

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA/LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA/LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO.....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu	9
5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat	9
5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus	10
5.4 Asiakkaan kohtelu	11
5.5 Asiakkaan osallisuus.....	12
5.6 Asiakkaan oikeusturva	12
6 PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	14
6.2 Ravitsemus	15
6.3 Hygieniäkäytännöt	15
6.4 Terveysten ja sairaanhoito	15
6.5 Lääkehoito.....	16
6.6 Asiakasvarat	16
6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
7.1 Henkilöstö	17
7.2 Toimitilat	19
7.3 Teknologiset ratkaisut	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	21

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Sibeliuksenkatu 2 13100 Hämeenlinna omahame@omahame.fi	
Hyvinvointialueen Y-tunnus 3221307-8	
Toimintayksikön nimi Lastensuojelun avohuolto	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lastensuojelun avohuollon palvelut	
Toimintayksikön postiosoite Talaskuja 4 13200 Hämeenlinna Juttulantie 1, 14200 Turenki Pappilanniementie 9, 13880 Hattula Jarrumiehenkatu 15 11100 Riihimäki Keskustie 2-4 12100 Oitti Yhdystie 5 12700 Loppi Urheilukentänkatu 9, PL 42, 30101 Forssa	
Puhelinnumero 03 629629/ Kanta-Hämeen hyvinvointialueen puhelinvaihte	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Avohuollon päällikkö Päivi Katajisto Tulosaluejohtaja Taija Ylätalo	Puhelin 050 463 3273 040 507 5442
Postiosoite Talaskuja 3 4 krs	
Postinumero 13200	Postitoimipaikka Hämeenlinna
Sähköpostiosoite Sähköposti paivi.katajisto@omahame.fi Sähköposti taija.ylatalo@omahame.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden hankinta puitesopimukset; sijaishuollon hankinta, kotiin vietävät palvelut, tuetut ja valvotut ta- paamiset, sekä valvotut vaihdot ja perheiden ja jälkihuollon tukipalvelut	

-suorahankinta yllä mainittujen palveluiden osalta
-lapsikohtaiset sopimukset ostopalveluiden osalta

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan lähijohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös lapset ja heidän vanhempansa voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Lastensuojelun avohuollon omavalvontasuunnitelman laadinnasta on vastannut avohuollon päällikkö. Suunnitelman laadinnasta on käyty keskustelua henkilöstön kanssa ja suunnitelma tullaan käymään läpi viikkotiimien yhteydessä. Henkilöstöä osallistetaan suunnitelman päivitykseen.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Päivi Katajisto p. 050 463 3273

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai vastuuhenkilöitä vaihtuu. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain yhteisen aikataulun mukaisesti syyskuun loppuun mennessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvonta suunnitelma on nähtävillä Kanta-Hämeen hyvinvointialueen nettisivuilla Etusivu - OmaHäme (omahame.fi / ohjaus ja valvonta) sekä lastensuojelun avohuollon toimitilojen asiakastiloissa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Lastensuojelu on viranomaistoimintaa, jonka tarkoitus on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelu on lapsen ja perheen viimesijainen tukimuoto, johon turvaudutaan, kun esim. ennaltaehkäisevät ja sosiaalihuollon palvelut eivät ole riittäviä. Lastensuojelun palveluihin on oikeus niillä lapsilla, joilla sosiaalityöntekijä on todennut lastensuojelun tarpeen.

Jokaiselle lapselle nimetään oma vastuusosiaalityöntekijä, joka laatii yhdessä lapsen, hänen verkostonsa ja läheistensä kanssa asiakassuunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan lapsen ja perheen tuen tarpeet ja keinot, joilla niihin pyritään vastaamaan. Lastensuojelussa on käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia. Niitä ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän tapaamiset, tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä, joudutaan turvautumaan sijaishuoltoon. Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Kaikessa lastensuojelun toiminnassa ensisijaista on lapsen etu.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot eli toimintaperiaatteet ovat

- **VAIKUTTAVUUS** Käytämme vaikuttavimpia, näyttöön perustuvia menetelmiä. Sitoudumme toimimaan suunnitelmallisesti parantaaksemme asukkaan hyvinvointia mahdollisimman paljon
- **ROHKEUS** Uskallamme kokeilla uusia toimintatapoja ja myöntää itsellemme, jos jokin ei toimi. Rohkeutemme ajatella uudelleen perustuu avoimeen keskusteluun ja luottamukseen
- **YHDENVERTAISUUS** Tarjoamme asukkaalle hänen tarvitsemansa palvelun kaikille samoilla kriteereillä. Palvelumme ovat tasalaatuisia. Jokainen työntekijämme on meille yhtä arvokas
- **ASIAKASLÄHTÖISYYS** Teemme työmme yhdessä asukkaan kanssa hänen toimintakykyään ja osallisuuttaan tukien.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai muista toimintatavoista. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. 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 epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmisto

- Kanta-Hämeen hyvinvointialueen omavalvontaohjelma, hyväksytty aluehallitus 15.5.2023
- Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma, hyväksytty aluehallitus 15.5.2023
- Kanta-Hämeen hyvinvointialueen valvontasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma tekeillä
- Perehdytyssuunnitelma/ohjeet
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asiakasturvallisuudessa tapahtuneet häiriöt ja työturvallisuusilmoitukset
- Spro-järjestelmä; sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista sekä tietosuoja/- tietoturvailmoitukset
- WPro-järjestelmä, jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Granite-järjestelmä, yksikön riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen, työn alla

Riskien tunnistaminen ja dokumentointi

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro -järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

- asiakasturvallisuusilmoitus: Asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti -tapahtumat ja haittata-
pahtumat)
- Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittata-
pahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu lähijohtajan sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Lähijohtaja arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Lähijohtaja voi siirtää HaiPro-ilmoi-
tuksen tiedoksi myös esim. omalle lähijohtajalleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuus-
ilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietotur-
vailmoituksista ohjautuu tieto myös Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietosuojatiimille,
joka yhdessä yksikön lähijohtajan ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta
ns. 72 h ilmoitus 6 tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapah-
tuman käsittelyssä yksikön lähijohtajaa.

Asiassa tehdään yhteistyötä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan il-
moittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat
epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epä-
kohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuu-
dessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien
toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakult-
tuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. ra-
joitteita käytetään ilman asiakaskohtaista päätöstä. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyy-
sistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä HaiPro-ilmoitus, mutta tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä HaiPro-ilmoituksella ei ole ollut/ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen. Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyy Oma-Hämeen hyvinvointialueen intranetistä. Lähijohtaja vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Riskien käsitteleminen

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä, esim. työyhteisön palaverissa lähijohtajan ollessa paikalla. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähijohtaja kirjaa HaiPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähijohtaja vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen.

HaiPro-ilmoitusten koonti ja raportointi toteutuu toistaiseksi Kanta-Hämeen hyvinvointialueen jäsenkuntien käytössä olleilla toimintamalleilla. HaiPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksiköiden kehittämistyössä

Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Asiakkaat siirtyvät lastensuojelun avohuollon palveluun perhekeskuspalveluiden puolelta palvelutarpeen arviosta, sosiaalihuoltolain mukaisesta asiakkuudesta, muiden kuntien lastensuojeluasiakkuudesta tai kiireellisen sijoituksen yhteydessä. Ennen asiakkuuden siirtoa käydään konsultaatiokeskustelu siirtävän tahon kanssa sovitun prosessin mukaisesti. Asiakkuuden siirto lastensuojeluun perustuu konsultaatiossa käytyyn yhteiseen keskusteluun ja käsitykseen asiasta. Kiireellisen sijoituksen asiakas siirtyy suoraan lastensuojelun asiakkaaksi ilman konsultaatiota.

Asiakassuunnitelman (sosiaalihuoltolaki 39§ ja lastensuojelulaki 30§) tai hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta (lastensuojelulaki 30a §)

Lastensuojelulain 30 §:n mukainen asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaiden ja yhteistyöverkoston kanssa mahdollisimman pian asiakkuuden alettua ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa sekä vähintään kerran vuodessa. Suunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti osana lastensuojelun työskentelyä.

Henkilökunnan perehtyminen asiakas-, hoito-, palvelu-, kuntoutus- tai kasvatussuunnitelmiin

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa. Muut perheen kanssa työskentelevät lastensuojelun työntekijät osallistuvat suunnitelman laadintaan sovitusti tai perehtyvät siihen.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Lakisääteisiä määräaikoja lastensuojelussa ovat mm. lastensuojeluilmoitusten käsittely (7 arkipäivän kuluessa) ja asiakassuunnitelman päivitys (tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa).

Kiireellisen sijoituksen, kiireellisen sijoituksen jatkamista koskevan päätöksen sekä näihin liittyvien rajoituspäätösten (mm. päätös yhteydenpidon tai liikkumavapauden rajoittamisesta tai erityisestä huolenpidosta) pituudet määritetään lastensuojelulaissa.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja kunkin päätöksen tekijä on vastuussa määräaikojen seuraamisesta ja päätösten lainmukaisuudesta.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lastensuojelussa jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Työntekijät pyrkivät mahdollisuuksien mukaan käyttämään tapaamisilla ja neuvotteluissa osallistavia menetelmiä ja työvälineitä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lastensuojelussa myös tahdosta riippumattomia päätöksiä pyritään valmistelemaan aina yhteistyössä asianosaisten kanssa. Osaltaan hallintolain mukaiset kuulemismenettelyt päätöksenteossa turvaavat asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa omassa asiassa ja vahvistaa siten heidän osallisuuttaan omassa asiassa.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina puuttuminen asian vaatimassa suhteessa. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön lähijohtajaa tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja hänen kanssa ja hänen huoltajiensa kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on tarkoituksenmukaista ja välttämätöntä.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaisensa osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla työntekijöiden kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Kirjallisesti joko paperilla tai sähköpostilla
- Sähköisellä lomakkeella Hyvinvointialueen www-sivuilla osoitteessa <https://www.omahame.fi/asiainnintueksi/palaute>

(Asiakaspalautelomakkeen yhteys on suojaamaton, joten lomakkeelle ei voi kirjoittaa henkilökohtaisia asiakas- tai potilastietoja)

Suullinen ja paperisella lomakkeella annettu palaute tallennetaan asiakaspalauttejärjestelmään. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä koonteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

Tyytymättömällä asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti,

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

mihin asiaan tai asioihin asiakas on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue ostaa sosiaaliasiamiespalvelut Pikassos Oy:ltä. Sosiaaliasiamies on sosiaalialan osaamiskeskuksen palveluksessa. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuslomakkeen voi tulostaa Hyvinvoinialueen www-sivuilta osoitteesta <https://www.omahame.fi/asiainnintueksi/asiakkaanjapotilaan oikeudet/muistutus>

Muistutus lähetetään kirjaamoon osoitteella: Kanta-Hämeen hyvinvointialue kirjaamo

Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna

Muistutukseen antaa vastauksen palvelualueen päällikkö.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- Satu Loippo sosiaaliasiamies [+358 505996413](tel:+358505996413)
- Normaalit aukioloajat
- Maanantai 12:00 - 15:00
- Tiistai - Torstai 09:00 - 12:00

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa - avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kuntayhtymässä ja antaa siitä selvityksen vuosittain Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee

päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös sovittelyssä asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään toimintayksikössä viipymättä. Muistutukseen antaa vastauksen palvelualueen päällikkö ja kanteluun tulosaluejohtaja. Asiasta ja tilanteesta riippuen päällikkö selvittää asiaa lähijohtajan, yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutuksiin vastataan kirjallisesti vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

6 PALVELUJEN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Toteutumista seurataan sopimusvalvonnan kautta palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarvittaessa asioista reklamoidaan. Lapsi- ja nuorikohtaisesti asioita seurataan asiakassuunnitelmissa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Toteutumista seurataan sopimusten noudattamista palvelun tuottajan ja tilaajan välillä. Tarvittaessa asioista reklamoidaan. Lapsi ja nuori kohtaisesti asioita seurataan asiakassuunnitelmissa.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Liikunnan ja harrastamisen sekä kehittymisen tukeminen sisältyy palveluntuottajan sopimukseen. Lapsikohtaisesti asiat kirjataan lapsen tai nuoren asiakassuunnitelmaan ja asiakassuunnitelma päivitetään kahdesti vuodessa.

6.2 Ravitsemus

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Toteutumista seurataan sopimusvalvonnan kautta palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarvittaessa asioista reklamoidaan. Lapsi- ja nuorikohtaisesti asioita seurataan asiakassuunnitelmissa. Ruokailuajat ja ruokailutilanteet Toteutumista seurataan sopimusvalvonnan kautta palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarvittaessa asioista reklamoidaan. Lapsi- ja nuorikohtaisesti asioita seurataan asiakassuunnitelmissa.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Toteutumista seurataan sopimusvalvonnan kautta palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Tarvittaessa asioista reklamoidaan. Lapsi- ja nuorikohtaisesti asioita seurataan asiakassuunnitelmissa

6.4 Terveiden ja sairaanhoito

Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta Lastensuojelu järjestää tarpeenmukaiset lastensuojelupalvelut lapselle ja perheelle. Terveystuolto yhteistyössä lastensuojelun kanssa huolehtii pitkäaikaissairaana lapsen terveyden edistämisestä ja seurannasta.

Terveiden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Lastensuojelu järjestää tarpeenmukaiset lastensuojelupalvelut lapselle ja perheelle. Terveystieteiden tutkimuskeskus huolehtii lastensuojelun lapsiasiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta

6.5 Lääkehoito

Ei kosketa toimintayksikköä.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Avohuollon tukitoimena sijoitetulle, sekä huostaanotetulle ja sijoitetulle lapselle kerrytetään itsenäistymisvaroja asiakasmaksuista ja lapsen mahdollisista etuuksista. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lastensuojelu säilyttää ja vastaa lapsen itsenäistymisvaroista. Itsenäistymisvarojen kertymistä ja käyttöä seurataan ja itsenäistymisvarojen käytöstä tehdään suunnitelma. Itsenäistymisvarat maksetaan viimeistään nuorelle itselleen jälkihuollon päättyessä.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii, että lapsen asian hoitamiseen osallistuu riittävä monialainen toimijaverkosto ja että tietoa vaihdetaan verkostossa lapsen edun mukaisesti. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kilpailutus sopimuksissa sovitaan yhteistyötahojen kanssa tehtävästä tiedonkulusta. Palveluntuottajat ovat velvollisia tuottamaan kuukausittain raportit lapsen ja nuoren asioissa vastuu sosiaalityöntekijälle.

Lapsen ja nuoren asioista vastaavat työntekijät sopivat palveluntuottajan kanssa yhteistyöstä ja tiedon kulusta sekä raporttien tuottamisen kuukausittaiset raportit.

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Tilaajan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa tehtyä sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä. Lastensuojelu tekee yhteistyötä hyvinvointialueen hankinnasta ja valvonnasta vastaavien toimijoiden kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Esimies vastaa oman yksikkönsä turvallisuudesta. Jokaiselle yksikölle tehdään oma turvallisuussuunnitelma ja uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin. Yksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja jokaisessa toimipisteessä on nimetty työturvallisuusasioista vastaava työpari.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Yksiköissä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Haipro-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

-Hämeenlinnan seudun avohuolto (Hattula, Hämeenlinna, Janakkala)

3 johtavaa sosiaalityöntekijää, 19 sosiaalityöntekijää, 2 palveluohjaajaa, 12 sosiaaliohjaajaa, 2 perheohjaajaa ja 2 perhetyöntekijää (amk).

-Riihimäen seudun avohuolto (Riihimäki)

1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 2 palveluohjaajaa, 6 sosiaaliohjaajaa, 1 perhetyöntekijä, 1 kuntoutusohjaaja

Forssan seudun avohuoltoa (Forssa)

1 johtava sosiaalityöntekijä, 3 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaajaa, 3 perheohjaajaa

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan vain pitkissä poissaoloissa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Sosiaalityöntekijöiden keskuudessa on paljon vaihtuvuutta ja työntekijävajetta, joita on pyritty ratkaisemaan mm. panostamalla sosiaalityöntekijöiden perehdytykseen, palkkaukseen ja työn tukirakenteisiin. Sosiaalityöntekijöiden pysyvyyteen ja rekrytointiin pyritään vaikuttamaan hyvillä työolosuhteilla ja riittävällä perehdytyksellä. Hyvinvointialueella on panostettu myös lähiesimiestyön vahvistamiseen.

Lakisääteistä asiakasmitoitusta ja sen toteutumista seurataan kuukausittain sekä työntekijäkohtaisesti että koko tulosalueen sisällä.

Perhetyön ja sosiaaliohjauksen työntekijöiden mahdollisuus laadukkaaseen työskentelyyn turvataan käyttämällä tarvittaessa jonotilanteissa ostopalveluja.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Kanta-Hämeen hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytoinnit hoituvat yhteistyössä hyvinvointialueen HR-palveluiden kanssa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk

Sijaiskelpoisille sosiaalityöntekijöille, joka ei täytä ammattihenkilölain kelpoisuusehtoja nimetään ohjaaja, jolla on sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Avohuollossa ohjaajana toimii pääsääntöisesti johtava sosiaalityöntekijä.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Tarkemmin sosiaalihuollon ammatillisista kelpoisuusehdoista Valviran sivuilta:

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-ammattioikeudet>

Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriote tarkastetaan palvelussuhteen alussa.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uudet työntekijät perehdytetään työhön. Perehdytykseen osallistuvat sekä lähijohtaja että muu työyhteisö. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu perehdytysprosessiin.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusten lisäksi työntekijäiden kanssa käydään onnistumiskeskustelut säännöllisesti.

Myös ensiapukoulutusta, tietosuojakoulutusta, eri sähköisten järjestelmien koulutusta ja LEAN-valmennusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Toimitiloja käytetään työntekijöiden hallinnollisiin työtehtäviin, asiakastapaamisiin ja tiimikokouksiin. Yksikön siivouksesta vastaa kussakin yksikössä sopimuksen mukainen toimija.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Turva- ja kutsulaitteita ei ole asiakkaiden käytössä.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Kanta-Hämeen hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvaluottamuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojatoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Lähijohtaja seuraa sitoumuksia ja käy tämän läpi vuosittain työntekijöiden kanssa.

Jokaisen velvollisuutena on perehtyä keskeiseen tietoturva- ja tietosuojalainsäädäntöön, sekä tutustua organisaation antamiin ohjeisiin ja noudattaa niitä.

Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista, uhista ja riskeistä.

Henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja osaamisen verkkokoulutuksen ja varmistaa osaamisensa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Palvelualueen esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja menettelytapoja, miten toimitaan poikkeustilanteissa? Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein, varmistetaan että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomaismääräyksistä.

Hyvinvointialueella on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu

ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esimiehen kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Lähijohtaja huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Oma Hämeen intran avulla huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Kanta-Hämeen hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan Tietosuoja - OmaHäme (omahame.fi) verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Kanta-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivulla Tietosuojavastaavan yhteystiedot: tietoturvapäällikkö Vesa Järvinen ja tietosuojavastaava Jaana Riikonen ([etunimi.sukunimi\(at\)omahame.fi](mailto:etunimi.sukunimi(at)omahame.fi))

Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna [Tietosuojavastaava\(at\)omahame.fi](mailto:Tietosuojavastaava(at)omahame.fi)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Lastensuojelupalveluita kehitetään jatkuvasti. Vuosittain laaditaan suunnitelma, johon kirjataan sovitut kehittämiskohteet. Suunnitelman/vuosikellon avulla seurataan

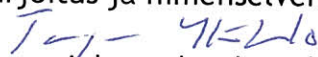
Kanta-Hämeen hyvinvointialue

kehittämistyön etenemistä. Vuonna 2023 on aloitettu seuraavien osa-alueiden kehittäminen:

- Lastensuojelun avohuollon työn kehittäminen yhdenmukaistamalla prosesseja ja palveluita, jotta voimme tarjota asiakkaalle vaikuttavampia ja oikea-aikaisia palveluita siten, että sijaishuollon tarve vähenee
- tehostetun perhetyön ja sosiaaliohjauksen prosessin kehittäminen
- oman palvelutuotannon lisääminen suhteessa ostopalveluihin, tiiviimpi talouden seuranta
- henkilöstön kouluttaminen systeemiseen toimintamalliin ja systeemisen toimintamallin käyttöönotto lastensuojelun avohuollossa koko hyvinvointialueella

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ

Palvelualueen vastuhenkilö allekirjoittaa omavalvontasuunnitelman ja tulosalueen johtaja hyväksyy sen allekirjoituksellaan

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 5.11.2023 Hämeenlinna
Palvelualueen vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys Päivi Katajisto, avohuollon päällikkö
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys 5.11.2023 Hämeenlinna
Allekirjoitus ja nimenselvennys  Lastensuojelun tulosaluejohtaja Taija Ylätaalo