

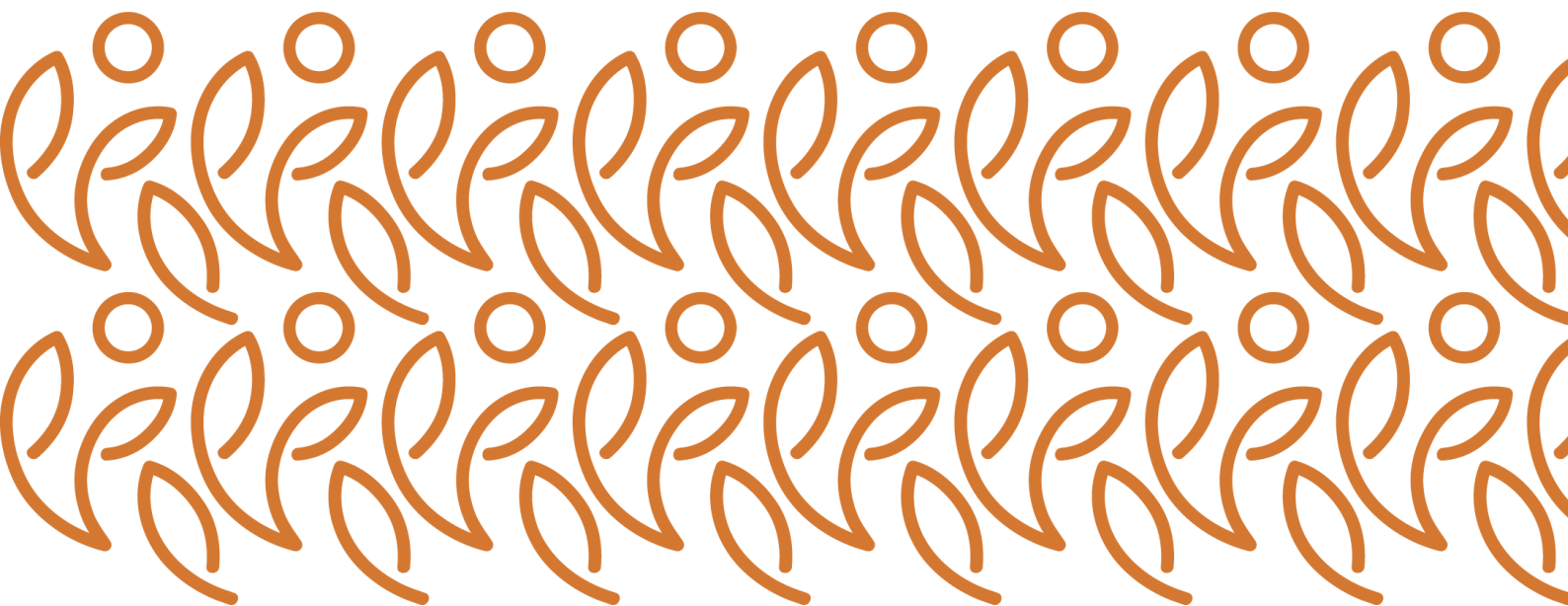
Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Perhetyö

Kotiin vietävät palvelut ja sijaishuolto palveluyksikkö

Perheiden palvelut

8425-2024-0



Sisällys

1	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	2
2	Omavalvontasuunnitelman sisältö	3
2.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.	Palveluntuottaja perustiedot	4
2.	Palveluyksikön perustiedot	4
3.	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
2.2	Asiakasturvallisuus.....	9
1.	Palveluiden laadulliset edellytykset	9
2.	Vastuu palveluiden laadusta	10
3.	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	11
4.	Muistutusten käsittely	13
5.	Henkilöstö.....	14
6.	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	16
7.	Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi	16
8.	Toimitilat ja välineet	17
9.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
10.	Lääkehoitosuunnitelma.....	20
11.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	20
12.	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
2.3	Omavalvonnan riskienhallinta	22
1.	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ...	22
2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
4.	Ostopalvelut ja alihankinta	23
5.	Valmius- ja jatkuvuuden hallinta	24
3	Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	24
3.1	Toimeenpano	24

3.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
-----	---	----

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Määräys omavalvontasuunnitelman laatimisesta perustuu valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma (Valvira määräys 1/2024 Dnro V/42106/2023 8.5.2024). [08.05.2024 V/42106/2023 - Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto \(Valvira\) - Viranomaisten määräyskokoelmat - FINLEX ®](https://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/omavalvonta/)

Perhetyön omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa palveluyksikköjohtaja Janne Pajaniemi ja vastuuyksikköjohtaja Emmi Tietäväinen. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat yksikön kokouksissa myös vastaavat perheohjaajat sekä perhetyön henkilöstö.

Viimeisin päivitys 5.2.2026

Julkaiseminen/julkisuus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla
<https://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/omavalvonta/>

2 Omavalvontasuunnitelman sisältö

2.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1.1 Palveluntuottaja perustiedot

Palveluntuottajan nimi	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Y-tunnus	3221323-8
Yhteystiedot	Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

Hyvinvointialue

Yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palveluntuottajien nimet, Y-tunnukset ja yhteystiedot

2.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Kotiin vietävät palvelut ja sijaishuolto/ Perhetyö
Osoite- ja yhteystiedot	Eritelty toimipisteittäin alla
Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot	
Yksikön esihenkilö	palveluyksikköjohtaja Janne Pajaniemi vastuuyksikköjohtaja Emmi Tietäväinen
Esihenkilön puhelinnumero	040 774 8700, 040 759 0102
Esihenkilön sähköpostiosoite	etunimi.sukunimi@hyvaep.fi

Perhetyön aluekohtaiset toimipistetiedot:

Kauhajoen sotekeskus (Kauhajoki, Teuva, Karijoki, Isojoki)

Lähiesihenkilö: Vastaava perheohjaaja Virpi Pihlajamäki 044 790 2390

Toimipiste: Kauhajoen perhekeskus, Hakasivuntie 1, 61800 Kauhajoki

Kurikan sotekeskus

Lähiesihenkilö: Vastaava perheohjaaja Virpi Pihlajamäki 044 790 2390

Toimipiste: Kurikan perhekeskus, Reinikantie 4, 61300 Kurikka

Ilmajoen sotekeskus

Lähiesihenkilöt:

Vastaava perheohjaaja Sanna Mäki 044 438 4032

Vastaava perheohjaaja Anniina Aaramaa 040 516 8039

Toimipiste: Ilmajoen perhekeskus, Pappilantie 2, 60800 Ilmajoki

Seinäjoen sotekeskus (Seinäjoki, Isokyrö)

Lähiesihenkilöt:

Vastaava perheohjaaja Satu Jokilehto 040 616 5110

Vastaava perheohjaaja Anniina Aaramaa 040 516 8039

Vastaava perheohjaaja Sanna Mäki 044 438 4032

Toimipiste: Seinäjoen perhekeskus, Ruukintie 2, 60100 Seinäjoki

Lapuan sotekeskus

Lähiesihenkilö: vastaava perheohjaaja Suvi Hautamäki 050 364 5733
(vs. Susanna Välimaa 31.5.2026 saakka)

Toimipiste: Lapuan sosiaalikeskus, Liuhtarintie 2, 62100 Lapua

Kauhavan sotekeskus (Kauhava, Evijärvi)

Lähiesihenkilö: vastaava perheohjaaja Suvi Hautamäki 050 364 5733
(vs. Susanna Välimaa 31.5.2026 saakka)

Toimipiste: Kauhavan hyvinvointikeskus, Kauppapassi 3, 62200 Kauhava

Alajärven sotekeskus (Alajärvi, Vimpeli, Lappajärvi)

Lähiesihenkilö: vastaava perheohjaaja Riikka Salli 040 142 7717

Toimipiste: Alajärven perhekeskus, Alvar Aallon tie 2, 62900 Alajärvi

Alavuden sotekeskus (Alavus, Kuortane, Ähtäri, Soini)

Lähiesihenkilö: vastaava perheohjaaja Riikka Salli

040 142 7717

Toimipisteet:

Alavuden virastotalo, Torikatu 1, 63300 Alavus

Ähtärin terveysasema, Sairaalanatie 4, 63700 Ähtäri

Soinin terveysasema, Ähtärintie 6, 63800 Soini

Työntekijöille nimettyjen toimipisteiden lisäksi perhetyö käyttää hyvinvointialueen muita toimitiloja asiakastapaamisissa, kirjaamispisteinä ja taukotiloina kotikäyntityön lomassa.

Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot

2.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut
- Miten ja missä palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu)
- Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet:

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

- Asiakasmäärät ja -ryhmät

Perhetyön yksikön asiakkaita ovat 0-17-vuotiaat lapset ja heidän perheensä sekä jälkihuoltoonuolet 18-23 vuotta. Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti läsnäpalveluna, ensisijaisesti kotikäyntityönä, muussa perheen luonnollisessa ympäristössä tai Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen eri toimipisteissä. Myös etäpalvelut/ digitaaliset palvelut ovat mahdollisia perheen tarpeet ja toiveet huomioiden. Työntekijä ja yksikkökohtainen asiakasmäärä vaihtelee, koska tuen tarpeesta ja laaditusta suunnitelmasta riippuen tapaamisia voi olla asiakkaalla harvakseltaan, esim. 2 x kuukaudessa tai työskentely voi olla tiiviimmin toteutuvaa, jopa päivittäistä.

Perhetyön yksikön toteuttamat palvelut

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla

<https://www.hyvaep.fi/palveluryhma/perhe-ja-sosiaalipalvelut/>

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU

Sosiaalihuoltolain (18 a §) mukainen kynnyksetön, konkreettista arjen apua antava perhetyön palvelu, jota tuotetaan lapsiperheille, joissa on yksi tai useampi alaikäinen lapsi ja lapsiperheiden kotipalvelun tarve.

VARHAISEN TUEN PERHETYÖ

Sosiaalihuoltolain (18 §) mukainen kynnyksetön perhetyön ohjauksellinen palvelu, jota tuotetaan lapsiperheille, joissa on yksi tai useampi alaikäinen lapsi ja varhaisen tuen perhetyön tarve. Palvelua voi hakea myös lasta odottava perhe raskausaikana.

PERHETYÖ

Sosiaalihuoltolain (18 §) mukainen palvelu, jota tuotetaan lapsiperheille, joissa yhdellä tai useammalla lapsella on sosiaalihuollon asiakkuus ja perhetyön tarve.

TEHOSTETTU PERHETYÖ

Lastensuojelulain (36 §) mukainen palvelu, jota tuotetaan lapsiperheille, joissa yhdellä tai useammalla lapsella on lastensuojelun asiakkuus ja tehostetun perhetyön tarve.

PERHEKUNTOUTUS

Lastensuojelulain (36 §) mukainen palvelu, jota tuotetaan lapsiperheille, joissa yhdellä tai useammalla lapsella on lastensuojelun asiakkuus ja perhekuntoutuksen tarve.

Perhekuntoutusjakson ajaksi perhe muuttaa kodin ulkopuolelle, hyvinvointialueen perhekuntoutusasuntoon.

TUKIHENKILÖTOIMINTA

Sosiaalihuoltolain (28 §) mukainen palvelu, jota tuotetaan lapsiperheille, joissa yhdellä tai useammalla lapsella on sosiaalihuollon, lastensuojelun tai jälkihuollon asiakkuus ja tukihenkilön tarve.

TAPAAMISTOIMINTA

Sosiaalihuoltolain (27 §) mukainen palvelu, jota tuotetaan lapsiperheille. Tapaamisten valvonta perustuu lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain mukaiseen viranomaisen vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen tapaamisista.

Palvelu voi toteutua myös lastensuojelulain nojalla, sijoitetun lapsen ja hänen vanhempiensa sekä lapsen ja muiden hänelle läheisten henkilöiden yhteydenpitoa ylläpitäen.

Edellä mainittuja palveluja voidaan tuottaa asiakassuunnitelman pohjalta myös jälkihuolto-alueelle Lastensuojelulain (76 §) nojalla.

LIITE: Aluehallitus 8.12.2025 / 390 §

Hyvinvointialueemme arvot:

1. Asiakslähtöisyys

Toimimme asiakslähtöisesti ja asiakasta kunnioittaen. Otamme huomioon kaikkien asiakas- ja ikäryhmien tarpeet.

2. Taloudellisuus ja vaikuttavuus

Sitoudumme talouden tasapainoon ja kestävyYTEEN. Palvelumme ovat tutkittuun tietoon perustuvia. Näin turvaamme asiakkaillemme vaikuttavat palvelut.

3. Uudistusmyönteisyys ja päätöksentekokyky

Uudistamme rohkeasti palveluitamme ja toimintatapojamme yhdessä asiakkaiden, henkilöstön ja kumppaneiden kanssa. Vahvistamme luottamushenkilö- ja virkajohdon päätöksentekokykyä panostamalla sujuvaan yhteistyöhön ja toimiviin yhteistyörakenteisiin.

4. Luottamus ja avoimuus

Toimintamme perustuu luottamukseen ja avoimuuteen. Arvostamme kaikessa toiminnassamme ja viestinnässämme asiakkaitamme, henkilöstöämme ja yhteistyökumppaneitamme. Edistämme asukkaiden ja sidosryhmien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Teemme tiivistä yhteistyötä kuntien, järjestöjen, seurakuntien ja yrittäjien kanssa.



Hyvinvointialueen arvot ovat periaatteita, jotka näkyvät päivittäisessä toiminnassamme ja johtamisessamme. Arvomme määrittelevät organisaatiokulttuuriamme ja ne ovat osa toimintamme kivijalkaa.

- Tuotetaanko palveluja ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle tai -järjestäjälle, sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle taikka hankitaanko palveluja toiselta palveluntuottajalta

Sovitusti perhetyön yksiköstä voidaan tuottaa palveluja asiakkaille myös toisen hyvinvointialueen järjestämistä vastuulla. Lisäksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asukkaille oman palvelutuotannon ohella voidaan perhetyön palveluja toteuttaa myös hankkimalla palveluja voimassa olevaa puitesopimusta noudattaen toisilta palveluntuottajilta.

- Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.
- Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?
- Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Perhetyön yksikössä palvelun laadukkuudesta, turvallisuudesta ja asianmukaisuudesta huolehditaan suunnittelemalla ja toteuttamalla palvelut asiakkaiden tarpeista käsin, toimien yhdessä perheen ja muiden perheen kannalta oleellisten toimijoiden kanssa. Palvelun oikea-aikaisuutta ja laatua varmistetaan myös palvelukoordinaation avulla, mikä rakentuu sosiaalityön, palvelukoordinaattorin, perhetyön ja perheiden väliseen yhteistyöhön. Keskeinen mittari palvelun laadun toteutumisen varmistamisessa ja seurannassa on palveluiden toteuttamissuunnitelma, jonka työstämiseen asiakasta kutsutaan palvelun eri vaiheissa. Palvelun turvallisuudesta huolehditaan muun muassa riskinarvion, systeemisen työtöteen, palvelukoordinaation ja tarvittaessa työparityön turvin.

Henkilöstöön kuuluu kelpoisia ja osaavia työntekijöitä, joiden lähijohtamisesta ja tukemisesta huolehtivat myös asiakastyöhön tarvittaessa jalkautuvat vastaavat perheohjaajat. Kaikki yksikön työntekijät perehdytetään yhteistä perehdytysuunnitelmaa ja -materiaalia hyödyntäen. Osaamista ylläpidetään ja lisätään perhetyön näkökulmasta merkityksellisin, kohdennetuin koulutuksin. Turvallisia työkäytäntöjä varmistetaan erilaisin ohjeistuksin ja sovituin työkäytännöin. Säännöllisellä esihenkilöiden johtotiimi-rakenteella, koko henkilöstön kuukausi- ja työpaikkakokousrakenteella varmistetaan ajantasaista ja kattavaa tiedonkulkua sekä tasalaatuisia palveluita.

2.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Mitkä ovat palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä? Kuvauksessa on otettava huomioon palvelualakohtaisen lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköjen toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä.

Perhetyön esihenkilörakenne:

- Palveluyksikköjohtaja Janne Pajaniemi
- Vastuuyksikköjohtaja, perhetyö Emmi Tietäväinen
- Vastaavat perheohjaajat
 - Kauhajoki-Kurikka, Virpi Pihlajamäki
 - Ilmajoki-Seinäjoki, Sanna Mäki (lapsiperheiden kotipalvelu ja varhaisen tuen perhetyö)
 - Ilmajoki-Seinäjoki, Anniina Aaramaa (perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, tapaamispalvelut)
 - Ilmajoki-Seinäjoki, Satu Jokilehto (tehostettu perhetyö, perhekuntoutus)

- Lapua-Kauhava, Suvi Hautamäki
vs. Susanna Välimaa 31.5.2026 saakka
- Alajärvi-Alavus, Riikka Salli
- Miten valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan?

Palvelukuvauksista ja toimintakäytännöistä tiedottaminen on osa työntekijöiden perehdytystä. Tasalaatuisten ja laadukkaiden palvelun sekä käytäntöjen toteutumista tuetaan säännöllisesti toteutuvissa esihenkilöiden johtotiimeissä sekä henkilöstön kuukausi- ja työpaikkakokouksissa. Myös alueelliset tiimirakenteet ja lähiesihenkilötyö sekä perheiden palveluiden konsultaatorakenteet tukevat laadukkaiden palvelujen toteuttamisessa. Havaitut riskit, epäkohdat ja laatu poikkeamat työntekijä ottaa puheeksi ensisijaisesti lähiesihenkilölle sekä tekee tarvittaessa HaiPro-ilmoituksen. HaiPro-ilmoitus on mahdollista tehdä myös anonymisti. Myös esihenkilöt ovat havaitsemistaan riskeistä, epäkohdista ja poikkeamista raportointivollisuudessa.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavilla tahoilla, mutta kaikkien työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

2.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Oma- ja valvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Miten varmistetaan asiakkaan pääsy palveluihin?
- Miten varmistetaan asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palveluun koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen?
- Miten varmistetaan asiakkaan asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?
- Miten varmistetaan asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista?
- Miten varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen, ja mitkä ovat asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat? Oma- ja valvontasuunnitelmasta tulee ilmetä

palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laaditut suunnitelmat ja ohjeet, mukaan lukien niistä vastaava henkilö.

- Mitkä ovat asiakkaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien (esimerkiksi asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelman) laadinnan ja päivittämisen menettelytavat?
- Miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunta toimii asiakkaalle laadittavien suunnitelmien mukaisesti, ja miten suunnitelmien toteutumista ja päivittämistä seurataan?
- Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot?

Asiakkaan pääsy palveluihin varmistetaan lavealla palveluvalikoimalla, palveluista tiedottamisella, monitoimijaisella palveluohjauksella, yhtenäistetyillä palveluihin ohjautumisen kanavilla sekä riittävällä resurssilla ja omaa resurssia täydentävillä ostopalveluilla. Sosiaalityön ja perhetyön välisellä, jatkuvasti toteutettavalla yhteistyöllä varmistetaan perhetyön yksikön toteuttamien palveluiden tuntemus ja niiden vastaavuus asiakkaiden tarpeisiin. Perhekeskuksen asiakasohjaus tukee palveluiden saavutettavuutta, sen tarjoama tuki on tarkoitettu niin asukkaalle kuin ammattilaisellekin.

Perhekeskuksen asiakasohjauksen yhteystiedot ovat asukkaiden saatavilla Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla [Perhekeskuksen asiakasohjaus - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue](#)

Palvelun alkaessa asiakkaalle kerrotaan tiedonsaantioikeudesta ja osallisuudesta sekä kutsutaan mukaan palvelun suunnittelemiseen, palveluun liittyvään päätöksentekoon sekä sen toteuttamiseen. Asiakas saa palvelun alkaessa esitteen, missä kerrotaan perhetyön yksikön toimintakäytännöistä kotikäyntityöhön liittyen. Perhetyön yksikössä tuetaan niin työntekijöitä kuin asiakkaita asiakasta osallistavan työn (ml. kirjaaminen) käytäntöihin. Palvelun toteuttamissuunnitelmassa varmistetaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistamista perheen, perhetyön työntekijän ja palvelusta päättävän viranhaltijan yhteistyönä. Perhetyön esihenkilöt seuraavat palvelusuunnitelmien ajantasaisuutta.

Asiakkaat ja perhetyön ammattilaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja ne käsitellään asianmukaisesti asiaan kytkeytyvien työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa.

Hyvinvointialueen nettisivuilla on oikopolku palautteen antamiseen ja vaaratilanteesta ilmoittamiseen, <https://www.hyvaep.fi/palaute/>.

Muistutuskäytäntöön liittyvä ohjeistus on niin ikään asukkaiden saatavilla <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/>.

Hyvinvointialueen nettisivuilla on myös ohjaus- ja valvontapalveluiden yhteystiedot <https://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/omavalvonta/ohjaus-ja-valvontapalvelut/>.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtäväalueeseen kuuluu sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelut alueellaan. Sosiaaliasiavastaavien tehtäväalueeseen kuuluu myös hyvinvointialueen alueen kuntien julkiset ja yksityiset varhaiskasvatuspalvelut.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa:

- neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain muistutuksen tekemisessä
- neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävistä sekä yhteystiedot ovat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>.

2.2.4 Muistutusten käsittely

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Kuka vastaa muistutusten käsittelystä?

- Mitkä ovat muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat ja miten varmistetaan, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti?
- Miten muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä?

Kirjallinen muistutus käsitellään siinä yksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastaus on perusteltava asian edellyttämällä tavalla ja siitä tulee käydä ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu.

Sosiaalipalveluiden toimialueella muistutusvastausten kokoaminen on keskitetty sosiaalityön asiantuntijalle. Sosiaalityön asiantuntija kokoaa saadut selvitykset ja arvioi muistutukseen annettavan vastauksen sisällön.

Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat antavat tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Muistutus käsitellään ja siihen vastataan kohtuullisen ajan sisällä, kun muistutus on vastaanotettu ja kirjattu saapuneeksi. Käsittelyaikaan vaikuttaa muistutuksen laajuus ja lisäselvitysten tarve. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksena käsitellystä asiasta on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon.

Ohjeet muistutuksen tekemisestä hyvinvointialueen verkkosivuilla

<https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/>

2.2.5 Henkilöstö

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet? Kuvauksesta on ilmevä kuinka paljon vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa käytetään täydentämään palveluntuottajan omaa henkilöstöä?
- Miten varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet?

- Miten varmistetaan, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito?
- Miten huolehditaan henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä sekä siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen?
- Miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan sekä miten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä?
- Miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana, ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan?
- Miten selvitetään työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa sekä valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostaustan selvittäminen tulee sovellettavaksi vammaispalvelulain (675/2023) voimaantulosta lukien)
- Miten palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilöt varmistavat kaikissa tilanteissa, että sosiaali- ja terveystalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden ja potilaiden määrään nähden riittävä henkilöstö?

Perhetyön yksikön virka- ja työsuhteet 1.1.2026 eriteltynä taulukossa. Lisäksi yksikössä on vaihteleva määrä sijaisia poissaolojen ja osa-aikaisten suhteiden perusteella.

Vastaava perheohjaaja	vakituinen virka	6
Perheohjaaja	vakituinen toimi	56
perheohjaaja	määräaikainen toimi	10
perhetyöntekijä	vakituinen toimi	40
amatillinen tukihenkilö	vakituinen toimi	1
määräaikaisia sijaisia	toimia	

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti HR-palveluiden tuella. Rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän kelpoisuus, soveltuvuus

ja luotettavuus työtehtäviinsä. Ammattioikeudet tarkistetaan Valviran rekistereistä <https://julkiterhikki.lvv.fi/> ja rekrytointiprosessiin kuuluu aina työhaastattelu (yksilö- tai ryhmähaastattelu), jossa hakijalta kysytään kysymyksiä työtehtävien hoitoon liittyen. Riittävä kielitaito varmistetaan ammattipätevyyden ja haastattelun perusteella. Rikostaustaote on esitettävä.

Perhetyön esihenkilöt varmistavat yhdenmukaisen ja kattavan perehdytyksen perehdytysmateriaalin avulla. Jokaiselle työntekijälle ja työharjoitteluun tulevalle opiskelijalle varmistetaan henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys sekä salassapitosopimuksen allekirjoitus.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuoja-asiat koottuna asiakkaille nettisivuilla. <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/tietosuoja/> .

Täydennyskouluksiin ohjautumiseen henkilöstöä tuetaan esihenkilöiden toimesta muun muassa säännöllisessä kuukausi- ja työpaikkakokousrakenteessa. Myös kehityskeskusteluissa huomioidaan työntekijöiden yksilölliset koulutustarpeet ja -toiveet. Palvelualueen koulutussuunnitelman mukaisesti ja vastualueen tarpeiden mukaisesti työntekijä- ja tiimikohtaisia koulutusmahdollisuuksia on useita vuoden aikana.

2.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Miten palveluyksikön tai palvelualueen vastuuhenkilöt varmistavat kaikissa tilanteissa, että sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään nähden riittävä henkilöstö?
- Mitkä ovat konkreettiset toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ja asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi sekä niitä tilanteita varten, kun henkilöstöä ei ole riittävästi. Henkilöstön riittävyyden seurannan ja varmistamisen on katettava kaikki palveluyksikössä ja sen lukuun tuotettavat palvelut?

Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset.

Omaa resurssia on hyvinvointialueen aikana palvelutarpeen nojalla lisätty. Resurssin riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti perhetyön esihenkilöiden, palvelukoordinaation ja palvelupäätöksiä tekevien viranhaltijoiden kanssa tehtävässä yhteistyössä. Lisäksi jokaisen perhetyön ammattilaisen suoran asiakastyön määrää seurataan asiakastyön suoritteiden avulla, mikä auttaa resurssin kohdentamisessa ja riittävyyden arvioimisessa.

Puitesopimuksen mukaisilta ostopalvelutuottajilta hankitaan palveluita tarvittaessa omaa palvelutuotantoa täydentämään.

2.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan?
- Miten varmistetaan asiakkaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa?

Systeemisen työtteen mukaisesti asiakkaan kanssa tehdään palvelun alkaessa suunnitelma yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa. Suunnitelman laatimisessa ovat mukana perhe, palvelusta päättävä viranhaltija sekä palvelua toteuttava työntekijä. Asiakkaan toiveesta myös muita tahoja voi osallistua suunnitelman laatimiseen. Suunnitelmaa päivitetään työskentelyn edetessä.

2.2.8 Toimitilat ja välineet

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Toiminnassa käytettävät toimitilat, mukaan lukien toimintaympäristö, ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa (asumisterveysasetus 545/2015).
- Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät päivämäärineen. Kuvauksessa on otettava huomioon tarkastuksissa ja hyväksynnöissä toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot.
- Mitkä ovat toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit, mukaan lukien niihin liittyvä asiakkaan yksityisyyden suoja, ja niiden hallintakeinot (asiakastietolaki 703/2023, 77 §:n 1 mom. 9 kohta)?
- Mitkä ovat toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt? Toimitilojen asianmukaisuutta arvioitaessa on otettava huomioon myös muut mahdolliset palvelualakohtaisesta lainsäädännöstä tulevat vaatimukset.
- Mitkä ovat palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevat toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat?

- Miten varmistetaan, että palveluyksikössä ei ole käytössä epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä? Kuvauksesta on selvittävä, miten välineiden huolto ja niiden käytön vaatima koulutus on järjestetty.

Perhetyön yksikössä asiakastyö toteutuu ensisijaisesti kotikäyntityönä. Lisäksi hyödynnetään hyvinvointialueen eri toimipisteitä, joissa noudatetaan tilakohtaisia toiminta- ja turvallisuuskäytäntöjä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on keskitetty tilapalveluiden yksikkö sekä kiinteistön huolto ja ylläpito. Henkilöstölle on ohjeet sisäisillä verkkosivuilla koskien kiinteistöjä ja tiloja. Ohjeita on koottuna muun muassa tekniikan työtilauksen tekemiseen ja tekniikan varallaoloon sekä toimintaan mahdollisissa sisäilmaongelmissa. Perhetyön yksikkö on mukana toimipistekohtaisissa työryhmissä ja tiedotuskanavissa. Lisäksi perhetyön yksikössä on nimetty turvallisuusvastaavat sotekeskuksittain, 1–2 työntekijää/ tiimi. Riskinarviossa huomioidaan työpisteisiin liittyvät turvallisuusasiat ja mahdolliset riskit.

2.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Omaevalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Miten varmistetaan lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen (Fimea 1/2023, STM:n julkaisuja 2024:3)?
- Miten varmistetaan, että palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä?
- Miten huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä?
- Milloin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty sekä kuka palveluyksikössä vastaa sen toteutumisesta (THL määräys 3/2024 Tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista)?
- Miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa?
- Miten huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin

kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan?

- Miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastus? Kuvauksesta on ilmevä, miten palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin.
- Miten varmistetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa?

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumista henkilötietojen käsittelyssä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimintaamme ohjaavat kansallisen lainsäädännön ja sektorikohtaisen lainsäädännön lisäksi EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679, GDPR).

Henkilötietojen asianmukainen käsittely vahvistaa rekisteröidyn oikeuksia sekä lisää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Keskeistä on muun muassa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuus, kerättävien henkilötietojen minimointi ja virheettömyys sekä avoimen informoinnin lisääminen.

Henkilötietojasi voidaan käsitellä esimerkiksi terveydenhuollon toteuttamisessa tai sosiaalihuollon palveluissa. Esimerkkejä arkisista tilanteista, joissa käsittelemme henkilötietojasi ovat esimerkiksi vastaanottokäynti poliklinikalla, laboratorionäytteen ottaminen tai lastensuojelun asiakastapaaminen. Henkilötietojesi käsittelyn tarkoituksena voi olla esimerkiksi hoidon toteuttaminen, palvelun järjestäminen, tieteellinen tutkimus tai muu lainmukainen tarkoitus. Käsiteltäviä tietoja voivat olla esimerkiksi yhteystiedot, tutkimustulokset, asiakaskirjaukset ja muut tarpeelliset tiedot.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on kokonaisvastuu myös yhteistyötahojensa henkilötietojen käsittelystä. Henkilöstön tietoja käsittelemme jo henkilöstön siirtoon ja vastaanottamiseen liittyvässä valmistelutyössä, henkilöstöhallinnossa sekä rekrytoinnissa.

<https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/tietosuoja/>

Sosiaalihuollon asiakastiedot

Omia asiakastietoja voi nähdä OmaKanta -palvelussa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen julkisen sosiaalihuollon tiedot näkyvät lokakuusta 2024 alkaen. Tätä aiemmat ja/tai Kanta-palveluiden ulkopuoliset tiedot voi pyytää kirjallisesti.

Tietopyynnön voi tehdä OmaEP digipalvelun kautta tai tulostettavalla lomakkeella. Paperisen täytetyn lomakkeen voi toimittaa osoitteella: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki.

Pyydetty tiedot on hyvä rajata ja määritellä mahdollisimman tarkasti. Rajauksen voi tehdä tiettyyn palveluun, asiakirjoihin ja aikajaksoon. Pyyntö yksilöinti rajauksella nopeuttaa sen käsittelyä. Ohjausta ja neuvontaa pyynnön laatimisessa voi tarvittaessa kysyä palvelusta, jota pyyntö koskee.

Asiakirjapyyntöjen käsittelyaika on kaksi viikkoa. Pyyntö laajuudesta tai muusta vastaavasta syystä voi olla tarve erityistoimenpiteisiin ja enintään kuukauden käsittelyaikaan.

<https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiakas-ja-potilastiedot/asiakirjapyynnot/>

Potilas- /asiakastietojesi käsittelystä tietopyynnön tai selvityspyynnön OmaEP digipalvelun kautta tai tulostettavilla lomakkeilla <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiakas-ja-potilastiedot/lokitiedot/>.

Asiakastietojärjestelmän (Sosiaali Life Care) ja muiden käytettävien ohjelmien käyttö on osa jokaisen työntekijän perehdytystä. Perheiden palveluissa on sekä työntekijöille että esihenkilöille järjestettävää säännöllistä tukea asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä asiakastyön kirjaamiseen. Tietohallinnon ja sosiaalihuollon erityisasiantuntijoiden yksilöllinen, yhteisöllinen tai tilannekohtainen tuki on edellä mainittujen rakenteiden ohella kaikkien yksiköiden saatavilla ja sitä hyödynnetään säännöllisesti perhetyön yksikön toimesta.

Jokaisella työntekijällä on käytössään organisaation työvälineet, kuten kannettava tietokone ja puhelin. Henkilökorttikirjautuminen ja salasanat varmistavat salassapitoa ja tietoturvallisuutta. Lisäksi toimipistekohtaisesti on käytössä valvontakamerat ja henkilöturvajärjestelmät. Lisäksi työpuhelimien on ohjeistettu lataamaan 112-sovellus. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot ovat työntekijöiden saatavilla.

2.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava:

- Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta (STM:n opas Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, STM:n julkaisuja 2021:6)?

- Kuka vastaa palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä?
- Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön (toimintayksikön) rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi?

Perhetyön palveluissa ei ole käytössä lääkehoitoa.

2.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava:

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja
- Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot?

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten varmistetaan, että palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

Tietosuojavastaava toimii henkilötietojen käsittelyä valvovana tahona. Tietosuojavastaavan tehtävänä on organisaation erityisasiantuntijana auttaa rekisterinpitäjää saavuttamaan hyvä henkilötietojen käsittelytavan ja mahdollisten erityislakien edellyttämä korkea tietosuojan taso, jonka avulla voidaan rakentaa ja säilyttää luottamus rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välille. Tietosuojavastaavan tehtävänä on antaa asiantuntija-apua sekä organisaation henkilöstölle että ennen kaikkea johdolle, jolla on viimekätinen vastuu rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelystä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: tietosuojavastaava@hyvaep.fi, puh. 050 474 2672.

2.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Miten palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta?
- Miten säännöllisesti kerättyä ja muuten saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä?

Palautetta on mahdollisuus antaa omasta tai läheisen saamasta hoidosta, palvelusta tai muusta toimintaan liittyvästä asiasta, nimettömänä tai jättäen yhteydenottopyynnön. Palautteet käsitellään perhetyön esihenkilöiden toimesta luottamuksellisesti ja niihin vastataan pyydettyä mahdollisimman pian. Palautteet käsitellään tarkoituksenmukaisella tavalla koko henkilöstön kanssa ja palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Hyvinvointialueen nettivivuilla on oikopolku palautteen antamiseen ja vaaratilanteesta ilmoittamiseen, <https://www.hyvaep.fi/palaute/>.

2.3 Omavalvonnan riskienhallinta

2.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Kuka vastaa palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta ja miten riskienhallinta on organisoitu?
- Miten palveluyksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit (työturvallisuuslaki 798/2002, terveydensuojelulaki 763/1994)?
- Miten riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan?

Perhetyön riskienhallinnasta vastaa perhetyön lähiesihenkilöt, vastuuyksikköjohtaja ja palveluyksikköjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa.

Riskienarviointia toteutetaan läpi vuoden, mutta kootusti se kirjataan suunnitelmaksi vähintään kerran vuodessa Haipro -riskienhallintaohjelmaan. Suunnitelmassa korostuu ennakoinnin, perehdytyksen ja tiedonkulun merkitystä ja jokaisen työntekijän vastuuta riskien ja vaaratilanteiden minimoinnissa.

Psykososiaaliset kuormitustekijät ovat työntekijälle työn tekemiseen liittyvistä riskeistä mainittavimmat. Asiakkaan näkökulmasta työntekijän mahdollinen kuormittuminen voi

Perhetyön yksikkö tekee yhteistyötä terveys- ja sairaanhoitopalveluiden hygieniahoitajien ja tarvittaessa myös hygieniayhdyshenkilön kanssa. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa tiedonkulkua ja riittävää osaamista. Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arvioimista toteutetaan edellisissä pykälissä mainituin tavoin. Perhetyön yksikössä on nimetty turvallisuusvastaavat sotekeskuksittain, 1–2 työntekijää/ tiimi. Turvallisuusvastaavat ovat muun henkilöstön rinnalla mukana riskienhallinnan toteuttamisessa.

Mahdolliset läheltä piti- ja uhkaavat tilanteet on ohjeistettu kirjaamaan HaiPro-ohjelmaan, ilmoitusten käsittely on esihenkilöiden vastuulla. Käsittely ja toimenpiteet kirjataan HaiPro-ohjelmaan. Perhetyön yksikössä työpaikkakokouksissa aiheena säännöllisesti työhön liittyvät riskit sekä viimeaikaiset haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet. Toimintaa tukee yhteisesti sovitut toimintakäytännöt työsuojelun, työterveyden ja luottamusmiesten kanssa.

2.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten palveluntuottaja käytännössä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.

Palveluntuottajat ovat sitoutuneet puitesopimuksessa määriteltyyn omavalvonnan toteuttamiseen riskienhallinnan osalta. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Hyvinvointialueen ja palveluntuottajien pitää valvoa, seurata ja arvioida oman toimintansa palvelujen laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta omavalvonnan keinoin. Omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

Ajantasainen omavalvontaohjelma Etelä-Pohjanmaan verkkosivuilla

<https://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/omavalvonta/ohjaus-ja-valvontapalvelut/>.

2.3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava, kuka vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. (STM:n julkaisuja 2019:10 ja 2019:9).

Perheiden palvelualuejohtaja Satu Mäki-Fossi

3 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

3.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Miten varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan? Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa? Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle.
- Miten omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa?

Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä ja lisäksi se käydään vuosittain läpi henkilöstön kanssa säännöllisissä kokousrakenteissa.

3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava:

- Millä julkisuutta edistävällä tavalla se julkaistaan ja miten se on julkisesti nähtävänä palveluyksikössä?
- Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä? Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.
- Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan?
- Miten varmistetaan, että seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein?

Omavalvontasuunnitelma on julkaistuna Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla PDF tiedostona <https://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/omavalvonta/>. Lisäksi suunnitelman voi pyytää perhetyön henkilöstöltä tulosteena.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan hyvinvointialueen valvontaviranomaisen ja perhetyön esihenkilöiden toimesta säännöllisesti, päivitetään tarpeen mukaan, vähintään vuosittain.