



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Omavalvontasuunnitelma

Palveluyksikkö: Kotona asumista tukevat palvelut



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Kotona asumista tukevien palveluiden omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	6
3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö	7
4. Riskienhallinta	8
5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus	13
6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	15
7. Palvelun sisältö	20
8. Palveluyksikön henkilöstö	24
9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut	27



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Kainuun hyvinvointialue, Perheiden tuki ja ostopalvelut, Kotona asumista tukevat palvelut,
Kainuun hyvinvointialue Y-tunnus 3221331-8

Hyvinvointialueen hallinto:
Sotkamontie 13, Hallintotalo H
87300 Kajaani
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Kotona asumista tukevat palvelut

Palvelualuepäällikkö Hanna Karvinen puh. 040 669 6505, hanna.karvinen@kainuu.fi

Palveluyksikköpäällikkö Milla Siltala puh. 044 7100375
milla.siltala@kainuu.fi

Kainuun hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveystalvetuja Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Sotkamon, Suomussalmen ja Puolangan kunnan alueella.

Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun toimipisteet:

Kajaanin perhekeskus, Lönnrotinkatu 2 c, 87100 Kajaani
Kuhmon perhekeskus, Kainuuntie 89, 88900 Kuhmo
Paltamon perhekeskus, Salmelankuja 2 B, 88300 Paltamo
Sotkamon toimipiste, Akkonientie 10, 88600 Sotkamo
Suomussalmen perhekeskus, Välskärinkuja 1, 89600 Suomussalmi

Henkilökohtaisen avun toimipiste:

Vammaisten sosiaalityö, Koskikatu 1, 2 krs. 87200 Kajaani

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Kotona asumista tukevat palvelut -palveluyksikkö kuuluu Kainuun hyvinvointialueen Perheiden tuki- ja ostopalvelut palvelualueeseen. Palveluyksikköön kuuluvat perhetyö, tehostettu perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta ja henkilökohtainen apu.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Perhetyö on sosiaalihuoltolain (1301/2014, 18 §) mukaista perheille tarjottavaa sosiaalihuollon palvelua. Perhetyö on tavoitteellista ja suunnitelmallista työskentelyä, jonka tavoitteena on perheen elämänhallinnan, voimavarojen ja arjessa selviytymisen vahvistaminen.

Perhetyöllä voidaan tukea vanhemmuutta, ohjata vanhempia lasten hoidossa ja kasvatuksessa sekä kodin arkirutiinien hallinnassa. Perhetyö toteutetaan pääasiassa perheiden kotona tehtävien kotikäyntien yhteydessä, jolloin tuki ja ohjaus tulee lähellä perheen arkea. Moniammatillisella yhteistyöllä tuetaan perhettä löytämään ja vahvistamaan perheen omia vahvuuksia ja voimavaroja. Asiakkaalle pyritään tarjoamaan joustavaa ja asiakkaan tarpeista lähtevää perhetyötä. Perhetyö painottuu psykososiaaliseen tukemiseen, mutta sisältää myös perheen kanssa yhdessä toteutettua käytännön apua perheen arjessa. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on maksutonta, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä lapsiperheiden tukemista.

Lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelulain (417/2007, 36 §) perusteella järjestettävä avohuollon tukitoimi, jota järjestetään lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja hänen perheelleen. Päätöksen tehostetun perhetyön hakemisesta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja työskentely perustuu aina sosiaalityöntekijän laatimaan lapsen asiakassuunnitelmaan. Tehostettu perhetyö on usein perheen kriisitilanteessa tarjottavaa intensiivistä tukea. Tehostettuun perhetyöhön ohjautuvat perheet vaativat erityistä tukea ja ohjausta. Tukimuoto on usein asetettu huostaanoton ehkäisemiseksi. Tehostettu perhetyö on tärkeä tukitoimi myös kotiutettaessa perhe esimerkiksi perhekuntoutuksesta tai lapsen kotiutuessa sijoituksesta. Tehostetulla perhetyöllä voidaan muun muassa tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja järjestää lapselle ja hänen perheelleen heidän hyvinvointiaan tukevaa toimintaa. Tehostettu perhetyö on usein käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistelmä ja keskeistä työssä on aina lapsen edun turvaaminen. Tehostettu perhetyö on asiakaslähtöistä ja asiakkaan omia voimavaroja tukevaa työskentelyä.

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014, 18a §) mukaista lapsiperheille suunnattua sosiaalipalvelua. Sen tavoitteena on tukea perhettä arjessa selviytymisessä. Lapsiperheiden kotipalvelu voi olla tilapäistä asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista silloin, kun vanhempien voimavarat ovat riittämättömät. Lapsiperheiden kotipalvelu on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista. Kotipalvelulla tuetaan perheen omien voimavarojen vahvistumista ja arjessa selviytymistä. Palvelua voivat saada lapsiperheet, jotka tarvitsevat esimerkiksi lyhytaikaista tukea välttämättömistä kotiaskareista huolehtimiseen ja /tai lastenhoitoapua.

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta. Palveluysikkö järjestää sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 27 §:n mukaiset valvotut ja tuetut tapaamiset sekä



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

valvotut vaihdot. Valvotut ja tuetut tapaamiset ovat ammatillinen ja ammatillisesti ohjattu palvelu, joka mahdollistaa lapsen ja hänestä erossa asuvan aikuisen tapaamisen turvallisesti. Tapaaminen toteutetaan lastenvalvojan vahvistaman sopimuksen tai tuomioistuimen päätöksen perustella. Sijoitetun lapsen tapaamiset toteutetaan lapsen oman sosiaalityöntekijän päätöksen perusteella.

Valvoja on tapaamisissa lapsen edusta huolehtiva turvallinen aikuinen, jolla on lain edellyttämä pätevyys toimia valvojana. Valvojan työtä ohjaavana periaatteena on laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta sekä sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulaki. Valvojat toimivat lapsilähtöisesti tuoden esille lapsen näkökulmaa ja tarpeita jokaiselle osapuolelle. Työskentely on luottamuksellista ja valvojat ovat vaitiolovelvollisia.

Henkilökohtainen apu on välttämätöntä apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toiminnaissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on auttaa vammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella, kuten päivittäisissä toiminnaissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaisen avun lähtökohtana on vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden toteuttaminen yhdenvertaisesti muiden kanssa ja omien valintojen mahdollistaminen vamman tai sairauden estämättä. Palveluyksikössä työskentelee yksi henkilökohtainen avustaja sekä henkilökohtaisen avun palvelusihteeri.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaisena palveluna järjestetään tarvittaessa ostopalveluna lapsiperheiden ammatillista kotipalvelua (omatoiminta pääpaino), ammatillista perhetyötä (omatoiminta pääpaino) ja tehostettua perhetyötä (omatoiminta pääpaino) koko Kainuun alueelle Kainuun hyvinvointialueen aluehallituksen hankintapäätöksen mukaisesti Kallas Care Oy:ltä. Suorahankintapäätöksiä tehdään yksityisiltä palveluntuottajilta valvottujen ja tuettujen tapaamisten ja valvottujen vaihtojen osalta Kainuun hyvinvointialueen ulkopuolelle.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Onko alihankintana tuotavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☐ Kyllä

☐ Ei



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluysikköpäällikön toimesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan toiminnan laatu, asiakasturvallisuus ja toiminnan asianmukaisuus.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluysikköpäällikkö Milla Siltala, milla.siltala@kainuu.fi, puh. 044 710 0375

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Seurannasta vastaa palveluysikköpäällikkö. Kotona asumista tukevien palveluiden henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen ja omavalvontasuunnitelmaa käydään yhdessä läpi koko Kainuun henkilöstön tiimipalavereissa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kaikissa Kotona asumista tukevien palveluiden toimipisteissä yksiköiden eteistilassa tai ilmoitustauluilla sekä organisaation internetissä.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

Toiminta-ajatus

Järjestämme vastuullamme olevat sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti. Edistämme lapsiperheiden hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta sekä tuemme itsenäistä selviytymistä.

Perhetyön toiminta-ajatus on lapsiperheiden hyvinvoinnin edistäminen, vanhemmuuden ja arjen sujuvuuden tukeminen ja perheen sisäisten vuorovaikutussuhteiden vahvistaminen sekä perheiden itsenäisen selviytymisen tukeminen. Tehostetun perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, jonka toiminta-ajatus on perheen vuorovaikutuksen, elämänhallinnan ja toimintakyvyn tukeminen ja vahvistaminen. Lapsella on aina oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

Lapsiperheiden kotipalvelun toiminta-ajatus on tukea perhettä arjessa selviytymisessä ja omien voimavarojen vahvistumisessa. Lapsiperheiden kotipalvelu on tilapäistä asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista silloin, kun vanhempien voimavarat ovat riittämättömät. Lapsiperheiden kotipalvelu on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista.

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnan toiminta-ajatus on mahdollistaa lapsen ja hänestä erossa asuvan vanhemman tapaamiset turvallisesti, joko tuetusti tai valvotusti. Tapaamisten valvonta perustuu aina joko lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen, lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakassuunnitelmaan ja hakemukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tapaamisten sisältö.

Henkilökohtainen apu on normaalin arjen, kotona asumisen ja itsenäisen elämän mahdollistaja vammaiselle henkilölle. Henkilökohtaisen avun tehtävänä on tarjota apua niissä tavanomaisissa elämän toimissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vammaan tai sairauden vuoksi tekemään.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta,



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeksisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin 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. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun arvoja ja toimintaperiaatteita ovat: lapsen ja perheen edun mukainen työskentely, perheiden yksilöllinen huomioiminen, suunnitelmallinen ammatillinen työskentely ja työn jatkuva kehittäminen sekä sosiaalihuoltolain (1301/2014) että lastensuojelulain (417/2007) mukaisesti moniammatillinen yhteistyö yli sektorirajojen.

Toimintaamme ohjaa Kainuun hyvinvointialueen arvot: vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus ja oikeudenmukaisuus (VALO) sekä perhekeskeisyys.

Kainuun hyvinvointialueen visio: Kelpo Kainuu, jota kehtaa kehua. Kainuulaiset ovat tyytyväisiä sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palveluihin. Kainuun hyvinvointialue on veto- ja pitovoimainen työnantaja, jonka toimintaa ohjaavat inhimilliset arvot. Hyvinvointialueen organisaatio on harkitun rohkea uudistamistoimissaan ja kekseliäs sekä joustava palveluiden järjestäjä ja toteuttaja. Tasapainoinen talousturvaa itsenäisen hyvinvointialueen toiminnan.

4. Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonta-suunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Seuraavissa kappaleissa kuvataan, miten riskit tunnistetaan ja miten ne korjataan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Henkilökunta ilmoittaa havaituista riskeistä lähiesihenkilölleen tai laatii Haipro-ilmoituksen. Haipro ilmoitukset käsitellään aluksi esihenkilön ja työntekijän kesken ja tarvittaessa koko henkilökunnan kesken. Samalla tuodaan myös korjaavat toimenpiteet esihenkilön tietoon ja yhdessä henkilökunnan kanssa kehitetään toimintaa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan 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 hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihe)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://hyvinvointialue.kainuu.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

- Haipro: työn vaarojen selvittäminen ja arviointi
- Haipro: Asiakas/potilasturvallisuusilmoitus- ja työturvallisuusilmoitus
- Toimipisteiden kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma ja poistumis-
turvallisuus selvitys.
- Kiinteistökohtainen turvallisuuskävely ja poistumisharjoitukset, turvallisuuskävelyn
tarkistuslista.
- Osassa kiinteistöistä on kameravalvonta.
- Osassa kiinteistöistä on Avack Alert turvallisuusjärjestelmä sekä vartijahälytysnapit
kotikäyntiä varten.

Kainuun hyvinvointialueella omavalvontaa toteutetaan mm. sisäisillä selvityksillä, sisäisillä arvioinneilla ja johdon katselmuksilla. Yksiköissä tehdään säännöllisin väliajoin työpaikkaselvityksiä yhteistyössä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa. Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan esimerkiksi järjestämällä säännöllisesti työhjausta sekä tyhy-päivillä, työterveyshuollon palveluilla (Mehiläinen), ePassilla sekä kannustetaan henkilökuntaa ammattitaitonsa kehittämiseen osallistumalla täydennyskoulutuksiin ja webinaareihin.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Työssä esiintyvät vaara- ja riskitekijät on tunnistettava ja arvioitava. Kaikilla työpaikoilla kiinnitetään huomiota työturvallisuuslain 5 luvussa esitettyihin työssä mahdollisesti esiintyviin vaaratekijöihin, joita ovat fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaaratekijät ja henkinen kuormittuminen. Vaarojen selvittäminen on suunnitelmallista ja säännöllistä toimintaa ja se toteutetaan vuosittain.

Vaarojen tunnistaminen on riskien arvioinnin tärkein vaihe. Tavoitteena on tunnistaa kaikki merkittävät turvallisuuspuutteet, jotka saattavat aiheuttaa haittaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskien hallintaan kuuluu, että huolehditaan haittatapahtumien kirjaamisesta, analysoinnista, raportoinnista ja jatkotoimien toteuttamisesta.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 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



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan 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. 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.

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintaan sekä potilas- ja asiakasturvallisuuteen toimintaohjeet ja menettelytavat, jotka toteutetaan sähköisen HaiPro-, SPro- ja PosiPro- raportointijärjestelmän avulla. Henkilökunta ilmoittaa havaituista riskeistä lähiesihenkilölleen tai laatii Haipro-ilmoituksen.

- asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat tietokantaan jatkokäsittelyä varten: [potilas/asiakasturvallisuusilmoitus](#), [oman ilmoituksen seuranta](#) sekä [käsittely ja raportointi](#)
- työntekijöiden työturvallisuuteen liittyvät tapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat tietokantaan jatkokäsittelyä varten: [työturvallisuusilmoitus](#), [työn vaarojen ja riskien selvittäminen](#)

Asiakkailla on mahdollisuus tehdä muistutus (<https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaalihuollon-muistutuslomake>) saamastaan kohtelusta tai kantelu (<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>) Pohjois-Suomen aluehallintovirastoon.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Epäkohtailmoitukset ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään ja analysoidaan palveluyksikössä. Niiden avulla tunnistetaan toiminnan riskikohtia ja parannetaan toiminnan



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

turvallisuutta. Ilmoitusten käsittely tulee aloittaa viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksesta tai tarvittaessa nopeammin. Vaaratapahtumien raportoinnin tarkoituksena on kerätä tietoa sekä oppia läheltä piti- ja haittatapahtumista. Saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja toimintaohjeiden laatimisessa asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Järjestelmään tallennettu tieto on luottamuksellista, eikä sitä käytetä muuhun kuin asiakasturvallisuuden seurantaan ja kehittämiseen. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömän vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

HaiPro-raportointijärjestelmään ilmoitetut haittatapahtumat käsitellään sähköisesti. Haittatapahtuman käsittelyssä arvioidaan ja kuvataan tapahtuma, tapahtuman tyyppi, seuraukset potilaalle ja työyhteisölle, riskiluokka (1–5), tilanteen hallinta, välittömät toimenpiteet, tapahtumaolosuhteet. Lisäksi kuvataan toimenpiteet ja toimenpiteiden toteutuminen, joilla tapahtuman toistuminen estetään. HaiPro raportointijärjestelmästä on lisäksi mahdollista muodostaa raportteja ja yhteenvetoja.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Haipro-ilmoitukset pyritään käsittelemään työyksiköissä työyhteisökokousten yhteydessä. Kokoukseen osallistuu yksikön toiminnan esimies ja henkilökunta mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa kokoukseen kutsutaan muita asian käsittelyyn tarvittavia henkilöitä. Henkilökunnan osallistuminen kokouksiin tukee asiakasturvallisuuskulttuurin kehittymistä. Yksikön esimies ottaa raportin vaaratapahtumailmoituksista vuosittain ja laatii lyhyen koosteen laatu- ja potilasturvallisuudentilanneraporttiin (HaiPro -järjestelmään). Muutoksista tiedotetaan tarpeen mukaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026:](#)



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

5. Palveluysikön asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus turvallisuuspoikkeamasta sekä antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia sähköisesti. Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä myös sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan. Asiakkaiden ilmoittamat turvallisuuspoikkeamat ja kehittämisehdotukset käsitellään yksikössä palveluysikköpäällikön ja työntekijän / työntekijöiden kesken.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Vastuualueilla ja toimintayksiköissä vaaratapahtumailmoitukset käsitellään, analysoidaan ja niiden avulla tunnistetaan toiminnan riskikohtia ja parannetaan toiminnan turvallisuutta ja laatua.

Tietosuoja ja tietoturva

Kainuun hyvinvointialueella valvotaan henkilötietojen suojaa koskevien säännösten noudattamista. Jokainen työntekijä perehdytetään salassapito ja tietosuoja asioihin. Uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen. Tietoturvaan liittyvät epäkohdat ilmoitetaan Haipro-järjestelmässä. Hyvinvointialueen tietosuojavastaava toimii tietosuojan erityisasiantuntijana, joka valvoo tietosuojalainsäädännön noudattamista sekä neuvoo tietosuoja asioissa.

Hyvinvointialueella on käytössä Navisec Flex -verkkokoulutuspalvelu, jonka avulla koulutetaan tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat henkilöstölle. Hyvinvointialueen johtoryhmän linjauksen mukaisesti organisaation koko henkilöstö on velvollinen käymään heille määritetyt tietoturva- ja tietosuojakoulutukset ja uusimaan suoritus vähintään kolmen vuoden välein. Esihenkilö ohjaa työntekijät tietosuoja- ja tietoturva koulutukseen, josta saatu todistus toimitetaan sihteerille/ esihenkilölle. <https://kainuu.sharepoint.com/sites/kainuun-hyvinvointialue/SitePages/Tietosuoja-ja--turva.aspx>

Tietosuojavastaava Johanna Pekkarinen, puh. 044 797 0165 johanna.pekkarinen@kainuu.fi

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

mm. poistumisturvallisuus-suunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Toimintayksiköissä noudatetaan palo- ja pelastusviranomaisten antamia määräyksiä. Ohjeen mukaan työyksikön esimiehet huolehtivat siitä, että poistumisturvallisuusharjoittelu on säännöllistä toimintaa. Huolehditaan, että toimipisteissä on ajantasaiset pelastussuunnitelmat.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Toimipisteissä työntekijöille pyritään järjestämään terveelliset toimitilat. Mikäli toimitiloissa havaitaan sisäilmaan liittyviä ongelmia, työntekijät ohjautuvat työterveyshuoltoon ja tämän lisäksi työnantaja aloittaa toimitilojen vuokranantajan kanssa selvittelyt sisäilmaan liittyen. Samoin huolehditaan siitä että, toimitilat ovat työn tekemisen kannalta asiakasturvalliset. Yhteistyötä asiakasturvallisuuteen liittyen tehdään Kainuun hyvinvointialueen työsuojelun kanssa.

Perhetyössä ja lapsiperheiden kotipalvelussa huolehditaan, että tulosityksikön uusilla työntekijöillä on mahdollisuus käydä sosiaalihuollon tarpeisiin kehitettyä turvallisuuskoulutusta (Avekki-koulutus tai vastaava). Lisäksi Kainuun hyvinvointialueella järjestetään poistumisharjoituksia, turvallisuuskävelyjä, alkusammutus- ja ensiapukoulutuksia, joita suositellaan työntekijöille. Turvallisuuskävely toteutetaan toimipisteissä yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Turvallisuuskysymyksiä esim. HaiPro -ilmoituksia käsitellään työntekijöiden kanssa keskustellen sekä henkilöstö- ja työyhteisöpalaverissa. Työterveyshuolto tekee säännöllisesti työpaikkakäyntejä työyksiköissä. Valvottuja ja tuettuja tapaamisia varten työntekijöillä on mahdollisuus tilata piirivartiointia turvaamaan valvontaa, mikäli arvioidaan, että sillä on tarvetta.

Työntekijöillä on mahdollisuus käyttää kotikäynneillä poikkeuksellisissa vaaratilanteissa turvasumutetta kts. Kainuun hyvinvointialueen hallinnollinen ohje.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja/tai asiakasperheen kanssa.

Lapsiperheiden palveluihin asiakkaat ohjautuvat joko hakemalla palvelua itse tai sosiaalityöntekijän tekemän asiakassuunnitelman perusteella. Henkilökohtaisen avun palveluihin asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijän tekemän monialaisen palveluntarpeen arvioinnin kautta. Henkilökohtaisessa avussa asiakas saa viranhaltijapäätöksen, jossa kerrotaan hänelle myönnetyn henkilökohtaisen avun toteutustapa ja määrä. Perhetyöstä, lapsiperheiden kotipalvelusta ja tapaamisten valvonnasta asiakas saa myös aina viranhaltijapäätöksen.

Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaan palvelun tarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa siten, kuin perhetyön tai kotipalvelun myöntämiseksi edellytetään. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä erilaiset vaihtoehdot perhetyön ja kotipalvelun toteuttamisessa ja tarvittaessa annetaan ohjausta ja neuvontaa, mikäli asiakkaalla on tarpeita muiden palveluiden piiriin. Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun palvelun tarpeen arvioinnin lähtökohtana ovat asiakkaan oma näkemys tilanteesta, voimavaroista ja avun tarpeesta niiden vahvistamisessa. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat perheen toimintakyvyn vahvistaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntouttamiseen mahdollisuudet.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun palveluntarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla perhetyön ja/tai kotipalvelun suunnitelmalla. Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa.

Perhetyönsuunnitelma laaditaan palvelun myöntämisen jälkeen työskentelyn alkaessa yhdessä asiakkaan/asiakasperheen kanssa. Suunnitelmaa arvioidaan aina tarvittaessa tai noin kolmen (3) kuukauden välein yhdessä asiakkaan ja tarpeen mukaan asiakkaan muun verkoston kanssa. Mikäli palvelun tarve jatkuu, päivitetään suunnitelma ajantasaiseksi. Suunnitelman laatii perheen omatyöntekijä perhetyöstä.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Lapsiperheiden kotipalvelussa suunnitelma laaditaan, mikäli asiakkaalla on säännöllisen kotipalvelun tuen tarve ja tarvittaessa tilapäisessä kotipalvelussa. Kotipalvelun suunnitelman laatii perheen omatyöntekijä lapsiperheiden kotipalvelusta. Suunnitelmaa arvioidaan aina tarvittaessa tai noin kolmen (3) kuukauden välein yhdessä asiakkaan ja tarpeen mukaan asiakkaan muun verkoston kanssa.

Monialainen yhteistyö varmistetaan asiakas- tai tapauskohtaisesti. Perhetyön tai kotipalvelun palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen (sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 36, 39, 41).

Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin 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 sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).

Asiakkaalle nimettävän omatyöntekijän lisäksi asiakkaan asiassa työntekijällä voi olla työpari omalta tai muulta vastuualueelta asiakkaan tarpeen mukaisesti. Omatyöntekijällä, työparilla ja muilla työntekijöillä on toimenkuvauksensa mukainen rooli asiakkaan asiakassuunnitelman edistämisessä. Asiakkaan tilanteen eteneminen kirjataan asiakaskertomukseen.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. 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.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Kotona asumista tukevien palveluiden apu perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Palveluita suunniteltaessa asiakkaan oma mielipide otetaan työskentelyssä huomioon ja kirjataan dokumentteihin. Asiakkaan itsemääräämisoikeus varmistetaan kuulemalla asiakkaan mielipide palvelua suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Kotona asumista tukevien palveluiden asiakas osallistuu palvelusuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen ja mahdollisuuksien mukaan palvelujen kehittämiseen. Asiakkaalle kerrotaan mm. eri toimintatapojen ja menetelmien käyttämisestä kokonaistilanne huomioiden. Palveluprosessin tapahtumat kirjataan asiakaskertomukseen. Asiakkaalta pyydetään asiakaspalautetta palvelun toteuttamisen aikana sekä palvelun päättymisen yhteydessä (sähköisesti).

Kotona asumista tukevien palveluiden henkilöstöltä edellytetään hyvää ja arvostavaa vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Rekrytointi tilanteessa työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakkaiden kohteluun kiinnitetään huomiota perehdytyksessä sekä työyhteisön omissa kokouksissa. Työntekijöitä muistutetaan sosiaalialan ammattihenkilöiden eettisistä periaatteista. Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Ensisijaisesti epäasialliseen kohteluun ja mielipahaan liittyvät asiat käsitellään asiakkaan palveluun osallistuneen asiakkaan ja työntekijän kesken. Avoimella keskustelulla palvelua antaneen henkilön kanssa voidaan usein selvittää mahdolliset vääränkäsitykset asiakkaan ja hänen palveluunsa osallistuneiden välillä. Palvelussa tapahtuneet virheet ja puutteet on usein mahdollista korjata saman tien. Tarvittaessa keskusteluun voi osallistua palveluyksikön esihenkilö. Asiakkaalla on tarvittaessa mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu, jonka tekeminen on kuvattu tarkemmin kohdassa asiakkaan oikeusturva.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Kotona asumista tukevissa palveluissa ei tehdä rajoittamistoimenpiteitä. Asiakkaan palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaan osallisuudesta sosiaalihuollossa säädetään laissa, ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1 §:n mukaisesti lain yhtenä tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Asiakaskeskeisyyden merkittävin ominaisuus on palvelujen järjestäminen asiakkaan tarpeista lähtien niin, että asiakas osallistuu alusta alkaen palvelutoiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt ovat yleisimpiä yhteistyökäytäntöjä, jotka ottavat huomioon asiakkaiden osallisuuden palveluiden kehittämisessä. Eri ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Hyvä laatu voi tarkoittaa eri asioita eri ihmisille, joten systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute on tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaat voivat osallistua yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautetta yksikön toiminnasta ja saamastaan sosiaalipalvelusta.

Miten asiakaspalautetta kerätään?

Työntekijät pyytävät asiakkailta palautetta perhetyön, lapsiperheiden kotipalvelun ja henkilökohtaisen avun työskentelyn aikana. Asiakaspalautetta pyydetään myös työskentelyn väliarviointi ja lopetuspalavereissa. Kotona asumista tukevien palveluiden käytössä on myös sähköinen palautelomake, jonka avulla asiakas voi antaa palautetta nimettömänä. Ensisijaisesti asiakkaan toivotaan keskustelevan palvelua antaneen yksikön henkilöstön kanssa sekä tarvittaessa antamaan palautetta sähköisellä ja paperisella palautelomakkeella.

Asiakaspalautejärjestelmän avulla asiakaspalautteen käsittely on työyhteisöissä helppokäyttöistä, turvallista, joustavaa ja helposti ylläpidettävää. Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä soveltuvin osin. Raportteja hyödynnetään osavuosiraportoinnissa, johdon katselmuksissa sekä toiminnan jatkuvassa kehittämisessä. Asiakaspalaute on tärkeää työn kehittämisen kannalta. Asiakaspalautteita käydään läpi henkilökohtaisesti työntekijöiden kanssa, jota palaute koskee ja/tai yleisellä tasolla työyksikön kokouksissa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

- Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa.
- Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Kainuun hyvinvointialueen Internet-sivuilta on saatavissa lomakkeet muistutuksen tekemistä varten:

- sosiaalihuollon muistutuslomakelomake/Kainuun hyvinvointialue

Vastauksen sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000, 23 §) asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiseen muistutukseen antaa toimialuejohtaja, palvelualuepäälliköt, tai palveluyksikköpäälliköt.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Hanna Karvinen, palvelualuepäällikkö, puh 0406696505, sähköposti:
hanna.karvinen@kainuu.fi

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta tai kannella asiasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyraja on kaksi vuotta, kuten muissakin hallintoasioiden kanteluissa. Kantelu tehdään Pohjois-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Sosiaaliasiavastaava:

Kainuun hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen,
tiina.komulainen@kainuu.fi, puh. 044 797 0548

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoalain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa tämän lain mukaisen muistutuksen tekemiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Muistutus käsitellään asianmukaisesti. Muistutukset käsitellään 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



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

epäkohtia, ne huomioidaan toiminnassa ja puutteet korjataan välittömästi tai mahdollisimman pian. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa.

7. Palvelun sisältö

Kotona asumista tukevien palveluiden perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun avun tarkoitus on lapsen ja perheen hyvinvoinnin edistäminen kotiolosuhteissa. Sosiaalihuoltolain mukaisella perhetyöllä ja kotipalvelulla tuetaan lapsen ja perheen hyvinvointia ohjauksella ja neuvonnalla sekä muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa lapsi ja hänen perheensä tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Lastensuojelun tehostettu perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä perustuen aina lapsen lastensuojelun asiakassuunnitelmaan. Tehostettu perhetyö on usein perheen kriisitilanteessa tarjottavaa intensiivistä tukea. Tehostettua perhetyötä tarjotaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän toimesta vapaaehtoisuuteen perustuvana lastensuojelun avohuollon tukitoimena.

Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun tärkeitä tunnistettavia osa-alueita ovat palvelun oikea-aikaisuus ja viiveetön aloitus, suunnitelmien ja asiakaskertomusten ajantasaisuus, suunnitelman mukainen työskentely ja lapsen edun toteutuminen. Lapsen kannalta merkityksellisen läheisverkoston huomioiminen työskentelyn aikana on tärkeää. Palveluita toteutetaan moniammatillisesti asiakkaan tarpeista lähtien. Lapsen edun mukainen palvelu toteutuu hyvällä yhteistyöllä.

Henkilökohtaisen avun tarkoitus on vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden toteuttaminen ja omien valintojen mahdollistaminen vamman tai sairauden estämättä. Henkilökohtaista apua järjestetään vammaispalvelulaissa mainittuihin itsenäisen elämän osa-alueisiin, kuten päivittäisiin toimiin, työhön ja opiskeluun sekä vapaa-ajan toimintaan ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan 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. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Kotona asumista tukevien palveluiden asiakkaille on nimetty omatyöntekijä perhetyössä,



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

lapsiperheiden kotipalvelussa ja henkilökohtaisessa avussa joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta.

Kotona asumista tukevien palveluiden suunnitelmiin kirjataan työskentelyn tavoitteet, miten ja minkälaisilla menetelmillä asiakkaita tuetaan ja ohjataan. Työskentelyn tavoitteena voi olla esimerkiksi asiakkaiden itsenäisen selviytymisen ja oman toimintakyvyn lisääminen ja vahvistaminen kuntouttavalla työotteella. Asiakassuunnitelmissa mainittujen tavoitteiden toteutumista seurataan mm. palveluiden väliarvioinneissa ja suunnitelmien tarkistamisen yhteydessä.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Lastensuojelulaissa on säännöksiä, jotka mahdollistavat ja korostavat monialaisen yhteistyön merkitystä sosiaalihuoltoa toteutettaessa ja järjestäessä. Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Lastensuojelullisen tuen tarve voi johtua useamman lapsen kasvuolosuhteisiin ja/tai lapsen käyttäytymiseen liittyvän tekijän yhteisvaikutuksesta, joten eri ammattiryhmien osaaminen ja asiantuntemus ovat olennaisia, kun lastensuojelua toteutetaan. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Monialaisesta yhteistyöstä huolehditaan asiakas- tai tapauskohtaisesti. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 41.)

Työntekijän on oltava yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin tarvittaessa. 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 sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät kokoavat asiakasperheiden olemassa olevat palvelut asiakkaan tueksi kutsumalla yhteispalaveriin eri vastuualueiden työntekijöitä asiakkaan tuen tarpeen mukaisesti. Tehtävien- ja vastuunjaosta sovitaan ja se kirjataan asiakkaan perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun suunnitelmaan.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun asiakassuunnitelmassa on kohta, jossa kysytään asiakkaan suostumusta tietojen vaihtoon keskeisten yhteistyötahojen kanssa ja tähän määritellään yhteistyötahot.

Sosiaalihuoltolaissa määritellään ilmoitusvelvollisuudesta ilmeisessä sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä (1301/2014 § 35). Lastensuojelulain (13.4.2007/417) 25 §:ssa määritellään ilmoitusvelvollisuudesta lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta ja saman lain 25a §:ssa määritellään yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla on tarkemmat toimintaohjeet ilmoitusvelvollisuuden täyttämiseksi. Internet-sivuilla on lomakkeet lastensuojeluilmoitusta, ennakkollista lastensuojeluilmoitusta sekä yli 18-vuotiaan sosiaalihuollon tarpeessa olevan ilmoitusta varten.

Asiakastyön kirjaaminen

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. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia asiakastapaamisten jälkeen asianmukaisesta asiakaskirjauksesta. Työntekijät voivat myös kirjata asiakastietoja kotikäynnin yhteydessä suoraan asiakasjärjestelmä kannettavalla tietokoneella. Kotona asumista tukevien palveluissa kerrotaan asiakkaalle suunnitelmapäätöksessä, että hänelle muodostuu asiakaskirjausrekisteri palveluun ja että tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeita infektioiden torjunnasta (ohje 2/2020). Kotona asumista tukevien palveluiden yksikössä huolehditaan siitä, että työntekijöillä on saatavilla suojaimia, kun on esimerkiksi voimakas flunssakausi tai tehdään kotikäynti sellaiseen paikkaan, jossa tarvitaan suojaimia suojatakseen asiakasta ja työntekijää. Yksikössä huolehditaan tartuntatautilain (1227/2016) mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden riittävästä rokotusturvasta mm. kausi-influenssarokottein.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Lääkehoito

Kotona asumista tukevien palveluiden palveluysikössä ei toteuteta lääkehoitoa, joten käytössä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa. Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstölle, joilla on terveydenhuollon ammattitutkinto (sairaanhoitaja, lähihoitaja), järjestetään lääkehoidon koulutusta viiden vuoden välein. Koulutuksella turvataan lääkelupien voimassaolo osana Kainuun hyvinvointialueen pandemiasuunnitelmaa.

Tietosuoja ja tietoturva

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 tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja. Tietosuoja-asetuksessa 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.

Asiakas- ja potilastietojen asianmukainen käsittely on osa perehdyttämistä. Kohderyhmänä ovat uudet työntekijät ja työyhteisössä uusiin tehtäviin siirtyvät henkilöt sekä pitkältä työlomalta tai virkavapaalta palaavat työntekijät. Kainuun hyvinvointialue järjestää tietosuojasta ja tietoturvasta säännöllistä täydennyskoulutusta. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa organisaatiotason perehdyttämistä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Kainuun hyvinvointialueella on useita hallinnollisia ohjeita tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn

- seloste käsittelytoimista (päivitetty 9.11.2023)
- tietoturvapoliittika (22.5.2023)

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

- asiakasrekisteritietojen tarkastuspyyntö
- asiakirjojen tarkastuspyyntö
- ja asiakasrekisteriin tallennetun tiedon korjaamisvaatimus
- sosiaalihuollon asiakastietojen käyttölokin tietopyyntö

Kainuun hyvinvointialueen kirjaamosta asiakasrekisteritietojen tarkastuspyynnöt ohjautuvat palveluyksikköpäällikölle, joka huolehtii toimistosihteerin avustamana asiakirjojen toimittamisesta asiakkaalle määräajassa, mikäli erityistä estettä tälle ei ole.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Johanna Pekkarinen, puh: 044 797 0165, johanna.pekkarinen@kainuu.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

8. Palveluyksikön henkilöstö

Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä määrä ja sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki määrittää



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

henkilöstön kelpoisuudet perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöille, jolla turvataan ammatillinen palvelun tuottaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät ja henkilöstömitoitus. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Kotona asumista tukevine palveluiden henkilöstön määrä ja rakenne

Kajaani: sosiaaliohjaaja (2 HTV, sosionomi AMK), perheohjaaja (5 HTV, sosionomi AMK, 1 sairaanhoitaja AMK), perhetyöntekijä (5 HTV, lähihoitaja), kotipalvelutyöntekijä (4 HTV, lähihoitaja).

Kajaani: henkilökohtainen avustaja (1 HTV, kodinhoitaja), palvelusihteeri (1 HTV, merkonomi).

Kuhmo: perheohjaaja (1 HTV, sosionomi AMK), perhetyöntekijä (1 HTV, lähihoitaja), kotipalvelutyöntekijä (1 HTV, lähihoitaja).

Sotkamo: perheohjaaja (3 HTV, 2 sosionomi AMK, 1 sairaanhoitaja AMK), kotipalvelutyöntekijä (1 HTV, lähihoitaja).

Hyrynsalmi ja Suomussalmi: perheohjaaja (3 HTV, sosionomi AMK), kotipalvelutyöntekijä (1 HTV, lähihoitaja).

Koko Kainuu: hanketyöntekijä, varhaisen tuen vaikuttavuuden parantaminen moniammatillisella työparityöskentelyllä -hanke 2024-2025, (1 HTV, mielenterveysohitaja)

Koko Kainuu: palveluyksikköpäällikkö (1 HTV, sosionomi YAMK)

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti. Riittävyyden arvioinnissa huomioidaan toimintaan mahdollisesti soveltuvat laatusuosituksukset sekä lainsäädäntöön sisältyvät määräykset. Työntekijöiden asiakasmääriä seurataan ja huolehditaan siitä, että asiakasperheet jakautuvat tasapuolisesti työntekijöiden kesken. Tarvittaessa työntekijät liikkuvat kuntien välillä. Talousarvion laadinnan yhteydessä tehdään tarvittaessa vakanssiesityksiä seuraavan vuoden talousarvioon.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstöltä edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, joustavuutta ja hyviä vuorovaikutustaitoja. Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointilanteessa 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 rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito

Rekrytoinnissa noudatetaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ja lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), jotka edellyttävät työnantajaa tarkistamaan alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden osalta rikosrekisteriote. Kelpoisuus, soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan työhaastattelun ja tarvittaessa erillisen soveltuvuusarvioinnin perusteella.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Kainuun hyvinvointialue on laatinut perehdyttämiseen liittyvän ohjeistuksen, joka on luettavissa Kaimassa. Jatkossa sekä organisaatio- että työyksikkötasolla perehdyttämisprosessi dokumentoidaan. Hallinnollinen esihenkilö arkistoi allekirjoitetun perehdyttämisenlomakkeen, jonka kopio jää työntekijälle.

Henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain talouden ja toiminnan suunnittelun yhteydessä. Kainuun hyvinvointialue järjestää täydennyskoulutusta keskitetysti, koulutukset ilmoitetaan koulutuskalenterissa, tämän lisäksi henkilöstö voi osallistua ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutustiedot tallennetaan työntekijäkohtaisesti HRM-tietojärjestelmään. Henkilöstön kanssa käydään joka vuosi kehityskeskustelut, jossa yhtenä osana käsitellään täydennyskoulutustarpeita.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimitilat

Kotona asumista tukevissa palveluissa asiakkaita tavataan perheiden omissa kodeissaan, joten työntekijöiden työympäristö vaihtuu usein. Toimistoissa tapahtuva työ on pääasiassa asiakastyön kirjaamista ja puheluiden hoitamista. Näitä toimintoja varten on toimistohuoneet, joita jakaa useampi työntekijä. Kotona asumista tukevien palveluiden työntekijät voivat tavata asiakasta muiden toimijoiden toimipisteissä esimerkiksi verkostopalaverieissa. Valvotuille ja tuetuille tapaamisille on Kajaanin toimipisteessä oma tilansa, jossa on huomioitu asiakasturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvät asiat. Asiakkaat käyttävät aula- ja käytävätiloja sekä asiakaskäyttöön tarkoitettua näyttöpäätettä/näyttöpäätetä huonetta. Lisäksi asiakkaiden käytössä on WC-tila.

Asiakkaiden käyttämien julkisten tilojen aukiolosta kerrotaan Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä toimistojen ovella. Pääsääntöisesti tilat ovat avoimena virka-aikana. Poikkeavista tilanteista tiedotetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä ulko-oveen kiinnitettävällä tiedotteella. Kotona asumista tukevien palveluiden toimipisteiden siivous tapahtuu kilpailutettujen palveluntuottajien toimesta.

Kotona asumista tukevien palveluiden työntekijöitä osallistuvat sopimuksen mukaisesti Perheiden Pesäkolo toimintaan yhdessä Mannerheimin lastensuojeluliiton ja seurakunnan työntekijöiden kanssa. Perheiden Pesäkolo on kaikille avoin, ammatillisesti ohjattu kohtaamispaikka lapsiperheille ja toimintaa on Kainuun eri kunnissa. Perheiden Pesäkolo toiminnassa laaditaan oma riskien ja vaarojen arviointi yhteistyönä toimijoiden kesken.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Toimipisteissä on käytössä kameravalvonta, sekä joissakin toimipisteissä Avack -hälytysjärjestelmä sekä erilliset hälytyspainikkeet sekä kotikäynnille mukaan otettavat hälytyslaitteet. Turvallisuusasiat ovat osa uuden henkilöstön perehdytystä.

Avack Alert-hälytysjärjestelmän toimivuutta ja kattavuutta testataan säännöllisesti. Kameravalvontajärjestelmistä on omat rekisterit, joissa määritellään niiden käyttö. Kameravalvontajärjestelmän tallenteita ei katso muut kuin siihen tehtävään määritellyt henkilöt perustellusta syystä.



Perheiden tuki- ja ostopalvelut
Kotona asumista tukevat palvelut

10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.** Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelualuepäällikkö.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kaikissa Kotona asumista tukevien palveluiden toimipisteissä sekä Kainuun hyvinvointialueen internet/intranet sivuilla (Kaima).

Laadittu pvm. 4.3.2025 Tarkistettu pvm. 3.4.2025