



**VESANTO**

#SYDÄNMAA

## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

### **Vesannon kunnan perheoikeudelliset palvelut**

Laadittu: marraskuu 2021

Päivitetty:

## SISÄLLYS

Palveluntuottajan tiedot.....	2
Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet.....	3
Toiminta-ajatus.....	3
Arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
Omavalvonnan toimeenpano.....	5
Riskienhallinta.....	5
Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	8
Asiakkaan asema ja oikeudet.....	9
Palvelutarpeen arviointi.....	9
Asiakkaan kohtelu.....	10
Asiakkaan osallisuus.....	11
Asiakkaan oikeusturva.....	11
Palvelun sisällön omavalvonta.....	12
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	12
Hygieniakäytännöt ja terveysturvallinen toiminta.....	12
Monialainen yhteistyö.....	12
Asiakasturvallisuus.....	14
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	14
Henkilöstö.....	14
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	16
Asiakastietojen käsittely.....	17
Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja allekirjoitus.....	18

## PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

Palveluntuottaja:	Vesannon kunta
Y-tunnus:	0173787-2
Toimintayksikkö:	Vesannon sosiaalitoimisto Valokuja 2 72300 Vesanto
Palvelumuoto:	Perheoikeudelliset palvelut
Esimies:	Vs. perusturvajohtaja Maija-Leena Huuskonen 044 788 5400, maija-leena.huuskonen@vesanto.fi

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PERIAATTEET

### TOIMINTA-AJATUS

Perheoikeudellisia palveluja ovat lapsen huollosta, tapaamisesta ja asumisesta sopiminen, isyyden ja äitiyden selvittäminen, lapsen elatuksesta sopiminen, sosiaalilautakunnan selvitys tuomioistuimelle, perheasioiden sovittelu, tuetut ja valvotut tapaamiset, valvotut vaihdot ja adoptio. Toimintaa säätelevät sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, äitiys- ja isyyslaki, laki lapsen huollosta, tapaamisesta ja asumisesta, laki lapsen elatuksesta, avioliittolaki ja adoptiolaki.

Toiminta-ajatuksena on vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen, sovinnollinen ero ja lapsen suhteen säilyminen molempiin vanhempiin. Pääpaino vanhemmuuden tuessa on mahdollisimman varhain tarjottu tuella, joka on kaikkien perheiden ulottuvilla. Vanhempana jaksaminen on yhteydessä parisuhteen hyvinvointiin ja vanhempien parisuhdetaitojen vahvistamiseen ja tukemiseen. Hyvä yhteistyövanhemmuus eron jälkeen.

### ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää 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.

Toimintaamme ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita ovat osallisuus, asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeus, yksilöllisyyden huomioiminen ja erilaisuuden kunnioittaminen, yhteistyö, luottamuksellisuus, vastuullisuus, laadukkuus ja rohkea aloitteellisuus. Pienenä toimintayksikkönä tärkeä osa toimintaamme on kumppanuus muiden toimijoiden kanssa.

Osallisuus on osallistumista omien asioiden käsittelyyn. Palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa teemme yhteistyötä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa teemme yhteistyötä myös moniammatillisesti siten, että asiakas saa tarpeen mukaiset palvelut joustavasti. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta

antamalla asiakkaalle tarvittavat tiedot itseään koskevissa asioissa, jonka perusteella asiakas pystyy ilmaisemaan mielipiteensä ja tekemään valintoja. Kohtaamme asiakkaat yhdenvertaisina ja tasa-arvoisina yksilölliset erot ja erityiset tarpeet huomioiden. Kaikessa toiminnassamme huolehdimme siitä, että asiakasta koskevia tietoja ei päädy asiattomille.

## OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA NIIDEN KORJAAMINEN

Omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohtana on asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen. Ilman epäkohtien tunnistamista riskejä ei voida ennalta ehkäistä eikä niihin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Palvelujen saatavuuden ja laadun turvaamisen kannalta pienen toimintayksikön toiminnassa riskinä on organisaation pienuus ja haavoittuvuus. Kun henkilöstöä on vähän, vaikuttaa jo yhden työntekijän sairastuminen tai muutoin jääminen pois työstä oleellisesti kunnan kykyyn tuottaa asiakkaiden tarvitsemää palvelua. Näitä tilanteita varten on sovittu, että kiireelliset asiat hoidetaan tarvittaessa virka-apupyynnöinä naapurikunnista.

#### RISKIENHALLINNAN JÄRJESTELMÄT JA MENETTELYTAVAT

Vesannon kunnassa on käytössä riskien arvioinnissa RiskiArvi-ohjelmisto, jonka avulla kartoitetaan työssä esiintyvät mahdolliset vaara-, riski- ja kuormitustekijät sekä niiden suuruus ja esiintymisen todennäköisyys. Havaittuihin riskeihin varaudutaan ennaltaehkäisevin toimin siten, että riskit pyritään joko poistamaan, niitä pyritään pienentämään tai niiden esiintymisen todennäköisyyttä vähentämään. Riskienhallintaan kuuluu oleellisesti myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeistukset Vesannon kunnassa:

- Työsuojelun toimintaohjelma 2021-2024
- Varhaisen välittämisen malli
- Henkilöstön tietoturva- ja tietosujoaopas.

---

## RISKIENHALLINNAN TYÖNJAKO

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

---

## RISKIEN TUNNISTAMINEN

Riskienhallinnan kannalta on keskeistä kyetä tunnistamaan ennalta ne kriittiset tekijät, joiden johdosta toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

### **Riskit sekä niiden tunnistaminen ja käsittely perheoikeudellisissa palveluissa:**

- Asiakastyön riskit
  - Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle
- Toimitiloihin liittyvät riskit
  - Toimitiloissa on pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät, kuinka hätätilanteissa tulee toimia.
  - Toimistotilat ja kalusteiden sijoittelu niissä on suunniteltu siten, että työntekijällä on mahdollisuus poistua tilasta mahdollisessa uhka- tai vaaratilanteessa.
  - Asiakastyössä käytettävissä toimistotiloissa on käytössä hälytysnapit, joilla tapahtuu hälytys äänimerkillä ja huoneen ovelle syttyvällä punaisella valolla.
- Henkilöstöön liittyvät riskit
  - Työntekijöiden osaamista ylläpidetään lisä- ja täydennyskoulutuksin, joiden tarve kartoitetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.
  - Sairaus- ja muihin poissaoloihin varaudutaan siten, että kiireellisten asioiden hoitaminen varmistetaan aina, ja että ei-kiireellisten palvelujen saatavuus ja laatu pyritään turvaamaan mahdollisuuksien mukaan.
  - Pienen organisaation kyseessä ollessa joskus tulee eteen tilanteita, joissa sosiaalitoimistolla on vain yksi työntekijä paikalla. Näitä tilanteita pyritään välttämään sosiaalityön ja muun henkilöstön työaikojen ja -tehtävien järjestelyillä. Asiakkaiden vastaanottamista yksin työskennellessä pyritään välttämään.
- Tietosuojariskit ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit

- Perheoikeudellisissa palveluissa käsitellään yksityisyyden suojan piiriin kuuluvia ja salassa pidettäviä asiakastietoja. Kukin työntekijä vastaa siitä, että noudattaa salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta koskevia säädöksiä.
- Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan erityistä huolellisuutta. Tämä otetaan huomioon asioista keskusteltaessa, kirjauksia ja muistiinpanoja tehtäessä sekä asiakirjoja käsiteltäessä, kuljetettaessa tai esillä pidettäessä. Käsinkirjoitetut tai tietovälineisiin tallennetut asiakastietoja sisältävät muistiinpanot ovat myös henkilötietojen käsittelyä. Niiden (pitkäaikaista) käyttöä ja säilyttämistä tulee välttää.
- Asiakastietoja kirjataan vain tähän tarkoitukseen käytettäviin asiakastietojärjestelmiin.
- Työntekijöillä on omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset tietokoneelle, verkkoon ja asiakastietojärjestelmiin kirjautumiseen. Työntekijä vastaa siitä, että kukaan muu ei käytä henkilökohtaisia tunnuksia.
- Työntekijät käsittelevät vain sellaisia henkilötietoja, jotka kuuluvat työtehtäviin ja joita he työtehtävissään tarvitsevat.
- Asiaton pääsy tietojärjestelmiin estetään lukitsemalla (sammuttaminen, uloskirjautuminen tai lepotilaan asettaminen) työasema aina, kun poistutaan sen luota (huoneesta).
- Toiminnassa huomioidaan henkilötietojen ja asiakirjojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö, kuten tietosuojalaki, julkisuuslaki, EU:n yleinen tietosuojasetus ja laki sähköisen viestinnän palveluista.

---

## RISKIEN JA ESILLE TULLEIDEN EPÄKOHTIEN KÄSITTELEMINEN

Työaikana tapahtuvista uhkatilanteista ja työtapaturmista työntekijät ilmoittavat aina ensin esimiehelle. Uhka- ja vaaratilanteista sekä työtapaturmista laaditaan Kauris-lomake. Tarvittaessa tilanteet käsitellään työterveyshuollossa.

---

## KORJAAVAT TOIMENPITEET JA NIIDEN TOIMEENPANO

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja – ilmoitukset.

Muutoksista työyhteisössä tiedotetaan toimistopalavereissa tai henkilökohtaisesti. Toimintaohjeet päivitetään perehdytyskansioon. Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikön esimies.



## OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Perheoikeudellisten palvelujen omaevalvontasuunnitelma laaditaan perusturvajohtajan, vastaavan sosiaalityöntekijän ja muun henkilöstön yhteistyönä. Mahdollisuuksien mukaan omaevalvontasuunnitelman laatimiseen pyritään osallistamaan myös asiakaskuntaa, yhteistyökumppaneita ja sidosryhmien edustajia.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta Vesannon kunnan perusturvan hallinnonalalla vastaa:

Vs. perusturvajohtaja Maija-Leena Huuskonen  
044 788 5400, [maija-leena.huuskonen@vesanto.fi](mailto:maija-leena.huuskonen@vesanto.fi).

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus ja päivitystarpeet tarkastetaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa.

Omaevalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä Vesannon kunnan internet-sivuilla ja sosiaalitoimiston ilmoitustaululla.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

### MITEN ASIAKKAAN PALVELUN TARVE ARVIOIDAAN – MITÄ MITTAREITA ARVIOINNISSA KÄYTETÄÄN?

Perheoikeudellisten palvelujen asiakkaat hakeutuvat itsenäisesti palveluun lastenvalvojan luona tehtävissä sopimusasioissa. Asiakkaat ottavat yhteyttä yleensä puhelimitse tai sähköpostitse. Lastenvalvoja arvioi lapsen edun toteutumista lasta koskevilla sopimuksilla. Vanhempia ohjataan tarvittaessa oikeiden palvelujen piiriin. Asiakkaat ohjautuvat tuomioistuimen päätöksellä olosuhdeselvitysten osapuoliksi sekä toisinaan myös tapaamispaikan asiakkaiksi.

Perheoikeudellisten palvelujen asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalipalvelua. Neuvontaa annettaessa on palvelun oltava avointa ja ymmärrettävää. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palvelua toteutettaessa.

Palvelun tarvetta arvioidaan aina asiakkaiden ja tarvittaessa heidän omaistensa kanssa. Asiakkaiden ja omaisten mielipiteitä ja toivomuksia kuunnellaan, ja ne otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Aikuisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on aina henkilön oma henkilökohtainen näkemys siitä, mitä apua tai tukea hän tarvitsee.

## ASIAKKAAN KOHTELU

### ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VAHVISTAMINEN

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille 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. Lastensuojeluasioissa lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävässä muodossa. Tarvittaessa asiakastilanteeseen on hankittava tulkki. Asiakkaan yksityisyyden varmistamiseksi muiden viranomaisten kanssa yhdessä tehtävässä työssä on varmistettava, että jokainen viranomaisista hoitaa omaa tehtäväkenttäänsä. Vaikka kaikkia viranomaisia sitoo vaitiolovelvollisuus, eivät asiakkaan kaikki asiat kuulu välttämättä jokaiselle viranomaiselle. Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettu ohjeita ja neuvoja vai ei.

### ASIAKKAAN ASIALLINEN KOHTELU

Asiakkaan asiallinen kohtelu on yksikön toimintatavan keskeinen arvo ja oleellinen osa sosiaalityön ammattieettisiä periaatteita.

Ensisijaisesti asiakas ja työntekijä selvittävät keskenään, miksi asiakas on kokenut tulleen epäasiallisesti kohdelluksi. Mahdolliset puolin ja toisin syntyneet väärinymmärrykset pyritään selvittämään keskustellen. Tarvittaessa keskusteluun osallistuu esimies. Mikäli asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua, hän voi tehdä asiasta kirjallisen tai suullisen muistutuksen.

Asiakas voi myös antaa saamastaan palvelusta ja asiakaskokemuksestaan palautetta kunnan verkkosivuilta löytyvän sähköisen palautekanavan kautta joko anonymisti tai omalla nimellään.

Mikäli asiakas kokee, että työntekijä on kohdellut häntä epäasiallisesti, vastaa työntekijän siitä, että asiakaspalaute käsitellään asianmukaisesti. Asiakasta ohjataan myös olemaan yhteydessä tarvittaviin viranomaistahoihin. Haittatapahtumista ja vaaratilanteista on aina ilmoitettava lähiesimiehelle.

## ASIAKKAAN OSALLISUUS

Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemista ja huomioimista työskentelyssä ja työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja/tai kyvyn mukaisesti, mahdollisuuksien ja lain mukaan. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta.

Eri ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä näkemysten, mielipiteiden ja kokemusten huomioiminen on tärkeä osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Hyvä laatu ja palvelu voivat tarkoittaa eri asioita ammattilaiselle ja asiakkaalle. Siksi on tärkeää, että systemaattisesti kerättyä asiakaspalautetta käytetään toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautetta kootaan asiakastyytyväisyyskyselyillä, joihin asiakas voi vastata täyttämällä paperisen tai sähköisen palautelomakkeen. Helppoa ja nopeaa asiakaspalautetta kootaan kunnan sosiaalipalvelujen sähköisellä palautekanavalla, jonka käyttäminen on helppoa internet-selaimella tai mobiililaitteilla.

Myös suoraan asiakkailta asiakastilanteissa tai eri kanavien kautta saatua palautetta pyritään kirjaamaan ylös. Palautteista käydään keskustelua työyhteisössä ja niihin pyritään reagoimaan toiminnan kehittämisessä.

## ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Mikäli asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua, hän voi tehdä asiasta kirjallisen tai suullisen muistutuksen. Muistutus tehdään kunnan perusturvajohtajalle, ja siihen on vastattava viimeistään yhden kuukauden kuluessa. Asiakas voi myös kannella saamastaan kohtelusta Aluehallintovirastoon tai ottaa asiassaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvat mm. neuvonta lakiasioissa, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

Vs. perusturvajohtaja Maija-Leena Huuskonen  
044 788 5400, [maija-leena.huuskonen@vesanto.fi](mailto:maija-leena.huuskonen@vesanto.fi)

Sosiaaliasiamies Antero Nissinen  
044 718 3308, [sosiaaliasiamies@kuopio.fi](mailto:sosiaaliasiamies@kuopio.fi)  
Puhelinajat ma-to klo 9-11.30

## PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA

Kunnan kaikessa toiminnassa yksi keskeisimmistä tavoitteista on kuntalaisten terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia liittyviin asioihin kiinnitetään huomiota asiakkaiden tapaamisissa ja heidän kanssaan käytävissä keskusteluissa. Jotta toiminnalla voidaan tukea asiakkaan hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua, pyritään hahmottamaan todenmukainen kuva asiakkaan kokonaistilanteesta. Tämä on myös edellytyksenä sille, että asiakkaalle tarjottavat ja annettavat palvelut voidaan toteuttaa tarpeen- ja tarkoituksenmukaisesti.

### HYGIENIAKÄYTÄNNÖT JA TERVEYSTURVALLINEN TOIMINTA

Koronaepidemian myötä hygieniakäytännöt ja terveysturvallisuuden huomioiminen on noussut merkittävään rooliin kaikessa asiakastyössä. Palveluja toteutettaessa noudatetaan voimassa olevia valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia suosituksia. Työntekijät huolehtivat riittävästä käsihygieniasta ja käyttävät tarvittaessa asiakastilanteissa kasvomaskia silloin, kun riittäviä etäisyyksiä ei voida pitää.

Hygieniakäytännöt ja terveysturvallisuus huomioidaan niin sosiaalitoimiston omissa toimitiloissa kuin muuallakin, mm. asiakkaiden luona tehtävillä kotikäynneillä.

### MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Sosiaalihuollon asiakas saattaa 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 palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Asiakkaan suostumuksella salassa pidettäviä tietoja voidaan antaa toiselle viranomaiselle ja yksityiselle palveluntuottajalle siltä osin, kuin se on tarpeen asiakkaan hoidon tai huollon toteuttamiseksi. Tietoja

saavat käsitellä vain hoidon ja palvelun toteutukseen tai asian käsittelyyn osallistuvat. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevillä viranhaltijoilla, työntekijöillä ja luottamushenkilöillä on vaitiolovelvollisuus.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa toteutetaan asiakasta kuullen ja hänen etunsa mukaisesti. Asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään puhelimitse, sähköpostitse ja muilla sähköisillä välineillä sekä yhteisillä tapaamisilla.

## ASIAKASTURVALLISUUS

### YHTEISTYÖ TURVALLISUUDESTA VASTAAVIEN VIRANOMAISTEN JA TOIMIJOIDEN KANSSA

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Asiakasturvallisuuden turvaamiseksi toimintayksiköllä on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Toimitiloissa suoritetaan säännöllisesti palotarkastus. Tarvittaessa järjestetään sammutus- ja pelastusharjoituksia.

Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusohjeisiin sekä siihen, kuinka uhka- tai vaaratilanteissa tulee toimia.

## HENKILÖSTÖ

### HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilölaki. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä tulee huomioida erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Palvelujen saatavuuden ja laadun turvaamiseksi sekä erityisesti kiireellisten palvelujen varmistamiseksi on tärkeää, että sijaisten ja varahenkilöiden käyttöön ja saatavuuteen liittyvät toimet on suunniteltu ja sovittu. Tärkeää on huolehtia niin henkilöstövoimavarojen riittävydestä kuin henkilöstön työssä jaksamisestakin.

Työyksikössä työntekijän perehdytykseen sovitaan vastuuhenkilö. Perehdyttämisen apuna on perehdyttämiskansio / toimintasuunnitelma ja omaavontasuunnitelma. Työntekijä työskentelee mahdollisuuksien mukaan aluksi kokeneen työntekijän työparina. Viime kädessä perehdytyksestä on vastuussa perusturvajohtaja.

Henkilöstön koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa. Täydennys- ja lisäkoulutuksia järjestetään tarpeen ja resurssien mukaan. Palvelujen laadun turvaamiseksi ja varmistamiseksi on tärkeää, että henkilöstöllä on riittävästi ajantasaista tietoa omaa työtään ohjaavasta lainsäädännöstä, laatukriteereistä, ohjeistuksista ja määräyksistä. Henkilöstö seuraa oman ammattialansa kehitystä ja jakaa tietoa työyhteisön yhteiseen käyttöön.

---

## HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omaavontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omaavonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omaavonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.



## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkaiden yhteydenotoissa varmistetaan se, että asiakkaat ohjautuvat oikean, tarpeen- ja tarkoituksenmukaisen palvelun piiriin – joko omaan palveluumme tai muihin palveluihin. Työntekijöiden osaamisen vahvistamiseen kiinnitetään huomiota erityisesti uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden kohdalla. Turvallisuuteen liittyen sosiaalitoimistolle laaditaan RiskiArvi-kartoitus ja suunnitelma tarvittavista kehittämistoimista. Myös pelastussuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään ajan tasalle.

## ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Vesannon kunnan tietosuojavastaavana toimii digineuvoja Kimmo salo. Kunnan perusturvaan on nimetty oma tietosuojavastaava Laila Hytönen. Henkilöstölle tarjotaan tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta. Jokainen työntekijä on käynyt Arjen tietuoja -verkkokurssin. Perusturvan tietoturvavastaava seuraa lokitietoja säännöllisesti väärinkäytösten ehkäisemiseksi.

Vesannon kunnan tietosuojavastaava  
Kimmo Salo  
044 282 5583, [kimmo.salo@vesanto.fi](mailto:kimmo.salo@vesanto.fi)

Perusturvan tietosuojavastaava  
Laila Hytönen  
040 039 5337, [laila.hytonen@vesanto.fi](mailto:laila.hytonen@vesanto.fi)

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN JA ALLEKIRJOITUS

Oma-  
valvontasuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa toimintayksikön vastaava johtaja

Vesannolla 25.11.2021

Maija-Leena Huuskonen  
Vs. perusturvajohtaja

Tuija Savinainen  
Vastaava sosiaalityöntekijä