



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	15
6.1 Riskienhallinnan työnjako	15
6.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	16
6.3 Korjaavat toimenpiteet.....	17
6.4 Muutoksista tiedottaminen	17
6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella	17
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	19
7.1 Palveluiden myöntämisen kriteerit ja hoitoon pääsyn perusteet	19
7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta.....	21
7.3 Palvelupäätökset	21
7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen	22
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	23
7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	24
7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	25
8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	27
8.1 Muistutukset ja kantelut	27
8.2 Sosiaali- ja potilasasiamies.....	27
8.3 Omatyöntekijä	28
9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	30
9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma	30
9.2 Monialainen yhteistyö	30
9.3 Asiakastietojen kirjaaminen	31

9.4 Asiakastyön kirjaaminen	32
10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA	34
10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut.....	34
11 HENKILÖSTÖ	35
11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	35
11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	35
11.3 Turvallisuuden kehittäminen	36
12 TOIMITILAT	38
12.1 Teknologiset ratkaisut.....	38
13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	39
14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	40
15 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	41

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. Ammattilaiset 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 järjestämistä vastaavalle kuuluva 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 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	
Pohjois Pohjanmaan hyvinvointialue, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Oys psykiatria, yhteiset palvelut	
Toimintayksikön nimi	Y-tunnus
Perhehoidon keskus ja sijaishuollon palveluohjaus -yksikkö	3221326-2
Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta	
Elektroniikkatie 6, 3 krs 90500 Oulu	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö	Puhelin
Vastuuyksikköpäällikkö Kristiina Peltola	044-7036253
Sähköposti	
kristiina.peltola@pohde.fi	

Alihankinta

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat
 Palvelualueella ei hankita alihankintana palveluita.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palvelutuottaja 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

Vastuuyksikönpäällikkö Kristiina Peltola, kristiina.peltola@pohde.fi, 044-703 6253

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy

Vastuualuepäällikön Saana Savela, saana.savela@pohde.fi, 040-1358148

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?

Vastuuyksikönpäällikkö Kristiina Peltola ja Perhehoidon keskus ja sijaishuollon palveluohjauksen henkilöstö ja vastuualuepäällikkö Saana Savela

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Suunnitelmaa käydään läpi henkilöstön kanssa työkokouksissa

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 vastuuyksikönpäällikkö 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

Elektroniikkatie 6, 3 krs, 90590 Oulu

Toimintayksikön verkkosivun osoite

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut (www.pohde.fi)

4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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

Kuvaus toiminta-ajatuksesta

Kuvaus

Perhehoidon keskus ja sijaishuollon palveluohjausyksikkö vastaa lastensuojelun, ikäihmisten, vammaisten ja kehitysvammaisten asiakkaiden tarpeisiin vastaavan sijaishuoltoapaikan tai perhehoitoapaikan etsimisestä yhteistyössä asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kanssa. Lisäksi yksikön tehtäviin kuuluu lastensuojelun perintä hyvinvointialueella.

Yksikkö vastaa perhehoitajien rekrytoinnista, ennakkovalmennuksesta, hyväksymisestä, seurannasta, valvonnasta, tuesta, koulutuksesta sekä perhehoitajien säännöllisistä tapaamisista. Perhehoidon keskuksen työntekijät vastaavat perhehoitolain mukaisesta vastuutyöstä ja perhehoidon tukipalveluista. Perhehoitajalle nimetään vastuutyöntekijä Perhehoidon keskukselta.

Lastensuojelun sosiaalityössä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee sijaishuollossa olevalle lapselle asiakastietojärjestelmään perintäpäätöksen, mikä koskee lapsen saamia etuuksia sopimuksella/tuomioistuimentuomiolla vahvistettu elatusapu tai Kelan maksama elatustuki. Lapsen hoidonkorvauksena peritään Pohteelle tulosta 60% ja 40% siirretään lapsen itsenäistymisvarat tilille kerryttämään lapsen itsenäistymisvaroja. Lisäksi lapsilisä voidaan periä sijoitettujen lasten osalta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1§, 2§, 7§ ja 14§, asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 20§, lapsilisälaki 11§, elatustukilaki 6§ ja 11§, laki lapsen elatuksesta 1§, 2§, 3§ ja 4§.)

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.

Olemme asiakkaan puolella ja häntä varten. Asiakkaan osallisuus on meille tärkeä. Asiakasta on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilönä ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja palvelujen suunnitteluun kehitystään vastaavasti.

Kohtaamme ammattitaidolla asiakkaat ja heidän läheisensä Pohjois-Pohjanmaan yhteisten arvojen mukaisesti. Työtämme ohjaavia arvoja ovat asiakkaan ja hänen perheensä arvostava, kunnioittava ja tasa-arvoinen kohtaminen sekä luottamuksellisuus.

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

Perhehoidon keskuksen ja sijaishuollon palveluohjauksen henkilökunta kehittää vaikuttavaa perhehoitoa yhdessä eri toimijoiden ja asiakkaiden kanssa. Tuemme perhehoitajien osallisuutta toiminnan kehittämisessä ja toteuttamisessa. Kohtaamme perhehoitajat ja asiakkaat ammattitaidoilla ja asiakaslähtöisesti. Näemme perhehoitajat ja kuulemme heitä. Toimimme lain mukaisesti ja kehitämme toimintaamme kerätyn palautteen perusteella.

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. Perhehoido keskus ja sijaishuollon palveluohjaus kuuluu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatiossa eteläiselle lastensuojelun vastuualueelle. Jokaiseen vastuuyksikköön laaditaan omavalvontasuunnitelma.

Lastensuojelun ja kehitysvammaisten perhehoitoa järjestetään hyvinvointialueellamme omana tuotantona sekä ostopalveluna. Ikäihmisten ja vammaisten perhehoitoa toteutetaan ainoastaan omana toimintana. Jokaiselle perhehoitajalle nimetään yksiköstä oma vastuutyöntekijä.

Lastensuojelun perintä on hyvinvointialueen omaa toimintaa. Sihteeripalvelut toimivat tehokkaasti ja laadukkaasti, kun yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa toimii sujuvasti, sihteerit saavat tarpeellista sekä oikea-aikaista tietoa työn suorittamiseen. Työn laatua varmistetaan myös sihteereiden selkeällä tehtäväkuvalla.

Jokainen työntekijä tunnistaa palveluprosessit ja oman tehtävänsä asiakkaan asian edistämiseksi. Hän tekee yhteistyötä asiakkaan, perheen ja erilaisten monialaisten verkostojen kanssa tarpeen mukaisesti. Työnantaja varmistaa työntekijöiden osaamisesta siten, että heillä on aina ajankohtainen tieto ja osaaminen. Asiakkaan tietoja kirjataan asiakastietojärjestelmään tai muulla tavalla sovitusti lainsäädännön mukaisesti ja ajantasaisesti. Käytänteiden yhtenäistämistä tuetaan toimi- ja palvelualueella vahvistettujen ohjeistuksin, joilla pyritään turvaamaan laadukkaat ja yhteneväiset palvelut asiakkaalle asuinkunnasta riippumatta.

Vastuualuepäällikkö, vastuuyksikköpäällikkö ja työntekijä seuraavat prosessien toimivuutta 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.

Toiminnan laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakoinnilla ja hallinnalla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. Perhehoidon keskus kehittää jatkuvasti palvelujaan ja on aktiivisesti mukana asiakkaiden sijoittamisessa ja perhehoitajiin liittyvien työprosessien kehittämisessä.

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvinvoivat työntekijät. Perhehoidon keskuksen työntekijöiden työhyvinvointia ja jaksamista tuetaan eri tavoin, esimerkiksi työterveyshuollon palveluilla ja esihenkilön tuella. Yksikön työntekijöille järjestetään ryhmätyönohjaus. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua erilaisiin koulutuksiin ja työn kehittämiseen. Perhehoidon keskuksen toimintaa kehitetään jatkuvasti yhteistyössä viiteryhmien, kuten perhehoitajien ja asiakkaan asioista vastaavien työntekijöiden kanssa.

Laadunmittariksi ollaan kehittämässä palaute-järjestelmää perhehoitajille ja yhteistyökumppaneille. Lapsen asioista vastaavat sosiaalityöntekijät keräävät palautetta lapselta ja hänen vanhemmiltaan. Lastensuojelun perhehoitajille on toteutettu viimeksi laaja kysely vuonna 2022. Ikäihmisten ja vammaisten perhehoidon ohjaajat toteuttavat tyytyväisyyskyselyn perhehoitajille ja perhehoidon asiakkaille.

Perhehoitajien hyvinvointia ja jaksamista tukemalla varmistetaan laadukkaan ja turvallisen perhehoidon toteutuminen. Perhehoidon keskuksessa on lastensuojelun perhehoidon laadun varmistamiseksi kehitetty vuoden 2023 aikana Lapsen havainnointi perhehoidon aikana-lomake ja prosessi perhehoitajan sekä lapsen tuen tarpeiden arviointiin. Näiden perusteella laaditaan perhehoitajalle perhehoidon tuen suunnitelma ja arvioidaan hänelle järjestettäviä palveluita ja tukea.

Ikäihmisten, kehitysvammaisten ja vammaisten perhehoidossa valvontakäynteihin sisältyy keskustelu perhehoitajan jaksamisesta ja hänelle tarpeellisten tukimuotojen järjestämisestä. Valvontakäynnistä kirjataan pöytäkirja. Perhehoidossa olevan asiakaskohtaisen suunnitelman laatii asiakkaan asioista vastaava työntekijä, tarvittaessa yhteistyössä perhehoidon keskuksen vastuutyöntekijän kanssa. Suunnitelmaan kirjattujen perhehoitoa koskevien tavoitteiden toteutumista arvioidaan suunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Hyvinvointialueella lastensuojelun perinnässä on ollut resurssivajausta 1.1.2023 alkaen. Hyvinvointialueella on

toiminut vain kaksi lastensuojelun perintää tekevää asiakaspalvelusihteeriä. Keväällä 2024 yksikössä on aloittanut kaksi uutta asiakaspalvelusihteeriä, jotka ovat selvittäneet lastensuojelun takautuvia tuloja ja perinnän prosesseja entisen Oulun alueen ulkopuolisilla alueilla. Alueen erilaiset asiakastietojärjestelmät ovat hankaloittaneet perehdytystä sekä selvittelytyötä. Tavoitteena on, että hyvinvointialueelle saadaan kehitettyä yhtenäinen ja laadukas lastensuojelun perintä.

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. Vastuuyksikössä ei ole hyvinvointialueen aikana tehty riskienarviointia, se toteutetaan syksyn 2024 aikana. Pohteen työsuojelu on riskienarviointiprosessissa mukana. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvä perustietolomake päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa. Palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa. Vastuuyksikön toiminta toteutetaan kuntien julkisissa tiloissa, joissa on ajantasaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Suunnitelmat tehdään suoraan sähköiseen järjestelmään ja ne ovat näin myös kaikkien eri toimijoiden nähtävillä. Yksikössä järjestettiin turvallisuuskävely henkilöstölle keväällä 2024. Turvallisuuteen liittyvä ohjeistus ja materiaali on luettavissa henkilökunnan taukotiloissa ja sähköisesti linkissä <https://securitas.pelsu.fi/u/pHIh> (Elektroniikkatie 6, Oulu - Securitas (pelsu.fi)) Henkilökunnan tulee kirjautua linkkiin, perehtyä mm. pelastussuunnitelmaan ja tehdä samassa kuittaus perehtymisestään. Yksiköiden esihenkilöillä tulee olla järjestelmään pyydettyinä käyttöoikeudet. Hai-pro-ilmoituksia tehdään aina, kun tilanne vaatii (läheltä-piti tilanne, työturvallisuusilmoitus, haittatapahtumat, tietosuoja / tietoturva poikkeamat, asukaskohtaiset epäkohtailmoitukset ja onnistumisilmoitukset). Vastuuyksikkökohtaiset laajat työpaikkaselvitykset tehdään 5 vuoden välein, Pohteen aikana yksikköön ei ole vielä laadittu ko selvitystä. Henkisen kuormittumisen kysely tehdään vastuuyksiköissä vuosittain, kysely on yksikössä tehty loppuvuodesta 2023 ja se läpikäydään henkilöstön kanssa elokuussa 2024 yhteistyössä työsuojelun kanssa. 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 esihenkilön käsiteltävä viipymättä. Työtaturmailmoitus siirtyy vakuutusyhtiöön HaiPro:n kautta esihenkilön käsittelyn jälkeen.

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

Perhehoitajalle tapahtuneesta tapaturmasta tulee perhehoitajan ilmoittaa välittömästi vastuutyöntekijälleen. Vastuutyöntekijä ottaa vastaa ilmoituksen kirjallisena ja tiedottaa asiasta vastuuyksikköpäällikköä, joka laatii vakuutusyhtiölle tapaturmailmoituksen asiasta. Tapaturmailmoitus tehdään vakuutusyhtiön oman järjestelmän kautta. Perhehoidossa olevat lapset on hyvinvointialue vakuuttanut ryhmätapaturmavakuutuksella. Sen sijaan ikäihmisten ja vammaisten perhehoidossa olevia asiakkaita ei hyvinvointialue ole tapaturmavakuuttanut. Perhehoidossa olevan asiakkaan vastuuvakuutus tulee sisältyä perhehoitajan omaan kotivakuutukseen.

Palvelusihteerit toimivat Perhehoidon keskuksen ja sijaishuollon palveluohjauksen tukipalvelutyöntekijöinä. Heillä ei ole pääsyä HaiPro-järjestelmään. Palvelusihteerit vievät haittatapahtumista ja läheltäpiti-tilanteista tiedon omalle lähiesimiehelleen tiedoksi.

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 teke- mistä 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. Yksikön 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 työterveys- huollon 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 samaansa 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. 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 tiedotaan yksikköpalavereissa, 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.

Perhehoitajia tiedotetaan säännöllisesti Perhehoidon keskuksen ja sijaishuollon palveluohjauksen asioista info -kirjeillä. Hyvinvointialueiden lastensuojelun sosiaalityöntekijöille tietoa jaetaan vastuuyksikköpäälliköiden välityksellä tiimeihin ja yksiköllämme on teamsissa lastensuojelun työntekijöille oma avoin ryhmä, jonne on tallennettu perhehoitoa koskevaa tietoa ja ohjeistusta.

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 tekneeseen 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.

Perhehoitajan vastuutyöntekijä tekee tarvittaessa epäkohtailmoituksen tietoonsa tulleesta epäkohdasta ja tekee tutkintapyynnön poliisille tarvittaessa. Vastuutyöntekijä informoi epäkohdasta vastuuyksikköpäällikköä, lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää tai palveluohjaajaa sekä vastuualuepäällikköä.

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

Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista suoraan esihenkilölle 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.

Perhehoidon keskuksessa palveluita järjestetään sekä omana tuotantona ja ostopalveluina. 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.

Hyvän perehdytyksen edellytys on perehdytys suunnitelman laatiminen ja jatkossa sen läpikäyminen työntekijän kanssa työsuhteen alussa ja muuttuneiden toimintatapojen myötä. Perehdytys suunnitelman tulee sisältää mm. yksikön yhteiset toimintakäytännöt, työtehtävät ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Siinä tulee myös olla kirjattuna eri asiakasryhmien soveltuvuus perhehoitoon ja perhehoitoon myöntämiseen vaikuttava lainsäädäntö sekä perhehoidon toimintaohje kaikille asiakasryhmille. Perhehoidon toimintaohjeissa on määritelty palveluiden kriteerit.

Perhehoidon keskuksen vastuuyksikköpäällikkö vastaa perhehoitajien hyväksymisestä. Perhehoitajien ennakko-valmennuksesta tekeville työntekijöillä on perhehoidon kouluttajakoulutus. Perhehoitajuuden ehdottomat esteet on määritelty perhehoidon toimintaohjeessa.

Perhehoidon keskuksessa ei myönnetä palveluita perhehoidon asiakkaana oleville. Perhehoidon keskuksessa on laadittu mallinnus perhehoitajille maksettavista palkkioista ja kulukorvauksista sekä korotetun palkkion myöntämisen kriteereistä ja prosessista. Vastuuyksikköpäällikkö ja perhehoitajan vastuutyöntekijät seuraavat perhehoitajien tasalaatuisen ja yhdenvertaisen kohtelun toteutumista palkkiopäätöksissä. Lastensuojelulaissa ja perhehoitolaissa määritetään palveluihin ohjautumisen ja pääsyn kriteereitä.

Perhehoidon keskus vastaa asiakkaan ohjautumisesta suunnitelmallisesti lyhytaikaiseen ja pitkäaikaiseen perhehoitoon. Ainoastaan lastensuojelussa ja kehitysvammaisten lasten kohdalla toteutetaan myös päivystyksellisiä sijoituksia.

Lastensuojelun perhehoidossa, jollei lapselle löydy hänen läheisverkostostaan sopivaa perhettä, etsitään hänelle sopiva sijaisperhe PRIDE-ennakkovalmennetuista perheistä. Mikäli Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sijaisperheistä ei löydy sijoitet-tavalle lapselle sopivaa perhettä, kartoitetaan muiden palveluntuottajien mahdollisuus tarjota lapsen tarpeisiin vastaava perhehoitopaikka.

Lastensuojelulaki velvoittaa huomioimaan sijoituspaikan valinnassa lapsen kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan. Sijaishuoltopaikkaa valittaessa selvitetään lapsen terveydentila huomioiden se sijaishuoltopaikkaa valittaessa. Sijaishuoltopaikan valinnassa on kiinnitettävä erityistä huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin sekä lapsen sisarus-suhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen ja hoidon jatkuvuuteen.

Sijaishuoltopaikkaa kartoittaessa tulee lasta ja hänen perhettään tavata henkilökohtaisesti. Perheen etsintä ja sijoitukseen valmistelu toteutetaan yhdessä lapsen, hänen perheensä, muun verkoston, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja sijaishuollon tukiyksikön kanssa. Prosessissa on tärkeää riittävän tiedon välittäminen ja jakaminen eri osapuolille prosessin eri vaiheissa. Perheen löytyessä järjestetään tapaaminen lapsen, hänen vanhempiensa ja sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä annetaan riittävästi tietoa asianomaisille. Samalla sovitaan tutustumisista perheeseen ennen siirtymistä tarvittavassa laajuudessa.

Perhehoidon keskuksessa tehdään päätöksiä perhehoitajien tukemiseksi. Perhehoidon toimintaohjeissa on avattu palveluiden myöntämisen kriteerit.

Lastensuojelulain 14§:n mukaan hyvinvointialue saa periä asiakkaalle maksettavan elatusavun/elatustuen, eläkkeen, muun jatkuvan tai kertakaikkisen tulon, korvauksen tai saamisen ajalta, jolloin lapselle järjestetään perheitä tai laitoshuoltoa. Vanhemmilla on elatusvastuu myös silloin, kun lapsi on sijoitettu kodin ulkopuolelle. Hyvinvointialueella on oikeus lastensuojelulain nojalla avohuollon tukitoimena, sijaishuoltona tai jälkihuoltona järjestetyn perhehoidon/laitoshuollon/asumispalvelujen korvaamiseksi periä elatusavut tai määritellä vanhemmalle elatusavun suuruinen asiakasmaksu. Elatusavusta 40 % kerrytetään lapsen itsenäistymisvaroihin. Asiakasmaksu ei

kerrytä itsenäistymisvaroja (elatuslaki 2 ja 4 §, asiakasmaksulaki 7 §). Perintää hoitavat hyvinvointialueella Perhehoidon keskuksessa ja sijaishuollon palveluohjauksessa neljä asiakaspalvelusihteeriä.

Ikäihmisten, vammaisten ja kehitysvammaisten perhehoidossa perhehoito on hoivan tai muun osa- tai ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä muun muassa kotona asumisen tukemiseksi tai omaisen vapaan ajalle perhehoitajan yksityiskodissa tai hoidettavan kotona. Perhehoidon ohjaajien rooli on arvioida asiakkaalle sopivaa perhehoitokotia, jossa voidaan vastata asiakkaan tarpeisiin. Perhehoidon ohjaajat arvioivat myös sitä, onko asiakas autettavissa perhehoidon keinoin. Perhehoidon ohjaajat eivät tee perhehoitoa tarvitsevalle asiakkaalle palvelupäätöksiä eikä asiakasmaksupäätöksiä.

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.

Palvelutarpeen arvioinnit eivät kuulu Perhehoidon keskuksen tehtäviin.

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.

Perhehoidon keskus vastaa perhehoitajia koskevasta päätöksenteosta perhehoidon tuen osalta. Perhehoitajalle laaditaan perhehoidettavaa koskevat toimeksiantosopimus viipymättä. Yksikössä työskentelee kolme palvelusihteeriä ja he lähettävät toimeksiantosopimukset perhehoitajille allekirjoituskierrökselle. Sopimuksen palaututtua yksikköömme, toimeksiantosopimus skannataan Oima tiimiin ja näin varmennetaan perhehoitajan hoitopalkkion ja kulukorvauksen maksatus. Oima -ohjelmasta voivat tarkistaa tietoja sekä perhehoitajat että Perhehoidon keskuksen ja sijaishuollon palveluohjauksen henkilökunta sekä palvelusihteerit.

Perhehoidettavien sijoittumista lyhytaikaiseen perhehoitoon koordinoidaan Perhehoidon keskuksessa, jossa seurataan myös perhehoidettavan jakson pituutta ja varmistetaan yhdessä perhehoidettavan vastuutyöntekijän kanssa hänen ohjautuminen eteenpäin tarvittaessa pitkäaikaiseen perhehoitoperheeseen tai muuhun hänen tarpeisiinsa vastaavaan yksikköön.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee perintäpäätöksen lapsen saamista etuuksista ja tiedottaa tekemästään päätöksestä lastensuojelun perintää tekeviä asiakassihteereitä. Sosiaalityöntekijä tiedottaa asiakassihteereitä myöskin sijaishuollon muutoksista ja mahdollisesta sijaishuollon lakkauttamisesta. Ikäihmisten, kehitysvammaisten ja vammaisten sekä lyhyt- että pitkäaikaiset päätökset tekee palveluohjaaja tai muu alueella toimiva vastuutyöntekijä.

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 suojaan. 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 osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lastensuojelussa jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Työntekijät pyrkivät mahdollisuuksien mukaan käyttämään tapaamisilla ja neuvotteluissa osallistavia menetelmiä ja työvälineitä. Lastensuojelun osallisuudella tarkoitetaan sitä, että lapsella on mahdollisuus osallistua omaan asiaansa itselleen sopivalla tavalla, lapsi ja asianosaiset saavat riittävästi tietoa omista oikeuksistaan, lastensuojelun toimintatavoista, lastensuojelun lakiperusteista, oman lastensuojeluasian etene- misestä ja omaan lastensuojeluasiaan osallistuvista henkilöistä ja heidän osuudestaan omaan asiaan. Lastensuojelun päätöksiä valmisteltaessa kuullaan ja selvitetään asianosaisten mielipiteet. Päätöksenteossa voidaan joutua tekemään päätös asianosaisten mielipiteen vastaisesti. Lastensuojelun päätöksissä on aina valitusmah- dollisuus.

Lastensuojelussa selvitetään lapsen toivomukset ja mielipide, mitkä otetaan huomioon lapsen iän ja kehitystas- on edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide selvitetään hienovaraisesti sekä siten, jotta siitä ei aiheudu tarpeet- tomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipi- teen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö kirjataan lapsen asiakastietoihin. Lapsen mielipide voidaan jät- tää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta.

Lastensuojelulaki, perhehoitolaki ja laki asiakkaan asemasta ohjaavat lapsen itsemääräämisoikeuden ja osalli- suuden toteutumista lain tasolla. Perhehoitajan vastuutyöntekijän ja lapsen asioista vastaavien sosiaalityönteki- jöiden tehtävänä on varmistaa omalla toiminnallaan, että nämä toteutuvat perhehoidettavan ja perhehoitajan osalta.

Perhehoidon keskus huolehtii perhehoitajan kanssa käytävästä keskustelusta perhehoidon asiakkaan itsemää- räämisoikeuden toteutumisesta häntä tukien ja hänen ikä- ja kehitystasonsa huomioiden. Perhehoidon keskus järjestää koulutus- ja ennakkovalmennuksia, missä osallistetaan, koulutetaan ja tuetaan perhehoitajia omassa toiminnassaan huomioimaan asiakkaan itsemääräämisoikeus.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautu- maan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa aino- astaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpi- teet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioit- taen.

Lastensuojelun perhehoidossa ainut rajoittamistoimenpide on yhteydenpito ja päätöksenteosta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Ikäihmisten ja vammaisten perhehoidossa rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan terveyden- tai sosi- aalihuollon ammattihenkilön antamalla kirjallisella luvalla.

Perhehoidon keskus kerää säännöllisesti palautetta yksikkönsä toiminnasta perhehoitajilta. Perhehoitajat ovat mukana yhteisissä keskusteluissa toimintojen kehittämiseksi.

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tar- vittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä.

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 si- sällön, 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 sekä perhehoitajien huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Perhehoitajilta kerätään palautetta toiminnasta. Perhehoitajan lopettaessa toiminnan käydään hänen kanssaan palautekeskustelu.

Perhehoitajia tavataan säännöllisesti ja osallistetaan heitä koskevia asioissa. Heillä on mahdollisuus osallistua mahdollisuuksien mukaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen perhehoidon kehittämiseen.

Perhehoidon keskus kerää lisäksi palautetta sidosryhmiltä ja kehittää toimintaansa.

Asiakkaan kokemuksen mittaaminen ja sen tiedon hyödyntäminen on tärkeä osa perhehoidon 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.

Perhehoidon keskus ja sijaishuollon palveluohjauksessa saadaan palautteita suoraan asiakkailta ja/tai yhteydenotona esihenkilöihin. Saatu palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä ja tarvittaessa tehdään reklamaatioita yksityisten palvelun tuottajien mahdollisista laiminlyönteistä epäilyistä.

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, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

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

7.7 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 omavalvonnan kehittämiseen suoraan työntekijöille tai ottamalla yhteyttä yksikön esimieheen, vastuuyksikköpäällikkö Kristiina Peltolaan. Asiakaspalautteita voidaan antaa suoraan yksikköön, jossa asiointia palautte koskee. Palautetta voi antaa suullisesti tai sähköpostitse suoraan henkilöstölle tai kirjaamoon, kirjaamo@pohde.fi. Yksiköiden esihenkilöt käsittelevät yksikkönsä saapuvat palautteet yhteistyössä henkilöstön kanssa. Hyvinvointialueella on käytössä Roidu asiakaspalauttejärjestelmä.

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

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

Perhehoitajille on tehty kysely viimeksi vuonna 2022. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakaspalautteen keräämisen suunnittelu on vielä kesken.

Perhehoitajia tavataan säännöllisesti ja osallistetaan heitä koskevia asioissa. Heillä on mahdollisuus osallistua mahdollisuuksien mukaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen perhehoidon kehittämiseen.

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 (kirjaamo@pohde.fi), 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 soittamme sinulle takaisin.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot siitä 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:

Perhehoidon keskus ja sijaishuollon palveluohjauksessa perhehoitajalle nimetään oma vastuutyöntekijä. Perhehoidon keskuksen vastuuyksikköpäällikkö seuraa työntekijäkohtaisesti vastuutyöntekijyyden määriä säännöllisesti. .

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?

Perhehoitajan vastuutyöntekijä vastaa perhehoitajalle laadittavasta perhehoidon tuen suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Rai-arvioinnin teosta vastaa ikäihmisten oma työntekijä. Rai-arvion perusteella arvioidaan perhehoidossa olevan ikäihmisen tai vammaisen asiakkaan hoidettavuutta.

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?

Lastensuojelulain 31§ ohjaa työskentelemään lapsen lähiverkoston sekä muiden viranomaisten sekä yhteistyötahojen kanssa lapsen edun hyväksi. Lastensuojelun järjestämiseksi tulee järjestää neuvotteluja, joihin voivat lastensuojelun työntekijän arvion perusteella tarvittaessa osallistua lapsi, 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 lapsen auttaminen edellyttää siis yhteistyötä paitsi lapsen huoltajien sekä tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan, vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan tai lapselle läheisen henkilön ja lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa myös lapsen lähiverkoston sekä lapsen tilanteen tuntevien ammattilaisten ja tahojen kanssa.

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

Lastensuojelun asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö on säännöllistä ja siitä sovitaan yhteisissä verkostoissa. On lapsen edun mukaista, että myös perhehoitaja on mahdollisuus olla lapsen edun mukaisesti riittävästi osallisena verkoston toiminnassa.

Ikäihmisten, kehitysvammaisten ja vammaisten perhehoidossa yhteistyön organisoivat perhehoidettavan oma työntekijä. Yhteistyön tavoitteena on perhehoidettavan edun toteutuminen.

Lastensuojelun perinnässä monialainen yhteistyötä on lähinnä toimivat perintäketjut sijaishuollossa olevan asiakkaan etuuskien tehokkaan perinnän toteutumiseksi.

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 henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja-laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

Tietosuoja-valtuutetun 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 nimetyin perehdyttäjän toimesta. Saga asiastietojärjestelmän perehdytysohjeistus löytyy sisäisestä Intrasta Ilonasta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Pohteen tietoturvasta vastaa 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?

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 toteutetaan ennakoivaa, suunnitelmallista ja reaktiivista valvontaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä palveluntuottajia. Palveluntuottajan tulee tiedottaa ilmoitusvelvollisuudesta henkilökuntaansa.

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

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

11 HENKILÖSTÖ

11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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?

Yksikössä työskentelee vastuuyksikköpäällikkö, viisi sosiaalityöntekijää, kuusi ohjaajaa, neljä asiakaspalvelusihteeriä ja ostopalveluna Monetran kolme palvelusihteeriä. Perhehoidon keskuksessa seurataan aktiivisesti vastuutyöntekijyyden ja alkuohjauksien määriä jokaisen työntekijän kohdalla. Tavoitteena on huolehtia työn saaisesta kuormittuvuudesta.

Lastensuojelun perinnässä voidaan paremmin arvioida henkilöstövoimavarojen riittävyyttä, kun koko hyvinvointialueelle saadaan yhtenäinen tietojärjestelmä ja takautuvat kirjaukset saadaan ajantasalle.

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 sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Pohteen rekrytointiprosessin ja periaatteiden mukaisesti. Rekrytointi eri tehtäviin Pohteella alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaikaisuudet 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 työtodistukset tarkistetaan tehtävään valituilta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta?

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

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

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.

Pohteella on käyssä mm. varhaisen tuen malli, turvallinen työpaikka -toimintamalli, Hyvän kohtelun malli sekä työkyvyn tuen toimintamalli. Lisäksi on Turvallisuuden tarkastuslista. Yksikössä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöistä vastaavien tahojen kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistöjen turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Vastuuyksikköpäällikkö vastaa turvallisesti työssä ohjeen sekä turvallinen työpaikka toimintamallin läpikäymisestä vastuuyksikössä vuosittain/ tai tarvittaessa tiheämmin.

Perhehoidon keskus ja sijaishuollon palveluohjauksella ja Perheoikeudellisilla palveluilla on yhteiset toimitilat, missä on yhteensä kolme kameraa; odotustilassa yksi ja käytävillä kaksi. Lisäksi toimipisteessä on vartijapalvelu virka-aikana. Yksikköme käytössä ei ole turvapainikkeita.

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

Turvallisuuteen liittyvät huomiot käydään lävitse HaiPron riskienhallintaasioissa, joka täytetään yksikön henkilöstön kanssa. Turvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset käsitellään Haipron kautta.

12 TOIMITILAT

Omavalvontasuunnitelmaan 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. Yksikön työntekijöiden käytössä olevat työhuoneet ovat asiakastyötä varten ja niissä tehdään itsenäistä kirjallista työtä sekä toteutetaan tarvittaessa asiakasvastaanottoa. Yksikön yhteisten työtilojen varauksessa käytetään sähköistä varauskalenteria. Perhehoidon keskus ja sijaishuollon palveluohjauksella sekä Perheoikeudellisilla palveluilla on toimitiloissa käytössä vain kaksi kokoushuonetta. Tämän vuoksi tilat ovat pääsääntöisesti kahden yksikön käytössä.

12.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa 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 omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

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?

Kameravalvonnasta vastaa Securitaksen vartijapalvelu. Paikallisvartijana toimii liro Väisänen puh 040-4803163. Yksikössä kameravalvonnan katseluoikeus on viidellä työntekijällä ja tallenteen katseluoikeus on tarvittaessa vain vartijapalvelulla. Kameravalvonnan lisäksi toimitiloissa on sähkölukot ja tiloihin pääsee vain sähkölukon avainlätkällä. Työhuoneiden ovissa ei ole lukkoa. Jokaisella työntekijällä on huoneessaan vähintään yksi lukittava kaappi.

Etäpalveluiden toiminnan periaatteet, käytettävän teknologian kuvaus.

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

Riskiarviointi toteutetaan syksyllä/2024

Palo- ja pelastussuunnitelman läpikäynti varmistetaan siten, että työntekijät perehtyvät asiaan ja kuittaavat allekirjoituksellaan luetuksi.

Vastuuyksikkökohtaiset laajat työpaikkaselvitykset tehdään 5 vuoden välein. Pohteen aikana yksikköön ei ole tehty työpaikkaselvitystä. Selvitetään, milloin selvitys on mahdollista tehdä.

Kehitetään asiakaspalautejärjestelmä

Kehitetään kriisitoimintamalli Perhehoidon keskus ja sijaishuollon palveluyksikköön ja perhehoitajille erillinen toimintamalli kriisitilanteisiin

Toteutetaan Mimmi -projektin kehittämisideoita

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:

Raahessa 11.6.2024

Paikka ja päiväys

Jouko Järvelä

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 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