



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.....	15
6.4 Muutoksista tiedottaminen.....	15
6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain 48 §:n perusteella.....	16
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	17
7.1 Palveluiden myöntämisen kriteerit ja hoitoon pääsyn perusteet	17
7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta	17
7.3 Palvelupäätökset	18
7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen.....	19
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	20
7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu	21
7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	21
8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	23
8.1 Muistutukset ja kantelut.....	23
8.2 Sosiaali- ja potilasasiamies	23
8.3 Omatyöntekijä.....	24
9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	26
9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	26
9.2 Monialainen yhteistyö.....	27
9.3 Asiakastietojen kirjaaminen.....	29

9.4 Asiakastyön kirjaaminen.....	30
10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA	32
10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut.....	32
11 HENKILÖSTÖ	33
11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	33
11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	34
11.3 Turvallisuuden kehittäminen	35
12 TOIMITILAT.....	37
12.1 Teknologiset ratkaisut	37
13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	38
14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	39
15 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN	40

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 sosiaalihoitolain 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 seuranta 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	
Perhe- ja sosiaalipalvelujen ja Oys psykiatrian toimialue, Lastensuojelun yhteiset palvelut	
Toimintayksikön nimi	Y-tunnus
Jälkihuollon vastuuyksikkö	3221326-2
Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta	
Elektroniikkatie 6, 2.krs., 90590 OULU	
Jälkihuollon työntekijöitä työskentelee myös seuraavissa paikoissa:	
Kempele: Voimatie 6, 90440 Kempele	
Raahe: Rantakatu 8 e 3 krs., 92100 Raahe	
Ylivieska: Vierimaantie 5, 84100 Ylivieska	
Nivala: Kalliontie 15, 85500 Nivala	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö	Puhelin
Maija Kiljander	0405161878
Sähköposti	
maija.kiljander@pohde.fi	

Alihankinta

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat

Palvelualueella ei hankita palveluita alihankintana.

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

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
Vastuuyksikköpäällikkö Maija Kiljander, maija.kiljander@pohde.fi, 0405161878

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy
Vastuualuepäällikkö Carita Haapala, carita.haapala@pohde.fi, 0447036217

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?
vastuualuepäällikkö Carita Haapala, vastuuyksikköpäällikkö Maija Kiljander ja yksikön henkilöstö

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?
Käydään tiimissä läpi ja laaditaan yhdessä. Päivitetään säännöllisesti muutosten yhteydessä tai vähintään vuosittain.

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 on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen laadunhallintajärjestelmää ja perehdytystä. Suunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa, 31.5. mennessä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma tarkistetaan aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelmaan tehdyt muutokset käydään läpi yksikön henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelman seuraamisesta ja päivittämisestä vastaa vastuuyksikköpäällikkö ja sen toteutumista valvoo vastuualuepäällikkö. Ajantasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä jälkihuollon yksikön tiloissa Elektroniikkatiellä, sekä niiden jälkihuollon työntekijöiden työhuoneessa, jotka työskentelevät muualla kuin Oulussa sijaitsevassa toimipisteessä ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

Elektroniikkatie 6, 2.krs., 90590 Oulu. Neuvotteluhuoneessa. Ja seuraavissa osoitteissa työntekijöiden työhuoneissa:

Kempeleessä osoitteessa Voimatie 6, 2.krs, 90440 Kempele

Raahessa osoitteessa Rantakatu 8 e 3 krs., 92100 Raahе

Ylivieskassa osoitteessa Vierimaantie 5, 84100 Ylivieska

Nivalassa osoitteessa Kalliontie 15, 85500 Nivala

Toimintayksikön verkkosivun osoite

Omavalvonta - Pohde: <https://pohde.fi/tietoa-meista/valvonta/omavalvonta/>

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

Kuvaus

Jälkihuoltoa järjestetään huostaanoton päättymisen (viimeistään, kun lapsi täyttää 18-vuotta) tai pitkän avohuollon sijoituksen jälkeen. Jälkihuolto päättyy, kun nuori täyttää 23-vuotta tai viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi/nuori on viimeksi ollut lastensuojelun asiakkaana.

Jälkihuollon vastuuyksikkö koordinoi täysi-ikäisten jälkihuollon kokonaisuutta Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella sekä järjestää palveluita- ja tukitoimia Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen 18-23 -vuotiaille jälkihuoltoon oikeutetuille nuorille.

Jälkihuollon palveluita ovat mm. psykososiaalinen tuki, tuki ja ohjaus asunnon hankkimiseen liittyvissä asioissa, tuki koulunkäynnin aloittamiseen ja opinnoissa suoriutumiseen, taloudellinen tuki harrastuksiin, itsenäistymiseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa asiakassuunnitelman mukaisesti.

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?

Työmme keskeisimmät arvot pohjautuvat Suomen perustuslakiin, Lapsen oikeuksien sopimukseen ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin sekä niiden taustalla oleviin ihmisyyttä ja ihmisoikeuksia korostaviin kansainvälisesti hyväksytyihin arvoihin. Nämä arvot ovat sopusoinnussa sosiaalialan eettisten periaatteiden kanssa ja ovat työmme lähtökohta.

Näemme ihmisen

Näemme jokaisen nuoren ihmisenä ja yksilönä sekä kohtaamme jokaisen hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien. Olemme nuoren tavoitettavissa, kohtaamme nuoren sekä laadimme asiakassuunnitelman yhdessä hänen kanssaan. Vahvistamme yhdenvertaisuutta yhteisten toimintamallien ja linjausten mukaisella toiminnalla.

Tuemme ja kannustamme nuorta hänen yksilöllisten vahvuuksien kautta aktiiviseen toimijuuteen ja osallisuuden omassa elämässään ja yhteiskunnassa. Ohjaamme nuorta vastuun kantamiseen omasta elämästään, valinnoistaan ja teoistaan.

Kohtaamme ammattitaidolla

Pidämme työyhteisössä huolta toisistamme sekä huomioimme toisemme osaavina ja tasavertaisina ammattilaisina. Kysymme kuulumiset ja olemme valmiita olemaan tukena vaikeissa tilanteissa. Luomme palautetta antavan työkuilttuurin. Hyödynnämme työkaverin osaamista asiakastyössä. Olemme töissä asiakkaita, mutta myös työkavereita varten.

Luottamuksellisen suhteen luominen ja ylläpitäminen on työskentelymme lähtökohta. Asiakastapaamisella luomme häiriöttömän tilan, keskitymme asiakkaaseen ja pyrimme luomaan vastavuoroista keskustelua. Toteutamme osallistavaa dokumentointia asiakastapaamisissa.

Edelläkävijänä vaikuttavuudessa

Kehitämme Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen jälkihuollossa tehtävää työtä luomalla yhteistyörakenteita yhteistyössä asiakkaiden verkostojen kanssa. Ylläpidämme ja kehitämme ammattitaitoa osallistamalla aktiivisesti koulutuksiin ja jaamme osaamistamme koko työryhmän käyttöön. Pyrimme ottamaan käyttöön uusia, näyttöön perustuvia työmenetelmiä ja arvioimme niiden vaikuttavuutta. Tunnistamme omat ammatilliset vahvuutemme ja kehittämistarpeet sekä tarvittaessa konsultoimme muita asiantuntijoita.

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?

Yhteiset palvelut sisältää kolme vastuualuetta: pohjoisen lastensuojelun, eteläisen lastensuojelun sekä lasten, nuorten ja perheiden erityispalvelut. Jälkihuollon vastuuyksikkö kuuluu pohjoisen lastensuojelun vastuualueeseen, mutta koordinoi koko hyvinvointialueen täysi-ikäisten jälkihuoltoa. Jokaiseen vastuuyksikköön laaditaan omavalvontasuunnitelma.

Palvelut ovat lakisääteisiä ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan muun muassa asiakassuunnitelmissa, joita tarkistetaan säännöllisesti. Vastuuyksikköpäällikön tehtävänä on varmistaa, että asiakassuunnitelmat ovat tehtynä ajantaisesti. Palveluita järjestetään sekä hyvinvointialueen omana tuotantona, että ostopalveluna. Jälkihuollossa jokaiselle nuorelle nimetään oma vastuutyöntekijä, joka voi olla joko sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja riippuen nuorten tarpeista, mutta jokaiselle nuorelle on nimetty sosiaaliohjaaja-sosiaalityöntekijä työpari. Jokainen työntekijä tunnistaa palveluprosessit ja oman tehtävänsä asiakkaan asian edistämiseksi. Nuoren vastuutyöntekijä tekee yhteistyötä nuoren, perheen ja erilaisten monialaisten verkostojen kanssa tarpeen mukaisesti. Työnantaja varmistaa työntekijöiden osaamisen siten, että heillä on aina ajankohtainen tieto ja osaaminen. Asiakkaan tietoja kirjataan asiakastietojärjestelmään lainsäädännön mukaisesti ja ajantasaisesti. Käytänteiden yhtenäistämistä tuetaan toimi- ja palvelualueella vahvistetuilla ohjeistuksilla, joilla pyritään turvaamaan laadukkaat ja yhteneväiset palvelut asiakkaalle asuinkunnasta riippumatta. Jälkihuollossa on tehty ja tehdään edelleen työskentelyn yhdenmukaistamista eri alueilla, mitä tukee täysi-ikäisten jälkihuollon työskentelyn keskittyminen yhden vastuuyksikön alaisuuteen.

Vastuualuepäällikkö, vastuuyksikköpäällikkö ja työntekijä seuraavat lakisääteisten määräaikaisten toteutumista ja arvioivat palveluiden vaikuttavuutta yhteistyössä asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa. Lisäksi seurataan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisten muistutusten sisältämiä palautteita sekä aluehallintovirastoon, Valviran ja Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtyjen kanteluiden ratkaisuja toimintaa ohjaavina palautteina.

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

Riskien ja vaarojen arvioinnit tehdään vastuuyksiköissä vähintään kahden vuoden välein ja aina tarvittaessa. Jälkihuollon vastuuyksikössä riskienarviointi on tehty marraskuussa 2023 ja siitä saadut tulokset on kirjattu Haipro -järjestelmään yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Pohteen työsuojelu on riskienarviointiprosessissa mukana.

Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvä perustietolomake päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa.

Palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelmat tehdään suoraan sähköiseen järjestelmään ja ne ovat näin myös kaikkien eri toimijoiden nähtävillä. Yksiköiden esimiehillä tulee olla järjestelmään pyydettyinä käyttöoikeudet. Kaikkiin yksiköihin on laadittu poikkeustilanteiden toimintakortit, joissa on kuvattu yksityiskohtaisesti toimintaohjeet mm. tulipalon sattuessa. Jälkihuollon Elektriikkatie 6 kiinteistössä sijaitsevien toimitalojen pelastussuunnitelma löytyy sähköisenä osoitteesta <https://securitas.pelastussuunnitelma.fi/pelastussuunnitelma/27447-elektriikkatie-6-oulu/>. Saman osoitteen kautta löytyy myös poikkeustilanteiden toimintakortit. Kaikki työntekijät tutustuvat pelastussuunnitelmaan ja kuittaavat sen luetuksi. Pelastussuunnitelma on lähetetty jälkihuollon henkilöstölle luettavaksi 28.5.2024. Jokaisen tulee kuitata asiakirja sähköiseen järjestelmään luettuaan. Muissa toimipisteissä työskentelevien osalta on käytössä sen alueen lastensuojelun vastuuyksiköihin tehdyt pelastussuunnitelmat, jotka myös löytyvät Pohteen verkko-osoitteesta (pohde.fi.).

Haipro-ilmoituksia tehdään aina, kun tilanne vaatii (läheltä-piti tilanne, työturvallisuusilmoitus, haittatapahtumat, tietosuojat / tietoturva poikkeamat, asiakaskohtaiset epäkohtailmoitukset ja onnistumisilmoitukset).

Vastuuyksikkökohtaiset laajat työpaikkaselvitykset tehdään 5 vuoden välein. Jälkihuollon vastuuyksikössä on tehty työterveyshuollon työpaikkaselvitys marraskuussa 2023. Henkisen kuormittumisen kysely tehdään vastuuyksiköissä vuosittain. Vastuuyksikköpäällikkö vastaa kyselyn toteuttamisesta ja tarvittavien toimenpiteiden toteuttamisesta yhteistyössä työsuojelun, vastuu-aluepäällikön ja henkilöstön kanssa.

Pohteella on yleinen turvallisuusohje kotikäyntityöhön, mikä on kaikkien työntekijöiden saatavissa Pohteen intrassa Ilonassa: Turvallisuusohje kotikäyntityöhön.

Jälkihuoltoon on lisäksi luotu turvallisuusohje työskentelyyn. Jokainen työntekijä tutustuu turvallisuusohjeisiin ja ne ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla työryhmän yhteisellä teams -alustalla Turvallisuus -kansiossa.

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

HaiPro:n työturvallisuusosiossa ilmoitetaan Pohteen työntekijöille sattuneet Läheltä piti –tilanteet, työtaturmat ja ammattitautiepäilyt. Ilmoituksilla varmistetaan työturvallisuuden jatkuva seuranta, arviointi ja edistäminen sekä työtaturman edellyttämä hoito. Läheltä piti –ilmoitukset edistävät työsuojeluriskien hallintaa ja työturvallisuutta. Ilmoitus työtaturmasta, josta on aiheutunut tutkimuksen tai hoidon tarvetta, on esimiehen käsiteltävä viipymättä. Työtaturmailmoitus siirtyy vakuutusyhtiöön HaiPro:n kautta esimiehen käsittelyn jälkeen.

HaiPro:n työturvallisuusilmoitukset edistävät työntekijän, työyhteisön ja työturvallisuuden arviointia ja kehittämistä.

HaiPro -järjestelmä ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelle ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro -järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

HaiPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Pohteen tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

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

Asiakkaat voivat olla yhteydessä suoraan palveluja tuottavaan vastuuyksikköön joko kirjallisesti tai suullisesti. Ilmoitus on myös mahdollista tehdä Pohteen kirjaamoon. Ilmoituksen vastaanottavan tahon velvollisuutena on vastaanottaa ja ohjata ilmoitus oikealle taholle käsiteltäväksi. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle on tehty omat lomakkeet sekä potilaslain että sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten tekemistä varten. Lomakkeet on mahdollista täyttää sähköisesti tai toimittaa joko viemällä tai postittamalla Pohteen kirjaamoon. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo PL 10, 90029 Pohde. Lisäksi on mahdollista toimittaa muistutus turvasähköpostin kautta. Lastensuojeluyksikön toiminnasta voidaan tehdä myös kantelu valvovalle viranomaiselle (aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri).

Miten ne käsitellään?

Kun epäkohdasta on tullut ilmoitus ja se käsitellään työyksikössä, sovitaan samalla myös työnjaosta, kuka vastaa mistäkin. Kiinteistönomistajalle tehdään sähköisesti reklamaatiot / korjauspyynnöt kiinteistöä koskevista epäkohdista. Ohjelma vaatii kiinteistönhoitajan kuittauksen, jolloin yksikköön tulee tieto asian etenemisestä. Korkeariskisten haittojen ja epäkohtien osalta yhteistyötä tehdään mm. työsuojelun ja esimerkiksi työterveyshuollon kautta.

Ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt asia on keskustelu palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa, eli vastuuyksikköpäällikön tai vastaavan ohjaajan kanssa. Näin asiat voidaan selvittää nopeasti. Asian käsittely päättyy, jos asiakas on tyytyväinen keskusteluun ja saamaansa informaatioon. Jos keskustelu ei tyydytä asiakasta/omaista, tulee palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön ja esihenkilön kertoa mahdollisuudesta tehdä muistutus ja ohjata tarvittaessa sen tekemisessä. Lisäksi asiakas/omainen voidaan ohjata kääntymään potilas- ja sosiaaliamiehen puoleen. Jos asiakas pyytää kirjallista vastausta palautteeseen, on palaute otettava muistutuksena käsiteltäväksi.

6.3 Korjaavat toimenpiteet

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

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta?

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro - ohjelmaan. Tulleet HaiPro - ilmoitukset käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa kuukausittain, joissa sovitaan käytänteistä tilanteiden välttämiseksi jatkossa. Tarvittaessa päivitetään vastuuyksikön omavalvontasuunnitelma. HaiPro-ilmoituksia seurataan koko Pohteen tasolla säännöllisesti. Yksiköistä lähetetään tulleet HaiPro - ilmoitukset tarvittaessa ylemmälle tasolle tiedoksi tai toimenpiteitä varten. Asukkaita koskevista poikkeamista informoidaan myös omaisia mahdollisimman pian. Ilmoitukset tulevat käsiteltäväksi vastuuyksikköpäälliköille. Tietosuoja/tietoturvailmoitukset ohjautuvat käsiteltäviksi tietosuojavaltuutetuille.

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?

Muutoksista tiedotetaan yksikköpalavereissa, sähköpostitse sekä Pohteen intrassa Ilonassa sekä Pohteen julkisilla sivuilla. Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

Tutustu myös STM:n julkaisuun asiakas- ja potilasturvallisuudesta:
[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 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 sosiaalihoitolain 48–49 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Sosiaalipalvelujen omavalvontaan liittyy sosiaalihoitolain (1301/2014) 48 § ja 49 §:ien mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Laki velvoittaa sosiaalihuollon henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Vastuuyksiköpäällikkö vastaa siitä, että jokainen työntekijä on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta.

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

Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista suoraan esihenkilöille ja johdolle sekä tarvittaessa Pohteen työsuojelulle. Vastuuyksikössä on käytössä Haipro järjestelmä, johon henkilökunta voi ilmoittaa kyseiset riskit ja laatupoikkeamat. Henkilökunta voi tehdä ilmoituksen kirjallisesti suoraan esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottanut vastuuyksiköpäällikkö informoi asiasta vastuualuepäällikköä ja palvelualuejohtajaa. Epäkohdan korjaamiseksi tarvittavien toimenpiteiden suunnittelu aloitetaan välittömästi. Henkilöstö osallistuu toimenpiteiden suunnitteluun ja henkilöstöä myös tiedotetaan korvaavista toimenpiteistä.

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.

Palveluja järjestetään sekä sosiaalihoitolain että lastensuojelulain mukaisina palveluina. Palveluiden järjestäminen perustuu aina yksilö- ja perhekohtaiseen arvioon palveluntarpeesta.

Jälkihuollon asiakkuus on asiakkaalle joko subjektiivinen tai harkinnanvarainen oikeus. Asiakkaan asia tulee jälkihuollossa vireille joko hakemuksen tai muun yhteydenoton perusteella. Jälkihuollon asiakkaan palveluiden tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja jälkihuollon työntekijän kesken sekä tarvittaessa yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Palveluiden tarvetta ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti jälkihuollon asiakkuuden aikana ja asiakkaan tarvitsema tuki ja palvelut kirjataan asiakassuunnitelmaan, mikä päivitetään vähintään vuosittain.

Jälkihuollon palveluita ja tukitoimia järjestetään omana tuotantona ja ostopalveluina. Jälkihuollon vastuutyöntekijä tekee yhteistyötä palveluiden järjestämisen osalta muiden Pohteen toimialueiden, yksityisten palveluntuottajien sekä järjestöjen kanssa. Työnantaja perehdyttää työntekijät käytävissä oleviin palveluihin ja järjestää tarvittavaa koulutusta. Vastuuyksikköpäällikön tehtävänä on tiedottaa ja perehdyttää vastuuyksikön henkilöstö toimi- ja palvelualueen ohjeistuksiin. Vastuuyksikköpäällikkö on vastuussa uusien työntekijöiden perehdyttämisen organisoinnista.

7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikaisten seuranta

Sosiaalihoitolain 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 sosiaalihoitolain 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.

Sosiaalihuollon tai lastensuojelun asia voi tulla vireille hakemuksesta, ilmoituksesta tai kun sosiaalityöntekijä saa tiedon mahdollisesta sosiaalihuollon palveluiden tarpeesta olevasta lapsesta tai nuoresta. Asian tultua vireille, on arvioitava välittömästi mahdollinen kiireellinen lastensuojelutarve. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireilletulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta.

Vastuuyksikköpäällikkö seuraa palvelutakuun toteutumista ja määräaikojen toteutumista viikottain tietojärjestelmästä. Työntekijän vastuulla on tiedottaa esihenkilöä mahdollisista poikkeamista ajantasaisesti. Jos määräajat ja palvelutakuu uhkaavat ylittyä, selvittää vastuuyksikköpäällikkö pystytäänkö tilanne korjaamaan yksikön sisällä. Mikäli tilannetta ei pystytä korjaamaan vastuuyksikön sisällä, tiedottaa vastuuyksikköpäällikkö vastuualuepäällikkö.

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.

Sosiaalityöntekijän on tehtävä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta merkintä lasta koskeviin lastensuojeluasiakirjoihin sekä ilmoitettava siitä välittömästi huoltajalle ja lapselle ottaen kuitenkin huomioon, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 11 §:ssä säädetään. (Lastensuojalulaki 27§). Jälkihuollossa asiakkuudesta kirjataan merkintä lastensuojelun asiakirjoihin ja kaikille asiakkaille tehdään päätös sosiaaliohjauksesta ja/tai sosiaalityöstä riippuen asiakkaan palvelutarpeesta ja sen mukaan määräytyvästä vastuutyöntekijästä.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä), jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö. Sääntely lapsen asioista vastaavasta sosiaalityöntekijästä ei ylety täysi-ikäisiin jälkihuollossa oleviin saakka, vaan jälkihuollossa olevan täysi-ikäisen asiakkaan kohdalla omatyöntekijän määräytymiseen sovelletaan sosiaalihuoltolakia (sosiaalihuoltolaki 42§). Jälkihuollossa omatyöntekijä/vastuutyöntekijä on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3§:n mukainen ammattihenkilö, joka on saman lain 7§:n mukainen sosiaalityöntekijä tai 8§:n mukainen sosionomi AMK.

Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian 26 §:n 1 momentissa tarkoitettua vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.

Lastensuojelun jälkihuollossa asiakkaana olevalle nuorelle tehdään aina valituskelppoinen päätös palveluista ja jokaisessa päätöksestä kuullaan asiakasta ja hänen mielipide otetaan huomioon palveluita suunniteltaessa ja myönnettäessä.

Työntekijä ja vastuuyksikköpäällikkö vastaavat siitä, että palvelupäätökset tehdään määräaikojen puitteissa ja siitä, että päätökseen on kirjattu tilannekuvaus ja perustelut palvelun myöntämiselle. Mikäli riskinä on määräaikojen ylitys, vastuuyksikköpäällikkö jakaa työt yksikön sisällä. Vastuuyksikköpäällikön tehtävänä on huolehtia, että palvelupäätökset tehdään määräajassa lain edellyttämällä tavalla. Vastuuyksikköpäälliköt raportoivat vastualueen johtoryhmälle määräaikojen toteutumisesta, jossa laaditaan tarvittavat toimenpiteen asian korjaamiseksi. Toimenpiteistä tiedotetaan palvelualuejohtoa.

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.

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus, johon liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyden ja yksityiselämän suohaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jälkihuollossa toteutetaan sosiaalihuoltolain 8§ ja 9§ mukaista itsemääräämisoikeutta ja osallisuuden tukea. Jälkihuoltoa toteutettaessa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinakin kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Jos jälkihuollon täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen tai ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa tai omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tekee asiakkaan vastuusosiaalityöntekijä holhustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitetun ilmoituksen holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Holhousviranomainen tutkii asian oman toimintaohjeen mukaan ja kuulee asiakasta ennen päätöksentekoa.

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?

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaan kokemuksen mittaaminen ja sen tiedon hyödyntäminen on tärkeä osa lastensuojelun palvelujen laadun ja toiminnan kehittämistä. Asiakaspalautejärjestelmien kautta saatavasta palautteesta muodostuu tietoa asiakaskokemuksesta. Asiakaskokemustietoa tullaan hyödyntämään läpi palveluprosessien toiminnan kehittämisessä. Kansallisesti yhtenevän ja alueellisesti vertailukelpoisen tiedon kokoaminen ja raportointi helpottaa hyvinvointialueiden palvelujen asiakaslähtöisyyden kehittämistä.

Asiakaskokemusyksikössä kehitetään ja hallinnoidaan Pohteella käytössä olevaa monikanavaista asiakaspalautejärjestelmää. Yksiköissä koordinoidaan palautteista saatavaa tietoa ja luodaan yhteisiä toimintamalleja palautteiden käsittelyyn yhteistyössä toimialueiden kanssa.

Lastensuojelun jälkihuollon vastuuyksikössä palautteita saadaan suoraan asiakkailta ja/tai yhteydenottona esihenkilöihin. Saatu palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä ja tarvittaessa tehdään reklamaatioita yksityisten palveluntuottajien mahdollisista laiminlyöntiepäilyistä.

Pohteella asiakaspalautetta kerätään asiakaspalautejärjestelmä Roidun kautta. Järjestelmään tulleet palautteet ohjautuvat yksiköiden vastuuhenkilöille. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa palautteeseen, häneen ollaan tarpeen mukaan yhteydessä.

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?

Asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. Asiakkaat otetaan huomioon yksilöllisesti, mm. asiakkaan kulttuurista ja uskonnollinen vakaumus. Jos asiakastyössä ilmenee epäasiallista kohtelua, käynnistyy vastuuyksikköpäällikön johdolla prosessi asian selvittämiseksi.

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

Vastuuyksikköpäällikön tehtävänä on huolehtia, että asia käsitellään tarvittavassa laajuudessa. Epäasiallisen kohtelun tilanteissa vastuuyksikköpäällikkö käy keskustelun työntekijän kanssa ja asia keskustellaan asianosaisen kanssa. Asiakasta ohjataan tekemään tarvittaessa muistutus ja kantelu laillisuusvalvojille (Aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies, valtioneuvoston oikeuskansleri). Haittatapahtumat ja vaarantilanteet käynnistävät omavalvontamenettelyn. Mikäli asiakasturvallisuus vaarantuu asiakastyössä, työntekijä tekee haittatapahtumasta tai vaarantilanteesta ilmoituksen haipro-järjestelmään.

7.7 Palutteen 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

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen laadun sekä omavalvonnan kehittämiseen suoraan työntekijöille tai ottamalla yhteyttä jälkihuollon yksikön esimieheen, vastuuyksiköpäällikkö Maija Kiljanderiin p. 0406151878 tai sähköpostitse maija.kiljander@pohde.fi. Asiakaspalautteita voidaan antaa suoraan yksikköön, jossa asiointia palautte koskee. Palautetta voi antaa suullisesti tai sähköpostitse suoraan henkilöstölle tai kirjaamoon, kirjaamo@pohde.fi. Yksiköiden esimiehet käsittelevät yksikkönsä saapuvat palautteet yhteistyössä henkilöstön kanssa. Hyvinvointialueella on käytössä Roidu asiakaspalauttejärjestelmä.

Lastensuojeluun voi jättää palautetta onnistumisista, epäkohdista tai kokemuksista sekä suullisesti että kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös sähköpostitse. Palautetta voi antaa palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista, toimintatavoista, kohtelusta jne. suullisesti tai jättämällä kirjallista palautetta. Palautetta voidaan antaa myös tavanomaisen yhteistyön ja kanssakäymisen puitteissa. Myös muistutusten ja kanteluiden kautta saadaan tietoa asiakaspalautteista ja niihin liittyvistä kehittämistarpeista.

Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä jokapäiväisen työn yhteydessä. Pohteen nettisivuilla <https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/anna-palautetta/> on mahdollisuus jättää palautetta toiminnan kehittämiseksi. Sivustolla ohjataan asiakkaan oikeussuojakeinoista ja niihin liittyvistä menettelyistä. Sivuston kautta voi antaa Pohteen nettisivuja koskevaa palautetta sekä antaa toimintaan kehittämisideoita. Kehittämisideoita voi jättää nettisivujen kautta joko nimettömänä tai yhteystietojen kanssa.

Miten asiakkailta, omaisilta ja läheisiltä saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä tai korjaamisessa?

Kaikki saatu palaute käsitellään henkilöstön kanssa ja palautteiden perusteella toimintaa kehitetään. Palautteiden kautta esille tulleet epäkohdat yksikön toiminnassa ja ohjeistuksissa korjataan ja palautteiden kautta saatu tieto osaamisen lisäämisen tarpeista otetaan huomioon henkilöstön koulutussuunnitelmassa.

8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

8.1 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon 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?

Muistutukset lähetetään ensisijaisesti kirjallisesti Pohteen kirjaamoon (kirjaamo@pohde.fi), jossa muistutus kirjataan asianhallintajärjestelmä. Muistutuksen voi tehdä myös sähköpostitse ja suullisesti kyseiseen vastuuyksikköön, mistä asia viedään asianhallintajärjestelmään ja käsitellään saman toimintaohjeen mukaisesti. Muistutusvastauksen asiakkaalle antaa vastuualuepäällikkö. Useampaa vastuualuetta koskevan muistutusvastauksen antaa asiakkaalle palvelualuejohtaja.

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

Muistutukset ja laillisuusvalvojen antamat valvontapäätökset käsitellään palvelualueen vastuuyksiköissä. Muistutukseen pyydetään selvitys työntekijältä, jonka toimintaa muistutus koskee. Palvelualueen toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon muistutuksissa ja valvontapäätöksissä esille nousseet asiat ja mahdolliset epäkohdat. Mikäli toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita esim. lainsäädännöllisessä osaamisessa, tarkennetaan Pohteen sisäisiä ohjeistuksia ja lainsäädännön tulkintaa. Valvontapäätökset tiedotetaan toimialue- ja tehtäväaluejohtolle sekä Pohteen hankinta- ja valvontayksikölle.

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)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Sisko Muikku
Vastuualue: Lakeuden ja Rannikon alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät, Oulun, Oulunkaaren ja Koillismaan sosiaaliasiavastaavan tehtävät sekä vastaava potilas- ja sosiaaliasiavastaava
Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus/sovitaan erikseen
sisko.muikku@pohde.fi
puhelin 040 135 7946

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Kaisa Oikarinen
Vastuualue: Oulun, Oulunkaaren ja Koillismaan alueen potilasasiavastaavan tehtävät
Käyntiosoite: sovitaan erikseen
kaisa.oikarinen@pohde.fi
puhelin 040 318 5123

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Seija Piirainen
Vastuualue: Oulaskankaan sairaalan, OYS Konstin sekä Oulun yliopistollisen sairaalan potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät
Käyntiosoite: OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431 Kajaanintie 50, Oulu/ sovitaan erikseen
seija.marketta.piiirainen@ppshp.fi
puhelin 050 571 3395

Potilasasiavastaava Kati Koivunen
Vastuualue: Oulun yliopistollisen sairaalan ja NordLabin potilasasiavastaavan tehtävät
Käyntiosoite: OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431 Kajaanintie 50, Oulu / sovitaan erikseen
kati.koivunen@pohde.fi
puhelin 040 762 6285

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien puhelinaika on maanantaista perjantaihin kello 9–11. Muina aikoina jätä viesti vastaajaan yhteystietoiin niin soitamme sinulle takaisin.

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

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU. Normaalisti palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

09 5110 1200

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:

Asiakkaalle nimetään vastuutyöntekijä jälkihuollon alkaessa hänen täytettyään 18 vuotta. Jälkihuollossa olevan täysi-ikäisen asiakkaan kohdalla omatyöntekijän määräytymiseen sovelletaan sosiaalihoitolakia (sosiaalihoitolaki 42§). Jälkihuollossa omatyöntekijä/vastuutyöntekijä on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3§:n mukainen ammattihenkilö, joka on saman lain 7§:n mukainen sosiaalityöntekijä tai 8§:n mukainen sosionomi AMK riippuen asiakkaan palvelun ja tuen tarpeista. Erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaiden vastuutyöntekijä on lähtökohtaisesti sosiaalityöntekijä. Myös sosiaaliohjaaja voi toimia erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan vastuutyöntekijän, jolloin hänen työparinaan on 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 hallintolaisissa (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?

Lastensuojelulain 76 §:n mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä jälkihuoltoa ottaen huomioon lapsen tai nuoren tuen tarpeisiin perustuva 30 §:n 4 momentin mukainen asiakassuunnitelma. Tämän takia erityiset nuoren jälkihuollolliset tarpeet tulee kirjata nuorta koskevaan jälkihuoltosuunnitelmaan. Jälkihuoltosuunnitelmasta on ilmentävä, mikä on nuoren jälkihuollollinen palvelujen tarve ja miten se konkreettisella tavalla nuorelle järjestetään. Suunnitelmaan tulee kirjata myös nuoren oma käsitys palvelujensa tarpeesta ja niistä palveluista ja erityisesti tuesta, jotka hänelle tulisi järjestää. Jälkihuoltosuunnitelman laatiminen edellyttää myös nuorelta sitä, että hän osallistuu jälkihuoltonsa suunnitteluun ja sen toteuttamiseen.

Jälkihuollon yksilöllinen tarpeen arviointi ja suunnittelu täytyy aloittaa hyvissä ajoin sijaishuollon aikana jo ennen jälkihuollon alkamista. Jälkihuoltoa suunnitellaan yhdessä nuoren, nuoren sijoituspaikan, vanhempien ja muun nuorelle tärkeän verkoston kanssa. Työntekijän tehtävänä on yhteistyössä nuoren kanssa rakentaa nuoren tarpeita vastaava ja häntä tukeva palvelukokonaisuus. Jälkihuoltosuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet, tuen ja avun tarve sekä käytettävissä olevat palvelut ja muut tukitoimet.

Jälkihuollossa olevan nuoren on saatava tukea sosiaalihuollon ammatillisesti koulutetulta viranhaltijalta jälkihuollon suunnittelussa ja sen toteuttamisessa. Nuoren oikeus saada sosiaalityön palveluja ja tavata omaa työntekijäänsä tulee turvata riittävästi ja yksilöllisesti myös jälkihuollon aikana jälkihuoltosuunnitelmassa kuvattuihin ja jälkihuollon aikana mahdollisesti muuttuviin jälkihuollollisiin tarpeisiin vastaamiseksi. Jälkihuollon järjestäminen perustuu oleellisesti jälkihuoltosuunnitelmaan ja siihen kirjattuihin keinoihin ja tavoitteisiin. Sosiaaliviranomaisen on huolehdittava siitä, että suunnitelmaa päivitetään ja tarkistetaan riittävän usein. Jälkihuoltosuunnitelma tulee tarkistaa ja sitä tulee päivittää erityisesti jälkihuollossa olevan nuoren elämäntilanteen ja tuentarpeen muuttuessa sekä esimerkiksi silloin, kun tuesta on sovittu vain lyhyeksi aikaa kerrallaan.

Vastuuyksikköpäälliköt seuraavat työntekijäkohtaisesti, että asiakassuunnitelmat laaditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Lastensuojelun johtoryhmässä seurataan vastuuyksikkökohtaisesti, että asiakassuunnitelmat on laadittu lain mukaisesti.

Kuvaus RAI-mittariston ja muiden mittareiden käyttämisestä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa.

9.2 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihoitolain 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?

Lastensuojelun jälkihuollon kompleksinen toimintaympäristö edellyttää jaettava asiantuntijuutta ja myös monitoimijaisista yhteistyötä. Monitoimijaisessa yhteistyössä lasten ja nuorten asioissa ovat mukana niin ammattilaiset, asiantuntijat kuin asiakkaat sekä heidän läheiset, verkostot kuin myös kolmannen sektorin toimijat. On tärkeää, että palvelut muodostavat nuoren näkökulmasta mahdollisimman yhtenäisen kokonaisuuden. Tärkeä osa lastensuojelun jälkihuollon laatutyötä on siksi työn koordinointi ja yhteistyö esimerkiksi oppilaitosten, mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä muiden sosiaalipalveluiden kanssa. Riittävä tiedonvaihto sekä oikea-aikainen yhteistyö eri viranomaisten ja ammattilaisten välillä erityisesti mielenterveys- ja päihdehoidon osalta on tärkeä ja merkittävä asia nuoren kokonaistilannetta ajatellen. Päätöksenteko alaikäisten lastensuojelussa kuten myös jälkihuollossa vaatii monesti moniammatillista yhteistyötä ja asiakkaan vastuutyöntekijän vastuulla on koordinoita tätä yhteistyötä.

Jälkihuollon asiakassuunnitelma on tarkoituksenmukaista tehdä mahdollisuuksien mukaan viranomaisyhteistyönä tavoitteena luoda selkeät sopimukset ja välttää sitä tilannetta, että yhdelle asiakkaalle tehdään monta suunnitelmaa eri viranomaisilla. Suunnitelman laatimisessa asiakas on aina mukana ja muusta tiedonvaihdistasta tiedotetaan aina asiakasta itseään, mikäli hän ei itse ole paikalla. Moniammatillainen asiantuntijaryhmä on perustettu tukemaan lastensuojelutyöntekijöitä heidän vaativassa tehtävässään. Hyvinvointialueen tulee asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon edustajista, lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoista sekä muista lastensuojelutyössä tarvittavista asiantuntijoista koostuva lastensuojelun asiantuntijaryhmä. Lastensuojelun asiantuntijaryhmä avustaa lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää lapsen huostaanottoa sekä sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelussa ja muussa lastensuojelun toteuttamisessa. Lisäksi asiantuntijaryhmä antaa lausuntoja lastensuojelutoimenpiteitä koskevan päätöksenteon tueksi (esimerkiksi huostaanotto tilanteissa). Pohenteella on asetettu lastensuojelulain 14§:n mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä ja työryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa. Puheenjohtajana toimii palvelualuejohtaja Marja Salonen ja koollekutsujana toimii erityis-sosiaalityöntekijä Leena Tikkala.

Lastensuojelulain 31§ ohjaa työskentelemään lapsen ja nuoren lähiverkoston sekä muiden viranomaisten sekä yhteistyö-tahojen kanssa lapsen edun hyväksi. Lastensuojelun tarpeen selvittämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi tulee järjestää neuvotteluja, joihin voivat lastensuojelun työntekijän arvion perusteella tarvittaessa osallistua lapsi / nuori, vanhemmat ja huoltajat, muut lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat tai lapsen huolenpitoon keskeisesti osallistuvat henkilöt, muut lapselle tai perheelle läheiset henkilöt sekä viranomais- ja muut yhteistyötahot. Täysi-ikäisen jälkihuollon asiakkaan asiassa kuullaan aina asiakasta siinä, ekent hän itse kokee tarpeelliseksi osallistumaan häntä koskevan asian käsittelyyn. Lastensuojelussa lapsen ja myös nuoren aikuisen auttaminen edellyttää siis yhteistyötä vanhempien sekä tarvittaessa nuoren muun laillisen edustajan tai nuorelle läheisen henkilön ja hänen elämänsä muuten tiiviisti osallistuvan ja nuoren tilanteen tuntevien ammattilaisten kanssa.

Asiakkaan kannalta on tärkeää, että ammattilaiset tukevat toinen toisensa työtä ja, että liiallinen aikataulut, kuljettaminen ja liian monet eri ihmiset eivät kuormita asiakasta liikaa. Moniammatillinen työote estää myös riskiä ristiriitaisten tavoitteiden asettamisesta ja vähentää asiakkaan kuormitusta. Sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarvittavaa virka-apua. Sosiaalityöntekijöillä on oikeus tehdä kirjallinen virka-apu pyyntö poliisiviranomaisilta. Virka-apupyynnö perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22§ Sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta. Virka-avun antajan tulee salassapitovelvollisuuden estämättä ilmaista sosiaalihuollon viranomaiselle virka-aputehtävän edellyttämät tiedot. Hyvinvointialueen terveydenhuollon toimintayksiköiden on lastensuojelulain 15§.n nojalla myös annettava lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa asiantuntija-apua ja tarvittaessa järjestettävä lapsen tutkimus sekä hoito- ja terapiapalveluja lapselle. Lasten tarvitsemat seksuaalisen hyväksikäytön tai pahoinpitelyn epäilyn selvittämiseen liittyvät palvelut on järjestettävä kiireellisinä.

Lastensuojelun jälkihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – lastensuojelun asiakas voi tarvita oppilaitoksen, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö on säännöllistä ja siitä sovitaan yhteisissä verkostoissa. Yhteistyötä voidaan tehdä myös ilman asiakkaan nimenomaista lupaa, mikäli se on välttämätöntä lapsen etu huomioiden.

Kun asiakkaan verkostoon tarvitaan hänen palvelutarpeensa näkökulmasta uusi toimija, hänet pyydetään yhteiseen tapaamiseen, mihin pyydetään lupa asiakkaalta. Tapaamisella käydään läpi asiakkaan tilanne oleellisilta osin ja uusi toimija arvioi, miten voi konkreettisesti olla asiakkaan tueksi/avuksi/mitä palveluja ja millä aikataululla voi tarjota. Tapaamisessa sovi-taan ajanjaksosta, jonka aikana työskennellään ja määritellään mahdolliset seuranta tapaamiset, jossa arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, onko tehty työ tuottanut tulosta vai tarvitaanko työskentelyyn muutosta. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan lisäksi tarvittaessa puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalavereiden, hoitoneuvottelujen ja sähköisen asiakastietojärjestelmän avulla.

Palveluntuottajalta pyydetään säännöllisesti raportit palveluista, ja asiakkaalta kerätään palveluista myös omaa palautetta. Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmia seurataan suunnitelmallisesti.

Palveluntuottajat ovat velvollisia tuottamaan kuukausittain raportit lapsen ja nuoren asioissa. Lapsen ja nuoren asioista vastaavat työntekijät sopivat palveluntuottajan kanssa yhteistyöstä ja tiedon kulusta sekä raporttien tuottamisen kuukausittaiset raportit. Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Hyvinvointialueen tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa Pohteen kanssa tehtyä sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä

9.3 Asiakastietojen 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 tietyn 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 tarkoituksen ja keinot. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään 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. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy [kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä 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.

Terveys- 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 asiakastietojen 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?

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan.

Kirjaukset on tehtävä viipymättä tai reaaliaikaisesti, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Ammatilainen arvioi, mitä tietoja asiakastyöstä kirjataan. Asiakastyön kirjaamisen perehdytys tapahtuu vastuuyksikössä uuden työntekijän kohdalla hänelle nimetyn perehdyttäjän toimesta. Saga asiastietojärjestelmän perehdytysohjeistus löytyy sisäisestä Intrasta Ilonasta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Perehdyttämällä työntekijät kirjaamiseen. Vastuuyksikönpäällikön vastuulla on valvoa, että oman vastuuyksikön osalta asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti.

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

Vastuuyksikön esihenkilön velvollisuutena on perehdyttää työntekijät voimassa olevaan lainsäädäntöön sekä Pohteen sisäisiin ohjeisiin. Uusille työntekijöille järjestetään perehdytystä, tallenteet löytyvät Pohteen Intrasta Ilonasta.

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

Pohteen työntekijöiden ja Pohteella harjoittelussa olevien opiskelijoiden tulee suorittaa pakollinen tietoturvan peruskurssi. Kurssi suoritetaan 4 vuoden välein ja kertauskurssi aina kaksi vuotta peruskurssin suorittamisesta. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että kaikki työntekijä suorittavat pakolliset kurssin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Pohteen tietoturvasta vastaa tietoturvatiimi ja Istekki yhteistyössä. Pohde tietosuojavastaavat ovat: Kaisa Kinnunen-Luovi sosiaalihuolto p. 040 135 7673 sekä Jaana Siikaluoma-Lehtosaari sosiaalihuolto p. 040 078 6896

Onko yksikölle laadittu rekisteriseloste/ tietosuojaseloste?

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 tuottamista 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 terveydenhuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä palveluntuottajia. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudella on tarkoitus turvata asiakkaan hyvä hoito, huolenpito ja hyvinvointi. Palveluntuottajan tulee tiedottaa ilmoitusvelvollisuudesta henkilökuntaansa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonta ja ohjaus perustuu hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontavelvollisuuteen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 41 §). Tähän velvollisuuteen kuuluu julkisen ja yksityisen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan lisäksi palveluntuottajien alihankkijoiden sekä tehtyjen sopimusten noudattamisen valvonta. Pohteella toteutetaan ennakoivaa, suunnitelmallista ja reaktiivista valvontaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä palveluntuottajia. Palveluntuottajan tulee tiedottaa ilmoitusvelvollisuudesta henkilökuntaansa.

Puitesopimusten hallinnasta vastaa Pohteen hankinta- ja valvontayksikkö. Hankintalain mukaisista suorahankintalain mukaisista sopimuksen hallinnasta vastaa palvelualueen johto. Yksityisten palveluntuottajien valvonnasta vastaavat palvelualue ja Pohteen hankinta- ja valvontayksikkö yhteistyössä. Yksityiset palveluntuottajat ovat velvollisia tekemään omavalvontasuunnitelman.

Jos palvelun toteuttamisessa, laadussa tai asiakkaan kohtelussa on poikkeamia, työntekijä on velvollinen ilmoittamaan asiasta esihenkilölleen. Vastuuyksikönpäällikkö informoi epäkohdasta palvelualuejohtajaa, vastuualuepäällikköä ja valvontayksikköä. Valvontayksikkö vastaa sopimusvalvonnasta ja palveluntuottajiin kohdistuvista epäkohtailmoitusten käsittelystä. Palveluntuottajilta pyydetään erikseen kirjallinen selvitys asiassa, tarvittaessa tehdään valvontakäynti.

11 HENKILÖSTÖ

11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Oma- ja valvontasuunnitelmaa 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 valvontasuunnitelmasta 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?

Jälkihuollossa työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. He toimivat täysi-ikäisten jälkihuoltolaisten vastuutyöntekijöinä. Sosiaalihuoltolain mukaiset erityisen tuen tarpeessa olevat, useita palveluita tarvitsevat asiakkaat ovat lähtökohtaisesti sosiaalityöntekijän asiakkuudessa. Vähemmän palveluita tarvitsevat taas ohjataan sosiaaliohjaajan asiakkuuteen. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat toimivat toisilleen työpareina. Mikäli palvelun tarve muuttuu asiakkuuden aikana, voidaan vastuutyöntekijä työparien kesken vaihtaa asiakkaan edun mukaisesti.

Kelpoisuusvaatimuksena sosiaalityöntekijän virkaan on sosiaalihuollon ammattihenkilölain 7 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Määräaikaisesti tehtävään voidaan valita myös sosiaalityötä opiskeleva henkilö, joka on suorittanut sosiaalityön aineopinnot ja niihin kuuluvan käytännön harjoittelun.

Kelpoisuusvaatimuksena sosiaaliohjaajan virkaan on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 817/2015 3§ ja 8§ mukainen pätevyys. Määräaikaisesti sosiaaliohjaajan tehtävään voidaan valita ammattikorkeakouluopintojen loppuvaiheen opiskelija.

Viranhaltijoiden tulee olla rekisteröityneenä Valviran ylläpitämään Suosikki-rekisteriin.

Pohteen jälkihuollossa työskentelee viisi (5) vakituista ja kaksi määräaikaista sosiaalityöntekijää sekä kahdeksan (8) vakituista ja yksi (1) määräaikainen sosiaaliohjaaja. Määräaikainen sosiaaliohjaajan tehtävä päättyy 25.8.24, toinen määräaikainen sosiaalityöntekijän tehtävä päättyy 30.6.24. Toinen määräaikainen sosiaalityöntekijän tehtävä on vuoden 2024 loppuun saakka, minkä jälkeen virkaan haetaan uudestaan vakituista viranhaltijaa. Keskimääräinen asiakasmäärä työntekijää kohti on n. 50 asiakasta. Oulun toimipisteessä työskentelee neljä sosiaalityöntekijää ja kuusi ohjaajaa, Kempeleessä työskentelee yksi sosiaalityöntekijä, Raahessa yksi sosiaaliohjaaja, Ylivieskassa yksi sosiaaliohjaaja, Nivalassa yksi sosiaalityöntekijä. Lisäksi Lakeuden alueella työskentelee yksi vs. sosiaalityöntekijä ja Eteläisellä alueella yksi vs. sosiaaliohjaaja.

Asiakasmäärää ja henkilöstömitoitustusta seurataan vastuuyksiköissä ja lastensuojelun vastuualueen johtoryhmissä viikottain. Henkilöstötarpeista informoidaan vastuualuepäällikköä ja palvelualuejohtajaa tarpeen mukaan. Rekrytoinnit aloitetaan riittävän ajoissa sekä pyritään edistämään aktiivisesti rekrytointeja, ennakoidaan henkilöstön tarve (mm. lakisääteiset poissaolot)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Suunnitelmallisiin poissaoloihin on mahdollista palkata sijaisia

11.2 Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Rekrytointilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- 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?

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Pohteen rekrytointiprosessin ja periaatteiden mukaisti. Rekrytointi eri tehtäviin Pohteella alkaa rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Pohteen rekrytinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset tutkinto- ja työdistukset tarkistetaan tehtävään valituilta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilökunnan osaamisen kehittäminen on suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Pohteen yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja Pohteen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

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 ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Lastensuojelun vastuuyksiköissä on laadittu työntekijöille ja opiskelijoille perehdyttämisohjelma, jota toteutetaan yksilö- ja ryhmäperehdytyksenä. Jälkihuoltoon kohdentuva perehdytysuunnitelma laaditaan syksyllä 2024 yhteistyössä koko jälkihuollon henkilöstön kanssa. Perehdytys toteutetaan Pohteen perehdytysohjelman mukaisesti ja siihen lisätään jälkihuoltoa koskevat asiat. Yksiköstä nimetään uudelle työntekijälle perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksestä vastaavan henkilön vastuulla on perehdyttää uusi työntekijä asiakastyöhön sekä Pohteen omavalvontasuunnitelmaan. Opiskelijan perehdytyksestä vastaa harjoittelun ohjaajana toimiva sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Sijaiskelpoiselle sosiaalityöntekijälle nimetään ohjaaja, joka vastaa hänen ohjauksesta ja valvonnasta.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään Pohteen omana koulutuksena sekä ulkopuolisten toimijoiden järjestämänä koulutuksena. Koulutustarpeet arvioidaan vuosittain.

11.3 Turvallisuuden kehittäminen

Kuvaus toimintayksikön turvallisuusohjeesta.

Henkilöturvallisuus tarkoittaa henkilöstön työturvallisuutta ja työhyvinvointia ja siihen kuuluu henkilöstön suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta. Henkilöturvallisuuden lähtökohtana on ennalta estävä toiminta, johon pyritään tarjoamalla henkilöstölle koulutusta ja ohjeistusta siten, että henkilöstö voi turvallisesti tehdä työtään. Henkilöstöturvallisuus tarkoittaa organisaatiolle henkilöstöstä aiheutuvia negatiivisia tapahtumia ja riskejä. Näihin pyritään varautumaan riskien arvioinnin kautta ennakoimalla ja ohjeistamalla esihenkilöstöä.

Toimintayksikössä on turvallisuusohje toimintaympäristön ja asiakasturvallisuuden huomioimisen ja toteutumisen osalta. Lisäksi on erillinen Pohteen turvallisuusohje asiakastyötä varten sekä yksikkökohtainen pelastussuunnitelma. Yksikössä järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävely, joihin jokaisen työntekijän tulee osallistua aloittaessa työn yksikössä (päivitys tarpeenmukaisesti).

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössään Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa- verkkokurssi, jonka jokainen työntekijä on velvollinen suorittamaan neljän vuoden välein. Verkkokurssi sisältää kokonaisuuksia, jotka kaikkien työntekijöiden on tarpeellista tietää uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnista ja hallinnasta.

Pohteella on yhteinen koko henkilöstöä koskeva Henkilö- ja henkilöstöturvallisuusohje. Ohje löytyy Ilonasta Henkilö- ja henkilöstöturvallisuus.

Pohteella on yhteinen koko henkilöstöä koskeva ohje turvallisuuden ja valmiuden osalta. Ohje löytyy Ilonasta Turvallisuus ja valmius.

Jälkihuoltoon on luotu Pohteen turvallisuusohjeita täydentävä turvallisuusohje, mikä on kaikkien työntekijöiden luettavissa jälkihuollon yhteisellä teams-alustalla.

Jälkihuollon turvallisuusvastaavana toimii vvp Maija Kiljander ja turvallisuusyhteyshenkilönä sosiaalihoaja Riika Rimpiläinen.

Ensiapukoulutettuja henkilöitä jälkihuollon Oulun toimitiloissa on kaksi työntekijää. Muissa toimitiloissa työskentelevien osalta ensiapukoulutettujen määrä on kirjattu kyseisen alueen lastensuojelun vastuuyksikön omavontasuunnitelmaan.

Alkusammutuskoulutukset koordinoidaan turvallisuusvastaavan toimesta.

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

Esimiestä tulee tiedottaa nopeasti suullisesti heti kaikista turvallisuuteen liittyvistä asioista, jotta hän pystyy tilanteisiin reagoimaan niiden vaatimalla tavalla.

Kirjallinen HaiPro -ilmoitus tulee tehdä kaikista turvallisuuteen liittyvistä huomioista ja uhkaavista tilanteista, sisältää myös sanalliset uhkaukset tai verhotut uhkaukset. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Lähiesimies vie turvallisuuteen liittyvät asiat eteenpäin tarpeenmukaisesti (laajemman informoinnin tarve, ohjeiden päivitystarve yms.)

12 TOIMITILAT

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

Tilojen käytön periaatteet.

Jälkihuollon yksikkö käsittää koko Pohteen alueen ja kaikki lastensuojelun jälkihuollon täysi-ikäiset asiakkaat ovat jälkihuollon vastuuyksikön asiakkuudessa. Jälkihuollon asiakkaan vastuutyöntekijä voi työskennellä Oulussa, Kempeleessä, Raahessa, Ylivieskassa tai Nivalassa. Oulussa jälkihuollon vastuuyksikkö sijaitsee Linnanmaalla Elektroniikkatie 6 2.krs. Muualla työskentelevät yksittäisten työntekijöiden toimipaikka sijaistsee ko. alueen lastensuojelun vastuuyksikön toimitilojen yhteydessä.

Jälkihuollolla on Oulussa käytössään jokaiselle henkilökohtainen työhuone tai kahden työntekijän yhteinen jattu työhuone sekä kaksi eri kokoista neuvottelutilaa, mitkä ovat työntekijöiden varattavissa.

Kempeleessä jälkihuollon työntekijä työskentelee osoitteessa Voimatie 6, 90440 Kempele
Raahessa jälkihuollon työntekijä työskentelee osoitteessa Rantakatu 8 e, 3krs., 92100 Raaha
Ylivieskassa jälkihuollon työntekijä osoitteessa Vierimaantie 5, 84100 Ylivieska
Nivalassa jälkihuollon työntekijä osoitteessa Kalliontie 15, 85500 Nivala

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

Jälkihuollon toimitiloissa Elektroniikkatiellä on turvakamera sekä vartijankutsupainike, joista kuva ja kutsu ohjautuu Elektroniikkatie 6 3.krs:ssa työntekijöille vartijalle. Securitaksen vuoro esimies on Juha Hallikainen p. 040 4856865 ja Elektroniikkatie 6, 3krs. vartija Iiro Väisänen yhteistyössä Loiste -turvakameratoimittajan kanssa huolehtivat turvakameroiden ja kutsupainikkeiden toimivuudesta.

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?

Jälkihuollon tilat on vuokrattu Technopolis Oy:ltä, joka toteuttaa kulunvalvonnan ja antaa kulkuluvan tiloihin vastuuyksikköpäällikön pyynnöstä. Työntekijän lopetettua työskentelyn, vastuuyksikköpäällikkö ilmoittaa kulkuluvan lopettamisesta technopolikselle osoitteeseen oulu@technopolis.fi.

Etäpalveluiden toiminnan periaatteet, käytettävän teknologian kuvaus.

13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Perehdytys suunnitelman laadinta, kehittämispäivä sovittu 3.9.2024. Perehdytys suunnitelma tehdään valmiiksi kehittämispäivän työskentelyn pohjalta syksyn 2024 aikana.

Asiakaspalautteen käyttöönotto, informoitu työntekijöitä asiasta 30.5.2024 tiimissä. Työntekijät viestivät asian asiakkaille ja rohkaisivat palautteenantoon.

Työntekijän tulee suorittaa tietoturvan peruskurssi vuoden 2024 loppuun mennessä

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä henkilöstöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa - verkkokurssi, jonka jokainen työntekijä on velvollinen suorittamaan neljän vuoden välein. Varmistettava, että työntekijät ovat suorittaneet verkkokurssin vuoden 2024 aikana.

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.

Vastuuyksikön omaevalvontasuunnitelma on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaevalvontaohjelmaa. Vastuuyksikön omaevalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan ja seurataan lastensuojelun johtoryhmässä. Pohteella omaevalvontasuunnitelman toteutumista arjessa seuraa vastuuyksikköpäällikkö. Lisäksi vastuualuepäällikkö, palvelualuejohtaja ja toimialuejohtaja seuraavat omaevalvonta suunnitelman toteutumista. Vastuuyksikön omaevalvontasuunnitelma on lastensuojelun teams työtilassa ja julkisesti nähtävillä vastuuyksikössä siten, että siitä kiinnostuneet voivat ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

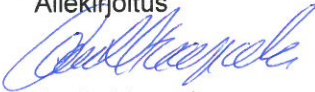
15 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Paikka ja päiväys

OULU 11.6.2024

Allekirjoitus



Carita Haapala

Allekirjoitetut omavalvontasuunnitelmat 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
- Erikoissairaanhoidtolaki 1062/1989
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Lääkelaki 395/1987
- Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021