



Vammaisten sosiaalityön palveluyksikön omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	2
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4 Omavalvonnan toimeenpano	7
5 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	8
6 Asiakkaan kohtelu	12
7 Palvelun sisällön omavalvonta	16
8 Asiakasturvallisuus.....	17
9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	21
10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	23
11 Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	23



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Kainuun hyvinvointialue PL 400, 87070 Kainuu
Y-tunnus 3221331-8

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

Vammaisten sosiaalityön palveluyksikkö

Palveluyksikön vastaava lähiesihenkilö:
Seija Seppänen, palveluyksikköpäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä puh. 0400 197 235
seija.a.seppanen@kainuu.fi

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

Vammaisten sosiaalityön toimipisteet:

Koskikatu 1, 2. krs, 87200 Kajaani
Keskuskatu 9, 88600 Sotkamo
Kainuuntie 89, 88900 Kuhmo
Kauppakatu 20, 89600 Suomussalmi
Ouluntie 13, 89200 Puolanka

Vammaisten sosiaalityön palveluyksikön asiakkaina on vaikeavammaisia ja kehitysvammaisia henkilöitä, alle 65-vuotiaita omaishoidon tuen asiakkaita sekä perhehoitolain asiakkaita. Vammaisten sosiaalityön palveluyksikössä tehdään palvelutarpeen arvioinnit, palvelupäätökset, palvelujen järjestäminen ja seuranta. Asiakasmäärä on n. 2560

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.](#)

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus palvelualueen palvelualuepäällikkö Tarja Juppi ja vammaisten sosiaalityön palveluyksikköpäällikkö johtava sosiaalityöntekijä Seija Seppänen.

Suunnitelma laaditaan palvelualuepäällikön ja palveluyksikköpäällikön toimesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelmasta vastaa palvelualuepäällikkö.

Sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus palvelualuepäällikkö Tarja Juppi, tarja.juppi@kainuu.fi gsm 044 777 3311

Posti- ja käyntiosoite: Lönnrotinkatu 2 c, 87100 Kajaani

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Seurannasta vastaa palvelualuepäällikkö, tehden tiivistä yhteistyötä palveluyksikköpäällikön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kaikissa vammaisten sosiaalityön toimipisteissä sekä Kainuun hyvinvointialueen internetsivuilla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus



Vammaisten sosiaalityön palveluysikössä järjestää vammaispalvelulain mukaiset palvelut, kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain mukaiset palvelut asiakkaille, omaishoidon tuesta annetun lain mukaiset palvelut alle 65-vuotiaille hakijoille sekä kehitysvammaisten ja vammaisten henkilöiden perhehoitolain mukaiset palvelut.

Palveluysikön toiminta on viranomaistyötä, jossa tehdään sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta, hakemusten ja ilmoitusten käsittelyä, palvelutarpeen arviointia ja palvelu- ja asiakassuunnitelmia, viranhaltijapäätösten tekoa, asiakasvastaanottoa, kotikäyntejä, puhelinpalvelua, viranomaisyhteistyötä, erilaisia sopimusasioita ja lausuntojen antamista sekä verkostotyötä. Lisäksi valvotaan, että asiakkaille myönnetty palvelu vastaa asiakkaan palveluntarvetta ja ovat laadultaan asianmukaisia. Toiminta ja menettely on hallintolain alaista toimintaa, josta vastataan virkavastuulla.

Vammaisten sosiaalityössä kehitysvamma palveluihin ja vammaispalveluihin kuuluu vammaisten henkilöiden itsenäisen elämän turvaaminen. Vammaisten sosiaalityössä palveluilla vastataan vammaisen henkilön päivittäisen elämän, asumisen, liikkumisen ja päivän aikaisen toiminnan palvelutarpeisiin, mikäli niihin ei voida vastata sosiaalihuoltolain mukaisin palveluin. Kehitysvamma palveluiden kautta tuetaan kehitysvammaisia henkilöitä ja heidän perheitään elämän eri vaiheissa. Kehitysvammalain mukaisia palveluja ovat esimerkiksi asumispalvelut sekä työ- ja päivätoiminnot. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ovat esimerkiksi henkilökohtainen apu, kuljetuspalvelut, asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet sekä asunnon muutostyöt, palveluasuminen ja päivätoiminta.

Vammaisten sosiaalityön asiakkaita ovat edellä mainittujen lakien mukaisia palveluja hakevat henkilöt, joille kyseisten lakien mukaisia palveluja järjestetään.

Vammaisten sosiaalityön asiakasprosessi noudattaa yleistä sosiaalityön prosessia (hakemus – palvelutarpeen arviointi – palvelusuunnitelma – viranhaltijapäätös).

Asiakkaille järjestetään em. lakien perusteella mm. vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja, asunnon muutostöitä, henkilökohtaista apua, palveluasumista, päivätoimintaa; kehitysvammalain mukaista autettua, ohjattua ja tuettua asumista, työtoimintaa, päivätoimintaa, tilapäishoitoa, koululaisten loma-ajan hoitoa, tukihenkilöpalveluja; omaishoidon tukea, omaishoidon vapaata sijaisomaishoitaja järjestelmällä, palvelusetelillä ja lyhytaikaisella perhehoidolla sekä lyhyt- ja pitkäaikaista perhehoitoa perhehoitokodeissa ja lyhytaikaista perhehoitoa myös asiakkaan kotona. Osa em. lainsäädännön määrittämistä palveluista perustuvat asiakkaan subjektiiviseen oikeuteen myöntämiskriteereiden täyttyessä ja osa palveluista on määrärahasidonnaisia palveluja, joita järjestetään talousarvioon varatun määrärahan puitteissa.

Sosiaalihuoltolain edellyttämällä tavalla asiakastyössä tehdään monialaista yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollossa.

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.

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Vammaisten sosiaalityön palveluyksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

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

Visio: Kelpo Kainuu, jota kehtaa kehua

"Kainuulaiset ovat tyytyväisiä sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palveluihin. Kainuun hyvinvointialue on veto- ja pitovoimainen työnantaja, jonka toimintaa ohjaavat inhimilliset arvot. Hyvinvointialueen organisaatio on harkitun rohkea uudistamistoimissaan ja kekseliäs sekä joustava palveluiden järjestäjä ja toteuttaja. Tasapainoinen talous turvaa itsenäisen hyvinvointialueen toiminnan."

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

- Toimipisteiden kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Haipro: Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi, turvallisuuskävelyn tarkistuslista, asiakas/potilasturvallisuusilmoitus



- Kiinteistökohtainen turvallisuuskävely ja poistumisharjoitukset
- Kainuun hyvinvointialueen asiakasasiakirjojen arkistointiohje
- Joissakin toimipisteissä on kameravalvonta
- Joissakin toimipisteissä on Avack Alert -turvallisuusjärjestelmä
- Palveluysikön esihenkilön ja viranhaltijoiden velvollisuus on valvoa asiakkaiden palvelujen toteuttamista siten, että asiakas saa palvelunsa lain määrittämien edellytysten mukaisena.

Vammaisten sosiaalityön henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan esimerkiksi työnohjauksella, ePassi, tyhy, työterveyshuolto, hyvällä rekrytoinnilla ja kannustetaan henkilökuntaa täydennyskoulutuksiin ja erilaisiin seminaareihin/webinaareihin sekä ammattitaitonsa kehittämiseen. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskinhallintaan kuuluu myös se, että ryhdytään toimenpiteisiin epäkohtien ja todettujen riskien korjaamiseksi ja poistamiseksi tai minimoidaan epäkohdan riskit, mikäli ei täysin voida asiaa välittömästi korjata. On huolehdittava haattatapahtumien kirjaamisesta, analysoinnista, raportoinnista ja jatkotoimien toteuttamisesta.

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.

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintaan sekä potilas- ja asiakasturvallisuuteen toimintaohjeet ja menettelytavat, jotka toteutetaan sähköisten HaiPro-, SPro- ja PosiPro -raportointijärjestelmän avulla [HaiPro \(awanic.fi\)](https://www.awanic.fi).

Asiakkailla ja omaisilla on myös mahdollisuus tehdä [sähköinen ilmoitus](#) vaaratilanteesta.



- henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (SHL 48 §): epäkohdat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten: [ilmoitus epäkohdasta](#), [oman ilmoituksen seuranta](#) sekä [käsittely ja raportointi](#).

Sosiaalihuoltolain 48 § henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Epäkohtailmoitukset ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään ja analysoidaan vammaisten sosiaalityön palveluyksikössä ja sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus palvelualueella. Niiden avulla tunnistetaan toiminnan riskikohtia ja parannetaan toiminnan turvallisuutta.

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

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



Korjaavat toimenpiteet

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

Vaaratapahtumailmoitukset pyritään käsittelemään vammaisten sosiaalityön palveluyksikössä vähintään kerran kuukaudessa työkokouksen yhteydessä. Asian käsittelyyn tulee osallistua palveluyksikön toiminnasta vastaava esihenkilö palveluyksikköpäällikkö johtava sosiaalityöntekijä ja yksikön henkilökuntaa mahdollisuuksien mukaan. Henkilökunnan osallistuminen tukee asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuurin kehittymistä. Yksikön esihenkilö tekee vaaratapahtumailmoituksista lyhyen koosteen laatu- ja potilasturvallisuudentilanneraporttiin (HaiPro -järjestelmään). Muutoksista tiedotetaan tarpeen mukaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

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

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeenarviointi

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa.

Palvelutarpeen arviointi perustuu palveluyksikössä sovellettavaan lainsäädäntöön: sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki ja laki omaishoidon tuesta.

Sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 42 §).

Palvelutarpeen arviointi sisältää

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



Omaishoidon tuki: RaVA – arviointi (aikuiset), Lapsen arviointilomake omaishoidontukea haettaessa.

Sosiaalihuoltolaki 36 § määrittää palvelutarpeen arvioinnin. Kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan hyvinvointialueen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos:

- 1) henkilö on yli 75-vuotias;
- 2) henkilö saa vammaisuuksista annetun lain [\(570/2007\) 9 §:n](#) 3 momentin 3 kohdassa tarkoitettua ylintä hoitotukea;
- 3) henkilö on vammaispalvelulaissa tarkoitettu vammainen henkilö.

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Kun arvioidaan henkilön toimintakykyä ja palvelutarvetta erilaisissa toimintaympäristöissä, on otettava huomioon henkilön terveydentila, elämäntilanne ja elinolosuhteet sekä niissä tapahtuvat muutokset. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toivomuksensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä vammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Iäkkään henkilön palvelutarpeen selvitystä tehtäessä on lisäksi noudatettava vanhuspalvelulakia. Vammaisen henkilön palvelutarvetta arvioitaessa on lisäksi noudatettava vammaispalvelulakia. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. ([14.4.2023/682](#))

Asiakas- tai tapauskohtaisesti sovellettavaksi voi tulla sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä, jossa on tarkempia määräyksiä palvelutarpeen arvioinnista tai palveluiden järjestämisestä (esim. lastensuojelulaki 417/2007, laki kehitysvammaisten erityishuollosta



519/1977, laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013, laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001).

Palvelupäätökset

Asiakaan haettua palvelua kirjallisella hakemuksella tai suullisesti, palvelutarpeen arvioinnin jälkeen tehdään asiakkaalle palvelua koskevat hallintopäätös.

Hallintolaki 43 §:n määrittää hallintopäätöksen sisällöstä. Hallintopäätös on annettava kirjallisesti.

Päätös voidaan antaa suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi. Suullinen päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen. Määräaika oikaisuvaatimuksen tekemiseen tai muutoksenhakuun alkaa kirjallisen päätöksen tiedoksisaannista siten kuin siitä erikseen säädetään.

Kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi:

- 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta;
- 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu;
- 3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu; sekä
- 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Annettaessa suullinen päätös asianosaiselle on ilmoitettava, miten asia on ratkaistu, ja selostettava ratkaisun perustelut.

Päätös on huolellisesti perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Päätöksen perustelut voidaan jättää esittämättä, jos: tärkeä yleinen tai yksityinen etu edellyttää päätöksen välitöntä antamista, päätös koskee hyvinvointialueen tai hyvinvointiyhtymän taikka kunnallisen monijäsenen toimielimen toimittamaa vaalia ([29.6.2021/637](#)), päätös koskee vapaaehtoiseen koulutukseen ottamista tai sellaisen edun myöntämistä, joka perustuu hakijan ominaisuuksien arviointiin, päätöksellä hyväksytään vaatimus, joka ei koske toista asianosaista eikä muilla ole oikeutta hakea päätökseen muutosta, taikka perusteleminen on muusta erityisestä syystä ilmeisen tarpeetonta. Perustelut on kuitenkin 2 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa esitettävä, jos päätös merkitsee olennaista muutosta vakiintuneeseen käytäntöön.

Päätökseen on sisällytettävä oikaisuvaatimusohjeet. Jos päätökseen on ennen valituksen tekemistä vaadittava oikaisua erikseen säädetyssä oikaisuvaatimusmenettelyssä, ohjeet tällaisen oikaisukeinon käyttämisestä on annettava samanaikaisesti päätöksen kanssa.

Oikaisuvaatimusohje on annettava myös silloin, kun erikseen on säädetty hallintopäätöksen saattamisesta viranomaisen käsiteltäväksi muuna kuin muutoksenhakuasiana.

Oikaisuvaatimusohjeiden sisällöstä on voimassa, mitä 47 ja 49 §:ssä säädetään valitusosoituksesta. Päätökseen, johon saa hakea muutosta valittamalla, on liitettävä valitusosoitus. Siinä on mainittava: valitusviranomainen, viranomainen, jolle valituskirjelmä on toimitettava sekä valitusaika ja mistä se lasketaan. Valitusosoituksessa on selostettava säännökset valituskirjelmän sisällöstä, liitteistä ja valituksen perille toimittamisesta sekä valituksen käsittelystä perittävistä maksuista. ([5.7.2019/809](#))

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 tilanteessa 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 palvelutarpeessa 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.

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan palvelutarpeen arviointilomakkeelle.

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39 §). Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa ja suunnitelmaan kirjataan toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot. Sosiaalihuoltolain lisäksi asiakas- tai tapauskohtaisesti sovellettavaksi voi tulla sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä, jossa on tarkempia määräyksiä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta tai palveluiden järjestämisestä (esim. lastensuojelulaki 417/2007, 30 §, laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, 31–34 §, laki työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta 1369/2014, 4 §).

Monialainen yhteistyö

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

Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on terveydenhuollosta vastaavan kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa olevan terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön



palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen (terveydenhuoltolaki 1326/2010, 32 §).

Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten sosiaalihuoltolaissa tarkemmin säädetään. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).

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

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi 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.

Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja kokoavat asiakkaiden tarvitsemat palvelut asiakkaan tueksi kutsumalla yhteispalaveriin eri vastuualueiden työntekijöitä asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Tehtävien- ja vastuunjaosta sovitaan ja se kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan.

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 [ennakollista lastensuojeluilmoitusta](#)

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. Vammaisten sosiaalityön palveluyksikössä huolehditaan siitä, että asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.

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.

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

Potilaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Asiakas osallistuu palvelutarpeen arviointiin, suunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen ja mahdollisuuksien mukaan palvelujen kehittämiseen. 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.

Kehitysvammalain mukainen itsemääräämisoikeuden vahvistaminen (Kehitysvammalaki).

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoittamistoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kaikissa Kainuun hyvinvointialueen toimintayksiköissä on tunnettava rajoituksia koskeva lainsäädäntö ja menettelytavat sekä noudatettava niitä. Toimintayksiköissä, joissa on käytössä rajoittavia välineitä, tulee olla laadittuna kirjallinen rajoitustoimenpiteitä koskeva menettelyohje, johon kirjataan päätöksentekomenettely sekä ohjeet siitä, miten rajoitustoimenpiteet toteutetaan turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Kainuun hyvinvointialueen ohjeet:

- potilaan/asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen somaattisessa sairaanhoidossa (päivitetty 22.7.2019)
- [rajoitustoimenpiteet ja tahdosta riippumaton erityishuolto Kainuun sotien vammaispalveluissa](#) (päivitetty 24.11.2016)
- kehitysvammalain mukaiset henkilön rajoitustoimenpiteet ja tahdosta riippumaton erityishuolto
- ohje yksityisille ympärivuorokautisen palveluasumisen tuottajille rajoitustoimenpiteistä (päivitetty 7.8.2018).

Lue lisää

Linkit EOA yms. ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

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

[Muistisairaanhoidon 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.

Vammaisten sosiaalityössä huolehditaan siitä, että kaikki asiakkaat saavat laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua. Mikäli puutteita asiakkaan kohtelussa havaitaan, siihen puututaan viipymättä ja tehdään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi. Kohteluun liittyviä epäkohtia käsitellään muistutuksissa ja kanteluissa ja niihin annetaan kirjallisia vastauksia kaikille asiaan liittyville henkilöille. Lisäksi asiasta käydään keskustelua niin työntekijän kuin asiakkaan kanssa.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8 §)

Hallintolain (434 / 2003) mukaan viranomaisen toimintaa ohjaa hallinnon oikeusperiaatteet. Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Hallinnon oikeusperiaatteita ovat; palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus, neuvonta, hyvän kielen käytön vaatimus, viranomaisten yhteistyö.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 1 §:n määrittää siten, että lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

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. Asiakkaat osallistuvat palvelun kehittämiseen erilaisten kyselyjen ja kuulemisten kautta sekä asiakaspalautteiden kautta.



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 noin neljä viikkoa.

[Kainuun hyvinvointialueen Internet-sivuilla on saatavissa lomakkeet muistutuksen tekemistä varten sosiaalihuollon muistutuslomakelomake.](#)

Kainuun hyvinvointialueella vammaisten sosiaalityötä koskevat muistutukset toimitetaan Kainuun hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi tai postitse Kainuun hyvinvointialue, kirjaamo, PL 400, 87070 Kainuu. Muistutukset osoitetaan sosiaalityö- ja sosiaalihojaus palvelualuepäällikkö Tarja Jupille ja vammaisten sosiaalityön palveluyksikköpäällikkö johtava sosiaalityöntekijä Seija Seppäselle. Muistutuksen käsittelee johtava viranhaltija, jonka alaisuudessa toimivaa viranhaltijaa muistutus koskee.

Lakisosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä (neljä viikkoa). Vastaus on perusteltava. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu [aluehallintovirastoon](#) tai [eduskunnan oikeusasiamiehelle](#). Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyraja on kaksi vuotta, kuten muissakin hallintoasioiden kanteluissa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakas voi tarpeen mukaan olla myös yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

[Sosiaaliasiavastaava](#) on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava - sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.



Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen, tiina.komulainen@kainuu.fi, puh. 044 797 0548
Puhelinneuvonta ma-ti ja to klo 8 - 11

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet asioinut. 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

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

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Vammaisten sosiaalityössä määritellään aina asiakkaalle omatyöntekijä siinä tilanteessa, kun asiakkaalla alkaa vammaisten palveluissa asiakkuus.

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. Tavoitteita seurataan tarvittavalla yhteydenpidolla ja asiakkaan tapaamisella. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

Asiakkaille tehdään vammaisten sosiaalityössä palvelutarpeen arviointi ja myönnetään asiakkaan tarvetta vastaavat välttämättömät palvelut, jotka turvaavat asiakkaan arjessa selviytymisen. Palveluilla pyritään tukemaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Vammaiset henkilöt palvelujen turvin voivat osallistua oman toimintakykynsä mukaisesti liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksiin. Asiakkaille annetaan ohjausta ja neuvontaa asiakas tapaamisella ja puhelimitse toimivista kolmannen sektorin toiminnoista sekä erityisliikunnasta sekä muutoinkin harrastus mahdollisuuksista. Palvelut, joilla asiakkaita tuetaan, määritellään voimassa olevien lakien mukaisesti.



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.

Vammaisten sosiaalityön palveluysikössä toteutetaan viranhaltijatyötä, joten asiakkaiden ravitsemukseen liittyviä asioita ei hoideta. Asiakkaille myönnettyissä esimerkiksi asumispalveluissa, palveluysikön omavalvontasuunnitelma määrittää ravitsemukseen liittyvät asiat.

Hygieniäkäytännöt

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

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

Vammaisten sosiaalityössä huolehditaan siitä, että työntekijöillä on saatavilla suojaimeja, kun on esimerkiksi voimakas flunssakausi tai kotikäynti sellaiseen paikkaan, jossa tarvitaan suojaimeja suojatakseen asiakasta ja työntekijää. Suojainten käyttöä varten järjestetään tarvittaessa sisäistä koulutusta työntekijöille.

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

Kainuun hyvinvointialueella on laadittu pandemiasuunnitelmat.

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 sivulta osoitteesta. 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.

Vammaisten sosiaalityössä toteutetaan viranomaistyötä, eikä yksikössä näin ollen ole lääkehoitosuunnitelmia.

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.

Katso kohta 5 asiakkaan asema ja oikeudet, jossa avattu monialaista yhteistyötä.

7 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus-suunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä



vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Vammaisten sosiaalityön toimipisteissä työntekijöille pyritään järjestämään terveelliset toimitilat. Mikäli toimitiloissa havaitaan sisäilmaan liittyviä ongelmia, työntekijät ohjautuvat työterveyshuoltoon ja tämän lisäksi työnantaja aloittaa toimitilojen vuokranantajan kanssa selvittelyt sisäilmaan liittyen.

Samoin huolehditaan siitä, että toimitilat ovat työtekemisen kannalta asiakasturvalliset. Yhteistyötä asiakasturvallisuuteen liittyen tehdään Kainuun hyvinvointialueen 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 määritelty henkilöstömitoitus 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.

Vammaisten sosiaalityössä viranomaistyötä koskien ei ole asiakasmitoitusta lainsäädännössä määritelty.



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.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Vammaisten sosiaalityössä toimii neljä tiimiä: arviointitiimi (uudet asiakkaat), lapset- ja nuoret tiimi (kaikki alle 26-vuotiaat), kotiin annettavien palvelujen tiimi (kotona asuvat yli 26-vuotiaat asiakkaat) ja palveluasumisen tiimi (yli 26-vuotiaat, joilla on palveluasumisen päätös) Omaishoidon tuen hakemukset käsitellään tiimeissä.

Vammaisten sosiaalityön palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne:

- Kajaani, Koskikatu: sosiaaliohjaaja 6 HTV, sosiaalityöntekijä 3 HTV
- Kuhmo: sosiaaliohjaaja 2 HTV
- Sotkamo: sosiaaliohjaaja 1 HTV
- Suomussalmi: sosiaaliohjaaja 1 HTV,
- Puolanka: sosiaaliohjaaja 1 HTV
- Palveluyksikössä on yksi esihenkilö: palveluyksikköpäällikkö johtava sosiaalityöntekijä 1 HTV
- Palveluyksikköpäällikön esihenkilö: sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus palvelualueen palvelualuepäällikkö 1 HTV
- Toimistopalvelut: toimistopalvelut tuottavat meille toimensihteerien työnmaisten sosiaalityön palveluyksikölle

Työntekijöiden poissaolojen sijaistukset hoidetaan siten, että työntekijät sijaistavat toinen toistaan sovitusti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti. Riittävyyden arvioinnissa huomioidaan toimintaan mahdollisesti soveltuvat laatusuositukset sekä lainsäädäntöön sisältyvät määräykset. Esihenkilöt seuraavat työntekijöiden asiakasmäärää. Tarvittaessa tasataan työkuormaa myös eri palveluyksikön tiimien välillä.

Kainuun hyvinvointialueen henkilöstölle tehdään vuosittain työhyvinvointikysely. Kyselyn tulokset käydään työyksikkökohtaisesti läpi. Nostetaan esille hyvät, vahvistettavat asiat sekä kehittämistä vaativat asiat. Niihin mietitään käytännön toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan QWL -mittareiden mukaisesti ja raportoidaan vuosittain.



Noudatetaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ja lakia yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004).

Noudatetaan laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) edellyttävät työnantajaa tarkistamaan alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden osalta rikosrekisteriote. Iäkkäällä tarkoitetaan vanhuspalvelulain (980/2012) 3 § 2 kohdassa määriteltyä henkilöä ja vammaisella vammaispalvelulain (380/1987) 2 §:ssä määriteltyä henkilöä. Siltä osin kuin valvontalaki (741/2023) viittaa tähän 1.1.2025 voimaantulevaan vammaispalvelulakiin (675/2023), myös valvontalain sääntely tulee tältä osin voimaan 1.1.2025. Tämä tarkoittaa, että vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen tulee voimaan 1.1.2025. (Hallinnollinen ohje 27.3.2024)

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

Henkilöstön palkkaamisessa noudatetaan henkilöstöpalvelujen hallinnollisia ohjeita. Palveluyksikössä toimii vain virkasuhteisia sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia, joten rekrytoinnin hoidetaan aina julkisen haun kautta. Palveluyksikössä voi toimia sosiaalityöntekijän virassa tilapäisen sosiaalityöntekijän kelpoisuuden omaava henkilö, joka voi toimia vuoden kerrallaan tilapäisenä sosiaalityöntekijä. Virat laitetaan aina hakuun ja pyritään saamaan kelpoisuusehdot täyttävä viranhaltija. Sosiaalityötä tehtäessä erityisen merkityksellistä on se, että työntekijä on myös soveltuva virkatehtäviin ja sitä myös arvioidaan haastattelun yhteydessä. Haastatteluissa usein pyydetään hakijalta lupa olla yhteydessä aiempaan esihenkilöön, mikäli hakija ei ole määritellyt hakemukseensa suosittelijoita.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palveluyksikön 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 ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erytisen 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. Erytishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Kainuun hyvinvointialue on laatinut perehdyttämiseen liittyvän ohjeistuksen (luettavissa Kaimassa). Sekä organisaatio- että työyksikkötason perehdyttämisprosessisi dokumentoidaan. Hallinnollinen esihenkilö arkistoi allekirjoitetun perehdyttämislomakkeet, kopiot jäävät työntekijälle. Kainuun hyvinvointialue järjestää vuosittain keväisin Tervetuloa -infon uusille työntekijöille. Asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta on käytössä ohjeet ja työntekijäkohtaiset sitoumukset.

Uudet työntekijät ohjataan käymään tietosuojaa ja asiakastietojen käsittelyä koskevat verkkokoulutukset, joista todistukset toimitetaan esihenkilölle.

Henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain talouden ja toiminnan suunnittelun yhteydessä. Kainuun hyvinvointialue järjestää täydennyskoulutusta keskitetysti, minkä lisäksi henkilöstö voi osallistua ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen.

Vuosittain laaditaan palveluyksikön henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelma. Täydennyskoulutustiedot tallennetaan työntekijäkohtaisesti HRM-tietojärjestelmään.

Henkilöstön kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut, joissa käydään läpi mm. täydennyskoulutustarpeita.

Vammaisten sosiaalityön henkilöstö osallistuu moniin erilaisiin webinaareihin, verkostoituvat vammaispalvelut tilaisuudet ja erilaisiin lainsäädännön koulutuksiin. Pyritään aktiivisesti huolehtimaan henkilöstön osaamisesta.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän



yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Vammaisten sosiaalityössä asiakkaita vastaanotetaan asianmukaisissa toimipisteidemme työhuoneissa ja toimipisteen muissa tiloissa. Asiakkaita tavataan pääasiassa asiakkaiden kodeissa, mutta myös palveluyksiköissä ja muualla asiakkaan toimintaympäristössä. Toimipisteemme ovat pääsääntöisesti avoimena virka-aikana. Poikkeavista tilanteista tiedotetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ulko-oveen kiinnitettävällä tiedotteella.

Vammaisten sosiaalityön toimipisteiden siivous tapahtuu kilpailutettujen palveluntuottajien tai kunnan toimesta.

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.

Joissakin palveluyksiköissämme on käytössä kameravalvonta, Avack – hälytysjärjestelmä sekä joissakin toimipisteissä myös erilliset hälytyspainikkeet sekä kotikäynnille mukaan otettavat hälytyslaitteet. Turvallisuusasiat ovat osa uuden henkilöstön perehdytystä.

Avack Alert – hälytysjärjestelmän toimivuutta ja kattavuutta testataan kuukausittain. Myös kotikäynnille otettavia hälytyslaitteita testataan säännöllisesti. Kameravalvontajärjestelmästä on omat rekisterit, joissa määritellään niiden käyttö.

Vammaisten sosiaalityön palveluyksikössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

Terveydenhuollon 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 lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn,



tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

Vammaisten sosiaalityössä ei ole käytössä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy [kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden 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 terveystalalla, 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 viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Kainuun hyvinvointialueella on useita hallinnollisia ohjeita tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn

[-seloste käsittelytoimista](#) (päivitetty 9.11.2023)

[-tietoturvapoliittika](#) (22.5.2023).

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä lomakkeet rekisteritietojen tarkastamiseen, tallennetun tiedon korjaamiseen, rekisteritietojen käsittelyyn sekä sosiaalihuollon asiakastietojen käyttölokin tietopyyntö.

- [asiakasrekisteritietojen tarkastuspyyntö ja asiakasrekisteriin tallennetun tiedon korjaamisvaatimus](#)

- [Asiakastietojen kopiopyyntö](#) (Julkisuuslaki 621/1999 12 §)

- [Asiakasrekisteritietojen tarkastuspyyntö](#) (Eu:n tietosuoja-asetus 679/2016 artikla 15)

- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käyttölokin tietopyyntö](#) (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 11 §, Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 11–12 §:t)

- [Selvityspyyntö sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä](#) (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 11 § Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 11 – 12 §:t)

[Linkki sähköiseen tietopyyntölomakkeeseen](#)

Vammaisten sosiaalityön palveluyksikössä informaatiaseloste on toimintayksiköissä nähtävillä. Kainuun hyvinvointialue järjestää tietosuojasta ja tietoturvasta säännöllistä täydennyskoulutusta. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa organisaatiotason perehdyttämistä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen.

Esihenkilö ohjaa uudet työntekijät tietosuoja- ja tietoturva verkkokoulutukseen, josta saatu todistus toimitetaan esihenkilölle.

Kainuun hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä sosiaali- ja terveydenhuollon asioissa toimintaluonteellaan. Kainuun hyvinvointialueella käytössä olevista tietojärjestelmistä ja kuntayhtymän eri tehtävistä syntyvistä henkilörekistereistä laaditaan sekä ylläpidetään tietojärjestelmä-, potilas- ja asiakasrekisteriselosteet. [Rekisteriselosteet](#) ovat julkisesti nähtävissä toimintayksiköissä ja



Kainuun hyvinvointialueen Internet-sivuilla. Kainuun hyvinvointialueen rekisteriselosteissa informoidaan rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteri- ja tietosuojaselosteiden ajantasaisuus tulee tarkistaa vuosittain.

Kirjaamisosaamisesta keskustellaan jo rekrytointivaiheessa. Kirjaukset siirtyvät lähivuosina Kanta-palveluun. Kainuun hyvinvointialueella on koulutettu kirjaamisvalmentajia, jotka kouluttavat työntekijöitä. Asiakas- ja potilastietojen asianmukainen käsittely on osa perehdyttämistä. Kohderyhmänä ovat uudet työntekijät ja työyhteisössä uusiin tehtäviin siirtyvät henkilöt sekä pitkältä työlomalta tai virkavapaalta palaavat työntekijät. Työntekijän perehdyttämisestä vastaa hallinnollinen esihenkilö. Kainuun hyvinvointialue järjestää tietosuojasta ja tietoturvasta säännöllistä täydennyskoulutusta

Henkilöstön perehdytyksessä ja esihenkilön ohjauksessa painotetaan asiakaskirjausten ajantasaista kirjaamista. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia asiakastapaamisen jälkeen asianmukaisesta asiakaskirjauksesta. Työntekijät voivat myös kirjata asiakastietoja kotikäynnin yhteydessä suoraan asiakasjärjestelmään (kannettava tietokone).

Henkilöstö perehdytetään noudattamaan tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevaan lainsäädäntöön sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä. Perehdytykseen sisällytetään henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat ja työnantaja järjestää asiaan liittyviä sisäisiä koulutuksia.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

[Asiakirjahallinnon laatukäsikirja](#), Kainuun hyvinvointialue

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

Lue lisää:

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

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi)



käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Asiakaspalautteet, SPro-, Qpro- ja HaiPro –ilmoitukset, henkilöstön havainnot ja ilmoitukset epäkohdista parannusideat sekä yhteistyökumppaneiden taholta saadut palautteet ja toimintaa koskevat muutosehdotukset käsitellään ensin esihenkilöpalavereissa ja käydään läpi henkilöstö- ja/tai työyhteisöpalavereissa. Palautteeseen reagointi, käsittely ja toiminnan muutoksista päättäminen tapahtuu tilanteesta riippuen palveluysikkö-, työyhteisö- tai palvelualuekohtaisesti asianmukaisella foorumilla.

Tarvittaessa tehdään erillisiä asiakaskyselyjä.

Tavoitteena on, että henkilöstö nostaa aktiivisesti esille työssään havaitsemia toimimattomuuksia, puutteita, epäkohtia, asiakasvirtaavuuden esteitä ja muita asiakastyöskentelyä vaikeuttavia ja asiakkaan prosessia hidastavia tekijöitä ja tekee niihin liittyviä parannusehdotuksia. Näitä asioita käsitellään ja kehitetään yhdessä ja edistetään tapauskohtaisesti.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelualuepäällikkö

29.4.2024 Kajaanissa

Tarja Juppi, sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus palvelualuepäällikkö