

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT/LAPSIPERHEIDEN PALVELUT/ OPISKELUHUOLLON KURAATTORI JA PSYKOLOGIPALVELUT

(OPPILAS- JA OPISKELIJAHUOLTOLAKI 1287/2013, OPISKELUHUOLLON KURAATTORIPALVELUT SOSIAALIHUOLTOLAKI 29.6.2021/635 JA PSYKOLOGIPALVELUT OPPILAS- JA OPISKELIJAHUOLTOLAKI 1287/2013)

Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut

Hyvinvointialueen on järjestettävä opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut alueellaan sijaitsevien koulujen ja oppilaitosten oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) 1 §:ssä tarkoitetussa opetuksessa tai koulutuksessa oleville oppilaille ja opiskelijoille heidän kotipaikastaan riippumatta noudattaen, mitä mainitussa laissa säädetään.

Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut ovat osa oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisia opiskeluhuollon palveluja. Sen lisäksi, mitä oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa säädetään opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelujen järjestämisestä ja sisällöstä, hyvinvointialueen on niitä järjestäessään toimittava yhteistyössä opetuksen- ja koulutuksen järjestäjien sekä muiden toimijoiden kanssa terveydenhuoltolain 15 a §:n 3 momentin mukaisesti. Hyvinvointialueen velvollisuudesta osallistua perusopetuslain (628/1998) 15 §:ssä sekä lukiolain (714/2018) 12 §:ssä tarkoitetun opetussuunnitelman ja ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (531/2017) 99 §:n 1 momentissa tarkoitettujen opiskelijahuollon järjestämistapojen laatimiseen säädetään terveydenhuoltolain 15 a §:n 4 momentissa. (25.5.2022/380)

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	9
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	13
6	Palvelun sisällön omavalvonta	16
7	Asiakasturvallisuus	18
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	23
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	24
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	24

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote**
Y-tunnus **3221317-4**

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: **Oppilas- ja opiskelijahuollon kuraattori- ja psykologipalvelut**

Katuosoite: **Tikkamäentie 16, M- talo, 3.krs**

Postinumero: **80210** Postitoimipaikka: **Joensuu**

Sijaintikunta ja esihenkilötiedot yhteystietoineen:

Eteläinen alue (Ilomantsi, Kitee, Tohmajärvi, Rääkkylä): Hovintie 3, 2.krs, 82500 Kitee

- Johtava sosiaalityöntekijä Mikko Nenonen

Keskinen alue (Joensuu, Kontiolahti): Mintunkuja 3 B 3krs, 80220 Joensuu ja Torikatu 18 A 3krs 80100 Joensuu

- Johtava sosiaalityöntekijä Sanna Turunen, Vastaava psykologi Tiina Ihalainen

Läntinen alue koulukuraattori (Liperi, Outokumpu, Heinävesi, Polvijärvi): Ylämyllyntie 94, 80400 Ylämylly

- Johtava sosiaalityöntekijä Riikka Räsänen

Läntinen alue koulupsykologit (Liperi, Outokumpu, Heinävesi, Polvijärvi), Torikatu 18 a 3 krs 80100 Joensuu

- Vastaava psykologi Tiina Ihalainen

Pohjoinen alue (Lieksa, Nurmes, Juuka): Porokylänkatu 6 E, 75530 NURMES

- Johtava sosiaalityöntekijä Anne Kärnä

Alla olevissa koulutuksen järjestäjien yksiköt, joissa oppilas- ja opiskelijahuollon kuraattori- ja psykologipalveluita järjestetään. Lisäksi palveluita järjestetään varhaiskasvatuksen ja koulutuksen järjestäjien yksiköiden esikoululaisille ja viskareille.

Pohjois-Karjalan alakoulut ja yläkoulut

NURMES

- Kirkkokadun koulu
- Valtimon koulu
- Porokylän koulu

JUUKA

- Poikolan koulu

POLVIJÄRVI

- Polvijärven koulu

OUTOKUMPU

- Kummun koulu

HEINÄVESI

- Karvion koulu
- Otto Kotilaisen koulu
- Heinäveden koulu

LIPERI

- Ylämyllyn koulu
- Siikasalmen koulu
- Liperin koulu
- Mattisenlahden koulu
- Salokylän koulu
- Viinijärven koulu
- Honkalammen koulu



LIEKSA

- Kolin koulu
- Keskuskoulu
- Rantalan koulu
- Lieksan yläkoulu

ILOMANTSI

- Pogostan koulu

KONTIOLAHTI

- Kontiolahden koulu
- Lehmon koulu
- Kontioniemen koulu
- Ahokkalan koulu
- Jakokosken koulu
- Kulhon koulu
- Kylmäojan koulu
- Onttolan koulu
- Selkien koulu
- Varparannan koulu

JOENSUU

- Tulliportin normaalikoulu
- Rantakylän normaalikoulu
- Nepenmäen koulu
- Pataluodon koulu
- Steinerkoulu
- Uimaharjun koulu
- Heinävaaran koulu
- Itä-Suomen suomalais-venäläinen koulu
- Enon koulu
- Hammaslahden koulu
- Iiksenvaaran koulu
- Kanervalan koulu
- Karhunmäen koulu
- Karsikon koulu
- Kiihtelysvaaran koulu
- Louhiojan koulu
- Marjalan koulu
- Mutalan koulu
- Niittylahden koulu
- Noljaan koulu
- Reijolan koulu
- Rekivaaran koulu
- Suhmuran koulu
- Tuupovaaran koulu
- Lyseon peruskoulu
- Pyhäselän koulu
- Pielisjoen koulu

RÄÄKKYLÄ

- Rääkkylän koulu

KITEE

- Arppen koulu
- Kesälahden koulu
- Puhoksen koulu
- Hutsin koulu

TOHMAJÄRVI

- Maiju Lassilan koulu
- Tikkanen koulu

- Yhtenäiskoulu
- Alakoulu
- Yläkoulu



Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelu on opiskelun ja koulunkäynnin tukea ja ohjausta, jolla

1) edistetään koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa;

2) tuetaan opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia.

Kuraattori- ja psykologipalvelu on koulunkäynnin ja opiskelun tukea ja ohjausta tarjoava ehkäisevä sosiaali- ja terveystyö, jolla edistetään sekä yksittäisen oppilaan ja opiskelijan että koko koulu- ja oppilaitosyhteisön hyvinvointia. Palvelulla tuetaan oppilaiden ja opiskelijoiden oppimista, hyvinvointia sekä sosiaalisia valmiuksia. Työn tavoitteena on yhdessä oppilaiden ja opiskelijoiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa edistää oppilaitoksen sosiaalista eheyttä, vahvistaa opiskelijoiden toimintaedellytyksiä sekä osallisuutta. Kuraattorin tehtävässä painottuu sosiaaliohjauksellinen, ehkäisevä ja yhteisöllinen työote. Koulupsykologin työssä toimitaan oman alan asiantuntijana kouluyhteisössä ja osallistutaan laajasti yhteisölliseen ja yksilölliseen työhön, konsultoidaan, ohjataan ja neuvotaan sekä osallistutaan erilaisiin työryhmiin kouluissa, oppilaitoksissa ja sosiaali- ja terveystyöryhmissä asiakkaan asioissa. Koulupsykologi tekee tarkempaa oppimisen arviota yhdessä kodin ja koulun kanssa asiakkaan asioissa. Kuraattori ja -psykologipalvelu on suunnattu opiskelussa, kasvussa tai kehityksessä tukea tarvitseville esi-, perus- ja toisen asteen oppilaitosten oppilaille ja opiskelijoille, heidän huoltajilleen sekä oppilaitosyhteisöille.

Opiskeluhuollon palveluihin ovat oikeutettuja perusopetuslaissa (628/1998) tarkoitetun opetuksen, lukiolaissa (714/2018) tarkoitetun koulutuksen, ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (531/2017) tarkoitetun perustutkintokoulutuksen sekä työhön ja itsenäiseen elämään valmentavan koulutuksen, tutkintokoulutukseen valmentavasta koulutuksesta annetussa laissa (1215/2020) tarkoitetun koulutuksen ja vapaasta sivistystyöstä annetun lain (632/1998) 7a luvussa tarkoitetun koulutuksen ja oppivelvollisuuslain (1214/2020) 5§:n 2 momentin tarkoitetun koulutuksen ollessa kyseessä (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013 1§).

Sekä kuraattori- että psykologipalvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia ja perustuvat vapaaehtoisuuteen.

Esihenkilö: **Sonja Hartikainen, palvelupäällikkö**

Puhelin: **013 330 5109**

Sähköposti: **sonja.hartikainen@siunsote.fi**

1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen kilpailutetut tuottajat:

Punos Terveysverkostot Oy

Mehiläinen Oy

Coronaria Tietotaito Oy

Sofita Oy

Mielenkaari

Alihankintapalvelut tuottavat opiskeluhuollon psykologipalveluja lähi- ja etäpalveluna.

Opiskeluhuollon psykologipalveluihin ostetaan sekä koulupsykologin palvelua (läsnä koulutuksen järjestäjien yksiköissä sekä osittainen etätyö) että koulupsykologin tekemiä kognitiivisia tutkimuksia.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluntuottajat (sopimustoimittajat) vastaavat alihankintana hankkimistaan palveluista kuten omistaan. Palvelun kriteerit on määritelty ClouDia- sopimushallintaohjelmassa laaditussa sopimuksessa palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Palveluntuottajilta edellytetään asianmukaista ilmoitusmenettelyä ja rekisteröitymistä aluehallintovirastoon.

Siun sote valvoo ja varmistaa sopimustoimittajien palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden avulla. Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamatapahtumat kirjataan laatuportti-järjestelmään. Poikkeamailmoitukset analysoidaan ja arvioidaan säännöllisesti ja toimintaa kehitetään saadun tiedon valossa. Laatuportti – järjestelmä toimii myös laadun valvonnan välineenä. Yksilöllistä, asiakaskohtaista palvelua arvioidaan pääsääntöisesti asiakaskohtaisen asiakassuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Lisäksi palveluntuottajien kanssa pidetään säännöllisiä neuvotteluja, mikäli heiltä hankitaan ostopalvelua.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

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. Järjestämistä vastuuseen kuuluvat ehkäisevät, korjaavat, hoitavat ja kuntouttavat sekä muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.

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

Opiskeluhuollon palvelut järjestetään pääosin lähipalveluna. Kuraattorien ja psykologien oltava helposti opiskelijoiden saavutettavissa ja koulutuksen järjestäjän on tarjottava tarkoitukseen soveltuvat tilat oppilaitoksesta, tai jollei se ole mahdollista oppilaitoksen välittömästä läheisyydestä. Hyvinvointialue velvollinen järjestämään palvelut em. Tiloissa.

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: Opiskeluhuollon palveluissa tehdään monialaista, perhekeskushenkistä yhteistyötä, jolla varmistetaan laajemman näkökulman syntyminen asiakastilanteessa. Tätä kautta asiakkaan tilanteen moninaisuus ja yksilöllisyys tulee selkeämmin esille ja kukin asiakas saa tarpeenmukaisen palvelun. Opiskeluhuollon kuraattori ja psykologit ovat myös aktiivisia perhekeskustoimijoita ja oppilaitosyhteisöjen yhteisöllinen työ keskeistä opiskeluhuollon työssä.

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 turvallisesti 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. Yhdenvertaisuus on kirjattu myös alueellisen opiskeluhoitosuunnitelman periaatteisiin.

Vastuullisuus: Opiskeluhoillon palveluissa noudatetaan lainsäädännön ja hyvän hallinnon periaatteita ja pyritään 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.

Sitoudumme myös Pohjois-Karjalan perhekeskuksen toimintasuunnitelman (vahvistettu 01/2023) palvelulupaukseen **“Kun tarvitset tukea ja apua, autamme sinua toimimalla yhdessä ja olemalla mukana elämässäsi”**.

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

- Opiskeluhoillon kuraattorit ja psykologit eivät toteuta työssään lääkehoitoa
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat)

3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

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

3.3 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Henkilöstön sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje (sisältää linkin lomakkeeseen)
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti). Asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely tapahtuu sähköisesti.
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)
- Perhekeskuksen toimintasuunnitelman ja alueellisen opiskeluhoitosuunnitelman periaatteet

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
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet
- Perehdytysprosessi
- Säännöllinen resurssien seuranta hallinnossa (suhteessa lainsäädäntöön)

3.6 Riskien tunnistaminen

Asiakkaat / huoltajat, 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 / huoltajat voivat tehdä myös asiakaspalautteen Siunsote palautejärjestelmän kautta Laatuportti-järjestelmään.

Mikäli työntekijä havaitsee epäkohdan tai sen uhkan, työntekijä täyttää ilmoituksen asiakkaaseen kohdistuneesta epäkohdasta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa (SHL 48§). Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä ja se toimitetaan käsiteltäväksi perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialuejohtajalle.

3.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Yksikön esihenkilö ja tarvittaessa palvelupäällikkö käsittelevät Laatuporttiin tulleet ilmoitukset haittatapahtumista ja läheltä piti- tilanteista. Erityisen 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 Cludia-sopimusohjelmaan. Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen voidaan purkaa tarvittaessa edellytysten täytyessä.

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

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

Korjaaviin toimenpiteisiin liittyvä asia käsitellään esihenkilö- ja henkilöstöpalavereissa. Käsittelyllä tähdätään epäkohtia, laatupoikkeamia ym. aikaansaavien toimintatapojen ennaltaehkäisemiseen, muuttamiseen ja korjaamiseen. Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat kirjataan Laatuportti-järjestelmään sekä kokousmuistioon.

Esihenkilöt 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.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palvelupäällikkö Sonja Hartikainen puh. 013 330 5109 sonja.hartikainen@siunsote.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksiköiden lähiesihenkilöt toimittavat omavalvontasuunnitelmat henkilöstön käyttöön sähköisenä. Paperinen omavalvontasuunnitelma on saatavilla yksiköiden opiskeluhuollon vastaanottotiloissa.

Lisäksi omavalvontasuunnitelma on saatavissa yksikön omilta internet-sivuilta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) velvoittaa opiskeluhuollon kuraattorin tai psykologin tarjoamaan opiskelijalle mahdollisuutta henkilökohtaiseen keskusteluun viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tilanteessa keskustelu-aika on järjestettävä samana tai seuraavana työpäivänä. Mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun on järjestettävä myös opiskelijan huoltajan tai muun henkilön yhteydenoton perusteella, jollei kyseessä ole yhteydenottajan neuvonta ja ohjaus tai jos keskustelun järjestäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Opiskelijalla on oikeus saada riittävä tuki ja ohjaus opiskeluunsa ja kehitykseensä opiskeluhuollon psykologin tai kuraattorin arvion perusteella. Tarvittaessa opiskelija on ohjattava muihin opiskeluhuollon palveluihin tai muuhun erityisen tuen tarpeen mukaiseen toimintaan. Kuraattori tai psykologi arvioi opiskeluhuollon palveluiden tarvetta yhdessä opiskelijan ja tarvittaessa hänen huoltajansa kanssa. Arvioinnissa on mukana tilanteen mukaan huoltaja/muu verkosto.

Mikäli tilanteessa tulee esille laajempi tarve palveluille, asiakas ohjataan sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin palvelutarpeen arvioinnin yksikköön. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi tehdään aina yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Kyseessä on asiakkaalle vapaaehtoinen palvelu, joten hänellä on oikeus myös kieltäytyä arviosta. Poikkeuksen muodostavat tilanteet, jossa kyse on lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta.

5.2 Asiakassuunnitelma

Opiskeluhuollon palveluiden toteuttaminen ei aina vaadi asiakassuunnitelman laatimista.

Opiskeluhuollosta ollaan usein mukana laatimassa oppilashuoltokertomuksia yhdessä koulutuksen järjestäjän kanssa, muuten varsinaisia asiakassuunnitelmia opiskelijahuollossa ei laadita. Sen sijaan opiskeluhuollon kuraattorit ja psykologit osallistuvat asiakkaidensa asiakassuunnitelmien laadintaan tarvittaessa muiden sosiaalihuollon sekä terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

Oppilashuoltokertomus laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen huoltajansa kanssa sekä muiden läheisten ja tarpeenmukaisen viranomaisverkoston kanssa. Suunnitelman ja siinä olevien tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen huoltajansa kanssa. Oppilashuoltokertomusta päivitetään tarpeen mukaan asiakastapaamisten yhteydessä.

Asiakas ja tarvittaessa hänen huoltajansa ovat aktiivisia toimijoita asiakkaan asiassa ja asiakas itse ja tarvittaessa hänen huoltajansa osallistuu oppilashuoltokertomuksen laatimiseen. Oppilashuoltokertomus voidaan laatia vain asiakkaan ja tarvittaessa hänen huoltajansa suostumuksella ja yhteistyössä heidän kanssaan. Työntekijä ja

tarpeenmukaiset sidosryhmät kertovat eri vaihtoehtoista palvelutarpeen arvioinnin sekä asiakassuunnitelman tekemisen yhteydessä.

Oppilashuoltokertomus kirjataan opetuksen järjestäjän järjestelmään, jossa se on kirjallisella luvalla saatavilla asiakkaalle ja tarvittaessa hänen huoltajalleen sekä tarvittaville sidosryhmille.

Opiskeluhuollossa kirjataan asiakaskertomusmerkinnät asiakastietojärjestelmään, jossa ne ovat asiakkaan ja tarvittaessa hänen huoltajansa sekä asiaan kytkeytyneiden työntekijöiden luettavissa asianmukaisilla luvilla.

5.3 Asiakkaan kohtelu

5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeuden katsotaan pohjautuvan Suomen perustuslakiin (731/1999). Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Mikäli yhteydenottajana toimii muu kuin oppilas tai opiskelija itse, tulee yhteydenottajan keskustella yhteydenotosta oppilaan tai opiskelijan kanssa etukäteen sekä saattaa asia myös alaikäisen huoltajan tietoon, ellei laissa toisin säädetä (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 16§).

Kuraattorin ja psykologin palvelut ovat oppilaille ja opiskelijoille vapaaehtoisia. Huoltajalla ei ole oikeutta kieltää alaikäistä käyttämästä opiskeluhoillon palveluja (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, 18§).

Asiakas osallistuu aktiivisesti itse opiskeluhoillon 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.

5.3.2 Asiakkaan asiallinen 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.

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

Lisäksi asiakasta / huoltajaa 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 / huoltajan kanssa. Mikäli asia ei ratkea tätä kautta, kytketään yksikön esihenkilö tarvittaessa prosessiin mukaan.

5.4 Asiakkaan osallisuus

5.4.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialueella asiakaspalautekyselyt toteutetaan keskitetysti koko Siun soten aluetta koskien. Opiskeluhuollon palveluissa palautteiden keruuta tehdään sekä manuaalisesti että sähköisesti.

Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse tai Siun soten nettisivuilta löytyvän palautelomakkeen välityksellä. Palautejärjestelmä kohdentaa palautteen tarkennetusti perhe- ja sosiaalipalvelujen eri palvelualueille.

Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään esihenkilön johdolla henkilöstöpalavereissa. Tarvittaessa palautteita käsitellään myös esihenkilö- ja johtoryhmätasolla. Mikäli saatu palaute yksilöityy 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.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / huoltajalla 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 Sonja Hartikainen 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 potilasasiamiehiltä kotiin postitettuna.

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

5.5.1 Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavat, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies
Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma klo 8.30-11.30, ti-to klo 9.00-11.00
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu, sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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 toimialueella tavoiteajan kuluessa ja niistä annetaan asiakkaalle kirjallinen vastaus. Kanteluiden ja muistutusten määrää ja sisältöä seurataan ja analysoidaan vuositasolla. Tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esimies- ja henkilöstökokouksissa.

Vastaus annetaan 4 viikon kuluessa muistutuksen tekemisestä.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaita ja heidän huoltajiaan tuetaan ja kannustetaan oman toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaille myönnettyjen palvelujen avulla pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia ja ennaltaehkäisemään haasteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja riittävästi asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa esimerkiksi oppilashuoltokertomusten ja asiakaskirjausten avulla.

6.2 Hygieniäkäytännöt

Opiskeluhuollon palveluita tarjotaan koulutuksen järjestäjien tiloissa. Yksikköjen siivous- ja puhtaanapito toteutuu koulutuksen järjestäjien toimesta.

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

6.3 Lääkehoito

Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

.

6.4 Monialainen yhteistyö

Opiskeluhuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan / huoltajan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä ja Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) 4-5 § säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty siten, että omatyöntekijä on tarpeen vaatimassa laajuudessa ja asiakkaan / huoltajan luvalla yhteydessä tarvittaviin toimijoihin. Oppilashuoltokertomus tehdään yhteistyössä asiakkaan / huoltajan ja hänen palvelukokonaisuuteensa kuuluvien henkilöiden kanssa. Oppilashuoltokertomuksessa 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 opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalveluissa:

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)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), osin myös (710/1982)

Terveydenhuoltolaki 1326/2010 9§ Potilastietorekisteri ja potilastietojen käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet.

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

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella laadittu Pohjois-Karjalan perhekeskuksen toimintasuunnitelma sekä alueellinen opiskeluhuoltosuunnitelma ovat myös keskeisessä asemassa opiskeluhuollon palveluja toteutettaessa.

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.

Koulutuksen järjestäjät huolehtivat yksiköiden turvallisuussuunnitelmista, *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 työkuulttuuri.

7.2 Henkilöstö

7.2.1 Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologihenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne (yksiköiden vakanssit)

Keskinen alue (Joensuu, Kontiolahti ja Ilomantsi); 25 kuraattoria, 21 psykologia

Pohjoinen alue (Lieksa, Nurmes, Juuka); 5 kuraattoria, 5 koulupsykologia

Eteläinen alue (Ilomantsi, Kitee, Tohmajärvi, Rääkkylä); 5 kuraattoria, 2 koulupsykologia

Läntinen alue (Liperi, Outokumpu, Heinävesi, Polvijärvi); 6 kuraattoria, 5 koulupsykologia

Henkilöstön riittävyys

Kuraattorien ja psykologien riittävyttä sekä lainsäädännön vaatimusten täyttymistä arvioidaan säännöllisesti esihenkilöiden, palvelupäällikön ja palvelujohtajan välisissä keskusteluissa ja henkilöstömäärää tilastoidaan.

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstö työskentelee pääsääntöisesti toimissa, joissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa työehtosopimusta sekä Siun soten rekrytoinnin yleisohjeita.

Virkapohjaisten työntekijöiden rekrytoinnissa noudatetaan lakia kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta (11.4.2003/304). Virkavalinnat tehdään yhteistyössä Siun soten rekrytointiyksikön kanssa.

Kaikilta opiskeluhuollossa työskenteleviltä pyydetään ennen valinnan vahvistamista rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504) sekä lääkärintodistus terveydentilasta. Lisäksi valintatilanteessa kiinnitetään huomiota hakijan henkilökohtaiseen soveltuvuuteen haettavaan työtehtävään. Vakituksissa työtehtävissä on 6 kk koeaika.

7.2.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Siun sotella on laadittuna ohje henkilöstön perehdyttämiseen (Uudelle työntekijälle - tervetuloa taloon (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 esimiehen toimesta kaikille pakollisiin koulutuskokonaisuuksiin, jotka osin vaihtelevat toimialuekohtaisesti. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat mm. tietosuojat-, asiakasturvallisuus- sekä ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset.

7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29§): Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitettun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

7.4 Toimitilat

Hyvinvointialueen on järjestettävä opiskeluhuollon palvelut ensisijaisesti koulutuksen järjestäjien yksiköissä. Koulutuksen järjestäjän on tarjottava tätä varten soveltuvat tilat oppilaitoksesta tai sen välittömästä läheisyydestä hyvinvointialueen käyttöön. Hyvinvointialueen on korvattava tilojen käytöstä aiheutuvat kustannukset koulutuksen järjestäjälle.

Opiskeluhuollon palveluita järjestetään pääsääntöisesti koulutuksenjärjestäjien tiloissa, eli kouluilla ja oppilaitoksissa. Varhaiskasvatuksen esiopetuksen oppilaille palveluja toteutetaan myös päiväkotien tiloissa. Pääsääntöisesti kotikäyntejä ei toteuteta.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Koulutuksenjärjestäjä huolehtii tilojen teknologista ratkaisuista. Opiskeluhuollon työntekijät saavat koulutuksenjärjestäjiltä tarvittavat kulkutunnisteet ja avaimet. Työntekijä on henkilökohtaisessa vastuussa hallussaan olevista avaimista. Työntekijä saa avaimen työsuhteen alussa ja palauttaa sen työsuhteen päättyessä.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen henkilökohtaisen perehdytyksen yhteydessä. Työntekijät osallistuvat myös aktiivisesti muihin kirjaamiskoulutuksiin (mm. Sosiaalialan osaamiskeskuksen ja terveydenhuollon kirjaamiskoulutukset).

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

Yksikön esimies 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 teemasta. Esimiehet huolehtivat siitä, että henkilöstö suorittaa vaaditut koulutukset. Koulutusten seuranta tapahtuu Onni-HR – järjestelmässä. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan on kirjallinen ohjeistus.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Siun

soten

tietosuojavastaavat

tietosuoja@siunsote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x 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.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Päivittäisessä työssä on huomattu, että kirjaamisympäristön muutos ja sosiaalipalveluiden siirtyminen Kantajärjestelmään 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 jatkuvaa.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 4.7.2024

Allekirjoitus Helena Majoinen, palvelujohtaja

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.