



Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma / Koulu- ja nuorisopsykologi- ja kuraattoripalvelu

Sisällys

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
4	Omavalvonnan toimeenpano	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta	17
7	Asiakasturvallisuus	18
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	22
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	24
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	25



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi Sosiaali- ja perhepalvelut
Y-tunnus 3221331-8

Hyvinvointialue Kainuun hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Koulu- ja nuorisopsykologi ja kuraattoripalveluyksikkö

Katuosoite: Lönnrotinkatu 2 C

Postinumero: 87100 Postitoimipaikka: Kajaani

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Opiskeluhuollon palvelut koulu- ja nuorisopsykologien ja kuraattorien osalta. Asiakkaina esi-perus- ja toisen asteen oppilaat ja opiskelijat Kainuun hyvinvointialueen alueella.

Esihenkilö: Palveluyksiköpäällikkö Reetta-Kaisa Laurila
Puhelin: 040 6705 545 Sähköposti reetta-kaisa.laurila@kainuu.fi

Yksikössä ostetaan ostopalveluina koulu- ja nuorisopsykologipalvelua. Ostopalvelujen tuottajia ovat vuosina 2023–2024 Koulutusavain Oy sekä Terveystalo Julkiset Palvelut Oy.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut laatu-, sisältö- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Viranhaltijan, joka vastaa sopimuksesta tulee valvoa, että palvelu vastaa sopimuksen sisältöä. Ostopalvelujen palveluntuottajan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen liittyen. Lisäksi sopimukseen kirjataan mahdollisimman yksityiskohtaisesti palvelujen järjestämiseen liittyvät asiat. Palveluntuottajan on pyydettäessä toimitettava palvelujen laadunseurantaan liittyvät tiedot. Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista sekä arvioitava palvelun laatua. Henkilökunnalta ja asiakkailta saatuun palautteeseen reagoidaan viipymättä.



KAINUUN
hyvinvointialue

Opiskeluhuollon psykologi- ja
kuraattoripalvelut

Omavalvonta-
suunnitelma

Laadittu
Hyväksytty

10.4.2025
23.9.2025

Laurila, Reetta-Kaisa
Karvinen, Hanna

3 (25)

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei



2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Hyvänä käytännön mallina lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on Lastensuojelun keskusliiton hankkeessaan kehittämä [Meidän oma valvontasuunnitelma – Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa.](#)

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

Palveluyksikköpäällikkö sekä työntekijät

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Palveluyksikköpäällikkö Reetta-Kaisa Laurila 040 670 5545

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja tarkistetaan aina, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia.



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.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Kainuun hyvinvointialueen nettisivuilla sekä palveluyksikön omissa Team -tiimien tiedostoissa.

Laadittu pvm. 25.9.2023 / 29.1.2024

Tarkistettu pvm. 30.1.2024



3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Palveluyksikön toiminta-ajatus on tuottaa opiskeluhuollon palveluja, psykologi- ja kuraattoripalveluja. Opiskeluhuollolla tarkoitetaan opiskelijan hyvän oppimisen, hyvän psyykkisen ja fyysisen terveyden sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa oppilaitosyhteisössä. Palvelua keskeisesti ohjaava laki [Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Opiskeluhuolto on yhteisöllistä työtä ja yksilöllistä tukea. Oppilashuoltotyötä ohjaa lapsen edun ensisijaisuus ja hänen hyvinvointinsa edistäminen. Yhteisöllinen opiskeluhuolto on ensisijaista, ehkäisevää ja kuuluu kaikille. Yksilökohtainen opiskeluhuolto on ehkäisevää ja tukea antavaa.

Muut palvelun tuottamista ohjaavat lait ovat mm. sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, terveydenhuoltolaki, perusopetuslaki, lukiolaki, laki ammatillisesta koulutuksesta, mielenterveys- ja päihdelaki sekä erityislakeina lastensuojelulaki ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

Yksikössä noudatetaan Oppilas ja opiskelijahuoltolain 15 §:ää, jossa säädetään oikeudesta saada opiskeluhuollon yksilöllistä psykologi- ja kuraattoripalvelua:

Opiskelijalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti opiskeluhuollon psykologin tai kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä samana tai seuraavana työpäivänä.

Asian kiireellisyyden arvioi kuraattori tai psykologi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen 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 asiakaskeskeisyyttä 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.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaa ohjaavat arvot: Kainuun hyvinvointialueen arvot ovat vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus ja oikeudenmukaisuus.

Toiminnassa noudatetaan sekä sosiaalialan että terveydenhuollon eettistä ohjeistusta. Toiminnassa noudatetaan myös psykologien ammattieettistä ohjeistusta.

Asiakkaat kohdataan tasavertaisina. Tavoitteena on tuottaa palveluja oikea-aikaisesti riittävinä.



4 Omavalvonnan toimeenpano

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.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). 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.

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.

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.



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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Asiakaspalveluun liittyvät riskit ja kehittämismahdollisuudet
- Potilasturvallisuus ja riksienhallinta opas 2015
- Riskien hallinta ja arviointi työpaikoilla
- Riskien hallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuus asiantuntijoille
- Yksikön turvallisuusohjeet, toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa
- Perehdyttäminen Kainuun hyvinvointialueella

Kainuun hyvinvointialueella omavalvontaa toteutetaan mm. valvontakäynneillä, sisäisillä selvityksillä, sisäisillä arvioinneilla, turvallisuuskävelyillä ja johdon katselmuksilla. Yksikössä on aloitettu työpaikkaselvitysten tekeminen ja sitä jatketaan yhteistyössä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Jokainen työntekijä osallistuu omaan työhönsä ja työympäristöönsä liittyvien riskien tunnistamiseen ja on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista esihenkilölle tai muulle johdolle sekä tarvittaessa esimerkiksi tietosuojavastaavalle. Käytössä on myös sähköinen palautejärjestelmä.

Yksikössä on kiinnitettävä erityistä huomiota tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviin riskeihin.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.



Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Yksikössä ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädetyn lain mukaiseen velvollisuuteen. Ilmoitusvelvollisuus on myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 sekä lisäksi sosiaalialan ammattieettisissä ohjeissa. Psykologien ammattietiikan perustana ovat pohjoismaiden psykologien ammattieettiset periaatteet.

Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Jos epäily tällaisesta herää, asiasta tulee keskustella esihenkilön tai ylemmän johdon kanssa. Asia tulee ottaa esille myös yksikön yhteisissä työkokouksissa. Tarvittaessa voi ottaa yhteyttä myös työsuojeluhenkilöstöön.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Kaikilla Kainuun hyvinvointialueen työntekijöillä on mahdollisuus ilmoittaa epäkohdista sisäisessä käytössä olevan HaiPro työturvallisuus ilmoitusjärjestelmän kautta. Epäkohtia voi tuoda myös suullisesti palveluyksikköpäällikölle aina niitä havaitessaan.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset toivat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus turvallisuuspoikkeamasta sekä antaa kehittämis ehdotuksia sähköisesti. Asiakkaat, potilaat ja omaiset voivat olla yhteydessä myös sosiaaliasiavastaavaan ja potilasasiavastaavaan.

Asiakkaita tiedotetaan asiasta ja kannustetaan antamaan sähköistä palautetta. Turvallisuuspoikkeamailmoitukset ja kehittämis ehdotukset käsitellään yksikössä palveluyksikköpäällikön ja työntekijän / työntekijöiden kesken.



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, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Vaaratapahtumatiedot tallennetaan HaiPro- järjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tehdä [vaaratapahtumailmoitus](#) sisäiseen intraan (Kaima). Tähän samaan järjestelmään ilmoitetaan myös asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät kehittämis ehdotukset. Tapahtuma käydään keskustelemalla läpi asianosaisten kanssa ja neuvotaan mahdolliset korvausten hakemisessa.

Korjaavat toimenpiteet

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

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Esihenkilö käy läpi vaaratapahtumatiedot ja potilas- sekä asiakasturvallisuuteen liittyvät kehittämis ehdotukset henkilöstön kanssa ja samalla sovitaan, miten käsillä olevaa tilannetta seurataan. Tilanne kirjataan HaiPro -järjestelmässä olevaan toimenpide -osioon.

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

Esihenkilö on yhteydessä sekä henkilökuntaan että palautteen antaneeseen henkilöön, mikäli hän on jättänyt yhteystietonsa.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

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



5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Yksikössä ei tehdä palvelu- ja hoitosuunnitelmaa asiakkaalle. Yksikössä ei tehdä palveluntarpeen arviointia.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Koulu- ja nuorisopsykologi- ja kuraattoripalvelu on oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaista toimintaa ja palveluiden vastaanottaminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Palvelua toteutetaan rajoittamatta asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeutta. Palvelut ovat luottamuksellisia, työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, lukuun ottamatta tilanteita, joissa on tehtävä lastensuojeluilmoitus, huoli-ilmoitus tai tutkintapyyntö poliisille.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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.

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

Asiakkaan tai potilaan kohtelussa noudatetaan ammattialan eettistä ohjeistusta. Asiakkaille tai potilailla on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, syrjimättömyyteen ja tasa-arvoon. Asiakkaalle tai potilaalle kerrotaan avoimesti hänen oikeuksistaan. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan kohtelussa epäasiallisuutta, hän ottaa asian esille työyhteisössä. Henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Palvelujen laadun kehittäminen tulee tehdä aina yhteistyössä johdon, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä



Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta?

Asiakkaan tai potilaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta selvitetään mahdollisimman nopeasti keskustelemalla ja käymällä tilanne läpi asianosaisten kanssa. Tilanne kirjataan potilas- ja asiakastietojärjestelmään sekä mahdollisesti Haipro-järjestelmään.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja oma-
valvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja oma-
valvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja oma-
valvonnan kehittämiseen?

Asiakkaita kannustetaan palautteen antamiseen. Asiakkaiden palaute otetaan huomioon yksikön toimintaa kehitettäessä. Asiakkaiden kanssa keskustellaan palvelun laatuun liittyvistä asioista.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään sovitusti yksikön oman palautejärjestelmän kautta, mutta asiakkaita kannustetaan antamaan jatkuvaa palautetta hyvinvointialueen yhteisen palautejärjestelmän kautta.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Saadut palautteet käydään huolellisesti läpi ja ne kirjataan sekä samalla sovitaan kehitystoimenpiteistä ja niiden seurannasta.

Asiakkaan oikeusturva

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



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

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. [Sosiaalihuollon muistutuslomake | Kainuun hyvinvointialue](#)

Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Muistutukset lähetetään osoitteeseen Kainuun hyvinvointialue PL 400, 87070 Kainuu tai mikäli mahdollista, turvasähköpostilla osoitteeseen kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Hanna Karvinen, palvelualuepäällikkö, puh [0406696505](tel:0406696505), sähköposti: hanna.karvinen@kainuu.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Sosiaaliasiamies Tiina Komulainen tiina.komulainen@kainuu.fi
Puh. 044 797 0548

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava – asiamies, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä, jos on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaalipalveluissa tai tarvitsee neuvoja oikeuksista. Lähtökohtaisesti tavoitteena on ratkaista asiakkaan ja viranomaisten väliset ristiriitatilanteet neuvotteluteitse.

Terveystenhuoltopalveluihin tyytymätön potilas voi olla yhteydessä potilasasiavastaavaan. Mikäli potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai hänellä muutoin on epäselvyyksiä hoitoonsa liittyen, ohjataan häntä keskustelemaan ensin häntä hoitaneiden henkilöiden tai heidän esihenkilöidensä kanssa. Mikäli asia ei selviä keskustelussa, voi olla yhteydessä potilasasiavastaavaan, joka voi tarvittaessa auttaa selvittämään hoitoon liittyvää ongelmaa.

[Potilasasiavastaavapalvelun lomakkeet | Kainuun hyvinvointialue](#)

Potilasasiavastaava:

Potilasasiavastaava Sanna Huotari
potilasasiavastaava@kainuu.fi
Puh. 044 710 1324



Potilasasiavastaava tehtäviin kuuluu:

- neuvoa potilaita potilaan asemaan ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa,
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista ja
- toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

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

Esihenkilöt käsittelevät muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset.

Hoidon ja palvelun yhteydessä sattuneista vaaratilanteista, haittatapahtumista ja turvallisuusriskeistä oppimalla voidaan hoidon ja palvelun turvallisuutta parantaa ja kehittää. Poikkeamien ja vaaratilanteiden sattuessa vaaratilanteet tuodaan julki ja käsitellään. Käsittelyssä keskitytään tapahtumaan myötävaikuttaneisiin tekijöihin ja järjestelmän toiminnan kehittämiseen ei yksittäisen ihmisen rooliin tapahtuman synnyssä. Syyllisiä ei etsitä vaan mahdollisesti korjattavia syitä. Tietoa toiminnan turvallisuudesta ja vaaratapahtumista kerätään järjestelmällisesti ja kokonaisvaltaisesti. Tiedon kerääminen perustuu vapaaehtoiseen ilmoittamiseen läheltä piti- tilanteista (HaiPro) ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavista poikkeamista toiminnassa, haittatapahtumien raportointiin ja selvityksiin, lakisääteisiin ilmoituksiin, potilailta/asiakkailta/läheisiltä saataviin vaaratapahtumailmoituksiin, sekä muihin tiedonhankinnan menetelmiin. Myös organisaation valvonnasta kertyvää tietoa hyödynnetään asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisessä (esim. muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset, hoitoilmoitustietokannat).

Potilaiden/asiakkaiden/omaisten tekemät tyytymättömyyden ilmaisut analysoidaan säännöllisesti yksikkötasolla ja niistä saatavaa tietoa hyödynnetään palvelun laadun, toimintatapojen ja prosessien kehittämisessä. Toimintatapa muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkojen käsittelyyn ohjeistetaan hallinnollisessa ohjeessa: Toiminta muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioissa Kainuun hyvinvointialueella.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian.

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.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Yksikössä ei nimetä asiakkaille omatyöntekijää. Mikäli asiakkaille nimetään omatyöntekijä, se nimetään muista sosiaalipalveluista. Yksikössä tehdään yhteistyötä asiakkaan asioissa eri palveluyksiköiden kanssa.



6 Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Opiskeluhuollon ohjaus ja valvonta:

Oppilas- ja opiskeluhoitolaki ohjeistaa opiskeluhuollon seuranta- ja arvioimista seuraavasti: 24 § Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ohjaa ja kehittää yhteistyössä Opetushallituksen kanssa 7 ja 8 §:ssä tarkoitettuja opiskeluhoitopalveluja.

25 § Opiskeluhuollon seuranta ja arviointi Opetushallitus ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos seuraavat yhteistyössä opiskeluhuollon toteutumista ja vaikuttavuutta valtakunnallisesti. Koulutuksen järjestäjän on arvioitava opiskeluhuollon toteutumista ja vaikuttavuutta yhteistyössä kunnan opetustoimen ja sosiaali- ja terveystoimen kanssa sekä osallistuttava ulkopuoliseen opiskeluhoitoa koskevaan arviointiin. Arvioinnin keskeiset tulokset on julkistettava.

Koulutuksen järjestäjän on salassapitosäännösten estämättä pyynnöstä toimitettava opetushallintoviranomaiselle sekä Terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselle opiskeluhuollon valtakunnallisessa arvioinnissa, kehittämisessä, tilastoinnissa ja seurannassa tarvittavat tiedot.

26 § Opiskeluhuollon valvonta Koulutuksen järjestäjä vastaa yhteistyössä oppilaitoksen sijaintikunnan opetustoimen ja sosiaali- ja terveystoimen kanssa opiskeluhuollon kokonaisuuden omavalvonnan toteutumisesta.

Yksikössä noudatetaan myös Opetushallituksen laatimaa tietojen siirtoon liittyvää ohjeistusta:

[Tietojen luovutus koulutuksesta opiskeluhoitopalveluille | Opetushallitus \(oph.fi\)](#) Tietojen luovutus koulutuksesta opiskeluhoitopalveluille.

Työntekijöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus ja / tai tutkintapyyntö jos havaitsee työssään siihen tarvetta tai jos hän on saanut työssään tietää lapsen pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä tai muusta kaltoinkohtelusta.



7 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

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.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Kainuun hyvinvointialue on tehnyt työterveyshuollon tuottajan kanssa työterveyshuollon yhteistyön toimintasuunnitelman sekä työkyvyn tuen toimintamalli.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Toimipisteillä on toimiva kiinteistöpalvelu ja kiinteistöhuolto. Kouluilla on omat turvallisuusohjeet ja -suunnitelmat. Hyvinvointialueella on oma turvallisuuspäällikkö. Yksikössä tehdään yhteistyötä näiden toimijoiden kanssa.



Henkilöstö

Miten seurataan toimintayksikön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palveluiden tarpeisiin?

Yksikössä noudatetaan henkilöstösuunnitelmaa sekä noudatetaan lain suosituksia (Oppilas- ja opiskeluhoitolaki 1146/2021).

Henkilöstön riittävyys varmistetaan niin, että kaikki asiakkaat tulevat palvelluiksi yksikön toimintaperiaatteiden mukaisesti. Tarvittaessa käytetään ostopalvelua.

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

Koulu- ja nuorisopsykologit ja kuraattorit kokoontuvat tiimeissään kerran kuukaudessa lähiesihenkilönsä kanssa. Palvelualueen lähiesihenkilöt kokoontuva tiimeissä kerran kuukaudessa. Työntekijät voivat olla niin halutessaan / tarpeen mukaan yhteydessä lähiesihenkilöönsä tai hänen sijaiseensa. Tätä varten lähiesihenkilö pyrkii varaamaan kalenteriinsa riittävästi väljyyttä. Yksikössä on keskusteltu lähiesihenkilön tavoitettavuudesta eri viestintäkanavia hyödyntämällä.

Lisäksi palveluyksikköpäällikkö voi halutessaan varata palvelualuepäälliköltä konsultaatio / työkokousaikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työnantaja toteaa työhaastattelun avulla työntekijän riittävät suomen kielitaidon.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Kainuun hva:n rekrytointiprosessin mukaisesti. Rekrytointi eri tehtäviin alkaa rekrytointiluvan hakemisella. Rekrytoinnit hoituvat yhteistyössä rekrytointiyksikön kanssa. Virkoihin työntekijät rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta, työsuhteisiin rekrytoinnit voidaan tehdä joko ulkoisella tai sisäisellä hakumenettelyllä. Rekrytoinnissa sovelletaan hva:n hallintosäännöstä.



Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

Rekrytointiprosessissa voidaan tarvittaessa käyttää Kainuun hva:lla kehitettyä Ansiovertailu -lomaketta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uusia toimintatapoja.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Kainuun hva:lla on mahdollisuus osallistua täydennyskoulutukseen, ensisijaisesti suositetaan hva:n itse järjestämiään koulutuksia.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Tilojen käytön periaatteet



Yksikön työntekijät työskentelevät kouluilla. Koulujen on osoitettava tilat opiskeluhuollon henkilöstön käyttöön. Lisäksi yksiköllä on käytössä joitain toimitiloja, esimerkiksi Linnankatu 18 A.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Työntekijöillä on käytössään web -pohjainen työajan ja kulun seuranta.



8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä 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 tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. 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 rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy [kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen \(3/2021\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Yksikössä noudatetaan lakia Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä. [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen... 703/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen 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.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamisessa on yhteinen linjaus, johon uudet työntekijät perehdytetään. Käytössä on myös kirjalliset ohjeet. Uusi työntekijä perehdytetään tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen on työntekijän vastuulla ja kirjaaminen tehdään mahdollisimman pian asiakastapaamisen jälkeen. Työntekijät saava kirjaamiseen hva:n järjestämää kirjaamiskoulutusta. Kirjaamisesta keskustellaan yhteisissä työkokouksissa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Muistiinpanot säilytetään lukollisessa kaapissa / tietoturvalisessä paikassa ja hävitetään kirjaamisen jälkeen tietosuoja säiliöön.

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

Hva:lla on tarjolla tietosuojaan liittyvää täydennyskoulutusta, jonka työntekijän suositellaan suorittavan. Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan. Kaikki työntekijät allekirjoittavat Salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, joka tallennetaan hva:n arkistoon.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Asianhallintapäällikkö Hilka Karivuo, puh. 044 797 0165 hilka.karivuo@kainuu.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

Asiakirjahallinnon laatukäsikirja (löytyy hyvinvointialueen sisäisestä intrasta, Kaimasta)

Lue lisää:

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

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)



9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.



10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.

Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Kajaanissa 30.1.2024

Allekirjoitus Palvelualuepäällikkö Hanna Karvinen