



OMAVALVONTASUUNNITELMA SOSIAALIPALVELUT

Sisällysluettelo

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	4
1 JOHDANTO	5
2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	6
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
3.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt	7
3.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta.....	7
3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	8
4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	9
4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	9
5 LAADUNHALLINTA.....	11
6 RISKIENHALLINTA.....	12
6.1 Riskienhallinnan työnjako.....	12
6.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	13
6.3 Korjaavat toimenpiteet	14
6.4 Muutoksista tiedottaminen	14
6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella	15
7 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
7.1 Palveluiden myöntämisen kriteerit ja hoitoon pääsyn perusteet	16
7.2 Palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden käynnistyminen ja käsittelyaikojen seuranta	16
7.3 Palvelupäätökset.....	17
7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen	17
7.5 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	18
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.....	25
10.1 Ostopalveluna tuotetut palvelut	25
11 HENKILÖSTÖ	26
11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	26
11.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	26
11.3 Turvallisuuden kehittäminen.....	27
12 TOIMITILAT.....	29
12.1 Teknologiset ratkaisut	29
13 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	30
14 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	31
15 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	32

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, P265	
Toimintayksikön nimi	Y-tunnus
Lapsiperheiden sosiaalipalvelut	3221326-2
Toimintayksikön yhteystiedot ja sijaintikunta	
Raahe, Siikajoki, Pyhäjoki, Merijärvi ja Kalajoki	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö	Puhelin
vs. vastuuyksikköpäällikkö Marjo Mäntykenttä	040-1357918
Sähköposti	
marjo.mantykentta@pohde.fi	

Alihankinta

Alihankintana hankittavat palvelut ja niiden tuottajat

Tukiperhe, tukihenkilö, perhetyö, kotipalvelu, kotipalvelun tukipalvelut

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
Yksikön vastuuyksikköpäällikkö

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvoo ja suunnitelman hyväksyy
Heidi Laitila Vastuualuepäällikkö, p. 044 4195023, heidi.laitila@pohde.fi

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan?
Yksikön esihenkilö ja työntekijät

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?
Yksikön henkilöstöllä on ollut 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

Raahe, Lapsiperheiden sosiaalipalvelut, Rantakatu 8 E 3.krs, 92100

Kalajoki, Lapsiperheiden sosiaalipalvelut, Kalajoentie 6, 85100 Kalajoki

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

Kuvaus

Yksikön toimintaan sisältyvät sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaiset lapsiperheiden sosiaalipalvelut: lapsiperheiden sosiaalityö, lapsiperheiden sosiaaliohjaus sekä kasvatus- ja perheneuvonta. Yksikön toiminta-alue on Raahen, Siikajoen, Pyhäjoen, Merijärven ja Kalajoen alue. Käytössä on kaksi toimipistettä, joissa työntekijöiden toimipisteet sijaitsevat. Toimipisteet ovat Raahessa ja Kalajoella, joista työntekijät käyvät säännöllisesti yksikön muissa sivutoimipaikoissa.

Kasvatus- ja perheneuvonta toimii ennaltaehkäisevänä palveluna kaikille yksikön alueen lapsiperheille, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia. Kasvatus- ja perheneuvonnan ydintehtäviin kuuluvat vanhemmuuden tuki, pari- ja perhesuhteiden tuki, lapsen kasvun ja kehityksen tuki sekä asiantuntija-apu.

Lapsiperheiden sosiaalityö on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen parissa tehtävää työtä. Sosiaalityön keinoin lievennetään elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistetaan perheen omia toimintaedellytyksiä. Sosiaalityöllä varmistetaan, että asiakasperhe saa tarvitsemansa avun ja tuen. Lapsiperheiden sosiaalityön asiakkailla on erityisen tuen tarve. Pohteen määritelmä?

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Tuki lapsiperheille voi olla tilapäistä, jolloin oikea-aikaisilla ja riittävillä tilapäisillä palveluilla on pyrittävä ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta. Tuki voi olla myös jatkuvaa ja toistuvaa, jolloin palveluja on järjestettävä siten, että tavoitteina on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päättymisen yhdessä sovituissa määräajassa. Joskus tuki on pysyvää ja pitkäaikaista ja palvelujen jatkuvuus on turvattava asiakkaan edun mukaisesti.

4.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Näemme ihmisen

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

Kohtaamme ammattitaidolla

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

Edelläkävijänä vaikuttavuudessa

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

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Miten arvot ja toimintaperiaatteet kytkeytyvät Pohjois-Pohjanmaan yhteisiin arvoihin?

Sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta ohjaavat alan ammattieettiset periaatteet sekä arvot. Sosiaalialalla ammattihenkilön työ perustuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen. Jokaisella ihmisellä on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Jokaisella on oikeus ihmisoikeuksiin ihmisyyden perusteella. Ihmisoikeudet eivät ole riippuvaisia ihmisen omasta käytöksestä ja toiminnasta. Sosiaalialan työntekijän tulee kunnioittaa ja edistää ihmisoikeuksia. Ihmisoikeudet ovat perusoikeuksia, jotka on määritelty YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja Suomen perustuslaissa. Työmme keskeisimmät arvot pohjautuvat Suomen perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin sekä niiden taustalla oleviin ihmisyyttä ja ihmisoikeuksia korostaviin kansainvälisesti hyväksytyihin arvoihin. Nämä arvot ovat sopuissa 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.

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?

Sosiaalihuollon palvelut ovat lakisääteisiä ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan muun muassa asiakassuunnitelmissa, joita tarkistetaan säännöllisesti. Vastuuyksikköpäällikön tehtävänä on varmistaa, että asiakassuunnitelmat ovat tehtynä ajantasaisesti. Jokaiselle lapselle nimetään omatyöntekijä. Hän tekee yhteistyötä lapsen, 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 lainsäädännön mukaisesti ja ajantasaisesti. Käytänteiden yhtenäistämistä tuetaan toimi- ja palvelualueella vahvistettujen ohjeistuksin, joilla pyritään turvaamaan laadukkaat ja yhteneväiset palvelut.

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

Asiakaspalautetta varten on olemassa Roidu-järjestelmä, jolla kerätään palautetta asiakkailta kasvatus- ja perheneuvonnassa sekä lapsiperheiden sosiaalityössä ja -ohjauksessa. Palautteista laaditaan yhteenvedot puoli-vuosittain ja yhteenvedoa käytetään hyväksi palvelun laadun kehittämisessä.

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. Pohteen työsuojelu oli riskienarviointiprosessissa mukana. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvä perustietolomake päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa.

Pohteella tehdään riskiarviointia yksikkökohtaisesti HaiPro-järjestelmään osa-alueina: henkinen kuormittuminen ja psykososiaaliset tekijät, tapaturman vaarat, ergonomia, tuki- ja liikuntaelinten kuormitustekijät, fysikaaliset vaaratekijät, kemialliset ja biologiset altisteet

Työpaikkaselvitykset.

Vastuuyksikön toiminta toteutetaan kuntien julkisissa tiloissa, joissa on ajantasaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Turvallisuuskansio (pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitykset jne.)

HaiPro (awanic.fi) ja työturvallisuusilmoituksen tekeminen.

Yksikkökohtainen riskikartoitus erikseen, johon sisältyy eriteltynä mm. huonejärjestely, vartijapalveluiden käyttö, paloturvallisuus vielä selitettynä auki (alkusammutuskoulutus, EA+muut pakolliset koulutukset), työn kuormittavuustekijät ja asiakkaiden riskikäyttäytyminen.

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, kehittämispäivät, työnohjaus, kehityskeskustelut, virkistyspäivät

Palo- ja pelastussuunnitelma

Työpaikkaselvitykset

Työturvallisuuskoulutukset

Elvytyskoulutukset

Tietoturvakoulutukset

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

Henkilöstön tulee tehdä kaikki haittatapahtumat HaiPro-järjestelmään. Vastuuyksikön esihenkilö vastaanottaa ja käsittelee HaiPro-järjestelmässä tehdyt ilmoitukset. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään välittömästi työyhteisössä ja henkilö kirjaa tapahtuman HaiPro-järjestelmään, jossa lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee toimenpide-ehdotukset. Yksikössä käydään läpi tilanteita osastopalaverissa ja työn ohjauksessa, jotta vaarojen ja riskien tunnistaminen sekä niiden ennakointi on osa ammatillista toimintaa. Tarvittaessa työterveys otetaan mukaan tapauksen jälkipuintiin. Lähiesihenkilö voi ohjata yksittäisen työntekijän käsittelemään tapahtunutta myös työterveyshuoltoon. Jokainen voi osaltaan omalla toiminnallaan edistää turvallisuutta.

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 saamaansa 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 sosiaaliasiamiehen 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. Lisäksi on mahdollista toimittaa muistutus turvasähköpostin kautta

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. Odotusaulojen ilmoitustauluilla on kanteluun ja valituksiin liittyvät osoitteet sekä yhteystiedot. Kanteluasiaa selvitetessä toimitaan viranomaisen selvityspyynnön mukaisesti. Selvityspyyntöjen 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?

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.

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 viikottain tiimipalaverissa. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja -ohjauksessa tiimipalaveri on viikottain. Kasvatus- ja perheneuvonnassa tiimipalaveri on joka toinen viikko sekä joka toinen viikko on palvelualueen (Oulun eteläinen ja Rannikko) kattava tiimipalaveri. Toiminnan muutoksista tiedotamme vastuuyksikköpäälliköiden palaverissa, joista tieto menee lapsiperheiden sosiaalipalveluiden työntekijöille vastuuyksikköpäällikön kautta. Asiakkaille tieto siirtyy esimerkiksi esitteiden ja kirjallisten ohjeiden kautta.

Muutoksista tiedotetaan myös Pohteen intrassa Ilonassa sekä Pohteen julkisilla sivuilla.

Tutustu myös STM:n julkaisuun asiakas- ja potilasturvallisuudesta:

[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

6.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain 48 §:n perusteella

Sosiaalihoollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihoollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihoollon 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 järjestämävastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Menettelyohjeet sosiaalihoitolain 48–49 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Sosiaalihoitolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihoollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihoollon toteuttamisessa. Säännös koskee myös julkisia toimijoita. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihoollon 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. Rannikon alueen lapsiperheiden sosiaalipalveluiden vastuuyksikköpäällikkö 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?

Rannikon lapsiperheiden sosiaalipalveluiden vastuuyksikkö käyttää Haipro järjestelmää, 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.

Uuden työntekijän tullessa yksikköön, esihenkilö hoitaa päävastuun perehdyttämisestä, jonka jälkeen muu tiimi tukee työntekijän työtä esihenkilön ohella. Palveluiden myöntämisen perusteista keskustellaan viikottaisissa tiimeissä. Organisaation ohjeista tiimiä tiedottaa yksikön esihenkilö, joka varmistaa myös ohjeiden noudattamisen työntekijöiden osalta. Henkilöstölle on tarjolla osaamista tukevaa koulutusta.

Palveluja järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisina palveluina. Palveluiden järjestäminen perustuu aina yksilö- ja perhekohtaiseen arvioon palvelutarpeesta. Lapsen ja perheen palveluiden tarvetta arvioidaan tarvittaessa yhteistyössä muiden viranomaistoimijoiden kanssa. Palveluiden tarvetta ja vaikuttavuutta arvioidaan koko ajan asiakkuuden aikana. Palveluiden myöntämisen perusteista keskustellaan viikottaisissa tiimeissä.

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 viivytyksiä. 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.

Sosiaalihuoltolain mukaisessa lapsiperheiden sosiaalityössä ja -ohjauksessa tehdään palvelutarpeen arvioinnit, jotka tulevat vireille hakemuksen, ilmoituksen tai yhteydenoton kautta. Vireille tullut asia on otettava käsittelyyn seitsemän työpäivän sisällä vireilletulosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään siinä laajuudessa kuin on tarpeen ja sen täytyy valmistua ilman aiheetonta viivytyksiä, enintään kolmen kuukauden sisällä asian vireilletulosta. Esihenkilö seuraa määräaikaisten toteutumista asiakastietojärjestelmistä saatavan tiedon perusteella sekä yhteisissä keskusteluissa tiimipalavereissa. Määräaikaisten toteutumista seurataan osavuosisikatsausten 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.

Päätösten toteutumista seuraa yksikön esihenkilö. Työntekijä ja vastuuyksikköpäällikkö vastaavat siitä, että palvelupäätökset tehdään määräaikojen puitteissa. Mikäli riskinä on määräaikojen ylitys, vastuuyksikköpäällikkö jakaa työt yksikön sisällä. Vastuuyksikköpäällikön tehtävänä on huolehtia, että palvelupäätökset tehdään määräajassa lain edellyttämällä tavalla. Vastuuyksikköpäälliköt raportoivat vastuualueen johtoryhmälle määräaikojen toteutumisesta, jossa laaditaan tarvittavat toimenpiteen asian korjaamiseksi. Toimenpiteistä tiedotetaan palvelualuejohtoa.

7.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan etu on aina ensisijainen. Toiminta on organisoitava siten, että työntekijöiden on mahdollista toimia asiakkaan edun mukaisesti siten kuin laissa säädetään.

Asiakasprosessissa tulee kiinnittää huomiota asiakkaan ja perheen kokonaistilanteeseen. Käytettävät menetelmät tulee valita siten, että voidaan torjua hyvinvointia uhkaavia riskejä, ehkäistä uusien ongelmien syntymistä ja jo syntyneiden ongelmien pitkittymistä ja syventymistä.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on edistettävä asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta sekä vahvistettava asiakkaan omia ja hänen lähiyhteisöjensä voimavaroja.

Asiakassuhteen luottamuksellisuuden säilyttäminen on kaiken työskentelyn perusedellytys. Asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että hänen yksityisyyden suojaansa kunnioitetaan. Erityistä huomiota on kiinnitettävä kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Suunnitelma itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamisesta.

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 palvelutapeensa arvioimisessa sekä asiakkuutensa suunnittelussa. Asiakkaitamme kannustetaan ottamaan kantaa heille suunniteltuihin palveluihin ja asiakkaan mielipide kirjataan asiakirjoihin. Asiakkuuden 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 sekä käytetään mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan erilaisia menetelmiä avuksi käyttäen.

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 sosiaalipalveluissa kohdellaan asiakkaita kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. Asiakkaat otetaan huomioon yksilöllisesti ja arvostavasti. Otamme huomioon asiakkaidemme kulttuuritaustan, 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 hänen omatyöntekijänsä sekä yksikön esihenkilön kanssa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus tehdä ilmoitus sosiaaliamiehelle, valvovalle viranomaiselle tai yksikön vastuuyksikköpäällikön esihenkilölle, jos he eivät ole tyytyväisiä keskustelun lopputulokseen. Asia käsitellään työyhteisössä riittävässä laajuudessa. 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 mukaan, 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

Yksikössä on käytössä Roidu-järjestelmä, jossa asiakas voi jättää asiakaspalautetta. Asiakas voi halutessaan jättää yhteystietonsa sekä yhteydenottopyynnön, johon yksikön esihenkilö vastaa sekä ottaa palautteet huomioon toiminnan kehittämisessä.

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

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

Vastuuyksikköpäällikkö käy palautteet läpi, analysoi ja tekee niistä yhteenvedon kaksi kertaa vuodessa. Näin voimme verrata palautteita ja saada tietoa siitä mihin suuntaan palvelumme on menossa ja kuinka asiakkaat ovat kokeneet toimintamme. Lisäksi saamiemme palautteiden perusteella kehitämme yhteistyössä työntekijöiden kanssa lapsiperheiden sosiaalipalveluiden toimintaa ja teemme tarvittavia muutoksia sisältöön asiakkaidemme toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

8 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

8.1 Muistutukset ja kantelut

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

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot?

Muistutukset lähetetään ensisijaisesti kirjallisesti Pohteen kirjaamoon, jossa muistutus kirjataan asianhallintajärjestelmä. Muistutusvastauksen asiakkaalle antaa vastuualuepäällikkö. Useampaa vastuualuetta koskevan muistutusvastauksen antaa asiakkaalle palvelualuejohtaja.

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.

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 Sisko Muikku

Vastuualue: Rannikon alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät

Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus

sisko.muikku@pohde.fi

puhelin 040 135 7946 (ma–pe klo. 9-11)

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

Valtakunnallinen palvelu www.kuluttajaneuvonta.fi

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:

Rannikon alueella on kaksi toimipistettä Raahessa ja Kalajoella. Raahen toimipisteen työntekijät vastaavat pääsääntöisesti Raahen, Siikajoen ja Pyhäjoen asiakkaista. Kalajoen toimipisteen työntekijät vastaavat pääsääntöisesti Kalajoen ja Merijärven asiakkaista. Työntekijöiden esteellisyydet asiakkaan asiassa huomioidaan ja yksikön muut työntekijät voivat toimia omatyöntekijänä. Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä omatyöntekijän tulee olla sosiaalityöntekijä.

9 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Sosiaalipalveluiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon palveluilla pyritään auttamaan hyvinvointialueen asukkaita mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa 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 toimita tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista.

Miten asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Asiakkaiden asiakassuunnitelma päivitetään palvelupäätöksen päättymispäivän lähestyessä, jolloin asiakkuuden ja palveluiden jatkoa voidaan suunnitella yhteistyössä asiakkaan ja tarvittavan verkoston kanssa. Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

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

9.2 Monialainen yhteistyö

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

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

Yksikkömme on sitoutunut yhteisövaikuttavuuden periaateen mukaiseen työskentelyyn, jossa asiakkaan verkosto työskentelee aktiivisesti yhdessä asiakkaan muutosprosessin mahdollistamiseksi. Käytämme työskentelyssämme myös systemisen työotteen periaatteita, jossa asiakkaan asioissa oleva verkosto tapaa säännöllisesti asiakkaan asiassa sekä tekee aktiivisesti yhteistyötä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan suostumuksella.

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. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy [kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

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

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

9.4 Asiakastyön kirjaaminen

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

Uudet työntekijät perehdytetään asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien muuttuessa henkilöstölle järjestetään koulutusta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Henkilöstöä tiedotetaan kirjaamisen viiveettömyydestä ja työyksikön tiimeissä esihenkilön johdolla keskustellaan asiakaskirjauksien aikatauluista. Yksikkö käyttää kirjaamisessa DMO-puheentunnistusohjelmaan, joka nopeuttaa asiakastyön kirjaamista ajantaisesti. Tarvittaessa esihenkilö voi tehdä kirjauksien ajantasaistamiseksi ylityömääräyksiä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan 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 vaikutusten arviointeja 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 tietosuoja- ja -turva koulutukset kahden vuoden välein. Pohde varmistaa, että henkilöstöllä on oikea ja riittävä tietoturva- ja tietosuojaosaaminen tehtävänkuvasta riippuen. Uudet työntekijät perehdytetään riittäväällä 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 tietosuoja huomioidaan kaikessa henkilötietojen käsittelyssä jo suunnitteluvaiheessa (sisäänrakennettu tietosuoja) ja kussakin tilanteessa käsitellään vain tarpeellista henkilötietoa tarvittavan ajan (oletusarvoinen tietosuoja). Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan yleisiä tietosuojaperiaatteita ja muita tietosuojasääntelyn vaatimuksia. Pohde huolehtii tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröityjen oikeuksien toteutumisesta. Henkilöstö suorittaa tietosuojan ja tietoturvan koulutukset kahden vuoden välein, joista he toimittavat todistukset yksikön esihenkilölle. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa henkilöstö suorittaa Medieco eLearn alustalla tietoturvan peruskurssin, tietosuojan yleiskurssin sekä sosiaalihuollon tietosuojan kurssin. Kasvatus- ja perheneuvonnassa henkilöstö suorittaa edellisten lisäksi myös terveydenhuollon tietosuojan peruskurssin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.

OYS:n vaihde puh. 08 315 2011

tietosuoja@pohde.fi

Onko yksikölle laadittu rekisteriseloste/ tietosuojaseloste?

Kyllä, liitteenä.

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?

Lapsiperheiden sosiaalityössä ja sosiaalihojauksessa myönnetään mm. tukihenkilöpalvelua, perhetyötä sekä tukiperhepalvelua, joita myös ostetaan Pohteen oman tuotannon ollessa riittämätöntä. Ostettavasta palvelusta on päätöksentekijällä tiedossa palvelukuvaus sekä sopimuksen sisältö. Palveluiden ostoissa noudatetaan asiakaskohtaista arviointia sekä puitesopimusten edellyttämää etusijajärjestystä palveluntuottajan valinnassa.

Pohteella valvonnasta vastaavat lapsiperheiden sosiaalipalveluiden osalta valvontapäällikkö Elisa Roimaa, asiantuntija Lauri Sarviaho ja asiantuntija Maria-Liisa Mutanen (yhteystiedot etunimi.sukunimi@pohde.fi).

11 HENKILÖSTÖ

11.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaa on käytettävä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seuranta varten (ShL 790/2022, 47 §).

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

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmasta 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 sosiaalityössä ja -ohjauksessa työskentelee yksikön alueella viisi sosiaaliohjaajaa (yksi määräaikainen 2.7.2024 saakka) ja kaksi sosiaalityöntekijää, yksi sosiaalityöntekijän virka on täyttämättä. Vastuuyksikköpäällikkö omaa sosiaalityöntekijän pätevyyden, ja hän voi toimia tarpeen mukaan asiakastyössä tukena.

Kasvatus- ja perheneuvonnassa työskentelee yksikön alueella kaksi psykologia, kolme sosiaalityöntekijää, yksi perheterapeutti, sosionomi sekä perheneuvoja (9.6.2024 saakka). Vastuuyksikköpäällikkö on tukena asiakastyössä sekä tarvittaessa mukana asiakastyössä.

Henkilöstön asiakasmääriä seurataan kuukausittain. Esihenkilö raportoi muutoksista ylemmälle johdolle, mikäli asiakasmäärät / työntekijä uhkaavat kasvaa liian isoiksi ja näin ollen laadukas työ vaarantuisi.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

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?

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. Rekrytointiprosessi toteutuu Pohteen rekrytointiprosessin ja -periaatteiden mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta?

Uudet työntekijät perehdytetään esihenkilön toimesta Pohteen perehdytyslomakkeen kautta. Perehdytyslomakkeessa on sähköiset linkit kunkin asian sisältöön intraan ja perehdytyksen jälkeen lomake jää työntekijän käyttöön. Lisäksi muu työyhteisö osallistuu arkityön käytänteiden perehdyttämiseen.

Täydennyskoulutusta järjestetään henkilöstölle ja sitä seurataan hr:n järjestelmän kautta.

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 terveystieteiden ministeriön julkaisemissa valtakunnallisissa täydennyskoulutusosioissa.

Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan kaikkea sellaista suunnitelmallista koulutusta, jonka tarkoituksena on ylläpitää ja lisätä henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista sekä tukea sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa. Täydennyskoulutuksen kesto voi vaihdella ja sen tulee olla työnantajan hyväksymää sekä työtehtäviin liittyvää. Jokainen vakituinen työntekijä voi osallistua työaikana 3 - 10 koulutuspäivään vuodessa. Lisäksi alkusammutus ja elvytyskoulutus järjestetään keskitetysti koko henkilökunnalle. Henkilöstön koulutustarve käydään läpi vuosittain kehityskeskustelun yhteydessä ja laaditaan henkilökohtainen koulutussuunnitelma.

11.3 Turvallisuuden kehittäminen

Kuvaus toimintayksikön turvallisuusohjeesta.

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

Yksikössä on viikottaiset tiimipalaverit sekä lähiesihenkilön tuki asiakastilanteisiin, jossa tarvitaan turvallisuussuunnitelmaa. Työntekijöillä on säännöllinen työnohjaus henkisen kuormituksen tueksi.

Raahen yksikössä on käytössä odotustilassa sekä käytävillä kameravalvonta. Käytävillä ei ole asiakaskulkua, työntekijä hakee asiakkaan tapaamiselle odotustilasta ja saattaa asiakkaan takaisin odotustilaan. Yksikössä on kolme sisäänkäyntiä. Asiakastapaamiset toteutuu pääsääntöisesti tiloissa, joissa on poistumistiet.

Tarvittaessa asiakastapaamisen turvallisuutta voidaan turvata tilattavan vartijan toimesta.

Kalajoen yksikössä ulko-ovet ovat lukittuina, ulko-ovien yhteydessä on kameravalvonta. Yksikössä on kaksi sisäänkäyntiä.

Tarvittaessa asiakastapaamisen turvallisuutta voidaan turvata tilattavan vartijan toimesta.

Miten turvallisuuteen liittyvät huomiot ja poikkeamat käsitellään?

Henkilöstön tulee tehdä kaikki haittatapahtumat Haipro-järjestelmään. Vastuuyksikön esihenkilö vastaanottaa ja käsittelee Haipro-järjestelmässä tehdyt ilmoitukset. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään välittömästi työyhteisössä ja henkilö kirjaa tapahtuman Haipro-järjestelmään, jossa lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee toimenpide-ehdotukset. Yksikössä käydään läpi tilanteita osastopalavereissa ja työn ohjauksessa, jotta vaarojen ja riskien tunnistaminen sekä niiden ennakointi on osa ammatillista toimintaa. Tarvittaessa työterveys otetaan mukaan tapauksen jälkipuintiin. Lähiesihenkilö voi ohjata yksittäisen työntekijän käsittelemään tapahtunutta myös työterveyshuoltoon. Jokainen voi osaltaan omalla toiminnallaan edistää turvallisuutta.

12 TOIMITILAT

Omaohjelmavaltasuunnitelmaan 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 asiakasvastaanottoa. Yksikön yhteisten työtilojen varauksessa käytetään pääsääntöisesti sähköistä varauskalenteria.

12.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omaohjelmavaltasuunnitelmassa 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 omaohjelmavaltasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa kiinteistöstä riippuen joko kiinteistön omistaja tai Pohde. Jos järjestelmä tai laitteet ovat Pohteen omistuksessa niin toiminnasta vastaa tietohallinnon Kiinteistöjen tietojärjestelmät-tiimi tai sitten järjestelmän ylläpitosopimuksella vastuu on määritelty järjestelmän toimittajalle.

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?

Yksiköissä on kameravalvonta.

Etäpalveluiden toiminnan periaatteet, käytettävän teknologian kuvaus.

Etävastaanottoihin kasvatus- ja perheneuvonnassa on käytössä digitaalisen sote-keskuksen alustalla toimiva videoyhteys, joka on tietoturvallinen ja henkilöstö on saanut koulutuksen sen käyttöön.

Asiakastapaamisia sekä verkostoneuvotteluja on mahdollisuus toteuttaa teams-etäyhteydellä.

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

Yksikön elvytys- ja tietoturvakoulutuksien ajantasalle saattaminen vuoden 2024 mennessä.

Sekä yksikön palo- ja pelastusuunnitelman läpikäynti tiimeissä vuoden 2024 mennessä.

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 laajassa johtoryhmässä. Pohteella omaevalvontasuunnitelman toteutumista arjessa seuraa vastuuyksikköpäällikkö. Lisäksi vastuualuepäällikkö, palvelualuejohtaja ja toimialuejohtaja seuraavat omaevalvontasuunnitelman toteutumista.

15 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Raake 11.6.2024

Paikka ja päiväys

Heidi Laitila

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 terveystalvueluista 980/2012
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983
- Mielenveyslaki 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