Omavalvontasuunnitelma

Palveluyksikkö
Lastensuojelun tehostetun tuen yksikkö
Versio
2.0
Hyväksytty
12.11.2026

Julkaisupäivämäärä 26.8.2026	Versio 2
Laatinut Elina Muhos ja tehostetun tuen yksikön työntekijät	
Hyväksyjä Toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukka, palvelualuejohtaja Marja Salonen	
Vastuuhenkilö Elina Muhos	

VERSIOHISTORIA

Päivämäärä	Versio	Muutos	Hyväksyjä ja päivämäärä
Julkaistu 19.6.2025	1	Ensimmäinen versio	
Julkaistu 12.11.2026	2	Päivitetty mm. yhteystie-toja sekä tietoja yksiköstä sekä asiakastietojärjes-telmästä.	12.11.2026 Marja Salonen

Sisällysluettelo

VERSIOHISTORIA 2
1. JOHDANTO 4
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 5
3. PALVELUTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT 7
3.1. Palveluntuottajan perustiedot 7
3.2. Palveluyksikkö ja palvelupiste (liite) 7
3.3. Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 8
4. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS 11
4.1. Palveluiden laadulliset edellytykset 11
4.2. Vastuu palvelujen laadusta 11
4.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 15
4.4. Muistutukset ja kantelut 19
4.5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 20
4.6. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 21
4.7. Toimitilat ja toimintaympäristö 22
4.8. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 25
4.9. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 28
5. HENKILÖSTÖ 29
5.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta 29
5.2. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 31
6. OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA 32
6.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 32
6.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 33
6.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 37
6.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 39
7. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 40
7.1. Toimeenpano 40
7.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 40
8. SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN 41

1. JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 §:n mukaan omavalvontasuunnitelma tulee laatia kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä. Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluita. Valvira on antanut määräyksen 8.5.2024 omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallinta, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Toiminnan on perustuttava näyttöön sekä hyviin hoito- ja hoivakäytäntöihin. Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia ja korjata puutteita.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa kuvataan asiakkaille tai potilaille tuotettavat palvelut, toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus lääkehoitosuunnitelmista sekä vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät palveluyksikön tuottamien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaa. Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut. Siinä on kuvattava, miten palveluntuottaja konkreettisesti käsittelee palveluyksikköä koskevat omavalvonnalliset asiat.

Omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimialueiden palveluyksiköihin. Toimialuejohtajat määrittelevät toimialueen palveluyksiköt. Palveluyksikkö on hallinnollinen ja toiminnallinen kokonaisuus, se ei ole sidottu välttämättä fyysisiin toimitiloihin. Palveluyksiköllä tarkoitetaan palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikölle merkitään palveluyksikön palvelupisteiden tiedot. Palvelupisteellä tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Vastuu omavalvontasuunnitelman laadinnasta on toimialuejohtajan määrittämällä työntekijällä ja suunnitelma tulee laatia yhdessä henkilöstön kanssa. Toimialue- ja tehtäväalajohtajat vastaavat hallintosäännön mukaan oman toimialueensa omavalvonnasta.

Toiminnalliseen kokonaisuuteen kuuluu vastuu palvelujen turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvontasuunnitelmaan on nimettävä vastuuhenkilö tai useampia vastuuhenkilöitä. Vastuuhenkilön nimeämisessä on huomioitava, että vastuuhenkilön on kyettävä tosiasiallisesti johtamaan ja valvomaan toimintaa ja sitä, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Vastuuhenkilön tehtävät voivat edellyttää fyysistä läsnäoloa tai mahdollisuutta päästä paikan päälle lyhyellä varoitusajalla.

Omavalvontasuunnitelma tulee laatia yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Työntekijän omavalvonta koskee jokaista yksittäistä ammattihenkilöä, se on lakisääteinen tehtävä ja työntekijän eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on huomioitava palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute.

Palveluyksiköt seuraavat omavalvontasuunnitelmissaan kuvatun toiminnan toteutumista ja laativat seurannasta ja sen perusteella tehtävistä korjaavista toimenpiteistä raportin, joka julkaistaan neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelmat ja seurantaraportit tulee laatia sähköisesti ja ne ovat palveluyksiköissä julkisesti nähtävillä, asiakkaiden saatavilla ja ne julkaistaan Pohteen verkkosivulla www.pohde.fi. Palveluyksiköt päivittävät toiminnassa tapahtuneet muutokset omavalvontasuunnitelmiinsa niin, että ne ovat aina ajan tasalla.

Omavalvontasuunnitelma perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja Valviran määräykseen omavalvontasuunnitelmasta (2024V/42106/2023).

Omavalvontasuunnitelma on arjen työkalu, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelmat liitetään osaksi omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaa ohjaavat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelustrategia, sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämissuunnitelma sekä vuosittaiset talousarviot.

Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen jälkeen ohjaavat kysymykset ja / tai tekstit tulee poistaa valmiista versiosta.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Jokaisen palveluyksikön tulee laatia omavalvontasuunnitelma ja suunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja. Suunnitelma tulee tehdä ja julkaista sähköisesti ja se tulee olla asiakkaiden/potilaiden helposti saatavilla. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle.
Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.
Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Vastuu omavalvontasuunnitelman laadinnasta on toimialuejohtajan määrittämällä työntekijällä ja suunnitelma tulee laatia yhdessä henkilöstön kanssa. Toimialue- ja tehtäväalajohtajat vastaavat hallintosäännön mukaan oman toimialueensa omavalvonnasta.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa ja käydään läpi tiimeissä ja uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään asiakkailta, sosiaalityöntekijöiltä ja henkilökunnalta saatujen palautteiden ja muutostarpeiden perusteella. Muistutusten, kanteluiden ja omavalvonnan keinoin havaittujen epäkohtien osalta tehdään tarvittavia toimenpiteitä ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaa.

Henkilöstön osallistaminen toteutetaan seuraavilla tavoilla:

1. **Tiedotus**: Henkilöstölle järjestetään tiimien yhteydessä informaatio voimassa olevasta omavalvontasuunnitelmasta sekä kerrotaan omavalvontasuunnitelman merkityksestä ja tavoitteista. Tämä auttaa henkilökuntaa ymmärtämään, miksi heidän panoksensa on tärkeä. Tiimien yhteydessä henkilöstö voi tuoda esiin näkemyksiään ja kokemuksiaan samalla voidaan yhdessä tunnistaa riskejä ja kehittää ratkaisuja.
2. **Palaute**: Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta ja ehdotuksia esimerkiksi sähköpostitse tai keskusteluiden kautta. Tämä mahdollistaa jatkuvan vuoropuhelun ja parantaa suunnitelman laatua.
3. **Osallistaminen omavalvontasuunnitelman laadintaan**: Henkilöstö osallistuu mukaan omavalvontasuunnitelman tekoon tiimien ja keskusteluiden kautta. Tämä lisää sitoutumista ja varmistaa, että suunnitelma on realistinen ja toteuttamiskelpoinen.
4. **Seuranta ja arviointi**: Henkilöstö osallistuu myös omavalvontasuunnitelman seurantaan ja arviointiin. He voivat esimerkiksi raportoida havainnoistaan ja osallistua säännöllisiin arviointikokouksiin.

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaan kokemuksen mittaaminen ja sen tiedon hyödyntäminen on tärkeä osa lastensuojelun palvelujen laadun ja toiminnan kehittämistä. Asiakaspalautejärjestelmien kautta saatavasta palautteesta muodostuu tieto asiakaskokemuksesta. Asiakaskokemustietoa tullaan hyödyntämään läpi palveluprosessien toiminnan kehittämisessä.

Palautetta saadaan suoraan asiakkailta tai yhteydenottona esihenkilöön. Lastensuojelun tehostetun tuen yksikkö kerää asiakaspalautetta työskentelyn päättyessä niin asiakkailta kuin sosiaalityöntekijöiltä erikseen palvelua varten tehdyllä Webropol-kyselyllä. Kyselyistä tehdään kooste kolmen kuukauden välein, joka käsitellään viikkopalaverissa.

Omavalvontasuunnitelma on osa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen laadunhallintajärjestelmää ja perehdytystä. Suunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa ja omavalvontasuunnitelman seurantaraporttia päivitetään 3 kk välein. Lisäksi omavalvontasuunnitelma tarkistetaan aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelmaan tehdyt muutokset käydään läpi yksikön henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelman seuraamisesta ja päivittämisestä vastaa vastuuyksikköpäällikkö ja sen toteutumista valvoo päällikkö. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Metsolan lastenkodin hallintokäytävällä sekä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3. PALVELUTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

3.1. Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Y-tunnus: 322132–2
Postiosoite: PL 10, 90029 POHDE
Sähköpostiosoite: kirjaamo@pohde.fi

3.2. Palveluyksikkö ja palvelupiste (liite)

Kirjaa alla pyydetyt tiedot palveluyksiköstä sekä kaikkien palvelupisteiden nimet omavalvontasuunnitelmaan ja palvelupisteiden yhteystiedot liitteeseen 1. Voit tarvittaessa lisätä laatikoita, kopioimalla tyhjän pohja. Poista tämä lause sekä ylimääräiset kirjoituslaatikot lopullisesta versiostanne.

Toimiala **Perhe- ja sosiaalipalvelut, Oys psykiatrian toimiala**
Palvelualue Lasten, nuorten ja perheiden erityispalvelut
Vastuualue Lastensuojelun lastenkodit ja erityspalvelut
Palveluyksikkö Lastensuojelun tehostetun tuen yksikkö
Palveluyksikön yhteystiedot Hämäläntie 15 90800 Oulu
Vastuuhenkilö(t) Elina Muhos
Vastuuhenkilön yhteystiedot elina.muhos@pohde.fi p. 040-6356856
Kunnat, joiden alueella palvelua tuotetaan Oulun alue, Ii ja Kempele
Palvelupisteet Hämäläntie 15 90800 Oulu, Metsolan lastenkoti

Palveluyksikön:
Omavalvontasuunnitelman laadinnasta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastuuhenkilön nimi: vastuuyksikköpäällikkö Elina Muhos
Omavalvontasuunnitelman hyväksyy: Leena Mämmi-Laukka

Muistutuksien ja kanteluiden käsittelystä vastuuhenkilön / -henkilöiden nimet:
Muistutukset: päällikkö Saana Savela

Kantelut (avi): palvelualuejohtaja Marja Salonen
Eduskunnan oikeusasiamiehen kantelut: Leena Pimperi-Koivisto

Yksikkökohtaiset laitevastaavien nimet:
Istekki

Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastuuhenkilön nimi:
Tietosuojayksikkö

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastuuhenkilön nimi:
Tietosuojayksikkö ja vastuuyksiköpäällikkö

Riskienhallinnasta vastuuhenkilön nimi:
Elina Muhos

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastuuhenkilön nimi:
Elina Muhos

3.3. Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lastensuojelun sosiaalityön vastuuyksikön toimintaperiaatteet perustuvat Pohteen palvelustrategiaan, järjestämissuunnitelmaan, talousarvioon ja toimialaan koskevaan lainsäädäntöön. Nämä periaatteet ohjaavat yksikön toimintaa ja varmistavat, että palvelut ovat laadukkaita, asiakaslähtöisiä ja lainmukaisia.

Lastensuojelun tehostetun tuen yksikön keskeisenä tavoitteena on tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja järjestää tarpeen mukaista palvelua. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen. (Lastensuojelulaki 11§.)

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

Olemme lapsen puolella ja lasta varten. Lapsen osallisuus on meille tärkeä. Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja palvelujen suunnitteluun kehitystään vastaavasti.

Lastensuojelun tehostettu tuki on kotiin annettavaa moniammatillista lastensuojelun tukea. Kyseessä on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, jonka toiminta-ajatuksena on tuottaa ennaltaehkäisevää ja lainmukaista tehostettua perhetyötä alueen lastensuojelun perheille Pohteen hyvinvointialueella. Asiakkaina ovat 12–17-vuotiaat nuoret ja heidän perheensä. Työskentely on määräaikaista, suunnitelmallista sekä muutokseen tähtäävää erityistason palvelua. Tavoitteena on ennaltaehkäistä sijoituksia tai auttaa nuorta kotiutumisessa sijoituksen jälkeen. Palvelu on korjaava tukitoimi perheelle, jossa ongelmat ovat vakavia ja/tai kriisitilanteeseen tarvitaan tukea.

Asiakkuuden aikana lasten, nuorten ja perheiden arkea tuetaan yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Arkea tuetaan vuorokausirytmin, ravinnon, koulunkäynnin, päihteettömyyden ja harrastusten tukemisen kautta sekä pyritään perheen toimivaan vuorovaikutussuhteeseen. Tavoitteena on toimiva arki.

Palvelua toteutetaan pääsääntöisesti perheiden kodeissa ja muissa arjen toimintaympäristöissä. Palvelun kesto on 2-6kk.

Asiakastyötä ohjaavat arvot Pohjautuvat Pohteen Strategiaan ja yhteisiin arvoihin. Yksikkömme asiakastyötä ohjaavat arvot ovat:

Kohtaamme perheet kunnioittavasti, kuuntelevasti, ennakkoluulottomasti. Osallistamme perheitä, luomme luottamuksellisen ja turvallisen ilmapiirin. Huolehdimme asiakkaan palveluiden järjestymisestä tarpeiden mukaan sekä oikeudesta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollosta. Kohtaamme ammattitaidolla.

Tiimityöskentelyn arvot:

Kunnioitamme tiimin jäsenten ammattiosaamista ja hyödynnämme moniammatillisuutta asiakastyössä.

Ammatilliset arvot:

Hyödynnämme työssämme ajantasaista tietoa lisäkouluttautumalla ja kehittämällä työskentelytapoja. Toimimme lain edellyttämällä tavalla.

Lastensuojelun tehostettu tuki on kotiin annettavaa moniammatillista lastensuojelun avohuollon tukea. Teemme työtä arkisin klo 7–19 välillä. Toimistot sijaitsevat Metsolan lastenkodin hallintosiivessä, mutta työ on liikkuvaa työtä.

Asiakkaina ovat 12–17-vuotiaat nuoret ja heidän perheensä, joilla on lastensuojelun avohuollon asiakkuus.

4. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Asiakas ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta. Asiakas- ja potilasturvallisuustyön kokonaisuus muodostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta sekä turvallisuutta varmistavista menetelmistä. Kokonaisuuteen kuuluu olennaisesti myös tilojen, laitteiden, tarvikkeiden ja lääkkeiden oikeasta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta huolehtiminen. Henkilökunnan osaaminen sekä sen varmistaminen ja kehittäminen ovat ensiarvoisen tärkeää asiakas- ja potilasturvallisen ja laadukkaan palvelun varmistamiseksi. Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadun varmistaminen ja edistäminen ovat moniammatillista toimintaa, joka kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle tehtäväroolinsa mukaisesti.

4.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Hyvinvointialueet vastaavat oman toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta omavalvonnan keinoin. Omavalvonnalla tarkoitetaan, että palveluiden järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Omavalvonnan pitää olla ennakoivaa ja aktiivista toimintaa. Lastensuojelun tehostetun tuen yksikön laadunhallinnasta vastaa toimialuejohtaja, palvelualuejohtaja, vastuualuepäällikkö ja vastuuyksikköpäällikkö. Palvelun toteutuksessa noudatetaan Pohteen yksityisille palveluntuottajille määrittelemää puitesopimusta, jossa määritellään tarkasti palvelun tuottajan laatuvaatimukset. Lisäksi jokainen työntekijä vastaa päivittäisessä työssään siitä, että työ on laadukasta ja huomioi asiakas- ja potilasturvallisuuden.

Työnantaja varmistaa työntekijöiden osaamisesta siten, että heillä on aina ajankohtainen tieto ja osaaminen. Asiakkaan tietoja kirjataan asiakastietojärjestelmään lainsäädännön mukaisesti ja ajantasaisesti. Kaikki työntekijät käyvät pakolliset koulutukset tietoturvaan ja potilasturvallisuuteen liittyen.

Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja otetaan huomioon palvelussa mm. keräämällä asiakaspalautteita sekä asiakkailta että sosiaalityöntekijöiltä. Asiakaspalautteita käydään läpi yksikön tiimipalavereissa sekä johtoryhmässä.

Tarvittaessa palvelua kehitetään ja siihen tehdään muutoksia asiakas ja sosiaalityöntekijöiltä saadun palautteiden perusteella. Tiimipalavereissa käydään vastuuyksikköpäällikön johdolla asiakastyön prosesseja läpi sekä arvioidaan niitä.

4.2. Vastuu palvelujen laadusta

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään hyvinvointialueen johtamisjärjestelmä, toimielimet sekä tehtävien ja toimivallan jako eri toimielinten välillä. Hallintosäännössä annetaan määräyksiä hallinnon ja toiminnan järjestämiseen liittyvistä asioista ja määritellään hyvinvointialueen toimielin- ja viranhaltijarakenne sekä niiden väliset toimivalta- ja vastuusuhteet.

Vastuualuepäällikkö ja vastuuyksikköpäällikkö seuraavat ja arvioivat palveluiden vaikuttavuutta. Lastensuojelun johtoryhmässä 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.

Asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. Asiakkaat otetaan huomioon yksilöllisesti, mm. huomioidaan asiakkaan kulttuuritausta ja uskonnollinen vakaumus. Jos asiakastyössä ilmenee epäasiallista kohtelua, käynnistyy vastuuyksikköpäällikön johdolla prosessi asian selvittämiseksi.

Lastensuojelun tehostetun tuen henkilöstö käyttää HaiPro-järjestelmää, johon työntekijä voi ilmoittaa kyseiset riskit ja laatupoikkeamat. Työntekijät voivat tehdä ilmoituksen kirjallisesti suoraan esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottanut vastuuyksikköpäällikkö informoi asiasta vastuualuepäällikköä ja palvelualuejohtajaa. Epäkohdan korjaamiseksi tarvittavien toimenpiteiden suunnittelu aloitetaan välittömästi. Lastensuojelun tehostetun tuen jäsenet osallistuvat toimenpiteiden suunnitteluun ja lastensuojelun tehostetun tuen henkilöstöä myös tiedotetaan korvaavista toimenpiteistä. Henkilöstön tulee tehdä ilmoitus kaikista haittatapahtumista HaiPro -järjestelmään.

HaiPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassa pitoon.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään välittömästi työyhteisössä ja henkilö kirjaa tapahtuman HaiPro -järjestelmään, jossa lähiesihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee toimenpide-ehdotukset. Työtapaturmailmoitus siirtyy vakuutusyhtiöön HaiPro:n kautta esimiehen käsittelyn jälkeen. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Pohteen tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Yksikössä käydään läpi tilanteita tiimipalavereissa ja työnohjauksessa, jotta vaarojen ja riskien tunnistaminen on osa ammatillista toimintaa. Tarvittaessa työterveys otetaan mukaan tapauksen jälkipuintiin. Lähiesihenkilö voi ohjata yksittäisen työntekijän käsittelemään tapahtunutta myös työterveyshuoltoon. Jokainen voi osaltaan omalta kohdaltaan edistää turvallisuutta.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella.

Vastuuyksikköpäällikön tehtävänä on huolehtia, että asiakaan kokema epäasiallinen kohtelu käsitellään tarvittavassa laajuudessa. Epäasiallisen kohtelun tilanteissa vastuuyksikköpäällikkö käy keskustelun työntekijän kanssa ja asia keskustellaan asianosaisten kanssa. Asian käsittely päättyy, jos asiakas on tyytyväinen keskustelussa saamaansa informaation. Jos keskustelu ei tyydytä asiakasta tai hänen omaistaan, tulee palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai esihenkilön kertoa mahdollisuudesta muistutuksen tekemiseen ja ohjata tarvittaessa sen tekemisessä. Lisäksi asiakas/omainen voidaan ohjata kääntymään potilas- tai sosiaaliasiavastaavan puoleen. Asiakasta voidaan ohjata tekemään tarvittaessa myös kantelu laillisuusvalvojille (Lupa- ja valvontavirasto, eduskunnan oikeusasiamies, valtioneuvoston oikeuskansleri).

Haittatapahtumat ja vaarantilanteet käynnistävät omavalvontamenettelyn. Mikäli asiakasturvallisuus vaarantuu asiakastyössä, työntekijä tekee haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta ilmoituksen Haipro-järjestelmään.

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.

Vastuuyksiköissä on laadittu työntekijöille ja opiskelijoille perehdytyskansio sekä perehdytyksen muistilista, joka käydään läpi uusien henkilöiden kanssa. Lastensuojelun tehostetussa tuessa huolehditaan, että perehdytyksessä on mukana ajantasainen prosessikaavio työnkulusta ja palvelun myöntämisen perusteista. Yhteneväiset toimintatavat perehdytetään kaikille tiimin työntekijöille. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksestä vastaavan henkilön vastuulla on perehdyttää uusi työntekijä ja opiskelija asiakastyöhön sekä Pohteen omavalvontasuunnitelmaan. Harjoittelussa olevalle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa hänen ohjauksestansa ja valvonnasta.

Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa. Henkilökunta voi osallistua niin Pohteen sisäisenä kuin ulkoisena koulutuksena järjestettäviin koulutuksiin. Jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain.

Vastuuyksikköpäällikkö huolehtii, että omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa sekä omavalvonnan seurantalomake kolmen kuukauden välein.

Lastensuojelun tehostetun tuen henkilökunta toimii Metsolan lastenkodin tiloissa. Tehostetun tuen yksikön osalta laaja työpaikkaselvitys tehdään viiden vuoden välein. Viimeisin laaja työpaikkaselvitys on tehty 12.2.2026. Riskien ja vaarojen arvioinnit tehdään vastuuyksiköissä vähintään kahden vuoden välein ja aina tarvittaessa. Henkisen kuormittumisen kysely tehdään kerran vuodessa ja käydään läpi työsuojeluvaltuutetun ja henkilökunnan kanssa. Kysely on tehty viimeksi joulukuussa 2025. Lastensuojelun tehostetun tuen yksikössä kiinnitetään erityistä huomiota perheen uhka-/väkivaltatilanteisiin sekä muihin arvaamattomiin tilanteisiin. Henkilökunta suorittaa verkkokurssin uhkaavan asiakkaan kohtaamisesta sekä potilasturvallisuudesta. Lisäksi kaikki suorittavat tietoturvan peruskurssin ja sosiaalihuollon tietosuojan säännöllisin väliajoin ja allekirjoittavat sähköisesti Pohteen salassapito- ja käyttäjä sitoumuksen.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain Plaani-järjestelmään. Viimeisin palotarkastus on pidetty talossa 9.9.2025. Palo- ja pelastussuunnitelma kansiossa toimistossa ovat seuraavat ohjeistukset: turvallisuusohje kotikäyntityöhön, Pohteen turvallinen työpaikka opas, toimintamalli haastavan asiakkaan kohtaamiseen, sekä varautumissuunnitelma sähkökatkojen varalle.

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

Muutoksista tiedotetaan yksikköpalavereissa, sähköpostitse sekä Pohteen intrassa Ilonassa sekä Pohteen julkisilla sivuilla. Esihenkilöt vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille mm. johtoryhmässä. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

Asioista keskustellaan tiimipalaverissa viikoittain, työnohjauksessa säännöllisesti ja kerran vuodessa kehittämispäivillä. Lisäksi vuosittain käydään henkilökohtaiset kehityskeskustelut esihenkilön ja työntekijän välillä.

Asiakastyön laatuun liittyvien epäkohtien osalta asiakkaat voivat olla yhteydessä suoraan palveluja tuottavaan vastuuyksikköön joko kirjallisesti tai suullisesti. Ilmoitus on myös mahdollista tehdä Pohteen kirjaamoon. Ilmoituksen vastaanottavan tahon velvollisuutena on vastaanottaa ja ohjata ilmoitus oikealle taholle käsiteltäväksi. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle on tehty omat lomakkeet sekä potilaslain että sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutusten tekemistä varten. Lomakkeet on mahdollista täyttää sähköisesti tai toimittaa joko viemällä tai postittamalla Pohteen kirjaamoon. Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo PL 10, 90029 Pohde. Lisäksi on mahdollista toimittaa muistutus turvasähköpostin kautta. Lastensuojeluyksikön toiminnasta voidaan tehdä myös kantelu valvovalle viranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri).

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset Haipro -ohjelmaan. HaiPro - ilmoitukset käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa kuukausittain, joissa sovitaan käytänteistä tilanteiden välttämiseksi jatkossa. Tarvittaessa päivitetään vastuuyksikön omavalvontasuunnitelma. HaiPro-ilmoituksia seurataan koko Pohteen tasolla säännöllisesti. Yksiköistä lähetetään tulleet Haipro- ilmoitukset tarvittaessa ylemmälle tasolle tiedoksi toimenpiteitä varten.

Asiakkaita koskevista poikkeamista informoidaan myös omaisia ja vastuusosiaalityöntekijää mahdollisimman pian. Ilmoitukset tulevat käsiteltäväksi vastuuyksikköpäälliköille. Tietosuoja / tietoturvailmoitukset ohjautuvat käsiteltäviksi tietosuojavaltuutetuille.

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.

Henkilöstöä tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä tiimipalavereissa. Tapahtumia pyritään ehkäisemään ja ennakoimaan hyvällä perehdytyksellä, tarvittaessa työparityöskentelyllä sekä työntekijöiden mahdollisuudella kutsua vartija paikalle.

4.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta sekä laki potilaan asemasta ja oikeudesta ohjaavat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaiden ja potilaiden palvelun ja hoidon tuottamista. Lait määrittävät tason, joka tulee vähintään toteutua jokaisessa asiakas- ja potilastilanteessa. Sosiaali- ja terveyspalveluita tulee tarjota siten, ettei asiakkaita ja potilaita aseteta eriarvoiseen asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai toimintakyvyn perusteella.

Asiakkailla ja potilailla on oikeus saada hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa, hyvää sosiaalipalvelua sekä hyvää kohtelua. Asiakkaita ja potilaita on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä ihmisarvoa loukata. Heidän itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa. Asiakkaiden ja potilaiden toivomukset, mielipiteet, heidän etunsa ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta tulee ottaa huomioon hoitoa ja palvelua toteutettaessa. Asiakkailla ja potilailla on lisäksi oikeus saada itseään koskevia tietoja ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Palveluiden järjestäminen perustuu aina yksilö- ja perhekohtaiseen arvioon palveluntarpeesta. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijä tekee arvioinnin tehostetun tuen tarpeesta. Lastensuojelun tehostetun tuen työntekijät eivät tee päätöksiä eikä palvelutarpeenarviointeja. Lastensuojelun tehostettu tuki tekee palvelun alkaessa tehostetun perhetyön toteuttamissuunnitelman asiakastietojärjestelmään, joka ohjaa toimintaa. Aloituspalaverissa määritellään yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa tavoitteet työskentelylle. Väliarviointi tehdään kahden kuukauden välein päivittämällä toteuttamissuunnitelmaa sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja tehostetun tuen tiimin työntekijän kanssa. Väliarvioinnissa kerrotaan työskentelyn etenemisestä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja arvioidaan palvelun riittävyyttä suhteessa asiakkaan tarpeisiin. Työskentely pyritään lopettamaan suunnitelmallisesti tapaamisia vähittäin harventaen. Työskentelyn päättyessä työntekijä laatii loppuyhteenvedon, joka tehdään asiakastietojärjestelmään. Lopuksi järjestetään yhteinen päätöspalaveri, jossa arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutuminen. Tarvittaessa vastataan sosiaalityöntekijän lausuntopyyntöihin.

Vastuuyksikköpäällikkö seuraa palvelun toteutumista viikoittain tiimipalavereiden yhteydessä. Työntekijän vastuulla on tiedottaa esihenkilöä mahdollisista poikkeamista ajantasaisesti. Työntekijä ja vastuuyksikköpäällikkö vastaavat siitä, että palvelu toteutuu yhdessä sovittujen raamien puitteissa.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden varmistaminen lastensuojelussa on tärkeä osa lapsen ja perheen oikeusturvaa. Tämä voidaan varmistaa seuraavilla tavoilla:

1. **Selkeä viestintä**: Lastensuojelun työntekijöiden tulee kommunikoida selkeästi ja ymmärrettävästi asiakkaan kanssa. Tämä tarkoittaa, että kaikki toimenpiteet ja niiden perusteet selitetään asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla.
2. **Dokumentointi**: Kaikki lastensuojeluun liittyvät toimenpiteet ja asiakaskäynnit tulee dokumentoida huolellisesti. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa häntä koskevista asiakirjoista.
3. **Oikeus saada tietoa**: Asiakkaalla on oikeus saada tietoa lastensuojelun palveluista, prosesseista ja omista oikeuksistaan. Tarvittaessa ohjataan esittämään kysymykset vastuusosiaalityöntekijälle.
4. **Osallistaminen**: Asiakkaan tulee olla aktiivisesti mukana häntä koskevissa toimenpiteissä. Tämä tarkoittaa, että asiakkaan mielipiteet ja näkemykset otetaan huomioon ja niitä arvostetaan.
5. **Neuvonta ja tuki**: Asiakkaalle tulee tarjota neuvontaa ja tukea, jotta hän ymmärtää omat oikeutensa ja velvollisuutensa.

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus, johon liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lastensuojelussa jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Aloituspalaverissa laaditaan yhdessä sosiaalityöntekijän, lastensuojelun tehostetun tuen työntekijän ja perheen kanssa tavoitteet. Lisäksi palvelun alussa asiakas otetaan mukaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Asiakkaan mielipidettä kuunnellaan ja hänen toiveensa otetaan huomioon. Huolehditaan siitä, että asiakas tulee ymmärretyksi ja että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin.

Lapsen kuulluksi tulemista ja osallistumista vahvistetaan lastensuojelussa käyttämällä vuorovaikutuksen tukena siihen sopivia menetelmiä kuten erilaisia kuvakortteja, pelejä, piirtämistä jne. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö kirjataan lapsen asiakastietoihin.

Työskentelyssä pyritään kaikin keinoin hyvään yhteistyöhön lapsen perheen ja läheisten kanssa, koska se on lapsen edun mukaista.

Asiakasturvallisuuden ja laadun varmistaminen lastensuojelun palveluissa on erittäin tärkeää. Tässä on muutamia konkreettisia keinoja, joilla tämä voidaan saavuttaa:

1. **Koulutus ja osaaminen**: Lastensuojelun työntekijöiden jatkuva koulutus ja ammattitaidon ylläpitäminen varmistavat, että heillä on ajantasainen tieto ja taidot kohdata erilaisia tilanteita ja asiakkaita.
2. **Selkeät toimintamallit ja ohjeistukset**: Yksityiskohtaiset ja selkeät toimintamallit ja ohjeistukset auttavat työntekijöitä toimimaan johdonmukaisesti ja turvallisesti eri tilanteissa. Yksikölle on tehty palvelunkuvaus ja tehtävänkuvaukset, jotka ohjaavat työntekijöitä arjen työssä.
3. **Riskienhallinta**: Riskien tunnistaminen ja hallinta on keskeistä asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Tämä sisältää riskien arvioinnin, ennaltaehkäisevät toimenpiteet ja jatkuvan seurannan.
4. **Asiakaspalaute**: Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä auttaa tunnistamaan mahdolliset ongelmakohdat ja parantamaan palvelujen laatua.
5. **Moniammatillinen yhteistyö**: Yhteistyö eri ammattiryhmien välillä, kuten sosiaalityöntekijöiden, psykologien ja lääkäreiden, varmistaa kokonaisvaltaisen lähestymistavan asiakkaiden tarpeisiin.
6. **Seuranta ja arviointi**: Palvelujen jatkuva seuranta ja arviointi auttavat varmistamaan, että ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja ovat laadukkaita.

Asiakastyytyväisyyskyselyitä tehdään työskentelyn päättyessä. Kyselyiden perusteella palvelua ja omavalvontaa muokataan ja kehitetään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä työntekijän ja perheen välisellä vuorovaikutuksella. Lastensuojelun tehostetun tuen työntekijät kohtelevat asiakkaita kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. Asiakkaat otetaan yksilöllisesti huomioon erityistarpeineen. Asiakkaan kulttuuritausta ja uskonnollinen vakaumus, ihmisarvo ja yksityisyys otetaan huomioon. Jos asiakassuhteissa ilmenee epäasiallista kohtelua, lastensuojelun tehostetun tuen työntekijä tuo asian lähiesihenkilölle ja sosiaalityöntekijälle tiedoksi ja kirjataan asiakastieto järjestelmään.

Asiakkaita ja heidän huoltajiaan pyydetään antamaan välittömästi palautetta havaittuaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä. Ilmoituksen voi tehdä yksikön henkilökunnalle, mutta virallisempi ilmoitus tehdään yksikön johtajalle joko suullisesti ja/tai kirjallisesti.

Asia käsitellään yhdessä mahdollisimman nopeasti asiakkaan, vanhemman, työntekijän ja esihenkilön kanssa, jotta korjaaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus tehdä ilmoitus sosiaaliasiamiehelle, valvovalle viranomaiselle tai yksikön johtajan 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 henkilöstölle yhteisissä tiimipalavereissa. Yksikön esihenkilö tai työntekijät huolehtivat siitä, että käytänteiden muutoksista ilmoitetaan myös asiakkaille ja sosiaalityöntekijälle. Tarvittavia muutoksia tehdään sitä mukaan, kuin tarve ilmenee ja käytänteiden muutoksella edistetään yksikön toimintamalleja kohti parempaa, sujuvampaa ja turvallisempaa arkea.

Lastensuojelun tehostetussa tuessa palautetta kerätään väliarvioinnin yhteydessä keskustellen ja sähköisellä palautelomakkeella kirjallisesti loppuarvioinnin yhteydessä. Palaute kerätään myös sähköisesti nuoren asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä loppuarvioinnin yhteydessä. Vastuuyksikköpäällikkö lukee palautteet ja tekee niistä yhteenvedon kolmen kuukauden välein, jotka käydään läpi tiimipalavereissa sekä tarvittaessa johtoryhmässä. Tarpeen vaatiessa toimintaa kehitetään saatujen asiakaspalautteiden perusteella.

1. **Suunnitelmat**: Asiakas osallistuu toteuttamissuunnitelman tekemiseen. Suunnitelma sisältää tiedot suunnitelluista toimenpiteistä, tavoitteista ja aikatauluista.
2. **Asiakirjat**: Asiakkaalle tulee antaa tieto siitä, miten hänen tietojaan käsitellään ja kirjataan asiakkuuden aikana.
3. **Oikeusturva**: Asiakkaalle tulee antaa selkeät ohjeet siitä, mitä valitusmahdollisuuksia hänellä on saamastaan palvelusta.

Lastensuojelussa tehostetun tuen yksikössä itsemääräämisoikeuden periaatteet ovat keskeisiä lapsen ja perheen oikeuksien turvaamisessa. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Tämä perusoikeus liittyy läheisesti yksityisyyden ja yksityiselämän suojaan.

Lastensuojelussa itsemääräämisoikeuden periaatteet:

1. **Yksilön kunnioittaminen**: Jokaisen lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Tämä tarkoittaa, että lapsen mielipiteet ja toivomukset otetaan huomioon päätöksenteossa ja toimenpiteissä.
2. **Osallistaminen**: Lapsen ja perheen osallistumista tehostetun tuen prosessiin tuetaan aktiivisesti. Työntekijät pyrkivät käyttämään osallistavia menetelmiä ja työvälineitä, kuten kuvakortteja, pelejä ja piirtämistä, jotta lapsi voi ilmaista mielipiteensä ja osallistua omaan asiaansa.
3. **Tieto ja tiedonsaanti**: Lapselle ja perheelle annetaan riittävästi tietoa omista oikeuksistaan, tehostetun tuen yksikön toimintatavoista ja oman asian etenemisestä. Tämä auttaa heitä ymmärtämään omat oikeutensa ja velvollisuutensa.

Lastensuojelulaki ohjaa työtä myös itsemääräämisoikeuden toteuttamisen osalta.

Asiakkaalle tehdään työskentelyn aluksi toteuttamissuunnitelma, jossa työskentelyn tavoitteet ovat yhdessä sovittu sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja tehostetun tuen työntekijän kanssa.

Työntekijä vastaa tehostetun tuen toteuttamissuunnitelman tekemisestä, päivittäisten asiakaskäyntien ja moniammatillisen verkostotyön kirjaamisesta ajantasaisesti sekä työskentelyn väli- ja loppuyhteenvedon tekemisestä asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaalle nimetään yksi vastuutyöntekijä ja työpari poissaolojen varalta. Työtä tehdään pääasiassa yksin, mutta tarpeen mukaan voidaan ottaa työpari omasta moniammatillisesta tiimistä esimerkiksi toimintaterapeutti arvioimaan toimintakykyä tai sairaanhoitaja sosionomin työpariksi. Yhteisessä viikoittaisessa tiimissä käydään läpi vastuuyksikköpäällikölle lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä tulleet hakemukset ja asiakas jaetaan parhaiten hänen tarpeitaan vastaavalle ammattilaiselle. Tämän jälkeen työntekijä on yhteydessä sosiaalityöntekijään aloituspalaverin sopimisesta kotiin.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat palvelevat sekä julkisen että yksityisen puolen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen asiakkaita.

Soittoaika ma-pe klo 9–11 palvelunumero asiakkaille: 08 669 0600, takaisinsoitto

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Anneli Heikkilä
Käyntiosoite: sovitaan erikseen *I*OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N5, R. kerros, huone N5 R20 Kajaanintie 50, Oulu
anneli.heikkila@pohde.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Sisko Muikku
Vastuuhenkilö potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta
Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus, Kirkkotie 4, ulko-ovi 8, huone 5/sovitaan erikseen
sisko.muikku@pohde.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Kaisa Oikarinen
Käyntiosoite: sovitaan erikseen *I*OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N5, R. kerros, huone N5 R20 Kajaanintie 50, Oulu
kaisa.oikarinen@pohde.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Seija Piirainen
Käyntiosoite: OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N5, R. kerros, huone N5 R19 Kajaanintie 50, Oulu/sovitaan erikseen seija.piirainen@pohde.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Leena Siika-Aho

Käyntiosoite: OYS, N-sisäänkäynti, rakennusosa N5, R. kerros, huone N5 R19 Kajaanintie 50, Oulu/sovitaan erikseen
leena.siika-aho@pohde.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin voit olla yhteydessä myös OmaPohteen kautta viestillä, jos haluat kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta tai oikeuksista. Viesti jätetään Digitaalisen sote-keskuksen kautta.https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/#Verkkoasiointi Sinun täytyy tunnistautua esimerkiksi mobiilivarmenteella tai pankkitunnuksilla, jotta voit käyttää palvelua. Ammattilainen vastaa viestiisi kolmen arkipäivän kuluessa.

4.4. Muistutukset ja kantelut

Jos asiakas tai potilas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti tai on tyytymätön saamaansa hoitoon tai palveluun, on asiakkaalla tai potilaalla sekä heidän omaisellaan ja läheisellään lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus. Muistutuksen voi tehdä käyttäen Pohjois-Pohjamaan hyvinvointialueen verkkosivuilla olevaa lomaketta tai vapaamuotoisesti kirjallisesti.

Asiakkaalla tai potilaalla on myös oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mutta muistutus on kanteluun nähden ensisijainen valitusmenettely. Valvontaviranomainen voi kääntää kantelun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajalle käsiteltäväksi muistutuksena.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen johtajaylilääkäri ja sosiaalijohtaja ovat ohjeistaneet muistutusten ja kanteluiden käsittelystä.

Palveluyksikön oppimisen ja kehittymisen kannalta on tärkeää, että muistutuksissa esiintyviä ilmiöitä käsitellään yhteisesti yksikkökokouksissa. Ilmoituksista saatava tieto täydentää kokonaisnäkemystä asiakas- potilasturvallisuuden ja laadun tilasta ja tietoa tulee hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Muistutukset lähetetään ensisijaisesti kirjallisesti Pohteen kirjaamoon (kirjaamo@pohde.fi), jossa muistutus kirjataan asianhallintajärjestelmään. Muistutusvastauksen asiakkaalle antaa päällikkö. Useampaa vastuualuetta koskevan muistutusvastauksen antaa asiakkaalle palvelualuejohtaja.

Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa, viimeistään 4 viikon kuluessa. Vastauksen tulee olla selkeä ja ymmärrettävä ja siitä on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin on muistutuksen takia ryhdytty (812/2000, 23§ Sosiaalihuoltolaki). Kirjallinen selvitys annetaan asiakkaalle. Lastensuojelun tehostetun tuen omavalvontasuunnitelmassa on kanteluun ja valitukseen liittyvät osoitteet ja yhteystiedot. Kanteluasiaa selvitettäessä toimitaan viranomaisen antaman ohjeen mukaisesti. Selvityspyyntöjen käsittelyyn osallistuvat pääsääntöisesti samat henkilöt, jotka käsittelevät muistutuksia.

Muistutukset ja laillisuusvalvojien antamat valvontapäätökset käsitellään palvelualueen vastuuyksiköissä. Muistutukseen pyydetään selvitys työntekijältä, jonka toimintaa muistutus koskee. Palvelualueen toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon muistutuksissa ja valvontapäätöksissä esille nousseet asiat ja mahdolliset epäkohdat. Mikäli toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita esim. lainsäädännöllisessä osaamisessa, tarkennetaan henkilöstön ohjeistuksia ja lainsäädännön tulkintaa. Tarpeen vaatiessa työntekijä ohjataan koulutukseen / kouluttautumaan.

4.5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on yksilön yksityisyyden ja luottamuksen turvaamista – esimerkiksi henkilötietojen oikeaoppista käsittelyä ja niiden suojaamista luvattomilta käsittelyiltä.

Tietoturva tarkoittaa järjestelyjä, joilla pyritään varmistamaan tiedon saatavuus, eheys ja luottamuksellisuus. Tietoturvan järjestelyjä ovat esimerkiksi asiakirjojen turvallinen säilytys ja hävitys, tietojen salaus ja varmuuskopiointi sekä palomuurin, virustorjuntaohjelman ja varmenteiden käyttö. Tietoturvaan kuuluu mm. tietoaineistojen, laitteistojen, ohjelmistojen, tietoliikenteen ja toiminnan turvaaminen.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat periaatteet on esitetty tietoturva- ja tietosuojapolitiikassa. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa tietosuojan ja tietoturvan toteutumisessa.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut asiakas- ja potilastietojen osalta tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvän Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikka koskevan asiakirjan, mikä on hyväksytty Pohteen aluehallituksessa 22.8.2023, 360 §.

Pohteen tietosuojavastaavan yhteystiedot
Puh: 08 669 9500 (vaihde)
tietosuojavastaava(a)pohde.fi

Käytäthän tarvittaessa turvapostia sähköpostin lähettämiseen.
Tietosuojaoikeuksia koskevat pyynnöt toimitetaan Pohteen kirjaamoon. Mikäli sinulla on kysyttävää henkilötietojesi

käsittelystä, ota ensisijaisesti yhteyttä sinua palvelleeseen yksikköön.

Mihin kirjaatte asiakas- tai potilastietoja?

Tehostetun tuen tiimillä on Pohteen sosiaalihuollon järjestelmä Saga-asiakastietojärjestelmä käytössä. Vanhaa tietojärjestelmä Efficaa voidaan käyttää tarvittaessa tietojen katseluun, mikäli asiakkuus on alkanut ennen Sagan käyttöönottoa.

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua.

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

Kirjaukset ovat tehtävä viipymättä tai reaaliaikaisesti, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Asiakastyön kirjaamisen perehdytys tapahtuu vastuuyksikössä uuden työntekijän kohdalla hänelle nimetyn perehdyttäjän toimesta. Saga asiakastietojärjestelmän perehdytysohjeistus löytyy Pohteen sisäisestä Intrasta Ilonasta.

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

Pohteen työntekijöiden ja Pohteella harjoittelussa olevien opiskelijoiden tulee suorittaa pakollinen tietoturvan peruskurssi, yleiskurssi ja sosiaalihuollon tietoturvakurssi. Kurssi on voimassa 2 vuotta ja uusitaan säännöllisesti. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että kaikki työntekijä suorittavat pakolliset kurssit. Vastuuyksikköpäällikkö antaa tunnukset asiakastietojärjestelmään ja samalla perehdyttää tietoturvaan.

4.6. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan ja potilaan hyväksi työskentelee monenlaisia ammattilaisia eri hallinnon ja tieteen aloilta, joiden yhteistyöstä käytetään käsitettä monialainen yhteistyö. Jokaisella ammattilaisryhmällä voi olla omat tavoitteensa, toimintakulttuurinsa ja käytäntönsä, mikä voi vaikeuttaa kokonaisvaltaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimista. Monialaisessa yhteistyössä on tärkeää suunnitella keinot yhteisen asiakasymmärryksen luomiselle sekä tiedon jakamiselle, jotta eri hallinnon ja tieteen alan ammattilaiset toimivat yhteisellä näkemyksellä asiakkaiden ja potilaiden tavoitteiden ja tarpeiden hyväksi.

Lastensuojelun kompleksinen toimintaympäristö edellyttää jaettua asiantuntijuutta ja myös monitoimijaista yhteistyötä. Monitoimijaisessa yhteistyössä lasten ja nuorten asioissa ovat mukana niin ammattilaiset, asiantuntijat kuin asiakkaat sekä heidän läheiset, verkostot kuin myös kolmannen sektorin toimijat. Palvelut muodostavat lapsen näkökulmasta mahdollisimman yhtenäisen kokonaisuuden. Tärkeä osa tehostetun työn tukea on yhteistyö esimerkiksi koulun, mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä terveyspalveluiden kanssa. Riittävä tiedonvaihto sekä oikea-aikainen yhteistyö eri viranomaisten ja ammattilaisten välillä on tärkeä ja merkittävä asia lapsen kokonaistilannetta ja arkea ajatellen.

Lastensuojelulain 31§ ohjaa työskentelemään lapsen lähiverkoston sekä muiden viranomaisten sekä yhteistyötahojen kanssa lapsen edun hyväksi. Lapsen lähiverkosto otetaan siis mukaan työskentelyyn ja tehostetun tuen työntekijä on läsnä sosiaalityöntekijän kutsumana verkostopalavereissa.

Tehostetun tuen yksikkö antaa säännöllisesti raportit ja yhteenvedot annetusta palvelusta sosiaalityöntekijälle, ja asiakkaalta kerätään palveluista myös omaa palautetta. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ollaan yhteydessä säännöllisesti työskentelyn kulusta. Tehostetun tuen yksikkö tekee verkostoyhteistyötä useiden eri tahojen kanssa. Yhteistyötahot riippuvat asiakaan yksilöllisestä tilanteesta ja tarpeesta. Tavoitteena on sujuva säännöllinen tiedonkulku ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa. Verkostoyhteistyössä asiakkaan perheen ja lähiverkoston rooli on keskeisessä asemassa. Asiakkaalta ja perheeltä pyydetään lupa moniammatilliseen yhteistyöhön tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Asiakkaan ja perheen antama kielto tai suullinen lupa kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.7. Toimitilat ja toimintaympäristö

Lastensuojelun tehostetulla tuella on käytössään jaetut kahden hengen toimistotilat Metsolan lastenkodilla osoitteessa Hämäläntie 15 90800 Oulu. Heillä on käytössä erillinen sisäänkäynti kuin Metsolan asiakkaille. Tiimillä on käytössä pukuhuone ja wc tilat samalla käytävällä sekä mahdollisuus säilyttää ja syödä omia eväitä. Tarvittaessa tiimi voi hyödyntää asiakkaiden kanssa Metsolan palaverihuonetta ja harrastetiloja, kunhan niiden käytöstä sovitaan yhdessä Metsolan työntekijöiden kanssa.

Työskentely asiakkaiden kanssa tapahtuu pääasiallisesti talon ulkopuolella nuoren arjen eri toimintaympäristöissä kuten esimerkiksi kotona, ulkona tai koulussa. Nuoren kanssa työskennellessä muussa toimintaympäristössä kuin kotona, työntekijä huolehtii, ettei esimerkiksi henkilökortti ei ole nähtävillä muille samassa toimintaympäristössä oleville henkilöille. Näin säilyy asiakkaan tieto- ja intimiteettisuoja asiakkuuden suhteen.

Tilapalvelut ja kiinteistöhuolto huolehtivat yksikön valaistuksen päivittämisestä, lämpötilojen seurannasta sekä tarpeellisten kunnostustöiden toteuttamisesta yhteistyössä vastuuyksikköpäällikön kanssa. Kiinteistönhuoltaja korjaa akuutit puutteet kuten lamppujen vaihdot, hiekoituksen, pienet korjaukset ja testaa palohälyttimien toimivuuden säännöllisesti kerran kuussa. Talo on yksikerroksinen, joten kulku on esteetön sisälle.

Yksikössä ei ole tällä hetkellä kulunvalvontaa. Työntekijän työajanseuranta on Neptonissa. Ovet ovat lukossa, joten kuka tahansa ei pääse sisälle taloon. Talossa on tiloja, joihin ei ole suoraa näkö- tai kuuloyhteyttä, joten tästä syystä ulkotiloja ja sisäänkäyntejä valvotaan kameravalvonnalla sekä käytäviä lastenkodin puolella.

Lastensuojelun tehostetun tuen työntekijöillä on kaikilla henkilöturvapainike ja sovellus puhelimisessa uhka- ja vaaratilanteita varten. Jokaisen työntekijän puhelimeen on asennettuna 112-sovellus. Lisäksi tarvittaessa käytetään lisävartiointipalvelua.

Kiinteistössä on tallentava kameravalvonta asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi. Tehostetun tuen työntekijöillä ei ole pääsyä kameravalvontaan tai tallenteisiin. Vastuuyksikköpäälliköllä on mahdollisuus katsoa viikon vanhoja tallenteita. Vanhempiin tallenteisiin on oikeus Pohteen turvallisuuspalveluilla.

Metsolan kiinteistössä järjestetään henkilöstölle poistumisharjoituksia. Vastuuyksikköpäällikkö vastaa turvallisesti työssä ohjeen sekä turvallinen työpaikka toimintamallin läpikäymisestä vastuuyksikössä. Henkilöturvallisuus tarkoittaa henkilöstön työturvallisuutta ja työhyvinvointia ja siihen kuuluu henkilöstön suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta. Henkilöturvallisuuden lähtökohtana on ennalta estävä toiminta, johon pyritään tarjoamalla henkilöstölle koulutusta ja ohjeistusta siten, että henkilöstö voi turvallisesti tehdä työtään. Henkilöstöturvallisuus tarkoittaa organisaatiolle henkilöstöstä aiheutuvia negatiivisia tapahtumia ja riskejä. Näihin pyritään varautumaan riskien arvioinnin kautta ennakoimalla ja ohjeistamalla. Pohteella on turvallisuusohje asiakastyötä varten sekä Metsolalla on yksikkökohtainen palo- ja pelastussuunnitelma. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössään Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa verkkokurssi, jonka jokainen työntekijä on velvollinen suorittamaan neljän vuoden välein. Verkkokurssi sisältää kokonaisuuksia, jotka kaikkien työntekijöiden on tarpeellista tietää uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnista ja hallinnasta. Pohteella on yhteinen koko henkilöstöä koskeva Henkilö- ja henkilöstöturvallisuusohje. Ohje löytyy Ilonasta Henkilö- ja henkilöstöturvallisuus osiosta. Pohteella on yhteinen koko henkilöstöä koskeva ohje turvallisuuden ja valmiuden osalta. Ohje löytyy Ilonasta kohdasta Turvallisuus ja valmius.

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat päivämäärineen. Kuvauksessa on otettava huomioon tarkastuksissa ja hyväksynnöissä toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot. (esim. kliinisen mikrobiologian ja Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat, palotarkastus, terveystarkastus, työturvallisuustarkastus? Muut mitkä?)

Tarkastus/hyväksyntä	Päivämäärä	Keskeiset havainnot
Kiinteistön määräaikaistarkastus	30.5.24	Pieniä pintavaurioita pinnoissa ja ruuvin reikiä pesutiloissa. Piha-alueella tarvetta köynnösten ja oksien karsimiseksi. Kiinteistö pääosin hyvässä kunnossa.
Terveystarkastus	29.11.24	Seurattava toimitilojen lämpötiloja ja varrelliset siivousvälineet kiinnitettävä seinille.
Palotarkastus	9.9.25	IV-huoneesta poistettu ylimääräiset tavarat, henkilökunnan jäsen koulutuettu väestönsuojan hoitamiseen ja riskienarvioinneista laadittu erillinen taulukko palo- ja pelastussuunnitelman liitteeksi. Turvallisuustaitoja pidetään yllä ja kerrataan säännöllisesti.
Työterveyshuollon työpaikkaselvitys	12.2.2026	Työn voimavarat ovat moniammatillisuus, itsenäisyys ja joustavuus sekä työkaverit. Kuormitustekijät liittyvät psykososiaaliseen kuormitukseen sekä turvallisuusriskeihin. (yksin tehtävä työ).

Henkilöstö on yhteydessä kiinteistöhuoltoon tai jättää palvelupyynnön netissä huoltotarpeesta. Kiinteistölle on nimetty oma kiinteistönhoitaja, joka vastaa palveluntarpeeseen ja korjaa vian. Metsolan kiinteistössä pidetään vuosittain tilojen tarkastukset tilapalveluiden kiinteistömanagerin Aapo Ylimäen kanssa ja katsotaan yhdessä korjaustarpeet. Kiinteistöä huoltaa Lassila ja Tikanoja, jonka huoltomies on Marko Turunen.

Riskien kartoitus kyselyssä henkilökunta voi tuoda esille kiinteistöön liittyvät huolenaiheet. Isännöitsijän kanssa talo kierretään säännöllisesti kunnostustarpeiden kartoittamiseksi ja toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa.

Yksikössä on oma laitoshuoltaja, joka huolehtii myös tehostetun tuen käytössä olevien toimistotilojen ja yleisten tilojen, kuten palaverihuoneen puhtaudesta.

4.8. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Henkilökunnan työajanseuranta on Neptonissa, asiakastietojärjestelmänä toimii Saga. Jokaisella työntekijällä on oma kannettava tietokone sekä puhelin.

Pohteella on yhteinen asiakastietojärjestelmä, joka on todettu sopivaksi ja asianmukaiseksi. Koulutuksia ja ohjevideoita Sagan käyttöön löytyy Mediecosta.

Pohteella on käytössä IC- tuki, joka on kaikkien työntekijöiden saavutettavissa. Sisäisten Ilona- sivustojen kautta on saatavilla ohjausta ja neuvontaa teknologisten työvälineiden käyttöön. Esihenkilö huolehtii, että vastuuyksikön työntekijät on perehdytetty teknologisten välineiden käyttöön.

Häiriötilanteissa otetaan yhteys IC- tukeen. Pohteen Portaalin kautta voi tehdä ilmoituksen Istekille tietoturvallisuuteen liittyvistä häiriöistä ja tietoturvariskeistä. Asiakastyössä häiriötilanteissa tiedot voidaan väliaikaisesti kirjata paperille, josta ne siirretään mahdollisimman pian asiakastietojärjestelmään. Kriisitilanteessa esitietolomakkeesta löytyy tärkeät asiakkuuden yhteystiedot.

Asiakkaalla on oikeus tehdä selvityspyyntö asiakas- ja potilastietojen käsittelystä annetun lain (703/203) 11§:n nojalla selvitys siitä, onko häntä tai alaikäistä lastaan koskevia salassa pidettäviä asiakirjoja käsitelty tai luovutettu ilman riittäviä perusteita.

Asiakkaalla on oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan häntä koskevat epätarkat tai virheelliset henkilötiedot. Tämä oikeus on osa tietosuoja-asetuksen mukaisia rekisteröidyn oikeuksia. Tässä on muutamia keskeisiä kohtia, jotka liittyvät henkilötietojen oikaisuvaatimukseen:

1. **Oikeus oikaista tietoja**: Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee häntä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Rekisteröidyllä on myös oikeus saada puutteelliset henkilötiedot täydennettyä.
2. **Vastausaika**: Rekisterinpitäjän täytyy vastata rekisteröidylle ilman aiheetonta viivytystä, joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Jos pyyntöjä on monta tai ne ovat monimutkaisia, vastausaikaa voidaan jatkaa enintään kahdella kuukaudella, mutta tästä on ilmoitettava rekisteröidylle.
3. **Kieltäytyminen**: Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy rekisteröidyn pyynnöstä, sen on ilmoitettava siitä rekisteröidylle viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Kieltäytyminen on perusteltava, ja rekisterinpitäjän on kerrottava rekisteröidylle mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle sekä käyttää muita oikeussuojakeinoja.
4. **Tietosuojaoikeudet**: Rekisteröidyllä on oikeus saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä, oikeus tarkastaa ja oikaista henkilötiedot, oikeus rajoittaa niiden käsittelyä sekä oikeus olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi ilman lainmukaista perustetta.

Asianosaisen tiedonsaantioikeus on keskeinen osa oikeusturvaa ja se on laajempi kuin yleinen tiedonsaantioikeus. Asianosaisella, eli sillä, jonka etua, oikeutta tai velvollisuutta asia koskee, on oikeus saada tieto niistä viranomaisen asiakirjoista, jotka ovat voineet vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Tämä tarkoittaa, että asianosaisella on oikeus saada tietoonsa myös salassa pidettäviä asiakirjoja, mikäli ne ovat olennaisia hänen asiansa käsittelyn kannalta.

Tiedonsaantioikeuden toteuttamiseksi asiakirjaa pyydetään siltä viranomaiselta, joka käsittelee tai on käsitellyt asian. Viranomaisen on käsiteltävä asiakirjapyyntö viipymättä, ja asiakirja on annettava viimeistään kahden viikon kuluessa pyynnön saamisesta, vaativissa tapauksissa viimeistään kuukauden kuluessa.

Tietosuojapoikkeamista tehdään aina ilmoitus Pohteen tietosuojavastaavalle. Tietosuojavastaava laatii asiassa ilmoituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon. Kaikki tietosuojapoikkeamat käsitellään omavalvonnan keinoin Pohteen lastensuojelussa. Palvelualuejohtaja tiedottaa kirjallisesti tietosuojapoikkeaman kohteena olleille henkilöille.

Pohteella on varmistettu, että sosiaalihuollossa käytetään asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä seuraavilla tavoilla:

Pohteen käyttämät tietojärjestelmät on rekisteröity Valviran tietojärjestelmärekisteriin. Tämä rekisteröinti on osa ennakollista valvontaa, jossa Valvira tarkistaa, että tietojärjestelmä täyttää asiakastietolain mukaiset pakolliset vaatimukset ennen tietojen päivittämistä rekisteriin. Valvira valvoo sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien vaatimusten mukaisuutta ja voi valvoa sekä tietojärjestelmäpalvelun tuottajaa että tietojärjestelmää käyttävää palvelunantajaa.

Pohteen käyttämät tietojärjestelmät täyttävät asiakastietolain mukaiset olennaiset vaatimukset, jotka jakautuvat kolmeen osa-alueeseen: toiminnallisiin vaatimuksiin, yhteen toimivuuteen, tietoturvaan ja tietosuojaan. Toiminnalliset vaatimukset tarkoittavat tietojärjestelmään toteutettuja toimintoja ja tietosisältöjä, mitkä pohjautuvat sosiaalihuollon substanssilainsäädäntöön. Yhteen toimivuus tarkoittaa, että tietojärjestelmät tallentavat asiakastietoa Kanta-palveluihin siten, että tieto voidaan hakea ja näyttää myös toisella tietojärjestelmällä. Tietoturva ja tietosuoja varmistavat, että asiakastietojen käsittelyn luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus voidaan varmistaa.

Pohteen tietojärjestelmät on sertifioitu ennen käyttöönottoa. Sertifiointi tarkoittaa, että Kela tarkastaa tietojärjestelmän yhteen toimivuuden Kanta-palveluihin ja muihin siihen liittyneisiin tietojärjestelmiin. Luokan A tietojärjestelmät on sertifioitava ennen käyttöönottoa, ja sertifiointi varmistaa, että tietojärjestelmä täyttää kaikki asiakastietolain mukaiset vaatimukset.

Tietohallinto palvelee kaikkia toimialueita ja toimii koko hyvinvointialueen alueella. Tietohallinnon toimintamalli ja palvelumalli perustuvat käyttäjien tarpeiden mukaiseen palvelujen järjestämiseen ja hallintaan, kyber- ja tietoturvavaatimukset huomioivaan toiminnan kehittämiseen ja monitoimittajaympäristöön.

Tehostetun tuen tiimin työntekijät perehdytetään tietoturvalliseen kirjaamiseen ja asiakastietojen asianmukaiseen säilyttämiseen ja hävittämiseen. Tehostetun tuen tiimi ei luovuta suoraan asiakirjoja asiakastietojärjestelmästä, vaan ne menevät vastuusosiaalityöntekijän kautta. Työntekijät perehdytetään siihen, että asiakkuuden päättyessä kaikki asiakastietojärjestelmän ulkopuoliset asiakirjat hävitetään asianmukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi ohjaustyössä käytetyt menetelmätyökalut kuten haastattelulomakkeet ja esitietolomake.

Rekisterinpitäjä määrittelee henkilötietojen käsittelytarkoituksen ja keinot. Pohteen toiminnassa rekisterinpitäjän velvoitteista vastaa pääsääntöisesti Pohde itse. Velvoitteiden noudattamista turvataan teknisin ja organisatorisin suojakeinoin, kuten sisäisen tietoverkon suojaamisella, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytön valvonnalla sekä henkilöstön koulutuksella ja ohjeistuksella.

4.9. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja ne käydään läpi henkilöstön ja esihenkilön kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Asiakaspalautetietoa ja esimerkiksi kyselytuloksia käytetään toiminnan kehittämisessä.

Kuvaus asiakaspalautteen keräämisestä

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen. Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja palveluohjauksen laadun sekä omavalvonnan kehittämiseen suoraan työntekijöille tai ottamalla yhteyttä yksikön esihenkilöön, vastuuyksikköpäällikköön. Asiakaspalaute voidaan antaa suoraan yksikköön, jota asiakaspalaute koskee. Palautetta voi antaa suullisesti tai sähköpostitse suoraan henkilöstölle tai kirjaamoon, kirjaamo@pohde.fi.

Tehostetun tuen yksikkö kerää asiakaspalautetta sähköisellä Webropol lomakkeella palvelun päättyessä sekä asiakkailta että sosiaalityöntekijältä. Palautetta voi antaa onnistumisista, epäkohdista, kehittämiskohteista tai kokemuksista. Yksikön esihenkilö käsittelee saapuvat palautteet yhteistyössä henkilöstön kanssa. Hyvinvointialueella on käytössä myös Roidu asiakaspalautejärjestelmä.

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. Kehittämisideoita voi jättää nettisivujen kautta joko nimettömänä tai yhteystietojen kanssa. Myös muistutusten ja kanteluiden kautta saadaan tietoa asiakaspalautteista ja niihin liittyvistä kehittämistarpeista. Palautetietoa voidaan käyttää myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Palautteen kerääminen: Pohteen henkilöstölle järjestetään vuosittain Mitä kuuluu- kysely. Lisäksi esimerkiksi kehittämispäivien jälkeen osallistujille lähetetään palautekyselyitä, joiden vastauksia käytetään tulevien kehittämispäivien sisällön kehittämiseksi.

Teemakuukaudet: Tiettyjen teemakuukausien, kuten päihteiden käytön ja rahapelaamisen teemakuukauden jälkeen, henkilöstöltä kerätään palautetta toiminnan parantamiseksi.

Ohjaus- ja valvontatapaamiset: Ennen valvontakäyntejä henkilöstöltä pyydetään palautetta ja tilastotietoja, jotka käsitellään valvontakäynnin yhteydessä.

Kehityskeskustelut: esihenkilöt käyvät yksikkönsä työntekijöiden kanssa vuosittain kehityskeskustelut, jotka toimivat myös palautteenantokanavana.

Saatu palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Palautteen perusteella järjestetään koulutuksia ja laaditaan kehittämissuunnitelmia. Palautteista viestitään sisäisesti esimerkiksi sähköpostitse.

5. HENKILÖSTÖ

5.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Tehostetun tuen tiimiin kuuluu vastuuyksikköpäällikkö, kaksi sairaanhoitajaa, kolme sosionomia sekä toimintaterapeutti.

Vastuuyksikköpäällikkö ei osallistu konkreettiseen asiakastyöhön, jolloin aikaa jää esihenkilötyöhön ja palvelun koordinoimiselle ja sen laadun varmistamiselle.

Lastensuojelun tehostetulla tuella ei ole käytössä lyhytaikaisia sijaisia. Loma-ajat toteutetaan siten, että asiakastyöhön on aina käytettävissä riittävä henkilöstö, työskentely perheeseen tapahtuu tarvittaessa työparin tai muun tiimin jäsenen toimesta.

Poikkeustilanteissa mm. työntekijän poissaolo- ja loma-aikoina vastuuyksikköpäällikkö vastaa asiakastyön jakautumisesta työntekijöiden kesken. Pääsääntöisesti poissaolon aikana nimetty työpari hoitaa poissaolevan asiakkaita. Tiimipalaverissa mietitään yhdessä ratkaisuja, miten asiakastyö turvataan kaikissa tilanteissa.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut ohjeistavat, että työntekijän tulee esittää työnantajalle palvelussuhteen alkaessa tehtävän kelpoisuusvaatimuksen edellyttämät tutkintotodistukset. Esihenkilö kirjaa työntekijän tutkinnon HRM-järjestelmään. Tutkintotodistuksen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviin tulevalta henkilöltä tulee tarkistaa ko. tehtävän vaadittavat ammattioikeudet. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeutta koskevat tiedot tarkastetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereiden julkisesta tietopalvelusta. (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki)

Esihenkilö varmistaa, että työntekijöillä on tarvittava peruskoulutus, kielitaito ja ammatillinen pätevyys ennen työsuhteen alkamista. Työnantajan tarkistaa työntekijän koulutustaustan ja varmistaa, että se vastaa työtehtävien vaatimuksia.

Työnantajan tarjoaa työntekijöille mahdollisuuksia osallistua täydennyskoulutuksiin, jotka liittyvät työtehtäviin. Lastensuojelussa tehdään vuosittain koulutussuunnitelma, joka auttaa työntekijöitä pysymään ajan tasalla alan uusimmista kehityksistä ja parantamaan osaamistaan. Osallistamista vahvistetaan myös siten, että koulutukset suunnitellaan ja toteutetaan työntekijöiden, organisaation tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti.

Henkilöstöllä on mahdollisuus kouluttautua myös omaehtoisesti kiinnostuksensa mukaan, jolloin heillä on mahdollista anoa koulutukseen koulutuspäiviä maksimissaan kolme lukukaudessa. Henkilökohtainen koulutussuunnitelma tehdään kehityskeskustelun yhteydessä.

Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea ja ohjausta työtehtävissään moniammatilliselta tiimiltä ja esihenkilöltä.

Vastuuyksikköpäälliköt seuraavat säännöllisesti työntekijöiden työtehtävien hoitamista mm. dokumentointia, ja työntekijöiden työajan käyttöä. Esihenkilö puuttuu tarvittaessa omavalvonnallisin ja työjohdollisin keinoin alaistensa työssä suoriutumiseen ja epäkohtiin mm. varhaisen tuen keskusteluilla tai osaamista vahvistamalla.

Työnantajalla on oikeus tai velvollisuus pyytää työntekijää tai yksityisen sosiaali- tai terveyspalvelun palveluntuottajaa esittämään rikosrekisteriotteen. Tämä koskee tehostetun tuen yksikköä, sillä työntekijät työskentelevät lasten kanssa.

Rikosrekisteriotteen tilaa tehtävään valittu työntekijä, eikä työnantajalla ole oikeutta tilata otetta hänen puolestaan. Työnantajan tulee mainita hakuilmoituksessa, että tehtävään valittavan henkilön on esitettävä nähtäväksi rikosrekisteriote. Rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, ja työnantaja ei saa kopioida tai tallentaa otetta, vaan ainoastaan tehdä merkinnän otteen päiväyksestä ja siitä, että ote on esitetty nähtäväksi.

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) säätelee menettelyä, jolla alaikäisten kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden rikostaustaa selvitetään. Työnantajan tulee pyytää henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu ote rikosrekisteristä, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon kuuluu lasten kanssa työskentelyä.

Tehostetun tuen yksikölle on laadittu eri ammattiryhmien mukaiset tehtävänkuvaukset, jotka löytyvät perehdytyskansiosta.

Henkilökunnan osaamisen kehittäminen on suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Vastuuyksikössä on laadittu työntekijöille ja opiskelijoille perehdytyskansio sekä muistilista perehdytykseen.

Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Pohteen yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja Pohteen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain.

Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Pohteen rekrytointiprosessin ja periaatteiden mukaisti. Rekrytointi eri tehtäviin Pohteella alkaa täyttöluvan hakemisella (yli 6kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Pohteen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset tarkistetaan tehtävään valituilta sekä Suosikki/Terhikki rekisteristä ammattipätevyys.

Yksiköstä nimetään uudelle työntekijälle perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksestä vastaavan henkilön vastuulla on perehdyttää uusi työntekijä ja opiskelija asiakastyöhön sekä Pohteen omavalvontasuunnitelmaan.

5.2. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Asiakasmäärät suunnitellaan maltillisiksi niin että työntekijä pystyy tarvittavat asiakastapaamiset 1–3 kertaa viikossa toteuttamaan. Asiakastapaamisia on kolme päivässä. Henkilöstövaihdoksiin aloitetaan rekrytoinnit riittävän ajoissa sekä pyritään edistämään aktiivisesti rekrytointeja.

Poikkeustilanteissa mm. työntekijän poissaolo- ja loma-aikoina vastuuyksikköpäällikkö vastaa asiakastyön jakautumisesta työntekijöiden kesken.

6. OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

6.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuuyksikköpäällikkö vastaa siitä, että yksikön riskien ja vaarojen arviointi, palo- ja pelastussuunnitelma sekä henkisen kuormittumisen suunnitelma toteutetaan säännöllisesti.

Esihenkilö vastaa alaisensa Haipro-ilmoitusten ajantasaisesta käsittelystä.

Riskien ja vaarojen arvioinnit tehdään vastuuyksiköissä vähintään kolmen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Pohteen työsuojelu on riskienarviointiprosessissa mukana. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa. Vastuuyksikön toiminta toteutetaan kuntien julkisissa tiloissa, joissa on ajantasaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelmat tehdään suoraan sähköiseen järjestelmään ja ne ovat näin myös kaikkien eri toimijoiden nähtävillä. Yksikön esihenkilöllä on järjestelmään pyydettynä käyttöoikeudet. Haipro-ilmoituksia tehdään aina, kun tilanne vaatii (läheltä-piti tilanne, työturvallisuusilmoitus, haittatapahtumat, tietosuoja / tietoturva poikkeamat, asukaskohtaiset epäkohtailmoitukset ja onnistumisilmoitukset). Vastuuyksikkökohtaiset laajat työpaikkaselvitykset tehdään 5 vuoden välein. Henkisen kuormittumisen kysely tehdään vastuuyksiköissä vuosittain. Vastuuyksikköpäällikkö vastaa kyselyn toteuttamisesta ja tarvittavien toimenpiteiden toteutumisesta yhteistyössä työsuojelun, vastuualuepäällikön ja henkilöstön kanssa.

Riskien suuruuden arvioinnissa käytetään seuraavia vaiheita:

1. **Riskin todennäköisyyden arviointi**: Tämä vaihe sisältää arvioinnin siitä, kuinka todennäköistä on, että tietty riski toteutuu.
2. **Riskin vakavuuden arviointi**: Tämä vaihe sisältää arvioinnin siitä, kuinka vakavia seurauksia riskin toteutumisella olisi. Vakavuus voi vaihdella lievistä häiriöistä vakaviin terveys- tai turvallisuusuhkiin.
3. **Riskin suuruuden määrittäminen**: Riskin suuruus määritetään yhdistämällä todennäköisyys ja vakavuus. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi riskimatriisin avulla, jossa riskejä arvioidaan matriisissa, jossa toinen akseli kuvaa todennäköisyyttä ja toinen vakavuutta. Näin saadaan kokonaisarvio riskin suuruudesta.
4. **Riskien priorisointi**: Kun riskien suuruus on määritetty, ne voidaan priorisoida sen perusteella, kuinka kiireellisesti ne vaativat toimenpiteitä. Suurimmat riskit, joilla on korkea todennäköisyys ja vakavat seuraukset, käsitellään yleensä ensin.
5. **Toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus**: Riskienhallintatoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan priorisoinnin perusteella. Tavoitteena on vähentää riskien todennäköisyyttä tai vakavuutta, tai molempia.

6.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnassa tulee ottaa huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet, joilla voi olla vaikutusta palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuuteen, sekä terveydensuojelulain (763/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä.

Työturvallisuuslain mukaiset velvoitteet edellyttävät, että työnantaja tunnistaa ja arvioi työpaikan vaarat ja riskit. Tämä tarkoittaa, että palveluyksikössä tehdään säännöllisiä riskien arviointeja, joissa tunnistetaan mahdolliset vaaratekijät, kuten fyysiset, kemialliset ja biologiset riskit. Näiden arviointien perusteella laaditaan toimenpidesuunnitelmat, joilla pyritään vähentämään tai poistamaan tunnistetut riskit.

Terveydensuojelulain mukainen velvollisuus tunnistaa terveyshaittaa aiheuttavat riskit tarkoittavat, että palveluyksikön toiminnassa otetaan huomioon kaikki mahdolliset terveyshaitat, jotka voivat vaikuttaa työntekijöiden ja asiakkaiden hyvinvointiin. Tämä sisältää esimerkiksi hygienian ylläpidon ja ilmanlaadun seurannan. Terveydensuojelulain mukaisia velvoitteita noudatetaan myös säännöllisillä tarkastuksilla ja seurannalla, jotta mahdolliset terveyshaitat voidaan tunnistaa ja ennaltaehkäistä ajoissa.

Ennaltaehkäisytoimenpiteisiin kuuluu muun muassa henkilökunnan kouluttaminen turvallisuusasioissa, asianmukaiset suojavarusteet ja työvälineet, sekä selkeät ohjeistukset ja toimintamallit vaaratilanteiden varalle. Lisäksi palveluyksikössä voidaan käyttää teknisiä ratkaisuja, kuten ilmanvaihtojärjestelmiä ja desinfiointilaitteita, jotka auttavat vähentämään terveyshaittoja.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla:

1. **Havaintojen kirjaaminen**: Havaitaan ja kirjata ylös kaikki epäkohdat ja puutteet esimerkiksi henkilöstön raporttien, asiakaspalautteen tai säännöllisten tarkastusten kautta.
2. **Tilanteen arviointi**: Kun epäkohdat on havaittu, ne arvioidaan tilanteen vakavuuden ja kiireellisyyden perusteella. Tämä auttaa määrittämään, kuinka nopeasti ja millä toimenpiteillä puutteisiin tulee puuttua.
3. **Toimenpiteiden suunnittelu**: Seuraavaksi suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi. Tämä voi sisältää esimerkiksi prosessien muuttamista, lisäkoulutusta henkilöstölle tai teknisten ratkaisujen käyttöönottoa.
4. **Toimenpiteiden toteutus**: Suunnitellut toimenpiteet toteutetaan käytännössä. On tärkeää varmistaa, että kaikki osapuolet ovat tietoisia toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta.
5. **Seuranta ja arviointi**: Toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Tämä auttaa varmistamaan, että epäkohdat on korjattu ja että vastaavia puutteita ei ilmene tulevaisuudessa.
6. **Jatkuva parantaminen**: Omavalvonta on jatkuva prosessi, joten on tärkeää oppia havaituista epäkohdista ja puutteista. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi omavalvontasuunnitelman päivittämistä ja henkilöstön jatkuvaa koulutusta.

Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan haitta- ja vaaratapahtumista. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakas- ja potilasturvallisuuden, tietosuojan ja -turvan sekä työturvallisuuden haitta- ja vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro- järjestelmän avulla. Asiakas- ja potilasturvallisuus- sekä työturvallisuusilmoitukset käsitellään yksikön esihenkilön johdolla. Tietosuojan ja -turvan ilmoitusten käsittelystä vastaa tietosuojan- ja tietoturvan asiantuntijat.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset tulee käsitellä HaiPro- järjestelmässä kohtuullisessa ajassa ilmoituksen saapumisesta. Tapahtumien systemaattinen analysointi järjestelmää hyödyntäen auttaa ymmärtämään tapahtuman juurisyyn sekä määrittelemään tapahtuman riskin, mitkä auttavat suunnittelemaan ja kohdentamaan kehittämistoimien kiireellisyyttä ja laajuutta. Haitta- ja vaaratapahtumaraportoinnin tärkein tavoite, on että opitaan tehdyistä ilmoituksista. Tapahtumista keskusteleminen on tärkeää yksiköissä, mutta on myös tärkeää tunnistaa toimet, joilla tapahtuman toistuminen estetään tai uudelleen toistumisen riskiä pienennetään. Esihenkilöt seuraavat ja raportoivat johtamansa yksikön/yksiköiden vaaratapahtumailmoituksia.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla on asiakkaille ja heidän läheisilleen lomakkeet, joiden avulla myös he voivat ilmoittaa asiakkaan vaaratilanteesta sekä tietosuojan ja –turvan liittyvät lomakkeet.

Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan HaiPro- järjestelmän kautta. Vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta ja tulosten käsittelystä on laadittu erillinen ohje. Vaaratapahtuma ilmoitus käsitellään työyksikössä, sovitaan samalla myös työnjaosta, kuka vastaa mistäkin. Kiinteistönomistajalle tehdään sähköisesti reklamaatiot / korjauspyynnöt kiinteistöä koskevista epäkohdista. Ohjelma vaatii kiinteistönhoitajan kuittauksen, jolloin yksikköön tulee tieto asian etenemisestä. Korkeariskisten haittojen ja epäkohtien osalta yhteistyötä tehdään mm. työsuojelun ja esimerkiksi työterveys huollon kanssa.

Palveluntuottajalla ja henkilöstöllä on valvontalain 29 §n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Edellä mainittu pykälä velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissä 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 lupa- ja valvontavirastolle (49§). Lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Lastensuojelun tehostetun tuen vastuuyksikköpäällikkö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuus käytännöistä. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaiden epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Velvollisuus koskee erityisesti tilanteita, joissa on kyse asiakas- ja potilasturvallisuudesta, tietosuojasta ja -turvasta sekä työturvallisuudesta. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että mahdolliset riskit ja vaaratilanteet tulevat ajoissa esille ja niihin voidaan puuttua asianmukaisesti.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella ilmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmän kautta, ja ne käsitellään yksikön esihenkilön johdolla.

Henkilöstölle järjestetään koulutuksia ilmoitusvelvollisuudesta, tietosuoja- ja tietoturva-asioista sekä Haipro- järjestelmän käytöstä. Pohteen sisäisiltä Ilona- intrasivuilta löytyy kattavat ohjeistukset, joita päivitetään ajantasaisesti.

Tietosuojan ja -turvan ilmoitusten käsittelystä vastaavat tietosuojan ja tietoturvan asiantuntijat. Ilmoitukset tulee käsitellä kohtuullisessa ajassa, ja niiden systemaattinen analysointi auttaa ymmärtämään tapahtumien juurisyyt sekä määrittelemään riskit. Tämä puolestaan auttaa suunnittelemaan ja kohdentamaan kehittämistoimien kiireellisyyttä ja laajuutta.

Työntekijä voi konsultoida matalalla kynnyksellä myös Pohteen valvontayksikköä Teams-viestillä tai sopimalla yhteinen Teams-palaveri. Yksittäinenkin huoli on riittävä syy olla yhteydessä valvontaan.

Pohteen valvontaan toimitettava kirjallinen epäkohtailmoitus tulee olla:

- Selkeästi ja virallisesti muotoiltu
- Yksityiskohtainen ja konkreettinen
- Välttää puhekielisyyttä ja yleisluontoisuutta
- Palveluntuottajalla on lähtökohtaisesti oikeus pyytäessä saada alkuperäinen epäkohtailmoitus nähtäväksi
- Kirjallisen epäkohtailmoituksen voi lähettää valvontaan turvatulla sähköpostilla. Ilmoitukselle ei ole omaa pohjaa, vaan se laaditaan omatyöntekijän ja vastuuyksikön esiselvityksen perusteella.
- Hyvä toimintatapa on konsultoida ensin valvontaa vapaamuotoisemmin esim. puhelimitse, jonka jälkeen voi laatia virallisen epäkohtailmoituksen

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonnan yhteystieto on

valvonta@pohde.fi

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöihin vastataan määräajoissa, niiden kautta saatu ohjaus ja palaute käsitellään työntekijöiden kanssa ja tarvittaessa tehdään muutoksia ohjeistuksiin ja toimintaan. Lisäkoulutusta työntekijöille järjestetään tarpeen mukaan.

Esihenkilö seuraa, ohjaa ja valvoo työn lainmukaisuutta ja palvelun toteuttamisen laatua. Vastuuyksikköpäällikkö hyödyntää tietojärjestelmistä saatavia tietoja johtamisessaan ja raportoi johtoryhmässä toimintalukuja. Havaittuihin epäkohtiin puututaan työnjohdollisin keinoin ja tarpeen mukaan vahvistetaan työntekijöiden osaamista.

Työturvallisuusriskien arviointi tehdään Webropol kyselyllä henkilöstölle ja toteutetaan yhteistyössä työsuojelun ja henkilöstön kanssa. Koko toiminnan kattava työsuojeluriskien perusteellinen arviointi toteutetaan kolmen vuoden välein. Psyko-sosiaaliset kuormitustekijät arvioidaan yksikössä vuosittain. Riskien arviointi tehdään myös lakisääteisen työpaikkaselvityksen yhteydessä, jossa työterveyshuolto on myös mukana.

Työsuojeluriskien arviointi ja siihen perustuva toimenpidesuunnitelma tehdään HaiPro –järjestelmään. Vaarojen tunnistaminen ja työsuojeluriskien arviointi on jaettu kuuteen eri ryhmään, joita ovat: Henkinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat, ergonomia ja liikuntaelinten kuormitustekijät, fysikaaliset vaaratekijät sekä kemialliset ja biologiset altisteet.

Vaarojen tunnistamisen jälkeen arvioidaan riskien suuruus niiden todennäköisyyden ja vakavuuden mukaan ja laaditaan työturvallisuuden varmistamiseksi toimenpidesuunnitelma luokkiin III - V kuuluvien riskien osalta. Toimenpide voi olla esimerkiksi työmenetelmien muuttamista, suojavarusteiden käyttöönottoa, henkilöstön koulutusta ja teknisten ratkaisujen käyttöönottoa. Toimenpiteiden toteutuksessa suunnitellut toimenpiteet pannaan käytäntöön. On tärkeää varmistaa, että kaikki osapuolet ovat tietoisia toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta. Toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, jotta voidaan varmistaa, että riskit on hallittu tehokkaasti ja, ettei uusia riskejä ilmene.

Lastensuojelun tehostetussa tuessa yleisimmät riskit liittyvät henkiseen kuormittumiseen ja asiakkaiden aggressiiviseen käyttäytymiseen tilanteissa, joissa työntekijä joutuu puuttumaan haitalliseen käyttäytymiseen. Lisäksi paljon liikkuvassa työssä on riski työtapaturmiin kuten liukastumiseen talvella.

Yksikkökohtaisissa riskienarviointikeskusteluissa on ohjeistettu henkilöstöä työtilojen turvalliseen käyttöön, turvalliseen kotikäyntiin, tarvittaessa vartijoiden käyttöön sekä työnohjauksen ja henkisen kuormittumisen ehkäisyyn liittyvistä käytänteistä. Esimerkiksi henkisen kuormittumisen kyselyistä, sairauspoissaoloista ja Haipro- ilmoituksista, varhaisen tuen keskusteluista sekä kehityskeskusteluista saatavien tietojen kautta esihenkilöt seuraavat henkilöstönsä työssäjaksamista.

Asiakkaat voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista suoraan työntekijälle tai vastuuyksikköpäällikölle. Tämä voi tapahtua esimerkiksi henkilökohtaisessa tapaamisessa, puhelimitse tai sähköpostitse.

Pohteella on käytössä palautekanavia, kuten palautelomakkeita tai sähköisiä järjestelmiä, joiden kautta asiakkaat voivat raportoida havainnoistaan. Asiakas voi tehdä myös sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisen muistutuksen.

Kun epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit on tuotu tietoon, ne käsitellään seuraavien vaiheiden mukaisesti:

1. Kaikki ilmoitetut epäkohdat kirjataan sekä tallennetaan Pohteen asianhallintajärjestelmään.
2. Epäkohdista pyydetään selvitystä työntekijältä ja esihenkilöltä. Epäkohdat käsitellään omavalvonnan keinoin. Selvitysprosessista vastaa vastuuyksikköpäällikkö ja vastuualuepäällikkö.
3. Tarvittavat toimenpiteet suunnitellaan epäkohtien korjaamiseksi. Tämä voi sisältää esimerkiksi prosessien muuttamista, lisäkoulutusta henkilöstölle tai teknisten ratkaisujen käyttöönottoa. kaikki osapuolet ovat tietoisia toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta.
4. Asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus

Toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, jotta voidaan varmistaa, että epäkohdat on korjattu ja että vastaavia puutteita ei ilmene tulevaisuudessa

Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle henkilöstökokouksissa ja päivittämällä ohjeistuksia. Yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista sähköpostitse tai/ja laatimalla tiedote.

6.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan keinot ja niiden toimivuuden varmistaminen.

Omavalvontasuunnitelmat: Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja arvioidaan. Näissä suunnitelmissa otetaan huomioon muun muassa työturvallisuuslain ja terveydensuojelulain mukaiset velvoitteet.

HaiPro-järjestelmä: Asiakas- ja potilasturvallisuuden, tietosuojan ja -turvan sekä työturvallisuuden haitta- ja vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän avulla. Tämä järjestelmä auttaa analysoimaan tapahtumien juurisyitä ja määrittelemään riskit, mikä puolestaan auttaa suunnittelemaan ja kohdentamaan kehittämistoimia.

Työhyvinvointi ja työturvallisuus: Esihenkilö huolehtii työn sujuvuudesta, perehdyttämisestä, osaamisesta sekä turvallisista työolosuhteista. Työhyvinvointiriskien tunnistaminen ja varhainen puuttuminen ovat osa vastuullista itsensä johtamista.

Raportointi ja analysointi: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään yksikön esihenkilön johdolla, ja tietosuojan ja -turvan ilmoitusten käsittelystä vastaavat asiantuntijat. Ilmoitukset käsitellään HaiPro-järjestelmässä kohtuullisessa ajassa, ja tapahtumien systemaattinen analysointi auttaa ymmärtämään tapahtuman juurisyyn.

Työhyvinvointikyselyt ja raportit: Lastensuojelussa käytetään työhyvinvointikyselyjä ja yksikössä tehdään työsuojeluriskien arviointeja seuratakseen ja arvioidakseen työhyvinvoinnin tilannekuvaa ja kehityssuuntaa.

Koulutukset ja perehdytykset: Riskienhallinnan kartoituksen toteuttaminen vastuuyksiköissä on tärkeä osa riskienhallinnan toimivuutta. Esimerkiksi riskikartoituksen perehdytyksiä järjestetään säännöllisesti, ja niissä käsitellään riskienhallinnan toteutusta ja arviointia.

Pohteen lastensuojelussa varmistetaan riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys käyttämällä omavalvontasuunnitelmaa, HaiPro-järjestelmää sekä työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen liittyviä käytäntöjä. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan systemaattisesti raportoinnin, analysoinnin, kyselyjen ja koulutusten avulla.

Pohteen lastensuojelussa varmistetaan riskienhallinnan toimivuus ja riittävyys käyttämällä monipuolisia menetelmiä, kuten raportointia, analysointia, työhyvinvointikyselyjä, koulutuksia ja omavalvontasuunnitelmia. Näiden menetelmien avulla voidaan tunnistaa riskit ajoissa ja puuttua niihin tehokkaasti.

Pohteen lastensuojelussa henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan kattavilla koulutuksilla, perehdytyksillä, säännöllisillä työpaikkaselvityksillä ja valvontakäynneillä. Lisäksi riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan systemaattisesti raportoinnin, analysoinnin ja työhyvinvointikyselyjen avulla. Monialainen yhteistyö ja sisäiset ohjeistukset ja perehdytys tukevat henkilöstön osaamisen ylläpitämistä ja kehittämistä.

6.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikölle on laadittu ohjeet sähkökatkon varalle sekä varauduttu näihin tilanteisiin toimenpiteillä. Yksikölle on tehty varautumisen kohdekortti. Nämä löytyvät yksikön turvallisuuskansiosta.

7. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

7.1. Toimeenpano

Henkilökunnan sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan näillä keinoilla:

1. Henkilöstön kanssa käydään läpi yhdessä omavalvontasuunnitelmaa ja sen päivityksiä tiimipalavereissa. Tämä auttaa henkilökuntaa ymmärtämään, miksi heidän panoksensa on tärkeä. Esihenkilö perehdyttää uuden työntekijän omavalvontasuunnitelmaan.
2. Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta ja ehdotuksia esimerkiksi keskustelun ja kyselyiden kautta. Tämä mahdollistaa jatkuvan vuoropuhelun ja parantaa suunnitelman laatua.
3. Henkilöstö osallistuu suunnitelman laadintaan ja sen päivittämiseen. Tämä lisää sitoutumista ja varmistaa, että suunnitelma on realistinen ja toteuttamiskelpoinen.

7.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Lastensuojelun sosiaalityön yksiköt seuraavat omavalvontasuunnitelmissaan toiminnan toteutumista ja laativat seurannasta ja sen perusteella tehtävistä korjaavista toimenpiteistä raportin kolmen kuukauden välein. Lastensuojelussa julkaisu- ja hyväksymisprosessit on määritelty ja päivitykset käydään läpi ja hyväksytään nopeasti. Tehostetun tuen yksikön omavalvontasuunnitelmasta vastaa vastuuyksikköpäällikkö, joka varmistaa, että päivitykset käsitellään ja se julkaistaan ajallaan.

Tehostetun tuen yksikön omavalvontasuunnitelma ja seurantaraportit ovat palveluyksiköissä julkisesti nähtävillä, asiakkaiden saatavilla ja ne julkaistaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla www.pohde.fi.

Omavalvontasuunnitelma on aktiivinen työkalu arjessa ja sen toteutumista seurataan jatkuvasti ja siihen tehtävistä muutoksista vastaa yksikön vastuuyksikköpäällikkö yhdessä henkilöstön kanssa.

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja seurantaraporttia pidetään neljännesvuosittain.

8. SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Paikka ja päiväys Oulu 12.11.2026
Allekirjoitus Marja Salonen Allekirjoittaja Marja Salonen DN: cn=Marja Salonen, c=FI, o=Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue , ou=Palvelualuejohtaja, lasten, nuorten ja perheiden erityispalvelut , email=marja.salonen@pohde.fi Syy: Hyväksyn dokumentin Päivämäärä: 2026.11.12 11:07:26 +02'00' Marja Salonen, palvelualuejohtaja, lasten, nuorten ja perheiden erityispalvelut