



---

# OMAVALVONTASUUNNITELMA SOSIAALIPALVELUT

---

## Sisällysluettelo

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	4
1 JOHDANTO .....	5
2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT .....	6
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
3.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt .....	7
3.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta.....	7
3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	8
4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	9
4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	9
5 LAADUNHALLINTA.....	11
6 RISKIENHALLINTA.....	12
6.1 Riskienhallinnan työnjako.....	12
6.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	13
6.3 Korjaavat toimenpiteet .....	14
6.4 Muutoksista tiedottaminen .....	14
6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella .....	14
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	16
7.1 Palveluiden myöntämisen kriteerit ja hoitoon pääsyn perusteet .....	16
7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta .....	16
7.3 Palvelupäätökset.....	17
7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen .....	17
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	18
7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	19
7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä .....	19
8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	21
8.1 Muistutukset ja kantelut.....	21
8.2 Sosiaali- ja potilasasiamies .....	21
8.3 Omatyöntekijä.....	22
9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	23
9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma .....	23
9.2 Monialainen yhteistyö.....	23
9.3 Asiakastietojen kirjaaminen.....	24

9.4 Asiakastyön kirjaaminen .....	24
10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA.....	26
10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut .....	26
11 HENKILÖSTÖ .....	27
11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	27
11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	27
11.3 Turvallisuuden kehittäminen.....	28
12 TOIMITILAT.....	30
12.1 Teknologiset ratkaisut .....	30
13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	31
14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	32
15 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN .....	33

## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia ja julkista palvelutuotantoa omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille sekä sosiaalipalveluille eri toimintakokonaisuuksille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut, työikäisten palvelut, lapsiperheiden palvelut, mielenterveyspalvelut, päihde- ja riippuvuuspalvelut sekä neuvonta- ja ohjauspalvelut. Omavalvontasuunnitelmat laaditaan vastuualuetasoisesti ja vastuuyksikkötasoisesti.

# 1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta on säädetty sosiaalihuoltolain 47 §:ssä (26.8.2022/790). Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seurantaa varten.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma, toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa alihankintana tilattua tuotantoa. Omavalvonta on palvelujen tuottajan itsensä toteuttamaa suunnitelmallista laadun- ja riskienhallintaa sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista. Työntekijän omavalvonta koskee jokaista yksittäistä ammattihenkilöä, se on lakisääteinen tehtävä ja työntekijän eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti. Ammatillaiset ovat vastuussa tekemästään työstä, osaamisestaan ja sen kehittämisestä sekä valvovat itse toimintansa laatua.

Toimintayksikkötasoinen omavalvontasuunnitelma on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuutta. Omavalvontasuunnitelmat liitetään osaksi omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontaa ohjaavat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset periaatteet:

Hyvinvointialue:

1. Hyvinvointialueella on ohjaus- ja neuvonta sekä valvontavelvollisuus;
2. Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, yksityisiä palvelujen tuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa;
3. Hyvinvointialueella tulee olla tarkoituksenmukaiset rakenteet, resurssit ja osaaminen hoitaa valvontaa;
4. Valvonta on samansisältöistä sekä omaan ja yksityiseen sote-palvelutuotantoon.

Palveluntuottaja:

1. Ensisijainen valvontatapa on hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan omavalvonta, jossa toimijat valvovat itse lainmukaisuuden, vastuiden ja sopimusten toteuttamisesta ja kirjaavat konkreettiset toimenpiteet omavalvontasuunnitelmaan ja -ohjelmaan;
2. Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toimintakulttuurissa;
3. Omavalvontaa tehdään, jotta asiakkaille ja potilaille voidaan tarjota laadukkaat, turvalliset ja asianmukaiset palvelut;
4. Omavalvonnan päämääränä on tukea johtamista, palvelujen järjestämistä ja toiminnan kehittämistä.

Työntekijä:

1. Työtehtävissä noudatetaan lakeja ja ohjeita;
2. Ylläpidetään työtehtävien edellyttämää toimintakykyä ja osaamista;
3. Toteutetaan palvelu yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa sopien ja tiedotetaan asiakasta tai potilasta tämän oikeuksista;
4. Osallistutaan toimintakäytäntöjen jatkuvaan kehittämiseen omavalvonnan keinoin.

## 2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palvelualue P265	
Toimintayksikön nimi VA2760 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Y-tunnus 3221326-2
Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Eeva Huitula	Puhelin 040-5777428
Sähköposti eeva.huitula@pohde.fi	

### Alihankinta

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat

Tukihenkilöpalvelut, tukiperhepalvelut, perhetyöpalvelut, lapsiperheiden kotipalvelut sekä - tukipalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palvelutuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Miten palveluntuottaja varmistaa hankittavien palveluiden laadun?

Järjestämistoiminnon hankintapalvelut vastaa Pohteen järjestämisvastuulla olevista sosiaali- ja terveysterveyspalvelu-hankinnoista. Hyvinvointialue päättää omasta organisaatiostaan ja siitä, tuotetaanko palvelut omana työnä vai ostetaanko palvelut organisaation ulkopuolelta.

Hankintojen toteutuksessa on noudatettava hankintalakia ja muuta julkisia hankintoja koskevaa lainsäädäntöä sekä Pohteen hankintaohjetta. Hankintalainsäädännön veloitteet koskevat ainoastaan itse kilpailuttamisprosessia. Hankintalaki säätelee vain ulkopuolisilta toimittajilta ostamista.

Jos asiakkaan tarpeisiin ei pystytä vastaamaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla minkään kilpailutukseen perustuvan palvelun avulla, palvelu voidaan hankkia asiakaskohtaisena suorahankintana.

Hankintalain 108. §:n toiseen ja kolmanteen momenttiin on kirjoitettu hankintayksikköä velvoittavaan muotoon sote palvelujen sisältö- ja laatuvaatimuksia. Hankinnassa on kiinnitettävä huomiota palvelujen laatuun, jatkuvuuteen, esteettömyyteen, kohtuuhintaisuuteen, saatavuuteen ja kattavuuteen, eri käyttäjäryhmien erityistarpeisiin, käyttäjien osallistumiseen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen sekä innovointiin. Lisäksi sopimuksen kesto ja muut ehdot on määritettävä niin, että sopimuksista ei tule kohtuuttomia ja epätarkoituksenmukaisia seurauksia palvelun käyttäjälle

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä  Ei

### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

#### 3.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja ylläpitoon osallistuu koko henkilökunta. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

---

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa

Eeva Huitula, eeva.huitula@pohde.fi. Puhelin 040-5777 428

---

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy

Heidi Latila, heidi.laitila@pohde.fi. Puhelin 044-4195 023

---

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?

Kaikki alaiset

---

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Eeva Huitula. Työntekijät ovat voineet kommentoida laadittua omavalvontasuunnitelmaa

---

#### 3.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Havaitut puutteet ja niiden johdosta toteutetut toimenpiteet raportoidaan kirjallisesti toimialuejohtajalle, jos tarve niin edellyttää.

---

Suunnitelma omavalvontasuunnitelman seurannasta ja ajantasaisena pitämisestä

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain tammikuussa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

---

### 3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava säännöllisesti. Kehitystyötä tehdään asiakkailta, yhteistyökumppaneilta sekä henkilökunnalta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

---

Toimintayksikön osoite

Haapaveden sosiaalitoimisto (sekä Pyhäntä), Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi

Haapaveden kasvatus- ja perheneuvola (sekä Pyhäntä), Myyrinkua 1, 86600 Haapavesi

Oulaisten sosiaalitoimisto. Lautatarhankatu 7 A, 86300 Oulainen

Oulaisten kasvatus- ja perheneuvola, Reservikomppaniankati 7-9, 86300 Oulainen

Siikalatvan sosiaalitoimisto, Savonojantie 2, 92600 Siikaltava

Ylivieskan sosiaalitoimisto (sekä Alavieska) Vierimaantie 5, 84100 Ylivieska

---

Toimintayksikön verkkosivun osoite

[www.pohde.fi](http://www.pohde.fi)

---



## 4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Kuvaus toiminta-ajatuksesta

---

<p><b>Kuvaus</b></p> <p>Sosiaalipalveluja järjestetään tuen tarpeen mukaan. Lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut tarvittavassa laajuudessa vuorokauden ajasta riippumatta. Palveluiden avulla tuetaan vanhempia ja muista lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa.</p> <p><b>Tukimuodot:</b></p> <p>Tilapäinen tuki: oikea-aikaisilla ja riittäväillä tilapäisillä palveluilla on pyrittävä ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta.</p> <p>Jatkuva ja toistuva tuki: palveluja on järjestettävä siten, että tavoitteina on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päättymisen yhdessä sovitussa määräajassa.</p> <p>Pysyvä ja pitkäaikainen tuki: palvelujen jatkuvuus on turvattava asiakkaan edun mukaisesti.</p>
---

---

### 4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot hyvinvointialueen [strategiassa](#):

#### **Näemme ihmisen**

Sinä pohjoispohjalainen ihminen olet meille tärkeä. Näemme ja kuulemme tarpeesi. Toimimme yhdenvertaisesti hyvinvointisi, turvallisuutesi ja aktiivisen osallistumisestasi hyväksi.

#### **Kohtaamme ammattitaidolla**

Me osamme ja voimme hyvin. Kaikissa kohtaamisissa vaalimme luottamuksellista ja turvallista ilmapiiriä. Toimimme kaikissa tilanteissa vastuullisesti. Ratkaisemme ja luomme hyviä asiakaskokemuksia yhdessä.

#### **Edelläkävijänä vaikuttavuudessa**

Olemme edelläkävijä tutkimuksessa ja vaikuttavien palveluiden luomisessa. Johdamme tiedolla kohti yhteisesti asetettuja tavoitteita. Kannustamme oppimiseen ja uskallamme rohkeasti kokeilla uutta.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

---

Miten arvot ja toimintaperiaatteet kytkeytyvät Pohjois-Pohjanmaan yhteisiin arvoihin?

Hyvinvointialueella arvostamme ammattitaitoista kohtaamista, palveluiden vaikuttavuutta sekä asiakkainamme olevia ihmisiä. Teemme asiakaslähtöistä työtä, yhteistyössä asiakkaan kanssa. Meille on tärkeää tarjota asiakkaillemme palvelut oikea-aikaisesti, tarpeeseen vastaten sekä yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa. Panostamme ennaltaehkäiseviin palveluihin, jota sosiaalihoitolain mukainen lapsiperheiden sosiaalityö, sosiaaliohjaus sekä kasvatus- ja perheneuvonta ovat.

Edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta

- vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta;
  - turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut
  - edistää asiakaskeskeisyyttä, asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihoitolossa
  - parantaa yhteistyötä sosiaalihoillon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä sosiaalihoitolain mukaisten tavoitteiden toteutumiseksi
  - yksilön ja perheen toimintakyvyn tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden vahvistaminen
-

## 5 LAADUNHALLINTA

Laadunhallinnan avulla kehitetään asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä esimerkiksi palvelujen vaikuttavuutta. Laadunhallinnan kokonaisuuteen kuuluu esimerkiksi palveluprosessien, asiakaslähtöisyyden ja yhteistoiminnan toteutumisen arviointi.

Kuvaus käytössä olevasta laadunhallinnan periaatteista.

---

Miten laatu varmistetaan ja sen toteutumista seurataan?

Laatu varmistetaan ja sen toteutumista seurataan seuraavin keinoin: osallistamalla asiakasta ja tekemällä hyvää yhteistyötä, keräämällä säännöllisesti asiakaspalautteita, asiakassuunnitelmien tekemisellä lain mukaisesti seuraamalla palvelujen vaikuttavuutta ja muutosvoimaa, nimeämällä asiakkaille omat vastuutyöntekijät, seuraamalla lasten ja nuorten eri sosiaali- ja terveystalveluihin hoitopääsyaikaa, lisäämällä kevyempien palvelujen osuutta (lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö ja sosiaalinen kuntoutus), tarkastelemalla myös kodin ulkopuolelle sijoitettuja 0-17 -vuotiaat, % vastaavan ikäisestä väestöstä, kehittämällä vaikuttavuuden mittareita.

Sosiaalihuollon laatuun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu. Päätökseen voi vaatia oikaisupyyntöä. Asiakkaalla on mahdollisuus olla yhteydessä sosiaaliamiehen. Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa, avustaa ja tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan.

## 6 RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja prosessien nivelvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskienhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joita ennakoimalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia;
- arvioimaan toimintayksikön ja organisaation toimintaa turvallisuuden näkökulmasta;
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin toimintayksikön ja laajemmin koko organisaation perustehtävää.

Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### 6.1 Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuudesta ja riskeistä. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä tulee olla riskienhallinta- ja turvallisuussuunnitelma ([STM ohje 2011:15 riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu](#)).

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

---

#### Luettelo riskienhallinnan/ omavalvonnan toimeenpanosta

Riskinhallintaan kuuluu riskien kartoitus ja tunnistaminen, suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienarvioinnit tehdään vuosittain.

Kriittisiä työvaiheita ovat ne, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallinnassa nämä kriittiset työvaiheet pyritään tunnistamaan ennakolta. Tällä osaltaan parannetaan laatua ja asiakasturvallisuutta. Riskitilanteista ja todetuista epäkohdista ilmoitetaan esimiehelle. Haittatapahtumat kirjataan ja analysoidaan sosiaalipalvelujen viranomaistyön tiimissä.

Jokaisessa yksikössä on tehty riskikartoitukset yhdessä työntekijöiden kanssa.

Toimimme julkisissa kiinteistöissä, joissa on ajantasaiset palo- ja pelastussuunnitelmat.

Jokaisen työntekijän tulee käydä tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, alkusammutuskoulutus, henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa sekä koulutus asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Riskienarvioinnit tehdään vuosittain. Työpaikkaselvitykset yhdessä työterveyshuollon kanssa.

Työyksiköissä käydään myös Pohteen hyvän kohtelun -malli yhdessä läpi. Käytetään Turvallisuuden tarkistuslistaa apuna läpikäytävien asioiden muistilistana. Tarkistuslista löytyy Pohteen Ilonasta: "Turvallisuuden tarkistuslista" tiedosto

---

## 6.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riskien käsittelyyn kuuluu niiden tunnistaminen, keskustelu, kirjaaminen ja analysointi. Käsiteltävän riskitapahtuman perusteella sovitaan asian käsittelyn aikataulu ja korjaavat toimenpiteet. Vastuu riskienhallinnan tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu keskustelu työntekijöiden kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asianosaista informoidaan korvausten hakemisesta.

---

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Riskitilanteista ja todetuista epäkohdista ilmoitetaan esimiehelle ja tehdään ilmoitus Haipro-ohjelmaan, jossa esihenkilö käsittelee ilmoitukset. Haittatapahtumat analysoidaan sosiaalipalvelujen viranomaistyön tiimissä.

Niistä laaditaan raportti sekä mietitään jatkotoimia ja tarvittavia muutoksia riskitilanteen poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle kirjataan tiimissä korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Toimenpiteiden seuranta ja toimivuus arvioidaan sovitusti.

Tarvittaessa otetaan yhteys työsuojeluun ja –terveyshuoltoon.

---

Miten ja kenelle asiakkaat ja omaiset voivat tuoda tietoon havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiakkaat voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, poikkeamista ja riskeistä omatyöntekijään, hänen esihenkilöön tai sosiaaliammiehen.

---

---

Miten ne käsitellään?

Ilmoitetut epäkohdat, poikkeamat ja riskit käsitellään sosiaalityön tiimissä, tekemällä kirjallinen kooste ilmoituksesta sekä korjaavista toimenpiteistä. Korjattavat toimenpiteet toteutetaan, tarkistetaan ja seurataan, että ne toimivat.

---

### 6.3 Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet uuden toimintamallin aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvontasuunnitelmaan.

---

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta?

Korjattujen toimenpiteiden toteutumista seurataan kuukausittain. Tarkistukset kirjataan kyseiseen poikkeamaan liittyvään asiakirjaan, riskienhallinta-osioon Hai-pro-ohjelmassa.

---

### 6.4 Muutoksista tiedottaminen

Tiedottaminen toimii perustana muutoksen onnistumiselle. Tiedottamisen avulla korjaavat toimenpiteet ja uudet toimintamallit jaetaan henkilöstön, asiakkaiden ja sidosryhmien käyttöön.

---

Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille, mitä julkaistaan julkisessa tietoverkossa?

Muutoksesta tiedotetaan henkilöstöä ja tarpeen mukaan yhteistyökumppaneita sekä tarvittaessa julkisesti. Julkisesti hyvinvointialueen nettisivuilla tiedotettavat muutokset käydään läpi vastuualuejohtajan ja palvelualuejohtajan kanssa ennen julkaisemista

---

Tutustu myös STM:n julkaisuun asiakas- ja potilasturvallisuudesta:

[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

### 6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain 48 §:n perusteella

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Yksikön omavalvonnassa tulee määritellä, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

---

Menettelyohjeet sosiaalihuoltolain 48–49 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Mikäli sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on siitä ilmoitettava viipymättä esihenkilölle. Ilmoitus tulee tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

---

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilökunta voi ilmoittaa Haipro -järjestelmään tai muussa tapauksessa esihenkilölle suullisesti keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjallisesti.

Asiat käsitellään henkilöstön kanssa, tehdään tarvittavat muutostoimenpiteet ja seurataan niiden toteutumista. Esille tuoduista riskeistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista tiedotetaan palvelualuepäällikköä ja palvelualuejohtajaa. Jatkotoimenpiteet ja muutokset suunnitellaan yhteistyössä henkilöstön ja esihenkilöiden kanssa.

---

## 7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 7.1 Palveluiden myöntämisen perusteet ja hoitoon pääsyn perusteet

Hyvinvointialueella otetaan käyttöön yhtenäiset palveluiden myöntämisen perusteet. Yhtenäisillä myöntämisperusteilla varmistetaan palveluihin tai hoitoon pääsy lakisääteisesti ja samanlaisilla kriteereillä.

---

Kuvaus, miten toimintayksikössä huolehditaan henkilöstön riittävä perehdyttäminen palveluiden myöntämisen perusteisiin ja yhtenäisiin toimintatapoihin.

Henkilöstön kelpoisuutta määrittää Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015.

Työpaikkahakuilmoitukset (toimet ja virat) julkaistaan hyvinvointialueen rekrytointiyksikön kautta.

Uusien toimien tai virkojen kohdalla prosessi etenee hyvinvointialueen päätöksenteon kautta.

Jokaiselta vakituiseen työ- tai virkasuhteeseen tulevalta vaaditaan lääkärintodistus työhön soveltuvuudesta.

Rikosrekisteriote vaaditaan lasten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä.

Työntekijät allekirjoittavat tietoturva- ja käyttäjäsitoumuksen.

Työyksikössä työntekijän perehdytykseen sovitaan vastuuhenkilöt. Perehdyttämisen apuna on työsuojeluohjeet - kansio ja omavalvontasuunnitelma.

Työntekijä työskentelee mahdollisuuksien mukaan aluksi kokeneen työntekijän työparina.

Viime kädessä perehdytyksestä on vastuussa yksikön lähiesimies.

Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin sekä ulkopuolisten tahojen järjestämiin koulutuksiin. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua työnohjaukseen. Henkilökunnalla on vuosittain kehityskeskustelut.

Hyvinvointialue tarjoaa työntekijöilleen mm. työterveyshuollon, vuosittaisen liikunta-, kulttuuri-, työmatka- ja hyvinvointiedun, tuki työsuohdepolkupyörään sekä työyhteisön tapahtumat ja virkistyspäivät.

---

### 7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta

Sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asiakas tai yhteistyötaho ottaa yhteyttä puhelimitse, kirjallisesti, sähköisesti tai em. taho tavataan. Henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan toimintakyky ja palveluiden tarve ja ne kirjataan palvelutarpeen arviointiin viranhaltijan toimesta.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Asiakas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa ja se tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Asiakkaalle annettava viranhaltijapäätös sosiaalipalvelun järjestämisestä perustuu palvelutarpeen arvioon.



---

Suunnitelma palvelutarpeen arviointien määräaikojen seuraamisesta ja (palvelutakuun toteutuminen) raportoinnista. Yhteenveto tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta.

Työtehtävien määräaikojen toteutumisesta keskustellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti. Asiakasohjelmasta saadaan poimittua tilastoja määräaikojen toteutumisesta. Terveystieteiden tutkimuskeskus (Thl) kerää kahdesti vuodessa sosiaalipalvelujen toimintatilastoja asiakkuuksien määrästä eri palveluissa. Kyselyiden tuloksia löytyy Tilasto- ja indikaattoripankista SOTKANET.FI

Lastensuojelun käsittelyaikoja (ml lastensuojeluilmoitusten käsittely) koskevaa tilastoa kerätään kahdesti vuodessa. Kysely sisältää tiedot lastensuojelutarpeen ja erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointia koskevien lakisääteisten määräaikojen toteutumisesta hyvinvointialueittain.

THL kerää vuodesta 2023 alkaen sosiaalihuollon keskeiset asiakas- ja palvelutiedot uuteen Sosiaalihuollon seurantarekisteriin. Rekisteristä rakennetaan myös sosiaalihuollon tietojen seurantaväline, jotta palvelujen laatua voidaan parantaa.

---

### 7.3 Palvelupäätökset

Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

---

Suunnitelma, miten palvelupäätösten määräaikoja seurataan, raportoidaan ja miten tarvittavat korjaavat toimenpiteet toimeenpannaan.

Palvelupäätösten määräaikojen seuranta on osa jokapäiväistä perustyötä. Asiakkuuksien alkamiset ja loppumiset kirjataan asiakasohjelmaan ajantasaisesti. Kaikki päätökset tehdään määräaikaisina ja niitä tarkistetaan asiakassuunnitelmien päivittämisen yhteydessä.

---

### 7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan etu on aina ensisijainen. Toiminta on organisoitava siten, että työntekijöiden on mahdollista toimia asiakkaan edun mukaisesti siten kuin laissa säädetään.

Asiakasprosessissa tulee kiinnittää huomiota asiakkaan ja perheen kokonaistilanteeseen. Käytettävät menetelmät tulee valita siten, että voidaan torjua hyvinvointia uhkaavia riskejä, ehkäistä uusien ongelmien syntymistä ja jo syntyneiden ongelmien pitkittymistä ja syventymistä.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on edistettävä asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta sekä vahvistettava asiakkaan omia ja hänen lähiyhteisöjensä voimavaroja.

Asiakassuhteen luottamuksellisuuden säilyttäminen on kaiken työskentelyn perusedellytys. Asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että hänen yksityisyyden suojaansa kunnioitetaan. Erityistä huomiota on kiinnitettävä kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

---

Suunnitelma itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamisesta.

Sosiaalipalveluissa arvioidaan asiakkaan palvelun tarvetta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeenarviointi on asiakkaan ja viranomaisen vuorovaikutuksessa tapahtuvaa keskustelua, jossa tuen tarpeen arvioinnin perusteella kartoitetaan yhdessä asiakkaan tarvitsemat sosiaalipalvelut lakien säädösten mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteinen työntekijä. Mikäli asiakas on erityistä tukea tarvitseva lapsi tai erityistä tukea tarvitseva muu asiakas, omatyöntekijällä tai hänen työparillaan pitää olla sosiaalityöntekijän pätevyys ja sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palveluista. Palvelutarpeen arviointi sisältää:

- 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta;
  - 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä;
  - 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä;
  - 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta.
- Palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.
- 

## 7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

---

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua palvelujen ja omavalvonnan kehittämiseen?

Sosiaalipalveluissa arvioidaan asiakkaan palvelun tarvetta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa.

'Asiakkaan asema ja oikeudet perustuvat Suomen perustuslakiin ihmisen perusoikeuksista. Ihmisiä tulee kohdella tasavertaisesti sukupuoleen, ikään, alkuperään, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, mielipiteeseen, terveydentilaan, vammaisuuteen taikka muuhun syyhyn katsomatta.

Asiakkaan perusoikeuksiin kuuluvat yhdenvertaisuus, oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, ja koskemattomuuteen. Asiakkaalla on oikeus sosiaaliturvaan; jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista. Palveluiden järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen.

Asiakkaalle laaditaan palvelu-, hoito-, kuntoutus tai muu vastaava suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelua toteuttaessa ja suunnitelmia tehdessä on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaan kanssa keskustellaan, mihin hän kokee tarvitsevansa apua ja mikä mahdollisesti toimisi hänen kohdallaan. Tärkeintä on nähdä asiakas oman elämänsä aktiivisena toimijana.

Asiakkaan kotona tapahtuvassa työssä, kunnioitetaan perheen ja asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta huomioiden kuitenkin lasten kasvuun, kehitykseen ja turvallisuuteen liittyvät seikat.

---

## 7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

---

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Ennakoitavissa olevissa haastavissa asiakastapaamisissa ollaan työparin kanssa. Jos huomataan epäasiallista käyttäytymistä asiakasta kohtaan, henkilöstön tulee ilmoittaa siitä esihenkilölle. Asiakaspalautteen kautta saadaan palautetta asiakkaalta itseltään. Jos epäasiallista toimintaa havaitaan, esihenkilö keskustelee kyseisen työntekijän kanssa, sovitaan ja sitoudutaan ammatillisen asikastyöskentelyn sääntöihin.

---

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaaseen ollaan viranomaispalvelusta yhteydessä ja keskustellaan asiasta hänen kanssaan henkilökohtaisesti. Järjestetään yhteinen neuvottelua asiaa hoitaneen työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asiasta tehdään kirjallinen muistio, joka luovutetaan asianosaisille

---

## 7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja ne käydään läpi henkilöstön, johdon sekä mahdollisten palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Asiakaspalautetietoa ja esimerkiksi kyselytuloksia käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa voidaan käyttää koulutustarpeita arvioitaessa.

---

Kuvaus asiakaspalautteen keräämisestä

Asiakas tai asiakkaan läheinen voi antaa palautetta saamastaan palvelusta:

- Pohde.fi ja Oys.fi -verkkosivuilta,
- yksikön palautelaitteella,
- paperilomakkeella.

Palaute ohjautuu suoraan yksikön vastuuhenkilölle (nimiä päivitetään).

Asiakas voi jättää yhteystietonsa, jos hän haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakaskokemustietoa kerätään Roidu Oy:n asiakaspalautteohjelmalla, jossa on kansallisesti sovitut kysymykset. Asiakaspalautetta kerätään Roidu-asiakaspalauttejärjestelmällä.

---

Miten asiakkailla, omaisilla ja läheisiltä saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä tai korjaamisessa?

Asiakkaan kokemuksen mittaaminen ja sen tiedon hyödyntäminen on tärkeä osa palvelujen laadun ja toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalauttejärjestelmien kautta saatavasta palautteesta muodostuu tieto asiakaskokemuksesta. Asiakaskokemustietoa tullaan hyödyntämään läpi palvelu- ja hoitoprosessien toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalauttejärjestelmien kehittämistyössä huomioidaan erityisryhmien tarpeet.

Kansallisesti yhtenevän ja alueellisesti vertailukelpoisen tiedon kokoaminen ja raportointi helpottaa hyvinvointialueiden palvelujen asiakaslähtöisyyden kehittämistä.

---



## 8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

### 8.1 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä [muistutus](#) toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, joka on 1-4 viikkoa.

Sosiaalipalveluiden esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset ja vastaa niihin kohtuullisessa ajassa. Tarvittaessa toimintaa kehitetään puuttumalla epäkohtiin ja tekemällä toimenpidesuunnitelma.

---

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot?

Eeva Huitula, lapsiperhepalveluiden vastuuyksikköpäällikkö.

Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi

Sähköposti: [eeva.huitula@pohde.fi](mailto:eeva.huitula@pohde.fi)

Puhelin: 040-5777 428

---

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään, raportoidaan ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Sosiaalihuollon laatuun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu.

Oikaisuvaatimus päätökseen:

Päätöksestä valittaminen. Yksittäiseen, tarjottuja palveluita koskevaan päätökseen tyytymätön voi hakea muutoksenhakua, josta on ohjeistus kunkin päätöksen yhteydessä. Muutoksenhaku osoitetaan osoitteeseen: Yksilöasiainjaosto, PPSHP, Asiakirjahallinto, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamo, PL 10, 90029

POHDE tai sähköpostiosoitteeseen: [hyvinvointialue.kirjaamo@ppshp.fi](mailto:hyvinvointialue.kirjaamo@ppshp.fi)

Muistutus:

Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle (vastuualuepäällikkö), jonka on kirjattava muistutus, käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus perusteluineen kohtuullisessa ajassa.

Kantelu:

Kantelun voi tehdä silloin, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään kirjallisesti aluehallintovirastoon. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteen toimintaa valvova viranomaisena on Pohjois-Suomen aluehallintovirasto.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa, avustaa ja tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan

---

### 8.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää kyseisessä toimintayksikössä asiakkaan työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, joka:

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa,

- avustaa muistutuksen teossa,
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

---

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Merja Jaakola

Vastuualue: Oulun eteläisen alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät

Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus

merja.jaakola@pohde.fi

puhelin 040 635 5353 (maanantai–keskiviikko).

---

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista, tietoa voi lisätä myös muista alueellisista neuvontapalveluista.

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200

Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) sekä antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

---

### 8.3 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

---

Omatyöntekijän nimeämisen periaatteet:

Asiakkaan omatyöntekijä tai asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä on velvollinen huolehtimaan, että asiakkaan itsemääräämisoikeus ja lainmukaisuus toteutuu. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omatyöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevalla tarvitsevalla henkilöllä omatyöntekijänä tulee olla sosiaalityöntekijä.

---

## 9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan hyvinvointialueen asukkaita mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa edistään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan ja toimintakykyään. Asiakassuunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti omatyöntekijän toimesta.

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

### 9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Asiakassuunnitelma laaditaan, ellei kyse ole tilapäisestä ohjauksesta tai neuvonnasta. Asiakassuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista.

---

Miten asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Asiakkaalle laaditaan palvelu-, hoito-, kuntoutus-, asiakas- tai muu vastaava suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelua toteuttaessa ja suunnitelmia tehdessä on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaan kanssa keskustellaan, mihin hän kokee tarvitsevansa apua ja mikä mahdollisesti toimisi hänen kohdallaan. Tärkeintä on nähdä asiakas oman elämänsä aktiivisena toimijana. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa.

---

Kuvaus RAI-mittariston ja muiden mittareiden käyttämisestä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa. RAI-mittaristo ei ole käytössä lapsiperhepalveluissa tällä hetkellä.

---

### 9.2 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymät palvelusta voivat osoittautua erityisen riskialttiiksi. Yhteistyö ja tiedonkulku on erityisen tärkeää eri toimijoiden välillä.

---

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Palveluissa on käytössä systeeminen työote. Asiakkaan kanssa suunnitellaan hänen asiaan liittyen toimijaverkosto. Asiakkaan sekä verkoston kanssa sovitaan, mitä ydinasioita verkostossa käsitellään ja mitä ratkaisuja niihin ehdotetaan.

Asiakkaan suostumuksella voidaan laatia sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palveluja ja tukitoimia koskeva yhteinen suunnitelma, jossa on suunnitelman laatimiseen ja käyttöön nähden tarpeellisia tietoja.

---

### 9.3 Asiakstietojen kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käytetään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Asiakkaan suostumus tietojensa käsittelyyn ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla). Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy [kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy alla olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

### 9.4 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakstietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

---

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijät käyvät kirjaamiskoulutuksia ja he perehtyvät rakenteiseen kirjaamiseen.

Kirjauksia seurataan. Työntekijöiden oma vastuu korostuu. Kirjaukset tehdään ajallaan. Pohteen sosiaalipalveluissa on käytössä yhteinen Saga -ohjelma. Alueella on ohjelman vastuukäyttäjiä, jotka opastavat työntekijöitä ohjelman käytössä.

---



---

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Sosiaalihuollon ammattilainen kirjaa viipymättä asiakastiedot käyttämäänsä asiakastietojärjestelmään, josta ne tallentuvat Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Ammattilainen katselee Kantaan tallennettuja tietoja asiakastietojärjestelmänsä kautta. Asiakas näkee OmaKannasta tietoja, joita hänestä on tallennettu Kanta-palveluihin.

Ajantasaisesta kirjaamisesta muistutetaan työntekijöitä. Mikäli kirjauksissa ilmenee puutteita ja ne eivät ole asianmukaisia, tulee tästä olla yhteydessä esihenkilöön, joka ottaa asian puheeksi ko kirjauksia koskevaan työntekijään.

---

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt kirjautuvat asiakastietojärjestelmään Digi- ja väestötietoviraston myöntämällä ammattikortilla. Saga ohjelmassa on kullekin työntekijälle määritelty tietyt palvelutehtävät ja oikeudet. Henkilöstölle on tarjolla asiakasohjelman käyttöön liittyvää koulutusta. Tietosuojan ja tietojen käsittelyyn liittyvästä koulutuksesta vastaa Pohteen osaamisen yksikkö.

---

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Pohteen sisäisestä tietojärjestelmästä Ilonasta löytyy kirjallista tietoa ja opasvideoita. Pohde tarjoaa tietoturvakoulutusta. Henkilöstön koulutuksesta vastaa osaamisen kehittämisen yksikkö Oskeva, oskeva@pohde.fi

---

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

tietosuojavastaava Kaisa Mutenia  
kaisa.mutenia@ppshp.fi  
p. 040 - 5637 736

---

Onko yksikölle laadittu rekisteriseloste/ tietosuojaseloste?

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen

tietoturva- ja tietosuojapolitiikka

Versio 1.03, Hyväksytty x.x.2023 / Pohteen aluehallitus

Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka on osa hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan hallintamallia. Hallintamalliin kuuluvat kaikki tietosuojan ja tietoturvallisuuden hallintaan tarvittavat toimintatavat, hallintakeinot ja dokumentit. Hallintamallin avulla varmistetaan tietosuojan ja tietoturvan riittävä toteutuminen sekä arvioidaan tietoturvatoimien tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.

---

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)  
[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

## 10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA

### 10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut

Jos palveluyksikkö hankkii palvelua yksityiseltä palveluntuottajalta, tulee huolehtia hankitun palvelun edellytysten valvonnasta sekä palvelun toteutumisen valvonnasta. Jos palveluntuottaja käyttää alihankintaa, tulee myös tiedot alihankijasta pyytää. Alihankintaa koskevat samat palveluehdot kuin palveluntuottajaa.

Sopimusten palvelukuvaukset käsittävät kuvauksen palvelun sisällöstä ja vähimmäisvaatimuksista sekä toimintaohjeet palveluntuottajan ja -tilaajan välisestä toimimisesta. Yksityisellä palveluntuottajalla tulee olla

- Omavalvontasuunnitelma.
- Rekisteröinti-ilmoitus tuottamistaan palveluista tai lupa ympärivuorokautisista palveluista.

Palveluyksiköllä on velvollisuus asiakaskohtaisen palvelun valvonnasta sekä asiakaskohtaisen sopimuksen toteutumisen valvonnasta. Jos hankitaan palvelua kilpailutuksen ulkopuoliselta palveluntuottajalta, varmistetaan, että palveluntuottaja täyttää samat edellytykset kuin hyvinvointialueen kilpailutetuilta palveluntuottajilta vaaditaan.

---

Suunnitelma sopimusten hallinnasta ja valvonnasta?

Sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämistoiminnon hankintayksikössä tehdään hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevat sosiaali- ja terveystalvelujen hankinnat.

Sosiaalitalvelut on kilpailutettu. Kilpailutuksen ulkopuolisista hankinnoista tehdään asiakaskohtaiset suorahankintapäätökset perusteluineen.

Kaikki ostopalveluiden tarpeet käsitellään ensin sosiaalityön tiimissä ja sen jälkeen anonymisti asiakasohjausryhmässä

# 11 HENKILÖSTÖ

## 11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaa on käytettävä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seuranta varten (ShL 790/2022, 47 §).

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja riittävä sosiaalihuollon ammatilinen osaaminen.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilöstömäärä ja -rakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten käyttöä. Lisäksi kirjataan lainsäädännön reunaehdot, esimerkiksi lastensuojelun työntekijäkohtainen enimmäisasiakasmäärä.

Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Yhteenveto henkilöstöstä:

---

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä?

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan työtehtävien ajantasaisella hoitamisella, asiakasmäärillä ja tilastoilla, työntekijän tavoitettavuudella, työajan seurannalla, keskustelemalla tiimipalaveriessa ja lisäksi henkilökohtaisesti työntekijöiden kanssa.

---

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Mikäli ei ole saatavilla pätevää sosiaalityöntekijää, voidaan tehtävään valita sijainen. Sosiaalityöntekijän sijaisena voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa työskentelevän on työskenneltävä laillistetun sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena.

## 11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

---

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta, myös määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Rikosrekisteriotteet tarkistetaan kaikilta, myös sijaisilta. Uudet työntekijät perehdytetään työhön. Perehdytykseen osallistuvat sekä esimies että muu työyhteisö.

Uusien työntekijöiden koeajan pituus on 6 kk.

---

---

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta?

Tällä hetkellä käytetään kuntien alueella olemassa olevia perehdytysmalleja ja perhedytyskansioita.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän kanssa.

Vastuuyksiköpäällikkö vastaa työntekijän perehdyttämisestä ja nimeää hänelle toisen ohjaajan perehdyttämään asiakastyöhön ja käyntänteisiin.

Jokainen vakituinen työntekijä voi osallistua työaikana 3-10 koulutuspäivään vuodessa.

Jokainen työntekijä suorittaa tietoturvan peruskurssin Mediecon eLearn-alustalla neljän vuoden välein ja kertauskurssi aina kaksi vuotta peruskurssin suorittamisesta sekä Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakurssi, henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa -verkkokurssi ja asiakas- ja potilasturvallisuutta taidolla verkkokoulutus sekä alkusammutuskirssi. Ammatilliset, tehtävän edellyttämät täydenniskoulutukset kartoitetaan kehityskeskusteluiden yhteydessä ja laaditaan henkilökohtainen koulussuunnitelma.

---

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaol-leita. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöissä säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen.

---

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Vastuuyksiköpäällikkö vastaa työntekijän perehdyttämisestä ja nimeää hänelle toisen ohjaajan perehdyttämään asiakastyöhön ja käyntänteisiin

---

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydenniskoulutusta järjestetään?

Täydenniskoulutuspäivien määrä on keskimäärin 3–10 päivää vuodessa.

Määrä on riippuvainen ammattihenkilön peruskoulutuksen laajuudesta, toimenkuvasta ja sen muuttumisesta, työn vaativuudesta ja ammatillisista kehittymistarpeista.

---

### 11.3 Turvallisuuden kehittäminen

---

Kuvaus toimintayksikön turvallisuusohjeesta.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa: Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöistä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

---

---

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

Yksiköissä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeavat Haipro -järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti.

---

## 12 TOIMITILAT

Omaohjelmointasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista, esteettömyydestä, yksityisyydestä, asiakastilojen käytöstä ym.

---

Tilojen käytön periaatteet.

Haapavedellä, Pyhännällä, Oulaisissa, Siikalatvalla ja Ylivieskassa on sosiaalitoimiston tilat, jossa asiakkaita otetaan vastaan. Alavieskan asiakkaat asioivat Yliviekan sosiaalitoimistossa. Tilat ovat asiakastyöhön suunniteltuja. Tilat ovat esteettömiä. Asiakkaat otetaan vastaan omissa työhuoneissa. Yhteiskäytössä olevia tiloja voidaan varata sähköpostin kalenterin kautta.

---

### 12.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omaohjelmointasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omaohjelmointasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

---

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Pohteen tietosuojavastaava  
 PL 10, 90029 Pohde  
 tietosuoja@pohde.fi  
 p. 08 315 2011 (vaihde)

---

Teknologisten ratkaisujen alaisuuteen kuuluu etävastaanoton sekä ohjauksen ja neuvonnan toiminta ja periaatteet, esimerkiksi chat-palvelut. Kokonaisuuteen kuuluu myös laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

---

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Työpisteissä on työajanseurantalaitteet, johon leimaataan lähtö ja tuloajat. Osassa toimipisteissä on elektroniset avaimet, joiden käyttö rekisteröityy hallintajärjestelmään (Oulainen, Siikalatva).

---

Etäpalveluiden toiminnan periaatteet, käytettävän teknologian kuvaus.

Henkilön työhön ja sen tekemiseen liittyvät velvoitteet ovat samat kuin työnantajan tiloissa suoritettavissa tehtävissä. Työhön liittyvän normaalin salassapitovelvollisuuden lisäksi henkilön on etätöiden aikana erityisesti huolehdittava tietosuojan säilymisestä ja tarpeellisesta salassapidosta etätöpaikassa säilytettävän tai siellä saatavilla olevan tietoaineiston osalta.

Työntekijöillä on etätöissä käytössään samat kannettavat tietokoneet kuin varsinaisessa työpisteessään.

---

## 13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

---

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan esimerkiksi haipro-ilmoituksista, asiakaspalautteista, kantelu- ja muistutusvastausten päätöksistä ja omavalvontakäynneistä sekä henkilöstön esittämistä kehittämisideoista. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai havaitaan toimintaan liittyviä epäkohtia.

---

## 14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma sekä omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla (Sosiaalihuoltolaki 47 § 26.8.2022/790).

---

Suunnitelma, miten havainnot ja toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Lapsiperhepalveluiden omaevalvontasuunnitelma on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaevalvontaohjelmaa. Omaevalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan ja seurataan lapsiperhepalveluiden johtoryhmässä. Pohteella omaevalvontasuunnitelman toteutumista arjessa seuraa vastuuyksikköpäällikkö. Lisäksi vastuualuepäällikkö, palvelualuejohtaja ja toimialuejohtaja seuraavat omaevalvonta suunnitelman toteutumista.



## 15 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:**

*Raake 11.6.2024*

Paikka ja päiväys

*Heidi Laitila*

Allekirjoitus

**Allekirjoitetut omaevalvontasuunnitelmat talletetaan arkisto-ohjeen mukaisesti.**

### **Lainsäädäntö:**

- Suomen perustuslaki 731/1999
- Laki Hyvinvointialueesta 611/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983
- Mielenterveyslaki 1116/1990
- Päihdehuoltolaki 41/1986
- Laki omaishoidontuesta 937/2005
- Perhehoitolaki 263/2015
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001
- Laki toimeentulotuesta 1412/1997
- Asiakastietolaki 784/2014
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Kansanterveyslaki 66/1972
- Erikoissairaanhoidolaki 1062/1989
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Lääkelaki 395/1987
- Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021