



OMAVALVONTASUUNNITELMA SOSIAALIPALVELUT

Sisällysluettelo

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	4
1 JOHDANTO.....	5
2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT.....	6
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
3.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt	7
3.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta	7
3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	8
4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	9
4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	9
5 LAADUNHALLINTA.....	11
6 RISKIENHALLINTA.....	12
6.1 Riskienhallinnan työnjako.....	12
6.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	13
6.3 Korjaavat toimenpiteet.....	14
6.4 Muutoksista tiedottaminen.....	14
6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella.....	15
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.....	18
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	19
7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu	20
7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	20
8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	22
8.1 Muistutukset ja kantelut.....	22
8.2 Sosiaali- ja potilasasiamies	22
8.3 Omatyöntekijä.....	23
9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	25
9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	25
9.2 Monialainen yhteistyö.....	26
9.3 Asiakastietojen kirjaaminen.....	28
9.4 Asiakastyön kirjaaminen.....	28

10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA.....	30
10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut.....	30
11 HENKILÖSTÖ	31
11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	31
11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	32
11.3 Turvallisuuden kehittäminen	32
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

Oma- ja valvontasuunnitelman laatimisesta on säädetty sosiaalihuoltolain 47 §:ssä (26.8.2022/790). Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava oma- ja valvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Oma- ja valvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden jatkuvaa seurantaa varten.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen velvollisuus laatia oma- ja valvontasuunnitelma, toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa alihankintana tilattua tuotantoa. Oma- ja valvonta on palvelujen tuottajan itsensä toteuttamaa suunnitelmallista laadun- ja riskienhallintaa sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista. Työntekijän oma- ja valvonta 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 oma- ja valvontasuunnitelma on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen oma- ja valvonnan kokonaisuutta. Oma- ja valvontasuunnitelmat liitetään osaksi oma- ja valvontaohjelmaa.

Oma- ja valvontaa 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 tuotettaessa;
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 oma- ja valvonta, jossa toimijat valvovat itse lainmukaisuuden, vastuiden ja sopimusten toteuttamisesta ja kirjaavat konkreettiset toimenpiteet oma- ja valvontasuunnitelmaan ja -ohjelmaan;
2. Oma- ja valvontaa toteutetaan päivittäisessä toimintakulttuurissa;
3. Oma- ja valvontaa tehdään, jotta asiakkaille ja potilaille voidaan tarjota laadukkaat, turvalliset ja asianmukaiset palvelut;
4. Oma- ja valvonnan 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 oma- ja valvonnan keinoin.

2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palvelualue PEPSY Lastensuojelun palvelut, Pohjoinen alue	
Toimintayksikön nimi Lounas vastuuyksikkö	Y-tunnus 3221326-2
Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta Yrttpellontie 6, 2.krs., 90230 OULU	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Marja Kylmäluoma	Puhelin 0405438412
Sähköposti marja.kylmaluoma@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 Marja Kylmäluoma, marja.kylmaluoma@pohde.fi, 0405438412

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy

Vastuualuepäällikkö Carita Haapala, carita.haapala@pohde.fi, 0447036217

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?

vastuualuepäällikkö Carita Haapala, vastuuyksikköpäällikkö Marja Kylmäluoma 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 Lounas yksikön tiloissa Yrttipellontiellä 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

Yrttpellontie 6, 2.krs., 90230 Oulu. Neuvotteluhuoneessa VH204..

Toimintayksikön verkkosivun osoite

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä osoitteessa <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

Lounas yksikkö järjestää lastensuojelun asiakkaille avohuoltoa, sijaishuoltoa ja alaikäisten jälkihuoltoa.

Lounas yksikkö toiminta-alue koskee Oulun kaupungin kaupunginosia: Kaakkuri, Metsokangas, Oulunsalo, Varjakka sekä Hailuodon kunnan alue.

Lounas yksikön palveluita ovat sosiaalityöntekijöiden tekemä sosiaalityö.

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

Tuemme ja kannustamme asiakasta hänen yksilöllisten vahvuuksien kautta aktiiviseen toimijuuteen ja osallisuuteen omassa elämässään ja yhteiskunnassa. Ohjaamme asiakasta ikä huomioiden 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 työskentelyympäristön. 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

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. Lounas vastuuyksikkö kuuluu pohjoisen lastensuojelun vastuualueeseen.

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 hyvinvointielueen omana tuotantona, että ostopalveluna. Lastensuojelussa jokaiselle asiakkaalle nimetään oma vastuutyöntekijä. Jokainen työntekijä tunnistaa palveluprosessit ja oman tehtävänsä asiakkaan asian edistämiseksi. Vastuu sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä asiakkaan, 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 asiakkaille.

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 asennepäristö 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. Lounas vastuuyksikössä riskienarviointi tullaan tekemään vuoden 2024 aikana ja siitä saadut tulokset kirjataan 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 pyydettyä käyttöoikeudet. Lastensuojelun vastuuyksiköihin tehdyt pelastussuunnitelmat, löytyvät Pohteen verkko-osoitteesta (pohde.fi.).

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

Vastuuyksikkökohtaiset laajat työpaikkaselvitykset tehdään 5 vuoden välein. Lounas vastuuyksikössä on tehty työterveyshuollon työpaikkaselvitys vuonna 2020. Henkisen kuormittumisen kysely tehdään vastuuyksiköissä vuosittain. Vastuuyksikköpäällikkö vastaa kyselyn toteuttamisesta ja tarvittavien toimenpiteiden toteutumisesta yhteistyössä työsuojelun, vastuu-aluepäällikön ja henkilöstön kanssa.

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

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 kehittämistyötä.

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/WPro-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.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeella (kts. kohta 6.5)

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 (kirjaamo@pohde.fi). 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 kiinteistöhoitajan 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 haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatuerojen juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet uuden toimintamallin aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvontasuunnitelmaan.

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta?

Laatuerojen, 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 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 yksikköpalaverissa, sähköpostitse sekä Pohteen intrassa Ilonassa sekä Pohteen julkisilla sivuilla. Esihenkilöt 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 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. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Vastuuyksikönpäällikkö 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 vastuuyksikönpäällikkö 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 että lastensuojelulain mukaisina palveluina. Palveluiden järjestäminen perustuu aina yksilö- ja perhekohtaiseen arvioon palveluntarpeesta.

Lastensuojelun asiakkaan asiakkuus syntyy joko lastensuojelutarpeen arvioinnista tai kiireellisestä lastensuojelun toimenpiteestä. Lastensuojelun asiakkaan palveluiden tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja vastuu sosiaalityöntekijän kesken sekä tarvittaessa yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Palveluiden tarvetta ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti lastensuojelunasiakkuuden aikana ja asiakkaan tarvitsema tuki ja palvelut kirjataan asiakassuunnitelmaan, mikä päivitetään vähintään vuosittain.

Lastensuojelun palveluita ja tukitoimia järjestetään omana tuotantona ja ostopalveluina. Vastuu sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä palveluiden järjestämisen osalta muiden Pohteen toimialueiden, yksityisten palveluntuottajien sekä järjestöjen kanssa. Työnantaja perehdyttää työntekijät 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.

7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta

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

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

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

Vastuuyksikönpäällikkö seuraa päivittäin asiakastietojärjestelmään saapuneita lastensuojeluilmoituksia. Vastuuyksikönpäällikkö tarkistaa, että ilmoitukset ohjautuvat oikeille työntekijöille. Tämän lisäksi lapsen asiosita vastaavat sosiaalityöntekijät vastaavat omien asiakkaitaan koskevien lastensuojeluilmoitusten käsittelystä lakisääteisessä määräajassa.

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.

Vastuuyksikönpäällikkö seuraa palvelutakuun toteutumista ja määräaikojen toteutumista viikottain 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 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 viivästykselle 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§).

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.

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 asiakkaille tehdään aina valituskelpoinen päätös palveluista ja jokaisessa päätöksestä kuullaan asiakasta ja hänen mielipide otetaan huomioon palveluita suunniteltaessa ja myönnettäessä.

Lastensuojelun sosiaalityössä tehdään lastensuojelulain mukaisesti päätöksiä monipuolisista avohuollon tukitoimista, avohuollon sijoituksista, kiireellisistä sijoituksista, huostaanotoista, sijaishuolto paikan muutoksista ja sijaishuoltoon sijoitetun lapsen rajoittamistoimenpiteistä. Lastensuojelun asiakkaan olevalle lapselle tehdään aina valituskelpoinen päätös palveluista ja jokaisessa päätöksessä toteutetaan asiaan osallisten mielipide ja lastensuojelulain mukainen kuuleminen.

Työntekijä ja vastuuyksikköpäällikkö vastaavat siitä, että palvelupäätökset tehdään määräaikojen puitteissa. Mikäli riskinä on määräaikojen ylitys, vastuuyksikköpäällikkö jakaa työt yksikön sisällä. Vastuuyksikköpäällikön tehtävänä on huolehtia, että palvelupäätökset tehdään määräajassa lain edellyttämällä tavalla. Vastuuyksikköpäälliköt raportoivat vastuualueen 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 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.

Lastensuojelussa toteutetaan sosiaalihuoltolain 8§ ja 9§ mukaista itsemääräämisoikeutta ja osallisuuden tukea. Lastensuojelua toteutettaessa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin 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 lastensuojelun 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.

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 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.

Lastensuojelun lounas 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 kulttuuristausta 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, häiritsevä tapahtuma 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). Häiritsevät tapahtumat ja vaarantilanteet käynnistävät omavalvontamenettelyn. Mikäli asiakasturvallisuus vaarantuu asiakastyössä, työntekijä tekee häiritsevistä tapahtumista 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 laatueroihin 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 lounas yksikön esihenkilöön, vastuuyksikköpäällikkö Marja Kylmäluomaan p. 040 5438 412 tai sähköpostitse marja.kylmaluoma@pohde.fi. Asiakaspalautteita voidaan antaa suoraan yksikköön, jossa asiointia palautte koskee. Palautetta voi antaa suullisesti tai sähköpostitse suoraa henkilöstölle tai kirjaamoon, kirjaamo@pohde.fi. Yksiköiden esimiehet käsittelevät yksikköön 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 kehittämideoita. Kehittämideoita voi jättää nettisivujen kautta joko nimettömänä tai yhteystietojen kanssa.

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

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 koulutus suunnitelmassa.

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 samaansa 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 asianhallintajärjestelmään. Muistutus on myös mahdollista tehdä sähköpostilla tai suullisesti, jolloin sen vastaanottaja toimittaa sen kirjaamoon. 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 tehtäväaluejohtajille 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 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 soittamme 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:

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle nimetään hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä), jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö. Yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 30 lasta asiakkaanaan.

Lapsen lastensuojeluasiakkuus alkaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointitiimin sosiaalityöntekijä tekee ratkaisun lapsen lastensuojeluasiakkuuden alkamisesta. Tämän jälkeen asiakkuus siirtyy lastensuojelun sosiaalityön yksikköön.

Lastensuojelun sosiaalityön yksikön vastuuyksikköpäällikkö ottaa vastaan tiedon uudesta lastensuojelun asiakkaasta ja nimeää oman yksikkönsä sosiaalityöntekijän lapsen asioista vastaavaksi sosiaalityöntekijäksi.

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

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

9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Miten asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Lastensuojelulaki 2019/542, 30§ määrittää, että lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Siitä vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelma on tehtävä riippumatta siitä, onko lapsi avohuollossa, sijaishuollossa tai jälkihuollossa. Hyvin tehty suunnitelma on lastensuojelutyötä ohjaava asiakirja. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Asiakkaan oikeus saada sosiaalityön palveluja ja tavata omaa sosiaalityöntekijäänsä tulee turvata riittävästi ja yksilöllisesti. Lastensuojelun järjestäminen perustuu oleellisesti asiakassuunnitelmaan ja siihen kirjattuihin keinoihin ja tavoitteisiin. Sosiaaliviranomaisen on huolehdittava siitä, että suunnitelmaa päivitetään ja tarkistetaan riittävän usein. Asiakassuunnitelma tulee tarkistaa ja sitä tulee päivittää erityisesti asiakkaan elämäntilanteen ja tuentarpeen muuttuessa sekä esimerkiksi silloin, kun tuesta on sovittu vain lyhyeksi aikaa kerrallaan.

Avohuollon asiakassuunnitelman tulee sisältää: Lapsen ja perheen palvelujen ja tuen tarve. Ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, Palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vaikuttamaan. Arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan, Asianosaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja tukitoimien järjestämisestä, Sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän henkilökohtaiset tapaamiset.

Huostaanotetun lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan sijaishuollon tarkoitus, tavoitteet ja tukitoimet lapsen yksilöllisen tarpeen mukaan. Sijaishuollon asiakassuunnitelmaa tulee tarvittaessa täydentää erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla, jossa täsmennetään asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja toimenpiteitä sijais- huollossa.

Huostaanotetun lapsen vanhemmille laaditaan vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma. Suunnitelma laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Suunnitelmassa arvioidaan vanhemman tuen ja palveluiden tarvetta. Asiakassuunnitelmien yhtenä tarkoituksena on tukea ja edistää viranomaisille kuuluvan perheen jälleenyhdistämistavoitteen saavuttamista. Vanhemmalle tehtävässä asiakassuunnitelmassa on arvioitava muun palveluntarpeen arvioinnin lisäksi, millaisella vanhemmille järjestettävällä erityisellä tuella voitaisiin edistää perheen jälleen yhdistämisen tavoitetta.

Asiakkaan oikeus saada sosiaalityön palveluja ja tavata omaa sosiaalityöntekijäänsä tulee turvata riittävästi ja yksilöllisesti. Lastensuojelun järjestäminen perustuu oleellisesti asiakassuunnitelmaan ja siihen kirjattuihin keinoihin ja tavoitteisiin. Sosiaaliviranomaisen on huolehdittava siitä, että suunnitelmaa päivitetään ja tarkistetaan riittävän usein. Asiakassuunnitelma tulee tarkistaa ja sitä tulee päivittää erityisesti asiakkaan elämäntilanteen ja tuentarpeen muuttuessa sekä esimerkiksi silloin, kun tuesta on sovittu vain lyhyeksi aikaa kerrallaan.

Vastuuyksikköpäällikkö seuraa 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

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?

Lastensuojelun yksikön kompleksinen toimintaympäristö edellyttää jaettua 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 asiakkaannäkökulmasta mahdollisimman yhtenäisen kokonaisuuden. Tärkeä osa lastensuojelun 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 on tärkeä ja merkittävä asia asiakkaan kokonaistilannetta ajatellen. Päättökentekko lastensuojelussa vaatii monesti moniammatillista yhteistyötä ja asiakkaan vastuutyöntekijän vastuulla on koordinoita tätä yhteistyötä.

Lastensuojelun 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 tiedonvaihdamisestä 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 vastaava sosiaalityöntekijää lapsen huostaanottoa sekä sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelussa ja muussa lastensuojelun toteuttamisessa. Lisäksi asiantuntijaryhmä antaa lausuntoja lastensuojelutoimenpiteitä koskevan päätöksenteon tueksi (esimerkiksi huostaanotto tilanteissa). Pohitteella 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. Lastensuojelussa asiakkaan auttaminen edellyttää siis yhteistyötä vanhempien sekä tarvittaessa asiakkaan muun laillisen edustajan tai asiakkaalle läheisen henkilön ja hänen elämänsä muuten tiiviisti osallistuvan ja asiakkaan 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.

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 Asiakstietojen kirjaaminen

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

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

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

9.4 Asiakastyön kirjaaminen

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

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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. Ammatillainen arvio, 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. Vastuuyksikköpäällikön vastuulla on valvoa, että oman vastuuyksikön osalta asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti. Työntekijöillä on käytössään kannettava tietokone asiakastapaamisissa. Tällöin reaaliaikainen kirjaaminen mahdollistuu.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan 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 Intrastallonasta.

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 alihankkijasta 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 toteutaan 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 suoraan hankintalain mukaisista sopimuksen hallinnasta vastaa palvelualueen johto. Yksityisten palveluntuottajien valvonnasta vastaavat palvelualue ja Pohteen hankinta- ja valvontayksikkö yhteistyössä. Yksityiset palveluntuottajat ovat velvollisia tekemään omavalvontasuunnitelman

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

11 HENKILÖSTÖ

11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

Omavalvontasuunnitelmasta 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?

Lounaisessa lastensuojelun vastuuyksikössä työskentelee kymmenen (10) vakituista sosiaalityöntekijää ja yksi (1) vastuuyksikköpäällikkö

Sosiaalityöntekijät toimivat lapsen asioista vastaavina sosiaalityöntekijöinä lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on suunnitella, arvioida ja myöntää lapsen ja hänen perheensä tarvitsemia tukitoimia yksiköllisen tarpeen mukaan.

Yhdellä lastensuojelun sosiaalityöntekijällä voi lain mukaan olla asiakkaana 30 lasta. Lastensuojelulain mukaista henkilöstömitoitustusta seurataan vastuuyksiköissä ja lastensuojelun vastuualueen johtoryhmissä viikottain. Aloitetaan rekrytoinnit riittävän ajoissa sekä pyritään edistämään aktiivisesti rekrytointeja, ennakoidaan henkilöstön tarve (mm. lakisääteiset poissaolot) .

Lastensuojelun toiminta ja asiakastyö turvataan kaikissa tilanteissa. Poikkeustilanteissa mm. työntekijän poissaolo- ja loma-aikoina vastuu-yksikköpäällikkö vastaa asiakastyön jakautumisesta työntekijöiden kesken. Tarvittaessa asiakasasioissa tehdään yhteistyötä yli vastuuyksikkörajojen.

Pohteella on tehty lastensuojelun henkilöstöä koskeva pito- ja vetovoima ohjelma, jonka tavoitteena on parantaa sosiaalityöntekijöiden saatavuutta ja pysyvyyttä lastensuojelussa.

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

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Suunnitelmallisiin poissaoloihin on mahdollista palkata sijaisia.

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 6 kuukauden määräaikaosuudet 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 soveltavuus 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 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 täydennyskoulutautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Lastensuojelun vastuuyksiköissä on laadittu työntekijöille ja opiskelijoille perehdyttämisohjelma, jota toteutetaan yksilö- ja ryhmäperehdytyksenä. 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.

Toimintayksikön jokaisessa työhuoneessa ja kokoushuoneessa on henkilöturvapainike uhka- ja vaaratilanteita varten. Jokaisen työntekijän puhelimeen on asennettuna 112-sovellus. Kiinteistössä on tallentava kameravalvonta asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi on paikallisvartointi toimintayksikön aukioloaikoina. Tarvittaessa käytetään lisävartointipalvelua. Erikseen pyydettyä henkilöstölle järjestetään turvallisuuskävelyitä. Vastuuyksikköpäällikkö vastaa turvallisesti työssä ohjeen, turvallisesti työssä sekä turvallinen työpaikka toimintamallin läpikäymisestä vastuuyksikössä tai tarvittaessa tiheämmin.

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- verkko-kurssi, 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.

Ensiapukoulutettuja henkilöitä Lounas yksikössä ei ole. Samassa kerroksessa Yrttipellontie 6, 2 krs työskentelee ensiapukoulutettuja henkilöitä mielenterveys- ja päihdepalveluissa.

Alkusammutuskoulutukset koordinoidaan turvallisuusvastaavan toimesta.

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

Esihenkilöä 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. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö 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

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista, esitteellömyydestä, yksityisyydestä, asiakastilojen käytöstä ym.

Tilojen käytön periaatteet.

Lastensuojelun Lounas yksikön tilat sijaitsevat Yrttipellontie 6, 2 krs.ssa. Toimitiloissa on jokaiselle henkilökoh- tainen työhuone ja työntekijät tapaavat asiakkaita työhuoneissaan. Lisäksi on useampia eri kokoisia neuvotte- lutiloja, jotka ovat työntekijöiden varattavissa Timma-järjestelmästä. Asiakkaiden yksityisyys otetaan huomioon asiakastapaamisia toteuttaessa mm. informoimalla asiakasta etukäteen tapaamisen ajankohdasta ja paikasta.

12.1 Teknologiset ratkaisut

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Lastensuojelun Lounas yksikön toimitiloissa Yrttipellontieellä on turvakamera sekä vartijankutsupainike, joista kutsu ohjautuu Yrttipellontie 6 2.krs.ssa työntekentelevälle vartijalle. Securitaksen vuoro esimies 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 käy- tön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Lastensuojelun Lounas yksikön tilat on vuokrattu Technopolis Oy:ltä, joka toteuttaa kulunvalvonnan ja antaa kulkuluvan tiloihin vastuuyksikköpäällikön pyynnöstä. Työntekijän lopetettua työskentelyn, vastuuyksikköpääl- likkö ilmoittaa kulkuluvan lopettamisesta technopolikselle osoitteeseen oulu@technopolis.fi.

Etäpalveluiden toiminnan periaatteet, käytettävän teknologian kuvaus.

Työntekijät tekevät liikkuvaa työtä sekä etätyötä ja heidän käytössään on suojattu verkkoyhteys työskentelyä varten. Tietoteknisiä ongelma- häiriötilanteita varten Istekillä on käytössä palvelu etäyhteyden avulla.

13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakaspalautejärjestelmästä tiedottaminen asiakkaille.

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 työntekijä on suorittanut 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.

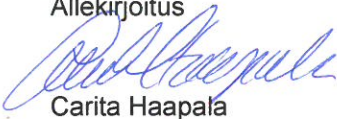
15 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

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