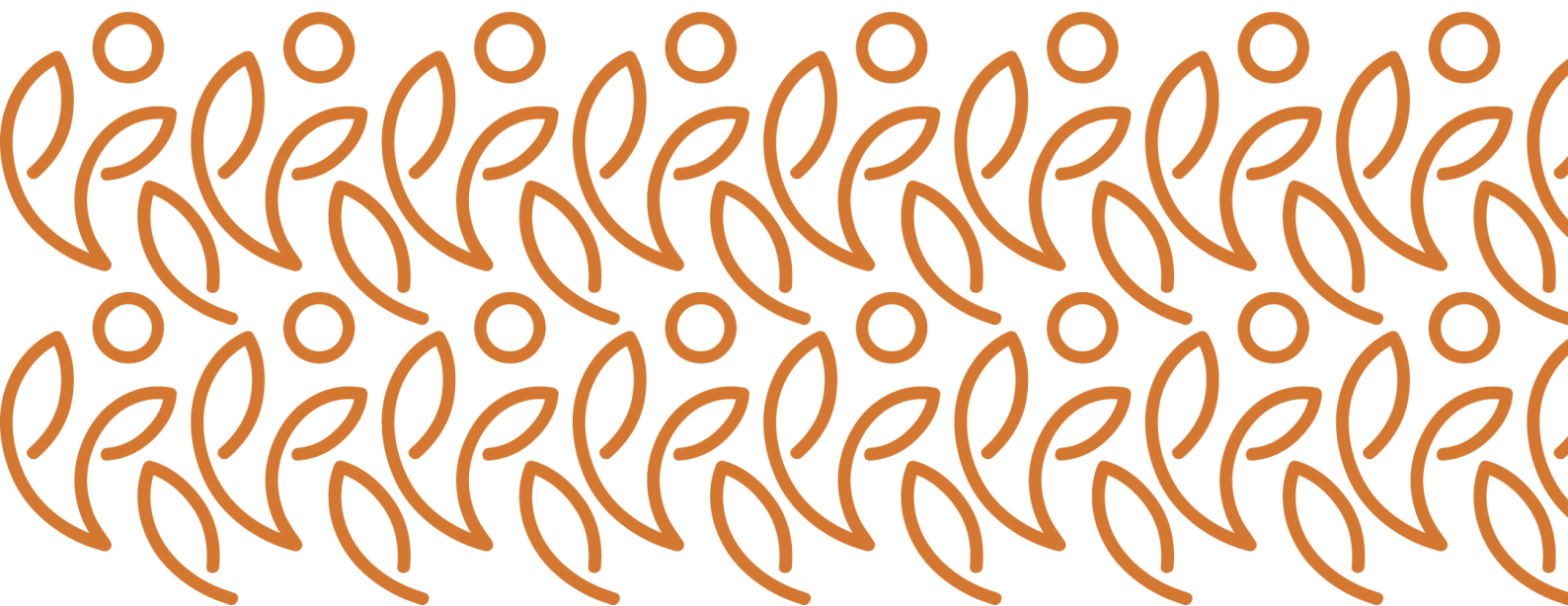


# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Perheoikeudelliset palvelut ja jälkihuolto 2026



## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| 1 Omavalvonta.....  | 3  |
| 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....  | 3  |
| 3 Omavalvontasuunnitelman sisältö .....   | 5  |
| 3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....                            | 5  |
| 3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....  | 9  |
| 3.3 Omavalvonnan riskienhallinta .....  | 25 |
| 4. Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen..... | 32 |
| 4.1 Toimeenpano .....   | 32 |
| Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....   | 32 |

## 1. Omavalvonta

Hyvinvointialue on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta (612/2021). Hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö, hallinnassaan asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 8§).

1.1.2024 astui voimaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki, joka säätelee sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien omavalvontaa. Valvontalaki kokoaa yhteen sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontaa koskevat säännökset ja vahvistaa palvelunjärjestäjien ja palveluntuottajien omavalvontaa sekä sen ensisijaisuutta. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta sekä kuulevat asiakkaita ja potilaita laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa ottaen palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Omavalvonta on valvonnan ensisijainen ja tärkein muoto. Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia, korjata puutteita sujuvasti ja vähentää valvontaviranomaisten tarvetta puuttua niihin jälkikäteisen valvonnan keinoin. Omavalvonta on laadun hallintaa, riskienhallintaa sekä jatkuvuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.

Valvontalain mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan (hyvinvointialue), joka toimii kahdessa tai useammassa palveluyksikössä tulee laatia omavalvontaohjelma, joka toimii strategisena välineenä ja ohjeena palveluyksiköittäin tehtäville omavalvontasuunnitelmille. Jokaisen hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelun tuottajan tulee laatia päivittäisiä toimintoja varten jokaiseen palveluyksikköön omavalvontasuunnitelma.

## 1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaali- ja terveysalan lupavirasto Valvira on 8.5.2024 antanut määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (08.05.2024 V/42106/2023 - Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) - Viranomaisten määräyskokoelmat - FINLEX ®)

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.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa Sirpa Tuomela

Viimeisin päivitys Toukokuu 2026

Julkaiseminen/julkisuus yksikössä esillä Toukokuu 2026

julkaistu sähköisenä Toukokuu 2026

### 3 Omavalvontasuunnitelman sisältö

#### 3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

##### 3.1.1 Palveluntuottaja perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221323-8

Yhteystiedot: Palveluyksikköjohtaja Sirpa Tuomela  
[sirpa.tuomela@hyvaep.fi](mailto:sirpa.tuomela@hyvaep.fi), puh. 044 2970 254

Hyvinvointialue: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

##### 3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Toimintayksikkö: Perheiden palvelut: asiakasohjaus, lapsiperheiden palvelut ja lastensuojelu

**Palveluyksikkö:** Perheoikeudelliset palvelut ja lastensuojelun jälkihuolto (yli18v)

Yhteystiedot Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Palveluyksikköjohtaja Sirpa Tuomela  
[sirpa.tuomela@hyvaep.fi](mailto:sirpa.tuomela@hyvaep.fi) puh. 044 297 0254

vastaava sosiaalityöntekijä Merja Latvala  
[merja.a.latvala@hyvaep.fi](mailto:merja.a.latvala@hyvaep.fi) puh. 050 466 8486

##### **Perheoikeudellisten palveluiden toimipistetiedot:**

Toimipisteet ja suluisissa alueet, joita alueita lastenvalvojat myös hoitavat:

- Seinäjoen toimipiste: Ruukintie 2 6krs, 60100 Seinäjoki
- Lapuan toimipiste (Alajärvi, Lappajärvi ja Vimpeli A-K kirjain): Liuhtarintie 2, 62100 Lapua
- Kauhavan toimipiste (Evijärvi sekä Alajärvi, Lappajärvi ja Vimpeli L-Ö kirjain): Kauppapassi 3, 62200 Kauhava
- Alavuden toimipiste (Kuortane): Kuulantie 5, 63300 Alavus
- Ähtärin toimipiste (Soini) Sairaalan tie 4, 63700 Ähtäri
- Ilmajoen toimipiste (Isokyrö) Pappilantie 2, 60800 Ilmajoki
- Kurikan toimipiste (Jalasjärvi ja Jurva): Reinikantie 4, 61300 Kurikka
- Kauhajoen toimipiste (Isojoki, Karijoki ja Teuva): Hakasivuntie 1, 61800 Kauhajoki
- Palvelun ohjaus Kauhajoen toimipisteessä
- Yhteistyövanhemmuustyöskentely: Ruukintie 2 6krs, 60100 Seinäjoki

##### **Jälkihuollon toimipiste**

- Seinäjoen toimipiste: Ruukintie 2, 7krs 60100 Seinäjoki. Lisäksi maakunnassa on työntekijöitä, jotka tekevät osin jälkihuoltoa. Heillä on eri esihenkilö

### 3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Perheoikeudellisten palveluiden** asiakkaita ovat: vanhemmat, huoltajat ja lapset. Palveluna: adoptioneuvonta, vanhemmuuden selvittäminen, elatus-, huoltajuus-, asumis- ja tapaamisiin liittyvät asiat. Puolisoiden elatusapuasiat. Perheasioiden sovittelu- ja yhteistyövanhemmuustyöskentely sekä ohjaus ja neuvonta

Palveluja tuotetaan: etänä, toimistolla ja olosuhdeselvityksiä sekä adoptioneuvontaa tehtäessä myös asiakkaiden kotona.

Tapaamispalveluja toteutetaan Etelä-Pohjanmaan omana toimintana tai ostopalveluna. Adoptioneuvontaa ostetaan myös Pelastakaa Lapset ry:lta sekä tavoite aloittaa 2026 oma adoptioneuvonta: perheen sisäiset adoptioneuvonta

Perheoikeudellisia palveluita tuotetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Erityistilanteissa tapaamispalveluja voidaan ostaa toiselta alueelta, jos Etelä-Pohjanmaalla asuva lapsi tapaa vanhempansa muualla kuin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointi alueella.

**Jälkihuollon** asiakkaina ovat 18 -vuotta täyttäneet Etelä-Pohjanmaalla huostaanotetut ja yli puoli vuotta sijoitettuna olleet nuoret, harkinnanvaraisen jälkihuolto-oikeuden omaavat nuoret sekä muiden hyvinvointialueen jälkihuoltonuoret, jotka asuvat Etelä-Pohjanmaalla. Nuorella on oikeus lastensuojelulain mukaiseen jälkihuoltoon viisi vuotta sen jälkeen, kun hän on viimeksi ollut lastensuojelun asiakkaana tai kunnes täyttää 23 vuotta.

Palveluja tuotetaan: etänä, toimistolla, asiakkaan kotona ja palveluntuottajien tiloissa.

Tukihenkilöpalvelua tuotetaan Etelä-Pohjanmaan omana toimintana tai ostopalveluna.

Asumispalveluja ostetaan tarvittaessa eri palveluntuottajilta

**Jälkihuoltoa** tuotetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Etelä-Pohjanmaan jälkihuoltonuorille ostetaan palveluja sieltä hyvinvointialueelta, missä nuoret asuvat. Lisäksi järjestetään jälkihuoltopalveluja myös muiden hyvinvointialueen nuorille, jos he asuvat Etelä-Pohjanmaalla ja siirtopalaverissa näin sovittu.

#### **Perheoikeudellisen yksikön toiminta-ajatus on seuraava:**

- Perheoikeudellisia palveluita ovat vanhemmuuden selvittäminen, lapsen huolto- ja tapaamis-sopimusasiat, lapsen huolto- ja tapaamisoikeusselvitysten (olosuhdeselvityksen) tekeminen tuomioistuimille, sijoitettujen lasten elatussopimusasiat, puolisoiden elatusapuasiat, lapsen valvottujen tapaamisten ja adoptioneuvonnan järjestäminen, perheasioiden sovittelu ja yhteistyövanhemmuustyöskentely.

- Lastenvalvojan tehtävänä on hoitaa vanhemmuuslain mukaiset selvitykset sekä isyys- ja äitiyskantteet. Lastenvalvoja hoitaa lapsen huolto-, asumis- ja tapaamislain sekä elatuslain mukaiset sopimusneuvottelut sekä sopimusten vahvistamiset. Lastenvalvoja vahvistaa avioliittolain mukaiset puolisoitten elatussopimukset.
- Lastenvalvoja tekee lapsen huolto-, asumis- ja tapaamisoikeusselvitykset tuomioistuimille. Valvotuilla tapaamisilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain ja lapsen huoltolain mukaisia vanhempien eron jälkeen tapaamisissa toteutettavia valvottuja vaihtoja, tuettuja tapaamisia ja valvottuja tapaamisia. Tapaamisten valvonta perustuu joko lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö. Palvelua tuotetaan sekä omana että ostopalveluna.
  - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella adoptioneuvontaa tuotetaan omana palveluna ja ostetaan Pelastakaa Lapset ry:lta. Maksusitoumuksen adoptioneuvontaan ja lausunnon perheen olosuhteista adoptioneuvontaa varten tekee vastaava sosiaalityöntekijä Merja Latvala.
  - Perheasioiden sovittelua järjestetään alueen perhekeskuksissa. Perheasioiden sovittelua tuotetaan hyvinvointialueen työntekijöiden toimesta ja yhteistyössä seurakunnan kanssa. Perheoikeudellisten palvelujen palvelun ohjaaja koordinoi perheasioiden sovittelua Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella.
  - Yhteistyövanhemmuustyöskentely perustuu vanhemmuussuunnitelmaan ja sitä toteuttaa perheohjaaja Seinäjoen perhekeskuksessa tai teams-yhteydellä koko Etelä-Pohjanmaan alueelle.
  - Palvelunohjaus palvelee asiakkaita pääasiassa puhelimitse antaen ohjausta ja neuvontaa perheoikeudellisissa asioissa. Palvelun ohjaaja voi myös varata soittoajan lastenvalvojalle.
  - Eroneuvontaa antavat palvelun ohjaaja, lastenvalvojat ja perheohjaaja asiakaskäynneillä, puhelinneuvontana ja teams-yhteyden kautta.

Linkki nettisivulle: <https://www.hyvaep/palvelu/perheoikeudelliset-palvelut/>

### **Jälkihuollon toiminta-ajatus on seuraava:**

Jälkihuollossa toteutetaan lastensuojelun palvelutehtävää, tavoitteena on auttaa nuorta itsenäiseen elämään sijaishuollon päätyttyä. Jälkihuollossa nuori saa tukea asumiseen, toimeentuloon, työhön ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Jälkihuollon sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ovat nuoren tukena muuttuvissa ja haastavissa elämäntilanteissa. Tukitoimet määritellään nuoren yksilöllisen tarpeen mukaan jälkihuoltosuunnitelmassa. Jälkihuollon asiakkaat tarvitsevat sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelun lisäksi monia muita palveluita, kuten päihde- ja mielenterveyshuollon palveluita, asumisen tuen palveluita sekä tukea taloudellisiin kysymyksiin ja työllistymiseen. Näissä tilanteissa asiakkaan asiassa tehdään yhteistyötä tarkoituksenmukaisten yhteistyötahojen kanssa.

Lähes kaikilla jälkihuollon asiakkaista on subjektiivinen oikeus lastensuojelun jälkihuoltoon. Osalle asiakkaista jälkihuolto on myönnetty yksilöllisellä harkinnalla.

Sosiaalityö - Sosiaalityön palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Sosiaalityöntekijät toimivat erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijöinä ja he tukevat täysi-ikäisen nuoren kotiutumista sijaishuollosta tai hänen itsenäistymistään auttamalla häntä saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäiseen arkeen ja aikuisuuteen.

Sosiaaliohjaus - Sosiaaliohjauksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät ole erityisen tuen tarpeessa. Sosiaaliohjaajat toimivat ei erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijöinä ja he tukevat täysi-ikäisen nuoren kotiutumista sijaishuollosta tai hänen itsenäistymistään auttamalla häntä saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäiseen arkeen ja aikuisuuteen.

Jälkihuollon asiakkaille ostetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kilpailutetuilta sopimuskumppaneilta tarvittaessa tarkoituksenmukaisia palveluja. Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä

Linkki nettisivulle: <https://www.hyvaep.fi/palvelu/jalkihuolto>

### **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 ammatteittisiin 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.

### **Perheoikeudellisen yksikön toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet**

- Perheoikeudellisessa yksikössä ajatellaan, että kaiken toiminnan keskipisteenä on lapsi. Hyvä vanhemmuus jatkuu eron jälkeenkkin. Vanhempien yhteistyön sujuvuus suojaa lasta. Työskentelyämme ohjaavat hallintolain mukaiset hyvät hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme

asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin. Perheoikeudellisten ja eroauttamisen palvelujen tavoitteena on lapsen asioiden järjestäminen vanhempien erotessa ja hyvän yhteistyövanhemmuuden aikaan saaminen. Perustehtävämme on turvata lapselle tärkeiden ihmissuhteiden ja turvallisten kasvuolojen säilyminen vanhempien erosta huolimatta.

- Toimintamme pohjautuu myös Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoihin: Asiakslähtöisyys, avoimuus ja yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous yhdessä sekä uudistumiskyky ja kehitysmuotoisuus
- Vanhemmuuden selvittämisen tavoitteena on turvata kaikille lapsille oikeus vanhempaan.
- Tapaamisen valvonnalla lapselle turvataan tarvittaessa mahdollisuus luoda ja ylläpitää suhdetta vanhempaansa.
- Perheasioiden sovittelutyö ja yhteistyövanhemmuustyötä tehdään vanhempia tasapuolisesti kuunnellen ja kannustetaan vanhempia löytämään lapsen asiaan yhteinen näkemys
- Perheoikeudellisen yksikön työntekijöillä on vahvaa perheoikeudellisten palvelujen ja eroauttamisen asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään avoimesti keskustellen ja tietoa jakaen toinen toisillemme yhteisissä tiimeissä. Kehitämme työtämme ja osaamistamme koko ajan. Täydennyskoulutuksella panostetaan eroauttamiseen ja yhteistyövanhemmuuden tukemiseen.

### **Jälkihuollon toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet**

- Jälkihuollon tavoitteena on auttaa nuorta siirtymään itsenäiseen elämään tarjoamalla tukea asumiseen, toimeentuloon, opiskeluun, työhön sekä ihmissuhteisiin liittyvissä asioissa
- Toimintamme pohjautuu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoihin: Asiakslähtöisyys, avoimuus ja yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous yhdessä sekä uudistumiskyky ja kehitysmuotoisuus
- Työskentelyämme ohjaavat hallintolain mukaiset hyvät hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin.

## **3.2 Asiakasturvallisuus**

### **3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset**

Palvelut toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti, turvaten asiakkaiden oikeudet, osallisuus ja yhdenvertaisuus.

Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä (STM:n julkaisu 2022:2).

- Tiimeissä käydään keskusteluja palveluiden tasalaatuisuudesta koko hyvinvointialueella.
- Miten palveluyksikön palveluiden asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti?  
Käytössä on asiakastietojärjestelmä, minne asiakasta koskevat asiat kirjataan ja asiakkaan on mahdollista saada asiakirjat itselleen. Asiakkaan kanssa voidaan myös yhdessä tehdä asiakaskertomusta. Asiakas huomioidaan jokaisessa työn vaiheessa. Kerrotaan asiakkaan oikeudet ja perustellaan päätökset/vahvistetut sopimukset myös suullisesti. Lisäksi on käytössä Vihta-ajanvarausjärjestelmä asiakkaiden aikavarauksia varten.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle on yhteinen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma (Intra etusivu/henkilöstöasiat/työsuhdeasiat/turvallisuuspalvelut ja työsuojelu/asiakas- ja potilassuunnitelma)

Turvallisuuskävely on mahdollista toteuttaa eri toimipisteissä. Tämä toteutuu turvallisuusvastaavan toimesta. Jos yksikössä toimii monta eri toimijaa voi yksikössä olla vain yksi turvallisuusvastaava. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua hätäensiapukoulutukseen määritellyin vuosiväleihin.

Asiakasturvallisuuden ylläpitämisen ja parantamisen keinoina ovat toimiva omavalvonta, palautteet sekä riittävästä koulutuksesta ja tiedon saannista huolehtiminen.

Työntekijät turvaavat asiakkaalle tarpeen mukaisen tulkkipalvelun.

### **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.

**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.

### **Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä**

- Pelastuslaki (2011/379) 42§ edellyttää, että jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle joko sähköpostitse, lomakkeella tai puhelimitse.

Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112.

Lomake löytyy netistä: [Vaarailmoitus \(pelastuslaitokset.fi\)](http://Vaarailmoitus(pelastuslaitokset.fi))

### **Toimitilat**

- Seinäjoen perhekeskuksen toimipisteessä on käytössä vartijapalvelut, jonka käyttö arvioidaan etukäteen asiakkaan kanssa tai kutsutaan paikalle tarvittaessa. Työntekijöillä on tiedossa vartijan numero! Toimipisteessä on käytössä myös kameravalvonta. Työhuoneet ovat lukollisen oven takana. Lisäksi on käytössä sähköavain, josta jää merkintä, missä huoneessa on käyty. Avaimella sisäänpääsy eri tiloihin on rajattu. Asiakkailla on yhteinen odotustila muiden sosiaalipalveluiden kanssa. Esteetön hissi on käytössä
- Isonkyrön soteasemalla on käytössä ovisilmät ja hälytyspainike. Samassa tilassa toimii kunnanvirasto. Kameravalvonta on ja erillinen lukittu sisäänpääsy sosiaalitoimen tiloihin. Työntekijä hakee asiakkaan alaovelta. Esteetön hissi on käytössä
- Kauhavan toimipiste: Asiakkailla on yhteinen odotustila muiden sosiaalipalvelujen kanssa lastenvalvojan oven ulkopuolella. Asiakas pääsee sisälle, ei lukittuja sisääntulotiloja. Esteetön hissi on käytössä
- Ilmajoen toimipiste: Asiakkailla on lastenvalvojan oven ulkopuolella odotustila. Asiakas pääsee sisälle, ei lukittuja sisääntulotiloja. Esteetön hissi on käytössä.
- Kauhajoen toimipisteessä on käytössä vartijapalveluja. Asiakkailla on yhteinen odotustila muiden sosiaali- ja terveyspalvelujen kanssa. Tilat ovat esteettömät ja ns. maatasolla. Lisäksi yhteiskäytössä olevat soteasema on Teuvalla. Teuvalla on yhteisesti varattavat huoneet lapsiperheidenpalvelujen kanssa. Tilat ovat lukittujen ovien takana ja asiakas noudetaan aulasta.
- Alavuden toimipisteessä tilat ovat lukitun oven takana. Asiakas haetaan ovelta. Asiakkailla on yhteinen odotustila muiden sosiaali- ja terveyspalvelujen kanssa. Tilat ovat esteettömät ja ns. maatasolla. Lisäksi käytetään Ähtärin soteasemaa. Ähtärissä asiakkaalla on vapaa pääsy odotusaulaan, sisäovi on lukollinen. Esteetön kulku ja hätäpoistumistiet.
- Kurikan toimipisteessä asiakas voi tulla itse odotustilaan, ei lukitun oven takana odotustila. Esteetön hissi on käytössä

- Lapuan toimipiste asiakkailla on yhteiset odotustilat sosiaalityön kanssa. Esteetöntä hissiä ei ole käytössä. Asiakas voi tulla itse odotustilaan. Lukitun oven takana työhuone.

Työntekijät tekevät etätöitä ja hoitavat etävastaanottoja myös kodista käsin. Työntekijän kanssa tehdään etätöiden riskienarviointi ja kirjallinen etätöösopimus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti

### **3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta**

Perheoikeudelliset palvelut ja jälkihuolto kuuluvat perheiden palvelualueeseen osana sosiaalipalveluiden toimialuetta. Perheoikeudellisissa palveluissa tuotetaan eroperheiden palveluita, vanhemmuuden selvitystä ja adoptioneuvontaa ja jälkihuollossa yli 18-vuotta täyttäneiden jälkihuoltoa. Palveluyksikköjohtaja Sirpa Tuomela johtaa suoraan perheoikeudellisia palveluita ja jälkihuoltoa, jossa toimii yksi vastaava sosiaalityöntekijä. Lisäksi alueellisesta toiminnasta vastaa lähiesihenkilönä toimiva vastaava sosiaalityöntekijä.

Terveyspalvelujohtaja, johtajaylilääkäri Tiina Perä toimii hyvinvointialueen lääketieteen profession edustajana, toimii vastaavana lääkärinä johtaen ja valvoen terveyden- ja sairaanhoitoa terveydenhuoltolain (1326/2010) 57 §:n mukaisesti.

Sosiaalijohtaja, Tanja Penninkangas toimii hyvinvointialueen sosiaalihuollon profession edustajana ja johtajana sekä toimii lainsäädännön edellyttämänä sosiaalihuollon johtavana viranhaltijana.

Palvelualuejohtaja Satu Mäki-Fossi vastaa palvelualueen toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, yhteensovittamisesta, integraatiosta, toimeenpanosta, arvioinnista, sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta sisäisen valvonnan ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksikköjohtaja Sirpa Tuomela vastaa palveluyksikön toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, yhteensovittamisesta, integraatiosta, toimeenpanosta, arvioinnista, sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta sisäisen valvonnan ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksikköjohtaja Sirpa Tuomela vastaa omavalvontasuunnitelmien laatimisesta, päivittämisestä ja sekä sen toteuttamisesta

Lähiesihenkilönä toimii vastaava sosiaalityöntekijä Merja Latvala toteuttaa sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omalla vastualueillaan ja vastaa valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi vastaa siitä, että työntekijät tuntevat omavalvontasuunnitelman ja noudattavat sitä.

Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään ja sitoutuu noudattamaan organisaation ja palveluyksikön ohjeita. Työntekijöillä on vastuullaan ilmoittaa tehtävissään esiintyvistä riskeistä sekä ennaltaehkäistä ja vähentää niitä olemassa olevat ohjeistukset huomioiden.

Yksilössä seurattavia mittareita ovat muun muassa työntekijöiden käyntimäärät, asiakasmäärät, asiakaspalautteet, haitta- ja vaaratapahtumat sekä talousluvut. Eri mittareiden tuloksia käydään läpi myös henkilöstön kanssa säännöllisesti.

### **3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet**

#### **Asiakkaan kohtelu**

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

#### **Perheoikeudellisissa palveluissa ja jälkihuollossa**

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan siten, että viroissa työskentelevät: sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015 7 §) mainittu pätevyys ja sosiaalihuoltolaissa 1301/2014,27a§) määritelty lastenvalvojan kelpoisuus, sosiaalityöntekijä tai muu tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja sosiaaliohjaajien ja perheohjaajien toimissa 8 §:n mukaiset sosionomit.

Asiakkaalla on oikeus saada ymmärrettävässä muodossa tietoa palveluista ja niiden vaikutuksista. Hänellä on oikeus nähdä omat asiakaskertomuksensa ja pyytää niihin korjausta, jos tiedot ovat virheellisiä.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja voidaan luovuttaa vain asiakkaan suostumuksella tai lain sallimissa rajoissa. Asiakastiedot kirjataan SosiaaliEfficiaan tai Lifecare-järjestelmään. Asiakas saa palvelua pääosin omalla äidinkielellään, tarvittaessa tulkkipalveluita on saatavilla.

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa hoitoa tai kohtelua, hän voi keskustella asiasta ensin asiaa hoitaneen työntekijän tai tämän esihenkilön kanssa. Lisäksi hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakas voi myös ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, joka neuvoo ja tukee potilasta oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Asiakkaalla on oikeus osallistua palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen, ja sosiaalihuollon ammattilaisilla on velvollisuus informoida alaikäistä ja aikuista hänen oikeuksistaan.

Alaikäisen asiakkaan mielipidettä on kuultava hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Vuoro-vaikutusosaaminen ja asiakkaiden asiallinen kohtelu on yksi painopiste uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, häntä ohjataan ensisijaisesti antamaan suoraa palautetta asianomaiselle työntekijälle ja selvittämään hänen kanssaan asiaa. Asiakkaalle annetaan ohje, miten muistutus tehdään.

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

- Asiakkaan osallisuus: asiakkaiden asiakastilanteissa antama palaute työntekijöille otetaan huomioon palvelua kehitettäessä. Asiakaspalautetta saadaan myös muistutusten, kantelujen ja muiden selvityspyyntöjen kautta. Yleinen palaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä
- Kun vanhemmat neuvottelevat Perheoikeudellisissa palveluissa lapsensa asumisesta, tapaa-misoikeudesta tai huollosta, vanhemmilla on velvollisuus keskustella lapsensa kanssa, jotta lapsi voi kertoa heille toiveensa ja mielipiteensä asiasta. Vanhempien tulee kertoa lapsen mielipide sopimuksen vahvistavalle lastenvalvojalle. Jos huoltajat pyytävät, että lastenvalvoja keskustelisi lapsen kanssa, on keskustelu mahdollinen, jos lapsi siihen suostuu ja lastenvalvoja pitää sitä tarpeellisena.
- Tuomioistuimelle tehtävissä olosuhdeselvityksissä lastenvalvoja tapaa ja kuulee lasta lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden.
- Jälkihuolto on nuorelle vapaaehtoista ja siihen on subjektiivinen oikeus. Vähintään kerran vuodessa tehdään asiakassuunnitelma ja kirjataan myös se, jos asiakas ei ole suunnitelmaan halukas tai asiakasta ei tavoiteta.

### **Perheoikeudellisissa palveluissa ja jälkihuollossa**

Kaikki palaute käsitellään yleisellä tasolla tiimikokouksissa ja huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

### **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. Jälkihuollossa nimetään omatyöntekijäksi joko sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakas saa asiansa vireille, kun

- on yhteydessä puhelimitse lastenvalvojaan tai palvelun ohjaajaan,
- lähettää pyynnön asian vireilletuloon [perheoikeudellisetpalvelut@hyvaep.fi](mailto:perheoikeudellisetpalvelut@hyvaep.fi)
- tai lähettää maapostia

Jälkihuollossa asia tulee vireille

- siirtopalaverissa nuoren kanssa jo sijaishuoltopaikassa tai yhdessä toisen hyvinvointialueen kanssa pidettävässä siirtopalaverissa
- tai nuoren ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa pidettävässä siirtopalaverissa
- Oikeus jälkihuoltoon säilyy: Jälkihuollossa olevalle nuorelle tehdään päätös jälkihuolto-oikeudesta 23-vuotiaaksi saakka. Jälkihuoltonuorella on itsemääräämisoikeus. Jos nuori ei halua palvelua ottaa vastaan niin ei sitä tarvitse ottaa.
- Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai kun asiakkaan tuen tarpeessa tapahtuu oleellinen muutos. Nuoren jälkihuollosta vastaava työntekijä vastaa asiakassuunnitelmapalaverin koolle kutsumisesta.

Perheoikeudellisissa palveluissa ja jälkihuollossa asiakkaalle kerrotaan, että hänellä on oikeus tehdä muistutus tai kantelu, jos kokee, että häntä ei kohdeltu asiallisesti palvelussa. Lisäksi perheoikeudellisissa palveluissa ohjataan asiakasta, miten toimia, jos sopimusta lasten asioissa vanhemmat eivät saa tehtyä.

**Asiakkaan oikeusturva Sosiaalivastaava:** Potilas- ja sosiaaliasiavastaaville puh. 06 415 4111 (vaihde) puhelinaikoina: maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00

### 3.2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon kirjalliset muistutukset (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista) osoitetaan sosiaalihuollon erityisasiantuntija Kristiina Kepolle. Muistutus käsitellään asianmukaisesti, ja siihen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen saapumisesta. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei saa hakea muutosta valittamalla. Terveystieteiden tutkimuskeskusta (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista) koskevat kirjalliset muistutukset osoitetaan hallintoylilääkäri Aki Vainionpäälle.

Muistutus lähetetään osoitteella:

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo Hanneksenrinne 7, 60220 SEINÄJOKI

Sähköinen asiointi: [hyvaep.fi](http://hyvaep.fi) / Digitaaliset palvelut: OmaEP digipalvelu

OmaEP digipalveluun kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen. Asiointi digipalvelun kautta ei ole mahdollista, jos on turvakielto.

Muistutuskäytäntöjä koskeva ohjeistus on internetsivustolla [hyvaep.fi](http://hyvaep.fi).

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

Erytyisasiantuntija tai hallintoylilääkäri pyytää muistutukseen vastauksen palveluyksikköjohtajalta, joka siirtää muistutuksen tarpeen mukaan lähiesihenkilölle selvitettäväksi. Lähiesihenkilö ottaa muistutuksen viivytyksettä käsittelyyn ja selvittää tapahtuneen yhdessä palveluun osallistuneen henkilöstön kanssa. Mikäli käsittelyn aikana havaitaan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä tai toimintakäytäntöjä, puututaan niihin välittömästi omavalvonnallisesti ja laaditaan korjaavat toimenpiteet. Lähiesihenkilö ja työntekijä laatii tapahtuneesta kirjallisen vastauksen ja toimittaa sen erityisasiantuntijalle tai hallintoylilääkärille.

Muistutus käsitellään neljän viikon sisällä. Jos muistutukseen ei pystytä vastaamaan tavoiteaikataulussa, esim. muistutuksen laajuuden vuoksi, asiakkaalle ilmoitetaan arvio vastauksen saamisen aikataulusta. Muistutuksista ja niiden pohjalta tehdyistä parannuksista tiedotetaan henkilöstöä esim. kuukausipalaverissa siinä laajuudessa, kun se on mahdollista.

Muistutuslomake: [Hyvaep.fi/tietoja-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/sosiaalihuollon-muistutuslomake](http://hyvaep.fi/tietoja-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/sosiaalihuollon-muistutuslomake)

Kantelu tehdään Lupa- ja hallintovirastoon vapaamuotoisesti tai lomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta.

Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Lisäksi eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti. Kantelu oikeusasiamiehelle (oikeusasiamies.fi)

### 3.2.5 Henkilöstö

Perheoikeudellisessa yksikössä työskentelee asiakastyössä lastenvalvojia, perheohjaaja, sosiaaliohjaaja ja toimistosihteerit sekä esihenkilönä toimii vastaava sosiaalityöntekijä. Toimistosihteerillä on eri esihenkilö. Pääasiassa Ähtärissä toimivalla lastenvalvojalla on eri esihenkilö.

Jälkihuollossa työskentelee asiakastyössä sosiaalityöntekijät (2) ja sosiaaliohjaajat (2). Lisäksi maakunnassa on seitsemän henkilöä, jotka tekevät osin jälkihuoltoa, mutta ovat eri esihenkilön alla.

Henkilöstön saatavuus vakituisiin tehtäviin ja pitkäaikaisiin sijaisuuksiin on hyvä, eikä yksikössä käytetä vuokratyövoimaa. Henkilöstö täyttää Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä mukaiset kelpoisuusvaatimukset. Ammattioikeudet tarkistetaan Lupa- ja valvontaviraston rekisteristä rekrytoinnin yhteydessä, ja yli kolmen kuukauden työsuhteissa edellytetään rikosrekisteriotetta lasten kanssa työskenteleviltä. Työntekijöiltä edellytetään hyvää suomen kielen kirjallista ja suullista osaamista. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Avoimeksi tulevat virat/toimet laitetaan auki Kuntarekryn kautta.

Rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, ja avoimet tehtävät julkaistaan Kuntarekryssä. Henkilöstön riittävyttä ja osaamistarpeita arvioidaan säännöllisesti.

Henkilöstön riittävä ammattitaidon ylläpitäminen varmistetaan vuosittain tehtävillä osaamiskartoituksilla ja kehityskeskusteluilla, joiden perusteella henkilöstöä koulutetaan ja ammattitaidon kehittymistä tuetaan. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua sovitusti täydennyskoulutuksiin. Uusi työntekijä perehtyy käytännön työhön yhdessä toisen työntekijän kanssa. Esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa kahdenkeskisiä keskusteluja työn alettua ja varmistaa, että perehdytys on ollut riittävää.

Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua sovitusti täydennyskoulutuksiin. Käydyistä koulutuksista tuodaan tietoa tiimille ja osaamista jaetaan yhteisesti. Täydennyskoulutuksen sisällöstä keskustellaan vähintään kerran vuodessa käytävässä kehityskeskustelussa. Vuosittain pakollisia täydennyskoulutuksia ovat tietoturvaan liittyvä koulutus.

Opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta Opiskelijoiden ohjauksesta toteutetaan toimialan yhteisen ohjeistuksen mukaisesti. Yksikössä voi työskennellä rajatusti loppuvaiheen opiskelijoita virka-suhteessa. Tällöin varmistetaan heidän osaamisensa, kielitaitonsa ja opintojen eteneminen, määritellään tehtävät ja vastuut sekä nimetään ohjaaja. Opiskelijat työskentelevät aina laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelijan ohjaamisesta vastaavat esihenkilö ja tiimi yhdessä. Opiskelijoiden perehdytyksessä käytetään samoja periaatteita kuin muun henkilöstön perehdytyksessä. Tiimissä sovitaan työntekijät, jotka vastaavat opiskelijan ohjauksesta. Tiimin esihenkilö tapaa opiskelijan vähintään 2 kertaa työharjoittelun aikana. Opiskelija saa harjoittelun ajaksi käyttöönsä asiakastietojärjestelmän tunnukset.

### **Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen**

- Jokainen olemme omalta osaltamme vastuussa siitä, että voimme hyvin työyhteisössä.
- Työyhteisöllinen työnohjaus on käytössä.
- Työterveyden kautta voi saada esim. psykologin vastaanottokäyntejä
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös ennakoiva tuki toimintamalli työhyvinvoinnin ja työkyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi.
- Työyksiköillä on mahdollista käyttää 20e/työntekijä kerran vuodessa johonkin yhdessä sovit- tuun asiaan esim. ruokailu tai aktiviteetti

### **Työterveys**

- Seinäjoki, Isokyrö ja Lapua: Seinäjoen työterveys
- Seinäjoen työterveyden alihankkijana Kauhavalla toimii Härmämedi
- TT Botnia Oy: Järvi-Pohjanmaa, Suupohja, Ilmajoki ja Kurikka
- Pihlajalinna Oy: Alavus, Ähtäri, Soini ja Kuortane

### **Työhyvinvointisuunnittelijat**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii työhyvinvointisuunnittelijoita, joiden yhteystiedot löytyvät Intrasta. Työhyvinvointisuunnittelija tekee yhteistyötä ja toimii yhdyshenkilönä työntekijöiden, esihenkilöiden, työterveyshuollon, Kevan ja vakuutusyhtiöiden kanssa.

### **3.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Perheoikeudellisissa palveluissa ja jälkihuollossa ei ole lakiin kirjattua asiakasmäärä/työntekijä. Tilannetta kuitenkin seurataan asiakasmäärä/per työntekijä jälkihuollossa ja sopimusmäärä/selvitykset per työntekijä perheoikeudellisissa palveluissa. Tilastoja ja työntekijöiden kanssa käytyjä keskusteluja käytetään apuna tilanteen seurannassa.

### **3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Asiakaskokemuksen ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi erityisen tärkeää on tiedonkulku ja työskentelyn jatkuvuus eri toimijoiden välillä ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella ja voimassa olevan lainsäädännön nojalla. Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Perheoikeudelliset palvelut: osallistutaan pyydettyä esim. syte-tiimeihin. Sopimukseen liittyvissä neuvotteluissa tehdään yhteistyötä tarvittaessa lastensuojelun ja lapsiperheiden palvelujen kanssa.

Jälkihuollossa on useita nivelvaiheita, joissa monialainen yhteistyö on tarpeen asiakkaan luvalla esim. aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut tai toinen hyvinvointialue, työvoimapalvelut, kelan kuntoutukset, päihde- ja mielenterveysklinikka

Palvelukoordinaattori tukee jälkihuoltoon tuen parissa työskentelevän henkilöstön työtä: hän auttaa asiakkaiden ohjautumista palveluihin edistäen koordinaatiota ja vaikuttavuutta palvelujen järjestämisen ja tuottamisen välillä. Palvelukoordinaattori etsii vaihtoehtoisia palveluja nuoren tarpeeseen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan toimeksiannosta. Perheiden palvelualueen palvelukoordinaattorina toimii Laura Ojala.

### **3.2.8 Toimitilat ja välineet**

kts. 3.2.1. luku

#### **Työskentelemme turvallisissa tiloissa**

- Ennaltaehkäisemme loukkaantumisvaaroja
- Pidämme tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla ja käyttökunnossa

Työtilat sijaitsevat joko perhekeskuksissa, sosiaali- ja terveyskeskuksissa, sote-asemilla tai muissa siihen soveltuviissa tiloissa.

Mikäli tilat osoittautuvat epätarkoituksenmukaisiksi tai terveyttä vaarantaviksi, lähiesihenkilö selvittävää tilannetta yhdessä tilapalveluiden kanssa. Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistöhuollosta ja turvallisuustekijöistä, kuten palohälyttimistä, sammutuspeitteistä ja jauhesammuttimista. Alkusalvutuskoulutus kuuluu työntekijöiden velvoitekoulutuksiin ja se suoritetaan 3 vuoden välein. Sisäilmaongelma epäilyssä toimitaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ja tehdään ilmoitus sisäilmatyöryhmälle ja oireileva työntekijä ohjataan olemaan yhteydessä työterveyshuoltoon.

Yksiköissä on nimettynä turvallisuusvastaavia. Turvallisuusvastaavat toimivat yksikön yhteyshenkilöinä turvallisuusasioissa. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua hätäensiapukoulutukseen määritellyin vuosivälein.

#### Hälytintjärjestelmät

Työntekijöiden toimipisteissä on käytössä hälytintjärjestelmät tai niitä ollaan ottamassa käyttöön. Toimipisteissä on käytössä myös vartijapalvelu, jonka käyttö arvioidaan etukäteen asiakkaan kanssa tai kutsutaan paikalle tarvittaessa. Työntekijöillä on tiedossa vartijan numero. Useissa toimipisteissä on käytössä myös kameravalvonta. Työhuoneet ovat lukollisen oven takana. Lisäksi on käytössä sähköavain, josta jää merkintä, missä huoneessa on käyty. Avaimella sisäänpääsy eri tiloihin on rajattu. Asiakkailla on yhteinen odotustila muiden sosiaalipalveluiden kanssa. Esteetön hissi on käytössä suurimmassa osassa sote-keskuksia/perhekeskuksia.

Työntekijät tekevät etätöitä ja hoitavat etävastaanottoja myös kodista käsin. Työntekijän kanssa tehdään etätöiden riskienarviointi ja kirjallinen etätöösopimus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti

### **3.2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Yksikössä ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa vaaratilanteista ja toimimattomista laitteista sekä varmistaa, että vialliset laitteet poistetaan käytöstä ja toimitetaan korjattavaksi. Toimintaohjeet ja linkki käyttäjän vaaratilanneilmoituslomakkeelle löytyvät Fimean sivuilta. Ilmoita vaaratilanteesta - Fimea.fi - Fimea

Perheoikeudellisissa palveluissa ja jälkihuollossa on käytössä asiakastietojärjestelmä sosiaaliLifeCare ja lisäksi perheoikeudellisissa palveluissa on käytössä Sosiaalieflica

Uusi työntekijä perehdytetään ohjelmiin. Käytössä on Moodle oppimisympäristö ja ohjeita Mfiles ohjelmassa, josta työntekijä voi myös itse perehtyä ohjelmien käyttöön.

IT järjestää vastuutyöntekijöille opastausta säännöllisesti ja myös yhteisiä teamsja ohjelmien käytöstä. IT vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmät ovat ajan tasalla. It-Helpin kautta on apua saatavilla It-asioissa tarvittaessa.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojatoiminnan perustana toimii [aluehallituksen hyväksymä tietoturva- ja tietosuojapolitiikka](#).

### **Tietoturvapoikkeamat**

Ilmoita tietoturvapoikkeamat aina IT-helppiin.

Kiireelliset ja vakavat: Virka-aikana (ma-pe 7.00-15.30) Puh. 06 415 4789 - Virka-ajan ulkopuolella Puh. 050 474 4789

Kiireettömät: sähköinen itsepalveluilmoitus IT-help

Tietoturvapoikkeama on tahallinen tai tahaton tapahtuma, jonka seurauksena organisaation vastuulla olevien tietojen ja palvelujen eheys, luottamuksellisuus tai tarkoituksenmukainen käytettävyytaso on tai saattaa olla vaarantunut

Poikkeustilanteet: perheoikeudellisissa palveluissa ja jälkihuollossa voi tulla viivettä ja asiakasturvallisuus ei vaarannu.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on otettu käyttöön mm. omapalvelu, jonka asiakas voi halutessaan ottaa käyttöön. Jälkihuollon asiakas voi ottaa omapalvelun käyttöön ja saada sitä kautta sähköisesti päätökset itselleen. Lisäksi OmaEp digipalvelun voi asiakas halutessaan ottaa käyttöön. OmaEP digipalvelu ei vielä toimi perheoikeudellisissa palveluissa.

### **3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja**

Toiminta-aluejohtaja vastaa toimialueen tietoturvan ja tietosuojan riskienhallinnasta, varautumisesta ja valmiussuunnittelusta.

Toimialuejohtajat huolehtivat tietoturva- ja tietosuojatoiminnan toteutumisesta ja valvonnasta toimialueellaan. Esihenkilöt vastaavat tietoturva- ja tietosuoja-asioiden toteutumisesta, tiedottamisesta ja valvonnasta omassa yksikössään. Jokaisen esihenkilön on huolehdittava, että tietoturva- ja tietosuojamääräykset ja ohjeet koulutetaan ja perehdytetään henkilöstölle. Esihenkilö valvoo osana riskienhallintaa, että henkilöstö noudattaa tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja määräyksiä ja ohjeita.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Mari Kempas, jonka tavoittaa osoitteella tietosuojavastaava@hyvaep.fi

Työntekijät kirjautuvat tietojärjestelmään henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla tai varmennekortilla. Jokainen on vastuussa omien tunnustensa säilyttämisestä. Lokitietojen perusteella pystytään jälkikäteen selvittämään kirjautumistiedot. Työntekijät suorittavat tietosuoja ja tietoturvakoulutukset viiden vuoden välein. Potilas- tai asiakaskertomustiedot avataan vain, jos hoidetaan asiakkaan asiaa tai se on muuten käyttötarkoituksen mukaan välttämätöntä esim. tilastointeja korjattaessa. Henkilökunta kirjaa potilaskertomukseen asiakkuuden kannalta oleelliset asiat. Paperitulosteita vältetään, jos niitä käytetään, ne kerätään tuhottavan jätteen astioihin.

Asiakkaalla on oikeus pyytää lokitietojen tarkistus, jos hän epäilee, että hänen tietojaan on asiattomasti katseltu. Hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojatoiminta pohjautuu aluehallituksen hyväksymään tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaan, jossa kuvataan toimintaa ohjaavat tekijät, tavoitteet, periaatteet sekä organisointi ja vastuut.

Palautetta voi antaa sähköisesti QPro- järjestelmään, joka löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta. Potilaat ja läheiset voivat antaa palautetta myös suoraan työntekijöille tai esihenkilölle.

Palautteet käsitellään kuukausikokouksissa. Palautteiden perusteella mietitään kehittämistoimenpiteitä. Myös hyvinvointialueen verkkosivujen kautta voi jättää palautetta QPro-järjestelmän kautta. Jos palautetta saadaan paperilomakkeella, se syötetään ohjelmaan kyseisessä yksikössä. Käsittelyn yhteydessä arvioidaan, kuinka hyvin hyvinvointialueen palvelulupauksen, asiakkaan/potilaan hyvä hoito ja potilasturvallisuus toteutuvat ja edelleen määritellään palautteiden perusteella laaditut korjaavat toimenpiteet. Jos asiakas/läheinen jättää yhteystiedot pyytäen yhteydenottoa, yksiköstä ollaan häneen yhteydessä mahdollisimman pian. Palautteen antajaan otetaan yhteyttä, jos hänen antamansa palaute tulkitaan muistutukseksi tai vaaratapahtumaksi. Jos yhteystietoja ei ole, tulkitaan se niin, että palautteenantaja ei halua, että häneen ollaan yhteydessä. Asiakas- ja potilaspalautteet käydään sovitusti läpi yksikön palaverissa. Yksiköiden, palvelu- ja toimialueiden tulosten seurannasta vastaavat yksikön lähiesihenkilöt

Henkilökuntaa koskevat palautteet käydään läpi kuukausipalaverissa, tarvittaessa järjestetään henkilökohtaiset keskustelut ja suunnitellaan jatkotoimenpiteet.

Palautteiden perusteella tehdään kehittämistoimenpiteitä. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä, jos hän sitä on pyytänyt ja on jättänyt yhteystiedot.

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 tietosuoja-asetusta (EU 2016/679). Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-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.

Terveiden 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.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella 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.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen osana perehdytysprosessia. perehdytyksessä käydään läpi kirjaamiseen liittyvät toimintakäytännöt sekä tietosuoja tietoturva-asiat. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät koulutukset ovat henkilöstölle pakollisia. Uusien työntekijöiden tulee suorittaa koulutukset työsuhteen alussa sekä lisäksi määräajoin, viidenvuoden välein. Koulutukset löytyvät organisaation intranetistä (Henkilöstöasiat / Kaikkia koskevat työsuhteasiat / Tietoturva ja tietosuoja):

- Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Tietosuoja terveydenhuollossa

Tietoturvaan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvät poikkeamat, häiriöt ja tietosuojariskit ilmoitetaan organisaation IT-tuen kautta (IT-Help). Ilmoitus tehdään esimerkiksi järjestelmien toimintahäiriöistä, käyttökatkoksista tai muista ICT-palveluihin liittyvistä poikkeamista. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan erillisen vaaratapahtumajärjestelmän (HaiPro) kautta.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakastietojen kirjaamisessa käytössä on SosiaaliLifecare ja sosiaaliEfficca (terveydenhuollossa TerveysLifecare). Asiakkaaseen liittyvät asiakirjat skannataan ohjelmiin Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste? Kyllä

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti? Henkilöstöä on ohjeistettu, että kirjaukset tulee tehdä viivytyksettä, mutta 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

### 3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

#### 3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaavat lähiesihenkilöt ja henkilökunnasta nimetyt turvallisuusvastaavat. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallintaan kuuluu myös toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskeille on kirjattu konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet niiden vähentämiseksi tai poistamiseksi. Riskit, tavoitteet ja toimenpiteet käydään yhdessä läpi.

Työympäristön riskien arviointi ja hallinta

Psykososiaalinen kuormitus ja yksintyöskentely

Riskit: tunnekuormitus ja vaikutukset työssä jaksamiseen.

Ennaltaehkäisy ja hallinta:

- Työparin tai esihenkilön osallistuminen puheluihin ja asiakastapaamisiin
- Tiimikonsultointi
- Työn tauotus ja etätyömahdollisuus
- Psykologinen turvallisuus, säännöllinen työnohjaus ja työterveyshuollon palvelut

Toimiston turvallisuus

Riskit: tulipalo, sisäilmaongelmat, tapaturmat, ulkopuoliset henkilöt

Toimenpiteet:

- Pelastussuunnitelman ja turvallisuusohjeiden tunteminen
- Turvallisuuskävelyt ja hälytyslaitteiden käyttö
- HaiPro-ilmoitukset ja työterveyden konsultointi
- Tilojen järjestyksestä huolehtiminen ja henkilökorttien esillä pitäminen

Tietoturva

Riski: asiakkaan henkilötietojen käsittely tietoturvan vastaisesti

Toimenpiteet:

Työvälineiden suojaus (näytön suoja, salasana, kaksivaiheinen kirjautuminen)

Työaseman lukitus poistuessa työpisteeltä

Tarvittavat työvälineet mukaan lähitapaamisiin

Perehdytys tietoturvaliikkeen toimintaan ja asiakastietojärjestelmän käyttöön

### Työergonomia

Riski: työasennot ja toistuva kuormitus

Toimenpiteet:

- Säädettävät työvälineet ja taukojumppa
- Työfysioterapeutin tuki tarvittaessa
- Omavastuu hyvinvoinnista

Yksintyöskentely asiakkaan kotona, julkisilla paikoilla ja toimistossa:

Riskit arvioidaan etukäteen

- Työpari tai esihenkilö mukana tarvittaessa
- Uhkaavissa tilanteissa tapaamista ei tehdä yksin
- Ilta- ja viikonlopputapaamisista ilmoitetaan ennakoon esihenkilölle
- Vihta-ajanvarausjärjestelmä pidetään ajantasaisena

Keskeiset asiakasturvallisuusriskit liittyvät yksityisyyden suojaan, henkilöstön riittävyteen, moniviranomaistyössä liittyviin tietokatkoksiin, puuttuvaan dokumentaatioon, vastaanottotilojen turvallisuuteen sekä tietojärjestelmäkatkoksiin tai kirjautumisongelmiin. Asiakkaan ja potilaan yksityisyyden suoja on keskeinen osa turvallista ja laadukasta palvelua. Toimintaympäristöissä kohdataan usein alaikäisiä ja perheitä, mikä edellyttää erityistä huolellisuutta henkilötietojen käsittelyssä, kirjaamisessa ja tietojen luovuttamisessa.

Yksityisyyden suojaa varmistetaan noudattamalla lainsäädäntöä. Henkilötietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin hoidon, tutkimusten tai palvelun toteuttaminen edellyttää. Kirjaaminen tehdään rakenteisesti ja ajantasaisesti potilastietojärjestelmään, järjestelmän käyttöä valvotaan käyttöoikeuksien hallinnalla sekä lokiseurannalla.

Vastaanottotilojen tulee mahdollistaa luottamukselliset keskustelut ilman, että sivulliset kuulevat asiakastietoja. Asiakkaita tavataan myös esimerkiksi kouluilla. Koulu- ja oppilaitosympäristössä kiinnitetään erityistä huomiota tilojen asianmukaiseen äänieristykseen ja siihen, että oppilaat tai opiskelijat eivät joudu odottamaan vastaanottohuoneen välittömässä läheisyydessä siten, että yksityisyys vaarantuisi. Näillä toimintatavoilla varmistetaan, että asiakkaan ja potilaan yksityisyys toteutuu kaikissa palveluyksikön palveluissa. Katso Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 13.12.2022/Aluehallitus Ohjaus- ja valvontapalvelut - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (hyvaep.fi) Riskitilanteista voidaan tarvittaessa keskustella viikoittain pidettävässä tiimipalaverissa. Hyvinvointialueella on työsuojelua koskevia valmiita toimintamalleja mm:

(Intra etusivu, henkilöstöasiat, työsuhdeasiat, turvallisuuspalvelut ja työsuojelu.

turvallisuuspalvelut) mm.

- Väkivaltatilanteisiin liittyvät toimintaohjeet

- Asiakkaan/ potilaan kotikäyntiin liittyvät toimintaohjeet
- Uhkauspuhelulomake
- Tuntomerkkilomake
- Henkilöturvallisuusohje
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun toimintamalli

### **3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä (HaiPro). Järjestelmään ilmoitetaan myös työ- ja työturvallisuuspoikkeamat. Vaaratapahtumien raportoinnin tavoitteena on kerätä ja välittää tietoa läheltä piti -tilanteista sekä haitta- ja vaaratapahtumista syylistämättä ketään. Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään ja on velvollinen raportoimaan vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet HaiPro-järjestelmän kautta. palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus määritellään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29 §). Ensisijaisesti epäkohdista ja poikkeamista tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle, jonka tehtävänä on selvittää tilanne ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Vaaratapahtumailmoituksesta tulee sähköposti lähiesihenkilöille. Esihenkilö määrittää ohjeiden mukaan HaiPro järjestelmässä riskin suuruuden ja käsittelee yksikön hoitohenkilöstöä tai hoitoa koskevat ilmoitukset joko yksittäisen työntekijän kanssa (jos ilmoitus kohdistuu tiettyyn henkilöön) tai koko yksikön kanssa (jos ilmoitus koskee yksikön toimintaa yleisesti). Lääkäreitä koskevat ilmoitukset ohjataan lähiylilääkärille, ja muut ilmoitukset käsitellään tarvittaessa ylemmällä organisaatiotasolla. Kriittisiin ongelmiin puututaan välittömästi, ja muihin pyritään löytämään ratkaisu yhteisellä keskustelulla.

Jos kyseessä vaaratapahtuma tai läheltä piti -tapahtuma jolla suuri mahdollisuus tapahtua uudelleen, käsitellään se heti ja ongelmasta informoidaan henkilöstöä tai yksittäistä henkilöä välittömästi. Jos asia ei ole kiireellinen, se käsitellään seuraavassa kuukausipalaverissa. Mahdolliset korjaustoimenpiteet pyritään suunnittelemaan ja oteuttamaan pikaisesti ilmoituksen tulon jälkeen. Syksystä 2025 alkaen käyttöön otetaan vaiheittain sähköinen Laatuportti, johon kootaan yksiköiden riskidokumentaatio. Yksiköiden turvallisuusvastaavat on koulutettu Laatuportin käyttöön ja sen tiedon täydentämiseen.

Hygieniaoheiden ja infektio- ja torjunnan toteutumista seurataan havainnoinnin, auditointien ja omavalvonnan avulla. Poikkeamat käsitellään järjestelmällisesti ja työntekijöiden hygieniasääntöistä ylläpidetään koulutuksilla sekä yhteistyöllä infektio- ja torjuntayksikön kanssa.

### 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 valvontaviranomaiselle. 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.

### Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun toimintamalli

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ei työnantajana hyväksy minkäänlaista häirintää tai epäasiallista kohtelua. Hyvinvointialue- ja palvelustrategian mukaisesti avoimuus ja yhdenvertaisuus sekä kollegoiden kunnioittaminen ovat keskeisiä arvoja, jotka määrittelevät organisaatiokulttuuriamme. Työturvallisuuskeskus määrittelee epäasiallisen kohtelun seuraavasti: ”Epäasiallinen kohtelu on lain, yleisen hyvän tavan tai omien työvelvollisuuksien vastaista käyttäytymistä tai toimintaa toista kohtaan työssä. Usein se on järjestelmällistä ja jatkuvaa, mutta kyse voi olla myös yksittäisestä tapahtumasta. Kohteena voi olla kuka tahansa työyhteisön jäsen.” Sekä epäasiallisen kohtelun kohteena että epäasiallisesti käyttäytyvänä voi olla siis kuka tahansa viran- tai toimenhaltija, myös esihenkilö.

Esihenkilöillä on oikeus ja velvollisuus tarvittaessa puuttua työyhteisön toimintaan, jos hyvä käytös ei toteudu. Hyvää työkäyttäytymistä on myös järkevä pyrkiä edistämään, vaikkei ongelmia vaikuttaisi olevankaan. Asiakirjahausta löytyy tulostettava huoneentaulu hyvästä työkäyttäytymisestä, jonka avulla voi perehdyttää aiheeseen tai kerrata hyvän käytöksen piirteitä työyhteisössä. Huoneentaulu on myös hyvä laittaa yksikköön näkyville. Jos työntekijä kokee joutuneensa häirinnän tai epäasiallisen kohtelun kohteeksi, tulisi hänen ensin itse mahdollisimman pian keskustella koetun häiritsijän kanssa. Suositeltavaa on, että työntekijän kertoessa häirinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölleen, hän täyttää aina myös kirjallisen Ilmoitus esihenkilölle koetusta häirinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta -lomakkeen (Intra).

Jos epäasiallisesti käyttäytyvä on esihenkilö, asiasta ilmoitetaan hänen esihenkilölleen. Ensimmäisenä toimenpiteenä esihenkilölle on asian tietoon saatuaan keskustella asianosaisten kanssa

mahdollisimman pian. Tilanteessa on välttämätöntä kuunnella työntekijän kokemus sekä selvittää tapahtumat ja taustatekijät tarkasti.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työsuojelupäällikkönä toimii Sari Kamppinen, puh. 040 636 7001, sari.ma.kamppinen@hyvaep.fi

#### 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,
- Alueella toimivat hygieniahoitajat
- Katja Latvala (Kauhajoki, Karijoki, Teuva, Isojoki), puh. 040 197 2771
- Sari Albrecht (Seinäjoki, Isokyrö), puh. 044 425 5519
- Merja Myllykangas (Alajärvi, Lappajärvi, Vimpeli), puh. 040 520 3947
- Raija Uusi-Hakimo (Alavus, Ähtäri, Kuortane, Soini), puh. 040 6725076
- Teija Rajala (Lapua), puh. 050 5692472
- Johanna Ketola (Kaksineuvoinen), puh. 040 5499674
- infektioylilääkäri Elina Kärnä, puh. 050 474 3042
- osastoylilääkäri Riikka Ala-Karvia, puh. 050 474 3881
- osastoylilääkäri Marjo Ala-Salmi, puh. 050 474 3180

#### Vakavan vaaratapahtuman tutkinta

Vakava vaaratapatumma on yleensä kuolemaan, vakavaan vammautumiseen tai sairaalahoidon aloittamiseen/sen jatkamiseen johtanut seuraus, jonka taustalla ovat selkeät puutteet turvallisessa toiminnassa. Kun välittömät turvallisuus- ja tukitoimet on vaaratapahtuman sattuessa varmistettu, käynnistetään tapahtuman esiselvitys. Esiselvityksen pohjalta tehdään päätös varsinaisesta tutkinnasta ja sen tarkoitus on systemaattisesti selvittää, miksi tapahtuma sattui, mitä riskejä ja puutteita toiminnassa voidaan tunnistaa, sekä antaa konkreettisia suosituksia puutteiden ja toimintatapojen korjaamiseksi. Tutkinnan tarkoituksena ei ole etsiä tapahtuman syyllistä. Tutkinnan tavoitteena on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapatumia tulevaisuudessa. Hyvinvointialueen sisäisestä tutkinnasta vastaa vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmä.

### Väärinkäytösilmoitus

Väärinkäytösilmoitus, ns. whistleblowing-direktiivin mukaisen anonyymien väärinkäytösilmoituskanavan kautta voi ilmoittaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen toimintaan liittyvästä väärinkäytösepäilystä tai toiminnasta, joka ei noudata eettisiä periaatteita. Lomake löytyy intrasta sekä Hyvae:n internetsivuilta.

### Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

Pelastuslaki (2011/379) 42§ edellyttää, että jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle joko sähköpostitse, lomakkeella tai puhelimitse. Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112. Lomake löytyy netistä: Vaarailmoitus (pelastuslaitokset.fi)

### **3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Riskien arviointi laaditaan HaiPro-ohjelmassa vuosittain. Riskienhallinnan toimivuutta seurataan vaaratapahtumailmoitusten määrää ja laatua seuraamalla. Työntekijöiden riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksen, säännöllisen koulutuksen, ohjauksen ja jatkuvan oppimisen avulla.

### **3.3.4. Ostopalvelut ja alihankinta**

Perheille voidaan myöntää erilaisia tukimuotoja, joista osa toteutetaan ostopalveluna, kuten ammatillinen tukihenkilötyö ja valvottu tapaaminen. Hankinnoista, kilpailutuksista ja sopimuksista vastaa hankintapalvelut ja perheiden palvelualueella kilpailutukset on keskitetty kotiin vietävät palvelut ja sijaishuolto -palveluyksikköön. Kaikissa hankinnoissa noudatetaan kilpailutus sopimusta. Palvelut tuotetaan kilpailutuksessa hyväksytyjen palveluntuottajien toimesta.

Ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- sekä asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen: Yksikössä seurataan ostettujen palvelujaksojen toteutumista sekä asiakastyössä, että laskujen tarkastamisen yhteydessä. Palveluntuottaja toimittaa jokaisesta jaksosta loppuyhteenvedon asiakkaan työntekijälle. Havaitut puutteet ilmoitetaan hankintapalveluille. Palvelukoordinaattori (jälkihuollossa) ohjaa tarvittaessa. Palvelun laatua ja vaikuttavuutta seurataan yhteistyössä tilaajan ja palveluntuottajan kesken. Palveluntuottaja sitoutuu jatkuvaan vuorovaikutukseen tilaajan kanssa laadun varmistamiseksi. Mahdolliset ongelmat ratkaistaan viipymättä ja palvelua kehitetään jatkuvasti.

Perheiden palvelualueen johto, hankintapalvelut ja valvontayksikkö tekevät tiivistä yhteistyötä. Rek-lamaatiot ja palveluntuottajien ohjaus- ja valvonta (ml. valvontakäynnit) toteutetaan yhteistyössä.

Palvelukoordinaattorilla on ajantasainen tieto käynnissä olevista valvonnoista ja reklamaatioista koskien käytössä olevia sopimuskumppaneita.

### **Palvelukoordinaattori**

Palvelukoordinaattori toimii perheiden palveluiden palvelualueella lapsiperheiden sosiaalipalvelun, lastensuojelun ja jälkihuollon tukirakenteena. Palvelukoordinaattori tukee lapsen omatyöntekijää lapsen ja/tai perheen tarpeenmukaisen palvelun valinnassa lapsen ja perheen edun mukaisesti. Palvelukoordinaattori ei tee päätöksiä palveluista, vaan kartoittaa ja koordinoi vaihtoehtoja lapsen omatyöntekijän kirjaaman esityslomakkeen avulla. Päätöksen palvelusta tekee lapsen omatyöntekijä. Palvelukoordinaattori pyrkii palveluihin ohjaamisessa huomioimaan yksilölliset palvelutarpeet, lainsäädännön, oman toiminnan ensisijaisuuden ja palvelualueen järjestämistapalinjaukset, palveluntuottajien hintajärjestyksen sekä hankinta- ja sopimushallinnan ohjeet ja toimivallan. Ostopalvelut täydentävät omaa toimintaa. Sopimuskauden aikana palvelukoordinaattori myös valvoo sopimuksen mukaista toimintaa yhdessä palvelualueen kanssa ja varmistaa osaltaan reklamaatiokäytäntöjen toteutumista. Palvelukoordinaattorin työhön sisältyy paikka- ja jonotilanteen tai käyttöasteen seuranta yhteistyössä vastuualueiden omasta tuotannosta vastaavien tahojen kanssa. Palvelukoordinaattori valmistelee palveluntuottajarekisterin ulkopuoliset hankintaesitykset hankintavaltuudet omaavalle viiranhaltijalle.

Milloin palvelukoordinaattoria hyödynnetään

Palvelukoordinaattoria hyödynnetään lapsiperheiden sosiaalipalveluissa, lastensuojelussa ja jälkihuollossa aina palvelun tarpeen tullessa ilmi tai palvelun jatkoa suunniteltaessa. Lapsen omatyöntekijä lähettää sähköisesti esityksen palvelusta palvelukoordinaattorille keskusteltuaan palveluntarpeesta sekä asiakkaan että oman esihenkilönsä kanssa. Palvelukoordinaattori tukee omatyöntekijää palvelun kartoituksessa ja järjestämisessä

Vastuun ja tehtävien jako :

Lapsen asioista vastaava omatyöntekijä arvioi lapsen palvelutarpeen hyödyntäen saatavilla olevaa tukea, tekee palveluesityksen palvelukoordinaattorille ja vastaa itsenäisesti päätöksenteosta. Palvelukoordinaattori kartoittaa ja ehdottaa palveluntuottajan omista tai ostopalveluista.

Huomioithan muutkin konsultaatorakenteet.

Tarkempi ohje: Ohje palvelukoordinaattori, joulukuu 2025

### **3.3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta**

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palveluyksikköjohtaja.

## **4 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **4.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ensimmäisen kerran vuonna 2023, ja tämä suunnitelma on ensimmäinen uuden organisaation mukainen omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman päivittämisestä vastaa palveluyksikköjohtaja yhdessä lähiesihenkilön kanssa, ja päivittämiseen osallistuu tarpeen mukaan myös työntekijöitä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina silloin, kun toiminnassa, toiminnan järjestämisessä tai asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia.

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä keskeistä on henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan siten, että omavalvontasuunnitelma käydään vähintään vuosittain henkilökunnan kanssa läpi, ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan viikoittaisissa tiimipalaverissa.

Henkilökunta tutustuu omavalvontasuunnitelmaan lukukuittauksen avulla, ja sen sisältöä käsitellään sekä palaverissa että perehdytyksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa, ja siihen tehdyt muutokset tiedotetaan henkilöstölle. Suunnitelma on tallennettuna yhteiseen verkkokansioon, josta se on henkilöstön luettavissa. Lähiesihenkilö seuraava omavalvontasuunnitelman toteutumista käytännön arjessa sekä valvoo ja vastaava siitä, että yksikön toiminta on omavalvontasuunnitelman mukaista. Omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa.

### **4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Perheoikeudellisten palveluiden ja jälkihuollon omavalvontasuunnitelma on saatavilla hyvinvointialueen M-files -asiakirjahausta. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla, jossa se on kaikkien saatavilla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina jos sen sisällössä on tapahtunut oleellisia muutoksia. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käsitellään henkilöstön kanssa ja julkaistaan välittömästi sen valmistuttua hyvinvointialueen verkkosivuilla. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan omalle lähiesihenkilölleen, jos huomaa asioita, jotka on päivitettävä omavalvontasuunnitelmaan. Lähiesihenkilö seuraa säännöllisesti omavalvontasuunnitelma ajantasaisuutta.

Seurantaa toteutetaan hyödyntämällä erilaisia tietolähteitä ja arviointimenetelmiä, kuten:

- asiakas- ja potilaspalautteet
- HaiPro -ilmoitukset

- sisäiset auditoinnit
- tilastot ja mittarit (esim. käsittelyajat, asiakasmäärät)
- henkilöstön palaute ja työyhteisökeskustelut

Seurannassa havaitut puutteet, riskit ja kehittämiskohteet kirjataan ja käsitellään välittömästi. Niistä laaditaan kirjallinen selvitys, jossa kuvataan havainto, korjaavat toimenpiteet, vastuhenkilö ja aikataulu. Korjaavat toimet toteutetaan viivytyksettä, ja niiden vaikutusta seurataan jälkikäteen. Vastuhenkilö huolehtii siitä, että kaikki tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan asianmukaisesti ja arkistoidaan. Omavalvonnan seurantatulokset ja tehdyt korjaustoimet käsitellään säännöllisesti yksikön palaverissa, jotta välittyy koko henkilöstölle ja toiminta kehittyy jatkuvasti. Tarvittaessa tulokset raportoidaan myös palveluyksiköjohtajalle ja hyvinvointialueen omavalvonnasta vastaaville henkilöille. Hyvinvointialueella omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan liittyvät havainnot ja yhteenvedot julkaistaan neljän kuukauden välein hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.