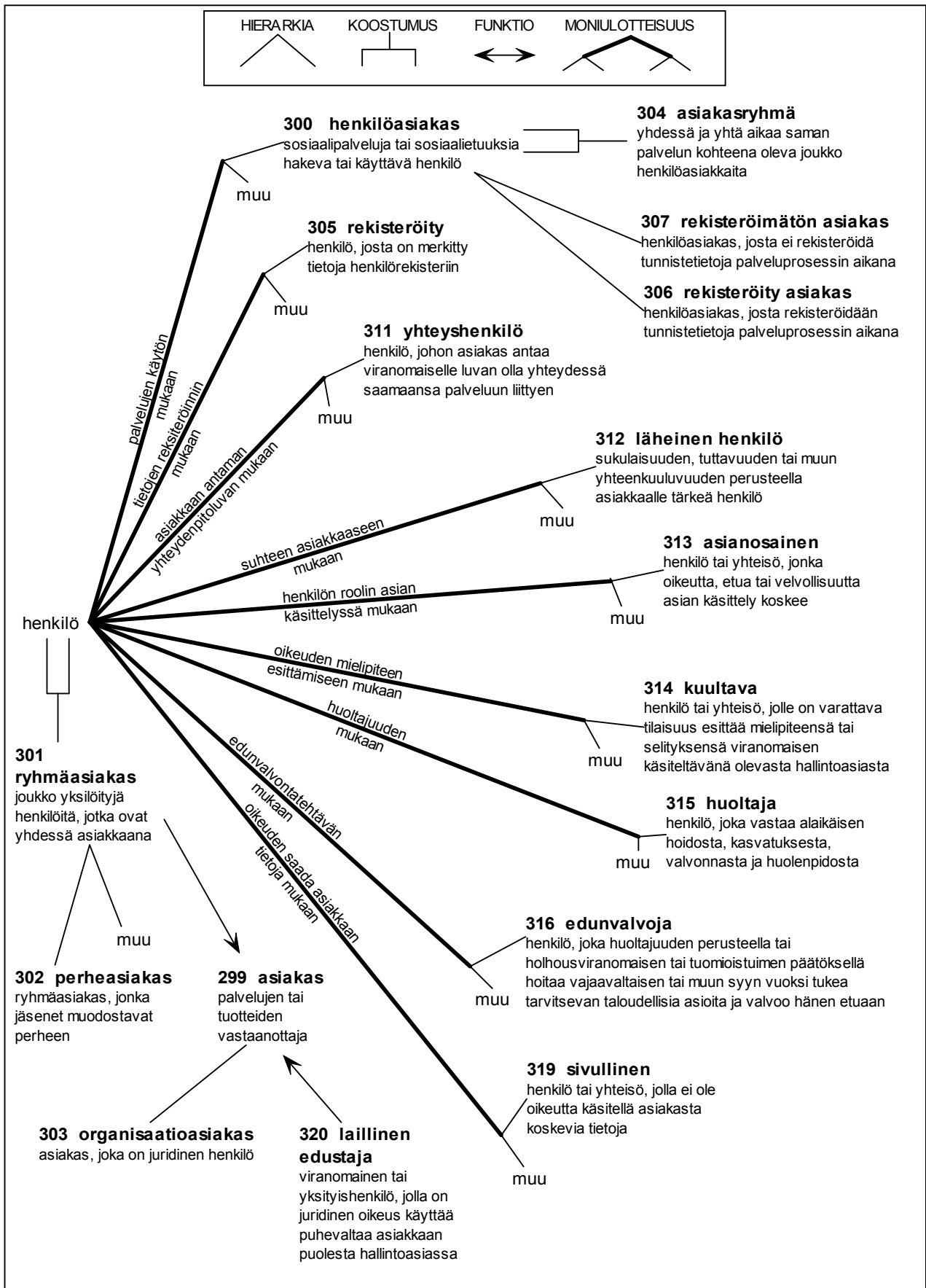
<vammapalvelut>

henkilökohtainen avustaja

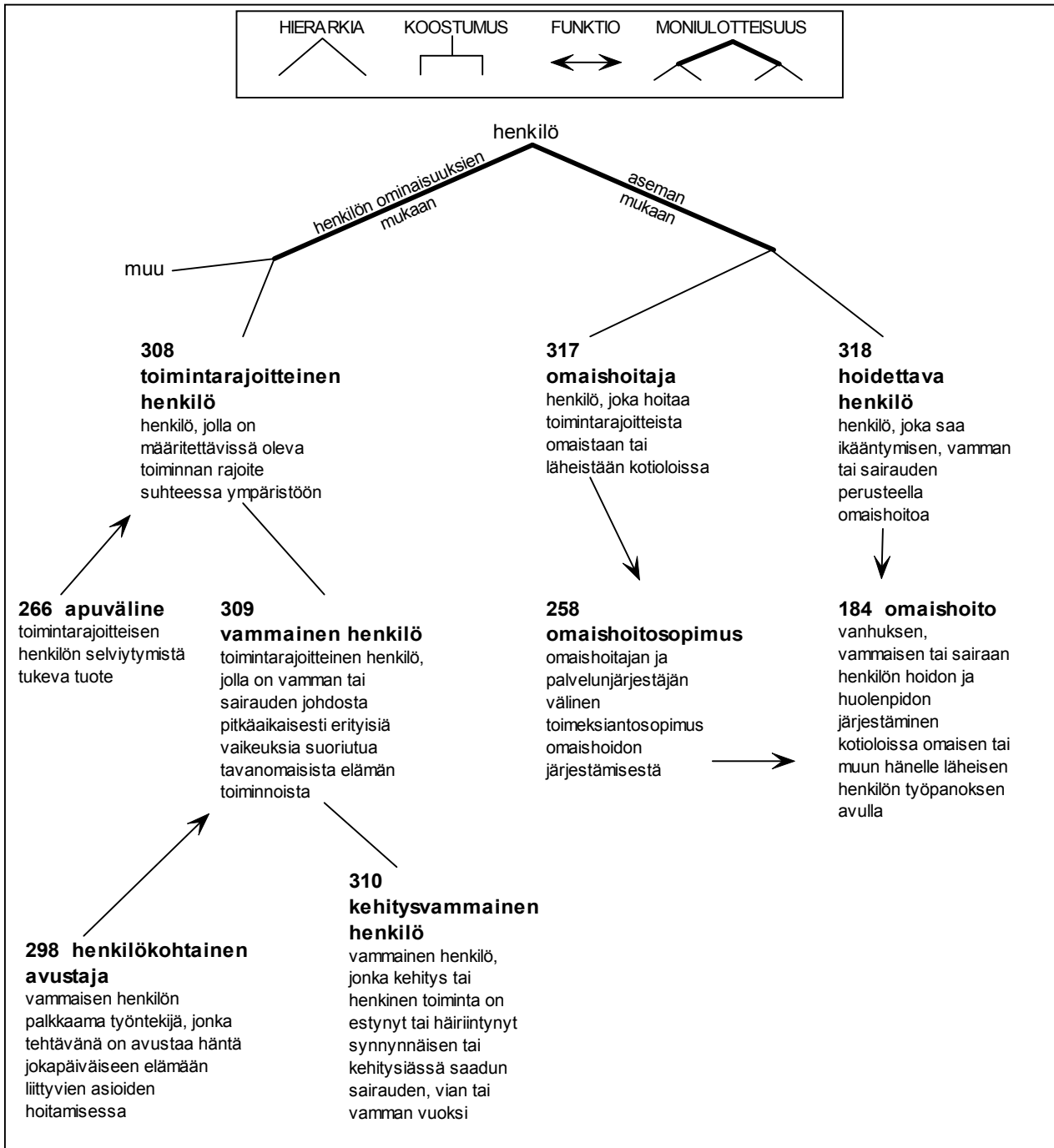
vammaisen henkilön palkkaama työntekijä, jonka tehtävänä on avustaa häntä jokapäiväiseen elämään liittyvien asioiden hoitamisessa

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.

8.3 Asiakas- ja läheisroolit



Käsitekaavio 33. Asiakas- ja läheisroolit.



Käsittekaavio 34. Vammaisuus ja omaishoitto.

299

<yleiset palveluorganisaatiot>
asiakas

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.

300

<sosiaalihuolto>

henkilöasiakas

sosiaalipalveluja tai *sosiaalietuuksia* hakeva tai käyttävä henkilö

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

301

ryhmäasiakas

joukko yksilöityjä henkilöitä, jotka ovat yhdessä *asiakkaana*

302

perheasiakas

ryhmäasiakas, jonka jäsenet muodostavat perheen

303

organisaatioasiakas

asiakas, joka on juridinen henkilö

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

304

<sosiaalihuolto>

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.

305

<henkilörekisterit>

rekisteröity

henkilö, josta on merkitty tietoja *henkilörekisteriin*

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

306

<sosiaalihuolto>

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.

307

<sosiaalihuolto>

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.

308

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.

309

<vammaispalvelut>

vammainen henkilö

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

Vammainen henkilö on oikeutettu laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä *palveluista* ja tuki-toimista säädettyihin *sosiaalietuuksiin*.

310

<kehitysvammaisten erityishuolto>

kehitysvammainen henkilö

vammainen henkilö, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen 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.

311

<sosiaalihuolto>

yhteyshenkilö

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

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

312

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.

313

asianosainen

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

314

kuultava

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

315

huoltaja

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

316

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 *sosiaaliuudet* kuuluvat, ja valvoa alaikäisen etua lastensuojeluasiassa. Lastensuojeluasiassa voidaan määrätä edunvalvoja käyttämään *huoltajan* sijasta puhevaltaa, mikäli huoltaja ei voi valvoa lapsen etua puolueettomasti.

317

omaishoitaja

henkilö, joka hoitaa toimintarajoitteista omaistaan tai läheistään kotioloissa

318

<omaishoidon tuki>

hoidettava henkilö

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

319

<sosiaalihuolto>

sivullinen

henkilö tai yhteisö, jolla ei ole oikeutta käsitellä *asiakasta* koskevia tietoja

Muut kuin asiakkaan asiaa hoitava *palvelunantaja*, asiakas ja *asianosainen* ovat kyseisessä *sosiaalipalvelussa* sivullisia. *Asiakasasiakirjoihin* sisältyviä tietoja ei saa antaa sivullisille ilman asiakkaan kirjallista suostumusta.

320

laillinen edustaja

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

Asiakkaan laillisena edustajana voi toimia esimerkiksi *huoltaja* tai *edunvalvoja*.

321

vertaistukihenkilö

vapaaehtoistyöntekijä, joka antaa *vertaistukea*

Vapaaehtoisille voidaan järjestää koulutusta vertaistuen antamisessa.

322

vertaistukiperhe

perhe, joka antaa *vertaistukea* vapaaehtoistyönä

323

tukihenkilö

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

324

tukiperhe

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

9 ROOLIEN OMINAISUUDET

9.1 Osaaminen

325

asiantuntemus

erityinen perehtyneisyys jonkin alan tietoihin ja taitoihin

326

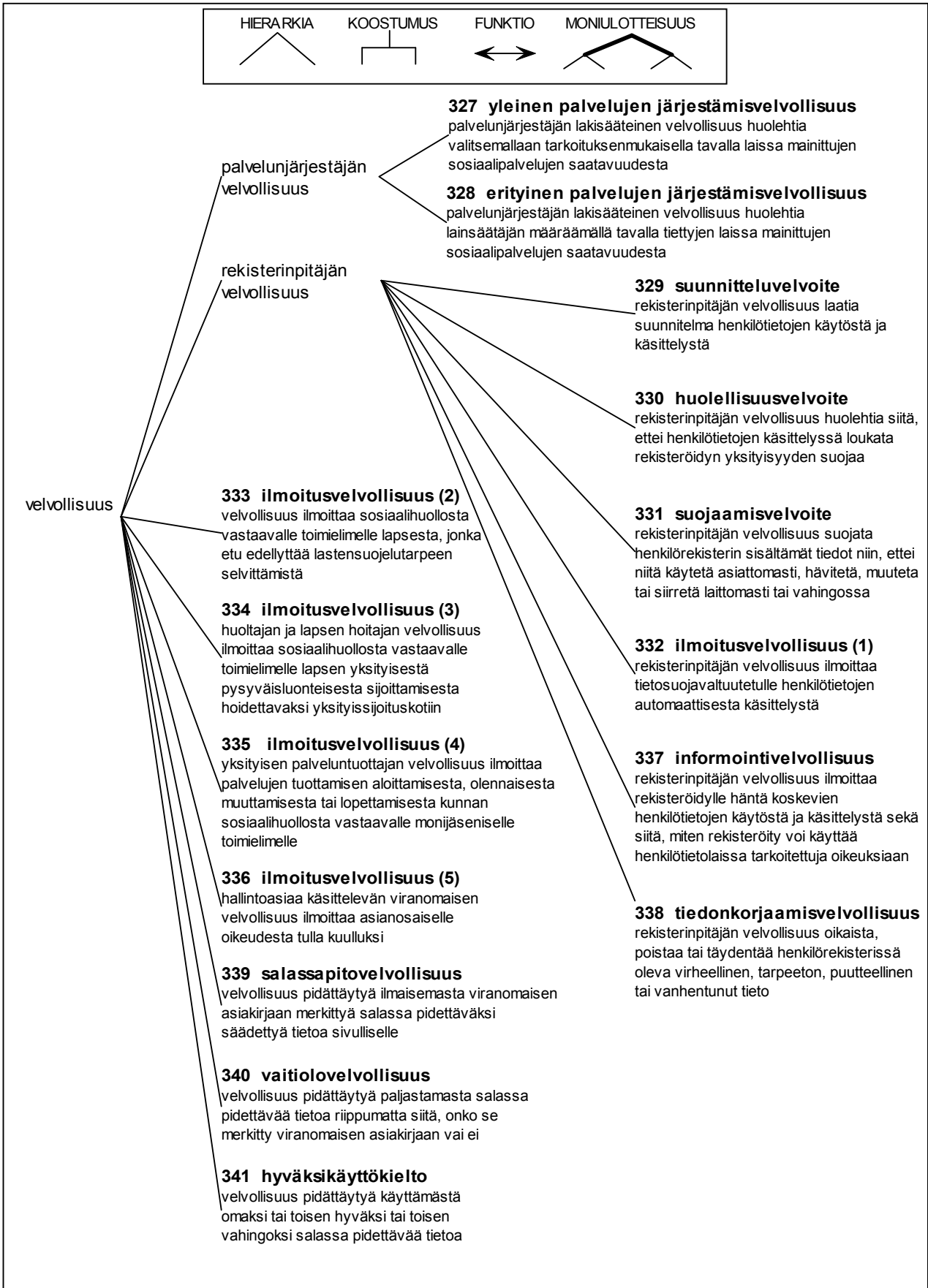
moniammatillinen asiantuntemus

asiantuntemus, joka perustuu useisiin ammattialoihin

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

Esimerkkejä moniammatillisen asiantuntemuksen hyödyntämisestä ovat *toimeentulotuen* (2) myöntämisessä käytetty asiantuntijaverkko, *lastensuojelussa* käytetyt tukiryhmät, oppilashuoltoryhmät ja kuntoutusyhteistyöryhmät.

9.2 Velvoitteet



Käsittekaavio 35. Velvoitteet.

327

yleinen palvelujen järjestämisvelvollisuus

palvelunjärjestäjän lakisääteinen velvollisuus huolehtia valitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla laissa mainittujen *sosiaalipalvelujen* saatavuudesta

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

328

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*.

329

<henkilörekisterin pitäjä>
suunnitteluveto

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, minkälaisen rekisterinpitäjän tehtävien hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään.

330

<henkilörekisterin pitäjä>
huolellisuusvelvoite

rekisterinpitäjän velvollisuus huolehtia siitä, ettei *henkilötietojen käsittelyssä* loukata *rekisteröidyn* yksityisyyden suojaa

Ks. Henkilötietolaki 5 §.

331

<henkilörekisterin pitäjä>
suojaamisvelvoite

rekisterinpitäjän velvollisuus suojata *henkilörekisterin* sisältämät tiedot niin, ettei niitä käytetä asiattomasti, hävitetä, muuteta tai siirretä laittomasti tai vahingossa

Ks. Henkilötietolaki 32 §.

332

<henkilörekisterin pitäjä>
ilmoitusvelvollisuus (1)

rekisterinpitäjän velvollisuus ilmoittaa tietosuojavaltuutetulle *henkilötietojen* automaattisesta käsittelystä

Ks. Henkilötietolaki 36-37 §.

333

<lastensuojelu>
ilmoitusvelvollisuus (2)

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 luottamus-toimessa oleville henkilöille, jos he tehtävässään ovat saaneet tietää lapsesta, jonka huolenpidon tarve, elinolosuhteet tai oma käytös edellyttävät lastensuojelutarpeen selvittämistä.

334

<lastensuojelu>

ilmoitusvelvollisuus (3)

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

335

<yksityinen sosiaalipalvelu>

ilmoitusvelvollisuus (4)

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

336

<julkishallinto>

ilmoitusvelvollisuus (5)

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

337

<henkilörekisterin pitäjä>

informointivelvollisuus

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

Ks. Henkilötietolaki 24 §.

338

<henkilörekisterin pitäjä>

tiedonkorjaamisvelvollisuus

rekisterinpitäjän velvollisuus oikaista, poistaa tai täydentää *henkilörekisterissä* oleva virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut tieto

Ks. Henkilötietolaki 29 §.

339

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.

340

vaitiolo-velvollisuus

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

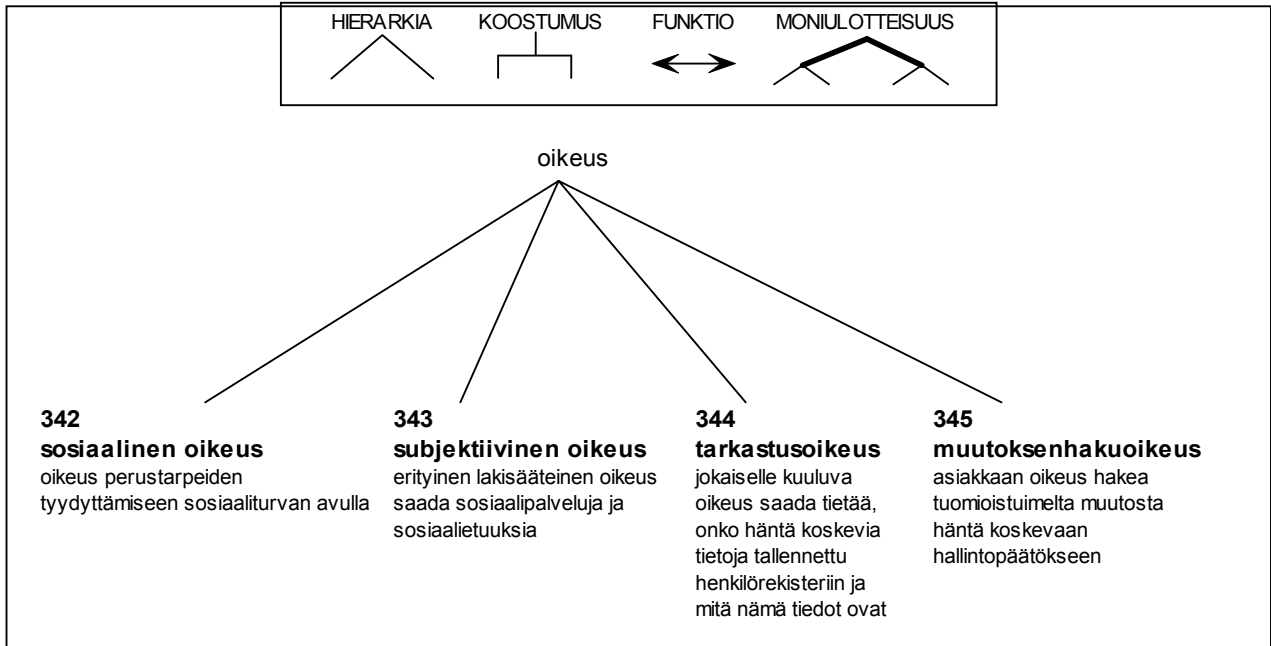
341

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 asianosaisten tiedonsaantioikeus on perustunut.

9.3 Oikeudet



Käsittekaavio 36. Oikeudet.

342

<sosiaaliturva>

sosiaalinen oikeus

oikeus perustarpeiden tyydyttämiseen *sosiaaliturvan* avulla

Sosiaaliset oikeudet katsotaan osaksi yleisiä ihmisoikeuksia.

343

<sosiaaliturva>

subjektiivinen oikeus

erityinen lakisääteinen oikeus saada *sosiaalipalveluja* ja *sosiaalietuuksia*

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

Subjektiivisia oikeuksia ovat esimerkiksi alle kouluikäisten oikeus *päivähoitoon*, oikeus kehitysvam- malain mukaiseen erityishuoltoon kuuluvaan opetukseen, oikeus eräisiin vaikeavammaisille järjestet- täviin palveluihin sekä *lastensuojelun sijaishuollossa* olleen nuoren oikeus *jälkihuoltoon*.

344

<henkilörekisterit>

tarkastusoikeus

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 tieto- lähteet ja mihin rekisterin tietoja käytetään ja luovutetaan.

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

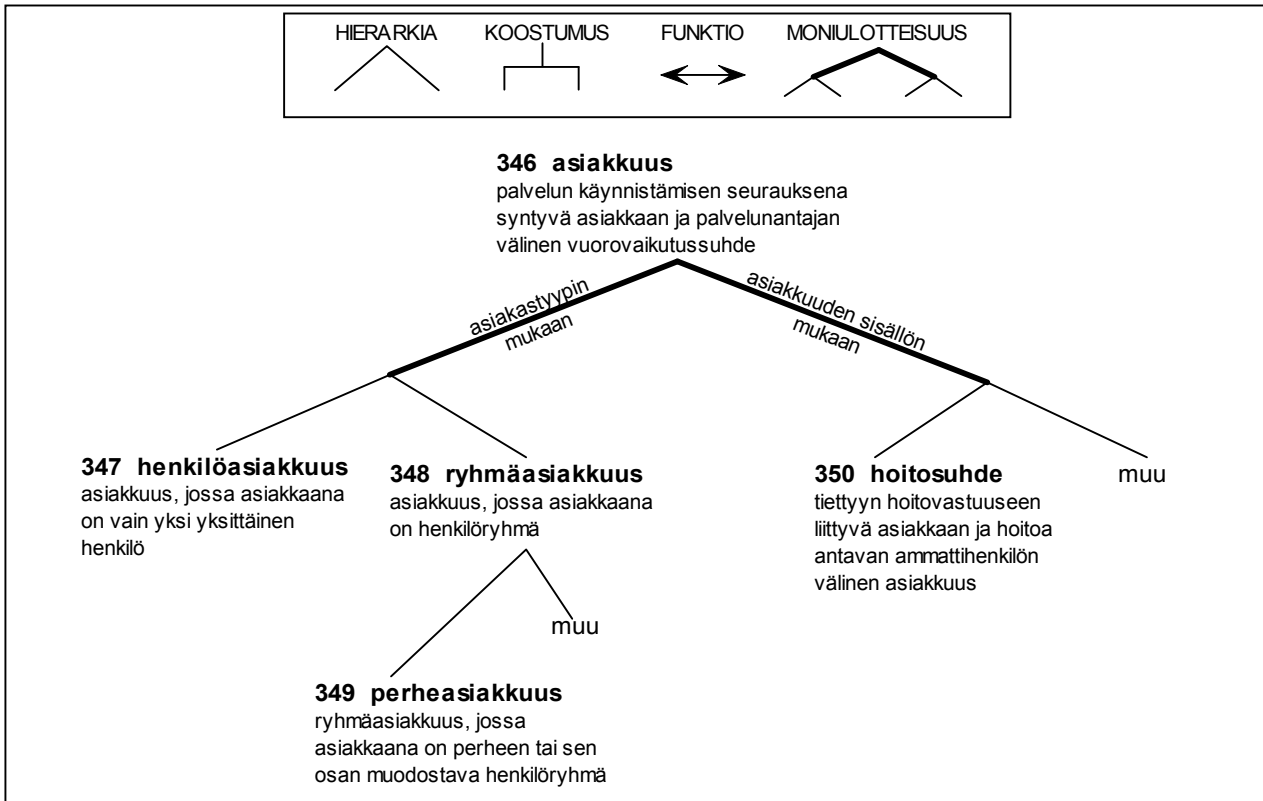
345

<julkishallinto>

muutoksenhakuoikeus

asiakkaan oikeus hakea tuomioistuimelta muutosta häntä koskevaan *hallintopäätökseen*

10 ROOLIEN VÄLISET SUHTEET



Käsitekaavio 37. Asiakkuus.

346

<yleiset palveluorganisaatiot>
asiakkuus; asiakassuhde

palvelun vireillepanon seurauksena syntyvä *asiakkaan* ja *palveluntarjoajan* välinen vuorovaikutussuhde

347

henkilöasiakkuus

asiakkuus, jossa *asiakkaana* on vain yksi yksittäinen henkilö

348

ryhmäasiakkuus

asiakkuus, jossa asiakkaana on henkilöryhmä

349

perheasiakkuus

ryhmäasiakkuus, jossa *asiakkaana* on perheen tai sen osan muodostava henkilöryhmä

350

hoitosuhde

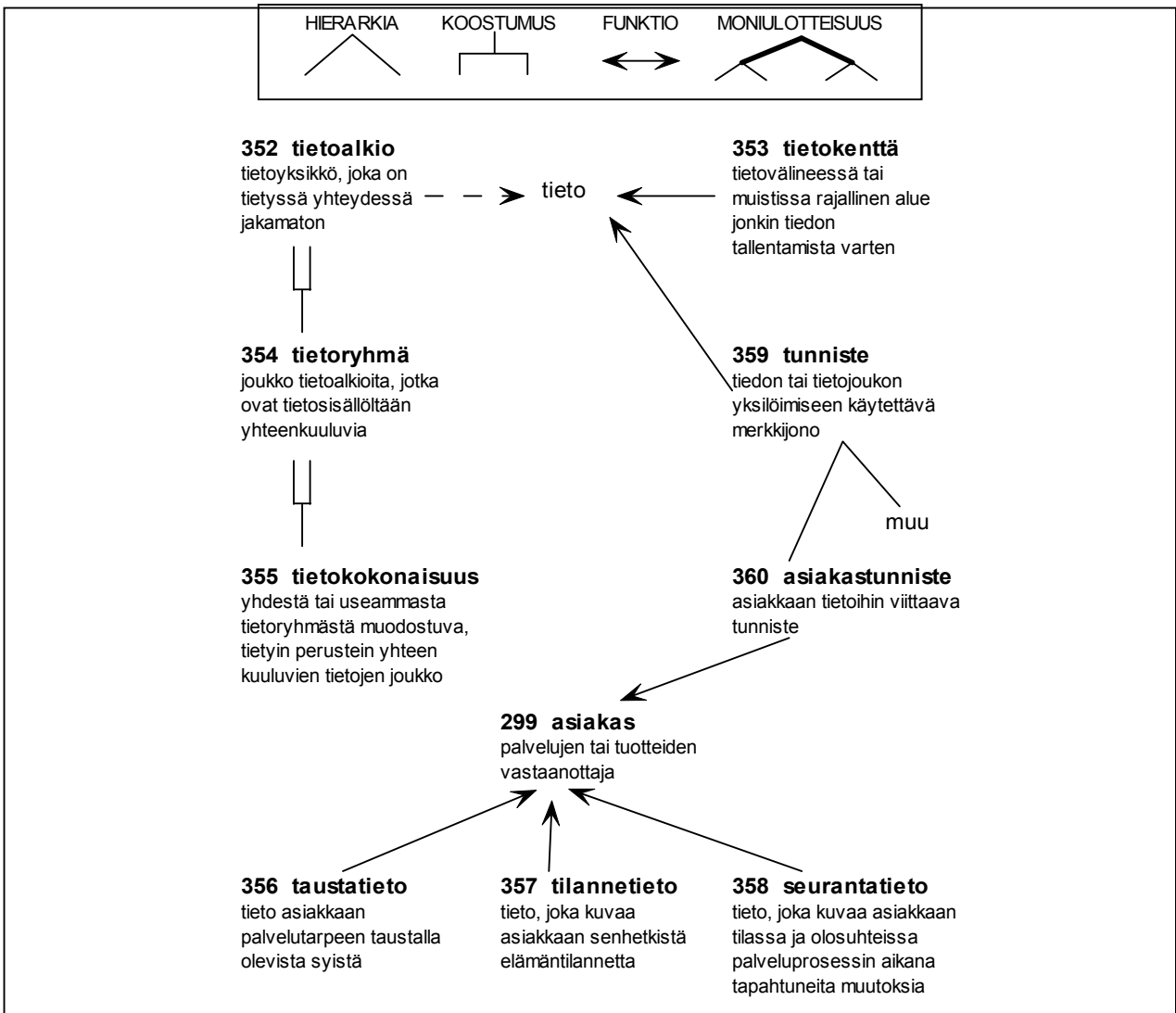
tiettyyn hoitovastuuseen liittyvä *asiakkaan* ja hoitoa antavan *ammattihenkilön* välinen *asiakkuus*

351

palveluvastuu

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

11 TIETOJEN RAKENNE



Käsitekaavio 38. Tietojen rakenne.

352

<tietojärjestelmät>

tietoalkio

tietoyksikkö, joka on tietyssä yhteydessä jakamaton

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

353

<tietojenkäsittely>

tietokenttä

tietovälineessä tai muistissa rajallinen alue jonkin tiedon tallentamista varten

354

<tietojenkäsittely>

tietoryhmä

joukko *tietoalkioita*, jotka ovat tietosisällöltään yhteenkuuluvia
Tietoryhmä alkaa *tunnisteella* ja päättyy lopetusmerkkiin.

355

<tietojenkäsittely>

tietokokonaisuus

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* myönnetyt *sosiaalipalvelut* ja *sosiaalietuudet*.

356

<asiakastieto>

taustatieto

tieto *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.

357

<asiakastieto>

tilannetieto; nykytila

tieto, joka kuvaa *asiakkaan* senhetkistä elämäntilannetta

Tilannetietoja hyödynnetään *tilanneselvitystä* ja *tilannearviota* tehtäessä.

358

<asiakastieto>

seurantatieto

tieto, joka kuvaa *asiakkaan* tilassa ja olosuhteissa *palveluprosessin* aikana tapahtuneita muutoksia

359

<tietojenkäsittely>

tunniste

tiedon tai tietojoukon yksilöimiseen käytettävä merkkijono

360

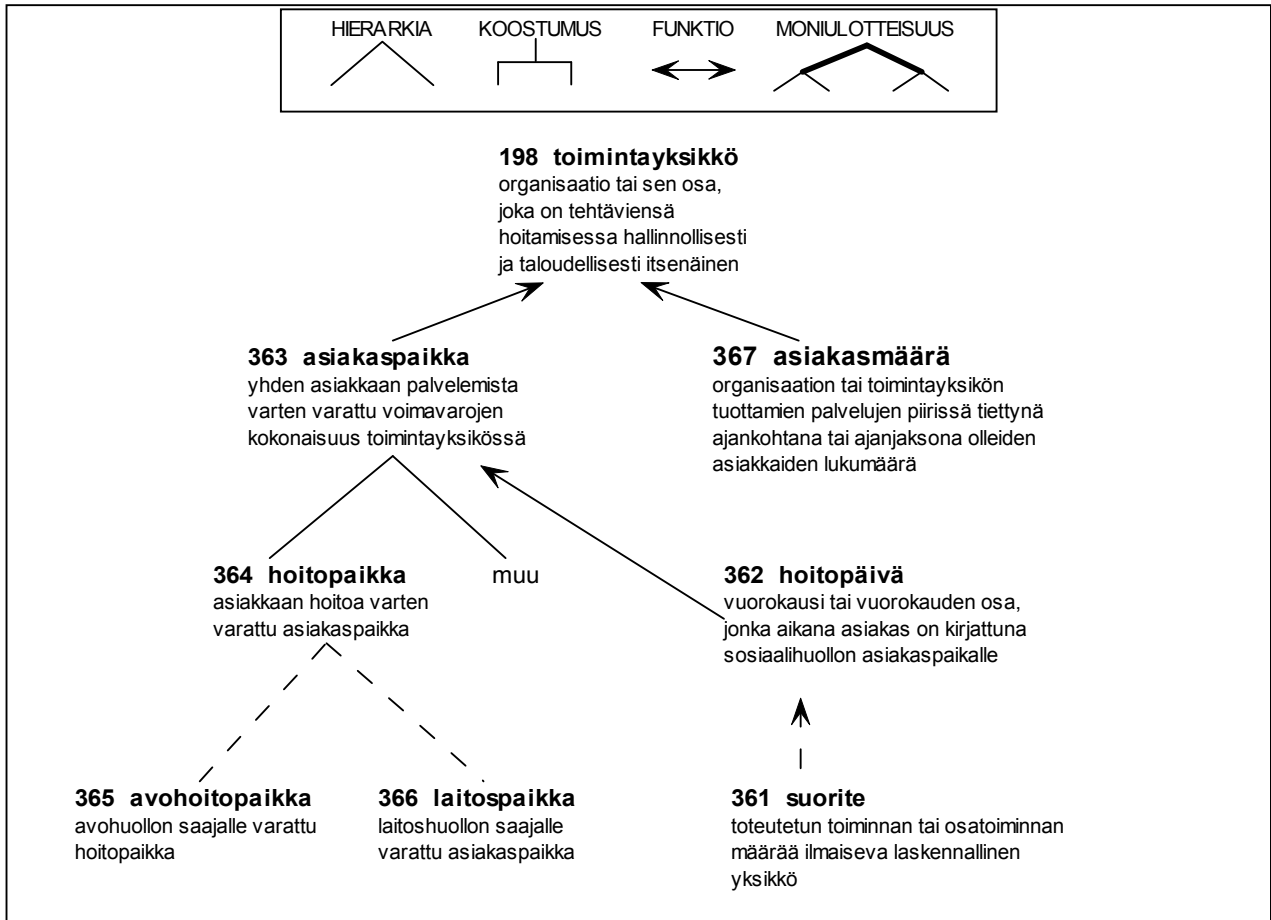
<asiakastietojärjestelmät>

asiakastunniste

asiakkaan tietoihin viittaava *tunniste*

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

12 TILASTOINTIYKSIKÖT



Käsittekaavio 39. Tilastointiyksiköt.

361

<yleiset palveluorganisaatiot>

suorite

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 *hoitopäivä*).

362

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.

363

asiakaspaikka

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

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

364

hoitopaikka

asiakkaan hoitoa varten varattu *asiakaspaikka*

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

365

avohoitopaikka

avohuollon saajalle varattu *hoitopaikka*

366

laitospaikka

laitoshuollon saajalle varattu *asiakaspaikka*

367

asiakasmäärä

organisaation tai *toimintayksikön* tuottamien *palvelujen* piirissä tietyinä ajankohtana tai ajanjaksona olleiden *asiakkaiden* lukumäärä

Hakemisto

Hakemiston numerot viittaavat termitietuenumeroihin.

adoptioneuvonta (1)	39	erityiseen järjestämisvelvollisuuteen	
adoptioneuvonta (2)	53	perustuva palvelu	24
ajanvarauskäynti	144	erityishuolto-ohjelma	252
aktivointisuunnitelma	265	erityispäiväkoti	224
ammattillinen perhehoito	70	erityisravintokorvaus	112
ammattillinen palvelukoti	206	esiopetus	75
ammattihenkilö	290	esteettömyysperiaate	177
apuväline	266	esteetön asuminen	195
apuvälinekorvaus	110	etus	11
arkaluonteinen tieto	230	hakemus	240
arkisto (1)	232	hallintopäätös	154
arkisto (2)	285	harkinnanvarainen palvelu	23
arkisto (3)	203	henkilöasiakas	300
arkistointi	163	henkilöasiakkuus	347
arkistokelpoisuus	269	henkilökohtainen avustaja	298
arkistonmuodostaja	284	henkilörekisteri	231
arkistotila	203	henkilötieto	227
asiakas	299	henkilötietojen käsittely	160
asiakasasiakirja	236	henkilötutkinta	149
asiakaskertomus	238	hoidettava henkilö	318
asiakasmäärä	367	hoito	63
asiakasneuvottelu	153	hoito- ja kasvatussuunnitelma	262
asiakaspaikka	363	hoito- ja palvelusuunnitelma	261
asiakas palaute	248	hoitojakso	132
asiakasryhmä	304	hoitokoti	214
asiakassuhde	346	hoitokäytäntö	180
asiakassuunnitelma	260	hoitopaikka	364
asiakastieto	229	hoitopäivä	362
asiakastunniste	360	hoitosuhde	350
asiakirja	233	hoitotapahtuma	140
asiakirjallinen tieto	228	hoivayritys	201
asiakkuus	346	huolellisuusvelvoite	330
asiamiespalvelu	50	huoltaja	315
asianosainen	313	huostaanoton valmistelu	169
asiantuntemus	325	huostaanotto	170
asiantuntija	286	huostaanottopäätös	253
asiantuntijaverkosto	287	huostassapito	46
asiointiperuste	9	hyväksikäyttökielto	341
asumisen järjestäminen	62	ilmoitus	241
asumiskokeilu	91	ilmoitusvelvollisuus (1)	332
asumispalvelu	58	ilmoitusvelvollisuus (2)	333
asumisvalmennus	90	ilmoitusvelvollisuus (3)	334
ateriapalvelu	118	ilmoitusvelvollisuus (4)	335
avohoitajakso	133	ilmoitusvelvollisuus (5)	336
avohoitopaikka	365	iltapäivähoito	82
avohuollon tukitoimi	44	informointivelvollisuus	337
avohuolto	42	isyden selvittäminen	40
avoin päiväkotitoiminta	84	itsenäinen ammatinharjoittaja	291
avopalvelu	42	itsenäinen asuminen	194
dokumentointi	155	itsenäinen päivittäinen toiminta	193
edunvalvoja	316	itsenäinen päätöksenteko	191
ehkäisevä toimeentulotuki	104	itsenäinen suoriutuminen	192
elätustuki	113	jono	136
elätusturva	32	jonotusaika	137
eläketurva	5	joustavien ja muunneltavien ratkaisujen	
ensikoti	211	periaate	178
ensisuoja	213	jälkihuolto	47
erikoissosiaalityöntekijä	293	kasvatus- ja perheneuvonta	51
erityinen palvelujen järjestämisvelvollisuus	328	katkaisuhuolto	65
erityinen tuki päivähoitossa	81	kehitysvammainen henkilö	310

Hakemiston numerot viittaavat termitietuenumeroihin.

kehitysvammaisten erityishuolto	35	olosuhdeselvitys	148
kehitysvammaaneuvonta	52	omaishoidon tuki	28
kiireellinen sijoitus	172	omaishoitaja	317
kirjaus	156	omaishoito	184
kokopäivähoito	76	omaishoitosopimus	258
konsultaatio	55	oman elämän hallinta	189
konsultaatiopyyntö	242	organisaatio	197
korvaus asunnon muutostöistä ja asuntoon kuuluvista laitteista	109	organisaatioasiakas	303
korvaushoito	67	osapäivähoito	77
kotihoidon ohjaus	56	ostopalvelu	25
kotihoito	86	ostopalvelusopimus	257
kotikäynti	145	ottolapsineuvonta (1)	39
kotipalvelu	87	ottolapsineuvonta (2)	53
kotouttaminen	37	palkkaturva	4
kotoutuminen	196	paluumuuttoavustus	106
kotoutumissuunnitelma	263	palvelu	20
kotoutumistuki	105	palveluasuminen	59
kuljetuspalvelu	120	palveluasunto	218
kuntouttava työtoiminta	93	palvelujakso	131
kuntoutus	88	palvelukeskus	216
kuntoutusohjaaja	296	palveluketju	128
kuntoutusohjaus	57	palvelukokonaisuus	129
kuntoutussuunnitelma	264	palvelun käynnistäminen	135
kuuleminen	157	palvelun maksaja	281
kuulemisasiakirja	247	palvelun vireillepano	135
kuultava	314	palvelunantaja	278
käynti	143	palvelunjärjestäjä	279
käytettävyys	268	palveluntuottaja	280
käyttäjälähtöinen suunnittelu	179	palveluohjaaja	295
käyttötarkoitussidonnaisuus	275	palveluohjaus	49
laillinen edustaja	320	palveluperuste	10
laitos	208	palveluprosessi	130
laitushoito	64	palvelutalo	219
laitushoitajakso	134	palvelutapahtuma	139
laitoshuolto	43	palvelutarve	8
laitospaikka	366	palvelutehtävä	26
laitospalvelu	43	palveluvastuu	351
laitossijoitus	166	perheasiakas	302
lapsen elatusapu	114	perheasiakkuus	349
lapsen huolto ja tapaamisoikeus	41	perhehoitaja	297
lapsen mielipiteen selvittäminen	174	perhehoito	69
lasten kotihoidon tuki	97	perhekoti	205
lasten päivähoito	29	perhekotisijoitus	168
lasten yksityisen hoidon tuki	98	perhekuntoutus	92
lastensuojelu	30	perhepäivähoito	73
lastensuojelulaitos	210	perhepäiväkoti	225
lastensuojelun asiantuntijaryhmä	289	perhesijoitus	167
lastensuojelutarpeen selvitys	150	perusosa	101
lausunto	244	perustoimeentulotuki	100
lausuntopyyntö	245	puolison elatusapu	115
leikkitoiminta	83	päihdehuollon laitos	209
läheinen henkilö	312	päihdehuolto	33
lähtökirjaus	162	päivähoito	71
maksusitoumus	243	päiväkeskus	217
matkakorvaus	108	päiväkoti	223
moniammatillinen asiantuntemus	326	päiväkotihoito	72
moniammatillinen tiimi	288	päivätoiminta	85
moniammatillinen yhteistyöryhmä	288	päätarkisto	204
muut perusmenot	102	päätösasiakirja	251
muutoksenhakuoikeus	345	rajoitustoimenpide	175
normaaliuden periaate	176	rekisterinpitäjä	283
nykytila	357	rekisteröimätön asiakas	307
odotusaika	137	rekisteröity	305
		rekisteröity asiakas	306

ryhmäasiakas	301	tavoiteaika	138
ryhmäasiakkuus	348	tehostettu palveluasuminen	60
ryhmäperhepäivähoito	74	tiedoksianto	158
ryhmäperhepäiväkoti	226	tiedon eheys	271
saattajapalvelu	119	tiedon kattavuus	272
saavutettavuus	267	tiedon saatavuus	270
salassa pidettävä asiakirja	237	tiedonkorjaamisvelvollisuus	338
salassapitovelvollisuus	339	tietoalkio	352
selvitys	250	tietokenttä	353
seurantatieto	358	tietokokonaisuus	355
sijaishuolto	45	tietoryhmä	354
sijoitus	165	tiivistelmä	239
sijoitus ammatilliseen perhekotiin	168	tilanearvio	151
sijoitus päätös	254	tilanneselvitys	147
sisäänkirjaus	161	tilanneseuranta	152
sivullinen	319	tilannetieto	357
sopeutumisolomäärä	89	todisteellinen tiedoksianto	159
sopimus	255	toimeentulo	190
sopimus lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta	259	toimeentulotuki (1)	31
sosiaaliala	16	toimeentulotuki (2)	99
sosiaaliamies	294	toimeentulotukilaskelma	249
sosiaalivastuu	14	toimeentuloturva	2
sosiaalietuus	12	toimeksiantosopimus	256
sosiaalihuolto	18	toimenpide	141
sosiaalikeskus	215	toimiala	15
sosiaalinen	6	toimintakeskus	222
sosiaalinen kontrolli	181	toimintaraha	107
sosiaalinen luototus	38	toimintarajoitteinen henkilö	308
sosiaalinen luotto	116	toimintayksikkö	198
sosiaalinen oikeus	342	toimipiste	202
sosiaalinen ongelma	7	toiste	235
sosiaalinen toimintakyky	188	tukiasuminen	61
sosiaalinen työ	17	tukiasunto	220
sosiaalinen vapaaehtoistyö	123	tukihenkilö	323
sosiaalipalvelu	21	tukihenkilötoiminta	126
sosiaalipäivystys	54	tukipalvelu	117
sosiaalitoimi	19	tukipalveluyksikkö	200
sosiaalitoimisto	215	tukiperhe	324
sosiaaliturva	1	tukiperhetoiminta	127
sosiaaliturvaetus	12	tulkkipalvelu	122
sosiaalityö	96	tulosityksikkö	199
sosiaalityön ammattietiikka	182	tunniste	359
sosiaalityön kohde	183	turvakoti	212
sosiaalityön laatu	187	turvapalvelu	121
sosiaalityön tuloksellisuus	185	työkeskus	221
sosiaalityön vaikuttavuus	186	työllisyyden hoito	36
sosiaalityöntekijä	292	työttömyysturva	3
sosiaalivakuutus	13	täydentävä toimeentulotuki	103
sosiaalivirasto	215	vaatekorvaus	111
subjektiivinen oikeus	343	vaihtoehtoisuus	340
suojaamisvelvoite	331	vammainen henkilö	309
suorite	361	vammaispalvelu	34
suostumukseen perustuva huostaanotto	171	vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta	95
suostumusasiakirja	246	vammaisten henkilöiden työtoiminta	94
suunnitteluelvoite	329	vanhuspalvelu	27
sähköinen arkistointi	164	vanhustenhuolto	27
sähköinen asiakirja	234	vastuuyksikkö	282
tahdosta riippumaton huostaanotto	173	vertaistuki	124
tahdosta riippumaton toimenpide	142	vertaistukihenkilö	321
tarkastusoikeus	344	vertaistukiperhe	322
tarpeellisuusvaatimus	274	vieroitusohjelma	66
tarveharkinta	146	viikonloppuhoito	80
taustatieto	356	viranomaisen	277

virheettömyysvaatimus	276	yleinen palvelujen järjestämisvelvollisuus	327
vuoropäivähoito	78	yleisneuvonta	48
yhteyshenkilö	311	ylläpitohoito	68
yhteysvaatimus	273	ympäri vuorokautinen päivähoito	79
yksityinen sosiaalipalvelu	22	ystäväpalvelu	125
yksityissijoituskoti	207		

Kirjallisuus

Sosiaalihuollon sanastoja

Kuusisto-Niemi Sirpa 2002. Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot III. Palveluketjusanasto. Sanasto asiakkaan asiamiehen, itsenäiseen suoriutumiseen ja alueellisuuteen liittyvistä käsitteistä. Ohjeita ja luokituksia 2002:3. Helsinki: Stakes.

Sosiaalialan asiasanasto 1998. Eeva-Liisa Tuomi-Kyrö (toim.) Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Sosiaaliturvan sanasto 2002. Helsinki: Huoltaja-säätiö.

Sosiaalityön sanasto. Stakes. Internet-osoitteessa:

<http://www.stakes.fi/oske/terminologia/sanastot/sostyo.htm>

Stakes 1997. Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjasanasto. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatusanasto. Ohjeita ja luokituksia 1997:2. Helsinki: Stakes & Tekniikan Sanastokeskus.

Stakes 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot II. Sosiaali- ja terveydenhuollon käsitteitä tietojärjestelmien suunnittelua varten. Ohjeita ja luokituksia 1999:5. Helsinki: Stakes.

Terminologisesta sanastotyöstä

Suonuuti Heidi 2006. Sanastotyön opas. Helsinki: Sanastokeskus TSK.

Tekniikan sanastokeskus 1988. Sanastotyön käsikirja. Soveltavan terminologian periaatteet ja työmenetelmät. Tekniikan Sanastokeskus (toim.) SFS-käsikirja 50, TSK 14. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto ja Tekniikan sanastokeskus.

Tekniikan Sanastokeskus 1999. Toimikunnista termitalkoisiin. Helsinki: Tekniikan Sanastokeskus.

HL7

HL7 Reference Information Model Compendium, RIM Version 2.14, July 2006.

<http://aurora.regenstrief.org/~shadow/RIM%20Compendium.pdf>. Haettu 1.9.2008.

LIITE 1: Luettelo sanastoa kommentoineista organisaatioista ja henkilöistä

Ensi- ja turvakotien liitto
Espoon kaupungin arkistotoimi
Etelä-Suomen lääninhallitus
Helsingin hallinto-oikeus
Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, tietohallinto
Helsingin kaupungin tietokeskus
Invalidiliitto ry
Itä-Suomen lääninhallitus
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom
Kainuun maakunta –kuntayhtymä, Sosiaalialan seutukehittäjähanke
Kansallisarkisto
Kansaneläkelaitos
Kehitysvammaliitto
Kuntaliitto
Kuopion hallinto-oikeus
Lapin yliopisto, sosiaalityön laitos
Lastensuojelun keskusliitto
Liisa Vainikainen, Kuopion kaupungin sosiaali- ja terveyskeskus
Länsi-Suomen lääninhallitus
Nuorten ystävät ry
Oikeusministeriö, lainvalmisteluosasto
Omaishoitajat ja Läheiset -Liitto ry
Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä
Printel Oy
Sanastokeskus TSK
Sosiaali- ja terveysministeriö
Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry
Sosiaalialan ammatillisen koulutuksen verkosto
Sosiaalialan osaamiskeskukset
Stakes
Talentia
Tampereen kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi
Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos
Terveystieteiden tutkimuskeskus
Terveystieteiden tutkimuskeskus
Terveystieteiden tutkimuskeskus
TietoEnator Healthcare&Welfare Oy
Tietosuojavaltuutettu
Tilastokeskus
Työministeriö
Vantaan kaupunki, sosiaali- ja terveydenhuolto

RAPORTTEJA-sarjassa aiemmin ilmestyneet

2008

Matti Rimpelä, Tuija Metso, Vesa Saaristo, Kirsi Wiss. Vanhempainyhdistysten ja huoltajien osallisuus peruskoulun ja sen oppilashuollon kehittämisessä
Raportteja 29/2008 Tilausnro R29/2008

Marja-Leena Perälä, Maisa Toljamo, Marjukka Vallimies-Patomäki, Marjaana Pelkonen. Tavoitteena näyttöön perustuva hoitotyö. Kansallisen hoitotyön tavoite- ja toimintaohjelman (2004–2007) arviointi
Raportteja 28/2008 Tilausnro R28/2008

Päivi Hämäläinen, Persephone Doupi, Hannele Hyppönen. eHealth Policy and Deployment in the European Union. Review and Analysis of Progress
Reports 26/2008 Tilausnro R26/2008

Jaana Lähteenmaa, Teija Strand. Pelin jälkeen: velkaa vai voittoja? Tutkimus velan ottamisesta rahapeleihin, erityistarkastelussa nettipokeri ja pikavippaaminen
Raportteja 25/2008 Tilausnro R25/2008

Mikko Svartsjö, Jani Kinnunen, Eetu Paloheimo, Frans Mäyrä. Järjellä vai tunteella? Nettipokerin pelikokemus ja pelaamisen hallinta
Raportteja 24/2008 Tilausnro R24/2008

Pauliina Luopa, Minna Pietikäinen, Jukka Jokela. Kouluterveyskysely 1998–2007: Nuorten hyvinvoinnin kehitys ja alueelliset erot
Raportteja 23/2008 Tilausnro R23/2008

Eeva-Liisa Kronqvist, Jaana Jokimies. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia Vaikuta vanhempi -selvityksestä
Raportteja 22/2008 Tilausnro R22/2008

T. Hakulinen-Viitanen, M. Pelkonen, V. Saaristo, A. Hastrup, M. Rimpelä. Äitiys- ja lastenneuvolatoiminta 2007. Tulokset ja seurannan kehittäminen
Raportteja 21/2008 Tilausnro R21/2008

Vappu Karjalainen, Peppi Saikku, Auvo Pasuri, Anja Seppälä. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnissa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset
Raportteja 20/2008 Tilausnro R20/2008

Seija Muurinen, Kerttu Perttilä, Timo Ståhl. Terveys 2015 -kansanterveysohjelman ohjaavuuden, toimeenpanon ja sisällön arviointi 2007. Haastattelut terveyden edistämisen asiantuntijoille sekä kuntien edustajille
Raportteja 19/2008 Tilausnro R19/2008

Eija Stengård, Kaija Appelqvist-Schmidlechner, Maila Upanne, Kai Parkkola, Markus Henriksson. Time Out! Aikalisä! Elämä raiteilleen. Varusmies- ja siviilipalveluksen ulkopuolelle jääneiden miesten elämäntilanne ja psykososiaalinen hyvinvointi
Raportteja 18/2008 Tilausnro R18/2008