



Perheiden tuki- ja ostopalvelujen palvelualueen ostopalvelujen omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	2
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4 Omavalvonnan toimeenpano	6
5 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
6. Palvelun sisällön omavalvonta	14
7 Asiakasturvallisuus.....	17
8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	20
9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	22
10 Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	22



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Kainuun hyvinvointialue
Y-tunnus 3221331-8

Hyvinvointialue Kainuun hyvinvointialue

Kajaani, Paltamo, Sotkamo, Kuhmo, Suomussalmi, Hyrynsalmi, Ristijärvi, Puolanka

Toimintayksikkö/palvelu

Sosiaali- ja perhepalvelut -toimialueen Perheiden tuki- ja ostopalvelut -palvelualueen Osto- ja tukipalvelut palveluyksikön palvelut:

Osto- ja tukipalveluissa tehdään lastensuojelulain mukaisen sijaishuollon laitospalveluiden, ammatillisten perhekotien ja perhehoidon sekä vammaislainsäädännön mukaisten asumispalvelujen ohjausta- ja valvontaa omassa palvelutuotannossa sekä ostopalveluissa. Em. Palveluiden hankinta- ja sopimussyhteistyö kuuluu tälle palveluyksikölle.

- Palveluyksiköstä järjestetään ja koordinoidaan:
- vammaislainsäädännön mukainen asumispalvelu oman tuotannon toimintayksiköissä ja ostopalvelutoimintayksiköissä ja perhehoito
- Lastensuojelulain mukainen avohuollon sijoitus tai sijaishuolto lastensuojelulaitoksissa, ammatillisissa perhekodeissa ja perhehoidossa, oman tuotannon toimintayksiköissä ja ostopalvelutoimintayksiköissä.
- Lastensuojelu- ja vammaislainsäädännön mukainen Kainuun hyvinvointialueen oman palvelutuotannon toimintayksiköiden ja ostopalvelutoimintayksiköiden valvonta ja ohjaus. Lastensuojelun ammatillisten perhekotien ja perhehoidon valvonta ja ohjaus.
- Tukiperhehoito
- Lastensuojelulain mukaisten tukiperheiden ja perhehoitajien rekrytointi ja valmennus
- Tukihenkilöpalvelun koordinointi
- Sosiaali- ja perhepalvelut -toimialueen toimistosiihteeripalvelut.

Katuosoite: PL 400

Postinumero: 87070 Postitoimipaikka Kainuu

Sijaintikunta yhteystietoiheen

: Palvelualuepäällikkö ja palvelusuunnittelija Koskikatu 1, 87200 Kajaani; lastensuojelun sijaishuolto Lönnrotinkatu 2 C, 3. krs, 87100 Kajaani; toimistopalveluiden esihenkilö Linnankatu 18, 87100 Kajaani. Toimistosiihteerit ovat jakautuneet kaikkiin Kainuun hyvinvointialueen Sosiaali- ja perhepalveluiden toimipisteisiin.

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palveluyksikkö järjestää palvelua ei tuota sitä, joten asiakaspaikkamäärän ilmoittaminen ei kosketa tätä omavalvontasuunnitelmaa. Palvelu järjestetään jokaiselle sitä tarvitsevalle asiakkaalle.



Valvontaa ja ohjausta annetaan kaikille palveluyksikön järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen oman palvelutuotannon sekä ostopalvelutoimintayksiköille sekä lastensuojelun perhehoitoon ja tukiperheille.

Tukiperheiden ja perhehoitajien rekrytointi on kaikille ko. toiminnasta kiinnostuneille avointa. Valmennusta järjestetään ryhmän täyttyessä (vähintään 4 perhettä), tukiperheiden valmennus on jatkuvaa.

Toimistopalvelut tarjoavat toimistosihteeripalvelua Sosiaali- ja perhepalveluiden -toimialueen kaikille kolmelle palvelualueelle ja palvelualueiden palveluyksiköihin. Em. mainittu organisaatio ei ole toimistopalveluiden asiakas, vaan toimistopalvelut sisältyy siihen. Siten ei asiakaspaikkamäärää.

Esihenkilö Hanna Karvinen
Puhelin 040 669 6505

Sähköposti hanna.karvinen@kainuu.fi

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](#). Omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan toiminnan laatu, asiakasturvallisuus ja toiminnan asianmukaisuus.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet: palvelualuepäällikkö Hanna Karvinen, sosiaaliohjaajat Laura Heiskanen ja Sanna Kemppainen, palvelusuunnittelija Sanna Partanen ja vs. sosiaalityöntekijä Tarja Seppänen, toimistopalveluiden esihenkilö Paula Tikkanen. Suunnitelma laaditaan palvelualuepäällikön johdolla henkilökuntaa osallistaen.

Palvelualuepäällikkö Hanna Karvinen
Sähköposti hanna.karvinen@kainuu.fi
gsm 040 669 6505

Posti- ja käyntiosoite: Koskikatu 1, 2.krs, 87250 Kajaani

Omavalvontasuunnitelman seuranta



Omaavontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelualuepäällikkö. Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivittämisessä huomioidaan asiakkailta ja työntekijöiltä sekä sisäisessä arvioinnissa saatu palaute. Omaavontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaavontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja organisaation internetissä

Palveluyksikössä huolehditaan, että Lastensuojelulaitoksille on säädetty velvollisuus laatia yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omaavontasuunnitelmaa täytty. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä säädetään yksityiskohtaisesti lastensuojelulain 61 b §:ssä. Lisätietoa suunnitelmasta löytyy THL:n ylläpitämästä [lastensuojelun käsikirjasta](#).

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Palveluyksikkö järjestää palvelua Kainuun hyvinvointialueen asiakkaille koko Suomen alueella ja toimistopalveluita Sosiaali- ja perhepalveluiden -toimialueelle.

Kainuun hyvinvointialue hankkii julkisina hankintoina palveluja. Alihankintana järjestettävät ostopalvelut on koottu Kainuun hyvinvointialueen kilpailutuskalenteriin. Alkuperäisiä hankintasopimuksia säilytetään Kainuun hyvinvointialueen sopimusrekisterissä (kirjaamo).

Osto- ja tukipalveluiden ohjaus- ja valvontavastuu:

Vammaispalvelulain (380/1987) 8 §:n ja vammaispalveluasetuksen 759/1987 10–11 §:n mukaista asumispalvelu, kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 2 §:n mukaan järjestettävä asumispalvelu ja laitoshoidon (417/2007) Lastensuojelulain 36 §:n mukaisena avohuollon tukitoimena perhekuntoutus, 37 §:n mukainen avohuollon sijoitus ja 38 §:n lapsen kiireellinen sijoitus, 49 – 50 § sijaishuolto. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 28 § mukaista tukihenkilötoimintaa sekä tukiperhetoimintaa. Perhehoitolain (263/2015) mukainen perhehoito.

Sosiaali- ja perhepalveluiden toimistopalvelut sijoittuvat organisaatorakenteessa Osto- ja tukipalveluiden palveluyksikköön, mutta toimistosuhteiden työt sijoittuvat Sosiaali- ja perhepalveluiden kolmen eri palvelualueen palveluyksiköihin ja niiden toimipisteisiin.

Yksikössä ei tehdä asiakastyötä. Toimistopalveluissa aikuisten sosiaalityön sihteeritehtävissä työskentelee virkapohjaisia toimistosuhteita, jotka tekevät täydentävän toimeentulotuen päätöksiä tai



hoitavat välitystiliasiakkaiden rahaliikennettä. Työtehtävissä on asiakastyön elementtejä, mutta kuitenkin varsinainen asiakastyö kuuluu sosiaalityöhön ja -ohjaukseen.

Yksikkö koordinoi lastensuojelulain mukaisia avohuollon sijoitusten ja sijaishuollon paikkoja ja vammaislainsäädännön mukaista asumispalvelua Kainuun hyvinvointialueen vammaissosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaille sekä LsL ja ShL mukaisia tukiperheitä ja tukihenkilötoimintaa. Perhekuntoutuksen koordinointi.

Palveluyksikkö rekrytoi ja valmentaa tukiperheitä ja perhehoitajia. Palveluyksiköstä koordinoidaan Kainuun hyvinvointialueen tukiperhetoimintaa sekä tukihenkilötoimintaa.

Palveluyksiköstä valvotaan Kainuun hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kehitysvammaisten ja vammaisten asumispalveluja sekä lastensuojelulaitosta. Yksikkö valvoo Kainuun hyvinvointialueella lastensuojelulain ja vammaislainsäädännön mukaista ostopalveluna alueelle palvelua tuottavia toimintayksiköitä ja perhehoitoa avo- ja sijaishuollossa sekä vammaisten asumispalveluissa. Yksiköllä on kunkin hyvinvointialueen ensisijaisen valvontavastuun ohella valvontavastuu kaikkiin niihin toimintayksiköihin, perhekuntoutukseen ja perhehoitoon, jonne Kainuun hyvinvointialue on em. lainsäädännön mukaisesti sijoittanut asiakkaitaan.

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.

Toimintaamme ohjaavat Kainuun hyvinvointialueen linjauksen mukaiset arvot: Kainuun hyvinvointialueen arvot ovat Vastuullisuus, Avoimuus, Luotettavuus, Oikeudenmukaisuus (VALO). Arvomme korostavat huolehtimista ja vastavuoroisuutta sekä yksilön oikeutta tulla kohdelluksi hyvin.

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Toimistopalvelut toimivat tukipalveluna hallinnollisissa sekä substanssikohtaisissa palveluissa. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Toimintaperiaatteenamme ovat laadukkaat ja lapsen edun ja tarpeen mukaiset avohuollon sijoitusten ja sijaishuollon palvelut sekä perhekuntoutus, sekä laadukkaat ja vammaisen asiakkaan edun ja tarpeen mukaiset asumispalvelut, tukiperheiden ja perhehoitajien rekrytointi ja valmennus sekä tukihenkilötoiminnan koordinointi. Yksikön työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä em. Sosiaalityön ja -ohjauksen sosiaalialan ammattihenkilöstön, oman palvelutuotannon (Asuminen ja sosiaalinen kuntoutus -palvelualue) että ostopalvelutoimintayksiköiden sekä perhehoitajien ja tukiperheiden kanssa.



Valvonnan osalta teemme em. tahojen lisäksi yhteistyötä toimintayksikön sijainnista riippuen muiden hyvinvointialueiden sekä Aluehallintovirastojen kanssa. Omavalvonta on kaikkien toimintayksiköiden ensisijainen valvonnan muoto. Yksikkömme tekee pääasiassa ennakollista ohjausta ja valvontaa, sopimusvalvontaa ja tarpeen mukaan reaktiivista valvontaa. Valvonta perustuu vallitsevan lainsäädännön toteutumisen sekä puitesopimuksen tai suorahankintasopimuksen toteutumisen valvontaan ja ohjaukseen. Valvonta- ja ohjauskäynneillä voidaan lyhyesti haastatella myös toimintayksikön asiakkaita ja henkilöstöä toimintayksikön asiakkaan tai henkilökunnan edustajan niin halutessa. Haastattelusta ei tehdä asiakaskirjausta, mutta haastattelussa esille nousseisiin epäkohtiin reagoidaan asianmukaisesti haastateltavan henkilöllisyyden paljastumista vaarantamatta.

Valvonta- ja ohjauskäynnistä laaditaan aina valvonta- ja ohjauskertomus. Valvonta- ja ohjauskertomus lähetetään aina Aluehallintovirastoon pl. perhehoito ja jaetaan ko. valvontakäynnin kohteena olevaan toimintayksikköön sekä Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon pl. perhehoito. Oman palvelutuotannon osalta ohjaus- ja valvontakertomus tallennetaan organisaatioon sähköisesti (Y-asema), josta se on Asumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelualueen johdon saatavissa.

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. Kainuun hyvinvointialueella on käytössään Haipro-järjestelmä. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

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

- Kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Haipro: Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi, turvallisuuskävelyn tarkistuslista, asiakas/potilasturvallisuusilmoitus
- Kiinteistökohtainen turvallisuuskävely ja poistumisharjoitukset
- Kainuun hyvinvointialueen asiakasasiakirjojen arkistointiohje
- Osassa kiinteistöjä on kameravalvonta
- Osassa kiinteistöjä on Avack Alert -turvallisuusjärjestelmä
- Osto- ja tukipalveluiden toiminnan luonteen vuoksi oleellinen osa omavalvontaa on valvontatehtävän toteutumisen ohjaus ja valvonta: Sekä oman tuotannon toimintayksiköiden että ostopalvelutoimintayksiköiden valvonta on säännönmukaista niiden omavalvontavelvoitteesta huolimatta. Toimintayksiköiltä edellytetään lakisääteisten suunnitelmien laatimista ja pitämistä ajan tasalla. Kainuun hyvinvointialue huomioi omissa alihankintana tuotettavissa sopimuksissa eri lainsäädäntöön sisältyvät sisältö, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

Palveluista pyydetään käyttäjäkokemuksia asiakkailta ja Sosiaalityö ja -palvelut palvelualueen sosiaalityöntekijöiltä ja -ohjaajilta (omatyöntekijät). Mahdollisista palvelun epäkohdista pyydetään ilmoittamaan.

Yksityisten palveluntuottajien toimintayksiköihin tehdään valvonta- ja ohjauskäynnit vuosittain. Palveluntuottajat toimittavat sopimuksen mukaisesti yksi tai kaksi kertaa vuodessa toimintakertomukset liitteineen. Ennen valvontakäyntiä toimintayksiköltä pyydetään työvuorolista toteuma edeltävä 3 kk, henkilöstötoteumat, omavalvontasuunnitelma. Käynnin yhteydessä katsomme lääkehoitosuunnitelman, lääkeluvat, voimassa olevan työvuorolistan, henkilöstöluettelon, pelastussuunnitelma, palotarkastusraportti ja mahdolliset muut raportit esim. työsuojelu tms.

Vammaislainsäädännön mukaisten toimintayksikköjen palveluntuottajien ja vammaissosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien (omatyöntekijöiden) kanssa järjestetään resurssien puitteissa vuosittain yhteistyötapaamiset, joissa käydään läpi palvelua ja yhteisiä ajankohtaisia asioita.

Palveluntuottajien kanssa ollaan säännöllisesti yhteydessä.



Palvelusetelillä tuotettavien palveluiden palveluntuottajat hyväksytään palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP). Palveluntuottajat toimittavat vuosittain toimintakertomuksen liitteineen PSOP-järjestelmään. Palveluseteli palveluntuottajiin ollaan yhteydessä resurssien puitteissa.

Osto- ja tukipalveluissa valvontaa toteuttaa Kainuun hyvinvointialueen delegointipäätöksen mukaiset viranhaltijat.

Henkilökunta tuo mahdolliset korjaavat toimenpiteet esimiehen tietoon ja yhdessä henkilökunnan kanssa kehitetään toimintaa. Muutoksista tiedotetaan kokouksissa (työpaikka- ja johtoryhmän kokouksissa). Yhteistyötahoja tiedotetaan tapaamisissa tai välittömästi, jos se on tarpeellista.

Oman riskin aiheuttaa sosiaalipalveluissa työvoiman saatavuuden varmistaminen. Toimintayksiköiden esihenkilöiden vaihtuvuus aiheuttaa riskin, mikä käytännössä aiheuttaa Osto- ja tukipalveluiden henkilökunnan ohjausvastuuseen työkuormaa.

Riskin muodostaa valtava muistikuorma eli ns. hiljainen tieto. Yksiköllä ei ole käytettävissään tietojärjestelmää, johon työn voi kirjata. Yksikössä ei tehdä asiakastyötä, joten asiakastietojärjestelmä ei ole soveltuva alusta.

Henkilöstön hyvinvoinnista pidetään huolta Kainuun hyvinvointialueella käytettävissä olevin keinoin mm. työnohjauksella, ePassi, tyhy, työterveyshuolto, onnistunut rekrytointi ja kannustava suhtautuminen henkilökunnan kouluttautumiseen ja itsensä kehittämiseen.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

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.



Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan. Lisäksi menettelyohjeissa on maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Yksiköstä valvotaan asiakasturvallisuutta, yksiköllä ei itsellään ole asiakkaita. Asiakasturvallisuuteen aiheutuneet riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat keskustellaan ohjaus- ja valvontatilanteissa ja niistä raportoidaan ohjaus- ja valvontakertomuksiin. Palveluyksikön henkilökuntaa koskee ilmoitusvelvollisuus, mistä todettu aiemmin tässä asiakirjassa.

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

Henkilökunta ilmoittaa havaituista riskeistä lähiesihenkilölleen tai laatii Haipro-ilmoituksen.

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

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.

Osto- ja tukipalvelun asiakkaita ovat yksityiset palveluntuottajat, oman toiminnan palveluyksiköt ja heidän asiakkaansa, joiden palvelun laatua, turvallisuutta tässä yksikössä valvotaan. Ohjauksessa ja valvonnassa kiinnitämme huomiota siihen, että asiakkaalla on mahdollisuus keskustella toimintayksikön esihenkilön tai toiminnasta vastaavan henkilön kanssa. Keskustelua voidaan suositella, sillä tyytymättömyyttä aiheuttaneisiin tilanteisiin voi liittyä väärinymmärryksiä, jotka selviävät nopeimmin keskustelemalla. Mikäli keskustelu ei riitä, toimintayksikkö ei korjaa epäkohtaa, asiakkaalla on mahdollisuus tehdä sosiaalihuoltolain mukainen muistutus toimintayksikköön, tai kantelu siihen aluehallintovirastoon, jonka alueella toimintayksikkö sijaitsee. Toiminnasta vastaavalla taholla on velvollisuus korjata mahdolliset epäkohdat. Tarvittaessa Osto- ja tukipalvelut käynnistää reaktiivisen valvonnan.

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.

Henkilökunta tekee Haipro-ilmoituksen eTyöpöydällä. Tapahtuma käsitellään Haipron aiheen mukaisesti ja kuitataan järjestelmään.

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.

Mikäli haittatapahtumia tai epäkohtia tulee esille, niihin reagoidaan tilanteen vaatimalla vakavuudella. Em. tapahtumia ei ole ollut. Omavalvonnan seuranta-asiakirjaa ei ole. Kyseessä on ensimmäinen tähän



yksikköön kirjoitettu omavalvontasuunnitelma. Kohta on vaikeasti sovellettavissa yksikön toimintaan, jossa ei tehdä asiakastyötä.

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

Palaverikäytäntöiden mukaisesti ja sähköpostilla. Yksikkö tiedottaa asioista, jotka koskettavat toimintayksiköitä tai toisia palvelualueita seuraavasti: Palvelualuepäällikkö tiedottaa muita palvelualueita. Palvelusuunnittelija tiedottaa vammaislainsäädännön mukaisia palveluntuottajia. Laitoshoidosta vastaava sosiaaliohjaaja tiedottaa lastensuojelulaitoksia ja ammatillisia perhekoteja. Vs. sosiaalityöntekijä tiedottaa perhehoitajia. Sosiaaliohjaaja tiedottaa tukiperheitä.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

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

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

lääkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

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

Osto- ja tukipalveluissa ohjaus- ja valvontakäynnillä tarkistetaan ko. asiakirjojen käytännöt eri palveluyksiköissä, asiakirjojen ajantasaisuus osana asiakkaan saamaa palvelua ja asiakasturvallisuutta.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa



Sijaishuoltopaikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, tulee se laatia viipymättä, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa ja sitä varten on kuultava myös lapsen huoltajia, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Lastensuojelun asiakasprosessista on säädetty lastensuojelulaissa. Lastensuojeluasia tulee vireille sosiaalitoimessa esimerkiksi hakemuksella tai ilmoituksella. Kiireellinen lastensuojelun tarve arvioidaan heti. Muissa tapauksissa sosiaalityöntekijä arvioi seitsemän arkipäivän kuluessa, onko tehtävä lastensuojelutarpeen selvitys. Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun sosiaalitoimessa on ryhdytty kiireellisiin lastensuojelutoimenpiteisiin tai lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisestä on tehty päätös. Lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi saa oman sosiaalityöntekijän Sosiaalityön ja -ohjauksen palvelualueelta. Hyvinvointialue on velvollinen järjestämään lapselle ja hänen perheelleen ne sosiaalihuollon palvelut, jotka lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi asiakassuunnitelmassa välttämättömiksi lapsen terveyden ja kehityksen kannalta. Asiakassuunnitelmassa sovitaan myös lapsen ja vanhemman tapamisista.

Jos kasvuolot tai lapsi itse vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä, on aloitettava viipymättä avohuollon tukitoimet. Avohuollon tukena voidaan järjestää esim. tukihenkilö, perhetyötä ja myös sijoitus kodin ulkopuolelle. Jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa, hänet voidaan sijoittaa kiireellisesti. Jos kasvuolot tai lapsi itse vaarantavat vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä, eivätkä avohuollon tukitoimet ole sopivia, mahdollisia tai riittäviä, lapsi on otettava huostaan. Huostaanotto voidaan toteuttaa kuitenkin vain, jos sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista. Ennen lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle on selvítettävä lapselle läheisten henkilöiden mahdollisuudet ottaa lapsi luokseen asumaan tai muutoin osallistua lapsen tukemiseen.

Sijaishuollolla tarkoitetaan huostaanotetun, kiireellisesti sijoitetun tai hallinto-oikeuden väliaikaismääräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona sijaisperheessä tai laitoshuoltona lastenkodissa, koulukodissa tai muussa lastensuojelulaitoksessa.

Osto- ja tukipalveluilla on ohjaus- ja valvontavelvollisuus lastensuojelulaitoksiin, lastensuojelun perhekoteihin ja perhehoitoon. Lapsikohtaisesta valvonnasta vastaa Sosiaalityön ja -ohjauksen palvelualueen lapsen oma sosiaalityöntekijä. Osto- ja tukipalveluiden suorittamalla ohjauksella ja valvonnalla varmistetaan asiakasturvallisuus ja palveluntuottajan toiminnan lain mukaisuus. Oman toiminnan toimintayksikön ja ostopalveluyksiköiden valvontaa tehdään samoin periaattein. Ostopalveluyksiköiden kohdalla valvomme Kainuun hyvinvointialueen ja lastensuojeluyksikön sopimuksen toteutumista.

Asiakkaan kohtelu

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



Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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

Yksikössä ei tehdä asiakastyötä, asiakasvastuu on Sosiaalityön ja -ohjauksen palvelualueella. Itsemääräämisoikeus kuuluu kuitenkin myös valvontaan, jota Osto- ja tukipalvelut suorittaa. Ohjaus- ja valvontakäynneillä tarkastelemme itsemääräämisoikeuden toteutumista. Haastattelemme toimintayksiköiden ja perhekotien asiakkaita vapaamuotoisesti ja kysymme ikätasoisesti myös itsemääräämisoikeuden toteutumisesta kehitys- tai ikätasoisesti. Lyhyt haastattelu on aina asiakkaalle täysin vapaaehtoinen ja tilanne on vapaamuotoinen eikä siitä tehdä asiakaskirjausta asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Toimintayksikköjen ohjaus- ja valvontakäynneillä tarkistetaan yksikössä tehdyt rajoitustoimenpidepäätökset. työntekijöillä on käytettävissä rajoitustoimenpide- ohjeistus ([linkki](#))

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa [Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)



[Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

[Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021](#)

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.

Ohjaus- ja valvontakäynneillä tarkastelemme toimintayksiköiden tapaa kohdella ja puhua asiakkaistaan. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan ensisijaisesti neuvonnan ja ohjauksen keinoin tai tilanteen vaatimalla tavalla.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asiakkaita kuullaan kilpailutuksen yhteydessä järjestämällä kyselyitä ja tapaamisia. Lisäksi asiakkailla tai heidän omaisillaan on mahdollisuus ottaa yhteyttä palvelusuunnittelijaan tai lastensuojelun laitoshoidosta vastaavaan sosiaaliohjaajaan tai palvelualuepäällikköön. Tarvittaessa järjestetään yhteisiä tapaamisia palveluntuottajien ja valvonnasta vastaavien ja omaisten/asiakkaiden kanssa.

Asiakaspalautteeseen reagoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautte huomioidaan mm. valvonnassa kiinnittämällä erityistä huomiota palautteessa esille tulleen asiaan. Palautetta voidaan hyödyntää myös tarjouspyynnön valmistelussa.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Muistutus tehdään ensisijaisesti siihen toimintayksikköön, jota muistutus koskee. Mikäli muistutus koskee Osto- ja tukipalveluiden henkilökuntaa, muistutus lähetään 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. Annetaan muistutuksen/kantelun tekijälle vastaus kohtuullisessa ajassa. Henkilön, jota muistutus/kantelu koskee, varataan tilaisuus antaa oma vastineensa tapahtumaan, joka kokonaan tai soveltuvin osin liitetään kantelun/muistutuksen tekijälle



annettavaan vastaukseen. Kantelun/muistutuksen aiheen ja vaatimusten mukaisesti ryhdytään toimenpiteisiin tilanteesta riippuen palveluesihenkilön (toimistopalvelut)/palvelualuepäällikön/toimialuejohtajan johdolla.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Tiina Komulainen, puhelinaika ma, ti ja to klo 8.00–11.00. GSM 044 797 0548 (puhelin, pvm/mpm) tai tiina.komulainen@kainuu.fi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu
Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.
puh. 09 5110 1200

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.

Ohjaus- ja valvontakäynnillä tarkistetaan, onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä ja tietääkö asiakas omatyöntekijänsä nimen ja yhteystiedot.

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Oman palvelutuotannon avohuollon sijoitusten, sijaishuollon tai palveluasumisen toimintayksiköt ovat ensisijaisia ostopalveluihin nähden. Lastensuojelussa perhehoito on ensisijaista laitoshoidon nähden niissä tilanteissa, jossa perhehoidon voidaan katsoa soveltuvaksi asiakkaalle. Puitesopimuksen mukaiset ostopalvelut ovat ensisijaisia suorahankintaan nähden, ellei suorahankinta ole perusteltavissa asiakkaan edulla, esim. tilanteet puitesopimuskauden vaihtuessa tilanteessa, jossa toimintayksikkö ei enää olisikaan palveluntuottajana uudella puitesopimuskaudella. Ensisijaista asiakkaan edun turvaamiseksi on näissä tilanteissa tehdä suorahankinta. Asiakasta ei pompotella tarpeettomasti paikasta toiseen.

Avo- ja sijaishuollon toimintayksiköt pyritään valitsemaan lapsen tarpeita vastaavasti, ja sijoituksen aikana yksikkö keskustelee lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän/-ohjaajan sekä toimintayksikön kanssa. Tarvittaessa lapselle etsitään hänen tarpeitaan paremmin vastaava toimintayksikkö tai perhehoitopaikka lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi.



Vammaislainsäädännön mukaisissa palveluasumispalveluissa alueella ei ole riittävästi palveluntuottajia ja asiakkuudet ovat pitkäaikaisia, elinikäistä asumista, joten myös toimintayksiköissä vapaina olevat asiakaspaikat ohjaavat asiakkaan palveluasumiseen sijoittumista. Sosiaalityöntekijä/-ohjaaja päättää sopivan palveluasumismuodon, jonka perusteella palvelusuunnittelija etsii asiakkaalle sopivan palveluasumisen paikan. Ennen muuttoa asiakas käy tutustumassa toimintayksikköön ja voi kieltäytyä tarjotusta palveluasumispaikasta halutessaan. Asiakkaiden sijoittelussa pyritään mahdollisimman hyvin vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen liian raskaita palveluja välttäen.

ShL ja LsL mukaisessa tukiperhetoimintaan kaivataan lisää tukiperheitä, perheitä on alueella tarpeeseen nähden liian vähän. Kainuun hyvinvointialueella on tukiperhejono. Keskimääräistä jonotusaikaa ei ole, koska lapset eivät ohjaudu tukiperheisiin jonotusjärjestyksessä. Tukiperhe voi itse esittää toiveen siitä, millaiselle lapselle haluavat tukiperheen tarjota. Lisäksi kiireellisesti tukiperhepalvelua tarvitsevat lapset priorisoidaan raskaampien tukitoimien välttämiseksi.

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

Osto- ja tukipalveluiden henkilökunnan käytössä on ePassi (kokoaikainen työntekijä 100 €/vuosi), jonka saldon voi käyttää kulttuuri, hyvinvointi- ja liikuntapalveluihin. Lisäksi yksikössä pidetään joko kerran vuodessa koko työpäivän mittainen tai kaksi kertaa vuodessa puolen työpäivän mittainen työ-päivä.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruoka-valiot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Osto- ja tukipalveluiden ohjaus- ja valvontakäynnillä tarkistetaan asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa ravitsemukseensa, se on kiinteä osa asiakasturvallisuuden varmistamista. Tarkastamme huomioiko palveluyksikkö erilaiset ja erilaisiin syihin perustuvat ruokavaliot ilman syrjintää ja ravitsemuksen tarpeen. Erityisiä huomion kohteita uskontoon ja etsinisytyteen perustuvan ruokakulttuurin mahdollistaminen sekä yksilön vapautteen kuuluvat valinnat mm. kasviruokavalio, sekä ruoka-aineallergiat, keliakia, intoleranssit, kliiniset ravintovalmisteet, peg-ruokinnan hallitseminen jne. Ohjaus- ja valvontakäynneillä tarkistamme, asiakkaiden todellisen vaikuttamisen mahdollisuuden yksikön ruokalistaan, onko toiveruokapäiviä, tehdäänkö ruoka yksikössä vai tuleeko se teollisena valmisteena yksikköön lämmitettäväksi.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).



Valvontakäynnillä tarkistetaan henkilökunnan kelpoisuus osallistua elintarvikkeiden käsittelyyn. Lähtökohtaisesti henkilö, jolla ei ole hygieniapassia ei käsittele elintarvikkeita. Lisäksi tarkastamme, pitääkö yksikkö kirjata ruokien tarjoilulämpötiloista sekä ruokien säilytyslämpötiloista, ja onko seuranta osa yksikön omavalvontasuunnitelmaa, ja onko lämpötilatarkastelu aiheuttanut huomioita Elintarvikeviranomaisen suorittamassa valvonnassa. Tarvittaessa ohjaamme huomion tehdessämme välittömästi korjaamaan puutteen, konkreettisesti esim. välittömästi hankkimaan jääkaappiin lämpömittarin, mikäli sellainen sieltä puuttuu. Valvontakäynnillä tarkastetaan yksikön siivouskaappi, aineiden ja tarvikkeiden varastointi, yksikön yleiset tilat silmämääräisesti ja voimme vierailla asiakkaiden huoneissa asiakkaiden vieraina yhdessä asiakkaan kanssa, mikäli asiakas sen sallii. Osana valvontaa tarkastamme yksikön siivoussuunnitelman ja vastuunjaon siivouksen ja hygienian ylläpitämisen suhteen. Valvomme noudattaako hygieniakäytännöt asiakkaiden tarpeita sekä Kainuun hyvinvointialueen ja THL:n antamia ohjeita.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n nettisivulta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Osto- ja tukipalvelut -palveluyksikössä valvontakäynnillä tarkistetaan yksikön ohjeistukset, lääkehoitosuunnitelma, lääkeluvat ja lääkkeiden asianmukainen asiakaskohtainen säilytys lääkekaapissa, säilytyslämpötila, lääkekaapin avaimen säilyttäminen, lääkehoidon toteutuminen ja poikkeamat, kuka pääsee lääkekaappiin ja terveyden ja sairaanhoidonpalvelujen järjestäminen.

Rajattu lääkevarasto

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija).



Yksiköillä ei ole käytössä rajattuja lääkevarastoja, ja mikäli niitä on ja yksiköllä ei ole osoittaa myönnettyä lupaa, pyydämme ohjaus- ja valvontakäynnin yhteydessä, että lääkevarasto puretaan välittömästi jopa valvontakäynnin aikana.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien 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 palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Jokaisella asiakkaalla on omatyöntekijä Sosiaalityön ja -ohjauksen palvelualueella, jonka vastuulla on koota tarvittavat verkostot asiakkaan asiakasasian ympärille. Osto- ja tukipalvelut tekevät yhteistyötä Sosiaalityön ja -ohjauksen -palvelualueen sosiaalialan ammattihenkilöiden, toimintayksiköiden, perhehoitajien ja tukiperheiden kanssa sekä tarvittaessa toimintayksikön sijaintikunnan hyvinvointialueen ja aluehallintoviraston kanssa.



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 holhustoimilain 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 terveellisyys 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.

Kainuun hyvinvointialueella tila-asiat on keskitetty keskitettyihin tukipalveluihin. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työhyvinvointipalvelujen ja työsuojelun kanssa.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritellyt henkilöstömitoitukset ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.



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

Osto- ja tukipalvelut -palveluyksikössä ei tehdä asiakastyötä. Mutta valvontakäynnillä tarkistetaan henkilöstömitoitukset ja henkilöstön kelpoisuudet sekä esihenkilötyön määrä.

Osto- ja tukipalvelut -palveluyksikössä on toimistopalvelujen lähiesihenkilö, jonka työnkuva on laadittu siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa. Yksikössä ei ole erillistä palveluyksikköpäällikköä, vaan palveluyksikköpäällikön tehtävää hoitaa palvelualuepäällikkö. Tehtävänkuva on laaja, joten lähiesihenkilötyöhön ei jää riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon 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.

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

valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito

Sosiaalihuollon asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus asioida äidinkielellään Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4§, joten henkilökunta tilaa tulkkipalvelun tarvittaessa. Yksikössä työskentely edellyttää hyvää Suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa. Kielitaito tarkastellaan rekrytoinnin yhteydessä.

Yksikkö pyrkii onnistuneisiin rekrytointeihin, jolloin saamme ammattitaitoisen ja sitoutuneen henkilökunnan. Rekrytoinnin lähtökohtana on vakanssia vastaavan kelpoisuuden omaavan henkilön rekrytoiminen vapaana olevaan vakanssiin. Mikäli kelpoisuuden omaavaa henkilöä ei ole rekrytoitavissa, sijaiskelpoiset huomioidaan. Noudatamme rekrytoinnissa hyvinvointialueen ohjeistuksia. Sijaisuuksiin voidaan valita henkilö ilman jukista rekrytointimenettelyä, mikäli se katsotaan tarpeettomaksi. Avoinna olevat vakanssit ovat aina julkisesti haettavissa ja rekryilmoitukset ovat julkisesti avoinna kuntarekry.fi ja TE-toimiston www.mol.fi -palvelussa.

Rekrytointi etenee kolmevaiheisesti hakuajan umpeuduttua. Ensimmäisessä vaiheessa työhakemukset luetaan huolellisesti ja haastatteluun valituille soimitaan puhelimitse. Haastattelukutsua soimittaessa keskustellaan hakijan kanssa lyhyesti, ja tässä vaiheessa haastateltava hyväksyy esitetyn haastattelukutsun. Tässä vaiheessa on mahdollista sekä hakijan että rekrytoivan osapuolen todeta, että rekrytointi ei hakijan kohdalla etene, jolloin haastattelukutsua ei esitetä. Rekrytoinnin kolmannessa vaiheessa työnhakija haastatellaan etukäteen määriteltujen kysymysten avulla. Kaikkien haastateltujen välillä tehdään ansiovertailu. Ansiovertailussa eniten pisteitä saaneelle hakijalle soimitaan puhelimitse, kerrotaan rekrytoinnin tulos ja pyydetään hakijaa kirjallisesti (sähköposti) ilmoittamaan paikan vastaanottamisesta ja kertomaan, milloin hän voisi tehtävässä aloittaa. Tarvittaessa työntekijältä pyydetään rikosrekisteriote, mikäli työ sisältää alaikäisten asiakkaiden kanssa työskentelyä.



Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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 uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö-laissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Perehdytyksestä sovitaan Osto- ja tukipalvelut yksikössä tällä hetkellä sisäisesti ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Rekrytointivaiheessa kartoitamme henkilön osaamista ja tietotaitoa tehtävässä tarvittavasta osaamisesta. Jokaiselta rekrytoitavalta tarkistetaan rikosrekisteriote sekä pyydetään T-todistus terveydentilasta. Tehtävään tai virkaan valitaan aina tehtävän hoitamisen kannalta ansioitunein hakija, mikä jo itsessään heijastuu suoraan perehdyttämisen tarpeeseen. Mikäli rekrytoitava työntekijä tulee organisaation ulkopuolelta, huolehtii esihenkilö yleisen organisaatioon perehdyttämisen. Sen sijaan tehtävään perehdyttää yksikön substanssiosaaja(t). Substanssiosaaja on aina paras perehdyttäjä yksilöityyn tehtävään, ja tehtävän hoitamiseen liittyvään ohjeistukseen. Perehdytys tapahtuu työtehtävien hoitamisen ohessa sekä perehdyttäjällä että perehtyjällä. Työparityöskentely on yksi perehdytyksen kantava periaate, eli vastuuta tehtävään siirretään saattaen vaihtaen.

Yksikössä on kiinnitetty huomiota hiljaiseen tietoon ja hiljaisen tiedon riskiin, mikä aktualisoituu tai voi aktualisoitua työntekijävaihdojen yhteydessä. Yksikön toiminta kirjoitettujen ohjeiden määrässä ja laadussa hakee vielä lopullista muotoaan syksyllä 2023. Toimintayksikkö on vielä nuori, Kainuun hyvinvointialueelle 1.1.2023 perustettu, joten on luonnollista, että ohjeistukset ja rutiinit ovat vielä keskeneräisiä. Yksikköä kehitetään palvelualuepäällikön johdolla henkilökunnan ammattitaito huomioiden ja hyödyntäen.

Henkilökunnalla on vapaa oikeus hakeutua työn kannalta oleellisiin hyvinvointialueen koulutuskalenterissa oleviin sisäisiin koulutuksiin ja valvonnan kannalta olennaisiin webinaareihin ja koulutustilaisuuksiin, mm. THL, Valvira, AVI, tai voimme myös hankkia kohdennettua koulutusta (esim. perhehoidon verokoulutus). Palvelualuepäällikkö suhtautuu myönteisesti täydennyskouluttautumiseen, ja myös henkilökunnan omaehtoiseen substanssiosaamista lisäävään kouluttautumiseen myöntämällä Kainuun hyvinvointialueen linjauksen mukaisesti palkallisia opintopäiviä yhdenvertaisin periaattein henkilökunnalle.

Toimitilat

Osto- ja tukipalvelut eivät tarjoa asumispalveluita. Palveluyksikön käytössä on tavanomaiset toimistotilat eri toimipisteissä. Kaikilla työntekijöillä ei ole henkilökohtaisia työhuoneita, mikä on tilojen tehokkaan käytön kannalta järkevää. Palveluyksikön työntekijöillä on käytössään laaja etätyöoikeus, mutta ketään ei veloiteta etätyön tekemiseen vastoin tahtoaan.

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.

Yksikkö on osa perhekeskuksia ja muita Kainuun hyvinvointialueen omia tai sen vuokraamia toimistotiloja. Yhtenäisiä teknologia ratkaisuja ei ole käytössä, vaan kunkin toimipisteen teknologiset ratkaisut riippuvat kunkin toimitilan varustelutasosta tai asiakastyön aiheuttamien riskiarviointien vaatimasta valmiustasosta esim. vartijapalvelu, valvontakamerat.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitseviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa. Lääkitseviksi laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitseviksi laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Valvonnalla varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkitseviksi laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin [henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojaa-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 verkkosivuilla 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 soveltuvien osien eri palveluissa.

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.

Organisaatiossa on järjestetty kirjaamisvalmennusta, kirjaamisosaaminen tiedustellaan jo rekrytointivaiheessa.

Organisaatiossa ei ole sähköistä alustaa Osto- ja tukipalveluiden työn kirjaamiseen.

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

Jokaiselta rekrytoitavalta otetaan työsuhteen alkaessa tietosuojasitoumus, jonka työntekijä allekirjoittaa. Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely ja viranomaismääräysten noudattaminen on osa työtä, työotetta ja jokaisen työntekijän henkilökohtaista virkavastuuta ja omavalvontaa. Mikäli tietosuoja-asiasta nousee omavalvonnallinen huoli, palveluesihenkilöllä on mahdollisuus pyytää lokitietoja perustellusta syystä.

Mikäli organisaatio tai joku muu taho järjestää tietosuojaan liittyvää koulutusta, webinaarin yms., yksikön työntekijät osallistuvat, voivat osallistua, voivat mahdollisuuksiensa tai täydennyskoulutustarpeidensa mukaisesti osallistua siihen.

Tietosuojavaikuttavan nimi ja yhteystiedot



Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

sähköposti: tietosuojavastaava@kainuu.fi

puh. 044 797 0165

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☐ Ei ☒

Osto- ja tukipalvelut -palveluyksikkö on osa Kainuun hyvinvointialueen organisaatiota, joten yksikölle ei erikseen ole laadittu ko. selostetta, käytämme organisaation meille antamaa ohjeistusta.

[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

Osto- ja tukipalvelut -palveluyksikkö perustettiin hyvinvointialueen alkaessa 1.1.2023. Henkilöstöresurssi on riittämätön valvonnan osalta. Henkilöstöresurssi tulee olemaan riittämätön, mikäli yksikön vastuulle asettuu paljon erilaisten tukitoimien järjestelytyötä tai muita tehtäviä muilta palvelualueilta. Sosiaali- ja perhepalvelujen toimialue on uusi ja hakee vielä muotoaan, joten kaikki kehittämistarpeet eivät ehkä ole vielä tiedossa.

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 veloitteiden 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.



KAINUUN
hyvinvointialue

Sosiaali- ja perhepalvelut/Osto-
ja tukipalvelut

Suunnitelma

Laadittu 30.10.2023

Hyväksytty 2.4.2025

Karvinen Hanna

Suomalainen Tarja

24 (24)

Paikka ja päiväys Kajaani 30.10.2023

Allekirjoitus Hanna Karvinen