

## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

### TYÖIKÄISTEN PALVELUT, ETELÄINEN ALUE

#### Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	8
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	16
7	Asiakasturvallisuus .....	18
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	22
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	24
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	24

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
26.3.2024	Suunnitelman päivitys	Tero Härkönen
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi
X.XX.2024		Etunimi Sukunimi

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

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

Y-tunnus **3221317-4**

### 1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Perhe- ja sosiaalipalvelut, työikäisten palvelut eteläinen alue; Kitee ml Kesälahti, Rääkkylä ja Tohmajärvi sekä Pyhäselän ja Kiihtelysvaaran alueet.

Katuosoite: Hovintie 3, 2. krs

Postinumero: 82500

Postitoimipaikka: Kitee

- Hammaslahden toimipiste: Pyhäselän terveysasema, Sähkötie 22, 82200 Hammaslahti
- Rääkkylän toimipiste: Rääkkylän kunnanvirasto, Kinnulantie 1, 1. krs, 82300 Rääkkylä
- Tohmajärven toimipiste: Tohmajärven terveysasema, Takkunurmentie 9, 82600 Tohmajärvi
- Kesälahti: Kesälahden terveysasema, Pyhäjärventie 2, 59800 Kesälahti
- Kiihtelysvaara: Kiihtelysvaaran terveysasema, Aprakkatie 2, 82140 Kiihtelysvaara

**Palvelumuoto:** Työikäisten sosiaalityö palvelee 18–64-vuotiaita Siun soten alueen aikuisia ja perheitä, jotka ovat sosiaalihuollon avun tarpeessa.

**Esihenkilö:** Johtava sosiaalityöntekijä Tero Härkönen

Puhelin: 013 330 5265

Sähköposti: [tero.harkonen@siunsote.fi](mailto:tero.harkonen@siunsote.fi)

### 1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

#### Ostopalvelujen tuottajat:

Sijaispalvelut: -

Vartiointi: Vartiointi Tanskanen Oy, Teollisuuskatu 15b, 80100 Joensuu, puh 013 25552

Siivouspalvelu: Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy, Päivi Kettunen puh. 050 461 7481, [paivi.kettunen@polkkaoy.fi](mailto:paivi.kettunen@polkkaoy.fi)

Kiinteistöhuolto:

- Kiteen toimipisteessä Kiteen kiinteistöpalvelu Oy
- Hammaslahti Joensuun kaupunki
- Rääkkylä: Rääkkylän kunta
- Tohmajärvi: Tohmajärven kunta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

### Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Sopimusmenettelyllä turvataan vähimmäisvaatimukset ja seuranta. Palveluntuottajat (sopimustoimittajat) vastaavat alihankintana hankkimistaan palveluista kuten omistaan. Siun sote valvoo ja varmistaa sopimustoimittajien palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden avulla.

### Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

## 2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

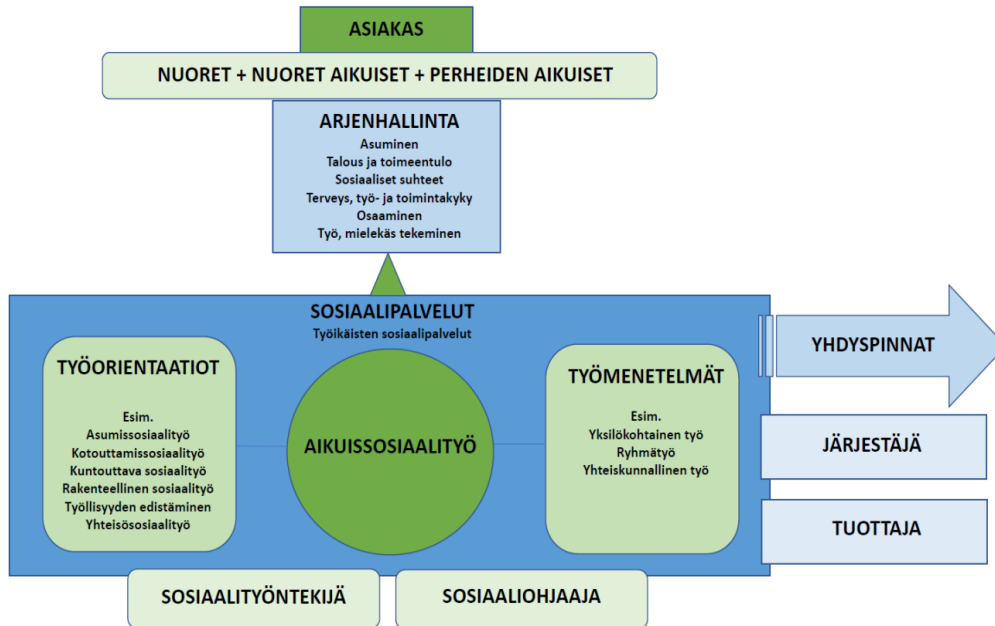
### 2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Työikäisten palvelut on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on tukea työikäisiä asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon tai opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta.

Palveluita ovat muun muassa

Sosiaalityön asiakkuutta ohjaavat palvelut	sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaali- ja kriisipäivystys, omaishoidontuki (toteutetaan ikäihmisten palveluista), jälkihuolto, terveysosiaalityö
Omatoimisuutta tukevat palvelut	kotipalvelu ja tukipalvelut (ateriapalvelu, vaatehuolto, siivouspalvelu, sosiaalista kanssakäymistä edistävä palvelu, kauppa- ja asiointipalvelu, peseytymispalvelu, saattajapalvelu ja pihatyöpalvelu)
Sosiaalista hyvinvointia ja elämänhallintaa tukevat palvelut	tukisuhdetoiminta, vertaistukitoiminta, lomaviettopalvelu, kotoutumisen edistäminen, sosiaalinen kuntoutus
Asumispalvelut	tilapäinen asuminen, asumisenohjaus (tuettu asuminen omana toimintana), tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä ympärivuorokautinen palveluasuminen
Taloudelliseen tilanteeseen liittyvät palvelut	toimeentulotukipalvelu, sosiaalinen luototus ja talousneuvonta, asiakkaan raha-asioiden hoitaminen
Työllistymiseen liittyvät palvelut	kuntouttava työtoiminta, työllistymistä tukeva toiminta
Ympäri vuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeeseen vastaavat palvelut	turvakotipalvelu, perhehoito ja ensikotipalvelu

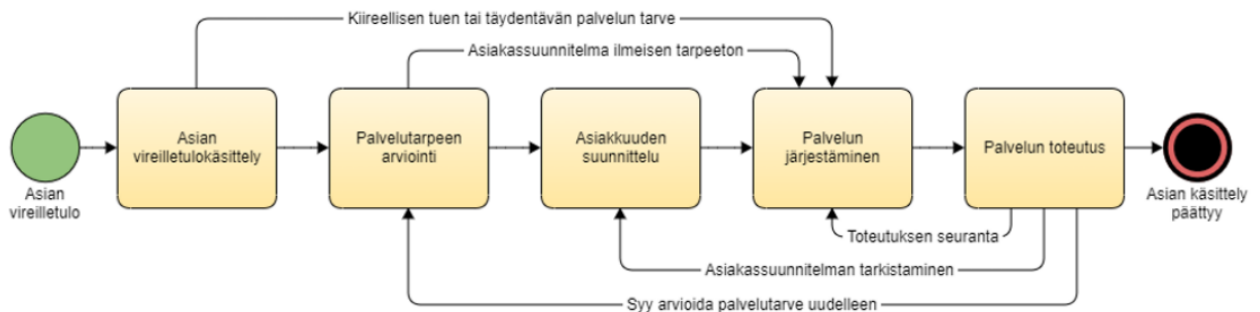
Työikäisten palvelutehtävässä aikuissosiaalityö työorientaationa on keskeinen. Kuva



Työikäisten palvelut rakentuvat aikuissosiaalityön ympärille ja painottuvat usein työllistymiseen liittyviin kysymyksiin. Tarkoituksena on, että työikäisten yleispalveluihin kuuluu sellainen työikäinen väestö, jonka tuen tarpeet eivät liity vanhempana toimimiseen tai lasten hyvinvointiin. Myös taloudelliseen toimeentuloon liittyvät tuen tarpeet ovat usein keskeisiä työikäisten palvelutarjonnassa sekä arjen toimintakykyä, kuten itsenäistä asumista tukevat palvelut. Vammaisuuteen tai päihteiden ongelmakäyttöön liittyvät tuen tarpeet edellyttävät usein sitä, että asiakkaalle tarjotaan yleispalvelujen lisäksi sosiaalihuollon erityispalveluja vammaispalveluissa tai päihde- ja riippuvuustyön erityisissä palveluissa. Koska yleispalvelut ovat ensisijainen tukimuoto myös vammaisille henkilöille, on usein tarpeellista, että heitä tuetaan sekä vammaispalveluissa että esimerkiksi työikäisten palveluissa. Samoin päihde- ja riippuvuustyön erityisten palvelujen asiakasta tuetaan usein samanaikaisesti esimerkiksi työikäisten palveluissa.

Asiakastyötä toteutetaan työikäisten palveluissa palveluprosessina, jossa asiakkaan asia käsitellään ja kirjataan vaiheittain:

## Sosiaalihuollon palveluprosessi



Palveluprosessin eri vaiheissa on huomioitu vahvasti päätöksentekoon, palvelun järjestämiseen ja toteutukseen liittyviä oikeusturvakysymyksiä. Prosessilla turvataan niin viranhaltijan kuin asiakkaan oikeusturvaa; eli hallintolain, tiedonsaannin, kuulluksi tuleminen ja asiallisen kohtelun kysymyksiä. Prosessi ohjaa toimimaan ”oikein” eli järjestämään palvelun säännösten (ihmisoikeudet, kansainväliset sopimukset, lait, asetukset, ohjeet ja suositukset) mukaisesti.

Kustannuspaikalla 1503 työkäisten palvelut, eteläinen työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää, viisi sosiaaliohjaajaa ja yksi asumisen ohjaaja. Yhden sosiaalityöntekijän ja yhden sosiaaliohjaajan vakituinen työpiste sijoittuu Pyhäselän terveysaseman väistötiloihin os. Sähkötie 22, Hammaslahti. Toisen sosiaalityöntekijän, neljän sosiaaliohjaajan ja yhden asumisen ohjaajan vakituinen toimipiste on Kiteen sosiaalitoimistossa os. Hovintie 3, 2. krs, Kitee.

Toimipisteissä käsitellään Kiteen, Rääkkylän ja Tohmajärven sekä entisen Pyhäselän ja Kiihtelysvaaran alueiden Sosiaalihuoltolain mukaiset huoli-ilmoitukset sekä hakemukset ja toteutetaan työkäisten palveluprosessia asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi ja palveluiden järjestämiseksi. Sosiaalityöllä, sosiaaliohjauksella ja asumisen ohjauksella tuetaan asiakkaita tavoittelemaansa muutokseen. Asiakkaalle rakennetaan sosiaalisen tuen ja sosiaalipalvelujen kokonaisuus vastaamaan hänen tarpeitaan ja tavoitteitaan. Tavoitteiden etenemistä seurataan säännöllisesti. Muutoksella pyritään muun muassa vahvistamaan asiakkaan hyvinvointia, itsenäistä selviytymistä, elämäntilannetta sekä työ- ja toimintakykyä. Hyvinvoinnin tukemisen interventiot kohdistuvat terveyspalvelujen tarpeeseen (esim. mielenterveyspalvelut, työttömien terveystarkastus ja elintapaohjaus), perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan, päihteidenkäyttöön, työllistymisen esteisiin ja sos. kuntoutustarpeisiin. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Yhteistyötä tehdään myös laajasti muiden palveluntuottajien ja yhteistyökumppanien kanssa monialaisena yhteistyönä.

## 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Työkäisten sosiaalipalveluissa noudatettavat Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen yhteiset arvot ovat:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme työikäisten palveluissa seuraavalla tavalla:

#### **ASIAKSLÄHTÖISYYS tarkoittaa asiakkaan**

- kohtaamista ystävällisesti ja kunnioittavasti
- oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon/ratkaisuihin ja tarvittaessa tuetaan asiakasta osallistumaan itseään koskeviin asioihin ja päätöksentekoon
- yksilöllisiä toiveita kunnioitetaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan
- yksityisyyden kunnioittamista
- palvelun toteuttamista ja arvioimista asiakkaan tarpeista käsin
- kunnioitetaan asiakkaan elämäntapaa siten, että asiakas kokee elämänsä arvokkaaksi
- omatoimisuuden tukemista ja toimintakyvyn ja kuntoutumista tukevaa työtettä

#### **AVARAKATSEISUUS**

- positiivisten voimavarojen löytämistä työyhteisön jäsenenä sekä asiakastyössä jokaisesta; näemme kolikon toisenkin puolen haasteiden edessä -> ennakkoluulottomuutta etsiä ratkaisuja asiakkaan ja työyhteisön voimavaroja hyödyntäen
- löydetään asiakkaan tilannetta tukevia toimenpiteitä ja toimijoita innovatiivisesti
- ei toisteta samaa narratiivia, ollaan luovia yhdessä asiakkaan kanssa!

#### **TURVALLISUUS**

- Siun soten turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalainen vastaa yleisesti turvallisuudesta
- yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava: sosiaaliohjaaja Kaisu Kukkonen
- asiakasturvallisuus huomioidaan kaikessa suunnittelussa ja toiminnassa aktiivisesti
- työyhteisön toimintatavat ja säännöt tukevat asiakasturvallisuutta
- työntekijöiden turvallisuuskoulutus tuo pitäjänesteistä turvallisuusosaamista yksikön toimintaan ja asiakasturvallisuuteen
- palo-, pelastus- ja poistumissuunnitelmat pidetään ajantasaisina
- tunnistetaan väkivallan ja kaltoinkohtelun eri muodot; fyysinen, psyykinen, taloudellinen jne. sekä keskustellaan asiakkaiden kanssa näistä teemoista matalalla kynnyksellä.
- asiakkaan tai henkilökunnan vaara- ja uhkatilanteista sekä tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan matalalla kynnyksellä, jotta korjaavia toimenpiteitä voidaan arvioida ja kehittää

#### **YHDENVERTAISUUS**

- asiakkaan kohtaamista tasavertaisesti
- kohtelua asiakkaiden tarpeiden mukaisesti samoja periaatteita noudattaen
- asiakkaiden tarpeet arvioidaan ja palvelut toteutetaan yksikössä yhtenäisillä kriteereillä
- asiakkaan palvelut turvataan mahdollisimman tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti suhteessa arvioituun asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. Kaikille sama palvelu ei ole aina yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuutta sosiaalipalveluissa on se, että jokainen saa tarpeeseensa ja tilanteeseensa riittävät palvelut

## VASTUULLISUUS

- vastuun ottamista omasta työstään ja tehtävistä sekä oman vastuualueen hoitamisesta
- vastuun ottamisesta asiakkaiden hyvästä palvelusta
- vastuun ottamista toiminnalle asetettujen tavoitteiden ja voimavarojen tehokkaasta käyttämisestä
- vastuun ottamisesta työyhteisön ilmapiiristä, työturvallisuudesta ja toiminnan sujumisesta ja toiminnan parantamisesta
- luottamuksellisuutta ja välittämistä

### Toimintamme päämäärä Siun sotessa:

Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

- verkostojen kanssa tehtävä yhteistyö korostuu
- ”yhdessä” tarkoittaa myös muita sote-palveluita ja omia kollegoita. Yhdessä annamme asiakkaalle aina enemmän – asiakas on yhteinen – jokainen on tärkeä osa asiakkaan palvelukokonaisuutta
- 

### Toimintamme tarkoitus Siun sotessa:

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, vuoden 2023 aikana Laatuportin ja SHQS-laatuohjelman käyttöönotto

### 3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

- Asiakastyön ohjeet Teams sekä kirjallisesti intrassa (ei ole vielä)
- Turvallisuusohjeet kirjallisesti intrassa
- Muut toimintaohjeet
  - perehdytysmateriaali intrassa, jonka lisäksi yksikkökohtaista materiaalia yksikössä/teamsissa
  - päihdeohjelma + päihdeprosessi (päihdeiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat), havahu-ohjeet, työterveyshuollon ohjeet, tartuntatauti-ohje yms. Siun soten yleiset ohjeet tunnetaan ja osataan hakea ajantasaisesti intrasta

### 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 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen (ei ole yksikössä)

### 3.4 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Henkilöstön sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje [Siunsote VALPA OHJE Sosiaalihuoltolain mukaisen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttaminen.docx \(sharepoint.com\)](#)
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje intrassa
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

### 3.5 Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)

- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja

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

### 3.6 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

### 3.7 Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- Henkilöstö noudattaa lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 §. Ilmoitus tehdään Laatuporttiin
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje intrassa
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)

Yksikössä toimitaan näiden toimintaohjeiden mukaisesti.

Toiminnassa huomioidaan matalalla kynnyksellä myös asiakkaiden, omaisten tai verkostojen suullinen palaute ja käsitellään työkokouksissa. Asiakasryhmällämme on usein erityisiä haasteita huolehtia omista oikeuksistaan ja käyttää oikeuksiaan palautteenantoon. Läheisverkostoa ei usein ole tukena. Tämä edellyttää erityistä aktiivisuutta tukea asiakkaita heidän omien oikeuksiensa ja palveluiden toteutumisessa.

### 3.8 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen luonne vaikuttaa käsittelytapaan ja sen kiireellisyyteen. Kiireellisissä tilanteissa kontaktoidaan asianosainen ja sovitaan myös käsittelytavasta ja mahdollisesta debrief -tarpeesta

(huomioiden asian luonne) Kaikkia koskevista tilanteista viestitetään anonyymisti ja keskustellaan työkokouksissa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada debrief-tukea (yksilö- tai ryhmätukena).

### 3.9 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

kokousmuistiot (arjessa) ja riskikartoitus (vuosittain)

### 3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Työkokouksissa ja/tai kirjallisin ohjein. Kokouksissa sovitaan tiedotuksesta.

## 4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### 4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

- Yksikön entinen esihenkilö johtava sosiaalityöntekijä Elina Jauhiainen sekä nykyinen johtava sosiaalityöntekijä Tero Härkönen

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)?

- Esihenkilö: johtava sosiaalityöntekijä Tero Härkönen
- Puhelin: 013 330 5265
- Sähköposti: [tero.harkonen@siunsote.fi](mailto:tero.harkonen@siunsote.fi)

### 4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Päivitetään vuosittain joulukuussa.

### 4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ilmoitustaululla (asiakkaille)

Intrassa (työntekijöille)

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi SHL 36§

Kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Palvelutarpeen arvio kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.

### 5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma = SHL 39§:n mukainen asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa noudattaen.

Asiakassuunnitelma sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa:

- 1) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta;
- 2) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä;
- 3) omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvion asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta;
- 4) tiedot siitä, kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tai muu asiakkaan palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan;
- 5) asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista;

- 6) asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään;
- 7) arvion asiakkuuden kestosta;
- 8) tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen, ja vastuiden jakautumisesta niiden kesken;
- 9) suunnitelman toteutumisen seurantaa, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot;
- 10) selvityksen asiakkaan elämäntilanteen ja toimintaympäristön vaikutuksesta toimintakykyyn;
- 11) asiakkaan ehdotuksen sellaisesta palveluiden tuottamis- ja toteuttamistavasta, jolla voidaan parhaiten vastata hänen tarpeisiinsa.

Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, arviointi tulee tehdä vähintään vuosittain pitkäaikaisillekin asiakkaille. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Velvollisuuteen laatia suunnitelma sekä suunnitelman sisältöön ja asiaan osallisiin sovelletaan lisäksi, mitä niistä erikseen säädetään. Sen estämättä, mitä muualla laissa säädetään, asiakkaan suostumuksella voidaan laatia sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palveluja ja tukitoimia koskeva yhteinen suunnitelma, jossa on suunnitelman laatimiseen ja käyttöön nähden tarpeellisia tietoja. Yhteisen suunnitelman laatimisesta ilman asiakkaan suostumusta säädetään erikseen. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

### 5.3 Asiakkaan kohtelu

#### 5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Palveluun hakeudutaan ohjattuna tai omatoimisesti ja palveluun tulo edellyttää asiakkaan omaa tahtoa vastaanottaa palveluamme. Huomioimme kaikessa toiminnassamme asiakkaidemme mahdollisen erityisen tuen tarpeen omien oikeuksiensa saavuttamiseen. Tuemme omatoimisuuteen ja itsenäiseen selviämiseen psykososiaalisella ja kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan osallisuus oman asiansa hoitamiseen on työmme eettinen lähtökohta.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

rajoittavia:

- yksikkö on savuton ja päihteetön
- jos asiakkaan käytös häiritsee muita asiakkaita tai työntekijöitä, on uhkaavaa, häntä pyydetään poistumaan tiloista. Tarvittaessa asiattomasti käyttäytyvä ja/tai muita häiritsevä asiakas voidaan poistaa toimitiloista vartijan tai poliisin toimesta.

vahvistavia:

- palvelu on täysin vapaaehtoisuuteen perustuvaa ja asiakas voi milloin haluaa poistua tiloista
- ohjataan sosiaalisen kuntouttavalla työotteella kaikkia asiakkaita toimimaan mahdollisimman itsenäisesti tukemalla heidän elämänhallintaa ja toimintakykyä
- henkilöstön asiakastyön ammatillinen osaaminen ja sen ylläpito (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015)
- 

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

- Yksikössä ei käytetä rajoittavia välineitä.

### 5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Kaikkeen syrjivään, rasistiseen tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen toimitiloissamme puututaan puheeksi ottamisen keinoin.

Mikäli työntekijän toimesta ilmenee asiakkaan asiatonta kohtelua, siihen puututaan välittömästi esihenkilön keinoin ja arvioidaan, miten myös asiakas voidaan/voidaanko osallistaa keskusteluun. Asiakasta ohjataan tekemään asiakaspalautte asiakaspalauttejärjestelmämme kautta.

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

Kaikessa toiminnassamme huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

## 5.4 Asiakkaan osallisuus

### 5.4.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään? Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

- Asiakaspalautetta saadaan Siun soten asiakaspalauttejärjestelmän kautta, mutta muutoin sitä ei kerätä järjestelmällisesti.
- Asiakaspalautetta saadaan myös välillisesti yhteistyöverkostoilta ja yhteisösosiaalityön kautta.
- Saatua palautte huomioidaan kehittämisessä ja käsitellään työkokouksissa.

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:** Tero Härkönen

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 sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä

Kirjaamo

Tikkamäentie 16

80210 Joensuu

#### 5.4.2 Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavat, 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 tietoturvasesti Suomi.fi-viestit-palvelun kautta

Sosiaaliasiavastaavat neuvovat asiakkaita sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustavat sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaaliasiavastaavat antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Ohjeen mukaan

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Vastaus annetaan kuukauden kuluessa muistutuksen tekemisestä

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Autamme silloin, kun asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja neuvontaa erilaisissa arkielämän tilanteissa, kuten:

- vaikeuksia selvitä arjesta
- vaikeuksia päästä elämässä eteenpäin pitkittyneen työttömyyden tai alentuneen työkyvyn vuoksi
- mielenterveys- tai päihdeongelmia
- ongelmia asumisessa tai vailla asuntoa
- tarve sosiaaliturvaan tai muihin sosiaalipalveluihin liittyvään ohjaukseen ja neuvontaan
- äkillinen kriisi tai väkivaltakokemus
- taloudellisia ongelmia.

Työikäisten sosiaalipalveluja ovat muun muassa

- ohjaus ja neuvonta
- keskusteluapu ja tuki
- kuntouttava työtoiminta
- asunnottomien palvelut
- asumisen ohjaus
- täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki
- välitystilipalvelu
- sosiaalinen luototus
- sosiaalipäivystys
- sosiaalityö
- sosiaaliohjaus

Sosiaalityöllä ja sosiaaliohjauksella tuetaan asiakkaita muutokseen. Muutoksella pyritään muun muassa vahvistamaan asiakkaan hyvinvointia, itsenäistä selviytymistä ja elämänhallintaa sekä vähentämään huono-osaisuutta.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

- Palvelussa välitetään tietoa toiminnasta ja ohjataan aktiivisesti asiakkaita vertaistoimintaan, arjen aktiivisuuteen ja esim. kolmannen sektorin järjestämään toimintaan

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?



- Asiakassuunnitelmalla (käytössä avainmittaristo/THL), sekä asiakassuunnitelmaa täydentävillä palveluiden totutussuunnitelmilla.

## 6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

- Yksikössä ei järjestetä ruokahuoltoa.

## 6.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

- Huomioidaan sisäiset ohjeet.

Miten yksikön siivous on järjestetty?

- Siun soten siivous toteutetaan ulkoisen palveluntuottajan (Polkka Oy) toimesta.

## 6.4 Terveyden- ja sairaanhoito (ei toteuteta yksiköissä)

Yksikössä ei toteuteta terveydenhuoltoa tai sairaanhoitoa. Vastaavaa ei ole nimetty.

## 6.5 Lääkehoito (ei toteuteta yksikössä)

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

## 6.6 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.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat hyötyvät siitä, että tarjottavat sosiaali- ja terveyspalvelut koordinoidaan ehyeksi kokonaisuudeksi. Tähän myös veloitetaan lukuisissa toimintaamme ohjaavissa säädöksissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä veloitetaan siis keskinäiseen yhteistyöhön ja myös toimimaan yhteistyössä muiden alojen ammattilaisten kanssa.

Monialainen yhteistyö SHL 41§

*Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.*

*Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.*

*Asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa säädetään asiakastietolain 7 luvussa. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan lupaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä muihin terveyspalveluihin välttämättömien terveyspalvelujen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi säädetään asiakastietolain 53 §:ssä. Sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. (14.4.2023/719)*

Sosiaalipalveluilla on vakiintuneita toimintamalleja monialaisessa yhteistyössä mm. TYP-työskentely, työkyvyntuen tiimi ja talousneuvola.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Vartiointi, konsultointi päivittäistoiminnassa. Sopimusneuvottelut sisällön/laadun ja yhteistyön kehittämiseksi.

Poliisi, suora palaute, ei virallista yhteistyöfoorumia. Marak-työskentelyn malli käytössä.

Turvallisuuspalvelut konsultointitukena asiakastyössä ja osallistuvat riskikartoitukseen tarvittaessa.

Pelastuspalvelut Kiinteistön palo- ja pelastusharjoitusten säännöllisyydestä huolehditaan. Alkusalustus koulutukset.

Infektio ohjeistus: Ajantasainen ohjeistus intrassa infektioiden torjuntaan, rokotusohjeistus, hygienia ohjeistus yms.

## 7.2 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

- kaksi sosiaalityöntekijää
- viisi sosiaaliohjaajaa
- yksi asumisen ohjaaja
- yksi johtava sosiaalityöntekijä

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Lyhytaikaisiin tarpeisiin sijaisia ei pääsääntäisesti haeta, koska laajan perehdytystarpeen vuoksi lyhyiden sijaisten käyttö ei tuo työyhteisölle tosiasiallista lisäresurssia. Pidempiaikaisiin (yli 6kk) sijaisuuksiin haetaan aina sijainen.

Omatyöntekijyyteen perustuvassa asiantuntijatyössä henkilöstöä kuormittava tekijä on se, että poissaolojen aikana suunnitelmallinen työ kasaantuu ja asiakasprosessit voivat pysähtyä odottamaan. Poissaolojen aikana vain akuutti kiiretyö pystytään tekemään kollegojen toimesta.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

- Esihenkilön ja ylemmän johdon resurssiseuranta suoritteiden mukaan. Henkilöstöresurssin järjestäminen aluetyössä palvelutarpeen mukaan.
- Virkojen ja tehtävien täyttö aktiivisella rekrytoinnilla Siun soten rekrytointiohjeen mukaisesti.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa?

- Yksikön esihenkilövalinnassa on huomioitu, että lähiesihenkilötyöskentely mahdollistuu mahdollisimman hyvin, fyysiset välimatkat esihenkilön toimipisteestä työntekijöiden toimipisteisiin ovat kohtuullisia. Esihenkilö työskentelee vähintään kerran viikossa toimipisteessä, missä oma tiimi sijaitsee. Tämä ja matan kynnyksen yhteydenottokanavat, kuten teams, puhelin ja sähköposti mahdollistavat lähiesihenkilötyön onnistumisen kannalta välttämättömän ja riittävän vuorovaikutuksen työntekijöiden kanssa, työntekijöiden tukemisen asiakastyön haasteissa sekä työyhteisön yhteisöllisyyden vahvistamisen. Lisäksi työikäisten sosiaalipalveluissa on huomioitu esimiesten työnjaoissa ja sijaistuksessa organisoituminen mahdollisimman tasapuolisesti.
- Esihenkilötyötä haastaa työntekijöiden suuri määrä esihenkilöä kohden, useamman tiimin ja toimipisteen johtaminen eri alueilla sekä usean eri tehtävänkuvan ja palvelun erityispiirteiden haltuunotto.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

- Aluetyössä ei ole henkilöstöä tuki- ja avustavissa työtehtävissä.

### 7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

- Toimitaan Siun sote –kuntayhtymän rekrytointia koskevan ohjeistuksen mukaisesti.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

- Rekrytoinnissa arvioidaan hakijoiden ammatillinen pätevyys sekä asiakastyöhön soveltuvuus. Asiakastyöhön soveltuvuuteen kuuluu oleellisesti erilaisiin tilanteisiin, olosuhteisiin ja vuorovaikutustilanteisiin sopeutuminen ja tilannetaju. Kotikäynneillä edellytetään asiakkaiden ja heidän yksityisyyden erityistä kunnioittamista. Rekrytoinnissa kartoitetaan vuorovaikutustilanteessa näitä ominaisuuksia. Rekrytointi sisältää aina haastattelun, jossa myös käytetään anonyymia asiakastilannetta/casea simulaatiotilanteena. Asiakastyötä tehdään pääsääntäisesti virassa, sen velvoitteiden ja vastuun mukaisesti. Myös työsuhteeseen perustuvaa työtä tehdään virassa määritettyjen asiakastavoitteiden mukaisesti. Työikäisten palvelussa ei tehdä työtä lasten parissa (toki tavataan toimistolla ja kotikäynneillä myös lapsia perheiden jäseninä, mutta tavoitteellista työskentelyä lasten kanssa ei tehdä).

### 7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

- Perehdytysmateriaalin ja ohjeiden mukaisesti (intran yleinen perehdytysmateriaali ja yksikön omat ohjeet, lait ja soveltamisohjeet, ammattikirjallisuus)
- Tutor- perehdyttäjän rooli korostuu asiakastyön perehdyttämisessä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

- Täydennyskoulutukseksi määritellään:
  - Siun soten ulkopuolinen koulutus
  - Lyhyt- ja pitkäkestoinen kuntayhtymän sisäinen koulutus
  - Toimintayksikköjen sisäinen koulutus, kesto vähintään 1 tunti
  - Oppisopimustyyppinen täydennyskoulutus, teoriaosuus
  - Verkko-oppiminen
  - Simulaatio-oppiminen
  - Projektit ja kehittämishankkeet, mikäli niissä on koulutuksellisia osioita

Yksikön työntekijöillä on mahdollisuus osallistua näihin kaikkiin täydennyskoulutuksen muotoihin. Siun soten omana verkko-oppimisympäristönä toimii Moodle-oppimisympäristöt Verkkarit ja Siun Oppi. Tämän lisäksi käytössä on myös muita verkko-oppimisympäristöjä, kuten Oppiportti, Potilasturvaportti ja THL:n verkkokoulu.

Osa verkko-oppimisympäristöjemme koulutuksista on lakisääteisiä, osa työnantajan velvoittamia ja osa vapaaehtoisia koulutuksia.

Simulaatiokoulutuksia työikäisten palveluiden tehtäviin ei vielä ole, mutta useissa kouluttajakoulutuksissa kuten esimerkiksi Defusing- purkutilaisuuden vetäjäkoulutuksessa tämä koulutusmuoto on jo käytössä, ja työntekijä voi osallistua myös tämän tyyppiseen koulutukseen organisaatiomme erityistehtäviin kouluttautuessaan.

Lähiesihenkilön vastuulla on huolehtia siitä, että henkilöstö osallistuu peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvasta riippuen riittävästi heille järjestettyyn täydennyskoulutukseen.

Yksikössä on mahdollisuus osallistua kohdennettuun sisäiseen sote-koulutukseen ammattitaidon ylläpitoon. Koulutuksia toteutetaan osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti. Lisäksi on mahdollista käyttää työaika ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen siten, että täydennyskoulutukseen omaehtoisena opiskeluna voi käyttää työaika sosiaalityöntekijä enintään 8pv/kalenterivuosi ja sos.ohjaaja + muut ammattiryhmät 5pv/vuodessa. Koulutusta tulee voida hyödyntää työntekijän omassa tehtävässä - lisätä sote-alan osaamista tai muutoin koulutus tukee työntekijän työsuoritusta. Työntekijän kanssa sovitaan miten työntekijä jakaa saamansa koulutuksen tiedon työyhteisöön.

### 7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (29 §) säädetään työntekijän velvollisuudesta 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.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

### 7.4 Toimitilat

Työikäisten palvelujen eteläisen alueen vakituiset toimipisteet sijaitsevat Kiteellä ja Hammaslahdessa, mutta työskentelyalue kattaa edellisten lisäksi Tohmajärven ja Rääkkylän sekä Kiihtelysvaaran alueet.

Kiteen toimistossa samoissa tiloissa työskentelevät myös lastensuojelu, lapsiperhepalvelut, vammaispalvelut ja kotihoito. Työntekijöillä on joka toimipisteessä pääsääntöisesti omat työhuoneensa, joissa myös asiakasvastaanotto tapahtuu. Hammaslahden tilat sijaitsevat terveysaseman siirtotiloissa. Myös Tohmajärven työpiste sijaitsee Siun soten terveysasemalla, samoin kuin Kesälahden terveysasemalta on mahdollisuus varata työhuonetta asiakastapaamisia varten. Rääkkylän työpiste sijaitsee Rääkkylän kunnanvirastolla. Kaikissa toimipisteissä on henkilökunnalle omat wc- ja suihkutilat, samoin ruokailuun on kaikissa toimipaikoissa omat tilansa. Kaikissa toimipisteissä on lukittavat työhuoneet, eikä niissä ole työajan ulkopuolista käyttöä.

Tilojen käytössä huomioidaan erityisesti turvallisuus ja hygieenisuus.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

- Yksiköissä ei ole kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja.
- Hammaslahden yksikön työntekijöille on suunnitteilla henkilökohtaiset hälyttimet mahdollisia asiakaskäynteihin liittyviä vaaratilanteita silmälläpitäen.

## 7.5 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalipalvelujen toimitiloissa ei ole käytössä apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita.

# 8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

## 8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

- Pro consona/Omni360 asiakastietojärjestelmien ohjeistus ja kirjaamiskoulutukset perehdytyksen tukena. Tukena ovat myös kirjaamisvalmentajat työyhteisössä. Tutor-perehdyttäminen käytännössä perehtyjän rinnalla. Materiaalina jokaisen tulee tutustua mm. seuraaviin: Kanta -palvelujen käsikirja, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä, kirjaamisfoorumin laaja materiaali, eettiset ohjeet sekä laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

- Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan.
- Kirjaukset on *tehtävä viipymättä*, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Hallituksen esitys laiksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista määrittää mitä tarkoitetaan viipymättä termillä laissa: *Koska osa merkinnöistä on tilanteen luonteen vuoksi kirjattava lähes välittömästi – tällaisia ovat esimerkiksi kiireellisiin lastensuojelutoimenpiteisiin liittyvät kirjaukset – ja osa voi hyvin odottaa seuraavaan työpäiväänkin, ei ehdotuksessa esitetä säädettäväksi yhtenäistä määräaika kirjaamiselle.* Eli kirjaukset tulisi tehdä samana tai seuraavana päivänä.
- Kun ammattilainen kirjaa asiakastietoja yhdessä asiakkaan kanssa, he voivat samalla keskustella asiakirjoihin kirjattavista asioista sekä siitä, millä tavalla asioita sanotaan tai kuvataan asiakirjoihin. Keskustelu lisää luottamusta ja tuo esille esimerkiksi sen, mitä työntekijä pitää tilanteessa merkittävänä. Asiakas voi oikaista virheellisiä tulkintoja keskustelun aikana. Työntekijän ja asiakkaan mahdollisesti erilaiset näkemykset voidaan

myös kirjata asiakasasiakirjoihin. Asiakasta osallistava, asiakastyön aikana tehtävä kirjaaminen on uusi työtapa, jonka harjoittelu ja käyttöönotto on vasta aloitettu.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Kirjaamisen avulla;

- asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät
  - myös asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon
  - palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta
  - palvelunantaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta.
- Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi.
- Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskevat esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet:
- lainmukaisuus ja läpinäkyvyys
  - tietojen minimointi
  - tietojen täsmällisyys
  - käyttötarkoitussidonnaisuus.
- TYP-asiakastietojärjestelmä (käytössä osalla henkilöstöä) on TE-hallinnon ja sosiaalipalveluiden yhteinen tietojärjestelmä, jonka hallinnoinnista ja kirjaamisen ohjeistuksesta ja käyttöoikeuksista yms. vastaa TE-hallinto. Ohjelmaan kirjataan sosiaalipalvelun totuttamisen työllisyysprosessiin liittyvät kirjaukset. Kirjaamisessa tulee noudattaa kaikin puolin em. sosiaalipalveluiden ammatillisen kirjaamisen periaatteita mm. käyttösidonnaisuudesta ja tietojen minimoinnista ja viivytyksettömästä kirjaamisesta.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

- Tietosuoja on huomioitu Siun soten yleisessä ja yksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä huolehtimaan asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta.
- Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti.
- Tietosuoja ja tietoturva -sivustolta intrasta löytyy Siun soten tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä tärkeitä ohjeita sekä meidän kaikkien toimintaa ohjaavia suunnitelmia sekä kuntayhtymän tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Sivustolla on myös Siun soten tietosuoja-asiantuntijoiden yhteystiedot ja hyödyllisiä linkkejä sekä ajankohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

- Henkilöstön tulee osallistua sote-alan sisäisiin koulutuksiin heille soveltuvin osin. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Esihlö tuo työkokouksiin lisäksi yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa esihlö.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

**Siun soten tietosuojavastaavat:** Johanna Roivas ja Maarit Keränen

[tietosuoja@siunsote.fi](mailto:tietosuoja@siunsote.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste? Käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

## 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:

Asiakaspalautteen tai kokemusasiantuntijoiden käyttö palvelun laadun kehittämisen tueksi. Asiakaspalautte huomioitaan työikäisten palveluissa yleisellä tasolla ja viedään asianosaisen yksikön tarkemman kehityksen kohteeksi.

Työikäisten perehdytysmateriaali on intrassa.

Laatuportin käyttöönotto ja SHQS-laatuohjelman laatiminen yksikköön. Laatuportti on otettu käyttöön ja se tarkistetaan vuosittain.

Kirjaamiskäytäntöjen muutos asiakasta osallistavaan ajantasaiseen kirjaamiseen. Työntekijät koulutetaan kirjaamisen muutokseen.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Palvelujohtaja Tuuli Ollila

*Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.*