

## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

### PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT/LAPSIPERHEIDEN PALVELUT

#### LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUT (30.12.2014/1301)

##### LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU (§18)

### 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 .....	9
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	12
7	Asiakasturvallisuus .....	13
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	16
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	17
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	17

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
17.5.2023	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman päivitys ja siirto HVA - pohjalle	Hanna Myllylä, Anni Mäkelä, Linda Prepula, Mervi Koikkalainen, Ritva Kuivalainen
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

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

Y-tunnus **3221317-4**

### 1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: SHL:n mukaiset lapsiperheiden palvelut (lapsiperheiden kotipalvelu)

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

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

#### Sijaintikunta yhteystietoineen:

Joensuu ja Kontiolahti; Mintunkuja 3B, 3.krs, 80220 Joensuu

Juuka; Poikolantie 1, 83900 Juuka

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

Lieksa; Moisionkatu 2, 81700 Lieksa

Liperi, Heinävesi; Ylämyllyntie 94, 80400 Ylämylly

Nurmes; Porokylänkatu 6E, 75530 Nurmes

Outokumpu ja Polvijärvi; Lammenkatu 14, 83500 Outokumpu

#### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista palvelua. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella palvelu on asiakkaille maksutonta.

Lapsiperheiden kotipalvelu on suunnitelmallista, tavoitteellista ja muutokseen tähtäävää lapsiperheille suunnattua sosiaalipalvelua. Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella edellä luetelluista toiminnoista ja tehtävistä suoritukseksi.

Kotipalvelu on pääasiassa perheen arkiympäristössä toteutuvaa palvelua. Palvelua toteuttavan työntekijän koulutus on tyyppillisesti lähihoitaja. Hänellä voi olla myös aiempi vastaava tutkinto.

Palvelut toteutetaan omana toimintana tai ostopalveluna.

Esihenkilö: **Hanna Myllylä, palvelupäällikkö**

Puhelin: **013 330 5228**

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

## 1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kotipalvelua ostetaan palvelusetelipalveluna palvelusetelituottajilta. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet Siun soten palvelusetelisääntökirjojen noudattamiseen. Sääntökirjoissa määritellään mm. henkilöstön koulutusvaatimukset.

### **Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Palveluntuottajat (sopimustoimittajat) vastaavat alihankintana hankkimistaan palveluista kuten omistaan. Palvelun kriteerit on määritelty palvelusetelisääntökirjoissa. 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.

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. Järjestämävastuuseen 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 palveluksi 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

- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihdeiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat)
- Riskien arviointi Laatuportissa
- Siun soten perehdytysohjelma

#### 3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje
- Henkilöturvaohje (sisältää ohjeita kotikäyntityöhön)

#### 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)
- 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 asiakaspalautteen 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 palvelujohtajalle.

### 3.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Palvelusetelissäntökirjoissa on määritelty mm. palvelun laatua ja palvelun toteuttamista, henkilöstön pätevyysvaatimuksia ja ammattitaitoa. Tietoon tulleista laatupoikkeamista tai muusta palvelusetelissäntökirjojen vastaisesta menettelystä käydään keskustelu asianosaisten kanssa reklamaatioprosessin mukaisesti.

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen voidaan purkaa tarvittaessa edellytysten täytyessä. Palvelusetelisääntökirja ohjaa palveluntuottajaa reklamaatiomenettelyssä.

Mikäli asiakas joutuu tilanteeseen, josta on koitunut hänelle kuluja tai vahinkoa, häntä informoidaan korvausten hakemisesta sekä palvelusetelituottajan kanssa toimimisesta. Palvelusetelituottajalla on oltava palvelusetelisääntökirjassa määritellyt vakuutukset.

### **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 tiimipalaverissa.

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 esihenkilö- ja henkilöstöpalaverissa tähtää 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 lähiesihenkilöt tiimeineen.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa: Palvelupäällikkö Hanna Myllylä, p. 013 330 5228, [hanna.myllyla@siunsote.fi](mailto:hanna.myllyla@siunsote.fi) yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa.

### **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 yksiköiden ilmoitustauluille sekä henkilöstön käyttöön. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on saatavissa yksikön omilta 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 palvelutarpeen arvioinnin yksikköön tulleen ilmoituksen tai yhteydenoton perusteella. Palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan elämäntilanteen vaatimassa laajuudessa. 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.

Lapsiperheiden kotipalvelun osalta palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä myös kotipalvelua tuottavassa yksikössä, jos kotipalvelun tarve on selkeä. Tällöin palvelutarpeen arviointi tehdään suoraan yksikköön tulleen yhteydenoton tai sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen perusteella.

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

Asiakkaan omatyöntekijä (tai omatyöntekijäpari) laatii asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan ja asiakkaan läheisten sekä tarpeenmukaisen viranomaisverkoston kanssa. Suunnitelman ja siinä olevien tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan asiakastapaamisten yhteydessä. Asiakassuunnitelman päivittämiseen osallistuu pääsääntöisesti myös palvelua toteuttava ammattilainen.

Asiakassuunnitelma voidaan laatia vain asiakkaan suostumuksella ja yhteistyössä hänen kanssaan. Työntekijä ja tarpeenmukaiset sidosryhmät kertovat eri vaihtoehdoista palvelutarpeen arvioinnin sekä asiakassuunnitelman tekemisen yhteydessä.

Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään, jossa se on kaikkien asiakkaan asiaan liittyvien, SHL:n mukaisia palveluita antavien työntekijöiden luettavissa. Asiakas toimittaa itse kopion asiakassuunnitelmastaan tarvittaville sidosryhmille.

Ostopalvelutilanteissa tehdään tarvittaessa erillinen toteuttamissuunnitelma, joka voidaan asiakkaan kanssa sovitusti toimittaa suoraan palveluntuottajalle.

Asiakassuunnitelman lisäksi asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakaskertomusmerkinnät, jossa ne ovat asiakkaan asiaan kytkeytyneiden työntekijöiden luettavissa.

### 5.3 Asiakkaan kohtelu

#### 5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas osallistuu 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.

#### 5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

Epäasialliseen kohteluun, haittatapahtumaan tai vaaratilanteeseen liittyvät asiat pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskustelemalla asiakkaan kanssa. Mikäli asia ei ratkea tätä kautta, otetaan 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 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 palvelualueille.

Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään esimiehen johdolla henkilöstöpalaverissa. 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.

## 5.5 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 saamaansa 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 lähiesimies

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: [www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon](http://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 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet, Siun sote: [www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies](http://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 tietoturvasestisesti [Suomi.fi-viestit](http://Suomi.fi-viestit) -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiamiehet avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiamiehet 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 vuositasolla. Tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esimies- 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 asiakasvastaanotoilla infektioaikaan. Erityistä huomiota kiinnitetään turvaväliin ja siihen, että osapuolet eivät ole infektoituneita.

### 6.3 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan.

Lapsiperheiden palveluissa ei pääsääntöisesti toteuteta lääkehoitoa. Poikkeuksen tästä voi muodostaa lapsiperheiden kotipalvelu ja tukihenkilötyö, joissa voi olla asiakkaana pitkäaikaissairaita lapsia. Tämä on huomioitu lääkehoitosuunnitelmassa.

Lapsiperhepalveluiden lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja sitä päivitetään tarvittaessa.

Lääkehoidosta vastaa yksikön lähiesimies yhdessä lapsiperheiden palvelupäällikön kanssa.

### 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 terveystalouden 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 esimiehen 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 3, sosiaaliohjaaja 8, ammatillinen tukihenkilö 5, kotipalvelun ohjaaja 12, palveluvastaavat 3

Lieksa, Nurmes, Juuka: sosiaalityöntekijä 2,5, sosiaaliohjaaja 2 (3 syksystä 2023 alkaen)

Kitee, Tohmajärvi, Iloanta, Rääkkylä: sosiaalityöntekijä 0,5, sosiaaliohjaaja 3

Liperi, Outokumpu, Heinävesi, Polvijärvi; sosiaalityöntekijä 1, sosiaaliohjaaja 4

#### Henkilöstön riittävyys

Sijaisia rekrytoidaan pitkäkestoisin poissaoloihin, kuten perhe- tai virkavapaisiin. Lyhytkestoisia sijaisuuksia ei työn luonteen vuoksi käytetä (luottamuksellinen, pitkäkestoinen asiakassuhde).

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

Lähiesimiesten työn kuormittavuutta seurataan säännöllisesti yhteisissä tapaamisissa sekä työnohjauksissa. Lähiesimiehen 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. Toimipohjaisissa tehtävissä (tukihenkilötyö) noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa työehtosopimusta sekä Siun soten rekrytoinnin yleisohjeita.

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 esimiehen toimesta kaikille pakollisiin koulutuskokonaisuuksiin, jotka osin vaihtelevat toimialuekohtaisesti. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat mm. tietosuoja-, asiakasturvallisuus- sekä ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset.

### 7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) 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

Lapsiperheiden kotiin vietävät palvelut toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotiin tai lähiympäristöön. Asiakkaalla on niin toivoessaan mahdollisuus asioida myös Siun soten toimipisteessä. Näissä tilanteissa työntekijä siirtyy pääsääntöisesti asiakasta lähinnä olevaan toimipisteeseen, jossa tapaaminen toteutetaan.

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. 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 työkuultuuri, 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 tietosuojan 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. Esimiehet 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](mailto: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 Kantajärjestelmään vaatiivat 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 10.11.2023
Allekirjoitus	Helena Majoinen, palvelujohtaja
	<i>Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.</i>