

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

TYÖIKÄISTEN PALVELUT, LÄNTINEN ALUE

Sisällys

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
1.1	Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus	4
1.2	Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	4
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2.1	Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus	5
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	7
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	8
3.1	Palvelun sisällön omavalvonta.....	9
3.2	Tilojen turvallisuuden varmistaminen.....	9
3.3	Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen (ei ole yksikössä)	9
3.4	Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen	9
3.5	Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)	9
3.6	Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	9
3.7	Riskien tunnistaminen.....	10
3.8	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	10
3.9	Korjaavat toimenpiteet	10
3.10	Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano.....	11
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	11
4.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	11
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta	11
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.1	Palvelutarpeen arviointi	11

5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma; SHL 39§ asiakassuunnitelma	12
5.3 Asiakkaan kohtelu.....	13
5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
5.4 Asiakkaan osallisuus	14
5.4.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	14
5.5 Asiakkaan oikeusturva	14
5.5.1 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista	14
6 Palvelun sisällön omavalvonta	15
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	15
6.2 Ravitsemus	16
6.3 Hygieniakäytännöt.....	16
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito (ei toteuteta yksikössä).....	16
6.5 Lääkehoito (ei toteuteta yksikössä)	16
6.6 Monialainen yhteistyö	16
7 Asiakasturvallisuus	17
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	17
7.2 Henkilöstö	18
7.2.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	18
7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	19
7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	19
7.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	20
7.4 Toimitilat	20
7.5 Teknologiset ratkaisut.....	20
7.6 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet (ei käytössä yksikössä)	21
8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	21
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	21
9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	22
10 Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	23

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
9.4.2024	Suunnitelma päivitetty	Sanna Parviainen
19.3.2025	Suunnitelma päivitetty	Katri Naumanen

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

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

Y-tunnus **3221317-4**

1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Työikäisten palvelut, sosiaalityö- ja ohjaus, läntinen alue

Katuosoitteet toimipisteisiin:

Liperin toimipiste: Ylämyllyntie 94, 80400 Liperi

Outokummun toimipiste: Lammenkatu 14, 83500 Outokumpu

Polvijärven toimipiste: Polvijärventie 22, 83700 Polvijärvi

Heinäveden toimipiste: Kermanrannantie 7, 79700 Heinävesi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Työikäisten sosiaalityö palvelee 18–64-vuotiaita Siun soten alueen aikuisia ja perheitä, jotka ovat sosiaalihuollon avun tarpeessa.

Esihenkilö: Katri Naumanen

Puhelin: 0133305201 Sähköposti: katri.naumanen@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.

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

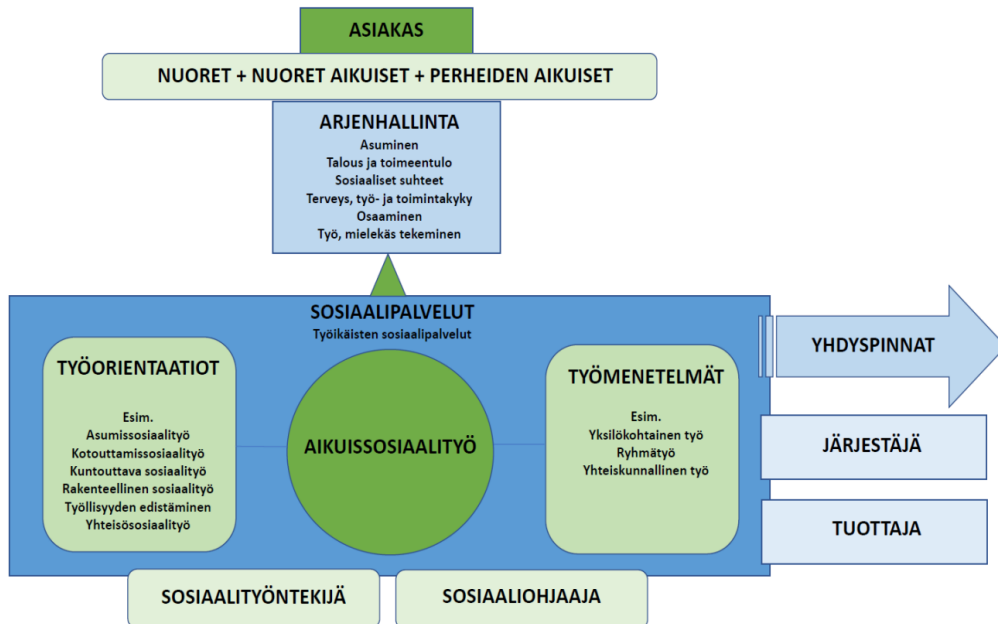
2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus

Sosiaalihuollon palvelutehtävä: Työikäisten palvelut

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

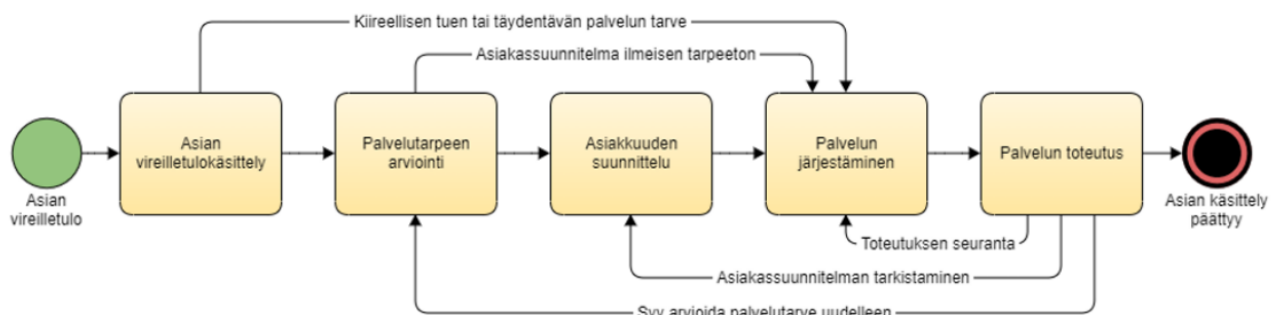
Sosiaalityön asiakkuutta ohjaavat palvelut	sosiaalityö, sosiaalihojaus, sosiaali- ja kriisipäivystys, omaishoidontuki (toteutetaan ikäihmisten palveluista), jälkihuolto, terveysosiaalityö
Omatoimisuutta tukevat palvelut	kotipalvelu ja tukipalvelut (ateriapalvelu, vaatehuolto, siivouspalvelu, sosiaalista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

Työikäisten palvelutehtävässä aikuissosiaalityö työorientaationa 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 päihdeiden 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:



Palveluprosessin eri vaiheissa on huomioitu vahvasti päätöksentekoon, palvelun järjestämiseen ja toteutukseen liittyviä oikeusturvakysymyksiä. Prosessilla turvataan niin viranhaltijan kuin asiakkaan

oikeusturvaa; eli hallintolain, tiedonsaannin, kuulluksi tulemisen ja asiallisen kohtelun kysymyksiä. Prosessi ohjaa toimimaan ”oikein” eli järjestämään palvelun säännösten (ihmisoikeudet, kansainväliset sopimukset, lait, asetukset, ohjeet ja suositukset) mukaisesti.

Työikäisten sosiaalipalveluissa, sosiaalityö ja -ohjaus, läntinen alue käsittää Heinäveden, Outokummun, Polvijärven sekä Liperin. Läntisellä alueella työskentelee yhteensä neljä sosiaalityöntekijää, viisi sosiaaliohjaajaa sekä johtava sosiaalityöntekijä. Työikäisten sosiaalipalveluissa käsitellään 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, mahdollisimman itsenäistä suoriutumista, elämänhallintaa ja toimintakykyä. Hyvinvoinnin tukemisen interventiot kohdistuvat terveyspalvelujen tarpeeseen (esim. mielenterveyspalvelut, työttömien terveystarkastus ja elintapaohjaus), perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan, päihteidenkäyttöön, työllistymisen esteisiin ja sosiaalisen kuntoutuksen tarpeisiin. 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:

Arvot:

- Asiakaslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

Kyseiset arvot näkyvät 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 ennakoluulottomuutta 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 Ruska Syysvuo
- 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: Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut.

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

3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:

Yksikön sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma ja Laatuportin riskienarviointi päivitetään vuosittain.

3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

- asiakastyön ohjeet kirjallisesti intrassa (ohjeiden laatiminen ja päivittäminen ovat jatkuva prosessi)
- turvallisuusohjeet kirjallisesti intrassa
- muut toimintaohjeet; perehdytysmateriaali yksikössä/Teams (siisteys, laiteturvallisuus, käyttöohjeet laitteisiin, autopaikkoihin, avaimiin yms.)
- Päihdeohjelma + päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat), Havahu-ohjeet, työvuorosuunnittelun 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

3.3 Terveystietojen 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 \(linkki\)](#).
- 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 intrassa
- Tietoturvaloukkauksen käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake intrassa
- Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja) 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
- Työvuorosuunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet

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 \(linkki\)](#)
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje: [Siunsote TIEHA! OHJE Muistutusten kanteluiden ja potilasvahinkojen käsittely \(linkki\)](#)
- 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 debriefing-tarpeesta (huomioiden asian luonne). Kaikkia koskevista tilanteista viestitetään anonyymisti ja keskustellaan työkokouksissa. Kaikille yhteisiä työkokouksia on melko harvoin, joten pääsääntöisesti asia tulee käsitellä muulla tavoin – viimeistään työkokouksessa (esihlö arvioi). Työntekijöillä on mahdollisuus saada debriefing-tukea (yksilötukea tai ryhmänä tukea).

3.9 Korjaavat toimenpiteet

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

Työkokouksissa ja/tai kirjallisin ohjein. Kokouksissa sovitaan tiedotuksesta.

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

Suunnitelman laatimisesta vastaavat työikäisten palvelujen palvelujohtaja, palvelupäällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä.

Johtava sosiaalityöntekijä Katri Naumanen Puhelin: 0133305201 Sähköposti: katri.naumanen@siunsote.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

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

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ilmoitustaululla (asiakkaille ja henkilöstölle)

Intrassa (henkilöstölle)

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta 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 erityislainsäädäntöönsä 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 palvelussuunnitelma; 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 sovitettava 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 asiakaspalautejärjestelmän 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?

Asiakkailla on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse tai Siun soten nettisivuilta löytyvän Laatuportti- asiakaspalautejärjestelmän palautelomakkeen välityksellä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute huomioidaan kehittämisessä ja käsitellään työkokouksissa.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle 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: [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon \(linkki\)](#). 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

5.5.1 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehet, Siun sote: www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30

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

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti [Suomi.fi-viestit \(linkki\)](#) -palvelun kautta.

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

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

Muistutukset käsitellään tavoiteajan kuluessa ja niistä annetaan asiakkaalle kirjallinen vastaus ohjeen mukaisesti. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Vastaus annetaan 4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

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 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 Hygieniakäytännöt

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

Huomioidaan sisäiset ohjeet. Työntekijät noudattavat ajantasaista ohjeistusta käsihygieniaan ja mahdolliseen suojausten käyttöön liittyen. Työntekijät noudattavat varovaisuutta kotikäynneillä ja asiakasvastaanotoilla erityisesti silloin, kun on tiedossa infektioaika tai loistartuntoja.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

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

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito (ei toteuteta yksikössä)

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireellistä sairaudenhoito ja kuolemantapausta koskien otetaan yhteyttä 112. Päivystyspalveluiden konsultointi tarpeen mukaan.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Havaittaessa perusteltua muutosta asiakkaan terveydentilassa konsultoidaan terveydenhuollon/sairaanhoidon palvelua asiakkaan hoidontarpeista. Työikäisten sosiaalipalveluiden tehtävänä on ylläpitää ja edistää pitkäaikaissairaiden asiakkaiden hyvinvointia perustarpeiden turvaamisella ja toimintakyvyn tukemisella.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

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

6.5 Lääkehoito (ei toteuteta yksikössä)

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 muun muassa työkyvyntuen tiimi, talousneuvola ja vuoden 2025 alussa voimaan tulevan lain työllistymisen monialaisesta edistämisestä (381/2023) yhteistoimintamalli.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuudesta on säädetty useissa laeissa kuten sosiaalihuoltolaissa, sosiaalihuollon asiakaslaissa sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain yhtenä tarkoituksena on varmistaa sosiaalihuollon asiakasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaalipalvelut. Myös sosiaalihuollon ammattihenkilölain keskeinen osa on asiakasturvallisuuden edistäminen

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, hygieniä ohjeistus yms.

7.2 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Neljä sosiaalityöntekijää, viisi sosiaaliohjaaja ja johtava sosiaalityöntekijä

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia haetaan pitkäkestoisiin poissaoloihin, kuten perhe- tai virkavapaisiin. Lyhytkestoisia sijaisuuksia ei työn luonteen vuoksi käytetä ((rekrytointi haasteiden ja laajan perehdytystarpeen vuoksi). Pidempiaikaisia sijaisuuksia voidaan tarvittaessa jatkaa lyhyilläkin sijaistaroilla. Pidempiaikaisiin (yli 6 kk) sijaisuuksiin haetaan aina sijainen. Osa-aikaisuuksiin (pitkäaikaisiinkin) on haastava saada osa-aikaista lisäresurssia, mutta yhdistämällä useampia osa-aikaisuuksia voidaan ainakin osin täyttää myös näitä määräraikaisia resurssitarpeita.

Omatyöntekijyyteen perustuvassa asiantuntijatyössä henkilöstöä kuormittava tekijä on, 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?

Yksikön esihlö valinnassa on huomioitu, että lähiesihenkilötyöskentely mahdollistuu mahdollisimman hyvin, välimatkat fyysisesti työntekijöiden toimipisteisiin ovat kohtuullisia esihenkilön toimipisteestä. Esihenkilön fyysinen toimipiste sijaitsee vähintään yhden oman tiimin kanssa samassa toimipisteessä, mikä tukee

lähiesihenkilötyössä valvontatehtävää, arjen haasteiden havainnointia myös asiakastyössä, sekä esihlön tehtävää toimia tarvittaessa työntekijän työparina. Lisäksi työikäisten sosiaalipalveluissa on huomioitu esimiesten työnjaoissa ja sijaistuksissa organisoituminen mahdollisimman tasapuolisesti.

Esihenkilötyötä haastaa useamman tiimin ja toimipisteen johtaminen, sekä usean eri tehtävänkuvan ja palvelun erityispiirteiden haltuunotto.

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

Tuki- ja avustavissa tehtävissä ei ole henkilöstöä työikäisten palveluissa.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Toimitaan rekrytointia koskevan ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstö koostuu viranhaltijoista ja heidän rekrytoinnissaan noudatetaan lakia kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta (11.4.2003/304). Virkavalinnat tehdään yhteistyössä Siun soten rekrytointiyksikön kanssa.

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 myös käytetään anonyymia asiakastilannetta/casea simulaatiotilanteena. Asiakastyötä tehdään viran velvoitteiden ja vastuiden mukaisesti. Työikäisten palvelussa asiakkuudessa on aikuinen henkilö ja lapsia tavataan aikuisten asiakaskäyntien yhteydessä, kun heillä on lapsia perheenjäseninä. Rikosrekisteriotetta ei tarvitse esittää virkaan valinnan yhteydessä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504).

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Uudet työntekijät ja opiskelijat tutustuvat aluksi perehdytysmateriaalin 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. Käytettävissä on useita verkko-oppimisympäristöjä, joissa on lakisääteisiä työnantajan velvoittamia koulutuksia ja 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 ylläpitämiseksi. Koulutuksia toteutetaan osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti. On mahdollista käyttää työaika myös ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen erikseen sovitusti. Koulutusta tulee voida hyödyntää työntekijän omassa tehtävässä - lisätä sote-alan osaamista tai 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. Julkisyhteisönä olemme velvoitettuja läpinäkyvään ja avoimeen toimintaan sekä noudattamme voimassa olevaa lainsäädäntöä. Siun soten henkilöstölle on sähköinen ilmoituskanava, jossa voi anonyymisti ilmoittaa, mikäli epäilee organisaation toiminnan olevan laitonta tai sääntöjen vastaista.

7.4 Toimitilat

Toimitilojen kuvaus:

Toimitiloja on neljällä paikkakunnalla (Liperi, Heinävesi, Outokumpu ja Polvijärvi. Siun soten tilat ovat pääsääntöisesti yhteiskäyttötiloja ja niiden joustava käyttö on mahdollista. Työntekijöillä on käytössään pääsääntöisesti vakituiset työpisteet. Asiakasvastaanoitoille on kaikissa toimipisteissä omat tilansa. Kaikissa toimipisteissä on henkilökunnalle omat wc-tilat, mutta peseytymismahdollisuutta ei kaikissa ole. Ruokailuun on kaikissa toimipaikoissa omat tilansa. Kaikissa toimipisteissä on lukittavat tilat, eikä niissä ole työajan ulkopuolista käyttöä.

Tilojen käytössä huomioidaan erityisesti turvallisuus ja hygieenisuus.

7.5 Teknologiset ratkaisut

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

Ei ole.

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 on tilattu hiljaiset hälyttimet, joiden toimintavarmuudesta vastaa Meita.

7.6 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet (ei käytössä yksikössä)

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijöiden asiakastietojärjestelmän käyttöä ohjataan antamalla asiakastietojärjestelmiin käyttöoikeudet työtehtävän mukaisesti. Siun soten tietosuojavastaavat tekevät myös säännöllistä, satunnaisotantaan perustuvaa lokitietoseurantaa. Pro Consona/Omni360 asiakastietojärjestelmien ohjeistus ja kirjaamiskoulutukset ovat työntekijän perehdytyksen tukena. Uudet työntekijät perehtyvät asiakastietojärjestelmien käyttöön kokeneiden työntekijöiden ohjauksessa. Tukena ovat myös kirjaamisvalmentajat työyhteisössä. Jokaisen tulee tutustua mm. Kanta -palvelujen käsikirjaan, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä-sivustoon, kirjaamisfoorumin laajaan materiaaliin, eettisiin ohjeisiin ja lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palveluntarjoaja 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 työpäiväänsäkin, 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 sanotetaan, 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 työtap, 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
- palveluntarjoaja 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 käytössä suojattu sähköposti.

Tietosuoja ja tietoturva -sivustolta intrasta löytyy Siun soten tietosuojan ja tietoturvaan liittyviä tärkeitä ohjeita, sekä kaikkien toimintaa ohjaavia suunnitelmia sekä kuntayhtymän tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Sivustolla on myös Siun soten tietosuoja-asiantuntijoiden yhteystiedot ja hyödyllisiä linkkejä, sekä ajankohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

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

Henkilöstön tulee osallistua sote-alan sisäisiin koulutuksiin heille soveltuvin osin. Tietosuojan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Esihenkilö tuo työkokouksiin lisäksi yksikkökohtaista tietoa.

Siun soten tietosuojavastaava

Tietosuojan puhelinpalvelu
 Avoinna ma-ke klo 9-12
 puh. 013 330 1199

tietosuoja@siunsote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

On, seloste löytyy intrasta.

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: asiakaspalaute huomioidaan työikäisten palveluissa yleisellä tasolla ja viedään asianosaisen yksikön tarkemman kehityksen kohteeksi.

Työikäisten perehdytysmateriaali on intrassa.

Laatuportti on otettu käyttöön. Riskien arviointi toteutetaan vuosittain, tehdään Patu vaaratilanneilmoitukset aina kun havaitaan erilaisia vaaratilanteita, laatupoikkeamia tai tehdään turvallisuuteen liittyviä huomioita. Ilmoitusten tavoitteena on toiminnan kehittäminen ja palvelujen laadun parantaminen

Kirjaamiskäytäntöjen muutos asiakasta osallistavaan ajantasaiseen kirjaamiseen; työntekijät koulutetaan kirjaamisen muutokseen.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Joensuussa 20.3.2025

Allekirjoitus Johanna Turunen, palvelupäällikkö, työikäisten palvelut

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.