

LAPSIPERHEIDEN PALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LAPSIPERHEIDEN PALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA VUODELLE 2024	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 3.1.2026

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Terveystalo Kuntaturva Oy

Y-tunnus

2865363-6

Etelä-Savon Hyvinvointialue

Porrassalmenkatu 35 37, 50100 Mikkeli

Toimintayksikkö/palvelu

Sulkavan terveysasema, lapsiperheiden sosiaalihuollon palvelut (perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, valvotut ja tuetut tapaamiset ja valvotut vaihdot)

Sulkavan yhtenäiskoulu, oppilashuollon koulukuraattoripalvelut

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Lapsiperheet

Toiminnasta vastaava esihenkilö

Jenni Halava

P. 044 494 2093

Sähköposti jenni.halava@terveystalo.com

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 3.1.2026

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Toimintayksikössä on Valviralta saatu terveydenhuollon toimilupa.

Ilmoituksen ajankohta:

1.1.2017

Palveluala, joka on rekisteröity

Lapsiperhepalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

- sijaishuolto ja tukiperhetyö; SOS-Lapsikyläsäätiö, Attendo Lastensuojelupalvelut Oy
- tukihenkilötyö, jälkihuolto; Neljä Astetta Oy, Familiar
- perhetyö; Neljä Astetta Oy
- verkkoauttaminen; Zoturi Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Terveystalon kunnissa/yksiköissä käytetään alihankkijoina sopimuksilla toimivia palveluntuottajia. Sopimukset ovat joko puitesopimuksia tai tarvittaessa asiakaskohtaisia. Sopimukset laaditaan vain tarkastettujen palveluntuottajien kanssa. Palvelujen valinnassa huomioidaan tarve, valvonta ja laatu.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä Ei

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelualuejohtaja Jenni Halava, p. 044 494 2093.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu esihenkilön ja henkilöstön yhteistyönä. Asiakkaat ja heidän omaisensa osallistuvat suunnitelman laadintaan mm. eri palautekanavia hyödyntämällä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina yksikössä tapahtuvien muutosten ja tarpeiden myötä, kuukausittaisessa henkilöstökokouksessa arvioidaan muutos- ja päivitystarpeita.

Omavalvontasuunnitelma on paperisena nähtävillä Sulkavan sosiaali- ja terveystalokeskuksen tiloissa, osoitteessa Terveystie 2, Sulkava sekä Sulkavan yhtenäiskoulun koulukuraattorin työtilassa. Sähköisessä muodossa omavalvontasuunnitelma on saatavilla Terveystalon internet -sivustolla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yksikön toiminta-ajatusten taustalla vaikuttavat lainsäädännöstä, eettisistä periaatteista ja hyvinvointialueiden strategisista linjauksista lähtevät periaatteet sekä tavoitteet. Lainsäädännön taustalla vaikuttavat perustuslain (731/1999) mukaiset yksilön perusoikeudet ja ihmisoikeussopimukset, kuten Suomen ratifioima YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 4§) sisältää asiakkaan edun huomioimisen sosiaalihuollon ratkaisuisissa ja toimintatavoissa. Lastensuojelua toteutettaessa lapsen etu on keskeinen toimintaa ohjaava periaate (LSL 4§). Lisäksi hallintolain mukaiset (434/2003) hyvän hallinnon periaatteet, kuten oikeudenmukaisuus, suhteellisuus ja luottamuksellisuus, ohjaavat toimintaa.

Suomen Terveystalo Oy:n sosiaalipalveluiden keskiössä on aina asiakkaan etu.

Tuotamme Sulkavan kuntalaisille oppilashuollon, varhaisen tuen, lapsiperheiden sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluita.

Toimintaamme ohjaavia yleisiä tavoitteita ovat:

Yksikkö:

Versio: 1

- Lasten, nuorten ja perheiden hyvä elämäntilaa sekä yksilöllisyyttä tukeva työote ja hyvinvoinnin edistäminen
- Toimiva yhteistyö asiakkaiden, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa
- Palvelun tuottaminen tiedolla ja osaamisella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visiotamme, joka on **taistella terveemmän elämän puolesta**. Arvomme ovat osaaminen ja välittäminen. Ne ohjaavat kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme ja asiakkaisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

- **Osaamisella** haluamme tuottaa vahvaa laatua. Asiakkaille tämä näkyy hyvänä ja tehokkaana palveluna. Pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä missä muut näkevät ongelmia.
- **Välittämisellä** pyrimme huomioimaan asiakkaiden ja henkilöstön tarpeet. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Terveystalon konsernin kaikki toiminta tähtää asiakkaan hyvinvoinnin lisäämiseen, joten asiakkaista välittäminen on kaiken toiminnan keskiössä. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä edistävä työ, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito

vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Noudatamme jokaisessa yksikössä seuraavia arvoja ja toimintaperiaatteita:

- asiakaslähtöisyys
- ammatillisuus
- asiantunteva ja lämmin vuorovaikutus
- asiakkaiden kunnioittaminen
- turvallisuus
- yksilöllisyys

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinta on osa laatu järjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Kaikki työntekijät osallistuvat riskien kartoittamiseen. Terveystalolla on päivitetty poikkeustilanneohjeet, jotka löytyvät sisäisestä verkosta ja ovat kaikkien saatavilla. Lisäksi Terveystalon sisäisessä verkossa on aina ajantasainen turvallisuussuunnitelma. Tämä sisältää mm. ohjeistuksia riskien arvioinnista, työturvallisuuden turvaamisesta, vaaratilanteissa toimimisesta ja raportoinnista. Jokaisesta työntekijän arvioimasta uhka ja vaaratilanteista tehdään Terveystalon Efecte- järjestelmään vaaratapahtumailmoitus (riski-, uhka-, vaaratilanteet). Työtaturmailmoitus on eri lomake, joka myös tehdään tilanteen niin vaatiessa. Epävarmasta tilanteesta mieluummin raportoidaan kuin jätetään raportoimatta. Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esihenkilön johdolla. Lisäksi riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä, esimerkiksi tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana (mm. ilkivalta tai myrsky). Asiakastyössä riskinä on erityisesti työturvallisuus. Työparin ja tarvittaessa esihenkilön kanssa tehdyn arvioinnin pohjalta turvataan työskentely erityisesti tilanteissa, jossa on todennäköisen uhan tai vaaran mahdollisuus (väkivalta, päihteet, rikollisuus, ulkopuoliset ihmiset). Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoivalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattaen.

Työntekijän tulee ilmoittaa, jos havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Ilmoitus tehdään esihenkilölle viipymättä suullisesti sekä kirjallisesti poikkeamalomakkeella. Esihenkilö ilmoittaa asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja omalle esihenkilölle sekä aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti.

Riskienhallinnan työnjako

Esihenkilö ohjeistaa ja varmistaa aina osana uuden työntekijän perehdytystä, että hänellä on tarpeellinen tieto omavalvonnan toteuttamisesta ja toimintaan liittyvistä turvallisuusohjeista. Esihenkilö varmistuu tästä kirjallisella kuittauksella työntekijän perehdytysuunnitelman mukaisesti.

Omavalvonta ja siihen liittyvät toimenpiteet ovat kiinteä ja merkittävä osa jatkuvaa käytännön työtä. Tästä syystä se on myös kuukausittaisten työntekijäpalavereiden pysyväisluonteinen asialista-asia, jonka toteutumista seurataan kirjallisin muistioin.

Riskien tunnistaminen

Yksikkö:

Versio: 1

Välittömä havainto 2016

Ohjeistamme henkilökuntaa raportoimaan kaikkia havaitsemistaan parannusehdotuksista, riskeistä ja poikkeamista arjen työssä omalle esihenkilölleen. Yhteisissä palavereissa keskustellaan ja käsitellään säännöllisesti tapahtuneet poikkeamat sekä mahdolliset toiminnan epäkohdat ja niiden riskit.

Sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti olemme ohjeistaneet työntekijöitä ilmoittamaan esihenkilölleen, mikäli hän havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Epäkohtia ovat mm. asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kaltoinkohtelu ja toimintakulttuuriin liittyvät asiakkaille vahingolliset toimet. Kaltoinkohtelua ovat mm. fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu.

Ensimmäinen kotikäynti tehdään työpareittain (sosiaalihuollon ja lastensuojelun perheet), mikäli tämä ei ole jostain syystä tarpeetonta, esimerkiksi jo aiempi asiakkuus, joka käynnistyy uudelleen muuttuneiden olosuhteiden vuoksi. Työpari tulee lapsen tai perheen kanssa työskentelevästä monialaisesta verkostosta. Se voi olla perhetyöntekijä, sosiaalityöntekijä, psykologi, terveydenhuollon työntekijä tai muu verkoston työntekijä. Tarvittaessa tehdään uusi käynti turvallisuusarvioinnin tekemiseksi (etenkin uudet asiakkaat, joista ei ennakotietoja).

Työyhteisössä ja esihenkilöllä on oltava tieto, missä kukin on ja milloin. Selkeissä riskitilanteissa työntekijä ilmoittaa työyhteisössä etukäteen kotikäynnistä. Esihenkilöllä on aina ajantasainen tieto työntekijän työn tekemisen paikasta, joka käy ilmi työntekijän ja esihenkilön välisestä ajantasaisesta sähköisestä kalenterista. Kotikäynneillä auto parkkeerataan menosuuntaan päin. Avaimia ja puhelinta pidetään välittömässä läheisyydessä. Jos ennen asiakastapaamiseen mentäessä havaitaan todennäköistä uhkaa tai vaaraa, kotikäynnille ei mennä. Uhkaa ja vaaraa lisäävät vakavat päihde-, väkivalta- ja mielenterveysongelmat. Asiakkaan ollessa päihtynyt tai väkivaltainen tai epäillä rikosta,

Yksikkö:

Versio: 1

Yhteystiedot: 31.12.2016

työntekijä tekee aina ilmoituksen lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja rikosasioissa myös poliisille. Vaaran ollessa välitön soitetaan 112 (väkivalta- ja rikostilanteet sekä virka-ajan ulkopuolella) ja sosiaalityöntekijälle. Työntekijän arvion mukainen ei-välitön vaara/uhka ilmoitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijän tulee ilmoittaa, jos havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Epäkohtiin ja riskeihin reagoidaan toimimalla ”Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet” -menetelyohjeen mukaisesti. Ilmoitus tehdään esihenkilölle viipymättä suullisesti sekä kirjallisesti poikkeamalomakkeella.

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa omavalvonnallisena menettelyinä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Esihenkilö ilmoittaa asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä omalle esihenkilölle sekä aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti. Epäkohta on aina ensisijaisesti itse korjattava. Jos epäkohdasta ei saada poistettua tai korjattua, on viranhaltijan ilmoitettava viimesijaisesti siitä aluehallintoviranomaiselle.

Epäkohdasta tai riskeistä ilmoittaneeseen ei koskaan kohdisteta minkäänlaisia kielteisiä vastatoimia. On toiminnan kannalta kaikkien etu, että poikkeamiin reagoidaan tarpeen mukaisesti ja välittömästi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

Ehdotukset, riskit, poikkeamat ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään sekä asianosaisten kanssa että yhteisesti koko työyhteisön palaverissa. Lisäksi niistä raportoidaan kuukausittain eteenpäin yritystasolla käsiteltäväksi. Poikkeamista tehdään myös koontia koko yrityksen tasolla neljännesvuosittain.

Tarvittaessa tapahtumasta keskustellaan asiakkaan ja/tai tämän läheisten kanssa sekä viranhaltijan. Asiakasta ohjataan ottamaan tarvittaessa yhteys potilas- tai sosiaaliasiamieheen tai muuhun neuvovaan tai korvaavaan tahoon.

Korjaavat toimenpiteet

Poikkeamaa ja vaaratapahtumailmoitusta käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa. Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä puutteelliseksi, tätä korjataan ja täsmennetään.

Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen vastaisuuden varalle tehdään tarvittaessa toimintaohje.

Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, joilla poikkeamilta jatkossa vältytään, käydään läpi työntekijän kanssa keskustellen ja muun työyhteisön palaverissa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin, kirjallisista ohjeistuksista huolimatta.

Yksikkö: Versio: 1 Voimassaoloaika: 3.1.2026
--

Mikäli toiminnassa havaitaan muutostarpeita, näistä tiedotetaan työyhteisön tiimipalaverissa, kuukausikokouksissa ja tiedotteilla toimintayksiköissä sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti. Lisäksi tarvittaessa järjestetään ylimääräisiä tiedotuspalavereja. Palaverista laaditaan muistio. Muutoksista tiedottaminen nähdään oleellisena osana ennakoimista ja varautumista.

Asiakkaita ja yhteistyötahoja kuullaan ja heitä tiedotetaan säännöllisesti tapaamisilla, ohjausryhmissä sekä aina tarvittaessa tapaamisissa. Käytössä on myös sähköisiä kirjeitä. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti palautekyselyin ja tätä tietoa hyödynnetään aktiivisesti kehittämistyössä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarpeen arvioinnit ja myönnetyt päätökset ohjaavat Terveystalon tuottamien sosiaalipalvelujen toimintaa. Asiakkaan tarve kartoitetaan aina yksilöllisesti ja hänelle räätälöidään myös palvelut yksilöllisesti hänen toiveitansa kuullen ja itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen sekä pienimmän puuttumisen periaatetta noudattaen.

Asiakassuunnitelmapalaverissa laaditaan suunnitelma ja sen mukaiset tavoitteet määritetään yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä, viranhaltijoiden, muun verkoston ja mahdollisten palveluntuottajien kanssa. Nämä tavoitteet määrittävät ja ohjaavat Kuntaturvan sosiaalipalvelujen toimintaa.

Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Yksikkö:

Versio: 1

Asiakkaan kanssa käydään keskustelemalla lävitse hänen oma näkemyksensä. Asiakkaan oma mielipide dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään ja asiasta tiedotetaan hyvinvointialueen viranhaltijaa. Tähän kiinnitetään erityisesti huomiota asiakkaan palveluita suunniteltaessa ja järjestettäessä. Asiakkailta on aina mahdollisuus tavata omatyöntekijää ja hänen asioistaan vastaavaa sosiaalityöntekijää.

Epäasiallisen kohtelun tullessa tietoon asia otetaan puheeksi asiakkaan, hänen läheistensä ja esihenkilön kanssa. Asiakas ohjataan valittamaan asiasta myös virallista tietä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Asiakkaan voi ohjata ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen. Valituksen voi tehdä sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle muistutuksen tai valvontaviranomaiselle tehtävän kantelun muodossa. Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kannella, kun asiakkaan perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti tai viranomainen ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön palveluiden kehittämisessä.

Asiakslähtöisyys on yksi toimintaa ohjaava periaate. Asiakaspalaute on tärkeää ja arvokasta toiminnan kehittämistä varten. Toimintakäytäntönä on, että asiakkailta kysytään palautetta toiminnasta. Palaute kirjataan ja jatkotoimenpiteet riippuvat saadusta

Yksikkö:

Versio: 1

Voimassaoloaika: 1.1.2014

palautteesta. Asiakkailta on aina mahdollisuus antaa palautetta myös anonymisti. Tätä varten Terveystalolla on käytössä erillinen asiakkaan oman kokemuksen huomioiva sähköinen palautejärjestelmä. Asiakkailta kerätään aina palaute palvelun (esimerkiksi perhetyön) päätyttyä.

Asiakkaan oikeusturva

Kaikki saatu palaute on arvokasta toimintojen kehittämisessä. Se käsitellään yksityiskohdaisesti esihenkilön ja tarvittaessa muun työyhteisön kanssa. Muistutukseen vastataan asiakkaalle kirjallisesti ja tästä prosessista vastaa palautteen kohteena oleva työntekijä ja esihenkilö. Tarkoituksena on, että omaa toimintaa pyritään kehittämään saadun palautteen avulla. Muistutuksen käsittelystä ja mahdollisista korjaustoimenpiteistä laaditaan muistio. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

Muistutuksen vastaanottaja: Hyvinvointialueen kirjaamo

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Neuvonta ja ohjaus asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä tietoja asiakkaan ja potilaan oikeuksista. Lisäksi apua mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä.

Sosiaaliasiamies, Savonlinnan alue:

puhelin: +358 44 417 3218

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi

käyntiosoite: Savonlinnan keskussairaala, Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

palveluaika ma-pe 09:00-14:00

Yksikkö:

Versio: 1

Voimaassa: 31.12.2016

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot siitä keuhasta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnan palvelut: neuvonta, selvittely ja sovittelu.

Asioi osoitteessa: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu:

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

Puhelin: +358 9 5110 1200

Omatyöntekijä

Jokaiselle asiakkaalle on nimettynä hyvinvointialueen taholta asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Tämä viranhaltija toimii yhtenä tärkeimpänä yhteistyötahona Terveystalon työntekijöille. Viranhaltija myös laatii hallintopäätöksen, jossa määritellään asiakkaan oikeus palveluun, jota Terveystalo tuottaa.

Terveystalonkin toimesta asiakkaalle on nimetty aina omatyöntekijä, joka työskentelee asiakkaan kanssa. Omatyöntekijä määräytyy Terveystalolla viikkotiimissä, jossa uudet asiakkuudet otetaan vastaan ja jaetaan omatyöntekijöille. Omatyöntekijä vastaa asiakassuunnitelman mukaisesta työskentelystä ja toimii yhteistyössä asiakkaan ja hänen muun verkostonsa kanssa. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omatyöntekijä raportoi palvelun toteutumisesta palvelun myöntäneelle viranhaltijalle säännöllisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 3.1.2026

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kaikessa Terveystalon sosiaalihuollon toiminnassa pyritään edistämään asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta. Asiakassuunnitelmassa Terveystalon sosiaalipalveluille laaditaan tavoitteet, joita tarkennetaan yksilökohtaisesti konkretian tasolle, esimerkiksi erilaisin tarkennetuin suunnitelmin (mm. perhetyön suunnitelma). Tarkoituksena on, että tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Infektioiden torjunta

Terveystalon lapsiperheille suunnattuja avopalveluita tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaiden kotona tai asiakkaiden muissa toimintaympäristöissä, kuten kouluissa, päivähoitossa tai viranomaisissa asioitaessa. Työskenneltäessä muissa kuin asiakkaiden kodeissa, noudatetaan aina kunkin toimintayksikön hygieniaohjeistuksia. Terveystalon työntekijät huolehtivat käsihygieniasta eivätkä työskentele sairaana välttääkseen infektioiden tarttumista ja suojatakseen näiltä asiakkaita. Myös työntekijöiden rokotussuojasta huolehditaan.

Monialainen yhteistyö

Terveystalon työntekijät ovat tiiviissä yhteistyössä asiakkaan, hyvinvointialueen viranhaltijoiden ja muun verkoston kanssa. Tiedonkulku tapahtuu myös palvelutarpeen arvion sekä palvelu- ja asiakassuunnitelmien laadinnan ja päivittämisen yhteydessä. Tiedonkulun osalta asiakkaan rooli on aina keskiössä, asiakkaalta pyydetään lupa tiedonvaihtoon silloin, kun se on tarpeen mukaista ja välttämätöntä. Myös asiakasta itseään osallistetaan omaan asiaansa tiedonkulun toteuttamisen osalta.

Asiakasyhteistyön lisäksi Terveystalon työntekijät osallistuvat erilaisiin yhteistyö- ja tiimitapaamisiin. Lapsiperheiden palveluissa yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin

ja muiden yksityisten toimijoiden kanssa. Yhteistyö seurakunnan ja kuntatason toimijoiden kanssa on hyvin keskeisessä merkityksessä. Monialainen yhteistyö on tärkeä palveluiden kehittämisen keino. Monialaista yhteistyötä sitoo erilaiset salassa pitoon ja tiedonvaihtoon liittyvät vaatimukset ja nämä velvoitteet huomioidaan käytännössä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Mikäli asiakkaita tavataan muissa kuin kodin ympäristöissä, noudatetaan kulloisenkin kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelmaa. Usein tapaamisia järjestetään sosiaalihuollon viranhaltijoiden, koulujen, päiväkotien tai muiden yhteistyötahojen tiloissa. Havaituista puutteista tai tarpeista ilmoitetaan aina suunnitelmasta vastaavalle taholle.

Terveystalon työntekijöille on laadittu erillinen turvallisuussuunnitelma, jota noudatetaan aina asiakastyössä. Kts. kohta 4 Omavalvonnan toimeenpaneminen ja riskien hallinta.

Mikäli Terveystalon työntekijä havaitsee asiakkaalla olevan edunvalvonnan tarpeen, käy hän asiasta keskustelun asiakkaan asioista päättävän viranhaltijatahon kanssa. Näin varmistetaan tiedon kulkua ja se, että asiakkaalla ei ole edunvalvontaprosessia jo meneillään.

Terveystalon työntekijä on velvollinen tekemään tarvittaessa myös sosiaalihuolto- tai lastensuojelulain velvoittaman ilmoituksen, mikäli havaitsee siihen tarvetta (sosiaalihuoltolaki 35 §, lastensuojelulaki 25 §).

Henkilöstö

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

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

Henkilöstö:

1 kuraattori

1 sosiaaliohjaaja

Sijaistamisen tarpeet käsitellään aina erikseen. Tarpeen vaatiessa sijainen hankitaan os-topalveluna ja tai alihankintana. Henkilöstöriittävyttä seurataan erilaisin mittarein, mm. työtunnein ja asiakasmäärin. Myös sijaisena toimivilta tarkistetaan ammattioikeudet ja lasten kanssa toimivilta rikosrekisteriote.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan rekrytointitarve ja sen mukaiset soveltuvuus- ja pätevyysvaatimukset. Työnantaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Rekrytoinneissa noudatetaan Terveystalon ohjeistusta. Hakijat haastatellaan yksilökoh- taisten tai ryhmähaastattelujen kautta. Rekrytoinnista on vastuussa esihenkilö. Päätök- sen rekrytoinnista tekee palvelualuejohtaja.

Rekrytoinnissa huomioidaan lakisääteiset velvoitteet, jotka ovat työntekijöiden tehtäväkohtaiset pätevyysvaatimukset (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015) ja rikosrekisteriote, joita vaaditaan lasten kanssa tehtävän työn vuoksi. Lisäksi tehtävään valitulta edellytetään tartuntalain 48 §:n edellyttämä rokotussuoja. Rekrytoinnissa huomioidaan erityisesti henkilön vuorovaikutustaitoja, akateemisia taitoja ja sopivuutta sosiaalihuollon asiakasryhmien kanssa työskentelyyn.

Kielitaitovaatimuksena on hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Mikäli työtehtävissä edellytetään suomen kielen taidon lisäksi toista kotimaista kieltä tai kokonaan vierasta kieltä, voidaan vieraskielistä palvelua hankkia myös alihankintana.

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 pitkään työtehtävistä poissaolleita. Terveystalolla on käytössä erillinen perehdytysuunnitelma, johon kirjataan kunkin työtehtävän edellyttämät osa-alueet. Esihenkilö ja työntekijä käyvät suunnitelman läpi ja kuittaavat eri osa-alueiden perehdytykset suoritetuiksi, kun ne on katsottu toteutetuksi.

Perehdytyksestä vastaavat esihenkilöt (palvelualuejohtaja ja palveluvastaava). Ennen uuden työntekijän tai opiskelijan harjoittelun aloitusta työntekijöistä valitaan perehdyttäjä(t). Työn luonteesta liittyen perehdytyksessä käytetään lisäksi hyvinvointialueen materiaaleja.

Henkilöstön koulutustarpeita arvioidaan vuosittain. Henkilökunnalle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, joka tukee toimintavuoden tavoitteita ja työntekijän omia toiveita sekä kehityskeskustelussa määritettyjä tavoitteita. Suositus koulutusmäärille on

vähintään kolme koulutuspäivää vuodessa. Kirjataan kirjataan tarpeen mukaiset koulutukset ja näiden toteutumista seurataan sähköisen henkilöstöohjelmiston avulla.

Toimitilat

Terveystalon Sulkavan yksikön lapsiperheiden sosiaalihuollon ja oppilashuollon palveluita tuotetaan Sulkavan kunnan ja Etelä-Savon Hyvinvointialueen omistamissa kiinteistöissä. Perhetyön palvelut sijoittuvat fyysisesti Sulkavan sosiaali- ja terveysaseman tiloihin, ja oppilashuolto Sulkavan Yhtenäiskoulun tiloihin. Kiinteistöistä löytyvät palo- ja pelastussuunnitelmat. Terveystalon Sulkavan yksikön sosiaalihuollon ja oppilashuollon käyttöön on varattu 2 huonetta.

Asiakasvastaanotto toteutetaan aina huoneessa, jossa on sisäänkäyntioven lisäksi toinen poistumistie. Tämä toinen poistumistie on aina vapaana esteistä ja lähinnä työntekijää. Huoneen kalustesijoittelussa on otettu tämä asia huomioon. Yksityisyyden suojaa toteutetaan huonesijoittelulla niin, että mahdollista ulkoapäin kuuntelemista ehkäistään ääntä eristävillä materiaaleilla. Huonesijoittelussa huomioidaan vierekkäisten huoneiden asiakastarpeet.

Teknologiset ratkaisut

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset avaimet yksikköön, joilla mahdollistuu kulku yksikön sisällä.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Etelä-Savon Hyvinvointialue on rekisterinpitäjä ja heidän tietosujoaohjeensa määrittävät myös Terveystalon tietosujo- ja tietoturvaohjeistuksia. Huolellisuusvelvoitteen

mukaisesti rekisterinpitäjä käsittelee henkilötietoja tällaisesta, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia muutoinkin niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta.

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä, hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Kerättävien asiakastietojen tulee olla asiakkaan asioinnin, hoivan ja huolenpidon kannalta tarpeellisia. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja että soveltuvin osin myös muuta asiakkaan tietoihin liittyvää esim. suullista viestintää. Asiakirjojen korjaaminen tai tarpeettoman tiedon poistaminen tehdään siten, että korjatun merkinnän lisäksi myös alkuperäinen merkintä jää talteen ja on luettavissa mahdollisia myöhemmin tehtäviä tarkistuksia varten.

Terveystalon työntekijät ovat rekisterin käsittelijöitä. Henkilötietojen käsittelijän on avustettava ja neuvottava rekisterinpitäjää tiettyjen tietosuojaa-asetuksessa määriteltujen velvoitteiden noudattamisessa. Näitä velvoitteita ovat tietosuojaa koskevat vaikutustenarvioinnit, ilmoitukset henkilötietojen tietoturvaloukkauksista, tietoturva ja tietojen tuhoaminen.

Tietosuojaa-asetuksen mukainen osoitusvelvollisuus vaikuttaa myös käsittelijän ja rekisterinpitäjän väliseen suhteeseen. Rekisterinpitäjän on pystyttävä osoittamaan tietosuojaperiaatteiden tehokas toteutuminen myös niiltä osin, kun käsittelijä käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Henkilötietojen käsittely pohjautuu Terveystalon työntekijöiden osalta lainmukaisiin velvoitteisiin asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden suhteen. Keräämme ja käsittelemme ainoastaan tiettyä käyttötarkoitusta varten välttämättömiä henkilötietoja. Tietojen säilytysajat perustuvat pääosin olemassa olevaan erityislainsäädäntöön, kuten lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Tietojen

säilytys pohjautuu rekisterinpitäjän ylläpitämien asiakastietojärjestelmiin ja aktiivisiin asiakkuuksiin. Terveystalon työntekijöiltä vaaditaan ehdotonta henkilötietojen salassapitovelvollisuutta sekä tietojen luottamuksellista että huolellista käsittelyä.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 3.1.2026

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.

Terveystalon työntekijät käyvät koulutussuunnitelman mukaisesti myös tietosuojan ja -turvaan liittyvissä koulutuksissa, ulkoisissa ja sisäisissä. Tietosuoja-asiat käydään läpi aina perehdytyksen yhteydessä. Työntekijät suorittavat tietoturvaan ja -suojaan liittyvän testin Terveystalo Academyssa, opiskeltuaan ensin sisäiset toimintaohjeet.

Ohjeita tietosuojan liittyen:

www.tietosuoja.fi

<https://tietosuoja.fi/tietosuojavaltuutetun-toimisto>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[Organisaatiot | Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

Terveystalon ajantasaiset tietosuoja- ja rekisteriselosteet löytyvät www.terveystalo.com -sivulta.

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 ammattihenkilön kirjittämää siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Jokainen työntekijä perehdytetään kirjaamisen kokonaisuuteen perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi lapsiperheiden palveluissa toimii kirjaamisen asiantuntijoita, jotka huolehtivat työyhteisössä tapahtuvan kirjaamisen ajantasaisesta valmennuksesta.

Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja materiaalit (mm. Kanta-palvelujen käsikirja [Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä \(yhteistyoilat.fi\)](#) tai sosiaalialan osaamiskeskusten kirjaamisvalmennusten materiaalit) ovat yhteisesti työntekijöiden saatavilla ajantasaisesti sähköisessä muodossa.

Tavoitteena on, että asiakasta osallistetaan yhteisesti työntekijän kanssa tehtävään kirjaamiseen. Mikäli tämä ei ole mahdollista, kirjaaminen tapahtuu välittömästi seuraavien työpäivien (max seuraavien 5 arkipv:n) aikana. Työyhteisössä huolehditaan, että kirjaamiseen on varattu riittävästi työaika ja tähän on olemassa asianmukaiset työvälineet ja osaaminen.

Työyksikössä on olemassa erillinen tietosuoja- ja tietoturvaohjeistus, joka käydään läpi osana työntekijän perehdytystä. Esihenkilöt huolehtivat, että työntekijöillä on aina ajantasainen osaaminen ja työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida organisaation tietosuoja-vastaavaa. Tietosuojavastaava kouluttaa ja laatii ohjeistuksia säännöllisesti. Perehdytyksen yhteydessä työntekijä allekirjoittaa perehdytys sopimuksen, jolla varmistetaan myös tietosuojaan ja -turvaan liittyvän tiedon vastaanottamisesta. Esihenkilö huolehtii, että työntekijät toteuttavat vuosittain Terveystalon käytössä olevat tietoturvat. Suoritteet kirjautuvat sähköiseen järjestelmään.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 3.1.2026

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa, Tietosuojavastaava

Puh. 015 411 4100

Sähköposti: tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Terveystalo tietosuojavastaava: Milla Vihavainen

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA VUODELLE 2024

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:

a) Laaditaan Efecteen sähköiset lapsiperhepalvelukohtaiset lomakkeet riski- ja vaarata-
pahtumien osalta

Yksikkö:

Versio: 1

Voimaassa: 31.7.2011

Efecte-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja lähtötilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon laatuseurannassa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittelyä ja toiminnan korjausta ohjaavat em. asioiden lisäksi Terveystalon laatu-järjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

b) Kehitetään asiakaspalautteen osallistavampaa hankintamenetelmää

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, arjen toimintakäytänteet ja asiakkaiden yksilökohtaiset asiakas- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyystiedon pohjalta määritetään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet. Näiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelmat. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Terveystalolla on olemassa omavalvontaohjelma, jonka yksi osa tämä omavalvontasuunnitelma on.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 3.1.2026

Paikka ja päiväys: Helsinki 2.1.2024

Allekirjoitus

Pauli Haapanen

Aluejohtaja