



Aikuisten sosiaalityön omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO JA RISKIENHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 ASIAKKAAN KOHTELU	13
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
8 ASIAKASTURVALLISUUS	20
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	27
11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	28



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Kainuun hyvinvointialue
Y-tunnus 3221331-8

Kainuun hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut Kainuun maakunnassa (Hyrnsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo ja Suomussalmi).

Katuosoite: Hyvinvointipalveluiden hallinto, Sotkamontie 13, hallintotalo H, 87300 Kajaani

Postitusosoite: PL 400, 87070 Kainuu

Aikuisten sosiaalityö

Aikuisten sosiaalityö on sosiaalityö ja sosiaaliohjaus -palvelualueen palveluyksikkö.

Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus -palvelualueen palvelualuepäällikkö on Tarja Juppi, tarja.juppi@kainuu.fi Lönnrotinkatu 2 C, 2. krs, 87100 Kajaani

Aikuisten sosiaalityön palveluyksikköpäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä Päivi Ahola-Anttonen, Välskärinkuja 1, 89600 Suomussalmi, 044 710 1792, paivi.ahola-anttonen@kainuu.fi

Aikuisten sosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä Tony Nummi, Linnankatu 18 A 10, 87100 Kajaani, 044 716 7036, tony.nummi@kainuu.fi

Aikuisten sosiaalityön toimipisteet:

Hyrnsalmen sosiaalitoimisto, Laskutie 1, 89400 Hyrnsalmi

Hyrnsalmen ikäihmisten omaishoidon tuki, Laskutie 2 C 10, 89400 Hyrnsalmi

Kajaanin aikuisten sosiaalityö, Välikatu 21 B, 2. krs (23.10.2024 saakka ja Linnankatu 18 A 3. ja 4. krs, 87100 Kajaani

Kajaanin ikäihmisten omaishoidon tuki, Kehräämöntie 5, 2. krs, 87400 Kajaani

Kainuun TYPin Kajaanin toimipiste, Kalliokatu 4, 3. krs (23.10.2024 alkaen Linnankatu 18 A 4. krs), 87100 Kajaani

Kuhmon perhekeskus, Kainuuntie 89, 88900 Kuhmo

Paltamon perhekeskus, Salmelankuja 2 B, 88300 Paltamo

Puolangan terveysasema, Ouluntie 13, 89200 Puolanka

Ristijärven sosiaalitoimisto, Aholantie 25, (1.1.2025 alkaen Saukontie 1) 88400 Ristijärvi

Sotkamon perhekeskus, Keskuskatu 9, 88600 Sotkamo

Suomussalmen perhekeskus, Välskärinkuja 1, 89600 Suomussalmi

Suomussalmen ikäihmisten omaishoidon tuki, Välskärinkuja 2, 2. krs, 89600 Suomussalmi

Kainuun TYPin Suomussalmen toimipiste, Kauppakatu 20, 89600 Suomussalmi



Aikuisten sosiaalityö

Aikuisten sosiaalityön asiakkaita ovat sosiaalihuollon palveluja tarvitsevat pääsääntöisesti aikuiset henkilöt. Sosiaalihuollon tarpeen voi aiheuttaa sairastuminen, pitkittynyt työttömyys, velkaantuminen, parisuhteen päättyminen, eläkkeelle siirtyminen, yksinäisyys, asunnottomuus, runsas päihteiden käyttö tai muu riippuvuus, väkivalta tai muu yksilöä tai perhettä kohdannut sosiaalinen ongelma.

Aikuisten sosiaalityössä palvellaan myös ikäihmisten omaishoidon tuen sekä perhehoidon kysymyksissä. Lisäksi järjestetään sosiaalipalveluja kuntaan saapuville kiintiöpakolaisille ja muille oleskeluluvan saaneille henkilöille.

Sosiaalityössä asiakkaan tueksi kootaan hänen palvelutarpeensa mukaiset palvelut palvelujärjestelmästä. Palvelutarve arvioidaan asiakkuuden alussa ja sen pohjalta tehdään asiakassuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelujen toteutumista ja toiminnan vaikuttavuutta seurataan asiakasprosessin mukaisesti.

Sosiaalihuollon asiakkaille on tarjolla mm. seuraavia palveluja: sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, kuntouttava työtoiminta, tukihenkilötoiminta, tilapäismajoitus, asumisenohjaus ja tuettu, yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen asuminen, välitystilipalvelu, välivuokrauspalvelu, sosiaalinen luototus, eläkeselvittely, ryhmätoiminta ja Kaiku-kortti.

Aikuisten sosiaalityössä käsitellään asiakkaiden täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevat hakemukset. Kela käsittelee perustoimeentulotukihakemukset.

Asiakkaita, joilla on pitkittynyt työttömyys ja monialainen tuentarve, ohjataan Kainuun TYPiin (työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun). TYPiissä asiakas saa sosiaali- ja terveydenhuollon, kuntien työllisyydenhoidon, TE-toimiston (Työ- ja elinkeinotoimiston) sekä Kelan palveluja yhdestä pisteestä kuntoutumisensa, koulutukseen hakeutumisen ja työllistymisen tueksi.

Asiakkaita ohjataan mm. hyvinvointialueen terveydenhuollon palveluihin, kuten työttömien terveystarkastuksiin ja omaishoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastuksiin, sekä kuntien ja kolmannen sektorin (seurakunnat ja yhdistykset) palveluihin.

Asiakaspaikkamäärää ei ole. Talentian henkilöstömitoitussuositus on 35-50 asiakasta yhtä sosiaalialan ammattihenkilöä kohti työikäisten palveluissa. Palveluyksikössä asiakasmäärät työntekijää kohden ovat suositusta suuremmat.

Ostopalveluina hankittavat palvelut ja niiden valvonta

Kainuun hyvinvointialue hankkii palveluja julkisina hankintoina. Alihankintana järjestettävät ostopalvelut on koottu Kainuun hyvinvointialueen kilpailutuskalenteriin. Alkuperäisiä hankintasopimuksia säilytetään Kainuun hyvinvointialueen sopimusrekisterissä (kirjaamo). Palvelujen ostoja suoritetaan pääsääntöisesti kilpailutetuista puitesopimusyksiköistä sekä lisäksi tehdään suorahankintoja eri palveluntuottajilta, mikäli suorahankinnan edellytykset täyttyvät. Sosiaalihuollon palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma. Lisäksi palveluntuottajan on tehtävä ilmoitus ilmoituksenvaraisesta toiminnasta tai haettava lupaa palvelujen



tuottamiseen (ympäri vuorokautiset sosiaalipalvelut). Ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt hakevat toimilupaa joko Valviralta tai aluehallintovirastolta. Ilmoituksenvaraista palvelua tuottavat toimijat merkitään rekisteriin.

Ostopalveluiden hankinnoissa huomioidaan hankintalain säännökset (kilpailutus) ja tehdään hankintapäätökset sekä hankintasopimukset. Sopimuksiin merkitään hankinnan omistaja ja yhteyshenkilö. Hankintojen valvonnasta vastaavat hankinnan omistaja tai hänen määräämänsä henkilö ja yhteyshenkilö. Hankinnoissa noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen hankintasääntöä *Handbook – Hankintasääntö (sharepoint.com)* ja hankintaohjetta *Handbook - Hankintaohje (sharepoint.com)*.

Yksityisten sosiaalipalveluiden valvonta on säännönmukaista, yksityisiltä palveluntuottajilta edellytetään lakisääteisten suunnitelmien laatimista ja pitämistä ajan tasalla. Kainuun hyvinvointialue huomioi omissa alihankintana tuotettavissa sopimuksissa eri lainsäädäntöön sisältyvät sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan etukäteisvalvonnalla sekä sopimuksen valvonnalla. Epäasianmukaiseen toimintaan puututaan viivytyksettä.

Aikuisten sosiaalityössä ammatillista tukihenkilöpalvelua ostetaan KallasCare Oy:ltä. Vartiointipalvelua ostetaan VartiointiTurva Oy:ltä ja Securitas Oy:ltä.

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Edistämme asiakkaiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja osallisuutta sekä tuemme itsenäistä selviytymistä. Järjestämme vastuullamme olevat sosiaali-, terveys- ja muut palvelut asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee 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 asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät *työn ammattieettisiin periaatteisiin* (Talentia 2017) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.



Kainuun hyvinvointialueen arvot **vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus, (VALO)** ohjaavat toimintasuunnitelmia, jotka päivitetään kerran vuodessa taloussuunnittelun yhteydessä.

3 Omavalvonnan toimeenpano ja riskienhallinta

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista, asiakkaista tai henkilöstöstä. Riskejä voi sisältyä myös rakenteisiin, kuten organisaation sisäisiin rajoihin. Vaarana on, että asiakkaat jäävät asetettujen kriteereiden ulkopuolelle, eivätkä saa tarpeidensa mukaisia palveluja miltään palvelualueelta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että organisaatiossa ja työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialueella noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen hallinnollista ohjetta Resurssien hallinta ja toiminnan tuki *Kainuun hyvinvointialue 5. Resurssien hallinta ja toiminnan tuki.docx* (sharepoint.com). Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan keskeinen sisältö on varmistua siitä, että strategian mukaiset, aluevaltuuston asettamat toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet toteutuvat.

Aikuisten sosiaalityö vastaa oman tehtäväalueen sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta, valvonnasta, tuloksellisuudesta sekä niistä raportoinnista ohjeiden mukaisesti. Riskien arvioinnissa

käytetään riskienhallintajärjestelmää (HaiPro, SPro, PosiPro). Sosiaalihuollon epäkohtailmoituksissa käytetään SPro-osiota. Henkilöstö voi nostaa myös sosiaalisen raportoinnin kautta esille havaitsemiaan positiivisia ja negatiivisia ilmiöitä, jotta niihin pystytään vaikuttamaan rakenteellisen sosiaalityön keinoin.

Työyksikkökohtainen vaarojen ja riskien arviointi tehdään kahden vuoden välein. Lisäksi HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan potilas- ja asiakasturvallisuus-, tietoturva- sekä työturvallisuusasioita koskevat vaaratapahtumat.



Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Kainuun hyvinvointialueen riskien hallintaan liittyvistä menettelytavoista tietoa:

- hallintosäännön 81 § mukaan *Yhteiset asiakirjat* - *Kainuun_hyvinvointialueen_hallintosääntö* - *Kaikki asiakirjat (sharepoint.com)* aluehallitus vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä ja antaa ohjeet sisäisestä valvonnasta ja riskien hallinnasta. Hallintosäännön 11 luvussa on kuvattu tarkemmin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tehtävät viranhaltijoiden ja esihenkilöiden osalta.
- riskien ja mahdollisuuksien hallinta *Riskien ja mahdollisuuksien hallinta (sharepoint.com)*
- laadunhallintajärjestelmä *Laadunhallinta (sharepoint.com)*

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskien tunnistamisessa hyödynnetään järjestelmään tehtyjä ilmoituksia ja turvallisuushavaintoja / kehittämiskohteita, raportteja, tarkastus- ja valvontakäyntien tuloksia sekä tulevia suunnitelmia.

Asiakasturvallisuus

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Työntekijät suorittavat asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutuksen. *Verkko-opiskelu osaamisen kehittämisen tukena (sharepoint.com)*

Tunnistetut asiakasturvallisuuden riskit liittyvät 1) tiedonkulkuun, 2) lääkehoitoon, 3) lääkelaiteturvallisuuteen, 4) henkilöstön perehdytykseen ja osaamiseen, 5) yhdessä sovittuihin toimintatapoihin ja niiden noudattamiseen, 6) asiakkaan kokemaan väkivaltaan, 7) hoidon/palvelun viivästymiseen, 8) tietosuojaan, 9) infektioiden ehkäisyyn, 10) poikkeustilanteiden turvallisuuteen, 11) organisaatorakenteisiin ja 12) riittämättömiin henkilöstöresursseihin.



Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään ja analysoidaan palvelualueella. Niiden avulla tunnistetaan toiminnan riskikohtia ja parannetaan toiminnan turvallisuutta. Kainuun hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintaan sekä potilas- ja asiakasturvallisuuteen toimintaohjeet ja menettelytavat, jotka toteutetaan em. sähköisten HaiPro-, SPro- ja PosiPro – raportointijärjestelmän avulla *HaiPro (awanic.fi)*.

Asiakkailla ja omaisilla on myös mahdollisuus tehdä sähköinen ilmoitus vaaratilanteesta.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn oikeuksien ja vapautuksien toteuttamisen henkilötietojen käsittelyssä. Kainuun hyvinvointialueella valvotaan henkilötietojen suojaa koskevien säännösten noudattamista. Jokainen työntekijä perehdytetään tietosuoja-asioihin. Uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitolomakkeen sekä käy asiaan kuuluvan tietosuojakurssin. Kaikki työntekijät suorittavat tietosuojakurssin vähintään kerran kolmessa vuodessa. Tietoturvaan liittyvät epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmässä. Aikuisten sosiaalityössä käydään kahden vuoden välein läpi tietosuojan ja tietoturvan omavalvontalomake ja tarvittaessa puututaan havaittuihin epäkohtiin. Hyvinvointialueen tietosuojavastaava Hilikka Karivuo, 044 797 0165, hilikka.karivuo@kainuu.fi toimii tietosuojan erityisasiantuntijana, joka valvoo tietosuojalainsäädännön noudattamista sekä neuvoo tietosuoja-asioissa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valonnasta (741/2023) 29 § mukainen ilmoitus epäkohdasta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteutuksessa

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki) mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi ja ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

- henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §): epäkohdat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten *SPro (awanic.fi)*

Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen,



että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 7 §) velvoittaa huolehtimaan rakenteellisella sosiaalityöllä hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Henkilöstö voi sosiaalisen raportoinnin ilmoituksen avulla tuottaa tietoa havaitsemistaan negatiivisista tai positiivisista ilmiöistä. Ilmoituksista koostetaan vuosittain raportti, jonka perusteella ko. asioihin pyritään vaikuttamaan rakenteellisella sosiaalityöllä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyprosessiin kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haattatapahtumista käydään keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haattatapahtumien ja läheltä piti –tilanteiden dokumentointi

Ilmoitusten käsittely tulee aloittaa kahden viikon kuluessa ilmoituksesta. Vaaratapahtumien raportoinnin tarkoituksena on kerätä tietoa sekä oppia läheltä piti- ja haattatapahtumista. Saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja toimintaohjeiden laatimisessa asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi. Järjestelmään tallennettu tieto on luottamuksellista, eikä sitä käytetä muuhun kuin potilas- ja asiakasturvallisuuden seurantaan ja kehittämiseen. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haattatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen ja ohjeiden muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

HaiPro-raportointijärjestelmään ilmoitetut haattatapahtumat käsitellään sähköisesti. Haattatapahtuman käsittelyssä arvioidaan ja kuvataan tapahtuma, tapahtuman tyyppi, seuraukset potilaalle/asiakkaalle ja työyhteisölle, riskiluokka (1–5), tilanteen hallinta, välittömät toimenpiteet ja tapahtumaolosuhteet. Lisäksi kuvataan toimenpiteet ja toimenpiteiden toteutuminen, joilla tapahtuman toistuminen estetään. HaiPro-raportointijärjestelmästä voidaan muodostaa raportteja ja yhteenvetoja.



Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Vaaratapahtumailmoitukset pyritään käsittelemään työyksiköissä vähintään kerran kuukaudessa työyhteisöpalavereiden yhteydessä. Asian käsittelyyn tulee osallistua yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö (esim. johtava sosiaalityöntekijä, palveluesihenkilö, palveluyksikköpäällikkö) ja yksikön henkilökuntaa mahdollisuuksien mukaan. Henkilökunnan osallistuminen tukee asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuurin kehittymistä. Kolme kertaa vuodessa yksikön esimies tekee vaaratapahtumailmoituksista lyhyen koosteen laatu- ja potilasturvallisuuden tilanneraporttiin (HaiPro -järjestelmään). Muutoksista tiedotetaan tarpeen mukaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelma perustuu lainsäädäntöön sekä viranomaisten ohjeisiin ja määräyksiin:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 27 §) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741#Pidm46111191831536>
- STM:n asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta ([341/2011](#))
- Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/toimeentulotuki>
- Valtioneuvoston periaatepäätos – potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021 ([STM 2017:9](#)).

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan vuosittain ja se päivitetään olennaisten muutosten yhteydessä tarvittaessa useammin. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen sisältyy organisaation toiminnan ja talouden vuosittaiseen suunnitteluun.

Omavalvontasuunnitelma pidetään nähtävillä toimintayksiköissä sekä hyvinvointialueen Internet-sivuilla ja Intranetissä (Kaima). Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Aikuisten sosiaalityössä on laadittu yksi omavalvontasuunnitelma. Henkilöstö voi esittää muutoksia suunnitelmaan tarvittaessa. Suunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaavat palvelualuepäällikkö, palveluyksikköpäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä ja johtava sosiaalityöntekijä. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.



5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa sekä tarvittaessa muiden viranomaisten kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kokonaisvaltaisesti kaikki asiakkaan elämänalueet ja toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan elämäntilanteen ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten asunnottomuuden uhka, velkaantumisen aste, riippuvuudet, terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. On kiinnitettävä huomioita siihen, onko asiakkaalla erityisen tuen tarvetta eli vaikeuksia hakea ja vastaanottaa tarvitsemiaan palveluja.

Palvelutarpeen arviointi sisältää:

- 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta,
- 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä,
- 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä ja
- 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, [36–37 §](#), [42 §](#)).

Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeen arvioi sosiaalityöntekijä ja hänen palveluprosessissaan tulee olla sosiaalityöntekijän tuki (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 ja 42 §).

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa apuna voi käyttää erilaisia työmenetelmiä sekä mittareita, kuten WHO-5, MARAK-kartoituslomake, AUDIT, DAST, BDI-21 ja GAF.

Vaikuttavuuden arviointimittareita ovat esimerkiksi Avain-mittari, Aikuisväestön hyvinvointimittari (AVHV) ja elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY) sekä Kykyviisari.

Sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.



Asiakas- tai tapauskohtaisesti sovellettavaksi voi tulla sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä, jossa on tarkempia määräyksiä palvelutarpeen arvioinnista tai palveluiden järjestämisestä (mm. [laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014](#), [oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013](#), [laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001](#), [laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002](#)).

Omatyöntekijä

Sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 42 §). Omatyöntekijän lisäksi asiakkaan asiassa voi olla työpari omalta tai muulta palvelualueelta asiakkaan tarpeen mukaisesti. Omatyöntekijällä, työparilla ja muilla työntekijöillä on toimenkuvauksensa mukainen rooli asiakkaan asiakassuunnitelman edistämisessä.

Asiakas-, hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma, laadinta ja seuranta

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. ([sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 §](#)). Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa ja suunnitelmaan kirjataan toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot. Sosiaalihuoltolain lisäksi asiakas- tai tapauskohtaisesti sovellettavaksi voi tulla sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä, jossa on tarkempia määräyksiä asiakas-, hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta tai palveluiden järjestämisestä (esim. [laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001](#), [laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014](#)).

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen asiakas- tai aktivointisuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen, kuntoutumiselle tai työllistymiselle asetetut tavoitteet. TYPissä tehdään monialainen työllistymistä edistävä suunnitelma.

Asiakkaan kuulemista ja tiedonsaantia koskevien säännösten noudattaminen on olennaisen tärkeää, jotta sosiaalihuoltoa voitaisiin toteuttaa asiakkaan edun mukaisesti. Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003, 34 §). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehtoista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Sosiaalihuollon henkilöstön velvollisuus on selvittää asiakkaalle hänen asiassaan kysymykseen tulevat erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä muut seikat, joilla voi olla merkitystä. Asiakkaan osallistumismahdollisuuksien lisäämisen keskeisenä edellytyksenä ja keinona on turvata oikeus tietoon. Jotta asiakas voisi osallistua ja vaikuttaa asiansa



käsittelyyn ja ratkaisemiseen, hänellä on sitä ennen oltava riittävästi tietoja eri vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista.

Tiedon saaminen on myös olennainen osa asiakkaan ja hänen asioitaan käsittelevän ja ratkaisevan sosiaalihuollon henkilöstön välisen luottamuksen kehittämisessä. Henkilöstön tulee antaa selvitys asiakkaalle avoimesti ja oma-aloitteisesti. Tiedonantotavan tulee olla sellainen, että asiakas kykenee riittävästi ymmärtämään sen sisällön ja merkityksen. Jos on kysymys asiasta, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, on tulkitsemisesta ja kääntämisestä huolehdittava siten kuin [hallintolain 26 §:ssä](#) säädetään.

Lapsen ja nuoren mielipiteeseen ja toivomuksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota ja lapselle on turvattava hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla mahdollisuus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa. Huom! Mielipiteen selvittämisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantaisivat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua. (ks. [STM 2017:5 Sosiaalihuoltolain soveltamisopas](#))

Monialainen yhteistyö

Monialainen yhteistyö varmistetaan asiakas- tai tapauskohtaisesti. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteistä 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 toimenpiteistä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. ([sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 41 §](#), [terveydenhuoltolaki 1326/2010, 32 §](#)).

Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin kuten sosiaalihuoltolaissa tarkemmin säädetään. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa (703/2023) [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen... 703/2023 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#) sekä [laissa työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta \(1369/2014, 11 §\)](#).

Päätös sosiaalihuollon järjestämisestä

Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään hallintopäätökseen. Asiakkaan vaatimus, hakemus tai hakemukseksi tulkittava esitys tulee käsitellä hallintolain tavalla ja asiasta tulee tehdä viranhaltijan tai toimivaltaisen toimielimen päätös. Hallintolaki sääntelee



asian vireille tuloa, selvittämistä ja päätöksentekoa. Asiakasta tulee neuvoa tarvittaessa hakemaan palvelua tai etuutta kirjallisesti, mutta myös suullisesti esitetyt hakemukset kirjataan. Asiaa tulee selvittää ja asiakasta tulee kuulla ennen päätöksentekoa. Asiakkaan yksilölliset olosuhteet tutkitaan ja selvitetään ennen päätöksentekoa. Hakemukseen annetaan kirjallinen päätös perusteluineen. Oikeudellisena perusteluna ilmoitetaan ratkaisun perusteena olevat säädökset eli lainkohdat ja muut päätöksen perusteena olevat määräykset.

Päätökseen liitetään oikaisuvaatimusohje ja annetaan tiedoksi asianosaiselle. Päätökseen tyytymätön asiakas voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen Kainuun hyvinvointialueen yksilöasiainjaostolle. Oikaisuvaatimuksen yksilöasiainjaostolle valmistelee ja esittelee delegoinnin mukainen palvelualuepäällikkö (ks. delegointipäätös). Oikaisuvaatimus on joissakin tilanteissa mahdollista käsitellä myös hallintolain mukaisena itseoikaisuna, jolloin yksilöasiainjaosto ei käsittele oikaisuvaatimusta lainkaan.

6 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. 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.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Aikuisten sosiaalityössä asiakkaalle kerrotaan tapaamisella hänen oikeutensa. Asiakas osallistuu itse palvelutarpeen arviointiin, suunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen ja mahdollisuuksien mukaan palvelujen kehittämiseen. Hänelle kerrotaan eri toimintatapojen ja palvelujen vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista tilanteeseensa. Palveluprosessin tapahtumat kirjataan asiakaskertomukseen mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalta pyydetään aktiivisesti palautetta. Työntekijöitä rohkaistaan asiakasta osallistamaan työskentelyyn.



Sosiaalihuollon asiakkaan palvelu, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Aikuisten sosiaalityössä ei ole käytössä asiakkaiden rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4 §.)

Työntekijöiltä edellytetään hyviä vuorovaikutustaitoja sekä rekrytoitaessa että koko palvelussuhteen ajan. Asiakkaiden kohteluun kiinnitetään huomiota perehdytyksessä, ja työntekijöiden osaamista tällä alueella vahvistetaan täydennyskoulutuksella. Työntekijöitä muistutetaan sosiaalialan ammattihenkilöiden eettisistä periaatteista.

Mikäli asiakas on kokenut tulleen kohdatuksi epäasiallisesti tai syrjivästi, ensisijaisesti epäasialliseen kohteluun ja mielipahaan liittyvät asiat käsitellään asiakkaan palveluun osallistuneen asiakkaan ja työntekijän kesken. Tarvittaessa asiaa selvitetään avoimella keskustelulla palvelua antaneen henkilön ja/tai hänen esimiehensä kanssa, ja selvitetään mahdollisia väärinkäsityksiä asiakkaan ja hänen palveluunsa osallistuneiden välillä. Tapahtuneet virheet ja puutteet on usein mahdollista korjata saman tien.

Jos asiakasta on kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne, toimitaan laadunhallinnan sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden toimintaohjeiden ja menettelytapojen mukaisesti (HaiPro- ja SPro-raportointi). Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta mm. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivujen kautta, mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu asiassa (kuvattu tarkemmin kohdassa asiakkaan oikeusturva).

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.



Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Ensisijaisesti asiakkaan toivotaan keskustelevan palvelua antaneen yksikön henkilöstön kanssa sekä tarvittaessa antavan palautetta sähköisellä palautelomakkeella. Työntekijöitä ohjeistetaan rohkaisemaan asiakkaita antamaan palautta toiminnasta. Kainuun hyvinvointialueen internet-sivuilla on kattava ohjeistus asiakaspalautteen antamiseen <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/asiakaspalaute>. Palaute ohjautuu asianomaisen yksikön palautteenkäsittelijälle. Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta paperisella kyselylomakkeella toimipisteen palautelaatikkoon.

Palvelujen kehittämisessä hyödynnetään myös kokemus- ja kehittäjäasiantuntijoita. Kainuun hyvinvointialue on nimennyt edustajat alueellisiin lakisääteisiin toimielimiin (esim. vammaisneuvosto) ja järjestää potilas-, kansanterveys- ja vammaisjärjestöille yhteistyökokouksia. Kuntalaiset voivat osallistua lakisääteisten suunnitelmien valmisteluun (esim. otakantaa.fi -palvelun kautta). Asiakkailta saatua tietoa viedään Kainuun kuntien HYTE-työryhmiin, joissa kehitetään kuntalaisten hyvinvointia.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuoltolain mukainen muistutus ja kantelu

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukainen muistutus. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutus voidaan jättää sosiaaliasiamiehelle tai kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa eli 1-4 viikossa. Vastauksen muistutukseen antaa toimialuejohtaja, palvelualuepäällikkö tai palveluysikköpäällikkö. Muistutukseen, joka koskee palvelualuepäällikköä tai palveluysikköpäällikköä, antaa vastauksen muistutuksen kohteena olevan viranhaltijan esihenkilö. Useaa toimialuetta koskevaan muistutukseen vastauksen antaa hyvinvointialuejohtaja. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta tai kannella asiasta.

Muistutus käsitellään asianmukaisesti työntekijöiden kanssa, joita muistutus koskee ja tarvittaessa laajemmin työyhteisössä. Muistutusten lisäksi kantelu- ja valvontapäätökset sekä asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin toiminnan kehittämisessä. Mikäli kanteluissa tai valvontapäätöksissä havaitaan puutteita tai korjattavia epäkohtia, ne huomioidaan toiminnassa ja puutteet korjataan välittömästi tai mahdollisimman pian.

Kainuun hyvinvointialueen Internet-sivuilta on saatavissa lomakkeet muistutuksen tekemistä varten

- sosiaalihuollon muistutuslomake
- <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaalihuollon-muistutuslomake>
- terveydenhuollon muistutuslomake



<https://hyvinvointialue.kainuu.fi/potilasasiamiespalvelun-lomakkeet>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyraja on kaksi vuotta. Kantelu tehdään Pohjois-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan. Lisätietoa kantelusta on saatavilla aluehallintoviraston [Internet-sivuilta](#).

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti. Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Lisätietoa kantelusta oikeusasiamiehelle on saatavilla oikeusasiamiehen [Internet-sivuilta](#).

Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltolain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Lisätietoa sosiaaliasiamiehen toiminnasta: <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaaliasiamies> puh. 044 797 0548.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilasta tai potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta potilaan läheistä potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutuksen tai muiden hoitoa koskevien valitusten tai potilas-/lääkevahinkoa koskevan korvaushakemuksen vireillepanossa, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisätietoa potilasasiamiehen toiminnasta: <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/potilasasiamies>, 044 710 1324.

7 Palvelun sisällön omavalvonta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityössä

Asiakkaan kanssa työskentelyä tukee aikuisten sosiaalityön palveluprosessi ja tarkistuslista sekä asiakastietojärjestelmän lomakkeet. Perehdytyksellä ja esihenkilötyössä huolehditaan, että asiakastyö toteutuu prosessin mukaisesti tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti: asiakkuuden aloitus, palvelutarpeen arviointi, omatyöntekijän nimeäminen, asiakassuunnitelman laatiminen, päätökset palveluista ja palvelujen toteuttaminen ja seuranta sekä asiakkuuden päättäminen. Toimintaa ja sen tuloksellisuutta arvioidaan säännöllisesti (itsearviointi, asiakaspalaute, tiimin arvio, mittarien käyttö). Asiakassuunnitelmiin kirjataan realistisia, konkreettisia tavoitteita, jotka liittyvät asiakkaan sosiaaliseen kuntoutukseen kohti mahdollisimman suurta omatoimisuutta ja arjessa suoriutumista. Huomioidaan erityisesti asiakkaan osallisuus prosessin eri vaiheissa.

Kirjaamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Työntekijöille järjestetään kirjaamisvalmennusta.

Esihenkilö seuraa työntekijöiden asiakasmääriä ja pyrkii tasaamaan mahdollista epäsuhtaa.



Työntekijän tukena ovat työpari, tiimi ja esihenkilö. Työntekijöillä on maakunnallisia tiimipalavereja, joissa saa tukea vaativissa asiakastapauksissa ja joissa kerrotaan uusista ohjeista ja toiminnoista. Keskeisiin työtehtäviin on laadittu ohjeistusta. Tarvittaessa järjestetään kehittämisspäiviä, joissa eri toimintoja kehitetään aktiivisesti ja vuorovaikutteisesti.

Rohkaistaan työntekijöitä nostamaan esiin epäkohtia ja puutteita, jotka haittaavat asiakkaiden kuntoutumista ja hyvinvointia, sekä esittämään parannusehdotuksia. Toteutetaan palvelun jatkuvan parantamisen periaatetta.

b) Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely sekä asiakkaan raha-asioiden hoitaminen (välitystilipalvelu)

Omavalvonta toteutuu laskujen asiatarkastuksessa ja hyväksymisvaiheessa. Toimeentulotuen käsittelyssä sovelletaan asiakasohjetta, joita päivitetään säännöllisesti kokoontuvassa maakunnallisessa ohjeistotyöryhmässä. Asiakasohjeen hyväksyy palvelualuepäällikkö.

Toimeentulotuen käsittelyn lakisääteisiä määräaikoja seurataan palveluyksikössä kuukausittain. Toimistopalvelujen palveluesihenkilö tiedottaa aikuisten sosiaalityön esihenkilöitä käsittelyaikojen ylityksistä, joita esihenkilö selvittää yhdessä työntekijöiden kanssa ja pohtii keinoja välttää jatkossa käsittelyajan ylityksiä (työn organisointi, priorisointi, työkuorman jakaminen). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) tekee kahdesti vuodessa (huhti- ja lokakuussa) määräaikojen valtakunnallisen kyselyseurannan. Lisäksi tiedot toimeentulotuen myöntämisestä ajetaan raportointijaksoittain.

Asiakkailla on laillinen oikeus saada tavata sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa 7 arkivuorokauden määräajassa. THL seuraa kahdesti vuodessa myös tämän oikeuden toteutumista. Määräajan toteutumiseksi organisoidaan työtä (priorisointi, kalenterointi, sijaistukset) ja huolehditaan riittävästä henkilöstöresursoinnista (esihenkilöt).

Toimeentulotuen kehittämiseksi tehdään jatkuvaa yhteistyötä Kelan kanssa ja osallistutaan valtakunnallisille Kuntaliiton ja Kelan kehittämisfoorumeille.

Välitystilipalvelun tukena ovat prosessikuvaus ja työohje sekä tarvittaessa kehittämisspalaverit. Palvelun käyttö tilastoidaan, ja toimistosihteerit täsmäyttävät tilit säännöllisesti. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan talousasioiden hoitamiseen liittyvissä asioissa. Työvälineitä löytyy Satsaa ja säästä -mallista.

c) Asumiseen liittyvät palvelut

Asunnottomille ja hädätouhan alla oleville asiakkaille on tarjolla välivuokraustoimintaa. Välivuokraustoiminta on ohjeistettu ja toiminnasta kerätään kokemuksia. Kainuun hyvinvointialue turvaa asuntoja huoneistoturvakakuutuksella taloudellisen riskin pienentämiseksi. Asiakkaita ohjeistetaan ottamaan kotivakuutus. Välivuokrauksen edellytyksenä



on välitystilipalveluun tai edunvalvontaan ja asumisenohjaukseen sitoutuminen.

Vuokrasopimukset tehdään määräaikaaisina. Tavoitteena on asiakkaan kuntoutumisen myötä asteittain luopua tukipalveluista ja välivuokrauksesta sekä siirtää vuokrasopimus asiakkaan nimiin suoraan vuokranantajan kanssa.

Asumisenohjaus on osa sosiaalista kuntoutusta ja sisältyy asumisenohjaajien, sosiaali-ohjaajien ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien toimenkuvaan. Lisäksi voidaan järjestää määräaikaista tehostettua asumisenohjausta. Palvelun vaikuttavuutta ja asiakasmäärää seurataan.

Asiakkaita varten on tarjolla on lyhytaikainen (1-14 vrk) tilapäismajoitustila, jonka tarkoituksena on turvata majoitus asunnottomuus- tai kriisitilanteessa. Asiakkaan kanssa aletaan välittömästi järjestää pysyvää asumisratkaisua. Tilapäismajoitukseen ei majoiteta uhkaavasti ja tuhoavasti käyttäytyviä tai päihtyneitä asiakkaita. Sähköisellä varauskalenterilla varmistetaan, että tilaan ei majoiteta kerralla enempää kuin 5 asiakasta. Tehdään yhteistyötä sosiaalipäivystyksen kanssa. Aluehallintovirastolta on varmistettu vastuukysymykset henkilövahinkojen osalta. Majoittuja allekirjoittaa asiakirjan, jossa hän ilmoittaa olevansa tietoinen siitä, että majoittuu tilassa omalla vastuullaan ja että Kainuun hyvinvointialueella ei ole ympärivuorokautista valvontaa, eikä se vastaa asunnossa majoittuvan henkilön turvallisuudesta.

Yhteistyössä aikuisten sosiaalityön ja mielenterveys- ja riippuvuushoidon kanssa on laadittu yhteinen asiakasprosessi, jonka mukaisesti toimitaan mielenterveys- tai päihdeongelmista kärsiville asiakkaille soveltuvaa asumispalvelua suunniteltaessa. Aikuisten sosiaalityössä on nimetty neljä sosiaalihuollon ammattihenkilöä, jotka tekevät asumispalvelupäätöksiä tuetusta, yhteisöllisestä ja ympärivuorokautisesta asumispalvelusta sekä niihin liittyvistä asiakasmaksuista.

d) Sosiaalinen luototus

Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. Ennen sosiaalisen luototuksen myöntämistä selvitetään asiakkaan kyky ja halu suoriutua luoton maksusta. Aluehallitus on hyväksynyt sosiaalisen luototuksen myöntämisen perusteet, joita noudatetaan asiakastyössä. Rajatapauksissa työntekijä neuvottelee esimiehen kanssa. Sosiaalisen luoton pääoman riittävyttä ja luottojen takaisinmaksua seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa tehdään aluehallitukselle perusteltu esitys luottopääoman lisäämiseksi. Sosiaalisen luototuksen myöntäminen sisältää jo lähtökohtaisesti aina riskin sille, että koko luottosumma ei palaudu hyvinvointialueelle. Delegointipäätöksessä on kuvattu työntekijöiden oikeudet tehdä erilaisia sosiaaliseen luototukseen liittyviä päätöksiä.

e) Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on tavoitteellista toimintaa, jolla parannetaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä valmiuksia osallistua koulutukseen ja työelämään. Asiakkaan tukena on TE-palvelujen asiantuntijan, kunnan työllisyysohjaajien ja aikuisten sosiaalityön lisäksi kuntouttavan



työtoiminnan ohjaaja sekä tarvittaessa muita tukipalveluja esimerkiksi terveydenhuollosta, mielenterveys- ja riippuvuuksien hoidosta tai kuntoutusyksiköstä.

Kuntouttavan työtoiminnan jakso suunnitellaan asiakkaan elämäntilanteen, tarpeiden, tavoitteiden sekä kykyjen ja mahdollisuuksien mukaan. Siihen sisältyy sopivan työtoiminnan lisäksi arjen toimintojen muutoksia, tapaamisia ja keskusteluja, joilla reagoidaan nopeasti muuttuviin tilanteisiin, arvioidaan asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden hyödyllisyyttä sekä realistisuutta ja jatkopolkuja. Avainasemassa on asiakas itse.

Jakson aikana hyödynnetään arviointilomakkeistoa asiakkaan tarpeen mukaan. Havainnot työtoimintajaksolta kirjataan asiakastietojärjestelmään ja aktivointisuunnitelman seurantalaverissa toimintaa avataan moniammatillisessa verkostossa. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus sekä suulliseen että kirjalliseen palautteeseen. Toiminnan laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan asiakaspalauttein, verkoston palautteella sekä jatkopolkuseurannalla. Ohjaajilla on käytettävissä yhteiskunnan tarjoamien palvelujen verkko, muiden ohjaajien vertaistuki säännöllisine tiimikokouksineen sekä jatkuva osaamisen kehittäminen.

f) Kuntaan saapuvien kiintiöpakolaisten ja muiden oleskeluluvan saaneiden henkilöiden asioiden hoito

Aikuisten sosiaalityössä huolehditaan kiintiöpakolaisten ja muiden oleskeluluvan saaneiden henkilöiden kuntaan sijoittumiseen liittyvien toimenpiteiden ja sosiaalihuollon toteutumisesta sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä soveltamisohjeen mukaisesti. Aikuisten sosiaalityö antaa ohjausta ja neuvontaa omaan toimivaltaansa kuuluvista palveluista ja etuuksista sekä tarvittaessa ohjaa asiakkaita toimivaltaiselle viranomaiselle.

Lisäksi aikuisten sosiaalityöstä haetaan keskitetysti hyvinvointialueen eri palvelualueiden lausuntojen mukaisesti ELY-keskukselta päätöstä erityiskustannusten korvaamisesta mm. vamman tai sairauden edellyttämän pitkäaikaisen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä kunnalle aiheutuvista huomattavista kustannuksista, jos henkilö on ollut huollon tai hoidon tarpeessa Suomeen saapuessaan.

Asiakkaita kotoutetaan kuntien, Kansaneläkelaitoksen, TE-toimiston, kuntien työllisyydenhoidon ja muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköiden yhteistyönä.

g) Ikäihmisten omaishoidon tuki ja perhehoito

Aikuisten sosiaalityössä huolehditaan ikäihmisten omaishoidon tukena myönnettävistä palveluista, hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista, jotka määritellään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Käytössä on RAI-arviointi, jonka perusteella palveluja myönnetään.



Lisäksi myönnetään perhehoitona toteutettavaa palvelua hyvinvointialueen hyväksymässä perhekodissa ja perhehoitajan perheessä. Perhehoitajaksi aikoville järjestetään valmennusta Perhehoitoliiton ohjeistuksen mukaisesti.

Palvelujen toteutumista seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa toistetaan RAI-arviointi sekä tarkistetaan palvelujen riittävyys.

h) Rakenteellinen sosiaalityö

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 § 7) velvoittaa rakenteelliseen sosiaalityöhön. Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:

- 1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista;
- 2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;
- 3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä sosiaalisen raportoinnin työväline, jolla työntekijä voi tehdä positiivisen tai negatiivisen ilmoituksen havaitsemastaan asiasta tai ilmiöstä. Ilmoituksen tekijän esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja edistää sen mukaisesti palvelujen kehittämistä. Rakenteellisen sosiaalityön työryhmä kokoontuu muutaman kerran vuodessa käsittelemään ilmoituksia ja ajankohtaisia sosiaalihuoltoon liittyviä asioita. Työryhmään kuuluu hyvinvointialueen laajennetun johtoryhmän nimeämiä sosiaalityöntekijöitä, johtavia sosiaalityöntekijöitä, palveluysikköpäälliköitä ja palvelualuepäälliköitä. Puheenjohtajana toimii sosiaali- ja perhepalveluiden toimialuejohtaja. Työryhmän tarkoituksena on edistää ja kehittää rakenteellista sosiaalityötä hyvinvointialueella.

8 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa (poistumisturvallisuussuunnitelma ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille). Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä



vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Toimintayksiköissä noudatetaan palo- ja pelastusviranomaisten antamia määräyksiä. Kainuun hyvinvointialueella on hallinnollinen ohje työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet työturvallisuuden noudattamisessa

<https://kainuu.sharepoint.com/sites/Henkilostohallinto/SitePages/Tyosuojelu-ja-tyoturvallisuus.aspx>. Esihenkilöt huolehtivat siitä, että poistumisturvallisuusharjoittelu on säännöllistä toimintaa ja harjoituksia tulee toteuttaa vähintään kolmen vuoden välein.

Viranomaisilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa alueen pelastusviranomaiselle (Kainuun pelastuslaitos) ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä virkatoimien yhteydessä tehdyistä havainnoista. Ilmoitusvelvollisuus koskee hyvinvointialueen palveluksessa olevaa henkilöstä ([pelastuslaki 379/2011, 42 §](#)), [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#) iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, ilmoitetaan Kainuun hyvinvointialueen sähköisellä huoli-ilmoituksella, ikääntyneiden palveluihin asiakasohjaajalle puh. 08 6156 9728 tai palveluohjaus.vanhuspalvelut@kainuu.fi. ([vanhuspalvelulaki 980/2012, 25 §](#)).

Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö, esimerkiksi sosiaalihuoltolaki ja sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Yleisiä periaatteita Kainuun hyvinvointialueella: Palkattavaan tehtävään liittyvä virka tai työtehtävä on oltava vakanssiluettelossa. Ajantasainen vakanssiluettelo on saatavilla henkilöstöhallinnosta. Palkkamäärärahat palkkaamiselle on oltava varattuna kyseisen toimintavuoden talousarvioon siihen toimintayksikköön, johon vakanssi sijoittuu.

Vaihtoehtoisesti palkkamäärärahat voidaan osoittaa kesken toimintavuoden tehtävään, jos tehtävän hoitamiseen on ostopalveluihin varattu määrärahaa ja sieltä rahaa kohdennetaan työntekijän palkkaamiselle tai hallitus osoittaa palkkamäärärahat.

**Aikuisten sosiaalityön henkilöstö 2024**

Hyrynsalmi: sosiaaliohjaaja (1 HTV) (vakanssi on täyttämättä 1.5.2024 lähtien, kun Suomussalmen työntekijät palvelevat myös Hyrynsalmen asiakkaita), sosiaalityöntekijä (0,2 HTV).

Kajaani: sosiaaliohjaaja (14 HTV), sosiaalityöntekijä (5 HTV), asumisenohjaaja (1 HTV), ohjaaja (1 HTV)

Kajaani TYP: sosiaaliohjaaja (2 HTV), sosiaalityöntekijä (3 HTV), työterveyshoitaja (1 HTV)

Kuhmo: sosiaaliohjaaja (3 HTV), sosiaalityöntekijä (1 HTV)

Paltamo: sosiaaliohjaaja (0,5 HTV), sosiaalityöntekijä (0,5 HTV)

Puolanka: sosiaaliohjaaja (1 HTV)

Ristijärvi: sosiaaliohjaaja (0,5 HTV), sosiaalityöntekijä (0,5 HTV)

Sotkamo: sosiaaliohjaaja (5 HTV), sosiaalityöntekijä (1 HTV)

Suomussalmi: sosiaaliohjaaja (2 HTV), sosiaalityöntekijä (1,8 HTV)

Lisäksi sosiaalisen luototuksen sosiaaliohjaaja (1 HTV) ja työ- ja toimintakyvyn arvioinnin ja eläkeselvittelyn koordinoinnin sosiaaliohjaaja (1 HTV), joiden toimialueena on koko Kainuu.

Lisäksi omaishoidon tuesta ja perhehoidosta vastaavia sosiaaliohjaajia on Kainuun alueella yhteensä 5 HTV.

Palveluyksikössä on kaksi esihenkilöä:

- palveluyksikköpäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä, jonka alaisuudessa ovat Hyrynsalmen, Kuhmon, Puolangan, Sotkamon ja Suomussalmen työntekijät sekä ikäihmisten omaishoidon tuen sosiaaliohjaajat sekä
- johtava sosiaalityöntekijä, jonka alaisuudessa ovat Kajaanin, Paltamon ja Ristijärven työntekijät.

Työntekijät sijaistavat pääasiassa toinen toistaan sovitusti. Mikäli puhelimeen ei vastata, työntekijöiden puhelut siirtyvät automaattisesti aikuisten sosiaalityön puhelinpalveluun (pl. ikäihmisten omaishoidon tuen sosiaaliohjaajat ja Puolangan sosiaaliohjaaja). Kainuun hyvinvointialueen rekrytointiyksikössä ei ole varahenkilöjärjestelyä sosiaalihuollon tarpeisiin.

Henkilöstölle tehdään säännöllisesti QWL-työhyvinvointikysely, jonka perusteella mietitään tarvittavat käytännön toimenpiteet, joilla työhyvinvointia kehitetään.



Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointiprosessissa noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen ohjeistusta sekä [lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä \(504/2002\)](#) ja [lakia yksityisyyden suojasta työelämässä \(759/2004\)](#). Kelpoisuus, soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan työhaastattelun ja tarvittaessa erillisen soveltuvuusarvioinnin perusteella.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuoja- ja tietoturvamääräyksiin sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.

Kainuun hyvinvointialue on laatinut perehdyttämiseen liittyvän ohjeistuksen [Perehdyttämissuunnitelma-Kainuun-hyvinvointialue.docx \(sharepoint.com\)](#). Aikuisten sosiaalityössä on käytössä oma perehdyttämissuunnitelma ja -excel. Perehdyttämisprosessi dokumentoidaan. Hallinnollinen esihenkilö arkistoi allekirjoitetut perehdyttämislomakkeet. Kopiot jäävät työntekijälle. Kainuun hyvinvointialue järjestää vuosittain Tervetuloa -infon uusille työntekijöille. Asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta on käytössä ohjeet ja työntekijäkohtaiset sitoumukset.

Henkilöstön kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut, joissa käydään läpi mm. täydennyskoulutustarpeita. Täydennyskoulutusta järjestetään Kainuun hyvinvointialueella keskitetysti, minkä lisäksi henkilöstö voi osallistua ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutustiedot tallennetaan työntekijäkohtaisesti HRM-tietojärjestelmään. Palveluyksikön osaamisen kehittämissuunnitelma tehdään vuosittain talouden ja toiminnan suunnittelun yhteydessä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29 §) on säädetty henkilöstön velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei



ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ks. edellä sivu 6-7.

Toimitilat

Asiakkaita vastaanotetaan asianmukaisissa työhuoneissa sekä tarpeen vaatiessa neuvottelutiloissa (verkostotapaamiset). Tiloilta edellytetään tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää ääni- ja näkyvyyseristystä. Lisäksi asiakkaat käyttävät aula- ja käytävätiloja sekä asiakaskäyttöön tarkoitettua näyttöpäätettä/näyttöpäätetä. Lisäksi asiakkaiden käytössä on WC. Asiakkaita voidaan tavata myös muissa palveluyksiköissä, asiakkaan kodissa ja muualla asiakkaan toimintaympäristössä. Kajaanissa on käytössä lyhytaikaiseen majoitukseen tarkoitettu tilapäismajoitustila, jonka käyttöön on laadittu työohje. Tilapäismajoitustilassa on pyykinpesukone, puhtaita vaihtovaatteita sekä kuivamuonaa asiakkaiden käyttöön.

Asiakkaiden käyttämien julkisten tilojen aukiolosta kerrotaan Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä toimiston ovella. Pääsääntöisesti tilat ovat avoimena virka-aikana. Kajaanin toimipisteessä tilat ovat auki neuvonnan aukioloaikana ma ja pe klo 9-11. Poikkeavista tilanteista tiedotetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ulko-oveen kiinnitettävällä tiedotteella. Aikuisten sosiaalityön toimipisteiden siivous tapahtuu kilpailutettujen palveluntuottajien tai kunnan työntekijöiden toimesta.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Kuntien toimipisteissä on käytössä kameravalvonta, Avack alert -hälytysjärjestelmä sekä joissakin toimipisteissä myös erilliset kotikäynnille mukaan otettavat hälytyslaitteet. Muutamalla työntekijällä on käytössä 9S-järjestelmä. Turvallisuusasiat ovat osa uuden henkilöstön perehdytystä.

Avack Alert-hälytysjärjestelmän toimivuutta ja kattavuutta testataan kuukausittain. Myös kotikäynneille otettavia hälytyslaitteita testataan säännöllisesti. Kameravalvontajärjestelmistä on laadittu kameravalvonnan ilmoituslomakkeet.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään [terveydenhuollon](#)



[laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa \(629/2010\)](#). Terveystenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

[Terveystenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa \(24 §\).](#)

Jokaisessa lääkintä- ja hoitolaitteita käyttävissä yksiköissä tulee olla laitevastaava(t). Laittevastaavia on oltava sellainen määrä, että laitteista huolehtiminen on tehokasta toimintayksiköittäin nimetyt laitevastaavat. Yksikön esihenkilö ja laitevastaava(t) huolehtivat siitä, että hoitoon ja/tai tutkimukseen vaadittavat laitteet ovat saatavilla ja käyttökunnossa. Laittevastaava(t) ja koko henkilöstö seuraavat laitteiden toimintakuntoa toimintahäiriöiden ennalta ehkäisemiseksi ja huolehtivat korjaus-, huolto- tai kalibrointitarpeen tiedon välittämisestä teknisiin palveluihin.

Ammattimaisen käyttäjän on tehtävä vaaratilanneilmoitus Valviralle ja raportoitava tapahtumasta laitevalmistajan edustajalle. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja läheltä piti -tapauksessa 30 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Ks. [Valviran Internet-sivut](#).

Aikuisten sosiaalityössä ainoastaan TYPin työterveyshoitaja käyttää tutkimustarkoituksessa mm. verenpainemittaria, stetoskooppia, mikrospirometri, korva- ja kynälamppua. Hän toimii niiden laitevastaavana.

Hygieniakäytännöt

Huolehditaan, että työntekijöillä on saatavilla suojaimia, kun on tarve käydä epäsiisteissä asiakkaiden kodeissa. Järjestetään tarvittaessa sisäistä koulutusta työntekijöille. Erittäin epäsiisteihin asuntoihin on mahdollista hankkia erillisen sopimuksen ja työohjeen mukaisesti raivaussiivousta.

Huolehditaan tartuntalain (1227/2016) mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden riittävästä rokoteturvasta rekrytointivaiheessa ja kausi-influenssarokottein.

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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 tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen [tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta, sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen... 703/2023 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#). 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 (tietosuoja-asetus 29 artikla).

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

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19 h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Aikuisten sosiaalityössä on laadittu informointiseloste, jonka sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja käy läpi jokaisen uuden asiakkaan kanssa, mikä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Informointiseloste tulostetaan asiakkaalle. Se voidaan lähettää etukäteen asiakkaalle esimerkiksi ajanvarauskirjeen liitteenä. Informointiseloste on nähtävissä asiakastiloissa sekä verkkosivuilla ja Kaiman handbookissa. Informointiselosteen käyttö on ohjeistettu työntekijöille ja lisätty perehdytyskansioon. Asiasta muistutetaan aika ajoin henkilöstöpalaverissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. 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 [\(254/2015\) 4 §:ssä](#) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Kirjaamista ohjataan asiakirjarakenteilla, joista THL on antanut vuonna 2020 asiaa koskevan määräyksen.



[Lain 3 luvussa](#) säädetään asiakirjoihin kirjattavista perustiedoista. [THL, Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet](#)

Kirjaukset tulevat siirtymään lähivuosina Kanta-palveluun. Kainuun hyvinvointialueella on koulutettu kirjaamisvalmentajia, jotka kouluttavat työntekijöitä. Asiakas- ja potilastietojen asianmukainen käsittely on osa perehdyttämistä. Perehdyttämisen taustalla on työturvallisuuslaki ([738/2002 14 §](#)). Kohderyhmänä ovat uudet työntekijät ja työyhteisössä uusiin tehtäviin siirtyvät henkilöt sekä pitkältä työlomalta tai virkavapaalta palaavat työntekijät. Työntekijän perehdyttämisestä vastaa hallinnollinen esihenkilö. Kainuun hyvinvointialue järjestää tietosuojasta ja tietoturvasta säännöllistä täydennyskoulutusta. Työntekijät suorittavat aiheesta myös tarvittavat verkkokurssit.

Kainuun hyvinvointialueella on useita hallinnollisia ohjeita tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn

Tietosuojan ohjeet ja lomakkeet (sharepoint.com).

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä lomakkeet rekisteritietojen tarkastamiseen, tallennetun tiedon korjaamiseen sekä rekisteritietojen käsittelyyn:

- asiakasrekisteritietojen tarkastuspyyntö ja asiakasrekisteriin tallennetun tiedon korjaamisvaatimus,
- potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö ja potilasrekisteriin tallennetun tiedon korjaamisvaatimus ja
- rekisteritietojen käsittelyn selvityspyyntö.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Kainuun hyvinvointialueen va. asianhallintapäällikkö/tietosuojavastaava

Hilkka Karivuo, puh. 044 797 0165, hilkka.karivuo@kainuu.fi

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Asiakaspalautteet, SPro-, QPro- ja HaiPro-ilmoitukset sekä henkilöstön havainnot ja ilmoitukset epäkohdista, parannusideat sekä yhteistyökumppaneiden taholta saadut palautteet ja toimintaa koskevat muutosehdotukset käsitellään ensin esimiespalavereissa ja käydään läpi henkilöstö- ja/tai työyhteisöpalavereissa. Sosiaalisen raportoinnin ilmoitukset käydään läpi rakenteellisen sosiaalityön työryhmässä. Vuosittain laaditaan sosiaalinen raportti.



KAINUUN

hyvinvointialue

Sosiaali- ja
perhepalvelut/Aikuisten
sosiaalityö

Suunnitelma

28 (28)

Laadittu 19.7.2023

Ahola-Anttonen Päivi

Hyväksytty 2.4.2025

Suomalainen Tarja

11 Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta

Oma- ja valvontasuunnitelma perehdytetään uusille työntekijöille. Sen toteutumista seurataan ja se päivitetään vuosittain. Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelualuepäällikkö.

Paikka ja päiväys

Kainuussa xx.xx.2024

Tarja Juppi
palvelualuepäällikkö, sosiaalityö ja sosiaali- ja sosiaali- ja perhepalvelut
sosiaali- ja perhepalvelut
Kainuun hyvinvointialue