



OMAVALVONTASUUNNITELMA SOSIAALIPALVELUT

Sisällysluettelo

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	4
1 JOHDANTO	5
2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	6
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
3.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt	7
3.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta.....	7
3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	8
4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	9
4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	9
5 LAADUNHALLINTA.....	11
6 RISKIENHALLINTA.....	12
6.1 Riskienhallinnan työnjako.....	12
6.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	13
6.3 Korjaavat toimenpiteet	13
6.4 Muutoksista tiedottaminen	14
6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella	14
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
7.1 Palveluiden myöntämisen kriteerit ja hoitoon pääsyn perusteet	16
7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta	16
7.3 Palvelupäätökset.....	17
7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen	17
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	17
7.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu	18
7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	18
8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	20
8.1 Muistutukset ja kantelut.....	20
8.2 Sosiaali- ja potilasasiamies	20
8.3 Omatyöntekijä.....	21
9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma	22
9.2 Monialainen yhteistyö.....	22
9.3 Asiakastietojen kirjaaminen.....	23

9.4 Asiakastyön kirjaaminen	23
10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA.....	26
10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut	26
11 HENKILÖSTÖ	27
11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	27
11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	27
11.3 Turvallisuuden kehittäminen.....	28
12 TOIMITILAT.....	30
12.1 Teknologiset ratkaisut	30
13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	31
14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	33
15 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	34

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

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

1 JOHDANTO

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

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

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

Omavalvontaa ohjaavat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset periaatteet:

Hyvinvointialue:

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

Palveluntuottaja:

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

Työntekijä:

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

2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palvelualue	
Oulun eteläinen ja Rannikon alueelliset perhe- ja sosiaalipalvelut	
Toimintayksikön nimi	Y-tunnus
Lapsiperheiden kotiinannettavat palvelut OERC	
Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta	
Pyhäjärvi, Haapajärvi, Reisjärvi, Nivala, Sievi, Kärsämäki	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö	Puhelin
Teuvo Blomberg	0401936729
Sähköposti	
teuvo.blomberg@pohde.fi	

Alihankinta

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat

Lapsiperheiden kotipalvelu ja kotipalvelun tukipalvelut, perhetyö, tukihenkilötyö

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

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

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

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

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

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

3.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa

Teuvo Blomberg, puh 0401936729, teuvo.blomberg@pohde.fi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy

Heidi Laitila puh. 0442630664

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?

Yksikön esihenkilö ja työntekijät

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Yksikön henkilöstöllä on mahdollisuus käydä omavalvontasuunnitelma läpi sekä kommentoida sitä.

3.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta

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

Suunnitelma omavalvontasuunnitelman seurannasta ja ajantasaisena pitämisestä

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

3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Toimintayksikön osoite

Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö Pyhäjärvi: Toipilaspolku 1, 86800 Pyhäjärvi

Perhekohtaamispaikka Aarnola Pyhäjärvi: Vanha Pyhäjärventie 7, 86800 Pyhäjärvi

Perhetyö Kärsämäki: Mäntytie 3, 86710 Kärsämäki

Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö Haapajärvi ja Reisjärvi: Kirkkotie 2, 85800 Haapajärvi

perhetyö Nivala: Toripiha 1, 85500 Nivala

Perhetyö Sievi: Annintie 4, 85410 Sievi

Toimintayksikön verkkosivun osoite

www.Pohde.fi

4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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

Kuvaus toiminta-ajatuksesta

<p>Kuvaus</p> <p>Lapsiperheiden kotiin annettavat palvelut tuottavat sosiaalihuoltolain (1301/2014) 18a§ mukaista lapsiperheiden kotipalvelua, 18§ mukaista varhaisen tuen perhetyötä ja perhetyötä, 28§ mukaista tukihenkilöpalvelua sekä lastensuojelulain (417/2007) 36§ mukaista tehostettua perhetyötä.</p> <p>Yksikkö toimii Nivalan, Haapajärven, Pyhäjärven, Sievin, Reisjärven ja Kärsämäen paikkakunnissa. Perhetyön kiinteät yksiköt sijaitsevat Pyhäjärvellä, Kärsämäellä, Haapajärvellä, Nivalassa ja Sievissä. Reisjärven asiakkuudet hoidetaan Haapajärven yksiköstä. Lapsiperheiden kotipalvelulla on kiinteät toimistot Pyhäjärvellä ja Haapajärvellä, näistä käsin hoidetaan alueen muiden kuntien asiakkuudet.</p> <p>Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Lapsiperheen kotipalvelulla tarkoitetaan perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan: 1) hoito ja huolenpito; 2) lapsen hoidon ja kasvatuksen tukeminen; 3) aterioiden valmistamiseen, vaatteiden huoltamiseen ja kodin siisteydestä huolehtimiseen liittyvät tehtävät; 4) muiden kuin 3 kohdassa tarkoitettujen jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittaminen tai niissä avustaminen. Lapsiperheellä on oikeus saada välttämätön 1 momentissa tarkoitettu kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ilman niitä ei ole mahdollista synnytyksen, sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn taikka erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi. Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain mukainen avohuollon tukitoimi. Tehostettu perhetyö on intensiivistä, usein perheen kriisitilanteeseen liittyvää tukea, jonka yhtenä elementtinä voidaan pitää myös kontrollia. Tehostettu perhetyö tulee järjestää monialaisena, mikäli perheen tuen tarve tätä edellyttää. Perheet, jotka ohjautuvat tehostetun perhetyön piiriin, ovat yleensä haastavassa tilanteessa ja tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. Tukimuotoa voidaan käyttää esimerkiksi huostaanoton tarpeen ehkäisemiseksi, mikä osaltaan kuvastaa toiminnan intensiteettiä</p>
--

4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Näemme ihmisen

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

Kohtaamme ammattitaidolla

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

Edelläkävijänä vaikuttavuudessa

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

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Miten arvot ja toimintaperiaatteet kytkeytyvät Pohjois-Pohjanmaan yhteisiin arvoihin?

Toimimme asiakastyössä ammattimaisesti ja luottamuksellesi asiakkaan tarpeita kuunnellen. Pidämme huolta ammattitaidostamme, jota käytämme asiakastyössä asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Lapsiperheiden kotiin annettavissa palveluissa tehdään suunnitelmallista, asiakkaan tarpeisiin pohjautuvaa sekä ennaltaehkäisevää että korjaavaa työtä perheiden arjen ympäristöissä. Lapsiperheiden kotiin annettavien palveluiden tavoitteena on tukea ja vahvistaa asiakkaan ja perheen omia voimavaroja ja toimijuutta. Sosiaalialan ammattieettisissä ohjeissa kuvatut alaa koskevat arvot nivoutuvat yhteen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoihin. Kohtaamme ihmiset yksilöinä ja näemme heidän tarpeensa yhdenvertaisesti alueen muiden asukkaiden kanssa. Kohtaamme asiakkaamme ammattitaidolla ja osaavasti. Osallistamme asiakkaamme asiakasprosessiin ja ratkaisemme asiakkaidemme asiat heille parhaalla tavalla. Työmme perustuu tietoon sekä yhdessä asetettuihin tavoitteisiin. Kannustamme uuden oppimiseen ja olemme rohkeita uuden edellä.

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?

Henkilöstömme on koulutettua ja tarkistamme Valvirasta ammattipätevyyden kaikilta työntekijöiltämme. Henkilöstölle tarjotaan vuosittain lisä- ja täydennyskoulutusta ammattiosaamisen tueksi. Työskentelyä tuetaan myös työnohjauksella. Palvelun laatu varmistetaan ja sen toteutumista seurataan osallistamalla asiakasta ja teemmällä hyvää yhteistyötä, keräämällä säännöllisesti asiakaspalautteita, perhetyön suunnitelmien laatimisella sekä seuraamalla palvelun vaikuttavuutta ja muutosvoimaa säännöllisillä arvoineilla. Palveluiden laatuun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu. Asiakkaalla on mahdollisuus olla yhteydessä sosiaaliamiehen. Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa, avustaa ja tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksiinsa. Pyrimme ottamaan asiakkailta vastaan palautetta ja kehittämään toimintaamme sen mukaan. Pohteella on käytössä Roidu- asiakaspalautejärjestelmä

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

Teemme vuosittain riskienarviointit yhteistyössä työsuojelun kanssa psykososiaalisen kuormituksen osalta sekä kolmen vuoden välein muiden osioiden osalta paikkakuntaakohtaisesti ja panostamme riskienarvioinnissa esiin nousseiden riskien hallintaan. Toimimme julkisissa kiinteistöissä, joissa on ajantasaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Työterveyshuollon kanssa yhteistyössä tehdään työpaikkaselvitykset jokaiseen yksikköön. Jokaisen työntekijän tulee käydä vähintään verkkokoulutus uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Jokaisessa yksikössä käymme läpi Pohteen hyvän kohtelun- mallin.

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

Henkilökunta kirjaa haitta- ja läheltä piti- tilanteet Hai-pro-järjestelmään ja esihenkilö käsittelee ilmoitukset ohjelman ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa yhteys esimerkiksi työsuojeluun ja/tai työterveyshuoltoon. Haittatilanteita käydään tarvittaessa läpi tiimipalaverissa ja työnohjauksessa. Henkilökunta kirjaa haittatapahtumat ja läheltä piti tilanteet Hai-pro järjestelmään. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ohjelman ohjeistuksen mukaisesti 7 arkipäivän sisällä. Raportti saadaan järjestelmästä. Toimimme myös ennaltaehkäisevästi ja ennaltaehkäisevään toimintaan sisältyvät työterveyspalvelut, Pohteella on käytössä varhaisen tuen malli, turvallinen työpaikka -toimintamalli, Hyvän kohtelun malli sekä työkyvyn tuen toimintamalli. Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan monin eri tavoin mm. säännölliset tiimipalaverit, kehittämisspäivät, työnohjaus, kehityskeskustelut, virkistyspäivät

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

Ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt asia on keskustelu palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa, eli vastuuyksikköpäällikön tai yksikön työntekijän kanssa. Asian käsittely päättyy, jos asiakas on tyytyväinen keskusteluun ja samaansa informaatioon. Jos keskustelu ei tyydytä asiakasta/asiakkaan laillista edustajaa, tulee palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön ja esihenkilön kertoa mahdollisuudesta tehdä muistutus ja ohjata tarvittaessa sen tekemisessä. Lisäksi asiakas/asiakkaan laillisen edustaja voidaan ohjata kääntymään potilas- ja sosiaaliamiehen puoleen. Jos asiakas pyytää kirjallista vastausta palautteeseen, on palaute otettava muistutuksena 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.

Miten ne käsitellään?

Muistutusvastauksen antaa vastuualuepäällikkö. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa, viimeistään neljän viikon kuluessa. Vastauksen tulee olla selkeä ja ymmärrettävä ja siitä on käytävä ilmi mihin toimenpiteisiin on muistutuksen johdosta ryhdytty (812/2000, 23§). Kirjallinen selvitys annetaan asiakkaalle. Osastoilla on ilmoitustauluilla kanteluun ja valituksiin liittyvät osoitteet sekä yhteystiedot. Kanteluasiaa selvitetessä toimitaan viranomaisen selvityspyynnön mukaisesti. Selvityspyynnöiden käsittelyyn osallistuvat pääsääntöisesti samat henkilöt, jotka käsittelevät muistutuksia

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?

Epäkohdat on kirjattu riskienhallintasuunnitelmaan, johon on kirjattu myös toimenpiteet ja aikataulu niiden toteutukseen. Haipro järjestelmään kirjataan suunnitellut toimenpiteet miten tilanteissa voidaan toimia toisin jatkossa. Haipro järjestelmässä voidaan seurata tuleeko vastaavista tilanteista uusia ilmoituksia, vai onko toimenpiteet olleet tehokkaita ja riittäviä. Henkilöstön palaute ja asiakaspalautteen kerääminen on osa seurantaprosessia. Henkilökuntaa ja asiakkaita tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä. Tapahtumia pyritään ehkäisemään ja ennakoimaan muun muassa pyytämällä vartija turvaamaan haasteellisiin tilanteisiin. Riskienhallintasuunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja päivitetään tarpeen mukaan.

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?

Asioista keskustellaan ja tiedotetaan säännöllisissä tiimipalavereissa. Toiminnan muutoksista tiedotamme vastuuyksikköpäälliköiden palavereissa, joista tieto menee työntekijöille vastuuyksikköpäällikön kautta. Asiakkaille tieto siirtyy esimerkiksi esitteiden ja kirjallisten sääntöjen kautta.

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 tekemiseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

Menettelyohjeet sosiaalihuoltolain 48–49 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Säännös koskee myös julkisia toimijoita. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

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

Esihenkilö käyttää Haipro järjestelmää, johon henkilökunta voi ilmoittaa kyseiset riskit ja laatupoikkeamat. Henkilökunta voi tehdä ilmoituksen kirjallisesti suoraan esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottanut vastuuyksikköpäällikkö informoi tarvittaessa 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.

Uuden työntekijän tullessa yksikköön, esihenkilö hoitaa päävastuun perehdyttämisestä, jonka jälkeen muu tiimi tukee työntekijän työtä esihenkilön ohella. Uuden työntekijän aloittaessa esihenkilö käy hänen kanssaan läpi palveluiden myöntämisen kriteerit sekä yksikön toimintatavat. Pohteella on käytössä perhedytyslomake, jota käydään läpi uuden työntekijän aloittaessa ja hän voi käydä lomaketta myös itsenäisesti läpi ko. lomakkeessa olevien sähköisten linkkien kautta. Lomakkeeseen kuitataan kunkin kohdan eteneminen. Palveluiden myöntämisen perusteista keskustellaan vikottaisissa tiimeissä. Organisaation ohjeista tiimiä tiedot-taa yksikön esihenkilö, joka varmistaa myös ohjeiden noudattamisen työntekijöiden osalta. Henkilöstölle on tar-jolla osaamista tukevaa koulutusta

7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikaisten 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 määräaikaisten seuraamisesta ja (palvelutakuun toteutuminen) raportoinnista. Yhteenveto tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta.

Lapsiperheiden kotinannettavissa palveluissa tehdään palvelutarpeen arviointia liittyen lapsiperheiden kotipalvelun hakemuksiin. Vireille tullut asia on otettava käsittelyyn seitsemän työpäivän sisällä vireilletulosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään siinä laajuudessa kuin on tarpeen ja sen täytyy valmistua ilman aiheetonta viivytystä, enintään kolmen kuukauden sisällä asian vireilletulosta. Esihenkilö seuraa määräaikaisten toteutumista asiakastietojärjestelmistä saatavan tiedon perusteella sekä yhteisissä keskusteluissa tiimipalaverissa. Määräaikaisten toteutumista seurataan osavuosikatsausten yhteydessä hyvinvointialueen laajuisesti

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.

Lapsiperheiden kotiin annettavissa palveluissa tehdään palvelupäätöksiä lapsiperheiden kotipalveluun ja varhaisen tuen perhetyöhön. Määräaikoja seuraa yksikön esihenkilö.

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.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Yksikön työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Yksikössä asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta vahvistetaan osallistamalla heidän omien asioidensa kartoitukseen, suunnitteluun sekä päättämiseen. Asiakas on osallisena asiakkuutensa suunnittelussa sekä aktiivinen toimija työskentelyn aikana. Asiakkaitamme kannustetaan ottamaan kantaa heille suunniteltuihin palveluihin. Asiakkaiden tavoitteita ja kestoja arvioidaan säännöllisin väliajoin yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ottamalla huomioon palveluissa hänen mielipiteensä ja kokemuksensa. Lasten ja nuorten kohdalla huomioidaan heidän ikä- ja kehitystasonsa työskentelyssä.

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?

Yksikön asiakkaat osallistetaan vahvasti omien asioiden hoitoon ja heidän mielipiteensä selvitetään ja huomioidaan palveluita arvioitaessa, suunniteltaessa sekä päätöksentekovaiheessa. Alaikäisten asiakkaidemme kohdalla huoltajien osallistaminen asiakkuuden eri vaiheissa on tärkeää, koska pyrimme huomioimaan perheet kokonaisuutena. Asiakkaamme, lapset, nuoret ja heidän omat aikuisensa voivat asiakaspalautteissa tuoda esille seikkoja, jotka vaativat toiminnan kehittämistä. Panostamme suhdeperustaiseen työskentelyyn, jolloin alaikäisen asiakkaan sekä hänen laillisten edustajiensa on helpompi tuoda esille mahdollisia epäkohtia sekä kehittämistarpeita työskentelyssämme.

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?

Asiakkaidemme asiallinen kohtelu yksikössämme varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella. Lapsiperheiden kotiin annettavissa palveluissa kohdellaan asiakkaita kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. Asiakkaat otetaan huomioon yksilöllisesti ja arvostavasti. Otamme huomioon asiakkaidemme kulttuurista, uskonnollisen vakaumuksen sekä muut yksilölliset tekijät. Jos yksikössä ilmenee epäasiallista kohtelua, henkilökunta tuo asian lähiesimiehille tiedoksi. Asiakkaita ja heidän huoltajiaan pyydetään antamaan välittömästi palautetta havaittuaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä. Ilmoituksen voi tehdä yksikön henkilöstölle, mutta virallisempi ilmoitus tehdään vastuuyksikköpäällikölle joko suullisesti ja/tai kirjallisesti. Asia käsitellään yhdessä mahdollisimman nopeasti, jotta korjaaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu käydään yhdessä keskustellen läpi asiakkaan ja työntekijän sekä yksikön esihenkilön kanssa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus tehdä ilmoitus sosiaaliamiehen, valvovalle viranomaiselle tai yksikön vastuuyksikköpäällikön esihenkilölle, jos he eivät ole tyytyväisiä keskustelun lopputulokseen. Asia käsitellään työyhteisössä riittävällä laajuudella. Haitta- ja vaaratilanteet arvioidaan, jonka pohjalta käytänteitä muutetaan siten, että tilanne voitaisiin jatkossa välttää. Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön henkilöstöä tiimipalaverin yhteydessä. Yksikön esihenkilö huolehtii muuttuneiden käytäntöjen tiedottamisesta yksikön sisällä. Tarvittavia muutoksia tehdään sitä mukaa, kuin tarve ilmenee ja käytänteen muutoksella edistetään yksikön toimintamalleja kohti parempaa, sujuvampaa ja turvallisempaa työtä

7.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

Kuvaus asiakaspalautteen keräämisestä

Asiakas tai asiakkaan läheinen voi antaa palautetta saamastaan palvelusta: • Pohde.fi ja Oys.fi -verkkosivuilta, • yksikön palautelaitteella, • paperilomakkeella. Palaute ohjautuu suoraan yksikön vastuuhenkilölle (nimiä päivitetään). Asiakas voi jättää yhteystietonsa, jos hän haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakaskokemustietoa kerätään Roidu Oy:n asiakaspalauteohjelmalla, jossa on kansallisesti sovitut kysymykset.

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

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

8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

8.1 Muistutukset ja kantelut

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

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot?

Vastuualuepäällikkö Heidi Laitila, p. 0444195023, heidi.laitila@pohde.fi

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelujen vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Muistutuksista ja kanteluista annetaan tarvittavat selvitykset ja muutetaan yksikön toimintatapoja tarvittaessa. Vastuuyksikönpäällikkö käsittelee kantelut, muistutukset ja valvontapäätökset henkilöstön kanssa palavereissa, jotta todetut epäkohdat korjataan ja voimme jatkossa tarjota laadukkaampaa palvelua.

Muistutus:

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

Kantelu:

Kantelun voi tehdä silloin, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään kirjallisesti aluehallintovirastoon. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteen toimintaa valvova viranomainen on Pohjois-Suomen aluehallintovirasto. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa, avustaa ja tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan

8.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa,

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Merja Jaakola Vastuualue: Oulun eteläisen alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus merja.jaakola@pohde.fi puhelin 040 635 5353 (maantai–keskiviikko)

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

Valtakunnallinen palvelu www.kuluttajaneuvonta.fi

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 09 5110 1200

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

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaoikeusneuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) sekä antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

8.3 Omatyöntekijä

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

Omatyöntekijän nimeämisen periaatteet:

Kotiin annettavissa palveluissa ei nimetä omatyöntekijää, vaan omatyöntekijä on joko lastensuojelusta tai perhesosiaalityöstä työntekijä, joka vastaa asiakkuudesta.

9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

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

9.1 Asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Miten asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Asiakkaiden asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa lapsiperheiden sosiaalipalveluiden tai lastensuojelun omatyöntekijä. Perhetyössä perhetyöntekijät tekevät perhetyönsuunnitelman.

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

9.2 Monialainen yhteistyö

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

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

Palveluissa on käytössä systeminen työote. Asiakkaan kanssa suunnitellaan hänen asiaan liittyen toimijaverkosto. Asiakkaan sekä verkoston kanssa sovitaan, mitä ydinasioita verkostossa käsitellään ja mitä ratkaisuja niihin ehdotetaan. Asiakkaan suostumuksella voidaan laatia sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palveluja ja tukitoimia koskeva yhteinen suunnitelma, jossa on suunnitelman laatimiseen ja käyttöön nähden tarpeellisia tietoja.

9.3 Asiakastietojen kirjaaminen

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

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

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

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

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

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

9.4 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan 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?

Työntekijät käyvät kirjaamiskoulutuksia ja he perehtyvät rakenteiseen kirjaamiseen. Kirjauksia seurataan. Työntekijöiden oma vastuu korostuu. Kirjaukset tehdään ajallaan. Tällä hetkellä Oulun etälisellä B alueella on käytössä kaksi asiakastietojärjestelmää. Sievissä ja Nivalassa sosiaaliefica, muissa kunnissa on käytössä Saga. Saga otetaan käyttöön myös Sievissä ja Nivalassa 1.10.2024, jolloin kaikilla on sama ohjelma käytössä. Alueella on ohjelman vastuukäyttäjät, jotka opastavat työntekijöitä ohjelman käytössä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Sosiaalihuollon ammattilainen kirjaa viipymättä asiakastiedot käyttämäänsä asiakastietojärjestelmään, josta ne tallentuvat Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Ammattilainen katselee Kantaan tallennettuja tietoja asiakastietojärjestelmänsä kautta. Asiakas näkee OmaKannasta tietoja, joita hänestä on tallennettu Kanta-palveluihin. Ajantasaisesta kirjaamisesta muistutetaan työntekijöitä. Mikäli kirjauksissa ilmenee puutteita ja ne eivät ole asianmukaisia, tulee tästä olla yhteydessä esihenkilöön, joka ottaa asian puheeksi kirjauksia koskevaan työntekijään.

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

Tietosuojan ja tietoturvan lähtökohta on riskilähtöisyys. Systemaattisella riskienhallinnalla määritetään riskitason mukaisia teknisiä ja organisatorisia hallintatoimenpiteitä, joiden avulla minimoidaan tietojen käsittelyyn kohdistuvia riskejä koko niiden elinkaaren ajan. Lisäksi hyvinvointialueella toteutetaan vaikutustenarviointeja sellaisille henkilötietojen käsittelytoimille, joiden suunnitteluvaiheessa on todennäköistä, että käsittelytoimiin liittyy yksilöiden oikeuksien ja vapauksien kannalta merkittäviä riskejä. Kokonaisuutena tietoriskien hallinta on sidottu hyvinvointialueen riskienhallintaprosessiin. Esihenkilö tiedottaa henkilöstöä sekä henkilöstö suorittaa vaaditut tietosuojan ja -turvan koulutukset kahden vuoden välein. Pohde varmistaa, että henkilöstöllä on oikea ja riittävä tietoturva- ja tietosuojasaaminen tehtävänkuvasta riippuen. Uudet työntekijät perehdytetään riittävällä tavalla tehtäviin ja tietojärjestelmien käyttöön, henkilötietojen ja muiden tietojen käsittely on ohjeistettu ja ohjeet ovat saatavilla. Osaamista ylläpidetään säännönmukaisesti ja työntekijät ovat tietoturva- ja tietosuojataitoisia.

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

Esihenkilö tiedottaa henkilöstöä sekä harjoittelijoita. Lisäksi harjoitteluun saapuvilta vaaditaan tietoturvakoulutus ennen harjoittelun alkua. Pohteen toiminnassa tietosuojan huomioidaan kaikessa henkilötietojen käsittelyssä jo suunnitteluvaiheessa (sisäänrakennettu tietosuojan) ja kussakin tilanteessa käsitellään vain tarpeellista henkilötietoa tarvittavan ajan (oletusarvoinen tietosuojan). Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan yleisiä tietosuojaperiaatteita ja muita tietosuojasääntelyn vaatimuksia. Pohde huolehtii tietosuojasetuksen mukaisten rekisteröityjen oikeuksien toteutumisesta. Henkilöstö suorittaa tietosuojan ja tietoturvan koulutukset kahden vuoden välein, joista he toimittavat todistukset yksikön esihenkilölle. Lapsiperheiden kotiin annettavissa palveluissa henkilöstö suorittaa Medieco eLearn alustalla tietoturvan peruskurssin, tietosuojan yleiskurssin sekä sosiaalihuollon tietosuojan kurssin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

Tietosuojavastaava Kaisa Mutenia

kaisa.mutenia@ppshp.fi

p. 040 - 5637 736

Onko yksikölle laadittu rekisteriseloste/ tietosuojaseloste?

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen

tietoturva- ja tietosuojapolitiikka

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

Tietosuojan ja tietoturvan politiikka on osa hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan hallintamallia. Hallintamalliin kuuluvat kaikki tietosuojan ja tietoturvasuuden hallintaan tarvittavat toimintatavat, hallintakeinot ja dokumentit. Hallintamallin avulla varmistetaan tietosuojan ja tietoturvan riittävä toteutuminen sekä arvioidaan tietoturvatöiden tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.

Lue lisää:

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

10 YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA

10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut

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

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

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

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

Suunnitelma sopimusten hallinnasta ja valvonnasta?

Sosiaali- ja terveysten palvelujen järjestämistoiminnon hankintayksikössä tehdään hyvinvointialueen järjestämistä vastuulla olevat sosiaali- ja terveysten palvelujen hankinnat.

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

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

11 HENKILÖSTÖ

11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

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

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

Yhteenveto henkilöstöstä:

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä?

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Lapsiperheiden kotiin annettavissa palveluissa työskentelee yksi sosiaaliohjaaja/ palveluohjaaja (sosionomi), 16 perhetyöntekijää, joista sosionomin (amk) koulutuksen omaavia 12 ja lähihoitajan koulutuksen omaavia 2, lisäksi 1 määräaikainen sosionomiopiskelija. Kotiin annettavissa palveluissa on myös 6 lapsi-perheiden kotipalvelun työntekijää, joilla on lähihoitajan koulutus. Täyttämättä tällä hetkellä on lisäksi 1 perhetyöntekijän (sosionomi) ja lähihoitajan vakanssi, lisäksi on täyttämättä 2 lähihoitajan sijaisuutta. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan työtehtävien ajantasaisella hoitamisella, asiakasmäärillä ja tilastoilla, työajan seurannalla, keskustelemalla tiimipalaverissa ja lisäksi henkilökohtaisesti työntekijöiden kanssa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Pitkien poissaolojen aikana tarkastellaan sijaisen tarvetta. Esimerkiksi lomien aikana yksikön muut työntekijät ovat sijaisena lomalla olevalle.

11.2 Henkilöstön rekrytinnin 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?

Palkkaamme valviran laillistamia ammattilaisia tai oheistuksen mukaisia sijaiskelpoisia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Jokaisen ammattioikeus tarkastetaan Julki Terhikistä / Suosikista. Vakituiset työntekijät ja viranhaltijat rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilöstö rekrytoidaan sijaishakemusten tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituksilla 6 kk.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta?

Yksikön esihenkilö vastaa työntekijän perehdyttämisestä ja työyhteisö osallistuu perehdyttämään asiakastyöhön ja käyntänteisiin. Työntekijä voi hyödyntää 3-10 lisä- ja täydennyskoulutuspäivää vuodessa. Tutkintoon johtaviin oman alan korkeampiin opintoihin esihenkilön harkinnalla voidaan myöntää kuusi palkallista koulutuspäivää vuodessa. Jokainen työntekijä suorittaa tietoturvan peruskurssin, tietosuojan yleiskurssin ja sosiaalihuollon tietosuojakurssin sekä henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa -verkkokurssin ja asiakas- ja potilasturvallisuutta tai-dolla verkkokoulutuksen sekä alkusammutuskurssin.

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?

Omavalvontasuunnitelma ja sen toteuttaminen työssä käydään läpi uuden työntekijän kanssa ja se on nähtävillä yksikössä. Vastuuyksikköpäällikkö vastaa työntekijän perehdyttämisestä ja muu työyhteisö osallistuu arkityön käytänteiden perehdyttämiseen. Yksikön opiskelijoilla on nimetty kelpoisuusehdot täyttävä työntekijä perehdyttämässä työhön.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Laajemmin täydennyskoulutusta koskevat lait ja asetukset ovat saatavana mm. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemissa valtakunnallisissa täydennyskoulutusositusoppaissa.

Jokainen vakituinen työntekijä voi osallistua työaikana 3 - 10 koulutuspäivään vuodessa. Lisäksi alkusammutuskoulutus järjestetään keskitetysti koko henkilökunnalle. Henkilöstön koulutustarve käydään läpi vuosittain kehityskeskustelun yhteydessä ja laaditaan henkilökohtainen koulutussuunnitelma

11.3 Turvallisuuden kehittäminen

Kuvaus toimintayksikön turvallisuusohjeesta.

Kotikäyntityöhön on organisaatiolla oma turvallisuusohje Lisäksi turvallinen työpaikka -ohje sekä turvallisesti työmatkalla -ohje

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

Pohteella on käytössä: varhaisen tuen malli, turvallinen työpaikka -toimintamalli, Hyvän kohtelun malli sekä työkyvyn tuen toimintamalli.

12 TOIMITILAT

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

Tilojen käytön periaatteet.

Sievissä, Nivalassa, Kärsämäellä, Pyhäjärvellä ja Haapajärvellä on toimistotilat, joissa työntekijät tekevät kirjallista- ja suunnittelutyötä sekä voivat käydä taukutiloissa lakisääteisillä tauoilla. Reijäläällä on käytössä huone tarvoittaessa kirjaamista varten. Pyhäjärvellä on perhekohtaamispaikka Aarnola, joka toimii samoissa tiloissa mielenterveys ja päihdekuntoutujien päivätoiminnan kanssa. Palvelulinjojen asiakkaat eivät ole samaan aikaan tiloissa, vaan vuorot on jaettu tarpeen mukaan. Aarnolan tiloissa voidaan järjestää tukihenkilötoimintaa, valvottuja/ tuettuja tapaamisia sekä ryhmätoimintaa. Yhteiskäytössä olevia tiloja voidaan tarvittaessa varata sähköpostin kalenterin kautta palavereihin. Lapsiperheiden kotiin annettavissa palveluissa asiakastyö tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan kotona.

12.1 Teknologiset ratkaisut

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Pyhäjärvi: Pyhäjärven kaupunki, Tapio Turunen, p. 0444457870, tapio.turunen@pyhajarvi.fi

Haapajärvi: Haapajärven kaupunki, Jouni Laajala, tekninen johtaja, p. 0444456147, jouni.laajala@haapajarvi.fi

Nivala: automaation pääkäyttäjä Juha Maijala, p.0403447291, juha.maijala@nivala.fi

Sievi: murtohälytysjärjestelmän huolto- ja kunnossapitovastuussa on Caverion, kiinteistohelp@caverion.com, p. 010 407 9770

Kärsämäki: Kärsämäen kunta, Pekka Alatalo, puh. 0444456942, pekka.alatalo@karsamaki.fi

Reijäläällä: Hälytysjärjestelmää ei ole

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?

Pyhäjärvellä käytössä on kameravalvonta ja osa ovista avautuu vain sähkölukolla. Työntekijöillä on käytössään sähkölukot avaava lätkä sekä avaimet, jotka käyvät vain omiin työtiloihin.

Haapajärvellä on kameravalvonta. Sosiaalitoimiston ovi on aina lukittuna, missä lapsiperheiden kotiinannettavien palveluiden henkilöstö työskentelee. Työntekijöillä on avain sosiaalitoimistoon. Työntekijöillä on omat avaimet, joilla pääsee omiin lukittuihin työhuoneisiin.

Kärsämäellä on kameravalvonta. Osa ovista toimii avaimella ja osa sähkölukolla. Työntekijöillä on tarvittaviin tiloihin oma avain sekä sähkölukon avauslätkä. Hälytyspainikke on työntekijöiden käytössä olevassa huoneessa, josta kutsu menee rakennuksen alakerrassa työskenteleville vastaanoton työntekijöille

Nivalassa lapsiperheiden kotiinannettavat palvelut toimivat Nivalan Forumissa, tietokoneella pystyy tekemään hälytyksen. Kameravalvontaa ei ole, ovikellossa on kamera.

Sievissä työntekijöillä on omat avaimet, jotka käyvät työhuoneisiin sosiaalitoimen työhuoneissa. Tietokoneella on hälytysjärjestelmä, hälytys menee Ylivieskaan vartiointiliikkeen. Kameravalvonta on, ajastettu sähkölukko on.

Reisjärvellä työntekijöillä on työtiloihin sopiva avain. Kulunvalvontaa ei ole.

Perhekohtaamispaikka Aarnolassa työntekijöillä on työtiloihin sopiva avain, kulunvalvontaa ei ole.

Etäpalveluiden toiminnan periaatteet, käytettävän teknologian kuvaus.

Teams-kanavan hyödyntäminen yksikön asioiden tiedottamisessa

Teams-alustan käyttö etäpalavereissa

Palveluohjauksessa on käytössä TeleQ takaisinsoittojärjestelmä, jonka käyttöön henkilöstö on koulutettu.

13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

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

Lapsiperheiden kotiin annettavien palveluiden omaevalvontasuunnitelma on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaevalvontaohjelmaa. Omaevalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan ja seurataan lapsiperhepalveluiden johtoryhmässä. Pohteella omaevalvontasuunnitelman toteutumista arjessa seuraa vastuuyksikköpäällikkö. Lisäksi vastuualuepäällikkö, palvelualuejohtaja ja toimialuejohtaja seuraavat omaevalvonta suunnitelman toteutumista. Omaevalvontasuunnitelmat tulevat nähtäville Pohteen verkkosivuille www.pohde.fi

15 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Paikka ja päiväys
Pyhäjärvi 17.6.2024

Allekirjoitus

Annukka Mäkeläinen

Annukka Mäkeläinen, vs. vastuualuepäällikkö

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 terveystalvueluista 980/2012
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983
- Mielensterveyslaki 1116/1990
- Päihdehuoltolaki 41/1986
- Laki omaishoidontuesta 937/2005
- Perhehoitolaki 263/2015
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001
- Laki toimeentulotuesta 1412/1997
- Asiakastietolaki 784/2014
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Kansanterveyslaki 66/1972
- Erikoissairaanhoidolaki 1062/1989
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Lääkelaki 395/1987
- Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021