

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT/LAPSIPERHEIDEN PALVELUT

LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUT (30.12.2014/1301)

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	6
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	8
6	Palvelun sisällön omavalvonta	12
7	Asiakasturvallisuus	12
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	16
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	17
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	17

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
8.8.2023	Omavalvontasuunnitelman päivitys ja siirto HVA - pohjalle	Mikko Nenonen ja Piritta Sinkkonen
8.3.2024	Päivitys kappale 5.1 palvelutarpeen arviointi ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	Helena Majoinen, Hanna Myllylä

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote**

Y-tunnus **3221317-4**

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: SHL:n mukaiset lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnit Siun soten Hyvinvointialueella

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Joensuu, Kontiolahdi, Polvijärvi, Liperi, Outokumpu ja Heinävesi; Torikatu 18a, 3 krs, 80100 Joensuu (Keskinen ja läntinen alue)

Juuka; Poikolantie 1, 83900 Juuka

Kitee, Tohmajärvi ja Rääkkylä: Hovintie 3, 2.krs, 82500 Kitee

Lieksa; Moisionkatu 2, 81700 Lieksa

Nurmes; Porokylänkatu 6E, 75530 Nurmes

Ilomantsi; Henrikintie 4, 82900 Ilomantsi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Lapsiperheiden palveluissa toteutettava palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista palvelua. Lastensuojelulain (417/2007) mukainen palvelutarpeen arviointi toteutetaan lastensuojelun ja lapsiperheiden palvelujen yhteistyönä. Keskisen ja läntisen alueilla on erillinen palvelutarpeenarvioinnin yksikkö, muilla alueilla palvelutarpeen arviointi toteutetaan osana aluetyötä.

Palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi tehdään perheille, joissa on alaikäisiä lapsia. Palvelutarpeen arviointi tulee vireille joko viranomaisen tekemästä ilmoituksesta tai yhteydenotosta. Asiakas itse voi myös pyytää palvelutarpeen arviointia.

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISET VIREILLETULOTAVAT:

1. Yleisiä sosiaalipalveluja koskeva hakemus
2. Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi (SHL 35.1 §)
3. Ilmoitus sosiaalihuollon tuen tarpeesta olevasta henkilöstä (SHL 35.2 §)
4. Sosiaalihuollon viranhaltija saa muutoin tietään mahdollisesti sosiaalihuollon tarpeesta olevasta lapsesta

LASTENSUOJELULAIN MUKAISET VIREILLETULOTAVAT:

1. Lastensuojelulain mukaisia palveluja koskeva hakemus
2. Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi (LSL 25a §)
3. Lastensuojeluilmoitus (LSL 25.1 §)
4. Lastensuojelun työntekijä saa muutoin tietään mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta

Kun sosiaalihuollon työntekijä on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, työntekijä arvioi välittömästi henkilön kiireellisen avun tarpeen. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta (esim. tilapäinen palvelutarve). Jos palvelutarpeen arviointi tehdään aikuiselle, työntekijä selvittää kyseisen henkilön hoidossa olevan lapsen tilanteen.

Palvelutarpeen arvioinnissa

- arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan
- arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa
- asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa
- asiakkaalle on kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista
- selvitys arvioinnista on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen
- asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitseva henkilö
- asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon.

[Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 § \(Finlex\)](#)

Palvelupäällikkö: **Hanna Myllylä, palvelupäällikkö**

Puhelin: **013 330 5228**

Sähköposti: **hanna.myllyla@siunsote.fi**

1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Palvelutarpeen arvioinnissa ei käytetä alihankkijoita.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen (Siun sote) tehtävänä on järjestää Pohjois-Karjalan alueella asuville asukkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Palvelut järjestetään yhdenvertaisilla periaatteilla lainsäädännön mukaisesti. Järjestämismääräyksiin kuuluvat ehkäisevät, korjaavat, hoitavat ja kuntouttavat sekä muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.

Perhe- ja sosiaalipalveluissa järjestetään sekä sosiaali- että terveyspalveluja. Toiminnassa painopisteenä on ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme seuraavalla tavalla:

Asiakslähtöisyys; Asiakkaan arvostava kuuntelu ja kohtaaminen sekä tarpeiden tunnistaminen, vaikka tilanteet ovat hyvin moninaisia. Asiakastyö perustuu tutkittuun tietoon ja henkilöstön osaamiseen, joiden avulla mahdollistetaan yksilöllinen, tavoitteellinen asiakastyöskentely.

Avarakatseisuus; Palveluissa tehdään moniammatillista yhteistyötä, jolla varmistetaan laajemman näkökulman syntyminen asiakastilanteessa. Tätä kautta asiakkaan tilanteen moninaisuus ja yksilöllisyys tulee selkeämmin esille ja kukin asiakas saa tarpeenmukaisen palvelun.

Turvallisuus; Yksikössämme on käytössä turvallisen tilan periaate. Jokaisella on oikeus tulla palvelluksi ilman rotuun, väriin, sukupuoleen, kieleen, uskontoon, poliittiseen tai muuhun mielipiteeseen, kansalliseen tai yhteiskunnalliseen alkuperään, omaisuuteen, syntyperään tai muuhun tekijään perustuvaa erotusta. Vihapuhetta tai asiakasta nöyryyttävää puhetta ei sallita. Tilanteisiin puututaan välittömästi. Asiakkaan henkilökohtaista fyysistä ja psyykkistä tilaa kunnioitetaan, jokaisella on oikeus tuntea olonsa turvalliseksi ilman pelkoa syrjinnästä, häirinnästä, seksuaalisesta, fyysisestä tai verbaalisesta ahdistelusta ([Turvallinen tila | Suomen YK-liitto \(ykliitto.fi\)](#)).

Yhdenvertaisuus; Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja syrjimättä. Samankaltaisissakin tilanteissa lopputulos voi olla erilainen asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden vuoksi. Yhdenvertaisuuden toteuttaminen edellyttää erilaisten asiakastilanteiden ja tarpeiden hahmottamista. Henkilöstön osaaminen on riittävällä tasolla ja heillä on mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan. Asiakastyö perustuu tietoon ja osaamiseen.

Vastuullisuus; Palvelut noudattavat lainsäädännön ja hyvän hallinnon periaatteita ja pyrkivät lainmukaisuuteen sekä oikeudenmukaisuuteen kaikessa toiminnassa. Taloustavoitteet nojaavat todellisiin, tarveperusteisiin tunnuslukuihin ja ne ovat tarpeenmukaisia ja turvaavat lainmukaiset palvelut asiakkaille.

Toimintamme päämäärä: Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

Toimintamme tarkoitus: Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: tukea, turvaa ja hyvinvointia.

3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:

- Yksikön sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat)

3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje

3.3 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus -toimintaohje (Valvontalaki 29 §)
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

3.4 Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)

- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja
- Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake
- Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja)

3.5 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- MSK-työhyvinvointikyselyyn ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet
- Ammattipätevyyden tarkistaminen
- Osaamisen kehittämisen suunnitelma
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje
- Henkilöturvaohje
- Työvuorosuunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet

3.6 Riskien tunnistaminen

Asiakkaat, yhteistyökumppanit, palvelun tuottajat sekä henkilökunta ilmoittavat havaitsemistaan palveluihin, kohteluun ym. liittyvistä epäkohdista ja laatupoikkeamista puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostilla tai sähköisen palautejärjestelmän kautta.

Työntekijä tekee tarvittaessa tapahtuneesta laatupoikkeamatilanteesta Laatuportti-ilmoituksen esimiehen käsiteltäväksi. Asiakkaat voivat tehdä myös asiakaspalauteen Laatuportti-järjestelmään.

Mikäli työntekijä havaitsee epäkohdan tai sen uhkan, työntekijä täyttää ilmoituksen asiakkaaseen kohdistuneesta epäkohdasta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa (Valvontalaki 29 §). Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä ja se toimitetaan käsiteltäväksi perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelujohtajalle.

3.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Yksikön esimies ja tarvittaessa palvelupäällikkö käsittelevät laatuportti- ilmoitukset. Eriyisen riskin sisältävät ilmoitukset voidaan tarvittaessa siirtää ylemmän johdon tietoon toimenpiteitä varten.

Palvelujen hankinnassa on määritelty mm. palvelun laatua ja palvelun toteuttamista, henkilöstön pätevyysvaatimuksia ja ammattitaitoa. Tietoon tulleista laatupoikkeamista tai muusta hankinnan vastaisesta menettelystä käydään keskustelu asianosaisten kanssa hankinnan määrittelyjen ja reklamaatioprosessin mukaisesti. Sopimusta koskevat menettelyt kirjataan Cloudia-sopimusohjelmaan. Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen voidaan purkaa tarvittaessa edellytysten täytyessä.

Mikäli asiakas joutuu tilanteeseen, josta on koitunut hänelle kuluja tai vahinkoa, häntä informoidaan korvausten hakemisesta sekä vakuutusyhtiön kanssa toimimisessa.

3.8 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Havaitut epäkohdat ja virheet korjataan mahdollisimman nopeasti niiden tapahduttua, joko henkilökunnan omin voimin tai pyydetään asiantuntija-apua. Tapahtumista ja toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa ja pohditaan yhdessä parannus- ja korjausehdotuksia osastokokouksissa.

Epäkohdat, vahingot ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Laatuportti -järjestelmään. Järjestelmästä saatavan raportoinnin avulla parannetaan ja kehitetään asiakasturvallisuutta. Ohjelman raportointiosion avulla laatupoikkeamia voidaan analysoida ja seurata korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta.

3.9 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Asioiden käsittely esimies- ja henkilöstöpalavereissa tähtää epäkohtia, laatupoikkeamia ym. aikaansaavien toimintatapojen ennaltaehkäisemiseen, muuttamiseen ja korjaamiseen. Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat kirjataan Laatuportti- järjestelmään sekä kokousmuistioon.

Esimiehet voivat tarvittaessa myös ohjeistaa ja tiedottaa kohdennetusti toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Lapsiperhepalveluiden palvelujohtaja, palvelupäälliköt sekä lähiesimiehet tiimeineen.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa: Palvelupäällikkö Hanna Myllylä, p. 013 330 5228, hanna.myllyla@siunsote.fi yhdessä lähiesimiesten kanssa.

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksiköiden lähiesimiehet toimittavat omavalvontasuunnitelmat yksiköiden ilmoitustauluille sekä henkilöstön käyttöön. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on saatavissa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen internet-sivuilta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Perheellä on sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukainen oikeus palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan saapuneen ilmoituksen tai yhteydenoton perusteella. Ilmoitukset ja yhteydenotot ohjautuvat Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella keskitetysti palvelutarpeen arvioinnin yksikköön, josta ne tarvittaessa ohjautuvat käsiteltäväksi aluetyöhön.

Palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan elämäntilanteen vaatimassa laajuudessa. Kyseessä on asiakkaalle vapaaehtoinen palvelu, joten hänellä on oikeus myös kieltäytyä arviosta. Poikkeuksen muodostavat tilanteet, jossa kyse on lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta.

Arvioinnissa sosiaalihuollon ammattilainen selvittää yhdessä asiakkaan, perheen, läheisverkoston ja muiden perheen kanssa toimivien tahojen kanssa tuen, ohjauksen ja palvelun tarvetta. Arvioinnin yhteydessä arvioidaan aina myös mahdollinen lastensuojelun tarve. Mikäli lastensuojelun tarve on ilmeinen, tavataan lapsi henkilökohtaisesti hänen näkemyksensä selvittämiseksi. Lapsen ja työntekijän välinen tapaaminen tulee järjestää myös huoltajan vastustaessa tapaamista, mikäli se ei ole epätarkoituksenmukaista tai selvästi vastoin lapsen etua (ks. LsL 29§) Tapaamisen voi järjestää tuolloin lapselle tuttuun ympäristöön esimerkiksi päivähoitoon tai kouluun.

Lisäarviointia ja -asiantuntemusta vaativissa tilanteissa otetaan yhteyttä tarpeenmukaiseen asiantuntijatahoon. Mikäli pyydetty lisäarviointi ei valmistu 3 kuukauden kuluessa asian vireilletulosta, tulee palvelutarpeen arviointi ratkaista määräajassaan käytettävissä olevien tietojen pohjalta ja aloittaa tarvittaessa asiakkuus.

Palvelutarpeen arvioinnista laaditaan asiakkaalle kirjallinen yhteenveto. Asiakkuuden aikana palvelutarpeenarviointia toteutetaan jatkuvasti esimerkiksi asiakassuunnitelmien osana.

Palvelutarpeen arvioinnin kokonaisuus on sosiaalihuollon ammattihenkilön vastuulla. Palvelutarve arvioidaan riittävässä laajuudessa, arviointiin hankitaan tarvittavat tiedot, asianosaisia tiedotetaan ja yhteenveto laaditaan määräajan puitteissa. Lastensuojeluilmoituksen ja erityistä tukea vaativaa lasta koskevissa ilmoituksissa arvioinnin tekee aina sosiaalityöntekijä.

Palvelutarpeen arviointien ja lastensuojeluilmoitusten käsittelyn määräaikoja valvotaan kuukausittain osana perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialueen johdon raportointia. Valvonnasta vastaavat lastensuojelun palvelupäällikkö ja lapsiperhepalvelujen palvelupäällikkö, joiden alueella ilmoitusten käsittelyä ja palvelutarpeenarviointia toteutetaan. Valvontaa toteutetaan yhteistyössä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Mikäli käsittelyajat ylittyvät, selvitetään, mistä ylitys johtuu. Mikäli kyse on prosessin sujuvuudesta, tehdään aktiivisia kehittämistoimenpiteitä (viimeisimmäksi Tulsote- hanke, sanelu, prosessikuvaus, yhteiset ohjeet PTA:n sisältöön) asian korjaamiseksi. Mikäli kyse on kohonneista ilmoitusmääristä tai henkilöstövajeesta, PTA- resurssia vahvistetaan (määräaikaiset työntekijät, tarvittavat ylityömääräykset, esimiehen roolin hetkellinen muutos, pysyvä henkilöstöresurssin lisäys).

5.2 Asiakkaan kohtelu

5.2.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas osallistuu palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelmansa laatimiseen ja palvelujensa suunnitteluun. Asiakkaan asioita käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen. Omatoimista selviytymistä, elämänhallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan asiakkaan tarvitsemia palveluita järjestämällä.

Toiminta perustuu lainsäädäntöön ja lakien toimeenpanoa koskeviin ohjeistuksiin. Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot omista asiakirjoistaan kerran vuodessa. Seuraavista kopioinneista peritään maksu Siun soten määrittelemien maksuperusteiden mukaisesti.

Palvelussa ei toteuteta rajoittamistoimenpiteitä. Palvelu on aina asiakkaalle vapaaehtoista.

5.2.2 Asiakkaan kohtelu

Työntekijöiltä edellytetään asiakastyössä Siun soten arvojen mukaista toimintaa. Mikäli esihenkilön tietoon tulee työntekijän epäasiallinen toiminta, käsittelee esihenkilö asian työntekijän kanssa niiden keinojen avulla, mitä työnantajan ohjeistus, työehtosopimus ja lainsäädäntö hänelle mahdollistavat.

Palvelupisteiden ilmoitustaululla ja Siun soten nettisivuilla [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi](https://www.siunsote.fi) on nähtävillä ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu.

Lisäksi asiakasta ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät ilmoitustaululta ja Siun soten nettisivuilta.

Epäasialliseen kohteluun, haittatapahtumaan tai vaaratilanteeseen liittyvät asiat pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskustelemalla asiakkaan kanssa. Mikäli asia ei ratkea tätä kautta, kytketään yksikön esihenkilö tarvittaessa prosessiin mukaan.

5.3 Asiakkaan osallisuus

5.3.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialueella asiakaspalautekyselyt toteutetaan Laatuportti-asiakaspalautejärjestelmässä. Asiakkaat ohjataan antamaan palautetta asiakassuhteen päättyessä ja asiakkaan niin toivoessa. Asiakasta autetaan löytämään oikea kanava QR- koodin avulla.

Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse tai Siun soten nettisivuilta löytyvän palautelomakkeen välityksellä. Laatuportti-asiakaspalautejärjestelmä mahdollistaa palautteen tarkennetun kohdistamisen perhe- ja sosiaalipalvelujen eri palvelutehtäviin.

Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään esihenkilön johdolla henkilöstöpalavereissa. Tarvittaessa palautteita käsitellään myös esihenkilö- ja johtoryhmätasolla. Mikäli saatu palaute yksilöity tiettyyn työntekijään, esihenkilö käsittelee palautteen luottamuksellisessa keskustelussa hänen kanssaan. Keskustelussa etsitään

tarvittaessa keinoja työskentelytapojen muutokseen. Mikäli kyse on palautteesta, joka koskee työntekijän osaamista, työntekijän kanssa tehdään suunnitelma osaamisen päivittämisestä.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: palvelupäällikkö Hanna Myllylä ja yksikön lähiesihenkilö

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiavastaavilta kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:
Siun sote – Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
Kirjaamo
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu

5.4.1 Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavat, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies
Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti Suomi.fi-viestit -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiavastaavat avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella.

Muistutukset käsitellään tavoiteajan kuluessa ja niistä annetaan asiakkaalle kirjallinen vastaus. Kanteluiden ja muistutusten määrää ja sisältöä seurataan ja analysoidaan vuositason tasolla. Tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esihenkilö- ja henkilöstökokouksissa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljän viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan oman toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaille myönnettyjen palvelujen avulla pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia ja vähentämään toimintakyvyn vajeita.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

6.2 Hygieniakäytännöt

Yksikköjen siivous- ja puhtaanapito toteutuu normaalin siivouksen yhteydessä. Siivous hoidetaan keskitetysti Siun soten hankintasopimusten mukaisesti.

Työntekijät noudattavat ajantasaista ohjeistusta käsihygieniaan ja mahdolliseen hengityssuojainten käyttöön liittyen. Työntekijät noudattavat erityistä varovaisuutta kotikäynneillä ja asiakasvastaanoilla infektioaikaan. Erityistä huomiota kiinnitetään turvaväliin ja siihen, että osapuolet eivät ole infektoituneita.

6.3 Lääkehoito

Lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arvioinnissa ei toteuteta lääkehoitoa.

6.4 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa 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.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Omatyöntekijä on tarpeen vaatimassa laajuudessa ja asiakkaan luvalla yhteydessä tarvittaviin toimijoihin. Asiakassuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen palvelukokonaisuuteensa kuuluvien henkilöiden kanssa. Asiakassuunnitelmassa sovitaan toimijoiden välisestä työnjaosta ja vastuista.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialueella toiminta on vahvasti säädeltyä, normitettua ja ohjeistettua.

Keskeisin toimintaa ohjaava lainsäädäntö:

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (669/2008)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), osin myös (710/1982)

Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet.

Lisäksi toimintaa ohjaavat Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hallintosääntö, toiminta- ja taloussuunnitelma sekä strategia.

Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä haittatapahtumista ja läheltä piti –tilanteista ilmoittamisessa. Lisäksi varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen lastensuojelulain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä sosiaalihuoltolain mukaisesta yhteydenottovelvollisuudesta.

Yksiköillä on yksikön esihenkilön johdolla päivitetty turvallisuussuunnitelma, jossa otetaan kantaa yksikössä yleisimmin esiintyviin turvallisuusuhkiin ja niiden ennaltaehkäisemiseen. Turvallisuusasioissa tehdään tarkoituksenmukaista yhteistyötä Siun soten turvallisuusyksikön kanssa, josta turvallisuusasioita koordinoidaan keskitetysti.

Asiakasturvallisuutta pyritään kehittämään myös yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestämällä erilaisia harjoituksia ja koulutustilaisuuksia sekä huolehtimalla siitä, että asianmukaiset poistumisturvallisuussuunnitelmat on laadittu.

Keskeistä on, että työyhteisössä vallitsee asiakasturvallisuuden kehittämiseen myönteisesti ohjaava ja kannustava työskulttuuri.

7.2 Henkilöstö

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

Henkilöstön määrä ja rakenne

- Joensuu ja Kontiolahti; sosiaalityöntekijä 5, sosiaaliohjaaja 7
- Pohjoinen alue: sosiaalityöntekijä 9 sosiaaliohjaaja 8 (palvelutarpeen arviointeja tehdään oman työn ohessa, ei erillistä palvelutarpeen yksikköä)
- Eteläinen alue: sosiaalityöntekijä 6 sosiaaliohjaaja 6 (palvelutarpeen arviointeja tehdään oman työn ohessa, ei erillistä palvelutarpeen yksikköä)

- Läntinen Alue: Liperi, Outokumpu, Heinävesi, Polvijärvi; sosiaalityöntekijä 3, sosiaaliohjaaja 3

Henkilöstön riittävyys

Palvelupisteisiin haetaan sijaisia pitkäkestoisiin poissaoloihin, kuten perhe- tai virkavapaisiin. Lyhytkestoisia sijaisuuksia ei työn luonteen vuoksi pääsääntöisesti käytetä (luottamuksellinen, pitkäkestoinen asiakassuhde).

Lähiesihenkilö seuraa säännöllisesti työntekijöiden asiakasmääriä ja jonotusaikoja palveluun. Tarvittaessa resurssin määrää tarkastellaan yhteistyössä johdon kanssa.

Lähiesihenkilöiden työn kuormittavuutta seurataan säännöllisesti yhteisissä tapaamisissa sekä työnohjauksissa. Lähiesihenkilön tuomiin viesteihin reagoidaan herkästi ja muokataan tarvittaessa vastuualueita ja työkuormaa.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstö koostuu pääsääntöisesti virkapohjaisista työntekijöistä. Heidän rekrytoinnissaan noudatetaan lakia kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta (11.4.2003/304). Virkavalinnat tehdään yhteistyössä Siun soten rekrytointiyksikön kanssa.

Kaikilta työntekijöiltä pyydetään ennen valinnan vahvistamista rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504). Lisäksi valintatilanteessa kiinnitetään huomiota hakijan henkilökohtaiseen soveltuvuuteen haettavaan työtehtävään.

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Siun sotella on laadittuna ohje henkilöstön perehdyttämiseen ([Uudelle työntekijälle - tervetuloa taloon \(sharepoint.com\)](https://sharepoint.com)), johon työntekijä tutustuu esimiehen johdolla. Esimies perehdyttää työntekijän myös yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Asiakastyön perehdytys tehdään yksikössä, jossa työntekijälle on osoitettu oma perehdyttäjä kokeneen henkilöstön joukosta.

Työntekijän täydennyskoulutustarpeet tulevat esille vuosittaisessa kehityskeskustelussa sekä uuden työntekijän osalta perehdytysvaiheessa. Siun sote järjestää henkilöstölleen laajasti ja monipuolisesti täydennyskoulutusta. Tämän lisäksi yksikkökohtaista täydennyskoulutusta voidaan perustellusti ostaa myös ulkopuolelta. Omaehtoisen koulutuksen lisäksi työntekijät ohjataan esihenkilön toimesta kaikille pakollisiin koulutuskokonaisuuksiin, jotka osin vaihtelevat toimialuekohtaisesti. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat mm. tietosuoja-, asiakasturvallisuus- sekä ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset.

7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalaissa (741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Henkilökunnalle kerrotaan velvollisuudesta epäkohtien ilmoittamiseen. Epäkohtailmoitus toimitetaan perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelujohtajalle. Mikäli ilmoitettu epäkohta on sellainen, että se vaarantaa asiakkaan oikeusturvan, tehdään asiaan liittyen kirjallinen korjaussuunnitelma ja sen toteutumista seurataan myös toimialueen johdossa. Pienemmät havaitut epäkohdat käydään yleisesti läpi yksikkökohtaisissa tiimeissä ja niihin etsitään yhdessä ratkaisua (esim. toimintatavan muutos).

7.4 Toimitilat

Siun soten tilat ovat pääsääntöisesti yhteiskäyttötiloja ja niiden joustava käyttö on mahdollista. Työntekijöillä on käytössään pääsääntöisesti vakituiset työpisteet. Työpisteiden lähetyvillä on tyypillisesti asiakastapaamisen mahdollistava tila.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Tilojen ulko-ovissa on pääsääntöisesti sähköinen kulunvalvonta. Tällöin jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen kulkutunniste, josta hän on henkilökohtaisesti vastuussa. Kulkutunnisteen käyttämistä voidaan valvoa ja se saadaan tarvittaessa kytkettyä pois päältä. Tilat, joissa sähköistä kulunvalvontaa ei ole, toimivat tavallisilla avaimilla. Työntekijä saa avaimen työsuhteen alussa ja palauttaa sen työsuhteen päättyessä. Työntekijä on henkilökohtaisessa vastuussa hallussaan olevista avaimista.

Kulunvalvontatoimintavarmuudesta vastaa

Avain- ja kuvauspalvelut, Tikkamäentie 16, talo 7/3. Puhelin 013 330 8275, avainpalvelut@siunsote.fi

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen henkilökohtaisen perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi jokainen työntekijä veloitetaan suorittamaan Siun soten osaamisen kehittämisen yksikön ylläpitämä kirjaamiskoulutus. Työntekijät osallistuvat myös aktiivisesti muihin kirjaamiskoulutuksiin (mm. Sosiaalialan osaamiskeskuksen koulutukset).

Työntekijöitä kannustetaan siihen, että he varaavat aikaa myös asiakastyön kirjaamiseen. Osassa työyksiköistä on työkuulttuuri, jossa kirjaukset tehdään asiakastapaamisten yhteydessä, asiakasta osallistaen. Tämän työskentelymallin levittymistä kannustetaan. Tulevat Kanta-muutokset edellyttävät ajantasaista kirjaamista ja tätä valmistellaan myös Siun sotessa.

Yksikön esihenkilö valvoo työntekijöiden toimintaa. Työntekijöitä ohjataan aktiivisesti tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä kirjallisten, että suullisten ohjeiden kautta. Työntekijä kantaa myös henkilökohtaista vastuuta ajantasaisten ohjeiden ja säännösten noudattamisessa.

Työntekijöiden asiakastietojärjestelmän käyttöä ohjataan antamalla asiakastietojärjestelmiin käyttöoikeudet työtehtävän mukaisesti. Siun soten tietosuojavastaavat tekevät myös säännöllistä, satunnaisotantaan perustuvaa lokitietoseurantaa.

Siun sote järjestää aktiivisesti täydennyskoulutusta kirjaamisesta ja tietosuojasta. Esihenkilöt huolehtivat siitä, että henkilöstö suorittaa vaaditut koulutukset. Koulutusten seuranta tapahtuu Onni-HR – järjestelmässä. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan on kirjallinen ohjeistus (tietosuoja- ja tietoturva käsikirja).

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Siun soten tietosuojavastaavat

tietosuoja@siunsote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Yksikön henkilöstö täyttää Siun soten salassapito ja käyttäjäsitoumuslomakkeen.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Päivittäisessä työssä on huomattu, että kirjaamisympäristön muutos ja sosiaalipalveluiden siirtyminen Kantaan vaativat useamman vuoden pitkäjänteisen kehittämisen. Siun sote on vastannut tarpeeseen kouluttamalla henkilöstöä ja kehittämällä asiakastietojärjestelmiään yhteistyössä ohjelmistotuottajien kanssa. Kirjaamisympäristö muuttuu kuitenkin koko ajan, joten kehittämistyö on jatkuva.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Joensuussa 15.03.2024

Allekirjoitus Helena Majoinen, palvelujohtaja

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.