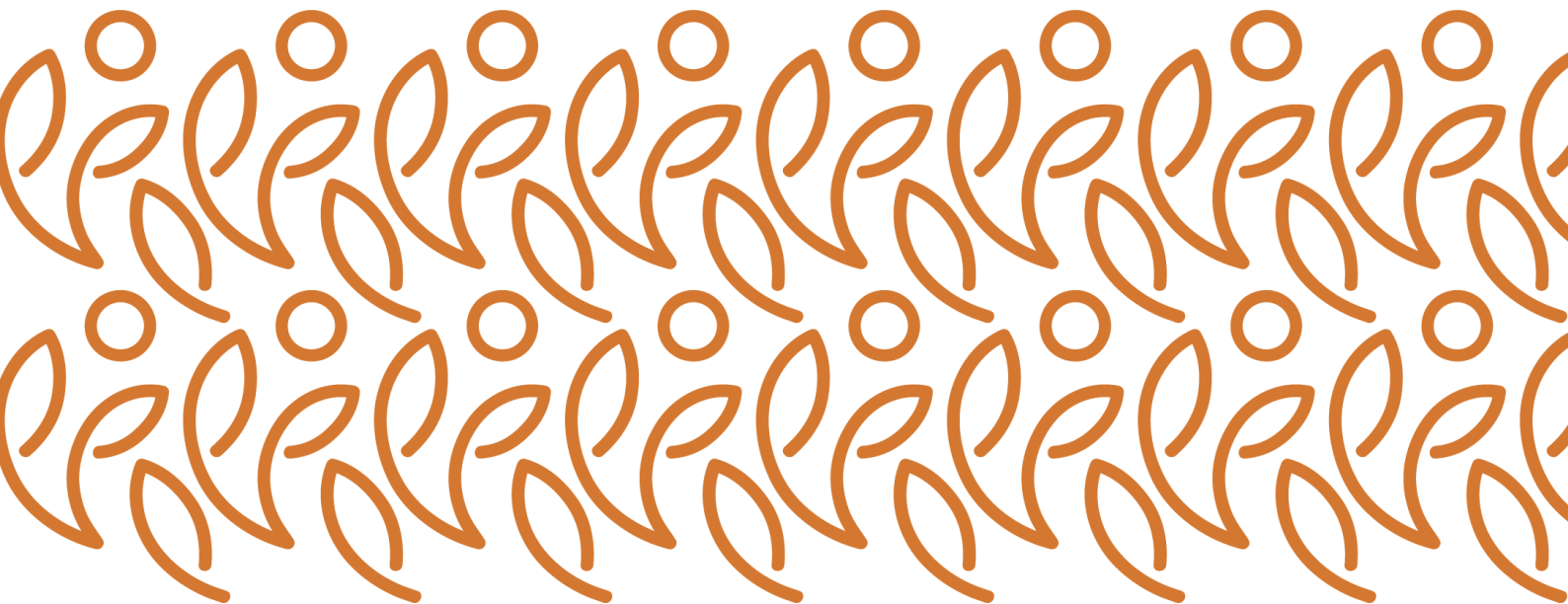


Sosiaalihuollon palvelujen omavalvontasuunnitelma

Perhekeskuksen asiakasohjaus, lapsiperheiden sosiaalityö ja
lastensuojelu

8432-2024-0



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	27
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	36
4.1	Toimeenpano	36
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	37

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.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaali- ja terveystieteiden lupavirasto Valvira on 8.5.2024 antanut määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman

sisällöstä, laatisesta ja seurannasta (08.05.2024 V/42106/2023 - Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) - Viranomaisten määräyskokoelmat - FINLEX ®)

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatisesta, 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 laatisesta 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 , puh. 044 2970 254
Hyvinvointialue	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi Asiakasohjaus, lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelu

Osoite- ja yhteystiedot Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

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

Perhekeskuksen asiakasohjaus

Yksikön esihenkilö Palveluyksikköjohtaja Sirpa Tuomela
sirpa.tuomela@hyvaep.fi puh. 044 297 0254

Vastaava sosiaalityöntekijä Anne Leinonen
anne.leinonen@hyvaep.fi puh. 044 550 1882

Perhekeskuksen asiakasohjaus

Lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelu

Yksikön esihenkilö Vastuuyksikköjohtaja Terhi Järvi
terhi.jarvi@hyvaep.fi puh. 050 381 1684

Vastaava sosiaalityöntekijä Susanna Lammi
susanna.lammi@hyvaep.fi puh. puh. 040 636 7417

Kauhajoki-Kurikka

Vastaava sosiaalityöntekijä Minna Savioja
minna.savioja@hyvaep.fi puh. puh. 043 820 0478

Seinäjoki-Ilmajoki

Vastaava sosiaalityöntekijä Minna Sillanpää
minna.sillanpää@hyvaep.fi puh. 044 4700460

Seinäjoki-Ilmajoki

Vastaava sosiaalityöntekijä Petra Isosalo
petra.isosalo@hyvaep.fi puh. 040 636 7663

Lapua-Kauhava

Vastaava sosiaalityöntekijä Anne Siltala
anne.siltala@hyvaep.fi puh. 040 6430330

Alavus-Alajärvi

Johtava sosiaalityöntekijä Niina Kaappola
niina.kaappola@hyvaep.fi puh. 040 6367270

Toimipisteet

Seinäjoen toimipiste: Ruukintie 2 6krs, 60100 Seinäjoki

Lapuan toimipiste: Liuhtarintie 2, 62100 Lapua

Kauhavan toimipiste: Kauppapassi 3, 62200 Kauhava

Alavuden toimipiste: Kuulantie 5, 63300 Alavus

Ähtärin toimipiste: Sairaalandantie 4, 63700 Ähtäri

Ilmajoen toimipiste: Pappilantie 2, 60800 Ilmajoki

Kurikan toimipiste: Reinikantie 4, 61300 Kurikka

Kauhajoen toimipiste: Hakasivuntie 1, 61800 Kauhajoki

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluita tuotetaan lähi- ja etäpalveluna hyvinvointialueen perhekeskusalueilla. Toiminta perustuu arvoihin, eettisiin periaatteisiin ja lainsäädäntöön, joiden tavoitteena on lapsen edun toteutuminen. Työtä ohjaavat Suomen perustuslaki, hallintolaki, sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, kansainväliset ihmisoikeussopimukset ja sosiaali- ja terveysalan eettiset ohjeet sekä hyvinvointialueen strategiset linjaukset. Näiden mukaisesti varmistetaan lapsen hyvinvointi ja oikeuksien toteutuminen kaikissa tilanteissa.

Toiminnassa noudatetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoja, joita ovat:

- Asiakslähtöisyys
- Avoimuus ja yhdenvertaisuus
- Vaikuttavuus ja talous yhdessä
- Uudistumiskyky ja kehitysmuutosmyönteisyys

Perhekeskuksen asiakasohjaus on perheiden palveluiden yleinen ohjaus- ja neuvontakanava. Lapsen, vanhemman, läheisen tai ammattilaisen yhteydenotto voi koskea esimerkiksi

- perheen arjen haasteita tai tuen tarpeita
- jaksamisen tai parisuhteen haasteita
- huolta lapsesta tai nuoresta
- erotilannetta
- lähisuhde- ja perheväkivaltaa

Perhekeskuksen asiakasohjauksen yhteydenottokanava on avoinna arkipäivisin klo 9–15 ja palvelulupaus on, että yhteydenottaja saa tuen heti tai viimeistään 1–3 arkipäivän sisällä. Yhteydenotot tilastoidaan, mutta niitä ei kirjata asiakastietojärjestelmiin. Yhteydenottaja voi asioida myös nimettömänä. Asiakasohjaajalla (2) on pääsy sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon tietojärjestelmiin.

Asiakasohjauksen ensiarvioinnissa ja palvelutarpeen arvioinnissa käsitellään seitsemän arkipäivän sisällä sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot, ennakkolliset lastensuojeluilmoitukset ja lastensuojeluilmoitukset. Työntekijöillä on käytössä

sosiaaliLifecare ja vireilletulot kirjautuvat ohjelmaan. Tarvittaessa laaditaan palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelutarpeen arviointi.

Terveydenhuollossa tehtävä sosiaalityö. Perhekeskuksen asiakasohjauksen työntekijöistä osa sosiaalityöntekijöistä työskentelee lasten ja nuorten psykiatrian sekä lasten ja nuorten somatiikan poliklinikalla ja osastolla. Työ perustuu sosiaalihuollon tehtävään ja sisältää vahvaa sosiaalityön asiantuntijuutta, joka kiinnittyy hoitoprosesseihin, perheiden kokonaistilanteen arviointiin sekä palvelujen ja tuen yhteensovittamiseen terveydenhuollon toimintaympäristössä. Työntekijöillä on käytössä sosiaali- ja terveysLifecare.

Ankkuritoiminta. Perhekeskuksen asiakasohjauksessa työskentelee myös kaksi sosiaaliohjaajaa Ankkuritoiminnassa. Se on moniammatillista yhteistyötä, jolla tuetaan lasten ja nuorten hyvinvointia ja estetään ennalta rikollisuutta. Työtä tehdään tiimissä, johon kuuluvat asiantuntijat poliisista, sosiaalihuollosta ja koulusta. Poliisissa ankkuritiimejä on jokaisella poliisilaitoksella. Ohjauksen ja neuvonnan lisäksi työntekijät laativat myös palvelutarpeen arviointeja ja työntekijöillä on käytössä sosiaaliLifecare.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut auttavat perheitä selviytymään arjessa, tukevat vanhemmuutta ja turvaavat lasten hyvän ja turvallisen kasvun. **Lastensuojelun** päätehtävä on suojella lasta ja tukea perhettä niin, että lapsi voi kasvaa turvallisesti. Tarvittaessa se puuttuu tilanteisiin vahvemmin, jos lapsen hyvinvointi on uhattuna. Palveluissa korostuvat varhainen tuki, ennaltaehkäisy sekä yhteistyö perheen ja eri toimijoiden välillä. Tavoitteena on löytää perheelle oikea-aikainen ja riittävä tuki, joka vahvistaa perheen omia voimavaroja ja edistää lapsen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Työ perustuu luottamukselliseen vuorovaikutukseen ja asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen ja lastensuojelun työ on pääosin ajanvarauksellista. Häätötilanteissa ja kiireellistä hoitoa vaativissa tilanteissa potilasta ohjataan olemaan yhteydessä joko 112 tai sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Lapsiperheiden sosiaalipalveluihin ja lastensuojeluun saa yhteyden perhekeskuksen asiakasohjauksen kautta (uudet asiakkaat) ja työntekijöiden yhteystiedot ovat saatavilla nettisivuilla (nykyiset asiakkaat). Jokaisella asiakkaalla on nimetty omatyöntekijä. Työntekijään yhteydenpitoa suositellaan ensisijaisesti puhelimitse.

Perheen jälleenyhdistämistiimissä työskennellään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen 0–17-vuotiaiden nuorten ja heidän perheidensä ja muiden ammattilaisten kanssa koko Etelä-Pohjanmaan alueella. Sosiaalityöntekijästä, perheterapeuteista ja perheohjaajista koostuva tiimi tukee lapsen asioista vastaavan

sosiaalityöntekijän lakisääteistä velvoitetta tukea sijoitetun lapsen jälleenyhdistämistyöskentelyä. Työskentelystä tehdään tehostetun perhetyön päätös. Jälleenyhdistämistiimi koordinoi myös perheiden palveluiden kokemusasiantuntijatoimintaa ja systemisen työtteen koulutuksia koko hyvinvointialueella.

3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun järjestämistä ohjaavat keskeisesti seuraavat lait:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Suomen Perustuslaki (731/1999)

Lisäksi toimintaa ohjaavat muun muassa:

- Hallintolaki (434/2003)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- EU:n tietosuoja-asetus (GDPR, 679/2016)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Asiakasohjauksen, lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun laatu varmistetaan lainsäädäntöön ja kansallisiin suosituksiin perustuvilla yhtenäisillä toimintamalleilla, auditoinneilla, omavalvonnalla, henkilöstön koulutuksella, monialaisella yhteistyöllä sekä asiakkaiden palautteeseen ja poikkeamailmoituksiin perustuvalla jatkuvalla palvelun kehittämisellä. Lisäksi työntekijät ja esihenkilöt seuraavat palveluun pääsyä ja määräaikojen toteutumista asiakastietojärjestelmän avulla. Työntekijän ja esihenkilön säännöllisillä tapaamisilla varmistetaan säännöllinen lakisääteisten tehtävien toteutuminen, dokumentoinnin ajantasaisuus ja ajankohtainen asiakastilanne.

Perhekeskuksen asiakasohjauksessa, lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa asiakasturvallisuus tarkoittaa sitä, että palvelut tuotetaan turvallisesti, laadukkaasti ja lain edellyttämällä tavalla siten, ettei asiakkaalle aiheudu tarpeetonta haittaa. Asiakasturvallisuuden varmistaminen perustuu ennakoivaan toimintaan, riskienhallintaan ja jatkuvaan laadun kehittämiseen.

Jokaisella Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella on vastuu sitoutua asiakas- ja potilasturvallisuutta edistäviin toimintatapoihin. Hyvinvointialueella on laadittuna perehdytysohjeet asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle on yhteinen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma (Intra etusivu/henkilöstöasiat/työsuhdeasiat/turvallisuuspalvelut ja työsuojelu/asiakas- ja potilassuunnitelma).

Perhekeskuksen asiakasohjauksen neuvontakanavassa voi asioida sekä ilman tunnistautumista että tunnistautumalla. Muutoin asiakastyö toteutetaan tunnistamisen jälkeen. Asiakkaan tunnistamisella vältetään vaaratilanteita sekä vääriä toimenpiteitä. Tunnistamisella varmistetaan, että oikea henkilö saa oikean palvelun. Potilaan tunnistaminen tapahtuu vähintään yhtä tunnistusmenetelmää käyttämällä. Henkilö tunnistetaan vastaanottohuoneessa vastaanoton alkaessa, erillisiä ilmoittautumispisteitä ei toistaiseksi ole käytössä.

- Pyydetään henkilöä kertomaan nimensä ja henkilötunnuksensa
- Tarvittaessa kysytään tarkentavia kysymyksiä, kuten osoitetta tai puhelinnumeroa.
- Tietojen yhdenmukaisuus varmistetaan potilas- ja asiakastietojärjestelmistä.
- Tiedot voidaan pyytää omaiselta, läheiseltä tai saattajalta vain siinä tapauksessa, että henkilö ei pysty niitä itse antamaan.

Asiakastiedot käsitellään turvallisesti ja käytössä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Henkilöstö sitoutuu salassapitovelvollisuuteen ja saa säännöllistä tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Hyvinvointialueella on laadittu ohjeet mm. asiakastietojärjestelmän käyttökatkon varalle ja asiakkaan yhteyshenkilön vaihtamisesta. Ohjeet löytyvät: M-files.

Turvallisuusvastaavan organisaatio on hyvinvointialueella vasta järjestäytymässä. Turvallisuuskävely on mahdollista toteuttaa eri toimipisteissä. Tämä ehkä toteutuu turvallisuusvastaavan toimesta. Jos yksikössä toimii monta eri toimijaa voi yksikössä olla vain yksi turvallisuusvastaava.

Henkilöstön lastensuojelulain 13.4.2007/417 25§ mukainen ilmoitusvelvollisuus

Työntekijät ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä tekemään lastensuojeluilmoituksen, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Heillä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää.

Velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tuen tarpeesta

Jos työntekijä on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa, hänen tulee ohjata henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai otettava itse yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Työssä voi tulla vastaan myös tilanteita, joissa tulee harkittavaksi muita lakisääteisiä ilmoituksia tai yhteydenottoja:

- Ilmoitus poliisille. Jos on syytä epäillä lapsen kohdistunutta rikosta (esim. Pahoinpitely tai seksuaalirikos), työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus poliisille salassapitosäännösten estämättä (lastensuojelulaki 417/2007, 25 §).
- Ilmoitus hätäkeskukseen (112). Kiireellisissä tilanteissa, joissa lapsen tai muun henkilön henki tai terveys on välittömässä vaarassa.
- Huoli lähisuhdeväkivallasta. Tarvittaessa yhteydenotto poliisiin tai ohjaus turvakoti-palveluihin, sekä lastensuojeluilmoitus, jos perheessä on lapsia.
- Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta. Jos työssä kohdataan iäkäs henkilö, joka ei selviydy arjessa, voidaan tehdä ilmoitus sosiaalihuollolle (vanhuspalvelulaki 980/2012).
- Ilmoitus pelastusviranomaiselle. Jos havaitaan vakava paloturvallisuus ta muu asu-miseen liittyvä turvallisuuspuute (esim. Vakavat sähkö- ja paloturvallisuuspuutteet), voidaan tehdä ilmoitus pelastusviranomaiselle. Tarvittaessa kiireellisissä tilanteissa otetaan yhteys hätäkeskukseen (112).
- Eläinsuojeluilmoitus kunnaneläinlääkärille (eläinten hyvinvointilaki 693/2023)

3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Perhekeskuksen asiakasohjaus, lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu kuuluvat perheiden palvelualueeseen osana sosiaalipalveluiden toimialuetta. Perhekeskuksen asiakasohjauksessa tuotetaan sekä sosiaali- että terveydenhuollon ohjausta ja neuvontaa sekä käsitellään sosiaalihuollon yhteydenottoja ja laaditaan palvelutarpeen arvioinnit. Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ja lastensuojelussa tuotetaan sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaista palvelua. Perhekeskuksen asiakasohjausta, lapsiperheiden sosiaalipalveluita ja lastensuojelua johtaa palveluyksikköjohtaja. Palveluyksikköjohtaja Sirpa Tuomela johtaa suoraan perhekeskuksen asiakasohjausta, jossa toimii yksi vastaava sosiaalityöntekijä. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen ja lastensuojelun toimintaa johtaa vastuuyksikköjohtaja Terhi Järvi palveluyksikköjohtajan alaisuudessa. Lisäksi alueellisesta toiminnasta vastaavat lähiesihenkilöinä toimivat vastaavat sosiaalityöntekijät ja johtaja 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 yhdessä vastuuyksikköjohtaja Terhi Järven kanssa vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja sekä sen toteutumisen seurannasta.

Lähiesihenkilöinä toimivat vastaavat sosiaalityöntekijät Anne Leinonen, Susanna Lammi, Minna Sillanpää, Minna Savioja, Petra Isosalo, Anne Siltala ja johtava sosiaalityöntekijä Niina Kaappola toteuttavat sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omilla vastuualueillaan ja vastaavat valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi he vastaavat, 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

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

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 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. Huoltajilla on oikeus saada tietoa ja osallistua päätöksentekoon, ellei lapsen etu muuta edellytä. Vuorovaikutusosaaminen 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 omavalvonnan kehittämistä.

Toiminnassa noudatetaan lakisääteisiä määräaikoja ja lastensuojelussa asiakasmitoitusta. Palvelun ruuhkautuessa tai työntekijäkohtaisen asiakasmäärän ylitystilanteissa työmäärää ja resursseja jaetaan yhteistyössä muiden hyvinvointialueen sote-keskusten lapsiperheiden sosiaalipalvelujen ja lastensuojelun kesken.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palvelusta 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.

Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa asiakkaan asiakassuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai kun asiakkaan tuen tarpeessa tapahtuu oleellinen muutos. Omatyöntekijä vastaa asiakassuunnitelman ajantasaisuudesta. Sijoitetun lapsen vanhemmalle laaditaan vanhemmuuden tuen suunnitelma.

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

Sosiaaliasiavastaava: 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

Perhekeskuksen asiakasohjauksen, lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun toiminta perustuu lähtökohtaisesti vapaaehtoisuuteen. Esimerkkejä vapaaehtoisista palveluista:

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut (sosiaalihuoltolaki):

- neuvonta ja ohjaus
- palvelutarpeen arviointi (yleensä yhteistyössä perheen kanssa)
- perhetyö
- kotipalvelu lapsiperheille
- tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta

Lastensuojelun avohuolto (lastensuojelulaki):

- avohuollon tukitoimet (esim. perhetyö, taloudellinen tuki, perhekuntoutus)
- sijoitus avohuollon tukitoimena (edellyttää huoltajan ja lapsen suostumusta)

Lastensuojelulain mukaisesti viranomainen voi tehdä lapsen edun kannalta välttämättömiä päätöksiä lievimmän periaatteen mukaan myös ilman huoltajan tai lapsen suostumusta. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa:

- Lastensuojeluilmoituksen käsittelyviranomainen voi käsitellä ilmoituksen ilman perheen suostumusta.
- Konsultaatio ja asiantuntijaryhmän hyödyntäminen: viranomaisella on oikeus hakea asiantuntija-apua päätöksenteossa.
- Palvelutarpeen arviointi lastensuojelussa: voidaan tehdä ilman huoltajan suostumusta, mikäli se on lapsen edun mukaista.
- Lastensuojelun asiakkuuden avaaminen: viranomainen voi avata asiakkuuden ilman asiakkaan suostumusta.
- Lapsen tapaaminen ilman huoltajan suostumusta: lapsen tilannetta voidaan arvioida itsenäisesti.
- Kiireellinen sijoitus (45 §): lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti ilman huoltajan suostumusta, jos hän on välittömässä vaarassa.
- Huostaanotto (40 §): lapsi voidaan ottaa huostaan lapsen edun turvaamiseksi.

- Yhteydenpidon ja liikkumisvapauden rajoittaminen kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton aikana (43–44 §): rajoituksia voidaan käyttää lapsen suojelun turvaamiseksi.
- Esineiden haltuunotto kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton aikana (65 §): lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin turvaamiseksi voidaan ottaa hallintaan esineitä, jotka voivat vaarantaa lapsen tai muiden turvallisuutta.

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

Erityisasiantuntija 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

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

Perhekeskuksen asiakasohjauksessa, lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työskentelee yhteensä noin 100 vakituista työntekijää (asiakasohjaajat, sosiaaliohjaajat, sosiaalityöntekijät, perheterapeutit ja perheohjaajat) sekä 6 lähiesihenkilöä. Työntekijöiden esihenkilöinä toimivat vastaavat sosiaalityöntekijät ja johtava sosiaalityöntekijä. Heidän esihenkilönään toimii vastuuyksikköjohtaja, joka johtaa toimintaa yhdessä palveluyksikköjohtajan kanssa. Perhekeskuksen asiakasohjauksessa esihenkilönä toimii palveluyksikköjohtaja.

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.

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 1–2 viikon ajan. 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 ohjausta toteutetaan toimialan yhteisen ohjeistuksen mukaisesti. Yksikössä voi työskennellä rajatusti loppuvaiheen opiskelijoita virkasuhteessa. 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 työntekijä on osaltaan vastuussa työyhteisön hyvinvoinnin edistämisestä.
- Työyhteisössä on käytössä työyhteisöllinen työnohjaus.
- Työterveyshuollon kautta on mahdollisuus saada esimerkiksi psykologin vastaanottokäyntejä.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue käyttää ennakoivan tuen toimintamallia työhyvinvoinnin ja työkyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi.
- Työyksiköillä on mahdollisuus käyttää vuosittain 20 euroa työntekijää kohden yhteisesti sovittuun tarkoitukseen, kuten yhteiseen ruokailuun tai virkistystoimintaan.

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 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden arvioinnissa hyödynnetään hyvinvointialueen sisäisiä suosituksia sekä lakisääteisiä mitoituksia lastensuojelussa. Hyvinvointialueella henkilöstöresurssi on kokonaisuutena riittävä, mutta sen jakautumisessa on paikoin epätasaisuutta, jonka seuranta ja tasapainottamista kehitetään jatkuvasti.

Henkilöstöresurssia seurataan asiakas- ja käyntimäärien sekä työntekijäkohtaisten asiakasmäärien avulla. Työntekijäkohtaiset tavoiteasiakasmäärät on määritelty, ja lastensuojelussa noudatetaan lakisääteistä mitoitusta. Asiakasmäärien toteutumista seurataan säännöllisesti, ja tietoja raportoidaan mm. Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle. Asiakastietojärjestelmän avulla valvotaan myös lakisääteisten määräaikojen toteutumista. Lähiesihenkilö käy työntekijöiden kanssa asiakaslistan läpi kuukausittain sekä seuraa asiakasprosessien etenemistä (tulossa käyttöön kaikissa sote-keskuksissa). Näin varmistamme, että määräajat ja ohjeistukset toteutuvat. Vastaavilla sosiaalityöntekijöillä on käytössä reaaliaikainen tieto työntekijäkohtaisista asiakasmääristä. Uudet asiakkuudet ohjautuvat työntekijöille asiakasmäärätietoa hyödyntäen. Vapautuvissa tehtävissä esihenkilöiden tulee arvioida sisäisten työntekijäkohtaisten asiakasmäärien toteutuminen ko. yksikössä.

Resurssien kohdentamista ohjataan ajantasaisen asiakasmäärätiedon perusteella, ja uusia asiakkuuksia jaetaan tasapuolisesti. Tarvittaessa henkilöstöä siirretään toimipisteiden tai yksiköiden välillä, erityisesti loma-aikoina tai kuormitustilanteissa. Akuutit tilanteet pyritään hoitamaan järjestelemällä työtehtäviä, ja ei-kiireellisiä asiakastapaamisia voidaan siirtää.

Perhekeskuksen asiakasohjauksessa resurssien riittävyyttä seurataan yhteydenottojen määrän, puhelutilastojen sekä palvelulupausten toteutumisen perusteella. Käytössä on takaisinsoittojärjestelmä, ja palvelu on pääsääntöisesti avoinna arkipäivisin klo 9–15.

Omavalvonnan näkökulmasta asiakasmääriä ja resurssien riittävyyttä tarkastellaan hyvinvointialuetasoisesti säännöllisesti neljä kertaa vuodessa. Tavoitteena on varmistaa resurssien tarkoituksenmukainen kohdentuminen ja asiakastyön tasainen jakautuminen.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Perhekeskuksen asiakasohjauksessa, lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa monialainen yhteistyö tarkoittaa tiivistä yhteistoimintaa eri toimijoiden, kuten neuvolan, perhetyön, opiskeluhoollon, aikuissosiaalityön, erikoissairaanhoidon, varhaiskasvatuksen, päihde- ja mielenterveyspalvelujen ja palveluntuottajien kanssa. Yhteistyön tavoitteena on muodostaa kokonaisvaltainen käsitys lapsen, nuoren ja perheen tilanteesta sekä varmistaa oikea-aikainen tuki.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Palveluiden koordinointi edellyttää selkeitä asiakaspolkua, toimivaa tiedonkulkua ja yhteisiä verkostopalavereita. Koordinoinnin avulla varmistetaan, että palvelut ovat sujuvia, oikea-aikaisia ja keskenään johdonmukaisia, ja että yhteistyötä arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti asiakkaan parhaaksi.

Asiakaskokemuksen ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi erityisen tärkeää on tiedonkulku ja työskentelyn jatkuvuus eri toimijoiden välillä ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella ja voimassa olevan lainsäädännön nojalla.

Systeminen työote. Työskentelyä toteutetaan systemisen toimintamallin mukaisesti, jossa keskiössä ovat lapsi ja perhe sekä heidän vuorovaikutussuhteensa. Systeminen tiimi koostuu eri ammattilaisista, ja työskentely perustuu yhteiseen arviointiin, reflektiiviseen työotteeseen sekä jaettuun asiantuntijuuteen. malli tulee suunnitelmallista ja vaikuttavaa työskentelyä sekä vahvistaa työntekijöiden monialaista yhteistyötä ja asiakkaan osallisuutta.

Konsultaatorakenteet. Työn tueksi on käytössä erilaisia konsultaatorakenteita, kuten lastensuojelulain (14 §) mukainen asiantuntijaryhmä, vaativien erotilanteiden työryhmä, Barnahus sekä sijaishuollon asiakasohjausryhmä. Näiden avulla varmistetaan moniammatillinen arviointi ja tuki erityisesti vaativissa asiakastilanteissa sekä edistetään

lapsen toteutumista. Konsultaatiot tukevat työntekijöiden päätöksentekoa ja vahvistavat osaamista. Konsultaatorakenteet ovat käytössä sekä sosiaalihuollon että lastensuojelun asiakkuuksissa. Konsultaatorakenteille on nimetty vastuuhenkilöt ja niistä on ohjeet, jotka ovat käytössä yksiköissä. Ne ovat jaettavissa myös asiakkaille.

Kokemusasiantuntijatoiminta. Palveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa hyödynnetään kokemusasiantuntijoiden tietoa ja näkemyksiä. Kokemusasiantuntijat tuovat esiin asiakkaiden kokemuksia palveluista, mikä auttaa parantamaan palveluiden asiakaslähtöisyyttä, saavutettavuutta ja vaikuttavuutta. Perheiden palvelualueella toimii koulutettuja kokemusasiantuntijoita. Kokemusasiantuntijapankkia koordinoi jälleenyhdistämistiimin perheohjaaja Elina Sillanpää.

Palvelukoordinaattori. Lue luku 3.3.4. Palvelukoordinaattori tukee lapsiperheiden sosiaalipalvelujen ja lastensuojelun henkilöstön työtä: hän auttaa asiakkaiden ohjautumista palveluihin edistäen koordinaatiota ja vaikuttavuutta palvelujen järjestämisen ja tuottamisen välillä. Palvelukoordinaattori etsii vaihtoehtoisia palveluja lapsen tai perheen tarpeeseen sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan toimeksiannosta. Perheiden palvelualueen palvelukoordinaattorina toimii Laura Ojala.

3.2.8 Toimitilat ja välineet

kts. 2.2.2. 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 soveltuvissa tiloissa.

Mikäli tilat osoittautuvat epätarkoituksenmukaisiksi tai terveyttä vaarantaviksi, lähiesihenkilö ja vastuuyksikköjohtaja selvittävät tilannetta yhdessä tilapalveluiden kanssa. Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistöhuollosta ja turvallisuustekijöistä, kuten palohälyttimistä, sammutuspeitteistä ja jauhesammuttimista. Alkusammutuskoulutus kuuluu työntekijöiden velvoitekoulutukseen ja se suoritetaan 3 vuoden välein. Sisäilmaongelmaepäilyssä 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.

Hälytinjärjestelmät

Työntekijöiden toimipisteissä on käytössä hälytinjärjestelmät 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. Asiakkailta 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 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössä ei ole käytössä lääkinällisiä 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](#)

Perhekeskuksen asiakasohjauksessa on käytössä SosiaaliLifecare ja TerveysLifecare. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa on käytössä SosiaaliLifecare. Uusi työntekijä perehdytetään ohjelmiin. Käytössä on Moodle oppimisympäristö ja ohjeita Mfiles ohjelmassa, josta työntekijä voi myös itse perehtyä ohjelmien käyttöön.

Toimintaa kehitetään jatkuvasti ja yksikössä voidaan ottaa käyttöön uusia digitaalisia ratkaisuja ja toiminnanohjausjärjestelmiä.

IT järjestää vastuutyöntekijöille opastausta säännöllisesti ja myös yhteisiä teams-koulutuksia 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 käytettävyytystaso on tai saattaa olla vaarantunut

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 Lääkehoitosuunnitelma

Perhekeskuksen asiakasohjauksessa, lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa ei käsitellä lääkkeitä.

3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen 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

Perhekeskuksen asiakasohjauksen, lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun 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 tietojensa 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. Käsitelyn 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 viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon

tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisveloitteesta 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- ja 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 (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 tietosuojan 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, salasanat, kaksivaiheinen kirjautuminen)

Työaseman lukitus poistuessa työpisteeltä

Tarvittavat työvälineet mukaan lähitapaamisiin

Perehdytys tietoturvalaiseen toimintaan ja asiakastietojärjestelmän käyttöön

Työergonomia

Riski: työasennot ja toistuva kuormitus

Toimenpiteet:

- Säädetävät 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 ennakkoon 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, ja 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, työsuhteasiat, 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 syyllistämättä 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 toteuttamaan 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.

Hygieniaohjeiden ja infektio torjunnan toteutumista seurataan havainnoinnin, auditointien ja omavalvonnan avulla. Poikkeamat käsitellään järjestelmällisesti ja työntekijöiden hygieniaosaamista ylläpidetään koulutuksilla sekä yhteistyöllä infektioiden torjuntayksikön kanssa.

Työntekijöiden käytettävissä on erilaisia sähköisiä järjestelmiä ja sovittuja toimintatapoja poikkeamista, epäkohdista ja väärinkäytöksistä ilmoittamista varten.

Asia / kohde	Ilmoittamistapa / - järjestelmä
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantuminen	HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus
Työturvallisuus	HaiPro- työturvallisuusilmoitus
Riskien arviointi ja riskienhallinta	Wpro (osa HaiPro- järjestelmää; Riskien hallinta- osio)
Tietoturva	IT- Helppi
Tietosuoja	HaiPro- henkilötietojen tietoturvaloukkauseilmoitus
Laiteturvallisuus	HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuusjärjestelmä, linkki Fimean sähköiseen lomakkeeseen Käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake Fimea
Asiakas- ja potilaspalautteet	QPro Feedback (osa HaiPro- järjestelmää). QR- koodi Paperiset palautelomakkeet
Asiakkaan, potilaan tai läheisen ilmoitus vaaratilanteesta	Asiakkaan / potilaan / läheisen vaaratilanneilmoitus (hyvaep.fi)
Epäkohta tai epäkohdan uhka sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa	Vapaamuotoinen kirjallinen palaute. Kirjallinen ilmoituslomake. HaiPro
Muistutus (terveydenhuolto- ja sosiaalihoitolain mukainen asiakkaiden / potilaiden oikeus)	Kirjallinen ilmoituslomake / erilliset ohjeet lähettämisestä
Hyvinvointialueen sisäisten menettely- ja toimintatapojen arviointi (lakisääteinen toiminta)	Webropol- kysely
Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli	M-filesissä ohjeita
Vakavat ja merkittävät väärinkäytösepäilyt	Falcony- järjestelmä

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 järkevää 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 vaaratapatuma 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 tapahtumia tulevaisuudessa. Hyvinvointialueen sisäisestä tutkinnasta vastaa vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmä.

Väärinkäytösilmoitus

Väärinkäytösilmoitus, ns. whistleblowing-direktiivin mukaisen anonyymin 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 \(pelastuslaitokset.fi\)](https://www.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 perhetyö. Hankinnoista, kilpailutuksista ja sopimuksista vastaa hankintapalvelut ja perheiden palvelualueella kilpailutukset on keskitetty kotiin vietävät palvelut ja sijaishuolto -palveluyksikköön. Kaikissa hankinnoissa noudatetaan kilpailutussopimusta. 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 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. Reklamaatiot 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 viranhaltijalle.

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 palvelutuottajan omista tai ostopalveluista.

Sijaishuollon asiakasohjausryhmä

Toimii lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tukena sijaishuollon kysymyksissä ja antaa konsultaatiota.

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 Omavalvontasuunnitelman 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 vastuuyksikköjohtaja yhdessä lähiesihenkilöiden 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.

Lähiesihenkilöt seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista käytännön arjessa sekä valvovat ja vastaavat 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

Perhekeskuksen asiakasohjauksen, lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun 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.

Seuranta 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, vastuuhenkilö ja aikataulu. Korjaavat toimet toteutetaan viivytyksettä, ja niiden vaikutusta seurataan jälkikäteen. Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että kaikki tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan asianmukaisesti ja arkistoidaan.

Omavalvonnan seurantatulokset ja tehdyt korjaustoimet käsitellään säännöllisesti yksikön palavereissa, jotta välittyy koko henkilöstölle ja toiminta kehittyy jatkuvasti. Tarvittaessa tulokset raportoidaan myös palveluyksikköjohtajalle ja hyvinvointialueen omavalvonnasta vastaaville henkilöille.

Hyvinvointialueella omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan liittyvät havainnot ja yhteenvedot julkaistaan neljän kuukauden välein hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.