

## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

### TYÖIKÄISTEN PALVELUT, KESKINEN ALUE

#### Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	7
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	10
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
7	Asiakasturvallisuus .....	16
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	15
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta .....	22
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	22

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
13.3.2024	Suunnitelma päivitetty	Elina Jauhiainen ja Sanna Parviainen
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: Työikäisten palvelut, keskinen alue

Katuosoitteet toimipisteisiin:

Joensuun toimipiste: Rantakatu 23, 1. krs, 80100 Joensuu

Kontiolahden toimipiste: Vierevänniementie 3, 81100 Kontiolahti

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

**Esihenkilö:** Elina Jauhiainen ja Sanna Parviainen

Puhelin: 013 330 5856 / 013 330 9895

Sähköposti: [elina.jauhiainen@siunsote.fi](mailto:elina.jauhiainen@siunsote.fi) / [sanna.parviainen@siunsote.fi](mailto:sanna.parviainen@siunsote.fi)

### 1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

#### Ostopalvelujen tuottajat:

Vartiointi: Vartiointi Tanskanen Oy, Teollisuuskatu 15b, 80100 Joensuu

Siivouspalvelu: Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy

Kiinteistönhuolto: Vuokranantajan toimesta

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

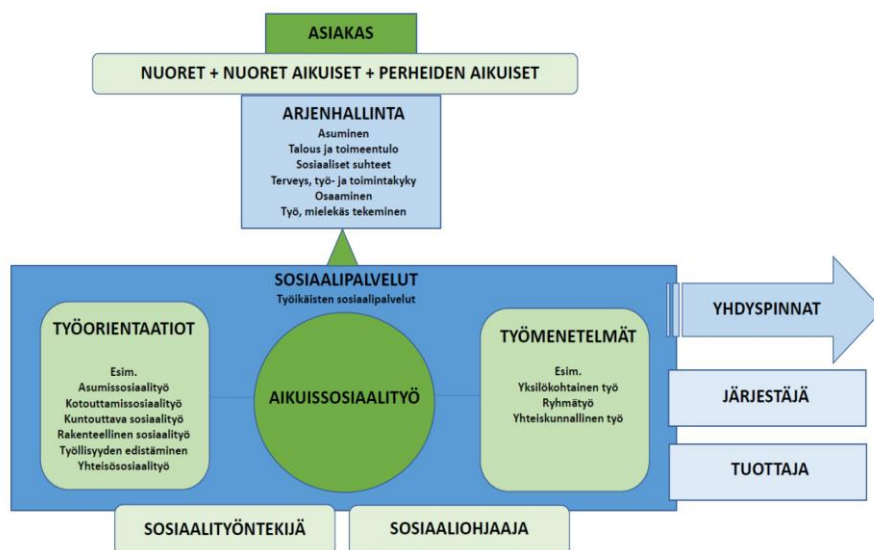
### 2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

#### Sosiaalihuollon palvelutehtävät: Työikäisten palvelut

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

Sosiaalityön asiakkuutta ohjaavat palvelut:	• sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalipäivystys, omaishoidon tuki
Omatoimisuutta tukevat sosiaalipalvelut	• kotipalvelu
Sosiaalista hyvinvointia ja elämänhallintaa tukevat palvelut	• tukisuhdetoiminta, vertaistukitoiminta, lomaviettopalvelu, työtoiminta, kotoutumisen edistäminen, sosiaalinen kuntoutus
Asumispalvelut	• tuettu asuminen, palveluasuminen, tilapäinen asuminen, tehostettu palveluasuminen
Taloudelliseen tilanteeseen liittyvät palvelut	• toimeentulotukipalvelu, sosiaalinen luototus, asiakkaan raha-asioiden hoitaminen
Työllistymiseen liittyvät palvelut	• kuntouttava työtoiminta, työllistymistä tukeva toiminta
Ympäri vuorokautisen hoidon tai huolenpidon tarpeeseen vastaavat sosiaalipalvelut	• Turvakotipalvelu

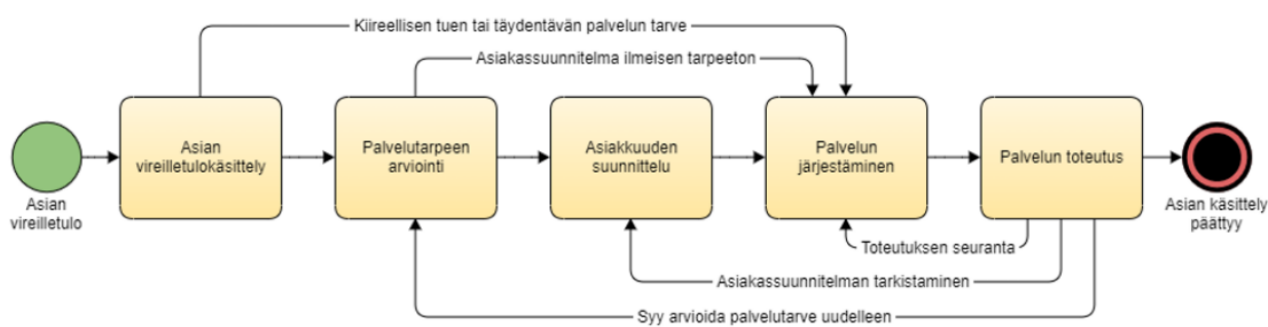
Työikäisten palvelutehtävän keskeinen työorientaatio on keskeinen.



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 terveyden – ja hyvinvoinnin laitoksen kuvaaman palveluprosessin mukaisesti. Prosessissa asiakkaan asia käsitellään ja kirjataan vaiheittain seuraavasti:



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.

Työikäisten palvelut, sosiaalityö ja -ohjaus, sekä välitystilitoiminta, keskinen alue käsittää Joensuun sekä Kontiolahden toimipisteet. Keskisellä alueella työskentelee yhteensä kahdeksan sosiaalityöntekijää, 16 sosiaaliohjaajaa, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää ja neljä asumisen ohjaajaa. Vuoden 2024 aikana työskentelyn aloittaa kaksi yhteisösosiaaliohjaajaa. Toimipisteillä käsitellään keskinen alueen asiakkaiden sosiaalihuoltolain mukaiset huoli-ilmoitukset ja hakemukset, sekä toteutetaan työikäisten palveluprosessi asiakkaan palvelutarpeen arvoimiseksi ja palveluiden järjestämiseksi. Sosiaalityöllä ja sosiaaliohjauksella tuetaan asiakkaita 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, elämänhallintaa 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.

## 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. Työikäisten sosiaalipalveluissa noudatettavat Siun soten hyvinvointialueen yhteiset arvot ovat:

- Asiakaslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme työikäisten palveluissa seuraavalla tavalla:

#### **ASIAKASLÄHTÖISYYS 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, mikä tarkoittaa 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**

- yksikön turvallisuusvastaava on sosiaaliohjaaja Antti Pottonen
- asiakasturvallisuus huomioidaan kaikessa suunnittelussa ja toiminnassa aktiivisesti
- työyhteisön toimintatavat ja säännöt tukevat asiakasturvallisuutta
- työntekijöiden turvallisuuskoulutus vuosittain 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 vastualueen 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 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 kirjallisesti intrassa (ei ole vielä)
- turvallisuusohjeet kirjallisesti intrassa
- muut toimintaohjeet; perehdytysmateriaali yksikössä/teams (siisteys, laiteturvallisuus, käyttöohjeet laitteisiin, autopaikkoihin, avaimiin yms.)
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihdeiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat), Havahu-ohjeet, työvuorosunnittelun 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 intrassa
- Toimipisteillä, joissa tavataan asiakkaita, on turvallisuusvälineistö, jolla turvataan työntekijät haastavissa asiakastilanteissa

### 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:  
[Siun sote 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 oma- ja palvelutuotantasuunnitelma (asiakas- ja potilastiedot)

- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja intrassa
- Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake intrassa
- Tietoturvaan ja tietosuojaan, sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä oma- ja palvelutuotantasuunnitelma (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 sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- 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: [Siunsote TIEHAI OHJE Muistutusten kanteluiden ja potilasvahinkojen käsittely.docx \(sharepoint.com\)](#)
- 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.

Korjaavat toimenpiteet:

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen: kokousmuistiot (arjessa) ja riskikartoitus ja msk-kyselyn seuranta (vuosittain).

### 3.9 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

**Esihenkilö:** johtava sosiaalityöntekijä Elina Jauhiainen ja johtava sosiaalityöntekijä Sanna Parviainen

Puhelin: 0133305856 / 0133309896

Sähköposti: [elina.jauhiainen@siunsote.fi](mailto:elina.jauhiainen@siunsote.fi) / [sanna.parviainen@siunsote.fi](mailto:sanna.parviainen@siunsote.fi)

### 4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Päivitetään vuosittain, joulukuussa.

### 4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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 aiheutonta 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 erityislainsäädäntönsä 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

säädettä. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.

## 5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma SHL 39§ 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 seuranta, 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 toiminnoista 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 (yksikön tiloihin voi tulla päihtyneenä, mutta päihteiden käyttö on yksikön kaikissa tiloissa kielletty. Tupakkatuotteita voi käyttää vain tupakointiin osoitetulla alueella ulkona.)
- 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 kuntouttavan työotteella kaikkia asiakkaita toimimaan mahdollisimman itsenäisesti tukemalla heidän elämänhallintaansa ja toimintakykyä
- henkilöstön asiakastyön ammatillinen osaaminen ja sen ylläpito (L sosiaalihuollon ammattihenkilöistä)

#### 5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Mikäli työntekijän toimesta ilmenee asiakkaan asiatonta kohtelua, siihen puututaan välittömästi esihenkilön keinoin ja arvioidaan, miten myös asiakas voidaan/voidaanko osallistaa keskusteluun. Asiakasta ohjataan tekemään asiakaspalaute asiakaspalautejärjestelmämme 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?**

Ei kerätä järjestelmällisesti. Asiakaspalautetta saadaan Siun soten asiakaspalauttejärjestelmän kautta.

Asiakaspalautetta saadaan välillisesti yhteistyöverkostoilta ja yhteisösosiaalityöstä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute 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 vastuhenkilölle 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:**

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 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, Siun sote: [Sosiaaliasiamies - siunsote.fi](http://Sosiaaliasiamies-siunsote.fi)

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma klo 8.30-11.30 ja ti-pe klo 9-11.30

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti [Suomi.fi-viestit](https://suomi.fi/viestit) -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Sosiaali- ja potilasvastaavat avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat 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 selvittää arjesta
- vaikeuksia päästä elämässä eteenpäin pitkittyneen työttömyyden tai alentuneen työkyvyn vuoksi
- mielenterveys- tai päihdeongelmia
- ongelmia asumisessa tai olet 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
- täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki
- välitystilipalvelu
- sosiaalinen luototus
- sosiaali- ja kriisipäivystys

Sosiaalityöllä ja sosiaaliohjauksella tuetaan asiakkaita muutokseen. Muutoksella pyritään muun muassa vahvistamaan asiakkaan hyvinvointia, itsenäistä selviytymistä, elämänhallintaa ja 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 toteuttamissuunnitelmilla.

## **6.2 Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

**Yksikössä ei ole ruokahuoltoa.**

## **6.3 Hygieniäkäytännöt**

**Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Huomioidaan organisaation sisäiset ohjeet.

**Miten yksikön siivous on järjestetty?**

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

## **6.4 Terveys- ja sairaanhoito (ei toteuteta yksikössä)**

Yksikössä ei toteuteta terveydenhuoltoa, tai sairaanhoitoa.

## **6.5 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. Alkusammutus koulutukset.

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

## 7.2 Henkilöstö

### 7.2.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

#### **Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?**

Kahdeksan sosiaalityöntekijää, kuusitoista sosiaaliohjaajaa ja neljä asumisenohjaajaa. Esihenkilönä toimivat johtavat sosiaalityöntekijät Elina Jauhiainen ja Sanna Parviainen, asumisenohjaajien esihenkilö on johtava sosiaalityöntekijä Tero Härkönen.

#### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisia lyhytaikaisiin tarpeisiin ei pääsääntäisesti haeta (rekrytointi haasteiden ja laajan perehdytystarpeen vuoksi lyhyiden sijaisten käyttö ei tuo työyhteisölle tosiasiallista lisäresurssia). Pidempiaikaisia sijaisuuksia voidaan tarvittaessa jatkaa lyhyilläkin sijaistarpeilla. Pidempiaikaisiin (yli 6kk) sijaisuuksiin haetaan aina sijainen. Osa-aikaisuuksiin (pitkäaikaisiinkin) on haastava saada osa-aikaista lisäresurssia, mutta yhdistämällä useampia osa-aikaisuuksia voidaan ainakin osin täyttää myös näitä määräaikaisia resurssitarpeita.

Omatyöntekijyyteen perustuvassa asiantuntijatyössä henkilöstöä kuormittava tekijä on se, että poissaolojen (pitkien viikkoja/kuukausiakin kestävien poissaolojen) aikana tekemätön suunnitelmallinen työ kasaantuu, asiakasprosessit voivat pysähtyä odottamaan ja poissaolojen aikana vain 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?**

Keskisellä alueella työskentelee kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää. Heidän fyysinen työpisteensä sijaitsee Joensuun toimipisteessä, mikä tukee lähiesihenkilötyöskentelyä siltä osin. Huomioitava lähiesihenkilöiden riittävä kontakti myös muiden toimipisteiden työntekijöihin eli Kontiolahden tiimiin, kuntouttavan työtoiminnan työpajoille sekä tilapäinen majoitus)

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

Työikäisten palveluissa on kaksi palvelusihteeriä, joiden tehtäväalue on pääsääntöisesti kuntouttavassa työtoiminnassa.

### 7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

#### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Toimitaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen, Siun soten 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 yksityisyytensä erityistä kunnioittamista. Rekrytoinnissa kartoitetaan vuorovaikutustilanteessa näitä ominaisuuksia. Rekrytointi sisältää aina haastattelun, jossa voidaan käyttää anonyymia asiakastilannetta/casea simulaatiotilanteena. Asiakastyötä tehdään pääsääntöisesti virassa, sen velvoitteiden ja vastuun mukaisesti. Myös kotiin tehtävää 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 mahdollisuus osallistua näihin kaikkiin täydennyskoulutuksen muotoihin. Siun soten omana verkko-oppimisympäristönä toimii Moodle-oppimisympäristöt Verkkarit ja HyväOppi. Tämän lisäksi käytössä on myös muita verkko-oppimisympäristöjä, kuten Oppiportti ja Potilasturvaportti ja Siun soten intrassa sijaitseva

Siun Oppi. 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/vuodessa 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

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.

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

Toimitiloja on Joensuussa ja Kontiolahdella. Joensuussa toimitilat ovat pelkästään työikäisten palvelujen käytössä. Tiloissa on henkilökunnalle omat wc-tilat, mutta ei peseytymismahdollisuutta. Ruokailutilana käytetään pienen keittiön lisäksi neuvotteluhuonetta. Toimitilassa sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on omat työhuoneet, joissa asiakasvastaanotto tapahtuu. Toimipisteessä on lukittavat tilat, eikä siinä ole työajan ulkopuolista käyttöä.

Kontiolahdessa sosiaalityöntekijällä on työhuone Kontiolahden kunnanvirastolla, mutta sosiaaliohjaajien toimipiste on sote-keskuksella, jossa työskentely tapahtuu pääosin yhteiskäyttötalassa. Asiakasvastaanottotila varataan erikseen. Sote-keskuksen henkilökunnan sosiaalitulat ovat työntekijöiden käytettävissä. Toimipisteessä on käytettävissä lukittava lokero

Tilojen käytössä huomioidaan erityisesti turvallisuus ja hygieenisuus.

### Teknologiset ratkaisut

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

- Joensuun toimipisteen sähköiset pääovet ajastettu avautumaan ma-pe klo 9-15 välisenä aikana. Myös sisäkäytävillä sähkölukitus. Asiakasaulassa kameravalvonta.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

- Ei ole.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

- Työntekijöiden työkoneille tilataan hiljaiset hälyttimet, joiden toimintavarmuudesta vastaa Meita.

## 7.5 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä ei ole apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita käytössä.

## 7.6 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. Kanta -palvelujen käsikirja, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä, kirjaamisfoorumien laaja materiaali, eettiset ohjeet ym. L 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. HE 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 sanoitetaan 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 työtapana, 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 koskee 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 työntekijällä käytössään suojattu sähköposti.

Tietosuoja ja tietoturva -sivustolta intrasta löytyy Siun soten tietosuojan 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.

### Siun soten tietosuojavastaavat

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

Tietosuojavastaava Johanna Roivas ja tietosuoja-asiantuntija Maarit Keränen

### FOngo yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

On, seloste löytyy intrasta.

## 8 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: asiakaspalaute huomioitaan työkäisten palveluissa yleisellä tasolla ja viedään asianosaisen yksikön tarkemman kehityksen kohteeksi.

Työkäisten työohjeet ja 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.

## 9 Omavalvontasuunnitelman seuranta

### Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Palvelujohtaja Tuuli Ollila

*Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.*