



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	13
6.4 Muutoksista tiedottaminen	14
6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella	14
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
7.1 Palveluiden myöntämisen kriteerit ja hoitoon pääsyn perusteet	16
7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta	16
7.3 Palvelupäätökset.....	17
7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen	17
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	18
7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu	19
7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	19
8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	21
8.1 Muistutukset ja kantelut.....	21
8.2 Sosiaali- ja potilasasiamies	21
8.3 Omatyöntekijä.....	22
9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	24
9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma	24
9.2 Monialainen yhteistyö.....	24
9.3 Asiakastietojen kirjaaminen.....	25

9.4 Asiakastyön kirjaaminen	26
10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA.....	28
10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut	28
11 HENKILÖSTÖ	29
11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	29
11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	29
11.3 Turvallisuuden kehittäminen.....	31
12 TOIMITILAT.....	34
12.1 Teknologiset ratkaisut	34
13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	35
14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	36
15 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	37

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

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

1 JOHDANTO

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

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

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

Omavalvontaa ohjaavat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset periaatteet:

Hyvinvointialue:

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

Palveluntuottaja:

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

Työntekijä:

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

2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palvelualue Perhe- ja sosiaalipalvelut, Oys-Psykiatria	
Toimintayksikön nimi Maahanmuuttajien erityispalvelut, Kotoutumislain mukainen aikuistumisen tuki	Y-tunnus 3221326-2
Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta Maahanmuuttajien erityispalvelut, Aikuistumisen tuki, Oulu	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Anu Ciwan	Puhelin 040 481 3022
Sähköposti anu.ciwan@pohde.fi	

Alihankinta

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat

-

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 Anu Ciwan puh: 040 4813022

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy

Vastuualuepäällikkö Minna Alapuranen, minna.alapuranen@pohde.fi, puh: 040 1841365

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?

Vastuuyksikköpäällikkö Anu Ciwan, Maahanmuuttajien erityispalveluiden kotoutumislain mukaisen aikuistumisen tuen palveluiden sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat.

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Suunnitelma on laadittu yksikön kehittämispäivässä. Omavalvontasuunnitelmaa käydään lävitse ja tarvittaessa päivitetään yksikön viikottaisissa tiimipalavereissa ja kehittämispäivillä 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 yksikössä 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

Maahanmuuttajien erityispalvelut, Aikuistumisen tuen palvelut, Asemakatu 37 A 2 krs., 90100 OULU

Toimintayksikön verkkosivun osoite

<https://pohde.fi/palvelut/maahanmuuttajien-sosiaalipalvelut/>

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

Kotoutumislain (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023) mukaista aikuistumisen tukea tarjotaan asiakkaille, jotka ovat 18-25 vuotiaita. Osa ilman huoltajaa tulleista nuorista tarvitsee tukea myös täysi-ikäisinä, jotta he selviäisivät arjen haasteista. Oleskeluluvan saaneille 18-25-vuotiaille tarjotaan tukea yksilöllisen palveluntarpeen perusteella. Suurin osa asiakasryhmän asiakkaista on erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä, joille nimetään sosiaalihuoltolain 42 §:ssä tarkoitettu omatyöntekijä, joka vastaa asiakkaan palveluista. Jokaisella asiakkaalla on nimetty sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja, jotka laativat asiakkaille kunnan kotoutumispalvelujen kanssa yhteistyössä kotoutumis- ja asiakassuunnitelmat.

Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue järjestää aikuistumisen tukea omana toimintanaan tai ostopalveluina. Maahanmuuttajien erityispalvelut Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella järjestää palvelun omana toimintanaan. Valtio korvaa todelliset ja todennetut kustannukset hyvinvointialueelle. Kulujen korvattavuudesta on ELY-keskuksen päätös kustannusten korvaamisesta. Hyvinvointialue huolehtii, että perheryhmäkotiin, tukiasumiseen tai tuettuun asumiseen sijoitettavalle lapselle tai nuorelle tehdään yhdessä Oulun kaupungin kotoutumispalvelujen kanssa kotoutumislain 15 §:n mukainen kotoutumissuunnitelma, joka tukee asiakkaan perehtymistä suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan sekä suomen kielen oppimiseen ja koulunkäyntiin. Asiakkaan omatyöntekijät on aktiivisesti mukana suunnitelman laatimisessa ja laatii sen ohella jokaiselle nuorelle henkilökohtaisen asiakassuunnitelman itsenäistymisen tukemiseksi.

Korvattavia kustannuksia aikuistumisen tukemiseksi voivat olla tarpeen mukaan esimerkiksi toimeentulotuki, harrastusten ja opintojen tukeminen, sosiaaliohjaus, asumisen ohjaus ja psykososiaalinen tuki. Tuki voi olla esimerkiksi säännöllisiä tapaamisia ja kotikäyntejä joissa keskustellaan ja tuetaan nuorta koulutukseen, harrastuksiin, työnhakuun, oman taloudenpitoon ja asumiseen liittyvissä kysymyksissä. Nuori voi saada tukea, kunnes hän täyttää 25 vuotta. Nuorille aikuisille tarjottavia tuen muotoja ovat esimerkiksi:

- koulutuksen järjestäminen
- oppisopimuksen tai työpaikan etsiminen
- taloudellinen tuki, käyttövarat opintoja, harrastuksia, henkilökohtaisia tarpeita ja itsenäistymistä varten
- Asumisen ohjaus
- oman työntekijän antama ohjaus ja neuvonta
- Palveluohjaus tarvittaviin palveluihin (tukihenkilö tai -perhe, vapaa-ajan palvelut, neuvontapalvelut)

Alaikäisenä ilman huoltajaa maahan tulleen lapsen ja nuoren tuki edellä 2 §:n 6 momentissa tarkoitettulle lapselle tai nuorelle on järjestettävä tukea yksilöllisen tarpeen mukaisesti hyvinvointialueen toimesta sosiaalihuoltolaissa tarkoitettulla tavalla ja kunnan toimesta osana 12 §:ssä tarkoitettuja kunnan vastuulla olevia palveluita. Hyvinvointialueen ja kunnan on yhteensovittettava ilman huoltajaa maahan tulleelle lapselle tai nuorelle järjestämissä palvelut. Edellä 2 §:n 6 momentissa tarkoitettulla lapsella tai nuorella on oikeus 1 momentissa tarkoitettuun tukeen, kunnes hän täyttää 25 vuotta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 681/2023)

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 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.

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun lainsäädäntö ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin.

Kohtaamme asiakkaat ammattitaidolla Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Työtämme ohjaavia arvoja ovat arvostava, kunnioittava ja tasa-arvoinen kohtaaminen sekä luottamuksellisuus.

Järjestämme vaikuttavia palveluita yksilöllisten tarpeiden mukaisesti – yhdessä suunnitellen ja arvostavasti. Toimimme yhdenvertaisesti ja yhteistyössä asiakkaiden kanssa, heidän hyvinvointinsa, turvallisuuden ja aktiivisen osallistumisen hyväksi.

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 sisältävät kolme vastuualuetta: pohjoisen lastensuojelun, eteläisen lastensuojelun sekä lasten, nuorten ja perheiden erityispalvelut. 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. Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastaava sosiaalityöntekijä. Jokainen työntekijä tunnistaa palveluprosessit ja oman tehtävänsä asiakkaan asian edistämiseksi. Hän tekee yhteistyötä asiakkaan ja erilaisten monialaisten verkostojen kanssa tarpeen mukaisesti. Työnantaja varmistaa työntekijöiden osaamisesta siten, että heillä on aina ajankohtainen tieto ja osaaminen. Asiakkaan tietoja kirjataan asiakastietojärjestelmään lainsäädännön mukaisesti ja ajantasaisesti. Käytänteiden yhtenäistämistä tuetaan toimi- ja palvelualueella vahvistettujen ohjeistuksien, joilla pyritään turvaamaan laadukkaat ja yhteneväiset palvelut asiakkaalle asuinkunnasta riippumatta. Asiakkailla on oikeus omakieliseen tulkkaukseen tarvittaessa asiakastapaamisilla.

Vastuualuepäällikkö, vastuuyksikköpäällikkö ja työntekijä seuraavat lakisääteisten määräaikojen 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. Riskien arviointi aikuistumisen tuen palveluissa on tehty 14.2.2024 yhteistyössä Pohteen työnsuojelun kanssa.

Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvä perustietolomake päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa. Aikuistumisen tuen toimitilat sijaitsevat KOY Oulun Asemakatu kiinteistössä, joista yksikön käyttöön on jyvitetty toimitilaa viiden työhuoneen verran. Kiinteistöä isännöi Kiinteistöhuolto Kiinteistö Tahkola Oulu, joka on lähettänyt 16.5.2024 yksikön vastuuyksikköpäällikölle 9.11.2020 päivitetyn palo- ja pelastussuunnitelman. Alkusalvutustilanteiden huolto toimitiloihin on tehty 8.4.2024.

Pelastussuunnitelman yhteydessä on valmiussuunnitelma, jossa toimintaohjeet muun muassa tulipalojen, vesivahingon tms. tapahtuessa.

Haipro-ilmoituksia tehdään aina, kun tilanne vaatii (läheltä-piti tilanne, työturvallisuusilmoitus, haittatapahtumat, tietosuoja / tietoturva poikkeamat, asukaskohtaiset epäkohtailmoitukset). Vastuuyksikkökohtaiset laajat työpaikkaselvitykset tehdään 5 vuoden välein. Aikuistumisen tuen palvelut on perustettu Pohteelle uutena palveluna ja työpaikkaselvitys tehdään yksikköön syksyllä 2024 työsuojelupäällikön ja työterveyden kanssa sovitusti yhteistyössä.

Henkisen kuormittumisen kysely tehdään vastuuyksiköissä vuosittain. Vastuuyksikköpäällikkö vastaa kyselyn toteuttamisesta ja tarvittavien toimenpiteiden toteutumisesta yhteistyössä työsuojelun, vastuualuepäällikön ja henkilöstön kanssa

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 työturvallisuusosioilla 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.

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.

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. 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 haittatapahtumien 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 haittatapahtumien 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, 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. Aasukkaita koskevista poikkeamista informoidaan myös omaisia mahdollisimman pian. Ilmoitukset tulevat käsiteltäväksi vastuuyksikköpäälliköille. Tietosuojat/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 sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille, mitä julkaistaan julkisessa tietoverkossa?

Muutoksista tiedotaan viikottaisissa 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 järjestämistä vastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Menettelyohjeet sosiaalihuoltolain 48–49 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Sosiaalipalvelujen omavalvontaan liittyy sosiaalihuoltolain (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 kohtaamista, 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. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Vastuuyksikköpäällikkö 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 vastuuyksikköpäällikkö 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 sosiaalihuoltolain (1301/2014) että kotoutumislain (681/2023) mukaisina palveluina.

Aikuistumisen tuen piiriin tullaan muutettaessa vastaanottokeskuksesta oleskeluluvan saamisen jälkeen, tuetun asumisen palveluista tai kuntaan muuton myötä. Asiakkaille tehdään palveluntarpeenarviot ja asiakassuunnitelmat joiden kautta arvioidaan palveluntarvetta tarvittaessa yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Palveluiden tarvetta ja vaikuttavuutta arvioidaan koko ajan asiakkuuden aikana.

Työnantaja perehdyttää käytettävissä 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.

Palveluyksikössä perehdyttämisestä vastaa esihenkilö ja nimetty perehdytyksestä vastaava henkilö. Yksikössä on laadittu asiakkaan palveluprosessin kuvaus, josta käy ilmi myös palvelun myöntämisen perusteet. Asiakirja toimii perehdytysmateriaalina. Muuta perehdytysmateriaalia kootaan ja päivitetään yksikön yhteiselle Teams-alustalle. Viikottaisissa tiimipalavereissa käsitellään ajantasaisesti asiakastyöhön ja yksikön toimintaan liittyviä asioita. Yksikössä on käytössä myös Pohteen yleinen perehdyttämissuunnitelma.

7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta

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

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

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

Vastuuyksikönpäällikkö seuraa palvelutakuun toteutumista ja määräaikojen toteutumista viikottain excel-taulukosta tai tietojärjestelmästä. Työntekijän vastuulla on tiedottaa esihenkilöä mahdollisista poikkeamista ajantasaisesti. Jos määräajat ja palvelutakuu uhkaavat ylittyä, selvittää vastuuyksikönpäällikkö pystytäänkö tilanne korjaamaan yksikön sisällä. Mikäli tilannetta ei pystytä korjaamaan vastuuyksikön sisällä, tiedottaa vastuuyksikönpäällikkö vastuualuepäällikköä tilanteesta.

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.

Työntekijä ja vastuuyksikönpäällikkö vastaavat siitä, että palvelupäätökset tehdään määräaikojen puitteissa. Mikäli riskinä on määräaikojen ylitys, vastuuyksikönpäällikkö jakaa työt yksikön sisällä. Vastuuyksikönpäällikön tehtävänä on huolehtia, että palvelupäätökset tehdään määräajassa lain edellyttämällä tavalla. Vastuuyksikönpäälliköt raportoivat vastuualueen johtoryhmälle määräaikojen toteutumisesta, jossa laaditaan tarvittavat toimenpiteen asian korjaamiseksi. Toimenpiteistä tiedotetaan palvelualuejohtoa.

Aikuistumisen tuen sosiaalityössä tehdään päätöksiä sosiaalihuoltolain mukaisesta sosiaalityöstä ja sosiaalihuolto- ja kotoutumislain mukaisesta tuetusta asumispalvelusta.

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 suohaun. 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. Aikuistumisen tuen palveluissa keskiössä on asiakas ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon jokaisessa palveluprosessin vaiheessa. Asiakkailla on aina oikeus tulkkipalveluihin asioidessaan aikuistumisen tuen palveluissa.

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. Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkaan kokemuksen mittaaminen ja sen tiedon hyödyntäminen on tärkeä osa palvelujen laadun ja toiminnan kehittämistä. Asiakaspalautejärjestelmien kautta saatavasta palautteesta muodostuu tieto 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.

Vastuuyksikössä palautteita saadaan suoraan asiakkailta ja/tai yhteydenottona esihenkilöihin. Saatu palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä ja tarvittaessa tehdään reklamaatioita yksityisten palvelun tuottajien mahdollisista laiminlyönteistä epäilyistä.

Pohteella asiakaspalautetta kerätään asiakaspalautejärjestelmä Roidun kautta. Roidu palautejärjestelmä on jalkautettu aikuistumisen tuen yksikön asiakkaiden saataville keväällä 2024. Palaute voidaan antaa selainpohjaisesti QR-koodin kautta ja palaute on anonyymia. 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 tarvittaessa laajuudessa. Epäasiallisen kohtelun tilanteissa vastuuyksikköpäällikkö käy keskustelun työntekijän kanssa ja asia keskustellaan asianosaisten kanssa. Asiakasta ohjataan tekemään tarvittaessa muistutus ja kantelu laillisuusvalvojille (Aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies, valtioneuvoston oikeuskansleri). Haittatapahtumat ja vaarantilanteet käynnistävät omavalvontamenettelyn. Mikäli asiakasturvallisuus vaarantuu asiakastyössä, työntekijä tee haittatapahtumasta tai vaarantilanteesta ilmoituksen haipro-järjestelmään.

7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

Kuvaus asiakaspalautteen keräämisestä

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen. Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja palveluohjauksen laadun sekä omavallannon kehittämiseen suoraan työntekijöille tai ottamalla yhteyttä yksikön esimieheen, vastuuyksikköpäällikköön. Asiakaspalaute voidaan antaa suoraan yksikköön, jossa asiointia palaute 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 asiakaspalautejärjestelmä, jonka kautta palautteen antaminen on tarvittaessa anonyymia.

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

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot?

Muistutukset lähetetään ensisijaisesti kirjallisesti Pohteen kirjaamoon, jossa muistutus kirjataan asianhallintajärjestelmä. 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 ilmenee toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita esim. lainsäädännöllisessä osaamisessa, tarkennetaan Pohteen sisäisiä ohjeistuksia ja lainsäädännön tulkintaa. Valvontapäätökset tiedotetaan toimialue- ja tehtäväaluejohdolle 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 yhteystietoineen 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:

Aikuistumisen tuen asiakkaille nimetään hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tulee olla sosiaali-
huollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaali-
huollon ammattihenkilö. Aikuistumi-
sen tuen asiakkaille nimetään myös oma sosiaaliohjaaja, joka tapaa asiakkaita säännöllisesti sekä toimisto-,
että kotikäynneillä.

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 edistämään heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan ja toimintakykyään. Asiakassuunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti omatyöntekijän toimesta.

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

9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Miten asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Asiakassuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan asiakkaan tilanteesta riippuen. Asiakassuunnitelma päivitetään yhteistyössä asiakkaan, hänen sosiaalityöntekijän ja tarvittaessa asiakkaan sosiaaliohjaajan kanssa. Kaikille aikuistumisen tuen asiakkaille tehdään monialainen kotoutumissuunnitelma Oulun kaupungin kotoutumisen palvelujen kanssa yhteistyössä. Alaikäisenä maahan tulleen kotoutumissuunnitelmasta on vastuussa ensisijaisesti kunta. Kunta ja hyvinvointialue laativat kotoutumissuunnitelman alaikäiselle ilman huoltajaa saapuneelle ja oleskeluluvan saaneelle yhteistyössä. TE-toimistoa voidaan konsultoida ammatinvalinnassa ja urasuunnittelussa.

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

Yksikössä ei ole käytössä Rai-mittaristoa tai muita mittareita.

9.2 Monialainen yhteistyö

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

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

Yksin alaikäisenä maahan tulleiden aikuistumisen tuen palveluiden toimintaympäristö edellyttää jaettua asiantuntijuutta ja myös monitoimijaisista yhteistyötä. Monitoimijaisessa yhteistyössä asiakkaiden asioissa ovat mukana niin ammattilaiset, asiantuntijat kuin asiakkaat sekä heidän läheiset, verkostot kuin myös kolmannen sektorin toimijat. On tärkeää, että palvelut muodostavat asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman yhtenäisen kokonaisuuden.

Asiakkaan palvelutarpeenarvio ja asiakassuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan, sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja tarvittaessa muiden verkostojen kanssa. Asiakkaalle laaditaan kotouttamissuunnitelma yhteistyössä Oulun kaupungin kotoutumispalveluiden ja siellä asiakkaalle nimetyin kotoutumisen asiantuntijan kanssa. Yksilöllinen kotoutumissuunnitelma voi sisältää perusopintoja ja ammatillisia opintoja ja myös oman äidinkielen opetusta, lukio-opintoja, korkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta sekä täydennys- ja jatkokoulutusta.

Kotoutumissuunnitelma voi sisältää kotoutumista edistävinä palveluina myös nuorten osallistumista esimerkiksi nuorten työpajatoimintaan sekä erilaisiin harrastuksiin ja vapaa-ajan toimintaan, jotka tukevat nuorten sosiaalista vahvistumista. Aikuistumisen tuen asiakkailla on koko asiakkuutensa ajan käytettävissä maahanmuuttajien terveydenhuollon palvelut, jossa heillä on nimetty vastuusairaanhoidaja ja tarvittaessa lääkärin ja psykologin palvelut. Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmään kuuluville asiakkaille järjestetään tarvittavaa tukea muun muassa tukihenkilöiden tai erilaisten terapiamuotojen kautta.

Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii, että asiakkaan asian hoitamiseen osallistuu riittävä monialainen toimijaverkosto ja että tietoa vaihdetaan verkostossa asiakkaan edun mukaisesti.

Kun asiakkaan verkostoon tarvitaan hänen palvelutarpeensa näkökulmasta uusi toimija, hänet pyydetään yhteiseen tapaamiseen. 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 sovietaan 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, yhteistyöpalaverien, hoitoneuvottelujen ja sähköisen asiakastietojärjestelmän avulla.

Mikäli asiakkaille myönnetään ulkoisen palveluntuottajan palveluita, palveluntuottajalta pyydetään säännöllisesti raportit palveluista, ja asiakkaalta kerätään palveluista myös omaa palautetta. Palveluntuottajien omavaltasuunnitelmia seurataan suunnitelmallisesti.

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 tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojasetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä 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 (tietosuoja-asetus 29 artikla). Tietosuoja-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.

Terveyden 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. Ammattilainen arvioi, mitä tietoja asiakastyöstä kirjataan. Asiakastyön kirjaamisen perehdytys tapahtuu vastuuyksikössä uuden työntekijän kohdalla hänelle nimetyn perehdyttäjän toimesta. Asiakastietojärjestelmän perehdytysohjeistus löytyy sisäisestä Intrasta Ilonasta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

Maahanmuuttajien erityispalveluiden palvelukokonaisuudessa Oulun perheryhmäkodilla toimii kirjaamisen asiantuntijan-koulutuksen saanut ohjaaja, joka kouluttaa muuta henkilökuntaa asiakastyön kirjaamiseen.

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 pakolliset tietoturvan peruskurssit, joita ovat: tietoturvan peruskurssi, tietosuojan yleiskurssi, sosiaalihuollon tietosuoja kurssi ja terveydenhuollon tietosuojan peruskurssi. Kurssit suoritetaan 4 vuoden välein ja kertauskurssi aina kaksi vuotta peruskurssin suorittamisesta. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että kaikki työntekijä suorittavat pakolliset kurssit.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Pohteen tietoturvasta vastaa tietoturvtiimi 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?

Pohteen tietosuojaseloste löytyy Pohteen ilonasta.

Lue lisää:

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

10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA

10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut

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

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

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

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

Suunnitelma sopimusten hallinnasta ja valvonnasta?

Sosiaali- ja 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.

11 HENKILÖSTÖ

11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Omaavontasuunnitelmaa on käytettävä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seuranta varten (ShL 790/2022, 47 §).

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

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

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

Yhteenveto henkilöstöstä:

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä?

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstön riittävyyttä ja resurssia seurataan ja suhteutetaan asiakasmääriin. Asiakasmääriä pystytään ennakkoimaan ja arvioimaan jonkin verran perusten Maahanmuuttajien erityispalveluiden asiakkuuspolkuihin perheryhmäkodista tuettuun asumiseen ja siitä aikuistumisen tuen palveluihin. Vastuuyksikköpäällikkö tekee asiakasmääräarviointeja yhteistyössä Oulun vastaanottokeskuksen ja ELY-keskuksen kanssa.

Tarvittavat rekrytoinnit aloitetaan riittävän ajoissa sekä pyritään edistämään aktiivisesti rekrytointeja, ennakoimaan henkilöstön tarve (mm. lakisääteiset poissaolot)

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Suunnitelmallisiin poissaoloihin on mahdollista palkata tarpeen mukaan sijaisia. Maahanmuuttajien erityispalveluissa on olemassa yksiköiden yhteinen sijaisrekisteri, joka koottu yhteistyössä Kuntarekryn kanssa.

11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointitilanteessa 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 6kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Pohteen rekrytoinnit 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.

Aikuistumisen tuen henkilökuntaa osallistuu vuosittain mm. perheryhmäkotipäiville, aikuistumisen tuen päiville Paloma-päiville (pakolaistaustaisten mielenterveyteen keskittyvät koulutuspäivät), Ely-keskuksen, THL:n, Koutumisen osaamiskeskuksen vaihtuviin ja ajankohtaisiin koulutuksiin.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan 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?

Vastuuyksiköissä on laadittu työntekijöille ja opiskelijoille perehdyttämisohjelma, jota toteutetaan yksilö- ja ryhmäperehdytyksenä. Yksiköstä nimetään uudellen työntekijälle perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksestä vastaavan henkilön vastuulla on perehdyttää uusi työntekijä ja opiskelija asiakastyöhön sekä Pohteen omavalvontasuunnitelmaan. 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.

Aikuistumisen tuen palveluissa työntekijöillä on käytössään hälytysnapit, joista lähtevä hälytys ohjautuu yksikön tiloissa työskentelevälle vartijalle. Vartijan tehtävänä on turvata hoitohenkilökunnan turvallinen työskentely. Vartioimisliikkeen palveluksessa olevan vartijan toimivalta tulee yksityisestä turvallisuuspalvelusta annetusta laista (1085/2015).

Turvallisuuskäytökohdista keskustellaan säännöllisesti tiimeissä ja Haioproilmoitukset käsitellään yhteisesti kehittäen niitten pohjalta toimintamalleja. Riskiarviointia toimiston ulkopuolisissa asiakastapaamisissa tehdään jatkuvasti ja kotikäyntejä toteutetaan tarvittaessa työpareina. Toimiston työhuoneet takaavat turvallisen poistumisen hätätilanteissa, koska kaikissa työhuoneissa on "takaovi" poistumista varten. Työhuoneen huonekalut ovat aseteltu turvallisuuskäytökohdat huomioiden.

Yksikössä toteutetaan Pohteen Turvallisesti työssä- ja turvallinen työpaikka toimintamalleja. Vastuuyksikköpäällikkö vastaa turvallisesti työssä ohjeen sekä turvallinen työpaikka toimintamallin läpikäymisestä vastuuyksikössä vuosittain/ tai tarvittaessa tiheämmin.

Pohteella jokainen työntekijä huolehtii osaltaan siitä, että

- käyttäytyy asiallisesti ja kunnioittavasti potilaita, asiakkaita sekä työtovereitaan kohtaan
- ei omalla käyttäytymisellään provosoi väkivaltaista käytöstä
- ei ota tarpeettomia riskejä
- ei jätä työtoveria yksin
- tuntee ja noudattaa työpaikan turvallisuusmääräyksiä ja toimintaohjeita
- osaa käyttää ja käyttää olemassa olevaa turvallisuus tekniikkaa
- ilmoittaa häiriötilanteista esihenkilölle ja työtovereille.

Työyksikön esihenkilö vastaa siitä, että

- työntekijät perehdytetään turvallisuustekniikan käyttöön ja toimintaohjeisiin
- turvallisuus huomioidaan tila- ja kalusteratkaisuissa
- työntekijät osallistuvat säännöllisesti turvallisuuskoulutuksiin
- yksikössä olevat turvallisuusohjeet ovat tarkoituksen mukaiset ja ajan tasalla
- häiriötilanteet käsitellään välittömästi.

Toimialueen ja osaamiskeskuksen johto vastaa siitä, että

- turvallisuusriskit kartoitetaan säännöllisesti ja henki löturvallisuuteen liittyviä riskejä arvioidaan jatkuvasti
- riskianalyysin pohjalta ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin turvallisuuden parantamiseksi
- väkivalta- ja uhkatilanteita seurataan systemaattisesti
- turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti

Hyvinvointialueen johto vastaa siitä, että

- yleiset menettelyohjeet työpaikkaväkivallan ehkäisystä ja kohtaamisesta on laadittu lain ja säädösten edellyttämällä tavalla
- menettelyohjeita noudatetaan ja toimintamallin

Jokaisen on osallistuttava säännöllisesti työnantajan järjestämiin palo- ja henkilö-, sekä muuhun turvallisuuskoulutuksiin. Alkusammutuskoulutus tulee jokaisen suorittaa 3 vuoden välein ja uhkaavien tilanteiden ja työpaikka väkivallan verkkokoulutus on suoritettava 4 vuoden välein. Uhka- ja väkivallan hallinnan koulutukseen liittyy myös käytännön koulutusta, joka potilastyötä tekevien on hyvä suorittaa.

Turvallisuusohjeita kotikäyntityöhön:

Ennen lähtöä ja matkalla huomioitavaa

- Huolehdi, että joku tietää minne olet menossa ja mikä on arvioitu paluuaika. merkitse asiakaskäynnit sähköiseen kalenteriin.
 - Asiakkaan luokse mennessäsi pysäköi auto siten, että pääset nopeasti tarpeen vaatiessa poistumaan ilman peruuttamista tai auton kääntämistä
 - Opettele hyödyntämään auton turvalaitteita, esim. sisälukitusta
 - Älä käytä omaa autoa asiakkaan kuljettamiseen
-

- Huolehdi, että autossasi on ensiapulaukku

- Huomioi keli ja toimi sen mukaan

Ehkäise uhkaava tilanne ennalta

- Perehdy asiakkaan taustoihin – Osaat ennakoida mahdollisia haastavia tilanteita – Ei mennä yksin haastaviin kohteisiin

- Tiedosta riskit – Osaat varautua ja olla valppaana

- Huomioi psyykkisen tilan muutokset – Oireet: sulkeutuneisuus, vihamielisyys, harhat, kiihtyneisyys – Tiedota havainnoistasi muita samassa tilassa olevia

- Havainnoi, aisti – Kiinnitä huomiota sanattomiin viesteihin (mm. eleet, ilmeet, vartalon asento) – Hyvä vireystila mahdollistaa uhkatilan teiden nopean havainnoinnin ja niihin puuttumisen – Nopea havainnointi ja reagointi voi ehkäistä fyysisen väkivaltatilanteen

- Hälytä apua ajoissa – Nopea lisäavun hälyttäminen voi estää väkivaltaisen yhteenoton

- Jos asiakas on aggressiivinen – Älä mene asiakkaan luokse, peru aika – Dokumentoi mahdollisuuksien mukaan (kuva, video, äänitys)

- Jos asiakas on päihtynyt – Älä mene asiakkaan luokse vaan sovi uusi aika Huomioi turvallisuustekijät

- Mahdollisuus hälyttää apua – Pidä matkapuhelin helposti saatavilla – Asenna 112-sovellus puhelimen aloitusnäyttöön

- Pidä poistumistie vapaana – Fyysisessä uhkatilanteessa poistu tilan teesta heti, kun se on mahdollista – Valitse istumapaikka siten, että pääset tarvittaessa poistumaan esteettä

- Poista mahdolliset uhkatekijät – Huomioi teräaseiden ja astaloitten ole massaolo – Älä pidä avaimia kaulassaa kuristamisvaaraa siirrä ne taskuun – Huomioi muut tilassa olevat, henkilöt, lemmikit yms.

- Huomioi sopiva etäisyys – Säilytä turvaväli 1,5 - 2 m, jolloin olet vähemmän uhkaava ja pääset tarvittaessa pakenemaan – Jos olet liian kaukana, viestii se pelosta tai vastenmielisyydestä – Jätä uhkaavalle tilaa, huomioi asiakkaan reivi – Anna myös asiakkaalle mahdollisuus perääntyä ”kunniallisesti”, kasvojaan menettämättä

- Pyydä väkivaltatilanteessa ylimääräisiä henki löitä poistumaan – Voi rauhoittaa tilannetta – Ulkopuoliset eivät joudu väkivallan kohteeksi

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

Poikkeamat käsitellään haiproilmoituksiin perustuen yhteisissä tiimeissä.

12 TOIMITILAT

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

Tilojen käytön periaatteet.

Pohteen käytössä olevat tilat ovat pääsääntöisesti kaikkien Pohteen työntekijöiden käytössä.

Maahanmuuttajien erityispalveluiden aikuistumisen tuen sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja vastuuyksikköpäällikkö työskentelevät omilla työhuoneissaan, joissa asiakastapaamiset toteutuvat. Asiakastapaamisissa huolehditaan, että asiakkaiden yksityisyys ei vaarannu. Asiakasdokumentit säilytetään lukituissa tiloissa, poissa työpöydiltä. Työhuoneissa on hätäpoistumistiet naapurihuoneen kautta ja vartijapainikkeet. Asiakkaiden odotustilassa ja aulassa on Securitas vartija. Odotustiloissa on esteettömät, sukupuolineutraalit wc-tilat, henkilökunnalla on omat wc-tilat. Tilat ovat esteettömät ja tiloihin pääsee hissillä.

12.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja palvelusvuorokäyttöön 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 oma- ja palvelusvuorokäyttöön huomioon otetuilla asioilla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Kati Romakkaniemi, Turvallisuuspäällikkö, kati.romakkaniemi@ppshp.fi.

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?

Yksikössä on käytössä Nepton työajanseuranta. Työaikaseurantaa toteutetaan työpuhelimilla tai selainpohjaisesti.

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

- Roidu asiakaspalautteen jatkuva kerääminen.
 - Työpaikkaselvitys työsuojelun ja työterveyden kanssa yhteistyössä syksyllä 2024.
 - Asiakastyön prosessuaalinen kehittäminen edelleen. -Jatkuvaa, tiimipalaverit, kehittämispäivät.
 - Yksikön sisäisen työnjaon selkeyttäminen.- Jatkuvaa, tiimipalaverit, kehittämispäivät.
 - Yhdyspintatyöskentelyn kehittäminen ja vastuiden selkeyttäminen (HVA ja kunnan kotoutumispalvelut ja vastaanottokeskus)- Jatkuvaa, verkostopalaverit.
-

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 johtoryhmässä. Pohteella omaevalvontasuunnitelman toteutumista arjessa seuraa vastuuyksikköpäällikkö. Lisäksi vastuualuepäällikkö, palvelualuejohtaja ja toimialuejohtaja seuraavat omaevalvonta suunnitelman toteutumista. Vastuuyksikön omaevalvontasuunnitelma on yhteisessä teams työtilassa ja julkisesti nähtävillä vastuuyksikössä siten, että siitä kiinnostuneet voivat ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

15 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

2024 13.6.2024

Paikka ja päiväys

Lenna Alapuro

Allekirjoitus

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 terveystalvveluista 980/2012
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983
- Mielensterveyslaki 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 lääkinällisistä laitteista 719/2021