



JÄRVI-POHJANMAA  
PERUSTURVA

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## KASVATUS- JA PERHENEUVOLA

# SISÄLLYS

<b>JOHDANTO</b> .....	<b>3</b>
<b>1 LASTENSUOJELUA JA LAPSIPERHEIDEN SOSIAALITYÖTÄ KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	<b>5</b>
<b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b> .....	<b>6</b>
2.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt .....	6
2.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta .....	6
2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	6
<b>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b> .....	<b>6</b>
3.1 Toiminta-ajatus .....	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
3.3 Kasvatus- ja perheneuvonnan toiminta-ajatus .....	7
<b>4 RISKINHALLINTA</b> .....	<b>7</b>
4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen .....	7
4.2 Riskienhallinnan työnjako.....	8
4.3 Riskien tunnistaminen.....	9
4.4 Riskien käsitteleminen .....	9
4.5 Korjaavat toimenpiteet .....	10
4.6 Muutoksista tiedottaminen .....	10
4.6.1 Kasvatus- ja perheneuvolan riskinhallinta.....	10
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b> .....	<b>11</b>
5.1 Päätökset palvelusta .....	11
5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen .....	11
5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet .....	11
5.4 Asiakkaan kohtelu.....	12
5.5 Palautteen kerääminen .....	12
5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä .....	12
<b>6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA</b> .....	<b>13</b>
6.1 Neuvontanumerot .....	13
6.2 Sosiaaliamies.....	13
6.3 Lastensuojelulain/sosiaalihuoltolain/vammaispalvelulain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen .....	14
6.4 Muistutukset ja kantelut .....	14
<b>7 SOSIAALITYÖN / ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b> .....	<b>14</b>
7.1 Palvelutarpeen arviointi .....	14

7.3. Asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma .....	15
7.4 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen .....	15
7.5 Asiakastietojen kirjaaminen .....	15
7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa .....	16
<b>8 HENKILÖSTÖ.....</b>	<b>16</b>
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	16
8.1.1 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	16
8.2 Sijaisten käytön periaatteet .....	17
8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	17
8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen .....	18
8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella .....	18
<b>9 TOIMITILAT .....</b>	<b>18</b>
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus .....	19
9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta.....	19
<b>10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY .....</b>	<b>19</b>
10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	20
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys .....	21
10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste.....	22
10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	22
<b>11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN .....</b>	<b>22</b>

## JOHDANTO

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asiamukaisuuden varmistamiseksi:

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä,
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti,
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

## JÄRVI-POHJANMAAN PERURSTURVAN ORGANISAATIO

Perusturvalautakunnan tehtävänä on huolehtia sosiaalihuoltolaissa ja muissa laeissa säädetystä sosiaalihuollon toimeenpanosta, sosiaalisten olojen kehittämistä sekä sosiaalisten epäkohtien poistamisesta. Lisäksi lautakunnan tehtävänä on huolehtia kansanterveyslaissa ja muissa laeissa säädetystä kunnalle kuuluvasta kansanterveystyön toteuttamisesta. Lautakunta suunnittelee, kehittää ja valvoo kunnan terveyden- ja sairaanhoidon sekä sosiaalipalveluiden järjestämistä, huolehtii yhteistyöstä eri tahojen kuten sairaanhoitopiirin ja terveyskeskusten sekä sosiaalipalveluiden organisaatioiden ja toimintayksiköiden kanssa. Esittelijänä lautakunnassa toimii perusturvajohtaja.

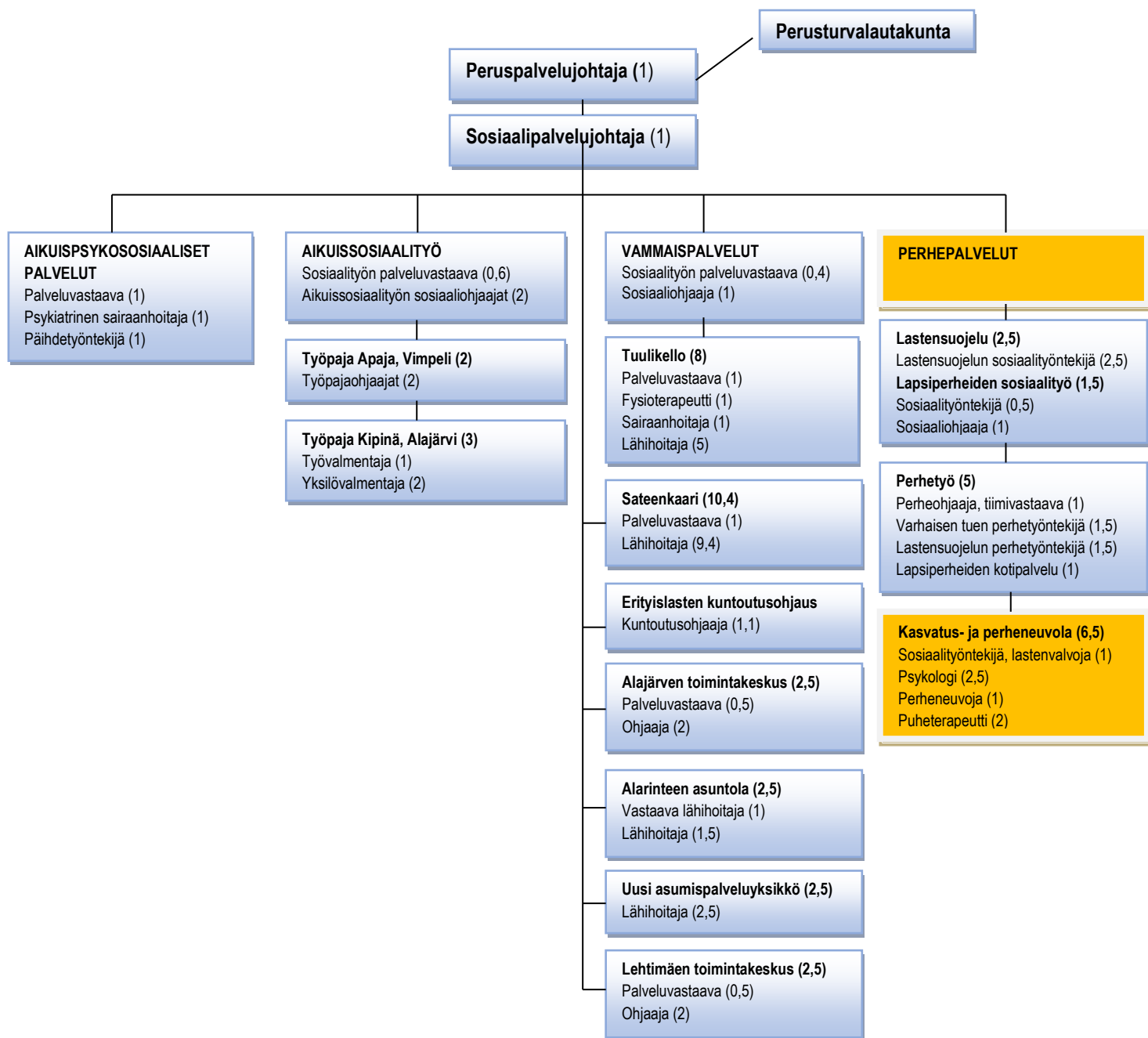
Perusturvalautakunnan alaisuudessa toimii perusturvan toimiala jakautuen palvelujohtajien johtamiksi palvelualueiksi.

Perusturvan palvelualueita ovat

- Sosiaalipalvelut
- Hoivan ja hoidon palvelut
- Terveyspalvelut

Peruspalvelujohtaja vastaa perusturvan toimialan johtamisesta, toiminnasta ja taloudesta perusturvalautakunnalle. Palvelujohtajat toimivat peruspalvelujohtajan alaisuudessa. Palvelujohtajat vastaavat palvelualueensa toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä sekä resurssien kohdentamisesta.

Järvi-Pohjanmaan sosiaali- ja perhepalveluihin kuuluvat **aikuisten palvelut** (aikuissosiaalityö ja aikuisten psykososiaaliset palvelut, **perhepalvelut** ja **vammaispalvelut**. (kaavio 1).



Kaavio 1 Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaali- ja perhepalvelujen organisaatiokaavio (v. 2018)

## 1 LASTENSUOJELUA JA LAPSIPERHEIDEN SOSIAALITYÖTÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Nimi: Järvi-Pohjanmaan perusturva Palveluntuottajan Y-tunnus: 0177619-3		Kunnan nimi: Alajärven kaupunki, Vimpelin kunta Kuntayhtymän nimi: Järvi-Pohjanmaan perusturva
Toimintayksikön nimi Sosiaali- ja perhepalvelut / <b>Kasvatus- ja perheneuvola</b>		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kasvatus- ja perheneuvola Mikontie 1, 62900 Alajärvi		
Toimintayksikön vastaava esimies Sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari Sosiaalityöntekijä, lastenvalvoja Sari Vesala		Puhelin 044 2970 254, 06 2412 2525 044 2970 276, 06 2412 2525
Sähköposti sirpa.tuomela-jaskari(at)alajarvi.fi sari.vesala(at)alajarvi.fi		

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

Kasvatus- ja perheneuvolan osalta omavalvontasuunnitelmien käytännön suunnittelutyöstä vastaa Sari Vesala yhdessä muun henkilökunnan kanssa, toteutumista valvoo ja suunnitelmat hyväksyy sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina muutostarpeen ilmaantuessa. Omavalvonnassa havaitut puutteet toiminnassa korjataan välittömästi. Puutteiden raportointi on jokaisen työntekijän vastuulla, korjausten toteutumisesta/korjaustarpeen eteenpäin tiedottamisesta vastaa viimekädessä yksikön esimies. Havaitut puutteet ja niiden johdosta toteutetut toimenpiteet raportoidaan kirjallisesti. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

### 2.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmat ovat perusturvan Internet-sivuilla [www.jarvipohjanmaanperusturva.fi](http://www.jarvipohjanmaanperusturva.fi) sekä paperisena kussakin yksikössä.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1 Toiminta-ajatus

Järvi-Pohjanmaan perusturvan tehtävänä on tuottaa kuntalaisille laadukkaat ja oikea-aikaiset sosiaalihuollon sekä terveyden- ja sairaanhoidon palvelut, mukaan lukien erikoissairanhoidon sekä ympäristöterveydenhuollon palvelut.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen tavoitteena on tukea ja auttaa perheitä suunnitelmallisesti ja moniammatillisesti. Työn painopiste on sekä varhaisessa tuessa että korjaavassa työssä. Perhepalvelujen työmuotoja ovat sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden sosiaalityö (mm. taloudellinen tuki, tukihenkilö- ja perhetoiminta), **lastenvalvojan palvelut** (perheasian sovittelu, elatussopimukset), **kasvatus ja perheneuvolapalvelut** (tutkimus- ja terapiapalvelut; puheterapia, kuntoutus), lastensuojelutyö (mm. lasta perhettä tukevat palvelut ja tukitoimet sekä sijaishuolto) ja perhetyö (lapsiperheiden kotipalvelu, varhaisen tuen perhetyö ja lastensuojelun perhetyö). Palvelut tuotetaan niitä määritteleviä lakia ja asetuksia noudattaen.

### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö noudattaa Alajärven kaupungin ja Järvi-Pohjanmaan perusturvan yhteisiä arvoja ja eettisiä periaatteita.

Alajärven kaupungin ja Järvi-Pohjanmaan perusturvan yhteiset arvot:

1. **Yhteisöllisyys** tarkoittaa viranhaltijoiden, työntekijöiden ja päätöksentekijöiden ja kaikkien kaupunkilaisten osallisuuden ja aktiivisuuden edistämistä, syrjäytymisen ehkäisyä sekä osallistumista yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen.
2. **Luovuus** tarkoittaa jokaisen kykyä tuottaa Alajärvelle uusia höydyllisiä muutoksia, toimia suunnannäyttäjänä ja rohkeutta etsiä uusia entistä parempia tapoja järjestää palveluja kuntalaisten hyväksi.
3. **Turvallisuudella** tarkoitetaan sitä, että kaupunkilaisten tulee voida luottaa kaupungin tarjoamiin kuntapalveluihin, niiden laatuun ja oikeudenmukaisuuteen. Turvallisuus tarkoittaa myös viihtyisää ja turvallista asuin- ja elinympäristöä, jota kaupunki on luomassa.

Kasvatus- ja perheneuvolan henkilöstö (psykologit, sosiaalityöntekijä, perheneuvoja, puheterapeutit) noudattavat omassa työssään sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain toimintaperiaatteita ja arvoja sekä sosiaalityön eettisiä ohjeita. Perhe- ja sosiaalipalveluiden keskeisimpiä arvoja ovat: asiakkaan kunnioitus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisevän/varhaisen tuen korostaminen ja oikea-aikaisuus. Kasvatus- ja perheneuvolan arvoja ovat asiakaslähtöisyys, perhekeskeisyys, ammatillisuus, luottamuksellisuus, avoimuus, luottamuksellisuus, läpinäkyvyys ja tavoitteellisuus.

### 3.3 Kasvatus- ja perheneuvonnan toiminta-ajatus

**Kasvatus- ja perheneuvonta** on sosiaalihuollon moniammatillinen palvelu, jonka tehtävänä on tukea lapsiperheitä erilaisissa elämäntilanteissa. Kasvatus- ja perheneuvontaa annetaan lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi ja kuntouttamiseksi, vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja omien voimavarojen vahvistamiseksi.

## 4 RISKINHALLINTA

### 4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskienhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Toimivan omavalvonnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turval-



lisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Haittatapahtumien ja lä-  
heltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalveluissa laaditaan säännöllisesti riskienarviointilomak-  
keet ja päivitetään yksintyöskentelyä / väkivaltaa koskevat toimintayksikkökohtaiset ohjeet. Henkilöstön  
hyvinvoinnista pidetään huolta mm. työnohjauksella ja esimiehen tuella sekä satsaamalla onnistuneeseen  
rekrytointiin ja perehdyttämiseen. Riskinhallinnan toimivuuden edellytyksenä on, että työyhteisössä on  
avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas-  
turvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Sosiaali- ja perhepalveluiden sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja esimiehet osallistuvat monin tavoin mo-  
niammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saavat palautetta oppimista ja  
oman toimintansa kehittämistä varten. Henkilökunnalle järjestetään viraston / toimialan sisäisiä turvalli-  
suuskoulutuksia.

Jokaisessa sosiaali- ja perhepalveluiden / aikuisten palvelujen toimipisteessä on ajantasaiset turvallisuusoh-  
jeet asiakas turvallisuuden ja henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi. Turvallisuusohjeessa on nimet-  
ty turvallisuuden vastuuhenkilöt ja yhteystiedot. Turvallisuusohjeet päivitetään aina, kun toiminnassa ta-  
pahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Sosiaali- ja perhepalveluiden työntekijöiden koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset  
turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden  
perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on vält-  
tämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnustaminen ja avoin keskustelu tiimeissä luo pohjan turvallisuuskult-  
tuurille.

Sosiaalitoimistoon on laadittu turvallisuussuunnitelma, johon on koottu turvallisuuteen liittyvät asiat.  
Suunnitelmasta ilmenee toiminta poikkeustilanteissa ja se, miten minimoidaan vaaratilanteiden aiheutta-  
mat seuraamukset.

Tietoturvaan liittyvä salassapito käsittää ohjeet salassa pidettävien tietojen oikeanlaisesta käsittelystä, säi-  
lyttämisestä ja hävittämisestä.

Pyydämme toimistossamme asioivia ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat tai ilmeisen epäkohdan uhan  
sosiaalityöntekijälle, sosiaaliohjaajille tai sosiaalipalvelujohtajalle.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Joh-  
don on huolehdittava siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen,  
asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

## **4.2 Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työnteki-  
jöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistami-  
seen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomi-  
sessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä.  
Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja  
turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan  
sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelui-

den tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Perheneuvola on pyritty järjestämään esteettömäksi tilaksi asioida. Riskitilanteita aiheutuu asiakkaiden aggressiivisen käyttäytymisen seurauksena. Näitä tilanteita pyritään ennakoimaan mm. työskentelemällä työpareina. Työhuoneissa on hälytyslaitteina kutsunapit, joilla kutsu menee vartijoille. Vartija saapuu paikalle hyvin pienellä viiveellä ja tarvittaessa vartija kutsutaan paikalle jo ennakoivasti rauhoittamaan mahdollisia aggressiiviseksi kehittyviä tilanteita. Työhuoneiden istumajärjestelyt on pyritty järjestämään niin, että työntekijällä on mahdollisuus vapaasti poistua huoneista. Riskitilanteita voi syntyä myös kotikäynneillä. Kotikäyntien riskitilanteita pyritään ennakoimaan ja työtä tehdään parityönä. Työntekijät informoivat tosiaan ja esimiestään, jos asiakkaaksi on tulossa henkilö, joka voi käyttäytyä aggressiivisesti.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaalipalveluiden toimipisteissä on kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Sosiaali- ja perhepalveluiden sosiaalityössä toteutetaan esim. erillistä vaarojen arviointiohjelmaa, jonka tarkoituksena on uhka ja vaaratilanteiden ennalta ehkäisy, turvallisuuspoikkeamien havaitseminen, ohjeiden ylläpitäminen, tiedottaminen ja turvallisuuden seuranta. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoinnallisesti. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

### **4.3 Riskien tunnistaminen**

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Vaarata-  
pauhtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta.

Sosiaalihuoltolain edellyttämän työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Riskit tunnistetaan lähettävän tahon esitiedoista, viranomaisneuvotteluista ja tavatessamme riskitilanteita synnyttäviä henkilöitä. Työskentelyprosessin aikana havaitaan kriittiset tekijät; joko tapaaminen keskeytetään tai muutetaan työskentelytapaa tilanteen kriisiytymisen estämiseksi ja rauhoittamiseksi. Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

### **4.4 Riskien käsitteleminen**

Haittata-  
pauhtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai asi-anosaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatilanteiden kirjaamiseen on käytettävissä HaiPro-ohjelma, johon tilanteet kirjataan. Ilmoitukset menevät johdon käsiteltäväksi. Ilmoituksen sisällön mukaisesti riskitilanteista keskustellaan, niitä analysoidaan ja mietitään kehittämistoimenpiteitä lastensuojelun tiimissä, laajemmin työyhteisössä ja/tai perusturvan johtoryhmässä.

Henkilöstön työhyvinvointia seurataan Järvi-Pohjanmaalle laaditun työsuojelun toimintaohjelman avulla. Ohjelma sisältää riskienhallinnan toimintasuunnitelman. Järvi-Pohjanmaan yhteistoiminta-alueelle on laadittu työsuojelun toimintaohjelma vuonna 2009, joka sisältää toimintasuunnitelman ja -ohjeet erilaisten työssä esiin tulevien riskien hallitsemiseksi ja ennalta ehkäisemiseksi. Ohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa Alajärven kaupungin intrasta.

Työntekijöille järjestetään tarpeen mukaan työnohjausta. Järvi-Pohjanmaan toimialueella on oma työsuojelutoimikunta/työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu henkilöstöjohtaja, työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu, pääluottamusmies ja työterveyshoitaja. Aluehallintovirasto valvoo työsuojelun toteutumista ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin. Työsuojelun yhteistoimintahenkilöstö toimii johdon, esimiesten, työntekijöiden ja suunnittelijoiden keskustelukumppanina, uusien ideoiden ja uuden työsuojelutiedon välittäjänä sekä työolosuhteiden kehittäjäkonsultteina. Työterveyshuolto tuottaa työterveyshuollon palveluita sopimuksen mukaisesti.

#### **4.5 Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, 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.

Työssä pyritään vahvistamaan valmiuksia ennakoida ja välttää kriittisiä tilanteita. Pyritään kehittämään toimivampia työskentelymalleja ongelmatilanteiden välttämiseksi tulevaisuudessa. Työssä jaksamisen ehdottomat edellytykset ovat riittävät resurssit, koulutus ja työnohjaus.

#### **4.6 Muutoksista tiedottaminen**

Organisaation johto ja esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

##### **4.6.1 Kasvatus- ja perheneuvolan riskinhallinta**

Jokaisella toimipisteellä on oma riskienhallinta- ja turvallisuus suunnitelma. Sosiaali- ja perhepalveluiden toimipisteissä on säännölliset tiimi- ja toimipistekokoukset, joissa riskitilanteista keskustellaan yhdessä, niitä analysoidaan ja mietitään korjaavia toimenpiteitä. Esimies ottaa sosiaali- ja perhepalveluiden työhön liittyvät riskit huomioon työnjaossa. Kasvatus- ja perheneuvolan työntekijöille varataan säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa, jossa yhtenä teemana on työssä mahdollisesti kohdatut riskitilanteet.

Uhkaavat tilanteet käsitellään ja keskustellen työparin, tiimin ja esimiehen kanssa. Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman kohdassa 8.6.

Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityössä muutoksista tiedotetaan Järvi-Pohjanmaan perusturvan Intra-sivuilla ja esimiestyön kautta. Esimiehet tiedottavat muutoksista esimieskokouksissa, yhteistoimintakokouksissa ja sähköpostitse.

Kasvatus- ja perheneuvolan henkilökunta tiedottaa asiakkaille henkilökohtaisesti muutoksista sovitulla tavalla. Järvi-Pohjanmaan perusturva voi tarvittaessa tiedottaa kirjeitse ja internetsivuilla asiakkaille edessä olevista muutoksista.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

Asiakkaan asioiden hoitaminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakas- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa.

### **5.1 Päätökset palvelusta**

Sosiaalihuoltolain 45 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen kun asia on tullut vireille.

Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste. Asian käsittelemisestä ja päätöksenteosta säädetään lisäksi hallintolaissa.

Asiakas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa. Myös asiakkaan läheiset ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa.

### **5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen**

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. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### **5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Sosiaalihuoltolain ja avohuollon tukitoimet ovat vapaaehtoisia, mutta tarvittaessa huostaanotto on tehtävä ilman asiakkaan suostumusta. Myös huostaanottoprosessissa asiakas on mukana. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittajatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteelle on aina oltava laissa

säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaiden tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

#### **5.4 Asiakkaan kohtelu**

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu perusturvan ja kaupungin arvoihin sekä lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä johtajaan / johtavaan viranhaltijaan tai kääntyä sosiaaliamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä asiakas voi tehdä kantelun sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle. Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu voidaan tehdä aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai erillisellä kantelulomakkeella.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

#### **5.5 Palautteen kerääminen**

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta kerätään säännöllisillä asiakaspalautekyselyillä.

Asiakkaalla ja hänen läheisellään tulee olla mahdollisuus antaa palautetta. Asiakaspalautetta seurataan asiakkaiden ja läheisten antamien palautteiden avulla. Palautetta voi antaa keskustellen, puhelimitse, sähköisellä/paperisella palautelomakkeella tai sähköpostitse. Palautteet dokumentoidaan kirjallisesti. Suunnitelma asian korjaamiseksi tehdään heti ja siitä tiedotetaan asiakkaalle ja/tai hänen läheiselleen. Sähköinen palautelomake löytyy Järvi-Pohjanmaan perusturvan Internet-sivuilta: [www.jarvi-pohjanmaanperusturva.fi](http://www.jarvi-pohjanmaanperusturva.fi). Henkilöstön kanssa on sovittu, että he kertovat palautteen antamisen mahdollisuudesta asiakkailleen. Asiakkaille voidaan antaa myös paperiversio palautekyselystä täytettäväksi ja palautettavaksi postitse perusturvaan.

#### **5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja palautteet käydään läpi henkilöstön, tarvittavien palveluntuottajien ja perusturvan johtoryhmän kanssa. Havaittuihin laatu- ja palveluongelmiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

## 6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialiseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

### 6.1 Neuvontanumerot

Valtakunnallinen kuluttajaneuvoja p. 029 553 6901.

Lisätietoa <http://www.kkv.fi/asiointi/kuluttajaneuvonta/>

Peruspalvelujohtaja Tanja Penninkangas (06) 412 7781.

### 6.2 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa toimipisteessä asiakasta hoitaneen työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot ovat saatavilla myös kyseisestä toimipisteestä.

Sosiaaliasiamies:

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kuntayhtymälle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Elina Aaltonen

Puh. 050 474 6716

Sähköposti: [elina.aaltonen\(at\)eskoo.fi](mailto:elina.aaltonen(at)eskoo.fi)

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliasiamies ei voi lähettää salassa pidettäviä tietoja sähköpostitse. Sosiaaliasiamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti

yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

### **6.3 Lastensuojelulain/sosiaalihuoltolain/vammaispalvelulain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen**

Lastensuojelulain/sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä viranhaltijalta / tehneestä toimintayksiköstä tai sosiaaliamieheltä.

### **6.4 Muistutukset ja kantelut**

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen 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. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Kunnan / kuntayhtymän nimeämä sosiaaliamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi (1) kuukausi.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon / Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Kunnan järjestämistä vastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tehdään sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Sosiaalipalveluiden johtaja käsittelee muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset ja vastaa niihin kohtuullisessa ajassa (enintään 1kk). Tarvittaessa toimintaa kehitetään puuttumalla epäkohtiin ja tekemällä toimenpidesuunnitelma.

## **7 SOSIAALITYÖN / ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **7.1 Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi 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, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Asiakas on aktiivisena osallisena palvelutarpeen arvioinnissa. Myös asiakkaan läheiset ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa. Perheneuvolassa tehdään tarvittaessa perheiden ja viranomaisten yhteistyönä palvelutarpeenarviointia.

### **7.3. Asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma**

Asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä, kun henkilön toimintakyky on arvioitu - ja sen perusteella palvelujen tarve selvitetty. Yhdessä määritellään se palvelukokonaisuus, joka tarvitaan asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi hyvän hoidon turvaamiseksi. Asiakkaan kanssa on neuvoteltava vaihtoehtoista ja hänen oma näkemyksensä on kirjattava suunnitelmaan.

Palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan palvelu- ja hoidontarpeeseen perustuvana moniammatillisena yhteistyönä. Palvelusuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. Hyvään suunnitelman toteutukseen sisältyy aina asiakkaan tilanteen seuranta, kokemusten kirjaaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi.

Palvelutarpeen selvityksen yhteydessä laaditaan aina asiakkaan kanssa kirjallinen palvelusuunnitelma, jonka asiakas tarkistaa ja hyväksyy allekirjoituksellaan. Palvelusuunnitelmat pidetään ajan tasalla tarkistamalla palveluiden tarve säännöllisesti. Mikäli asiakkaan ja viranhaltijan näkemykset poikkeavat toisistaan, kirjaan myös tämä palvelusuunnitelmaan.

### **7.4 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen**

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehtoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000).

Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat vapaaehtoisia.

### **7.5 Asiakastietojen kirjaaminen**

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalveluiden kasvatus- ja perheneuvolassa noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (20.3.2015/254) ja sen velvoitteita. Tämän lisäksi työntekijöiden on huomioitava myös kirjaamista säätelevät muut lait. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan lisäksi, mitä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), hallintolaissa (434/2003), henkilötietolaissa, sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003), vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (617/2009), väestötietojärjestelmästä ja Väestötietokeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009), arkistolaissa (831/1994) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne lain sosiaalihuollon asiakirjoista 5 §:n mukaisesti.

Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan perhe- ja sosiaalipalvelujen kasvatus- ja perheneuvolan työntekijät kirjaavat asiakkaiden tiedot niitä säätelevien lakien mukaisesti. Perhe- ja sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijät ilmoit-



tavat esille tulleet riskit tai epäkohdat asiakastietojen kirjaamisen toteutumisessa esimiehille. Perhe- ja sosiaalipalveluiden esimies, sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari, tukee ja valvoo työntekijöitä asiakastietojen kirjaamisen toteutumista.

## **7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa**

Palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään omavalvontasuunnitelma. Säännölliset yhteistyöneuvottelut käydään palveluntuottajien kanssa. Palvelujen laatua seurataan yksikössä. Vastuusosiaalityöntekijä valvoo oman asiakkaansa kohdalla palveluiden laatua. Tullessiin palautteisiin reagoidaan välittömästi.

Lähtökohtaisesti yhteistyössä vaadittavien tietojen vaihtoon pyydetään asiakkaan suullinen tai kirjallinen lupa. Tavoitteena on, että yhteistyötä tehdään niin, että asiakas osallistuu yhteistyöhän, kun häntä koskevia tietoja käsitellään.

# **8 HENKILÖSTÖ**

## **8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta**

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilölain ja sosiaalihuoltolain säädökset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaalipalvelujohtaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä on työntekijöitä, mikä on henkilöstörakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisen/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.

### **8.1.1 Henkilöstön määrä ja rakenne**

Kasvatus- ja perheneuvolassa toimii sosiaalityöntekijä / lastenvalvoja (1 htv), psykologit (2,5 htv), perheneuvoja (1 htv) ja puheterapeutit (2 htv). Yhteensä 6,5 henkilötyövuotta. Lähiverkostoon kuuluvat perhe-

työn, lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön, sekä aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen henkilöstö asiakas- ja tilannekohtaisesti.

## 8.2 Sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti 3-5 vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Alajärven kaupungin strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan vuosittain. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Yksikön työntekijät sijaistavat toisiaan lyhyissä poissaoloissa, pidempiin sijaisuuksiin rekrytoidaan sijainen.

## 8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointiprosessi pyritään hoitamaan viivytyksettä. Yksikköön rekrytoidaan pätevät ja osaava henkilöstö.

Jokaisella rekrytoitavalla tulee olla kelpoisuusehdot täyttävä koulutus ja työkokemus tehtävään. Kelpoisuusehdot ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijän soveltuvuutta tehtävään arvioidaan lisäksi työhaastattelussa. Työnantaja tarkistaa ennen palvelukseen ottamisen päätöstä, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Järvi-Pohjanmaan perusturva edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa<sup>1</sup> on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarviesityksessä.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Opiskelijat voivat toimia sijaisina vain poikkeustapauksissa, mikäli koulutettua henkilöstöä ei ole saatavilla. Mikäli työntekijältä puuttuu palkkahinnoittelukohdassa edellytetty koulutus, palkkaus on enintään 10 % alempi kuin hinnoittelukohdan ao. palkkamääräys edellyttää. Yleisin vähennys on 5 %. (Ohjeistus annettu 1.2.2016)

---

<sup>1</sup> Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.2.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

#### **8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen**

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia.

#### **8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain perusteella**

Sosiaalihoitolain 48 §:n mukaan sosiaalihoillon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihoillon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihoillon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten 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.

Sosiaalihoitolain 49 §:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden työntekijä tekee ilmoituksen lähiesimiehelleen, jonka tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetylle sosiaalihoillon johtavalle viranhaltijalle.

Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

### **9 TOIMITILAT**

Kasvatus- ja perheneuvolassa on jokaisella työntekijällä käytössään työtila, jossa voi ottaa useampia asiakkaita kerralla vastaan. Työtilan äänieristyksen tulee olla riittävä yksityisyyden takaamiseksi. Perheneuvolassa välttämättömiä ovat myös riittävän tilava neuvotteluhuone sekä leikkihuone.

Järvi-Pohjanmaan perusturvan verkkosivustolta löytyy tiedot toimipisteistä, niiden aukioloista ja ohjeet, kuinka niihin pääsee.

Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa Alajärven kaupungin tekninen toimi.

## 9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Kasvatus- ja perheneuvola on pyritty järjestämään esteettömäksi tilaksi asioida. Jokaisella työntekijällä on käytössään oma työtila, ja yhteisessä käytössä on neuvotteluhuone ja leikkihuone sekä WC:t.

## 9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

Järvi-Pohjanmaan perusturvan 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.

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on laadittu oma erillinen suunnitelmansa.

## 10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan.

Kasvatus- ja perheneuvolan rekisteriseloste/tietosuojaseloste on asiakkaiden nähtävissä asiakasodotustilassa. Asiakastietojärjestelmän nimi on Femart, jota voivat käyttää vain perheneuvolan työntekijät. Asiakaskirjaukset ovat asiakkaiden itsensä nähtävissä pyydettyä. Yhteenvedot laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja ne toimitetaan asiakkaalle/perheelle automaattisesti.

Perheneuvola hankkii ajantasaista tietoa tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Femartin/asiakastietojen käsittelyä varten käyttäjätunnushakemuksen käsittelyn ja käyttäjätunnuksen antamisen yhteydessä työntekijälle selvitetään oikeudet, velvollisuudet ja vastuu asiakastietojen käsittelyssä.

Asiakkaan suostumus tietojensa käsittelyyn pyydetään kirjallisesti palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapito-vaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työ sopimusta solmittaessa.

Järvi-Pohjanmaan perusturvassa käsitellään asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia annetuista lain määräyksistä ja ohjeistuksista.

Kirjalliset asiakastiedot säilytetään perhe- ja sosiaalipalveluiden yksikön lukollisessa arkistihuoneessa asiakaskohtaisissa kansioissa. Päättyneiden asiakassuhteiden asiakaskansiot tulee siirtää arkistoon määräajoin. Asiakastietoja kirjataan Pro Consonaan, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää, että toimintayksikön vastaavan johtajan tulee antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehtia henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä.

### **10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö**

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

Asiakkaan asioiden hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjän voi yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti.

Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirjamerkinnoista tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin havaintoihin.

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.

---

**Hallintolaissa** säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten

ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi. (Hallintolaki 434/2003)

**Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta** säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999)

Sosiaali- ja perhepalvelujen henkilöstö vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden asiakasasiakirjojen rekisteripidosta henkilötietolain mukaisesti. Henkilötietolaissa säädetään henkilörekistereistä, hyvistä henkilötietojen käsittelytavoista ja yksityisyyden suojaa turvaavista perusoikeuksista henkilötietoja käsiteltäessä. (Henkilötietolaki 523/1999)

**Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista** säädetään asiakkaan oikeuksista hänen tietojensa käsittelyssä ja salassapidossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000)

**Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä** säädetään julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveystietojen sähköisestä käsittelystä ja valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista. Laissa on säädökset tietojen salassapidosta, luovutuksesta, arkistoinnista ja asiakkaan oikeuksista saada tietoa omista asiakastiedoistaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007)

**Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista** säädetään asiakastietojen kirjaamisesta ja siihen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015)

---

## 10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies / johtaja myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työ sopimusta solmittaessa.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnanassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Sosiaalitoimistossa on perehdytyskansio uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä varten.

Käyttäjätunnushakemuksen käsittelyn ja käyttäjätunnuksen antamisen yhteydessä työntekijälle selvitetään oikeudet, velvollisuudet ja vastuu asiakastietojen käsittelyssä. Työntekijä perehdytetään suullisesti / kirjallisen aineiston pohjalta työhön. Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työ sopimusta solmittaessa.

### 10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Järvi-Pohjanmaan perusturvan Alajärven sosiaalitoimistossa ja Internet-sivuilla [www.jarvi-pohjanmaan.perusturva.fi](http://www.jarvi-pohjanmaan.perusturva.fi)

Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto, mistä rekisteriselosteen voi pyydetessä saada kirjallisena.

### 10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Perusturvan tietosuojavastaava on Birgitta Luoma-aho, birgitta.luoma-aho(at)alajarvi.fi.  
(06) 2412 7717, 040 166 3882

Sosiaali- ja perhepalvelujen tietosuojakysymyksiin vastaa sosiaalipalvelujohtaja Sirpa Tuomela-Jaskari, sirpa.tuomela-jaskari(at)alajarvi.fi. (06) 2412 2254, 044 2970 254.

## 11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Alajärvi
Allekirjoitus
Sirpa Tuomela-Jaskari