

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Lapsiperheiden sosiaalityö

30.11.2023

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

<b>SOSIAALIPALVELUJEN .....</b>	<b>0</b>
<b>OMAVALVONTASUUNNITELMA .....</b>	<b>0</b>
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	22

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja:

Y-tunnus 3221339-3

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

### Toimintayksikkö/palvelunimi:

Lapsiperheiden sosiaalityö

Taidetehtaankatu 4 C, 06100 Porvoo

Toimipisteet sijaitsevat 4 kunnassa:

Porvoo, Taidetehtaankatu 4 C, 06100 Porvoo

Sipoo, Jussaksentie 14, 04130 Sipoo

Loviisa, Öhmaninkatu 4 C, 07900 Loviisa

Askola, Terveystie 1, 07500 Askola

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

Lapsiperheiden sosiaalityön palveluita: asiakasohjaus ja neuvonta, palvelutarpeen arviointi, lapsiperheiden sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, lapsiperheiden toimeentulotuki, perheohjaus sekä tukisuhdetoiminnan koordinointi. Palvelua tarjotaan sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa oleville lapsille ja heidän perheilleen.

**Esihenkilö** Jeanette Söderberg, johtava sosiaalityöntekijä

Katja Sipiläinen, johtava sosiaalityöntekijä [katja.sipilainen@itauusimaa.fi](mailto:katja.sipilainen@itauusimaa.fi)  
puh 040 1914442

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Lastensuojelun laitoshoido. Laitoshoido on kilpailutettu yhdessä muiden Uudenmaan hyvinvointialueiden kanssa. Palveluntuottajia on valittu n 350.

Tehostettu perhetyö, tukihenkilötoiminta ja avomuotoinen perhekuntoutus on kilpailutettu ennen hyvinvointialueelle siirtymistä sekä Porvoossa että Siipoossa. Tällä hetkellä käytetään vielä näissä kilpailutuksissa hyväksytyjä palveluntuottajia, joita on yhteensä n. 30. Pääasiassa ostopalveluita hankitaan muutamasta yrityksestä.

Tulkki- ja käännöspalvelut

Turvallisuus ja vartiointipalvelut: Securitas

Hälytysjärjestelmät: Everon, Tunstall

Työnohjaus, useita eri palveluntuottajia

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalveluiden laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan hankintakriteerein sekä ennakkollisella, suunnitelmallisella ja reaktiivisella valvonnalla. Palveluiden laatua valvotaan myös sosiaalityöntekijöiden tapaamisilla ja käynneillä palveluntuottajien toimipaikoissa sekä palveluntuottajilta saatujen kirjallisten raporttien avulla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä       Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?**

Palveluvastaava ja johtavat sosiaalityöntekijät. Omavalvontasuunnitelma käsitellään yksikköjen työpaikkakokouksissa. Henkilöstön näkemyksiä kysytään/kerätään ja ne huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivittämisessä.

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Jeanette Söderberg, johtava sosiaalityöntekijä  
[jeanette.soderberg@itauusimaa.fi](mailto:jeanette.soderberg@itauusimaa.fi) puh 0403546133

Katja Sipiläinen, johtava sosiaalityöntekijä  
[katja.sipilainen@itauusimaa.fi](mailto:katja.sipilainen@itauusimaa.fi) puh 040 1914442

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelman sisältö ja ajantasaisuus tarkistetaan kerran vuodessa. Suunnitelmaa päivitetään tämän lisäksi tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä eri toimintayksiköiden ilmoitustaululla sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kotisivuilla.

## Toiminta-ajatus

Lapsiperheiden sosiaalityön palveluihin kuuluvat sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperheiden palvelut, lapsiperheiden toimeentulotuki, palvelutarpeenarviointi ja perheohjaus. Toimintaa ohjaavana periaatteena on oikea-aikaisten ja laadukkaiden palveluiden tuottaminen edellä mainitulle asiakasryhmälle.

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta; vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta; turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet; edistää asiakaskeskeyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa; parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä tavoitteiden toteuttamiseksi (SHL 1301/2014, 1§).

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue tarjoaa hyvinvointialueen asukkaille toimivia ja laadukkaita lapsiperheiden sosiaalityö palveluja. Lapsiperheiden sosiaalityön toimintaa ohjaa lainsäädäntö, sosiaalityön eettiset ohjeet ja toimintaperiaatteet sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot, tavoitteet ja toimintasuunnitelma.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalipalvelua. Hoidon ja toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Sosiaalihuollon asiakasta on kohdeltava loukaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuurista on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava erityisesti lapsen etu. Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat lapsen ja hänen läheistensä hyvinvoinnin. Toiminnassa ja päätöksenteossa on huomioitava lapsen suoriutumisen ja

omatoimisuuden vahvistaminen, lapsen mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan sekä lapselle tärkeiden ja läheisten ihmissuhteiden vahvistaminen. Asiakassuhteiden tulee perustua luottamukseen ja yhteistoimintaan asiakkaan kanssa.

Lapsiperheiden sosiaalityössä työskentelee osaava ja innostunut henkilöstö, jonka hyvinvoinnista ja osaamisesta pidetään huolta. Työntekijöiden osaamista ja erilaisia taitoja ja kykyjä arvostetaan. Henkilöstön osaamisesta huolehditaan säännöllisen täydennyskoulutuksen avulla. Työn kehittämisessä huomioidaan henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmat.

#### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### RISKIENHALLINTA

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

-HaiPro, vaaratapahtumien raportointijärjestelmä

-SPro, sosiaalialan epäkohtailmoitus

Toimintayksikköön riskienarviointiraportti tehdään työsuojelupäällikön johdolla. Raportin tekoon osallistuu lapsiperheiden sosiaalityön esimies ja henkilöstö. Raportissa arvioidaan olemassa olevia riskejä ja tehdään niiden pohjalta toimenpidesuunnitelma. Yksikön käytössä on riskien-hallintaraportti.

Riskejä tarkastellaan myös työpaikkaselvitysten kautta. Työpaikkaselvitykseen osallistuu työterveyshuolto yhdessä lapsiperheiden sosiaalityön esimiehen ja henkilöstön sekä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

##### Riskinhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on varmistaa, että ohjeita ja sääntöjä noudatetaan. Esimiehen tehtävä on perehdyttää henkilöstö työhön liittyviin työtehtäviin sekä työtehtäviin liittyviin ohjeistuksiin. Työntekijän tehtävänä on tutustua annettuihin ohjeisiin ja toimia annettujen ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

## Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa



yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Työntekijä ilmoittaa esimiehelle havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoittamista varten hyvinvointialueella on käytössä SPro -järjestelmä. Työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemistaan epäkohdista, eikä hänen saa ilmoituksen johdosta kohdistaa vastatoimia.

Riskienarviointia tehdään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Organisaatiossa on ohjeistus, miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti tilanteissa. Tapahtumista ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Tapaturmista tehdään sähköiset ilmoitukset ja ne lähetetään työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Lisäksi asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään tiimeissä sekä johtoryhmässä.

### **Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?**

Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan epäkohdista henkilökunnalle tai suoraan yksikön esimiehelle. Esimies vie tarvittaessa epäkohdan eteenpäin organisaation johdolle. Riskit ja epäkohdat käsitellään yhteisesti henkilöstön kanssa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Haittatapahtumat käsitellään työntekijöiden sekä tarvittaessa asiakkaan kanssa ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden vaikutusta arvioidaan ja seurataan. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut

haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Työntekijään kohdistuneista haitta- tai vaaratapahtumista ilmoitetaan vakuutusyhtiöön, työsuojeluun ja työntekijä ohjataan tarvittaessa työsuojeluun. Tapahtumat kirjataan myös Haipro järjestelmään, mistä tieto menee myös johdolle ja työsuojeluun. Tapahtumat käsitellään työryhmässä ja johtoryhmässä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan Haipro -järjestelmään. Tapahtuma käsitellään työyhteisössä, toimenpiteistä sovitaan työpaikkakokouksissa ja tarvittaessa asia viedään eteenpäin johtoryhmään.

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

Tiedotus tapahtuu työpaikkakokouksissa suullisesti tai/ ja yhteisillä sähköisillä alustoilla. Yhteistyötahoille tiedotetaan kirjallisesti.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaana olevan lapsen ja hänen perheensä kanssa. Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään vuoden välein, mutta tarvittaessa useammin. Asiakassuunnitelman laatiminen on lapsen asiasta vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakassuunnitelma tehdään aina asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten ja muun lähiverkoston kanssa. Asiakkaiden ja hänen omaisten näkemyksiä ja mielipiteitä kuunnellaan ja huomioidaan suunnitelmaa tehtäessä.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät lukevat suunnitelman asiakastietojärjestelmästä.

### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jatkapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Lapsiperheiden sosiaalityön palvelut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on oltava aina laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti yksilön ihmisarvoa kunnioittane.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaalla on oikeus asianmukaiseen ja laadultaan hyvään palveluun. Palveluista ja eri vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet on huomioitava palvelua toteutettaessa. Erityisesti vastentahtoisia päätöksiä tehtäessä tulee kiinnittää huomiota asioiden ja päätösten avoimeen valmisteluun ja niiden perusteluun.

Sijaishuollossa rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään ennaltaehkäisemään valitsemalla sijoitetulle lapselle tarkoituksenmukainen sijaishuolto paikka.

**Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?**

Lastensuojelun sijaishuollossa voidaan käyttää lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteiden käytön tulee perustua lakiin ja niistä tulee tehdä asianmukaiset kirjalliset päätökset. Asiakkaan tilanteesta, rajoitustoimenpiteen toteuttamisesta ja asiakkaan tilanteen seurannasta sovitetaan lastensuojeluyksikön kanssa, jossa rajoitustoimenpiteen kohteena oleva lapsi on sijoitettuna.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää miten asiakasta kohdellaan toimipisteessä ja sosiaalipalveluissa. Mikäli havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua, asia käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta tilanne ei toistu.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

### **Asiakkaan osallisuus**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkailta kerätään palautetta palveluista tapaamisten ja neuvottelujen yhteydessä. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkailta saatu palaute ja kehittämis ehdotukset.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti asiakastapaamisten yhteydessä.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Ilona Koskenniemi, vastuualuejohtaja, Perhe- ja sosiaalipalvelut,  
ilona.koskenniemi@itauusimaa.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Anette Karlsson, 040 5142535 anette.karlsson@itauusimaa.fi

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvat mm. neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

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

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita. Muistutukseen antaa vastauksen vastuualuejohtaja Ilona Koskenniemi.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 30 vuorokautta.

## Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä. Lapsiperheiden sosiaalityössä asiakkaan omatyöntekijänä toimii lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

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

Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen ja edistäminen on keskeinen tavoite lapsiperheiden sosiaalityön palveluissa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Lapsiperheiden sosiaalityöllä on mahdollisuus tukea perheitä taloudellisesti esimerkiksi liikunta- ja harrastustoiminnassa. Perheitä ja lapsia tuetaan ja kannustetaan harrastustoimintaan.

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

Asiakassuunnitelmaneuvoittelujen yhteydessä sekä tarvittaessa muissa neuvotteluissa ja tapaamisissa.

### Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Sijaishuollossa huomioidaan lasten erityisruokavaliot ja muuta mahdolliset rajoitteet.

## Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Tilat siivotaan säännöllisesti.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Tilojen siivous on järjestetty hyvinvointialueen puhtaanapitopalveluiden kautta.

## Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen hygieniahoitaja Marita Nyholm,  
marita.nyholm@itauusimaa.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen hygieniaohjeita ja käytetään tilanteen vaatiessa suojarusteita ohjeiden mukaisesti.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Henkilökunnan työterveyshuolto on järjestetty Mehiläinen Oy:n kautta.

## Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 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?

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa. Monialaista yhteistyötä ja tietojen vaihtoa tehdään avoimesti ja samalla asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoito- ja vanhustalolain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Pelastussuunnitelma, eri yksiköiden pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa.

Sammutusharjoitukset järjestetään säännöllisesti.

Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusohjeisiin ja niiden noudattamiseen.

Erilliset ohjeet salassapitosäännösten noudattamiseen.

Yksiköissä kameravalvonta ja henkilökunnalla hälytyspainikkeet.

### Henkilöstö

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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Lapsiperheiden sosiaalityössä seurataan säännöllisesti lain asettamaa määrää- aikoja ja asiakassuosituksia. Mikäli suositus ylittyy pyritään palkkaamaan lisää henkilökuntaa. Toimintaa järjestetään ja organisoidaan sen mukaan, että resurssit jakautuisivat mahdollisimman hyvin vastaamaan tarvetta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Lähiesihenkilöiden tehtäväkuvat päivitetään säännöllisesti.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointi- periaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijöitä rekrytoitaessa kielitaitovaatimuksena molempien kotimaisten kielten osaaminen.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinneissa noudatetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistusta. Rekrytoinnin periaatteet ovat avoimuus ja tasapuolisuus. Käytössä on Laura rekrytointijärjestelmä. Työhaastatteluihin valmistaudutaan mm. tutustamalla henkilön hakemukseen ja kaikilta haastateltavilta kysytään samat kysymykset ja heidän vastaukset kirjataan, mikä helpottaa valinnan tekemistä ja perusteluita valintaan.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Soveltuvuutta arvioidaan hakemuksen ja haastattelun sekä mahdollisten suosittelevien perusteella. Tarkastetaan valituksi tulleen henkilön rikostausta-ote sekä ammattioikeutta koskevat rekisteritiedot.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksiköissä käytössä perehdytyslomake. Lomakkeen avulla pystytään seuraamaan perehdytyksen etenemistä. Uuden työntekijän lähiesihenkilö suunnittelee ja vastaa perehdytyksen toteutumisesta. Opiskelijoilla on perehdytyksen lisäksi nimetty työpaikkaohjaaja.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, johon listataan tärkeimmät koulutustarpeet. Koulutustarpeista keskustellaan myös henkilökunnan kanssa. Lastensuojelussa järjestetään säännöllisesti koulutusta mm. systeemisestä työotteesta ja lainsäädännöstä.

### **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet

Lapsiperheiden sosiaalityön yksiköt toimivat alueellisissa perhekeskuksissa Porvoossa, Loviisassa, Sipoossa ja Askolassa. Kaikissa toimitiloissa on myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköitä. Yksiköt ovat auki pääsääntöisesti arkisin klo 8-16.

## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkänneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Valvontakamerat

Hälytyspainikkeet, Tunstall ja Everon

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen

käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

## Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä.

Perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen kuuluu osana perehdyttämisohjelmaan.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen pyritään toteuttamaan mahdollisimman pian tapaamisten ja neuvottelujen jälkeen. Työn suunnittelussa pyritään varaamaan aikaa myös

kirjaamiselle. Kirjaamiskäytännöistä, kirjausten sisällöstä jne. käydään säännöllisesti keskustelua tiimikokouksissa.

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

Henkilöstöllä on omat henkilökohtaiset tunnukset organisaation tietojärjestelmään sekä asiakastietojärjestelmään. Tietosuoja on osa henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytystä. Tietosuojassa ja henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta.

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

Kaikki työntekijät suorittavat Navisecin Tietoturvakoulutuksen. Koulutus on koko henkilöstölle pakollinen ja koulutustodistuksen saaminen edellyttää, että koulutuksen on suorittanut hyväksyttävästi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom, Tietosuojavastaavaan voit olla yhteydessä osoitteessa:  
[tietosuojavastaava@itauusimaa.fi](mailto:tietosuojavastaava@itauusimaa.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä, henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste tullaan julkaisemaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivuille. Seloste koskee sosiaalihuollon asiakasrekisteriä.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Oma-valvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Tällä hetkellä suurimmat kehittämistarpeet ovat yhteisen toimintakulttuurin ja työtapojen saaminen käyttöön hyvinvointialueella. Tätä varten lapsiperheiden sosiaalityön henkilöstölle järjestetään yhteisiä koulutuksia ja tapamisia vuoden 2023 ja 2024 aikana.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista oma-valvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Oma-valvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuksesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Oma-valvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt oma-valvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Oma-valvontaohjelma sekä oma-valvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

**Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Porvoo 13.7.2023 / 30.11.2023

Allekirjoitus

Kristina Huopalainen / Matilda Sjöblom