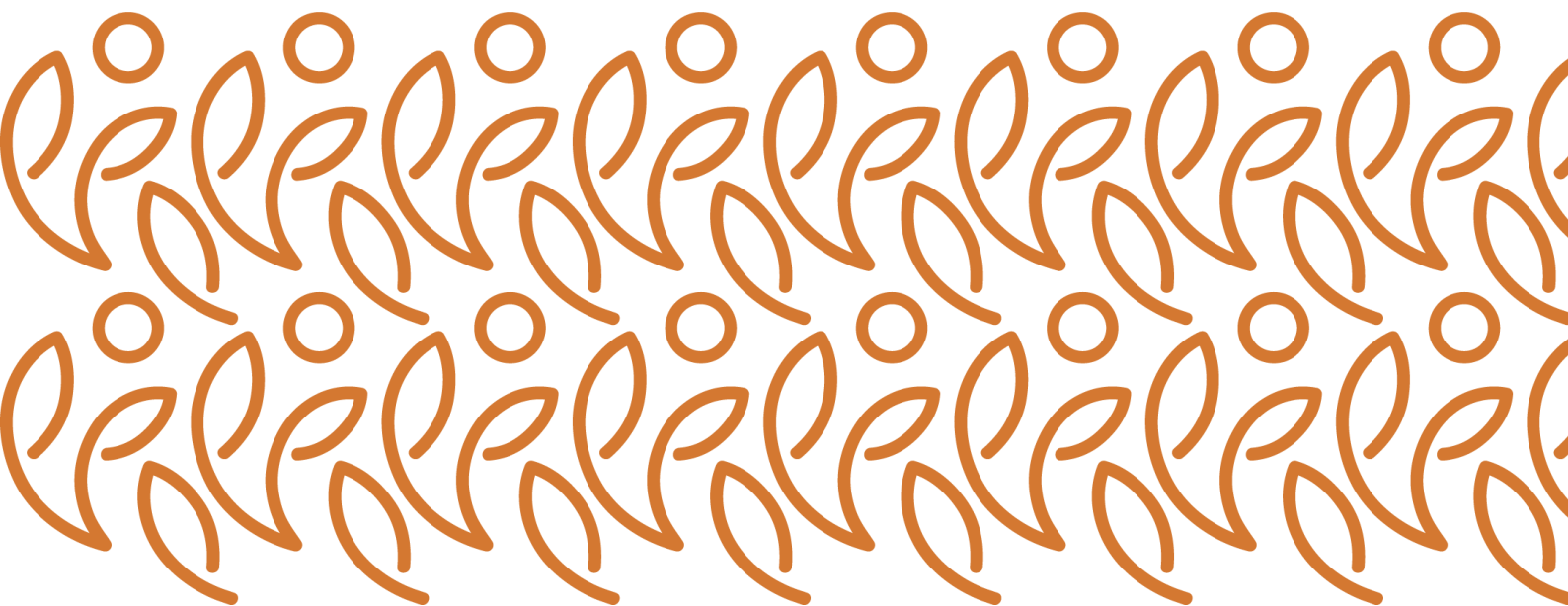


Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

# Omavalvontasuunnitelma

**Lapsiperheiden sosiaalityö**

Hyväksytty 18.9.2023, palveluyksikköjohtaja Janne Pajaniemi



1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
4	Omaevalvonnan toimeenpano .....	6
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	11
6	Palvelun sisällön omaevalvonta .....	15
7	Asiakasturvallisuus.....	17
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	21
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	23
10	Omaevalvontasuunnitelman seuranta.....	23

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan nimi	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Y-tunnus	3221323-8
Hyvinvointialue	Etelä-Pohjanmaa
Palvelun nimi	Lapsiperheiden sosiaalityö
Asiakasryhmä	Lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaat
Esihenkilö	vastuuyksikköjohtaja (alla), palveluyksikköjohtaja Janne Pajaniemi
Puhelin	vastuuyksikköjohtaja (alla), 040 774 8700 Janne Pajaniemi
Sähköposti	etunimi.sukunimi@hyvaep.fi

### Lapsiperheiden sosiaalityö aluekohtaiset toimipistetiedot:

#### **Eteläinen alue:**

**Lähiesihenkilö vastuuyksikköjohtaja Anne Leinonen**

**044 550 1882**

Toimipisteet:

Suupohja (Kauhajoki, Teuva, Karijoki, Isojoki)

Kauhajoen perhekeskus, Hakasivuntie 1, 61800 Kauhajoki

Ilmajoki

Niittyvilla, Homesojankuja 12 C 9, 60800 Ilmajoki

Kurikka

Kurikan perhekeskus, Mäkitie 47, 61300 Kurikka

Viikeri, Puskantie 2, 61600 Jalasjärvi

#### **Keskinen alue:**

**Lähiesihenkilö vastuuyksikköjohtaja Anna Ruokoja**

**044 438 411**

Toimipisteet:

Seinäjoki

Seinäjoen virastotalo, Alvar Aallon katu 9 C, 60100 Seinäjoki

Isokyrö

Isonkyrön kunnantalo, Pohjankyröntie 136, 61500 Isokyrö

**Pohjoinen alue:**

**Lähiesihenkilö vastuuyksikköjohtaja Minna Savioja**

**043 820 0478**

Toimipisteet

Lapua

Lapuan sosiaalikeskus, Liuhtarintie 2, 62100 Lapua

Kohtaamispaikka Iloa, Asemakatu 3, 62100 Lapua

Kaksineuvoinen (Kauhava, Evijärvi)

Kauhavan hyvinvointikeskus, Perhekeskus Kaisla, Kauppapassi 3, 62200 Kauhava

**Lähiesihenkilö vastuuyksikköjohtaja Anne Siltala**

**040 643 0330**

Toimipisteet:

Järvi-Pohjanmaa (Alajärvi, Vimpeli, Lappajärvi)

Alajärven perhekeskus, Alvar Aallon tie 2, 62900 Alajärvi

Kuusote (Alavus, Kuortane, Ähtäri, Soini)

Alavuden virastotalo, Torikatu 1, 63300 Alavus

Kuortaneen kunnantalo, Keskustie 52, 63100 Kuortane

Ähtäriin terveysasema, Sairaalan tie 4, 63700 Ähtäri

Soinin terveysasema, Ähtärintie 6, 63800 Soini

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

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

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omaavonnan suunnitteluun. Omaavonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Ketkä osallistuvat omaavontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Palveluyksikköjohtaja Janne Pajaniemi ja vastuuyksikköjohtaja, henkilöstö kuukausikokouksissa

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palveluyksikköjohtaja Janne Pajaniemi ja vastuuyksikköjohtaja

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

Omaavontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaavontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen internetsivuilla hyvaep.fi sekä sote-keskuksen asiakaspalvelupisteessä kirjallisena.

## **3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Toiminta-ajatus**

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat

hallintolaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa käsitellään saapuneet lastensuojeluilmoitukset ja sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ja laaditaan tarvittaessa palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelutarpeen selvitys. Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita lapsille ja lapsiperheille. Asiakastyössä arvioidaan jatkuvasti kiireellisten lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta ja tarvittaessa toteutetaan niitä. Toiminta perustuu asiakkaan kohtaamiseen ja tapaamisia toteutetaan usein asiakkaan kotona tai muussa arkiympäristössä.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Asiakaslähtöisyys, avoimuus ja yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous yhdessä, uudistumiskyky ja kehitysmuotoisuus. Monialainen ja ammatillinen työskentely palveluverkostoa hyödyntäen ja voimavaralähtöinen toiminta.

## **4 Omavalvonnan toimeenpano**

### **Riskienhallinta**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien

tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Oma-valvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet), yksintyöskentelystä ja tiedonkulun haasteista. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Kotikäyntityön sekä asiakasvastaanottotilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin (mm. *"Henkilöturvallisuusohje"* ja *"Väkivaltilanteisiin liittyvät toimintaohjeet"*) ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin. Riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- asiakastyön dokumentointi on ajantasaista
- moniviranomaisyhteistyö on sujuvaa ja riskitilanteet ovat yhteisesti tunnistettuja
- työntekijän sähköinen ajanvarauskalenteri on ajan tasalla ja päivän viimeiselle kotikäynnille yksin lähtevän paluu käynniltä varmistetaan
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta kotikäyntejä varten (esim. aggressiivinen tai päihtynyt asiakas/omainen, vihainen koira, hygienia, tartuntataudit)
- asiakasvastaanottoiloissa on hälytysnapit ja jokaisen työntekijän tulee tallentaa puhelimeensa vartijan yhteystiedot. Kotikäynneillä on käytettävissä hälytysnappi. (Nämä työnalla 9-2023)
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- asiakastilat pidetään tarpeen mukaan lukittuina
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

### **Väkivalta/uhkatilanteet kotikäynneillä**

- Asiakkaan/potilaan kodissa tapahtuva hoito on lain mukaan mahdollista seuraavien mainittujen edellytysten täytyessä:
- lemmikkieläimet on pidettävä kotikäynnin aikana kytkettyinä tai suljetun oven takana toisessa huoneessa.

- asunnossa ei tupakoida kotikäynnin aikana
- kotikäynnin aikana ei käytetä alkoholia.
- asiakkaan/potilaan ja hänen läheistensä käytös ja kielenkäyttö on oltava asiallista.

### **Ennen kotikäyntiä huomioitavia asioita**

Riskien arviointi on tehtävä huolellisesti ennen kotikäyntiä. Riskien arviointi sisältää soiton potilaalle/asiakkaalle kotiin, jonka aikana selvitetään mm. motivaatio kotona tapahtuvaan hoitoon tai palveluun. Riskejä arvioidaan tutustumalla potilaan/asiakkaan sairaskertomuksiin, tavoitteena selvittää onko aiemmassa käyttäytymisessä väkivallan riskiä. Arvioinnin perusteella tehdään päätös kotikäynnin toetumisesta. Mikäli kotikäynti todetaan turvalliseksi, tehdään ensimmäinen kotikäynti kahden työntekijän toteuttamana.

### **Kotikäynnillä huomioitavia asioita**

- Pysäköi auto poistumissuuntaan, jolloin nopea poistuminen alueelta mahdollistuu. Pidä kotikäynnin ajan autonavaimet helposti saatavilla.
- Ennen asuntoon sisälle menoa huomioi ympäristön riskitekijät, kuten normaalista poikkeavat äänet tai havainnot.
- Asuntoon tultaessa huomioi, miten voit poistua, jos tulee uhkaava tilanne.
- Tallenna puhelimeesi 112-sovellus, jolloin puhelimesi paikantuu hätäkeskukseen. Pidä puhelin ja mahdollinen henkilöturvahälytys aina taskussa, jolloin joka tilanteessa pystyt hälyttämään apua esim. tilanteessa, jossa joudutaan lukittautumaan tiloihin suojaan.
- Kotikäynniltä poistutaan heti, jos tilanne muuttuu uhkaavaksi ja hälytetään apua (112) tarpeen mukaan ja/tai vartija. Käytä tarvittaessa OC-sumutinta (käyttökoulutus saatavilla). Ei mennä takaisin sisään tilanteen rauhoituttuakaan, vaan poistutaan ja jatkossa siirretään hoito/palvelu muualla tapahtuvaksi kuin potilaan kotona.
- Tapahtumasta tai lähellä piti-tilanteesta tehdään aina Haipro-ilmoitus ja ilmoitetaan esimiehelle, sekä tarvittaessa turvallisuuspäällikölle.
- Yksikön tulee olla aina tietoinen kotikäynnistä ja sen päättymisestä, tiedota sovittuun yksikköön.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa



asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

### **Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Katso Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 13.12.2022/Aluehallitus [Ohjaus- ja valvontapalvelut - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](#)

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Kyllä

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

Ensisijaisesti puheeksi otto esihenkilölle, HaiPro, ilmoitus väärinkäyttöepäilyistä (mahdollista anonyymisti)

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Muistutuskäytäntö, jonka ohjeistus internetsivustolla hyvaep.fi. <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/>

Terveydenhuollosta vastaava johtaja (johtajaylilääkäri, lääketieteen professiojohtaja) tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija (sosiaalijohtaja, sosiaalihuollon professiojohtaja) arvioivat, mitä toimenpiteitä muistutuksen johdosta on tehtävä. Viranhaltija ottaa tarvittaessa yhteyttä muistutuksen tekijään pyytäen täydentämään mahdolliset puutteet määräpäivään mennessä tai muuten muistutus ratkaistaan jo annettujen tietojen varassa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan  
Tilanteet kirjataan HaiPro-ohjelmaan. Käsittely on esihenkilön vastuulla. Käsittely ja toimenpiteet kirjataan HaiPro-ohjelmaan. Tarvittaessa tilanteessa hyödynnetään työsuojelun ja työterveyshuollon palveluita.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyys selvitetään ja

suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Vastuuyksikköjohtaja vastaa korjaavien toimenpiteiden toteuttamisessa, seurannasta ja kirjaamisesta ja kehittämisestä yhdessä työntekijöiden kanssa.

Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Työntekijöille tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä kuukausittain pidettävissä tiimikokouksissa ja kiireellisissä asioissa ajantasaisesti sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan tilanteen vaatimalla tavalla.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Lapsen omatyöntekijä/ lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä aina, kun asiakkaan tilanne on muuttunut ja suunnitelman päivittäminen tarpeen tai vähintään kerran vuodessa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakassuunnitelma ja palvelukohtaiset suunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen huoltajansa kanssa. Asiakaan nimeämät läheiset voivat osallistua suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Laaditaan asiakas- ja palvelukohtaiset suunnitelmat siten, että asiakkaan asioissa toimivat tahot ovat mukana suunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä.

### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Arvokeskustelut työntekijöiden tiimeissä, matala kynnyks puuttua epäasialliseen puheeseen ja tarvittaessa tehdä asiasta ilmoitus esihenkilölle.

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

Omatyöntekijä/lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ottaa asian puheeksi asiakkaan, huoltajan ja asiaan liittyvien toimijoiden kanssa ja sopii, miten asiassa edetään ja miten sitä seurataan.

### **Asiakkaan osallisuus**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

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

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Aktiivinen asiakaspalautteen kysyminen ja kerääminen, palautelomake [hyvaep.fi](http://hyvaep.fi) sivustolla

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kysytään jatkuvasti asiakastyöhön liittyvässä vuoropuhelussa. Systemaattista asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä kehitetään alueella.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Hyödynnetään prosessien kehittämisessä jatkuvasti sekä kehittämispäivissä. Muistutukset käsitellään esihenkilön, työntekijän tai ryhmän kanssa, mikäli ne antavat aihetta.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Sosiaalihuollon asiakaslain mukainen kirjallinen muistutus osoitetaan hyvinvointialueen sosiaalihoitajalle, sosiaalihuollon professiojohtajalle.

Lomakkeet lähetetään ensisijaisesti postitse osoitteeseen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Hanneksenrinne 7, 60220 SEINÄJOKI.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista  
Sosiaaliamies Taina Holappa 040-8302020 puhelinaika ma-to klo 9–11

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

Käsitellään sosiaalihoitaja Tanja Penninkankaan toimesta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 30 vuorokautta

### **Omatyöntekijä**

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

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä, mikäli asiakkaan palvelutarve niin edellyttää

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Kokonaisvaltaisella ja systeemisellä työotteella, ottamalla lapsen ja perheen kokonaisvaltaiset tarpeet huomioon kaikessa suunnittelussa ja palveluiden toteutuksessa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Yksilölliseen tarveharkintaan perustuen. Pyritään ohjaamaan perheitä matalan kynnyksen vapaa-ajanviettomahdollisuuksien pariin, esimerkiksi perhekeskusten kohtaamispaikkatoimintaan. Panostetaan kuntien ja kolmannen sektorin kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Seurataan monitoimijaisesti asiakassuunnitelmeneuvotteluissa, palveluiden arviointineuvotteluissa, mittarin käyttöönoton suunnittelu

### Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (ohje 2/2020).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtaanapitoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Siivouksesta ja puhtaanapidosta vastaa sopimuksen mukainen toimija. Mikäli puhtaustasossa on puutteita, tehdään ilmoitus asiasta vastaavaan yksikköön.

### **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivuilta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

[Infektioidentorjunta@hyvaep.fi](mailto:Infektioidentorjunta@hyvaep.fi),

Alueella toimivat hygieniahoitajat

Katja Latvala (ent. LLKY:n alue), puh. 040 197 2771

Sari Albrecht (Seinäjoki + Isokyrö), puh. 044 425 5519

Merja Myllykangas (Järvi-Pohjanmaa), puh. 040 520 3947

Raija Uusi-Hakimo (Kuusiolinnaterveys Oy, Alavus, Ähtäri, Kuortane, Soini), puh. 040 6725076

Teija Rajala (Lapua), puh. 050 5692472

Johanna Ketola (Kaksineuvoinen), puh. 040 5499674

Lääkärit

infektioyllilääkäri Elina Kärnä, puh. 050 474 3042

osastoyllilääkäri Riikka Ala-Karvia, puh. 050 474 3881

osastoyllilääkäri Marjo Ala-Salmi, puh. 050 474 3180

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

THL:n ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistukset

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lapsiperheiden sosiaalityön asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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



Systeemiseen työotteeseen sitoutuminen kaikessa asiakastyössä. Prosessikuvaukset, joissa korostetaan monitoimijaisuutta perhekeskustoiminta- ja ajattelutavan mukaisesti. Toimintatapojen kehittäminen ja päivitys säännöllisesti yhteistyötahojen kanssa.

## 7 Asiakasturvallisuus

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yhteistyö tilapalveluiden, työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Ohjeistus tähän tulossa

## Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Lapsiperheiden sosiaalityössä työskentelee henkilöstöä (43,5 htv) seuraavilla nimikkeillä: vastuuyksikköjohtaja/johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, perheterapeutti. Työntekijät tekevät itsenäistä vastaanotto- ja kotikäyntityötä asiakkaiden koteihin ja muihin ympäristöihin (varhaiskasvatus, koulu). Työntekijät työskentelevät liukuvalla työajalla, pääsääntöisesti virka-aikaan (ajoittain myös virka-ajan ulkopuolella).

Suupohja (Kauhajoen toimipiste)	5 työntekijää
Ilmajoki	3 työntekijää
Kurikka	5 työntekijää
Seinäjoki ja Isokyrö (Seinäjoen toimipiste)	19 työntekijää
Kaksineuvoinen (Kauhavan toimipiste)	5 työntekijää
Järvi-Pohjanmaa (Alajärven toimipiste)	3 työntekijää
Lapua	3,5 työntekijää
Yhteensä	43,5 työntekijää

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa?

Poikkeustilanteissa palveluysikköjohtoisesti tarkastellaan koko palveluysikön henkilöstörakennetta ja siirretään tarvittaessa henkilöstöä yksiköiden välillä.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Lastensuojelun määräaikatilasto, asiakasmäärän seuranta ja lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun välinen suhdeluku. Asiakasmääriä sosiaalityössä seurataan esihenkilöjohtoisesti. Ne raportoidaan kuukausittain palveluysikköjohtajalle ja ne käsitellään osavuosisikatsausten yhteydessä perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmässä. Määräaikaseurantaa toteutetaan kuukausittain ja toimenpiteet tiimeissä ja viranhaltijatyössä viikoittain. Puolivuositilastot Terveys- ja hyvinvoinninlaitokselle (THL) annetaan keskitetysti.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Osaavien sijaisten rekrytoiminen lyhyellä varoitusajalla on haastavaa. Alle puolen vuoden sijaisuuteen työntekijän voi palkata vastuuyksikköjohtaja. Sitä pidempään sijaisuuteen on haettava täyttölupa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Säännöllisesti vertaiskeskustelut sekä esihenkilökeskustelut työn määrästä, laadusta ja ajankohtaisista asioista.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Rekrytointivaiheessa haastattelussa ja hakemusten tarkistamisen yhteydessä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti HR-palveluiden tuella.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä? Järjestetään haastattelu, jolloin hakijalta kysytään kysymyksiä liittyen soveltuvuuteen ja luotettavuuteen työtehtävien hoitoon liittyen. Tarkistetaan tutkintotodistukset, työtodistukset ja mahdolliset lisäkoulutukset hakijan esittämistä dokumenteista. Soitetaan suosittelijoille, mikäli heitä on esitetty hakijan toimesta. Lisäksi tarkistetaan ammattipätevyys Valviran rekistereistä.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja

koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Hyvinvointialueen perehdytysmateriaalit, yksikön jatkuvasti päivitettävä sähköinen perehdytyskansio, mentorointijärjestelmä. Laaditaan lapsiperheiden sosiaalityöhön ja lastensuojeluun yhteinen perehdytysuunnitelma ja -ohjelma. Ohjelman toimivuutta arvioidaan esihenkilön ja henkilöstön kesken.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Useita päivä vuodessa sisäisenä ja ulkoisena koulutuksena. Lisäksi työryhmien ja palvelutehtävittäin kohdennettuja koulutuksia.

### **Toimitilat**

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen?
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa?

Tilojen käytön periaatteet:

Yksikössä on määritelty, missä tiloissa otetaan vastaan asiakkaita ja mitä turvallisuuskysymyksiä tulee ottaa huomioon. Kaikissa toimipisteissä on mahdollisuus vartijan läsnäoloon ja yhdessä toimipisteessä (Seinäjoen virastotalo) on vahtimestari. Yksikköön nimetään turvallisuusvastaava.

### **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?  
Valvontakamerat Seinäjoen virastotalolla, hälytyspainikkeita tarvittaessa, työpuhelimien ohjeistettu lataamaan 112-sovellus kotikäyntityön vuoksi

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?  
Turvallisuuspäällikkö Harri Iskala 050 474 5750.

## **8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen**

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan

esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

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

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamiskoulutus verkossa: Kansakouluhankkeen kirjaamisfoorumin materiaali on kaikkien saatavilla ja kuuluu perehdytysohjelmaan. Ohjeet asiakastietojärjestelmän käytöstä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Ohjeet, että kirjaukset tulee tehdä viivytyksettä korkeintaan kahden viikon kuluessa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen

käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsuhteen alkaessa. Esihenkilö varmistaa vuosittain, että työntekijä toimii annetun sopimuksen mukaisesti.

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

Aihesisältö kuuluu perehdytysohjelmaan. Toteutumista seurataan ja koulutusta järjestetään tarpeen mukaan

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
tietosuojavastaava@hyvaep.fi puh. 050-4742672

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?  
Kyllä

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Laaditaan yhteinen perehdyttämisohjelma lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa, palveluiden vaikuttavuuden mittaaminen ja seuranta, systeemisen työtteen juurruttaminen ja kehittäminen.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.

Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.