



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA VAALA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	2
3 RISKINHALLINTA .....	2
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	5
Palvelutarpeen arviointi .....	5
Asiakassuunnitelma .....	5
Asiakkaan kohtelu .....	6
Asiakkaan osallisuus .....	7
Asiakkaan oikeusturva .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	8
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	8
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	8
Henkilöstö .....	9
Toimitilat .....	10
Teknologiset ratkaisut .....	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	12
11 LÄHTEET .....	13

---

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan Y-tunnus: 1006538-5		Kunnan nimi: Vaala
		Kuntayhtymän nimi: Oulunkaaren kuntayhtymä
Toimintayksikön nimi Vaalan perhepalvelut		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Vaala Vaalantie 14 91700 Vaala		
Palvelumuoto Vaalan kunnassa asuvat lakisääteisten sosiaalipalvelujen ja lastensuojelun tarpeessa olevat lapsiperheet		
Toimintayksikön katuosoite Vaalantie 14		
Postinumero 91700	Postitoimipaikka Vaala	
Toimintayksikön vastaava esimies Perhepalvelujen palveluesimies Mervi Salmela	Puhelin 044-3114677	
Sähköposti mervi.salmela@oulunkaari.com		

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p><b>Toiminta-ajatus</b></p> <p>Lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden tarkoituksena on turvata nämä oikeudet vaikuttamalla yleisiin kasvuoloihin, tukemalla vanhempia lasten kasvatuksessa sekä tekemällä perhe- ja yksilökohtaista työtä. Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityö sekä palveluohjaus ovat välitöntä asiakastyötä ja palvelujen yhteensovittamista. Työn lähtökohdina ovat kunkin lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet, haavoittuvuudet ja hänen omien vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen.</p> <p><b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b></p> <p>Toimintaamme ohjaavat arvot ovat yhdessä tekeminen, vastuullinen omatoimijuus ja rohkea kehittäminen. Kaikessa toiminnassa huomioidaan lapsen etu, asiakkaiden yksilöllisyys ja kunnioitetaan heidän itsemääräämisoikeuttaan.</p>
---

## 3 RISKINHALLINTA

<p>Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityössä sekä palveluohjauksessa noudatetaan kuntayhtymän laatimia koko organisaatioita koskevia ohjeita liittyen työturvallisuuteen sekä varautumiseen ja jatkuvuuden hallintaan.</p>
--

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskien ja vaarojen arviointi on jatkuvaa toimintaa. Työterveyshuollon toimesta tehdyt työpaikkaselvitykset ja työsuojeluvaltuutetun tekemät tarkastuskäynnit auttavat tunnistamaan henkilöstön työhyvinvoinnin ja –turvallisuuden ja työympäristön riskitekijät. Riskien arviointia suoritetaan myös henkilökohtaisissa keskusteluissa esimiehen ja työntekijän välillä.

Riskejä pyritään myös ennakoimaan kartoittamalla riskitilanteet etukäteen (esim. aggressiiviset asiakkaat, kotikäyntitilanteet).

Työntekijöillä on hälytyslaitteet, joista hälytys menee vartiointiliikkeeseen. Työhuoneiden välissä on turvaovet. Työparityötä käytetään tarvittaessa haastavien asiakkaiden kanssa ja muut työntekijät pidetään ajan tasalla mahdollisista aggressiivisista asiakkaista.

Kuntayhtymässä on käytössä Haipro -järjestelmä, jossa ilmoitetaan työtaturmat, asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat/vähältä piti tilanteet, läikepoikkeamat sekä erilaisten laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamat vaaratilanteet.

### **Riskinhallinnan työnjako**

Oulunkaaren kuntayhtymän ylin johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuteen on osoitettu riittävästi voimavaroja ja asenneilmapiiri on myönteinen. Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja turvallisuuteen liittyvän tiedon saamisesta ja välittämisestä henkilöstölle. Työsuojeluvaltuutettu seuraa ja huomioi työympäristöä. Hän on apuna ja tukena henkilöstön ja työympäristön riskien ja vaarojen arvioinnissa ja viestittää tarvittaessa epäkohdista yksikön esimiehelle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Henkilöstö osallistuu mahdollisuuksien mukaan riskien ja vaaratilanteiden ennakointiin ja omaa työtä tukevaan koulutukseen, joita voidaan järjestää esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta, elvytyksestä ja ensiavusta.

### **Riskien tunnistaminen**

Henkilöstö ilmoittaa suullisesti tai kirjallisesti esimiehelle epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Henkilöstö tekee Haipro -ilmoituksen työtaturmasta, asiakkaalle tapahtuneesta vaaratilanteesta, läheltä piti –tilanteesta tai muusta vaaratilanteesta. Riskejä arvioidaan casekohtaisesti myös viikkopalaverissa, ja suunnitellaan riskitilanteisiin yksilöllisiä turvajärjestelyjä (esim. vartijan kutsuminen turvaamaan tilannetta, kotona työskentelyn kieltäminen tms.).

### **Riskien käsitteleminen**

Henkilöstö kirjaa asiakkaalle tapahtuneen haittatapahtuman myös Pro Consona asiakastietojärjestelmään ja tiedottaa asiasta tarvittaville henkilöille. Esimies käsittelee Haipro -järjestelmään kirjatut ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa. Käsittelemisen yhteydessä mietitään, miten tapahtuma voidaan jatkossa estää.

Sosiaalihuoltolain 48 § mukaisesti henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeiden epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

### **Korjaavat toimenpiteet**

<p>Uhka- ja vaaratilanteissa tehdään mahdollinen jatko-ohjaus työterveyshuoltoon ja tarvittaviin tahoihin. Asioita on mahdollista käsitellä myös tiimipalavereissa. Tapaturmista tehdään ilmoitus vakuutusyhtiöön.</p> <p>Riski/haitta/vaaratapahtumien käsittelyn yhteydessä kehitetään uusia toimintamalleja riskitekijöiden minimoimiseksi ja vastaavien haittatapahtumien ennalta ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet pyritään tekemään välittömästi ja muutoksista informoidaan koko henkilöstöä. Tapahtumista tiedotetaan tarvittaessa myös muita esimiehiä. Näin voidaan mahdollisesti ennaltaehkäistä vastaavanlainen vaaratapahtuma muissa yksiköissä.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle suullisesti ja kirjallisesti tiimipalavereissa. Mikäli muutos koskee yhteistyötahoja, muutoksista informoidaan myös heitä joko suullisesti tai kirjallisesti tilanteen mukaan.</p>

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p><b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelussa työskentelevät yhdessä esimiesten kanssa.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Vaalan perhepalveluiden palveluesimies Mervi Salmela p.044-3114677 <a href="mailto:mervi.salmela@oulunkaari.com">mervi.salmela@oulunkaari.com</a></p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tai toimintojen muuttuessa.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Sosiaalitoimistossa sekä kuntayhtymän internetsivuilla.</p>

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarve on arvioitava sosiaalihuoltolain mukaisesti viipymättä. Kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lastensuojeluasiakkuuden ja lastensuojelun avohuollon tukitoimien (ja/tai sijaishuollon palvelujen) tarve arvioidaan moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella lastensuojeluasiakkuus alkaa, asiakas siirtyy asiakkaaksi sosiaalipalveluihin (sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon asiakkuus) tai palveluiden/asiakkuuden tarvetta ei ole lainkaan. Palvelujen ja tuen tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on lapsen etu, lastensuojelulaki ja lapsen/perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan lapsen kaikki kehitysympäristöt (koti, koulu/päiväkoti, harrastukset, läheiset).

Mikäli lastensuojeluasiakkuus alkaa, palvelutarpeen arvioinnin jälkeen laaditaan avohuollon asiakassuunnitelma, jossa lasta/perhettä ja heidän tarpeitaan kuunnellen määritellään palvelut ja yhteen sovitaan ja koordinoidaan ne tarvittaessa yli hallinto- ja organisaatorajojen. Sosiaalityöntekijä huolehtii omalta osaltaan yhteistyön koordinoinnista esim. verkostoyhteistyöllä ja osallistuu moniammatilliseen yhteistyöhön asiakaslähtöisen tarpeen edellyttämällä tavalla.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palveluntarve arvioidaan haastattelemalla ja tarvittaessa havainnoimalla lasta/perhettä. Erityistä huomiota kiinnitetään lapsen oman mielipiteen selvittämiseen.

Työvälineet:

Systeemisen lastensuojelun tiimityöskentely

Lapset puheeksi –keskustelu, neuvonpidot

Perhearviointimenetelmä (tai osia siitä)

Erilaiset haastattelulomakkeet

Eri toimijoiden, lääkäreiden, terapeuttien, viranomaisten laatimat arviot ja lausunnot

Palvelutarpeen arviointi tehdään lapsen ja hänen läheistensä kanssa yhdessä aina, kun se on mahdollista.

### Asiakassuunnitelma

Palvelun, tuen ja ohjauksen tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. Lapsen vanhemmille laaditaan tarvittaessa erillinen suunnitelma vanhemmuuden tukemiseksi. Suunnitelmien tarkoituksena on auttaa lasta ja perhettä saavuttamaan lapsen edun mukaiset, kasvua ja kehitystä tukevat tavoitteet. Arvioinnin toteutumista seurataan säännöllisesti vastuutyöntekijän taholta ja tarkempi suunnitelma seuraamisen toteutumisesta määritellään asiakassuunnitelmassa.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakassuunnitelma tehdään yhdessä lapsen ja hänen vanhempiansa/lähipiirin kanssa. Suunnitelmassa huomioidaan lapselle läheiset henkilöt ja heidän mahdollisuutensa tukea lasta tämän arjessa. Suunnitelma tallennetaan Pro Consona- asiakastietojärjestelmään.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa asiakassuunnitelman toteutumisesta ja noudattamisesta. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti moniammatillisessa yhteistyössä ja huomiot kirjataan säännöllisesti Pro Consonan asiakaskertomukseen. Palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelmassa määritellään yhteistyö, vastuut ja tiedonsaantioikeus.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lastensuojelussa itsemääräämisoikeutta vahvistetaan erityisesti tapaamalla ja kuulemalla lasta henkilökohtaisesti ja säännöllisesti.

Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

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

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan huolehtimalla palaverien, puhelinkeskustelujen ja kaiken työskentelyn järjestelyillä niin, että yksityisyys toteutuu. Asiakkaan asioita ja asiakirjoja käsittelevät vain henkilöt, joiden työtehtäviin se kuuluu. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan lapsen edun, iän ja kehitystason mukaisesti. Työskentelyssä huomioidaan perheen tarpeet ja toiveet. Perheen uskonnollista ja kulttuurista taustaa kunnioitetaan kaikessa työskentelyssä ja päätöksenteossa. Tarvittaessa käytetään tulkkia, näin varmistetaan asiakkaan ja työntekijän välistä ymmärrystä.

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö ja palveluohjaus perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Lastensuojelussa lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa lastensuojelulain nojalla silloin, kun lapsi on kiireellisen sijoituksen tarpeessa tai huostaanoton edellytykset täyttyvät. Kiireellisesti sijoitetun tai huostaanotetun lapsen osalta itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa rajoittamalla lapsen yhteydenpitoa (LsL 62-63 §), ottamalla lapselta haltuun häntä tai muita vaarantavat aineet ja esineet (LsL 65§), tekemällä lapselle henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus (LsL 66 §), tarkastamalla lapsen omaisuutta ja lähetyksiä tai jättämällä luovuttamatta lapselle tarkoitettu lähetys (LsL 67§), rajoittamalla liikkumisvapautta (LsL 69§), eristämällä lapsi (LsL 70 §) sekä järjestämällä lapselle erityistä huolenpitoa (LsL 71-73 §).

Rajoitustoimenpiteet sijaishuollossa tehdään aina lakiin perustuen, yksilölliseen tarpeeseen perustuen, viimesijaisina toimenpiteinä ja kohtuullisina sekä kestoaltaan vain välttämättömän ajan tai maksimissaan lain mukaisen enimmäisajan. Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina kirjallinen päätös, jossa mainitaan päätöksen perustelut. Yhteistyökumppanit (lastensuojelulaitokset) ilmoittavat rajoitustoimenpiteistä aina lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Yksikön turvallisuus voidaan tarvittaessa varmistaa vartijan tai poliisin virka-avun avulla asiakaskäynnin turvaamiseksi.

## Asiakkaan kohtelu

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti ja tasavertaisesti. Henkilöstö käyttäytyy ystävällisesti, kohteliaasti ja hyviä tapoja noudattaen sekä asiakkaita että hänen läheisiään kohtaan. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta on oleellinen osa asiakkaan hyvää kohtelua. Mikäli asiakas kokee tulleensa huonosti kohdelluksi, asia selvitetään hänen ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa ilman turhaa viivytystä. Mikäli asiaa ei saada sovittua, asiakasta neuvotaan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys potilas- ja sosiaaliammiehen. Muistutus käsitellään mielellään yhteisen keskustelun muodossa niin, että kaikki asianosaiset ovat läsnä, muistutuksesta annetaan myös kirjallinen vastine.

<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p> <p>Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityön ja palveluohjauksen laadun sekä omavalvonnan kehittämiseen suoraan työntekijöille tai ottamalla yhteyttä yksikön esimieheen.</p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Lastensuojeluun voi jättää palautetta onnistumisista, epäkohdista tai kokemuksista sekä suullisesti että kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös sähköisesti nimettömänä nettisivujen kautta. Palautetta voi antaa palvelujen kehittämiseen liittyvistä asioista, toimintatavoista, kohtelusta jne. suullisesti tai jättämällä kirjallista palautetta. Palautetta voidaan antaa myös tavanomaisen yhteistyön ja kanssakäymisen puitteissa. Lisäksi asiakaspalautetta kerätään satunnaisesti webropol-kyselyn avulla toimistossa sijaitsevalla laitteella. Lomakekyselyitä tehdään niin ikään vuosittain talousarviossa sovittujen suunnitelmien mukaisesti. Muistutusten ja kanteluiden kautta saadaan tietoa kehittämistarpeista.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä mahdollisuuksien mukaan. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä jokapäiväisen työn yhteydessä. Kaikkiin palautteen antajiin, jotka jättävät yhteystietonsa, otetaan henkilökohtaisesti yhteyttä esimiehen toimesta.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Vs. Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja Leena Mämmi-Laukka, Micropolis, Piisilta 1, 91100 li.</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Maija-Kaisa Sointula, Ruissalontie 11B, 20200Turku  <a href="mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi">sosiaaliasiamies@merikratos.fi</a> p. 010 830 5104, ti-to klo.10.13, <a href="http://www.merikratos.fi">www.merikratos.fi</a>  Merikratoksen valtakunnallinen sosiaaliasiamiespuhelinpäivystys arkisin kello 8.30-16.00.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- neuvoo ja ohjaa</li> <li>- avustaa muistutuksen tekemisessä</li> <li>- tiedottaa asiakkaan oikeuksista</li> <li>- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi</li> <li>- seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen kunnanhallitukselle vuosittain</li> </ul>
<p>c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Käsitellään esimiehen ja työntekijän kanssa välittömästi, ja otetaan huomioon kehittämistyössä.</p>
<p>d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutukseen vastataan Valviran ohjeistuksen mukaan 3-4 viikossa.</p>

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaille laaditaan asiakassuunnitelma, johon kirjataan yksilöllinen palvelutarve ja vahvuudet, joita tukemalla vahvistetaan lapsen kasvua ja kehitystä sekä tuetaan vanhempien kykyä toimia vanhempana. Lapsen kasvua ja kehitystä tukevat tarpeet huomioidaan yksilöllisesti, lapsen ja perheen tausta ja kokonaistilanne huomioiden. Hyvinvointia, kuntoutumista, kasvua ja kehitystä tuetaan lapsen kaikkien eri kehitysympäristöjen näkökulmasta: kodin, koulun ja harrastusten/vapaa-ajan. Lähiverkosto otetaan mukaan työskentelyyn.

Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja säännöllisesti moniammatillisessa yhteistyössä. Asiakassuunnitelmassa määritellään myös yhteistyö ja vastuut.

### Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö on säännöllistä ja siitä sovitaan yhteisissä verkostoissa. Yhteistyötä voidaan tehdä myös ilman asiakkaan nimenomaista lupaa, mikäli se on välttämätöntä lapsen etu huomioiden.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Kun asiakkaan verkostoon tarvitaan hänen palvelutarpeensa näkökulmasta uusi toimija, hänet pyydetään yhteiseen verkostoon. Verkostossa käydään läpi asiakkaan tilanne oleellisilta osin ja uusi toimija arvioi, miten voi konkreettisesti olla asiakkaan tueksi/avuksi/mitä palveluja ja millä aikataululla voi tarjota. Verkostossa sovitaan ajanjaksosta, jonka aikana työskennellään ja määritellään mahdolliset seuranta- ja yhteistyötoimet, jossa arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa, onko tehty työ tuottanut tulosta vai tarvitaanko työskentelyyn muutosta.

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan lisäksi tarvittaessa puhelimitse, kirjallisesti, yhteistyöpalavereiden, hoitoneuvottelujen ja sähköisen asiakastietojärjestelmä Pro Consonan avulla.

### Alihankintana tuotetut palvelut

Oulunkaaren kuntayhtymä valvoo yksityisten palveluntuottajien toimintaa. Palveluntuottajalta pyydetään säännöllisesti raportit palveluista, ja asiakkaalta kerätään palveluista myös omaa palautetta, johon asiakasta rohkaistaan ja ohjataan. Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmia seurataan. Palveluntuottajien kanssa pidetään asiakaskohtaisesti yhteistyöpalavereita.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Kunnan valmiuspäällikön ja muiden tarvittavien turvallisuusviranomaisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakasturvallisuusasioissa. Mahdolliset uhka- ja vaaratilanteet, jotka johtuvat esimerkiksi kiinteistöistä, raportoidaan työturvallisuuspäällikölle, joka osaltaan vie asiaa eteenpäin.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös lastensuojelulain mukainen lastensuojeluilmoitus, holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä,



<p>sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään, sekä vanhuspäivystyslain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Erityisesti sosiaalipäivystyksessä tehdään tiivistä yhteistyötä poliisin ja hätäkeskusviranomaisten kanssa.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota kaikissa toiminnoissa. Riskien arvioinnin perusteella voidaan ennaltaehkäisevästi käyttää vartijaa turvaamaan asiakastilannetta. Tarvittaessa konsultoidaan poliisia ja annetaan poliisille tiedoksi epäilyttävät tilanteet. Häiriökäyttäytyjä-asiakkaan asiakas-kertomukseen merkitään hänen poikkeava käyttäytymisensä, näin asiakkaan asioita käsittelevät voivat noudattaa erityistä varovaisuutta. Rikosilmoitus tehdään rikostilanteissa.</p> <p>Palo- ja pelastusviranomaiset tarkistavat vuosittain palo- ja pelastusvälineiden toimivuuden. Lastensuojelu on huomioitu sosiaalipalvelukeskuksen palo- ja pelastussuunnitelmassa.</p>
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki ja lastensuojelun laatusuositus. Erityisesti huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelussa on lastensuojelun sosiaalityöntekijä (1), sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja, palveluohjaaja, lapsiperheiden sosiaaliohjaaja ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä. Lisäksi yksikössä on perheneuvolan psykologi, työikäisten ja vammaisten sosiaalityöntekijä, työikäisten sosiaaliohjaaja ja osittain kehitysvammaisten sosiaaliohjaaja.</p> <p>Virkaa tekevät sosiaalityöntekijät ovat suorittaneet ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Tilapäisesti sijaisena voi toimia henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tällöin opiskelija toimii ammattiin valmistuneen sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on aina muodollisesti pätevä henkilö. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei palkata sijaista, vaan välttämättömät tehtävät hoidetaan työssä olevien toimesta. Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin palkataan sijainen sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti. Yksikössä noudatetaan Oulunkaaren kuntayhtymän linjauksia sijaisten käytöstä.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa myös laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Vapautuvaan virkaan haetaan täyttölupa ja käydään normaali haku- ja täyttöprosessi. Virkaan valittaessa huomioidaan hakijan pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p>

<p>Soveltuvuus tehtävään arvioidaan haastattelun ja toimitettujen todistusten perusteella. Lisäksi huomioidaan suosittelijat/entiset työnantajat. Rekrytinnissa kerrotaan kuntayhtymän strategiasta, arvoista ja työtavoista ja hakijoilta edellytetään niihin sitoutumista. Työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriotteet lainmukaisesti sekä pyydetään terveystodistukset terveydentilasta.</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisessa ja koulutuksissa huomioidaan uusien toimintatapojen ja –kulttuurien omaksuminen sekä asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä, tukemisessa ja omavalvonnanassa. Perehdytykseen liittyen määritellään vastuuhenkilöt osa-alueittain. Suuri osa perehdytyksestä tapahtuu työn ohella työparityöskentelyn myötä.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdytysuunnitelma, jossa määritellään perehdytyksen vastuuhenkilöt osa-alueittain. Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Koko henkilöstö suorittaa koulutuksen/testin säännöllisesti.</p> <p>Henkilöstöllä on käytössään uusimmat painokset Lastensuojelulaki –käytäntö ja soveltaminen oppaasta. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollista käyttää esimiesten kautta lapsiasioihin erikoistuneen lakimiehen konsultointipalveluita.</p>
<p>b) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Henkilöstö osallistuu ky:n järjestämään täydennyskoulutukseen sekä ulkopuolisten kouluttajien koulutuksiin osaamiskartoitusten ja yhteisesti sovittujen ja havaittujen koulutustarpeiden perusteella määrärahojen puitteissa. Täydennyskoulutusta hankitaan myös yhteistyössä eri toimintayksiköiden ja kuntayhtymien kanssa.</p>
<p><b>Toimitilat</b></p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstö tapaa asiakkaita ja yhteistyökumppaneita myös toimitilojensa ulkopuolella; asiakkaiden kotona, kouluilla, päiväkodeissa, lääkärin/terapeutin vastaanotolla jne. Verkostotapaamisia ja esimerkiksi valvottuja tapaamisia voidaan järjestää myös erillisessä, tähän käyttöön soveltuvassa tilassa. Asiakkaille on omat wc-tilat sekä odotustila. Siivouspalvelut ostetaan kunnalta.</p>

## Teknologiset ratkaisut

Työntekijöillä on käytössään kannettavat tietokoneet, joissa on langaton ja suojattu yhteys asiakastietojärjestelmään. Lisäksi käytössä on turvasähköposti, joka helpottaa tietojen lähettämistä eri viranomaisille. Verkostot ja muu yhteistyö onnistuu myös skype-yhteyden avulla.

Sosiaalipäivystäjällä on käytössään Virve –laite.

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot. Sosiaalipalvelujen on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Oulunkaaren kuntayhtymässä on laadittu erillinen tietosuojaohje.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilökunta ohjeistetaan toimimaan tietoturvaan, tietosuojaan ja asiakastietojärjestelmään liittyvissä asioissa organisaation ohjeistuksien mukaan. Tietosuoja- ja tietoturva –koulutus suoritetaan säännöllisesti. Esimies suorittaa säännöllisesti sisäistä valvontaa asiakaskirjausten ja case -konsultoinnin kautta.

Kirjaukset tehdään aina omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Kuntayhtymän tietosuojavaastaava tarkistaa Pro Consonan käyttäjien lokitietoja satunnaisotannalla, tehdyn suunnitelman mukaisesti sekä pyyntöjen mukaisesti kuntayhtymän tietosuojavaastaavan ohjeistuksen mukaisesti. Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja tarkistaa ja luovuttaa tiedot.

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

Uusi työntekijä suorittaa ensimmäisinä työpäivinä tietosuoja – ja tietoturvakoulutuksen ja testin.

Uusi työntekijä allekirjoittaa käyttäjäsitoumuksen. Jokaisen työntekijän tulee säännöllisesti suorittaa hyväksytysti sosiaalihuollon tietoturvatesti. Työntekijä vastaa omalta osaltaan ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisesta.

c) Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Rekisteriseloste on nähtävillä sosiaalitoimistossa, intrassa ja organisaation kotisivulla osoitteessa <a href="http://www.oulunkaari.com">www.oulunkaari.com</a>
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  Mirja Klasila, Piisilta 1, 91100 Ii. <a href="mailto:mirja.klasila@oulunkaari.com">mirja.klasila@oulunkaari.com</a> p. 040 826 6421

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Suunnitelmaa tarkistetaan vuosittain.  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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Asiakaspalautteita hyödynnetään palveluita kehitettäessä. Valtakunnallisia ohjeistuksia seurataan ja lainsäädännön muutokset huomioidaan palvelutuotannossa.
---

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Vaala 26.2.2019
Allekirjoitus Mervi Salmela

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)