



KAINUUN

hyvinvointialue

Sosiaali- ja
perhepalvelut/Perheneuvola ja
perheoikeudelliset palvelut

Suunnitelma

Laadittu 20.8.2025

Hyväksytty 20.8.2026

Laurila Reetta-Kaisa

Karvinen Hanna

1 (19)

Omavalvontasuunnitelma Perheneuvola ja perheoikeudelliset palvelut



Sisällys

Johdanto	3
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	5
3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö	5
4. Riskienhallinta	6
5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus	10
6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	11
7. Palvelun sisältö	13
8. Palveluyksikön henkilöstö	14
9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut	16
10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi	18
Päivitetty: 8.7.2026	19
Hyväksynyt:	19



PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Johdanto

Omavalvonta on palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Se on palveluyksikön omaa toiminnan valvontaa sekä jatkuvaa riskienhallintaa, tiedolla johtamista, oppimista ja kehittämistä.

Omavalvontaa toteutetaan omavalvontaohjelman, valvontasuunnitelman ja omavalvontasuunnitelman avulla. Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen asiakirja, johon kuvataan keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja ja henkilöstö varmistavat toiminnan asianmukaisuuden, henkilöstön riittävyyden, palvelujen laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden.

Perheneuvola ja perheoikeudellisten palvelujen palveluyksikkö kuuluu Kainuun hyvinvointialueen sosiaali- ja perhepalveluiden Perheiden tuki, valvonta ja ostopalvelut - palvelualueelle. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön toimintaa ohjaavat arvot ja keskeiset strategiset periaatteet sekä se, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaittuihin puutteisiin puututaan. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (valvontalaki) ohjaa hyvinvointialueen valvontaa ja omavalvontaa. Omavalvonta on valvonnan ensisijainen muoto, jossa korostuu palveluntuottajan vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, palvelujen laadusta, vaikuttavuudesta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Tavoitteena on, että omavalvonta on kiinteä osa johtamis- ja laadunhallintajärjestelmää koko palvelutuotannossa.

Omavalvontaa ohjaavat tämän suunnitelman lisäksi hyvinvointialueen omavalvontaohjelma, valvontasuunnitelma, strategia, järjestämissuunnitelma sekä muut toimintaa ohjaavat suunnitelmat, ohjelmat ja ohjeet. Omavalvonnan toteutuksessa ja kehittämisessä otetaan huomioon lainsäädäntö, määräykset, asetukset, viranomaisohjeet, valtakunnalliset linjaukset, ohjelmat, laatusuosituksot ja oppaat.



1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Kainuun hyvinvointialue

Y-tunnus 3221331-8

Sosiaali- ja perhepalveluiden toimialue

Perheiden tuki, valvonta ja ostopalveluiden palvelualue

Perheneuvola ja perheoikeudelliset palvelut palveluyksikkö

Lönnrotinkatu 2 C, 3.krs

87100 Kajaani

Hyvinvointialueen hallinto:

Sotkamontie 13, Hallintotalo H

87300 Kajaani

kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Toimialuejohtaja Anna-Liisa Kainulainen

Palvelualuepäällikkö Hanna Karvinen

Palveluyksikköpäällikkö Reetta-Kaisa Laurila

[Puhelin: 040 6705 545](tel:0406705545) [Sähköposti: reetta-kaisa.laurila@kainuu.fi](mailto:reetta-kaisa.laurila@kainuu.fi)

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

Yksikön toimipisteet:

Kajaani (myös Ristijärvi ja Paltamo)

Kajaanin Perhekeskus

Lönnrotinkatu 2 C, 3 krs, 87100 Kajaani

Sotkamo

Akkoniementie 10, 88600 Sotkamo

Kuhmo

Kuhmon perhekeskus

Kainuuntie 89, 88900 Kuhmo

Suomussalmi (myös Puolanka, Hyrynsalmi)

Suomussalmen perhekeskus

Välskärinkuja 1, 89600 Suomussalmi



2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvontasuunnitelma on laadittu työntekijöiden kanssa yhdessä 25.9.2023. Omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty 29.1.2024, 8.1.2026 ja 8.7.2026.

Omavalvontasuunnitelmaa on käyty läpi yhteisissä tiimeissä sekä sisäisen auditoinnin yhteydessä kesällä 2025.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu esihenkilön johdolla yhdessä henkilökunnan kanssa.

Omavalvontasuunnitelmasta vastaa palvelualuepäällikkö Hanna Karvinen,
hanna.karvinen@kainuu.fi, puh. 040 669 6505

Omavalvontasuunnitelman ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai toimintaan liittyviä muutoksia. Päivittämisessä huomioidaan yhteistyötahoilta, työntekijöiltä sekä sisäisessä arvioinnissa saatu palaute. Omavalvontasuunnitelman ylläpidosta ja seurannasta vastaa palveluysikköpäällikkö.

Yksikön henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen ja omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä läpi henkilöstön palaverissa.

Perheneuvola ja perheoikeudelliset palvelut palveluysikkö, palveluysikköpäällikkö Reetta-Kaisa Laurila
reetta-kaisa.laurila@kainuu.fi, puh. 040 6705545

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Kainuun hyvinvointialueen nettisivuilla sekä toimintayksiköissä. Se on myös yksikön yhteisessä teams -työtilassa.

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

Toiminta-ajatus

Perheneuvolassa tuotetaan sosiaalihuoltolain mukaista kasvatus- ja perheneuvontaa koko Kainuun alueella. Palvelun tavoitteena on tukea lapsen hyvinvointia, yksilöllistä kasvua ja myönteistä kehitystä, vahvistaa



vanhemmuutta sekä tukea lapsiperheiden omia voimavaroja ja arjessa selviytymistä. Kasvatus- ja perheneuvonta sisältää lasten kasvuun ja kehitykseen, vanhemmuuteen, perhe-elämään, vuorovaikutukseen, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin taitoihin liittyvää arviointia, ohjausta, neuvontaa ja muuta tukea. Palvelua toteutetaan moniammatillisesti.

Perheoikeudellisten palvelujen tehtävänä on turvata lapsen oikeus vanhemmuuden selvittämiseen, elatukseen, huoltoon, asumiseen ja tapaamiseen liittyvissä asioissa. Palveluissa tuetaan vanhempia lapsen edun mukaisten sopimusten ja ratkaisujen löytämisessä. Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluu myös perheasioiden sovittelun koordinointi ja järjestäminen avioliittolain mukaisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat Kainuun hyvinvointialueen arvot: vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus ja oikeudenmukaisuus. Vastuullisuus näkyy asiakkaan tilanteen huolellisena arviointina, lapsen edun huomioimisena, ammattitaitoisena työskentelynä ja sovittujen toimintatapojen noudattamisena. Avoimuus näkyy selkeänä vuorovaikutuksena, asiakkaan osallisuuden vahvistamisena sekä yhteistyönä perheen ja tarvittavien verkostojen kanssa. Luotettavuus tarkoittaa asiakassuhteissa luottamuksellisuutta, sovituista asioista kiinni pitämistä, laadukasta kirjaamista ja tietosuojan noudattamista. Oikeudenmukaisuus näkyy asiakkaiden yhdenvertaisena kohteluna ja palvelujen järjestämisenä tarpeen mukaisesti koko Kainuun alueella. Palvelun keskeisiä toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys, lapsen etu, perhekeskeisyys, osallisuus, yhdenvertaisuus, moniammatillisuus ja ammatillisuus. Työskentelyssä huomioidaan lapsen, nuoren ja perheen yksilöllinen tilanne sekä asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja laadukkaaseen sosiaalihuoltoon.

Toimintaympäristö

Palvelua tuotetaan koko Kainuun hyvinvointialueen alueella. Yksikön toimipisteitä on Kajaanissa, Sotkamossa, Kuhmossa ja Suomussalmella, ja palvelua järjestetään tarpeen mukaan alueellisesti myös muiden kuntien asukkailla. Työtä tehdään vastaanotoilla, verkostoissa ja tarvittaessa etäyhteyksin. Palvelun toteuttamisessa tehdään yhteistyötä muun sosiaali- ja terveydenhuollon, lastensuojelun, opiskeluhoollon, varhaiskasvatuksen, koulujen, terveydenhuollon sekä muiden lapsen ja perheen kannalta keskeisten toimijoiden kanssa.

4. Riskienhallinta

Omavalvonta pohjautuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Hyvä riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa, tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä toimintaa, joka perustuu ajantasaiseen tietoon, dokumentointiin ja raportointiin. Riskienhallinta on organisaation jokaisella tasolla tapahtuvaa suunnitelmallista ja tavoitteellista päivittäistä toimintaa, jolla tuetaan organisaation johtamista ja jatkuvaa parantamista.



Laatua ja turvallisuutta varmistetaan ja parannetaan tunnistamalla ennalta 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 vaara- ja 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. Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät.

Henkilökunnan on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoistaan suullisesti, kirjallisesti tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta.

Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen Kainuun hyvinvointialueella on käytössä Awanic Oy:n tuottama HaiPro -järjestelmä, jonne ilmoitetaan:

- asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset
- työturvallisuusilmoitukset
- tietoturva ja -suojailmoitukset
- sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset (SPro)

Järjestelmään ilmoitetaan turvallisuushavaintoja ja läheltä piti -tilanteita sekä vaara- ja haittatapahtumia. HaiPro-järjestelmään sisältyy myös asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuus tehdä ilmoitus hoitoon/palveluun liittyvästä turvallisuushavainnosta tai vaaratapahtumasta: Asiakkaan/potilaan/omaisen ilmoitus turvallisuuspoikkeamasta. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä toimia.

Yksikössä pyritään pitämään avointa ja keskustelevaa ilmapiiriä. Yksikössä järjestetään säännölliset palaverit, jossa henkilökunta voi tuoda esille havaittuja epäkohtia ja vaaratekijöitä. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan asioita esiin matalalla kynnyksellä myös esim. sähköpostitse tai teams -viestein.

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 asennerympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinta on jatkuvaa työtä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi



ja raportointi. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Henkilökunta tekee Haipro-ilmoituksen eTyöpöydällä. Tapahtuma käsitellään Haipron aiheen mukaisesti henkilöstöpalaverissa ja kuitataan järjestelmään. Tunnistetuista riskeistä keskustellaan yksikön palaverissa.

Korjaavat toimenpiteet

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

Mikäli haattatapahtumia tai epäkohtia tulee esille, niihin reagoidaan tilanteen vaatimalla vakavuudella. Tutustu myös STM:n julkaisuun Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Haipro: Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi, turvallisuuskävelyn tarkistuslista, asiakas/potilasturvallisuusilmoitus
- Kiinteistökohtainen turvallisuuskävely ja poistumisharjoitukset
- Kiinteistöissä on kameravalvonta
- Secapp -henkilöturva
- Tietosuoja ja tietoturvan omavalvonnan itsearviointi toteutetaan kaikissa Kainuun hyvinvointialueen toiminnoissa vuonna 2026 heinä- syyskuun aikana ja se tehdään 3 vuoden välein.

Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Työympäristöä ja työhyvinvointia kehittämällä edistetään turvallisuutta. Työympäristöstä pyritään aktiivisesti poistamaan turvallisuutta vaarantavat tekijät ja varmistamaan henkilökunnan turvallisuus.

Työhyvinvoinnin ongelmiin puututaan mahdollisimman varhain. Esihenkilön ja työntekijöiden tueksi on laadittu erilaisia henkilöstöhallinnon ohjeita esim. työkyvyn tukiprosessi sekä Sopuisaa ja sujuvaa työpäivää -toimintaohjeet.

Haipro -ohjelmaan on laadittu yksikkökohtainen Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi -analyysi, jossa arvioidaan henkiseen kuormittumiseen, tapaturman vaaroihin, ergonomiaan, fysikaalisiin vaaratekijöihin, kemiallisiin vaaratekijöihin ja biologisiin altisteisiin liittyvät riskit. Havaittuihin riskeihin arvioidaan aina myös riskiluokka sekä suunnitellaan ennaltaehkäisevät / korjaavat toimenpiteet. Tätä analyysiä on käyty läpi viimeisimmäksi Lupa ja -valvontaviraston (LVV, aikaisemmin aluehallintovirasto, AVI,) tekemän työsuojelutarkastuksen ja siihen liittyvästä työpaikkaselvityksen aikana kesällä 2025. Tarkastuksen tuloksena työnantajaa veloitettiin selvittämään ja arvioimaan erityisesti työn psykososiaaliseen kuormitukseen liittyviä



tekijöitä. Työnantaja on tehnyt toimenpiteitä psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseksi (esim. Tiedon pirstaleisuutta on pyritty vähentämään sopimalla tiedotukseen liittyviä käytänteitä). Vaarojen ja riskien arvioinnin analyysi tulee päivittää kahden vuoden välein ja tarvittaessa.

Työterveyshuollosta vastaa Mehiläinen. Työntekijöillä on mahdollisuus asentaa puhelimelleen OmaMehiläinen -app, jonka kautta voi mm. varata aikaa työterveyteen, asioida Digiklinikalla, täyttää työterveyskyselyjä, pyytää resepti uusimista sekä tehdä omahoito -ohjelmia.

Työhyvinvointia ylläpitäviä Tyhy-päiviä voi henkilöstö käyttää yhteensä 8 h vuodessa joko kahtena eri päivänä 4 h/pv tai kokonaisen päivän 8 h. Tyhy-päivien yhteydessä käytettävissä olevat euromäärät vahvistetaan vuosittain.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain. Ennen kehityskeskustelua työntekijät täyttävät osaamiskartoituslomakkeen ja henkilökohtaisen työnsuorituksen arviointiperusteet ja suoritustasot -lomakkeen. Työntekijät myös valmistautuvat keskusteluun täyttämällä kehityskeskustelu lomaketta omalta osaltaan ennen yhteistä keskustelua. Yhteisessä keskustelussa käydään läpi lomakkeet ja kirjataan asioita kehityskeskustelulomakkeelle.

Koko Kainuun hyvinvointialueen henkilökunnalle järjestetään kerran vuodessa tai useammin QWL-kyselyt, jotka käydään yksikön palaverissa läpi ja kehitetään toimintaa tuloksia hyödyntäen. QWL kysely vaihtuu Mitä kuuluu -kyselyyn syksyn 2026 aikana.

Yksikköpalaverit (1,5 h) pidetään ennalta sovitusti noin kolmen viikon välein. Yksikköpäällikkö on mukana palaverissa. Yksikkö palaverista tehdään muistiot. Yksikköpalaverissa käydään läpi koko henkilöstöä koskevia asioita ja ohjeistuksia. Palaverissa on käyty läpi yhteisesti mm. Päihdeohjelma, lomarahavapaa ja vuosiloma ohjeistuksia. Sopuisaa ja sujuvaa työpäivää - toimintaohje käydään myös läpi yhteisesti.

Henkilöstöllä on liukuva työaika klo 7–18 välillä. Töissä tulee olla klo 9–15 välisellä ajalla.

Työaika leimataan Regwebiin ja mikäli haluaa käyttää työaikaliukumia klo 9–15 välisellä ajalla, tulee siitä ilmoittaa esihenkilölle. Koko päivän kestävä työaikavapaa tulee hakea HR - työpöydältä. Tunteja voi olla +50 tai -6 tuntia. Mikäli tunteja kerääntyy yli 50 h, ne leikkautuvat automaattisesti pois. Työaikaan lisätään 30 minuutin lounastauko, joka vähennetään automaattisesti. Esihenkilö kannustaa työntekijöitä tekemään työnsä siten, ettei tunteja kertyisi jatkuvasti. Tällä pyritään tukemaan työhyvinvointia.

Esihenkilö on helposti tavoitettavissa puhelimitse, teamsin ja sähköpostin avulla ja tukee työntekijöitä yhteisten tavoitteiden saavuttamisessa sekä työhyvinvoinnissa. Yksikössä on sovitut käytännöt esihenkilön saavuttamiseksi.



5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan periaatteita ja toimintoja, joiden tavoitteena on varmistaa hoidon/palvelun turvallisuus. Asiakas- ja potilasturvallisuus on organisaation kykyä ja tahtoa ymmärtää, millaista turvallinen toiminta on, millaisia vaaroja organisaation toimintaan liittyy ja miten niitä voidaan ehkäistä. Turvallisuus rakentuu oikeasta toiminnasta, asenteista ja kulttuurista. Turvallisessa hoidossa/palvelussa käytetään vaikuttavia menetelmiä ja siinä hyödynnetään olemassa olevia voimavaroja parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Tavoitteena on paras mahdollinen palvelun/hoidon tulos tuhlaamatta, laadukkaasti, vaikuttavasti, turvallisesti ja viiveettä säädöksiä ja sisäisiä ohjeita noudattaen. Turvallisuutta edistävien toimien tulee olla näyttöön perustuvia ja mitattavia. Ne ehkäisevät järjestelmään liittyviä virheitä ja tukevat ammattilaisten mahdollisuuksia tehdä työnsä laadukkaasti. Hoidon ja palveluiden turvallisuus on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuutta.

Palveluyksikössä asiakasturvallisuus varmistetaan noudattamalla sosiaalihuollon lainsäädäntöä, Kainuun hyvinvointialueen ohjeita, ammattieettisiä periaatteita sekä yksikössä sovittuja toimintakäytäntöjä. Työskentelyssä huomioidaan lapsen etu, asiakkaan osallisuus, luottamuksellisuus, tietosuoja sekä asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja turvalliseen palveluun.

Asiakastilanteissa arvioidaan asiakkaan, lapsen ja työntekijän turvallisuuteen liittyviä tekijöitä. Tarvittaessa työskentelyä toteutetaan parityönä, verkostoyhteistyönä tai muilla turvallisuutta tukevilla järjestelyillä. Asiakastapaamiset järjestetään tarkoituksenmukaisissa tiloissa, ja henkilöstö noudattaa yksikön turvallisuus-, tietosuoja- ja toimintaohjeita.

Henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan, ilmoitusmenettelyihin, tietosuojaan, kirjaamiskäytäntöihin sekä asiakas- ja työturvallisuutta koskeviin ohjeisiin. Osaamista ylläpidetään koulutuksilla, yhteisellä tiimityöllä, esihenkilön tuella ja säännöllisellä ohjeiden käsittelyllä.

Asiakastiedot kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään. Asiakastietoja käsitellään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa, ja henkilöstö noudattaa salassapitoa, käyttöoikeuksia ja tietoturva koskevia ohjeita.

Havaitut vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet, epäkohdat ja tietoturvapoikkeamat ilmoitetaan ja käsitellään Kainuun hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet sovitaan, kirjataan ja seurataan yksikön palaverissa ja omavalvonnan seurannassa.

Turvallisuutta edistävät käytänteitä:

- Asiakkaan osallistaminen
- Asiakkaan tunnistaminen
- Tiedonkulku



- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
- Asiakas- ja potilasturvallisuus poikkeusoloissa

Monialainen yhteistyö

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus tehdä monialaista yhteistyötä henkilön palvelutarpeiden arvioimisessa ja palvelujen antamisessa. Vaikka yksikössä ei tehdä laajaa palveluntarpeen arviointia, palvelujen laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä asiakasturvallisuutta edistetään yhteistyössä toisten palveluyksiköiden kanssa. Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan asiakkaalle annettavien palvelujen tulee muodostaa hänen etunsa ja tarpeidensa mukainen kokonaisuus. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa myös sosiaalihuollon ja muiden viranomaisten monialaiseen yhteistyöhön.

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asiakkaalta pyydetään tarvittaessa kirjallinen suostumus tietojen vaihtoon keskeisten yhteistyötahojen kanssa.

Terveydenhuollon ammattihenkilöiden on arvioitava, onko potilaalla ilmeinen sosiaalihuollon tarve sekä kiireellisen että kiireettömän hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä (terveydenhuoltolaki 1326/2010, 50a § ja 53a §). Vastaava säännös ilmeisessä sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön ilmoitusvelvollisuudesta sisältyy sosiaalihuoltolakiin (1301/2014 35 §).

Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla on tarkemmat toimintaohjeet ilmoitusvelvollisuuden täyttämiseksi, kun on huoli yli 18-vuotiaan henkilön sosiaalihuollon tarpeesta. Internet-sivuilla on lomakkeet lastensuojeluilmoitusta ja ennakkolista lastensuojeluilmoitusta.

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.

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. Ellei näin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta Lupa- ja valvontavirastolle.

6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkaan asema ja oikeudet

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



Asiakkaalla on oikeus myös osallisuuteen ja hänen tarpeidensa mukaiseen palveluun. Työskentelyssä huomioidaan asiakkaan yksilöllinen tilanne, lapsen etu, perheen voimavarat sekä asiakkaan oikeus tulla kuulluksi ja saada ymmärrettävää tietoa palveluista, vaihtoehtoista ja asian käsittelystä. Palveluissa pyritään vahvistamaan asiakkaan osallisuutta ja yhteistyötä asiakkaan, perheen sekä tarvittavien verkostojen kanssa. Asiakkaan tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain siinä laajuudessa kuin palvelun toteuttaminen edellyttää.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Palveluyksikössä huolehditaan siitä, että asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.

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. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu. Asiakkaalle kerrotaan eri toimintatapojen ja palvelujen vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista tilanteeseensa. Palveluprosessin tapahtumat kirjataan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakaskertomukseen. Asiakkaalta pyydetään palautetta. Työntekijöitä rohkaistaan asiakasta osallistamaan työskentelyyn.

Perheneuvola ja perheoikeudellisten palveluiden palveluyksikössä on käyttöönotettu uusi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä, joka mahdollistaa asiakastietojen kirjaamisen Kanta-palvelun kirjaamisperiaatteiden mukaisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus nähdä häntä koskevat kirjaukset OmaKannassa viimeistään syksyllä 2026.

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.

Asiakkailla on mahdollisuus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta tai kantelu Lupa- ja valvontavirastoon.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Muistutus tehdään ensisijaisesti siihen toimintayksikköön, jota muistutus koskee. Mikäli muistutus koskee Perheneuvola ja perheoikeudelliset palvelut -yksikön henkilökuntaa, muistutus lähetetään Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon ja osoitetaan palvelualuepäällikkö Hanna Karviselle. Mikäli muistutus koskee



palvelualuepäällikköä, se osoitetaan hyvinvointialueen kirjaamon kautta toimialuejohtaja Anna-Liisa Kainulaiselle.

Muistutuksen toimitusosoite: kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi tai postitse Kainuun hyvinvointialue, kirjaamo, PL 400, 87070 Kainuu.

Mikäli yksikköön kohdistuu muistutus tai kantelu, se käsitellään muistutuksessa tai kantelussa esitettyjen vaatimusten mukaisesti kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen tai kantelun tekijälle annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti 1–4 viikon kuluessa. Henkilölle, jota muistutus tai kantelu koskee, varataan tilaisuus antaa oma vastineensa tapahtumaan. Kantelun tai muistutuksen aiheen ja vaatimusten mukaisesti ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin palveluyksikköpäällikön, palvelualuepäällikön tai toimialuejohtajan johdolla.

7. Palvelun sisältö

Palvelun sisältö

Perheneuvola ja perheoikeudelliset palvelut tuottavat lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja sosiaalihuollon palveluja koko Kainuun hyvinvointialueella. Palvelut toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen, lapsen edun ja perheen kokonaistilanteen perusteella. Työskentelyn tavoitteena on tukea lapsen hyvinvointia, vanhemmuutta, perheen vuorovaikutusta ja arjessa selviytymistä sekä edistää lapsen edun mukaisia ratkaisuja perheoikeudellisissa asioissa.

Perheneuvolan palvelut

Perheneuvolassa annetaan kasvatus- ja perheneuvontaa lapsen kasvuun ja kehitykseen, vanhemmuuteen, perheen vuorovaikutukseen, ihmissuhteisiin, tunne-elämään, käyttäytymiseen ja perhe-elämän muutostilanteisiin liittyvissä asioissa. Palvelu sisältää ohjausta, neuvontaa, arviointia, keskustelutukea, perhe- ja verkostotyötä sekä tarvittaessa moniammatillista työskentelyä. Työskentely voi toteutua lapsen, vanhemman, vanhempien, koko perheen tai verkoston tapaamisina.

Palvelussa arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa tuen tarvetta ja sovitaan työskentelyn tavoitteista. Tarvittaessa asiakasta ohjataan myös muiden palvelujen piiriin tai tehdään yhteistyötä lapsen ja perheen kannalta keskeisten toimijoiden, kuten varhaiskasvatuksen, koulun, opiskeluhuollon, terveydenhuollon, sosiaalipalvelujen ja lastensuojelun kanssa.

Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisissa palveluissa hoidetaan lapsen vanhemmuuden selvittämiseen, huoltoon, asumiseen, tapaamisoikeuteen ja elatukseen liittyviä asioita. Palveluissa tuetaan vanhempia lapsen edun mukaisten sopimusten laatimisessa ja vahvistamisessa. Työskentelyn lähtökohtana on lapsen oikeus turvallisiin ihmissuhteisiin, riittävään elatukseen sekä lapsen edun mukaiseen huoltoon, asumiseen ja tapaamiseen. Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluu myös perheasioiden sovittelun koordinointi ja järjestäminen avioliittolain mukaisesti. Tarvittaessa palveluissa tehdään yhteistyötä tuomioistuimen, sosiaalihuollon muiden palvelujen ja muiden lapsen tilanteen kannalta tarpeellisten toimijoiden kanssa.

**Asiakkuuden käynnistyminen ja työskentely**

Asiakkuus voi käynnistyä asiakkaan oman yhteydenoton, viranomaisyhteistyön, palveluohjauksen tai muun yhteistyötahon ohjauksen perusteella. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan yhteydenoton ja alkuvaiheen tapaamisten perusteella. Työskentelyn tavoitteet, sisältö ja toteutustapa sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelun luonne ja asiakkaan tilanne huomioiden.

Palveluja toteutetaan vastaanottotyönä, etäyhteyksin, verkostotyönä ja moniammatillisena yhteistyönä.

Työskentelyssä huomioidaan asiakkaan osallisuus, lapsen mielipiteen selvittäminen ikä ja kehitystaso huomioiden sekä asiakkaan oikeus saada ymmärrettävää tietoa palvelusta ja sen etenemisestä.

Kirjaaminen ja palvelun seuranta

Asiakastyö kirjataan asiakastietojärjestelmään Kainuun hyvinvointialueen ohjeiden ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Kirjaamisessa huomioidaan asiakkaan asian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot, tietosuoja, salassapito ja asiakkaan oikeus asianmukaiseen dokumentointiin.

Palvelun toteutumista ja laatua seurataan asiakaspalautteen, henkilöstön havaintojen, yhteistyötahoilta saadun palautteen, asiakastyön seurannan sekä omavalvonnan yhteydessä esiin tulevien havaintojen perusteella. Havaintoja hyödynnetään palvelun kehittämisessä ja toiminnan laadun varmistamisessa.

8. Palveluyksikön henkilöstö

Henkilöstörakenne ja tehtävät

Palvelualuepäällikkö (YTM): vastaa Perheiden tuki, valvonta ja ostopalvelut palvelualueen Toiminnoista.

Palveluyksiköpäällikkö (YTM) johtaa Opiskeluhuollon kuraattoripalvelujen sekä Perheneuvolan ja perheoikeudellisten palvelujen yksiköitä. Hän vastaa talouden ja toiminnan suunnittelusta, kehittämisestä ja päivittäisjohtamisesta.

Henkilöstön sijaistaminen

Palvelualuepäällikköä sijaistaa Opiskeluhuollon kuraattoripalveluiden ja

Perheneuvolan ja perheoikeudellisten palvelujen palveluyksiköpäällikkö tai Kotona asumista tukevien palvelujen palveluyksiköpäällikkö tai vastaava valvonta-asiantuntija.

Palveluyksiköpäälliköt sijaistavat toinen toisiaan.

Vastaavaa kuraattoria sijaistaa palveluyksiköpäällikkö.

Yksikön työntekijät sijaistavat toinen toisiaan.

Perheneuvola ja perheoikeudelliset palvelut -palveluyksikössä työskentelee sosiaalihuollon (laillistettu sosiaalityöntekijä) ja psykologityön (laillistettu psykologi) ammattilaisia. Henkilöstö muodostuu perheneuvolan työntekijöistä, perheoikeudellisten palvelujen työntekijöistä sekä yksikön esihenkilöstä (laillistettu sosiaalityöntekijä). Perheneuvolassa työskentelee 10 sosiaalityöntekijää ja kuusi psykologia. Elokuusta 2026 lähtien perheneuvolassa on myös yksi psykologiharjoittelija viiden kuukauden ajan. Perheoikeudellisissa palveluissa työskentelee neljä sosiaalityöntekijää.



Työskentely perustuu moniammatilliseen yhteistyöhön, jossa hyödynnetään työntekijöiden koulutusta, erityisosaamista ja ammatillista kokemusta asiakkaan ja perheen tilanteen mukaisesti.

Henkilöstön tehtäviin kuuluu asiakkaiden ohjaus, neuvonta, arviointi, suora asiakastyö yksilöiden ja pariskuntien kanssa, perhe- ja verkostotyö, perheoikeudellisten asioiden hoitaminen, kirjaaminen, yhteistyö muiden palvelujen kanssa sekä omavalvonnan ja palvelun laadun varmistamiseen osallistuminen. Esihenkilö (palveluysikköpäällikkö) vastaa yksikön toiminnan johtamisesta, henkilöstön työn organisoinnista, resurssien seurannasta, omavalvonnan toteutumisesta sekä toiminnan kehittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa.

Kelpoisuus ja rekrytointi

Henkilöstön kelpoisuudet määräytyvät tehtävänkuvan, lainsäädännön ja Kainuun hyvinvointialueen rekrytointiohjeiden ja kelpoisuusehtojen mukaisesti. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä edellytetään tehtävän edellyttämää koulutusta, ammattioikeutta ja soveltuvuutta. Rekrytoinnissa varmistetaan hakijan kelpoisuus, osaaminen, työkokemus ja tehtävään soveltuvuus. Esihenkilön velvollisuus on tarkistaa ammattioikeudet Lupa- ja valvontaviraston rekisteristä [JulkiTerhikki](#).

Sijaisten ja määräaikaisten työntekijöiden rekrytoinnissa noudatetaan samoja kelpoisuus- ja perehdytysperiaatteita kuin vakinaisen henkilöstön osalta. Henkilöstöresurssien muutoksissa arvioidaan vaikutukset palvelujen saatavuuteen, asiakasturvallisuuteen ja työn kuormittavuuteen.

Henkilöstöltä edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi soveltuvuutta tehtävään, kehittävää työtettä, itsenäistä työtettä, joustavuutta ja hyviä vuorovaikutustaitoja.

Kelpoisuus, soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan hakemuksen ja haastattelun perusteella. Vastaava kuraattori toimii haastatteluissa työparina yksikköpäällikölle. Haastatelluille hakijoille tehdään ansiovertailu, jonka perusteella valinta tehdään. Lopullisen valintapäätöksen tekee palvelualuepäällikkö yksikköpäällikön esittelystä (Hallintosääntö 45 §).

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

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.

Perehdytys

Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään tehtäväänsä, yksikön toimintatapoihin, asiakasprosesseihin, omavalvontasuunnitelmaan, tietosuojaan, kirjaamiskäytäntöihin, ilmoitusmenettelyihin, turvallisuusohjeisiin sekä käytössä oleviin järjestelmiin. Perehdytyksessä hyödynnetään Kainuun hyvinvointialueen yleisiä perehdytysohjeita, digitaalista moniammatillista yleisperehdytystä ja yksikön omia toimintakäytäntöjä. Perehdytyksestä vastaavat esihenkilö ja nimetyt työntekijät. Perehdytyksen toteutumista seurataan keskusteluissa, tiimityössä ja arjen työskentelyn yhteydessä. Työntekijöitä kannustetaan kysymään, tuomaan esiin epäselvyyksiä ja osallistumaan toimintatapojen kehittämiseen.

Osaamisen ylläpito ja kehittäminen



Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Yksiköiden henkilöstön osaamista ylläpidetään koulutuksilla, työyhteisön yhteisellä oppimisella, tiimipalavereilla, konsultaatiolla, työnohjauksella sekä ajantasaisiin ohjeisiin ja lainsäädäntöön perehtymällä. Kehityskeskusteluissa ja arjen johtamisessa arvioidaan osaamistarpeita ja sovitaan tarvittavista koulutuksista tai muista osaamista vahvistavista toimenpiteistä. Työntekijöitä kannustetaan osaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

Henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain talouden ja toiminnan suunnittelun yhteydessä. Kainuun hyvinvointialue järjestää täydennyskoulutusta keskitetysti, koulutukset ilmoitetaan koulutuskalenterissa, tämän lisäksi henkilöstöllä voi olla mahdollisuus osallistua ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusta on myös mahdollisuus hankkia mm. Oppiportissa ja katsomalla koulutustallenteita itselle sopivana ajankohtana. Täydennyskoulutustiedot tallennetaan työntekijäkohtaisesti HRM-tietojärjestelmään. Pakollisia koulutuksia ovat mm. Tietosuoja ja tietoturva koulutukset sekä kirjaamiseen liittyvät Kanta –verkkokoulutukset ja asiakasohjelman käyttöön kuuluvat koulutukset.

Yksikössä korostuu erityisesti lapsen edun arviointiin, perheiden kohtaamiseen, vuorovaikutus- ja verkostotyöhön, perheoikeudelliseen työskentelyyn, kirjaamiseen, tietosuojaan sekä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvä osaaminen.

Henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä seurataan palvelujen kysynnän, asiakasmäärien, jonotilanteen, työtehtävien jakautumisen, poissaolojen, työn kuormittavuuden ja asiakasturvallisuuden näkökulmista. Esihenkilö seuraa henkilöstötilannetta säännöllisesti ja arvioi tarvittavia työnjakoa, sijaisjärjestelyjä ja palvelujen järjestämiseen liittyviä ratkaisuja yhdessä henkilöstön ja johdon kanssa.

Mikäli henkilöstön riittävyydessä, osaamisessa tai työjärjestelyissä havaitaan palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen vaikuttavia puutteita, niihin puututaan viipymättä. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja seurataan osana omavalvontaa.

Perheneuvolassa psykologityötä on järjestetty myös ostopalveluna psykologityön riittävyyden takaamiseksi. Vuoden 2026 aikana ostopalvelua on hankittu Sotkamon perheneuvolaan 1 pv viikossa.

9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimintaympäristö

Perheneuvola ja perheoikeudelliset palvelut toimivat Kainuun hyvinvointialueen toimipisteissä Kajaanissa, Sotkamossa, Kuhmossa ja Suomussalmella. Palveluja tuotetaan alueellisesti koko Kainuun väestölle, ja työskentelyä toteutetaan vastaanottotyönä, etäyhteyksin sekä tarvittaessa verkostoyhteistyönä muiden palvelujen kanssa. Toimintaympäristön järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden saavutettavuus, yksityisyyden suoja, tietosuoja, esteettömyys ja turvallinen asiointi.



Työntekijöillä on käytössään työnantajan työvälineet; tietokone suojatulla yhteydellä, kuulokkeet, puhelin, varmennekortti ja mobiilivarmenne. Palavereita järjestetään Teams -sovelluksen kautta. Vuoden 2026 aikana puhelimiin tulee Secapp- henkilöturva, jossa on mm. yksityöskentely turva (ei koske etätyötä).

Yksikön työntekijällä on mahdollisuus tarvittaessa käyttää omaa autoa välttämättömiin työmatkoihin, ellei yhteiskäyttöautoa ole saatavilla. Näistä ajoista maksetaan kilometrikorvaus.

Tilat, välineet ja järjestelmät

Asiakastapaamiset järjestetään tarkoituksenmukaisissa asiakastyöhön soveltuvissa tiloissa. Tiloissa huomioidaan luottamuksellisen keskustelun mahdollisuus, asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus sekä salassa pidettävien tietojen suojaaminen. Yksiköiden työntekijöillä on mahdollisuus tehdä etätyötä erillisen etätyösopimuksen mukaisesti. Etäpalveluissa käytetään Kainuun hyvinvointialueen hyväksymiä työvälineitä ja noudatetaan tietosuojaa, tietoturvaa ja asiakastietojen käsittelyä koskevia ohjeita.

Asiakastyössä käytettävät järjestelmät, työvälineet ja laitteet ovat osa palvelun turvallisuuden ja laadun varmistamista. Henkilöstö käyttää järjestelmiä tehtävänsä edellyttämällä tavalla ja huolehtii siitä, että asiakastiedot kirjataan, säilytetään ja käsitellään asianmukaisesti.

Tukipalvelut

Palveluyksikön toimintaa tukevat Kainuun hyvinvointialueen yhteiset tukipalvelut, kuten toimitila-, tieto- ja viestintäteknologia-, henkilöstö-, talous-, asianshallinta-, arkistointi-, turvallisuus- ja viestintäpalvelut.

Tukipalvelujen toimivuus on keskeinen osa palvelun jatkuvuutta, asiakasturvallisuutta ja sujuvaa arjen toimintaa.

Tukipalveluihin liittyvistä häiriöistä, puutteista tai kehittämistarpeista ilmoitetaan Kainuun hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa asioita käsitellään yksikön palavereissa, esihenkilön kanssa ja asianomaisen tukipalvelun kanssa. Havaittuja puutteita seurataan, kunnes tarvittavat korjaavat toimenpiteet on toteutettu.

Turvallisuus ja häiriötilanteisiin varautuminen

Toimipisteissä noudatetaan kiinteistökohtaisia turvallisuus-, pelastus- ja poistumisohteja sekä Kainuun hyvinvointialueen työturvallisuusohjeita. Henkilöstö perehdytetään toimipisteiden turvallisuuskäytäntöihin, hälytys- ja poistumisjärjestelyihin sekä toimintaohjeisiin poikkeus- ja uhkatilanteissa. Henkilöturvallisuutta tuetaan tarvittaessa parityöskentelyllä, ennakoinnilla, tilannearvioinnilla ja käytössä olevilla turvallisuusratkaisuilla.

Toiminnan jatkuvuuden kannalta keskeisiä riskejä ovat esimerkiksi henkilöstön poissaolot, tietojärjestelmä- tai verkkohäiriöt, toimitilojen käyttöön liittyvät häiriöt sekä äkilliset turvallisuus- tai poikkeustilanteet. Näissä tilanteissa arvioidaan palvelujen kiireellisyys, asiakasturvallisuus ja tarvittavat väliaikaiset työjärjestelyt.

Omavalvonnan seuranta toimintaympäristössä ja tukipalveluissa

Toimintaympäristön ja tukipalvelujen toimivuutta seurataan osana omavalvontaa. Seurannassa huomioidaan henkilöstön havainnot, asiakaspalaute, vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset, tietoturva- ja työturvallisuusilmoitukset, toimitiloihin liittyvät havainnot sekä palvelujen jatkuvuuteen vaikuttavat häiriöt.



Havaitut puutteet käsitellään yksikön palaverissa ja tarvittaessa yhteistyössä tukipalvelujen, esihenkilön ja johdon kanssa. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, niiden toteuttamisen vastuut jaetaan ja kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Toteutumista seurataan siihen saakka, kunnes puute on korjattu tai riski on hallinnassa.

10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutus

Omavalvonta toteutuu palveluyksikön päivittäisessä työssä, johtamisessa, henkilöstön yhteisessä arvioinnissa ja toiminnan jatkuvassa kehittämisessä. Omavalvonnan avulla varmistetaan, että palvelu on lainmukaista, laadukasta, turvallista, asiakaslähtöistä ja yhdenvertaisesti saatavaa. Omavalvonta perustuu ennakoivaan riskien tunnistamiseen, havaintojen käsittelyyn, korjaaviin toimenpiteisiin ja niiden toteutumisen seurantaan. Yksikön henkilöstö osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen osana omaa työtään. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, riskeistä, vaaratapahtumista ja läheltä piti -tilanteista. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitukset käsitellään, tarvittavat korjaavat toimenpiteet sovitaan ja niiden toteutumista seurataan.

Seurannan kohteet

Omavalvonnassa seurataan palvelujen saatavuutta, asiakastyön toteutumista, palveluprosessien sujuvuutta, asiakasturvallisuutta, henkilöstön riittävyyttä ja osaamista, kirjaamisen laatua, tietosuojaa ja tietoturva, toimintaympäristön turvallisuutta sekä asiakas- ja yhteistyötahopalautetta. Seurannassa hyödynnetään asiakaspalautetta, henkilöstön havaintoja, HaiPro- ja SPro-ilmoituksia, muistutuksia, kanteluita, sisäisiä arviointeja, palaverissa esiin nousseita havaintoja sekä muita toiminnan seurantatietoja.

Havaintojen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

Omavalvonnassa esiin tulevat havainnot, poikkeamat ja kehittämistarpeet käsitellään yksikön palaverissa ja tarvittaessa esihenkilön, palvelualueen johdon tai muiden asiantuntijoiden kanssa. Havaintojen perusteella arvioidaan vaikutukset asiakkaisiin, henkilöstöön, palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Toimenpiteille määritellään vastuut, aikataulu ja seuranta. Tarvittaessa päivitetään yksikön toimintakäytäntöjä, ohjeita, perehdytystä, työnjakoa tai muita palvelun turvallisuutta ja laatua varmistavia menettelyjä.

Raportointi

Omavalvonnan seurannasta ja havainnoista raportoidaan Kainuun hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Keskeiset havainnot, poikkeamat, palautteet ja toteutetut kehittämistoimenpiteet kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Raportoinnin avulla varmistetaan, että johto saa tietoa palvelun toteutumisesta, riskeistä, korjaavista toimenpiteistä ja kehittämistarpeista.

Omavalvonnan toteutumista arvioidaan säännöllisesti henkilöstön kanssa. Tarvittaessa asioita viedään palvelualueen johdon käsiteltäväksi. Merkittävistä palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen tai toiminnan jatkuvuuteen vaikuttavista havainnoista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle ja tarvittaessa ylemmälle johdolle.

Omavalvontasuunnitelman arviointi ja päivittäminen



Omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa, palveluprosesseissa, henkilöstössä, toimintaympäristössä, lainsäädännössä tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Päivityksessä huomioidaan omavalvonnan seurannassa esiin nousseet havainnot, asiakaspalaute, henkilöstön palaute, muistutukset, kantelut, vaaratapahtumat ja toteutetut kehittämistoimenpiteet.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja pidetään asiakkaiden, henkilöstön ja yhteistyötahojen saatavilla Kainuun hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Omavalvonnan osavuosisiraportti julkaistaan 3 kk välein.

Päivitetty: 8.7.2026

Hyväksynyt: